

**Convention d'utilisation de l'abattement de TFPB  
dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville à Dijon  
Bailleur : ICF Sud-Est-Méditerranée**

**Préambule**

*Présentation de Dijon Métropole*

Forte de 23 communes, Dijon métropole inscrit son action dans un projet de développement équilibré et durable de son territoire : à ce titre, développement économique, environnement, mobilité et habitat sont étroitement liés. Le Plan Local d'Urbanisme intercommunal (PLUi) intégrateur des politiques de l'habitat et des déplacements, adopté le 19 décembre 2019, constitue l'outil de référence du développement territorial pour la décennie à venir.

L'habitat est une composante à part entière du projet de territoire et participe directement à son attractivité et à la qualité de son cadre de vie pour tous. La dynamique locale en matière de construction et de rénovation de logements contribue ainsi à la croissance démographique : la population totale de Dijon métropole a en effet connu une hausse importante de près de 6000 habitants entre 2012 et 2017 (2000 entre 2015 et 2017 dont 90% résidents de Dijon) soit un taux de croissance de 0,5% par an reposant sur un solde migratoire positif.

Dijon métropole a fait de la solidarité et de la cohésion sociale un axe fort du développement de son territoire. C'est pourquoi il s'est engagé, depuis 2003, dans une politique en faveur des quartiers de la politique de la Ville à la fois sur l'aspect urbain, par la mise en œuvre de la convention de rénovation urbaine d'agglomération, que sur l'aspect humain, par la mise en œuvre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS).

Le Contrat de ville de Dijon métropole a été signé entre les partenaires pour la période 2015-2020. En 2019, il est prorogé par l'État jusqu'en 2022. L'article premier de la loi du 21 février 2014 confirme la double finalité dévolue au contrat de ville d'améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers prioritaires et de réduire les écarts de développement entre les quartiers prioritaires et les autres territoires.

Inscrit dans une géographie sociale à l'échelle de la métropole, le Contrat de ville oriente principalement son action sur 5 quartiers prioritaires : Le Mail à Chenôve, Les Grésilles et Fontaine d'Ouche à Dijon, Le Bief du Moulin à Longvic, Le Belvédère à Talant.

Il a vocation à agir sur plusieurs champs, comme l'éducation, l'insertion professionnelle, la santé, l'habitat, l'accès aux droits, la tranquillité publique, et permet de conjuguer les compétences de plusieurs acteurs comme l'Etat (ARS, Rectorat, DRAC), les collectivités territoriales (Métropole, villes, Région...) et des institutions, la CAF et des associations. Il porte une exigence forte : celle d'associer plus étroitement les habitants aux décisions qui concernent leur quotidien. Pour cela, des conseils citoyens ont été mis en place pour chacun des quartiers prioritaires. Ainsi, des orientations stratégiques en faveur des quartiers en difficulté ont été définies par l'ensemble des partenaires.

Les conventions d'abattement de TFPB constituent une annexe du contrat de ville du Grand Dijon. Dès lors, les bailleurs s'engagent à en suivre les orientations stratégiques dans les actions proposées au titre de cet abattement.

*Présentation de la Ville de Dijon, ainsi que de ces deux quartiers prioritaires*

**Dijon, ville centre (156 920 habitants, +0.6% par an entre 2012 et 2017)**

La ville de Dijon est le centre de la métropole mais également un nœud majeur de la région ; elle se positionne comme un pôle administratif, institutionnel et universitaire de premier plan. La ville de Dijon se compose donc d'un centre-ville dynamique dont le relais est assuré par plusieurs quartiers « pôles d'habitat » mêlant logement, commerces et services, dont les quartiers des Grésilles et de la Fontaine d'Ouche font partie.

Les caractéristiques du parc de logement reflètent la dynamique démographique de Dijon. La population dijonnaise a augmenté jusqu'au milieu des années 1970, a connu une baisse dans les années 1980 puis est repartie à la hausse, mais de façon plus modérée. Néanmoins, la ville de Dijon est une des seules villes du nord-est de la France à avoir connu une évolution positive de sa population entre 1999 et le milieu des années 2000.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la Ville de Dijon compte 16 229 logements à loyer modéré, représentant 19,78 % des résidences principales. 3842 logements sont situés dans les quartiers prioritaires, soit 23,67 % des logements à loyer modéré de la commune. Les cinq bailleurs du territoire sont présents : CDC Habitat, Habellis, Grand Dijon Habitat, ICF Sud-Est-Méditerranée et Orvitis.

Le quartier prioritaire des Grésilles compte aujourd'hui 4333 habitants. Le quartier a bénéficié d'un projet important de renouvellement urbain. Entre 2003 et 2019 ce sont près de 154 M€ qui ont été investis dans le quartier des Grésilles, dont 143 M€ au titre de la convention de rénovation urbaine et 10 M€ au titre des rénovations de logements complémentaires ainsi que celle de la piscine. Les travaux les plus importants ont eu lieu entre 2005 et 2015 dans le quartier, marqué également par l'arrivée du tramway en 2012 aux franges du quartier. Environ 1000 logements à loyer modéré ont été démolis pour permettre une transformation en profondeur du quartier. Environ 900 logements ont été réhabilités et de nouveaux logements, plus conformes aux attentes des habitants, ont été reconstruits. Il demeure un quartier touché fortement par la pauvreté, ainsi 44,6% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté.

Le quartier prioritaire de la Fontaine d'Ouche compte 7466 habitants, ce qui en fait le plus grand quartier prioritaire de Dijon métropole. Le taux de pauvreté y est de 38,4%. Une première phase de renouvellement urbain a eu lieu entre 2007 et 2014 qui a notamment permis la requalification du centre-commercial et des équipements publics autour de la place de la Fontaine d'Ouche ainsi que le réaménagement du boulevard Bachelard et du quai des Carrières Blanches. Une deuxième phase est en cours avec l'inscription du quartier dans le nouveau programme de renouvellement urbain de Dijon métropole pour 2018-2025. Les travaux porteront plus particulièrement sur l'amélioration de l'habitat existant avec la réhabilitation de 1200 logements, la démolition de 122 logements ainsi que l'accompagnement des copropriétés situées en cœur de quartier.

*Identification du patrimoine concerné dans les QPV (base 2019) - ICF Sud-Est-Méditerranée*

Quartier	Nombre total de logements	Nombre de logements bénéficiant de l'abattement de la TFPB	Estimation du montant de l'abattement de TFPB
Grésilles	60	60	6128 €
Fontaine d'Ouche	160	160	72598 €
TOTAL logts QPV - Dijon	220	220	78526 €

Conformément à l'article 1388 bis du Code Général des Impôts, la liste des logements concernés devra être transmise aux services fiscaux via le document CERFA attestant de la localisation et de la nature de leurs biens.

### **Bilans des conventions d'utilisation de l'abattement TFPB 2016-2021**

Des conventions d'utilisation de l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties ont été mises en place de 2016 à 2018 sur l'ensemble des cinq quartiers prioritaires de la Métropole. Pour 2019 et 2020, le dispositif a continué pour quatre d'entre eux.

En 2021, les conventions ont été signées pour l'ensemble des quartiers prioritaires de la Métropole. Il a été acté que les axes suivants représentent au moins 40% des dépenses :

- Renforcement du personnel de proximité,
- Tranquillité résidentielle,
- Animation et lien social.

À l'échelle du territoire métropolitain, les dépenses prévisionnelles sont conformes aux prévisions. 44% des dépenses sont fléchés sur les axes précités :

- Tranquillité résidentielle (22%)
- Renforcement du personnel de proximité (18%)
- Animation et lien social (4%)

Par ailleurs, deux autres axes sont mis en avant par les bailleurs :

- Remise en état des logements (33%)
- Sur-entretien (11%)

Les données de bilan de la convention 2021 seront transmises par le bailleur au premier trimestre 2022.

## **I. Objectifs de la convention**

La convention d'utilisation de l'abattement de la TFPB s'inscrit dans les objectifs du contrat de ville dont elle est une annexe. A ce titre, elle est un outil permettant de formaliser la participation des bailleurs sociaux du territoire aux actions mises en œuvre dans le cadre de la GUSP à l'échelle communale ainsi que dans leur engagement au quotidien dans le quartier.

Pour l'année 2022, certaines évolutions apparaissent nécessaires, d'une part, au regard des difficultés rencontrées sur les territoires et, d'autre part, pour mieux valoriser le travail partenarial mis en place entre les communes et les bailleurs.

Ainsi, afin d'assurer une réelle présence sur le terrain, en proximité, auprès des habitants du quartier, il est souhaité que les axes suivants soient renforcés et représentent au moins, 50% des dépenses :

- renforcement du personnel de proximité,
- tranquillité résidentielle,
- animation et lien social.

Description du process mis en place par le bailleur pour assurer une proximité avec les locataires et avec les services de la commune :

Dans le cadre de la gestion de la relation client, ICF HABITAT base son fonctionnement sur la proximité avec les locataires. Le Gestionnaire d'Immeubles (personnel administratif – non récupérable) est le point d'entrée de la demande client et à ce titre l'interlocuteur privilégié du locataire. Il gère un secteur d'environ 450 à 480 logements. Un bureau de proximité avec la tenue de permanences est situé sur le site de Fontaine d'Ouche et un autre sur le site des Grésilles.

Des employés d'immeubles sont également présents sur les deux sites pour assurer l'entretien ménager.

Enfin, une Conseillère sociale ICF HABITAT réalise des permanences, intervient auprès des locataires (visites à domicile, suivi des situations) et constitue un relais dans le cadre des dispositifs partenariaux (Etat, Ville, associations, etc).

Concernant plus particulièrement le site de Fontaine d'Ouche (160 logements), un projet de réhabilitation est actuellement à l'étude. Un employé d'immeuble à temps plein ICF HABITAT sera affecté également sur ce site courant 2022 (aujourd'hui l'employé d'immeuble est à mi-temps), venant ainsi renforcer la présence de proximité du bailleur

## **II. Identification des moyens de gestion de droit commun (base des données 2019)**

	Dijon Fontaine d'Ouche	Dijon Grésilles	Hors QPV	Sur-entretien QPV
1 Entrée dans les lieux	13	6	205	
Nb logts	160	60	1549	
Ratio/logt	2 320 €	1 497 €	1 586 €	117 440 €
2 Ascenseurs				
Nb ascenseurs	5	0	16	
Ratio/ascenseurs	664 €	SO	587 €	385 €
3 Contrôle d'accès				
Nb logts	160	60	1471	
Ratio/logt	NC	NC	NC	NC
4 Nettoyage des parties communes et abords				
Nb logts	160	60	1451	
Ratio/logt	515 €	245 €	217 €	49 360 €
5 Maintenance des parties communes et abords				
Nb logts	160	60	1451	
Ratio/logt	575 €	252 €	286 €	46 240 €
6 Gardiennage et surveillance				
Nb logts	160	60	1549	
Ratio/logt	125 €	126 €	51 €	16 340 €
Total				229 765 €

Ces indicateurs de gestion doivent permettre de vérifier que le bailleur déploie les mêmes moyens de gestion de droit commun dans et hors des quartiers prioritaires. Ils seront complétés par le bailleur sur la base des données de l'année précédente. Les indicateurs seront à transmettre au plus tard pour le 31 décembre de l'année.

En cas de constatation d'un écart défavorable au QPV, l'abattement ne pourra pas financer le « rattrapage » que le bailleur devra assurer. *Justifications éventuelles à apporter si nécessaire.*

### **III. Durée de la convention**

Cette convention est conclue pour une période d'une année, du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022.

### **IV. Programme d'actions faisant l'objet de l'abattement TFPB 2022**

Le programme d'action est annexé à la convention.

Si ces actions font l'objet de subventions ou d'un soutien financier autre, seul le montant restant effectivement à la charge du bailleur est éligible à l'abattement de TFPB.

### **V. Modalités de suivi et d'évaluation**

#### **ICF MEDITERRANEE**

Le bilan des actions conduites devra être transmis par le bailleur à l'Etat, à Dijon Métropole ainsi qu'à la commune pour le 31 mars de l'année suivante.

#### **A l'échelle de la métropole**

Un comité de pilotage annuel pour chaque convention, associant l'ensemble des signataires, se tient au plus tard le 31 mai et a pour mission :

- la réalisation du bilan des actions conduites,
- la modification éventuelle du programme d'actions en fonction des projets conduits sur le(s) quartier(s).

Le bilan des actions conduites devra être transmis par le bailleur à l'Etat, à Dijon Métropole ainsi qu'à la commune pour le 31 mars de l'année suivante.

Le groupe technique « GUSP » du contrat de ville se tient à minima 2 fois par an et assurera le suivi de la mise en œuvre de ces conventions. Il réunit les techniciens des communes, les services de l'Etat et les bailleurs, ou leurs représentants.

#### **A l'échelle communale**

Un comité de suivi se réunit 2 fois par an et est composé de représentants de la collectivité et du bailleur concerné. Il a pour objectif le partage et l'analyse des actions conduites ainsi que leur priorisation en fonction de l'évolution du diagnostic partagé. La 1<sup>ère</sup> réunion aura lieu dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2021 et servira à affiner le plan d'actions pour 2021.

La commune a la possibilité, le cas échéant, d'organiser dans le cadre de ces comités de suivi des visites de tout ou partie du patrimoine des bailleurs concernés, éventuellement en présence d'habitants (Conseil Citoyen, représentants des locataires...).

Lors de la 1<sup>ère</sup> année de la convention, une attention particulière sera portée au renforcement des axes suivants, conformément aux objectifs de l'article 1 de la présente convention :

- renforcement du personnel de proximité,
- tranquillité résidentielle,

- animation et lien social.

**Fait à Dijon, le**

Pour l'Etat, le Préfet,  
délégué territorial de l'ANRU

Fabien SUDRY

Pour Dijon métropole,  
le Président,  
Pour la Commune de DIJON,  
le Maire,

François REBSAMEN

Pour ICF SUD EST MEDITERRANEE  
la Présidente du Directoire,  
Sophie MATRAT

**Tableau de présentation des programmes d'actions liés à l'abattement de TFPB  
PREVISIONNEL 2020**

Organisme : ICF HABITAT SUD-EST MEDITERRANEE Année 2020

Résidence : DIJON Les Grésilles

Nb de logements : 200 (dont 60 en QPV)

Montant de l'abattement attendu 10 756,20 €



AXE	Libellé	N°	Description/Appréciation/Abandon ou interruption de l'action	Calendrier	Dépense prévisionnelle (a)	Dépense prévisionnelle pour 60 logements (a)	Financement bailleur	Autre financement	Dépense valorisée TFPB (b) pour 60 logements	Taux de valorisation TFPB (bx100/a)
Animation, lien social, vivre ensemble	Soutien aux associations	24	Signature de la convention EMAS du 29 Janvier 2020. Unité d'intervention à domicile en santé mentale. Contribution ICF HABITAT à hauteur de 3.277 euros	Sur année 2020	425,00 €	127,50 €	127,50 €		127,50 €	100%
Tranquillité résidentielle	Agents de médiation sociale	17	L'association Grand Dijon Médiation a pour rôle d'assurer toute l'année la présence de médiateurs sociaux dans les résidences de logements sociaux. Le dispositif vise à améliorer la cohésion sociale et la vie quotidienne des habitants notamment en agissant en prévention et en règlement des situations problématiques ou conflictuelles. Elle permet également de promouvoir l'accès aux droits et favoriser l'expression de la citoyenneté, des besoins et des attentes des locataires. Une convention a été signée pour la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2018. Elle a fait l'objet d'un renouvellement en 2019	Sur année 2020	12 181,00 €	3 654,30 €	3 654,30 €		3 654,30 €	100%
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité	4	Le site des Grésilles nécessite des moyens supplémentaires dans le suivi social des familles. La conseillère sociale effectue des permanences régulières sur le site (nb de permanences) et reçoit les locataires dans le cadre de la prévention et le traitement des impayés (taux d'impayés), l'accompagnement et l'orientation des locataires vers les structures sociales, le diagnostic préalable à l'accès et l'accompagnement à l'entrée dans les lieux (nb de diagnostics), la gestion des demandes de mutations sociales (et plus globalement toute demande de mutation permettant également de conserver des ménages porteurs de mixité sociale). Elle intervient dans le fonctionnement du réseau partenarial, l'articulation avec les personnels sur site et le personnel administratif en agence. La complémentarité des métiers et l'approche sociale auprès du client locataire permet d'anticiper ou de réguler de nombreuses situations (difficultés financières / troubles de voisinages) et favoriser ainsi le maintien dans les lieux des ménages les plus en difficultés.  La Conseillère Sociale intervient également sur le repérage des besoins spécifiques du public "sénior" ou "à mobilité réduite", notamment par le biais de visites à domicile, et de suivi des demandes avec les caisses de retraite, les entreprises...	Sur année 2020	5 000,00 €	1 500,00 €	1 500,00 €		1 500,00 €	100%
		4	Projet d'entreprise "Propreté des Parties Communes"  L'effort entrepris pas la société dans le cadre du projet propreté se poursuit sur le site des Grésilles. Un contrôle régulier est réalisé sur la base d'un "référentiel propreté" pour mettre en oeuvre les actions correctrices et maintenir ainsi le niveau de propreté Des actions sont engagées (formation du personnel d'entretien travaillant sur site, choix des produits d'entretien, adaptation des fréquences de lavage au regard des difficultés rencontrées...), mais aussi au niveau des locataires, qui doivent être partie prenante du projet (diffusion "lettre propreté", affichage dans les halls de bandes dessinées...).  Nous avons constaté une réelle satisfaction des locataires du site par rapport aux efforts engagés.	Sur année 2020	1 000,00 €	300,00 €	300,00 €		300,00 €	100%
	Renforcement du gardiennage et surveillance	4	Afin d'améliorer la qualité de gestion de la résidence, nous avons dû renforcer la présence de proximité auprès des locataires en augmentant le nombre d'heures de présence de gardien sur ce site.  En complémentarité de l'équipe de gestion sociale et administrative, le poste de gestionnaire d'immeuble, permet une prise en compte plus rapide et plus efficace des difficultés survenant sur le site. Le bureau d'accueil est situé au 19 Bd des Martyrs de la Résistance. Le gestionnaire est affecté exclusivement sur le site des Grésilles. Il ne gère par d'autres sites. Son temps de travail est partagé avec des fonctions de commercialisation/EDL de sorties des logements sur un parc de 573 logements au total (dont 200 sur les Grésilles et 169 sur Fontaine d'Ouche). Les gestionnaires affectés sur d'autres résidences gère en moyenne 450 logements (soit 225 logements à 50 %), représentant pour le site des Grésilles un surcoût à minima de 2.248 €/an.  Nous pouvons ainsi être plus réactifs aux difficultés rencontrées par les locataires, et ainsi améliorer le traitement des impayés, des troubles de voisinage et des réclamations. Pour information, un employé d'immeuble (personnel d'immeuble récupérable dans les charges locatives) est arrivé sur la résidence des Grésilles en novembre 2016 en lieu et place d'une entreprise de nettoyage, de manière à répondre au nécessaire sur-entretien dans le domaine de la propreté mais aussi renforcée la présence sur site. L'équipe ICF présente sur site se compose donc de 2 personnes : 1 gestionnaire d'immeuble pour les tâches administratives et un employé d'immeuble pour les tâches d'entretien ménager.	Sur année 2020	2 248,00 €	674,40 €	674,40 €		674,40 €	100%
Sur-entretien	Renforcement maintenance équipements et amélioration des délais d'intervention	11	Afin d'améliorer l'attractivité du site, d'importants travaux de sur-entretien sont nécessaires habituellement. En 2019, ces travaux ont été moins importants. En moyenne sur la société, les dépenses d'entretien et de maintenance courante s'élèvent à 286 €/logement par an en 2019. Sur le site des Grésilles, ces dépenses se sont élevées à 50.395 € représentant 252 €/logement. Nous prévoyons un niveau des travaux à la relocation équivalent ou supérieur pour 2021.	Sur année 2020	10 000,00 €	3 000,00 €	3 000,00 €		3 000,00 €	100%
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	Surcoûts de remise en état des logements	30	Le site des Grésilles nécessite habituellement la mise en oeuvre de moyens supplémentaires pour la commercialisation des logements. En 2019, ces travaux ont été moins importants. En moyenne sur la société, les dépenses de travaux à la relocation (embellissements) s'élèvent à 1.586 €/logement par an en 2018. Pour les Grésilles, ces dépenses se sont élevées à un montant de 1.497 €/logement. Nous prévoyons un niveau des travaux à la relocation équivalent ou supérieur pour 2021.	Sur année 2020	5 000,00 €	1 500,00 €	1 500,00 €		1 500,00 €	100%

**TOTAUX : 35 854,00 € 10 756,20 € 10 756,20 € - € 10 756,20 € 100%**

**Tableau de présentation des programmes d'actions liés à l'abattement de TFPB  
PREVISIONNEL 2021**

Organisme : ICF HABITAT SUD-EST MEDITERRANEE Année 2021  
 Résidence : DIJON Fontaine d'Ouche  
 Nb de logements : 160  
 Montant de l'abattement attendu 74 438,00 €



AXE	Libellé	N°	Description/Appréciation/Abandon ou interruption de l'action	Calendrier	Dépense prévisionnelle (a)	Financement bailleur	Autre financement	Dépense valorisée TFPB (b)	Taux de valorisation TFPB (bx100/a)
Tranquillité résidentielle	Agents de médiation sociale	17	L'association Grand Dijon Médiation a pour rôle d'assurer toute l'année la présence de médiateurs sociaux dans les résidences de logements sociaux. Le dispositif vise à améliorer la cohésion sociale et la vie quotidienne des habitants notamment en agissant en prévention et en règlement des situations problématiques ou conflictuelles. Elle permet également de promouvoir l'accès aux droits et favoriser l'expression de la citoyenneté, des besoins et des attentes des locataires. Une convention a été signée pour la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2018. Elle a fait l'objet d'un renouvellement en 2019	Sur année 2021	9 746,00 €	9 746,00 €		9 746,00 €	100%
Animation, lien social, vivre ensemble	Soutien aux associations	24	Signature de la convention EMAS du 29 Janvier 2020. Unité d'intervention à domicile en santé mentale. Contribution ICF HABITAT à hauteur de 3.277 euros	Sur année 2021	340,00 €	340,00 €		340,00 €	100%
		24	Convention de partenariat du 14 mars 2018 en lie avec la Maison Phare sur le dispositif des Ateliers de rue. Participation d'ICF HABITAT à hauteur de 1500 euros	Sur année 2021	1 500,00 €	1 500,00 €		1 500,00 €	100%
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité	4	Le site de Fontaine d'Ouche nécessite des moyens supplémentaires dans le suivi social des familles. La conseillère sociale effectue des permanences régulières sur le site (nb de permanences) et reçoit les locataires dans le cadre de la prévention et le traitement des impayés (taux d'impayés), l'accompagnement et l'orientation des locataires vers les structures sociales, le diagnostic préalable à l'accès et l'accompagnement à l'entrée dans les lieux (nb de diagnostics), la gestion des demandes de mutations sociales (et plus globalement toute demande de mutation permettant également de conserver des ménages porteurs de mixité sociale). Elle intervient dans le fonctionnement du réseau partenarial, l'articulation avec les personnels sur site et le personnel administratif en agence. La complémentarité des métiers et l'approche sociale auprès du client locataire permet d'anticiper ou de réguler de nombreuses situations (difficultés financières / troubles de voisinages) et favoriser ainsi le maintien dans les lieux des ménages les plus en difficultés.  La Conseillère Sociale intervient également sur le repérage des besoins spécifiques du public "sénior" ou "à mobilité réduite", notamment par le biais de visites à domicile, et de suivi des demandes avec les caisses de retraite, les entreprises...	Sur année 2021	5 000,00 €	5 000,00 €		5 000,00 €	100%
		4	Afin d'améliorer la qualité de gestion, nous devons assurer une présence sur site supérieure à la moyenne.  Le poste de gestionnaire d'immeuble (personnel administratif, non récupérables dans les charges), permet une prise en compte plus rapide et plus efficace des difficultés survenant sur le site. Le bureau d'accueil est situé au 1 allée de Chambéry. Le gestionnaire gère un patrimoine de 427 logements au lieu de 450 en moyenne pour les gestionnaires affectés sur d'autres résidences. Le parc géré par le gestionnaire en dehors de Fontaine d'Ouche, situé en grande majorité sur le secteur des Bourroches, est également beaucoup plus "confortable" et moins chronophage.  Nous pouvons ainsi être plus réactifs aux difficultés rencontrées par les locataires, et ainsi améliorer le traitement des impayés, des troubles de voisinage et des réclamations. La présence d'un employé d'immeuble (personnel d'immeuble récupérable dans les charges locatives) sur la résidence, complétée par une entreprise de nettoyage, permet de répondre au nécessaire sur-entretien dans le domaine de la propreté mais aussi renforcée la présence sur site. L'équipe ICF présente sur site se compose de 2 personnes : 1 gestionnaire d'immeuble pour les tâches administratives, 1 employé d'immeuble pour les tâches d'entretien ménager.	Sur année 2021	1 070,00 €	1 070,00 €		1 070,00 €	100%
		4	Projet d'entreprise "Propreté des Parties Communes"  L'effort entrepris par la société dans le cadre du projet propreté se poursuit sur le site de Fontaine d'Ouche. Un contrôle régulier est réalisé sur la base d'un "référentiel propreté" pour mettre en œuvre les actions correctrices et maintenir ainsi le niveau de propreté. Des actions sont engagées (formation du personnel d'entretien travaillant sur site, choix des produits d'entretien, adaptation des fréquences de lavage au regard des difficultés rencontrées...), mais aussi au niveau des locataires, qui doivent être partie prenante du projet (diffusion "lettre propreté", affichage dans les halls de bandes dessinées...).  Nous avons constaté une réelle satisfaction des locataires du site par rapport aux efforts engagés.	Sur année 2021	1 000,00 €	1 000,00 €		1 000,00 €	100%
Sur-entretien	Renforcement maintenance équipements et amélioration des délais d'intervention	11	Afin d'améliorer l'attractivité du site, d'importants travaux de sur-entretien sont nécessaires au quotidien. En moyenne sur la société, les dépenses d'entretien et de maintenance courante s'élèvent à 286 €/logement par an en 2019. Sur le site de Fontaine d'Ouche, ces dépenses se sont élevées à 56.225 € représentant 575 €/logement. Nous prévoyons au moins un maintien du niveau de la maintenance à hauteur de 91.068 € minimum pour 2021.	Sur année 2021	46 240,00 €	46 240,00 €		46 240,00 €	100%
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	Surcoûts de remise en état des logements	30	Le site de Fontaine d'Ouche nécessite la mise en œuvre de moyens supplémentaires pour la commercialisation des logements. En moyenne sur la société, les dépenses de travaux à la relocation (emballissements) s'élèvent à 1.586 €/logement par an en 2019. Pour Fontaine d'Ouche, ces dépenses se sont élevées à un montant de 2.320 €/logement. Nous prévoyons au moins un maintien du niveau des travaux à la relocation à hauteur de 30.165 € minimum pour 2021.	Sur année 2021	9 542,00 €	9 542,00 €		9 542,00 €	100%

**TOTAUX : 74 438,00 € 74 438,00 € - € 74 438,00 € 100%**

