

INTRODUCTION

Les organismes Hlm bénéficient d'un abattement de 30% de la TFPB pour les patrimoines situés dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Cette économie d'impôt doit être réinvestie dans l'objectif d'améliorer les conditions de vie des habitants : elle permet aux organismes Hlm de financer des actions de renforcement de la qualité du cadre de vie, de la qualité de services aux locataires ou de mettre en place des dispositifs spécifiques nécessaires au bon fonctionnement des résidences. En cela, elle constitue un véritable levier s'articulant aux démarches en cours ou projetées de gestion urbaine et sociale de proximité.

Comme le préconise le cadre national d'utilisation de l'abattement TFPB cosigné par l'État, les associations d'élus et l'Union sociale pour l'habitat, la définition du programme d'actions devant bénéficier de l'abattement s'appuie notamment sur un exercice de diagnostic en marchant qui réunit sur un temps donné, les acteurs du quartier.

Ce diagnostic en marchant s'inscrit et tient compte des démarches déjà réalisées et formalisées dans le contrat de ville, notamment celles éventuellement conduites dans le cadre de la gestion urbaine de proximité. Il vient enrichir, préciser, ajuster les diagnostics déjà posés sur l'ensemble du quartier.

Cet exercice ne s'improvise pas, au risque de rester au stade de l'énoncé d'une liste de problèmes, parfois complexes et insolubles, parfois en dehors du domaine de la gestion. Il implique des modalités de travail pour réunir des connaissances et expertises, dans les champs reconnus de la qualité de service aux locataires. Comment le prépare-t-on ? Qui l'organise et quand ? Avec qui se déroule-t-il ? Quels sont les sujets abordés ? A quels types de questions doit-il répondre ? Comment passer des constats aux pistes de travail puis au programme d'actions ? Voici les questions auxquelles ce guide souhaite répondre.

sommaire

LE DIAGNOSTIC EN MARCHANT DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB EN QPV	3
▶ Les prescriptions du cadre national.....	3
▶ Des contextes de mise en œuvre variés.....	3
LES TROIS ÉTAPES DE TRAVAIL	5
▶ Un temps de préparation est nécessaire pour organiser le diagnostic en marchant.....	4
▶ L'exercice du diagnostic en marchant.....	10
▶ Un temps d'élaboration du programme d'actions à partir des éléments de diagnostic.....	11
LES OUTILS D'OBSERVATION	11
▶ La grille d'observation.....	11
▶ Les outils cartographiques.....	12
▶ Grille support d'observation à compléter.....	14
ANNEXE : exemple de grille d'observation remplie	16

LE DIAGNOSTIC EN MARCHANT DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB EN QPV

LES PRESCRIPTIONS DU CADRE NATIONAL

Le cadre national précise qu'un diagnostic partagé doit être élaboré pour chaque QPV, afin d'identifier les actions qui seront réalisées dans le cadre de l'abattement au plus près des besoins des locataires dans les quartiers. L'identification des besoins et des réponses à apporter pourra ainsi être partagée, formalisée, validée par les partenaires (EPCI/communes, service de l'État, associations de locataires).

Le diagnostic en marchant permet de caractériser la situation spécifique du patrimoine Hlm dans les quartiers et de ses occupants à un temps donné, de se poser la question des services attendus, du niveau de gestion et le cas échéant du niveau de dégradation et d'usages abusifs sur les espaces résidentiels. Par sa formalisation, il marque une étape dans le temps, pour planifier une trajectoire d'amélioration du cadre de vie, à travers les actions qui vont être mises en œuvre.

EPCI, Villes, organismes Hlm, Etat sont garants du bon déroulé de ces diagnostics et se mettent d'accord sur le plan d'action qui en découle pour une période triennale. Ces programmes d'action feront l'objet d'un suivi des partenaires et des ajustements du programme d'actions seront possibles au regard des points d'étape et des bilans annuels produits par les organismes Hlm. Ces diagnostics ont vocation à être reconduits régulièrement. Ils font également partie des modalités d'évaluation des actions.

Des contextes de mise en œuvre variés

Le cadre national précise que « les actions des organismes Hlm prises en compte dans le cadre de l'abattement TFPB font partie des programmes d'actions réalisées dans le cadre des démarches de gestion urbaine de proximité ». Les démarches de gestion urbaine de proximité prévoient généralement la tenue régulière de diagnostics en marchant. Pour autant, les démarches de gestion urbaine de proximité ne connaissent pas les mêmes stades de maturité selon les territoires et les QPV. Rencontrant des contextes variés, en fonction des territoires et des dynamiques d'acteurs, les organismes Hlm peuvent être notamment face aux situations suivantes :

- ▶ Les territoires sont très avancés et ont des démarches de diagnostic en marchant éprouvées, mises en place de longue date, et le plus souvent menées par les EPCI/communes, en étroite collaboration avec le partenariat. Le cadre négocié de l'abattement TFPB se met en place, sur la base d'un diagnostic organisé par l'EPCI qui porte le contrat de ville, ou la commune.
- ▶ Les territoires ont des démarches de diagnostic en marchant moins opérationnelles et régulières ou davantage tournées vers des constats plus généralistes. Le programme d'actions comporte des volets généralistes et des actions qui doivent être précisés : sur-entretien, gestion différenciée des espaces, régulation des usages, présence de proximité, soutien au personnel...
- ▶ Il n'existe pas de démarches de diagnostic en marchant.

De façon générale les diagnostics en marchant sont organisés par les EPCI/communes, en lien avec les services de l'Etat, dans le cadre de la gestion urbaine de proximité. Selon les cas, les diagnostics en marchant habituels pourront suffire à la définition du programme d'action ou nécessiter un diagnostic en marchant plus ciblé sur les champs d'utilisation de l'abattement. Dans les cas où il n'existait pas de démarche, elles seront à construire.

Il peut arriver que certains territoires/acteurs des collectivités n'aient pas inscrit le diagnostic en marchant qui alimentera le programme d'actions de la convention d'utilisation de l'abattement TFPB dans leurs priorités ; dans ce cas, l'organisme ou l'inter-organismes ont intérêt à porter cette démarche pour réaliser l'exercice et compléter le programme d'actions de la convention d'utilisation de l'abattement TFPB sur une base objectivée.

En effet, les résultats du diagnostic auront réunis plusieurs points de vue, dont celui des représentants de locataires, et permettront de valider des choix d'actions conformes aux besoins des espaces résidentiels.

La réalisation de ce diagnostic, qu'il soit animé par la collectivité, l'État ou l'organisme Hlm, passe par trois étapes de travail consécutives :

- › un temps de préparation, et d'organisation du diagnostic en marchant,
- › un temps de présentation de la méthode et visite,
- › un temps d'analyse et de synthèse (définition des priorités, enjeux majeurs, orientations, préfiguration de pistes d'actions).

À NOTER

Il ne s'agit pas exclusivement de pointer des dysfonctionnements, mais également d'identifier les potentiels du site, ou les actions positives à conforter, pour améliorer le cadre de vie, le service offert, et l'attractivité. Par exemple : amicale de locataires très impliquée dans l'animation de locaux résidentiels, présence d'une ressourcerie...

LES TROIS ÉTAPES DE TRAVAIL

UN TEMPS DE PRÉPARATION EST NÉCESSAIRE POUR ORGANISER LE DIAGNOSTIC EN MARCHANT

Mobiliser des éléments de connaissance sur le fonctionnement des espaces résidentiels

Quel que soit le niveau de maturation des démarches de GUP, un cadre d'observation et de discussion doit se préparer et les organismes peuvent utiliser et partager des éléments de connaissance importants, dont ils disposent, caractérisant la situation des résidences Hlm et les attentes des locataires, notamment à travers :

- › les données d'occupation sociale : qui est la population logée, poids des isolés, des familles, des enfants mineurs, des personnes âgées..., poids des emménagés récents, taux de rotation, vacance,
- › l'occupation et le fonctionnement des locaux et espaces collectifs,
- › les causes d'insatisfaction recueillies lors des enquêtes de satisfaction,
- › le recueil et le traitement des réclamations,
- › les données concernant le personnel et les moyens employés (ETP...) sur le site en proximité...
- › le recueil des problèmes de tranquillité et de sécurité.

A ce titre, le personnel de proximité qui connaît bien les situations au quotidien est associé à la préparation du diagnostic en marchant et peut exprimer également ses attentes en matière d'actions d'améliorations.

Les services des collectivités peuvent apporter :

- › des éléments d'attente des habitants relevés à travers les conseils de quartier/ conseils citoyens,
- › des éléments sur la situation du quartier : données sociologiques, remontées de réclamations, enquêtes habitants...
- › des données sur le personnel et les moyens employés sur le site en proximité.

Ces éléments de connaissance objectivés constituent un socle de connaissance qui sera enrichi par les constats visuels du diagnostic en marchant.

Pré-définir un programme d'actions qui tient compte des éléments connus

A partir des éléments de connaissance et des besoins d'amélioration repérés localement, les bailleurs peuvent initier un avant-projet de programme (selon le référentiel axes/actions défini dans le cadre national). Cet avant-projet de programme d'actions peut identifier des actions déjà planifiées, engagées, pressenties :

- ▶ des actions de renforcement de la gestion engagées de longues dates et produisant des résultats pour améliorer le cadre de vie,
- ▶ des actions de qualité de service portées de manière spécifique par l'organisme, et/ou des actions d'interventions éventuellement spécifiques dans les QPV.

- ▶ des actions sur des champs identifiés par la collectivité et/ou les acteurs partenaires, comme : la médiation sociale, l'accompagnement de toutes les démarches de concertation, le confortement d'actions de propreté sur les espaces du quartier, le confortement d'actions de tranquillité qui passent par des interventions ciblées (gestion ou « petits travaux ») sur des sous-secteurs particulièrement sensibles.

Dans tous les cas de figure, il conviendra d'explicitier, par une note argumentaire accompagnant le projet de programme proposé et de quelle manière les actions pressenties vont contribuer à améliorer le cadre de vie dans les résidences, pourquoi il est nécessaire de poursuivre des actions déjà en cours.

La présentation par l'organisme ou la collectivité de certaines actions pressenties au titre du programme d'actions de la convention d'utilisation de l'abattement TPBP se négociera dans le cadre des instances de pilotage définies par la convention d'utilisation.

Compte tenu du calendrier serré de mise en œuvre du dispositif, il est cependant recommandé du moins pour la première année de mise en œuvre, que le bailleur propose un avant-projet de programme (sans attendre les conclusions et la validation finale du diagnostic) afin de pouvoir sur la base d'une pré-validation de principe, engager tout ou partie des actions (une hiérarchisation pouvant être établie pour lancer en priorité les actions faisant consensus) ; les ajustements, recadrages, et validation des programmes d'action se faisant au cours du 1er semestre, en fonction des conclusions des priorités définies dans le cadre du diagnostic.

Préparer concrètement la réalisation de la visite sur site

Un temps de travail préalable à la visite doit être organisé entre le (les) référents du (des) bailleur(s), des collectivités (EPCI, Commune), État (délégué du préfet, DDT), afin de déterminer :

- ▶ le pilote de la démarche,
- ▶ les participants,
- ▶ les dates, les durées, les territoires, les parcours, les points stratégiques à étudier prioritairement, les lieux de débriefing,
- ▶ les objectifs et thèmes à aborder (en priorité le cas échéant).

Dans tous les cas, même si l'approche doit se faire dans le cadre général de la gestion urbaine de proximité, il est important de considérer que le diagnostic a pour finalité première de déterminer les actions devant bénéficier de l'abattement, lesquelles doivent être choisies parmi le référentiel du cadre national. A ce titre, les grilles d'analyse support du diagnostic seront préférentiellement déclinées selon les axes et actions du référentiel national (cf. la grille proposée page 14).

Qui organise ?

L'organisateur est en général celui qui a les compétences ou les territoires les plus larges au regard du sujet traité. Mais il se peut, selon les cas, que l'organisme (ou les organismes) soi(en)t sollicité(s) pour l'organiser ou qu'il(s) propose(nt) de le mener en l'absence de sollicitation de la part des EPCI ou des services de l'Etat.

Dans tous les cas, le pilote doit être identifié en amont. Il invite les participants et précise le cadre, les objectifs, et les modalités pratiques de la démarche.

Exemple de préparation des visites :

Dans le cas général, il est souhaitable (cadre GUP) que le pilotage soit assuré par l'EPCI, voire la commune, avec les services de l'État. Chaque bailleur pourra proposer pour ce qui concerne son patrimoine, un projet (argumenté) d'avant-programme d'actions, un itinéraire de visite, les points prioritaires à observer... Le pilote fera la synthèse des propositions reçues et préparera la ou les visites selon l'importance des observations à réaliser, le type d'observations (espace collectifs extérieurs, intérieur des immeubles) et le nombre de participants.

Qui participe ?

Chaque groupe d'observation ne doit pas dépasser une douzaine de personnes. Au-delà, il vaut mieux constituer des sous-groupes dotés chacun d'un animateur, chaque sous-groupe pouvant étudier une partie du quartier (ou l'ensemble). Ils sont constitués des représentants d'institutions présentes sur le quartier :

- › les services de la collectivité qui entretiennent les espaces publics, élaborent et mettent en œuvre des actions de cohésion sociale,
- › les services qui gèrent et mettent en œuvre les dispositifs développement de cohésion sociale,
- › les services gestionnaires des organismes,
- › les responsables/animateurs des équipements de proximité,
- › le représentant de l'État,
- › les représentants des locataires et/ou d'habitants,
- › tout autre professionnel sur le secteur qui peut apporter sa contribution au diagnostic.

Qu'observe-t-on ?

Les acteurs se mettent d'accord sur la visite de certains lieux – plus difficiles à gérer – en fonction des catégories à observer :

- › la propreté/maintenance,
- › les déchets/ les encombrants,
- › l'état technique des équipements,
- › la tranquillité/sécurité,
- › les relations de voisinage/le vivre ensemble,
- › le fonctionnement urbain et les usages dans les espaces résidentiels.

En s'appuyant sur les questionnements posés par la grille de travail qui reprend ces catégories, les organisateurs préparent une feuille d'observation qui sera transmise lors de la séance de diagnostic en marchant (*cf. chapitre suivant*).

À NOTER

La présence de professionnels en capacité d'énoncer des constats de terrain et des modalités de fonctionnement social et en capacité de faire des propositions pour alimenter le programme d'actions de la convention d'utilisation de l'abattement TFPB est importante. Il sera parfois nécessaire d'inviter deux niveaux hiérarchiques.

ASSOCIER LES LOCATAIRES

Les indications du cadre national

Le cadre national et l'instruction ministérielle du 12 juin 2015 décrivent les modalités d'association des représentants des locataires à la démarche. Ce qui soulève quelques interrogations ou points de vigilance quant à la mise en œuvre effective :

Qui ? *(Extrait du cadre national)*

« 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 ».

Pourquoi, à quel moment ? *(Extraits du cadre national)*

Réalisation du diagnostic (en marchant) : « Il associera... les associations de locataires présentes dans le quartier »

Suivi, évaluation du programme d'action : « 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,... »

(Compléments de l'instruction ministérielle du 12 juin 2015 : suivi et évaluation) :

« Vous veillerez à ce que les modalités de pilotage prévoient... le mode d'association des représentants des locataires dans le choix des actions et la mesure de la satisfaction »

En résumé, les représentants de locataires et les associations de locataires présentes dans le quartier seront associés aux différentes étapes de la démarche, diagnostic, suivi et évaluation (dont mesure de la satisfaction) des programmes d'actions. Qui plus est, la démarche doit s'articuler avec les démarches participatives associant les habitants dans le cadre de la Politique de la ville, en particulier en terme de GUP, et des instances prévues à cet effet, les conseils citoyens, les maisons du projet (PRU) et autres,... conseils de quartiers, habitants relais,...

Identifier les représentants des locataires

Dans le cadre de l'abattement TFPB, les interlocuteurs sont les représentants des locataires. Selon la configuration de ces instances la désignation des représentants des locataires et des habitants devra être adaptée en conséquence. Le nombre de représentants étant nécessairement limité, il conviendra de veiller par ailleurs à ce qu'ils soient des relais effectifs, notamment en termes d'information et de communication quant aux actions conduites dans le quartier dans le cadre de l'abattement de TFPB.

De façon générale, il est prévu une organisation par QPV (voire regroupements de QPV), chacun pouvant concerner un ou plusieurs bailleurs, et plusieurs ensembles immobiliers, comprendre des sites en renouvellement urbain (maison du projet) et compris dans un territoire couvert par un conseil citoyen.

Il se peut que dans un QPV donné, il n'y ait pas de représentant de locataires « officiel ». Dans ce cas, particulier, mais également de façon plus générale, la désignation de représentants et les modalités de désignation peuvent à ce moment-là être pensées et décidées dans le cadre du conseil de concertation locative de l'organisme Hlm. Plus largement, les conseils de concertation locative peuvent être le lieu de définition des modalités d'association des représentants des locataires à toutes les phases de la démarche.

Il est notamment important de préciser **le rôle des représentants des locataires** dans le bilan de la mise en œuvre des actions et dans la réalisation de l'enquête de satisfaction auprès des locataires.

Chaque bailleur communique ensuite ses listes aux partenaires signataires de la convention d'utilisation de l'abattement. Le représentant de l'EPCI/commune chargé de la coordination de la démarche, croise ces listes avec les représentants des locataires présents dans les instances de concertation « politique de la ville ». Après adaptation éventuelle, il propose aux partenaires (signataires de la convention d'abattement) la liste de représentants de locataires qui participeront aux instances d'élaboration et de suivi. Il est conseillé de limiter le nombre de représentants, in fine, à 4-5 par groupe de travail (diagnostics en marchant, comités de suivi,...). Pour réaliser le diagnostic en marchant, outre les représentants de locataires présents dans les instances de suivi, il peut être retenu, lors de la visite des différentes unités résidentielles, d'impliquer un ou (des) référents locataires de la résidence concernée.

EXEMPLE

↳ Détermination des représentants de locataires ou habitants dans un QPV inter-bailleurs

Chaque bailleur identifie les représentants potentiels des locataires aux différents niveaux : associations regroupant au moins 10% des locataires des (chaque) ensembles immobiliers du quartier, associations affiliées à une organisation nationale siégeant à la CNC, locataires/administrateurs élus, membres du CCL, habitants relais. Il prédétermine en interne une liste de représentants par QPV, de façon concertée dans le cadre de l'instance du CCL (les mêmes représentants pouvant couvrir plusieurs QPV).

Quelques conseils pratiques pour bien associer les locataires

Il importe d'associer les locataires dans la proximité, par l'intermédiaire d'institutions/de professionnels connus et reconnus par eux : ils s'impliqueront d'autant plus volontiers que les personnels seront identifiés et bienveillants vis-à-vis d'eux. Ce qui fonctionne bien :

En amont :

- › un courrier individualisé,
- › du porte à porte pour expliquer l'exercice, son intérêt, l'intérêt porté à la participation des habitants,
- › un gardien, un représentant associatif contacte les habitants/locataires associés au diagnostic en marchant un jour avant ou quelques heures avant pour s'assurer de leur présence,
- › programmer le diagnostic sur des horaires compatibles avec leurs contraintes.

Lors du diagnostic en marchant :

- › favoriser la convivialité,
- › bien expliciter les règles du jeu, les attendus, les objectifs au moment du tour de quartier puis lors du temps de débriefing,
- › favoriser les temps de parole partagés, équitables.

En aval :

- › faire un retour aux habitants pour indiquer la prise en compte de leur parole,
- › présenter le plan d'actions retenu en fonction des priorités identifiées lors du diagnostic.

L'EXERCICE DU DIAGNOSTIC EN MARCHANT

Quelle est la durée du diagnostic en marchant (visite + débriefing) ?

Le diagnostic s'organise en général sur une demi-journée, matin ou après-midi. Le choix de la demi-journée est fonction de ce que l'on souhaite observer de manière spécifique (par exemple des questions d'usages, les espaces de stationnement, les halls d'immeuble,...). Prévoir 2h de visite (maximum) et 1h de débriefing (de préférence à chaud) suivant immédiatement la visite.

La visite sur site

Après un temps de présentation de la feuille d'observation et du parcours par l'animateur, les participants notent leurs observations tout au long du parcours déterminé.

Les participants garderont cette feuille et pourront s'appuyer sur leurs notes lors de la séance de débriefing qui suit la visite.

S'il est tout à fait possible d'observer les éléments dans et hors du parcours, il importe de marquer des temps d'arrêt sur les points définis préalablement.

Après l'observation in situ, un temps de débriefing d'une heure

L'exercice de débriefing à la suite de la séance de marche est indispensable. L'ensemble des questionnements et les constats principaux sont repris. Le croisement des points de vue des acteurs présents est essentiel à l'exercice. Les acteurs peuvent ainsi échanger sur les points les plus importants de la visite, établir des priorités, hiérarchiser les interventions dans le temps, et commencer à esquisser les contours du programme d'actions. Pour cela, il convient de privilégier une animation avec les tours de table, des temps de parole partagés, identifier ce qui fait consensus et dissensus, expliciter et discuter pour arriver à des constats partagés.

Le compte-rendu de la visite

L'animateur prépare et fait valider un compte-rendu de visite qui relève les points saillants de la visite : en points de dysfonctionnement, en points d'appui.

Le diagnostic est daté. Le parcours, les questionnements de départ, s'il y en a, sont conservés. Ils seront mobilisés lors des exercices ultérieurs. Le compte-rendu de cette séance peut préfigurer le programme d'actions. La représentation cartographique, même sommaire, accompagnera utilement ce compte-rendu. Des photos (prises pendant la visite) pourront illustrer le diagnostic.



À RETENIR

La mise en place d'indicateurs de bilan

Chaque année, les actions font l'objet d'un bilan communiqué aux partenaires, permettant de saisir la portée de l'action, la plus-value pour les acteurs et les habitants. Ce bilan sera d'autant plus aisé à faire que des

données chiffrées et objectivées seront recueillies, que le lien sera fait avec les indicateurs d'attractivité (dont la rotation, la vacance,...) du quartier, que des enquêtes de satisfaction territorialisées et directement liées au programme d'actions seront menées.

UN TEMPS D'ÉLABORATION DU PROGRAMME D' ACTIONS À PARTIR DES ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC

Le diagnostic en marchant ne permettra pas d'identifier l'ensemble des actions finançables comme par exemple les surcoûts de remise en état des logements ou les enquêtes de satisfaction. Il se limite à l'observation partagée des espaces résidentiels et des équipements relevant de la responsabilité de l'organisme Hlm. Ils seront observés sous deux angles principaux : l'état physique (propreté, état technique) et les signes d'occupation.

Le programme d'actions s'élabore à partir du matériau d'analyse recueilli (enquêtes, dires d'acteurs), des données objectivées, et des constats visuels. Le compte-rendu du diagnostic en marchant avec ses cartes, sera le cas échéant, utilement joint au programme d'actions.

Les actions proposées sont directement liées aux constats posés et partagés. L'argumentaire du choix de telle action sera d'autant plus évident que le constat aura été partagé, que le fondement sera par exemple la parole des usagers...

La démarche d'élaboration étant partenariale, la validation devra passer par l'ensemble des partenaires du cadre national : État, bailleur, EPCI/communes.

LES OUTILS D'OBSERVATION

LA GRILLE D'OBSERVATION

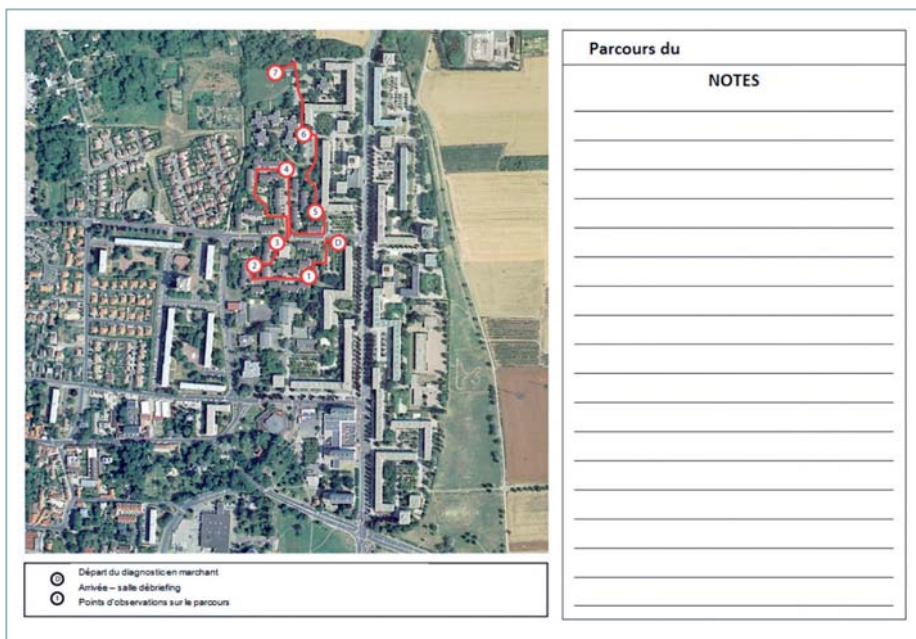
La grille proposée reprend par catégorie, les espaces à observer afin de déterminer les plans d'action dans le cadre de la mise en œuvre du cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB dans les QPV. Elle met en regard les constats et les causes identifiées de dysfonctionnements, et les actions valorisables TFPB (référentiel du cadre national). Elle comprend :

- › les catégories d'analyse pertinentes pour évaluer l'impact de l'espace considéré sur le fonctionnement et la gestion du quartier,
- › les espaces ciblés d'observation à privilégier au regard des objectifs de l'abattement de la TFPB,
- › les questions à se poser pour chaque catégorie d'analyse (liste non exhaustive),
- › les constats : appréciation des dysfonctionnements des espaces ciblés,
- › les causes identifiées des dysfonctionnements constatés (difficulté de gestion, usage inapproprié, conception pénalisante,...),
- › les actions d'adaptation de la gestion, de régulation des usages, les petits travaux envisageables au regard des axes définis dans le référentiel du cadre national d'utilisation de l'abattement de la TFPB.

Pour permettre de construire la feuille d'observation du diagnostic en marchant, cette grille est téléchargeable sous format word sur le site internet de l'Union sociale pour l'habitat (rubrique « Ressources »). Elle pourra ainsi être adaptée aux choix et contextes locaux.

LES OUTILS CARTOGRAPHIQUES

Un plan d'organisation de la visite, permettra aux participants de visualiser le parcours et les points d'observation particuliers déterminés lors de la préparation du diagnostic.



Une spatialisé des résultats du diagnostic en marchant, permettra de visualiser les thématiques ou problématiques que l'on souhaite illustrer. Par exemple :

- › hiérarchisation de la satisfaction sur des sous-secteurs. Cette carte permet de définir des sous-secteurs à traiter pour améliorer la satisfaction des habitants,



► identification des points de dysfonctionnements avec la nature des désordres à traiter. Cette carte est éminemment évolutive, fonction à la fois de la date de la visite, des points d'observation plus particulièrement retenus,... elle est à la fois très précise mais peut présenter également un caractère « anecdotique ».

Exemple 1 : Les points de dysfonctionnement relevés et localisés lors de deux diagnostics : l'un avec les acteurs institutionnels, l'autre avec les habitants



Exemple 2 : Les dysfonctionnements de gestion et les points d'appui (éléments positifs et structurants) relevés et localisés lors du diagnostic en marchant



GRILLE SUPPORT DE DIAGNOSTIC DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB EN QPV

Catégories	Espaces ciblés d'observation	Les questions à se poser
PROPRETÉ -MAINTENANCE	Halls Cages d'escalier Revêtements / carrelage Abords des immeubles Espaces verts Cheminements	La propreté/qualité des parties communes (hall, cage d'escalier), des espaces verts et abords des immeubles, des cheminements est-elle satisfaisante ? Des tags ou graffitis sont-ils présents et sur quels types de murs ?
DÉCHETS ENCOMBRANTS	Locaux poubelles Locaux de collecte Bornes enterrées Espaces de dépôts sauvages Véhicules épaves	Les locaux poubelles sont-ils bien utilisés, adaptés ? Les locaux de collecte sont-ils (bien) utilisés ? Les bornes enterrées sont-elles (bien) utilisées ? Y a-t-il des espaces de dépôts sauvages récurrents ? Y a-t-il des véhicules épaves ou tampon ?
ETAT TECHNIQUE DES ÉQUIPEMENTS/ DÉGRADATIONS	Ascenseurs Digicodes Boîtes aux lettres Portail Marches Regards Boxes	Des pannes, des dégradations sont-elles constatées sur les ascenseurs, digicodes, boîtes aux lettres, dispositifs d'éclairage, revêtements, portails, regards, boxes... ?
TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE	Lieux de trafics Lieux où se sont produites des agressions Lieux où se sont produits des vols Chantiers	Des lieux de trafics, vols, agressions sont-ils identifiés (visuellement pour certains trafics, à dire d'experts pour les autres) ? Les chantiers produisent-ils des nuisances ?
RELATIONS DE VOISINAGE, VIVRE ENSEMBLE	Modalités d'occupation des halls, cages d'escaliers, abords des immeubles Ambiance dans le quartier, dans les espaces résidentiels	Des lieux d'occupation abusive sont-ils identifiés ? Les espaces communs sont-ils bien appropriés, utilisés ?
FONCTIONNEMENT URBAIN ET USAGES DANS LES ESPACES RÉSIDENIELS	Aires de jeux Espaces de stationnement Jardins Cheminements Circulations	Les aires de jeux sont-elles appropriées, utilisées ? Des espaces de stationnement suffisants ? Qualitatifs ? Bien régulés ? Les espaces jardins sont-ils appropriés ? Les espaces de cheminement sont-ils empruntés ? Qualitatifs ? Adaptés ? La circulation routière est-elle sécurisée ?

Constats	Causes identifiées	Actions valorisables par l'abattement TFPB (à titre indicatif sur la base du référentiel du cadre national)
		<ul style="list-style-type: none"> - Sur-entretien : renforcement du nettoyage - Sensibilisation des locataires - Petits travaux pour faciliter la gestion ou l'usage
		<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des déchets et encombrants - Petits travaux d'aménagement - Sensibilisation des locataires
		<ul style="list-style-type: none"> - Sur-entretien : renforcement de la maintenance, réparation du vandalisme - Petits travaux de réfection ou petits aménagements - Sensibilisation locataires
		<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement du gardiennage - Mise en place d'un dispositif tranquillité - Travaux de sécurisation des accès - Mise en place de vidéosurveillance (équipements et fonctionnement)
		<ul style="list-style-type: none"> - Animation, lien social, vivre ensemble : actions d'accompagnement à la gestion de chantier - Agent de médiation - Soutien-formation des personnels de proximité
		<ul style="list-style-type: none"> - Agent de médiation, de DSU - Action favorisant le vivre ensemble - Action d'insertion (chantiers jeunes...) - Mise à disposition de locaux associatifs ou de service - Actions d'accompagnement collectif des locataires en difficultés (gestion des charges, réduction des consommations,...) - Petits travaux d'aménagement visant à améliorer leur gestion ou leur usage - Actions d'animation visant à l'occupation positive des espaces résidentiels

EXEMPLE DE GRILLE REMPLIE DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT DE LA TFPB EN QPV

CATÉGORIES	ESPACES CIBLÉS D'OBSERVATION	LES QUESTIONS À SE POSER
PROPRETÉ -MAINTENANCE	Halls	<p>La propreté/qualité des parties communes (hall, cage d'escalier), des espaces verts et abords des immeubles, des cheminements est-elle satisfaisante ?</p> <p>Des tags ou graffitis sont-ils présents et sur quels types de murs ?</p>
	Cages d'escalier	
	Revêtements / carrelage	
	Abords des immeubles	
	Espaces verts	
	Cheminements	
DÉCHETS ENCOMBRANTS	Locaux poubelles	Les locaux poubelles sont-ils bien utilisés, adaptés ?
	Locaux de collecte	Les locaux de collecte sont-ils (bien) utilisés ?
	Bornes enterrées	Les bornes enterrées sont-elles (bien) utilisées ?
	Espaces de dépôts sauvages	Y a-t-il des espaces de dépôts sauvages récurrents ?
	Véhicules épaves	Y a-t-il des véhicules épaves ou tampon ?
ETAT TECHNIQUE DES ÉQUIPEMENTS/ DÉGRADATIONS	Ascenseurs Digicodes Boîtes aux lettres	Des pannes, des dégradations sont-elles constatées sur les ascenseurs, digicodes, boîtes aux lettres, dispositifs d'éclairage, revêtements, portails, regards, boxes,... ?

CONSTATS	CAUSES IDENTIFIÉES	ACTIONS VALORISABLES PAR L'ABATTEMENT TFPB
Nombreux espaces de non qualité	Conception pénalisante	Réflexion sur équipement/qualité des revêtements et de l'éclairage ; petits travaux correctifs d'aménagement
Salissure importante dans les cages d'escalier	Usage important des cages d'escalier lié à l'absence d'ascenseur, présence de nombreux enfants dans la cage d'escalier	Renforcement du rythme de nettoyage en fonction de la densité d'occupation, de l'usage des équipements ; action concomitante de sensibilisation pour que le travail du gardien ou de l'employé d'immeuble soit respecté
Plinthes, carrelages des halls peu qualitatifs	Un entretien difficile de certains matériaux	Changement des revêtements ; charte des matériaux pour lier gestion et conception.
Détritus accumulés en pied d'immeuble	Jets par les fenêtres	Identifier les auteurs et la nature des comportements (jet par des enfants...) pour cibler une action de sensibilisation et une sanction si le mauvais comportement perdure
Salissure importante en bordure résidentielle	Absence de poubelle d'espace public ; qui doit nettoyer et où ? Fréquence insuffisante ?	Installation de poubelles dans les espaces communs avec un rythme de ramassage ; définition de qui intervient et quand pour synchroniser la gestion de la propreté du lieu
Sacs poubelles au pied des conteneurs	Accès et espace peu pratiques, faible confort, faible éclairage ; les enfants déposent aux pieds des conteneurs ; peu d'efforts de certains locataires	Aménagement du local poubelle pour améliorer le confort : éclairage automatique, fermeture de porte plus pratique pour un bon usage, contenu plus visible, couvercle ouvert ; sensibilisation des locataires au travail du gardien
Faible tri mais bon tri	Pas de sensibilisation récente	Identifier les personnes ressources qui trient et s'appuyer sur elles pour organiser un projet de sensibilisation (messages, supports, événements, lien avec le personnel de proximité, identification des problèmes de tri à la maison,...)
Dépôts d'encombrants autour/cartons	Pas d'espaces de stockage dans les immeubles, de local adapté, faible pratique d'aller en déchetterie	Réflexion sur un local adapté
Plusieurs espaces de dépôts en pignon d'immeuble	Des usages déviants des locataires faute de connaissance, faute de contrôle social dans ces espaces	Mettre en place une déchetterie mobile. Sensibilisation (affichage et communication) sur le coût pour les locataires de la gestion des encombrants sauvages
Epaves présentes depuis longtemps	Procédure non partagée, trop longue.	Travail collectif sur le dispositif d'enlèvement des épaves, en différenciant les espaces publics et les espaces privés
Ascenseurs souvent immobilisés	Des temps avant intervention longs	Augmenter la réactivité des entreprises de dépannage ; mettre en place un service d'accompagnement pour les familles avec jeunes enfants, les personnes âgées,...

CATÉGORIES	ESPACES CIBLÉS D'OBSERVATION	LES QUESTIONS À SE POSER
.../...	Portail Marches Regards Boxes	
TRANQUILLITÉ RÉSIDEN- TIELLE	Lieux de trafics	Des lieux de trafics, vols, agressions sont-ils identifiés (visuellement pour certains trafics, à dire d'experts pour les autres) ?
	Lieux où se sont produites des agressions Chantiers	Les chantiers produisent-ils des nuisances ?
	Lieux où se sont produits des vols	
RELATIONS DE VOISINAGE, VIVRE ENSEMBLE	Modalités d'occupation des halls, cages d'escaliers, abords des immeubles	Des lieux d'occupation abusive sont-ils identifiés?
	Ambiance dans le quartier, dans les espaces résidentiels	Les espaces communs sont-ils bien appropriés, utilisés ?
	Difficultés financières ou sociales des locataires	Des difficultés des locataires d'ordre financier ou social, individuellement ou collectivement (relation de voisinage) sont-elles identifiées à dire d'acteurs (bailleur/ville) ?
FONCTIONNEMENT URBAIN ET USAGES DANS LES ESPACES RÉSIDENTIELS	Aires de jeux	Les aires de jeux sont-elles appropriées, utilisées?
	Espaces de stationnement	Des espaces de stationnement suffisants ? Qualitatifs ? Bien régulés ?
	Jardins	Les espaces jardins sont-ils appropriés?
	Cheminements	Les espaces de cheminement sont-ils empruntés? Qualitatifs ? Adaptés?
	Circulations	La circulation routière est-elle sécurisée?

CONSTATS	CAUSES IDENTIFIÉES	ACTIONS VALORISABLES PAR L'ABATTEMENT TFPB
Portail maintenu ouvert Des dégradations sur les surfaces vitrées	Un cheminement habituel est contrarié Actes volontaires de dégradation récurrents ou ponctuels	Analyse des travaux de sécurisation à mettre en place sur les espaces résidentiels Des solutions graduelles, en fonction de la difficulté identifiée : avoir un stock de vitres pour remplacer très rapidement ; remplacement des surfaces vitrées par des portes ajourées (plus de surface matériaux plein) ; <i>hors champ de l'abattement TFPB : aménagement sécurité préventive, intervention police,...</i>
Lieux de trafics et de guet très visibles	Ces espaces sont stratégiques et peu surveillés	Mise en place d'un dispositif de vidéosurveillance (éventuellement mobile pour casser un phénomène de regroupement, mais avec le risque de le déplacer)
Lieux où se déroulent des agressions	Des lieux anxiogènes, insécures, avec peu de visibilité	Actions de sécurisation passive : éclairage, coupe, élagage arbustes et arbres ; <i>hors champ de l'abattement TFPB : veille policière</i>
Des portes d'accès aux locaux communs non sécurisées	Sécurisation insuffisante	Sécurisation des portes d'accès (immeuble et caves) par des systèmes robustes mais confortables pour les usagers
Occupations abusives dans un ou plusieurs halls, qui dérangent fortement les occupants	Famille dans l'immeuble qui ouvre la porte, ou connaît certains jeunes	Mise en place d'un dispositif de médiation pour établir si possible un dialogue
Peu d'espaces de convivialité	Absence de réflexion sur la fonctionnalité et les usages dans ces espaces	Action d'animation à mettre en place pour éviter de laisser des espaces sans vie
Hausse des difficultés financières, impayés, demandes d'aides sociales...	Hausse du coût de la vie, difficultés budgétaires	Avec les acteurs locaux, créer un espace pédagogique sur les réductions de charges possibles ; impliquer l'ensemble des acteurs sociaux et en faire un projet phare du quartier, suivi dans le temps
Faible utilisation, équipements dégradés	Positionnement de l'aire de jeux générant des usages inappropriés	Si l'on souhaite conserver des espaces de jeux, leur localisation doit être pensée en tenant compte du passage des riverains, du contrôle social qui peut être exercé
Nombreux véhicules mal stationnés, conflit ou désordres (stationnement double file...)	Problèmes de conception et de régulation dans la proximité	Petits travaux d'amélioration de proximité (aménagement du stationnement, attribution des places, installation de stop park,...) ; analyse des zones d'éclairage (diagnostic nocturne des cheminements, des zones de passage...)
Un espace non approprié ; aucun usage	Faible réflexion en amont sur la situation, les usages que l'on peut y développer, ce qu'attendent les habitants	Constituer avec des habitants un projet visant l'appropriation de cet espace (quel mobilier, quelle animation, pour qui ?)
Un cheminement emprunté mais peu qualitatif	Absence de mobilier de convivialité	Pose de mobilier d'éclairage et de bancs sur la domanialité privée
Un espace de traversée entre le parking et un hall d'immeuble n'est pas sécurisé	Mauvaise visibilité pour les véhicules	Marquage au sol et panneau de signalisation