

ANNEXE AU CONTRAT DE VILLE DE PLAINE COMMUNE

Cadre intercommunal
des chartes de Gestion urbaine
de proximité dans les Quartiers
prioritaires de la politique
de la ville et conditions de mise en
œuvre des conventions d'utilisation
de l'abattement sur la Taxe foncière
sur les propriétés bâties

JANVIER 2017

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

Le contexte et les enjeux	4
Définition de la Gestion urbaine de proximité	5
Objet de la convention	5

ARTICLE 1 – PRINCIPAUX ENJEUX

Les problèmes récurrents et enjeux prioritaires	7
Rappel des principaux objectifs réaffirmés dans le Contrat de ville	8

ARTICLE 2 – MÉTHODOLOGIE

1/ Déterminer le périmètre pertinent de chaque quartier pour la réalisation du diagnostic	10
2/ Déclinaison quartier par quartier – second semestre 2016	10
3/ Définition des programmes d’actions	11

ARTICLE 3 – GOUVERNANCE : LE DISPOSITIF DE PILOTAGE, D’ANIMATION, DE SUIVI ET D’ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE

1/ Le pilotage à l’échelle de Plaine Commune (pilotage État / Plaine Commune)	12
2/ L’animation / pilotage du dispositif par quartier (pilotage État / villes)	13
3/ Le suivi et l’évaluation	14

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES

L'ensemble des partenaires signataires	14
L'État	14
Les bailleurs	14
Plaine Commune	15
Les villes	15

ANNEXES

Annexes 1 – Programmes d'actions annuels des collectivités et associations (programmation du Contrat de ville)	17
Annexes 2 – Programmes d'actions annuelles du bailleur	17
Annexes 3 – Kit méthodologique	18
Annexes 4 – Cartographies du patrimoine de tous les bailleurs sur la base de l'inventaire relatif à la loi SRU (solidarité et au renouvellement urbains) et les domanialités (publics/privés)	46
Annexes 5 – Charte de gouvernance	50

PRÉAMBULE

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Les enjeux de Gestion urbaine de proximité étaient jusqu'à présent traités dans plusieurs documents-cadres :

- Des actions étaient menées par les bailleurs dans le cadre des **Conventions d'utilité sociale (CUS)**. La signature de ces conventions a ouvert droit jusqu'en 2013 à l'abattement sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) en zone urbaine sensible. Cet abattement a été reconduit dans les mêmes conditions en 2014 et 2015.
- Des **conventions de Gestion urbaine de proximité (GUP)** étaient mises en place dans le cadre des projets de rénovation urbaine.
- Des projets de Gestion urbaine de proximité étaient financés dans le cadre des **Contrats urbains de cohésion sociale (CUCS)**.

La loi n°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine propose un nouveau cadre pour aborder les enjeux de Gestion urbaine de proximité :

- **L'élaboration d'un Contrat de ville à l'échelle intercommunale.** Signé par l'ensemble des partenaires (État, villes, agglomération / établissement public territorial, bailleurs, etc.), il fixe les grands objectifs pour la période 2015-2020, y compris en termes de Gestion urbaine de proximité ;
- **L'élaboration d'une charte de Gestion urbaine de proximité unique (et les conditions d'utilisation de l'abattement de la TFPB) élaborée à l'échelle du Contrat de ville puis déclinée dans chacun des quartiers politique de la ville.** Elle devra être signée par les organismes Hlm, l'État et Plaine commune. A compter de 2016, l'abattement de 30% sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) ne s'applique qu'aux logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, et dont le propriétaire, signataire d'un Contrat de ville, s'engage en contrepartie de l'abattement à mettre en œuvre des actions visant au renforcement de la qualité de service rendu aux habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ces actions doivent compléter les actions de droit commun qui relèvent de la compétence des bailleurs.

- L'application de cette disposition dans le département de la Seine-Saint-Denis, où les bailleurs et les quartiers prioritaires sont nombreux, implique l'élaboration de plus d'une centaine de conventions ; il convient donc d'en simplifier la mise en œuvre en prévoyant :

- en premier lieu, une mutualisation d'une partie du contenu de ces conventions au niveau intercommunal. Le présent document définit donc les modalités d'association des représentants des locataires, de pilotage et de suivi sur la durée du Contrat de ville (6 ans).
- De la même manière, les points précisant les résultats du diagnostic et objectifs en lien avec la GUP et l'identification des moyens de gestion de droit commun prévus par la convention intercommunale pourront être traités à l'échelle du quartier afin que soient partagées par l'ensemble des acteurs des priorités pour le quartier actualisées annuellement et auxquelles l'ensemble des actions menées devront concourir.
- Ces dispositions permettront enfin que, chaque année, la collectivité compétente dans le cadre de la programmation annuelle du Contrat de ville et chacun des bailleurs, dans le cadre de l'abattement de TFPB puissent élaborer un programme d'actions indépendant mais cohérent avec les autres actions menées et les priorités d'actions définies.

DÉFINITION DE LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

La Gestion urbaine de proximité (GUP) est une **démarche partenariale et transversale** qui vise à **améliorer le cadre et les conditions de vie des habitants**.

Cette démarche doit permettre de travailler mieux ensemble afin de résoudre les problèmes de gestion présents sur les territoires. En effet, les dysfonctionnements observés ne peuvent pas se résumer à une somme d'événements isolés, mais découlent de causes multiples, qu'elles soient humaines ou matérielles. Elle vise ainsi à renforcer la gestion et les interventions sur les quartiers.

La GUP associe l'ensemble des partenaires et acteurs intervenants sur les sites, à savoir : élus, responsables d'équipement, bailleurs sociaux (responsables de secteur, responsables de la gestion locative, médiateurs, gardiens, chargés ou responsables Développement social urbain (DSU)), conseillers et travailleurs sociaux, responsables des services techniques des villes et structures intercommunales /de l'EPT Plaine Commune, régie de quartier, responsables de la concertation, animateurs de conseils citoyens et conseils citoyens, délégués du Préfet, représentants des habitants et locataires, associations, copropriétés, police et l'ensemble des intervenants concourants au fonctionnement social et urbain d'un quartier/ d'une ville.

Elle passe par la mise en œuvre coordonnée et cohérente de services urbains (privés ou publics) sur les quartiers/la (ou les) ville (s) et s'appuie sur la participation des habitants. La GUP conduit si besoin à une recomposition de l'organisation des services pour donner aux acteurs de gestion la capacité d'accroître la qualité de leur prestation.

La GUP recouvre donc à la fois un enjeu politique, un enjeu managérial et un enjeu financier, car elle :

- prend en compte le quotidien des habitants et les usages du quartier en favorisant l'implication des habitants ;
- contribue à la pérennité des investissements ;
- participe au bon fonctionnement social du quartier ;
- constitue un accompagnement du projet de rénovation urbaine et veille à une adaptation de la gestion notamment en phase chantier.

C'est une **démarche souple** qui s'adapte à chaque territoire, en s'appuyant sur un diagnostic territorial partagé identifiant les forces et les faiblesses du territoire et du partenariat.

OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention est liée au Contrat de ville de Plaine Commune.

Le Contrat de ville de Plaine Commune a été signé le 8 juillet 2015.

La charte de Gestion urbaine de proximité intercommunale fait l'objet du présent document, et s'applique sur la **période 2016-2020**.

Elle doit permettre :

- De renforcer les partenariats entre les bailleurs et les collectivités locales,
- D'élaborer des plans d'actions concertés et financés.
- Et d'avoir une gouvernance partagée

Le présent document constitue la première étape : le cadrage intercommunal qui présente les principaux enjeux et la méthodologie pour la période 2016- 2020.

Les déclinaisons par quartier – diagnostic et définition des programmes d'actions – feront l'objet des annexes et seront réalisées au cours du dernier trimestre 2016/1er trimestre 2017.

Les **programmes d'actions** des bailleurs relevant de l'abattement de la TFPB et des collectivités relevant des financements du Contrat de ville seront élaborés **annuellement**.

ARTICLE 1

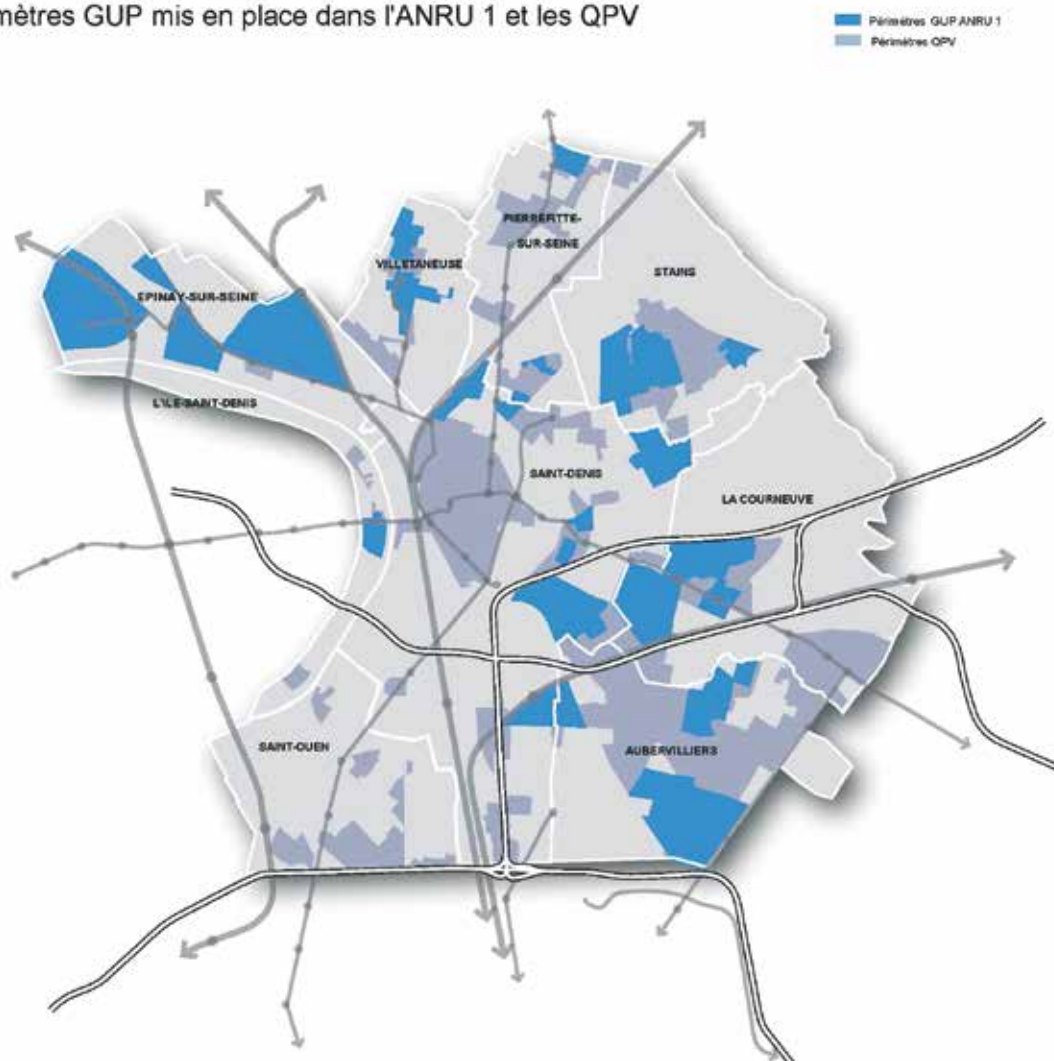
PRINCIPAUX ENJEUX

« IDENTIFICATION DES PROBLÉMATIQUES PARTAGÉES, DÉFINITIONS D'AXES D'INTERVENTION
À L'ÉCHELLE INTERCOMMUNALE »

Cet article reprend les **problématiques partagées et les priorités d'intervention** tels qu'identifiées collectivement dans le Contrat de ville.

Les enjeux de Gestion urbaine de proximité sont fortement réaffirmés dans le Contrat de ville de Plaine Commune, essentiellement dans la thématique habitat et cadre de vie, mais également au sein des autres thématiques.

les périmètres GUP mis en place dans l'ANRU 1 et les QPV





LES PROBLÈMES RÉCURRENTS ET ENJEUX PRIORITAIRES

Les partenaires du Contrat de ville ont identifié plusieurs enjeux prioritaires :

- Les comportements peu regardants des propriétaires de véhicules automobiles qui dégradent l'espace public et privé : voitures en voie d'**épavisation (ou épaves), mécanique sauvage, et stationnement sauvage** ;

- Le **manque de propreté** de l'espace public et privé : présence de **nuisibles** (pigeons...), **jet d'ordures par les fenêtres, dépôts sauvages récurrents / encombrants** ;

- Une appropriation déviante et excluante par certains individus des espaces privés et publics qui mettent en péril la **tranquillité publique** et peuvent contribuer à renforcer un sentiment d'insécurité : occupation de halls, vandalisme sur l'éclairage public...

- **L'animation sociale dans les quartiers, le vivre-ensemble et la participation des habitants** : médiation, mobilisation et participation des locataires et habitants, fonds d'initiatives locales à destination des associations de locataires, montage et formation des amicales de locataires, animations socio-culturelles ;

- **L'appropriation et la qualité de vie dans le logement et les espaces partagés** : économies d'énergies, ateliers d'auto-réhabilitation, compréhension et maîtrise des charges, écogestes.

- **L'accompagnement pendant les travaux de rénovation urbaine (et la gestion des quartiers en attente des travaux)** ;

- Les chantiers éducatifs et pédagogiques ;

- La formation du personnel et capitalisation des bonnes pratiques ;

- **La mise à disposition de locaux pour les associations, les structures de l'économie sociale et solidaire (ESS)**, les collectifs d'habitants, les maisons du projet ;

Il apparaît également nécessaire d'**adapter la GUP aux nouveaux fonctionnements et usages des quartiers au sortir des projets de rénovation urbaine** et, par ailleurs, de conforter/renforcer les actions auprès des habitants en vue de garantir leur appropriation du nouveau cadre de vie. Cet aspect est fondamental, la bonne gestion des quartiers constituant une des conditions de la pérennisation des investissements réalisés dans le cadre de la rénovation urbaine. Ainsi, la fin de la phase opérationnelle de la rénovation urbaine (fin des chantiers...)

dans les quartiers ne doit pas sonner le glas de l'investissement partenarial dont ils ont bénéficié jusqu'à aujourd'hui.

Le **Nouveau programme de rénovation urbaine (NPNRU)** doit être l'occasion de capitaliser sur ces démarches en vue de les rendre encore plus opérantes et efficaces dans la prévention et la résolution des situations. Il apparaît nécessaire de travailler sur le moyen et long terme sur les problématiques récurrentes et transversales à l'échelle intercommunale, tout en continuant d'expérimenter avec des solutions innovantes localement.

La **généralisation de la Gestion urbaine de proximité à l'ensemble des quartiers prioritaires** constitue un enjeu important d'amélioration du cadre de vie mais peut engendrer des coûts (en termes de moyens humains et financiers).

Enfin et c'est une dimension essentielle de la GUP, il s'agira d'**assurer la co-construction de la GUP en l'enrichissant de l'expertise d'usage portée par les habitants.**

RAPPEL DES PRINCIPAUX OBJECTIFS RÉAFFIRMÉS DANS LE CONTRAT DE VILLE

Pérenniser et systématiser le dispositif partenarial de Gestion urbaine de proximité pour améliorer les conditions de vie, notamment dans l'espace public

Les dispositifs de Gestion urbaine de proximité (GUP) ont fortement contribué à l'amélioration du cadre de vie et, plus largement, des conditions de vie des habitants. Plusieurs enjeux se posent et constituent des priorités d'intervention pour les années à venir. Les partenaires du Contrat de ville entendent ainsi maintenir dans les quartiers en sortie de rénovation urbaine un entretien et un fonctionnement de qualité, condition d'une pérennisation des investissements réalisés. Par ailleurs, le Nouveau programme de Renouvellement Urbain doit être l'occasion de déployer sur les territoires de projet des démarches encore plus opérantes et efficaces. Convaincus que l'amélioration de la coordination entre les acteurs de la Gestion urbaine de proximité et le déploiement d'outils partagés constituent le principal levier d'action, les signataires du contrat entendent renforcer la dynamique partenariale, à travers, notamment, la structuration d'une démarche de GUP à l'échelle communautaire.

Objectif opérationnel 4.1. : Renforcer une organisation partenariale en articulant échelle de proximité et échelle communautaire

4.1.1. Renforcer le pilotage politique des démarches Gestion urbaine de proximité (GUP) en vue d'accroître leur légitimité et les rendre plus engageantes vis-à-vis des partenaires

- Engagement des élus référents et directions générales des villes
- Engagement des directions générales ou des directions d'agences en fonction des bailleurs sociaux

4.1.3. Travailler à l'identification des partenaires et interlocuteurs pertinents en fonction des échelles d'action

- Assurer une interconnaissance entre les différents partenaires mobilisés : mise en place de référents / interlocuteurs dédiés par entité (collectivités, bailleurs sociaux), partage et

actualisation des organigrammes de toutes les structures en vue d'identifier les bons interlocuteurs

- Lancer une réflexion sur l'évolution des profils métier chez les bailleurs et au sein de l'agglomération

4.1.4. Renforcer le partenariat de la Gestion urbaine de proximité à l'échelle intercommunale à travers la mise en place d'outils partagés

- Réflexion sur la prise en compte des problématiques récurrentes transversales au niveau de l'agglomération, dans tous les quartiers politiques de la ville
- Développement d'un espace de coordination inter-partenarial et inter bailleurs qui permette :
 - de définir collectivement les axes prioritaires de la GUP,
 - d'organiser des réunions thématiques fréquentes associant un partenariat restreint et à géométrie variable, la construction d'ordres du jour préalables
 - capitaliser et diffuser les bonnes pratiques (dresser un état des lieux des bonnes pratiques développées à l'échelle des quartiers / villes en matière de GUP, s'appuyer sur les bilans déjà réalisés à l'échelle des villes)
 - et de développer des actions communes et co-portées par les partenaires (exemple : campagne de sensibilisation commune sur la dératization ou les jets par les fenêtres ; harmonisation des procédures sur le traitement de la mécanique sauvage...), réfléchir à la mutualisation des outils et harmonisation des pratiques et des procédures à l'échelle d'agglomération
- Assurer un partage de l'information, notamment auprès des équipes de terrain

4.1.5. Assurer, à l'échelle des quartiers, une mobilisation pérenne et continue des partenaires de la Gestion urbaine de proximité

- Pérenniser les dispositifs de Gestion urbaine de proximité et maintenir un niveau de vigilance partenariale important, notamment sur les quartiers qui sortent de la rénovation urbaine et qui présentent des besoins : définition d'une organisation partenariale et de modalités d'intervention permettant une gestion efficace et optimale des quartiers
- Adapter les démarches en vue de les inscrire dans le long terme (vs. phase opérationnelle des Projets de Rénovation Urbaine)
- Garantir une présence (des pouvoirs publics et des partenaires) sur le terrain, sur les quartiers rénovés, sur les quartiers qui vont être concernés par le Nouveau Programme de Renouvellement urbain, ainsi que plus largement que les quartiers politiques de la ville qui le nécessitent.

Objectif opérationnel 4.3. Garantir l'implication des habitants dans la Gestion urbaine de proximité (GUP)

4.3.1. Pérenniser les démarches collectives visant à accompagner les habitants dans l'appropriation de leur logement (dans le parc social et privé) et de leur environnement

- Développer des chantiers d'auto-réhabilitation accompagnés
- Lutter contre la précarité énergétique
- Jardins partagés
- Recyclerie, ressourcerie

4.3.2. S'appuyer sur l'expertise d'usage des citoyens dans la veille des dysfonctionnements

- Mobiliser les habitants pour repérer les dysfonctionnements, valorisation de leur expertise d'usage dans le cadre d'actions spécifiques : diagnostic d'usage des habitants, tours de quartier...

4.3.3. Soutenir les projets portés par les associations et les habitants et accompagner à l'élaboration de projets habitants

- Favoriser l'émergence de projet sur les espaces délaissés/en attente de projet, par exemple

4.3.4. Développer les dispositifs de concertation dans les quartiers

- Pérenniser des fonds d'initiatives locales à destination des associations de locataires
- Accompagner le montage d'amicales de locataires...

Accompagner les mutations urbaines par des projets sociaux et culturels participatifs

L'inscription des quartiers dans un processus de transformation durable repose sur une bonne appropriation par les habitants des mutations urbaines et du cadre de vie rénové. L'articulation entre volets social et urbain est essentielle et se traduira, sur le territoire de Plaine Commune, par le déploiement d'actions visant à accompagner et associer les habitants à la définition et à la mise en œuvre des opérations d'aménagement.

Objectif opérationnel 6.1. Faire de la Gestion urbaine de proximité (GUP) un outil d'animation sociale et culturelle des quartiers de la politique de la ville, dont les quartiers en rénovation urbaine

6.1.1. Valoriser la mémoire et l'histoire des quartiers à travers des projets élaborés avec les habitants

6.1.2. Associer les habitants à la définition de la programmation en amont des projets (mieux connaître et anticiper les usages) et réinterroger la programmation en cours de projet le cas échéant

- S'appuyer sur l'expertise d'usage des habitants en les impliquant dans la conception des projets dans le cadre des conseils citoyens et autres instances habitantes (amicales...), les maisons du projet

Garantir les moyens humains, financiers et d'infrastructures de police, de justice et des collectivités territoriales, à hauteur des besoins spécifiques du territoire et en cohérence avec les dispositifs existants

Objectif 1.3. Pérenniser et renforcer les actions de proximité permettant d'améliorer la tranquillité publique et le sentiment de sécurité

1.3.1. Soutenir et impliquer les habitants dans le repérage et la résolution des faits altérant la tranquillité publique,

dans le respect de la loi

- Pérenniser et développer des dispositifs tels que les diagnostics en marchant, les tours de quartier
- Favoriser l'émergence d'amicales de locataires
- Créer des instances spécifiques : collectifs réunissant élus, bailleurs, locataires, police
- Créer de comités habitants à l'échelle des quartiers (en lien avec Thématique Habitat et Cadre de vie)

1.3.2. Pérenniser et renforcer les dispositifs de prévention et de médiation sociale

- Pérenniser les équipes de prévention spécialisée
- Soutenir les GIP médiation nocturne
- Engager la réflexion sur la mise en place d'un dispositif inter-bailleurs de tranquillité
- Assurer des liens entre les actions menées dans le cadre des dispositifs de prévention et de médiation et les actions mises en place dans le cadre de la Gestion urbaine de proximité

ARTICLE 2

MÉTHODOLOGIE POUR L'ÉLABORATION DES PLANS D'ACTION

« DÉFINITION DES DIAGNOSTICS À RÉALISER, MÉTHODE D'ÉLABORATION DU PROGRAMME D'ACTION TRIENNAL
ET CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABATTEMENT ANNUEL »

Pour poursuivre le travail de déclinaison par quartier, les partenaires s'engagent à suivre la méthodologie suivante :

1/ DÉTERMINER LE PÉRIMÈTRE PERTINENT DE CHAQUE QUARTIER POUR LA RÉALISATION DU DIAGNOSTIC

Certains quartiers politique de la ville tels que listés dans le décret n°2014-1750 du 30 décembre 2014 sont trop grands pour être adaptés à une démarche GUP, et/ou recouvrent plusieurs villes.

En lien avec l'État, les bailleurs, et les habitants, en fonction des réalités locales, lors de la déclinaison ville par ville, il s'agira de déterminer le périmètre adéquat pour déployer une démarche GUP opérationnelle.

Pour ce faire : réalisation d'une cartographie qui permettra une aide aux collectivités pour déterminer ces périmètres :

- Un premier niveau de cartographie distinguant : (réalisé et annexé)
 - les quartiers prioritaires,
 - les quartiers du nouveau programme de rénovation urbaine (NPNRU),
 - les quartiers sortant de l'ANRU.
- Un deuxième niveau de cartographie recensant : (réalisé et à ajuster en fonction des réalités du terrain)
 - Le patrimoine de tous les bailleurs sur la base de l'inventaire relatif à la loi SRU (solidarité et au renouvellement urbains) et les domanialités (publics/privés)

2/ DÉCLINAISON QUARTIER PAR QUARTIER

- Fin 2016 / début de semestre 2017 mise en œuvre des **diagnostics en marchant, sur l'espace public et dans les parties communes des bailleurs**, qui devront associer les par-

tenaires investis sur le quartier et les habitants (Amicales de locataires et conseils citoyens notamment). Ces diagnostics en marchant déboucheront sur la **réalisation de portraits de quartier** qui devront préciser :

- Les caractéristiques urbaines et socio-économiques du quartier ;
- Les problèmes en termes de Gestion urbaine de proximité spécifiques au quartier, incluant les problématiques récurrentes identifiées dans le Contrat de ville et dans le cadrage intercommunal mais en identifiant d'autres potentiellement ;
- Les moyens de gestion de droit commun déjà déployés sur le quartier, ainsi que l'articulation entre le rôle des unités territoriales de rénovation urbaine de Plaine Commune, les services des villes, les bailleurs).

Les bailleurs, en lien avec l'Union sociale pour l'Habitat (USH), devront renseigner la grille permettant d'établir un référentiel pour mesurer leur droit commun, et le sur-investissement / sur-entretien, d'ici la fin de l'année 2016. Ce travail d'identification du droit commun, par rapport à un niveau de référence à déterminer, pourra être fait bailleur par bailleur.

- Ces portraits de quartier devront permettre d'aboutir à la **définition de priorités d'intervention propres au quartier**, par la ville, en partenariat avec Plaine Commune, les bailleurs du quartier, les services de l'État et les habitants.

Ces portraits de quartier et priorités d'intervention pourront être validés collectivement par chacune des villes, avec l'ensemble des partenaires (Plaine Commune, État, bailleurs, habitants...), d'ici décembre 2016 au mieux (ce qui permettra d'enchaîner le lancement de la programmation 2017, en cohérence avec les priorités de Gestion urbaine de proximité).

- Pour ce faire : **les collectivités peuvent s'appuyer sur le kit méthodologique et les propositions indicateurs d'évaluation communs pour réaliser les portraits de quartier (en annexe).**

• **Afin de prendre en compte les difficultés d'ingénierie, il est proposé l'organisation suivante :**

- sur un secteur mono-bailleur, le bailleur concerné mobilisera son ingénierie pour impulser le diagnostic en marchant;
- sur les secteurs opérationnels en rénovation urbaine, les unités territoriales de rénovation urbaine de Plaine Commune mobiliseront leur ingénierie ;
- **sur les autres quartiers en politique de la ville, les villes et les délégués du Préfet** piloteront conjointement les diagnostics

3/ DÉFINITION DES PROGRAMMES D' ACTIONS

Les programmes d'actions devront :

- Etre co-élaborés avec les collectivités locales, les habitants et l'État.
- S'inscrire dans le cadre des priorités d'intervention définies en commun et formalisés par quartier
- Etre cohérents et complémentaires avec le volet programmation du Contrat de ville et les projets menés par les villes
- Etre annexés chaque année à la présente charte.

ETAPE 3 / DEFINITION DES PROGRAMMES D' ACTIONS	
PROGRAMME D' ACTIONS COLLECTIVITES ET ASSOCIATIONS (1an) Programmations du volet Habitat Cadre de vie du CDV Pilotage collectivité compétente	PROGRAMME D' ACTIONS BAILLEURS (1an) En contrepartie de l'abattement TFPB Pilotage bailleur

ARTICLE 3

GOUVERNANCE : LE DISPOSITIF DE PILOTAGE, D'ANIMATION, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE

« DÉSIGNATION DES RÉFÉRENTS (BAILLEURS, COLLECTIVITÉS ET SERVICES DE L'ÉTAT), MODALITÉS DE VALIDATION DES RÉSULTATS PAR QUARTIER, ASSOCIATION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES »

La gouvernance globale doit permettre d'articuler les démarches au niveau de chaque quartier, et les instances au niveau intercommunal, d'identifier les responsabilités de chacun, les modalités de validation et d'association des partenaires

1/ LE PILOTAGE À L'ÉCHELLE DE PLAINE COMMUNE CO PILOTAGE ÉTAT/PLAINE COMMUNE EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES ET LES BAILLEURS SIGNATAIRES

Calendrier d'élaboration et de validation des programmes d'actions 2017 (N+1).

CALENDRIER		ETAPES
ANNÉE	MOIS	
N	Mai à juin	Transmission par les bailleurs à l'ensemble des signataires de la convention GUP du bilan des actions réalisées au titre de l'abattement TFPB au cours de l'année N-1. Ce bilan comporte un bilan financier consolidé ainsi qu'une appréciation qualitative des actions entreprises.
	Juin à novembre	Contrôle effectué par la DRIHL en lien avec les collectivités des bilans des actions entreprises par les bailleurs au titre de l'abattement TFPB pendant l'année N-1.
	Septembre à décembre	Elaboration des programmes d'actions pour l'année N+1 au cours de réunions techniques avec l'ensemble des parties prenantes.
	Novembre	<i>Lancement de l'appel à projets Contrat de ville (et en particulier les actions du volet Habitat et Cadre de Vie)</i>
N+1	Janvier à février	Validation en comité de pilotage GUP du programme d'actions des bailleurs pour l'année N+1.
	Février à juin	<i>Validation en comité de pilotage Contrat de ville des programmes d'actions du Contrat de ville (et en particulier des actions du volet Habitat et Cadre de Vie).</i>

Le pilotage stratégique de la démarche sera assuré par :

- Un **comité technique en début d'année** (janvier-février) portant sur les programmes d'actions des bailleurs qui devront s'inscrire en cohérence avec les priorités intercommunales déclinées par quartier. Ces plans d'actions devront être co-construits en amont, en associant l'ensemble des partenaires concernés, y compris habitants, à l'échelle de chaque ville. Les bilans des programmes d'actions feront l'objet d'un contrôle annuel effectué par la DRIHL en lien avec les collectivités concernées. Cette procédure pourra donner lieu à un examen renforcé de certains bilans qui s'effectuera dans le cadre d'instances techniques dédiées réunissant le bailleur concerné, les référents de la DRIHL, de la préfecture et des collectivités.
- Un **comité technique de programmation annuel**, instance existante dans le cadre du Contrat de ville, portant sur les thématiques de l'Habitat et du Cadre de vie ainsi que sur la Tranquillité publique, afin d'acter la programmation annuelle dans le cadre du Contrat de ville, au regard et en cohérence avec le programme d'actions des bailleurs qui aura été validé préalablement. Cette instance permettra un partage des actions menées par chacun afin de veiller à leur complémentarité. Les bailleurs seront associés à ces instances en tant que financeurs.
- Un **comité de pilotage annuel**, en septembre, co-piloté par l'État et Plaine Commune, et associant l'ensemble des directions et services identifiés précédemment, ainsi que les représentants des habitants.
Ce comité permettra d'acter les avancées en termes de Gestion urbaine de proximité sur les thématiques récurrentes (y compris celles liées aux enjeux de tranquillité publique, en lien avec les stratégies locales de sécurité et de prévention de la délinquance), de dresser le bilan de l'année précédente, et de proposer des solutions aux difficultés identifiées.

Une charte de gouvernance actuellement en cours de réflexion sera annexée au présent document et permettra d'identifier et de clarifier les modes de faire entre les villes et Plaine Commune ainsi que le lien entre les périmètres PNRU et les QPV
Les représentants des habitants seront invités dans les instances. Cela permettra de valoriser leur expertise d'usage, et de construire les réponses adaptées avec eux.

2/ L'ANIMATION / PILOTAGE DU DISPOSITIF PAR QUARTIER (PILOTAGE VILLES/PLAINE COMMUNE EN PARTENARIAT AVEC LES BAILLEURS DU QUARTIER ET LES SERVICES DE L'ÉTAT)

Les plans d'actions des bailleurs en contrepartie du montant de l'abattement de TFPB, qui peut en accord avec les villes être fongible à l'échelle de la ville, devront être co-construits en amont, en associant l'ensemble des partenaires concernés, y compris habitants, à l'échelle de chaque ville.

Chaque année, les plans d'actions des partenaires seront élaborés de septembre à décembre et seront à communiquer à l'ensemble des autres partenaires signataires, après validation en comité de pilotage au plus tard fin février.

L'animation et le pilotage du dispositif au niveau de chaque quartier seront précisés dans les déclinaisons par quartier, en accord avec les partenaires pertinents et les représentants des habitants et seront annexés à la charte de gouvernance.

3/ LE SUIVI ET L'ÉVALUATION

« Indicateurs, enquêtes de satisfaction, tableaux de suivi, rapport annuel, bilans triennaux, communication des bilans au comité de pilotage du Contrat de ville »

Les bilans des programmes d'actions feront l'objet d'un contrôle annuel effectué par la DRIHL en lien avec les collectivités concernées. Cette procédure pourra donner lieu à un examen renforcé de certains bilans qui s'effectuera dans le cadre de réunions techniques dédiées réunissant le bailleur concerné, les référents de la DRIHL, de la préfecture et des collectivités.

Par ailleurs, il est proposé un certain nombre d'outils dans le kit méthodologique afin d'aider les pilotes des démarches GUP par quartier avec :

- Des **indicateurs de suivi** annuel **sur la GUP** (cf. kit méthodologique)
- Une proposition de mise en place d'indicateurs communs et partagés qui seront renseignés annuellement avant les comités de pilotage.
- Une aide méthodologique à l'évaluation du programme d'action
- **Indicateurs d'impact**

Ces indicateurs devront être déterminés, renseignés et partagés annuellement dans le cadre des comités de pilotage. Ils seront déterminés localement à la suite du diagnostic, et pourront ensuite faire l'objet d'une harmonisation au niveau de Plaine Commune afin de partager les indicateurs.

- Réalisation d'**enquêtes quantitatives et qualitatives** auprès des professionnels de terrain et auprès de la population (enquête satisfaction, travail avec les conseils citoyens), annuellement. Ces enquêtes devront être communes aux bailleurs et aux collectivités à l'échelle de Plaine Commune et travaillées lors des groupes de travail animés par le chargé de mission transversal.

Ces enquêtes pourraient être réalisées avec l'appui d'habitants / associations (associations de médiation notamment, mais aussi toutes les associations au contact des habitants) relais.

- **Grille harmonisée de recueil des infractions et incivilités** commises sur le patrimoine des bailleurs permettant d'assurer une remontée en temps réel des informations, en articulation avec les observatoires existants. Grille à construire dans le cadre de la démarche interpartenariale impulsée par le chargé de GUP transversal et la réorganisation de la DGST
- Mise en place des **modules d'enquête : enquête de victimation et de tranquillité publique**, enquête écoute habitant et enquêtes sur le cadre de vie. Il serait possible de s'appuyer sur les universités pour développer une vision qualitative pour analyser ces enquêtes.

ARTICLE 4

ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES

1/ L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES SIGNATAIRES

L'ensemble des partenaires signataires s'engagent à :

- **Mettre en œuvre l'ensemble des moyens permettant d'atteindre les objectifs du Contrat de ville en termes de Gestion urbaine de proximité, rappelés à l'article 1 de la présente convention.**
- **respecter la méthodologie d'élaboration de la charte GUP-TFPB par quartier telle que décrite à l'article 2 de la présente convention ;**
- **mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon déroulement des dispositifs de pilotage, d'animation, de suivi et d'évaluation de la démarche, tels que décrits à l'article 3 de la présente convention ;**
- **identifier très précisément au moins un interlocuteur référent GUP par structure, voir par quartier,** et actualiser cet annuaire à chaque changement d'interlocuteur et le partager annuellement, lors du comité de pilotage. (il est en effet essentiel d'avoir une fonction d'animation ou de coordination par une personne clairement identifiée et légitime au sein de ses services et vis-à-vis des partenaires.)
- **respecter les engagements déclinés dans le présent article.**

2/ L'ÉTAT

- Conformément à la note de cadrage départementale annexée à la présente charte, **l'État s'engage à accompagner les collectivités dans la démarche d'élaboration et d'animation de la charte intercommunale de Gestion urbaine de proximité** ainsi que ses déclinaisons par quartier et participer aux instances globales de pilotage et aux réunions de travail nécessaires à l'avancement de la démarche.
- DRIHL et Délégués du Préfet- cf. Annuaire - en lien avec l'ensemble des services de l'État concernés).
- Assurer le contrôle de certaines actions que les bailleurs auront valorisées dans le cadre de l'abattement TFPB en lien avec les Villes

3/ LES BAILLEURS

Les bailleurs s'engagent à :

- **communiquer chaque année aux signataires de la charte le montant prévisionnel et effectif de leur abattement de TFPB par Ville et par quartier et à réaliser une synthèse à l'échelle du territoire.**

L'ensemble de ces éléments financiers devra être annexé annuellement à la présente convention sous la forme du tableau ci-dessous pour chaque ville, chaque quartier, et en reprenant les grandes catégories du cadrage national.

Montant total exonération TFP
Montant ville exonération TFPB
Montant quartier exonération tfpb
Ingénierie dsu et médiation sociale
Ingénierie bailleur
Animation lien social vivre ensemble
Concertation
Sur entretien
Formation
Gestion des déchets
Etc.

- **à élaborer leurs programmes d'actions de manière partenariale et concertée avec les partenaires.** Leurs programmes d'actions être définis et validés conjointement avec les villes, Plaine Commune et l'État avant d'être annexés annuellement à la présente convention.
- **À participer aux diagnostics en marchant pour établir de façon partenariale un plan d'action chiffré. Un pourcentage de 2% à minima devra être fixé pour financer les actions de GUP récurrentes et transversales** (par exemple, les épaves, la mécanique sauvage, la présence de nuisibles, le jet d'ordures

par les fenêtres, les dépôts sauvages récurrents et les encombrants).

• **Et un pourcentage à minima de 8% devra également être fixé sur 3 des volets du cadre national de l'abattement de TFPB** tout en veillant à une juste répartition par quartier au regard des priorités identifiées, à savoir :

- Le volet animation, lien social, vivre ensemble
- Le volet concertation/ sensibilisation des locataires
- Le volet ingénierie mais uniquement sur **le DSU et la médiation sociale**.

• À participer aux comités techniques de programmation sur les thématiques Habitat Cadre de vie et Tranquillité publique et de flécher en priorité les actions qui sont éligibles à l'abattement de TFPB, via cet abattement et non par des crédits politique de la ville.

• **À renforcer leur ingénierie en matière de Gestion urbaine de proximité** (mieux prendre en compte la dimension Développement social et urbain dans leurs organisations), avec des référents clairement identifiés pour chaque quartier, participant aux instances partenariales et développant des projets.

4/ PLAINE COMMUNE

Le Département du Développement Urbain et Social :

Le Pôle politique de la ville :

- s'engage à créer **un nouveau poste de chargé de mission Gestion urbaine de proximité, rattaché à la Direction de la rénovation urbaine** mais en lien avec les autres directions, qui contribuera à la construction et la coordination de l'espace inter-partenarial tel que mentionné dans ce cadre d'action. Cela permettra de construire des réponses communes aux difficultés de gestion rencontrées, qu'elles soient relatives à des enjeux de sécurité ou de propreté, et de donner ligne directrice commune aux partenaires pour répondre aux problématiques récurrentes.
- participe au suivi et au co-pilotage de la charte intercommunale de Gestion urbaine de proximité,

- impulse la démarche inter-partenariale sur les thématiques récurrentes,
- impulse, cofinance et assure le suivi du programme d'actions du Contrat de ville sur la Thématique Habitat et cadre de vie ;
- Renforce, aux côtés de l'État, les actions de Gestion urbaine de proximité sur le parc privé lorsque cela est nécessaire, en complémentarité avec l'intervention des bailleurs sur le parc social.
- Soutient le financement par les crédits spécifiques politique de la ville des projets GUP portés par les associations et les habitants dans le cadre des conseils citoyens.

La Direction de la Rénovation urbaine, à travers chaque unité territoriale de rénovation urbaine :

- pilote la démarche de Gestion urbaine de proximité sur le périmètre des quartiers NPNRU en lien avec le chargé de mission GUP à l'échelle intercommunale sur les thématiques transversales ;
- Co-finance et pilote des actions de Gestion urbaine de proximité
- Participe aux instances intercommunales

5/ LES VILLES

Les villes s'engagent à :

- Définir le périmètre pertinent de chaque quartier pour la réalisation du diagnostic
- Faire /ou participer (en fonction des principes définis à l'article 2.2.) aux diagnostics en marchant dans les quartiers prioritaires pour établir de façon partenariale un plan d'action
- Participer aux comités techniques de programmation sur les thématiques Habitat Cadre de vie
- Participer au suivi et à l'évaluation de la charte intercommunale de Gestion urbaine de proximité
- Associer les conseils citoyens à toutes les étapes du plan d'action : élaboration / mise en œuvre / évaluation.

ANNEXES

ANNEXES 1

Programmes d'actions annuels des collectivités et associations (programmation du Contrat de ville)

ANNEXES 2

Programmes d'actions annuelles du bailleur

Renforcement des moyens de gestion de droit commun et actions spécifiques aux quartiers pour atteindre un même niveau de qualité de service que dans l'ensemble du parc

AXE Renforcement des moyens de gestion de droit commun	ACTIONS SPÉCIFIQUES AUX QUARTIERS
<i>Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)</i>	Renforcement du gardiennage et surveillance
	Agents de médiation sociale
	Agents de développement social et urbain
	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité
	Référents sécurité
<i>Formation/soutien des personnels de proximité</i>	Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social...)
	Sessions de coordination inter-acteurs
	Dispositifs de soutien
<i>Sur-entretien</i>	Renforcement nettoyage
	Enlèvement de tags et graffitis
	Renforcement maintenance équipements et amélioration des délais d'intervention
	Réparations des équipements vandalisés (ascenseurs...)
<i>Gestion des déchets et encombrants/épaves</i>	Gestion des encombrants
	Renforcement ramassage papiers et détritrus
	Enlèvement des épaves
	Amélioration de la collecte des déchets
<i>Tranquillité résidentielle</i>	Dispositif tranquillité
	Vidéosurveillance (fonctionnement)
	Surveillance des chantiers
	Analyse des besoins en vidéosurveillance
<i>Concertation/sensibilisation des locataires</i>	Participation/implication/formation des locataires et associations de locataires
	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens...
	Enquêtes de satisfaction territorialisées
<i>Animation, lien social, vivre ensemble</i>	Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »
	Actions d'accompagnement social spécifiques
	Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)
	Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion)
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services
<i>Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)</i>	Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique...)
	Surcoûts de remise en état des logements
	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)

Fiche N° 0 : Utilisation du Kit Méthodologique

Le kit a pour objectif d'aider les responsables en charge de la mise en œuvre d'une démarche de GUP, quel que soit le statut du pilote (EPT, villes, bailleurs, délégués du préfet).

Il a été élaboré à la suite de l'adoption du Contrat de Ville et répond aux objectifs stratégiques et opérationnels suivants, identifiés dans le volet habitat et cadre de vie :

OBJECTIF STRATEGIQUE : Pérenniser et systématiser le dispositif partenarial de la gestion urbaine de proximité pour améliorer les conditions de vie, notamment dans l'espace public

- 4.1.4 Renforcer le partenariat de la GUP à l'échelle intercommunale à travers la mise en place d'outils partagés
- 4.2.1 Elaborer une charte GUP à l'échelle intercommunale
- 4.2.2 Décliner de façon coordonnée le programme d'actions intercommunal à l'échelle de chaque quartier, à travers l'élaboration d'une convention GUP et d'un plan d'action relatif à l'abattement de TFPB

Fort de l'historique de l'animation des démarches GUP lié au premier programme ANRU, Plaine Commune a souhaité partager son expérience dans ce domaine, en capitalisant l'expertise accumulée durant les GUP des 1ers PRU. Le kit méthodologique est un recueil de conseils, pour orienter le travail des différents groupes partenariaux. Il ne revêt aucun caractère obligatoire. Chaque fiche permet de s'imprégner d'une certaine logique et des étapes qui semblent incontournables, sans pour autant imposer un parti pris unique, dans la mise en œuvre des démarches de GUP.

Ce travail peut donc servir de point de départ, mais il doit être adapté aux contextes locaux de chaque quartier où les démarches GUP peuvent se déployer. Enfin, il permet une certaine harmonisation des pratiques à l'échelle du territoire sur la conduite des démarches GUP, via la mise en œuvre de la charte intercommunale GUP.

Contenu des fiches

L'ordre des fiches n'est pas chronologique mais plutôt thématique. Les différentes étapes de travail à mener et explicitées par les fiches peuvent être concomitantes et les résultats obtenus à chaque étape peuvent alimenter le travail de synthèse général.

- **Fiche 1 : Portrait de territoire**
Cette fiche permet d'identifier les différentes étapes pour réaliser une monographie de quartier et des outils pour identifier les problématiques de gestion propre à chaque résidence.
- **Fiche 2 : Organiser la gouvernance de la GUP**
En amont de la mise en place de la démarche GUP, il est important de définir le système de gouvernance et d'identifier clairement les dispositifs préexistants dans lesquels la démarche va s'intégrer.
La fiche permet également d'identifier les partenariats à nouer à chaque étape de la démarche et dans la réalisation du plan d'action.
- **Fiche 3 : Organiser le diagnostic en marchant**

Cette étape alimente le portrait de territoire et vice-versa. 3 grandes phases sont identifiées et ont chacune le même niveau d'importance :

- Le diagnostic en marchant (ou diagnostic socio-urbain)
- Le tour de quartier relatif aux dysfonctionnements techniques
- Le débriefing et échange en salle

Une fois le portrait de territoire et le diagnostic en marchant réalisé, il est possible de s'accorder sur un périmètre opérationnel de la GUP et élaborer le plan d'action.

- **Fiche 4 : Concevoir un plan d'action GUP**

Le plan d'action s'articule entre des objectifs à long terme, définis selon la durée inscrit dans le cadrage intercommunal et des actions à mettre en œuvre chaque année dont les leviers financiers peuvent concerner :

- L'abattement TFPB relevant des bailleurs
- La programmation du contrat de ville
- Le droit commun relevant des bailleurs ou des collectivités

- **Fiche 5 : Outils de suivi**

Cette fiche permet d'identifier les besoins en termes de suivi et de bilan à mettre en place à la fois sur les aspects de dysfonctionnement techniques mais également sur la GUP de projet, qui correspond aux actions d'implication et de sensibilisation des habitants. et ce, dès le démarrage de la démarche.

- **Fiche 6 : Evaluer le dispositif**

Cette fiche pose les principes d'évaluation de cette politique publique, au terme de la durée pluriannuelle inscrite dans le cadrage intercommunal.

Elle permet également de faire la différence entre bilan annuel, facile à mettre en œuvre et l'évaluation.

Fiche 1 Portrait de territoire

Une première esquisse du portrait de territoire pourra être faite en amont des diagnostics en marchant, puis complétée par la suite. Le portrait de territoire peut s'articuler autour de deux grands axes :

- Une monographie à l'échelle du quartier
- Un diagnostic plus précis à l'échelle de chaque résidence

I. Proposition de plan thématique

A. Monographie de quartier

a. Cadrage statistique et historique du quartier

Ce cadrage a 2 objectifs principaux :

- situer le quartier par rapport à son environnement
- identifier les spécificités urbaine, économique ou social du quartier qui ont un impact sur son fonctionnement urbain et social

Il doit comporter les éléments suivants :

- Données sociodémographiques de base sur le quartier : nombre d'habitants, répartition des âges et des types de ménage, taux d'activité, catégories socio-professionnelles
- Description du bâti : date de construction, typologie de logements (social/privé, collectif/individuel), état général actuel à compléter par un historique des principales interventions urbaines ou sur le patrimoine social
- Axes stratégiques du NPNRU si le quartier est concerné
- Historicité des dispositifs politiques de la ville, des démarches de GUP ou de démocratie locale
- Identification d'une histoire particulière (rapports avec le bailleur ? mobilisation habitante, implantation associations ou services publics structurants, etc.)

Il permet de définir le périmètre de la GUP, une fois complété par le diagnostic en marchant.

A croiser avec :

- le périmètre QPV,
- le périmètre opérationnel du NPNRU dans le cas d'un quartier en renouvellement urbain,
- les périmètres du ou des bailleurs
- et avec les problématiques de gestion repérées par les services gestionnaires du bailleur, de Plaine Commune et de la ville, etc.

b. Etat des lieux du fonctionnement du quartier :

Liste des cartes à envisager : à adapter en fonction de la taille et de la complexité des sites

Typologie de l'habitat

Repérage de l'habitat privé et des différents bailleurs sociaux
(cf. travail cartographique fait sur la base du fichier SRU)

Découpage foncier actuel (source web ville)

A croiser lors du diagnostic en marchant avec :

- l'identification des limites physiques de propriété et des zones non marquées physiquement et/ou où la responsabilité foncière n'est pas claire
- les problématiques de gestion (nettoyage/entretien/Stationnement) constatées sur site
- le redécoupage foncier envisagé s'il y a lieu

Structures de proximité :

Repérage des écoles, équipements municipaux et sportifs, principales associations et services publics, commerces/acteurs économiques etc.

Cette carte est à envisager à l'échelle du quartier vécu. L'objectif est :

- d'identifier des membres potentiels de la démarche GUP au-delà des services gestionnaires de Plaine Commune, de la Ville et du ou des bailleurs.
- de comprendre le fonctionnement du quartier (notamment stationnement, les types de flux et d'usagers au-delà des habitants)
-

B. A l'échelle des résidences

Un diagnostic plus approfondi peut être mené à l'échelle de chaque résidence pour identifier **les problématiques propres à chaque patrimoine (notamment via le diagnostic en marchant)**.

Afin d'analyser ces problématiques, il est conseillé d'identifier les points suivants :

Modalités d'entretien actuelles (nettoyage, espaces verts et petite maintenance courante) :

- identifier le responsable en fonction du foncier
- compléter par la fréquence de nettoyage, jardinage, etc + par le personnel dédié sur site et l'agence gestionnaire de référence dans le cas d'un bailleur social
- repérer les sites qui nécessitent un entretien particulier (ex. jeux ou équipement sportif en plein air par exemple)

Cette carte est à croiser lors du diagnostic en marchant avec les problématiques de gestion constatées

Modalités de stationnement actuelles :

- repérer les zones de stationnement et préciser leur statut (public/privé, aérien/en ouvrage, gratuit/payant) et nombre de places disponibles
- repérer aussi les activités qui ont besoin de stationnement ou attirent des voitures au-delà des logements (ex. écoles, garage automobile, commerces, etc)
- à croiser avec les problématiques de gestion (stationnement anarchique, vandalisme, mécanique sauvage, conflits d'usages etc) repérés en diagnostics en marchant

- à croiser avec la capacité d'intervention des partenaires GUP : existence et champ d'action de la police municipale (et/ou ASVP), possibilité d'intervention de la police sur un foncier privé, convention bailleur/fourrière, etc.

Modalités de gestion des ordures ménagères actuelles

- repérer les types de collectes en place dans le quartier (tri, colonnes enterrées ou bacs, collecte résidentielle/commerciale, etc) et les points de collectes (localisation colonnes enterrées/points apports des bacs)
- en fonction des quartiers, repérer l'existence et la localisation des locaux OM et des locaux encombrants dans les collectifs.

Cette carte (ou autre outil) est à croiser avec l'identification de l'organisation actuelle pour la gestion des ordures : responsabilités de chacun et moyens alloués (notamment rôle et nombre des gardiens, outillage dont ils disposent : train pour les bacs à timon, karcher, local de stockage, etc.) + croiser avec les éléments recueillis lors du diagnostic en marchant (problèmes récurrents : dépôts sauvages, encombrants, jets de déchets par les fenêtres)

II. Éléments de méthode :

A. Comment s'y prendre ?

Statistique : principales sources

- Données sociodémographiques :
 - o données INSEE à l'échelle du quartier disponibles sur <https://sig.ville.gouv.fr/> /le site de l'INSEE : <http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=quartiers-politique-ville.htm>
 - o bailleurs sociaux : enquête OPS
 - o travail à mener pour identifier les chiffres-clés des QPV à un comparatif à l'échelle de l'EPT, du département, de la ville et de la Région
(chargé de mission GUP transversal)
- Données sur le bâti et le logement :
 - o Bailleurs sociaux : Éléments de description du patrimoine (Nombre de logements, locaux, stationnements, aire de jeux), Historique des travaux
 - o CAF : données APL

Cartographie :

- Fonds de plan :

Le fond de plan de base doit contenir le tracé des rues, les équipements, les espaces verts et la structure du bâti.

L'échelle pertinente est à déterminer selon les sites.

- Sources des données à cartographier :

Cadastre : interroger l'UT foncier de Plaine Commune ou le site Web Ville

Typologie de l'habitat et identification des bailleurs : croiser le plan cadastral avec le recensement du patrimoine des bailleurs fourni par la Direction de la rénovation urbaine

Périmètres des QPV et des secteurs NPNRU : interroger la direction de la rénovation urbaine de Plaine Commune

Equipements et structures de proximité : interroger la DGST et les directions vie associative et enfance de la Ville, service vie associative et enfance

Modalités de gestion et de stationnement : entretien bilatéral avec le ou les bailleurs et avec les services gestionnaires de Plaine Commune et de la Ville

→ Tous ces éléments sont à confirmer et compléter lors du diagnostic en marchant

- Mise en forme définitive des cartes : quelle solution pour les villes qui n'ont pas de service cartographie ?

B. Exemples de tableau à remplir avec les bailleurs sociaux

Ces éléments pourront être demandés aux bailleurs en amont des diagnostics en marchant et donner lieu à une rencontre préalable.

Éléments de description du patrimoine :

Bâtiment	nombre de logements	typologie de logement	locaux LCR/Associatifs, Commerciaux	Locaux Vélo	Locaux Poussette
				<i>Préciser si localisés à l'extérieur</i>	

Stationnement	Nombre de places de parking	Modalité de gestion <i>Gratuit, Payant (avec ordre de grandeur sr possible), numéroté, contrôle d'accès...</i>
Extérieur		
Sous-sol		
Box		
Total		

Personnels dédiés à la gestion sur site et hors site

	Fonction <i>Gardien, employé d'immeubles, responsable de site</i> <i>Préciser le nombre pour chaque fonction</i>	Description des Missions <i>Accueil des locataires, gestion des réclamations, entretien ménager, gestion des OM,...</i>	Précisions concernant les missions <i>Horaires, fréquences, périmètres d'intervention</i>	Contact
équipe sur site				
équipe en agence				

Fiche secteur récapitulative

Site :		Bailleur :		Réfèrent Site :	
Gestion des espaces	Intervenant et informations concernant les prestations			Nature et périodicité de ces prestations, zone d'intervention	
	Régie directe/Entreprise	Moyens humains	Date début/date fin de contrat <i>En lien avec insertion GUP</i>	Détail prestation (préciser zone d'intervention si besoin)	Périodicité
Entretien des espaces verts					
Propreté des parties communes intérieures					Nettoyage escalier Nettoyage Hall
Propreté des parties communes extérieures					
Tags					
Sorties Conteneurs					
Sortie encombrants					
Ramassage des déchets sur le site					
Eclairage					
Jeux et mobilier urbain					
Signallement des véhicules épaves					

Fiche n° 2 : Organiser la Gouvernance de la GUP

La définition d'une gouvernance pour la GUP est un élément essentiel pour la réussite du dispositif de GUP. La présente fiche propose des éléments pour organiser le processus de pilotage et identifier les acteurs à associer.

I. Processus de pilotage

Comité de pilotage

Il valide les décisions stratégiques préalablement concertées en comité technique. Il réunit l'ensemble des partenaires et les élus. Le comité de pilotage GUP peut être réalisé simultanément que le comité de pilotage NPRU si le quartier en fait l'objet et si le temps accordé à la GUP est suffisant par rapport à l'ordre du jour

Comité(s) technique(s) GUP

Il permet de réunir l'ensemble des partenaires plusieurs fois par an afin de faire le point sur l'avancement des projets, échanger sur les différentes actions et valider les décisions qui seront présentées en comité de pilotage. Il permet également de mettre en relief les points de blocage dans la mise en place des actions et de la veille quotidienne. De plus il permet d'identifier les dysfonctionnements qui ne trouvent pas de réponse dans la mise en place du plan d'action. Il est important de bien clarifier les niveaux de décisions présents au comité technique. Il peut associer les élus et la sous-préfète en fonction de l'ordre du jour.

Groupes de travail thématiques

Des groupes de travail thématiques, qui peuvent être par bailleur/service, secteur ou à l'échelle de toute la ville. Ces groupes de travail sont à mettre en places selon les objectifs et actions programmés.

Diagnostics en marchant

Les diagnostics en marchant annuels, auxquels participent un nombre de partenaires élargis (selon les sites), que ce soit au sein des organismes HLM ou au sein de la ville et de la communauté d'agglomération ont pour but de faire un point sur les actions engagées, évaluer les améliorations, initier de nouveaux projets et observer les dysfonctionnements sur site, analyser les améliorations ou non ...

Veille technique

Visites de site, tours de quartier

Des visites de site régulières avec les gestionnaires des bailleurs peuvent être organisées. Ces visites sont à envisager avec les amicales (lorsqu'elles existent) ou groupe d'habitants référents.

Ces visites ont une fonction de veille sur les périmètres des différents gestionnaires, réajustement des actions etc. Repérer les dysfonctionnements (propreté, épaves, nids de poules etc...) et s'accorder sur le service ou la structure qui peut résoudre le dysfonctionnement.

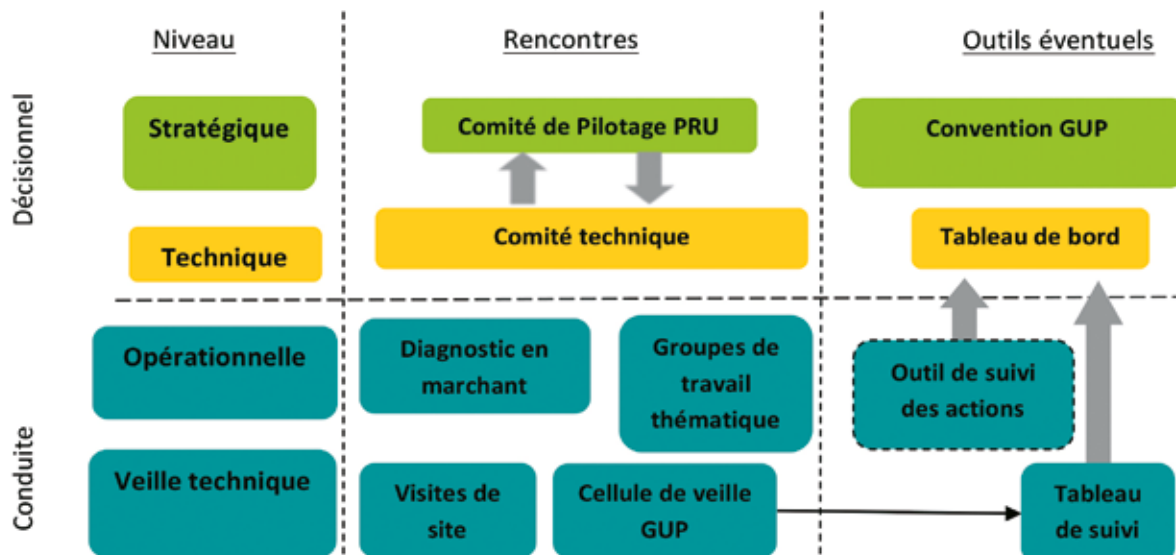
Sur le patrimoine des bailleurs, elles peuvent permettre de s'assurer d'un dialogue régulier et apaisé entre habitants et les bailleurs, éventuellement en présence d'un tiers.

Leur régularité est à adapter selon les sites et leurs besoins, et pourra être définie suite au diagnostic en marchant en fonction du niveau de problématiques.

Cellules de veille GUP/Réunion quotidienneté, commission espaces publics...

Des rencontres dont la régularité est à adapter (hebdomadaire, bimensuel) peuvent permettre un point régulier avec les services concernés sur les différents incidents et leur traitement, en lien avec l'outil de suivi. Les bailleurs peuvent être conviés selon les sujets. Ces rencontres permettent d'organiser les relances et alerter le comité technique sur les dysfonctionnements récurrents, point de blocage.

Point de vigilance : sur les questions de veille quotidienne, la démarche de GUP devra s'articuler avec les autres dispositifs de signalement (allo agglo, dispositifs villes)



II. Les Acteurs à associer

i. Plaine Commune :

Les services gestionnaires et/ou incontournables :

Les services techniques de Plaine commune :

Les équipes de gestion sont les interlocutrices privilégiées de la GUP. Cependant, certaines instances relèvent de décisions plus stratégiques et impliquent une mobilisation d'un échelon hiérarchique précis.

Selon l'ordre du jour de la réunion, il sera donc nécessaire d'identifier la personne la plus appropriée pour participer aux échanges.

- **Les UT Propreté/ Collecte et Allo Agglo**
- **Les UT Voirie** (éclairage public, signalisation tricolore, mobilier, voirie, ouvrages d'art, arbres d'alignement)
- **Les UT Parcs et jardins** (végétal, mobilier, et ouvrages de serrurerie et de fontainerie situés dans les parcs)

Les services du DDUS :

- **UT-RU en secteur en rénovation urbaine,**
- **UT Habitat ou services Habitat privé** sur les secteurs d'intervention sur l'habitat privé,
- **service Habitat neuf et social** (notamment sur le suivi de certaines résidences neuves).

Les services support à la mise en place d'une dynamique de projet :

Liste non-exhaustive

- **Services du développement économique**
- **Ecologie urbaine**
- **Lecture publique**

Ces services peuvent être associés ponctuellement sur le montage de projets spécifiques comme une sensibilisation des entreprises, un projet sur l'ESS concernant des logements vacants, une journée du tri avec des animations scientifiques dans les médiathèques etc...

Ils peuvent également apporter leur expertise, sur les questions environnementales (écologie urbaine)

ii. Services des villes :

Les services gestionnaires et/ou incontournables :

Service démocratie locale

Service politique de la ville

Police Municipale/Direction de la tranquillité publique

Les services support à la mise en place d'une dynamique de projet :

Service logement

ASV- CLS/CLSM

iii. Les bailleurs :

Les équipes de gestion sont les interlocutrices privilégiées de la GUP et sont constituées d'équipe de gardiens supervisé par un responsable dédié au site ou chargé de plusieurs sites. Les gardiens peuvent être accompagnés d'employés d'immeubles et sont le plus souvent relayés par des entreprises privées chargées du nettoyage, sortie des OM etc.

Selon les bailleurs des chargé(e)s de mission DSU-GUP sont également un relais sur les questions GUP.

Pour une bonne gouvernance de la GUP il conviendra d'identifier dès le début du projet le **niveau de décision** de chaque interlocuteur chez les bailleurs pour définir au mieux leur présence dans les différentes instances de décisions.

iv. Les copropriétés

Conseil syndical : représentant des copropriétaires

Syndic de copropriété : en charge de la gestion de la copropriété

Opérateur lorsque la copropriété est suivie dans le cadre d'un dispositif type OPAH, plan de sauvegarde.

v. Services de l'Etat

Délégué du préfet, DRIHL, Police Nationale

vi. Les associations et représentants de la société civile

Amicales de locataires, Conseil citoyens, Régies de quartier.

III. L'Association des habitants

L'association des habitants sur un dispositif de GUP est primordiale pour s'assurer d'une bonne prise en compte des usages et des besoins. Les habitants à associer peuvent être différents selon

- **l'échelle** (par exemple amicales des locataires à l'échelle de la résidence, conseil citoyen à l'échelle du quartier)
- ou **la thématique** des groupes de travail, diagnostics en marchant etc. Certaines associations peuvent ainsi être relais sur des thématiques spécifiques.

Cependant, il conviendra de définir à quel moment et avec qui les rencontres avec les habitants sont les plus pertinentes. La parole doit pouvoir rester libre que ce soit du côté des professionnels et gestionnaires ou du côté des habitants. Des rencontres séparées peuvent donc être envisagées.

Fiche n° 3 : Organiser le diagnostic en marchant

Objectifs :

- Dresser un état des lieux partagé mettant en exergue les points faibles et dysfonctionnements relevant de la GUP et les points forts et potentialités du secteur : la visite de terrain permet de croiser les regards, constater les dysfonctionnements et permet à chacun d'en prendre toute la mesure. Elle permet aussi, une fois la démarche lancée, de constater les résultats de la GUP ou ses limites
- Identifier les causes de ces problèmes et élaborer une stratégie d'intervention pour les traiter à court ou moyen terme : il s'agit de réfléchir collectivement aux solutions à apporter pour résoudre les problématiques identifiées et définir les actions à entreprendre suite au diagnostic

I. Participants au diagnostic en marchant

se référer à la fiche 02 - gouvernance

POUR RAPPEL :

PARTENAIRES	ELUS	FREQUENCE
<ul style="list-style-type: none"> - Ville : référent GUP, Police Municipale (ou Direction de la Tranquillité Publique), service Démocratie locale ou Politique de la Ville - Plaine Commune : UT RU, UT propreté cadre de vie, UT voirie (si nécessaire), UT espaces verts (si nécessaire) - Bailleurs : référent GUP - Etat : délégué du Préfet, Police Nationale - Habitants : Amicales de locataires, Conseil citoyen - Autres : aménageur, autres propriétaires institutionnels (RFF, SNCF...), conseil syndical... 	Présence de l' élu référent une fois/an (minimum)	1 fois par an (minimum) A compléter par des visites de sites intermédiaires
Présence des décideurs : une fois/an minimum		

II. Organisation du diagnostic en marchant

Le diagnostic en marchant ou diagnostic socio-urbain peut se mener en 3 temps :

- Repérage+préparation du parcours
- Visite de site
- Débriefing en salle
- Visite(s) de site préalable par le pilote et un nombre de partenaires restreints à définir (ex : UT propreté, représentant d'Amicale) : repérage des dysfonctionnements récurrents et établissement du parcours. En cas d'impossibilité pour les habitants d'être présents au diagnostic en marchant, cette visite préalable peut être organisée en soirée.
- Transmettre aux participants le tracé du parcours sur une carte avec les points d'arrêts et une grille d'observation

- Rappeler en amont aux participants les thèmes de la GUP (en donnant des exemples concrets) pour que les habitants comprennent bien leur rôle

III. Déroulé du diagnostic en marchant et points de méthodologie

Le diagnostic en marchant comprend une visite de terrain selon un parcours défini en amont, avec des points d'arrêts pour permettre des échanges collectifs sur les constats et les solutions. Il peut être complété par une réunion en salle pour aborder les thématiques relevant du lien social et/ou de la tranquillité publique.

Durée de la visite : 1h à 2h

Au démarrage de la visite, désigner :

- le guide (qui anime la visite),
- le photographe (pour illustrer le compte rendu)
- le rapporteur en charge du compte rendu

Une grille d'observation peut être distribuée aux participants pour y indiquer sur chaque espace observé:

- Comment renforcer/développer les points forts
- Identifier les dysfonctionnements observés en précisant un degré de priorité (1,2,3) pour les actions à mettre en place pour résorber les dysfonctionnement
- Identifier les causes du dysfonctionnement (pourquoi ce dysfonctionnement ?)

REGLES DU JEU ET CONDITIONS DE REUSSITE

- ✓ Pas d'autocensure, chaque point de vue est pertinent et doit être écouté
- ✓ L'attitude doit être constructive et permettre, si besoin, de proposer des solutions
- ✓ Tous les éléments du site peuvent faire l'objet d'une intervention qu'ils soient négatifs ou positifs
- ✓ Limiter autant que possible le nombre de participants à 15 personnes (au moins pour les visites de sites intermédiaires) pour éviter l'effet de groupe et favoriser la prise de parole et une réelle participation
- ✓ Les observations sont plus fécondes en se mettant à place des autres : chacun des participants doit faire l'effort d'observer les lieux en se disant : « Si j'étais ... (un enfant de 8 ans, un gardien, un agent de propreté.. »)

IV. Thématiques à aborder lors de la visite:

- Entretien des espaces extérieurs (publics et résidentialisés) : tags, éclairage, propreté, espaces verts
- Gestion déchets (ordures ménagères, tri sélectif, dépôts sauvages, encombrants, jet déchets)
- Etat du bâti (parties communes, ascenseurs)
- Stationnement/circulation (infractions, véhicules épaves, ventouses, gestion parkings...)

Thématiques supplémentaires en phase chantier :

- sécurisation cheminements piétons,
- sécurisation des chantiers,
- propreté voiries, horaires (livraison camion, horaires chantier),
- déplacements points de collecte,
- gestion emprises chantiers (clôtures, propreté)

Thématiques à aborder en salle :

- Lien social : relations de voisinage, associations présentes, animations prévues, locaux collectifs, espaces de jeux
- Tranquillité publique : actes d'insécurité, détournement d'usages, occupations

V. Compte rendu

Le diagnostic en marchant donne lieu à deux formats de rendus :

- Un enrichissement du portrait de territoire via un **CR sur le fonctionnement socio-urbain** observé durant visite et analysé en salle
- un outil de suivi concernant **les dysfonctionnements présents dans l'espace public** (par ex. sous forme de tableau de suivi) précisant :
 - o la nature du problème constaté (avec une photo), l'action à entreprendre, son degré de priorité, la structure responsable, et les suites à donner.
 - o à partir du diagnostic, définition des premiers objectifs et des actions jugées prioritaires qui devront être réalisées dans l'année par les partenaires (bailleur, collectivités, associations. (cf. fiche n°4)

VI. Outils

- Plan avec le tracé du parcours
- Grille d'observation
 - o Identifier le critère du dysfonctionnement et sa réponse :
 - o Problème de gestion
 - o Problème de conception
 - o Problème d'usage
- cartographie des gestionnaires responsables par espaces, des contacts et services publics sur site
- cartographie des problèmes récurrents (véhicules ventouses, occupations, jet dechets, mécanique sauvage...)
- cartographie adressage
- répertoire des gestionnaires (cf. fiche n° 4)

Fiche N° 4 : Concevoir un plan d'actions GUP

I. Passer du diagnostic au plan d'actions

Le diagnostic ainsi achevé, doit mettre en exergue les problématiques les plus importantes du site ainsi que leurs causes. Ce diagnostic doit être complété par le contexte actuel du quartier et les projets à venir ; ces derniers auront en effet un impact sur le cadre de vie, il faudra donc tenter de se projeter dans les années à venir afin d'identifier les besoins futurs des habitants. De cette réflexion, doivent se dégager des objectifs puis un plan d'actions.

A chaque étape de la constitution du plan d'actions, les partenaires de la GUP doivent être associés, être informés de l'avancement de la réflexion et valider les rendus.

1.1 Déterminer les objectifs

Cette étape ne nécessite pas, à priori, l'organisation de groupes de travail. Le pilote du dispositif de GUP doit, néanmoins, informer les partenaires du fruit de sa réflexion et leur faire valider les objectifs. Ceux-ci peuvent s'inscrire sur une durée pluri-annuelle.

Bien déterminer les objectifs à atteindre est une étape cruciale. Ils doivent tous et **uniquement répondre à des problématiques préalables identifiées dans la phase du diagnostic**, ou se rattacher au contexte du quartier actuel ou à venir.

Pour guider sa réflexion quant à la définition d'objectifs, on peut classer ses idées selon qu'elles relèvent :

- De l'organisationnel : hausse du passage des personnels d'entretien, création de postes,
- De la méthodologie : réunions visant à suivre le bon déroulement du dispositif, visites de quartier
- Des petits travaux d'amélioration du site
- D'actions visant à sensibiliser ou impliquer les habitants
- D'actions transversales nécessitant un appui de services, structures externes (ex : améliorer la gestion des épaves, améliorer la tranquillité publique...).

Les objectifs ainsi définis, le pilote pourra organiser des groupes de travail par thématique (ou selon les objectifs) avec les services concernés, voire avec des habitants volontaires, dans la mesure du possible.

A noter que les objectifs peuvent être ajustés durant la phase de construction du plan d'actions.

1.2 Construire le plan d'actions

Pour construire le plan d'actions, il est indispensable de constituer des groupes de travail.

Il est conseillé de ne pas accumuler un nombre trop conséquent d'actions à mener et de bien identifier la charge de travail que ces actions peuvent entraîner pour chaque pilote.

En moyenne, et en fonction du nombre de pilotes identifiés, un plan d'action peut contenir de 15 à 30 actions.

Pour chaque action, il sera important de déterminer le levier financier mobilisable (TFPB, Contrat de Ville ou droit commun).

1^{ère} étape : Trouver des idées d'actions

La recherche d'actions répondant aux objectifs n'est pas un des exercices les plus simples. Il est fortement conseillé de constituer des groupes de travail sur des thématiques précises avec des services, structures et associations compétentes sur les sujets.

Pour être efficace, **la réunion de travail doit préalablement être préparée** par le pilote du dispositif (un ordre du jour et des questions précises seront à envoyer bien en amont de la réunion) mais également par les partenaires. Tous doivent avoir effectué des recherches d'actions susceptibles de répondre aux objectifs visés.

2^{ème} étape : Identifier les bonnes actions

Des différents groupes de travail, devrait émerger une liste exhaustive d'actions. Il faudra hiérarchiser les actions pour n'en sélectionner que **les plus pertinentes** ; pour cela, on peut, entre autres :

- Réaliser une estimation des actions (une fourchette suffira à ce stade) ;
- Évaluer si l'action peut vraiment contribuer à l'atteinte de l'objectif : dans ce cas, il peut être judicieux de se rapprocher de villes ou de bailleurs ayant déjà mis en œuvre l'action envisagée ;
- Examiner si les ressources actuelles sont suffisantes pour mener cette action.

Le plan d'actions doit être réalisable et aller à l'essentiel (**éviter impérativement les « usines à gaz »**).

1.3 Informations à indiquer dans un plan d'actions

Ce travail peut être réalisé par échanges de mails et téléphoniques. Le rendu doit bien évidemment être validé par les partenaires.

Le plan d'actions doit comporter des informations assez précises, il s'agit d'une feuille de route pour toute la durée de la convention. Pour chaque action, les informations suivantes doivent être mentionnées :

- Le nom et la description de l'action (quelques lignes)
- Le pilote et les partenaires associés à l'action
- Le budget prévisionnel
- Le calendrier : date de début et de fin
- La localisation de l'action : sur l'ensemble du quartier ? ou sur un immeuble ?
- Les critères de réussite : définir des critères, des indicateurs d'évaluation

Pour certaines actions, dont le lancement n'est pas prévu à la signature de la convention, mais plusieurs mois voire années après, certains champs peuvent difficilement être indiqués. C'est chose normale. Cependant il conviendra de réaliser (en fin d'année souvent) un plan des actions à mettre en œuvre pour l'année suivante, celui-ci devra mentionner tous les champs.

II. Créer des outils de partage d'informations, l'exemple du Qui Fait Quoi

La Gestion Urbaine de Proximité est un dispositif qui réunit une multitude d'acteurs. La création d'outils visant à mieux comprendre les missions de chacun peut s'avérer indispensable.

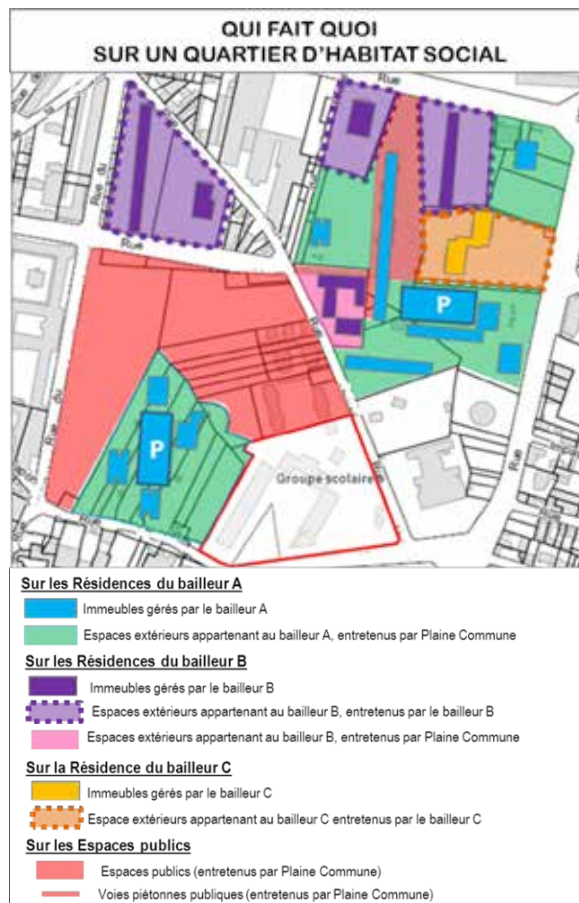
Plusieurs outils de partage d'informations peuvent être construits, à savoir :

- Un répertoire de l'ensemble des partenaires de la GUP : il conviendra de l'actualiser fréquemment
- Une fiche récapitulant les missions et le rôle des agents des services techniques de l'EPT et des bailleurs.
- Un « Qui Fait Quoi » qui cartographie les interventions de chaque acteur.

Le Qui fait Quoi

Au lancement d'une démarche de Gestion Urbaine de Proximité, très souvent la première attente des partenaires est de savoir à qui appartient cet espace et qui l'entretient.

La cartographie du Qui fait Quoi est un outil à destination des agents d'entretien et de maintenance (EPT, bailleurs, Ville) qui permet de visualiser les responsabilités de chacun. Cette carte est souvent très utile dans les quartiers d'habitat social où les espaces extérieurs sont ouverts (non résidentialisés), il est en effet courant que les services de l'EPT interviennent sur les espaces appartenant aux bailleurs car ils sont ouverts au public. Une cartographie permettra d'acter les limites des interventions de chacun et ainsi de saisir le bon intervenant si un dysfonctionnement est repéré.



Fiche 5 La mise en place d'outils de suivi et d'indicateurs

I. Les outils du suivi technique : tour de quartier et tableau de suivi

Les visites de site/tours de quartier doivent pouvoir s'appuyer sur un tableau de suivi des incidents et dysfonctionnement constatés. **Selon le niveau de détail du tableau de suivi celui-ci pourra permettre une évaluation de la démarche a posteriori.**

Celui-ci peut contenir plusieurs champs permettant à la fois le suivi quotidien afin de connaître l'état de la situation à un instant t, mais également les éléments permettant l'évaluation du dispositif de suivi.

i. Champs concernant la localisation du dysfonctionnement :

Il peut être intéressant de définir plusieurs niveaux de localisation pour établir à la fois le suivi et l'évaluation.

Secteur	Par exemple nom de la résidence
Adresse	Numéro de rue, numéro de bâtiment
Localisation précise	Précision sur la localisation pour permettre l'intervention
Type de lieu	Permettant d'évaluer à terme la localisation des interventions constatées, par exemple : VS = VOIRIE / SOLS, M = MOBILIER URBAIN, V = VEGETAUX, B = BATIMENTS

ii. Champs concernant la nature du dysfonctionnement :

Origine de la connaissance du dysfonctionnement	Appel, tour de quartier
Objets	Permettant d'évaluer à terme le type de dysfonctionnements constatés, par exemple : ED = ENCOMBRANTS / DECHETS, EP = EPAVES TG = TAGS / GRAFFITIS, D = DEGRADATIONS,...
Description du dysfonctionnement	
Dysfnt récurrent	Oui/non
Photo du dysfonctionnement	

iii. Champs concernant l'intervention :

Acteur Référent	Bailleur, syndic, Plaine Commune, Ville etc.
Nom du référent	
Intervention souhaitée	Description succincte de l'action ou des actions à envisager
Echéance d'intervention	Estimation du temps prévu pour régler le dysfonctionnement. A comparer avec le temps réel.

iv. Champs concernant sur le suivi de l'intervention :

Date du premier repérage	
Date du dernier repérage	
Dates/Nombre de relance	A mettre en lien avec la priorité d'intervention
Suivi	Etat de l'intervention, par exemple : NF = NON FAIT, PT = PAS DE TRAITEMENT PREVU, FAIT = TRAIT.DEFINITIF OU TEMPORAIRE, EC = EN COURS
Photo après intervention	

Dates d'intervention	Permet d'évaluer le temps nécessaire à l'intervention, à mettre en lien avec la priorité d'intervention défini.
-----------------------------	---

Afin que le tableau de suivi ne devienne pas une usine à gaz **les types de champs à renseigner, sont à définir selon la capacité de suivi et les priorités d'interventions.** Certains champs peuvent également être renseignés au moment des temps d'évaluation.

II. Les outils de suivi des actions

Comme rappelé dans la fiche n°4, il convient de déterminer les modalités de suivi et d'évaluation des actions mises en place.

Exemple de grille de suivi des résultats des actions :

<u>Actions</u>	<u>Responsable</u>	<u>Moyens</u>	<u>Echéance</u>	<u>Indicateurs de suivi</u>
Ce que l'on veut faire	Qui est en charge de faire (ou de faire faire)	Avec quels moyens ? (budget notamment)	Pour quelle date ?	Quelle mesure peut-on donner de la réalisation de l'action

La confrontation de l'outil de suivi technique permet de mettre en relief les manques du programme d'actions : dysfonctionnement récurrent sans réponse adaptée qui peut être du à un réponse uniquement technique, une mauvaise échelle d'intervention, etc.

III. Les indicateurs d'évaluation des dysfonctionnements

La mise en œuvre d'indicateurs d'évaluation globaux de la démarche est expliquée dans la fiche 6. La mise en place d'outils de suivi peut permettre la construction d'indicateurs d'évaluation.

Les indicateurs d'évaluation comprennent les indicateurs pouvant être défini dans le suivi technique (types de dysfonctionnement récurrents, vitesse d'intervention, secteurs les plus impactés etc.), les indicateurs de suivi des actions, mais également des indicateurs plus transversaux sur les modalités de gestion.

Les indicateurs de coût (pouvant être renseigné via le tableau d'abattement) restent un bon moyen d'évaluer l'efficacité des démarches de gestion. Ils doivent cependant être mis en relation avec la bonne tenue des espaces et du patrimoine.

Des coûts de gestion faibles peuvent traduire un désinvestissement du gestionnaire mais également des besoins d'interventions diminués (meilleur respect des espaces etc.)

Ces indicateur doivent pouvoir être défini au niveau local.

Les indicateurs à l'échelle de Plaine Commune :

Indicateurs bailleurs				
Actions de gestion	Indicateurs	Hors QPV	En QPV	Résidence
Entrée dans les lieux	Coût moyen de remise en état			
Equipements				
Ascenseurs	Coût du contrat de maintenance Coût moyen des réparations supplémentaires (par an/équipement)			
Contrôles d'accès	Coût du contrat de maintenance Coût moyen des réparations supplémentaires (par an/équipement)			
Nettoyage des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement			
Maintenance des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement			
Gardiennage et surveillance	Nombre de personnes pour 100 logements (gardien, agent d'immeuble)			
	Nombre de gardien pour 100 logements			
Indicateurs Plaine Commune : voir avec DGST les ratios				

Fiche N° 6 : Evaluation de la démarche à plusieurs niveaux

Introduction :

Il est important de distinguer l'évaluation (longue et complexe, qui interroge les objectifs de la démarche) du bilan (annuel, propre à chaque action et facilement identifiable).

La démarche de bilan et la démarche évaluative permettent d'améliorer sur le long terme la pertinence du plan d'action et sa mise en œuvre.

I. Les partenaires concernés

Les partenaires concernés par la Gestion Urbaine de Proximité sont déclinés en plusieurs sous-groupes :

- **Etat** : Délégué du Préfet, Police nationale, DRIHL, autre structure en fonction des actions menées.
- **Etablissement Public Territorial (Plaine Commune)** : Unité Territoriale Rénovation Urbaine, Unité Territoriale Propreté Cadre de Vie, Unité Territoriale Voirie, Unité Territoriale Espaces Verts, Unité Territoriale Habitat.
- **Ville** : Référent GUP, Police municipale, Service Démocratie Locale ou Politique de la Ville, Service Logement, Elus référents, autres services en fonction des actions menées.
- **Associations et autres porteurs de projet.**
- **Bailleurs** : Référent GUP, autre interlocuteur en fonction des actions menées.
- **Syndic de copropriété.**
- **Habitants** : Amicale des locataires, Conseil Citoyen, Comité de quartier.

Cf. note de Gouvernance sur les modalités d'associations

Co construction de la démarche évaluative : l'évaluation de la démarche de Gestion Urbaine de Proximité doit nécessairement être effectuée à plusieurs échelles et par des acteurs divers. Une évaluation partenariale permet d'interroger la complémentarité des acteurs et la qualité globale de la gestion urbaine. Au-delà d'une évaluation menée par chaque partenaire, il est nécessaire que les modes d'évaluation soient partagés par ceux-ci.

II. La mise en place d'une démarche évaluative

La démarche évaluative s'effectue en 2 temps :

- Un bilan annuel des actions menées dans le cadre du plan d'action (sensibilisation et gestion). Il permet de faire le point des actions menées

- L'évaluation de la démarche sur plusieurs années afin de renouveler la convention, par exemple. L'évaluation permet de constater si les objectifs inscrits dans la convention ont été atteints.

La démarche évaluative permet d'analyser de manière critique ce qui a été mené afin d'améliorer les démarches à venir. Elle permet de :

- Pour le bilan :
 - Mettre en lumière les actions à pérenniser,
 - Faire émerger de nouvelles idées,
 - Identifier le budget nécessaire à chaque action,
 - Permettre de ré-interroger le plan d'action,
- Pour l'évaluation :
 - suivre des indicateurs qui permettront aux populations d'apprécier la valeur des démarches menées (les indicateurs sont créés en amont de la démarche)
 - Réajuster la stratégie de gestion adaptée et contextualisée, si nécessaire.

La démarche d'évaluation doit être élaborée en amont du lancement des actions GUP/TFPB. Le pilote de la GUP doit également apprécier lui-même les différents outils à mettre en place **en fonction des moyens qu'il a à sa disposition : la démarche d'évaluation est relativement longue à produire.**

III. La mise en place d'outils d'évaluation complémentaires

L'évaluation de la Gestion Urbaine de Proximité nécessite la mise en place de plusieurs outils. Le choix de ces outils doit être réaliste dans leur mise en œuvre. L'évaluation diffère selon l'échelle, les partenaires et les objectifs.

A. Les bilans annuels

Le pilote doit s'interroger sur le cadre dans lequel il souhaite réaliser le bilan annuel (c'est-à-dire avec quels outils il envisage de faire un bilan annuel).

Les outils doivent être facilement exécutables dans la mesure où ils doivent être reproduits annuellement.

Exemples :

- mise en place de comité de pilotage annuel pour faire le point des actions réalisés et celles à mettre en œuvre l'an prochain
- rédaction d'un rapport listant les principales actions (ce rapport peut par ailleurs permettre de capitaliser les expériences)
- visite de site pour chaque résidence avec les différents partenaires : bailleur, ville, plaine commune, habitants (amicale de locataires ou autres) pour faire un état des lieux et

apprécier si les actions mises en œuvre ont permis d'améliorer la situation, et préparer les actions pour l'an prochain, etc.

1). Pour effectuer un bilan sur les actions de gestion :

S'appuyer sur le tableau TFPB pour les bailleurs.

A partir des objectifs fixés de manière collégiale, il s'agira d'arrêter les indicateurs (toujours de manière collégiale) sur lesquels le bailleur doit évoluer (ex : coût moyen annuel de maintenance des parties communes).

2). Pour effectuer un bilan des actions de sensibilisation et d'implication :

Fixer des indicateurs facilement mobilisables avant le démarrage de l'action :

exemples :

- réaliser un bilan de participation (nb d'habitants participants à l'action)
- mesurer de manière « subjective » l'ambiance des événements au terme de l'action
- noter les difficultés logistiques, etc.

Nota : Mesurer si l'objectif de l'action a été atteint peut être réalisé que si l'action se renouvelle sur plusieurs années.

Dans ce cas, des indicateurs spécifiques doivent être fixés pour évaluer l'impact de l'action. (cf. plus bas « évaluation »).

B. Mener l'évaluation

A noter : il est important de mener une étude en amont des démarches de Gestion Urbaine de Proximité, dont les résultats puissent être comparés avec les données récoltées lors de l'évaluation

1) Évaluer si les objectifs fixés ont été atteints

(Attention, on n'évalue pas les actions mais les objectifs).

Cette évaluation est à faire au terme de la convention. Des indicateurs doivent être trouvés avant le démarrage de la convention. Ils peuvent être quantitatifs ou qualitatifs :

- Pour les indicateurs quantitatifs :
 - mise en garde sur les indicateurs que l'on peut mobiliser au sein des UT DGST, très souvent ce sont des indicateurs à l'échelle de la ville et non d'un quartier.
 - on peut observer l'évolution des indicateurs inscrits dans le tableau TFPB (pour les bailleurs).
- Pour les indicateurs qualitatifs :
 - le questionnaire de satisfaction auprès des habitants peut être une solution à condition d'avoir les moyens humains pour les réaliser

- des réunions de travail avec les habitants pour leur demander leur avis
- et tout simplement interroger les partenaires de la GUP sur la pertinence de la démarche : est-ce que les différentes actions mises en œuvre ont permis d'atteindre les objectifs fixés ? que faudrait-il mettre en œuvre pour résoudre tel ou tel problème ?

Pour conclure : il est essentiel de choisir des indicateurs facilement mobilisables et de fixer un ou deux indicateurs par objectif.

2) Evaluation de la démarche

L'évaluation est toujours à faire au terme de la convention.

Cette évaluation doit également permettre d'apprécier si les outils mis en place sont satisfaisants : tours de quartiers (forme et fréquence sont-elles satisfaisantes ?), tableau de suivi, process pour les signalements, etc.

L'objectif est que les différents partenaires donnent leur avis sur ces différents outils (points positifs/points négatifs) et donnent des solutions pour améliorer ces outils le cas échéant. Il est essentiel de réinterroger les outils avec les partenaires qui participent à la GUP.

IV. Outils mobilisables pour mener la démarche évaluative :

A. Les exemples de bilans annuels

Cf. Tableau

Outils	Objectifs	Méthodologie	Echelle de réflexion	Fréquence
Bilan factuel des actions	Evaluation des besoins factuels et quantitatifs. Ce niveau d'évaluation permet de se pencher sur les démarches et d'observer si les objectifs ont été atteints. Il porte également sur les aspects financiers.	Renseigner pour chaque action : <ul style="list-style-type: none"> - Projet - Objectif - Date de l'action - Pilotage / portage de l'action - Partenaires - Budget - Financeurs - Moyens mis en œuvre - Public touché 	Ville	2 fois / an
Diagnostic en marchant	Recueil de données qualitatives et repérage des dysfonctionnements récurrents et en analyser les causes. Effectuer un état des lieux qui permet de définir collectivement les actions à entreprendre.	<ul style="list-style-type: none"> - Spatialisation du jeu d'acteurs sur une carte : « qui devrait faire quoi ». - Cartographie des problèmes récurrents. - Cartographie des usages. Déclinaison possible par : thèmes, publics, temporalité.	Quartier	1 à 2 fois / an
Tour de quartier	Relever les dysfonctionnements techniques redondants et les signaler aux gestionnaires concernés et suivre leur résolution.	<ul style="list-style-type: none"> - Répertoire des gestionnaires. - Cartographie des dysfonctionnements récurrents. - Spatialisation du jeu d'acteurs sur une carte : « qui devrait faire quoi ». - Cartographie adressage. - Mise en place d'un tableau/d'une grille de suivi. 	Quartier	A définir selon l'état du site relevé lors du diagnostic en marchant. Cela peut aller de la visite annuelle à mensuelle...

B. Exemples d'évaluations

1) évaluer avec des données mobilisables dans les services :

Objectif : Inciter les commerçants à respecter les procédures de propreté

Indicateur : évolution annuelle du nombre de procès-verbaux sur un périmètre défini.

Il est possible de décliner plusieurs indicateurs à partir du tableau de référence des abattements TFPB

2) évaluer via les questionnaires (enquêtes de satisfaction).

Objectif : améliorer la propreté d'un quartier

Indicateur : comparer les réponses des habitants de l'année X (début de la convention) à l'année Y (fin de la convention)

Exemples de questions :

Etes-vous satisfaits de la propreté des espaces publics ? Satisfait/ assez satisfait/ insatisfait

3) évaluer via des reportages photos

Photos prises lors des différents diagnostics en marchant. Avant / Après, évolution sur plusieurs années

Objectif : valoriser une friche délaissée

Indicateur : photos avant/après (en prendre plusieurs durant la convention).

Exemple de questionnaire pour construire une fiche action

Lettre	Question	Sous-questions	Exemples
Q	Qui ?	De qui, Avec qui, Pour le compte de qui...	Responsable, acteur, sujet, cible...
Q	Quoi ?	Quoi, Avec quoi, en relation avec quoi...	Outil, objet, résultat, objectif...
O	Où ?	Où, par où, vers où...	Lieu, service...
Q	Quand ?	tous les quand, à partir de quand, jusqu'à quand...	Dates, périodicité, durée...
C	Comment ?	de quelle façon, dans quelles conditions, par quel procédé...	Procédure, technique, action, moyens matériel...
C	Combien ?	Dans quelle mesure, valeurs en cause, à quelle dose...	Quantités, budget...
P	Pourquoi ?	Cause, facteur déclenchant	Justification par les causes qui ont amené à... (la « raison » d'être, la croyance)
	Pourquoi ?	Motif, finalité, objectif	Justification par le souhait, l'ambition, la prévision...

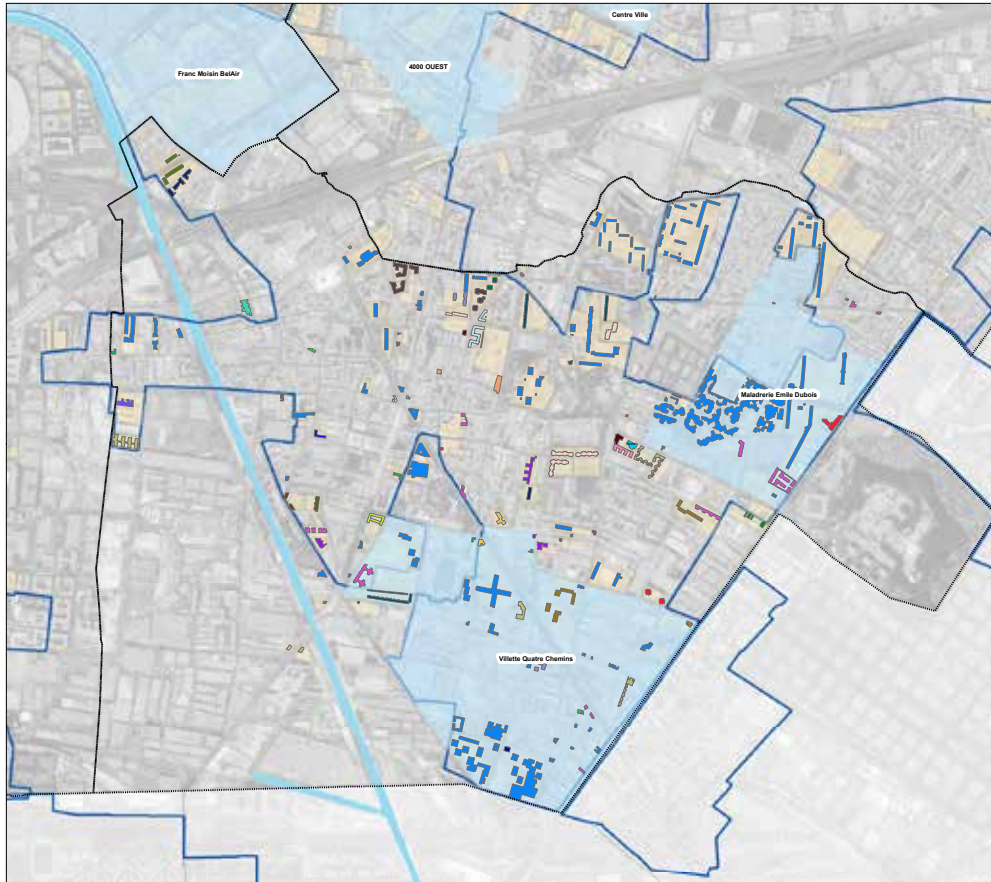



Titre de l'action		
Objectif et finalité de l'action.		Public visé.
Porteur (s)	Partenaire(s) associés	Territoire(s) concerné(s)
	(services, bailleurs, autres partenaires extérieurs)	Ensemble de la ville Quartier Résidence
Diagnostic initial (bref) justifiant l'action		
Comment : Que veut on faire ? Quelle méthodologie ? Quelles conditions ?		
Combien ? Financement nécessaire ou non.		
Exemple extérieur. Ressources internes à mobiliser.		
Temporalité : temps de l'action, régularité, urgence, à partir de quand et jusqu'à quand.		Indicateurs de suivi /Objectifs quantitatifs.



ANNEXES 4

Cartographies du patrimoine de tous les bailleurs sur la base de l'inventaire relatif à la loi SRU (solidarité et au renouvellement urbains) et les domanialités (publics/privés)





Localisation du Patrimoine des Bailleurs


Légende

- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

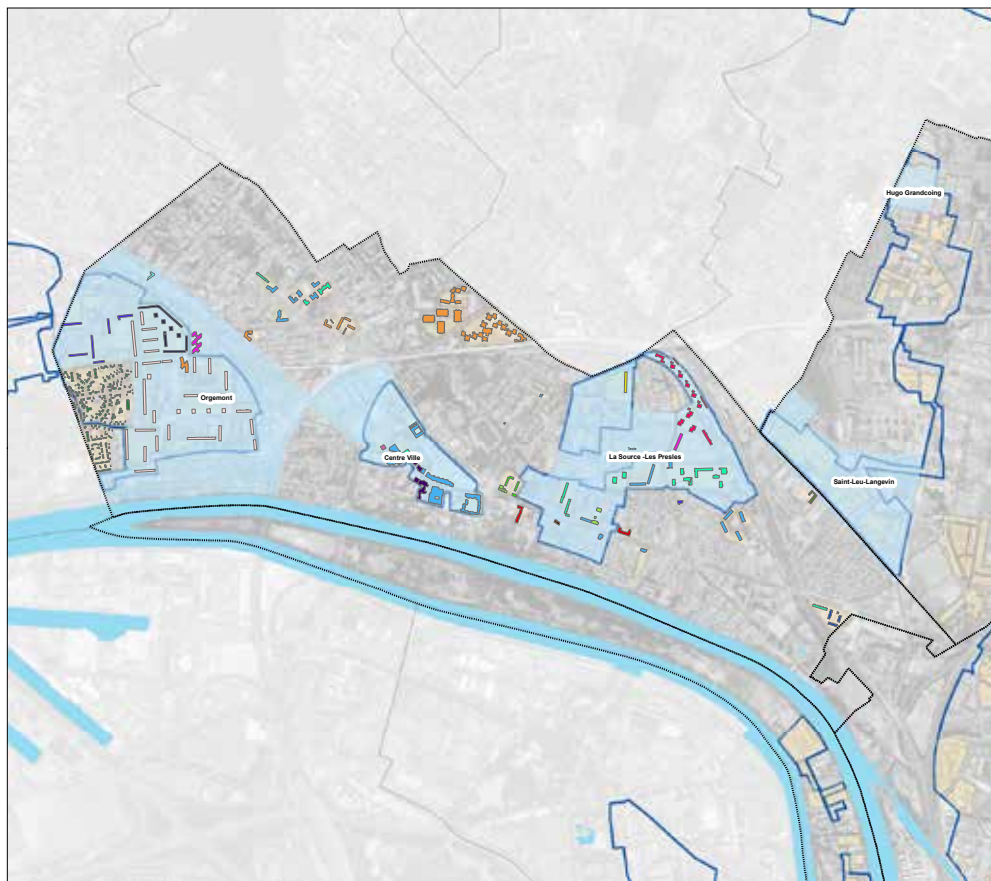
Bailleurs Sociaux


- Association ADEF
- Association CHRIS La Main Tendue
- Association Coallia
- Association FICSA
- Forcécis-logement
- OGIF
- OPH d'Aubervilliers
- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- OPIEVOY
- Privé
- Résidences ACL-PMI
- SA HLM ANTN Résidences
- SA HLM Bâtiments Île-de-France
- SA HLM Domains
- SA HLM Esdis
- SA HLM Engins
- SA HLM France Habitation
- SA HLM ImmoBière 3F
- SA HLM La Plaine de France
- SA HLM Logement Francilien
- SA HLM Logerip
- SA HLM Orica
- SA HLM Sallugia
- SA HLM Sogemac Habitat
- SA HLM Novigère
- SA HLM Immobilière du Moulin Vert
- SCI diverses
- SCIC Habitate solidaires
- SEM ANOMA
- SEM RYSP
- SI Papillon
- SNR

Aubervilliers



Atlas de Paris - © IGN 2015
 Données : PDR Communes, Périmètres QPV
 Cartographie : M. L. / 2015
 Date de mise à jour : 2015





Localisation du Patrimoine des Bailleurs


Légende

- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

Bailleurs Sociaux

- Association Coallia
- OGIF
- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- OPIEVOY
- Privé
- SA HLM ANTN Résidences
- SA HLM Espacil Habitat
- SA HLM France Habitation
- SA HLM ICF La Sablière
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM La Maison du CIL
- SA HLM Logement Francilien
- SA HLM Novigère
- SA HLM Orica
- SA HLM Sogemac Habitat
- SA IEM D'Epinay-sur-Seine
- SARVILEP
- SCI diverses

Epinay sur Seine



Atlas de Paris - © IGN 2015
 Données : PDR Communes, Périmètres QPV
 Cartographie : M. L. / 2015
 Date de mise à jour : 2015




Localisation du Patrimoine des Bailleurs

Légende

- Les Périmètres GPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

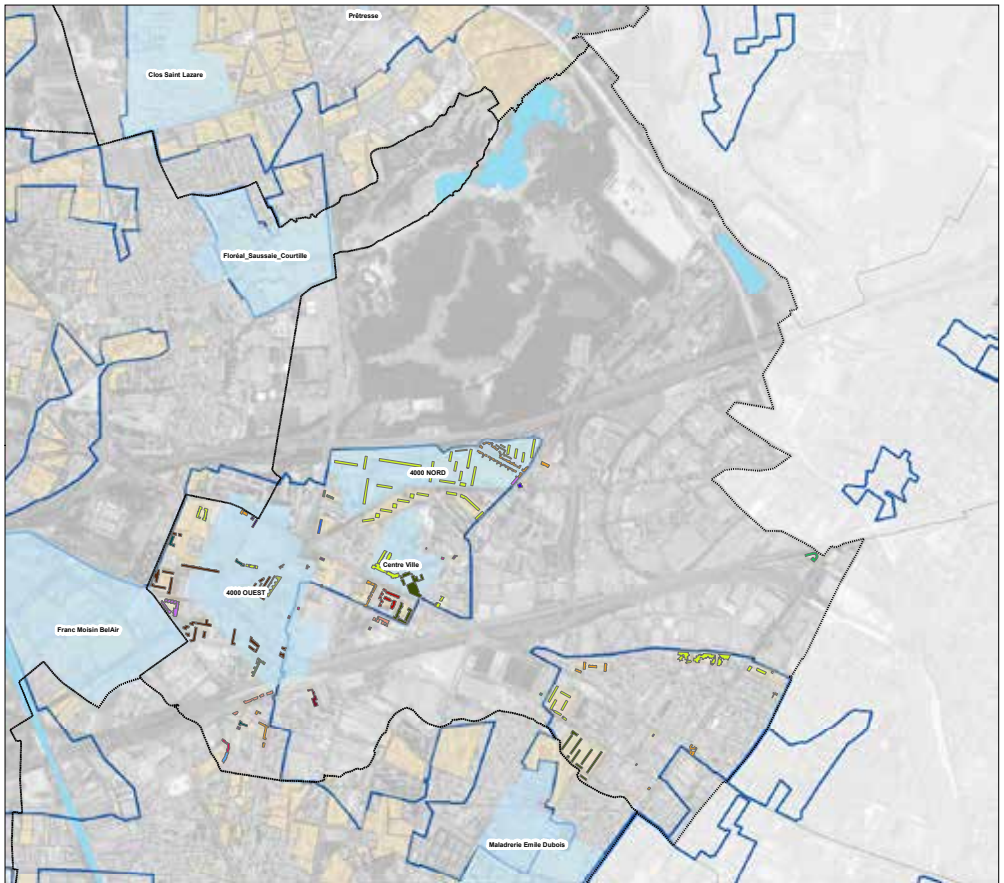

Bailleurs Sociaux

- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPH de Saint-Ouen
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- Privé
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM Logrep
- SA HLM Vilogia
- SCIC Habitats solidaires

L'Île-Saint-Denis



Atlas de l'Île-Saint-Denis
Mars 2015
Cartographie : Bureau d'Urbanisme et d'Aménagement Urbain
Date de mise à jour : Mars 2015

Localisation du Patrimoine des Bailleurs


Légende

- Les Périmètres GPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

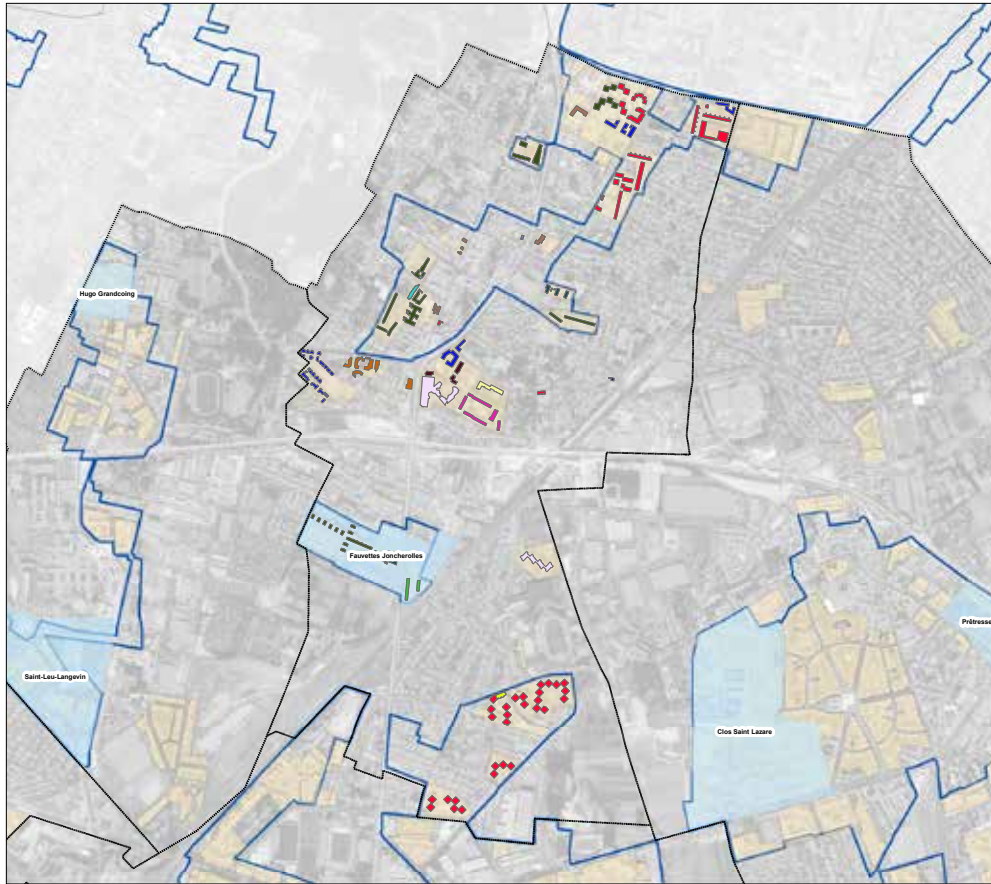
Bailleurs Sociaux

- Association Coallia
- Association FREHA
- Foncière-logement
- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- OPIEVOY
- SA HLM ANTIN Résidences
- SA HLM Domaxis
- SA HLM Edis
- SA HLM Emmaüs
- SA HLM Espace Habitat
- SA HLM France Habitation
- SA HLM ICF La Sablière
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM La Plaine de France
- SA HLM Navigrè
- SA HLM Osica
- SA HLM Sogemac Habitat
- SA HLM Tort et Joie
- SA HLM Vilogia
- SA HLM Immobilière du Moulin Vert
- SEM ADOMA

La Courneuve



Atlas de l'Île-Saint-Denis
Mars 2015
Cartographie : Bureau d'Urbanisme et d'Aménagement Urbain
Date de mise à jour : Mars 2015



plaine commune GRAND PARIS

Localisation du Patrimoine des Bailleurs

Légende

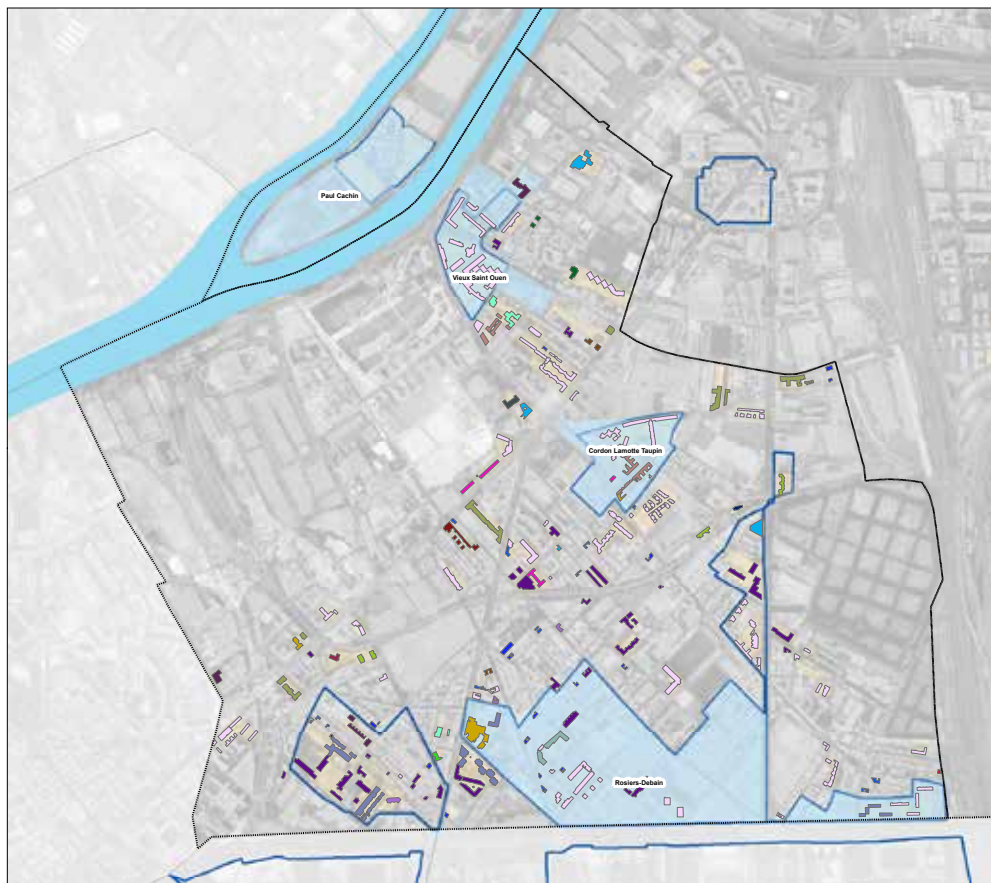
- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

Bailleurs Sociaux

- Association ADEF
- Association FREHA
- Commune de Pierrefitte
- Foncière-logement
- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- Privé
- SA HLM Espace Habitat Construction
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM Logirep
- SA HLM Logis Transports
- SA HLM Osica
- SA HLM Pierres et Lumières
- SA HLM Vilogia
- SEM ADOMA

Pierrefitte-sur-Seine

Atlas Océa - © 2020/2021
Rédaction : Pôle Développement, Urbanisme et Climat
Cartographie : M. L. / M. S.
Mars 2022 - 100%



plaine commune GRAND PARIS

Localisation du Patrimoine des Bailleurs

Légende

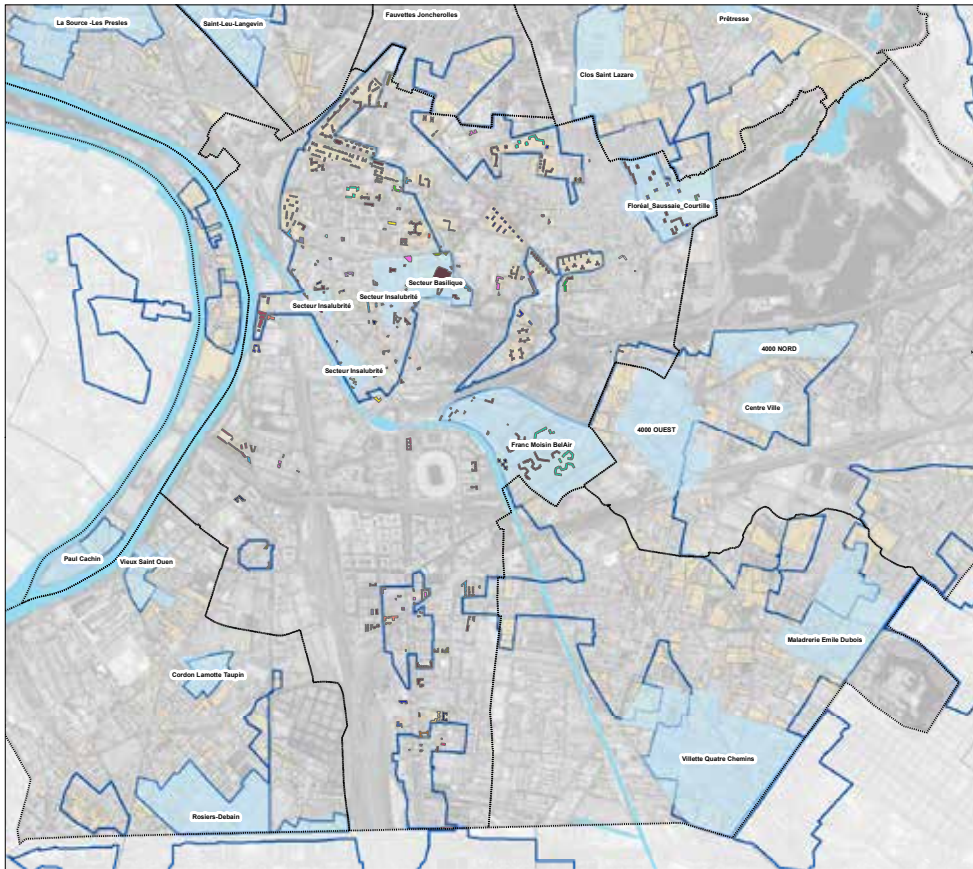
- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

Bailleurs Sociaux

- FMJT
- Foncière-logement
- OPH de Saint-Ouen
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- OPIEVOY
- Privé
- SA HLM ANTIN Résidences
- SA HLM DOMNIS
- SA HLM Domaxis
- SA HLM Etidis
- SA HLM France Habitation
- SA HLM ICF La Sablière
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM Logement francilien
- SA HLM Logis Transports
- SA HLM Novigère
- SA HLM Osica
- SA HLM Sogemac Habitat
- SA HLM Vilogia
- SA HLM Immobilière du Moulin Vert
- SCI diverses
- SEMISO
- SNR

Saint-Ouen

Atlas Océa - © 2020/2021
Rédaction : Pôle Développement, Urbanisme et Climat
Cartographie : M. L. / M. S.
Mars 2022 - 100%



plaine commune
GRAND PARIS

Localisation du Patrimoine des Bailleurs

Légende

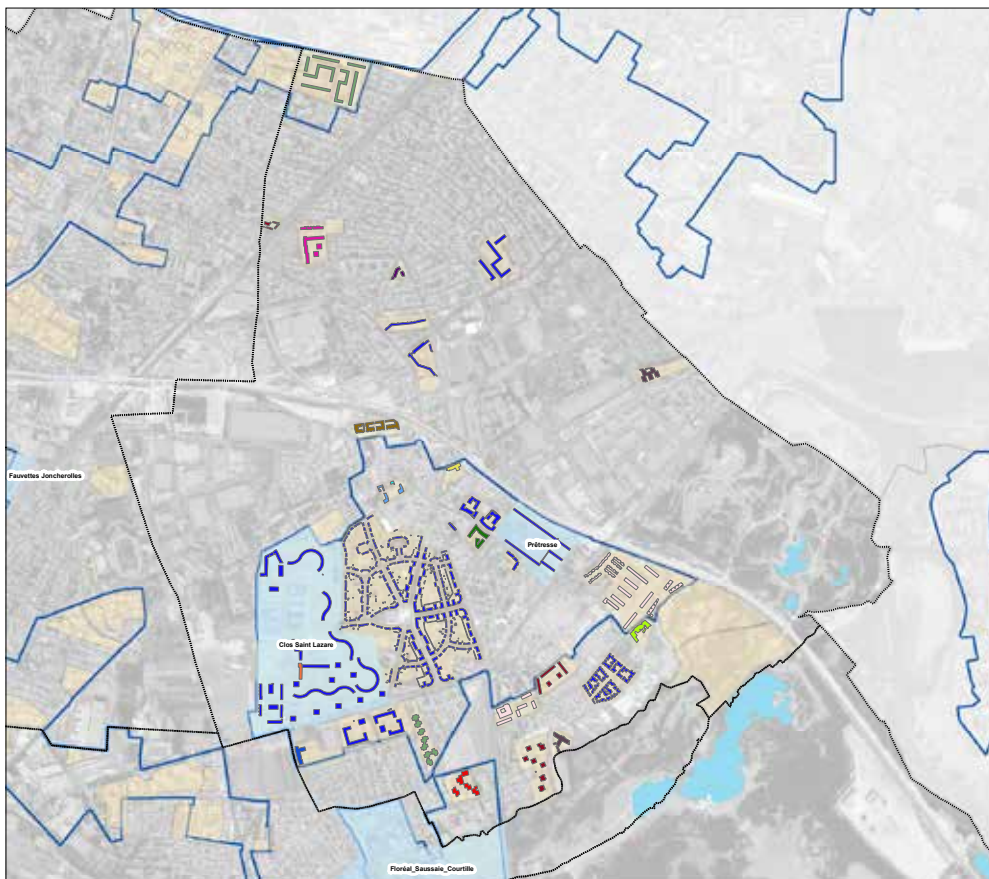
- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

Bailleurs Sociaux

- Association ADEF
- Association AFEAD
- Association ANEPH
- Association Coasla
- Association FIEHA
- Coopérative La Chaumière d'Orf
- Coopérative Logement
- Fondation Habitat et Humainisme
- Fondation pour le logement social
- OPH de France
- OPH de Plaine-Commune Habitat
- OPIEVOY
- Privé
- SAF
- SA HLM ANTN Residences
- SA HLM Domaines
- SA HLM Eldis
- SA HLM Espace Habitat
- SA HLM France Habitation
- SA HLM ICF La Sablière
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM La Maison du CIL
- SA HLM La Plaine de France
- SA HLM Les Maisons Saines Air et Lumière
- SA HLM Logement Foncier
- SA HLM Logisop
- SA HLM Logis Transports
- SA HLM Oisca
- SA HLM Sogemac Habitat
- SA HLM Soflogis
- SA HLM Villogis
- SA HLM Immobilière du Moulin Vert
- SEM ADOMA
- SEM DSA
- SEM

Saint-Denis

A Paris Seine n° 10/2019/2018
Membre du Syndicat Intercommunal Plaine-Commune
Document mis à jour le 10/02/2019
Source : IGN, 2017



plaine commune
GRAND PARIS

Localisation du Patrimoine des Bailleurs

Légende

- Les Périmètres QPV
- Périmètre Etude NPNRU
- Unités foncières des logements sociaux 2015

Bailleurs Sociaux

- Association ADEF
- Association Les Enfants Inadaptés et leurs Amis
- OPH de la Seine-Saint-Denis
- OPIEVOY
- Privé
- SA HLM Eldis
- SA HLM Espace Habitat
- SA HLM France Habitation
- SA HLM Immobilière 3F
- SA HLM La Maison du CIL
- SA HLM La Plaine de France
- SA HLM Logis Transports
- SA HLM Oisca
- SA HLM Soflogis
- SA HLM Sogemac Habitat
- SEM ADOMA

Stains

A Paris Seine n° 10/2019/2018
Membre du Syndicat Intercommunal Plaine-Commune
Document mis à jour le 10/02/2019
Source : IGN, 2017

ANNEXES 5

Charte de gouvernance

ANNEXE

AU CONTRAT DE VILLE

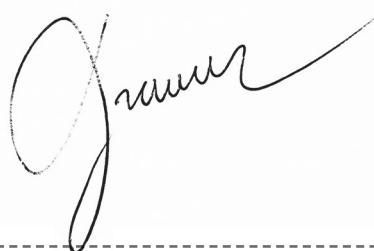
DE PLAINE COMMUNE

par

Fadela Benrabia,
*Préfète déléguée pour l'égalité des chances
auprès du Préfet de la Seine-Saint-Denis*

P/O


Patrick Braouezec,
Président de Plaine Commune



LES BAILLEURS CI-DESSOUS

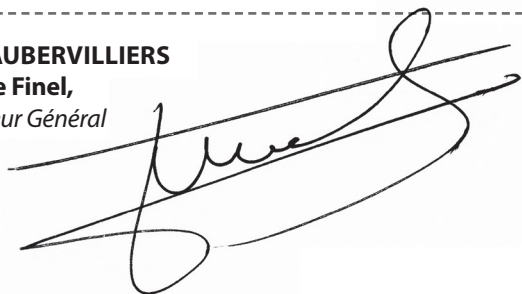
PLAINE COMMUNE HABITAT
Sébastien Longin,
Directeur Général



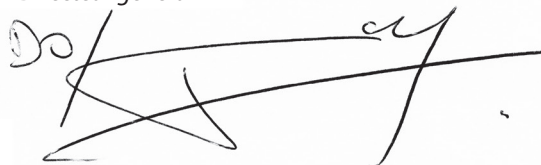
SEINE-SAINT-DENIS HABITAT
Yves Nédélec,
Directeur Général



OPH AUBERVILLIERS
Patrice Finel,
Directeur Général

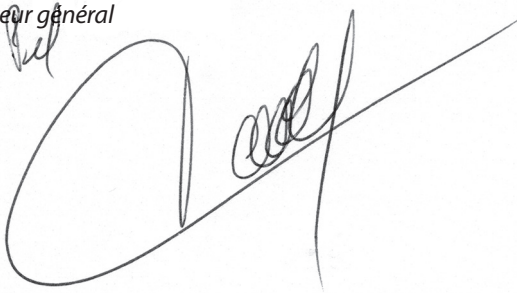


ANTIN RÉSIDENCES
Denis Bonnetin,
Directeur général



BATIGÈRE ÎLE-DE-FRANCE

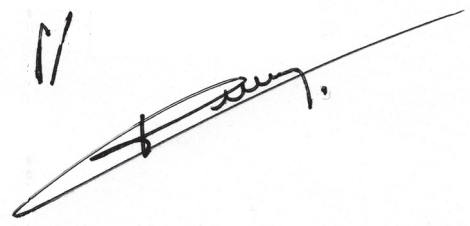
Hubert Cunat,
Directeur général

HC


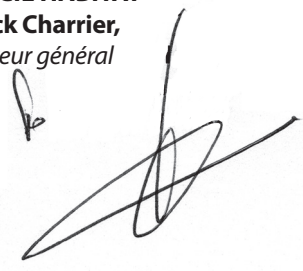
DOMAXIS
Philippe de Nijs,
Directeur général

PdN

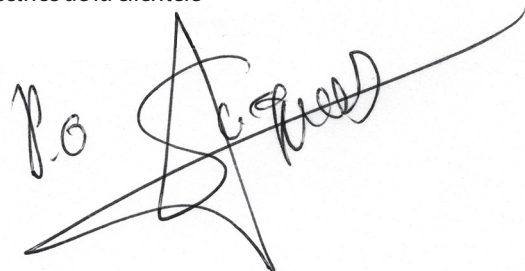

EFFIDIS
Jean-Alain Steinfeld,
Directeur général

JA


ESPACIL HABITAT
Patrick Charrier,
Directeur général

P


FRANCE HABITATION
Élisabeth Novelli,
Directrice de la clientèle

P.O.


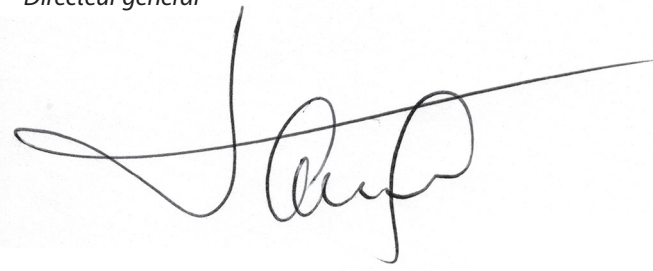
ICF HABITAT LA SABLÈRE
Jean-Luc Vidon,
Directeur général

P.O.

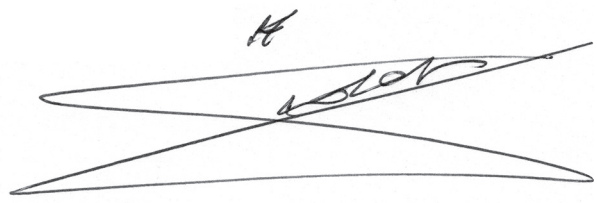

IMMOBILIÈRE 3F
Yves Laffoucrière,
Directeur général

Y

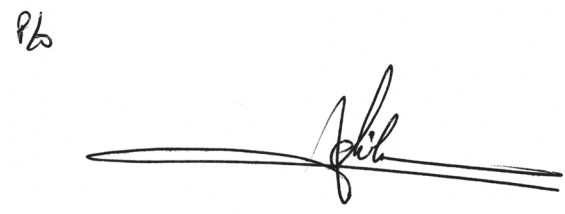

LA MAISON DU CIL
Gilles Tardy,
Directeur général



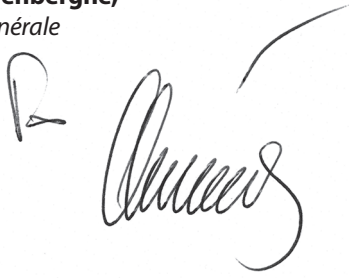
LOGEMENT FRANCILIEN
Gérard Seigne,
Directeur général

GS


LOGIREP
Christian Giuganti,
Délégué général

CG


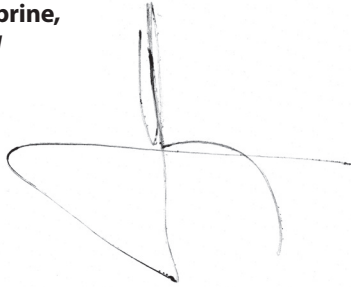
LOGIS TRANSPORTS
Sylvie Vandenberghe,
Directrice générale



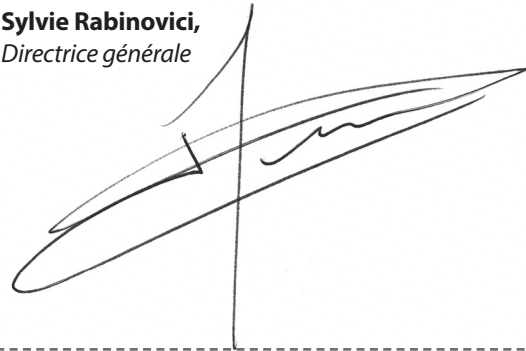
OSICA
Denis Burkel,
Directeur général



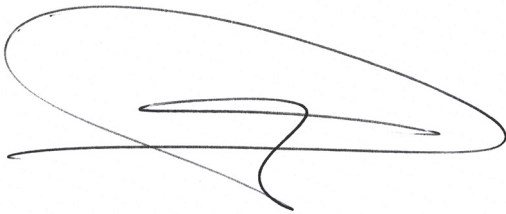
PARIS HABITAT - OPH
Stéphane Dambrine,
Directeur général



SA HLM PLAINE DE FRANCE
Sylvie Rabinovici,
Directrice générale



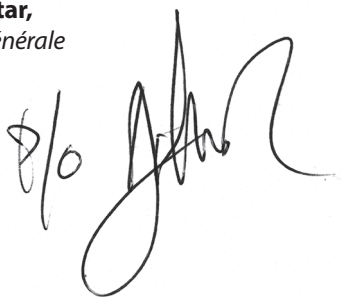
RIVP Régie immobilière de la ville de Paris
Serge Contat,
Directeur général



SOFILOGIS
Michel Guillard,
Directeur général



TOIT ET JOIE
Michèle Attar,
Directrice générale



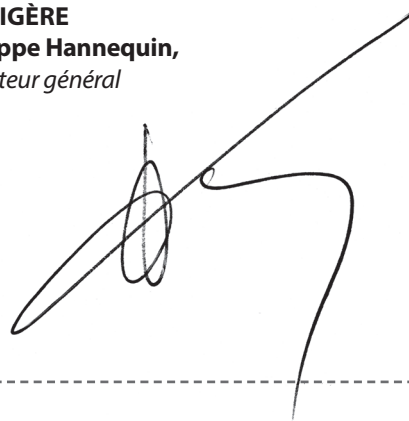
VILOGIA
Étienne Charrieau,
Directeur général



RÉSIDENCE LE LOGEMENT DES FONCTIONNAIRES
Pierre Poncharrau,
Directeur général



NOVIGÈRE
Philippe Hannequin,
Directeur général



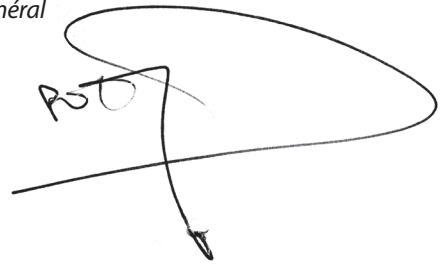
IMMOBILIÈRE DU MOULIN VERT

Marina Marchi,
Directrice clients

Mo

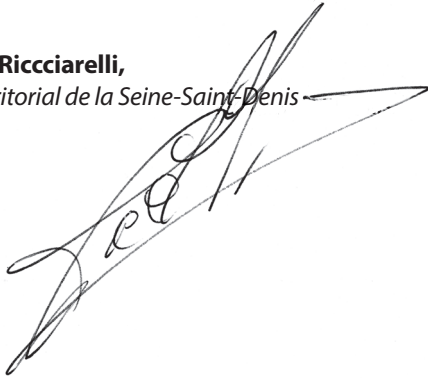

ERIGÈRE

Claude Knapik,
Directeur général

RST


ADOMA

Christophe Ricciarelli,
Directeur territorial de la Seine-Saint-Denis



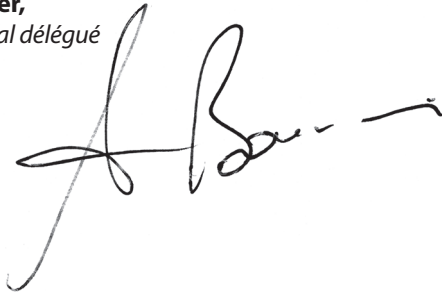
ADEF

Jean-Paul Vaillant,
Directeur général

Thierry Zucco.
% 

SEMISO

Arnaud Bonnier,
Directeur général délégué



LES PARTENAIRES SIGNATAIRES DE L'ANNEXE DU CONTRAT DE VILLE DE PLAINE COMMUNE

LES VILLES DE PLAINE COMMUNE :

AUBERVILLIERS, ÉPINAY-SUR-SEINE,
LA COURNEUVE, L'ÎLE-SAINT-DENIS,
PIERREFITTE-SUR-SEINE, SAINT-DENIS,
SAINT-OUEN-SUR-SEINE, STAINS ET VILLETANEUSE

LES BAILLEURS DU TERRITOIRE DE PLAINE COMMUNE :

ADOMA, ANTIN RÉSIDENCES,
BATIGÈRE ÎLE-DE-FRANCE, COALLIA, DOMAXIS,
EFFIDIS, ESPACIL HABITAT, FRANCE HABITATION,
ICF HABITAT LA SABLIERE, IMMOBILIÈRE 3F,
LA MAISON DU CIL, LOGEMENT FRANCILIEN, LOGIREP,
LOGIS TRANSPORTS, NOVIÈRE, OFFICE PUBLIC
DE L'HABITAT D'AUBERVILLIERS, OSICA, PARIS HABITAT,
PLAINE COMMUNE HABITAT, RÉGIE IMMOBILIÈRE
DE LA VILLE DE PARIS, RÉSIDENCES LOGEMENT
FONCTIONNAIRES, SA HLM PLAINE DE FRANCE,
SEINE-SAINT-DENIS HABITAT, SEMISO, SOFILOGIS,
TOIT ET JOIE, VALOPHIS, VILOGIA