Sous-axes	A	Description détaillée	Réalisations	Faits
Maintenir et développer notre politique de proximité	38	Redéploiement des loges en lien avec les besoins dans les quartiers	Création de 3 loges sur le Mont Valérien (Damades) et regroupement administratif de l'antenne avec celle du Parc Création d'une loge sur le secteur des Provinces Françaises considérant les nouveaux programmes : Terrasse, Gascogne, Béarn...	
Maintenir et développer notre politique de proximité	39	Certification des gardiens	-	
Maintenir et développer notre politique de proximité	40	Rencontre du locataire par le gardien 5 jours après son emménagement	-	
Maintenir et développer notre politique de proximité	41	Mission de contrôle des prestataires par les gardiens (à formaliser par un protocole simple)	Création d'un poste "chargée des marchés" au sein de la Direction proximité pour développer les relations prestataires et donner les outils aux personnels de proximité pour améliorer le suivi et contrôle	
Maintenir et développer notre politique de proximité	42	Élargissement du périmètre d'action des antennes	-	
Maintenir et développer notre politique de proximité	43	Développer l'implication des antennes dans leur territoire et étudier l'opportunité et la faisabilité d'une nouvelle antenne sur le quartier du Chemin-de-l'Île/ Rouget-de-Lisle/République	Expérimentation de mise en place d'une permanence en 2020, peu de succès. Recherche de locaux en cours pour implantation de l'antenne du centre plus en proximité notamment de Chemin de l'Île. Réflexion également pour la relocalisation de l'Antenne du Parc dans des locaux plus adaptés en lien avec les projets ANRU sur le quartier.	
Maintenir et développer notre politique de proximité	44	Création d'une antenne décentralisée au Chemin-de-l'Île	Expérimentation de mise en place d'une permanence en 2020, peu de succès	
Maintenir et développer notre politique de proximité	45	Elaboration d'un « plan accueil », pour améliorer le contact entre les locataires et l'Office	Travail sur les valeurs autour de l'accueil (avec culture et libertés) et préparation d'une consultation pour la réorganisation des locaux pour la régie et pour l'accueil notamment. Documents de consultation finalisés. En attente de consultation	
Maintenir et développer notre politique de proximité	46	Mise en place d'une charte qualité de service	-	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	47	Intervention des Conseillères Sociales en prévention sur les nouveaux entrants	Travail d'analyse des CESF avant passage en CALEOL sur dossiers DALO et autres dossiers sensibles. Commission sociale prévention dossiers contentieux dès 3 mois d'impayés	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	48	Développer les visites à domicile pour les publics fragiles	Existait préalablement au Projet d'établissement	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	49	Mise en place d'IDEAL	Convention signée en 2018	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	50	Partenaire du Conseil local en santé mentale	Action/formation sensibilisation des gardiens et personnels de proximité. Relation étroite avec le Conseil Local.	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	51	Formation et sensibilisation des gardiens en lien avec le conseil local en santé mentale	Action/formation sensibilisation des gardiens et personnels de proximité. Relation étroite avec le Conseil Local.	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	52	Mise en place d'un plan d'accompagnement des personnes atteintes du syndrome de Diogène	-	

Sous-axes	A	Description détaillée	Réalisations	Faits
Porter un haut niveau d'accompagnement social	53	Demande de travaux d'adaptation liés à l'âge : plan de l'adaptation des logements et commission	2020 : "Je suis bien dans mon logement" Remplacement des WC, installations de matériaux pour améliorer les usages (barres d'appui, sol antidérapant, sonnette lumineuse, ...), Renforcement du partenariat avec la commission Handicap de la ville sur le suivi des situations PMR	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	54	Mise en place du dispositif d'aide à la mobilité	Mise en place du maintien du loyer au m ² lors d'une mutation vers un logement plus petit pour faciliter la mobilité. Nécessité de mettre en place un dispositif d'accompagnement à la mobilité (aide au déménagement, à l'entrée dans les lieux....)	
Porter un haut niveau d'accompagnement social	55	Communication sur les offres de services locales	-	
Intensifier nos relations avec les instances représentatives	56	Définir un nouveau plan de concertation locative (PCL) impliquant davantage nos locataires	Défini en 2018 pour une période de 5 ans (2023, élections des représentants des locataires) Bilan annuel fait lors d'un CCL et du Conseil d'administration	
Intensifier nos relations avec les instances représentatives	57	Rencontre annuelle entre les services en relation avec les locataires et les représentants des locataires	Principe inscrit dans le PCL, mise en place de conseils locaux, et de réunions entre représentants des locataires avec proximité et gestion locative	
Perfectionner le niveau de propreté des résidences	58	Expérimentation d'un plan propreté sur les résidences	-	
Perfectionner le niveau de propreté des résidences	59	Construire un guide de bonnes pratiques "charte de bon voisinage"	Guide "10 gestes pour bien vivre ensemble" mis en place en 2018 Nouvelle plaquette de sensibilisation en cours d'élaboration	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	60	Mise en place d'un référent-coordonateur en tranquillité publique et médiation	Référent sureté tranquillité résidentielle nommé en avril 22	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	61	Plan pluriannuel de résidentialisation	Action démarrée dès 2017 modernisation de parkings en ouvrage, résidentialisation de parkings aériens. Modernisation des aires de jeux	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	62	Résidentialisation de la Colombe	Réalisé en 2019	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	63	Rénovation des parkings Rosiers/Lorilleux	Conception du projet. En attente financement ANRU	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	64	Résidentialisation de Komarov	Réalisé en 2018	
Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires	65	Mise en place d'un protocole de résolution des troubles de voisinage	-	
Mieux assurer le suivi des réclamations	66	Mise en place d'une charte d'engagement pour l'accueil des locataires	-	
Mieux assurer le suivi des réclamations	67	Etudier l'intérêt d'un standard téléphonique à touches	-	
Mieux assurer le suivi des réclamations	68	Engagement de réponse à trois semaines	Intégré dans l'accord d'intéressement en lien avec le déploiement de la GRC	
Mieux assurer le suivi des réclamations	69	Opportunité d'une plateforme numérique accessible aux locataires pour une réclamation	Non réalisé - a déployer en lien avec l'Espace Locataire	
Mieux assurer le suivi des réclamations	70	Gestion informatisée des réclamations au niveau des techniciens et gardiens	Outil GRC de PREM déployé fin 2021. Mise en œuvre du portail de proximité auprès des gardiens. Déploiement sur le PN en juin puis aux autres antennes jusqu'à la fin 2022.	

Sous-axes	A	Description détaillée	Réalisations	Faits
Améliorer les conditions de stationnement	71	Définir un plan pluriannuel de travaux pour développer l'attractivité des parkings souterrains	Etat des lieux élaborés et mise en place de la commission parking pour identifier chaque année les chantiers à conduire (embellissements + sécurisation : 1000€ / place)	
Améliorer les conditions de stationnement	72	Expérimentation d'une commercialisation externe	Contrat prestataire Yespark en 2018 : 200 places de parking gérées	
Améliorer les conditions de stationnement	73	Identification des parkings transférables dans le domaine public	Réalisé en vue de la fusion avec la SCIC HLM : 1 transfert de voirie et parking fait	
Améliorer les conditions de stationnement	74	Adaptation de la tarification des parkings	La commission stationnement a acté de ne pas procéder à une homogénéisation des tarifs des parkings qui aurait pu conduire à une perte de recette (il n'y a pas forcément corrélation entre prix et occupation). Par contre les tarifs sont adaptés en lien avec des rénovations pour améliorer l'attractivité et ne pas mettre en concurrence les PK entre eux. L'adaptation est régulièrement faite à 40euros par mois. Mise en place d'une tarification pour les parkings extérieurs après résidentialisation à 15€	
Améliorer la transparence des attributions...	75	Information sur le site internet des attributions effectuées lors de la CAL	Mise en ligne des attributions de chaque CALEOL sur le site internet	
Améliorer la transparence des attributions...	76	Communication sur l'état de la demande de mutation	Communication en lien avec la mise en place de la cotation (conseil d'administration, CCL, locataires...) A partir de 2022, en septembre, le demandeur de mutation reçoit un courrier l'informant de son rang sur le quartier et la typologie souhaitée	
... et fluidifier les mutations	77	Mise en place de tableau de bord d'évaluation du temps d'attente	Pas de tableau de bord mais une évaluation dans le cadre du bilan annuel de la CALEOL	
... et fluidifier les mutations	78	Réflexion sur l'opportunité du suivi des locataires en fonction des typologies demandées et non des quartiers	Abandonné - Création du poste parcours résidentiel et Réflexion organisationnelle en cours	
... et fluidifier les mutations	79	Évaluer le barème existant pour encore mieux l'adapter aux besoins	Nouvelle cotation mise en place au 1er janvier 2022	