

Bilan  
2016

# UTILISATION DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB DANS LES QPV

Novembre 2017



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

**Contact** : Direction des politiques urbaines et sociales, Béatrix Mora, Isabelle Sery. Courriel : [dius@union-habitat.org](mailto:dius@union-habitat.org)

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - novembre 2017.  
Photo couverture : ©Frédéric Achdou.

**P**our améliorer la qualité de vie dans les quartiers, le Mouvement Hlm est actif sur tous les fronts, à travers la rénovation urbaine, mais aussi en assurant au quotidien dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) une gestion de proximité renforcée afin de garantir aux habitants un même niveau de qualité de service que dans les autres territoires. Ils sont aussi acteurs du développement économique et de l'accès à l'emploi de leurs locataires.

Ces actions portent leurs fruits. Elles nécessitent des mesures de gestion spécifiques (présence, sur-entretien, tranquillité résidentielle, actions d'insertion...), dont les organismes Hlm ne peuvent assumer seuls les surcoûts et qui ne peuvent non plus peser sur des locataires déjà fragilisés. C'est pourquoi les organismes Hlm bénéficient depuis 2001 d'un abattement de 30% sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) des logements sociaux situés en zone urbaine sensible, mesure appliquée depuis 2015 aux QPV et désormais rattachée aux contrats de ville.

Le Mouvement Hlm s'est mobilisé pour accompagner les organismes Hlm dans la mise en œuvre du nouveau cadre d'utilisation de cette mesure.

Ce bilan national témoigne de cette mobilisation à tous les niveaux.

**Frédéric Paul**  
Délégué général de l'Union sociale pour l'habitat



# sommaire

<b>1. Les évolutions du cadre d'utilisation de l'abattement de la TFPB en QPV</b> .....	<b>3</b>
▶ Le nouveau cadre réglementaire .....	3
▶ Un changement de fond du modèle dans un contexte difficile .....	4
<b>2. Des modalités de mise en œuvre diverses, mais un cadre national qui a servi de référence</b> .....	<b>5</b>
▶ Un temps de définition d'une méthode de travail partenarial .....	5
▶ Un mouvement professionnel mobilisé pour favoriser l'application du nouveau cadre .....	5
▶ Des dispositifs de travail internes et inter-bailleurs renouvelés .....	6
▶ Un partenariat qui s'est construit autour de négociations complexes .....	7
<b>3. Bilan des actions réalisées en 2016</b> .....	<b>9</b>
▶ Axe 1 - Renforcement de la présence du personnel de proximité : 18% .....	13
▶ Axe 2 - Formation soutien des personnels de proximité : 1% .....	16
▶ Axe 3 - Sur-entretien : 16% .....	17
▶ Axe 4 - Gestion des déchets et encombrants : 7% .....	18
▶ Axe 5 - Tranquillité résidentielle : 7% .....	21
▶ Axe 6 - Concertation/sensibilisation des locataires : 2% .....	23
▶ Axe 7 - Animation lien social : 17% .....	26
▶ Axe 8 - Petits travaux d'amélioration de la qualité de service : 32% .....	32
<b>4. Conclusion</b> .....	<b>33</b>
<b>Annexe : le cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB en QPV</b> .....	<b>37</b>



# Les évolutions du cadre d'utilisation de l'abattement de la TFPB en QPV



## Le nouveau cadre réglementaire

Depuis 2001, les organismes Hlm bénéficient d'un abattement de 30% de la base d'imposition de la TFPB pour les logements sociaux situés dans les zones urbaines sensibles. L'objectif de cette mesure est de compenser partiellement les surcoûts de gestion des organismes Hlm afin de viser le même niveau de qualité de service que dans les autres territoires et de prendre en compte les spécificités urbaines et sociales de chaque quartier.

L'article 1388 bis du code des impôts modifié par la loi de finances pour 2015 maintient jusqu'en 2020, le bénéfice de l'abattement de 30% pour les logements sociaux situés dans les 1 500 quartiers prioritaires de la politique de la ville (390 EPCI, 702 communes).

Pour bénéficier de cet abattement les organismes Hlm doivent déclarer les logements concernés, être signataires du contrat de ville et avoir signé avec les collectivités et l'Etat une convention d'utilisation de cet abattement avant le 31 mars 2017 (loi de finances rectificative 2016).

L'utilisation de l'abattement a vocation à s'intégrer dans le volet «cadre de vie» du contrat de ville. Cette mesure constitue une contribution aux démarches de gestion urbaine de proximité, centrée sur la qualité de service et l'amélioration du cadre de vie des locataires Hlm.

Le cadre national d'utilisation de l'abattement TFPB signé en avril 2015 entre l'Union sociale pour l'habitat, l'Etat et quatre associations d'élus définit 8 champs d'utilisation sur 2 grands types d'actions: le renforcement de la gestion «de droit commun» et le développement d'actions spécifiques aux QPV.

Il précise que les conventions d'utilisation, signées entre le bailleur, les collectivités locales et l'Etat doivent prévoir les modalités de suivi et d'évaluation des plans d'action négociés.

Les bailleurs sont tenus de présenter un bilan annuel de l'utilisation de l'abattement.

Les enjeux de ce nouveau cadre contractuel\*, associant les collectivités locales, l'Etat et les associations locataires sont :

- de partager un diagnostic des besoins des quartiers et d'apporter des réponses aux plus près de ces besoins,
- d'assurer le suivi et la transparence de l'utilisation de l'abattement.

\*voir cadre national d'utilisation : annexe page 37

## Un changement de fond du modèle dans un contexte difficile

Le changement du cadre institutionnel, de la convention d'utilité sociale (CUS) au contrat de ville, la démarche exigeante préconisée par le cadre national (partir des besoins réels des quartiers, faire des diagnostics sur site, impliquer les locataires...) nécessitait un temps d'appropriation de la démarche de la part de l'ensemble des acteurs.

Les organismes Hlm ont dû intégrer le passage de la contractualisation bilatérale avec les services de l'Etat qui existait depuis 2001, à une négociation quadripartite plus complexe. De même, la définition des orientations, l'organisation de la négociation et des modalités de suivi et d'évaluation par les EPCI, les communes et l'Etat co-pilotes de la démarche, ont nécessité des temps importants de concertation entre ces acteurs.

La mise en œuvre du nouveau cadre de travail a rencontré diverses difficultés liées au contexte.

La recomposition des intercommunalités dans de nombreux territoires, (en particulier en Ile-de-France avec la naissance des Etablissements Publics Territoriaux) a été un facteur de retard dans la mise en œuvre. Par ailleurs, dans certains territoires, la participation de l'EPCI à l'animation des démarches de GUP dans les quartiers était un rôle nouveau qu'il a fallu organiser.

La découverte de la compensation de la perte fiscale des collectivités par l'Etat limitée à 40 % a suscité des reculs des collectivités et des débats parfois difficiles avec les bailleurs sur les périmètres des champs d'utilisation de l'abattement et sur les priorités.

Le contexte de la négociation s'est encore aggravé par un changement de « règles du jeu » en cours de période. La signature d'une convention d'utilisation de l'abattement, préconisée par l'accord – cadre national, a été rendue obligatoire, avant le 31 mars 2017, par la loi de finances rectificative 2016. La parution tardive de l'instruction fiscale (5 juillet 2017) a laissé les acteurs dans la méconnaissance des modalités d'application de cette mesure et rendu les négociations, engagées dans un temps contraint, plus difficiles.

Malgré ces difficultés, la plupart des conventions d'utilisation de l'abattement ont été signées avant le 31 mars 2017, la dynamique ayant été enclenchée par l'accord – cadre national. **Nous avons recensé à ce jour une douzaine de bailleurs dans une vingtaine de communes qui sont concernés par des refus de signature des collectivités dans l'objectif d'éviter la perte fiscale, et quelques cas de retard de signature généralement liés à des délibérations tardives des conseils municipaux ou communautaires.**

# Des modalités de mise en œuvre diverses, mais un cadre national qui a servi de référence

2

## Un temps de définition d'une méthode de travail partenarial

La mise en œuvre du nouveau cadre a donné lieu à des tâtonnements dans la définition de la méthode de travail.

Les modalités de pilotage ont été laissées à l'appréciation des partenaires locaux des contrats de ville. Ainsi, tous les cas de figures ont pu être rencontrés, y compris dans les degrés d'implication de chacun.

Selon les territoires, les négociations ont été engagées soit par l'Etat soit par les EPCI, soit par chacune des communes. Les approches ont également été diverses : application de la méthode de diagnostic partagé du cadre national pour définir les plans d'action, absence d'orientations, simple demande d'un plan d'action au bailleur, plan d'action imposé au bailleur sans grande marge de négociation et parfois hors du champ d'utilisation fixé par le cadre national.

Dans tous les cas, les bailleurs ont engagé des actions dès le début de l'année 2016 afin d'être en mesure de justifier de l'utilisation de l'abattement en fin d'année ainsi que la loi les y contraint.

On peut noter que quand la négociation s'est engagée sur la base d'une définition commune de priorités et d'objectifs pour les quartiers, à partir d'un diagnostic partagé, les projets d'actions sont plus fructueux.

## Un mouvement professionnel mobilisé pour favoriser l'application du nouveau cadre

L'Union sociale pour l'habitat a, dès la signature du cadre national, fait connaître aux bailleurs les contreparties exigées et les a accompagnés dans l'application du nouveau cadre réglementaire. Des documents explicatifs et méthodologiques ont été réalisés : modalités d'application du cadre national, constitution des indicateurs de gestion de droit commun, document de questions/réponses, méthode du diagnostic en marchant.

Un outil en ligne a été mis à la disposition des bailleurs. Il permet de gérer les programmes d'action et d'éditer des tableaux de présentation des actions prévisionnelles et réalisées, tels que préconisés par le cadre national à toute échelle géographique souhaitée.

## Des dispositifs de travail internes et inter-bailleurs renouvelés

Le rattachement de l'abattement de la TFPB au contrat de ville, donc au projet partenarial de territoire, a amené les bailleurs à remettre à plat les moyens de gestion consacrés aux QPV dans une approche plus stratégique que par le passé. Le dispositif de travail interne est davantage transversal (notamment par le développement de fonctions de coordination) et intègre plus fortement les gestionnaires de proximité. La nouvelle méthode de travail instaurée par l'accord-cadre et basée sur un processus de négociation, a conduit les bailleurs à présenter la réalité de leurs investissements sur les quartiers en matière de gestion et à les positionner par rapport au droit commun avec une mise en regard QPV/Hors QPV. Ceci a exigé la construction d'indicateurs de comparaison parfois difficiles à mettre en place.

Plusieurs bailleurs ont des personnels dédiés à la GUP (exemple de Nantes Métropole Habitat) et certains (comme en Bretagne) ont constitué des binômes dédiés articulant la compétence financière et la compétence de la proximité.

Des dispositifs de travail inter-bailleurs se sont également constitués, souvent à l'initiative des associations régionales Hlm. Elles ont assuré l'animation de dispositifs et démarches inter-bailleurs pour construire des projets mutualisés et la coordination des actions dans les quartiers.

### EN BRETAGNE

*L'association régionale Hlm de Bretagne a organisé, dès juin 2015, de nombreuses réunions inter-bailleurs pour poser l'ensemble des attendus du nouveau cadre, proposer les nouveaux outils et construire le dispositif de travail avec les collectivités. Sur l'agglomération rennaise, un travail a été engagé avec l'EPIC et les 4 bailleurs du territoire (Archipel Habitat, Néotoa, Aiguillon Construction, Espacil Habitat), pour faire connaître leurs actions et modalités de travail dans les quartiers, pour partager des diagnostics territoriaux et inscrire l'utilisation de l'abattement de la TFPB dans les plans d'action territoriaux (PAT) de l'agglomération. Cela a donné lieu à des échanges nourris, permettant aux uns et aux autres de s'acculturer aux logiques et intérêts communs et différents des acteurs du territoire et de déterminer les enjeux prioritaires pour les quartiers. 4 axes forts d'intervention des bailleurs se sont dégagés : le renforcement du personnel de proximité, la vigilance sur le nettoyage, le dispositif de tranquillité, le sur-entretien. L'articulation avec les actions du contrat de ville de l'agglomération rennaise a donné lieu à un fléchage des actions de prévention sur la sensibilisation, le soutien aux actions développant du lien social, la coordination entre les différents intervenants. La communication des bilans auprès des conseils citoyens a été faite en 2017, avec la présentation des projets de plans d'action 2018.*

## Un partenariat qui s'est construit autour de négociations complexes

Unaniment, les observations et les entretiens auprès des acteurs en charge de mettre en œuvre le nouveau cadre indiquent qu'il a constitué **un véritable levier de rapprochement entre villes/ECPI et bailleurs** pour définir des priorités partagées et une gestion coordonnée des quartiers dans le cadre des démarches de gestion urbaine de proximité.

L'objectif du cadre national de renforcement de la logique de coopération des acteurs dans l'utilisation de l'abattement TFPB, pour conduire une action stratégique et pertinente sur chacun des quartiers prioritaires progresse favorablement. Les échanges entre acteurs d'un même territoire, les partages de données sur la situation locale ont eu des effets positifs.

L'exercice de rendre visibles et lisibles tous les investissements que les bailleurs ont été amenés à faire a conduit à poser la question des moyens investis par les institutions et gestionnaires de services dans les quartiers (EPCI, communes, Poste, police, CAF...). Certaines questions ont fait l'objet de débat entre les partenaires : qu'est-ce qui relève du droit commun, quelles sont les actions déjà conduites qu'il faut prolonger, ou quelles sont les actions nouvelles à engager ? Par ailleurs dans les communes qui sont entrées dans la politique de la ville (nouvelle géographie prioritaire), les collectivités ont souhaité un temps d'explicitation des métiers de la gestion dans les organismes Hlm, des modes de gestion et des organisations.

**Cette démarche de coopération n'est pas seulement présente en amont pour identifier les besoins de la population de ces quartiers, mais également pendant la mise en place des actions et au moment de leur évaluation.** Un bilan annuel et un suivi des actions en présence de tous les acteurs est souvent instauré, ainsi qu'une évaluation à l'issue de la convention triennale.

**Dans un certain nombre de territoires, les acteurs présents dans les quartiers ne travaillent plus de la même manière :** les démarches de projet sont nombreuses, plus ambitieuses, plus rassembleuses. Bailleurs comme collectivités se sont organisés pour renforcer les démarches et actions transversales. Des services ont vu le jour : vie des quartiers, démocratie participative au sein des collectivités, développement social urbain au sein des bailleurs. Ceci a facilité le travail partenarial sur l'utilisation de l'abattement TFPB.

Des postes d'animateurs ou de référent (sûreté, déchets, correspondant vie quotidienne) sont des nouveaux métiers au sein des organismes Hlm qui se structurent depuis quelques années.

**Pour autant, les enjeux de coordination au plus près du terrain demeurent toujours importants à développer.**

### À DIJON

*Les acteurs se sont accordés sur le fait de travailler avant tout **sur les problèmes de sécurité**, dans toute la diversité de ses dimensions : tranquillité résidentielle, aménagement de sécurisation passive, présence de proximité.*

### SUR LA MÉTROPOLE NANTAISE

Les démarches GUSP et les dispositifs « vie des quartiers » sont mis en place depuis de nombreuses années. Le cadre de l'abattement TFPB a permis de réunir les acteurs autour de l'élaboration de la feuille de route TFPB, en articulation avec les autres dispositifs de financement (contrat de ville...). Un travail concerté avec l'ensemble des partenaires s'est engagé dès 2015, pour avoir une lecture commune de ce que devait comporter cette feuille de route. Nantes Métropole, les communes, les bailleurs et l'Etat ont pu partager une vision commune du cadre et de la forme que devrait prendre chacune des conventions. La logique d'harmonisation entre les bailleurs a été retenue, tant pour la feuille de route que pour le bilan. Ainsi, chaque bailleur a fourni ses indicateurs de gestion, indiquer quelles étaient les actions financées et leurs résultats. La démarche a permis de rendre plus visible l'ensemble de la politique de proximité des bailleurs, leur contribution au dispositif inter bailleurs et inter acteurs de médiation (médiateurs de quartier à Nantes), les actions comme les ateliers de maîtrise d'usage, les actions sur la gestion des encombrants. Avec cette plus grande visibilité des actions mises en place, se sont engagés des échanges sur les nouvelles actions à mener et les démarches inter bailleurs à développer (dispositif Environnement Solidaire : voir page 25).

### SUR LE TERRITOIRE BORDELAIS

La médiation sociale constitue un enjeu identifié par quatre collectivités comportant des QPV. Collectivités et bailleurs (avec l'Association Régionale en appui) ont pu partager et approfondir des éléments de diagnostic afin de mesurer le besoin en matière de médiation sur chaque quartier, l'objectif à atteindre, la manière dont l'abattement de la TFPB allait pouvoir financer une partie des dispositifs. Les deux autres sujets ayant bénéficié d'une réflexion commune et d'actions partagées sont la gestion du stationnement et des déchets/encombrants. Ce n'est qu'au terme de cette démarche que des actions partenariales ont été inscrites au tableau des actions prévisionnelles, accompagnées d'une co-gouvernance des moyens.

### SUR EST ENSEMBLE

Compétent en matière de politique de la ville et renouvellement urbain, pilote et coordonnateur de la démarche de Gestion urbaine et sociale de proximité à l'échelle du territoire, **L'Etablissement public territorial Est Ensemble** a souhaité au travers de l'abattement TFPB que soit mieux harmonisée la qualité de service rendu aux locataires, tout en respectant l'esprit et la méthode d'élaboration partenariale et d'adaptation aux besoins locaux du cadre national. La méthode de négociation a été clairement énoncée par Est Ensemble auprès des acteurs du

territoire. Chaque territoire a la responsabilité de constituer son programme d'actions, selon les objectifs fixés par le dispositif et les besoins locaux émanant des diagnostics. **Une enveloppe de 2% au minimum est fléchée pour des actions coordonnées inter-bailleurs d'amélioration de la qualité de service.** Est Ensemble a proposé plusieurs pistes pour ce travail interbailleurs, et le choix des organismes Hlm s'est porté sur une action ambitieuse de sensibilisation avec les habitants : au travers d'un concours d'idées animé par l'association Couleurs d'avenir,

les habitants sont largement associés à la réflexion, et peuvent décrocher un prix (remise en janvier 2018), pour avoir proposé une solution innovante aux problèmes de propreté. Si le bilan de l'action est prématuré, le bilan de la démarche pour Est Ensemble et la vingtaine de bailleurs concernés est positif : travailler ensemble autour d'un projet commun est véritablement porteur de richesse et le comité de pilotage de l'action inter organisme constitue une instance de débat et de réflexion de fond.

# Bilan des actions réalisées 2016

# 3

## **L'outil de gestion des programmes d'action mis à disposition des bailleurs par l'Union sociale pour l'habitat permet d'apprécier les dépenses valorisées au titre de l'abattement de la TFPB.**

A fin octobre 2017, les informations renseignées dans cet outil couvrent 70% du patrimoine en QPV concerné par l'abattement TFPB : 214 organismes Hlm ont renseigné l'outil, sur 849 QPV et 867 100 logements bénéficiant de l'abattement. Cet échantillon très large permet de dégager des enseignements.

Pour les organismes Hlm ayant répondu, une dépense de 214,3 M€ pour des actions de renforcement de la gestion de droit commun ou actions spécifiques dans les quartiers est financée à hauteur de 164,8 M€ par la valorisation de l'abattement, à hauteur de 35 M€ par les fonds propres des organismes Hlm, et à hauteur de 14,4 M€ par d'autres co-financements. **On constate donc un effet de levier de l'abattement de 1,3.**

## **Abattement TFPB en QPV - Actions réalisées en 2016**

*Extraction des données saisies au 14/09/2017 - Exploitation Union sociale pour l'habitat*

	214 organismes Hlm
	13 nouvelles régions
	22 régions
	84 départements
	275 EPCI
	522 communes
	849 QPV
	925 900 logements en patrimoine
	867 100 bénéficiant de l'abattement de TFPB
	94%
	214,3 M€ de dépenses
dont	199,9 M€ financés par les organismes Hlm
soit	93%
sur les	199,9 M€ financés par les organismes Hlm
	164,8 M€ proviennent de la valorisation de l'abattement de TFPB
soit	82%
ainsi	164,8 M€ de valorisation de l'abattement de TFPB
donnent lieu à	214,3 M€ de dépenses
soit	1,3 d'effet de levier

**L'utilisation de l'abattement se répartit pour moitié entre les actions de renforcement des moyens de gestion de droit commun et les actions spécifiques aux QPV :** une répartition équilibrée qui montre que les organismes Hlm s'impliquent de façon très significative sur des actions qui dépassent largement leur seul rôle de gestionnaire de patrimoine.

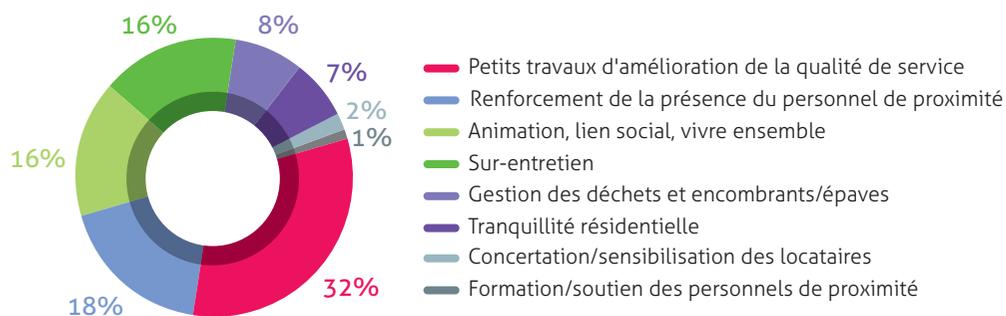
Dépense	Valorisation	TFPB
Renforcement des moyens de gestion de droit commun	51%	52%
Actions spécifiques aux quartiers	49%	48%
<b>Ensemble</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Sur les 8 axes définis par le cadre national, les petits travaux d'amélioration représentent 30% des dépenses. L'effort de renforcement de la présence du personnel de proximité est le 2ème poste de dépenses suivi par les actions d'animation, lien social vivre ensemble (17%), le sur-entretien n'intervient qu'à hauteur de 15%.

Il est à noter que le taux de 7% des dépenses sur l'axe «tranquillité résidentielle» ne témoigne pas de l'ensemble des moyens consacrés à cet objectif. En effet, les moyens humains (ex : gardiennage et surveillance) et les travaux de sécurisation sont comptabilisés dans les axes 1 et 8. De même pour l'axe concertation/sensibilisation des locataires (2%) qui ne comptabilise que le coût des actions dédiées : les moyens humains sont comptabilisés dans l'axe 1 (ex : agents DSU), les actions des axes 3 et 4 intègrent fréquemment la participation des locataires (ex : tri sélectif pour l'axe 4), tout comme l'axe travaux (ex : travaux d'auto-embellissement des logements).

Organismes concernés	QPV concernés	Axe	Dépense	Valorisation TFPB
88%	78%	1. Renforcement de la présence du personnel de proximité	22%	18%
48%	46%	2. Formation/soutien des personnels de proximité	1%	1%
86%	76%	3. Sur-entretien	15%	16%
82%	68%	4. Gestion des déchets et encombrants/épaves	7%	7%
64%	50%	5. Tranquillité résidentielle	7%	7%
65%	57%	6. Concertation/sensibilisation des locataires	2%	2%
88%	83%	7. Animation, lien social, vivre ensemble	17%	16%
86%	76%	8. Petits travaux d'amélioration de la qualité de service	30%	32%
		<b>Ensemble</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Part des dépenses valorisées par axe



### Bilan et suivi des actions au niveau des territoires : l'exemple de l'Isère

En Isère, des dispositifs de suivi des conventions d'abattement TFPB ont été mis en place, aux échelles intercommunales, avec la participation des conseils citoyens, des bailleurs sociaux (ABSISE et chaque bailleur du territoire), des collectivités, de l'Etat. En juillet 2017, s'est tenue une séance de suivi évaluation des programmes d'action 2016 sur la Métropole grenobloise réunissant 14 représentants des conseils citoyens et des fédérations d'usagers du logement, 3 représentants de l'Etat, 15 élus et techniciens des collectivités, 12 représentants de bailleurs sociaux, pour : « évaluer l'avancée des programmes, identifier les effets et limites, les ajustements nécessaires notamment pour mettre en articulation les programmes d'actions et les stratégies sur les

quartiers prioritaires ». Chaque acteur a pu s'exprimer sur sa lecture du bilan (axe par axe/QPV par QPV, reports/ajustements), obtenir des éléments de dialogue sur la réalité des actions mises en œuvre et leurs effets, réels ou attendus. Il a été rappelé l'importance du travail partenarial, au plus près des réalités du terrain, pour définir le contenu des programmes, leurs éventuels réajustements en continu. Les programmes d'action se travaillent au sein des instances locales par QPV, en lien étroit avec les communes, les représentants des locataires et les conseils citoyens politique de la ville.

Sur le territoire de la Communauté d'agglomération des Portes de l'Isère (CAPI), est mis en place un dispositif important de suivi autour de trois acteurs : bailleurs

(enquêtes de satisfaction par quartiers - tenue des tableaux de bord actions TFPB) ; communes (suivi qualitatif via les instances GUSP, entretiens, tableaux consolidés) ; CAPI (consolidation des tableaux de bord à l'échelle intercommunale). En 2017, la CAPI a produit un socle commun pour la définition et la valorisation des actions au titre de l'abattement. Communes et bailleurs ont partagé et validé des positions communes sur le champ des dispositifs de présence tranquillité (par exemple : valorisation de cette disposition à hauteur de 100% possible, déduction faite des crédits FIPD), des chantiers jeunes, des agents de développement (prorata du temps passé), des encombrants (démarche commune, démarche d'insertion), des bacs enterrés.

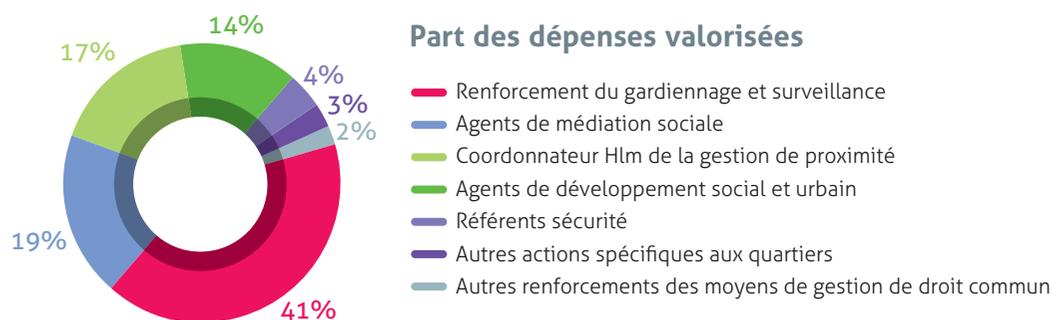
### UN EFFET LEVIER TRÈS IMPORTANT

*Nantes Métropole Habitat, disposant de 65% de logements en QPV, a fait ressortir l'ensemble des actions financées pour améliorer la qualité dans ces quartiers: 40% sont financées par l'abattement TFPB, les 60% restant sont à la charge de l'organisme, financés en fonds propres, soit un effet levier très important de l'abattement TFPB. Le travail d'analyse et de bilan réalisé pour justifier de l'utilisation de l'abattement sera également utilisé auprès des équipes de proximité et des représentants de locataires.*

Au travers des 8 axes de la convention cadre, se dégagent les tendances suivantes :

- ▶ Aux côtés des enjeux traditionnels de renforcement du personnel de proximité, du sur-entretien ou des réparations suite à des dégradations, une part très importante des moyens est positionnée sur les enjeux de sécurité/tranquillité, la mise en place d'actions d'accompagnement spécifiques et adaptés à la sociologie des locataires, et des actions ou dispositifs d'animation favorisant le lien social et le vivre-ensemble.
- ▶ L'ensemble des axes d'intervention intègre des enjeux de concertation et d'implication des habitants. Il existe des passerelles importantes entre les actions techniques et celles à connotation plus sociales. Il est en effet fréquent que des actions techniques financées dans le cadre de l'abattement TFPB soient confiées à des partenaires associatifs.
- ▶ Les actions de la convention cadre mises en œuvre dans les QPV, quel que soit l'axe retenu, y compris les plus techniques, financent des moyens humains pour coordonner, mettre en œuvre, mettre en relation, travailler au bénéfice des habitants.
- ▶ Les actions visant l'insertion par l'économique et l'emploi de l'insertion sont présentes dans tous les axes, au travers du financement de postes d'ingénierie, de travaux, de soutien aux associations, et d'actions d'insertion à proprement dite (chantiers d'insertion, chantier éducatifs, marchés d'insertion passés avec des régies de quartier...).

## AXE 1 - Renforcement de la présence du personnel de proximité : 18%



Avec 18% de dépenses valorisées, l'axe 1 constitue un axe fort des politiques mises en œuvre dans les quartiers par les bailleurs. Par une présence humaine et une gestion spécifique, ces actions permettent d'asseoir un renforcement de la qualité de service auprès des habitants dans des secteurs où la présence institutionnelle constitue un enjeu.

4 % des dépenses valorisées sont affectées au renforcement du gardiennage : embauche de gardiens pour renforcer les équipes ou assurer un temps de présence en soirée, le dimanche, les jours fériés, agents de surveillance, responsables de sites chargés de superviser les équipes de gardiens, augmentation de l'amplitude des horaires d'accueil, création de nouveaux points d'accueil de proximité dans le quartier...

Soulignons le développement important de postes d'agents de médiation sociale et de développement social urbain, de référents sûreté, mais aussi d'accompagnement social, psychologique... qui témoigne de la diversité de moyens engagés par les bailleurs pour apporter un soutien adapté aux besoins des habitants.

### PRESENCE DE PROXIMITE RENFORCEE

*Trois Moulins Habitat a renforcé le rôle de son gardien sur un quartier de Melun. Il s'occupe de 60 logements au lieu des 100 logements sur des sites moins sensibles.*

*Toit et Joie présente un ratio de gardiens et agents d'immeuble pour 100 logements de 1,2 hors QPV et de 1,65 en QPV dans le quartier de la Basilique à Saint-Denis.*

### **SURVEILLANTS DE SITE, PAU**

*L'Office Palois a mis en place sur son quartier QPV comportant 1 382 logements, une équipe de 5 surveillants de site qui tournent dans le quartier avec pour mission de faire le lien avec les locataires, d'éviter les risques d'atteinte à la tranquillité, de relayer l'ensemble des thèmes de la GUSP : consignes en matière de stockage, règles de bon voisinage... Ils sont les relais de proximité pour l'ensemble des services (techniques et sociaux) de l'office, leur permettant une plus forte réactivité d'intervention, mais également pour les services des autres institutions : services de l'agglomération, police, maison du citoyen... Ils ont bénéficié d'un plan de formation pour accompagner leurs missions et les rendre opérant sur le repérage de situations d'occupation particulières comme les troubles de jouissance dans les parties communes, les situations d'incurie, etc. avec comme objectif de pouvoir mobiliser les partenaires aux fins de résolution des problèmes posés dans les bâtiments. Formés par ailleurs par les services de l'agglomération sur les enjeux et dispositions en matière de gestion des déchets, ils réalisent des actions de sensibilisation en porte à porte et dans les espaces communs. Associés aux visites de quartier GUSP, ils sont des acteurs essentiels de la coopération inter institutionnelle pour la mise en place d'actions au plus près des besoins des habitants du quartier.*

### **AGENT DE DEVELOPPEMENT, PONT-DE-CLAIX**

*Un agent de développement mutualisé entre ville et bailleurs est financé en partie par l'abattement TFPB. Ce poste a été mis en place afin de coordonner les actions de la ville et des deux bailleurs présents dans le quartier prioritaire Ile-de-Mars-Olympiades à Pont-de-Claix dans l'Isère, la Société Dauphinoise pour l'Habitat et l'OPAC 38. L'objectif est également de faire perdurer la dynamique de travail avec les habitants, née lors du projet de rénovation de 2011 et de tisser des liens au quotidien.*

*Environ 25% des actions de renforcement de proximité concernent les actions de médiation, très souvent co-financées en partenariat avec les collectivités et avec les autres bailleurs présents dans les quartiers.*

*Sur l'année écoulée, la personne en charge du poste a notamment accompagné les habitants lors de la constitution des conseils citoyens.*

*Elle est intervenue sur un projet de gestion de site pour la SDH au cœur d'un projet de rénovation, et sur la concertation avec les habitants. Pour l'OPAC 38, des missions de chantiers éducatifs et des démarches d'expérimentation sur les encombrants lui ont été confiées. L'agent de développement local a également été chargé d'animer un groupe de travail partenarial avec des associations locales sur le sujet du « vivre ensemble ». Ces missions ont permis la mise en place d'un dialogue solide et pérenne avec les habitants.*

## MEDIATION SOCIALE, TOULOUSE

*Dans le quartier du Mirail à Toulouse, SA Patrimoine a financé, avec les deux autres bailleurs du territoire, Groupe des Châlets et Toulouse Métropole Habitat, une mission de médiation sociale confiée à un collectif d'associations. Trois autres acteurs institutionnels, la ville, le Conseil départemental et la Préfecture ont également été associés à l'action par l'organisation d'évènements interinstitutionnels, conviviaux, permettant de se rapprocher des habitants, mais aussi d'occuper positivement les espaces du quartier, lesquels connaissent des nuisances et occupations abusives récurrentes. Les résultats de cette action sont très positifs : des effets visibles sur l'occupation des espaces, lesquels sont plus propres, une confiance des habitants reconquise, une meilleure fluidité des dynamiques inter-partenariales, une redynamisation du partenariat avec les associations locales.*



Rencontres acteurs institutionnels et habitants,  
occupation du quartier Mirail à Toulouse

## AXE 2 - Formation soutien des personnels de proximité : 1%

L'axe 2 « Formation/soutien des personnels de proximité » s'inscrit en complémentarité des actions de renforcement de la présence de proximité mises en œuvre par les organismes Hlm. Sa part faible qui s'explique par la mobilisation des moyens de financement classiques de la formation de l'organisme. Les actions identifiées dans cet axe sont donc très spécifiques : formation à la gestion de crise, risques psychosociaux, compréhension du fonctionnement social, des différentes cultures, gestion des comportements agressifs, dispositifs d'assistance psychologique suite à des agressions, personnels de sécurité supplémentaires pour soutien des équipes de proximité...

### FORMATIONS SPÉCIFIQUES DANS LES QUARTIERS QPV

*Le bailleur Alogea a mis en place une formation du personnel de proximité sur les spécificités de leur rôle en QPV.*

*Creusalis a proposé deux sessions de formations dédiées : « Accueillir les clients difficiles » et « Le phénomène de bande chez les jeunes », en petits groupes. 6 personnels de proximité ont été formés en 2016.*

*Efidis a mis en place une formation spécifique « communiquer avec les jeunes ».*

*Immobilière 3F a formé gardiens et chefs de secteurs sur les dysfonctionnements du comportement : « sensibilisation à la toxicomanie », « sensibilisation à la souffrance psychique, EPOC (Espace psychanalytique d'orientation et de consultation) ».*

Des actions de formation aux éco-gestes sont également mises en place en direction à la fois des personnels de proximité et des locataires.

### FORMATIONS ÉCO-GESTES ET LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

*Efidis a mis en place des actions de formation aux éco-gestes et à la précarité énergétique sur l'ensemble des patrimoines neufs ou en réhabilitation thermique, en direction du personnel de proximité (gardiens responsable de secteur, chargés clientèle, CESF...) et des locataires.*

*Ces formations ont été organisées pour les premières avec les espaces Info Energie et via une démarche globale de porte à porte dans les logements pour les secondes. Les locataires ont été rencontrés par la chargée d'animation de développement social urbain d'Efidis, avec un guide*

*d'usage à l'appui, élaboré en collaboration avec les chauffagistes et les thermiciens. La dimension technique des nouveaux équipements a ainsi pu être abordée, mais sous l'angle des usages et appropriation des locataires.*

### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

*Nièvre Habitat a mis en place une action de soutien au personnel de proximité via un psychologue sur leur lieu de travail.*

## AXE 3 - Sur-entretien : 16%



L'axe 3 « Sur-entretien » est un champ d'intervention historique des organismes Hlm dans le cadre de l'abattement TFPB : le renforcement et la qualité de l'entretien assuré sur les quartiers prioritaires sont essentiels pour leur attractivité. Il ne représente toutefois pas la totalité des interventions des organismes Hlm (on rappellera que notamment sur cet axe l'abattement TFPB ne peut être mobilisé qu'au-delà des moyens de gestion de droit commun). Avec 16% des dépenses valorisées, il regroupe des actions très diversifiées : plans spécifiques nettoyage (adaptation des rythmes et moyens déployés), pose de revêtement permettant de limiter les effets des tags, réparations systématiques et immédiates des équipements vandalisés, contrats spécifiques avec les ascensoristes pour renforcer leur veille et limiter leur délai d'intervention...

### ACTIONS DE SUR-ENTRETIEN

**LOGIREP** a mis en place deux actions de sur-entretien : le renforcement nettoyage des parties communes une fois par semaine au retour de weekend, les interventions de dés-insectisation des punaises de lits dès signalement par le locataire (et après diagnostic).

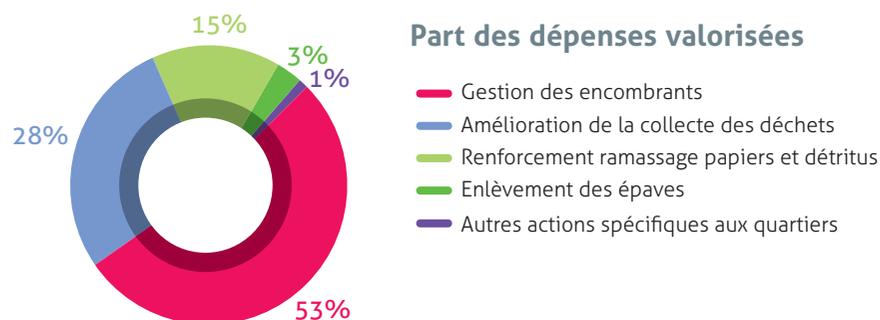
**OSICA** a amélioré sa réactivité d'intervention pour enlever tags et graffitis afin de lutter contre le vandalisme et contre le sentiment d'abandon et d'insécurité. OSICA a fait le constat que la mise en place d'actions de sur-entretien participe au renforcement de la confiance avec les locataires.

De son côté, **LA MAISON DU CIL** a posé un revêtement anti-graffiti pour éviter ces actes de dégradation.

**ROUEN HABITAT** a créé une équipe d'intervention rapide pour la reprise des dégradations dans les parties communes (réparations équipements, tags...) mobilisant notamment des contrats Emplois Avenir.

Pour **Efidis**, le nettoyage des parties communes et des abords est presque deux fois plus élevé sur le quartier des Beudottes à Sevran que hors QPV.

## AXE 4 - Gestion des déchets et encombrants : 7%



La gestion des déchets et des encombrants constitue un axe d'amélioration important pour conserver un quartier propre et attractif. La taille des quartiers, les habitudes prises par les habitants, les modalités de collecte qui changent ne favorisent pas toujours une bonne continuité de gestion. Cela amène les organismes Hlm à financer des dispositifs complémentaires pour procéder au ramassage des encombrants induisant des surcoûts, alors que cette fonction devrait être assurée par les collectivités.

Dans cet axe, sont financées majoritairement des actions portant sur : l'aménagement de locaux, le renforcement du ramassage de détrit'us, le renforcement du service d'enlèvement, les actions de sensibilisation et les dispositifs pour renforcer l'enlèvement rapide des épaves.

Sont également financés des dispositifs relevant de l'économie circulaire : enlèvement des encombrants, tri, recyclage et réemploi (en particulier par le montage de ressourceries et d'ateliers de remise en état), revente de certains matériaux aux éco-organismes.



### ICI TRI, NANTES

Avec Nantes Métropole, **Nantes Métropole Habitat** a mis en œuvre une action partenariale, « Ici Tri », qui intègre la gestion des encombrants dans une démarche partenariale qui permet d'obtenir des résultats probants pour faire disparaître les encombrants du quartier, tout en réalisant des embauches en insertion.



© Nantes Métropole Habitat

Local « Ici tri » dans le quartier Clos Toreau à Nantes, décoré dans une démarche artistique avec des objets recyclés.

Le projet « Ici Tri », mis en place sur un grand quartier de Nantes puis déployé sur d'autres territoires QPV de Nantes, a permis de mettre à disposition des locaux de pré-tri, libérés suite à l'externalisation des fonctions déchets (bornes enterrées sur l'espace public). Il s'est mis en place concomitamment à la disparition sur l'espace public des aires de pré collecte des encombrants qui présentaient de nombreux dysfonctionnements, notamment visuels... L'abattement TFPB a permis de recruter 2 agents de tri, formés par des associations spécialisées dans le recyclage afin de lutter contre le dépôt sauvage d'encombrants. Le local pré-tri contient des déchets encombrants triés par filière. Des structures associatives sont chargées de récupérer ces encombrants, ainsi que Nantes Métropole en bout de chaîne pour les déchets non valorisables. Les résultats de cette action sont une disparition des encombrants dans les espaces du quartier, une diminution très importante du coût de ce service d'enlèvement des encombrants (côté bailleurs). **Nantes Métropole Habitat** a déjà procédé à l'aménagement de 13 locaux et va déployer le service sur l'ensemble des QPV, ce qui représente au total 34 locaux à terme (2022).

## GESTION DES DÉCHETS ET ENCOMBRANTS

*Aquitanis a amélioré la gestion des déchets et des encombrants tout en sensibilisant la population des quartiers. Le ramassage des encombrants, par filière de tri puis retraitement, a été confié à une association d'économie sociale et solidaire avec une plus valeur nette sur la qualité des espaces, réaménagés pour se faire, sur le service rendu aux habitants.*

*Dans le contrat, figure un ramassage bi mensuel, là où la collectivité ne réalise pas de ramassage en porte à porte, ainsi qu'un dispositif de maraudage dans les espaces communs pour le ramassage des objets qui ne sont pas dans les locaux. Pour le bailleur, c'est aussi de l'emploi local qui est financé à travers cette action, dans un cercle très vertueux.*



### LA RESSOURCERIE ÉPHÉMÈRE

*Paris Habitat, s'est lancé dans un programme de six expérimentations pilotes sur le quart nord-est parisien, co-construit et co-financé par le syndicat de traitement SYCTOM, le Conseil régional Ile-de-France, l'ADEME, la Ville de Paris et les mairies d'arrondissements.*

*A l'origine de ce projet, un partenariat fort avec les bailleurs sociaux et les collectivités territoriales qui s'engagent pour l'amélioration du cadre de vie et un constat sur la nécessité de faire évoluer les comportements sur les déchets.*

*La Ressourcerie déploie les 4 fonctions : collecte généraliste (tous les objets peu importe leur état et valeur), revalorisation (par le tri, nettoyage, test, réparation et/ou transformation), redistribution (par la vente solidaire à bas coût ou le don) et sensibilisation à la protection de l'environnement, sur un territoire dans un temps définis. La Ressourcerie Éphémère préfigure l'implantation de structures pérennes de réemploi pour assurer un maillage plus dense et pertinent. Par son action au plus près des habitants, la ressourcerie éphémère favorise le lien social et constitue un lieu et un moment pour parler du cadre de vie et du vivre ensemble dans le quartier.*

*D'autres bailleurs ont mis en place des démarches expérimentales de ressourcerie éphémère avec le REFER, un acteur francilien qui est en capacité de mettre en contact les « petites ressourceries » des territoires en lien avec les acteurs de l'habitat. Le bailleur OSICA a mis en place sur plusieurs sites un dispositif de ressourcerie éphémère. Il organise 4 demi-journées sur les sites de collecte et d'animation en pieds d'immeuble, qui se poursuivent par une journée de boutique éphémère pour favoriser la vente des produits revalorisés.*



### VALORISATION DES ENCOMBRANTS

*OSICA fait le constat du nombre important d'objets encombrants et en particulier de vélos qui semblaient abandonnés dans les différents locaux de plusieurs quartiers. Avec l'atelier « vélo solidaire », le bailleur a pu favoriser un travail de ressourcerie d'équipement vélo et mobiliser les locataires*

*autour d'actions de remise en état des bicyclettes. L'action a remporté un franc succès et les locataires se sont fortement impliqués pour procéder aux réparations. L'avenir dira si cette action participe également au développement de ce mode de déplacement dans les quartiers.*

## AXE 5 - Tranquillité résidentielle : 7%



En articulation et complémentarité avec les politiques de prévention portées par les EPCI, les organismes Hlm interviennent en faveur de la tranquillité résidentielle pour améliorer la sécurité et lutter contre les incivilités (troubles de voisinage, occupations abusives, dégradations...). Ils mettent en place, grâce au financement de l'abattement TFPB : des études de besoins, l'amélioration du fonctionnement de la vidéosurveillance, des tournées de proximité, des missions de correspondants de nuit, ainsi que des plateformes d'astreinte pour se donner la capacité d'intervenir à tous moments dans les quartiers.

Ces actions ont un impact important. Elles contribuent à faire baisser le sentiment d'insécurité et à dissuader les comportements pouvant nuire à la qualité du cadre de vie.

Les interventions en matière de tranquillité-sûreté dans les quartiers réalisées par les organismes Hlm ne se limitent pas aux actions valorisées au titre de l'axe 5. Elles sont renforcées par le déploiement plus important du personnel de terrain, la formation de ce personnel, le surentretien, les petits travaux en matière de prévention situationnelle qui constituent des effets leviers pour améliorer la tranquillité des locataires et des habitants.

### POLITIQUE TRANQUILLITE, LILLE

Dans un contexte local de forte dégradation de la tranquillité résidentielle dans les quartiers de la métropole lilloise, en raison de phénomènes de trafics avérés et de grande ampleur, **Lille Métropole Habitat** a déployé un important dispositif de présence de nuit dans les QPV, composé, en moyenne de 6 équipes de 2 agents (14 QPV au total). Les agents, d'une entreprise privée de sécurité, sont formés à la médiation de nuit et interviennent sur consigne, pour réguler les troubles à la tranquillité, en particulier l'occupation des parties communes. Les consignes sont définies au sein des cellules partenariales CLSPD et articulées aux interventions de la police. Les équipes de nuit sont pourvoyeuses d'information pour «les équipes de jour». Autre axe important de sa politique sûreté : LMH finance au travers de l'abattement TFPB des études préalables à la mise en place de la vidéo protection, mais qui embrassent au départ l'ensemble des dimensions de la tranquillité et peuvent préconiser des actions en

matière de prévention situationnelle, dans les sites les plus durs où les installations de vidéo protection ne résistent pas au vandalisme. Le niveau d'acceptabilité de l'installation est étudié pour réaliser des préconisations au plus près de la réalité du site et de ses contraintes.

LMH met en place des plans d'actions au regard de stratégies établies et partagées localement, visant à répondre concomitamment à un problème détecté et localisé sur une cage d'escalier en dégagant des moyens spécifiques. Entre autres actions, ont été financés le départ d'une famille auteure de troubles, la fermeture de l'entrée, le déficit d'exploitation au regard de la vacance volontaire, le travail d'amélioration sur les parties extérieures, de réaménagement de locaux en pied d'immeuble pour favoriser l'implantation d'une association et des usages positifs de cet espace. Une concertation importante entre partenaires a été nécessaire pour construire cette stratégie.

## AXE 6 - Concertation/sensibilisation des locataires : 2%



Cet axe mobilise peu de moyens financiers (2 % des dépenses valorisées) mais concentre une multiplicité d'actions auprès et avec les locataires. Il regroupe les actions spécifiques de sensibilisation, souvent en complément d'actions ou de dispositifs plus « techniques ». Les champs concernés sont les économies d'énergie, de charges, le respect des travaux engagés, les comportements à adopter face à de nouveaux équipements de gestion des déchets, des opérations « propreté » dans les quartiers, la création d'appartements pédagogiques, des réunions en pied d'immeuble, le soutien à la création de collectifs d'habitants, la mise à disposition de budgets participatifs...

### ACTIONS AUPRÈS DES LOCATAIRES

*Valophis a financé sur Cachan une démarche participative de création d'un jardin partagé.*

*énergétique, et responsabilise les habitants face à l'énergie et à l'eau.*

*ACTIS réalise une communication en direction des locataires sur la lutte contre les incivilités. Cette action se conjugue avec des temps de rencontre spécifique organisés en pied d'immeuble avec les habitants.*

*Dole du Jura Habitat a recruté directement un animateur éco-citoyen pour réaliser des interventions dans son patrimoine.*

*Côtes-d'Armor habitat a mis en place un dispositif spécifique à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens. Par ce dispositif, le bailleur contribue à lutter contre la précarité*

*Efidis contribue financièrement et en inter-bailleurs aux ateliers de l'appartement pédagogique ainsi qu'aux projets d'accompagnement dans la proximité des locataires, projets vecteurs de lien social et de responsabilisation : jardins partagés, éco sensibilisation...*

*Léman Habitat finance des réunions en pieds d'immeuble, petits déjeuners locataires, ainsi que des actions festives participatives. Dans ce cadre, ont été élaborées des chartes de bon voisinage.*

*OPH-CDA de La Rochelle a confié à la régie de quartier des actions d'éducation canine dans les quartiers où les comportements des maîtres sont négligents, avec pour conséquence des espaces déqualifiés et peu praticables par les piétons.*

*Pas-de-Calais Habitat finance le déploiement sur l'ensemble des quartiers des cafés conversations (méthode de participation des habitants) dans le cadre du soutien à la maîtrise des énergies.*

*Pluralis a mis en place des actions pour public jeune autour de l'appropriation du cadre de vie.*

*Sarthe Habitat a déployé des actions de sensibilisation auprès des locataires pour éviter la prolifération des « nuisibles » (rats...).*



Sont identifiés par ailleurs dans cet axe des dispositifs d'enquête de satisfaction territorialisée, qui permettent de cibler les questions à poser aux locataires et d'élargir les panels d'enquêtés.

### ENQUÊTES DE SATISFACTION

Comme d'autres bailleurs, **Eure Habitat** a déployé un dispositif d'enquêtes dédié à la satisfaction globale des locataires avec établissement de plan d'actions territorialisés.

### ENVIRONNEMENT SOLIDAIRE, NANTES

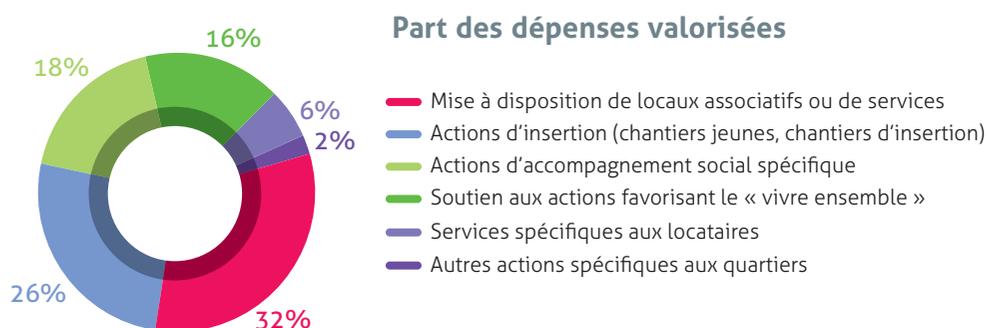


Sur le quartier intercommunal Bellevue, une action interbailleurs de grande ampleur, initiée par Atlantique Habitation et regroupant aujourd'hui 6 bailleurs, vise à lutter efficacement contre les dépôts sauvages d'encombrants, en sensibilisant les usagers. Cette action a été mise en place dans le but d'obtenir une meilleure gestion des encombrants et, à travers la participation des habitants, prévenir les comportements et habitudes susceptibles de dégrader le cadre de vie des locataires et ainsi favoriser les gestes éco-citoyens. Ce volet de participation citoyenne a également vocation à « dynamiser les relations entre locataires » (créer du lien social). Dans un souci d'insertion, il a également été décidé que les 8 opérateurs nécessaires à la mise en place de cette action, seraient embauchés parmi des locataires bénéficiaires du RSA. Les bailleurs ont fait appel à l'association OCEAN pour apporter son expertise concernant les gestes éco-citoyens. L'école AGR à Nantes a aidé à développer des outils de communication sur les bons gestes à adopter concernant le recyclage ou l'utilisation de l'eau et de l'électricité.



L'action a reçu le soutien de la préfecture ainsi que des élus de la ville de Saint-Herblain. Grâce à la mise en place d'Environnement solidaire, 37 tonnes d'encombrants ont pu être traités et recyclés pour une seconde vie lors de la première année. Les habitants ont été très satisfaits de cette action qui a permis outre le traitement des encombrants, de mettre en place un réseau durable d'amélioration du cadre de vie sur le long terme, d'éveiller les consciences écologiques et d'insérer des habitants dans le marché de l'emploi au sein de leur propre quartier. Environnement Solidaires a pour objectif de s'étendre à d'autres quartiers, avec le soutien de la préfecture et des élus locaux.

## AXE 7 - Animation lien social : 17%



Les organismes Hlm sont engagés aux côtés des acteurs locaux pour contribuer au lien social et au vivre ensemble sur les quartiers prioritaires. Ils soutiennent ou portent des actions locales d'animation sociale et d'insertion en direction de leurs locataires.

Cet axe totalise 17 % des dépenses valorisées, avec un plus grand nombre d'actions que les autres axes et une moyenne de coût par action plutôt inférieure aux autres axes.

Parmi les nombreuses actions de cet axe, au spectre assez large et concernant un nombre important d'acteurs, nous avons plus particulièrement identifié : des actions de coordination sur des initiatives environnementales, des chantiers d'auto-réhabilitation, des travaux en lien avec la transmission de la culture, des interventions en matière d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion en partenariat avec des associations). Ces actions ont pour spécificité de dépasser le cadre de vie, pour relier des champs comme l'écologie, la médiation sociale, la culture, la pratique de discipline sportives ou artistiques, la création de nouveaux services. **Inclusives à tous niveaux, ces actions ont un impact important sur la cohésion sociale et le vivre-ensemble.**

## GRAINE D'UNIVERSITÉ



L'action intitulée *Graine d'Université*, à travers l'implication de différents acteurs, a pour but dans le quartier Université de Nanterre, de faire découvrir ou redécouvrir les espaces verts du territoire aux habitants, comme des éléments remarquables, et de les faire participer à leur amélioration, à travers un réseau d'embellisseurs. En créant des ponts entre tous ces espaces et acteurs, se créent aussi des ponts entre les habitants et les usagers du quartier lors de journées « portes ouvertes » : les étudiants de l'université qui expérimentent le jardinage, les élèves des écoles ont pu expliquer ce qu'était la biodiversité. Cette action, qui s'inscrit dans la durée, est un vecteur de lien social entre les habitants, mais aussi de renforcement du partenariat entre les acteurs. Les trois bailleurs du territoire, *l'APES et France Habitation, ICF Habitat, l'OPH de Nanterre*, ainsi que la ville, les représentants des écoles et université, l'Etat ont construit le projet ensemble. La Régie de Quartier a quant à elle participé en fournissant gratuitement des plantes, graines et autres outils nécessaires à la pratique du jardinage, grâce à un partenariat avec un grand magasin spécialisé. La participation aux journées portes ouvertes des acteurs du quartier a montré l'implication pour transformer le regard des habitants



sur leur quartier. L'émulation a été au rendez-vous puisque l'amicale de France Habitation a souhaité que s'engage un projet de composteur en pied d'immeuble. Dans la continuité de cette action, un animateur jardinier est en cours de recrutement pour poursuivre le travail d'animation et participer à d'autres projets pour le bailleur France Habitation notamment (actions d'embellissement et d'appropriation sur les balcons). Une action au coût très faible, mais avec une mobilisation importante des acteurs du quartier, pour des retombées importantes et avant tout une véritable articulation entre acteurs aux intérêts et modes de faire différents.



### ACTIONS POUR L'EMPLOI

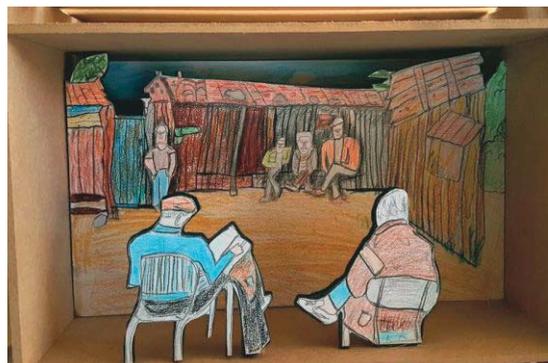
A Saint-Nazaire, le bailleur **SILENE Habitat** était contraint d'aménager les horaires des personnels d'entretien qui ne se sentaient plus en sécurité sur leur lieu de travail du fait de l'occupation des halls par des groupes de jeunes. Cela entraînait la multiplication des dégradations, sans que les moyens de gestion de droit commun ne puissent y répondre. Silène Habitat a donc décidé de nouer un dialogue avec les jeunes afin de comprendre leur situation, en passant par les équipes de proximité ayant l'habitude d'intervenir auprès des jeunes. Les jeunes ont pointé du doigt le manque de perspectives d'avenir et les difficultés d'insertion sur le marché du travail. Afin de cimenter le dialogue avec les jeunes, un tournoi de football a été organisé entre les jeunes et le personnel de proximité. Le dialogue ayant été renoué, il a été décidé d'organiser, en pieds d'immeubles, des rencontres entre jeunes du quartier et entreprises locales. Des séances de coaching se sont déroulées en amont des entretiens en vue d'embauches. Lors de la première rencontre, 70 entreprises et 200 jeunes se sont rencontrés. 100 jeunes ont trouvé un emploi, un stage ou une formation. Cette démarche a été étendue à d'autres quartiers, suscitant l'intérêt de plus de 400 entreprises. Les résultats sont spectaculaires : des jeunes qui retrouvent le chemin de l'emploi, des dégradations qui passent d'un surcoût de 300 000 euros par an à quasiment rien, et le personnel d'entretien a pu reprendre des horaires normaux.



## « LA BOÎTE À HISTOIRES » QUARTIERS NORD DE MARSEILLE

*Le QPV de Saint-Henri, situé dans les quartiers Nord de Marseille, est un territoire bien pourvu en équipements culturels mais qui souffre d'un déficit de cohésion sociale. Face à d'importants dysfonctionnements au niveau socio-résidentiel des 2 résidences sur le quartier (400 logements), Logirem a pris l'initiative de développer une action favorisant le lien social et a sollicité Ancrages, association départementale œuvrant sur l'histoire et les mémoires des migrations,*

*pour la mettre en œuvre. L'action consiste à sensibiliser une classe d'enfants de CM2 au patrimoine industriel et à la mémoire de l'immigration du quartier en créant des passerelles entre passé et présent. A partir de balades patrimoniales, centrées sur la sensibilisation à l'environnement et la recherche de traces de la mémoire industrielle qui croisent celles de l'immigration et de l'habitat, de rencontres et collectes de récits, d'ateliers pédagogiques, le projet a donné lieu à la réalisation d'un film et à la fabrication par les enfants de «boîtes à histoires». Elles mêlent des histoires réelles et documentées de l'immigration avec des récits inventés par les élèves et ancrés dans la réalité multiculturelle d'une école où se côtoient, sans toujours se mélanger, des enfants d'origine gitane, maghrébine et italienne. Si cette action a été réalisée dans le cadre scolaire, elle a néanmoins mobilisé d'autres acteurs du territoire : les « anciens » du quartier, appelés à témoigner, les parents sollicités lors des promenades patrimoniales, le personnel de Logirem rencontré lors des entretiens, les professionnels des équipements culturels accueillant le groupe dans le cadre des visites. Les objets réalisés dans le cadre du projet, film et «boîte à histoires», ont été diffusés et exposés à l'Alhambra, cinéma emblématique des quartiers nord de Marseille, lors de la fête de fin d'année, réunissant plus de 300 spectateurs. La «boîte à histoires» a également été présentée à l'automne 2017 dans le cadre d'une animation culturelle d'envergure organisée chaque mois dans le centre-ville de Marseille.*



L'axe 7 animation et lien social regroupe également un nombre important de chantiers d'insertion, qui participent, au-delà de la remise en contexte professionnel des bénéficiaires, à l'embellissement du quartier, à la réparation des dégradations, et aussi à des relations apaisées entre les habitants et les personnes participant aux chantiers d'insertion.

### « LA BOÎTE À OUTILS SOLIDAIRE », MARSEILLE



*13 Habitat finance depuis de nombreuses années un dispositif d'auto-réhabilitation et insertion. La Régie Service 13 propose aux locataires de 13 Habitat une « boîte à outils solidaire » animée par une équipe de 10 opérateurs de quartier et un chef d'équipe pour la réalisation de petits travaux dans les logements (tapisserie, peinture, pose de placards, etc). Ce service s'adresse à tous les locataires, même s'il cible prioritairement les plus fragiles. Les personnes peuvent en effectuer la demande ou bien ont été identifiées par les intervenants sur le quartier (13 Habitat, amicale des locataires, Régie Service 13, médiateurs sociaux, CAF, etc.) comme ayant besoin d'un soutien pour entretenir leur logement. Dans le cadre d'une intervention de la Régie Service 13,*

*seul le coût des matériaux est à la charge du locataire. Un devis lui est alors proposé après une visite du logement. La Régie Service 13 s'attache à rechercher des solutions réellement adaptées aux situations des locataires en termes de coût (paiements étalés, achat en gros de matériel). Des appuis ponctuels ou du prêt de matériel sont aussi réalisés. Parallèlement, cette action constitue un tremplin vers l'emploi pour les opérateurs de quartier, en contrat d'insertion pour une durée de 6 mois. Chaque salarié bénéficie d'un contrat de travail de 26 heures, dont 20 heures sur le terrain et 6 heures dédiés à la formation et à l'accompagnement. Enfin, un moment de convivialité est organisé avec les opérateurs, les locataires et les partenaires, tous les 6 mois à la fin des chantiers, afin d'approfondir les liens tissés lors des interventions.*



## CHANTIERS EDUCATIFS ET D'INSERTION

*France Habitation a financé avec l'appui local de l'APES, des chantiers éducatifs et/ou d'insertion dans le quartier du Franc-Moisin à Saint-Denis, en partenariat avec les clubs de prévention et les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) pour d'une part répondre à des objectifs ciblés d'amélioration sur le territoire (impact sur le cadre de vie), d'autre part, répondre à un enjeu d'insertion du public jeune dans ces quartiers (construire avec eux des parcours d'insertion).*

*France Habitation-APES finance l'implantation, en pied d'immeuble, dans des QPV, d'activités qui peuvent apporter un service aux habitants du quartier tout en contribuant au fonctionnement de l'économie sociale et solidaire (ESS) : c'est le cas de la ressourcerie la Fabrica à Gennevilliers (quartier du Luth), de l'association Voisin Malin à Villetaneuse, de la coopérative Bicyclaide, cette dernière mettant en place des ateliers de réparation de vélos.*

## LA MISSION ZAP'H DE BREST MÉTROPOLE HABITAT

*Dans le cadre de ses chantiers jeunes, Brest Métropole Habitat a porté un projet permettant à 27 jeunes âgées de 14 à 17 ans, encadrés par des professionnels de Brest Métropole Habitat, d'associations de quartiers et de professionnels issus des métiers du cinéma, de la musique, de la bande dessinée et de la com-*

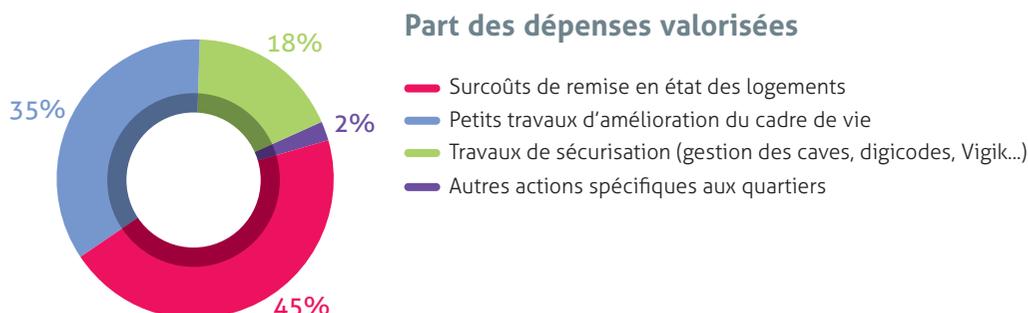
*munication, de découvrir différents métiers. Les jeunes ont suivi 4 ateliers tout au long de l'année scolaire et ont produit un film court, une composition musicale et une bande dessinée présentés au public lors des Fêtes maritimes internationales de Brest 2016.*

## RECHERCHE-ACTION, RENNES

*Archipel Habitat, Néotoa, Aiguillon Construction et Espacil ont financé, avec la ville et Rennes Métropole une recherche action sur le quartier du Blosne pour identifier les modalités de l'action publique de proximité face aux évolutions sociales et culturelles. Un sociologue de l'APRAS a réuni et fait travailler et réfléchir ensemble le personnel de proximité, intervenant au quotidien dans le quartier sur 4 séances pour mettre en*

*place un plan d'actions correspondant aux difficultés rencontrées et aux réponses proposés collectivement. Cette recherche-action a permis d'engager une dynamique, de rendre visibles les problèmes mais aussi les modalités d'intervention des uns et des autres. Soldée par un comité de pilotage de restitution, la recherche-action a été également impliquante pour les décideurs des institutions.*

## AXE 8 - Petits travaux d'amélioration de la qualité de service : 32%



L'axe 8 totalise 32% de la dépense valorisée TFPB, avec un coût moyen par action plus élevé que pour les autres axes, essentiellement en raison de leur nature.

45 % des dépenses valorisées concernent les surcoûts de remise en état des logements avec deux objectifs principaux : remédier aux dégradations importantes et renforcer l'attractivité des logements pour introduire de la mixité sociale dans le cadre d'une stratégie concertée.

### REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS EN QPV

*L'OPH de Dijon a valorisé d'importants surcoûts sur cette action en mettant en avant une stratégie de développement de l'attractivité du QPV dans un contexte de faible tension locative par ailleurs du marché local de l'habitat : « La remise en état des logements situés en QPV est essentielle pour relouer à des ménages porteurs de mixité et ainsi préserver voire améliorer l'équilibre social de ces quartiers ».*

Les autres actions de cet axe concernent des réparations et de petits aménagements pour un meilleur fonctionnement des espaces communs, des actions de prévention situationnelle qui visent à donner plus de visibilité aux espaces (cheminements, renforcement de la signalétique et de l'éclairage), la sécurisation d'espaces (caves et parkings en particulier). Ces travaux peuvent être réalisés dans l'attente d'une réhabilitation plus lourde ou pour corriger des configurations pénalisantes.

L'ensemble de ces travaux font souvent l'objet de clauses d'insertion ou de montage de chantiers d'insertion.

### RELOCATION DES LOGEMENTS RÉNOVÉS EN QPV

*Domofrance faisait face à des travaux importants et coûteux de remise en état de ses logements à la relocation en QPV : 2 600€ en moyenne étaient dépensés en QPV, alors que ce coût n'était que de 1 100€ en moyenne hors QPV. Pour continuer à assurer un service de qualité à la relocation et attirer une clientèle de l'extérieur, le bailleur a valorisé les surcoûts de cette remise en état, en appliquant un nombre de relogement en relocation moyen (indicateur de la rotation).*

## CONCLUSION

# Une démarche partenariale à consolider

Les enjeux de gestion restent majeurs pour la qualité de vie quotidienne dans les quartiers.

En effet, l'évolution de la situation dans les QPV est marquée par un accroissement de la diversité des contextes entre les quartiers et au sein des quartiers mêmes, plus ou moins réhabilités, renouvelés et requalifiés, plus ou moins perturbés par des chantiers de durée variable. D'autre part on observe une recrudescence des incivilités y compris dans les quartiers rénovés, et une tendance au renforcement du rôle très social du parc Hlm, globalement et plus particulièrement dans les QPV, qui complexifie la gestion du « vivre ensemble » et la vie de voisinage.

Ces phénomènes exigent que les bailleurs sociaux et leurs partenaires maintiennent l'effort de gestion renforcée et adaptée aux spécificités de chaque quartier et même de chaque résidence au sein des quartiers, développent leur capacité d'observation et de réactions face à l'émergence de dysfonctionnements ainsi que d'écoute de la satisfaction des habitants-locataires.

L'abattement TFPB est une ressource essentielle qui permet de maintenir cet effort sans qu'il soit uniquement supporté par une péréquation financière entre les coûts de gestion en QPV et hors QPV, ou pèse sur les charges des locataires des quartiers qui sont les plus pauvres du parc Hlm.

Ce premier bilan montre que l'abattement est non seulement un soutien financier à cet effort mais également un levier pour établir un dialogue entre partenaires gestionnaires des QPV et pour promouvoir des démarches de projet dans le domaine de la gestion, démarches qui sont sans cesse à renouveler et à redynamiser.

Il fait un état de la première étape d'installation du nouveau cadre de l'utilisation de l'abattement TFPB préconisé par l'accord national. **Plusieurs acquis** méritent d'être soulignés :

- ▶ La définition des programmes d'actions se fonde sur des **diagnostics partagés** qui permettent de négocier les priorités et les urgences. L'approche essentiellement comptable qui a pu marquer les négociations commence à être repositionnée dans une notion de projet partagé.
- ▶ Le cadre a fait progresser la transparence sur la prise en compte des QPV **dans le droit commun de la gestion des bailleurs**, ce qui répond à la volonté de mettre le droit commun au cœur de la politique de la ville. La démarche a été l'occasion de faire le point sur les marges de manœuvre en terme de moyen de chaque partenaire
- ▶ Sur les questions qui interpellent la frontière des compétences respectives des différents partenaires gestionnaires, (comme la médiation, le lien social...), des accords sur la **mutualisation de moyens** ont pu être trouvés en respectant les attentes et contraintes de chacun.
- ▶ Les bilans partagés des actions menées par le bailleurs ont mis en évidence l'importance de maintenir au sein de l'organisation des bailleurs **des fonctions transversales** (comme les agents DSU, les référents sécurité) qui viennent soutenir les personnels de proximité, faciliter le partenariat et contribuer au lien social.
- ▶ Enfin l'abattement TFPB aide à **développer des innovations sociales**, à les expérimenter et les évaluer avant leur pérennisation.

Après la première étape d'installation dans des délais contraints, la démarche est appelée à s'enrichir avec un approfondissement des règles du jeu d'utilisation de l'abattement.

Les bilans annuels prévus au sein des instances du contrat de ville vont permettre d'ajuster les programmes d'actions.

## Quelques pistes d'amélioration se dégagent du premier bilan national :

- ▶ La première étape n'a pas laissé le temps dans la plupart de sites d'organiser une véritable **concertation** avec les représentants des locataires. Il est essentiel que leur rôle dans le processus « bilan – évaluation – réajustement » soit précisé.
- ▶ **Le rôle de deux autres acteurs reste à consolider** : celui de l'EPCI qui a un rôle important dans la mise en cohérence des programmes d'actions avec les objectifs du contrat de ville et dans les négociations avec chaque commune et celui de l'Etat local dans son rôle de facilitateur et d'arbitre.
- ▶ Les enseignements des démarches les plus innovantes montrent que l'abattement est d'autant plus optimisé que les actions s'inscrivent dans **des projets intégrés** par exemple d'économie circulaire, d'insertion par l'économie...
- ▶ **Des actions interorganismes Hlm** sur la question de la gestion du quotidien des QPV se sont développées à différents niveaux : elles sont à conforter et à déployer.
- ▶ Enfin les arbitrages entre acteurs sur le programme d'actions doivent trouver un équilibre entre le nécessaire renforcement de la gestion de droit commun des bailleurs pour répondre aux priorités des habitants en matière de propreté et maintenance et la contribution aux actions de lien social.

La qualité de vie dans les QPV est, et doit rester, un enjeu majeur d'égalité territoriale et de solidarité nationale, dont l'État est le premier garant. L'abattement TFPB en QPV est un des outils de cette solidarité.

Il est important de rappeler que les QPV sont généralement localisés dans les communes les moins riches, qui font par ailleurs face à des dépenses sociales importantes. Si l'abattement de TFPB est nécessaire pour permettre aux organismes Hlm de renforcer la qualité du service, il est tout aussi nécessaire que cet abattement soit mieux compensé par l'État afin de ne pas pénaliser doublement ces communes et les priver d'une ressource indispensable.

**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble