Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

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

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

29 avril 2015

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

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

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

Dès le comité interministériel des villes du 19 février 2013 l'inscription de l'utilisation de l'abattement de TFPB dans les contrats de ville a été actée :

Décision 19 :
« L'adaptation de ce dispositif au cadre renouvelé de la politique de la ville suppose l'introduction d'une obligation de performance pour les bailleurs ; l'efficacité et l'efficience d'une telle mesure sont à rechercher par l'engagement des organismes HLM dans une démarche reposant sur :

- *un programme d'actions articulé avec les démarches de gestion urbaine et sociale de proximité portées par les collectivités ;*
- *un bilan annuel précis des actions réalisées ;*
- *l'implication des locataires dans le choix des actions et la mesure de la satisfaction.*

Le futur contrat de ville, signé notamment par l'État, les collectivités et les bailleurs, et concerté avec les habitants, constitue le cadre adéquat pour fixer des engagements précis, mesurables et partagés, et proposer un dispositif amélioré, centré sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville et permettant de renforcer de façon durable les actions de gestion urbaine et sociale de proximité ».

La loi de finances 2015 confirme le rattachement de l'abattement de TFPB au contrat de ville qui doit être signé par les organismes concernés pour bénéficier de l'abattement. Elle précise également que « *les organismes transmettent annuellement aux signataires du contrat de ville les documents justifiant du montant et du suivi des actions entreprises pour l'amélioration des conditions de vie des habitants en contrepartie de l'abattement* ».

En complément, ce cadre national, cosigné par l'Etat, les associations d'élus et l'USH, prévoit l'élaboration d'une convention qui fixera les objectifs, le programme d'action et les modalités de suivi annuel. Elle constituera une annexe au contrat de ville.

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

A ce titre, les actions des organismes Hlm prises en compte dans le cadre de l'abattement de TFPB font partie des programmes d'actions réalisées dans le cadre des démarches de gestion urbaine de proximité.

Le présent document constitue **le cadre d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB qui seront déclinées par quartier et par organisme Hlm dans chaque contrat de ville.**

Ce cadre se fonde sur l'identification des moyens de droit commun de la gestion des bailleurs, puis sur la mise en place, à partir d'un diagnostic partagé, d'un plan d'action triennal distinguant ce qui relève du renforcement des moyens de gestion de droit commun et ce qui relève de la mise en place de moyens spécifiques.

I. Moyens de gestion de droit commun et moyens relevant de l'abattement de TFPB

Préalablement à la mobilisation des moyens spécifiques à l'abattement de TFPB, les bailleurs feront état des moyens de gestion de droit commun qu'ils investissent dans les quartiers comparativement au reste du parc.

Ils s'appréhenderont organisme par organisme, sur la base de ratios ou de coûts moyens sur les items représentatifs de la gestion « de droit commun ».

La constitution de ces indicateurs nécessitant que les organismes adaptent les modalités de suivi des coûts, leur mise en place se fera progressivement de façon à ce qu'ils soient produits au cours de 2016.

Ces indicateurs permettront d'identifier les surcoûts en matière de renforcement des moyens de gestion de droit commun à côté des moyens de gestion spécifiquement déployés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Le référentiel ci-après (page 5) identifie les actions de gestion par axes d'activité selon ces deux types d'action.

Actions de gestion	Indicateurs	Hors QPV	En QPV
Entrée dans les lieux	Coût moyen de remise en état		
Equipements			
Ascenseurs	Coût du contrat de maintenance Coût moyen des réparations supplémentaires (par an / équipement).		
Contrôles d'accès	Coût du contrat de maintenance Coût moyen des réparations supplémentaires (par an / équipement)		
Nettoyage des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement		
Maintenance des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement		
Gardiennage et surveillance	Nombre de personnes pour 100 logements (gardien, agent d'immeuble…)		

II. Les champs d'utilisation de l'abattement de TFPB pour améliorer la qualité de vie urbaine

Pour assurer le bon fonctionnement des quartiers en fonction des situations urbaines et sociales (sites rénovés, sites en chantiers, sites en attentes de rénovation, sites avec des particularités urbaines ou sociales ...), les actions relevant de l'abattement de TFPB doivent soutenir les objectifs de qualité de cadre de vie, de cohésion sociale et de développement social en agissant sur les champs suivants :

- L'organisation d'une présence de proximité adaptée au fonctionnement social du quartier et le soutien aux personnels de proximité dans leur gestion des spécificités du patrimoine et des besoins des locataires.
- L'adaptation des modes et rythmes d'entretien et de maintenance aux usages et modes d'habiter.
- Les dispositifs et les actions contribuant à la tranquillité résidentielle (dont la lutte contre l'occupation abusive des halls).
- Les actions de développement social permettant de développer la concertation et le « vivre ensemble » (y compris l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants et le développement des TIG).
- Les petits travaux d'amélioration du cadre de vie : travaux de sécurité passive, réparation du vandalisme, gestion des accès aux caves, interventions permettant de renforcer l'efficacité du travail de gestion quotidienne.

Les actions d'amélioration du cadre de vie qui font l'objet de l'abattement ne doivent pas conduire à une augmentation des loyers et des charges pour les locataires (en dehors d'une participation symbolique des locataires ou des accords collectifs).

Le coût résiduel pour l'organisme des actions menées, déduction faite des éventuels financements apportés par d'autres partenaires, doit au moins être égal à l'économie d'impôt générée par l'abattement fiscal.

III. Renforcement des moyens de gestion de droit commun et actions spécifiques aux quartiers pour atteindre un même niveau de qualité de service que dans l'ensemble du parc

Légende du tableau :
En gras : Actions spécifiques aux quartiers

En italique : Renforcement des moyens de gestion de droit commun

Axe	Actions
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	*Renforcement du gardiennage et surveillance*
	Agents de médiation sociale
	Agents de développement social et urbain
	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité
	Référents sécurité
Formation/soutien des personnels de proximité	**Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social...)**
	Sessions de coordination inter-acteurs
	Dispositifs de soutien
Sur-entretien	*Renforcement nettoyage*
	Enlèvement de tags et graffitis
	Renforcement maintenance équipements et amélioration des délais d'intervention
	Réparations des équipements vandalisés (ascenseurs...)
Gestion des déchets et encombrants / épaves	**Gestion des encombrants**
	Renforcement ramassage papiers et détritus
	Enlèvement des épaves
	Amélioration de la collecte des déchets
Tranquillité résidentielle	**Dispositif tranquillité**
	Vidéosurveillance (fonctionnement)
	Surveillance des chantiers
	Analyse des besoins en vidéosurveillance
Concertation / sensibilisation des locataires	**Participation/implication/formation des locataires et associations de locataires**
	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens...
	Enquêtes de satisfaction territorialisées
Animation, lien social, vivre ensemble	**Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »**
	Actions d'accompagnement social spécifiques
	Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)
	Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion)
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	*Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique...)*
	Surcoûts de remise en état des logements
	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik...)

IV. Méthode d'élaboration de la convention d'utilisation de l'abattement de TFPB

La méthode d'élaboration de la convention d'utilisation de l'abattement de la TFPB est fondée sur :

- **L'association des représentants des locataires (toute association de locataires affiliée à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation ou toute association de locataires représentant au moins 10% des locataires de son ensemble immobilier):** la convention en précisera les modalités. Elle prévoira des rencontres régulières avec ces associations.
- **Un diagnostic** : la méthode du « **diagnostic en marchant** » est aujourd'hui habituelle et maîtrisée. Il permet de repérer les dysfonctionnements et de préciser la responsabilité de chaque acteur pour leur traitement.
  Le diagnostic en marchant destiné à identifier les actions à réaliser dans le cadre de l'abattement aura pour socle celui prévu périodiquement dans le cadre de la démarche de GUP. Il sera complété si nécessaire par un diagnostic supplémentaire ou ciblé sur des problématiques du seul ressort des bailleurs.
  Il associera les personnels des organismes Hlm, les représentants de la commune, et les associations de locataires présentes dans le quartier.
- **La détermination d'un programme d'actions triennal** déterminé au regard du diagnostic et des dysfonctionnements identifiés relevant du champ de responsabilité des bailleurs, en articulation avec le programme d'action de la démarche de gestion urbaine de proximité. Le programme sera présenté selon le tableau ci-joint (annexe 1 : actions prévisionnelles).
  Il tiendra compte des démarches d'amélioration de la qualité de service existantes, notamment dans le cadre du dispositif de diagnostic/conseil démarche HQS® (Habitat, Qualité, Service) et des projets de gestion de sites le cas échéant.
- **Les modalités de suivi et d'évaluation.** Elles intègreront les indicateurs et outils du cadre national (indicateurs de gestion de droit commun mentionnés au I du présent document ?, tableaux de bord

La convention d'utilisation de l'abattement de TFPB sera co-signée par l'organisme Hlm, l'Etat et la collectivité locale (Commune / EPCI) sur la base du cadre de travail ainsi déterminé. Les modalités de pilotage (Etat/collectivités) seront précisées dans la convention. Elle prévoira le dispositif de validation des résultats présentés par les bailleurs (tableaux de bords de réalisation opérationnelle et financière – annexe 2) et désignera le représentant chargé de consolider le bilan annuel par quartier.

V. Suivi et évaluation

Le programme d'action défini et contractualisé fera l'objet **de points d'étape réguliers** à partir de tableaux de bord de suivi des actions (voir annexe 3). Les représentants des locataires seront associés à ces points d'étape, ainsi que la collectivité dans le souci d'articulation avec la démarche de GUP.

Des enquêtes de satisfaction par quartier seront menées selon des modalités et une périodicité définie dans la convention (a minima triennale). Elles s'appuieront sur les enquêtes de satisfaction locataires conduites régulièrement par les organismes sur la base du référentiel national commun. Elles seront à effectuer le cas échéant, en inter-bailleurs. Elles s'articuleront avec les enquêtes qui pourront être menées avec les collectivités locales dans le cadre des démarches GUP.

La consolidation des actions entreprises par quartier s'opérera au moyen des **tableaux de suivi selon le format prévu par le cadre national** (annexe 2). Les modalités de réalisation de cette consolidation seront conjointement définies avec les modalités de désignation du référent qui en aura la charge, au sein de la convention. Ces tableaux seront produits annuellement, communiqués aux signataires du contrat et présentés au comité de pilotage du contrat de ville.

Une réflexion devra par ailleurs être menée pour organiser la consolidation des tableaux de bord à l'échelon régional et national.

L'USH présentera **un bilan national triennal** de l'utilisation de l'abattement de TFPB. Elle mettra en place avec les associations régionales Hlm et les fédérations, des moyens d'action professionnelle pour accompagner les organismes : réunions régionales pour faciliter l'appropriation de la démarche, diffusion du cadre national dans les outils de communication de l'USH, appui aux organismes, mobilisation des fédérations d'association de locataires.

Paris le

Patrick Kanner, Ministre de la ville, de la jeunesse et des sports

Myriam El Khomri, Secrétaire d'Etat chargée de la politique de la ville

Jean Louis Dumont, Président de l'Union sociale pour l'habitat

Damien Carême, président de Ville et Banlieue

André Rossinot, représentant l'association des communautés urbaines de France et l'association des maires des grandes villes de France

Assemblée des Communautés de France

Annexe 1 : tableau de présentation des programmes d'actions prévisionnels dans le cadre de l'abattement de TFPB

Année(s) :

Ville :

Quartier prioritaire :

Organisme :

Nombre de logements dans le quartier :

Montant prévisionnel de l'abattement annuel :

Axes	Actions	Calendrier	Dépense prévisionnelle	Financement bailleur	Autre financement	Dépense valorisée TFPB	Taux de valorisation TFPB
Renforcement de la présence du personnel de proximité							
Formation/soutien des personnels de proximité							
Sur-entretien							
Gestion des déchets et encombrants / épaves							
Tranquillité résidentielle							
Concertation / sensibilisation des habitants							
Animation, lien social, vivre ensemble							
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (Hors quartiers NPNRU)							
TOTAL							

Annexe 2 : tableau de présentation des programmes d'actions réalisées dans le cadre de l'abattement de TFPB

Année(s) :

Ville :

Quartier prioritaire :

Organisme :

Nombre de logements dans le quartier :

Montant de l'abattement annuel :

Axes	Actions	Calendrier	Dépense réalisée	Financement bailleur	Autre financement	Dépense valorisée TFPB	Taux final de valorisation TFPB
Renforcement de la présence du personnel de proximité							
Formation/soutien des personnels de proximité							
Sur-entretien							
Gestion des déchets et encombrants / épaves							
Tranquillité résidentielle							
Concertation / sensibilisation des habitants							
Animation, lien social, vivre ensemble							
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (Hors quartiers NPNRU)							
TOTAL							

Annexe 3 : tableau de bord actions TFPB

Quartier :

1	Terminée
2	En cours
3	Non démarrée
NR	Non renseigné

Axe / Objectif	Action	Échéance	Etat action	Causes retard ou report	Commentaire
			1		
			2		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		
			3		