



# **LIVRET BAILLEURS**

## **Stratégie pour l'amélioration de la gestion urbaine de proximité à partir du dispositif d'abattement de la TFPB**

**Direction Départementale des Territoires et de la Mer du Nord**

Novembre 2011

# Sommaire

<b>I.Préambule.....</b>	<b>4</b>
I.A.« L'abattement » : un terme à préciser.....	4
I.B.Un objectif : l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.....	5
I.C.Intégration du dispositif dans les CUS.....	5
I.D.Contenu du livret bailleur.....	6
I.E.Modalités de construction du programme d'actions et du bilan et de validation par les services de l'État.....	7
I.E.a)Construction du programme d'actions.....	7
I.E.b)Bilan et évaluation.....	8
<b>II.Dossier de présentation du programme d'actions.....</b>	<b>9</b>
II.A.Petits travaux de confort : .....	9
II.B.Tranquillité publique.....	10
II.C.Propreté.....	11
II.D.Les espaces extérieurs.....	12
II.E.Le vivre ensemble.....	13
II.F.Évolution du fonctionnement et de l'organisation.....	14
II.G.Synthèse.....	15
<b>III.Dossier de présentation du bilan annuel.....</b>	<b>16</b>
III.A.Bilan/évaluation annuel des actions mises en œuvre.....	16
III.A.a)Petits travaux de confort.....	16
III.A.b)Tranquillité publique.....	16
III.A.c)Propreté.....	17
III.A.d)Espaces extérieurs.....	17
III.A.e)Vivre ensemble.....	18
III.A.f)Évolution des fonctionnements et des organisations.....	18
III.B.Bilan/évaluation annuel global qualitatif du dispositif de l'abattement de la TFPB.....	19
III.C.Bilan financier.....	21
<b>IV.Exemples de programme d'actions construit à partir du modèle standardisé.....</b>	<b>22</b>
IV.A.Petits travaux de confort.....	22
IV.B.Tranquillité publique.....	23
IV.C.Propreté.....	24
IV.D.Les espaces extérieurs.....	25
IV.E.Le vivre ensemble.....	26
IV.F.Évolution du fonctionnement et de l'organisation.....	27

## I. PRÉAMBULE

Introduit par l'article 1388bis du code général des impôts, le régime fiscal des conventions relatives à l'entretien et à la gestion du parc locatif social, ayant pour but d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires, permet aux organismes de bénéficier d'un abattement de 30% sur la base d'imposition à la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) des logements situés en zone urbaine sensible (ZUS).

Ses modalités ont évolué depuis le 31 décembre 2010<sup>1</sup>. Jusqu'alors, son bénéfice était conditionné à la signature de conventions spécifiques, conclues pour chaque ZUS entre l'État et chaque organisme HLM, fixant notamment les actions d'amélioration de la qualité de service entreprises en contrepartie de ce régime fiscal.

Désormais, le droit à l'abattement est ouvert pour les années 2011 à 2013, sous réserve qu'une convention d'utilité sociale (CUS) ait été conclue avant le 1er juillet 2011.

Le préambule de ce livret a pour but de rappeler le dispositif d'abattement de la base de la TFPB et sa finalité, ainsi que la manière dont il s'intègre aujourd'hui dans les conventions d'utilité sociale.

### I.A. « L'ABATTEMENT » : UN TERME À PRÉCISER

Circulaire UHC/IUH 2/21 n° 2001-68 du 8 octobre 2001

« L'article 1388 bis du code général des impôts (CGI), issu de l'article 42 de la loi de finances pour 2001 (n° 2000-1352 du 30 décembre 2000) prévoit l'application, pendant 6 ans, d'un abattement de 30 % sur la base d'imposition des immeubles d'habitation à usage locatif, attribués sous condition de ressources appartenant à un organisme d'HLM ou à une SEM et situés en ZUS, pour lesquels l'exonération de 15 ou 25 ans est arrivé à expiration. »

Le dispositif décrit par la circulaire est couramment nommé « abattement de la TFPB », voire même « exonération de la TFPB ». Par ailleurs, il est aussi souvent fait référence à une « économie d'impôt » ou un « avantage fiscal ». De l'utilisation de ces différents termes naît une confusion qu'il est important de lever pour une meilleure compréhension de l'étude.

Ce dispositif est à distinguer de l'exonération de TFPB dont bénéficient les organismes HLM en application des articles 1384A et 1384C du code général des impôts. Cette exonération est accordée pour une durée de 15 ou 25 ans selon la date de financement de l'opération et sous réserve que celle-ci ait été majoritairement financée au moyen de prêts aidés par l'État.

La taxe foncière sur les propriétés bâties résulte de l'application de taux d'appel fixés par différentes collectivités (région, département, intercommunalité, commune) à une base d'imposition (qui est égale à 50% de la valeur locative calculée d'après les caractéristiques de l'immeuble et fait l'objet d'une revalorisation annuelle votée par le parlement dans le cadre de la loi de finance<sup>2</sup>.

La circulaire prévoit l'abattement de 30% sur la base d'imposition de la TFPB. Cet abattement de la base génère nécessairement une économie d'impôt dont va bénéficier le bailleur. Il ne s'agit donc pas d'une exonération de la TFPB.

1 Les modalités de mise en œuvre des conventions relatives à l'entretien et à la gestion du parc locatif en contrepartie d'un abattement fiscal étaient précisées dans la circulaire UHC/IUH 2/21 n°2001-68 du 8 octobre 2001, mesures applicables jusqu'au 31 décembre 2010.

2 A noter que plus les taux d'appel des collectivités sont élevés, plus l'économie générée est importante pour le bailleur

### Exemple :

La base d'imposition de la TFPB est de 100€ et la somme des taux d'appel des collectivités s'élève à 25%. La taxe foncière sera donc de 25€ (base\*taux).

Le propriétaire pouvant bénéficier de l'abattement de 30% de la base de calcul de la TFPB, la base « abattue » s'élève donc à 70€, et la nouvelle taxe foncière sera de 17,5€ (base\_abattue\*taux).

L'économie d'impôt perçue par le bailleur est donc de 7,5€ (25€-17,5€).

Dans cet exemple, l'**abattement est de 30€** et l'**économie d'impôt de 7,5€**.

**Dans la suite du document, nous nous intéresserons au montant de l'économie d'impôt générée par le dispositif d'abattement de la TFPB, appelée directement « économie d'impôt ».**

## **I.B. UN OBJECTIF : L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES**

Circulaire UHC/IUH 2/21 n° 2001-68 du 8 octobre 2001

*« [Ce dispositif est] réservé aux logements faisant l'objet d'une convention passée entre le propriétaire et le représentant de l'État dans le département relative à l'entretien et à la gestion du parc ayant pour but d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires. »*

Cette mesure fiscale vise à favoriser le démarrage ou le renforcement d'actions concrètes au bénéfice des habitants, en particulier l'amélioration de l'entretien et la sécurisation du bâti passant notamment par une meilleure présence humaine.

La circulaire, très ouverte dans ses objectifs, décline les axes à mettre en œuvre :

- actions d'accompagnement de la sécurisation du bâti qui permettent de lutter contre le sentiment d'insécurité
- actions en matière de GUP, notamment celles visant l'amélioration de l'entretien
- actions visant à développer des démarches participatives et à recréer du lien social
- actions d'investissement visant à l'amélioration du cadre de vie dans la limite de 20 à 30% de l'économie d'impôt

Le partenariat État/logeur s'inscrit dans le prolongement de démarches déjà engagées comme la politique de la ville qui a, depuis 1998, mis l'accent sur ces préoccupations par l'obligation de formaliser dans les contrats de ville des conventions de gestion urbaine de proximité (GUP), le programme national de rénovation urbaine qui impose la signature d'une convention de GUP et aujourd'hui les conventions d'utilité sociale (CUS) qui intègrent le programme d'actions lié à cette économie d'impôt.

## **I.C. INTÉGRATION DU DISPOSITIF DANS LES CUS**

La CUS doit définir la politique de l'organisme pour la qualité du service rendu aux locataires sur la durée de la convention. Cette thématique doit comprendre un état des lieux, des orientations stratégiques et un programme d'actions pour la durée de la convention.

Les engagements relatifs à la gestion et à l'entretien des logements sociaux en vue d'un abattement fiscal, repris jusqu'à présent dans des conventions renouvelées annuellement, doivent désormais être intégrés dans les CUS, dans la partie relative aux engagements de qualité du service rendu aux locataires.

Les engagements de l'organisme devront faire l'objet d'un programme d'actions triennal déclinant tout ou partie des axes définis lors des précédentes conventions relatives à l'entretien et à la gestion des logements sociaux en ZUS.

Le programme d'actions devra :

- être présenté par site,
- indiquer le planning de réalisation annuel des actions
- répondre aux seules actions prévues en contrepartie de l'économie d'impôt liée au dispositif de l'abattement de la base de la TFPB
- s'articuler aux autres démarches en cours

Un bilan quantitatif et qualitatif de la réalisation des actions menées durant l'année n sera dressé avant le 31 janvier de l'année n+1 par l'organisme et transmis aux services de l'État.

Le bilan fera apparaître les actions réalisées et leur coût, l'impact des réalisations sur la vie des habitants, les modalités de leur association et, éventuellement, l'analyse des retards dans la programmation de certaines actions. Il permettra de vérifier si les engagements prévus ont été tenus.

Au vu de ce bilan, et en cas de non respect des grandes orientations contenues dans la CUS, les services de la DDTM aviseront les services fiscaux et en informeront l'organisme. Les sommes correspondant aux actions non réalisées durant l'année n pourront être soustraites de l'économie d'impôt générée par l'abattement de l'année n+1.

#### **I.D. CONTENU DU LIVRET BAILLEUR**

Dans ce contexte, il s'agit de diffuser auprès de l'ensemble des bailleurs qui bénéficient du dispositif de l'abattement sur une partie de leur patrimoine du département du Nord différents modèles leur permettant :

- d'identifier les actions relevant du dispositif de l'abattement
- de construire un programme d'actions répondant au diagnostic de chaque site
- de procéder à l'évaluation annuelle du dispositif

Pour cela, le livret bailleur propose :

- un modèle standardisé de programme d'actions à joindre aux CUS
- une grille bilan/évaluation à compléter annuellement

La présentation standardisée des programmes d'actions et des bilans doit permettre par ailleurs aux services de l'État une analyse simplifiée des documents qui lui sont transmis.

**Les programmes d'actions et les bilans devront être construits dorénavant à partir de ces modèles standardisés.**

Afin de vous aider dans la construction du programme d'action et dans l'évaluation du dispositif, un exemple de procédure vous est proposé.

Le programme d'actions lié au dispositif d'abattement de la TFPB est intégré dans les conventions d'utilité sociale **sur la base d'un dossier standardisé au niveau départemental par site ZUS, présenté en II du document.**

Un bilan/évaluation du programme d'actions et du dispositif menés durant l'année n sera dressé avant le 31 janvier de l'année n+1 par l'organisme et transmis aux services de l'État, **sur la base du dossier standardisé présenté en III du présent livret bailleur.**

#### **I.E.a) Construction du programme d'actions**

Plusieurs étapes peuvent être distinguées :

##### **1) En amont de la transmission du programme d'actions à la DDTM : réunion du comité local TFPB (par site ZUS)**

Le comité local TFPB est réuni et animé par le représentant local du bailleur. Sa composition est fonction de la réalité du terrain et des conditions concrètes de la mise en œuvre et du partenariat. Dans le dossier qui sera adressé à la DDTM, le logeur précisera la composition visée et souhaitée de ce comité local. Dans le dossier bilan/évaluation, il précisera les participants réellement présents et en analysera les écarts si besoin. Une attention particulière sera donnée à l'association des habitants.

Composition indicative du comité local TFPB :

- représentant local du bailleur (chef d'agence ou de territoire suivant organisation du bailleur)
- représentant des services de la ville et/ou de la communauté en charge de l'entretien des espaces publics du site, du ramassage des ordures ménagères, etc.
- opérateurs en charge du site (ANRU, politique de la ville)
- partenaires institutionnels et associatifs œuvrant sur le site

Objectif : à partir d'un diagnostic partagé, proposer dans le cadre de l'abattement TFPB :

- un programme d'actions prioritaires
- les synergies opérationnelles des opérations

**NB** : Le représentant local du bailleur transmet une copie de l'invitation à la réunion du comité local TFPB au représentant local de la DDTM.

## 2) La transmission du programme d'actions

Le programme d'actions doit respecter le modèle établi par la DDTM pour le département du Nord. Il est sous la responsabilité juridique de l'organisme logeur, et est établi à partir du travail du comité local TFPB et s'inscrit dans le cadre stratégique arrêté par le logeur.

Il est déposé par le logeur auprès du service habitat de la DDTM dans le cadre des conventions d'utilité sociales, qui en assurera l'instruction et si besoin pourra s'appuyer sur le service aménagement, ville et renouvellement urbain (SAVRU) et les délégations territoriales de la DDTM pour recueillir un avis.

## 3) Instruction et validation par la DDTM

Le programme d'actions est validé lors de la signature du CUS ou à l'occasion de la conclusion d'un avenant à celle-ci.

**NB :** Pour les dossiers dont l'instruction poserait problème, à l'initiative de la DDTM, une réunion avec le bailleur, la ville, le délégué du préfet et les autres organismes pouvant contribuer à l'analyse de la situation pourrait avoir lieu pour évoquer les points difficiles, trouver les solutions et porter les ajustements ou les compléments nécessaires au dossier.

## 4) Information des actions liées à l'abattement

Le bailleur s'engage à porter à la connaissance de la ville, des participants au comité local TFPB et aux partenaires le programme d'actions retenu et intégré dans la CUS pour la ZUS concernée.

### I.E.b) Bilan et évaluation

Les CUS prévoyant un programme triennal, la programmation liée au dispositif d'abattement de la TFPB, intégrée dans les CUS couvre la même période triennale avec un planning annuel prévisionnel de réalisation.

Le bilan est réalisé annuellement à partir de la grille établie par la DDTM. Le bilan est réalisé suivant le même circuit que pour la construction du programme d'actions :

- réunion du comité local TFPB (par site ZUS)
- transmission du bilan/évaluation de l'année n à la DDTM avant le 31 janvier de l'année n+1
- instruction et validation par la DDTM
- information sur le bilan des actions aux partenaires

Le bilan annuel précisera l'avancement des opérations prévues au regard du planning de réalisation annoncé dans la convention et contiendra un bilan qualitatif de la mise en œuvre du programme, du partenariat mobilisé et de l'évolution des effets constaté par rapport au diagnostic initial.

Au terme de la convention des trois ans, le logeur remet un bilan final quantitatif et qualitatif à la DDTM.

## II. DOSSIER DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME D' ACTIONS

Organisme	
ZUS	
Nombre de logements	
Montant annuel de l'économie d'impôt liée à l'abattement de la base	

### II.A. PETITS TRAVAUX DE CONFORT :

Investissement dans la limite de 20 à 30% de l'économie d'impôt

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

--

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé

*Exemples d'actions : remplacement des boîtes aux lettres, éclairage hall d'entrée, amélioration accès local poussettes*

## II.B. TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

Terme préféré à sécurisation : actions de prévention, de médiation et de réactivité par rapport aux incivilités

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

--

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé

*Exemples d'actions : protection logements vides, lutte contre les squats et réactivité, médiation et réparation des incivilités, dispositifs de veille*

## II.C. PROPRETÉ

Gestion des déchets ménagers, spéciaux, encombrants, développement du tri sélectif, etc.

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

--

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé

*Exemples d'actions : sensibilisation à un nouveau dispositif de ramassage des ordures ménagères, actions pour la gestion des encombrants, opération propreté sur le site*

## II.D. LES ESPACES EXTÉRIEURS

Espaces verts, mobilier urbain, parking, etc.

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

--

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé

*Exemples d'actions : personnel d'entretien supplémentaire par rapport à la moyenne du patrimoine, action de sensibilisation sur le stationnement des voitures, action d'embellissement avec la population*

## II.E. LE VIVRE ENSEMBLE

Les démarches participatives et le lien social

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

--

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé

*Exemples d'actions : réunions habitants et soutien aux associations, cofinancement d'un écrivain public, chantier jeunes, conseil local de concertation*

## II.F. ÉVOLUTION DU FONCTIONNEMENT ET DE L'ORGANISATION

Qualification des opérateurs, nouveaux systèmes d'information, organisation en réseau, construction d'outils et méthodes de travail collectif, etc.

Les impacts de la politique du logeur concernant l'amélioration du service et la gestion urbaine de proximité dans son organisation, son mode de gestion et la montée en compétence du personnel

*Exemples d'actions : création d'un poste de responsable de site (encadrement des agents de proximité)*

## II.G. SYNTHÈSE

Date du comité local TFPB :

Présents au comité local TFPB :

Catégorie des thèmes	Nombres d'actions	Coût total des actions	Montant de l'économie d'impôt engagée
1. Petits travaux de confort			
2. Tranquillité publique			
3. Propreté			
4. Espaces extérieurs			
5. Vivre ensemble			
<b>TOTAL DE LA PROGRAMMATION</b>			<i>Le total doit correspondre à l'économie d'impôt</i>

### III. DOSSIER DE PRÉSENTATION DU BILAN ANNUEL

#### III.A. BILAN/ÉVALUATION ANNUEL DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

##### III.A.a) Petits travaux de confort

Intitulé de l'action	Coût de l'action			Économie d'impôt engagée	Évaluation qualitative de l'action	Impact de l'action sur la vie des habitants	Action à reconduire/à faire évoluer (justifier)
	Coût total prévisionnel sur les 3 ans	Coût prévisionnel pour l'année écoulée	Réalisé dans l'année				

##### III.A.b) Tranquillité publique

Intitulé de l'action	Coût de l'action			Économie d'impôt engagée	Évaluation qualitative de l'action	Impact de l'action sur la vie des habitants	Action à reconduire/à faire évoluer (justifier)
	Coût total prévisionnel sur les 3 ans	Coût prévisionnel pour l'année écoulée	Réalisé dans l'année				

III.A.c) Propreté

Intitulé de l'action	Coût de l'action			Économie d'impôt engagée	Évaluation qualitative de l'action	Impact de l'action sur la vie des habitants	Action à reconduire/à faire évoluer (justifier)
	Coût total prévisionnel sur les 3 ans	Coût prévisionnel pour l'année écoulée	Réalisé dans l'année				

III.A.d) Espaces extérieurs

Intitulé de l'action	Coût de l'action			Économie d'impôt engagée	Évaluation qualitative de l'action	Impact de l'action sur la vie des habitants	Action à reconduire/à faire évoluer (justifier)
	Coût total prévisionnel sur les 3 ans	Coût prévisionnel pour l'année écoulée	Réalisé dans l'année				

III.A.e) Vivre ensemble

Intitulé de l'action	Coût de l'action			Économie d'impôt engagée	Évaluation qualitative de l'action	Impact de l'action sur la vie des habitants	Action à reconduire/à faire évoluer (justifier)
	Coût total prévisionnel sur les 3 ans	Coût prévisionnel pour l'année écoulée	Réalisé dans l'année				

III.A.f) Évolution des fonctionnements et des organisations

### **III.B. BILAN/ÉVALUATION ANNUEL GLOBAL QUALITATIF DU DISPOSITIF DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB**

**La place et la participation des habitants dans la définition et la mise en œuvre du programme d'actions**

**La place et la participation des partenaires institutionnels dans la définition et la mise en œuvre du programme d'actions**

**L'articulation du programme d'actions avec les autres dispositifs et opérations (ANRU, CUS, politique de la ville, convention GUP, etc.)**

**L'information du programme d'actions, de son déroulement et du bilan du dispositif auprès des acteurs locaux et des partenaires**

**Le dispositif de l'abattement a-t-il u un impact sur les coûts cachés ou sur certaines charges? Si oui, développer (analyse et commentaire)**

**La plus-value du dispositif de l'abattement : en quoi la mobilisation de l'économie d'impôt vous a permis de mettre en place, de renforcer, d'innover des actions liées à l'amélioration du service, notamment en renforcement des moyens humains, moyens matériels et entretien?**

### III.C. BILAN FINANCIER

Il est demandé aux bailleurs de compléter le tableau ci-dessous annuellement et de le transmettre à la DDTM.

Ces indicateurs financiers visent à disposer d'un tableau de bord et de suivi qui permet de comparer le patrimoine des bailleurs en ZUS par rapport à l'ensemble de leur patrimoine et son évolution dans le temps. Le tableau donne à voir la répartition par poste de dépense.

Code comptable	Indicateur	Année n-2		Année n-1		Année n	
		Total patrimoine	ZUS	Total patrimoine	ZUS	Total patrimoine	ZUS
		Montant en € pour 100 logements					
6151...	Entretien et réparation courants sur biens immobiliers						
6152...	Gros entretien sur biens immobiliers						
654...	Pertes sur créances irrécouvrables						
681...	Provision pour créance locatives douteuses						
	Nombre de gardiens pour 100 logements						

## IV. EXEMPLES DE PROGRAMME D' ACTIONS CONSTRUIT À PARTIR DU MODÈLE STANDARDISÉ

### IV.A. PETITS TRAVAUX DE CONFORT

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

La résidence étant en plein mouvement et restructuration du fait des nombreux déménagements en lien avec le PRU, de nombreux dépôts sauvages ont pu être constatés dans et aux abords de la résidence ce qui dévalorise le site et participe à sa stigmatisation.

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé
Maintien de la propreté des espaces extérieurs	Action nouvelle	Enlèvement régulier des encombrants et entretien des espaces verts (tontes des pelouses, tailles des haies, élagage des arbres)	Action n°... du plan d'actions GUP du PRU  En relation avec le local associatif mis à disposition  Opération par une entreprise d'insertion	Durant tout le chantier	CAL-PACT	Association d'insertion	Changement de l'image du site dans son environnement et dans la ville Implication des habitants dans l'opération en réduisant les nuisances physiques et symboliques Changer le rapport des habitants aux parties communes dans le présent et vis-à-vis du site restructuré Indicateurs : diminution du volume des encombrants, discipline des lieux de dépôt, propreté entre deux interventions	4440€	4400€

## IV.B. TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

Attractivité du site faible (nombreuses lettres de plaintes, taux de refus d'attribution élevé, nombreuses visites avant acceptation)  
 Budget sinistre en augmentation  
 Augmentation des conflits de voisinage avec une difficulté du logeur à résoudre ce problème

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé
Lutte contre les incivilités	Action reconduite	Mise en place avec le procureur d'une convention permettant de traiter en temps réel les actes d'incivilité et de résoudre les conflits de voisinage par la médiation et mise en place d'actions de réparation	Présence du personnel  Écrivain public  Chantiers vacances  Réalisation par des jeunes de petits travaux d'entretien sur patrimoine vieillissant sur une durée de 25 heures	Annuel	Bailleur	Responsable du territoire de l'agence  Délégué du procureur  Police	Améliorer l'attractivité du site Diminuer incivilités et conflits voisinages  Indicateurs : Évolution du budget sinistre  Diminution des conflits  Taux de refus logements	4 283 €	4 283 €

## IV.C. PROPRETÉ

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

L'anticipation et la préparation de la mise en place d'une nouvelle organisation de la collecte des ordures ménagères.  
L'utilisation de l'espace public pour le dépôt d'encombrants  
L'arrivée du tri sélectif

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé
Dispositif d'ambassadeurs du tri et journées plantations	Action ajustée	Intervention des ambassadeurs et organisation de 2 journées de plantation par an avec les habitants	Cette action est liée aux actions du « vivre ensemble » : journal des enfants, fête des voisins, guide éco-locataire	sur l'année	bailleur	Les 3 bailleurs du site, la ville, la mission GUP/ANRU et les services liés à l'action	Une meilleure gestion de l'espace Une amélioration de la propreté du site Une augmentation de la pratique du tri  Indicateurs : L'amélioration du tri sélectif Une diminution des encombrants à l'abandon Les espaces verts mieux respectés	11 325 €	11 325 €

#### IV.D. LES ESPACES EXTÉRIEURS

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

Un niveau de propreté contrasté dans l'environnement des bâtiments en fonction des secteurs  
 Une problématique récurrente de la gestion des déchets ménagers et des encombrants  
 Des difficultés ponctuelles dans les parties communes  
 Une gestion des chantiers difficile qui induit une qualité du cadre de vie médiocre  
 Aires de stationnement peu respectées

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé
Entretien parties communes et espaces extérieurs	Action reconduite	<p>Actions de sensibilisation au respect du cadre de vie</p> <p>Gestion des espaces publics et privés</p>	<p>Organisation des chantiers</p> <p>Organisation de réunions publiques et de communication avec les habitants</p> <p>Information régulière des agents de proximité sur le PRU</p> <p>Participation aux ateliers urbains</p> <p>Création de colonnes d'apport volontaire</p>	Annuel	bailleur	<p>MJC</p> <p>CLCV</p> <p>Services techniques de la ville</p> <p>Gestionnaire OM</p>	<p>Amélioration des espaces malgré le chantier</p> <p>Respect des colonnes d'apport volontaire</p> <p>Meilleure gestion des espaces extérieurs</p> <p>Indicateurs : utilisation des colonnes et leur maintenance</p> <p>Bonne articulation chantier / gestion des espaces /services</p>	37 921 €	37 921 €

## IV.E. LE VIVRE ENSEMBLE

**Diagnostic** (constat ayant conduit l'organisme à faire un effort particulier, au delà de la gestion courante) et **prise en compte des propositions et/ou des souhaits des habitants**

Certaines pratiques d'habitants (incivilités, dégradations, appropriation d'espaces publics, etc..) fragilisent le vivre ensemble et hypothèquent l'évolution positive du site.

L'appropriation par les habitants du projet urbain reste faible

**Les actions** mises en place au regard du diagnostic :

Intitulé de l'action	Action : nouvelle reconduite ajustée	Contenu de l'action	Synergie avec d'autres actions liées à celle-ci (logique de « grappe d'actions »)	Mise en œuvre et calendrier	Organisme ou service pilote de l'action	Partenaires de l'action	Effets attendus (y compris en réduction des coûts cachés)/ les indicateurs	Coût total de l'action	Montant de l'économie d'impôt engagé
Concertation des habitants	Action reconduite	Favoriser le lien social et les démarches participatives  Conseils de concertation locative, conventions locales de concertation, Point service ouvert 3 jours par semaine	Accompagnement social de familles en difficultés	Annuel	Bailleur	MJC  Association d'habitants  Partenaires sociaux	Un mieux vivre ensemble Une réactivité du bailleur aux problèmes soulevés par les locataires Une amélioration des pratiques de l'espace public  Indicateurs : La participation au conseil local Le degré de satisfaction des habitants	1 181 €	1 181 €

#### IV.F. ÉVOLUTION DU FONCTIONNEMENT ET DE L'ORGANISATION

Les impacts de la politique du logeur concernant l'amélioration du service et la gestion urbaine de proximité dans son organisation, son mode de gestion et la montée en compétence du personnel

Le fonctionnement de l'agence du bailleur est tourné vers la proximité. Un nouveau poste a été créé : responsable de site animation d'équipe proximité.

Indicateur possible : évolution du taux d'absentéisme

**Direction Départementale des Territoires et de la Mer  
Service Aménagement, Ville et Renouvellement Urbain  
Service Habitat**

☎ 03 28 03 83 00

✉ ddtm@nord.gouv.fr

📍 62, boulevard de Belfort - BP 289 – 59 019 Lille Cedex

@ <http://www.nord.equipement-agriculture.gouv.fr/>