

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

MARCHE DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Animation et conduite du Programme Opérationnel de Prévention et d’Accompagnement en Copropriété (POPAC) dans le cadre du nouveau programme national de rénovation urbaine du quartier la Maille 1/ Mercure à Miramas

Sommaire

Préambule Page 4

Article 1 – Périmètre et objectifs Page 9

Article 2 – Contenu de la mission Page 10

2-1 Connaissance et suivi des copropriétés *Page 10*

2-2 Accompagnement individualisé des copropriétaires *Page 10*

Résolution des situations bloquantes *Page 11*

Amélioration du fonctionnement de la copropriété *Page 11*

Etudes spécifiques – Aide à la décision *Page 12*

2-3 Animations collectives *Page 13*

Actions de sensibilisation, information ciblée,

Formation des acteurs de la copropriété *Page 13*

Communication *Page 13*

Article 3 – Gouvernance et organisation du suivi-animation Page 14

3-1 Organisation du dispositif POPAC *Page 14*

3-2 Animation générale du dispositif *Page 15*

3-3 Bilan annuel et rapport de clôture *Page 15*

Article 4- Durée du marché et conditions contractuelles Page 16

4-1 Durée du marché *Page 16*

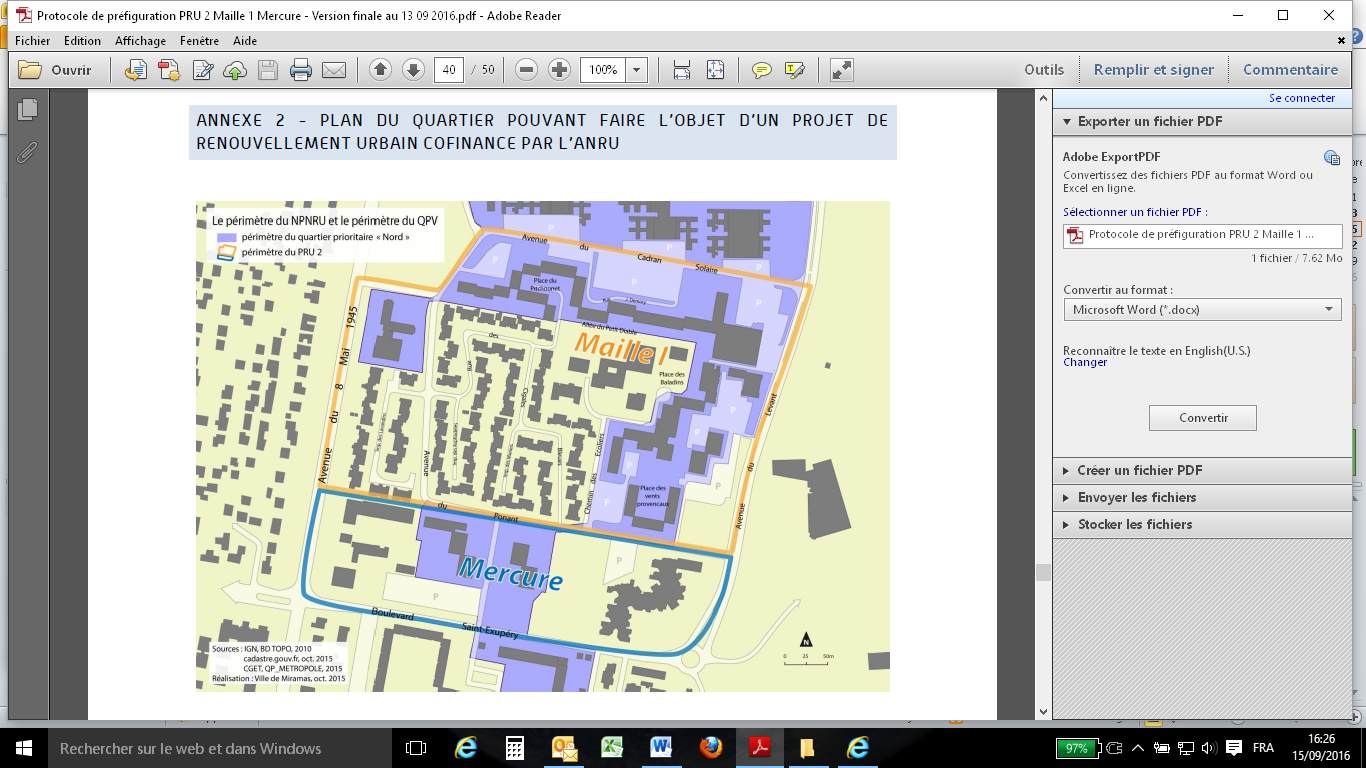
4-2 Conditions contractuelles *Page 16*

Profil du prestataire *Page 16*

Qualité des rendus *Page 16*

**Préambule**

Le quartier de la Maille I/Mercure à Miramas (Bouches du Rhône) est situé dans la partie nord de cette commune de 26 000 habitants, membre de la Métropole Aix-Marseille-Provence, dont le territoire rassemble plus de 1 800 000 habitants.



*Figure 1 : Plan du quartier Maille I/Mercure*

A partir des années soixante, on assiste à une forte accélération démographique provoquée par l’expansion industrielle du pourtour de l’étang de Berre et du Golfe de Fos sur Mer. C’est à cette période que se développe la partie nord de la ville avec la création de la ZAC *La Rousse*.

Ce quartier a été construit entre 1974 et 1979, et assure principalement une fonction résidentielle, complétée par une offre sociale et de santé, et quelques commerces de proximité.

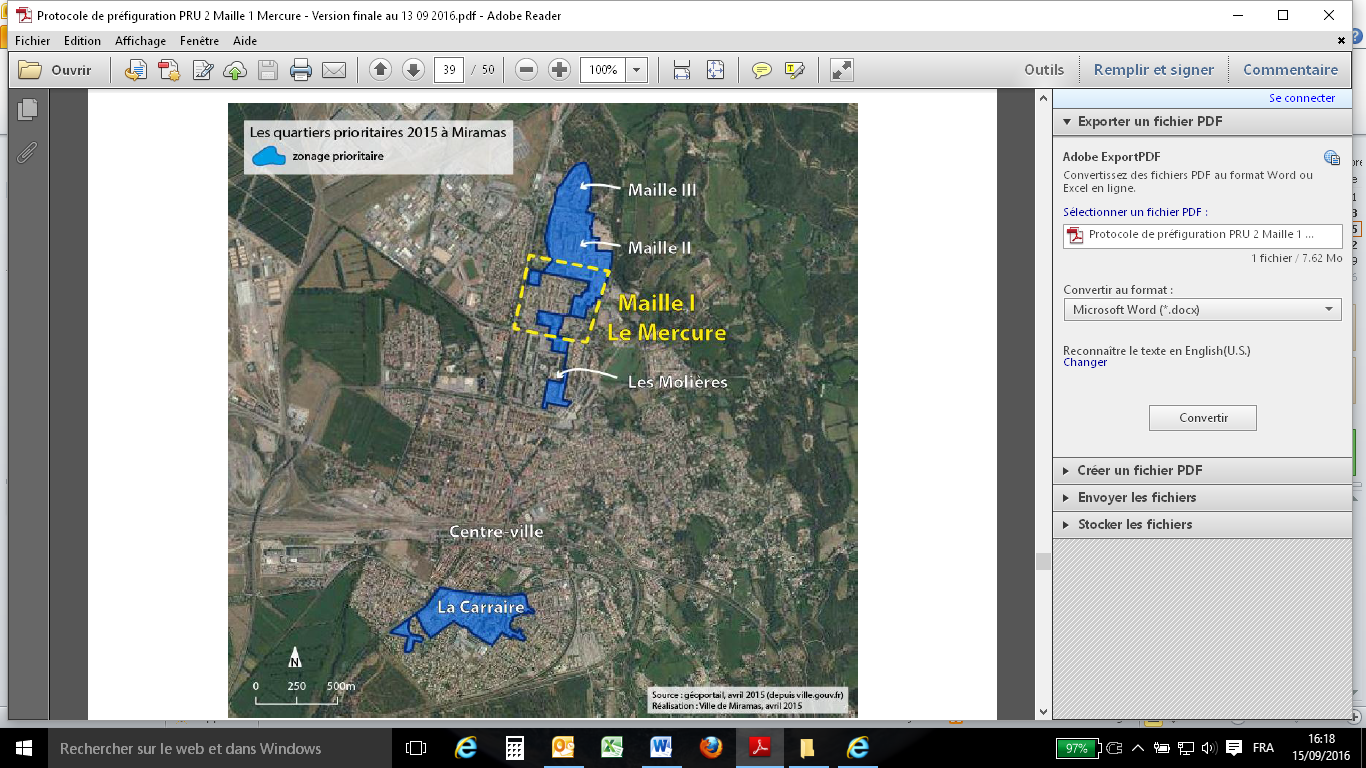
Les équipements publics (deux groupes scolaires, multi-accueil petite enfance, centre social, maison du droit …) sont des équipements destinés à répondre principalement aux besoins des résidents du quartier.

Situé au sud de la ZAC *La Rousse*, entre la Maille II et le quartier Les Molières, ce quartier est enclavé de par sa configuration urbaine, les axes routiers qui le délimitent constituant autant de « frontières ».

Deux bailleurs sociaux (Logirem et 13 Habitat), deux copropriétés et 26 propriétaires individuels se partagent les 957 logements de la Maille I/Mercure, auxquels s’ajoutent 255 logements au sein de la résidence sociale ADOMA.

Les bailleurs sociaux gèrent 821 logements (86% des logements du quartier, hors ADOMA), les copropriétés représentent 101 logements, auxquels s’ajoutent 26 maisons individuelles et 9 logements de fonction de la Mairie. Au total, le quartier accueille 2 762 habitants (revenu médian de 816 € par habitant - Taux de chômage 20 % - 50 % de non diplômés).

En 2002, des réflexions ont été engagées par les collectivités pour déclencher un processus de requalification du quartier dit « des mailles ».



*Figure 2 : Plan de situation des QPV*

Un premier projet de requalification des espaces extérieurs, complété par la démolition d’un bâtiment de logements sociaux, a été initié à la *Maille III* dès 2003.

Ce processus s’est poursuivi par la mise en œuvre du programme de renouvellement urbain de la Maille II, actuellement en phase de finalisation.

Conjointement à cette opération, une OPAH Copropriétés dégradées à pathologies lourdes a été menée à bien au bénéfice des 8 copropriétés de la *Maille II* représentant 183 logements.

Ainsi, pour la première fois en France, ont été signées en un même lieu et le même jour, une convention partenariale de rénovation urbaine et une OPAH Copropriétés dégradées.

Le 15 décembre 2014, le quartier de la ***Maille I/Mercure*** a été retenu par le Conseil d’Administration de l’ANRU comme projet d’intérêt national au titre du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine.

Avant la signature de la convention partenariale de rénovation urbaine, un **Protocole de Préfiguration** de l’opération a été mis en œuvre.

Ce protocole, porté par la **Métropole Aix-Marseille-Provence**, en lien avec la **Mairie de Miramas**, a été présenté le 10 décembre 2015 au Comité Technique Partenarial de l’ANRU, et devant le Comité d’Engagement de l’ANRU le 31 mars 2016. Il a été signé par les partenaires le 22 septembre 2016.

Il précise l’ambition du programme, les études à mener, les actions à lancer dès à présent (autorisation de démarrage anticipé). Il permet la conception de projets urbains de qualité et la définition des conditions de leur faisabilité et de leur réalisation.

Parallèlement, une vaste concertation a été menée avec les habitants afin de définir **un projet partagé** présenté le 30 mai 2018 en Réunion Technique Partenariale.

Ont été élaborés et validés avec les participants (élus, habitants, techniciens, acteurs locaux) quatre grands objectifs urbains du projet de renouvellement urbain :

1. Valoriser l’activité commerciale et économique et développer une économie adaptée au quartier

2. Désenclaver le quartier en le reliant à la ville par des espaces publics qualitatifs et

écologiques

3. Diversifier et améliorer l’offre résidentielle en faveur de la mixité sociale et de parcours résidentiels positifs

4. Requalifier les équipements pour répondre aux besoins des habitants du quartier et du territoire

L’efficience environnementale, tant dans la mise en œuvre que dans la nature même des opérations qui répondent à ces 4 orientations stratégiques, constitue naturellement un objectif transversal du projet de renouvellement urbain.

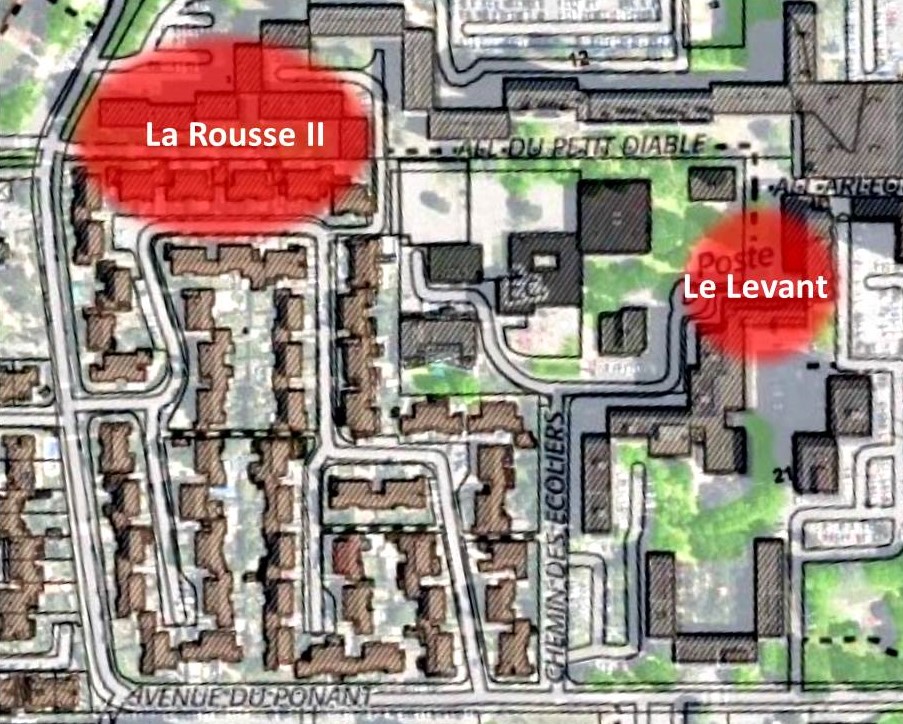
Après quelques ajustements, ce projet a été validé le 22 octobre 2018 par le Comité National d’Engagement de l’ANRU, ouvrant la porte à la signature de la Convention Partenariale de renouvellement urbain prévue au 2ème semestre 2019.

Forts de l’expérience acquise à travers le PRU de la Maille II (lequel a été suivi de près par l’ANRU et l’ANAH), et des dispositions figurant dans la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, dite loi Lamy, les partenaires, dans le cadre du protocole de préfiguration, ont souhaité que soient menées à **bien une étude approfondie des copropriétés de la Maille I (état du bâti, diagnostic thermique, fonctionnement et gestion) et de la situation des occupants (étude sociale …).**

Cette étude a été réalisée par la **SAS URBANIS** agence de Marseille, en collaboration avec la société de services et de conseils en énergies **H3C énergies**.

Deux copropriétés sont implantées sur la Maille I :

* **Le Levant**, à l’Est du quartier, bâtiment en R+8 comportant 2 entrées et totalisant 30 logements (22 propriétaires occupants) ;
* **La Rousse 2**, au Nord-Ouest, comprenant huit bâtiments accolés en R+3 et R+4 totalisant 71 logements (46 copropriétaires occupants).



*Figure 3 : Plan de situation des copropriétés*

La copropriété **Le Levant** a bénéficié de travaux de réhabilitation en 2015 dans le cadre du programme «j’éco-rénove - j’économise» (isolation thermique par l’extérieur des façades et isolation/étanchéité des toitures terrasses). Aussi, même si certains travaux complémentaires pourraient être de nature à améliorer davantage la performance énergétique du bâtiment, le gain qui en résulterait ne permettrait pas de mobiliser de nouvelles subventions.

Par contre, le diagnostic a mis en lumière un certain nombre de dysfonctionnements susceptibles d’entraîner la copropriété dans la spirale de la fragilité :

- des impayés notés ces dernières années causés par les travaux, mais un lent retour

à l’équilibre,

- une relation au syndic compliquée du fait d’un manque de stabilité des

interlocuteurs, non sans conséquence sur la gestion et le suivi des recouvrements,

- d’importantes primes d’assurance,

- une faible mobilisation des copropriétaires aux assemblées générales …

Aussi, le diagnostic développe quelques **axes de réflexions pour l’intégration du Levant dans un POPAC** (liste non exhaustive) :

- Actions de mobilisation des occupants sur le devenir de leur immeuble : information / communication (ex : livret d’accueil pour les nouveaux propriétaires et les nouveaux locataires)

- Formation du conseil syndical à des thématiques en lien avec le fonctionnement et les problèmes de la copropriété : rôle du syndic et du conseil syndical / recouvrement des impayés / fonctionnement de la copropriété ….

- Accompagnement du syndic sur le recouvrement des impayés : mise en place de tableaux de suivi, de commissions impayés…

- Accompagnement social des propriétaires occupants en difficultés

- Travail sur l’aménagement des espaces extérieurs de la copropriété, en lien avec le projet urbain défini dans le cadre du NPNRU, avec une réflexion globale à mener sur l’ensemble des espaces extérieurs (aménagement du parking ; clarification de la fonction de chaque espace : commun privé / public ; usage automobile piéton / mixte ; qualification voire augmentation de l’offre en espaces végétalisés…).

Pour la copropriété **La Rousse II**, le diagnostic indique que celle-ci se caractérise par **des immeubles entretenus mais très déperditifs** d’un point de vue énergétique, et par **une gestion connaissant des difficultés**. Aussi, cette copropriété pourrait également être accompagnée à titre préventif dans le cadre d’un POPAC qui pourrait être couplé à un projet de travaux d’économies d’énergie, avec la mobilisation d’aides financières grâce au dispositif *Habiter Mieux Copropriétés* mis en place par l’ANAH.

**Axes de réflexion pour l’intégration de La Rousse II** **dans un POPAC** :

- Actions de mobilisation des occupants sur le devenir de leur immeuble : information /communication (ex : livret d’accueil pour les nouveaux propriétaires et les nouveaux locataires)

- Formation du conseil syndical à des thématiques en lien avec le fonctionnement et les problèmes de la copropriété : rôle du syndic et du conseil syndical / recouvrement des impayés / fonctionnement de la copropriété ….

- Accompagnement du syndic sur le recouvrement des impayés : mise en place de tableaux de suivi, de commissions impayés…

- Accompagnement social des propriétaires occupants en difficultés

- Travail sur l’aménagement des espaces extérieurs de la copropriété, en lien avec le projet urbain défini dans le cadre du NPNRU, comme par exemple :

● Réflexion sur l’aménagement du parking, en visant à atténuer l’aspect minéral de cette partie Nord de la copropriété ;

● Clarification de la fonction de chaque espace : commun privé / public ; usage automobile/ piéton / mixte ;

● Maintien d’au moins une traversée Est/Ouest évitant une situation d’enclavement dans ce secteur du quartier, avec la clarification et la qualification des cheminements piétons (une hiérarchisation de ces cheminements pourrait être envisagée) ;

● Qualification des espaces végétalisés, avec la définition d’un espace récréatif et de convivialité.

S’agissant de la copropriété **La Rousse II**, le projet NPNRU prévoit **la démolition d’un des bâtiments** (Bâtiment F) en vue d’aménager une voie piétonne longeant la copropriété par le sud.

Cette démolition et les aménagements qui vont en découler impacteront significativement la copropriété (nouveaux usages, recomposition des tantièmes généraux …). Par ailleurs, la préconisation de mener à bien des travaux de rénovation énergétique va nécessiter d’accompagner les copropriétaires dans la démarche de prise de décision.

D’autres études ont été réalisées dans le cadre du protocole de préfiguration (étude de faisabilité énergétique, diagnostics réseaux, étude du marché immobilier …) et de nombreuses autres opérations seront menées à bien au titre de la convention partenariale à venir. Le prestataire sera donc amené à échanger avec d’autres prestataires afin de partager des informations permettant à chacun de parfaire sa propre mission.

Ce partage d’informations est essentiel au bon déroulé des actions qui seront mises en œuvre dans le cadre du programme de renouvellement urbain. Aussi, en lien avec le maître d’ouvrage et l’équipe Projet, le prestataire s’engage à respecter l’approche partenariale sous-tendant ce projet et à inscrire son action dans le cadre dudit programme.

*Important : Dans un souci de lisibilité du présent document, il pourra être fait usage des formulations « la copropriété / le conseil syndical / le syndic … ». Pour autant, les deux copropriétés susmentionnées restent bien concernées par le présent marché.*

**Article 1 – Périmètre et objectifs**

Le présent marché a pour objectif de confier à une équipe d’ingénierie pluridisciplinaire (compétences juridiques, organisationnelles, financières et fiscales, techniques, sociales, patrimoniales) et spécialisée dans le domaine de la copropriété (opérateur-conseil habilité par l’ANAH), **le suivi-animation d’un programme opérationnel de prévention et d'accompagnement en copropriétés** (POPAC) au bénéfice des copropriétés situées dans le quartier Maille1/Mercure à Miramas, pour les 3 années à venir.

La prestation forfaitaire concerne 2 copropriétés (La Rousse 2 et le Levant) et vise, entre autre, à **mettre en œuvre une intervention précoce** évitant que les copropriétés ne tombent dans une lourde dégradation, et à **former et accompagner les copropriétaires** dans les choix qu’ils seront amenés à faire dans le contexte du programme global de rénovation urbaine du quartier.

L’expérience montre que les copropriétés inorganisées ne bénéficient que rarement des aides potentiellement mobilisables et que les quelques travaux réalisés ne parviennent pas à compenser le manque d’entretien et d’investissement à moyen et long terme. Il en résulte également une démobilisation des copropriétaires, voire une défiance à l’encontre des syndics et des conseils syndicaux.

Ces attitudes sont en totale contradiction avec une approche patrimoniale raisonnable et contribuent au fil du temps à dévaloriser les copropriétés.

C’est particulièrement le cas sur la copropriété *La Rousse 2*, laquelle, faute d’investissements suffisants, voit son attractivité diminuer au fur et à mesure des années.

La loi Lamy du 21 février 2014 prévoit que le NPNRU s'articule avec les actions de prévention des copropriétés dégradées et de leur traitement, et que la politique de la ville doit impérativement s'inscrire dans **une démarche de co-construction avec les habitants**.

Il importe donc que les copropriétaires participent activement au projet mis en place sur la Maille I/Mercure, et plus particulièrement aux actions impactant leur copropriété :

* démolition du bâtiment F, cession et réaménagement des terrains d’assiette de l’allée du Petit Diable et de la place du Pitchounet … pour **La Rousse 2** ;
* démolitions des commerces en pied d’immeuble et du bâtiment C mitoyen, requalification des espaces extérieurs … autour du **Levant**.

L’enjeu est de permettre à ces copropriétés de **redevenir maîtresses d’elles-mêmes** et de **sortir de ce cycle de dégradation**.

Il s’agit donc de mettre en place et animer une stratégie globale de traitement et de prévention des difficultés, et de fournir aux copropriétaires la connaissance et les outils nécessaires pour devenir des interlocuteurs et des acteurs performants dans le cadre des changements importants à intervenir au niveau de leur cadre de vie.

**Article 2 – Contenu de la mission**

La mission portera sur des actions relevant de trois thématiques définies dans la convention POPAC signée entre la Métropole et l’ANAH, convention qui constitue **la référence absolue à laquelle le prestataire devra en permanence se reporter** :

* **Connaissance et suivi des copropriétés**. Cette veille active sera menée de concert avec les autres dispositifs mis en place sur le quartier et sur la Métropole.
* **Accompagnement individualisé des copropriétaires, des habitants et des copropriétés** pour l’aide à l’organisation et à leur bon fonctionnement. Cet appui pourra s’inscrire autant au titre de la prévention de fragilisation, qu’au titre de l’accompagnement à la résolution de difficultés. Ces actions individualisées s’adresseront aux copropriétaires et habitants souhaitant travailler ensemble.
* **Animations collectives** : actions d’ensemble proposées pour informer, sensibiliser et former sur la copropriété, son fonctionnement.

**2-1 Connaissance et suivi des copropriétés**

La première étape de cette approche passe par une parfaite connaissance du diagnostic des copropriétés réalisé dans le cadre du protocole de préfiguration et des actions inscrites dans le NPNRU de la Maille I/Mercure.

A ces fins, le prestataire se verra remettre les documents nécessaires au bon déroulé de ses missions et il rencontrera les partenaires concernés :

* Au niveau métropolitain : équipe Projet rénovation urbaine, directions Politique de l’Habitat et Affaires Immobilières du Conseil de Territoire Istres-Ouest Provence, ainsi que les prestataires impliqués (AMO, OPC …) ;
* Au niveau des élus : le Maire de Miramas et les élus municipaux et du Conseil de Territoire délégués (Habitat, Politique de la Ville, Urbanisme …) ;
* Au niveau des copropriétés : syndics et conseils syndicaux.

Après une mise à jour du diagnostic sur la base des échanges réalisés et des informations diverses qu’il aura pu obtenir, il élaborera **pour chaque copropriété une fiche détaillée** permettant d’avoir un suivi de l’évolution de leur situation sur la base des critères et données mentionnés à l’annexe 4 de l'instruction du 7 mars 2016 du Conseil d’administration de l’Anah et ceux relevant du registre national des copropriétés et du dispositif de veille et observation des copropriétés (VOC) mis en œuvre au niveau métropolitain et piloté par les agences d’urbanisme du territoire (AUPA et AGAM) sous maîtrise d’ouvrage de la Métropole.

Le diagnostic sera produit dans les 4 mois du démarrage de l’opération afin de permettre un accompagnement effectif des copropriétés.

**2-2 Accompagnement individualisé des copropriétaires, des habitants et des copropriétés**

La mise à jour des diagnostics va permettre de tracer une feuille de route pour chaque copropriété pour **les aider à sortir de leurs difficultés** et **appréhender avec sérénité le déroulé du NPNRU**.

La feuille de route est à co-construire avec les copropriétaires de manière à ce qu’elle soit en elle-même un support pour la sensibilisation et la formation.

Bien qu’il ne s’agisse pas d’un document juridiquement contractuel, il est important de lui donner un certain formalisme (signatures conjointes, vote de principe en AG, etc.).

Elle est donc adaptée à chaque situation, en développant plus ou moins les différents volets thématiques selon les besoins et selon les points établis par le diagnostic multicritères.

Le diagnostic et la feuille de route s’adressent à la copropriété dans son ensemble. C’est pourquoi l’équipe veillera à **mobiliser l’ensemble des copropriétaires et habitants** et à toujours maintenir informés ceux qui ne se manifestent pas (envois des comptes rendus, recherche de contacts téléphoniques, LRAR, etc.).

Dans certains cas l’accompagnement sera toutefois renforcé pour tenir compte de la situation spécifique d’un propriétaire : par exemple pour un propriétaire en fortes difficultés financières, l’orienter vers les organismes susceptibles de l’aider, ré-établir avec lui un budget permettant le fonctionnement au sein de la copropriété ou d’éclairer sa prise de décision par rapport au bien qu’il possède.

**Résolution des situations bloquantes et des premières difficultés**

La résolution des situations bloquantes constitue souvent le préalable à la mise en œuvre de la feuille route.

Il s’agit de régler prioritairement et rapidement les questions ou conflits divers qui constituent **un frein au dialogue** (entre copropriétaires, entre copropriétaires et syndic, entre conseil syndical et copropriétaires, etc.) et empêchent d’être en bon ordre de marche.

En effet, il est inutile de vouloir avancer si dès le départ le dialogue est tronqué par des aprioris ou des ressentiments entre personnes. Il est d’usage de dire que le dialogue véritable suppose la reconnaissance de l’autre à la fois dans son identité et dans son altérité.

Au-delà des conflits de personnes, d’autres situations peuvent constituer un obstacle au bon déroulé de la mission ; impayés, charges excessives, conflits d’usage … sont autant de cas de figure pouvant restreindre toute capacité d’action.

Aussi, après **un repérage précis** de ces situations de blocage, il conviendra de les résoudre à partir d’un travail qui pourra prendre des formes variées et adaptées à chaque problématique :

- Réunions de médiation,

- Mobilisation du syndic,

- Lancement de procédures de mise en recouvrement,

- Rencontres avec les prestataires de la copropriété, les locataires …

**Amélioration du fonctionnement de la copropriété**

Le prestataire devra mener à bien des actions permettant d’améliorer le fonctionnement des instances de gouvernance et de faciliter les prises de décision, notamment :

● Sur le plan juridique et du fonctionnement :

* Assistance au conseil syndical et, le cas échéant, aide au choix d’un nouveau syndic
* Aide à l’analyse et aux nécessités d’adaptation du règlement de copropriété
* Accompagnement du mandataire judiciaire si le cas devait se présenter
* Accompagnement aux prises de décisions (interventions et suivi des Assemblées Générales), …

● Sur le plan financier et de la gestion :

* Aide à la maîtrise des dépenses courantes par la renégociation des contrats (assurances en particulier)
* Aide à l’apurement des dettes
* Aide à la mise en place de tableaux de bord de suivi des charges et recettes, des besoins (financiers, techniques …) actuels et projetés sur 10 ans,
* Appui à la création d’une avance de trésorerie permanente, ….

● Sur le plan social :

* Accompagnement des publics spécifiques : personnes âgées ou très modestes …
* Mise en place de plans d’apurement des dettes
* Mobilisation des aides (CAF, FSL …)
* Etude des moyens de solvabilisation des copropriétaires
* Médiation dans les conflits locataires/propriétaires, voisinage, etc.

● Sur le plan technique :

* Appui à l’élaboration d’un plan patrimonial
* Aide à la recherche d’un maître d’œuvre en cas travaux importants

A l’issue du suivi réalisé, la copropriété devra être en mesure de :

* Mobiliser le quorum en assemblée générale
* Analyser et mettre en place les outils adaptés aux problèmes relevés dans les diagnostics
* Effectuer un suivi régulier de la comptabilité de la copropriété (trésorerie, charges, recettes, etc.)
* Résorber les dettes et mettre en œuvre le fonds travaux
* Elaborer des fiches de synthèse par opérations et les tenir à jour.

**Etudes spécifiques – Aide à la décision**

Indépendamment du diagnostic déjà réalisé, il pourra être nécessaire de mener à bien des études juridiques et/ou techniques complémentaires, notamment concernant la mise à jour des règlements de copropriété ou les conséquences de travaux divers suite à la mise en œuvre du programme de rénovation urbaine.

S’agissant de la copropriété *Le Levant*, le bâti va être impacté par la démolition des commerces situés façade ouest en pied d’immeuble, et celle du bâtiment C jouxtant la copropriété par son angle sud-ouest.

S’agissant de la copropriété *La Rousse 2*, le PRU prévoit la démolition du bâtiment F pour permettre le réaménagement de l’allée du Petit Diable et de la place du Pitchounet dont les assiettes respectives appartiennent en partie à la copropriété.

Les copropriétaires vont devoir délibérer à plusieurs reprises et auront besoin d’avoir **une parfaite connaissance des procédures et des conséquences découlant de ces opérations**.

Ils devront également être **des interlocuteurs avisés et pertinents à l’encontre du maître d’ouvrage des aménagements publics**. Les études spécifiques, combinées à une approche partenariale bien comprise, doivent permettre de parvenir à **des solutions acceptées par tous**, en dehors de tout rapport de force, **dans une logique de co-construction du projet**.

Par ailleurs, s’agissant toujours de la copropriété *La Rousse 2*, le diagnostic préconise la mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique susceptibles d’entrer dans le cadre du dispositif « Habiter Mieux Copropriétés » mis en place par l’ANAH. Plusieurs scénarios de travaux sont proposés et il importera d’accompagner les copropriétaires dans leurs choix en ayant toujours en vue **leur intérêt**, notamment **en matière patrimoniale, financière et de confort de vie**, en articulation avec l’opérateur qui aura en charge l’assistance à maîtrise d’ouvrage des travaux s’il est désigné. Dans ce but, le prestataire ne devra pas ménager ses efforts par tout moyen (réunions d’information, rencontres individuelles, simulations financières, note de synthèse explicite, participation aux assemblées générales, etc.) de sorte que chaque copropriétaire prenne ses décisions en parfaite connaissance de cause.

**Signalement des situations difficiles**

Un dispositif de signalement sera mis en place afin de répondre à des situations difficiles portant sur :

- les ménages en difficulté sociale (précarité, ressources modestes, problèmes d’occupation

du logement, …). L’interlocuteur de référence sera le CCAS de la Ville de Miramas.

- les situations juridiques ou financières à risque (syndic défaillant, impayés de charges

importants …). Ces problématiques seront abordées par le groupe de travail et de suivi du

POPAC (cf. article 7).

- les situations techniques dangereuses (insalubrité avérée, usage à risque du logement …)

et les problèmes de violence. Ces situations relèveront des services municipaux dédiés

(Police municipale …).

**2-3 Animations collectives**

**Actions de sensibilisation, information ciblée, formation des acteurs de la copropriété**

Destinées aux deux copropriétés du secteur, ces actions ont pour objectif de renforcer les connaissances des copropriétaires, et le cas échéant des locataires, sur leurs droits et devoirs.

**Différentes actions pédagogiques** seront menées leur permettant de :

* Comprendre les principaux facteurs d'équilibre et d'autonomie de la copropriété (bon

état physique, bon fonctionnement des instances décisionnelles de la copropriété,

bonne gestion financière de la copropriété, solvabilité des copropriétaires et de la

copropriété) afin d'éviter la spirale de déqualification ;

* Améliorer leur connaissance sur le fonctionnement de la copropriété (gouvernance,

juridique, technique, social, financier...) et prendre conscience des droits et devoirs de

chacun ;

* Accroître leur implication dans la vie de la copropriété ;
* Repérer une situation fragile au sein de leur copropriété ;
* Connaître les instances ou acteurs mobilisables pour les aider dans leur démarche

ou pour signaler une situation fragile susceptible de générer à terme des difficultés.

**Une campagne de formations** sur la base d’un programme personnalisé pourra aborder notamment les thèmes suivants :

● Comprendre l'organisation de sa copropriété (l'Assemblée Générale, le rôle du Conseil Syndical et du Syndic, etc.) ;

● Comprendre la gestion administrative et financière de sa copropriété ;

● Mettre en œuvre des travaux en copropriété (travaux d'économie d'énergie, définition des programmes de travaux, construction d'un cahier des charges, recherche d’entreprises, financements, appels de fonds, suivi et réception du chantier, garanties, assurances, etc.) compatibles avec les capacités contributives des copropriétaires ;

● Favoriser l’intégration urbaine de la copropriété, …

Ces réunions seront organisées très régulièrement (jusqu’à 6 par an) et seront animées par le prestataire qui pourra associer des professionnels de l’immobilier ou être accompagné de professionnels et/ou organismes spécialisés et partenaires sur le sujet traité.

**Communication**

Il sera prévu une communication à destination des copropriétaires pour les mobiliser, les inciter à s’organiser et les informer sur les actions développées dans le cadre du POPAC.

Cette communication pourra prendre la forme d’un bulletin périodique, d’affichettes en hall d’immeuble, de fiches conseils et ressources, d’une newsletter, d’un site internet dédié (blog interactif) ou de tout autre support papier ou numérique.

Le prestataire concevra ces supports de communication qui devront être **innovants** et conformes à la charte graphique mise en place par la Métropole (et le cas échéant par la Commune) pour les programmes de rénovation urbaine.

Il est également impératif de porter le nom et le logo de l'Agence nationale de l'habitat sur l'ensemble des documents et ce dans le respect de sa charte graphique. Le logo de l'Anah en quadrichromie et la mention du site anah.fr devront apparaître sur l'ensemble des supports écrits et « on line » dédiés à informer sur le programme au même niveau que les autres financeurs (il en sera de même concernant la Métropole et la Commune de Miramas).

Par ailleurs, le maître d’ouvrage, la Commune de Miramas ou l'Anah peuvent être amenés à solliciter le prestataire en vue de réaliser des reportages journalistiques, photographiques ou filmographiques destinés à nourrir leurs propres communications (publications diverses et sites internet). L'équipe de suivi-animation apportera son concours à ces réalisations pour la mise en valeur du programme.

**Article 3 – Gouvernance et organisation du suivi-animation**

La maîtrise d’ouvrage sera assurée par la Métropole Aix-Marseille-Provence, représentée par la Direction Politique de l’Habitat du Conseil de Territoire Istres-Ouest Provence, en lien avec l’équipe projet du NPNRU de la Maille I/Mercure.

**3-1 Organisation du dispositif POPAC**

Afin de conduire au mieux ce dispositif, il y a lieu de mettre en place :

* Un **comité de pilotage** composé de l’équipe de suivi-animation du POPAC et des représentants de :
  + La Métropole Aix-Marseille-Provence
  + La Ville de Miramas
  + Les services de l’Etat (DDTM incluant la délégation locale de l’ANAH)
  + L’AMO du NPNRU
  + Le Conseil Citoyen de la zone nord
  + Les présidents des Conseils Syndicaux

Ce comité se réunira au moins un fois par an.

* Un **comité technique** de suivi composé de l’équipe de suivi-animation du POPAC et des représentants et techniciens de :
  + La Métropole Aix-Marseille-Provence
  + La Ville de Miramas
  + Les services de l’Etat (DDTM incluant la délégation locale de l’ANAH)
  + L’AMO du NPNRU
  + Les syndics des deux copropriétés
  + Les Conseils Syndicaux
  + Et ponctuellement toute personne ou partenaire susceptible d’être intéressée par un point de l’ordre du jour

Ce comité se réunira préalablement à chaque comité de pilotage et autant de fois que nécessaire.

* Des **groupes de travail et de suivi** spécifiques composés de :
  + L’équipe de suivi-animation du POPAC
  + La Métropole Aix-Marseille-Provence
  + La Ville de Miramas
  + Les partenaires à associer en fonction des dossiers à étudier

Ces groupes de travail se réuniront au moins une fois par trimestre et autant que de besoin à l’appréciation de l’équipe de suivi-animation.

L’équipe de suivi-animation du POPAC devra préparer chacune de ces réunions (proposition d’ordre du jour, support de présentation, compte-rendu, etc.).

**3-2 Animation générale du dispositif**

Au-delà de ces comités et groupes de travail, l’équipe de suivi-animation devra préciser **l’organisation** qu’elle entend mettre en place **pour animer le dispositif** : accueil, permanences, rendez-vous, réunions de travail, partenariats, supports et cadres pour rendre compte des actions menées …

D’ores et déjà, le maitre d’ouvrage précise qu’un accueil devra avoir lieu régulièrement en dehors des horaires classiques de bureau (après 17h30 ou le samedi matin), les modalités de cet accueil seront précisées dans l’offre.

L’équipe de suivi-animation pourra disposer librement des locaux de la Maison du Projet située au cœur du quartier de la Maille I/Mercure selon des horaires et une fréquence à définir avec l’équipe projet du NPNRU.

**La communication** autour du dispositif sera à prévoir par le prestataire.

Il précisera les modalités de communication auprès des copropriétaires et des locataires afin de leur présenter le POPAC et l’accompagnement possible du dispositif.

Il sera en charge de la conception et de l’établissement de tous les supports de communication et de leur diffusion auprès des copropriétaires (tractage, affichage, courriers papier ou électroniques …).

La reproduction des documents de communication sera assurée par la Métropole.

L’équipe devra assurer une permanence d’une demi-journée minimum par semaine et devra, dans la mesure du possible, organiser ses sessions de formation après 18h ou le samedi matin à la Maison du Projet ou tout autre lieu mis à disposition par la Métropole ou la Municipalité de Miramas.

Le prestataire pourra être amené à participer à des réunions de travail avec les syndics et les Conseils syndicaux, et à participer aux Assemblées Générales de copropriétés.

Il devra également participer, autant que de besoin, aux réunions publiques et aux réunions de travail et comités techniques et de pilotage du NPNRU dès lors qu’une question relative aux copropriétés est susceptible d’être abordée. Il devra s’adapter aux horaires fixés.

**3-3 Bilan annuel et rapport de clôture**

L’équipe chargée du suivi-animation du POPAC présentera un bilan annuel consolidé des actions conduites pour chaque action et chaque copropriété suivie.

Elle devra présenter :

* le nombre de démarches de prises de contact, leur nature, le nombre de copropriétaires contactés,
* les résultats (rdv honorés, difficultés rencontrées, etc.),
* les dysfonctionnements constatés et les solutions mises en place pour les corriger,
* les partenariats engagés et le bilan des actions menées avec ces partenaires, …

Le prestataire s’engage, pour toute la durée du programme opérationnel, à transmettre un bilan annuel comprenant un récapitulatif des actions menées sur chaque copropriété, une analyse des résultats atteints par rapport aux objectifs fixés (avec quelques indicateurs chiffrés permettant de mesurer l’évolution de la situation suite aux actions préventives menées) et l'identification des éventuels points de blocage.

Ce bilan doit être accompagné des **données permettant d’alimenter le dispositif métropolitain de veille et observation des copropriétés** (VOC), et **des données à communiquer à l’ANAH définies à l'annexe 4** de l'instruction du 7 mars 2016 relative aux dispositifs de veille et d'observation des copropriétés (VOC) et aux programmes opérationnels de prévention et d'accompagnement en copropriété (POPAC).

Il tiendra à jour les récapitulatifs des actions et dossiers en cours au minimum pour chaque réunion des groupes de travail et de suivi.

Il sera joint au dernier bilan annuel, **un rapport détaillé** faisant la synthèse des actions menées tout au long du dispositif POPAC. Ce rapport sera présenté en comité de pilotage et comportera des préconisations pour que les copropriétés restent éloignées durablement de tout risque de dégradation.

**Article 4 – Durée du marché et conditions contractuelles**

**4-1 Durée du marché**

Le présent marché est conclu pour une durée de trois ans à compter de sa notification.

**4-2 Conditions contractuelles**

**Profil du prestataire**

Le prestataire devra être un **opérateur-conseil habilité par l’ANAH**.

Il constituera **une équipe pluridisciplinaire** susceptible de répondre à toutes les problématiques pouvant relever de la mission, tant d’un point de vue juridique, comptable, patrimonial, que technique, architectural ou social.

Les intervenants devront avoir **une parfaite connaissance des copropriétés** sous tous leurs aspects et leurs actions seront coordonnées par **un chef de projet**.

Le prestataire devra avoir :

• Une bonne connaissance architecturale des bâtiments existants et des règles d’urbanisme applicables notamment sur le territoire d’implantation du bâtiment considéré. Le prestataire doit donc attester d’un niveau d’architecte diplômé d’État et avoir exercé cette activité au cours des trois dernières années,

• Une bonne connaissance technique et pratique des bâtiments existants et de leurs

équipements techniques, notamment énergétiques.

• Souscrit à une assurance Responsabilité Civile tant au regard de sa responsabilité en cas de sinistre causé aux tiers pendant l’exercice de ses missions, qu’au regard de sa responsabilité contractuelle en raison de dommages pouvant découler de sa mission,

• La maitrise des mécanismes de prise de décisions au sein des copropriétés,

• Un bon contact humain notamment lors des rencontres de terrain, et acquis une

expérience en programmes de rénovation urbaine, concertation et échanges avec les

habitants (approche de travailleur social),

• Une approche innée de la communication et une expérience avérée en matière de

formation, confirmée par des références significatives au cours des trois dernières

années,

• Une bonne connaissance des outils financiers nationaux et locaux, destinés à la

rénovation des bâtiments et notamment les outils financiers destinés à la rénovation

énergétique. Le prestataire doit donc avoir une expérience avérée concernant cette activité au cours des trois dernières années.

Le prestataire devra être indépendant vis-à-vis des professionnels de l’entretien des bâtiments, des installations techniques et des responsables de la copropriété (conseil syndical, syndic).

En cas de mission d’AMO, le prestataire doit garantir son indépendance vis-à-vis des maîtrises d’œuvre sollicitées.

Le prestataire joint à sa proposition au moins 3 références sur des prestations similaires ainsi que le CV des intervenants.

**Qualité des rendus**

Les divers supports (courriers, rapports, présentations, bilan annuel …) devront être clairs et lisibles.

La forme est importante, elle facilite la prise de décision, notamment en vue de la réalisation de travaux de rénovation.