

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**

Conseil Municipal de la Ville de Dijon

Séance du 29 septembre 2008

**MAIRIE DE DIJON**

**Président** : M. REBSAMEN  
**Secrétaire** : M. BORDAT  
**Membres présents** : M. MILLOT - Mme POPARD - M. MAGLICA - M. DESEILLE - M. MASSON - Mme DILLENSEGER - M. MARTIN - Mme DURNERIN - M. GERVAIS - M. GRANDGUILLAUME - Mme METGE - M. DUPIRE - Mme REVELLEFEVRE - M. BERTELOOT - Mme AVENA - M. MEKHANTAR - Mme BIOT - Mme MARTIN - Mlle KOENDERS - Mme DURNET-ARCHERAY - Mme GARRET - Mme BLETTERY - M. MARCHAND - M. JULIEN - M. PIAN - Mme TROUWBORST - Mme LEMOUZY - M. DELVALEE - Mme ROY - Mme TRUCHOT-DESSOLLE - M. PRIBETICH - Mme HERVIEU - M. ALLAERT - Mme BERNARD - M. LOUIS - M. BERTHIER - M. BEKHTAOUI - Mlle MODDE - Mlle MASLOUHI - Mlle CHEVALIER - M. EL HASSOUNI - Mme JUBAN - Mme MILLE - Mme GAUTHIE - Mme CHATILLON - M. BROCHERIEUX - M. HELIE - M. DUGOURD - M. AYACHE - Mme VANDRIESSE - M. OUAZANA  
**Membres excusés** : Mme TENENBAUM (pouvoir M. REBSAMEN) - M. IZIMER (pouvoir Mlle MASLOUHI)  
**Membres absents** :

## **OBJET DE LA DELIBERATION**

**Rénovation urbaine - Quartiers des Grésilles et de la Fontaine d'Ouche - Charte de gestion urbaine et sociale de proximité - Approbation**

Mme Popard, au nom des commissions de l'écologie urbaine, et des finances, de la modernisation du service public et du personnel, expose:

Mesdames, Messieurs,

La charte de gestion urbaine et sociale de Proximité (G.U.S.P.), objet du rapport, prend appui sur la politique de cohésion sociale de l'agglomération dijonnaise et sur les projets urbains définis dans les documents de référence suivants :

- le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (C.U.C.S.) 2007-2009,
- la déclinaison du Projet Urbain de Cohésion Sociale (P.U.C.S.) 2007-2013,
- la convention de rénovation urbaine de l'agglomération dijonnaise 2005-2011.

L'établissement de la charte de gestion urbaine et sociale de proximité, portée par la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise s'inscrit plus particulièrement dans le cadre du projet de rénovation urbaine. En effet, l'article 10 de la convention signée entre la Ville de Dijon et l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) en mars 2007, stipule qu'une démarche de gestion urbaine et sociale de proximité devra être engagée sur chacun des quartiers « ANRU », pour accompagner les opérations menées dans le cadre des projets urbains et pérenniser les investissements réalisés dans ce cadre.

C'est donc en faveur des 42 000 habitants des quartiers prioritaires que la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise a engagé une démarche de gestion urbaine et sociale de proximité, conformément aux engagements pris avec l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine, afin de mutualiser les expériences de gestion urbaine en cours sur les différents quartiers prioritaires de l'agglomération et d'apporter à tous les habitants de l'agglomération un niveau de service satisfaisant.

Un travail de diagnostic et de concertation partenariale a été conduit de décembre 2007 à avril 2008 par un groupement de cabinets spécialisés, afin de déterminer les actions à mener dans les quartiers des Grésilles et de la Fontaine d'Ouche à Dijon, du Mail à Chenôve, du centre ville de Quétigny, du Bief du Moulin à Longvic et du Belvédère à Talant, en vue de l'amélioration des conditions et du cadre de vie des locataires du parc social.

Trois objectifs ont été définis comme prioritaires pour améliorer la gestion urbaine et sociale de proximité :

- l'amélioration du cadre de vie des habitants et de la qualité de service rendu,
- l'implication des habitants et leur participation à la réflexion et la mise en œuvre des actions,
- le renforcement de la mixité sociale liée au projet de renouvellement urbain de l'agglomération.

Par ailleurs, les actions définies dans la charte sont destinées à :

- conforter les démarches déjà initiées par les villes et les bailleurs sociaux,
- donner un cadre pratique de mise en œuvre de leurs engagements,
- leur apporter des outils communs,
- atteindre l'objectif de donner à tous les habitants de l'agglomération dijonnaise, une qualité de service identique.

Elles ont été élaborées avec les partenaires au cours de réunions de groupes de travail thématiques dans lesquelles chacun a apporté son expérience et sa connaissance des sites, précisé ses possibilités d'intervention et ses limites, affirmé son engagement dans la démarche commune.

Elles sont récapitulées dans l'annexe jointe au rapport.

La charte d'agglomération constituera le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre des chartes locales de gestion urbaine et sociale de proximité. Elle pose, en effet, les bases d'une démarche et d'une pratique communes et sera amenée à évoluer afin de répondre aux nouvelles attentes des habitants et des différents partenaires engagés.

Les contributions financières de chaque partenaire seront déterminées lors de réunions spécifiques.

La Ville, qui mène deux projets de rénovation urbaine sur les quartier des Grésilles et de la Fontaine d'Ouche est donc invitée à se prononcer sur le projet de charte de gestion urbaine et sociale de proximité proposé.

Si vous suivez l'avis favorable de vos commissions de l'écologie urbaine, et des finances, de la modernisation du service public et du personnel, je vous demanderai, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- 1 - décider l'association de la Ville à la démarche initiée par la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, dans le cadre du projet de rénovation urbaine;
- 2 - approuver le projet de charte à passer entre la Ville, la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise et les différents partenaires et co-financeurs du projet de rénovation urbaine et m'autoriser à y apporter, le cas échéant, des modifications de détail ne remettant pas en cause son économie générale;
- 3 - m'autoriser à signer la convention définitive ainsi que tout acte à intervenir pour son application.

**RAPPORT ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ**

**PUBLIÉ LE 8/10/08**

Pour Extrait Conforme  
Le Maire,  
Pour le Maire, le Premier Adjoint,



Alain MILLOT

**PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR**  
Déposé le :

- 6 OCT. 2008



# CHARTRE DE GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITE DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE DU GRAND DIJON

## Entre d'une part les soussignés



L'Agglomération du Grand Dijon représentée par son Président, François REBSAMEN



Le Conseil Régional de Bourgogne représenté par son Président François PATRIAT



Le Conseil Général de la Côte d'Or représenté par son Président, François SAUVADET



Le délégué territorial de Côte d'or de l'A.N.R.U. et de l'A.C.S.E., représenté par Le Préfet Dominique BUR

## Et d'autre part



La ville de Dijon représentée par son Maire, François REBSAMEN



La ville de Chenôve représentée par son Maire, Jean ESMONIN



La ville de Quetigny représentée par son Maire, Michel BACHELARD



La ville de Longvic représentée par son Maire, Claude DARCIAUX



La ville de Talant représentée par son Maire, Gilbert MENUT



L'O.P.A.C. de Dijon dont le siège social est situé..., représenté par...



S.C.I.C. Habitat Bourgogne Champagne dont le siège social est situé..., représenté par...



O.P.H. 21 dont le siège social est situé..., représenté par...



Le Foyer Dijonnais dont le siège social est situé..., représenté par...



I.C.F. Sud-est Méditerranée dont le siège social est situé..., représenté par...

Néolia dont le siège social est situé..., représenté par...

Le Grand Dijon a souhaité engager en faveur des 42 000 habitants des quartiers prioritaires une démarche de gestion urbaine et sociale de proximité.

La charte de Gestion Urbaine et sociale de proximité prend appui sur la politique de cohésion sociale d'agglomération et le projet urbain définis dans les documents de référence suivants :

- le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (C.U.C.S.), 2007 – 2009
- la déclinaison du Projet Urbain de Cohésion Sociale (P.U.C.S.), 2007 – 2013
- le Projet de Rénovation Urbaine, 2005 – 2011.

La réalisation de la charte de G.U.S.P. s'inscrit dans un projet de rénovation urbaine ambitieux dont le coût total s'élève à 294 M €. Sur les 9 784 logements sociaux que comptent les six quartiers impactés par l'A.N.R.U., 792 démolitions/reconstructions sont envisagées, 2 144 réhabilitations, 3 380 résidentialisations et 794 opérations d'amélioration de la qualité de service.

*(Annexes 1 et 1 bis - Répartition des logements sociaux par quartier et par bailleur, Synthèse des opérations prévues dans le cadre des P.R.U).*

Le projet urbain et social du Grand Dijon s'inscrit dans un partenariat fort rassemblant l'Etat, le Conseil Régional, le Conseil Général, les villes et les six principaux bailleurs. Leur engagement se traduit à la fois financièrement et dans la mise en œuvre des actions de G.U.S.P..

Un travail de diagnostic et de concertation partenariale a été conduit de décembre à avril 2008 par un groupement de cabinets spécialisés, Espacité et E. 3.M., afin de déterminer les actions à mener dans les quartiers des Grésilles et de la Fontaine d'Ouche à Dijon, du Mail à Chenôve, du centre ville de Quétigny, du Bief du Moulin et de Gynemer à Longvic et du Belvédère à Talant, en vue de l'amélioration des conditions et du cadre de vie des locataires du parc social.

Les thèmes retenus par les partenaires pour améliorer la gestion urbaine sont la propreté, les actions de proximité pour « mieux vivre ensemble », l'accueil des nouveaux habitants, la tranquillité et la veille sociale, la simplification des demandes de logement social.

Ces thèmes recouvrent trois axes définis comme prioritaires :

- l'amélioration du cadre de vie des habitants et de la qualité de service rendu,
- l'implication des habitants et leur participation dans la réflexion et la mise en œuvre des actions
- le renforcement de la mixité sociale liée au projet de renouvellement urbain de l'agglomération.

Par ailleurs, les actions définies dans la présente charte sont destinées à :

- conforter les démarches déjà initiées par les villes et les bailleurs,
- donner un cadre pratique de mise en œuvre de leurs engagements,
- leur apporter des outils communs,

- atteindre l'objectif de donner à tous les habitants du Grand Dijon une qualité de services identique.

Elles ont été élaborées avec les partenaires au cours de groupes de travail thématiques dans lesquels chacun a apporté son expérience et sa connaissance des sites, précisé ses possibilités d'intervention et ses limites, affirmé son engagement dans la démarche commune.

La charte d'agglomération constituera le cadre à l'élaboration et à la mise en œuvre des chartes locales de C.U.S.P. Elle pose en effet les bases d'une démarche et d'une pratique commune et sera amenée à évoluer afin de répondre aux nouvelles attentes des habitants et des différents partenaires engagés.

## ARTICLE 1 – LE DIAGNOSTIC

Les partenaires approuvent les éléments de diagnostic rappelés ci-dessous qui ont été recueillis au cours d'entretiens individuels ou collectifs avec les principaux acteurs de la G.U.S.P..

### **La propreté**

Le travail de diagnostic a montré que les villes et les bailleurs étaient très sensibilisés aux questions de propreté et que de nombreuses actions avaient été engagées pour améliorer la qualité des prestations fournies.

Toutefois, le stockage et l'évacuation des déchets restent encore à parfaire ainsi que la communication vers les locataires pour une meilleure pratique du tri sélectif. Les partenaires ont également souligné la nécessité d'un travail de sensibilisation à faire auprès des habitants pour limiter les comportements négligents et inciter au respect des espaces communs.

### **La tranquillité et la veille sociale**

Le diagnostic a mis en évidence la présence de C.L.S.P.D. actifs au sein des communes dont les instances permettent d'évoquer et de solutionner les faits de délinquance, les atteintes aux biens et aux personnes...

Il a également fait ressortir la satisfaction des partenaires quant au dispositif permanent de veille résidentielle et nocturne reposant sur les Correspondants De Nuit (C.D.N.). Néanmoins les villes ont évoquées quelques difficultés portant principalement sur les problématiques de coordination des équipes jour/nuit, d'image du service auprès des habitants.

Pour finir, les bailleurs et les villes, confrontés à une recrudescence des problèmes comportementaux, ont souligné le caractère de plus en plus préoccupant du contexte sanitaire et social, précisant qu'ils ne peuvent pas seuls apporter les réponses adaptées (prise en charge sociale, familiale, sanitaire ou psychiatrique).

### **L'accueil des nouveaux habitants**

Les villes et les bailleurs éditent des Livrets d'Accueil centrés sur les services internes qu'ils mettent à la disposition des habitants/locataires. Ces documents, bien que vivants et illustrés, s'adressent à des personnes disposant d'un bon accès à l'écrit et à la langue. Il convient de moderniser le support pour le rendre aisément accessible à tous les publics et d'élargir son contenu à des informations plus générales sur les équipements et services proposés à l'échelle de l'agglomération et ainsi renforcer l'image et l'attrait de ces quartiers, marqués par un renouvellement de l'habitat, des espaces publics et le développement de nombreux services.

### **Les actions de proximité et le lien social**

Les villes et les bailleurs mènent de nombreuses actions de proximité et d'animation à l'adresse des habitants (diagnostic en marchant, services type « Allô Mairie », fêtes des voisins, concours de décoration, etc...) qui ne sont pas relayées par les habitants pourtant en attente de ces animations et qui les apprécient. L'implication des habitants dans la vie des quartiers est faible et les Amicales de Locataires peu actives.

Par ailleurs, l'effort doit être porté sur l'accès « au service universel Internet » dont l'objectif consisterait à combattre la « fracture numérique dans les quartiers d'habitat social.

### **La simplification des demandes de logements à loyer modéré**

Le diagnostic s'est appuyé sur la réflexion inter-bailleurs portant sur deux points principaux :

- la simplification des démarches administratives à destination des demandeurs de logements sociaux, afin de faciliter la connaissance et l'analyse de la demande,
- l'élaboration d'une carte de l'agglomération précisant les implantations des logements par bailleur dans l'objectif de permettre aux demandeurs d'avoir une meilleure connaissance de l'offre locative et de son environnement (services, écoles, commerces...).

*(Annexe 2 : Tableaux de synthèse du diagnostic)*

## ARTICLE 2 – LES AXES PRIORITAIRES

Au croisement des Projet de Rénovation Urbaine et du Contrat Urbain de Cohésion Sociale - Projet Urbain de Cohésion Sociale, la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité remplit le rôle d'ensemblier quant à la mise en œuvre d'actions concrètes pour l'amélioration des conditions de vie des habitants des quartiers en rénovation urbaine.

Les partenaires désignent comme axes prioritaires de la G.U.S.P. d'Agglomération les thèmes suivants qui seront déclinés dans les actions actées à l'article 3 :

**L'amélioration du cadre de vie des habitants et de la qualité de service rendu** dans tous les domaines d'intervention de la G.U.S.P. de façon à ce que l'agglomération dijonnaise soit en capacité d'offrir à ses habitants un niveau de confort et de service équivalent pour l'ensemble des sites grâce à l'articulation des modes d'actions des bailleurs et des pouvoirs publics.

L'objectif est en particulier de poursuivre les efforts et de renforcer le cadre d'action des bailleurs en matière d'entretien des parties communes et des espaces extérieurs via une collaboration accrue entre les bailleurs et les collectivités locales et l'implication des équipes de proximité sur le sujet.

**L'implication des habitants** en vue de les associer à toutes les actions de la G.U.S.P., de construire et pérenniser un mode de concertation permanent qui devra permettre de prendre en compte dans chaque action de la G.U.S.P. les priorités, le ressenti et les objectifs des habitants. Leur mobilisation permanente facilitera l'appropriation des actions de G.U.S.P. par les habitants et constituera un facteur important de réussite de la démarche.

**La maîtrise des évolutions sociales liées au projet de renouvellement urbain** en adoptant des modalités de suivi des mouvements résidentiels et des évolutions sociales de façon à tirer les enseignements des expériences de chaque partenaire, à adapter des stratégies d'intervention en vue d'un objectif commun de régulation sociale dans les quartiers rénovés.



## Interactions entre les axes prioritaires et les actions de G.U.S.P.

**Axe 1 : Amélioration du cadre de vie des habitants**

**Axe 2 : Implication des habitants**

Action 1 : Amélioration de la propreté  
Action 9 : Diffusion d'un répertoire du patrimoine social

Action 2 : Information sur le tri sélectif  
Action 5 : Accompagnement aux bonnes conditions d'exécution des chantiers de R.U.  
Action 6 : Renfort du lien avec les nouveaux arrivants  
Action 8 : Constitution d'un groupe d'habitants relais  
Action 10 : Système d'enregistrement unique de la demande

Action 3 : Renforcement de la communication sur le dispositif des C.D.N.

Action 7 : Rencontres des gardiens et personnels de proximité

Action 4 : Conforter ou favoriser les instances de concertation et de suivi communal

**Axe 3 : Maîtrise des évolutions sociales liées au projet de renouvellement urbain**

## ARTICLE 3 – LES ACTIONS

Les partenaires s'engagent à mettre en œuvre les actions suivantes :

### LA PROPRETÉ

#### ACTION N°1 – AMÉLIORATION DE LA PROPRETÉ

**PORTEUR DE L'ACTION : Grand Dijon et USHB**

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P. – Direction collecte et tri des déchets du G.D.

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Villes – Bailleurs

#### CONTEXTE

Les quartiers présentent en général un bon niveau de propreté avec toutefois des améliorations à apporter pour donner une meilleure image des espaces extérieurs en limitant le temps de dépôt des encombrants avant collecte en extérieur et des conteneurs vides après collecte.

Par ailleurs, une des causes constatée des mauvaises pratiques de locataires qui abandonnent les sacs de déchets en dehors des locaux prévus est la mauvaise tenue de ces locaux dans lesquels les locataires ne veulent pas entrer (saleté, mauvaises odeurs, entrée obstruée par des déchets).

#### DÉCISION

Les améliorations sont attendues à partir de plusieurs engagements partenariaux :

o **Un effort soutenu dans l'entretien des lieux de dépôt des déchets**

Les bailleurs s'engagent à exercer sur leur prestataire chargé de l'entretien des locaux poubelles une vigilance soutenue afin de garantir une meilleure qualité de prestation en particulier dans le nettoyage des sols, dans l'usage de produits efficaces et dans le lessivage régulier des conteneurs. De la même manière, la vigilance portera sur le nettoyage des abords des colonnes enterrées.

o **Une cartographie des dysfonctionnements**

Afin de pointer très précisément les lieux où des désordres sont constatés par les équipes de collecte et les services des villes, les partenaires s'engagent à mettre en place deux outils de recueil d'informations sur les dysfonctionnements dans la chaîne de stockage et collecte des déchets :

- une base de données Excel sera élaborée et renseigné par les bailleurs, les villes, le Grand Dijon et son prestataire pour porter à la connaissance des acteurs les dysfonctionnements à traiter rapidement. Un échange entre le Grand Dijon, les villes et les bailleurs permettra de préciser les modalités d'accès à la base.
- une cartographie, établie à partir de l'outil S.I.G., sur laquelle figure la localisation des patrimoines des bailleurs et les adresses postales des immeubles, destinée à être renseignée sur les dysfonctionnements récurrents qui nécessitent

une recherche de causalité, une analyse précise et une mutualisation des moyens d'action. La carte fera également apparaître les adresses où les locaux à poubelles seront remplacés par des colonnes enterrées. Des réunions de travail autour du relevé cartographique seront tenues chaque trimestre puis chaque semestre en fonction des besoins.

o **Collecte d'encombrants**

Avant la mise en place du nouveau mode de collecte des encombrants en 2009 (collecte sur appel), le Grand Dijon s'engage à ne pas prévoir de collecte d'encombrants le lundi dans les quartiers d'habitat social et à planifier les collectes uniquement en deuxième partie de matinée de façon à ce que les prestataires des bailleurs qui sortent les encombrants puissent le faire le matin même.




Les bailleurs s'engagent à maintenir à disposition des locataires des locaux de stockage des encombrants à l'intérieur des immeubles (5 m<sup>2</sup> pour 10 logements et 0,10 m<sup>2</sup> par logement supplémentaire).





o **Elaboration d'un référentiel sur la qualité d'entretien des immeubles**

L'U.S.H. de Bourgogne vient de lancer l'enquête de satisfaction prévue dans le cadre de l'Engagement National du Mouvement H.L.M., dont les résultats seront connus et exploités en mai 2008. A la suite de l'analyse des résultats, des actions portant sur les thèmes évoqués de façon récurrente par les locataires seront décidées et sur lesquelles l'U.S.H. de Bourgogne s'engage à un échange d'informations et une démarche de concertation avec le Grand Dijon.

**CALENDRIER** : Démarrage dès signature de la charte

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Propreté	Indicateurs d'alerte
<b>Action 1</b> <b>Améliorer la propreté</b>	<i>Suivi de la transmission, par les différents partenaires, des dysfonctionnements observés dans la chaîne de stockage et collecte des déchets :</i> - nombre de données apportées par chaque bailleur sur la base Excel - relevé des sites concernés	
	<i>Comparatif des relevés cartographiques et analyse des évolutions</i>	
	<i>Interventions des bailleurs auprès de leurs prestataires : justificatifs</i>	
	<i>Suivi de l'enquête menée par l'U.S.H.B. : analyse des résultats et actions</i>	

**COUT ET FINANCEMENT** : Mobilisation de personnels

## **ACTION N°2 – CAMPAGNE D'INFORMATION SUR LE TRI SELECTIF**

**PORTEUR DE L'ACTION : Grand Dijon**

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P. – Direction collecte et tri des déchets du G.D.

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Bailleurs

### **CONTEXTE**

Le tri sélectif est peu pratiqué dans les quartiers d'habitat social. Dans le cadre des P.R.U., la mise en place de colonnes enterrées justifie qu'un effort particulier soit fait pour inciter les locataires à utiliser les bacs de tri. Les objectifs de l'action sont d'informer et de faciliter la pratique du tri pour les familles à l'intérieur du logement.

### **DECISION**

Le Grand Dijon, les villes et les bailleurs décident de relancer une campagne d'information en quatre temps :

o **Visite des ambassadeurs du tri au personnel de proximité des bailleurs**

Un ambassadeur sera mandaté par le Grand Dijon auprès du personnel de proximité des bailleurs afin de leur donner une explication complète sur les modalités de tri à transmettre aux locataires dans le mois qui suit leur arrivée.

o **Un affichage devant les lieux de stockage**

Le Grand Dijon éditera une affiche à apposer par les bailleurs dans lieu de stockage des conteneurs de façon à rappeler les consignes de tri.

o **Distribution de sacs de pré-collecte**

Les bailleurs pourraient lancer une campagne de distribution de sacs de pré-collecte sur certains sites pilotes et dans les immeubles nouvellement résidentialisés. Le bilan de l'amélioration des résultats de la collecte sera effectué au terme d'un semestre. Une étude, dont l'objectif sera d'estimer la pertinence d'un tel dispositif, sera réalisée conjointement entre les bailleurs, avec le concours du GRAND DIJON.

**Les immeubles retenus pour expérimenter la distribution de sacs de pré-collecte sont les suivants : ...**

- **OPAC de Dijon :**

- ◆ Les Grésilles ISIS/OSIRIS/RAMSES ; Berthelot ; Hérédia ; Kipling-Lalo ; Nobel/Jouhandeau ; Gutenberg ; Bâtiments BCDE ;
- ◆ Le Mail (OPAC) : Berlioz ; ADER
- ◆ Le Belvédère : Ilot II et IV
- ◆ La Fontaine d'ouche : Ilots Gascogne et Franche Comté

- **Foyer Dijonnais :**

- ◆ Fontaine d'ouche : immeubles situés du 32 au 42 rue du lac (122 logements)
- ◆ Le Mail : Immeuble Bld Lattre de Tassigny (70 logements)

- **Ville de Chenôve :**

- ◆ Immeubles ADER (OPAC) et les Tours RENAN (OPH21). Dans un 2<sup>nd</sup> temps les immeubles





Hélène Boucher et Bertioz (OPAC)  
 - OPH 21 :

- ◆ Le Belvédère : Immeubles 1.3.5.7.9 rue Picasso et 6.8.10 rue du mail ainsi que les bâtiments situés au 2.4.6. rue Gimbsheim

**CALENDRIER** : Démarrage dès signature de la charte

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte:	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Propreté	Indicateurs d'alerte
Action 2 Campagne d'information sur le tri sélectif	<i>Suivi du nombre de visites réalisées par les ambassadeurs auprès des agents de proximité Vérifier que tous les sites ont été couverts</i>	
	<i>Suivi semestriel des affichages : lieu et remplacement Vérifier que tous les sites ont été couverts</i>	
	<i>Retour d'information par les gardiens sur l'usage des sacs de pré-collecte</i>	
	<i>Evolution du volume de tri sur 6 mois</i>	

**COUT ET FINANCEMENT** : Mise en place des modalités financières selon les résultats de l'étude

**MOYENS HUMAINS** : Mobilisation de personnels

## LA TRANQUILLITÉ ET LA VEILLE SOCIALE

Les actions N°3 et N° 4 seront adaptées en fonction des évolutions pratiques liées à la mise en œuvre du protocole des C.D.N. (en cours de validation).

### **ACTION N°3 – RENFORCER LA COMMUNICATION SUR LE DISPOSITIF DES CORRESPONDANTS DE NUIT (C.D.N.) A DESTINATION DES HABITANTS**

**PORTEUR DE L'ACTION : Grand Dijon**

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P. et service Politique de la ville

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** A.C.O.D.E.G.E – Villes (chef de projet C.U.C.S., A.D.L.,...)

– Bailleurs – Conseil Général

#### **CONTEXTE**

Les partenaires partagent le besoin de pérenniser le dispositif des C.D.N. mais souhaitent une optimisation du service afin :

- de permettre une meilleure identification des C.D.N. par les habitants,
- de clarifier les rôles et missions des C.D.N.,
- de répondre aux attentes des villes et bailleurs qui recherchent une meilleure efficacité du service et le renforcement de la tranquillité au sein des quartiers.

#### **DECISION**

Les partenaires décident de renforcer les dispositifs existants en généralisant un certain nombre de pratiques qui ne sont pas homogénéisées à l'échelle de l'agglomération. Les améliorations sont donc attendues à partir de plusieurs engagements partenariaux :

- o **Assurer une transmission mensuelle des mouvements résidentiels**

Les bailleurs s'engagent à compléter un outil commun de suivi des mouvements résidentiels, envoyé mensuellement par les organismes bailleurs à l'A.C.O.D.E.G.E., qui prendra appui sur cet outil pour organiser les visites de présentation individuelle des C.D.N. aux nouveaux locataires.

*Cf. Proposition d'outil de suivi page suivante*

Suivi mensuel des mouvements résidentiels				
		1	2	...
<b>Bailleurs :</b> OPAC, OPH 21, Néolia, SCIC Habitat, ICF, Foyer Dijonnais...	Ville	...	...	...
	Quartier	...	...	...
	Adresse précise	...	...	...
	Nom et date de départ du précédent locataire	...	...	...
	Nom et date d'entrée du nouveau locataire	...	...	...
<b>C.D.N.</b>	Date de visite prévue	...	...	...
	Commentaires	...	...	...

o **Mettre en place un plan de communication écrite et visuelle**

Le plan de communication comprend :

- la pérennisation de l'affichage de panneaux d'information dans les halls d'immeubles et la vérification de leur présence par les C.D.N.,
- la diffusion large de l'information via les sites Internet des villes, des bailleurs et de l'agglomération ainsi que par le biais des publications locales (journaux communaux, lettres d'information...).

o **Favoriser les rencontres directes entre les C.D.N. et les habitants**

- Action spécifique en direction des nouveaux arrivants :




Les bailleurs s'engagent à présenter succinctement le dispositif des C.D.N. lors de l'entrée des locataires dans leur logement et de les prévenir de l'organisation systématique de visites individuelles de présentation portées par les C.D.N.. Les nouveaux arrivants étant très sollicités, ces visites devront se coordonner avec les différentes rencontres prévues lors de l'installation des locataires.




- Action en direction de l'ensemble des locataires :

En sus, le service des CDN pourra mettre en place des réunions collectives de présentation du service dans une visée pédagogique et participer aux animations de quartiers (en lien avec les chefs de projet C.U.C.S. et/ou les A.D.L.), afin de concerner la plus large part possible de locataires.

**CALENDRIER :** Démarrage dès signature de la charte

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Tranquillité - Veille sociale	Indicateurs d'alerte
Action 3 Renforcer la communication sur le dispositif des C.D.N. à destination des habitants	Suivi mensuel de la transmission, par les bailleurs, des mouvements résidentiels à l'A.C.O.D.E.G.E.	
	Suivi trimestriel des actions de communication - Nombre d'articles paru sur le Web, dans les journaux locaux - Suivi de la campagne d'affichage, nombre d'immeubles concernés...	
	Nombre trimestriel de locataires rencontrés en vis-à-vis (rapporté aux nombres de nouveaux arrivants)	

**COUT ET FINANCEMENT** : Mobilisation de personnels

## **ACTION N°4 – CONFORTER OU FAVORISER LES INSTANCES DE CONCERTATION ET DE SUIVI COMMUNAL**

**PORTEUR DE L'ACTION** : Villes

**ANIMATION ET SUIVI** : Villes

**PARTENARIAT OPERATIONNEL (à déterminer selon les contextes locaux)** : Coordinateur C.D. de la G.U.S.P. – C.C.A.S. – Caisse d'Allocations Familiales – Services sociaux du département – A.C.O.D.E.G.E. (coordinatrice de jour) – Bailleurs, mission exclusion de la DDE ...

### **CONTEXTE**

Les villes et les bailleurs assument la prise en charge d'un nombre croissant de locataires en difficulté sans pouvoir toujours apporter une réponse adaptée. Ils sont en attente du développement ou du renforcement d'un partenariat fort entre les services sociaux, les villes et les bailleurs pour une prise en charge large et concertée des locataires en situation difficile.

### **DECISION**

En préalable à l'installation des commissions, les partenaires s'engagent à rédiger un protocole d'accord déontologique qui fixera les règles permettant la mise en place et le fonctionnement de ces instances. Il s'accordera sur les dispositions prévues dans le protocole d'accord des C.D.N. en cours de validation.

L'objectif est de conforter les commissions au sein des communes qui en sont déjà dotées, notamment en favorisant l'élargissement à d'autres partenaires (principalement les bailleurs) ou d'encourager leur mise en place lorsque qu'elles ne préexistent pas.

#### **o Objet des commissions sociales communales**

Elles sont dédiées au suivi des locataires présentant des difficultés socio-



économiques. Cependant, les compétences de la commission pourront être élargies en lien avec les instances de travail mise en place dans le cadre du C.U.C.S.. L'objectif étant que ces commissions permettent d'identifier et de traiter des problématiques plus larges tels que les comportements atypiques, les problèmes psychologiques...

o **Membres de la commission**

La commission regrouperait par exemple les représentants des communes et C.C.A.S., des bailleurs et des services sociaux (Caisse d'Allocations Familiales, Services sociaux départementaux, D.D.E. ...).

o **Modalités de fonctionnement (arrêtées librement au sein de chaque commune compte tenu des spécificités locales)**

Exemple : Le travail préalable à la constitution des commissions sociales est l'identification d'un référent par commune, par bailleur et par partenaire social. Les bailleurs identifient les locataires présentant des difficultés puis transmettent la liste au pilote de la commission, en l'occurrence la commune, qui la fait parvenir aux partenaires sociaux membres de la commission.




Le pilote a en charge l'alimentation d'un tableau de bord partagé, permettant un suivi individualisé et durable des locataires en difficulté. Cet outil servira également de support au travail partenarial en commissions. La fréquence des commissions sociales pourrait être établie sur la base d'une réunion par mois.







*Proposition de tableau de bord*

Tableau de bord partagé - Commission sociale communale										
Numéro du locataire (Fichier anonyme)	Adresse	Situation sociale			Connaissance partagée des acteurs sociaux sur la situation du locataire			Actions proposées	Point mensuel d'évolution de la situation	
		Situation familiale	Montant des impayés	Description des problèmes rencontrés	Démarches engagées par le locataire	Vérification des prestations perçues	Partenaire en charge du suivi		Mois 1	Mois 2
1		C (couple)						Plan d'apurement		
2		I (personne isolée)						FSL		
3		C + 1 (couple avec 1 enfant)						Dossier d'endement auprès de la banque de France		
4		...						Déblocage des APL		
...		...						...		

**CALENDRIER** : Travail préalable à la constitution des commissions sociales d'ici la fin 2008, fonctionnement effectif des commissions au 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

Indicateurs de suivi-évaluation - Tranquillité - Veille sociale		Indicateurs d'alerte
<b>Action 4</b> <b>Encadrer la mise en place des commissions sociales communales</b>	<i>Suivi de la mise en place effective des commissions sociales communales</i>	
	<i>Bilan annuel de la mobilisation des partenaires par commune</i>	
	<i>Suivi de la mise à jour mensuelle du tableau de bord partagé</i>	
	<i>Nombre de dossiers suivis mensuellement par commune</i>	
	<i>Nombre annuel de sortie de dette locative Taux de situations résolues</i>	
	<i>Réunion partenariale annuelle (pilotee par le Grand Dijon) : partage d'expérience, typologie des situations rencontrées, évolution du dispositif...</i>	

**COÛT ET FINANCEMENT :** Sans objet

**MOYENS HUMAINS :** Mobilisation de personnels

## **ACTION N°5 – FAVORISER LES MEILLEURES CONDITIONS D'EXECUTION DES CHANTIERS DE RENOVATION URBAINE**

**PORTEUR DE L'ACTION : Les maîtres d'ouvrages**

**ANIMATION ET SUIVI :** Chef de projet ANRU de chaque site

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** L'ensemble des maîtres d'ouvrage et des entreprises intervenant sur les chantiers, coordonnateurs GUSP de l'agglomération, Conseil régional, Conseil général...

### **CONTEXTE**

L'importance des travaux engagés et/ou envisagés dans le cadre des projets de rénovation urbaine fait craindre aux partenaires que les habitants ne subissent de lourds désagréments dans l'usage des espaces communs pendant une longue période. Or, à travers la charte de G.U.S.P., ils souhaitent maintenir la tranquillité et la sécurité des habitants des quartiers pendant toute la durée des chantiers.

Cette action est destinée à rappeler les règles relatives à l'exécution des chantiers de R.U. figurant dans les conventions A.N.R.U..

### **DECISION**




Le Grand Dijon, les villes et les bailleurs s'engagent à faire respecter les engagements du cahier des charges commun figurant dans les conventions A.N.R.U. et à renforcer la concertation auprès des habitants.


- **Protection des chantiers :** par la pose de palissades de grande hauteur, maintenues en état de propreté, éventuellement décorées par les habitants du quartier, et destinées à limiter les intrusions sur le chantier
- **Eclairage provisoire en périphérie des chantiers :** pour se substituer à la suppression des points d'éclairage publics au niveau des zones de chantier et afin de sécuriser et de rendre confortable la circulation piétonne
- **Circulation des piétons, des véhicules et stationnement :** organisation et entretien adaptés, à chaque phase du chantier, des cheminements piétonniers, des circuits automobiles et des zones de stationnement au sein du quartier, afin d'éviter l'inconfort et les dangers d'un sol boueux
- **Entretien renforcé des espaces extérieurs :** sur-entretien, pendant toute la durée des chantiers, des espaces respectifs des villes et des bailleurs (abords des chantiers, accès et halls adaptés aux besoins ponctuels)
- **Concertation renforcée auprès des habitants :** poursuite des efforts de communication relative au déroulement des chantiers en direction des habitants

Le coordinateur de la G.U.S.P. en partenariat avec l'ensemble des référents des organismes seront chargés d'effectuer un contrôle régulier des conditions d'exécution des chantiers.

**CALENDRIER :** Démarrage dès signature de la charte

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

Indicateurs de suivi-évaluation - Tranquillité - Veille sociale		Indicateurs d'alerte
<b>Action 6</b> Assurer les bonnes conditions d'exécution des chantiers R.U.	<i>Suivi bimensuel du bon déroulement des chantiers par la maîtrise d'ouvrage. Relevé d'observation transmis aux partenaires</i>	

**COUT ET FINANCEMENT :** A la charge de chacun des maîtres d'ouvrage  
**MOYENS HUMAINS :** Mobilisation de personnels

## L'ACCUEIL DES NOUVEAUX HABITANTS

### ACTION N°6 – RENFORCER LE LIEN AVEC LES NOUVEAUX HABITANTS

**PORTEUR DE L'ACTION :** Villes – Bailleurs

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P. – Service communication

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** GRAND DIJON

#### CONTEXTE

L'importante rotation des locataires (environ 1 200 par an sur les quartiers concernés par la G.U.S.P.) conduit les villes et les bailleurs à éditer des livrets d'accueil qui donnent aux nouveaux habitants des informations générales sur l'organisation de leurs services et les interlocuteurs désignés.

Dans leur conception actuelle, ces documents ne s'ouvrent pas sur des données plus générales informatives ou pédagogiques. De plus, le support en est généralement le texte écrit dont l'accès n'est pas aisé pour tous.

Par ailleurs, les partenaires souhaitent suivre l'évolution et la bonne adaptation des familles relogées ou nouvellement installées dans les nouveaux immeubles de façon à anticiper les problèmes de cohabitation, de tirer des enseignements des expériences faites et d'adapter le suivi de l'évolution de l'immeuble au cas par cas.

#### DECISION

o **Document d'accueil sur support imagé**

La plate-forme Internet du fichier unique (cf. Action N°10) pourra être utilisée aux fins de présentation des équipements et des services de l'agglomération.

o **Suivi de l'évolution des nouveaux immeubles**

Les partenaires décident de suivre l'évolution sociale des nouveaux immeubles afin de prévenir d'éventuelles dérives ou problèmes de cohabitation. Un questionnaire sera réalisé à cet effet de manière concertée par les bailleurs qui réaliseront les enquêtes annuellement auprès des ménages relogés dans le cadre des projets de rénovation urbaine.

L'analyse des résultats sera menée en lien avec les services des bailleurs (personnel de proximité et conseillères sociales), les M.O.U.S. Relogement, les centres sociaux et la C.A.F. qui apporteront, chacun dans leur domaine, les compléments d'informations nécessaires à la bonne compréhension des données recueillies.

Dans un premier temps, l'expérimentation portera sur les immeubles suivants :

**- OPAC :**

- ◆ Les Grésilles : Immeuble rue Théodore Monod et programme de la Centralité
- ◆ Le Mail : Immeubles situés sur les sites dit de « La Gendarmerie » et « rue Guillot Bougeot 1<sup>er</sup> » ; Dans un 1<sup>er</sup> temps l'immeuble « Clos des Marronniers » (NEOLIA).




**- Le Foyer Dijonnais : MOUV 'YORK (les Grésilles)**





La généralisation du dispositif sera envisagée à mi-parcours de la charte.

**CALENDRIER :**

Réalisation de cinq enquêtes auprès des ménages sur la durée totale de la charte

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

Indicateurs de suivi-évaluation - Accueil des nouveaux arrivant		Indicateurs d'alerte
Proximité et lien social		
Action 7 Accueil des nouveaux habitants	Mise en place de l'observatoire	
	Lancement de l'enquête auprès des familles relogées	
	Analyse des résultats de l'enquête auprès des familles relogées	
	Prise en charge par les partenaires des difficultés mises en lumière : nombre de familles concernées, type d'interventions engagées	

**COÛT ET FINANCEMENT :** Sans objet

**MOYENS HUMAINS :** Mobilisation de personnels

**ACTION N°7 – Favoriser l'information et la formation des GARDIENS ET PERSONNELS DE PROXIMITÉ**

**PORTEUR DE L'ACTION :** Grand Dijon

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P.

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Villes – Bailleurs

**CONTEXTE**

Le diagnostic a montré que les structures des équipes de proximité des bailleurs sont conformes aux nécessités des tâches à réaliser mais que ces équipes sont peu importantes en nombre de personnes et que les gardiens en ressentent probablement un sentiment d'isolement.

Le personnel de proximité des bailleurs est le premier interlocuteur des locataires et le

premier ancrage du lien social dans l'immeuble. Il convient de renforcer la motivation de ce personnel en les informant des ressources que leur offrent les villes ou l'agglomération pour répondre au mieux aux attentes des habitants.

### OBJECTIF

Les bailleurs acceptent que soit initiées des rencontres avec leurs gardiens et personnel de proximité (environ 50 personnes).

Elles doivent permettre :

- de mutualiser leurs expériences et leur connaissance des sites,
- de leur donner un même niveau d'information, en particulier sur l'avancement des P.R.U.,
- que leur soit délivré des formations thématiques sur des sujets tels que la gestion des conflits de premier ordre, le fonctionnement des ambassadeurs du tri, la sensibilisation au développement durable et à l'économie de charges...

L'objectif conjoint est :




- de fournir, via le personnel de proximité, une information équitable à destination des habitants quel que soit le quartier ou le bailleur concernés.
- de constituer un programme 2008-2010 (à formaliser) et qui s'intègre dans un plan de formation conjoint (thèses et modalités)





Ces rencontres pourront également être l'occasion de partager une réflexion sur les projets de rénovation urbaine en cours et les modalités de gestion à adapter.

Une rencontre sera organisée chaque semestre par le coordinateur de la G.U.S.P..

**CALENDRIER** : Une première réunion pourra être organisée d'ici la fin d'année.

### INDICATEURS :

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Accueil des nouveaux arrivant Proximité et lien social	Indicateurs d'alerte
Action 8 Rencontres des gardiens et personnel de proximité	Nombre de réunions organisées	
	Participation des personnels : nombre de personnes par bailleur et par site	
	Diffusion des comptes-rendus des réunions	
	Retour de satisfaction des bailleurs (point annuel)	

**COUT ET FINANCEMENT** : Sans objet  
**MOYENS HUMAINS** : Mobilisation de personnels



## ACTION N°8 – CONSTITUTION D'UN GROUPE D'HABITANTS RELAIS

**PORTEUR DE L'ACTION :** Grand Dijon

**ANIMATION ET SUIVI :** U.S.H. de Bourgogne – Coordinateur G.D. de la G.U.S.P.

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Bailleurs

### CONTEXTE

Le diagnostic a mis en évidence la faible mobilisation des habitants dans la gestion de leur immeuble et de leur quartier. On recense très peu d'Amicales de Locataires actives et les bailleurs ne peuvent appuyer leur gestion sur la concertation avec les habitants faute de locataires référents.

Par ailleurs, les manifestations festives qui sont portées par les villes ou les bailleurs ne peuvent s'appuyer sur un collectif d'habitants relais pour les pérenniser.

### DECISION

Les partenaires décident de mettre leurs efforts en commun pour réunir un groupe d'environ 20 personnes issues des quartiers en renouvellement urbain (quatre personnes par quartier). Ce groupe, **notamment constitué de membres d'amicales et d'associations de locataires**, sera destiné à :

- représenter une instance de concertation permanente,
- faciliter la communication avec les habitants,
- porter des actions d'animation.




Il permettra de valoriser l'implication d'habitants reconnus localement comme des personnes ressources autour d'actions emblématiques portées à l'échelle de l'agglomération (du type immeuble en fête).





Le coordinateur G.D. de la G.U.S.P. travaillera avec les coordinateurs G.U.SP. des villes et des bailleurs sur la constitution de ce groupe d'habitant relais.

Le coordinateur G.D. de la G.U.S.P. aura la charge du suivi des travaux du groupe.

**CALENDRIER :** Dès la mise en place des chartes locales

### INDICATEURS :

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

		Indicateurs de suivi-évaluation - Accueil des nouveaux arrivant Proximité et lien social	Indicateurs d'alerte
Action 9 Constituer un groupe d'habitants relais	Diffusion des comptes-rendus des réunions organisées pour la sélection des habitants relais		
	Examen des projets initiés par le groupe		
	Bilan de la participation du groupe aux actions de la G.U.S.P.		
	Rapport sur la motivation et l'assiduité des habitants sélectionnés		
<p><b>COUT ET FINANCEMENT</b> : A définir annuellement selon les propositions et les projets portés par le groupe</p> <p><b>MOYENS HUMAINS</b> : Mobilisation de personnels</p>			

## LA SIMPLIFICATION DES DEMANDES EN LOGEMENTS SOCIAUX

### ACTION N°9 – DIFFUSER UN REPERTOIRE DU PATRIMOINE DES BAILLEURS

**PORTEUR DE L'ACTION :** Grand Dijon

**ANIMATION ET SUIVI :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P. – Service SIG et Mission observatoire et prospective du Grand Dijon

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Villes – Bailleurs – U.S.H. de Bourgogne

#### CONTEXTE

Les villes et les bailleurs souhaitent fournir une information optimale et équitable aux demandeurs de logements sociaux en sus de la fiche d'information existante, transmise au moment de la demande. L'outil mis en place doit pouvoir participer à la valorisation et au renforcement de l'attractivité des quartiers prioritaires.

#### DECISION

Les partenaires décident d'élaborer un **répertoire du patrimoine des bailleurs** destiné à informer les demandeurs sur la localisation et l'insertion urbaine du patrimoine social afin de lui en donner une meilleure lisibilité. Chaque carte comportera des indications sur la localisation du parc social dans le quartier, et la proximité (à 500 et 1 000 mètres) des éléments suivants : stations de bus, équipements scolaires ou d'accueil de la petite enfance, équipements de loisirs, équipements commerciaux, équipements ou services de santé, services publics

##### o Niveau de précision de la cartographie

Le patrimoine social ne se limitant pas au parc situé dans les quartiers en rénovation urbaine, le répertoire concernera l'ensemble de l'agglomération. L'échelle retenue pour la réalisation et la diffusion des cartes est le quartier.

*Cf. Extrait du répertoire – Exemple du Mail de Chenôve page suivante*

## Quartier du Mail CHENOVE

BUS DIMA - ligne 2  
BUS DIMA - ligne 4  
BUS DIMA - ligne 16

### Équipements sociaux ou d'accueil de la Petite enfance

Halle-Garderie  
Groupe Scolaire Henri Giraud  
Groupe Scolaire Paul Bert  
Groupe Scolaire Bourdonnière  
Groupe Scolaire des Violettés  
Groupe Scolaire Saint Jacques  
Groupe Scolaire Gambetta  
Collège du Châtré  
Collège Édouard Herriot  
Lycée professionnel Antoine

### Équipements sportifs

Gymnase Le Mail  
Gymnase Gambetta  
Gymnase Édouard Herriot  
Gymnase du Châtré  
Complexe sportif Louis Quéré  
Boulodrome  
Conservatoire  
Maison des Sports  
Maison de la Danse  
Maison des aînés  
Piscine  
Bibliothèque François Mitterand

### Équipements commerciaux

Centre commercial Kennedy  
Centre commercial Saint-Exupéry

### Équipements ou services de santé

Espace Santé Jeune  
Plate-forme Santé

### Services publics

La Poste  
C.C.A.S.  
Affaires Sociales  
Mairie  
Centre Social Armand Thiebaut  
Centre Social Le Mail  
Centre technique municipal  
Maison de la Justice  
CAF - Service Emploi Formation  
Commissariat de Police  
Hotel d'entreprises



■ Patrimoine OPH21  
■ Patrimoine OPAC  
■ Patrimoine Autre

### o Modalités de mise en œuvre

La réalisation du répertoire sera assurée par le Grand Dijon, en prenant appui sur son outil S.I.G. et grâce à un partage d'informations entre l'agglomération, les villes et les bailleurs.

Une mise à jour annuelle du répertoire sera effectuée. Elle devra prendre en compte les évolutions des quartiers en rénovation urbaine à échéance d'un an pour que les demandeurs puissent se projeter dans leur futur environnement (ventes, constructions neuves...).




### o Modes de diffusion




Il est proposé deux modes de diffusion :

- sous forme de cartes individuelles, mise à disposition dans les mairies, les C.C.A.S. et les agences des bailleurs,
- sous forme de répertoire (compilation de l'ensemble des cartes par quartier) à disposition des locataires dans les agences d'accueil des bailleurs.

**CALENDRIER :** Conception 2<sup>ème</sup> semestre 2008, distribution début 2009

**INDICATEURS :**

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Simplification des demandes de logements sociaux	Indicateurs d'alerte
Action 10 Diffuser un atlas du patrimoine des bailleurs	Suivi de la mise en place de l'atlas et de sa mise à jour annuelle	
	Nombre d'atlas diffusé annuellement : - En mairie - Dans les C.C.A.S. - Dans les agences des bailleurs	
	Retour qualitatif des demandeurs	

**COÛT ET FINANCEMENT :**

- Aucun investissement lié à la conception du répertoire, pris en charge par le service S.I.G. du Grand Dijon qui fournira un support informatique aux villes et aux bailleurs
- **Financement de l'impression à définir**

**MOYENS HUMAINS :** Mobilisation de personnels

**ACTION N°10 – MISE EN PLACE D'UN FICHER UNIQUE D'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE**

**PORTEUR DE L'ACTION :** U.S.H. de Bourgogne

**ANIMATION ET SUIVI :** U.S.H. de Bourgogne – Grand Dijon

**PARTENARIAT OPERATIONNEL :** Bailleurs – Villes – D.D.E. – Conseil Général

**CONTEXTE**

A ce jour tous les nouveaux locataires ont l'obligation de déposer une demande chez chacun des six bailleurs. L'idée est de simplifier les démarches administrative des demandeurs pour faciliter leur accès au logement et de mieux analyser le besoins et demandes.

Les partenaires souhaitent simplifier les démarches administratives des demandeurs de logements sociaux (qui doivent actuellement déposer leur dossier auprès de chaque bailleur) et faciliter la connaissance et l'analyse de la demande.

## DECISION

Pour faciliter le traitement de la demande, le Grand Dijon, l'U.S.H. de Bourgogne, les villes et les bailleurs décident de recourir à un **outil informatique de centralisation de la demande**, jouant un rôle d'interface entre le logiciel délivrant le numéro unique et ceux utilisés par les bailleurs.

### o **Mise en place de l'outil informatique de centralisation de la demande**

Les partenaires ont exprimé la volonté d'une réflexion quant à son opérationnalité à l'échelle départementale, pour éviter que les demandeurs ne soient confrontés à différentes procédures au sein du même département.




Le prestataire informatique chargé de créer l'outil sera retenu par le biais d'un appel d'offre.



### o **Etapes à venir :**

- La constitution du groupe de travail associant les différents partenaires dès la signature de la Charte G.U.S.P.
- La définition des modalités techniques et financières d'ici fin 2008 (élaboration d'un cahier des charges)
- Début 2009 : engagement financier et consultation nécessaire à la constitution de cet outil (choix prestataire en juin 2009)
- Septembre - octobre 2009 : phase de test
- 2010 : opérationnalité du dispositif

**CALENDRIER :** Délais d'un an pour le choix du prestataire informatique et la conception de l'outil de gestion locative. Mise en place effective du système d'enregistrement unique de la demande début 2010.

## INDICATEURS :

Indicateurs d'alerte :	
	Indicateur normal
	Indicateur dégradé
	Alerte

	Indicateurs de suivi-évaluation - Simplification des demandes de logements sociaux	Indicateurs d'alerte
Action 11 Mettre en place un système d'enregistrement unique de la demande	<i>Suivi de la mise en place de l'outil de gestion locative</i>	
	<i>Réunion partenariale annuelle (pilotee par le Grand Dijon) : retour qualitatif des bailleurs sur le dispositif, axes d'amélioration...</i>	

**COUT ET FINANCEMENT :**

- En fonction du résultat de l'appel d'offre
- Décision à opérer au moment du choix du prestataire
- Etude financée par le Grand Dijon, l'Etat, l'U.S.H.B. et le Conseil général

**MOYENS HUMAINS :** Mobilisation de personnels

## ARTICLE 4 - MODALITES

Le dispositif G.U.S.P. doit garantir l'amélioration du cadre et du confort de vie dans les quartiers à long terme. En conséquence, les actions consignées dans la charte feront l'objet d'un suivi régulier afin d'en assurer l'évaluation et la pérennité ou d'en adapter les dispositions en fonction des résultats constatés.

Les partenaires décident de créer à cet effet deux instances de suivi :

- un Comité de Suivi Technique qui réunira les référents G.U.S.P. identifiés auprès des différents partenaires chaque semestre, ou au moins 1 fois par semestre (*Annexe 3 : Noms des référents identifiés au sein de chaque organisme*)
- un Comité de Pilotage qui réunira les signataires de la charte chaque année.

Le Comité Technique s'appuiera sur un travail de diagnostic préalable qui aura été établi par le coordinateur du Grand Dijon en étroite collaboration avec les référents G.U.S.P. des différents organismes, l'objectif étant d'apporter des éléments d'appréciation sur la mise en place des actions et leur efficacité.

Le Comité de Pilotage sera l'occasion pour le coordinateur de la G.U.S.P. de présenter le bilan annuel partagé de la réalisation des actions de la charte.

Ces comités devront contrôler et attester de l'avancement des actions dans leur mise en place effective, le respect du calendrier fixé et l'engagement des partenaires, l'évaluation de l'efficacité de l'action.

### COORDINATION DE LA CHARTE DE G.U.S.P.

**PORTEUR DE L'ACTION : Grand Dijon**

**PILOTAGE :** Coordinateur G.D. de la G.U.S.P.

### OBJECTIFS

Les actions décidées dans le cadre d'une Gestion Urbaine et Sociale de Proximité nécessitent un suivi permanent.

Il convient de nommer un coordinateur chargé :

- d'assurer la mise en œuvre des actions et la mise en place des financements
- de suivre la déclinaison locale de la charte dans chaque site
- de réunir périodiquement le Comité Technique
- d'assurer le secrétariat des réunions et en particulier la rédaction des comptes rendus
- de réaliser une évaluation annuelle de la charte et de la présenter lors du Comité de Pilotage
- de participer aux réunions thématiques nécessaires à la conduite de chaque action
- de servir d'interface entre les partenaires pour la collecte des informations et



leur diffusion

- de maintenir un lien permanent entre l'ensemble des référents G.U.S.P. identifiés auprès des partenaires signataires
- de mettre en œuvre des démarches de capitalisation dans l'agglomération (réunions de partage d'expérience, de bilan des actions menées...)

### DECISION

Le Grand Dijon décide de l'affectation d'un coordinateur de la G.U.S.P dont la mission principale sera d'être l'interlocuteur unique des villes et des bailleurs pour recueillir les informations, remarques et réclamations relatives au suivi de la gestion courante.

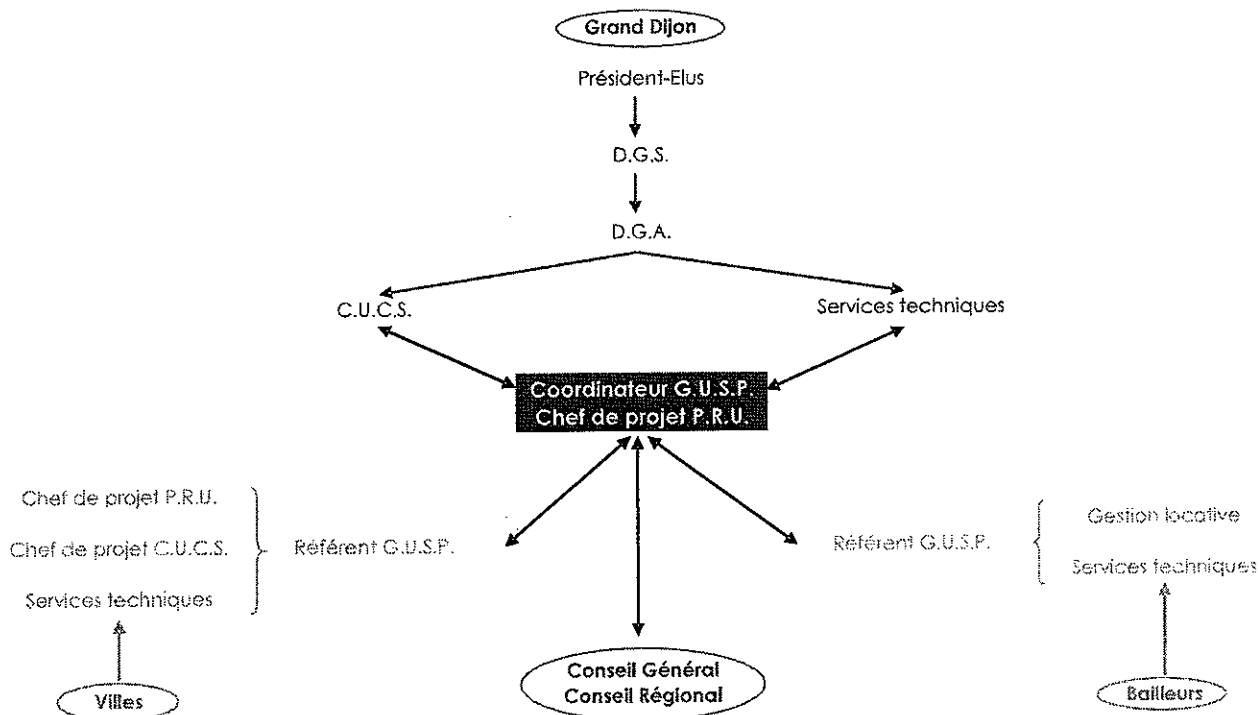
Il aura la charge de la transmission des données et le suivi de la mise en œuvre des actions et l'animation de la démarche au niveau de l'agglomération, faisant le lien entre techniciens, élus et habitants.

L'évaluation annuelle de la charte, encadrée par le coordinateur de la G.U.S.P. portera sur toutes les actions décidées et devra permettre de renseigner le tableau de bord composé de l'ensemble des indicateurs figurant dans les fiches actions.

**CALENDRIER** : Sur toute la durée de la charte

**MOYENS HUMAINS** : Mobilisation de personnel

### Organigramme de projet



## **EVALUATION DE LA CHARTE DE G.U.S.P.**

**PORTEUR DE L'ACTION :** Grand Dijon

**PILOTAGE :** Coordinateur C.D. de la G.U.S.P.

**PARTENARIAT :** Ensemble des signataires.

### **OBJECTIFS**

- Evaluer les actions au terme de la charte de G.U.S.P. et leurs effets
- Définir les modalités de poursuite du dispositif
- Réorienter, au besoin, les actions programmées pour atteindre les objectifs définis dans la charte

### **DECISION**

L'évaluation consistera en :

- un bilan annuel réalisé par le coordinateur de la G.U.S.P. du Grand Dijon en lien avec les référents de chaque organisme,
- une évaluation à deux ans réalisée par un prestataire extérieur,
- une étude finale réalisée par un prestataire extérieur.

Les évaluations à mi-parcours et finales seront composées de deux phases :

#### o **Le bilan de la charte**

Cette phase consiste en un état des lieux et une évaluation des actions de G.U.S.P. (actions réalisées, non réalisées, difficultés de fonctionnement...). Elle doit aussi permettre l'analyse des moyens mis en œuvre.

#### o **L'évaluation des organisations et des dispositifs mis en place**

Cette phase nécessite la réalisation d'une enquête qualitative de satisfaction auprès des habitants et aboutir à des propositions d'évolution des actions entreprises.

**CALENDRIER :** A deux ans puis au terme de la charte

### **COUT ET FINANCEMENT :**

- Le Grand Dijon et les partenaires du C.U.C.S. – P.U.C.S. (A.C.S.E. – Etat – Conseil régional – Conseil général – U.S.H.B.)
- Estimation du coût des études d'évaluation : environ 25 000 €

## ARTICLE 5 – BUDGET PREVISIONNEL

Pour l'année 2008, une enveloppe de 60 000 euros est dès à présent réservée au financement d'actions (à définir conjointement par les partenaires).

Les crédits alloués se déclinent comme suite :

- Conseil régional : 20 000 euros,
- GRAND DIJON : 20 000 euros,
- Etat : 20 000 euros.

A partir de 2009, la contribution financière annuelle des partenaires fera l'objet d'une discussion.

## ARTICLE 6 - DUREE DE VALIDITE DE LA CONVENTION

---

La présente convention est valable pour une durée de cinq ans. Elle pourra être modifiée par avenant en fonction de l'évaluation annuelle qui en sera faite et des nouveaux besoins d'action émergent à l'échelle des quartiers.

A son échéance, elle sera évaluée et réexaminée par les signataires pour définir les termes de sa reconduction éventuelle en liaison avec les projets urbains.

Le Comité de Pilotage se chargera de présenter une évaluation globale finale et de proposer des modalités de reconduction.

Fait à Dijon, le ...

Monsieur...	Maire de la ville de Dijon Monsieur...	Monsieur...
Le délégué territorial de l'A.N.R.U. et de l'A.C.S.E.	Maire de la ville de Chenôve	Représentant de S.C.I.C. Habitat Bourgogne Champagne
Monsieur...	Monsieur...	Monsieur...
Président du Conseil Régional de Bourgogne	Maire de la ville de Talant	Représentant d'O.P.H. 21
Monsieur...	Monsieur...	Monsieur...
Président du Conseil Général de la Côte d'Or	Maire de la ville de Quetigny	Représentant du Foyer Dijonnais
Monsieur...	Monsieur...	Monsieur...
Président de l'Agglomération du Grand Dijon	Maire de la ville de Longvic	Représentant d'I.C.F. Sud-est Méditerranée
Monsieur...	Monsieur...	Monsieur...
	Représentant de l'O.P.A.C. de Dijon	Représentant de Néolia

---

**Annexe 1 : Nombre de logements sociaux par quartier et par bailleur**

Quartiers	Bailleurs	Nombre de logements
Les Grésilles	OPAC	2 000
	ICF	200
	LE FOYER DIJONNAIS	16
La Fontaine d'Ouche (dérogation)	OPAC	1 033
	ICF	157
	SCIC HABITAT	221
	OPH 21	623
	LE FOYER DIJONNAIS	122
Le Bief du Moulin	OPAC	512
Le Belvédère	OPAC	535
	SCIC HABITAT	331
	OPH 21	384
	LE FOYER DIJONNAIS	237
Le Mail	OPAC	578
	SCIC HABITAT	293
	OPH 21	1 051
	LE FOYER DIJONNAIS	170
	ICF	139
	NEOLIA	40
Le centre-ville de Quétigny	SCIC HABITAT	1 142
	<b>Total</b>	<b>9 784</b>

- Coopérative Bourguignonne : accession sociale
- o 14 maisons à Chenôve en location accession
  - o 12 en accession sociale.

Ville	Nbre de logements
Dijon	4 372
Chenôve	2 271
Talant	1 487
Quétigny	1 142
Longvic	512
<b>Total</b>	<b>9 784</b>

Bailleur	Nbre de logements
OPAC	4 658
OPH 21	2 058
SCIC Habitat	1 987
Foyer Dijonnais	545
ICF	496
Néolia	40
<b>Total</b>	<b>9 784</b>

Annexe 1 bis : Synthèse des opérations prévues dans le cadre des P.R.U.

Quartiers	Nombre d'habitants	Nombre de logements	Nombre de démolit <sup>o</sup>	Nombre de construct <sup>o</sup>	Nombre de réhabilitat <sup>o</sup>	Nombre de résidentialisat <sup>o</sup>	Améliorc qualité de
Les Grésilles	8 183	4 000 lgts dont 2 216 LLS	395	275 sur site 120 hors site (+ 120/135 AFL)	670	1 015	20
La Fontaine d'Ouche (dérogation)	10 302	4 500 lgts dont 2 156 LLS	0	0	223	916	50
Le Bief du Moulin	1 853	708 lgts dont 512 LLS	0	12 sur site (+10 AFL)	180	180	0
Le Belvédère	5 736	2 500 lgts dont 1 487 LLS	112	42 sur site 70 hors site (+15 AFL)	51	855	0
La Mail	10 974	4 371 lgts dont 2 271 LLS	245	162 sur site 83 hors site (+60/70 AFL)	757	414	80
Le centre-ville de Quéfigny	4 984	2 000 lgts dont 1 142 LLS	40	40 hors site (+8 AFL)	263	0	0

## Annexe 2 : Tableaux de synthèse du diagnostic

Éléments de diagnostic – bilan des principales actions réalisées	Attentes en termes d'amélioration des dispositifs existants	Interventions possibles dans le cadre de la GUP d'agglomération
<b>La propreté</b>		
<p>&gt; <b>Un constat positif sur l'état général des quartiers grâce à de nombreuses actions initiées par les partenaires</b></p> <p>Exemples d'actions engagées par les bailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o projet d'entreprise sur la propreté des résidences, à la suite d'une enquête ayant mis en évidence l'attente forte des locataires dans le domaine</li> <li>o charte de qualité sur la propreté des immeubles</li> <li>o convention d'entretien et de maintenance des espaces extérieurs entre la ville et le bailleur</li> <li>o guide de procédures d'entretien courant</li> <li>o procédures particulières pour lutter contre les négligences au plan de la propreté : diagnostic en marchant avec un panel de locataires et organisation de l'articulation avec les services de la ville</li> </ul> <p>Les bailleurs sont très sensibles aux questions de propreté. Certains sont particulièrement vigilants et exercent un contrôle constant sur les entreprises prestataires.</p>	<p>→ Une communication à parfaire pour toucher tous les locataires et réduire les surcoûts de charges générés le plus souvent par les mauvaises pratiques de quelques familles.</p>	<p>→ <b>Organisation d'un groupe de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Comment améliorer la prise de conscience des locataires sur le surcoût de charges induit par les comportements non respectueux et sur la différence entre loyer et charges ?</li> <li>o Quel support de communication en complément des livrets d'accueil qui se veulent pédagogiques mais ne sont sans doute pas lus par une partie des locataires ?</li> <li>o Comment préparer les locataires à l'usage des colonnes enterrées sur Grésilles et Chenôve (projet lourd en coût et en mise en œuvre qui ne pourra fonctionner sans un important soutien de communication) ?</li> </ul>
<p>&gt; <b>Nécessité d'évaluer le fonctionnement de la chaîne de traitement des ordures ménagères</b></p> <p>Une amélioration est attendue par les villes dans l'organisation de l'évacuation des O.M. :</p> <p>Dépôt par les habitants → stockage des déchets → sortie des conteneurs par le bailleur → ramassage par la Franco-Suisse → rangement des conteneurs.</p> <p>Cependant, aucun dysfonctionnement majeur n'apparaît dans le stockage et l'évacuation des déchets. Les visites des quartiers ont permis de constater que l'évacuation des déchets ne donne lieu à aucune négligence (abandon de déchets, tas sauvages) à l'exception du Bief du Moulin.</p>	<p>→ Les points d'améliorations possibles de la chaîne de traitement des O.M. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o coordination entre les horaires de sortie des conteneurs et le passage de la Franco-Suisse</li> <li>o adéquation entre le volume des O.M. et les fréquences des ramassages, problème récurrent en fin de week-end.</li> </ul>	<p>→ Dysfonctionnements ponctuels à traiter par un dialogue permanent avec les équipes de proximité des bailleurs ; il ne s'agit pas de dysfonctionnements structurels mais d'adaptations fines en fonction des spécificités des sites.</p>
<p>&gt; <b>Un rythme de collecte des encombrants inadapté aux quartiers d'habitat social</b></p> <p>La collecte a lieu une fois par mois.</p> <p>En complément, les bailleurs font intervenir des entreprises privées qui sont onéreuses pour les locataires (récupérables sur les charges locatives ?) et dont les factures sont souvent mal acceptées par les Amicales.</p> <p>Les villes identifient pour leur part un double problème : le stockage (qui se fait parfois en plein air et génère des incivilités) et les fréquences de passage.</p>	<p>→ Une amélioration attendue par les bailleurs et les villes dans l'évacuation des encombrants.</p> <p>Les quartiers d'habitat social sont plus productifs d'encombrants que d'autres quartiers (récupération de mobilier et électroménager en limite d'usage, taux de motorisation faible qui ne permet pas aux familles d'utiliser la déchetterie, structure familiale monoparentale autour d'une femme seule) et nécessitent un traitement différent.</p>	<p>→ <b>Réflexion à engager avec les partenaires</b> pour trouver des adaptations au système en place.</p>



Éléments de diagnostic – bilan des principales actions réalisées	Attentes en termes d'amélioration des dispositifs existants	Interventions possibles dans le cadre de la GUP d'agglomération
<p>➤ Une faible pratique du tri sélectif</p> <p>Ce constat est général à tous les bailleurs, sauf I.C.F. qui a embauché un ambassadeur du tri pour donner des conseils à toutes les agences.</p> <p>Les villes évaluent difficilement la qualité du tri. Elles comptent sur l'installation de colonnes enterrées, prévues dans le cadre des P.R.U., pour en faciliter la pratique.</p>	<p>Faciliter la pratique du tri pour qu'au quotidien les locataires y trouvent un confort supplémentaire (faire en sorte que la pratique du tri facilite la vie dans le logement).</p> <p>Nécessité d'avoir une continuité dans les actions de sensibilisation au tri entreprises par les villes (en complément de celles menées par le Grand Dijon), notamment en termes d'éducation des enfants.</p> <p>Action d'accompagnement à la pratique du tri lors de la mise en place des colonnes enterrées.</p>	<p>➤ Réflexion à avoir avec les bailleurs sur la diffusion de sacs individuels de pré-collecte.</p>
<b>La tranquillité – sécurité</b>		
<p>➤ Des C.L.S.P.D. actifs dans chaque commune</p> <p>Le suivi des C.L.S.P.D. se fait très régulièrement au sein de chaque commune (entre une fois par semaine et une fois tous les deux mois).</p> <p>Les commissions sont l'occasion d'évoquer et de solutionner les faits de délinquance, les atteintes aux biens et aux personnes...</p> <p>➤ Un dispositif permanent de veille nocturne depuis 2004 : les correspondants de nuit</p> <p>Les partenaires s'accordent tous sur la nécessité du dispositif des C.D.N. et de sa pérennisation.</p> <p>Ce dispositif financé par le Grand Dijon, les communes, les bailleurs dans le cadre de l'exonération de la T.F.P.B. et le Conseil Général, donne satisfaction aux bailleurs qui sont en lien quotidien ou hebdomadaire avec les équipes et en obtiennent des informations importantes sur les difficultés sociales et familiales des locataires.</p> <p>Néanmoins quelques difficultés ont été évoquées par les villes, se concentrant principalement sur les problématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o de coordination des équipes jour/nuit : peu de contacts directs entre les médiateurs de jour et les C.D.N., fiches de tranquillité parfois trop succinctes</li> <li>o d'image du service auprès des habitants : distorsion entre leurs attentes et les missions réellement confiées aux C.D.N.</li> <li>o d'insuffisance de la présence sur site</li> </ul>	<p>Optimisation du dispositif des C.D.N. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o permettre une meilleure identification par la population o mieux expliquer leur rôle</li> <li>o leur permettre d'avoir une meilleure connaissance des sites sur lesquels ils travaillent</li> <li>o améliorer le relais jour/nuit et l'articulation avec les services de médiation des villes et des bailleurs</li> <li>o évaluer le temps de présence nécessaire sur site</li> </ul>	<p>➤ La mise en place de modalités de suivi et d'évaluation de l'action appuyées sur le lien avec les équipes de proximité des bailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quel rythme d'échanges ?</li> <li>o Avec quels interlocuteurs dans les équipes de jour ?</li> </ul>

Éléments de diagnostic – bilan des principales actions réalisées	Attentes en termes d'amélioration des dispositifs existants	Interventions possibles dans le cadre de la GUP d'agglomération
<p>➤ <b>Un contexte sanitaire et social de plus en plus préoccupant</b></p> <p>La prise en charge des locataires en difficulté est assurée par les bailleurs et les villes qui constatent qu'ils sont de plus en plus souvent confrontés à des problèmes comportementaux de certains locataires et sont conscients qu'ils ne peuvent seuls apporter les réponses adaptées (prise en charge sociale, familiale, sanitaire ou psychiatrique).</p> <p><b>Diverses actions ont été engagées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le Foyer Dijonnais a embauché une médiatrice sociale dans le cadre de l'exonération de la T.F.P.B.</li> <li>○ Orientation et accompagnement des habitants en difficulté par les C.C.A.S.</li> <li>○ Rencontres trimestrielles entre la ville de Talant, les bailleurs et le Conseil Général sur la question du maintien dans le logement</li> </ul>	<p>→ <b>Une forte attente des différents acteurs</b> sur le développement d'un partenariat entre les services sociaux des villes et les bailleurs pour une prise en charge large et concertée de ces locataires en difficultés.</p>	<p>→ <b>Un groupe de travail</b> avec les bailleurs et les C.C.A.S. des villes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le modèle mis en place à Talant est-il reproductible ?</li> <li>○ Quel partenariat serait le mieux adapté ?</li> </ul>
<b>L'accueil des nouveaux habitants</b>		
<p>➤ <b>Des guides et livrets d'accueil diffusés par les villes et les bailleurs</b></p> <p>Les bailleurs éditent un livret d'accueil destiné aux nouveaux entrants.</p> <p>Celui d'I.C.F. sur l'utilisation des équipements des logements est particulièrement pédagogique et facile d'accès.</p> <p>Le Foyer Dijonnais utilise également son site internet comme support d'information.</p> <p>Certaines villes fournissent, elles aussi, des livrets d'accueil présentant la commune, l'équipe municipale, les services et loisirs proposés...</p>	<p>→ <b>Les limites de l'accès à l'écrit</b> : ces documents sont presque uniquement accessibles aux personnes qui disposent d'une bonne maîtrise de la langue et font appel à la bonne volonté du locataire pour en prendre connaissance.</p> <p>Les villes souhaitent que les livrets d'accueil accompagnent au mieux les nouveaux habitants lors de leur entrée dans le logement. Elles sont en attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de présentation des droits et devoirs de chacun (habitants et bailleurs)</li> <li>○ d'informations sur la maîtrise des charges</li> <li>○ d'informations sur les travaux d'entretien incombant aux locataires</li> <li>○ de présentation des services à la population proposés par la ville</li> </ul>	<p>→ <b>Groupe de travail sur la communication</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quels supports utiliser pour toucher tous les types de locataires (origine culturelle, âge, etc...)?</li> <li>○ La diffusion d'un D.V.D. est-elle envisageable ? Dans quelles conditions ?</li> <li>○ Des bornes interactives...?</li> <li>○ La possibilité d'une démarche commune ville/bailleur ?</li> </ul>
<p>➤ <b>Des manifestations d'accueil peu développées</b></p> <p>Peu de villes ont mis en place des manifestations d'accueil pour les nouveaux arrivants.</p> <p>De plus, le taux de participation à ces événements reste faible (1/3 des nouveaux arrivants à Talant ont participé à la dernière édition).</p> <p>Certains bailleurs ont même abandonné la tenue de ces rencontres.</p> <p>Pour la majorité des villes, l'accueil des nouveaux arrivants est un champ d'action à ouvrir et un enjeu à anticiper avec le démarrage de la phase opérationnelle des P.R.U..</p>	<p>→ <b>La mutualisation de la démarche et des moyens</b></p> <p>Une manifestation d'accueil commune aux villes et aux bailleurs permettrait de faire connaître les quartiers, les villes, l'agglomération et leurs ressources.</p>	<p>→ <b>Une rencontre entre les différents services des villes et les représentants des bailleurs</b> pour ouvrir le débat sur les moyens les plus attractifs et efficaces d'accueil des nouveaux habitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une visite guidée de l'agglomération en bus ?</li> <li>○ Une réception pour les enfants ?</li> <li>○ La mise en place d'un parrainage ?</li> </ul>

Éléments de diagnostic – bilan des principales actions réalisées	Attentes en termes d'amélioration des dispositifs existants	Interventions possibles dans le cadre de la GUP d'agglomération
<b>Les actions de proximité – le lien social</b>		
<p>➤ <b>Le renforcement des équipes de proximité</b></p> <p>La majorité des bailleurs ont pu financer le renforcement de leurs équipes grâce à l'abattement T.F.B.P. et ainsi ne pas en faire supporter le coût aux locataires.</p>	<p>— Malgré les efforts réalisés par les bailleurs, la <b>couverture humaine des besoins de proximité peut paraître faible</b>. au regard des nombreuses missions dont sont chargées les équipes et les attentes des locataires.</p>	<p>→ <b>Proposition d'une action commune en direction des personnels de proximité :</b> Création d'un point de rencontre entre les personnels de proximité de tous les quartiers afin de leur donner une vision d'ensemble des actions de proximité, de les informer des projets et des expériences, de leur permettre d'échanger et de recueillir leur avis sur les besoins des habitants et les réponses qui y sont apportées. Les C.D.N. pourraient être associés à ce point, pour un partage d'expériences et permettre de relier les actions de jours et de nuits.</p>
<p>➤ <b>Les services aux habitants sur appel téléphonique</b></p> <p>Plusieurs villes développent un service de prise en charge des réclamations des habitants : Allô Mairie, numéro vert... <b>Allô Mairie</b> est considéré comme un relais essentiel de communication entre les habitants, les agents de proximité et la ville. Cependant, il est peu utilisé par les habitants des quartiers en R.U. et il est difficile d'évaluer le retour fait aux habitants suite à leurs demandes.</p> <p>➤ <b>Quelques expériences de mobilisation des habitants</b></p> <p>Sur un quartier, a été expérimentée la réalisation d'un <b>diagnostic en marchant</b> dont l'objectif est d'impliquer en continu (une fois par semestre) les habitants dans l'évolution de leur cadre de vie. Cette initiative a été bien perçue par les participants. La ville souhaite à terme le transformer en <b>ronde technique</b> pour continuer à évoquer les problèmes et évaluer les actions menées. D'autres villes souhaitent créer des <b>groupes d'habitants ressources</b> pour porter les dispositifs d'animation des quartiers et de mieux vivre ensemble.</p> <p>➤ <b>Animations et fêtes</b></p> <p>Tous les bailleurs participent, dans le cadre de l'exonération de la T.F.B.P., à l'organisation d'animations.</p> <p>Le Foyer Dijonnais a récemment initié deux manifestations originales : concours de balcons fleuris à Talant et concours de dessins à Chenôve. L'originalité réside dans le financement du bailleur sur les frais de participation aux concours (fleurs offertes et matériel de dessin fourni) pour un coût très modique. OPH 21 associe ses locataires aux choix de la décoration des halls (matériaux et coloris).</p> <p>Les villes portent également beaucoup d'événements festifs : semaine de l'Art de vivre ensemble, oser la ville, Grésilles en fête, fête du Bief du Moulin, tenue fréquentes de repas de quartier...</p>	<p>— Une <b>faible mobilisation des habitants dans la gestion de leur immeuble et de leur quartier</b>. On recense très peu d'Amicales de Locataires actives et les bailleurs ne peuvent appuyer leur gestion sur la concertation avec les habitants faute de locataires référents.</p> <p>— Une <b>faible mobilisation du partenariat associatif local</b> que les partenaires souhaiteraient pouvoir plus associer plus étroitement à leur démarche de GUSP.</p>	<p>→ <b>Quelles améliorations apporter à ce service ?</b> Réflexion autour d'un support de communication pour faire connaître ce service aux habitants.</p> <p>→ <b>Réflexion à mener avec les bailleurs et les villes sur les moyens de mobilisation des habitants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quelles expériences reproduire ?</li> <li>o Comment réussir à créer des réseaux dynamiques (autour des associations et des centres sociaux) pour soutenir les démarches jusque-là uniquement portées par les villes ?</li> <li>o Association des habitants (concertation) lors de la définition des projets d'aménagement des nouveaux espaces publics ?</li> </ul> <p>→ <b>Des actions à valoriser et à étendre</b> Réflexion sur un projet et un budget avec les bailleurs et les services des villes sensibilisés à ces questions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quel type d'action soutenir à l'échelle de l'agglomération ?</li> <li>o Travail intergénérationnel, sur la mémoire, l'identité et l'image du quartier, le respect du cadre de vie ?</li> <li>o Action de communication sur les changements d'usage liés à la vie des chantiers ? Création d'ateliers urbains ?</li> </ul>

Éléments de diagnostic – bilan des principales actions réalisées	Attentes en termes d'amélioration des dispositifs existants	Interventions possibles dans le cadre de la GUP d'agglomération
<b>La simplification des demandes de logements sociaux</b>		
<p>➤ La constitution d'un guichet unique inter-bailleurs</p> <p>La réflexion inter-bailleurs portera sur plusieurs points :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unification des dossiers de demande de logements sociaux : le demandeur remplira un dossier unique, saisi par un seul bailleur qui renseignera une base de données commune aux différents offices (outil mutualisé). L'idée d'un tel dispositif est de faciliter la connaissance et l'analyse de la demande.</li> <li>○ Cette démarche inclurait la création d'une <b>fiche d'information</b> à destination du demandeur sur les principales règles d'attribution de logements ainsi que sur la commission d'attribution de logements (C.A.L.).</li> <li>○ L'élaboration d'une <b>carte de l'agglomération</b> avec les implantations des logements par bailleur, permettant une meilleure visibilité pour le demandeur.</li> </ul> <p>➤ La définition d'une stratégie d'attribution des logements sociaux</p> <p>A ce sujet les bailleurs se posent la question de la création d'une commission intercommunale dont le rôle serait de définir les grandes orientations en matière d'attribution.</p> <p>Aujourd'hui les villes participent à l'attribution des logements sociaux par leur participation aux C.A.L. Longvic, au-delà de l'aide qu'elle apporte pour remplir les dossiers de demande (soutien apporté par toutes les villes), défend un candidat recrus en mairie pour chaque logement proposé en C.A.L. Chenôve souhaite créer un <b>observatoire du logement</b>. Il servira d'outil dynamique de suivi des attributions et de partage d'information inter-bailleurs.</p>	<p>→ Attentes fortes des villes de formaliser un guichet unique pour simplifier les démarches des habitants.</p>	<p>Des réflexions à alimenter et des actions à mettre en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Création d'une charte d'attribution inter-bailleurs ?</li> <li>○ Mise en œuvre du projet de guichet unique inter-bailleur sur une zone test ?</li> <li>○ Communication auprès des habitants à l'échelle du Grand Dijon ?</li> </ul>
	<p>→ Attente d'un outil à l'échelle communautaire permettant une meilleure connaissance de l'occupation du parc, un meilleur suivi des attributions et un partage d'informations communes à tous les partenaires.</p>	<p>→ Développement d'un outil d'observation à l'échelle communautaire sur la base de celui de la ville de Chenôve ?</p>

Annexe 3 : Noms des référents identifiés au sein de chaque organisme

Organismes	Nom du référent G.U.S.P.
I.C.F. S.E.M.	Denis MOGIS
Foyer Dijonnais	Martine GIRARD
NEOLIA	
O.P.A.C. de Dijon	JC Desclerc et A.Mourlon
O.P.H. 21	Catherine DERSEL ALAZARD
S.C.I.C. Habitat	
Ville de Chenôve	Mathieu PERCHEMINIER
Ville de Dijon	Sophie DEGDAY
Ville de Longvic	Anne-Hélène HUET
Ville de Quétigny	
Ville de Talant	
D.D.E.	
Conseil Général	
Conseil Régional	
U.S.H. de Bourgogne	