



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Convention d'utilisation de l'abattement de TFPB Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville

QPV BORDEAUX CARLES VERNET - BELCIER TREUIL ET RENARD

Préambule

Le cadre national

La qualité de vie urbaine est un objectif fort des contrats de ville. Les organismes Hlm en sont co-responsables aux côtés des collectivités locales (ville et EPCI), de l'Etat et de l'ensemble des acteurs amenés à intervenir dans les quartiers.

Assurer une égale qualité de service dans l'ensemble de leur patrimoine est un objectif que les organismes Hlm poursuivent au quotidien. Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, cet objectif nécessite la mobilisation de moyens complémentaires, adaptés à la diversité des situations et aux évolutions de contexte parfois très rapides. En effet, bénéficier du même niveau de qualité de vie urbaine que dans les autres quartiers de la ville est une attente légitime des habitants.

L'abattement de 30 % sur la base d'imposition de la TFPB pour les logements sociaux situés dans les 1 500 quartiers prioritaires de la politique de la ville, institué par la loi de finances pour 2015, permet aux organismes Hlm de compenser partiellement les surcoûts de gestion liés aux besoins spécifiques des quartiers, qu'ils ne seraient pas en mesure d'absorber et qui pèseraient trop lourdement sur les charges des locataires.

Cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour la qualité de vie urbaine (Extrait)

La présente convention s'inscrit dans le cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB sur les logements sociaux en quartier prioritaire de la politique de la ville, défini nationalement par l'Etat, l'USH et les associations d'élus en lien avec les Contrats de Ville 2015-2020.

Elle a pour objet de présenter les choix locaux de mobilisation des moyens issus de l'abattement de TFPB, de l'agglomération au quartier, dans un objectif général de renforcement de la mixité sociale et de la cohésion urbaine tout en garantissant la maîtrise des charges des locataires et des équilibres financiers des organismes HLM.

Le projet de territoire

La convention d'utilisation de l'abattement de TFPB a vocation à s'articuler avec les démarches de gestion urbaine de proximité, pilotées par les collectivités locales et l'Etat, qui organisent et coordonnent les interventions pour répondre aux besoins spécifiques des quartiers : sur-entretien, gestion différenciée des espaces, régulation des usages, organisation de la présence de proximité, soutien aux personnels..., en articulation avec les autres politiques et dispositifs (projet urbain, sécurité, développement social..).

A ce titre, les actions individuelles et collectives engagées par les bailleurs, inscrites dans le contrat de ville de l'agglomération et relevant de l'accord national USH-Etat-Associations de collectivités locales, peuvent figurer dans les conventions individuelles d'abattement.

De même, la gestion spécifique d'un quartier en termes de préparation des locataires au changement et de maintenance renforcée (maintien en sécurité, entretien, traitement des dégradations,...) peut être valorisée durant les phases d'attente et d'accompagnement d'un programme plus vaste décidé dans le cadre du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine.

La mobilisation de l'abattement de TFPB permet également aux organismes HLM de s'associer entre eux et/ou à leurs partenaires locaux sur des actions de Gestion Urbaine de Proximité spécifiquement liées au projet du territoire dès lors :

- qu'ils en partagent le diagnostic et le besoin,
- que les publics bénéficiaires sont les locataires du parc social,
- que l'échelle d'intervention est celle du quartier,
- que ces actions ne se substituent pas à un service public de droit commun,
- que les actions inter-bailleurs ou inter-acteurs contribuent à répondre efficacement aux dysfonctionnements du quartier ou à les prévenir
- que les organismes HLM sont associés à la gouvernance des actions.

La convention d'utilisation de l'abattement de TFPB en QPV établit, à partir d'un diagnostic partagé, un plan d'action triennal distinguant ce qui relève du renforcement des moyens de gestion de droit commun nécessaire au maintien d'une haute qualité de service et ce qui relève de la mise en place de moyens spécifiques.

Identification du patrimoine concerné dans les QPV de l'intercommunalité ou par commune ou par quartier

Quartier	Nombre total de logements	Nombre de logements bénéficiant de l'abattement de la TFPB	Estimation du montant de TFPB
1 TREUIL	150	150	39 466€
2 Le Renard	109	109	26 452€
TOTAL	259	259	65918 €

I Résultats du diagnostic et objectifs en lien avec la GUP

Suite au diagnostic en marchant établi sur le quartier Carles Vernet, nous avons présenté à l'association clcv présente sur la résidence du Renard et à un groupe représentatif de locataires de la résidence Le Treuil (celle-ci n'ayant pas d'association représentative) les propositions d'actions pouvant être éligible à l'abattement TFPB .

La résidence le renard a été construite en 1965. Elle totalise **106 logements**, répartis en 3 bâtiments en 2 R+4 et 1 r+10, la résidence Le Treuil a été elle construite en 1975 et totalise 153 logements collectifs du T3 au T4 sur 4 bâtiments de R+7 et R+9. Le diagnostic a pris soin de faire un état des lieux du fonctionnement résidentiel, de la gestion de proximité relevant du bailleur et l'articulation des espaces résidentiels et des espaces publics. Il s'est aussi appuyé sur les remarques des locataires présents liés aux usages.

Des résultats positifs sont apparus en matière d'animation (évènementiel à pérenniser)
Les locataires souhaitent en parallèle une accentuation du nettoyage des parties communes. Les dégradations et graffitis sont présents mais restent limités. Les encombrants sont un vrai problème et un ramassage régulier avec une possibilité de mise à disposition d'une association pour aider les personnes fragiles est apparu comme une très bonne idée.

Les pistes d'améliorations définies collectivement avec les participants et en lien avec la GUP s'orientaient donc vers une meilleur gestion des encombrants et du sur-nettoyage. Un renforcement des animations sur site est également souhaité notamment en direction du jeune public.

Il a été aussi convenu la mise en place d'une convention partenariale avec la commune nous permettant d'avoir à disposition des heures de présences de deux personnes en aides aux locataires des deux résidences

II Identification des moyens de gestion de droit commun

Le cadre national d'utilisation de l'abattement TFPB prévoit de réaliser un état des moyens de gestion de droit commun mobilisés dans les quartiers prioritaires, comparativement au reste du parc. L'objectif des indicateurs est de vérifier que le bailleur mobilise au moins autant de moyens de gestion de droit commun dans le QPV, que dans son parc hors QPV.

Vous trouverez les indicateurs de droit commun en QPV et hors QPV ci-dessous calculés pour l'année 2015 :

Actions de gestion	Indicateurs	En QPV	Hors QPV	Commentaires
Entrée dans les lieux	Coût moyen de remise en état	3 163 €	1 186 €	L'indicateur hors QPV est ici calculé sur Bordeaux Métropole
Ascenseurs	Coûts du contrat de maintenance, coût moyen des réparations supplémentaires (par an/ par équipement)	1 459 €	1 253 €	

Actions de gestion	Indicateurs	En QPV	Hors QPV	Commentaires
Contrôles d'accès	Coûts du contrat de maintenance, coût moyen des réparations supplémentaires (par an/ par équipement)	398 €	336 €	
Nettoyage des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement	328 €	297 €	
Maintenance des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement	80 €	101 €	Explication de l'écart : parties communes de petites taille et avec des équipements simples et rodés. Prévention des pannes et casses par le 1 ^{er} niveau d'entretien des trois gardiens sur site. Réhabilitation de la résidence entre 2018 et 2021
Gardiennage et surveillance	Nombre de personnes pour 100 logements (gardien, agent d'immeuble)	1.06	0.38	

III Programme d'action faisant l'objet de l'abattement TFPB

Les actions identifiées par les acteurs et en cohérence avec la GUP dans la cadre de la présente convention sont les suivantes :

La sollicitation d'agents de développement social et urbain (2016 2017 2018)

Il s'agit de l'accompagnement individualisé des locataires via une convention signée entre la mairie de Bordeaux et Clairsienne

Le sur-nettoyage effectué par un entreprise (2016/2017/2018)

En supplément des missions de nettoyage déjà effectuées par les deux gardiens présents sur site, une entreprise de nettoyage viendra effectuer un sur-nettoyage des communs et abords tels que par exemple le nettoyage des traces sur murs dans les halls et les cages escaliers, le nettoyage à haute-pression des locaux vélos, bancs, etc...

Une meilleure gestion du vandalisme, des tags et des encombrants (2016/2017/2018)

Une attention particulière sera portée sur la rapidité de réparation des équipements vandalisés, l'enlèvement des tags et graffitis et une gestion efficace des encombrants notamment par rapport à la rapidité des interventions et la mise à disposition d'une benne. Clairsienne pourra mettre à disposition des personnes via les associations d'insertions afin d'aider les personnes le nécessitant à évacuer leurs encombrants.

L'ouverture sur site d'un point d'accueil Clairsienne dédié aux locataires (2016/2017/2018)

Le bailleur ouvre en 2016 un point d'accueil locataires sur la résidence Le Treuil, afin d'être au plus près des demandes. Il devient désormais possible d'y enregistrer des réclamations et de passer des commandes de travaux afin de résoudre des problématiques locatives. Ce lieu nouveau peut également accueillir des réunions de conciliation pour régler des troubles de voisinages. Il servira également de bureau au futur poste « d'attaché de terrain aide aux locataires réhabilitation »,

La consolidation des animations en faveur du « vivre ensemble » (2016/2017/2018)

Il s'agit du développement des événements contribuant à la tranquillité du site et d'actions de proximité en direction de la jeunesse.

Clairsienne participera à l'impulsion donnée en matière de renouvellement urbain avec une réhabilitation d'ampleur des résidences le renard et le treuil dont le calendrier prévisionnel est 2017-2020. Le budget actuel prévisionnel alloué aux travaux pour cette opération est d'environ 10.7 M€ de travaux (env. 41 000€/logement). Les principaux objectifs sont de **résidentialiser** le site (clôture périphérique par groupe de ¾ bâtiments, externalisation des locaux containers et 2 roues,...), de **repenser le confort d'usage dans la résidence** (hall traversant, refonte des stationnements) et de **recomposer les aménagements extérieurs** (offre paysagère de qualité, nouveaux cheminements et espaces à vivre). Le confort des locataires dans les logements sera également amélioré.

Clairsienne permettra, lorsque cela sera possible, le maintien des personnes âgées dans le quartier en engageant des travaux d'adaptation des logements en cas de nécessité médicale (travaux pour personnes à mobilité réduite) ou en favorisant les mutations vers les typologies plus adaptées.

Clairsienne participera à faire des habitants des acteurs du projet urbain en continuant notamment à participer activement aux **diagnostics en marchant** et en élaborant cette convention d'abattement TFPB à partir des observations liées à la Gestion Urbaine de Proximité,

Clairsienne continuera à assurer un suivi social et personnalisé des locataires Notamment pour la prévention des impayés locatifs et les difficultés de paiement. Elle participera aux réunions partenariales (rencontres trimestrielles Clairsienne/C.C.A.S., M.D.S.I. et F.S.L.), et pourra proposer aux locataires le souhaitant un accompagnement social par le biais de l'association CILEA,

Clairsienne participera au maintien de la tranquillité de la résidence En engageant notamment des actions de proximité en direction de la jeunesse (chantiers éducatifs, pérennisation des journées d'animation ...) et en continuant à coopérer aux initiatives notamment municipales,

Enfin Clairsienne contribuera à la lutte contre les incivilités et la délinquance En participant au travail de diagnostic et de prévention (CLSPD notamment) et en utilisant les moyens d'actions mis en place dans la cadre de la Zone de Sécurité Prioritaire (procédure de relai des informations issues de ses sites avec les fiches de sécurité, cartographie des incidents, ...).

Des efforts supplémentaires seront engagés
Pour la remise en état des logements à la relocation.

IV Modalités d'association des représentants des locataires

En l'absence d'association de locataires, l'ensemble des locataires de la résidence le treuil a été convié à une réunion. Plusieurs locataires ont représentés l'ensemble. Pour la résidence Le Renard, l'association clcv a représenté l'ensemble des locataires.

L'ensemble des locataires ont été conviés (convocation individuelle par courrier) du 24 novembre 2015 Le groupe de locataires référent a ensuite fait état de ses propositions sur les actions possibles

V Modalités de pilotage

Le pilotage de la convention d'utilisation de l'abattement de TFPB doit permettre de donner une lisibilité partagée sur l'utilisation de cette ressource par les organismes HLM pour atteindre un même niveau de qualité de service dans les QPV que dans l'ensemble du parc, en améliorant les conditions de vie de leurs habitants.

Un pilotage est mis en place à différents niveaux pendant la durée d'application de la présente convention :

- Des réunions de pilotage et des réunions techniques sont organisées régulièrement par la commune, minima deux fois par an, et dans le cadre des instances existantes dédiées à une éventuelle GUP. Elles associent, obligatoirement, les services de l'État (délégué du Préfet) et un représentant de chaque bailleur présent sur la commune. Ces réunions ont pour objectif de définir et de suivre le programme d'actions prévu à l'article III de la convention. Les bailleurs sont chargés d'y présenter un rapport d'avancement de la mise en œuvre du programme d'actions au moyen des tableaux de bord prévus à l'annexe 3 du cadre national. Cette instance se réunit au moins une fois par an avec les représentants des locataires et/ou les membres des conseils citoyens Elle valide, le cas échéant, les ajustements aux programmes d'action ou les avenants à la convention.
- un groupe de travail départemental associant l'État (délégué du Préfet, DDTM, DRFIP), l'AROSHA et les EPCI est chargé d'élaborer des réponses communes sur les points à clarifier.
- un bilan annuel, quantitatif et qualitatif, des résultats par quartiers de l'ensemble des conventions sera présenté au comité de pilotage du contrat de ville. Il sera réalisé par les services de l'EPCI sur la base des bilans produits par les bailleurs au moyen des tableaux de présentation prévu à l'annexe 2 du cadre national. Cette instance se réunit au moins une fois par an. Le bilan des conventions doit permettre d'assurer la consolidation des tableaux de bord au niveau régional.

Désignation des référents dans les collectivités et dans les services de l'État :

- Pour l'État : DDTM et délégués du préfet
- Pour la commune de BORDEAUX : DDSU
- Pour BORDEAUX METROPOLE : Direction Générale Valorisation du territoire

VI Suivi, évaluation

Le bailleur fait état des moyens investis dans le QPV comparativement au reste du parc sur la base d'indicateurs constitués courant 2016, permettant d'identifier les surcoûts en matière de renforcement des moyens de gestion de droit commun, sur la base du référentiel défini par le cadre national. Les tableaux des actions entreprises en contrepartie de l'abattement de TFPB, définis par le cadre national, sont présentés par le bailleur à l'instance locale de suivi et de pilotage a minima deux fois par an et adressés annuellement par le bailleur au Préfet de département, au Président de l'EPCI et au maire de la commune.

L'Etat, l'EPCI et la commune vérifient que le coût résiduel pour l'organisme, déduction faite d'éventuels financements d'autres partenaires, est au moins égal à l'économie d'impôt générée. Leurs travaux de contrôle sont coordonnés au sein de l'instance technique locale. Une évaluation sera effectuée 6 mois avant la fin de l'application de la convention afin d'examiner la mise en œuvre de la convention au regard des objectifs initialement assignés, aux moyens financiers et en cherchant à identifier les axes de progrès. Le diagnostic en marchant organisé par la commune sera actualisé chaque année pour permettre l'adaptation du programme d'actions aux besoins du territoire.

Une enquête de satisfaction par quartier auprès des locataires sera réalisée par le bailleur (a minima triennale). Cette démarche sera présentée au Copil local avant sa tenue. Les résultats de l'enquête pourront être issus de l'enquête triennale menée obligatoirement par les organismes HLM. Ils seront présentés aux instances représentatives des locataires et au conseil citoyen.

Fait à bordeaux, le

L'Etat représenté par
la préfecture de la Gironde :

Fonction :

Nom :




Pierre DARTOUT

Bordeaux Métropole représenté par :

Fonction :

Nom :





Ville de Bordeaux représenté par :

Fonction :

Nom :





Clairsienne représenté par :

Fonction : Directeur Patrimoine et Gestion Immobilière

Nom : Jean-François LEU





ANNEXES

Annexe 1 :

- Tableau de présentation des programmes d'actions prévisionnelles dans la cadre de l'abattement de TFPB,

Annexe 2 :

- Tableau de présentation des programmes d'actions réalisées dans la cadre de l'abattement de TFPB,

Annexe 3 :

- Tableau de bord des actions TFPB,

ANNEXE 1

Tableau de présentation des programmes d'actions liés à l'abattement de TFPB PREVISIONNEL

Année(s) : 2016/2017/2018

Ville : BORDEAUX

Quartier prioritaire : BORDEAUX-QPV Quartier Carles Vermet - Belcier

Organisme : CLAIRSIENNE
Treuil - prog 50
Renard - prog 40

Nombre de logements dans le quartier : 259

Montant prévisionnel de l'abattement annuel (base 2014) : 65 918 Eur

Aires	Actions	2016						2017						2018					
		Calendrier	Dépense prévisionnelle	Financement bailleur	Autre financement	Dépense subvention TFPB	Taux de subvention TFPB	Calendrier	Dépense prévisionnelle	Financement bailleur	Autre financement	Dépense subvention TFPB	Taux de subvention TFPB	Calendrier	Dépense prévisionnelle	Financement bailleur	Autre financement	Dépense subvention TFPB	Taux de subvention TFPB
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité	2016	5000	5000		5000	100%	2017	5000	5000		5000	100%	2018	5000	5000		5000	100%
	Agents de développement social et urbain																		
Formation/soutien des personnels de proximité	Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social...)	2016	1000	1000		1000	100%	2017	1000	1000		1000	100%	2018	1000	1000		1000	100%
	renforcement de la formation des trois collaborateurs																		
Sur-entretien	Renforcement nettoyage	2016	11000	11000		11000	100%	2017	11000	11000		11000	100%	2018	11000	11000		11000	100%
	rajout de prestations complémentaires par prestataire																		
Gestion des déchets et encombrants / épaves	Entretien de bacs et poubelles	2016	1000	1000		1000	100%	2017	1000	1000		1000	100%	2018	1000	1000		1000	100%
	Reparations des équipements vandalisés (ascenseurs...)	2016	3200	3200		3200	100%	2017	3200	3200		3200	100%	2018	3200	3200		3200	100%
Tranquillité résidentielle	Gestion des encombrants	2016	6000	6000		6000	100%	2017	6000	6000		6000	100%	2018	6000	6000		6000	100%
	pose de bennes tous les trimestres																		
Concentration / sensibilisation des locataires	Vidéosurveillance (fonctionnement)	2016	2600	2600		2600	100%	2017	2600	2600		2600	100%	2018	2600	2600		2600	100%
	pose d'un système levé de doute (cameras)																		
Animation, lien social, vivre ensemble	Participation/implication/formati on des locataires et associations de locataires	2016	1000	1000		1000	100%	2017	1000	1000		1000	100%	2018	1000	1000		1000	100%
	mise en place d'actions de proximités spécifiques																		
Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens...	2016	1000	1000		1000	100%	2017	1000	1000		1000	100%	2018	1000	1000		1000	100%
	mise en place de réunions info locataires ateliers																		
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »	2016	5000	5000		5000	100%	2017	5000	5000		5000	100%	2018	5000	5000		5000	100%
	animations sur le terrain																		
Surcoûts de remise en état des logements	Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)	2016	1000	1000		1000	100%	2017	1000	1000		1000	100%	2018	1000	1000		1000	100%
	portage pour panne ascenseurs et aides collecte encombrants																		
Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)	Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion)	2016	5000	5000		5000	100%	2017	5000	5000		5000	100%	2018	5000	5000		5000	100%
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services	2016	3000	3000		3000	100%	2017	3000	3000		3000	100%	2018	3000	3000		3000	100%
TOTAL	Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	2016	2518	2518		2518	100%	2017	2518	2518		2518	100%	2018	2518	2518		2518	100%
	passage en éclairage led																		
TOTAL	Surcoûts de remise en état des logements	2016	15600	15600		15600	100%	2017	15600	15600		15600	100%	2018	15600	15600		15600	100%
	logements																		
TOTAL	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)	2016	2000	2000		2000	100%	2017	2000	2000		2000	100%	2018	2000	2000		2000	100%
	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)																		
TOTAL			65918	65918		65918	100%		65918	65918		65918	100%		65918	65918		65918	100%

ANNEXE 2 Tableau de présentation des programmes d'actions liés à l'abattement de TFPB REALISE

Quartier prioritaire : BORDEAUX- QPV Quartier Carles Vernet - Bekier
Montant prévisionnel de l'abattement annuel (base 2014) : 65 918 Eur

Ville : BORDEAUX
Nombre de logements dans le quartier : 259

Année(s) : 2016/2017/2018
Organisme : CLAIRSIEUNE
Treuil - prog 50
Résidences : Renard - prog 40

Année	Actions	2016				2017				2018				
		Colabor	Dépense validée	Financement habitant	Autre financement	Dépense validée	Financement habitant	Autre financement	Autre financement	Colabor	Dépense validée	Financement habitant	Autre financement	Autre financement
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	Coordonnateur him de la gestion de proximité Agents de développement social et urbain	2016				2017				2018				
Formation/soutien des personnels de proximité	Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social...) Renforcement nettoyage	2016				2017				2018				
Sur-entretien	rajout de prestations complémentaires par prestataire	2016				2017				2018				
Gestion des déchets et encombrants /	Enlèvement de tas et graffitis Intervention systématiques sur tags dépenses spécifiques vandalismes	2016				2017				2018				
Tranquillité résidentielle	Réparations des équipements Vandalismes (ascenseurs...) Gestion des encombrants	2016				2017				2018				
Concentration / sensibilisation des locaux	Gestion des encombrants pose d'un système levé de doute (camera)	2016				2017				2018				
Animation, lien social, vivre ensemble	Vidéosurveillance (fonctionnement) Participation/implication/formation des locaux et associations de locaux mise en place d'actions de proximités spécifiques	2016				2017				2018				
	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens... Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »	2016				2017				2018				
	Services spécifiques aux locaux (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs) Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion) Mise à disposition de locaux associatifs ou de services	2016				2017				2018				
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPMRU)	Animations sur le terrain portage pour panne ascenseurs et aides collecte encombrants chantier éducatifs loyer asso boxing club passage en éclairage led	2016				2017				2018				
	Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique...) Surcoûts de remise en état des logements Travaux de sécurisation (gestion des caves, digICODE, Vigik...)	2016				2017				2018				
	13 départs/an avec 1200 de moyenne de dépenses en plus	2016				2017				2018				

ANNEXE 3

Tableau de bord Actions TFPB

QUARTIER : BORDEAUX - Quartier Carles Vernet - Belcier

1	Terminée
2	En cours
3	Non démarrée
NR	Non renseigné

Axe / Objectif	Action	Échéance	Etat action	Causes retard ou report	Commentaire
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité	2016/2017/2018	3		
Formation/soutien des personnels de proximité	Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social...)	2016/2017/2018	3		
Sur-entretien	Renforcement nettoyage	2016/2017/2018	3		
	Enlèvement de tags et graffitis	2016/2017/2018	3		
	Réparations des équipements vandalisés (ascenseurs...)	2016/2017/2018	3		
Gestion des déchets et encombrants / épaves	Gestion des encombrants	2016/2017/2018	3		
Tranquillité résidentielle	Vidéosurveillance (fonctionnement)	2016/2017/2018	3		
Concertation / sensibilisation des locataires	Participation/implication/formation des locataires et associations de locataires	2016/2017/2018	3		
	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens...	2016/2017/2018	3		
Animation, lien social, vivre ensemble	Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »	2016/2017/2018	3		
	Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)	2016/2017/2018	3		
	Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion)	2016/2017/2018	3		
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services	2016/2017/2018	3		
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique...)	2016/2017/2018	3		
	Surcoûts de remise en état des logements	2016/2017/2018	3		
	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)	2016/2017/2018	3		