

## PCL 2019 : Annexe 2

THÉMATIQUES ET CONCERTATION ABORDÉES		POLITIQUE GENERALE, ORIENTATION, MISE EN ŒUVRE, SUIVI ET EVOLUTION
1	<p>Quittance loyers</p> <p>Charges locatives</p> <p>Réparations locatives</p>	<p>Évolution du budget de charges, actions d'économie de charges avec l'implication des habitants.</p> <p>Contrôle de charges, élaboration du budget prévisionnel, présentation et analyse du bilan des charges récupérées auprès des locataires au travers de données nationales, régionales et parisiennes.</p> <p>Délais, suivi et qualité des prestations</p>
2	Gros entretien et grosses réparations	<p>Programmation annuelle/ pluri annuelle de travaux.</p> <p>Echanges sur les programmes pluriannuels de GR. Identification des besoins, implication des associations et des habitants sur les programmations, réalisation et calendrier.</p>
3	Entretien et maintenance	<p>Présentation du budget entretien/maintenance, gardiennage, propreté et petits travaux parties communes, actions propreté, maintenance, qualité et pertinence des prestations.</p> <p>Suivi des accords collectifs patrimoine.</p>
4	<p>Amélioration et démolition-reconstruction</p> <p>Plan climat</p>	<p>Programmations et prescriptions techniques sur le patrimoine des agences. Implication des associations et des habitants sur la définition des projets, leurs programmations et leurs réalisations (projets de réhabilitations et plan climat) pendant toute la durée des travaux. Information documentée sur les budgets travaux à 3 ans.</p>
5	Accueil et services aux locataires	Organisation accueil de proximité
6	Impayés de loyers - expulsions	Organisation de l'action de prévention des expulsions. Nombre de dossiers CCAPEX. Expulsions réalisées pour notamment impayés, troubles de voisinage...
7	Concertation	Relations et communications aux locataires. Organisation de la communication au niveau du groupe.
8	Voisinage et sécurité	Droits et devoirs du locataire (logements et locaux d'activités) et du bailleur, droits et devoirs des résidents, troubles de voisinage, projets d'animation locale
9	Environnement/Qualité des prestations	<p>Impact environnemental (espaces verts, toiture végétalisée, ...).</p> <p>Présentation, gestion, suivi, évaluation (qualité et pertinence des prestations).</p>
10	Gestion locative	Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction, des engagements en matière de qualité de service dans le cadre de la démarche de la certification Qualibail.