

Le guide des voisins solidaires



AVIGNON
Ville d'exception

« Voisins solidaires » : faire Ville ensemble



Les habitants sont invités à être attentifs les uns aux autres, dans le respect des droits de chacun. Ils pourront alerter en cas de comportement suspect laissant penser à des actes de malveillance mais aussi s'entraider si une personne fragilisée a besoin de soutien.

Ces informations seront portées à la connaissance du référent « **voisins solidaires** » qui les transmettra aux représentants de la collectivité porteurs et pilotes du dispositif.

**« Veiller sans surveiller, soutenir sans assister, alerter les autorités compétentes sans les remplacer »
Voisins solidaires, c'est décliner au quotidien le « vivre ensemble » dans son quartier.**

Ce guide vise à préciser le rôle des voisins solidaires et leur engagement dans une démarche partenariale.

Une convention est signée entre Madame le Maire et le voisin solidaire. Celle-ci précise les missions et les modalités pratiques de l'engagement du voisin solidaire.

En annexe, vous trouverez :

- une *fiche réflexe* illustrée d'exemples de situations qui précise ce qu'est l'engagement du voisin solidaire,
- une *fiche par mairie annexe* (qui sera complétée avec le voisin solidaire en fonction de sa domiciliation),
- une *liste de contacts utiles*,
- une *topographie du secteur concerné*.



Le référent « Voisins Solidaires » : un engagement, un état d'esprit

La sécurité et la solidarité sont l'affaire de tous : les élus, les services de polices et ceux en charge des dispositifs sociaux et de solidarité, les agents de la collectivité mais aussi les habitants. Une attention particulière est portée sur l'état d'esprit et les comportements attendus des riverains « voisins solidaires ».

Ils veillent mais ne surveillent pas. Ils sont attentifs à tout évènement suspect ou inquiétant justifiant une information auprès des autorités.

Ils entrent alors en contact selon les circonstances :

- avec le référent Police Municipale de secteur ou, en cas d'absence de ce dernier, le CRIV (salle de commandement de la Police Municipale) pour les faits pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens ;
- avec la cellule solidarité pour toute autre situation.

En cas de flagrance nécessitant une intervention policière immédiate, ils contactent concomitamment la police municipale et le « 17 ».



En aucun cas, ils ne portent atteinte à l'intimité ou à la vie privée de leurs voisins par une observation inadaptée ou déplacée.

Ce dispositif vise à impliquer les habitants par une chaîne de vigilance contribuant à renforcer la tranquillité et la solidarité au sein de leur quartier. Il s'appuie sur des référents chargés :

- d'alerter la police Municipale en cas d'évènements suspects ou la cellule Solidarité pour venir en soutien à une personne en situation de vulnérabilité (seniors notamment) ;
- d'informer les personnes désireuses de participer au dispositif et de faire le lien entre les voisins solidaires et les services de la collectivité ;
- **de signaler par courriel sur la boîte mail dédiée :**

voisins.solidaires@mairie-avignon.com

toutes les informations dont ils ont connaissance dans le cadre de leur fonction, quand bien même l'alerte aurait été faite également par téléphone.

Les « voisins solidaires » : une démarche partenariale et solidaire



La démarche « voisins solidaires » tend à sensibiliser les Avignonnais en les associant à la protection de leur cadre de vie. Elle a pour objectif de :

- **prévenir les comportements délinquants par une vigilance accrue** favorisant une intervention rapide des forces de police (cambriolages, dégradations, incivilités, escroqueries, etc.)
- **renforcer l'entraide entre voisins** notamment en alertant la cellule Solidarité pour accompagner au mieux les personnes dites vulnérables (seniors en difficulté, en perte d'autonomie, ne donnant plus de nouvelles ou sollicitant une aide ne pouvant être apportée par le voisinage).

- promouvoir les opérations visant à renforcer l'intervention de la collectivité : **Opérations Tranquillité Vacances** (OTV = informer des dates de vacances pour permettre des passages quotidiens de la Police Municipale) / **Opérations Tranquillité Seniors** (OTS = visites à domicile régulières auprès des publics fragiles et des seniors).

Le dispositif encourage la population à actionner la chaîne d'alerte entre le référent voisins solidaires de leur quartier et les acteurs de la sécurité et de solidarité.

Il s'agit d'un dispositif préventif sectorisé par le biais des responsables des postes de police municipale de secteur sous l'autorité de la direction du département Sécurité Publique et par les agents de proximité et de solidarité du département Tranquillité Publique.



Fiche réflexe



Dans quels cas le référent des voisins solidaires doit-il intervenir et selon quelles modalités ?

Vous trouverez quelques exemples dans ce tableau à titre indicatif mais la liste ne peut être exhaustive.

Situation

Le référent constate ou est informé

- Que l'éclairage public est défaillant à certains endroits.
- Que des dépôts sauvages, mobiliers, déchets verts, encombrants (hors emplacement prévue à cet effet) jonchent le sol

Modalités d'interventions

- Il contacte la mairie de secteur dont il dépend dans les heures d'ouverture pour une intervention rapide.
- Il peut également le signaler par mail au référent police municipale ou directement au 04 90 85 13 13 (Police municipale Saint-Lazare).

Situation

Le référent constate ou est informé d'une situation anormale dans le quartier (fenêtre ou portail resté ouvert anormalement depuis plusieurs jours...).

Modalités d'interventions

- S'il en a l'opportunité, il prend attache avec les propriétaires des lieux afin de s'assurer que rien de grave ne s'est produit, dans le respect du droit de la propriété et de la vie privée de ces derniers.
- Le cas échéant, il signale la situation par mail ou par téléphone au référent police municipale en prenant soin de bien noter les références de localisation (nom et numéro de voirie).

Situation

Le référent constate une situation d'urgence

- Vol, cambriolage
- Violence, agression, rixe
- Accident de la route avec blessé
- Trouble grave à l'ordre public
- Dégradations de biens privés ou publics
- Tapage important ou réitéré
- Personne en grande difficulté physique (chute, urgence vitale)
- Personne ne répondant plus aux appels

Situation

Le référent constate ou est informé

- Qu'un véhicule suspect circule dans le quartier et semble faire du repérage.
- Que des personnes effectuent du démarchage à domicile pour le moins suspect.
- Que des véhicules sont en état d'abandon sur la voie publique.
- Que des animaux errants risquent de provoquer un accident.
- Que des stationnements gênent la fluidité et la commodité des voies asservies aux usagers de la route.

Modalités d'interventions

- Il contacte la police municipale (PM) au 04 90 85 13 13.
- Il peut également informer son référent PM de secteur.

Situation

Le référent est sollicité par le voisinage pour :

- Déclencher une Opération Tranquillité Vacances (OTV)
- Déclencher une Opération Tranquillité Seniors (OTS)

Modalités d'interventions

- Pour les OTV : il invite le voisin à se rapprocher de la Police Municipale via le poste de secteur.
- Pour les OTS : il contacte la cellule Solidarité (04 13 60 51 45 / 04 13 60 51 46).

Situation

Le référent est informé ou constate :

- Une personne âgée désorientée ou qui sollicite une aide
- Une personne âgée qui ne semble plus en capacité de subvenir à ses besoins (ménage, alimentation, etc...)
- Une personne isolée en situation de grande précarité

Modalités d'interventions

- Il communique les coordonnées de la Cellule Solidarité à la personne concernée, à la personne de confiance ou aux voisins en lien avec l'utilisateur. Il peut contacter la cellule Solidarité pour organiser une visite à domicile (04 13 60 51 45 / 04 13 60 51 46).
- Il doit demander l'autorisation à la personne concernée de transmettre ses coordonnées à ladite cellule.

Modalités d'interventions

Le référent compose les numéros d'urgence en sa possession :

- Police Nationale 17.
- Secours d'urgence aux personnes (sapeurs-pompiers ou S.A.M.U) : 18 ou 112.
- Police municipale : 04 90 85 13 13.
- Pour les personnes vulnérables il peut en complément contacter la cellule Solidarité qui pourra l'accompagner dans les démarches à réaliser.



VOTRE MAIRIE ANNEXE

Maire adjoint Madame / Monsieur

Délégué aux quartiers de



COMMENT COMMUNIQUER ?

Il convient de privilégier les demandes par mail, ce qui assure une meilleure visibilité à l'ensemble des acteurs de ce dispositif.

voisins.solidaires@mairie-avignon.com

LES CONTACTS UTILES



Adresse électronique générique :
voisins.solidaires@mairie-avignon.com



VOTRE RÉFÉRENT POLICE MUNICIPALE

Le responsable de votre poste de police annexe (Police Municipale) est votre interlocuteur privilégié, il vous alertera en cas de faits graves signalés demandant une vigilance particulière.

Madame / Monsieur

Responsable du poste annexe

Téléphone

Sous couvert de la directrice du pilotage et de la stratégie
LE GLEUHER Aurore - 04 90 85 13 13

Attention

Les demandes d'interventions immédiates doivent absolument être signalées par téléphone

AUX FORCES DE POLICE

au **04 90 85 13 13**
(**police Municipale**)
et le **17**

(Police Nationale)

(accidents de voie publique, cambriolages ou escroqueries en cours, tapages, trouble à la tranquillité publique, risque grave ou imminent pour la sécurité des personnes et des biens)

AUX POMPIERS

18

À LA CELLULE SOLIDARITÉ

04 13 60 51 45
04 13 60 51 46

(personnes âgées ne répondant pas aux appels, personnes désorientées, etc...)

Police Municipale

04 90 85 13 13

Cellule Solidarité

04 13 60 51 45
04 13 60 51 46

Police Secours

17

Pompiers

18

SAMU 84

15

SAMU Social

(accueil d'urgence personne en grande précarité)

115

SOS médecin

04 90 82 65 00

Centre antipoison

04 91 75 25 25

Hôtel de ville

04 90 80 80 00

Objets trouvés

04 32 76 01 73

Fourrière municipale

04 90 80 42 24

Fourrière animale

04 90 85 13 13

Maison de la justice et du Droit (MJD)

04 13 60 53 83

Accueil femmes victimes de violences

07 61 10 24 42

CCAS

04 32 74 31 00



VOTRE RÉFÉRENT TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

La cellule Solidarité est votre interlocuteur privilégié pour signaler toute situation inquiétante ou personne vulnérable qui aurait besoin d'un soutien, d'un accompagnement particulier.

Cellule Solidarité - 04 13 60 51 45 /
04 13 60 51 46

NOTES



Le guide des voisins solidaires



AVIGNON
Ville d'exception