

Arrondissement de Grasse

**COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
SOPHIA ANTIPOLIS**

Siège social:
Hôtel de Ville
BP 2205
06606 ANTIBES CEDEX

Effectif légal	Présents	Procurations + Absents
25	19	6

N° de la séance : 01

Objet de la délibération : Direction Habitat
Logement - Convention d'Utilité Sociale
2019-2024 avec Côte d'Azur Habitat

- ☒ Original
☐ Expédition certifiée conforme à
l'original
Pour le Président,
Le Directeur Général des Services

Stéphane PINTRE

N° Enregistrement : BC.2019.210

Date de la convocation :
Le 26/11/2019

Certifié exécutoire compte tenu

de l'affichage
en date du **13 DEC. 2019**

de la réception s/Préfecture
en date du **13 DEC. 2019**

Pour le Président,
La Responsable de Service


Corinne SAINTE

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU BUREAU
DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
SOPHIA ANTIPOLIS**

Séance du 02 décembre 2019

L'an deux mil dix-neuf et le 02 décembre à 10h30, le Bureau Communautaire de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, régulièrement convoqué conformément aux dispositions des articles L 5211-1, L 2121-10 et L 2121-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, Les Genêts, 449 Route des Crêtes à Valbonne, sous la présidence de Monsieur Jean LEONETTI, Président de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, Maire d'Antibes Juan Les Pins.

PRESENTS :

Jean LEONETTI, Lionnel LUCA, Christophe ETORE, Damien BAGARIA, Gérald LOMBARDO, Jean Pierre MAURIN, Joseph LE CHAPELAIN, Richard RIBERO, Thierry OCCELLI, Eric MELE, Jean-Pierre MASCARELLI, Marguerite BLAZY, Roger CRESP, Dominique TRABAUD, Gilbert TAULANE, Gilbert HUGUES, Jean-Paul ARNAUD, Richard THIERY, René TRASTOUR

ABSENTS :

Michelle SALUCKI, Guilaine DEBRAS, Jean-Bernard MION, Michel ROSSI, Claude BERENGER, Joseph VALETTE

Madame BLAZY,

Par délibération n°CC.2019.165 en date du 14 octobre 2019, la CASA a approuvé le principe de signature des conventions d'utilité sociale (CUS) avec les six principaux bailleurs intervenant sur le territoire à savoir Erilia, Côte d'Azur Habitat (CAH), Sophia Antipolis Habitat (SAH), Logis familial, Habitat 06 et CDC Habitat, dès lors que les objectifs de politiques patrimoniales et sociales de l'organisme répondent aux logiques de territoire de la CASA.

Les CUS ont été rendues obligatoires pour tous les organismes HLM par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009. Établies sur la base des plans stratégiques de patrimoine, ces conventions définissent, pour une période de 6 ans, les engagements du bailleur en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre, de politique sociale et de qualité du service rendu aux locataires. Elle constitue un cadre d'échanges et de suivi partenarial entre l'organisme, les services de l'État et les collectivités parties prenantes.

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (loi ELAN) a modifié les modalités et le calendrier d'élaboration des CUS. Certains indicateurs ont ainsi évolué et le contenu a été adapté pour prendre en compte de nouveaux enjeux comme les principes du logement d'abord et les plans de vente du patrimoine.

Chaque organisme est tenu d'associer les collectivités dès lors qu'il dispose d'un patrimoine sur leur territoire. En outre, ces dernières peuvent être signataires de la CUS.

Dans ce contexte, la CASA a souhaité être partie prenante des CUS 2019-2024. Cette forme d'engagement est particulièrement encouragée par l'Etat car elle permet de conforter le contenu de la CUS par une adhésion politique locale.

Par courrier en date du 26 juin 2019, le bailleur CAH a transmis à la CASA son projet de CUS. A la suite des échanges avec les différentes personnes publiques associées, dont la CASA, CAH a transmis par mail le 25 octobre 2019 un second projet de CUS, accompagné du tableau relatif à la programmation des réhabilitations détaillées sur le territoire de la CASA établi sur la base de son Plan Stratégique de Patrimoine.

Ce document présente un état des lieux de l'activité patrimoniale et sociale du bailleur et ses engagements sur la période 2019-2024 :

➤ **Composition du patrimoine du bailleur social**

CAH est exclusivement présent sur le territoire des Alpes Maritimes. Son patrimoine est situé sur 89 communes et comprends 19 787 logements regroupés en 419 ensembles immobiliers et 1005 équivalents logements regroupés en 21 foyers.

Sur le territoire de la CASA, son patrimoine intègre :

- 1194 logements et 103 équivalents logements, dont 5 logements en QPV ;
- 33 résidences : 154 logements individuels et 1040 logements collectifs.

CAH a présenté les droits de réservation à l'échelle de son patrimoine et non à l'échelle des EPCI. CAH possède 54 % des droits de réservation (contingent propre bailleur), les autres réservataires étant l'Etat (22,5 %), Action logement (14,4 %) et les communes/EPCI (7,1 %).

Selon le recensement indiqué dans la CUS, la CASA dispose de 93 logements au titre du droit de réservation sur le patrimoine de CAH. A cet égard, il convient de souligner l'excellent partenariat réalisé avec le bailleur qui propose très souvent aux communes de positionner des candidats sur son contingent bailleur.

➤ **Etat de l'occupation sociale**

En raison de la structure de son parc, présentant une grande typologie de logements, CAH accueille sur le territoire de la CASA majoritairement des familles avec 3 personnes ou plus (38 %), dont une part non négligeable de familles monoparentales (21,7 %). La part de ménages monoparentaux sur la CASA logés par CAH toute composition confondue est de 24.45 %, bien que le nombre de personnes isolées reste important (38 %). Il convient de préciser que 30 % des logements sont classifiés comme étant en sous occupation contre 2,05 % en sur occupation.

A l'échelle départementale, cette composition est similaire : 27,8 % des entrants sont des familles monoparentales et 33,66 % sont des personnes isolées.

Concernant la gestion des impayés, CAH a réduit de 22,48 % son taux d'impayés entre 2017 et 2018, grâce à un service contentieux locatif structuré composé de 10 agents, et la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de gestion des impayés (1321 foyers en 2018 contre 1495 foyers en 2017). A l'échelle départementale, le montant total de la créance s'élève à 3 213 322 € en 2018 contre 4 145 256 euros en 2017.

Sur le territoire de la CASA, le taux d'impayés est de 4,94 % contre 6,94 % sur la MNCA, 10,98 % sur CAPG, 6,81 % sur la CAPL et 8,74 % sur la CCAA.

➤ **Etat du patrimoine**

S'agissant de l'état du patrimoine, à l'échelle départementale, 73,5 % du parc de CAH bénéficie d'une bonne qualité énergétique (DPE en A, B, C) tandis que 9,5 % du parc est énergivore (DPE en E, F, G). Il est toutefois important de relever que ce taux est à comparer avec celui de l'ensemble des OPH qui était de 19,3 % en 2017.

Conformément aux orientations du Plan stratégique de patrimoine (PSP), un gain de performance énergétique de l'ensemble du parc est attendu :

- Une diminution de 44 % des logements énergivores (6,6 % du Parc classés en E, F, G) ;
- 1 190 logements sans évolution de DPE identifiée à ce jour dont :
 - 434 logements en copropriétés,
 - 135 logements dont les travaux pourront faire évoluer le DPE dans la même classe,
 - 601 logements dont l'état d'entretien ne nécessitait pas de travaux lors du diagnostic 2017,
 - 1 résidence de 20 logements positionnée en démolition.

Il n'est pas indiqué le classement énergétique des logements sur le territoire de la CASA. Toutefois, il est possible de supposer une certaine corrélation avec l'ancienneté du parc (88,5 % du parc de la CASA hors foyers construits il y a plus de 30 ans) et particulièrement sa localisation (sur les communes du haut pays).

CAH indique néanmoins que 63 % du patrimoine a fait l'objet d'une réhabilitation ces 30 dernières années, notamment :

- 98 % des logements mis en service entre 1948 et 1956 ;
- 94 % des logements construits entre 1956 et 1975 ;
- 41 % des résidences mises en service entre 1976 et 1990.

➤ **Engagements de CAH sur la période 2019-2024**

Réhabilitation et maintenance (PP-2 et PP-3)

Conformément à la demande de la CASA, CAH a transmis par courriel en date du 25/10/2019 une programmation des réhabilitations inscrites dans leur PSP pour la période 2019-2029.

Cette programmation démontre l'engagement de CAH à entretenir régulièrement son patrimoine, y compris sur le territoire de la CASA.

En effet, selon l'indicateur PP2, à l'échelle du département, CAH s'est fixé l'objectif de passer de 1851 à 1038 logements énergivores d'ici 2024 logements (827 logements en classe E, 201 en classe F, 10 logements en classe G).

Sur le territoire de la CASA, et selon le critère PP3, sur les 677 logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités, seules les opérations le San Sebastien et la Cité du soleil sur Vallauris sont effectivement identifiés.

Politique de développement (PP-1 et PP-1bis)

Selon l'indicateur PP1, sur les années 2019-2024, à l'échelle du département, CAH ambitionne d'agréer 1074 logements soit 179 logements par an. Le développement de son offre se réalisera prioritairement sur le territoire de la MNCA, notamment en raison de reconstructions effectuées à la suite des opérations de démolition. Aucun logement n'est programmé sur le territoire de la CASA, mais le bailleur reste à l'écoute des collectivités si elles souhaitent mener un partenariat.

Il convient de mettre en avant que le bailleur soit prêt à s'engager sur la possibilité de produire des logements PLAI adaptés à condition d'identifier précisément un partenariat avec des associations pour assurer en collaboration les missions de gestion locative adaptée inhérente à ce produit. La création de la Plateforme Logement d'abord et l'installation du comité inter bailleur sur le territoire de la CASA dans le cadre du logement d'abord devraient permettre le développement de cette offre.

Le plan de vente aux occupants

Côte d'Azur Habitat s'est engagé dans la vente des logements aux locataires dès 1982 faisant ainsi office de précurseur en la matière.

La politique d'accession sociale a toujours constitué un axe important de Côte d'Azur Habitat, ainsi 1 461 ventes ont été réalisées sur 21 résidences depuis 1982.

Le bailleur a transmis la liste des résidences actuellement à la vente, à savoir :

- Les Roches à Villeneuve Loubet (10 logements) ;
- Les Mimosas à Valbonne (48 logements) ;
- Les Espères à Villeneuve Loubet (217).

	Nombre de logements à vendre	déjà vendus au 31/12/2018	% de vente
Les Roches	10	9	90
Les mimosas	48	38	79,2
Les espères	217	184	84,8

Conformément à la loi, Côte d'Azur Habitat a décidé de réaffecter le produit des ventes dans l'EPCI d'origine à hauteur de 50 %. En raison de l'absence de perspective d'une offre nouvelle de logements développée par CAH, la CASA souhaite que ces produits puissent être réutilisés à la rénovation, prioritairement énergétique, des logements existants sur les communes ou à l'échelle de la CASA selon les besoins et les urgences.

Amélioration de la qualité de service rendu aux locataires

Les résultats de l'enquête de satisfaction témoignent des progrès entrepris par le bailleur (74 % des locataires satisfaits en 2018, contre 70.6 % en 2014). Le niveau de satisfaction est de 80,5 % hors QPV.

La démarche de qualité de CAH repose notamment sur les enjeux suivants :

- L'information et la communication auprès des locataires : journal interne, site internet, organisation de concours (ex balcons fleuris) ;

- Un suivi poussé des ascenseurs et des portes de garage grâce à une cellule dédiée ;
- Le traitement des réclamations via un centre de relation clientèle interne à CAH depuis le 9 avril 2018 ; CAH vise ainsi à l'horizon 2023 de certifier ISO le centre de relation clientèle ;
- La création d'un extranet pour offrir des services personnalisés aux locataires.

Accessibilité du patrimoine

Depuis plusieurs années, Côte d'Azur Habitat mène une politique en lien avec ses partenaires, de maintien à domicile des personnes âgées ou personnes à mobilité réduite en remplaçant les baignoires et baignoires sabot par des bacs à douche.

Une procédure stricte et encadrée permet de faire ce type de travaux dans les logements de locataires répondant à des critères bien précis.

L'objectif est d'augmenter d'au moins 2 % par an le nombre de logements accessibles aux PMR. Avec 8277 logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12/2018 (soit 42 %), CAH ambitionne que 9321 logements soient accessibles aux PMR à l'horizon 2024 (soit 47 %)

Ce plan d'actions sera affiné au fil des recensements effectués dans le cadre de l'entretien du patrimoine de Côte d'Azur Habitat.

Le budget prévu pour 2019-2024 est de 250 K€/an soit une cinquantaine d'interventions en moyenne par an.

La performance de gestion de logement (G-1)

La CUS prévoit une augmentation de +0.5 % pour les « Charges de personnel » au lieu de 2 % tel que prévu par la CGLLS, compte tenu des efforts de réduction de la masse salariale et des effectifs.

Néanmoins, les coûts de gestion du bailleur sont en augmentation passant de 1322 € en 2016 à 1424 € en 2018. CAH estime un coût de gestion de 1528 € à l'horizon 2024.

Politique d'attribution (PS-1 et PS-2 et PS-2bis et PS-3)

La CUS ne contient pas de données statistiques à l'échelle de l'EPCI sur la politique d'attribution. Toutefois, à l'échelle du département, 1027 baux ont été signés en 2018, dont 87 concernant des mutations, dont 8,7% au bénéfice des ménages reconnus DALO.

Selon les objectifs fixés par la loi, CAH s'engage à respecter les obligations réglementaires, à savoir que :

- 25% des attributions annuelles hors QPV seront consacrées aux demandeurs du premier quartile,
- 25% des attributions annuelles seront consacrées aux ménages prioritaires.

Concernant les publics reconnus DALO, CAH propose de reloger annuellement environ 90 ménages par an entre 2019 et 2024 conformément aux années antérieures.

L'ensemble des éléments transmis par le bailleur concernant sa convention d'utilité sociale répondent majoritairement aux enjeux du territoire de la CASA, d'où le souhait de la collectivité de sceller le partenariat avec CAH. Conformément à la proposition du bailleur, une réunion annuelle sera organisée pour réaliser le bilan de la mise en œuvre des actions sur le territoire de la CASA.

Vu le décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux ;

Vu la délibération n°CC.2019.165 en date du 14 octobre 2019 par laquelle le Conseil Communautaire de la CASA a délégué au Bureau communautaire la signature des CUS ;

Il est proposé au Bureau communautaire :

- d'approuver la signature par la CASA de la convention d'utilité sociale de CAH sur la période 2019-2024 ;
- d'autoriser Monsieur le Président ou son représentant à signer ladite convention d'utilité sociale.

LE BUREAU COMMUNAUTAIRE, OUI L'EXPOSE DE LA VICE-PRESIDENTE ET APRES EN AVOIR DELIBERE, A L'UNANIMITE, DECIDE :

- d'approuver la signature par la CASA de la convention d'utilité sociale de CAH sur la période 2019-2024 ;
- d'autoriser Monsieur le Président ou son représentant à signer ladite convention d'utilité sociale.

AINSI FAIT ET DELIBERE
A ANTIBES LE 02 décembre 2019
Suivent les signatures
Pour extrait certifié conforme,

Le Président,



Jean LEONETTI



**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE
(2019 – 2024)**

**OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA METROPOLE NICE COTE
D'AZUR ET DES ALPES-MARITIMES
COTE D'AZUR HABITAT**

Office Public de l'Habitat de la métropole Nice Côte d'Azur et des Alpes-Maritimes
53, bd René Cassin – 06282 Nice Cedex 3 – Tél. 04 93 18 75 00 – Fax 04 93 18 76 09 – www.cda-habitat.fr

RCS Nice 492 713 912 – SIRET 492 713 912 00011

PROJET

PARTIE I – ASPECTS GENERAUX**ENTRE LES SOUSSIGNES**

L'État

Représenté par Monsieur Pierre DARTOUT, préfet de la région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur,

D'une part,

ET

L'Office Public de l'Habitat de la Métropole Nice Côte d'Azur et des Alpes-Maritimes dénommé « Côte d'Azur Habitat »,

Représenté par Madame Cathy HERBERT, Directrice Générale, dûment habilitée par délibération du Conseil d'administration n° en date du 24 juin 2019,

D'autre part,

Vus

- La Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1,
- La Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR),
- La Loi n°2014-58 du 27 janvier 2014, de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM),
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté,
- Le décret n°2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires.

Considérant

Le projet de décret à paraître,

Considérant

Les EPCI / EPT dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV :

- La Métropole de Nice Côte d'Azur (NCA),
- La Communauté d'Agglomération de Sophia Antipolis, (CASA),
- La Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse, (CAPG),
- La Communauté d'Agglomération de la Riviera Française (CARF),
- La Communauté d'Agglomération des Pays de Lérins (CAPL),
- La Communauté de Communes du Pays des Paillons (CCPP).

Considérant

Les différentes réunions de travail réalisées avec les services de l'Etat dans le cadre du groupe de travail DREAL PACA sur le thème de la nouvelle CUS.

Considérant

Les délibérations suivantes prises par le Conseil d'administration de Côte d'Azur Habitat :

- La délibération n°32, d'engagement dans l'élaboration de la CUS (2019-2024) en date du 17 mai 2019,
- La délibération n°109, d'approbation du plan stratégique du patrimoine (PSP) en date du 29 octobre 2018,
- Le plan de concertation locative (PCL) validé et approuvé par délibération n°89, du 29 octobre 2018,
- La délibération n° , d'approbation du projet de convention d'utilité sociale (2019-2024) et le pouvoir donné à la Directrice générale de Côte d'Azur Habitat pour procéder à la signature avec l'Etat, en date du 24 juin 2019.

Considérant

Les différentes démarches de concertation réalisées avec les établissements publics de coopération intercommunale concernés portant sur l'état des lieux, les orientations et les programmes d'action à venir.

Considérant

Les différentes démarches de concertation réalisées avec les représentants des locataires dans le cadre du plan de concertation locale portant sur l'état du service rendu aux locataires et sur le cahier des charges de gestion sociale.

IL A ETE ARRETE CE QUI SUIT :

1.- Portée du conventionnement d'utilité sociale et cadre de sa signature

La loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a rendu obligatoire pour les organismes d'habitations à loyer modéré de conclure avec l'Etat, sur la base du plan stratégique du patrimoine et en tenant compte des programmes locaux de l'habitat, une nouvelle convention d'utilité sociale en vigueur à partir du 1^{er} juillet 2019.

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) étend en son article 88 I. 32°, le champ d'intervention des conventions d'utilité sociale :

- introduction d'un plan de mise en vente qui vaut autorisation de vente pour les logements mentionnés dans ce plan ;
- engagements sur les partenariats pris avec des associations pour le logement des personnes prioritaires ;
- engagements pris par l'organisme HLM en matière de gestion sociale.

Cette nouvelle convention d'utilité sociale formalise pour les six ans à venir la définition de la politique patrimoniale et sociale de Côte d'Azur Habitat, sa politique de la qualité du service rendu aux locataires ainsi que sa contribution prévisionnelle traduite en objectifs quantifiés.

Elle fixe enfin, un ensemble d'actions à mener pour accompagner quantitativement et qualitativement le développement de l'habitat afin de :

- Répondre aux besoins en logements par un effort de construction et de mobilisation du foncier,
- Améliorer le parc existant,
- Contribuer à un habitat durable,
- Augmenter la qualité de service aux locataires.

Elle comporte outre les indicateurs permettant de mesurer le niveau de réalisation des objectifs fixés pour chaque aspect de la politique de l'Office, les modalités de la concertation locative avec les locataires et les engagements pris par l'Office en faveur d'une concertation avec les locataires notamment en termes de politique sociale et environnementale.

Conformément à l'article 445-1 du Code de la construction et de l'habitat, la présente convention d'utilité sociale comporte :

- l'état de l'occupation sociale des immeubles ou ensembles immobiliers établi d'après les renseignements statistiques mentionnés à l'article L. 442-5 et décliné selon que ces immeubles ou ensembles immobiliers sont situés ou non sur le territoire d'un quartier prioritaire de la politique de la ville défini à l'article 5 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine ;
- l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles ou les ensembles immobiliers, après concertation avec les locataires dans les conditions fixées dans le plan de concertation locative prévu à l'article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière ;
- l'énoncé de la politique patrimoniale et d'investissement, comprenant notamment un plan de mise en vente à leurs locataires des logements à usage locatif détenus par l'Office et les orientations retenues pour le réinvestissement des fonds provenant de la vente. Cet énoncé comporte les mesures d'information à l'égard des locataires en cas de vente, cession ou fusion ;
- les engagements pris sur la qualité du service rendu aux locataires ;
- l'énoncé de la politique menée en faveur de l'hébergement ;
- l'énoncé de la politique d'accession ;
- un cahier des charges de gestion sociale, établi après concertation avec les locataires dans des conditions fixées dans le plan de concertation locative prévu à l'article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 précitée ;
- les modalités de la concertation locative avec les locataires, dans le cadre fixé au même article 44 bis ;
- les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment en termes de politique sociale et environnementale.

2.- Périmètre de la convention d'utilité sociale

La présente convention porte sur l'ensemble du parc des logements et logements-foyers de Côte d'Azur Habitat implantés dans 89 communes du département des Alpes-Maritimes.

- ✓ **19.787** logements regroupés en **419** ensembles immobiliers.
- ✓ **1.005** équivalents logements regroupés en **21** foyers.

3.- Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans et prend effet au 1^{er} juillet 2019. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

4.- Coexistence de la CUS et des conventions APL

La CUS ne met pas fin au système de conventionnement à l'APL par programme. Les engagements du cahier de charges de gestion sociale qui sont de même nature que ceux figurant dans les conventions APL s'y substituent sans qu'il soit nécessaire de les formaliser par des avenants aux conventions APL en cours.

Les engagements des conventions APL de nature différente aux engagements figurant dans le cahier des charges de gestion sociale ou auxquels il n'a pas été dérogé demeurent applicables.

<p>Pour L'ETAT</p> <p>Le Préfet de la région SUD Provence Alpes-Côte d'Azur</p> <p>Pierre DARTOUT</p>	
<p>Pour la Métropole NICE COTE D'AZUR</p> <p>Le Président</p> <p>Christian ESTROSI</p>	
<p>Pour la communauté d'agglomération SOPHIA ANTIPOLIS</p> <p>Le Président</p> <p>Jean LEONETTI</p>	
<p>Pour COTE D'AZUR HABITAT</p> <p>La Directrice Générale</p> <p>Cathy HERBERT</p>	

TABLE DES MATIERES

I. <u>POLITIQUE PATRIMONIALE</u>	P10
1. <u>Etat des lieux</u>	P10
2. <u>Orientation stratégique</u>	P13
2.1 <u>Les objectifs</u>	P13
2.2 <u>Méthodologie d'actualisation du PSP</u>	P14
2.3 <u>Principaux résultats du diagnostic stratégique</u>	P14
2.4 <u>Orientations patrimoniales et scénarii validés (source : PSP validé par le CA du 29/10/2018)</u>	P14
3. <u>Plans d'actions</u>	P15
3.1 <u>Les interventions sur le parc existant</u>	P15
3.2 <u>Le développement de l'offre neuve</u>	P16
3.3 <u>Le plan de vente aux occupants</u>	P19
II. <u>POLITIQUE SOCIALE ET CAHIER DES CHARGES DE GESTION SOCIALE</u>	P23
1. <u>Etat des lieux</u>	P23
1.1 <u>L'occupation sociale actuelle : stock au 31/12/2018</u>	P23
1.2 <u>Les caractéristiques sociales sur la demande de logements sociaux dans les Alpes Maritimes</u>	P25
1.3 <u>Les caractéristiques sociales des entrants 2018</u>	P26
1.4 <u>Indicateurs de gestion</u>	P28
1.5 <u>Analyse des refus des ménages (Développement qualitatif indicateur PS-1)</u>	P29
2. <u>Plan d'action et orientations stratégiques (Le cahier des charges de gestion sociale)</u>	P30
2.1 <u>Le service social</u>	P30
2.2 <u>Le service contentieux</u>	P30
2.3 <u>Droit au logement</u>	P33
2.4 <u>Poursuivre la politique de mutation et la développer</u>	P35
2.5 <u>Les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires</u>	P35
2.6 <u>Les orientations stratégiques en faveur d'une concertation avec les locataires</u>	P37
2.7 <u>Les droits de réservations</u>	P38
2.8 <u>Le SLS</u>	P38
III. <u>POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE</u>	P40
1. <u>Etat des lieux</u>	P40
1.1 <u>Les enquêtes de satisfaction</u>	P40
1.2 <u>L'information et la communication auprès des locataires</u>	P41
2. <u>Orientation stratégique</u>	P43
2.1 <u>Les engagements au titre de l'abattement de la TFPB</u>	P43
2.2 <u>La démarche qualité de l'organisme</u>	P45
2.2.1. <u>Les ascenseurs</u>	P46
2.2.2. <u>Le traitement des réclamations</u>	P46

3. <u>Plan d'action</u>	P47
3.1 <u>L'évolution des sites Internet/Extranet de Côte d'Azur Habitat</u>	P47
3.2 <u>Centre de Relation Clientèle interne de Côte d'Azur Habitat (2018)</u>	P48
IV. <u>LES ENGAGEMENTS (INDICATEURS DE PERFORMANCE)</u>	P49
1. <u>Logements locatifs sociaux</u>	P49
1.1 <u>Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant</u>	P49
1.2 <u>Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés</u>	P52
1.3 <u>Assurer la qualité du service rendu aux locataires</u>	P54
1.4 <u>Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés</u>	P56
1.5 <u>Favoriser l'accession à la propriété</u>	P57
2. <u>Logements foyers</u>	P58
2.1 <u>Adapter l'offre de logements locatifs-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant</u>	P58
V. <u>Annexes</u>	P60
<u>Qualification du service rendu aux locataires</u>	
<u>Etat des lieux patrimoniale par EPCI</u>	
<u>Liste des foyers</u>	
<u>Liste des logements mis en commercialisations au 31/12/2018</u>	
<u>Liste des QPV</u>	
<u>L'occupation sociale actuelle : stock au 31/12/2018</u>	

I. POLITIQUE PATRIMONIALE

1. Etat des lieux (Description du parc au 31/12/2018)

■ PATRIMOINE CONCERNÉ

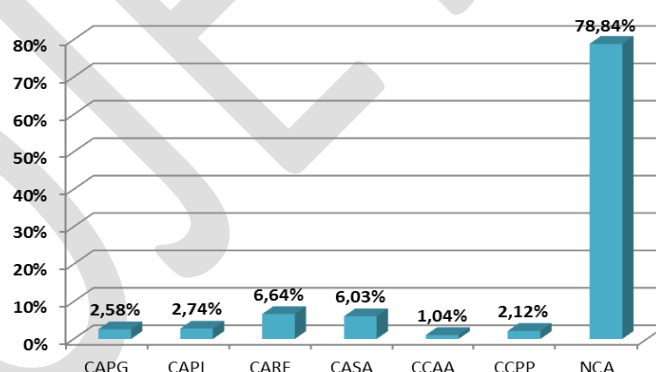
La convention porte sur :

- ✓ **19.787** logements regroupés en **419** ensembles immobiliers.
- ✓ **1.005** équivalents logements regroupés en **21** foyers.

LES LOGEMENTS SOCIAUX AU 31/12/2018

- ✓ **19 787** logements dans **7** EPCI répartis dans **89** communes.
- ✓ **19.669** logements locatifs ('usage Habitation').
- ✓ **99** logements d'abord financés en logements puis affectés à un usage commercial, administratif.
- ✓ **19** logements réaffectés en loges pour les gardiens.
- ✓ **419** résidences répartis en **607** logements individuels et **19 180** logements collectifs.

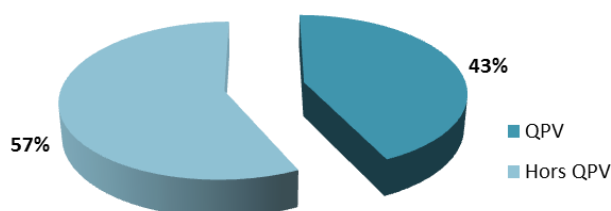
EPCI	Nbre lgts
CAPG	510
CAPL	543
CARF	1 314
CASA	1 194
CCAA	206
CCPP	420
NCA	15 600
TOTAL	19 787



Quartier	Nbre lgts
QPV	8 503
Hors QPV	11 284
TOTAL	19 787

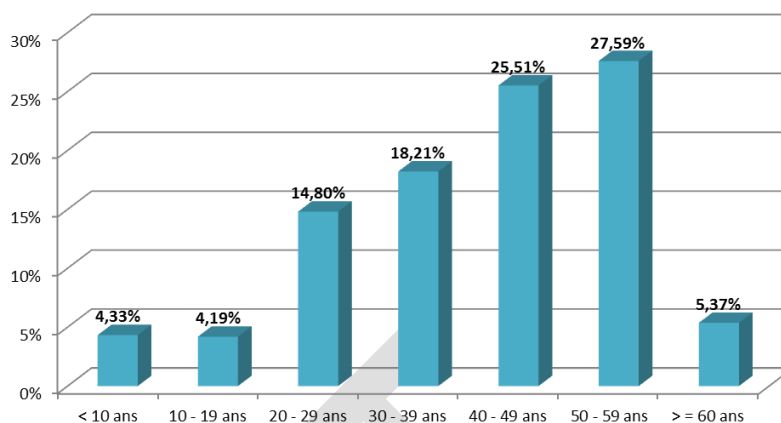
FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	273
PLI	46
PLS	138
PLUS	19 322
Non conventionné	8
TOTAL	19 787



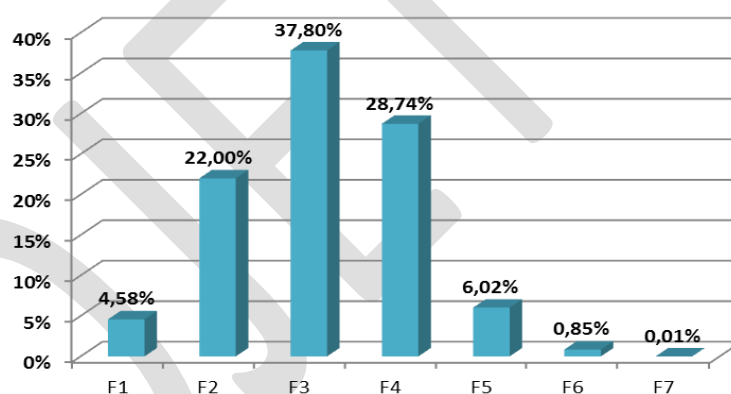
AGE DU PARC (age moyen 40ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	856
10 - 19 ans	829
20 - 29 ans	2 929
30 - 39 ans	3 604
40 - 49 ans	5 048
50 - 59 ans	5 459
> = 60 ans	1 062
TOTAL	19 787

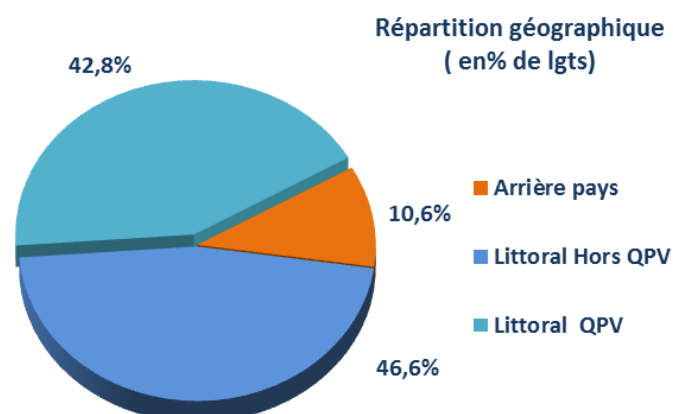
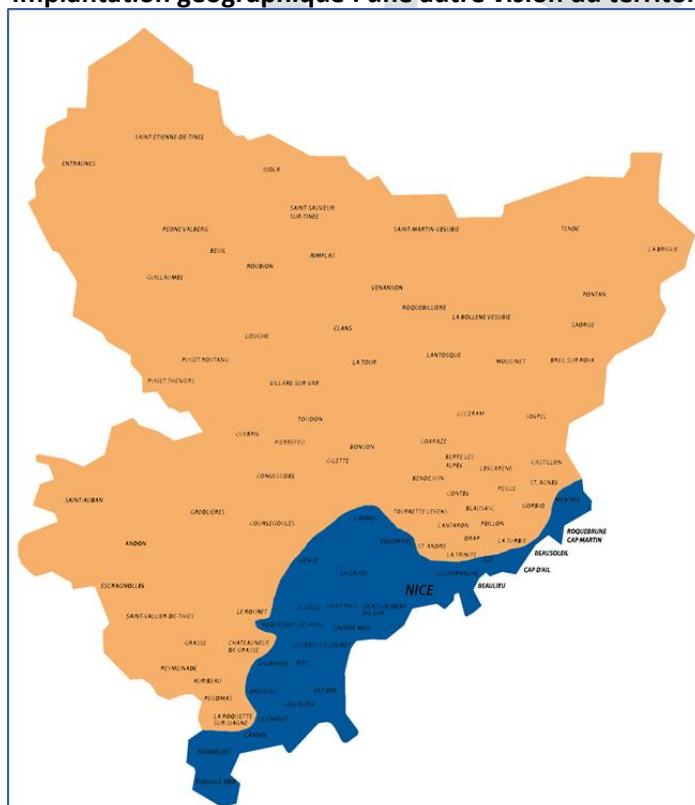


TPOLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	906
F2	4 354
F3	7 480
F4	5 687
F5	1 191
F6	168
F7	1
TOTAL	19 787



Implantation géographique : une autre vision du territoire

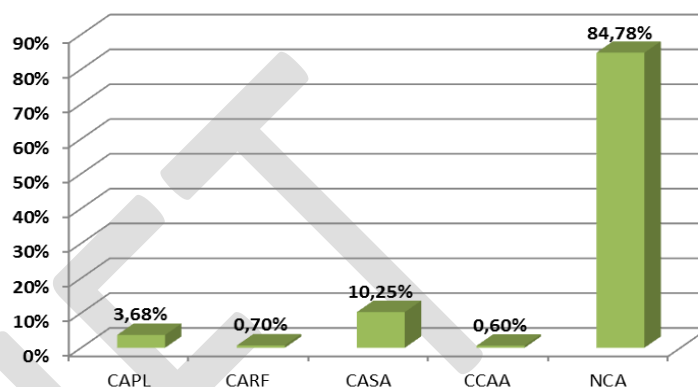


LES FOYERS

- ✓ **1 005** logements regroupés en **21** foyers répartis dans **5** EPCI, sur **9** communes
- 2 Cités Universitaires
 - 6 Foyers personnes âgées
 - 3 Foyers Handicapés
 - 2 Foyers jeunes travailleurs
 - 3 Foyers migrants
 - 1 C.H.R.S
 - 1 Pension de famille
 - 3 Gendarmeries

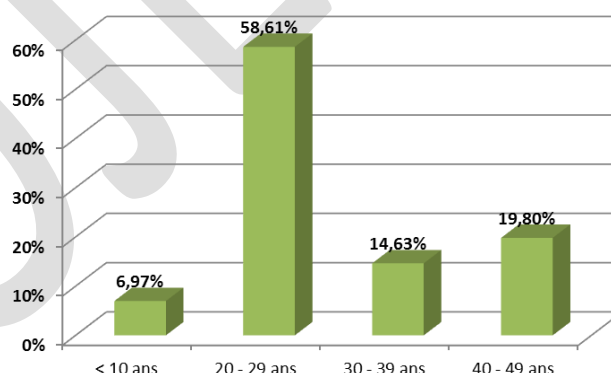
Les logements-foyers constituent une catégorie autonome, ils ne font pas l'objet d'une classification en fonction du service rendu et d'une segmentation.

EPCI	Nbre equ. lgts
CAPL	37
CARF	7
CASA	103
CCAA	6
NCA	852
TOTAL	1 005



AGE DU PARC (age moyen 31ans)

Age	Nbre equ. lgts
< 10 ans	70
20 - 29 ans	589
30 - 39 ans	147
40 - 49 ans	199
TOTAL	1 005



TYPOLOGIE

Typologie	Nbre
Chambres	2 221
Unités autonomes	265

NATURE JURIDIQUE

Nature juridique	Nbre equ.lgts
Sol propre	411
Sol d'autrui	594
TOTAL	1 005

Quartier	Nbre equ. lgts
QPV	521
Hors QPV	484
TOTAL	1 005

■ CÔTE D'AZUR HABITAT C'EST AUSSI

- 45 loges pour les gardiens
- 613 locaux commerciaux
- 2 829 garages
- 4 460 parkings en sous-sol
- 6 993 parkings aériens

LES QPV

- ✓ Côte d'Azur Habitat possède du patrimoine sur **11** QPV pour **74** résidences et **9 024** logements (**43.40%** du parc).

2. Orientation stratégique – Le PSP

Le Conseil d'Administration de Côte d'Azur Habitat a approuvé, le 29 octobre 2018, les orientations stratégiques via le PSP de l'établissement.

2.1 Les objectifs

■ AXE 1 : RÉPONDRE AUX ATTENTES DES LOCATAIRES, EN MAÎTRISANT LE NIVEAU D'ENTRETIEN COURANT DU PARC

- ✓ Dotations de crédits aux agences pour assurer l'entretien courant du patrimoine (en fonction du territoire).
- ✓ Optimiser la politique de gros entretien au regard de l'évolution des contraintes.
- ✓ Maîtriser le « programme de rattrapage » sur le bâti (Opérations de remplacements de composants).
- ✓ Optimiser les interventions techniques (Opérations de réhabilitations ciblées en fonction des besoins).
- ✓ Poursuivre la reconquête des quartiers QPV (Assurer les livraisons des opérations ANRU et préparer les futures opérations NPNRU).

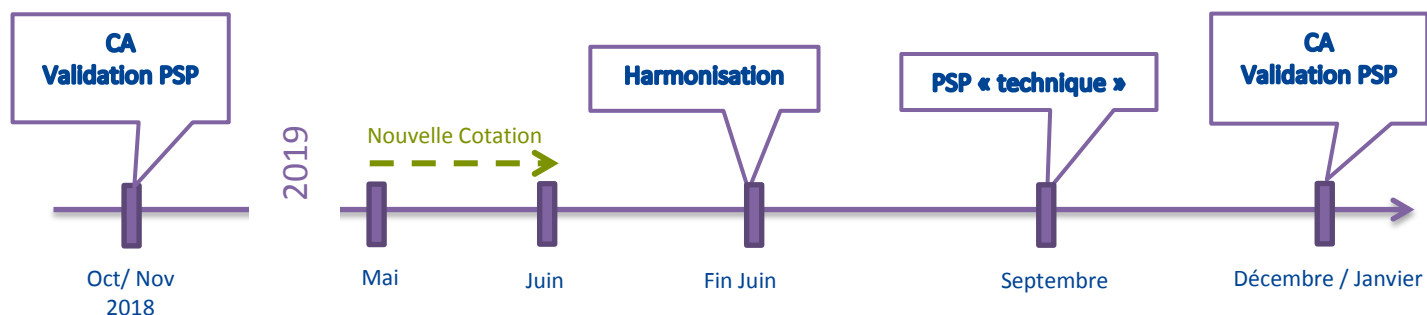
■ AXE 2 : LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- ✓ Développer un plan de réhabilitation thermique.

■ AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

- ✓ Rythme de la Construction Neuve 150 logements par an en moyenne.
- ✓ (100 logements par an en moyenne + 50 logements /an financés par les Prêts de Haut de Bilan).
- ✓ Sous réserve du respect des critères et des conditions à la date du Juin 2018 soit 9000€/lgt - Au-delà des prêts de haut de bilan CDC, CAH mettra tout en œuvre pour maintenir ce rythme de production, sous réserve du contexte national de financement du logement social.
- ✓ Favoriser le processus résidentiel.
 - Vente à l'occupant 20 logements par an a minima (à revoir en fonction de l'évolution de la réglementation).
 - Vente en bloc : pas de programmation (uniquement selon l'opportunité).

2.2 Méthodologie d'actualisation du PSP



2.3 Principaux résultats du diagnostic stratégique

63% du Patrimoine a fait l'objet d'une réhabilitation ces 30 dernières années.

■ UNE POLITIQUE DE RÉHABILITATION CENTRÉE SUR LES LOGEMENTS:

- ✓ 98% des logements mis en service entre 1948 et 1956 ont été réhabilités.
- ✓ 94% des logements construits de 1956 à 1975 ont été réhabilités.
- ✓ 41% des résidences mise en service de 1976 et 1990 ont été réhabilitées.

■ UNE IMPORTANTE CAMPAGNE DE RÉHABILITATION DEPUIS 2010

- ✓ 5 199 logements réhabilités soit 26,5% du patrimoine.
- ✓ Soit 42% du total des logements réhabilités.

2.4 Orientations patrimoniales et scénarii validés (source : PSP validé par le CA du 29/10/2018)

Bilan financier du PSP 2018-2026 :

	Montant € TTC	Nombre de Résidences	Nombre de Lgts	Ration / lgts
Entretien courant	17 340 300 €	412	19 743	98 €
Gros entretien	59 841 200 €	412	19 743	337 €
Total de 2018 à 2026	77 181 500 €	412	19 743	434 €
Renouvellement urbain	51 459 000 €	14	3 671	14 018 €
Réhabilitation lourde / thermique	10 557 600 €	29	1020	10 351 €
Réhabilitation ciblée	5 376 400 €	23	1 261	4 264 €
Remplacement de composants	6 622 000 €	63	3 574	1 853 €
Demolition	4 230 000 €	3	270	15 667 €
Total de 2018 à 2028	78 845 000 €	133	9 796	7 987 €
Total	155 426 500 €			
Logements Neufs	212 800 000 €		1 308	163 000 €

- ✓ Plus de 50% dans le développement du neuf.
- ✓ Un effort important sur l'entretien du patrimoine.

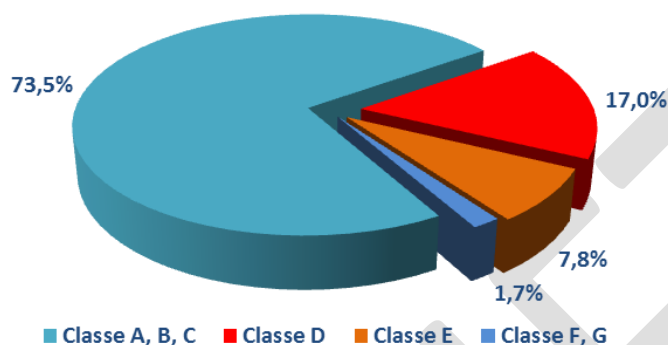
3. Plans d'actions

3.1 Les interventions sur le parc existant

■ CLASSIFICATION ÉNERGÉTIQUE (DPE-DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGETIQUE).

- ✓ Sortir de la précarité énergétique (Axe n°2).
- ✓ Améliorer la performance énergétique du Patrimoine.

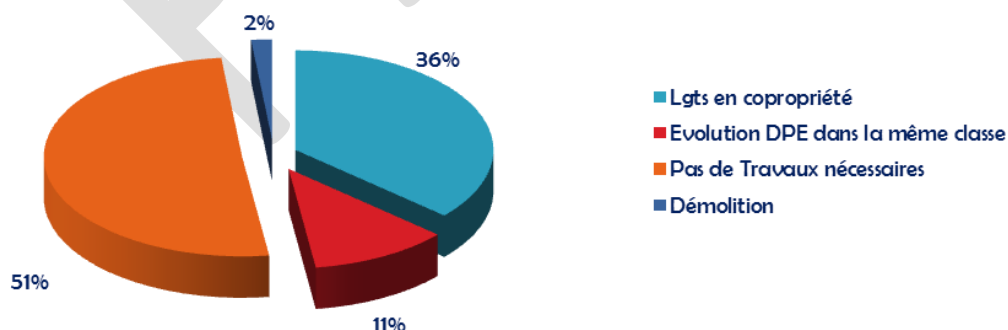
Classification Énergétique
2017 (en % lgts)



73,5% du parc bénéficie d'une bonne qualité énergétique (DPE en A,B,C). Seulement **9,5%** du Parc est énergivore (DPE en E,F,G). Ce taux est à comparer avec celui de l'ensemble des OPH qui était de **19,3%** en 2017.

A l'issue du PSP, un gain de performance énergétique de l'ensemble du parc

- ✓ Une diminution de **44%** des logements énergivores (**6,6%** du Parc classés en E, F, G).
- ✓ **1 190** logements sans évolution de DPE (à l'issue de la version d'avril 2018 du PSP) dont
 - **434** logements en copropriétés,
 - **135** logements dont les travaux pourront faire évoluer le DPE dans la même classe,
 - **601** logements dont l'état d'entretien ne nécessitait pas de travaux lors du diagnostic 2017,
 - **1** résidence de **20** logements positionnée en démolition.



▪ DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ DU PARC ET ADAPTATION DU PARC

Depuis plusieurs années, Côte d'Azur Habitat mène une politique, en lien avec ses partenaires, de maintien à domicile des personnes âgées ou personnes à mobilité réduite en remplaçant les baignoires, baignoires sabot par des bacs à douche.

Un budget d'environ 220 000€ annuel est consacré à ce thème. Une procédure stricte et encadrée permet de faire ce type de travaux dans les logements de locataires répondant à des critères bien précis.

De plus, d'autres cas peuvent être étudiés en fonction des différents « accidents de la vie » que peuvent rencontrer certains locataires. En effet, certains halls d'entrées d'immeubles ont été équipés de rampe d'accès pour fauteuils, ainsi que de travaux spécifiques dans les logements (accès portes de circulations et des systèmes d'éclairage, électrification des ouvertures des ouvrants dans les logements etc....)

Tous les handicaps sont étudiés, installation de système lumineux ou vibrant pour les malentendants ou malvoyants (parlophone – détecteur de fumée), pose de main courante dans les parties communes dépourvues d'ascenseur, pose d'ouverture automatique de porte hall télécommandée pour les personnes en fauteuil etc....

L'objectif est d'augmenter d'au moins 2% par an le nombre de logements accessibles aux PMR.

Ce plan d'actions sera affiné au fil des recensements effectués dans le cadre de l'entretien du patrimoine de Côte d'Azur Habitat.

Le budget prévu pour 2019-2024 est de 250K€/an. Soit en moyenne une cinquantaine d'interventions par an.

Côte d'Azur Habitat prévoit également d'intégrer les travaux d'améliorations de l'accessibilité des ERP (locaux commerciaux / associatifs + locaux CAH – agences/loges). En effet, une ligne budgétaire d'un montant moyen de 100K€/an est prévue au budget. Cette dernière permet d'engager les travaux nécessaires d'accès aux locaux recevant du public ainsi que les travaux à l'intérieur de ces derniers afin de répondre aux normes en vigueur lorsqu'ils sont à la charge du bailleur.

3.2 Le développement de l'offre neuve

▪ ETAT DES LIEUX

- ✓ Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'État ou délégations (NCA)

- 2016 : **308** logements (**199** PLUS, **70** PLAI, **39** PLS)
- 2017 : **119** logements (**76** PLUS, **22** PLAI), **21** PLS)
- 2018 : **43** logements (**30** PLUS, **13** PLAI)

✓ Nombre de logements mis en service

- 2016 : **0** logement
- 2017 : **45** logements (**13** PLAI, **30** PLUS, **2** NON CONV)
- 2018 : **68** logements (**16** PLAI, **39** PLUS, **13** PLS)

✓ Côte d'Azur Habitat, office métropolitain, est le partenaire privilégié de la Métropole et de ses communes.

C'est dans ce cadre que Côte d'Azur Habitat inscrit, en matière d'Habitat et de Développement de l'offre de logements, ses exigences techniques et environnementales qui respectent les préconisations de la « charte de partenariat public/privé pour un cadre constructif en faveur du logement social durable » reconduite pour la période de 2017 - 2022.

Ainsi, les équipes pluridisciplinaires de Côte d'Azur Habitat œuvrent pour une Qualité d'usage des logements – le Bien vivre son logement, et imposent une moyenne minimum de surfaces habitables par typologie et par opération comme suit :

TYPLOGIE	SURFACE	REPARTITION
T1	35 m ²	0 à 5% (cas particulier)
T2	45 m ²	10 à 20%
T3	65 m ²	50 %
T4	75 m ²	20 à 30%
T5	90 m ²	5 % (cas particulier)

✓ S'agissant de l'empreinte sociétale de nos résidences, et de son corolaire Développement Durable, Côte d'Azur Habitat s'engage plus encore que l'article 4 de la loi Grenelle 1 (respect de la RT2012 avec pour objectif de limiter la consommation d'énergie primaire des bâtiments neufs à un maximum de 50 kWhEP/(m².an) en moyenne), en suscitant les efforts suivants :

- Une évolution technologique et industrielle significative pour toutes les filières du bâti et des équipements,
- Un très bon niveau de qualité énergétique du bâti, indépendamment du choix de système énergétique,
- Un équilibre technique et économique entre les énergies utilisées pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

Outre cet aspect énergétique, Côte d'Azur Habitat s'engage et pilote une démarche exemplaire en matière d'environnement et de développement durable via l'adhésion à la « Charte Chantier vert ». Cet engagement impose de proposer des actions concrètes pour répondre aux huit engagements qui composent la Charte (pollution, bruit etc.).

Cette démarche de « chantier vert » vise à réduire les nuisances environnementales à deux échelles :

✓ D'abord localement, sur le chantier, sur le site et sur les « usagers » proches.

- ✓ Puis plus globalement, en travaillant sur la préservation des ressources naturelles et la réduction des pollutions dont l'impact est plus large (pollutions de l'eau, du sol et de l'atmosphère, production de déchets...).

Une telle démarche implique de nouvelles exigences vis-à-vis des différents intervenants sur le chantier.

Enfin et toujours sur son impact sociétal, Côte d'Azur Habitat est un acteur majeur de la citoyenneté par l'emploi : le logement fait partie intégrante de l'insertion sociale. Côte d'Azur Habitat instaure systématiquement des clauses d'insertion dans ses marchés publics de travaux neufs et de réhabilitations.

▪ **OBJECTIFS ET ORIENTATIONS**

- ✓ PP-1 : dossiers déposés complets dans les services de l'État ou des délégataires: **150** logements par an de 2019 à 2024
 - 2019 : 259 logements
 - 2020 : 215 logements
 - 2021 : 150 logements
 - 2022 à 2024 : 150 logements par an

Contribuer aux politiques locales de logement social avec la production de 150 logements par an

- ✓ Articulation avec PLH, territorialisation de l'indicateur PP-1 :

Côte d'Azur Habitat s'engage via la CUS 2, en accord avec le PSP de l'Etablissement, à réaliser 150 LLS/an. La programmation déjà identifiée permet de préciser l'engagement de construction à près de 190 LLS/an sur la première période de la CUS 2. En parallèle, Côte d'Azur Habitat déjà fortement impacté par les programmes ANRU des 10 dernières années, se réengage sur les 3 NPNRU du territoire de la métropole avec près de 630 LLS à démolir. Nous pouvons donc constater que malgré un contexte extérieur très contraint et au vu des enjeux locaux, Côte d'Azur Habitat participe activement à la réalisation des PLH des territoires, et plus précisément au PLH de NCA en réalisant plus de 10 % de l'objectif annuel.

Pour mémoire Côte d'Azur Habitat est le seul bailleur du département à être impacté par les démolitions et les différents PRU.

Par Ailleurs ces objectifs ont fait l'objet de négociation avec l'état et ont été validés dans le cadre de l'élaboration du PSP.

Si des opportunités se présentent, nous ne manquerons pas de les saisir afin d'augmenter la production de logements.

- ✓ Objectifs PLAI adapté et partenariat avec les associations

Côte d'Azur Habitat va s'associer aux EPCI, lors de nos différents échanges, pour être un des bailleurs support sur la production de PLAI adapté. Tout ceci au regard de nos contraintes techniques et financières et dans un souci de conserver un bon équilibre social.

N'ayant pas encore finalisé de partenariat avec les associations, nous n'avons pas de projection chiffrée à ce jour.

- ✓ Nombre de logements mis en service
 - 2019 : 155 logements
 - 2020 : 97 logements
 - 2021 : 196 logements
 - 2022 à 2024 : 150 logements par an

3.3 Le plan de vente aux occupants

LES LOGEMENTS SOCIAUX

La CUS contient un plan de mise en vente :

- ✓ Liste des logements soumis à autorisation de vente que le bailleur souhaite aliéner pendant la durée de la CUS, par commune et par établissement public de coopération intercommunale concerné, complétée des documents relatifs aux normes d'habitabilité et de performance énergétique
 - Conditions d'autorisation : Cette liste est soumise à consultation de la commune d'implantation et des collectivités ou de leur groupement ayant accordé un financement ou une garantie aux emprunts contractés pour la construction, l'acquisition ou l'amélioration des immeubles concernés.
 - La commune a 2 mois à date de réception de la consultation pour émettre son avis, son silence valant acceptation
- ✓ Les communes n'ayant pas atteint le taux de logements sociaux de l'article 55 de la loi SRU ou qui ne l'atteindront plus en raison de la vente ont un droit de veto
- ✓ La signature par le Préfet de la CUS vaut autorisation de vendre pour la durée de la CUS
- ✓ La procédure d'autorisation préfectorale est toujours maintenue pour les logements non visés dans la CUS. L'organisme peut donc pendant la durée de la CUS, soumettre de nouvelles demandes d'autorisation de logements à vendre au Préfet qui dispose d'un délai de 4 mois pour s'opposer à la vente
- ✓ Les ventes à des organismes HLM ou SEM ou à des organismes titulaires de l'agrément maîtrise d'ouvrage ou organismes de foncier solidaire (OFS) sont soumises à simple déclaration au préfet sauf projet de dissolution.
- ✓ Pour les logements en DPE F et G qui avaient reçu une autorisation de mise en vente par le Préfet (avant la loi ALUR du 24 mars 2014)
 - Les autorisations précédemment obtenues ne sont pas remises en cause par la loi ELAN.

Comment attester de la conformité aux normes d'habitabilité des logements inscrits dans le plan de vente de la CUS ?

- ✓ Les textes ne précisent pas les modalités selon lesquelles doit être établie cette conformité. L'organisme Hlm peut donc justifier par tous moyens de la conformité des logements vendus aux obligations réglementaires.
- ✓ Le préfet appréciera la valeur des documents fournis qui engagent la responsabilité de l'organisme Hlm.

Le cas de la vente sur des communes n'ayant pas atteint le taux de logements sociaux de l'article 55 SRU. Les obligations à mentionner dans sa CUS sont :

- ✓ Au moins 50% du produit de la vente affecté :
 - Au financement de programmes nouveaux de logements sociaux
 - Ou d'acquisitions de logements pour leur conventionnement
 - Ou à défaut, pour des travaux de rénovation d'un ensemble d'habitations sociales
- ✓ Des investissements à réaliser :
 - Sur le territoire de la commune concernée par la vente
 - Ou après accord de la commune concernée et du préfet de département, sur l'EPCI de rattachement de la commune
 - Ou après accord de la commune concernée et du préfet de département, sur le département
- ✓ Par l'organisme qui vend le patrimoine
 - Ou par un organisme ou par une société appartenant au même groupe de logement social
- ✓ Annuellement, l'organisme transmet au Préfet
 - Les ventes réalisées par commune concernée
 - Le produit des ventes
 - Le montant des sommes réinvesties

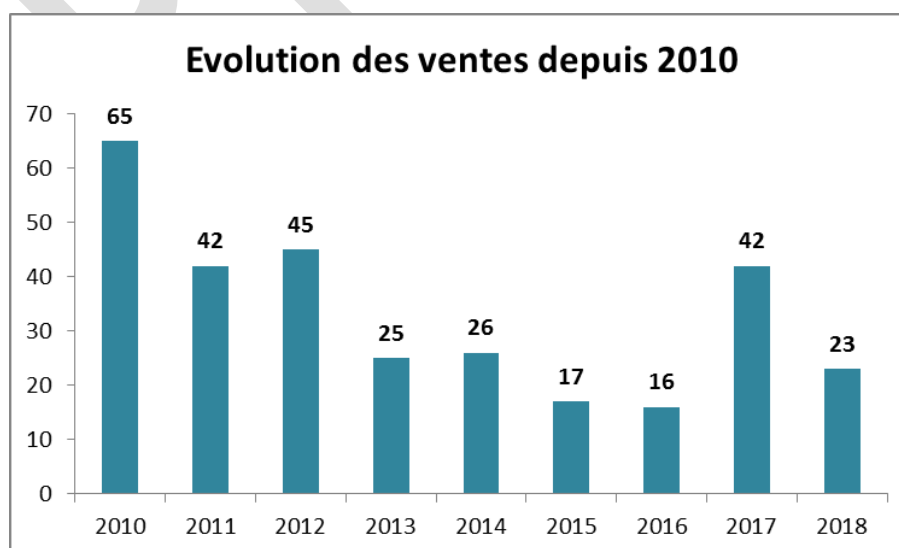
Tous les logements ne figurant pas dans le plan de financement de vente seront soumis à la procédure de l'article L443-7 et suivant du CCH.

▪ ETATS DES LIEUX:

Côte d'Azur Habitat s'est engagé dans la vente des logements aux locataires dès 1982 faisant ainsi office de précurseur en la matière.

La politique d'accession sociale a toujours constitué un axe important de Côte d'Azur Habitat, notamment dans une région où les prix de vente du secteur privé sont particulièrement élevés.

1 461 ventes ont été réalisées sur **21** résidences depuis 1982.



Au 1^{er} Janvier 2019, **477** logements mis effectivement en commercialisation.

▪ **POURUIVRE LA VENTE DANS UN CONTEXTE LOCATIF DIFFICILE**

La reconstruction du patrimoine vendu en plus de la programmation entrant dans le cadre du PLH rencontre de sérieuses difficultés en raison d'un foncier rare et cher.

Ces difficultés sont augmentées par le fait que Côte d'Azur Habitat s'est engagé dans des opérations de renouvellement urbain nécessitant la démolition et la reconstruction de plusieurs centaines de logements.

De plus, Côte d'Azur Habitat à décider de réaffecter le produit des ventes dans l'EPCI d'origine à hauteur de 50%.

▪ **REDYNAMISER LA VENTE DES LOGEMENTS :**

A ce jour, il est constaté un frein au parcours résidentiel social du locataire. En effet le locataire occupant n'est plus en mesure d'acquérir le logement qu'il loue, ceci en raison des prix de vente du marché et la capacité financière des locataires.

▪ **NOUVELLES OPERATIONS MISES A LA VENTE (en cours d'étude)**

Nous proposons de rajouter une résidence comportant 11 logements: Le THEOULE à Théoule-sur-Mer.

Le dossier de demande d'autorisation d'aliéner sera transmis aux Maires concernés et à Mr le Préfet des Alpes-Maritimes, qui devra statuer sur ces propositions.

L'objectif est d'augmenter le volume de logements mis effectivement en commercialisation (477 logements au 1er Janvier 2019) pour atteindre 488 logements dès l'autorisation préfectorale concernant ces nouvelles mises en ventes (en ciblant en priorité des communes non assujetties à la loi SRU).

CAH s'engage à affecter de manière intégrale les produits issus de la vente des logements au financement des constructions neuves.

En termes de vente, l'objectif est de 20 ventes par an (source PSP validée par le CA du 29/10/2018).

▪ **CONDITIONS DE RÉUSSITE:**

Une autorisation préfectorale pour les nouvelles mises en ventes est obligatoire.

Si le rythme de 20 logements vendus par an venait à s'épuiser, Côte d'Azur Habitat se réserve la possibilité de demander la mise en vente de nouvelles résidences.

Le choix de ces résidences s'appuiera sur des enquêtes prenant en compte la volonté et la capacité financière des locataires, ainsi que la qualité du bâti.

En effet ces ventes conditionnent la mise en œuvre des constructions de logements neufs et du programme ambitieux de réhabilitation.

⇒ Capacité et volonté des locataires d'acquérir leur logement.

LES FOYERS

▪ Développement de l'offre

Afin de se recentrer dans le domaine de la location de logements sociaux, et compte tenu de l'évolution permanente des règles relatives aux foyers, Côte d'Azur Habitat a choisi de mettre en place une politique de vente de ses foyers.

Cette vente permettra d'affecter les fonds revenant à Côte d'azur Habitat aux constructions neuves.

▪ Dynamique patrimoniale et développement durable

Côte d'Azur Habitat souhaite répondre à ses obligations pour le maintien du patrimoine en bon état de fonctionnement.

Les DPE sont en cours puisque Côte d'Azur Habitat a choisi de mettre en place une politique de vente de ses foyers

▪ Prévention des impayés du gestionnaire

Le processus mis en œuvre pour le traitement des impayés est le même que celui existant pour les logements d'habitations : réaction au premier retard, contact avec le gestionnaire, courriers de relance, éventuels plans d'apurement, procédure contentieuse le cas échéant.

II. POLITIQUE SOCIALE ET CAHIER DES CHARGES DE GESTION SOCIALE

De nouvelles mesures pour favoriser la mobilité dans le parc et la transparence des attributions :

- ✓ Gestion en flux annuel des contingents des différents réservataires
- ✓ Cotation de la demande obligatoire sur les EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV au plus tard à échéance du 31/12/2021

En territoire tendu élargissement des missions de la CAL transformée en commission d'attribution et d'examen de l'occupation des logements : constat de la situation, définition des caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire (adaptation du logement aux ressources du ménage, avis sur les offres de relogement à proposer, évolution du parcours résidentiel au travers de l'accession sociale à la propriété, ...)

L'examen de la situation locative des locataires par la commission se fait tous les 3 ans à compter de la signature du bail. Il comprend les volets suivants :

- ✓ Sur occupation
- ✓ Sous occupation: différence de + 1 entre le nombre de pièces et le nombre d'habitants, en cas de refus de 3 offres du ménage en sous-occupation, perte du droit au maintien dans les lieux. Les exceptions à la perte au droit au maintien dans les lieux sont listées dans l'article L442-3-1(locataires de plus de 65 ans, handicap...)
- ✓ Situation de handicap ou perte d'autonomie
- ✓ Dépassement du plafond de ressources applicables

1. Etat des lieux

1.1 L'occupation sociale actuelle : stock au 31/12/2018

- | | |
|---|--|
| ✓ Nombre de logements 19 787 | ✓ coût des impayés en % des loyers (D.I.S 2018) 0.80% |
| ✓ Nombre d'éq. logements 1 005 | ✓ Taux de vacance 0,50% |
| ✓ Nombre de QPV 8 503 | ✓ Ancienneté dans le logement 14 ans |
| ✓ Taux de bénéficiaires de l'APL 51,49% | ✓ Taille moyenne des ménages 2,38 |
| ✓ Taux de bénéficiaires de la RLS 43,90% | |
| ✓ Nombre d'entrants 1 027 | |

L'analyse de l'occupation sociale du parc de Côte d'Azur Habitat met en exergue différentes réalités :

- ✓ Une population vieillissante avec de nouveaux besoins.
- ✓ Une paupérisation des locataires: Plus de 50% des locataires sont en dessous de 60% des plafonds de ressources
- ✓ Une forte tendance à l'augmentation des familles monoparentales et des personnes isolées dans les logements : Les personnes seules et les familles monoparentales représentent une part de plus en plus grande parmi les locataires de Côte d'Azur Habitat.
- ✓ Un déficit en logements sociaux : les difficultés à trouver du foncier sur le département à proximité des bassins d'habitat, le rythme de construction trop faible par rapport à la demande, confronte la population à des problèmes pour se loger.

COMPOSITION FAMILIALE

Familles avec 3 personnes ou plus à charge

12,56%

Familles monoparentales

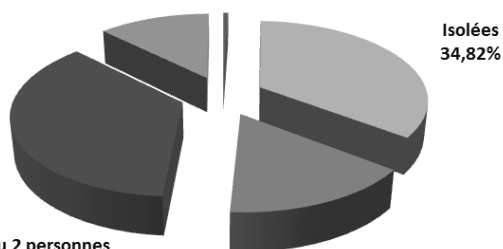
4,09%

Couples

8,47%

Autres

0,56%



Familles avec 1 ou 2 personnes à charge

36,41%

Familles monoparentales

19,50%

Couples

16,91%

AGE

< 30 ans

4,46%

> 64 ans

30,94%

De 30 à 39 ans

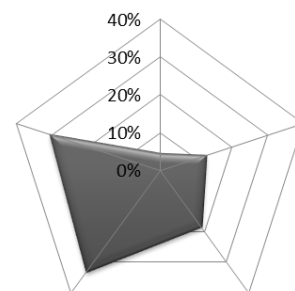
12,82%

De 50 à 64 ans

33,36%

De 40 à 49 ans

18,42%



RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM

11,90%

20% - 59% des plafonds HLM

45,32%

60% - 100% des plafonds HLM

29,73%

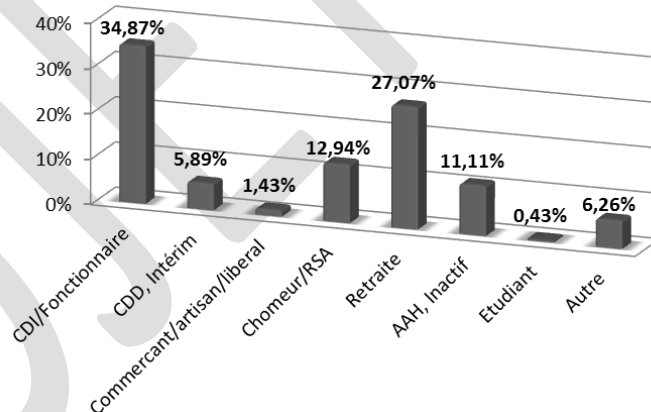
>100% des plafonds HLM

13,05%

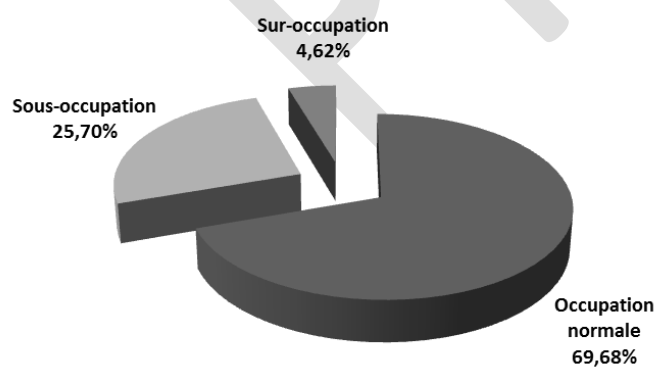
dont >120% des plafonds HLM

6,52%

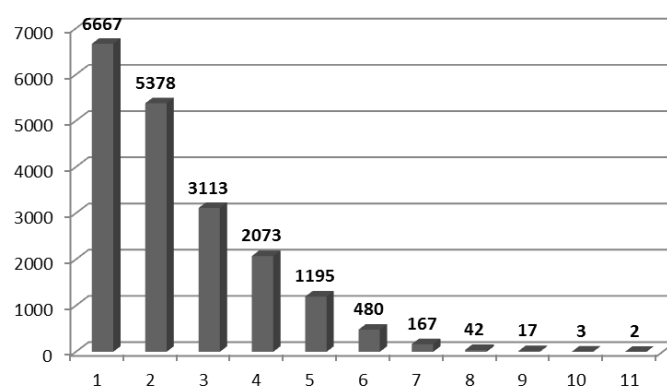
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



1.2 Les caractéristiques sociales sur la demande de logements sociaux dans les Alpes Maritimes

■ LA DEMANDE 2018 DE LOGEMENTS SOCIAUX DANS LES ALPES MARITIMES AU 31/12/2018

- ✓ **18 764** nouvelles demandes
- ✓ **19 395** demandes renouvelées
- ✓ **17 980** demandes radiées dont **3 828** pour attribution

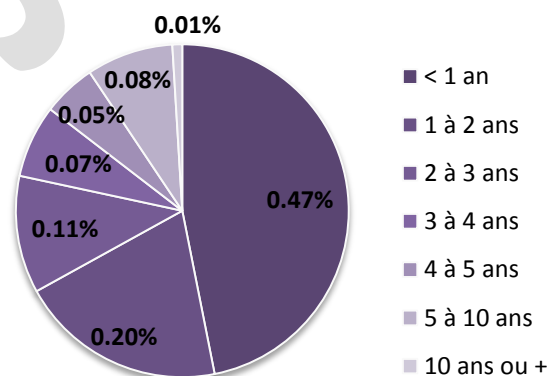
Nombre de demande en stock sur le département au 31/12/2018 : **37 353**.

Top 5 des EPCI les plus demandés

Nom de l'EPCI	Nb de demandes	Taux
NCA	20 875	56,47%
CAPL	6 061	16,40%
CASA	5 823	15,57%
CAPG	2 184	5,91%
CARF	2 023	5,47%

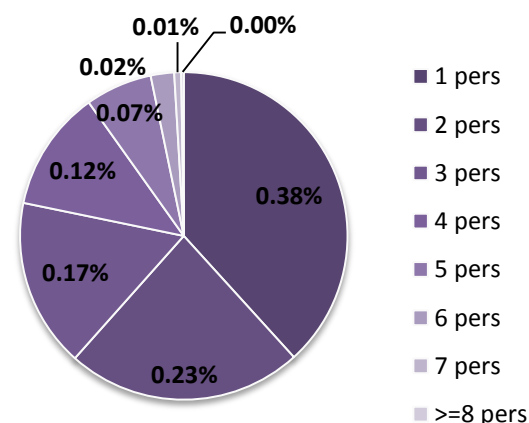
Ancienneté de la demande

Ancienneté	Nb de demandes	Taux
< 1 an	17 511	46,88%
1 à 2 ans	7 506	20,09%
2 à 3 ans	4 258	11,40%
3 à 4 ans	2 637	7,06%
4 à 5 ans	1 935	5,18%
5 à 10 ans	3 149	8,43%
10 ans ou +	357	0,96%



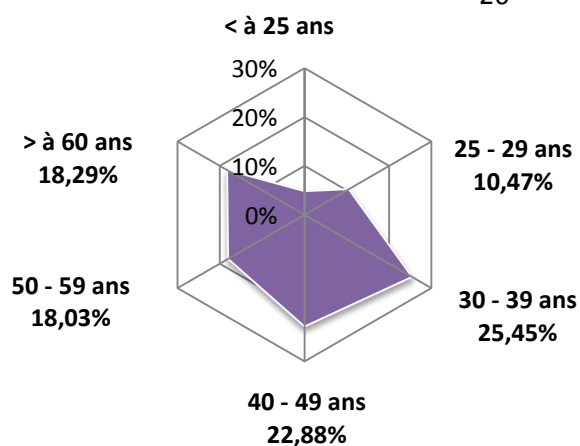
Taille des ménages

Taille ménage	Nb de demandes	Taux
1 pers	14 293	38,26%
2 pers	8 708	23,31%
3 pers	6 223	16,66%
4 pers	4 450	11,91%
5 pers	2 466	6,60%
6 pers	863	2,31%
7 pers	256	0,69%
>=8 pers	94	0,25%

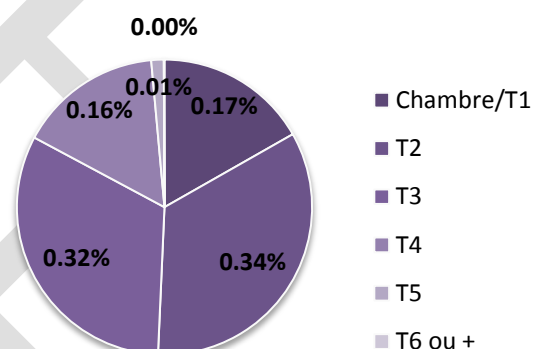


Age du demandeur

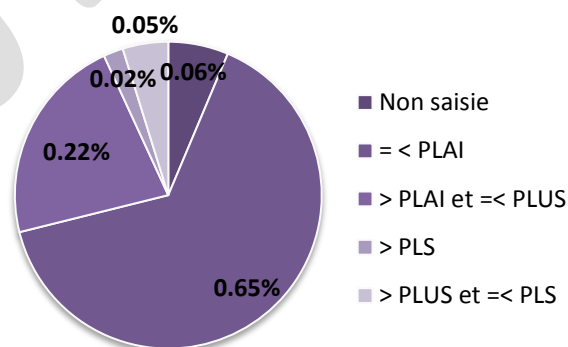
Age	Nb de demandes	Taux
< à 25 ans	1 821	4,88%
25 - 29 ans	3 910	10,47%
30 - 39 ans	9 506	25,45%
40 - 49 ans	8 548	22,88%
50 - 59 ans	6 735	18,03%
> à 60 ans	6 832	18,29%

**Taille du logement**

Type	Nb de demandes	Taux
Chambre/T1	6 264	16,77%
T2	12 675	33,93%
T3	11 996	32,12%
T4	5 880	15,74%
T5	511	1,37%
T6 ou +	27	0,07%

**Revenus par rapport aux plafonds HLM**

Revenus	Nb de demandes	Taux
Non saisie	2 370	6,34%
= < PLAI	24 195	64,77%
> PLAI et =< PLUS	8 218	22,00%
> PLS	776	2,08%
> PLUS et =< PLS	1 794	4,80%

**1.3 Les caractéristiques sociales des entrants 2018****■ LA PHOTOGRAPHIE DES ENTRANTS 2018**

- ✓ Nombre de baux signés **1 027**
- ✓ Nombre de mutations **87**
- ✓ Attribution dans le cadre DALO **90**
- ✓ Taux de bénéficiaires de l'APL **54,92%**
- ✓ Taux de bénéficiaires de la RLS **47,29%**
- ✓ dont **31** associations
- ✓ dont **25** gré à gré
- ✓ Taux de rotation **5,12%**
- ✓ Délai moyen d'attribution **1 an, 7 mois**

43.11% des nouveaux entrants sont des familles avec une ou 2 personnes à charge (**27.84%** de familles monoparentales et **15.27%** de famille classique). Seul **9.14%** des nouveaux entrants sont des couples sans enfants. Le pourcentage de personnes isolées chez les nouveaux entrants est de **33.66%**.

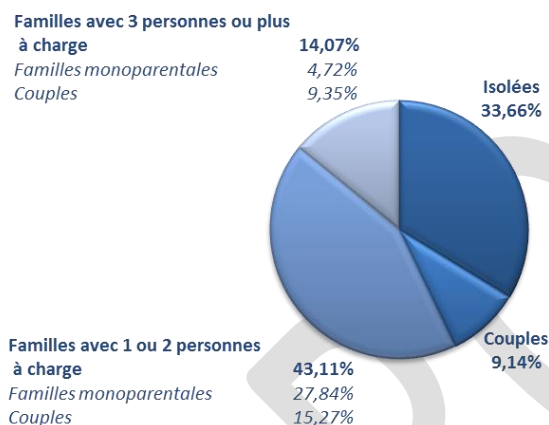
Concernant l'âge des nouveaux entrants, on constate que ces personnes sont relativement jeunes puisque **44.72%** ont moins de 40 ans (**18.29%** ont moins de 30 ans et **26.43%** ont entre 30 et 39 ans).

21.61% des nouveaux entrants ont des revenus inférieurs à 20% des plafonds HLM. Plus de **70%** des nouveaux entrants ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds HLM. Dans les nouveaux locataires, **5.61%** ont un taux d'effort supérieur à 50%.

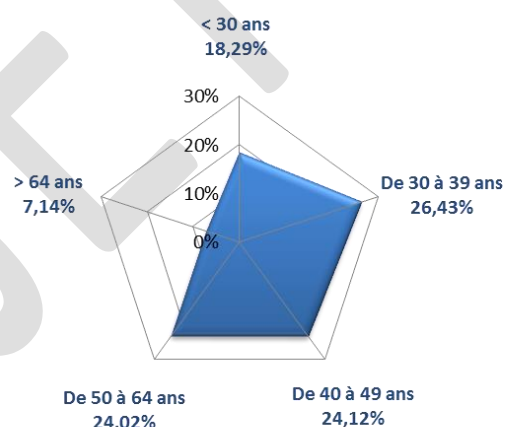
Plus de **55%** des nouveaux entrants ont un emploi. Seul **9.27%** des nouveaux entrants sont des retraités. **7.66%** des nouveaux entrants sont inactifs ou perçoivent l'allocation adulte handicapée (AAH).

62.22% des attributions ont eu lieu dans des quartiers situés Hors QPV. Pour **78.97%** les logements des nouveaux locataires sont situés au sein de la Métropole Nice Côte d'Azur. La typologie de logement la plus attribuée est de type F3 avec **422** logements.

COMPOSITION FAMILIALE



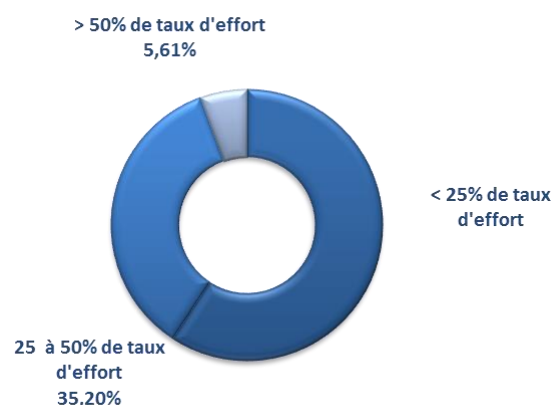
AGE



RESSOURCES

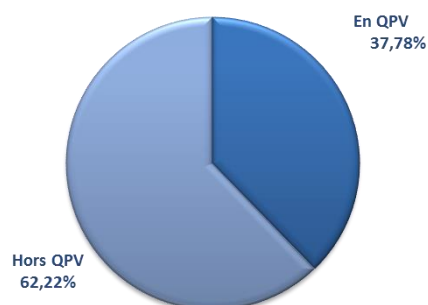
<20 % des plafonds HLM	21.61%
20% - 59% des plafonds HLM	52.05%
>60% des plafonds HLM	26.34%

TAUX D'EFFORT



REPARTITION PAR TYPE DE FINANCEMENT

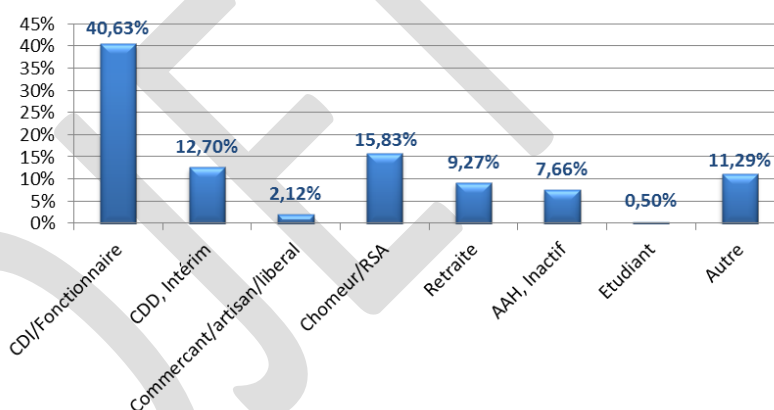
PLI	0.19%
PLAI	2.14%
PLS	2.14%
PLUS	95.43%

REPARTITION GEOGRAPHIQUE**REPARTITION PAR AGGLOMERATION**

CAPG	3.12%
CAPL	2.14%
CARF	6.23%
CASA	4.87%
CCAA	2.43%
CCPP	2.24%
NCA	78.97%
<i>Dont Nice</i>	63.10%

REPARTITION PAR RESERVATAIRE

CONSEIL REGIONAL	0.10%
CONSEIL GENERAL	0.97%
MAIRIE	8.37%
COLLECTEUR 1%	17.33%
PREFECTURE	21.23%
CAH	52.00%

REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI**1.4 Indicateurs de gestion****■ ROTATIONS ET VACANCE**

- ✓ Taux de rotation
 - 2018 : **5.12%**
 - 2017 : **5.52%**

- ✓ Taux de vacance

Au 31/12/2018: **0.50%**, ce qui représente **97** logements.

EPCI	Taux de vacance
CAPG	0,20%
CAPL	0,55%
CARF	0,55%
CASA	0,42%
CC ALPES D'AZUR	4,37%
CC PAYS DU PAILLON	0,72%
NCA	0,45%
Total	0,50%

A cette vacance s'ajoutent **238** logements qui sont destinés à la vente, à la démolition ou pour raison technique (soit **1.69%** des logements non loués). Ces logements ne sont donc pas destinés à être loués.

▪ IMPAYÉS

L'impayé à 3 mois représente **1 321** foyers au 31/12/2018 pour un montant de **3 213 322€**. L'année antérieure le nombre de foyers en impayé à 3 mois était de **1 495** foyers pour un montant de **4 145 256€**. Cet écart entre les 2 années représente une baisse de 22.48%.

1.5 Analyse des refus des ménages (développement qualitatif indicateur PS-1)

▪ LA PHOTOGRAPHIE DES REFUS 2018

- ✓ Nombre de refus **573**
- ✓ Nombre de refus DALO **82**
- ✓ Nombre de logements proposés **324**
- ✓ Taux de refus **35,8%**
- ✓ Taux de refus DALO **46,4%**
- ✓ dont **38** passés au moins 2 fois en CAL

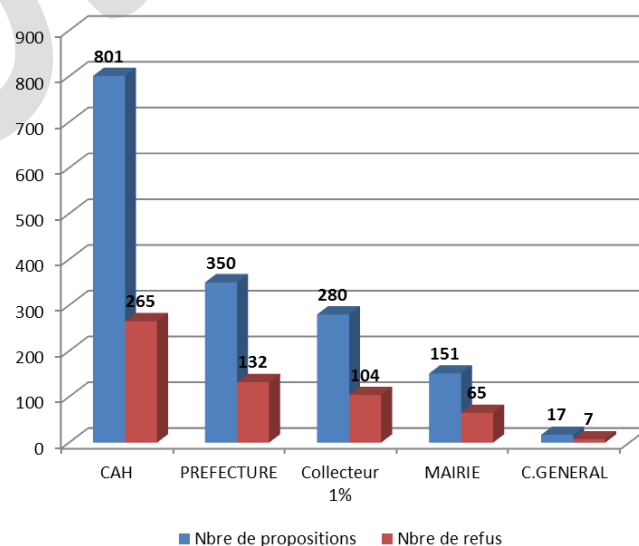
78 refus sur l'ensemble des refus étudiés concernent des dossiers DALO.

25.65% des refus sont à cause du quartier, et **11.87%** des refus ont lieu à cause de la taille du logement.

MOTIFS DE REFUS

	Nbre refus	% refus
Quartier	147	25,65%
Taille logement	68	11,87%
Eloignement logement	57	9,95%
Aucun	54	9,42%
Insécurité	39	6,81%
Non réponse convocation	33	5,76%
Etat du logement	32	5,58%
Etage, balcon, pas d'ascenseur	32	5,58%
Autre motif	111	19,38%
Total	573	100,00%

RESERVATAIRES



2. Plan d'action et orientations stratégiques (Le cahier des charges de gestion sociale)

2.1 Le service social

Le service social est un service spécialisé qui a pour mission de répondre aux besoins sociaux de la population locataire de l'office. Chaque travailleur social intervient sur un secteur géographique afin d'aider et d'orienter tout locataire qui en fait la demande ou dont la situation est signalée par divers relais à la fois internes et externes.

Les travailleurs sociaux, basés en agence, assurent tout au long de la procédure contentieuse le suivi des locataires en impayés de loyers, et tentent de trouver une solution afin d'apurer leur dette.

L'objectif de ce service est de répondre au mieux et le plus précocement possible à la demande, et de s'adapter à chaque situation :

- ✓ Permettre une présence quotidienne sur le secteur pour le locataire qui le sollicite,
- ✓ Créer un lien entre le locataire et le travailleur social, qui sera son seul interlocuteur depuis son entrée dans le logement jusqu'à la fin de la procédure contentieuse,
- ✓ Permettre à nos partenaires sociaux d'avoir un interlocuteur unique au service social de CAH,
- ✓ Permettre un travail en partenariat accru avec le personnel des agences,
- ✓ Permettre une meilleure intervention auprès des locataires qui font part de problèmes techniques dans leurs logements.

Le travailleur social basé en agence travaille étroitement avec les attachés de clientèle au moment de la signature du bail pour sensibiliser le nouveau locataire au paiement de son loyer.

Courant 2018, un Centre de Relation Client a été créé et a bénéficié d'un travailleur social qui renseigne au mieux les locataires en situation d'impayés. Le travailleur social a la possibilité de mettre en relation le locataire et le conseiller social en agence pour une intervention personnalisée.

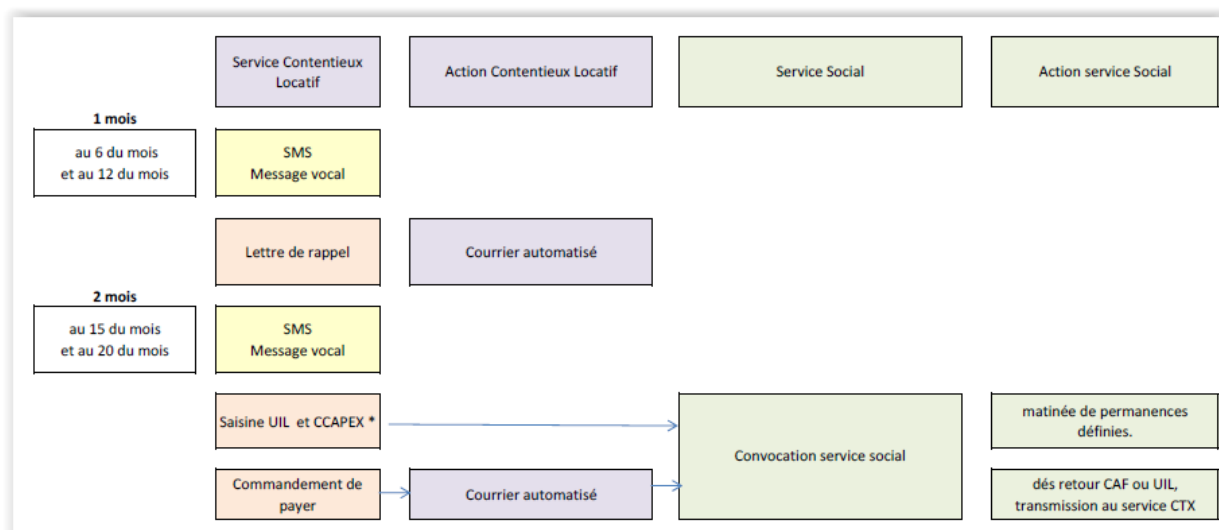
Depuis 2007, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale a été mise en place et réalise des pré-analyses sociales auprès des candidats qui sont présentés en commission d'attribution ou qui ont sollicité une mutation. Le travailleur social peut préparer un dossier de solvabilisation (FSL Accès).

2.2 Le service contentieux

La mission du Service Contentieux Locatif composé de 10 agents contentieux consiste à couvrir l'ensemble du risque locatif.

La gestion contentieuse implique une intervention au niveau du recouvrement des loyers ou charges de locataires occupant le logement qui leur a été attribué mais aussi, en sollicitant l'octroi du concours de la force publique auprès de l'Etat afin de procéder le cas échéant aux expulsions, après ordonnance de référé.

Pour parvenir à une diminution des impayés, Côte d'Azur Habitat a mis en œuvre une procédure afin d'intervenir le plus en amont possible lors du constat d'un impayé locatif.



Des mesures ont été mises en place dès le 1^{er} mois d'impayé : Envoi de SMS et de messages vocaux automatisés aux locataires présentant un impayé locatif ont été mis en place.

Après le commandement de payer délivré à 2 mois de dette, CAH assigne au Tribunal d'Instance le locataire en résiliation de bail.

Dans un souci de maîtrise budgétaire, le service contentieux locatif assure toujours la défense des intérêts de Côte d'Azur Habitat devant le Tribunal d'Instance de Nice et a élargi cette démarche au Tribunal d'Instance de Cagnes-sur-Mer. Pour 2018, 330 dossiers ont été défendus au Tribunal d'Instance de Nice et 39 dossiers au Tribunal de Cagnes sur Mer – ce qui a permis à l'établissement d'économiser 82.056 € d'honoraires.

La priorité demeure une solvabilisation des locataires, en évitant les expulsions qui ne sont en aucune façon la mission première du Service Contentieux Locatif.

Des réunions régulières sont instituées entre le Conseil Départemental des AM, le CCAS et Côte d'Azur Habitat (services Contentieux et social). Lors de ces rencontres, les situations des familles en difficultés sont abordées afin de convenir du meilleur accompagnement possible en vue d'éviter une résiliation de bail, voire une expulsion locative.

En outre, Côte d'Azur Habitat bénéficie d'un partenariat avec la C.A.F des Alpes-Maritimes permettant un suivi particulièrement fin des familles en situation d'impayé.

Côte d'Azur Habitat demeure en lien régulier avec les organismes débiteurs de prestations sociales (CAF, MSA) et avec la CCAPEX afin d'apporter un éclairage sur la situation de ses locataires.

La transversalité entre le Trésor Public et CAH est entretenue de manière soutenue.

Une convention de migration de l'OPH à la comptabilité commerciale est en cours de signature entre CAH et le Trésor Public.

Outre l'appréhension des tâches transférées, il est mis en exergue les problématiques que l'Office pourra rencontrer au niveau des procédures, des moyens humaines, des compétences, et les solutions qu'il

convient de déterminer en amont afin de tenter d'éviter des blocages lors de la concrétisation du passage en comptabilité commerciale au 1er janvier 2020..

▪ ORIENTATIONS ET PROGRAMMES D'ACTIONS

L'ensemble des procédures mises en œuvre et les interventions en amont soit à 1 mois d'impayés locatifs ont produit leurs effets.

Du 31/12/2017 au 31/12/2018, on a constaté une diminution des impayés. Le ratio de réduction étant enregistré à hauteur de **22.48%**.

Côte d'Azur Habitat est conscient qu'une politique renforcée de la prévention, des plans d'apurement et de l'accompagnement social des familles est indispensable pour permettre de recouvrer les impayés et éviter ainsi l'engagement d'une procédure voire une expulsion.

Côte d'Azur Habitat propose aux occupants de bonne foi en situation d'impayés la possibilité de rétablir leur situation après un jugement d'expulsion.

Côte d'Azur Habitat invite les locataires en contentieux à signer un protocole dès signification du commandement de quitter les lieux (**255** protocoles proposés en 2018 – **248** protocoles signés en 2018 - **82** protocoles dénoncés en 2018). Cela permet ainsi leur maintien dans les lieux

Depuis 3 ans, les moyens de paiements se sont développés : paiements sur place, par flash code, par téléphone, par internet et par carte bancaire.

Le prélèvement bancaire demeure toutefois le moyen de paiement que Côte d'Azur Habitat souhaite privilégier et donc développer.

▪ OBJECTIFS

Pour 2019, l'objectif principal est lié à la poursuite de la diminution des impayés locatifs enregistrée au cours de l'exercice 2018.

Le pendant de cet objectif, réside dans la réduction parallèle du nombre des foyers en impayés.

Côte d'Azur Habitat va s'attacher à diminuer le nombre de l'ensemble des locataires en impayés de plus de 3 mois ou en retards de paiement.

Le service Contentieux est particulièrement impacté par le prochain passage en comptabilité commerciale de Côte d'Azur Habitat et s'emploie à ce que ce changement n'engendre pas une hausse des impayés mais prend toutes dispositions pour que les futures procédures permettent une réactivité et une gestion efficiente des situations.

2.3 Droit au logement

▪ EFFECTUER UN SUIVI SPÉCIFIQUE DES DOSSIERS DALO

Depuis la mise en place de la loi DALO, la Préfecture nous transmet, au fur et à mesure de la vacance des logements, les candidats dont la demande de logement a été reconnue urgente et prioritaire par la Commission de Médiation pour présentation en Commission d'Attribution.

A la réception des dossiers, le service Gestion locative de Côte d'Azur Habitat :

- ✓ Vérifie l'ensemble des pièces du dossier et font recevoir par la CESF (Conseillère en Economie Sociale et Familiale) l'ensemble des candidats présentés en Commission d'Attribution.
- ✓ A l'issue de la CAL, la Préfecture est tenue informée des acceptations et des refus des candidats relevant du dispositif de la loi DALO.

▪ LA LISTE DES PUBLICS PRIORITAIRES ISSUE DU PDALPD (PLAN DEPARTEMENTAL D'ACTION POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES)

- ✓ Personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO.
- ✓ Personne en situation de handicap ou ayant à charge une telle personne.
- ✓ Personnes sortant d'un appartement thérapeutique.
- ✓ Personnes mal logées, défavorisées et difficultés financières ou d'ordre social.
- ✓ Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou logement de transition.
- ✓ Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée.
- ✓ Personnes exposées à des situations d'habitat indigne.
- ✓ Personnes victimes de violences au sein du couple ou mariage forcé.
- ✓ Personnes engagées dans un parcours de sortie de prostitution.
- ✓ Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme.
- ✓ Personnes ayant à charge un enfant mineur et logées dans les locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement social décent.
- ✓ Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
- ✓ Personnes menacées d'expulsion sans relogement.
- ✓ Loi ELAN : personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords (avec interdiction de l'auteur présumé, poursuivi ou condamné d'être en contact avec la victime).

▪ MAINTENIR UN DIALOGUE CONSTANT AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Rencontres régulières dans le cadre du Conseil Local de Concertation et du Conseil de concertation du Patrimoine pour définir :

- ✓ Le programme d'actions par agence.
- ✓ Le programme de réhabilitation, d'amélioration et la modification du cadre de vie.

▪ ASSURER UN SUIVI PERMANENT DU LOCATAIRE

Avant le passage en commission d'attribution, une pré-Analyse sociale est établie par un conseiller en Economie Sociale et Familiale qui rassemble et actualise les documents nécessaires à l'analyse du dossier. Perspective de déplacement à domicile (cas des personnes âgées)

A la signature du bail, le travailleur social (agence et/ou siège) met en place le dossier de demande de FSL. L'attaché de Clientèle saisit la demande APL par voie dématérialisée (IDEAL).

Pendant la vie du Bail, Côte d'Azur Habitat reçoit le locataire en situation d'impayés (dès le premier incident de paiement) et lui proposer l'aide la mieux adaptée à sa situation.

▪ RÉFLÉCHIR SUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE CONNAISSANCE PARTAGÉE DE LA DEMANDE PAR DIFFÉRENTS BAILLEURS

La Métropole Nice Côte d'Azur, dotée d'un programme local de l'habitat approuvé, a élaboré pour 6 ans son Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGDID) qui définit les orientations et les actions destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et le droit à l'information des demandeurs.

Le PPGDID prévoit notamment conformément à l'article L.441-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, les modalités d'organisation et de fonctionnement d'un service d'information et d'accueil des demandeurs de logement au sein de la Maison de l'Habitant.

C'est dans ce contexte que la Métropole a souhaité ouvrir une Maison de l'Habitant, lieu d'accueil commun qui offrira un service regroupant dans ce lieu unique des informations sur l'accès au parc locatif social mais aussi sur l'accession sociale à la propriété, les aides allouées aux propriétaires bailleurs ou occupants pour rénover leur logement dans le parc privé, les démarches à accomplir pour changer la destination de locaux, des informations sur le logement à destination des jeunes.... Et toute information sur des questions juridiques, financières et fiscales liées au logement.

Ce lieu d'accueil commun permettra d'enregistrer les demandes de logements sociaux et de renseigner les demandeurs sur l'état de leur dossier grâce notamment à la gestion partagée sur le Système National d'Enregistrement (SNE).

Côte d'Azur Habitat, comme l'ensemble des bailleurs présents sur la Métropole, est totalement associé et participera au lieu d'accueil commun dédié par la mise à disposition de personnel. L'ouverture de la Maison de l'Habitant est prévue en septembre 2019.

▪ CONTINGENT PRÉFECTORAL

Le contingent Préfectoral est entièrement géré par le service logement de la Préfecture. Les congés sont transmis par mail au réservataire ainsi que les avis de passage en Commission d'Attribution.

Un représentant du Préfet assiste à toutes les séances de la Commission d'Attribution de Côte d'Azur Habitat.

2.4 Poursuivre la politique de mutation et la développer

Côte d'Azur Habitat souhaite maintenir la Commission des Parcours Sociaux (la CPS analyse le bien-fondé de la demande et donne un avis de priorisation) et souhaite engager une réflexion sur le positionnement d'un candidat en mutation pour toute offre de logement.

Développer la politique d'échange de gré à gré (réduire la sous-occupation et la sur-occupation) : Objectif : croiser les demandes afin de favoriser la mobilité du parc par des échanges entre locataires.

Appliquer les dispositifs de la loi égalité et citoyenneté dans le cadre de la sous-occupation. Recenser les logements sous-occupés en s'appuyant sur l'enquête de l'occupation du parc social. Proposer un logement adapté à la composition familiale et aux besoins du locataire.

■ PARTENARIATS AVEC LES ASSOCIATIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DES BAUX GLISSANTS

Accompagner les personnes placées par les associations via des baux glissants (Partenariat avec le CCAS) :

Depuis 1984 CAH rencontre régulièrement les associations de logements temporaires. Des logements sont loués à ces associations qui y installent des familles qu'elles suivent dans le cadre d'un accompagnement social. L'objectif étant, qu'après un délai fixé de façon partenariale, l'occupant devienne titulaire du bail.

Conditions du glissement de bail : pas de dispositif réglementé, les conditions du glissement de bail sont librement négociées entre les contractants. Le glissement de bail nécessite un passage en Commission d'Attribution.

2.5 Les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires

Les locataires sont représentés au Conseil d'Administration de Côte d'Azur Habitat par quatre représentants des associations de locataires, élues aux dernières élections du 10 décembre 2018 (2 pour FLAM/FAMILLES RURALES, 1 pour CGL06, 1 pour Rayon de Soleil affilié AFOC).

Côte d'Azur Habitat a un service composé de 3 agents temps plein pour gérer la concertation locative, les mesures touchant à l'amélioration du cadre de vie.

■ LE PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

Côte d'Azur Habitat s'est doté en 2001, d'un Plan de Concertation Locative élaboré conjointement avec l'ensemble des partenaires énumérés dans la loi. Présenté par délibération n°76/2001 du Conseil d'Administration du 7 mars 2001, ce document contractuel depuis sa signature, le 23 novembre 2001 régit les relations entre les parties, détermine le cadre et organise les modalités pratiques de la concertation « bailleur-locataires » au sein du patrimoine de l'Office.

Le plan de concertation locative du patrimoine (PCP) de Côte d'Azur Habitat est composé d'une instance unique de concertation à l'échelle de l'organisme, le « conseil de concertation locative du patrimoine » (CCP) et de neuf « conseils locaux de concertation locative » (CLC), lieux privilégiés pour évoquer l'état du service rendu aux locataires dans les ensembles immobiliers.

Les Conseils de Concertation Locative sont consultés sur les projets patrimoniaux (CUS, PSP, RLS), les différents aspects de la gestion des ensembles immobiliers appartenant au patrimoine de l'Office, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition, de sécurisation des résidences et/ou résidentialisation, le traitement des réclamations, la maîtrise des charges et les économies d'énergie plus généralement, sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des locataires de l'Office.

La pratique, en matière de concertation dans ce cadre, a suivi l'évolution de la réglementation.

La réactualisation du Plan de Concertation Locative a fait l'objet d'une délibération n°89 du conseil d'administration du 24 septembre 2018, la signature est intervenue le 7 décembre 2018, pour une mise en œuvre au 1er janvier 2019 (articles 93 à 96 de la loi 2017-86 du 27 janvier 2017).

▪ LA CONCERTATION DE PROXIMITÉ POUR L'AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU

Mise en œuvre sur les différents quartiers avec les EPCI, les communes, les services de l'État dans le cadre :

- ✓ Le programme d'actions par agence.
- ✓ Des conventions d'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville annexées aux contrats de ville de Grasse et de la métropole Nice Côte d'Azur respectivement signées en date du 02 janvier 2017 et du 28 mars 2017.
- ✓ Des conventions de gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) pour une mutualisation des moyens communaux, métropolitains ou ceux de l'État afin de traiter des problèmes récurrents tels que l'éclairage public, l'enlèvement des encombrants, la propreté, l'occupation des espaces publics, la lutte contre les actes d'incivisme, le stationnement anarchique, la prévention de la délinquance, les actions en faveur de la parentalité, chantier- école avec la SEGPA du collège St Exupéry à St Laurent du Var.
- ✓ Des démarches participatives qui visent à considérer le locataire en tant qu'acteur, ou expert d'usage d'une résidence ou d'un quartier sont mises en œuvre sur les sites en PRU (Ariane, Moulins, Liserons) ou en QPV (Roquebillière, Bon Voyage, route de Turin).
- ✓ Elles relèvent d'une volonté commune de la métropole NCA, de l'État et de Côte d'Azur Habitat de favoriser et de soutenir la participation des habitants aux initiatives locales.
- ✓ Ces démarches nécessitent la participation de représentants de CAH à des groupes de travail ou des « commissions cadre de vie » sur les thèmes suivants : l'utilisation des espaces communs, la sécurité & la tranquillité publique, la relation bailleur/locataires, la propreté, les nuisances, les regroupements en pieds d'immeubles, etc.
- ✓ Le «vivre ensemble», correspond à un double enjeu pour Côte d'Azur Habitat, améliorer en permanence la qualité du service rendu, du cadre de vie et animer au quotidien une relation de proximité. Les actions menées par Côte d'Azur Habitat avec les locataires, les associations (1901) et les institutions présentes sur les quartiers répondent à cet objectif :

- Le dispositif des locataires référents pour améliorer le service rendu, (les ascenseurs, la propreté, le tri sélectif, la lutte contre l'incivisme, le respect du règlement intérieur) sur les quartiers des Moulins, des Liserons, de l'Ariane, de Roquebillière, St Roch, de Las Planas.
 - Le respect du règlement intérieur de Côte d'Azur Habitat avec l'association ADIL 06, organisation de réunions sur les droits et obligations du locataire avec les locataires concernés, sur des ensembles immobiliers où sont recensés des actes de vandalisme ou d'incivisme. Les thématiques récurrentes sont l'occupation inappropriée des espaces communs, les regroupements en pied d'immeuble, le stationnement anarchique, le dépôt sauvage d'encombrants, les jets d'ordures ménagères par les fenêtres, le vandalisme sur des équipements (portails, barrières, ascenseurs, bris de glace, placards techniques, etc.).
 - La médiation sociale de nuit assurée par des associations PAJE et ADAM sur Nice (Est, Ouest) et Carros.
 - Le dispositif « A.B.E.I.L », sur Nice Est avec les associations AGIS 06 pour l'accompagnement social des ménages bénéficiaires et GALICE pour l'auto-réhabilitation de leur logement et des parties communes.
 - L'accueil par Côte d'Azur Habitat de volontaires en service civique en 2016, 2017 et 2018.
- ✓ La participation de Côte d'Azur Habitat à la mise en œuvre de projets environnementaux:
- La maîtrise des consommations (eau et électricité) et des charges locatives avec les associations UNISCITÉ (mediaterre et VTE), ADAM mais aussi ERDF « projet Hapi », le Monitoring Urbain Expérimental (MUE) à l'Alandier (construction neuve) et dans un immeuble réhabilité (tour 31), dans le quartier des Moulins.
 - L'installation de compteurs électriques « LINKY » accompagnée par un projet européen « smart up » mené avec Alphééis, Enedis et l'association « ADAM » sur le quartier des Moulins, site en PRU (1000 ménages contactés et sensibilisés).
 - La mise en œuvre du dispositif Clink sur la commune de Grasse (collecte du verre).
 - Les journées « propreté des quartiers » organisées à l'initiative de collectifs d'habitants avec mise à disposition de moyens matériels & humains par Côte d'Azur Habitat sur les communes de Nice, St Laurent du Var, la Trinité.
 - La création de jardins partagés sur différents quartiers dans le département des Alpes-Maritimes.
 - Les clauses d'insertion qui ont permis de générer 118 435 heures d'insertion soit 337 contrats.
 - La mise en œuvre d'une recyclerie avec la métropole Nice Côte d'Azur pour améliorer la collecte des encombrants.

2.6 Les orientations stratégiques en faveur d'une concertation avec les locataires

- ✓ Poursuivre la concertation locative à l'élaboration de la CUS dans le cadre du plan de concertation locative. Une première concertation avait été réalisée en conseil de concertation du patrimoine du 21 Décembre 2017, le projet actuel sera à nouveau, travaillé en conseil de concertation du patrimoine au cours de l'année 2019.

- ✓ Améliorer la qualité du service rendu aux locataires dans le cadre du plan de concertation locative du patrimoine, mais aussi des accords locaux collectifs ou des accords directs.
- ✓ Etendre la démarche participative à d'autres groupes immobiliers du patrimoine de Côte d'Azur Habitat par la mise en place de « locataire-référents » par immeuble ou groupes d'immeubles, dans une relation de partenariat « locataires/bailleur »
- ✓ Développer la concertation sur la contribution de l'office aux enjeux du développement durable. Il s'agit pour l'office de développer la communication, l'information sociale et environnementale à l'attention des représentants des locataires et des locataires. De nouveaux projets devront être menés avec les ménages en situation de précarité pour les aider à consommer autrement, afin de leur donner plus de pouvoir d'achat (économies de charges)
- ✓ Poursuivre la participation à la mise en place de projets environnementaux dans les quartiers. Il s'agit pour l'office d'accompagner le changement de comportement des locataires pour une meilleure maîtrise des charges locatives (électricité, eau, chauffage, tri sélectif, éco gestes, encombrants)

2.7 Les droits de réservations

	QPV	HORS QPV	Total
C. Régional	1	7	8
C. Général	144	205	349
CAH	4 850	5 867	10 717
Collecteur 1%	1 094	1 760	2 854
Mairie	446	961	1 407
Préfecture	1 968	2 484	4 452
Total	8 503	11 284	19 787

2.8 Le SLS

■ L'ETAT DES LIEUX

En 2019 **773** foyers étaient concernés par le SLS pour un montant global de **121 693,56€**

- ✓ **740** foyers au-dessus des plafonds soit 98 347,17€
 - SLS moyen : **132,90€**
 - SLS maximum : **1 001,95€**
 - SLS minimum : **3,86€**
- ✓ **33** foyers n'ayant pas répondu à l'enquête.

■ LOGEMENTS EXCLUS DU CHAMPS D'APPLICATION DU SLS

- ✓ Certains logements sont exclus en fonction de leur catégorie de financement :
 - Ceux construits ou acquis sur fonds propres, non conventionnés
 - Ceux financés en ILN et non conventionnés à l'APL
 - Ceux financés en PLI
 - Ceux financés en PLS en 1992-1993
- ✓ Sont également exclus :
 - Les logements-foyers et les résidences sociales
 - Les logements loués en vue de leur sous-location à des personnes physiques
 - Les logements qui sont attribués en dérogation aux plafonds de ressources
- ✓ Certains sont exclus en fonction du secteur géographique :
 - Les logements situés en zone urbaine sensible (ZUS) jusqu'à fin 2014 et depuis janvier 2015 ceux situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV). Cependant, les locataires qui occupent un logement situé en ZUS en décembre 2014 et dont l'immeuble n'est plus classé en QPV en 2015 continuent à bénéficier de la non application du SLS.
 - Les logements situés en zone de revitalisation rurale (ZRR) dont la liste a été modifiée par l'arrêté du 22 février 2018.
- ✓ Les occupants des logements ayant fait l'objet d'une décision judiciaire, et qui sont en indemnité d'occupation, sont exclus puisqu'ils ont perdu le titre de locataires.
- ✓ Enfin, les locataires bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement ou de l'allocation logement sont exclus puisque par définition ils ont des ressources inférieures aux plafonds de ressources.

III. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

1. Etat des lieux

1.1 Les enquêtes de satisfaction

Lors de la précédente CUS et des enquêtes précédentes, trois axes d'amélioration apparaissaient prioritaires :

1. Améliorer le traitement et le suivi des réclamations.
2. Renforcer l'information sur les nouveaux services rendus aux locataires.
3. Expliquer davantage les orientations retenues.

▪ RÉSULTATS DE LA DERNIÈRE ENQUÊTE JUILLET 2017

La satisfaction exprimée par plus de **74%** des locataires ayant participé à l'enquête constate les progrès et nous encourage à faire encore mieux au service des locataires. (En 2014, il était de **70.6%**).

- ✓ Le niveau de satisfaction est de **80,5%** hors QPV. En QPV, il atteint **63%**.

Evolution depuis la dernière enquête

2017	2014	% De satisfaits et très satisfaits / réponses exprimées
75%	65%	L'Information et la communication avec Côte d'Azur Habitat (information sur les travaux, clarté des documents, organisation de réunions, support de communication ...)
71%	67%	La Qualité de l'accueil (confort, écoute, disponibilité...)
71%	65%	La recommandation de Côte d'Azur Habitat comme bailleur
69%	60%	Le fonctionnement général des équipements techniques du logement
58%	51%	La propreté des parties communes
57%	55%	La qualité de vie dans le quartier
56%	50%	Le traitement des autres demandes (troubles de voisinage, problème de loyer ou de charges, problèmes administratif)

Cependant 3 Axes d'amélioration apparaissent prioritaires pour cette CUS 2.

- ✓ Les parties communes / les espaces extérieurs de la résidence.
- ✓ La qualité des espaces et services publics du quartier.
- ✓ Les Interventions sur les pannes des ascenseurs et les réclamations techniques dans les parties communes.

1.2 L'information et la communication auprès des locataires

■ LE JOURNAL DES LOCATAIRES « ENTRE NOUS »

Ce journal est un quadrimestriel qui permet de créer du lien avec nos locataires. 80% des organismes HLM disposent d'un outil similaire. Il permet une meilleure diffusion des infos sur les projets en cours dans nos Résidences, sur les bonnes pratiques à respecter au quotidien. C'est un vecteur de développement de nos actions menés sur le terrain par le biais des actus qui reprennent les manifestations ou inaugurations de l'établissement. Il permet également de retrouver des pages historiques de ce journal comme les ventes de logements de notre parc immobilier ou encore les différents contacts utiles. Autant de sujets ou de thèmes abordés qui intéressent la majeure partie nos locataires.



Les flyers nous servent à promouvoir et vulgariser les informations qui nous permettent d'améliorer notre communication avec nos locataires. Il s'agit donc d'un condensé d'informations avec un visuel attractif qui doit retenir l'attention et parler à l'ensemble des locataires présents dans notre parc, soit plus de 20 000 logements.

Nous devons donc intégrer un visuel attractif et des informations complètes sur un thème précis. Voici donc les exemples de nos futures campagnes de communication :

- ✓ La mise en place d'un Numéro Unique pour accéder à tous les collaborateurs de Côte d'Azur Habitat.
- ✓ Le développement de nos futurs sites : Internet et Extranet.
- ✓ Le passage en comptabilité commerciale au 1 janvier 2020.



■ LE SITE INTERNET

Depuis 2007, Côte d'Azur Habitat est présent sur le Web et dispose d'un site internet www.cda-habitat.fr.

Vitrine de notre activité, il permettait de nous découvrir, soit pour les locataires actuels ou futurs, soit pour nos partenaires et institutionnels. Si depuis cette date nous avons apporté des modifications et des fonctionnalités (*le paiement du loyer en ligne par exemple*), il était donc temps de procéder à une refonte globale de notre communication digitale, plan d'action majeur explicité dans les pages suivantes.

■ ORGANISATION DE CONCOURS (EX BALCONS FLEURIS)



2. Orientation stratégique

2.1 Les engagements au titre de l'abattement de la TFPB

L'abattement de 30% de la TFPB est mobilisé pour des actions de renforcement de la gestion ou des actions spécifiques aux quartiers selon la nomenclature définie par le cadre national et dans les deux conventions annexées aux contrats de ville de Grasse et de la métropole Nice Côte d'Azur respectivement signées en date du 02 janvier 2017 et du 28 mars 2017.

Cela concerne 9 108 logements appartenant à CAH, situés dans quartiers prioritaires de la politique des villes (QPV), des Alpes-Maritimes.

▪ L'UTILISATION DE L'EXONÉRATION PARTIELLE DE LA TFPB :

Les actions retenues ont permis un abattement de 1.731.276 € /an de la TFPB sur la période 2016-2020 et ont favorisé la mise en œuvre ou l'amplification d'actions thématiques supplémentaires dans ces QPV (évaluées à 2.4 millions d'€ annuel):

✓ Renforcement de la présence du personnel de proximité	624 462 €/ an
✓ Formation/soutien des personnels de proximité	11 640 €/ an
✓ Sur-entretien	297 029 €/ an
✓ Gestion des déchets, des encombrants et des épaves	98 905€/ an
✓ Tranquillité résidentielle	98 333€/ an
✓ Animation, lien social, vivre ensemble	383 278€/ an
✓ Petits travaux d'amélioration de la qualité de service	940 883€/ an

Détails par QPV des dépenses prévisionnelles par thématiques 2016-2020

	LAS PLANAS	NICEA	MOULINS/ Porte France	SAGNES	Centre Ville	PAILLON	Palais EXPO	ARIANE	CARROS	GRASSE	TOTAL PREVISIONNEL
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	36 078 €	13 520 €	201 167 €	16 450 €	1 395 €	176 201 €	8 253 €	58 283 €	78 989 €	34 126 €	624 462 €
Formation/soutien des personnels de proximité	540 €		540 €	540 €	540 €	540 €	540 €	540 €	540 €	7 320 €	11 640 €
Sur-entretien	2 545 €	28 000 €	88 861 €	7 641 €	980 €	121 272 €	3 505 €	37 206 €	7 019 €		297 029 €
Gestion des déchets et encombrants / épaves	7 099 €	15 180 €	18 067 €	1 921 €	353 €	20 741 €	1 147 €	14 816 €	4 601 €	14 980 €	98 905 €
Tranquillité résidentielle			37 500 €			40 833 €		20 000 €			98 333 €
Animation, lien social, vivre ensemble	6 222 €	1 600 €	124 386 €	5 041 €	6 866 €	141 753 €	3 584 €	39 663 €	48 663 €	5 500 €	383 278 €
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	54 462 €	1 700 €	312 005 €	8 000 €		324 772 €	45 000 €	144 500 €	27 444 €	23 000 €	940 883 €
TOTAL	106 946 €	60 000 €	782 526 €	39 593 €	10 134 €	826 112 €	62 029 €	315 008 €	167 256 €	84 926 €	2 454 530 €

▪ AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES LOCATAIRES DANS LES ZONES QPV

- ✓ Conduire les opérations de renouvellement urbain dans le respect du cadre des projets de rénovation urbaine (PRU).
- ✓ Redonner un cadre de vie attractif et revaloriser l'offre commerciale.

- ✓ Participer à la diversification des bailleurs sur ces territoires et du prolongement des lignes du Tramway, véritables enjeux de rapprochement et de mixité sociale par des moyens modernes de transports.
- ✓ Consolider et valoriser, dans le cadre des conventions de Gestion Urbaine de Proximité, la mutualisation des moyens avec les partenaires signataires de ces conventions (Etat, Conseil Départemental, NCA, Communautés d'agglomérations, Communes, CAFAM, associations) pour poursuivre la mise en œuvre de projets de développement social et d'éducation des locataires (informations sur leurs droits et leurs obligations, sur l'apprentissage des éco gestes qui leur permettent d'économiser des charges récupérables tout en protégeant leur environnement). Partenariat dans le cadre des Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) pour la mise en œuvre de projets d'embellissement de leur quartier par la réalisation de travaux (fontaine, porche, parties communes internes ou externes).
- ✓ Continuer à développer l'aménagement des accès pour les personnes handicapées pour favoriser leur quotidien.
- ✓ Résidentialiser par la spécialisation d'espaces réservés : aux stationnements, aux cheminements et aux espaces verts. Projet de mutualisation (Ariane) avec l'ensemble des bailleurs présents dans les domaines de la vidéosurveillance et la sécurisation des parkings.
- ✓ Poursuivre sur les ZUS Nice Est et des Moulins, l'introduction des médiateurs de nuit pour assurer la médiation de nuit entre 20h et 3 heures du matin.
- ✓ Développer les actions en faveur de l'insertion économique par le biais des chantiers d'insertion, des clauses d'insertion dans les marchés publics ou des marchés d'insertion (article 40).

■ AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ET D'ACCUEIL RENDU AUX LOCATAIRES DANS LES QPV

- ✓ Conforter l'action des gardiens d'immeuble par un accompagnement accentué du responsable de secteur et du chef d'agence.
- ✓ Poursuivre et développer les plans de formation au profit des personnels d'accueil et de proximité.
- ✓ Améliorer le traitement de la réclamation par le biais d'outils de télécommunication plus rapides (ex : sms) permettant d'évaluer la satisfaction des suites données à leurs doléances. Poursuivre le phoning vers les locataires. D'une manière générale améliorer la qualité et la rapidité de réponse.
- ✓ Apporter des aides aux associations de quartier en proposant des locaux au sein même des cités avec des loyers adaptés, favorisant les liens sociaux et de proximité avec les résidents.
- ✓ Mener des enquêtes de satisfaction permettant une meilleure évaluation du besoin des locataires.
- ✓ Mise à disposition de locaux à tarif associatif pour la création sur Pasteur d'un PIMMS : Point Information Médiation Multi Services dont l'objet est de centraliser dans un seul lieu, tous les acteurs de la vie quotidienne d'un citoyen. Relais d'information et de médiation, le PIMMS facilite l'utilisation des services publics et privés.
- ✓ Poursuivre la méthode de gestion de site adapté qui permet au travers d'un focus mis sur 3 ensembles immobiliers, d'améliorer le service rendu aux locataires, par un diagnostic précis et des actions correctives le cas échéant, puis développer une communication en direction des locataires (Animation de réunions par le biais de PowerPoint, l'élaboration de flyer) afin d'établir un dialogue avec des locataires référents.

2.2 La démarche qualité de l'organisme

■ GRANDES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DÉFINIES POUR AMÉLIOREER L'ENTRETIEN ET LA GESTION DU PARC

- ✓ Améliorer la qualité du service rendu.
- ✓ Veiller à l'installation et au confort des locataires lors de leur entrée dans les lieux.
- ✓ Maintenir un service d'astreinte, en cas d'urgence, à l'écoute des locataires 7 jours sur 7.
- ✓ Respecter l'emploi du temps des locataires pour les rendez-vous relatifs aux interventions techniques.

■ LES MOYENS GÉNÉRAUX ET L'ORGANISATION MISE EN ŒUVRE POUR AMÉLIORER L'ENTRETIEN ET LA GESTION : DÉVELOPPEMENT QUALITATIF APPUYÉ DE DONNÉES CHIFFRÉES

- ✓ Dispositif de gestion de proximité :

La gestion au quotidien des résidences relève de la gestion de proximité des 7 agences de CAH. Les rôles des personnels de terrain sont prépondérants. Ils répondent aux préoccupations des locataires dans la vie quotidienne de leur résidence.

Les personnels des 7 agences décentralisées ont été renforcés notamment par :

- ✓ Le recrutement ou le remplacement de gardiens d'immeubles.
- ✓ Le déploiement des assistantes sociales pour suivre les situations des locataires en difficulté (dettes locatives, comportements).

Par ailleurs, CAH s'est doté d'un service « politique de la Ville » qui met en œuvre des projets favorisant la cohésion sociale et l'emploi s'appuyant sur la mise en œuvre de partenariats.

■ GRANDES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DÉFINIES POUR AMÉLIORER LA RÉPONSE, LE SUIVI ET LA TRAÇABILITÉ DES RÉCLAMATIONS

- ✓ Respecter les délais de réponse aux réclamations des locataires.
- ✓ Evaluer, régulièrement, le niveau de satisfaction des locataires et les actions nécessaires pour l'amélioration des services.

Des actions menées dans les résidences pour améliorer la qualité de vie des locataires. Une stratégie urbaine pour reconnecter les quartiers à la ville :

- ✓ La démolition-reconstruction de **1 000** logements.
- ✓ 3 sites sont concernés : Pasteur, Ariane (phase 1 & 2), Quartier des Moulins (tranche 1 à 3).
- ✓ Un budget de **410M€** dont **76.6M€** pour Côte d'Azur Habitat.

Modernisation, ouverture, amélioration des transports dans les quartiers,

Poursuite des réhabilitations thématiques d'envergure,

Emergence de nouveaux besoins (dans certaines résidences réhabilitées depuis +10 ans des demandes nouvelles se font jour : Travaux de rafraîchissement à envisager).

▪ **UN PROJET DE GESTION POUR ASSURER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE DANS TOUTES LES SITUATIONS URBAINES ET SOCIALES :**

- ✓ La signature de conventions de gestion urbaine de proximité entre Côte d'Azur Habitat et les acteurs locaux du quartier.
- ✓ L'utilisation de l'exonération partielle de la TFPB : 1 731 276€/an sur la période 2016-2020.
- ✓ Un service politique de la ville qui met en œuvre des projets favorisant la cohésion sociale et l'emploi.
- ✓ Une co-construction de projets avec mise en œuvre d'une démarche participative qui vise à considérer les locataires en tant qu'acteurs d'un quartier. Elle relève d'une volonté de Côte d'Azur Habitat, de la commune, de la métropole et de l'Etat.

2.2.1. Les ascenseurs

- ✓ Structuration et création d'une cellule Ascenseurs et portes de garage sous la responsabilité du directeur de la proximité pour assurer un meilleur suivi de l'entretien et de la maintenance des appareils.
- ✓ Réunion trimestrielle avec les prestataires pour mettre en exergue les problématiques sur certains ascenseurs.
- ✓ Réunion trimestrielle avec l'assistant maître d'ouvrage et les prestataires pour le suivi de la CUS.
- ✓ Accès aux plateformes des prestataires pour le suivi de l'entretien et des pannes des appareils.
- ✓ Nomination d'un référent sur le secteur de St Augustin qui fait le lien entre CAH et le prestataire et qui donne satisfaction.
 - Information et communication,
 - Amélioration du taux global de la réclamation,
 - Vigilance sur le traitement de la réclamation (délais),
 - Amélioration de la relation client via une plateforme téléphonique interne courant 2018.

2.2.2. Le traitement des réclamations

Depuis 2009 CAH s'est doté d'un outil (IGRT) pour le traitement de la réclamation. L'Objectif étant d'améliorer la relation avec les locataires :

- ✓ Enregistrement rapide des réclamations.
- ✓ Bonne qualification des problèmes (technique, contrat de maintenance, régie, sinistre, syndic, surveillance, parking).
- ✓ Suppression des redondances.
- ✓ Suivi des réclamations avec relance éventuelle.
- ✓ IGRT permet d'optimiser la qualité des échanges internes et externes.
- ✓ Optimiser la traçabilité.
- ✓ Gagner du temps pour apporter une réponse pertinente au locataire.

- ✓ Optimiser la transversalité entre les services (Agences, Direction à la proximité, Direction des services techniques, Direction de la gestion locative, Service de la clientèle).
- ✓ Réduire l'utilisation et l'échange du support papier.
- ✓ Envoyer des SMS et des mails aux locataires :
 - lorsque la réclamation est classée et traitée,
 - ou concerne des réparations locatives,
 - ou nécessite un entretien avec la conseillère sociale,

Chiffres clés

- ✓ **26 203** réclamations techniques enregistrées pour 2016.
- ✓ **26 710** réclamations techniques enregistrées pour 2017.
- ✓ **32 511** réclamations techniques enregistrées pour 2018.

L'organisme s'est aussi doté en 2010 d'une Direction de la Clientèle qui assure de manière plus fine le suivi de ces réclamations (indicateurs chiffrés à l'appui et intégrés dans les objectifs transverses de l'établissement au titre de l'intéressement des collaborateurs). Cette Direction centralise aujourd'hui la totalité des courriers techniques des agences de proximité et assure la réponse dans un délai défini. Cela va dans le sens d'une réponse personnalisée et plus uniforme dans son formalisme, et permet d'obtenir une qualité accrue des réponses à ses locataires.

3. Plan d'action

Une communication visant à se rapprocher des locataires et mieux les informer :

3.1 L'évolution des sites Internet/Extranet de Côte d'Azur Habitat

■ OBJECTIF TRIPLE :

- ✓ Moderniser le site internet institutionnel de Côte d'Azur Habitat
- ✓ Créer le site extranet de Côte d'Azur Habitat pour offrir des services personnalisés à ses locataires et améliorer le service rendu.
- ✓ Refondre le site intranet de Côte d'Azur Habitat en un véritable centre de ressources pour ses agents.

■ ENJEUX

Le site internet doit représenter l'image de Côte d'Azur Habitat, qu'il devra positionner comme un établissement dynamique. La solution mise en place devra susciter l'intérêt, informer les locataires, les candidats, les futurs acquéreurs, les fournisseurs, les partenaires, les agents. Elle devra permettre de gagner en visibilité et permettre de créer du lien. Elle devra également être un outil efficace pour les équipes de Côte d'Azur Habitat, mettre en ligne des informations claires et facilement compréhensibles permettant de réduire les demandes récurrentes aux agences et services de CAH, et participer à l'amélioration des outils de fonctionnement.

▪ EXTRANET

Créer un Extranet pour offrir des services personnalisés aux locataires et ainsi améliorer le service rendu :

- ✓ Payer l'échéance en cours et l'éventuelle dette impayée.
- ✓ Télécharger les avis d'échéances et autres documents.
- ✓ Consulter ses dossiers et contrats.
- ✓ Mettre à jour les informations locatives dans le système d'information de CAH.
- ✓ Souscrire ou modifier le prélèvement automatique.
- ✓ Mettre à jour les informations sur l'assurance locative.
- ✓ Consulter et déposer une nouvelle réclamation.
- ✓ Répondre à une enquête et mettre à jour les informations.
- ✓ Gérer une bourse d'échange de logement de gré à gré.
- ✓ Informer de façon ciblée selon la résidence.

3.2 Centre de Relation Clientèle interne de Côte d'Azur Habitat (2018)

Le CRC a été mis en place afin de :

- ✓ Professionnaliser l'accueil téléphonique de l'établissement et d'optimiser son image,
- ✓ Répondre favorablement aux réclamations des locataires,
- ✓ Améliorer la qualité de service rendu aux locataires.

Il est mis en place depuis le 9 avril 2018. Il se compose :

- ✓ 1 CRC Technique comprenant 8 Conseillers clientèle formés à répondre efficacement aux locataires, à saisir puis à suivre les réclamations techniques.
 - Un rappel du locataire est effectué systématiquement par les Conseillers Clientèle pour tout ce qui concerne les réclamations relatives aux contrats de maintenance.
- ✓ 1 CRC dédié au pré-contentieux du locataire ainsi qu'aux questions concernant la vie de son bail. Il est en fonction depuis le 1er novembre 2018. L'objectif étant de mettre à disposition du locataire appelant, 1 Conseiller clientèle dédié à ces questions et 1 Conseillère Economique Sociale et Familiale, assurant ainsi un premier niveau de réponse immédiat.
Ce CRC, prend également les rendez-vous pour les chargés de contentieux locatifs.

Afin d'améliorer toujours plus notre relation avec nos locataires :

- ✓ En 2019 sera activé un numéro unique d'appels avec la mise en place d'un serveur vocal interactif.
- ✓ Les Conseillers clientèle prendront les rendez-vous pour les Responsables de secteur et les attachés de clientèle pour tout ce qui concerne les états des lieux entrants et sortants et les visites après attribution de logement.

Des perspectives ambitieuses

Dans le souci constant d'améliorer la qualité de service rendu à nos locataires, l'Office envisage à horizon 2023 de certifier ISO le Centre de Relation Clientèle.

IV. LES ENGAGEMENTS (INDICATEURS DE PERFORMANCE)

La convention d'utilité sociale comporte des indicateurs permettant de mesurer le niveau de réalisation des objectifs fixés pour chaque aspect de la politique des organismes mentionnés au présent article. Ces indicateurs sont définis par décret en Conseil d'Etat. Dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements, la convention prévoit également un dispositif de modulation du supplément de loyer de solidarité selon des seuils et des modalités définis par décret en Conseil d'Etat (L 445-1 CCH).

1. Logements locatifs sociaux

1.1 Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

▪ AGRÉMENTS

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (PLAI, PLUS, PLS), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors QPV et part hors du cadre du renouvellement urbain, à 3 et 6 ans

Finalité : Favoriser le développement de l'offre de logements locatifs sociaux, par l'agrément des projets des organismes constructeurs, dans le respect des orientations nationales en matière de mixité sociale et favoriser l'adéquation de l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires.

	Quartiers et financements	Référence : indicateur PP-1 pour la période 2016-2018	Engagement en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
			2019-2021	2019-2024
DPT 06	PLAI	40	232	367
	Dont PLAÍ adapté	0	0	0
	PLUS	150	363	678
	PLS	46	29	29
	% hors QPV	100%	100%	100%
	% hors RU	82%	73%	84%
NCA	PLAI	40	217	352
	Dont PLAÍ adapté	0	0	0
	PLUS	150	326	641
	PLS	46	25	25
	% hors QPV	100%	100%	100%
	% hors RU	82%	70%	83%

	Quartiers et financements	Référence : indicateur PP-1 pour la période 2016-2018	Engagement en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
			2019-2021	2019-2024
CASA	PLAI	0	0	0
	Dont PLAI adapté	0	0	0
	PLUS	0	0	0
	PLS	0	0	0
	% hors QPV	0%	0%	0%
	% hors RU	0%	0%	0%
CARF	PLAI	0	15	15
	Dont PLAI adapté	0	0	0
	PLUS	0	35	35
	PLS	0	0	0
	% hors QPV	0%	100%	100%
	% hors RU	0%	100%	100%
CAPL	PLAI	0	0	0
	Dont PLAI adapté	0	0	0
	PLUS	0	0	0
	PLS	0	0	0
	% hors QPV	0%	0%	0%
	% hors RU	0%	0%	0%
CAPG	PLAI	0	0	0
	Dont PLAI adapté	0	0	0
	PLUS	0	2	2
	PLS	0	4	4
	% hors QPV	0%	100%	100%
	% hors RU	0%	100%	100%
CCPP	PLAI	0	0	0
	Dont PLAI adapté	0	0	0
	PLUS	0	0	0
	PLS	0	0	0
	% hors QPV	0%	0%	0%
	% hors RU	0%	0%	0%

- ✓ Articulation avec les différents PLH, territorialisation de l'indicateur PP-1 (part par rapport au nombre total de logements).

	PLH			Impact CAH s PLH/an	
	période	Const attendue / an	part LLS / an	NB LLS	%
NCA	2017/2022	3 548	1 721	189	11,0%
CASA					
CARF				17	
CAPL					
CAPG	2017/2022	760	380	2	0,5%
CCPP					
CCAA					
DPT 06				208	

■ RENOVATIONS

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovations d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétiques F et G par an

Finalité : Améliorer la performance énergétique des logements locatifs sociaux, grâce à la rénovation au sein du parc de logement de classe énergétique F et G selon des objectifs pluriannuels.

	Référence : Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31/12/2018	Référence : Logements F, G rénovés, passés A, B, C, D, E au cours de l'année 2018	Engagements en nombre, par année					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
			F, G			F, G		
DPT 06	335	3	3	0	0	22	36	6

✓ Changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements.

	Référence : Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique au cours de 2018	Prévision en nombre, du changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements, par année						Répartition de la totalité du parc existant par étiquettes énergétiques 2018							Prévision de la totalité du parc existant par étiquettes énergétiques 2024						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
DPT 06	459	298	31	0	198	46	271	288	4793	9301	3332	1516	309	26	288	5285	9408	3546	827	201	10

■ REHABILITATIONS

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année

Finalité : Assurer un suivi de la programmation de réhabilitations de logements locatifs sociaux en prenant en compte les enjeux de réhabilitation au sein du parc locatif et de la stratégie globale de l'organisme

	Logements réhabilités éligibles à un prêt de la CDC dans le patrimoine de l'organisme au 31/12/2018	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31/12/2018	Engagements en nombre, par année					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	1 297	4432	295	542	294	177	171	321
NCA	1 297	2 395	0	437	200	165	163	191
CASA	0	677	186	63	0	12	0	6
CARF	0	675	0	4	70	0	0	66
CAPL	0	205	109	0	0	0	0	0
CAPG	0	139	0	0	0	0	0	45
CCPP	0	185	0	0	24	0	0	13
CCAA	0	156	0	38	0	0	8	0

1.2 Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

■ ATTRIBUTION AUX PLUS MODESTES

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des 23^{ème} à 26^{ème} alinéas de l'art L 441-1, parmi le nombre total des attributions hors QPV, par année

Finalité : permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et favoriser l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

	Orientations fixées dans une CIL	Objectifs fixés par une CIA	Référence : nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés réalisées, au 31/12/2018	Engagements annuels, en %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024
NCA	OUI	OUI	169	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CARF	NON	NON	29	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CASA	OUI	OUI	16	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CAPL	NON	NON	7	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CAPG	NON	NON	8	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CCPP	NON	NON	8	25%	25%	25%	25%	25%	25%
DPT 06			237	25%	25%	25%	25%	25%	25%

✓ Pourcentage des refus des logements proposés en 2018 par type de motif.

Motif du refus	Nb	%
Logement trop petit	68	11.87%
Qualité du logement	32	5.58%
Quartier, environnement	147	25.65%
Non adapté handicap	28	4.89%
Autres	298	52.01%
TOTAL	573	100%

■ ATTRIBUTIONS AUX PUBLIC PRIORITAIRES

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L441-1 du CCH déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors QPV, parmi le nombre total des attributions, par année

Finalité : Mettre en œuvre le droit du logement afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées.

Zone	Référence : nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires au 31/12/2018	Engagements annuels, en pourcentage					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
NCA	70	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	38	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CARF	8	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	8	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CASA	1	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	1	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CAPL	6	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	6	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CAPG	6	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	5	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CCPP	0	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dont Hors QPV	0	25%	25%	25%	25%	25%	25%
DPT 06	91	25%	25%	25%	25%	25%	25%

1.3 Assurer la qualité du service rendu aux locataires

■ ACCESSIBILITÉ

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année

Finalité : Favoriser l'accessibilité aux logements à l'ensemble des publics dans le parc social et faciliter ainsi l'adaptation future des logements aux évolutions des besoins des personnes logées au cours de leur vie.

Zone	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, au 31/12/2018		Engagements annuels en nombre					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	8 277	42%	8 443	8 611	8 784	8 959	9 138	9 321

- ✓ Ensemble des démarches et procédures engagées ou projetées pour développer l'accessibilité et l'adaptation de son patrimoine à la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap.

	Démarches et procédures engagées au 31/12/2018	Engagements en nombre, par année					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	75	61	55	50	50	50	50

▪ COÛT DE GESTION

Le décret d'application de la loi ELAN a introduit un nouvel indicateur relatif au coût de gestion. L'objectif de cet indicateur est d'avoir une visibilité sur les coûts de gestions de l'organisme. Le but n'étant pas de nuire à la qualité de service de proximité dont bénéficient les locataires mais de pouvoir identifier des charges anormalement élevées par rapport aux autres organismes présents sur le même territoire.

L'objectif est de contenir le coût de gestion tout en poursuivant l'entretien des logements. Côte d'Azur Habitat mène, depuis plusieurs années, une politique de stabilisation des frais de gestion. Cet objectif passe par un effort sur la masse salariale se traduisant par une réduction des effectifs consécutive aux non remplacements, dans la mesure du possible, des départs et des retraites.

A terme, la réalisation de ces objectifs doit permettre à l'établissement de contenir ses frais de gestion pour se maintenir auprès de la médiane des offices.

Pour les projections « fil de l'eau » à moyen terme et l'analyse des tendances financières à dix ans, la CGLLS fixe les hypothèses macroéconomiques suivantes (cf. 138ème séance – 17 avril 2019) :

✓ Frais de gestion et autres charges	2.00%
✓ Charges de personnel	0.50%
✓ Dépenses de maintenance et de gros entretien	1.70%
✓ Indice de référence des loyers-IRL	1.40%

Côte d'Azur Habitat décide de ne prendre comme évolution que +0.5% pour les « Charges de personnel » au lieu de 2% tel que prévu par la CGLLS, compte tenu des efforts sur la masse salariale et la diminution des effectifs

Plusieurs variantes du ratio Boléro B6 peuvent être envisagées pour définir l'indicateur du coût de gestion. Nous avons décidé de retenir comme indicateur le Ratio Boléro B6 simple.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Coût de gestion (hors entretien courant)}}{\text{nombre de logements gérés}}$$

COÛT DE GESTION
Comptes achats (sauf accession)
+ services extérieurs
- entretien courant, gros entretien et grosses réparations
- reprises des coûts internes
+ charges récupérables
- charges récupérées
+ impôts et taxes (hors TFPB)
+ charges de personnel et participation
+ redevances et charges diverses de gestion courante
- charges de maintenance en régie

Le nombre de logements gérés étant le nombre de logements locatifs hors foyers et résidences universitaires.

G-1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L452-4-1 et L 342 -21

Finalité : Evaluer le coût de gestion de logements afin d'identifier des charges anormalement élevées sans nuire à la qualité des services de proximité.

	Coût de gestion par logement			Engagements en nombre, par année					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	1 322 €	1 329 €	1 424 €	1 441 €	1 458 €	1 475 €	1 492 €	1 510 €	1 528 €

L'objectif est de contenir le coût de gestion tout en poursuivant l'entretien des logements.

Ratio Boléro B6 Coût de gestion (hors entretien courant) / nombre de logements gérés

1.4 Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

■ ATTRIBUTIONS DALO

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus par la commission de médiation comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors QPV, parmi le nombre total des attributions, par année

Finalité : Mettre en œuvre le droit du logement afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées. Mesurer la contribution de l'organisme au logement des personnes reconnues prioritaires par la commission prévue à l'article L.441-2-3 (DALO).

	Référence : Attributions au titre de l'indicateur PS-3 de l'année 2016 à 2018, parmi le nombre total d'attribution			Engagements annuels, en nombre					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	92	113	90	90	90	90	90	90	90
Dont Hors QPV	47	37	58	20	20	20	20	20	20

✓ Pourcentage des refus des logements proposés par type de motif.

MOTIF DE REFUS	Nb	%
Logement trop petit	3	4.48%
Qualité du logement	1	1.49%
Quartier, environnement	23	34.33%
Non adapté handicap	4	5.97%
Autres	36	53.73%
TOTAL	67	100%

1.5 Favoriser l'accèsion à la propriété

■ COMMERCIALISATION

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à 3 et 6 ans

Finalité : Favoriser l'accèsion à la propriété en accentuant la mise en commercialisation de logements, parmi le parc total de logements, au profit des locataires

	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31/12/2018	Engagement en nombre de logements en commercialisation	
		Au 31/12/2021	Au 31/12/2024
NCA	272		
CARF	160		
CASA	43		
CAPL	0	11	11
CAPG	0		
CCPP	2		
DPT 06	477	11	11

- ✓ Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à 3 et 6 ans dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitation à loyer modéré.

Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de 2016 à 2018	Prévision en nombre et % de logements vendus, à 3 et 6 ans	
		2019-2021	2022-2024
Nombre de logements	111	20	20
% de ventes à des locataires du parc social	15,3%	6%	6%
% de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé, hors société de vente d'habitation à loyer modéré	2,7%	0%	0%
% de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitation à loyer modéré	18,9%	0%	0%

2. Logements-foyers

2.1 Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

■ LOGEMENTS-FOYERS AGREES

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à 3 et 6 ans

Finalité : Favoriser le développement de l'offre de logements-foyers sociaux, par l'agrément des projets des organismes constructeurs, dans le respect des orientations nationales en matière de mixité sociale et favoriser l'adéquation de l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	0	0	0	0	0	0

■ LOGEMENTS-FOYERS RENOVES

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par an

Finalité : Améliorer la performance énergétique des logements-foyers, grâce à la rénovation au sein du parc de logement de classe énergétique E, F et G selon des objectifs pluriannuels.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	F, G			F, G		
DPT 06	0	0	0	0	0	0

■ LOGEMENTS-FOYERS REHABILITES

PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année

Finalité : Assurer un suivi de la programmation de réhabilitations de logements équivalents en prenant en compte les enjeux de réhabilitation au sein du parc locatif et de la stratégie globale de l'organisme

	Engagements en nombre, par année					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DPT 06	0	0	0	0	0	0

ANNEXES

Qualification du service rendu aux locataires

Pour cette deuxième convention, Côte d'Azur Habitat fait usage de la faculté de dérogation et n'applique pas la nouvelle politique des loyers (NPL)

Côte d'Azur Habitat a procédé à la qualification de l'attractivité de son patrimoine en fonction du service rendu aux locataires sur la base d'une grille d'analyse figurant ci-dessous.

Axe	Critère	Sous critère	Poids
Niveau Patrimoine			60%
	Note technique PSP		40%
		Clos et couvert	25%
		Parties communes	25%
		Confort des logements	25%
		Espace extérieur - environnement	25%
	Attractivité du site		40%
		Logement	25%
		Bati	25%
		Parties communes	25%
		Site	25%
	DPE		20%
Niveau environnement			40%
	Attractivité commerciale		50%
		Services de proximité	50%
		Fonctionnement social du site	50%
	Positionnement marché		50%
		Attractivité de la zone géographique	20%
		Pression de la demande	30%
		Prix du marché privé	50%

- Une segmentation en 6 familles de qualité de service a été retenue avec les familles de 1 à 6 (6 étant la meilleure famille). Les immeubles d'une même famille disposant d'atouts équivalents en termes d'attractivité technique et commerciale.

Tableau de synthèse croisant classement « attractivité », EPCI et QPV

TERRITOIRE	Classe d'attractivité					
	1	2	3	4	5	6
CAPG		9%	18%	54%	8%	12%
QPV			18%	81%	2%	
HORS QPV		14%	18%	39%	11%	18%
CAPL			6%	52%	3%	39%
CARF	9%	27%	22%	17%	18%	7%
CASA		2%	2%	34%	37%	26%
QPV			40%		60%	
HORS QPV		2%	1%	34%	37%	26%
CCAA	70%	30%				
CCPP	13%	63%	18%	6%		
NCA	7%	15%	31%	14%	15%	19%
QPV	11%	21%	55%	10%	3%	0%
HORS QPV	2%	9%	7%	18%	27%	37%
TOTAL	7%	15%	27%	17%	16%	18%

Etat des lieux patrimoniale par EPCI

Etat des lieux NCA (au 31/12/2018)

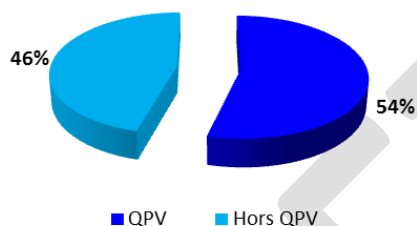
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

15 600 logements et 852 équivalents – logements répartis dans 28 villes

254 résidences : 284 logements individuels et 15 316 logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	8 448
Hors QPV	7 152

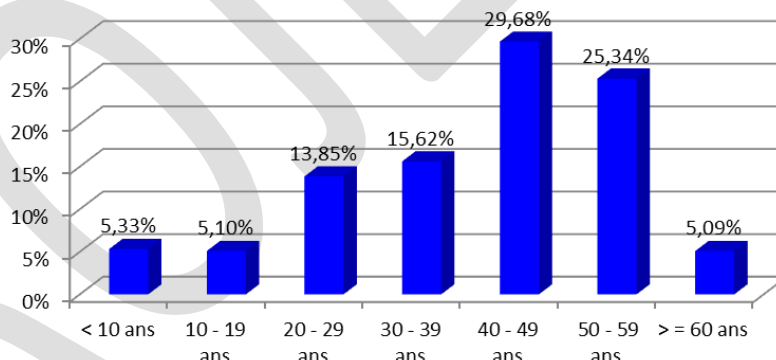


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	265
PLI	11
PLS	138
PLUS	15 180
Non conventionné	6
TOTAL	15 600

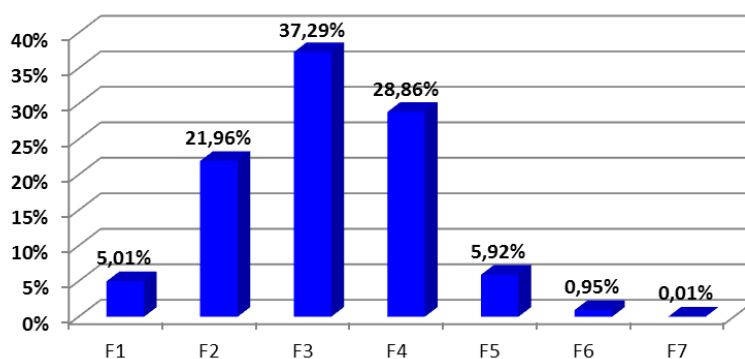
AGE DU PARC (age moyen 39.5 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	831
10 - 19 ans	795
20 - 29 ans	2 161
30 - 39 ans	2 436
40 - 49 ans	4 630
50 - 59 ans	3 953
> = 60 ans	794
TOTAL	15 600



TYPLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	782
F2	3 426
F3	5 817
F4	4 502
F5	924
F6	148
F7	1
TOTAL	15 600



Etat des lieux CAPG (au 31/12/2018)

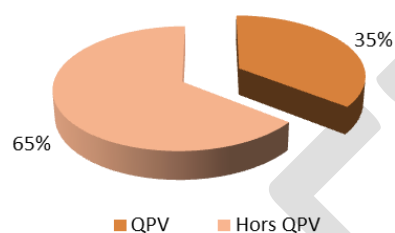
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

510 logements répartis dans 9 villes

18 résidences : 29 logements individuels et 481 logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	181
Hors QPV	329

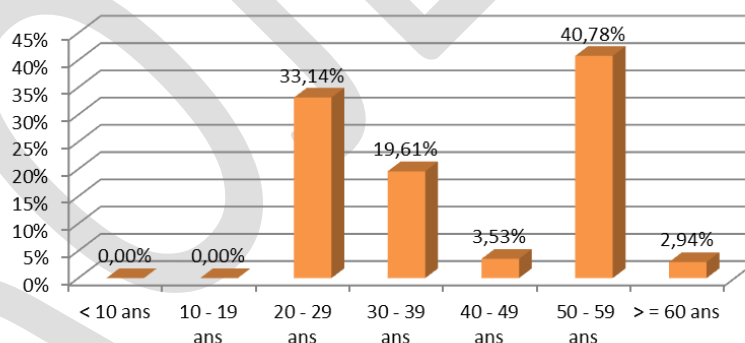


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	2
PLI	0
PLS	0
PLUS	508
Non conventionné	0
TOTAL	510

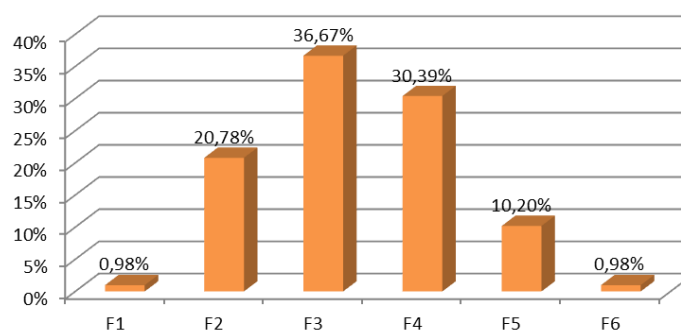
AGE DU PARC (age moyen 37 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	0
10 - 19 ans	0
20 - 29 ans	169
30 - 39 ans	100
40 - 49 ans	18
50 - 59 ans	208
> = 60 ans	15
TOTAL	510



TYPLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	5
F2	106
F3	187
F4	155
F5	52
F6	5
TOTAL	510



Etat des lieux CAPL (au 31/12/2018)

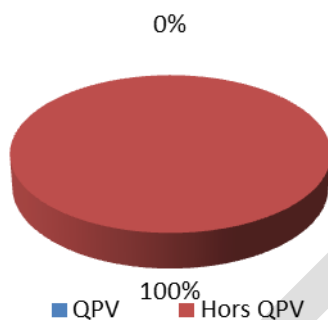
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

543 logements et **37** équivalents – logements répartis dans **5** villes

15 résidences : **49** logements individuels et **494** logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	0
Hors QPV	543

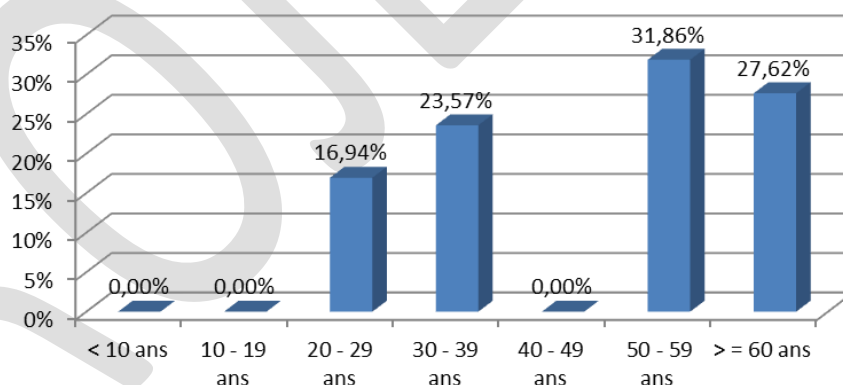


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	0
PLI	0
PLS	0
PLUS	543
Non conventionné	0
TOTAL	543

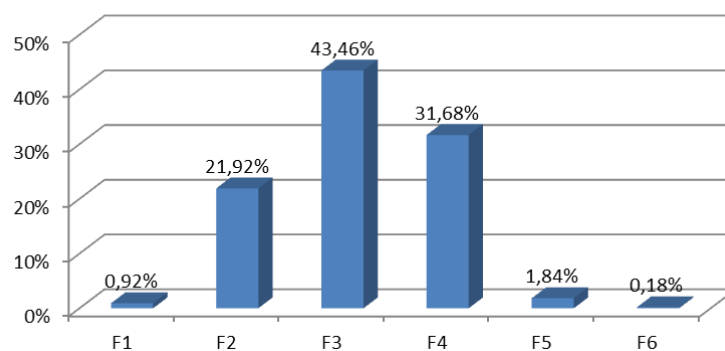
AGE DU PARC (age moyen 43 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	0
10 - 19 ans	0
20 - 29 ans	92
30 - 39 ans	128
40 - 49 ans	0
50 - 59 ans	173
> = 60 ans	150
TOTAL	543



TYPLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	5
F2	119
F3	236
F4	172
F5	10
F6	1
TOTAL	543



Etat des lieux CARF (au 31/12/2018)

REPARTITION GEOGRAPHIQUE

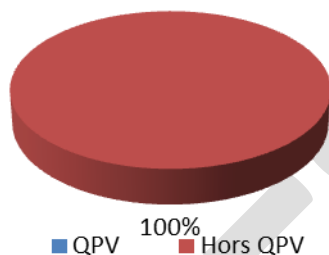
1 314 logements et **7** équivalents – logements répartis dans **13** villes

18 résidences : **61** logements individuels et **1 253** logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	0
Hors QPV	1 314

0%

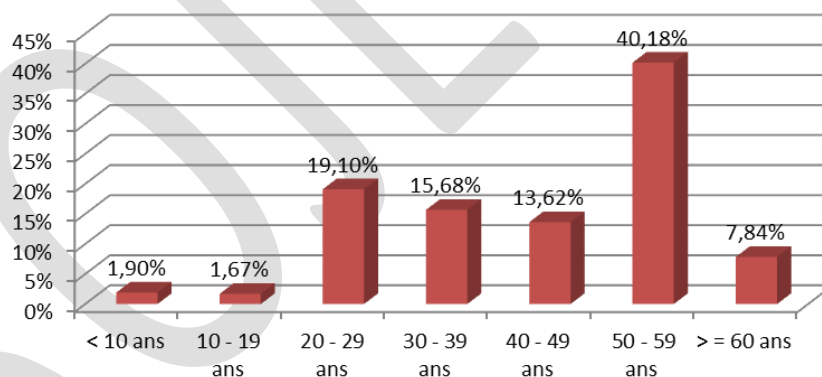


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	5
PLI	24
PLS	0
PLUS	1 283
Non conventionné	2
TOTAL	1 314

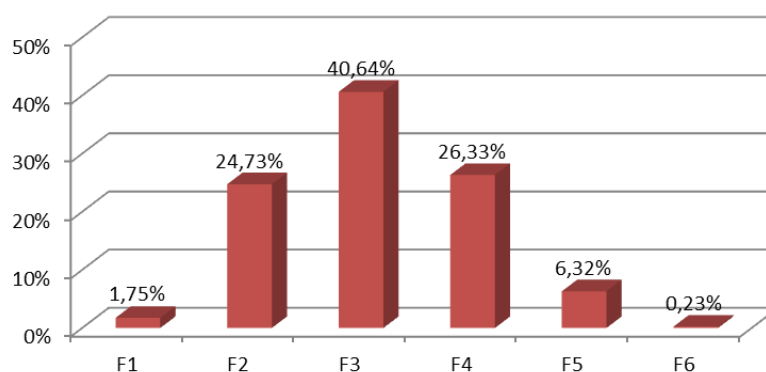
AGE DU PARC (age moyen 43 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	25
10 - 19 ans	22
20 - 29 ans	251
30 - 39 ans	206
40 - 49 ans	179
50 - 59 ans	528
> = 60 ans	103
TOTAL	1 314



TYPLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	23
F2	325
F3	534
F4	346
F5	83
F6	3
TOTAL	1 314



Etat des lieux CASA (au 31/12/2018)

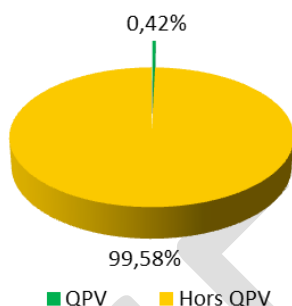
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

1 194 logements et **103** équivalents – logements répartis dans **13** villes

33 résidences : **154** logements individuels et **1 040** logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	5
Hors QPV	1 189

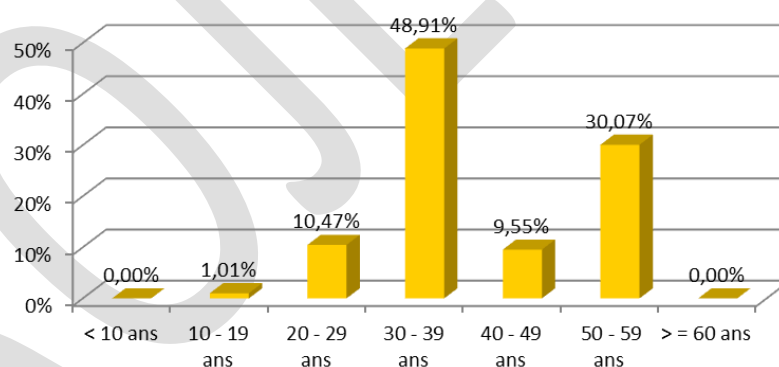


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	1
PLI	11
PLS	0
PLUS	1 182
Non conventionné	0
TOTAL	1 194

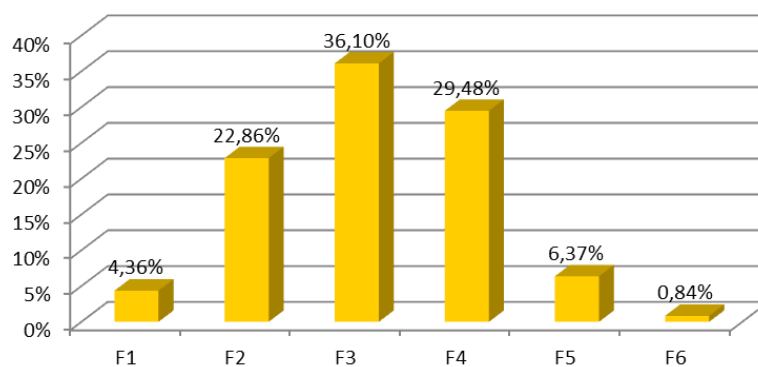
AGE DU PARC (age moyen 40 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	0
10 - 19 ans	12
20 - 29 ans	125
30 - 39 ans	584
40 - 49 ans	114
50 - 59 ans	359
> = 60 ans	0
TOTAL	1 194



TYPOLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	52
F2	273
F3	431
F4	352
F5	76
F6	10
TOTAL	1 194



Etat des lieux CCAA (au 31/12/2018)

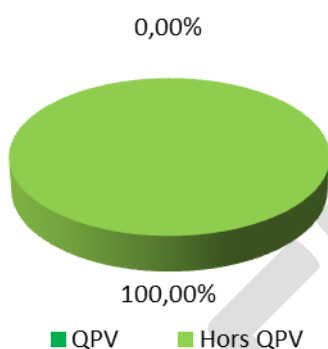
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

206 logements et **6** équivalents – logements répartis dans **11** villes

21 résidences : **28** logements individuels et **178** logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	0
Hors QPV	206

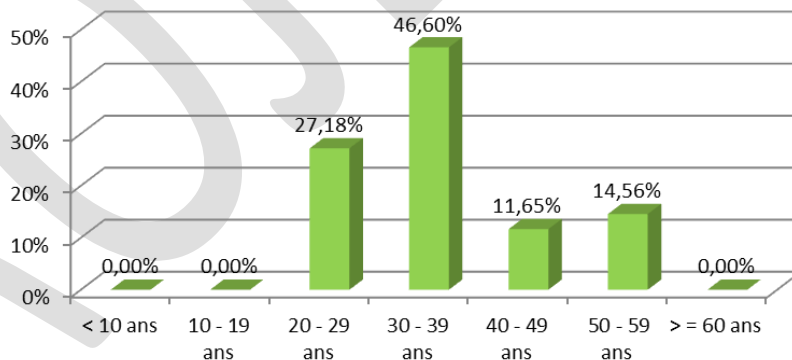


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	0
PLI	0
PLS	0
PLUS	206
Non conventionné	0
TOTAL	206

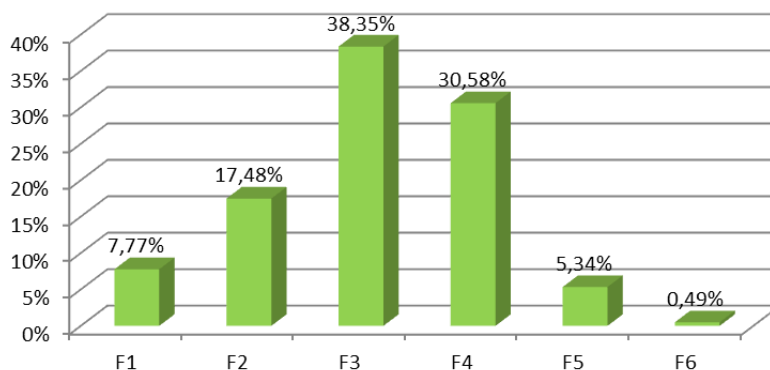
AGE DU PARC (age moyen 37 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	0
10 - 19 ans	0
20 - 29 ans	56
30 - 39 ans	96
40 - 49 ans	24
50 - 59 ans	30
> = 60 ans	0
TOTAL	206



TYPLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	16
F2	36
F3	79
F4	63
F5	11
F6	1
TOTAL	206



Etat des lieux CCPP (au 31/12/2018)

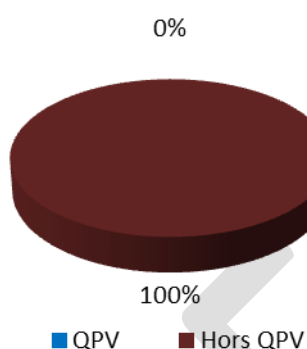
REPARTITION GEOGRAPHIQUE

420 logements répartis dans **11** villes

25 résidences : **2** logements individuels et **418** logements collectifs

QPV

Quartier	Nbre lgts
QPV	0
Hors QPV	420

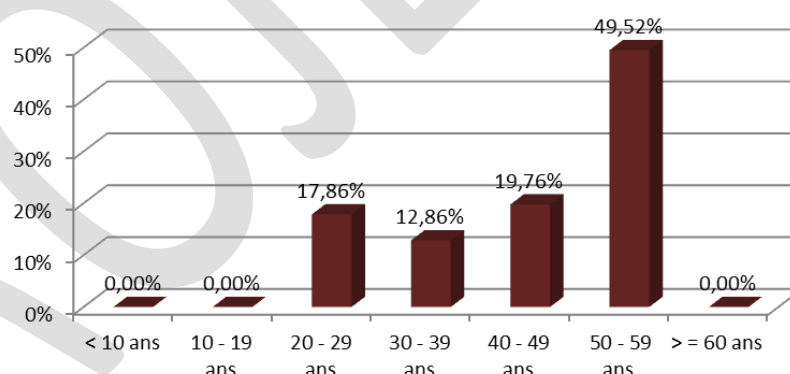


FINANCEMENT

Financement	Nbre lgts
PLAI	0
PLI	0
PLS	0
PLUS	420
Non conventionné	0
TOTAL	420

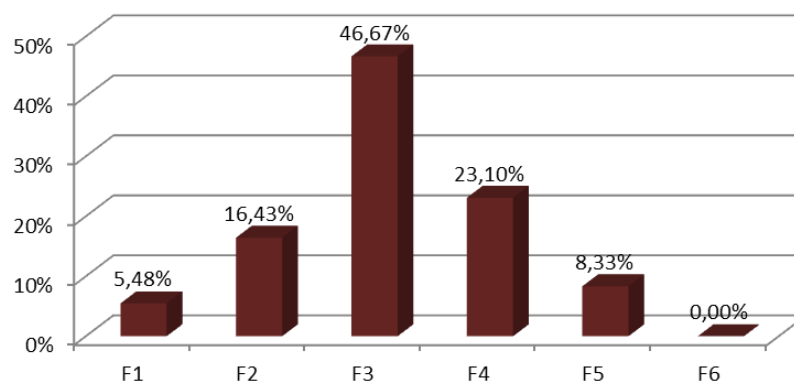
AGE DU PARC (age moyen 45 ans)

Age	Nbre lgts
< 10 ans	0
10 - 19 ans	0
20 - 29 ans	75
30 - 39 ans	54
40 - 49 ans	83
50 - 59 ans	208
> = 60 ans	0
TOTAL	420



TYPOLOGIE

Typologie	Nbre lgts
F1	23
F2	69
F3	196
F4	97
F5	35
F6	0
TOTAL	420



Liste des foyers

N°	RESIDENCE	TYPE	VILLE	AGGLO	AGENCE	ANNEE MISE EN SERVICE	Nbre de Chbres	Nbre d'Unité Auto.	Nbre Equival Lgt
602	CITE UNIVERSITAIRE LES DOLINES	CU	VALBONNE	CASA	A001	1993	190	32	96
603	CITE UNIVERSITAIRE LA MADELEINE	CU	NICE	NCA	A004	1996	188	12	76
610	FOYER PERS. AGEES	PERS. AGEES	BEAUSOLEIL	CARF	A008	1970	22		7
613	C.H.R.S. FONTAINE DE LA VILLE	CHRS	NICE	NCA	A009	1977	28		9
614	FOYER PERS. AGEES GAMBETTA	PERS. AGEES	NICE	NCA	A004	1985	0	80	80
616	FOYER PERS. AGEES LA FRATERNELLE	PERS. AGEES	CAGNES SUR MER	NCA	A004	1980	25		8
618	FOYER PERS. AGEES	PERS. AGEES	LA TOUR-SUR-TINEE	NCA	A004	1991	40		13
621	FOYER PERS. AGEES LES LUCIOLES	PERS. AGEES	NICE	NCA	A004	1990	40		13
631	FOYER HANDICAPES FLEURQUIN DESTELLE	HANDICAPES	CHATEAUNEUF-DE-GRASSE	CASA	A001	1987	22		7
635	FOYER HANDICAPES LA MARCELINE	HANDICAPES	CAGNES SUR MER	NCA	A001	1985	6		2
638	FOYER HANDICAPES LES TERRASSES	HANDICAPES	CAGNES SUR MER	NCA	A001	1993	9		3
651	FOYER JEUNES TRAV. MONTJOYE	JEUNES TRAV	NICE	NCA	A001	1974	66	49	71
652	FOYER JEUNES TRAV. MONTJOYE	JEUNES TRAV	NICE	NCA	A001	1974	56		19
660	FOYER ST CAMILLE	PENSION DE FAMILLE	THEOULE SUR MER	CAPL	A001	1992	85		28
670	FOYER MIGR. CANTA GALET	MIGRANTS	NICE	NCA	A001	1979	150		50
671	FOYER MIGR. LES SAGNES	MIGRANTS	NICE	NCA	A001	1976	280		93
672	FOYER MIGR. NICE VILLAGE	MIGRANTS	NICE	NCA	A001	1993	1 013		338
623	FOYER PERS. AGEES ST JEAN D'ANGELY	PERS. AGEES	NICE	NCA	A001	2013	1	70	70
680	GENDAR. VILLARS LE SAVEL	CORPS PROF	VILLARS SUR VAR	CCAA	A001	1991		6	6
681	GENDAR. ST ETIENNE	CORPS PROF	ST ETIENNE DE TINEE	NCA	A001	1991		7	7
682	GENDAR. THEOULE	CORPS PROF	THEOULE SUR MER	CAPL	A001	1991		9	9
TOTAL							2 221	265	1 005

Liste des logements mis en commercialisations au 31/12/2018

N°	RESIDENCE	VILLE	Nbre de logements à vendre	Déjà Vendus 31/12/2009	Déjà Vendus 31/12/2017	VENTES 2018	TOTAL VENDUS	% VENDUS	RESTE A VENDRE
7	PRE FOSSATI	NICE	164	116	140	2	142	86,59%	22
8	SAINT MAURICE	NICE	373	227	286	8	294	78,82%	79
49	LA GIANDOLA	BREIL SUR ROYA	20	19	20	0	20	100,00%	0
501	LE LYAUTEY	NICE	36	29	32	0	32	88,89%	4
504	EDOUARD VII	MENTON	48	45	46	0	46	95,83%	2
519	MONEGHETTI	BEAUSOLEIL	212	106	139	4	143	67,45%	69
524	LES TENNIS	MENTON	34	30	33	0	33	97,06%	1
530	LE SUILLET	MENTON	250	133	170	3	173	69,20%	77
531	LE CROS	CAGNES SUR MER	44	28	35	0	35	79,55%	9
538	LA CORNE D'OR	VILLEFRANCHE SUR MER	74	45	58	1	59	79,73%	15
545	LES ROCHES	VILLENEUVE LOUBET	10	8	9	0	9	90,00%	1
546	LE SAINT ROCH	PUGET-THENIERS	20	19	20	0	20	100,00%	0
559	LES MIMOSAS	VALBONNE	48	33	38	0	38	79,17%	10
563	LE COARAZE	COARAZE	6	4	4	0	4	66,67%	2
564	LES ESPERES	VILLENEUVE LOUBET	217	167	182	2	184	84,79%	33
565	LE MONTAGNE	BREIL SUR ROYA	19	13	15	0	15	78,95%	4
567	LES ABEILLES	CAP D'AIL	29	28	28	0	28	96,55%	1
570	CARROS Bât. 01 à 05	CARROS	207	95	131	1	132	63,77%	75
577	LES GENTIANES	TENDE	23	15	16	0	16	69,57%	7
901	FALICON	NICE	62	0	19	1	20	32,26%	42
904	L'OLYMPIE	NICE	42	0	17	1	18	42,86%	24
TOTAL :			1938	1160	1438	23	1461	75,39%	477

Liste des QPV

agence	code postal	groupe	libellé	date début	VOIE	COMMUNE	COEF. K	quartier prioritaire	Obs	ancienne zone	Nbr de Lgts
A001	06130	0177	RESIDENCE LA MARIGARDE	01/06/1989	21 CHEM DES CAPUCINS	GRASSE	PLA	6	OUI		106
A001	06130	0225	RESIDENCE VALMY	01/07/1994	144 AV PIERRE SEMARD	GRASSE	PLA	6	OUI		32
A001	06130	0269	RESIDENCE L' EVECHE	01/10/1997	9 PLACE DE L'EVECHE	GRASSE	PLA	6	OUI		3
A001	06130	0554	RESIDENCE LES CAPUCINS	01/01/1967	18 CHEM DES CAPUCINS-ST CLAU	GRASSE	CONAP	5	OUI		40
											181
A001	06220	0232	RESIDENCE PROPRIETE BORGNA	01/10/1994	3 PLACETTE ST JOSEPH	VALLAURIS	PLA	6	OUI		1
A001	06220	0233	RESIDENCE PROPRIETE PIGHIERA	01/10/1994	3 PLACETTE ST JOSEPH	VALLAURIS	PLA	6	OUI		1
A001	06220	0237	RESIDENCE BALDASSARI	01/01/1995	13 AV DE CANNES	VALLAURIS	PLA	6	OUI		3
											5
A002	06510	0570	COP. CARROS	01/01/1971	BAT 6, 7, 8, 9, 10,11,12,14	CARROS	2	PARTIEL	BAT QP : 06, 7, 8, 9, 10,11,12,14		536
A002	06510	0571	RESIDENCE CARROS	01/01/1977	2 RUE DES ARBOUSIERS	CARROS	2	OUI			142
											678
A002	06700	0556	RESIDENCE LE POINT DU JOUR	01/01/1968	449 CALLE G.POMPIDOU	ST LAURENT DU VAR	3	OUI			246
A003	06200	0018	RESIDENCE ST AUGUSTIN I	01/11/1966		NICE	0	OUI		ZUS	611
A003	06200	0019	RESIDENCE ST AUGUSTIN II	01/03/1968		NICE	0	OUI		ZUS	627
A003	06200	0026	RESIDENCE ST AUGUSTIN III	01/08/1973		NICE	0	OUI		ZUS	433
A003	06200	0028	RESIDENCE ST AUGUSTIN IV	01/06/1973		NICE	0	OUI		ZUS	746
											2 663
A003	06200	0011	RESIDENCE LES SAGNES	01/01/1961	27 ROUTE DE GRENOBLE	NICE	0	OUI		ZRU	189
A003	06200	0671	FOYER TRAV. IMMIGRES	01/10/1986	LES SAGNES	NICE	0	OUI			93
											282
A007	06000	0275	RESIDENCE ATELIERS D'ARTISTES	01/07/1998	164 BD DE L'ARIANE	NICE	0	OUI		ZF	4
A007	06300	0017	RESIDENCE LES ANEMONES	01/01/1963	35 AV EMILE RIPERT	NICE	0	OUI		ZF	144
A007	06300	0020	RESIDENCE ARIANE ST JOSEPH	01/03/1970	69 BD DE L'ARIANE	NICE	0	OUI		ZF	246
A007	06300	0021	RESIDENCE ARIANE PAILLON	01/04/1970	104 BD DE L'ARIANE	NICE	0	OUI		ZF	245
A007	06300	0032	RESIDENCE ARIANE ST PIERRE EXT	01/12/1975	2 RUE LEON JOUAUD	NICE	0	OUI		ZF	117
A007	06300	0038	RESIDENCE ARIANE CHENES BLANCS	01/03/1978	10 RUE ANATOLE DE MONZIE	NICE	0	OUI		ZF	80
A007	06300	0042	RESIDENCE ARIANE PAILLON EXT	01/10/1977	170 BD DE L'ARIANE	NICE	0	OUI		ZF	48
A007	06300	0165	RESIDENCE LES SITELLES	01/11/1988	2 RUE GAL. SARAMITO	NICE	0	OUI		ZF	36
A007	06300	0193	RESIDENCE LES MENESTRELS	01/10/1991	162 BD DE L'ARIANE	NICE	0	OUI		ZF	24
A007	06300	0411	RESIDENCE VILLA RIPERT	01/05/1989	40 AV EMILE RIPERT	NICE	0	OUI			2
A007	06300	1038	RESIDENCE LE DELTA	01/01/2010	27 CHEM CHATEAU SAINT PIERRE	NICE	0	OUI	Coupé en deux ?	ZF	36
											982
A004	06000	0254	RESIDENCE REINE JEANNE	01/03/1997	6 RUE REINE JEANNE	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0255	RESIDENCE 13 TER RUE TRACHEL	01/03/1997	13 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0256	RESIDENCE 8 RUE VILLENEUVE	01/03/1997	8 RUE DE VILLENEUVE	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0257	RESIDENCE 15 RUE TRACHEL	01/04/1997	15 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0258	RESIDENCE 30 RUE TRACHEL	01/04/1997	30 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0259	RESIDENCE 31 RUE TRACHEL	01/04/1997	31 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0261	RESIDENCE 27 RUE TRACHEL	01/06/1997	27 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0262	RESIDENCE 8 RUE BONIFASSI	01/05/1997	8 RUE BONIFASSI	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0263	RESIDENCE 24 RUE TRACHEL	01/07/1997	24 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	2
A004	06000	0265	RESIDENCE REINE JEANNE F3	01/10/1997	6 RUE REINE JEANNE	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0266	RESIDENCE RUE DE DIJON F2	01/10/1997	7/9 RUE DE DIJON	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0267	RESIDENCE RUE COMBATTANTS F3	01/10/1997	1 RUE DES ANC. COMBATTANTS	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0271	RESIDENCE 22 RUE REINE JEANNE	01/04/1998	22 RUE REINE JEANNE	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0272	RESIDENCE 11 RUE TRACHEL	01/06/1998	11 RUE TRACHEL	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	0274	RESIDENCE 8A RUE DE VILLENEUVE	01/06/1998	8 RUE DE VILLENEUVE	NICE	0	OUI		ZRU	1
A004	06000	1018	NICE Rue Villeneuve	01/10/2010	2 RUE Villeneuve	NICE	0	OUI		ZUS	10
A004	06000	1019	NICE COMBATTANTS AFN	01/03/2008	12 RUE Combattants A.F.N.	NICE	0	OUI		ZUS	11
A004	06000	1020	MIOLLIS	01/08/2010	2 RUE Miollis	NICE	0	OUI		ZUS	15
											52
A004	06100	0013	RESIDENCE LAS PLANAS	01/01/1962	84 BD HENRI SAPPPIA	NICE	4	OUI			604
											604
A006	06300	0001	RESIDENCE BON VOYAGE	01/01/1956	149 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	114
A006	06300	0027	RESIDENCE ROQUEBILLIERE	01/06/1974	49 BD L. BRAILLE	NICE	0	OUI		ZRU	513
A006	06300	0029	RESIDENCE BON VOYAGE II	01/06/1973	151 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	204
A006	06300	0033	RESIDENCE LE TURIN	01/11/1976	7 B IMP DES LISERONS	NICE	0	OUI		ZRU	190
A006	06300	0043	RESIDENCE BON VOYAGE BT 23	01/06/1977	225 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	96
A006	06300	0044	RESIDENCE ROQUEBILLIERE EXT	01/12/1977	6 RUE JULES MICHEL	NICE	0	OUI		ZRU	289
A006	06300	0048	RESIDENCE LE TURIN OUEST	01/06/1981	6 IMP DES LISERONS	NICE	0	OUI		ZRU	65
A006	06300	0056	RESIDENCE BON VOYAGE BT 22	01/06/1978	157 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	80
A006	06300	0064	RESIDENCE LES PONTS JUMEAUX	01/03/1982	296 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	34
A006	06300	0073	RESIDENCE LE MONT GROS	01/01/1983	17A IMP DES LISERONS	NICE	0	OUI		ZRU	213
A006	06300	0098	RESIDENCE L'OBSERVATOIRE	01/09/1984	16 C IMP DES LISERONS	NICE	0	OUI		ZRU	98
A006	06300	0503	RESIDENCE LE LAVOIR	01/01/1956	256 ROUTE DE TURIN	NICE	0	OUI		ZRU	50
A006	06300	0916	RESIDENCE LOGGIAS DU PAILLON	01/06/1996	222 ROUTE DE TURIN	NICE	3	OUI			120
A006	06300	0651	FOYER TRAVAILLEURS	01/08/1988	CLASSIQUE ET MONJOYE	NICE	0	OUI			71
A006	06300	0652	FOYER TRAVAILLEURS	01/01/1989	CLASSIQUE ET MONJOYE	NICE	0	OUI			19
A009	06000	0010	RESIDENCE PASTEUR	01/01/1961	8 RUE MAURICE MACCARIO	NICE	0	OUI		ZRU	69
A009	06000	0047	RESIDENCE LE MASSENA	01/11/1980	33 AV JOSEPH RAYBAUD	NICE	0	OUI		ZRU	28
A009	06000	0074	RESIDENCE LE MARENGO	01/11/1982	9 RUE M. MACCARIO	NICE	0	OUI		ZRU	22
A009	06000	0123	RESIDENCE LE VELODROME	01/11/1985	4 RUE RAOUL LESUEUR	NICE	0	OUI		ZRU	80
A009	06000	0288	RESIDENCE PARC AURELIA	01/04/2002	19 AV ANTONIA AUGUSTA	NICE	0	OUI		ZRU	62
A009	06000	1026	PASTEUR MACCARIO	01/09/2011	2 RUE Maccario	NICE	6	OUI			14
A009	06300	0016	RESIDENCE ST CHARLES	01/01/1963	14 BD LOUIS BRAILLE	NICE	0	OUI		ZRU	329
A009	06300	0030	RESIDENCE LES CHENES	01/10/1973	32 BD LOUIS BRAILLE	NICE	0	OUI		ZRU	204
A009	06300	0217	RESIDENCE LE FORUM	01/12/1993	11 BD LOUIS BRAILLE	NICE	0	OUI		ZRU	106
											3 070
A009	06000	0909	RESIDENCE LE ST GEORGES	01/07/1996	15 RUE DE LA GENDARMERIE	NICE	6	OUI			84
A009	06000	1057	38 AVENUE ARBRE INFERIEUR	01/03/2013	38 AV DE L'ARBRE INFERIEUR	NICE	6	OUI			35
A009	06300	0004	RESIDENCE LA GENDARMERIE	01/01/1956	11 RUE DE LA GENDARMERIE	NICE	3	OUI			50
											169
A003	06200	0672	FOYER TRAV. IMMIGRES	01/10/1986	NICE-VILLAGE	NICE	0	OUI			338
											338
		74									9 024
									Total général	53	9 024

L'occupation sociale actuelle : stock au 31/12/2018

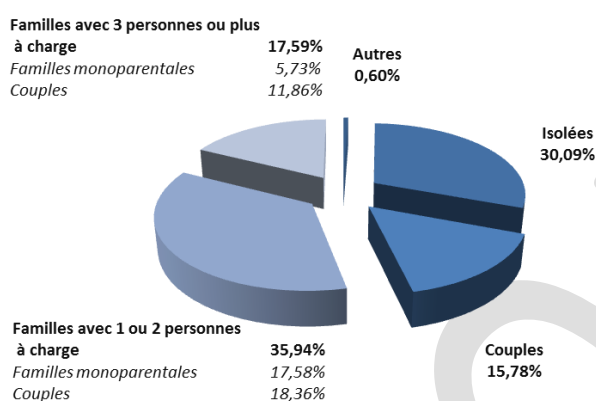
L'occupation sociale actuelle EN QPV

Données au 31/12/2018.

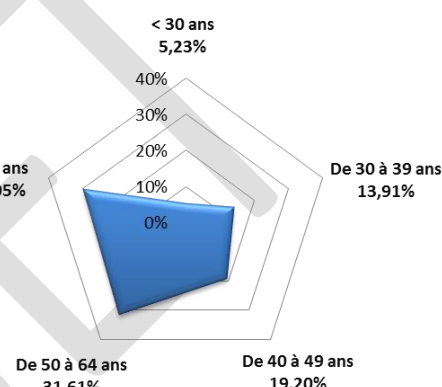
Nombre de logements	8 503
Nombre d'équivalents logements	183
Nombre de QPV	8 503
Taux de bénéficiaires de l'APL	62,62%
Taux de bénéficiaires de la RLS	55,97%

Nombre d'entrants	390
Taux d'impayés	9,00%
Taux de vacance	0,39%
Ancienneté dans le logement	13 ans
Taille moyenne des ménages	2,63

COMPOSITION FAMILIALE



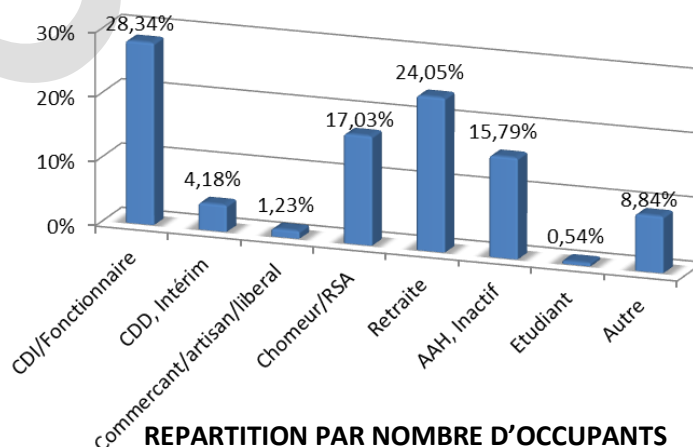
AGE



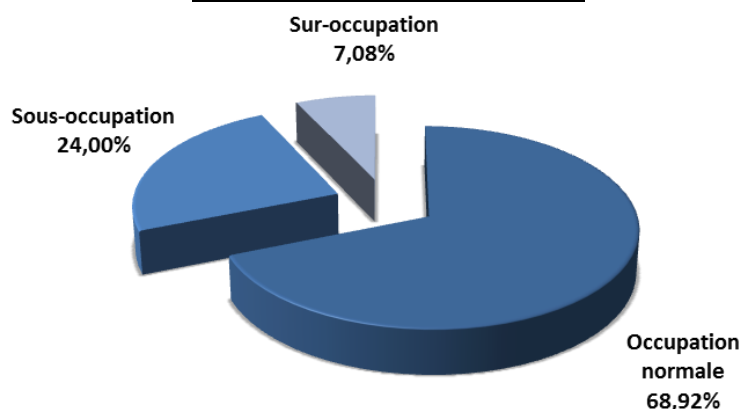
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	19,00%
20% - 59% des plafonds HLM	53,70%
60% - 100% des plafonds HLM	21,52%
>100% des plafonds HLM	5,78%
dont >120% des plafonds HLM	2,80%

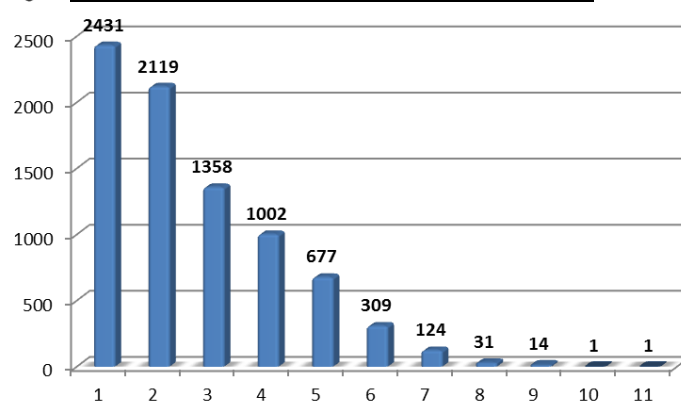
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



L'occupation sociale actuelle HORS QPV

Données au 31/12/2018.

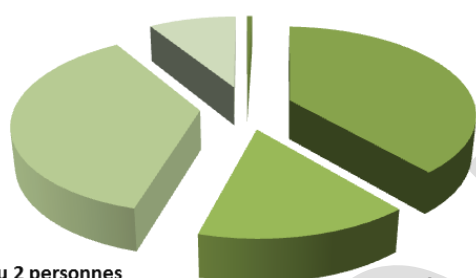
Nombre de logements	11 284
Nombre d'équivalents logements	822
Nombre de QPV	0
Taux de bénéficiaires de l'APL	44,01%
Taux de bénéficiaires de la RLS	35,62%

Nombre d'entrants	637
Taux d'impayés	4,93%
Taux de vacance	0,57%
Ancienneté dans le logement	15 ans
Taille moyenne des ménages	2,20

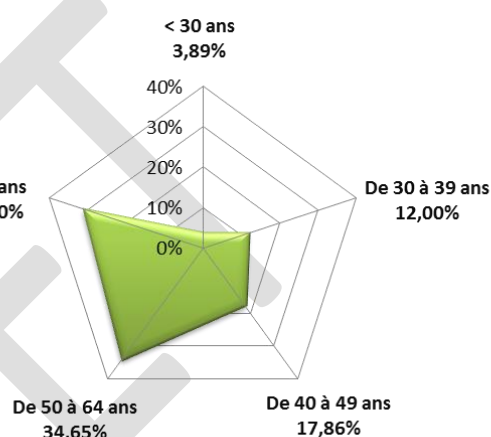
COMPOSITION FAMILIALE

Familles avec 3 personnes ou plus
à charge
Familles monoparentales
Couples

8,90%
2,91%
5,99%
Autres
0,52%



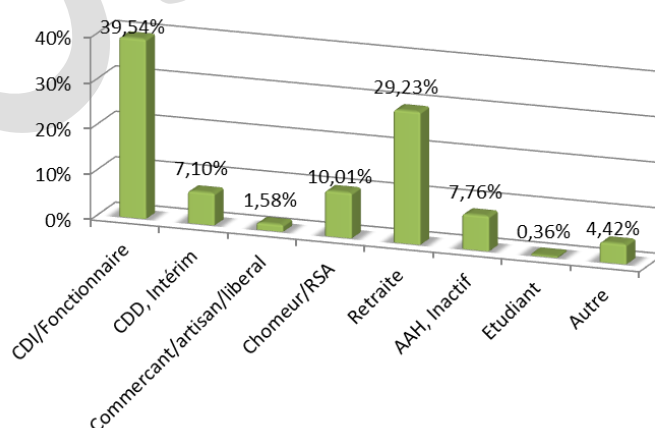
AGE



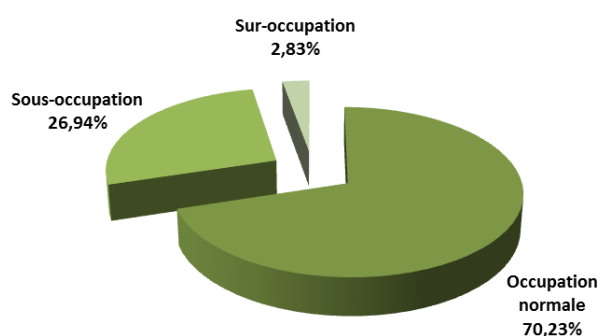
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	8,24%
20% - 59% des plafonds HLM	41,00%
60% - 100% des plafonds HLM	33,95%
>100% des plafonds HLM	16,81%
dont >120% des plafonds HLM	8,44%

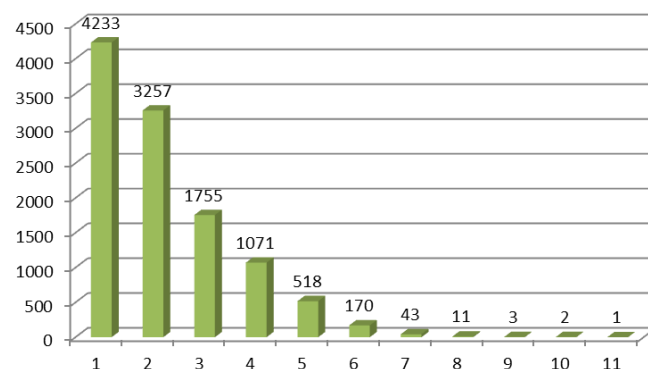
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



L'occupation sociale actuelle NCA

Données au 31/12/2018.

Nombre de logements	15 600
Nombre d'équivalents logements	852
Nombre de QPV	8 317
Taux de bénéficiaires de l'APL	52,95%
Taux de bénéficiaires de la RLS	45,42%

Nombre d'entrants	811
Taux d'impayés	6,94%
Taux de vacance	0,44%
Ancienneté dans le logement	13,5 ans
Taille moyenne des ménages	2,43

COMPOSITION FAMILIALE

Familles avec 3 personnes ou plus
à charge

13,51%

Familles monoparentales
Couples

4,40%

9,11%

Autres
0,59%

Familles avec 1 ou 2 personnes
à charge

36,02%

Familles monoparentales
Couples

18,83%

17,19%

Couples
15,55%

Isolées
34,33%

AGE

< 30 ans

4,70%

> 64 ans
30,07%

De 30 à 39 ans
13,47%

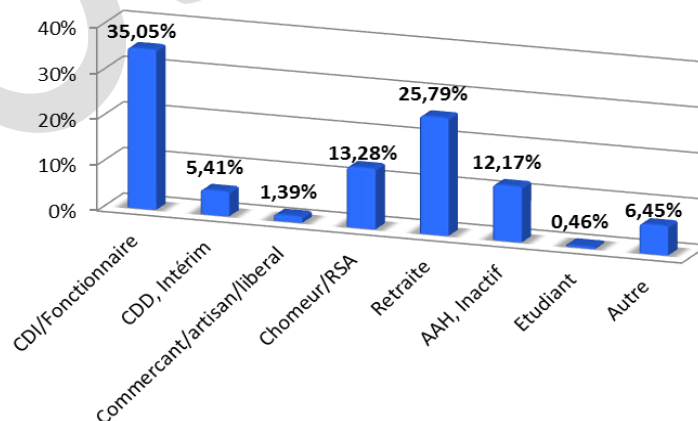
De 50 à 64 ans
33,06%

De 40 à 49 ans
18,70%

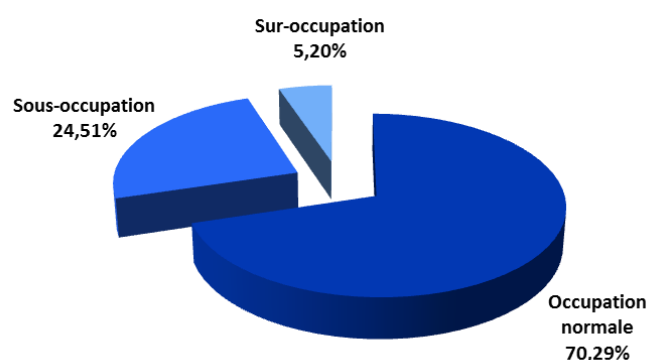
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	12,61%
20% - 59% des plafonds HLM	45,64%
60% - 100% des plafonds HLM	29,17%
>100% des plafonds HLM	12,58%
dont >120% des plafonds HLM	5,90%

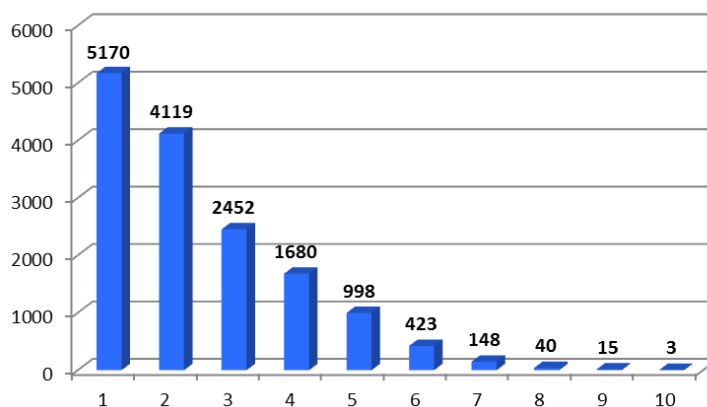
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



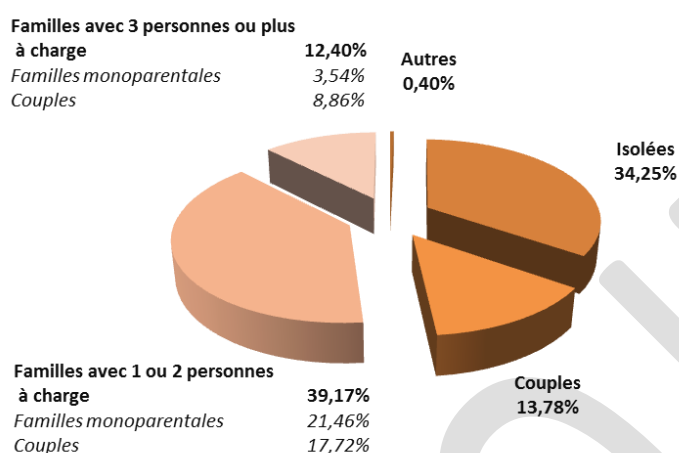
L'occupation sociale actuelle CAPG

Données au 31/12/2018.

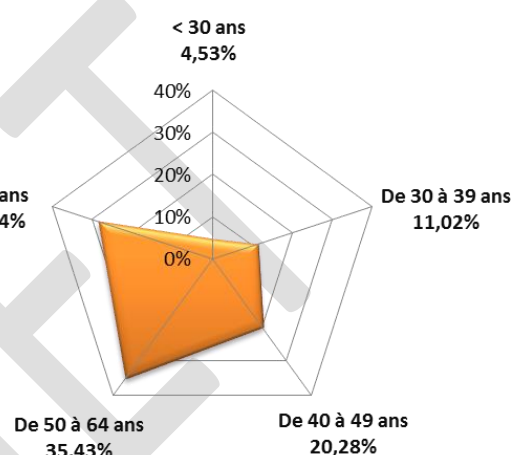
Nombre de logements	510
Nombre d'équivalents logements	0
Nombre de QPV	181
Taux de bénéficiaires de l'APL	48,63%
Taux de bénéficiaires de la RLS	42,16%

Nombre d'entrants	32
Taux d'impayés	10,98%
Taux de vacance	0,20%
Ancienneté dans le logement	14 ans
Taille moyenne des ménages	2,42

COMPOSITION FAMILIALE



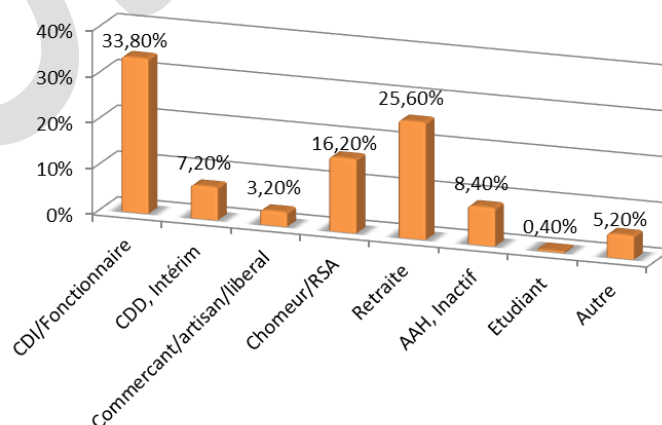
AGE



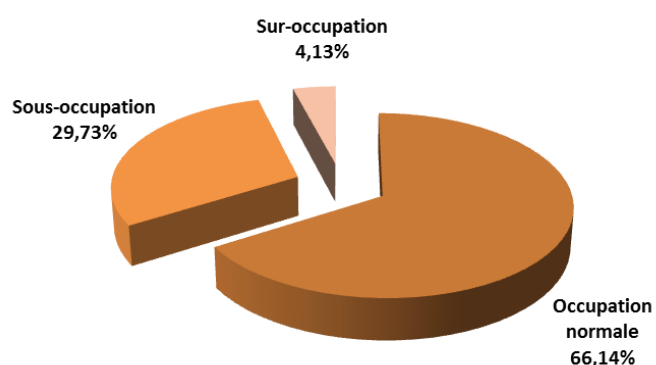
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	13,99%
20% - 59% des plafonds HLM	47,15%
60% - 100% des plafonds HLM	29,27%
>100% des plafonds HLM	9,59%
dont >120% des plafonds HLM	5,18%

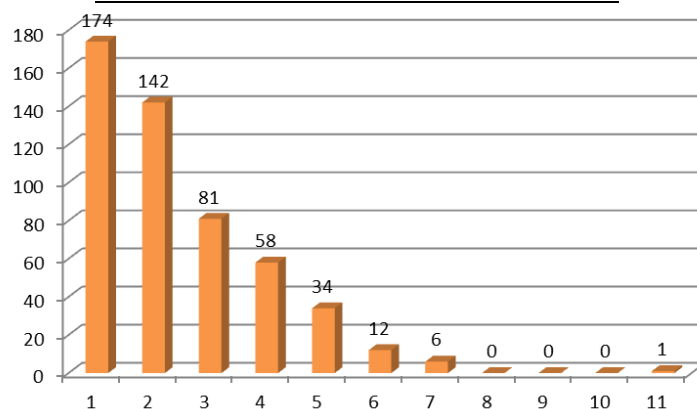
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



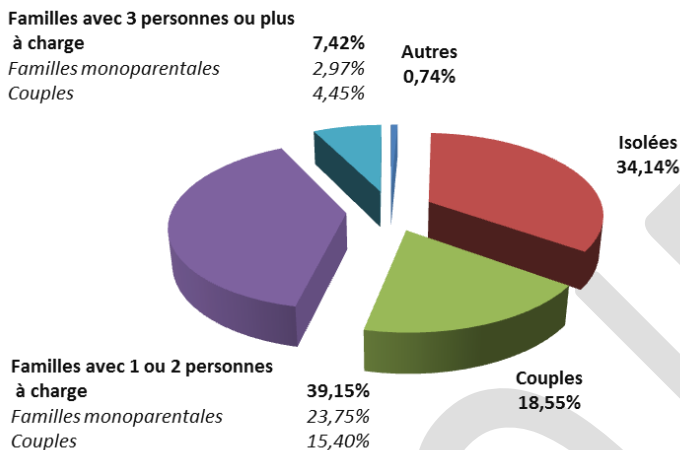
L'occupation sociale actuelle CAPL

Données au 31/12/2018.

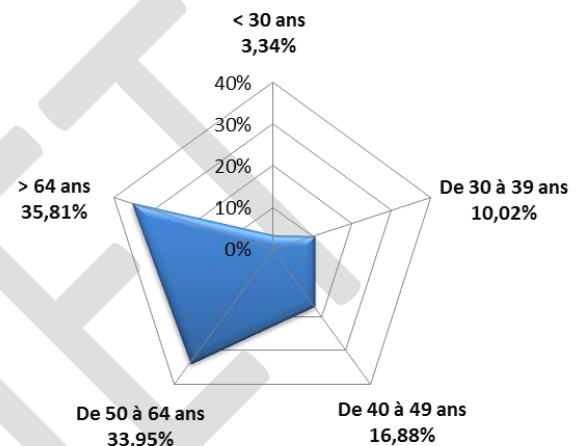
Nombre de logements	543
Nombre d'équivalents logements	0
Nombre de QPV	0
Taux de bénéficiaires de l'APL	39,96%
Taux de bénéficiaires de la RLS	31,86%

Nombre d'entrants	22
Taux d'impayés	6,81%
Taux de vacance	0,55%
Ancienneté dans le logement	18,5 ans
Taille moyenne des ménages	2,17

COMPOSITION FAMILIALE



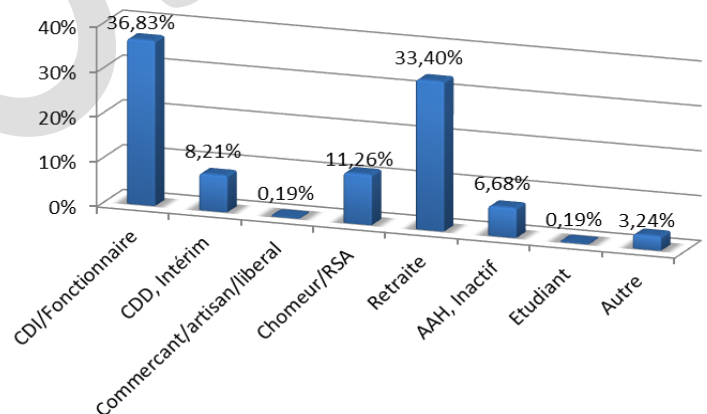
AGE



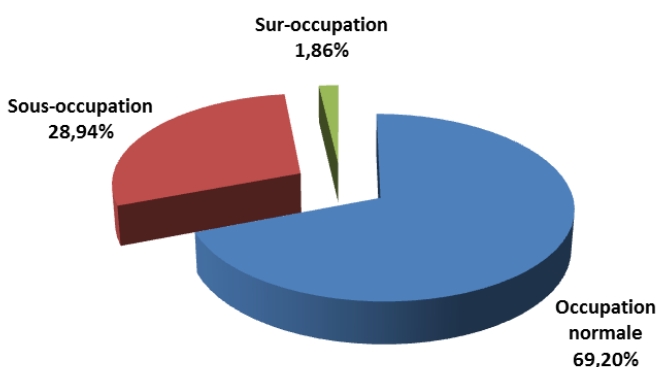
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	6,71%
20% - 59% des plafonds HLM	43,40%
60% - 100% des plafonds HLM	34,00%
>100% des plafonds HLM	15,89%
dont >120% des plafonds HLM	8,28%

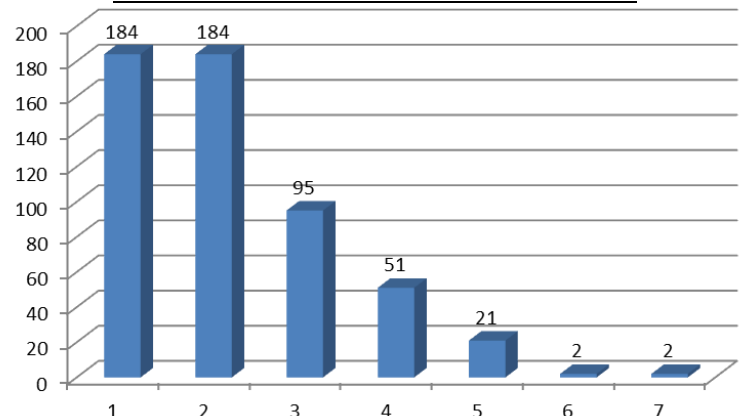
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



Côte d'Azur Habitat

Convention d'Utilité Sociale

25/10/2019

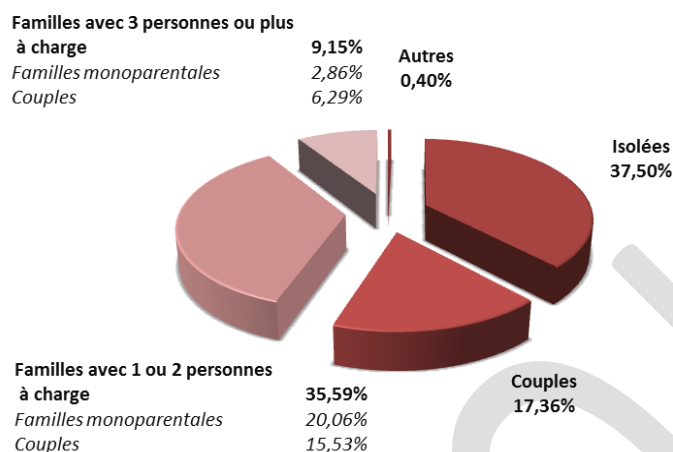
L'occupation sociale actuelle CARF

Données au 31/12/2018.

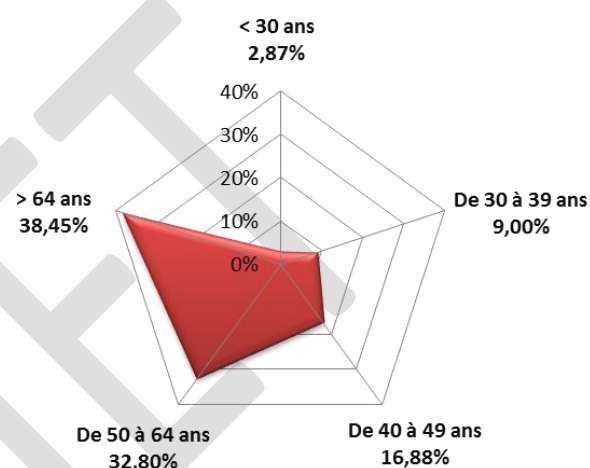
Nombre de logements	1 314
Nombre d'équivalents logements	7
Nombre de QPV	0
Taux de bénéficiaires de l'APL	38,81%
Taux de bénéficiaires de la RLS	31,28%

Nombre d'entrants	64
Taux d'impayés	3,65%
Taux de vacance	0,53%
Ancienneté dans le logement	18 ans
Taille moyenne des ménages	2,19

COMPOSITION FAMILIALE



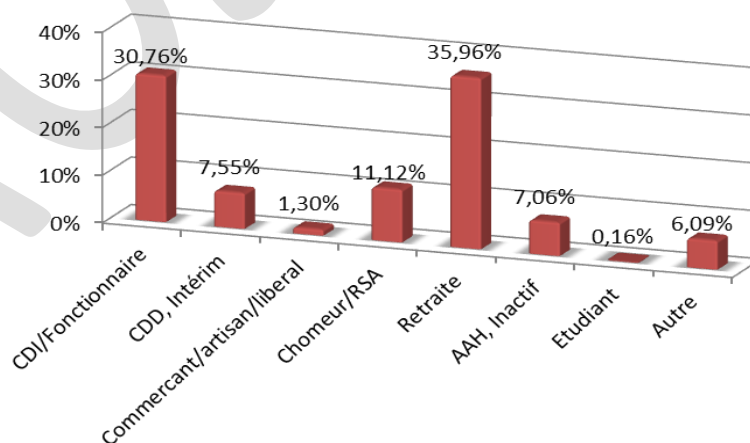
AGE



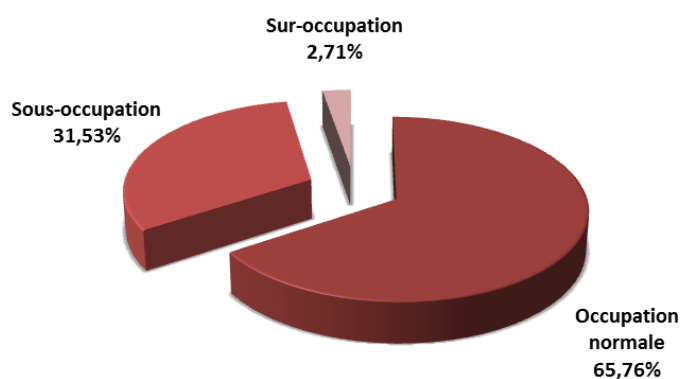
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	9,09%
20% - 59% des plafonds HLM	42,49%
60% - 100% des plafonds HLM	29,74%
>100% des plafonds HLM	18,68%
dont >120% des plafonds HLM	10,87%

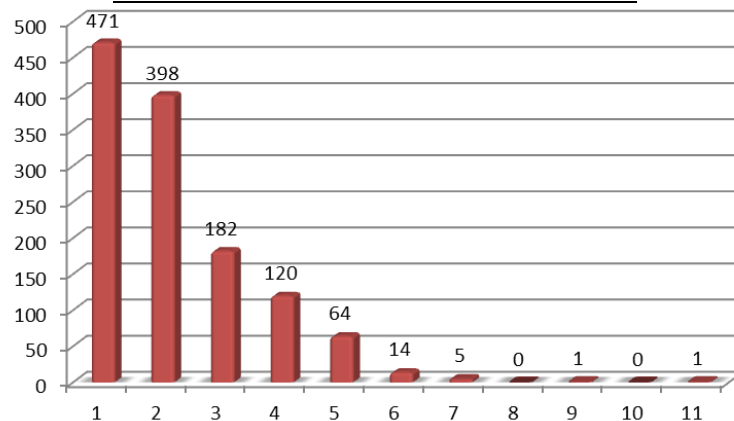
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



Côte d'Azur Habitat

Convention d'Utilité Sociale

25/10/2019

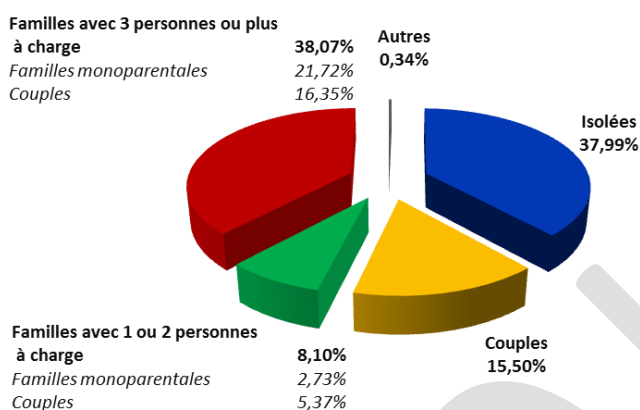
L'occupation sociale actuelle CASA

Données au 31/12/2018.

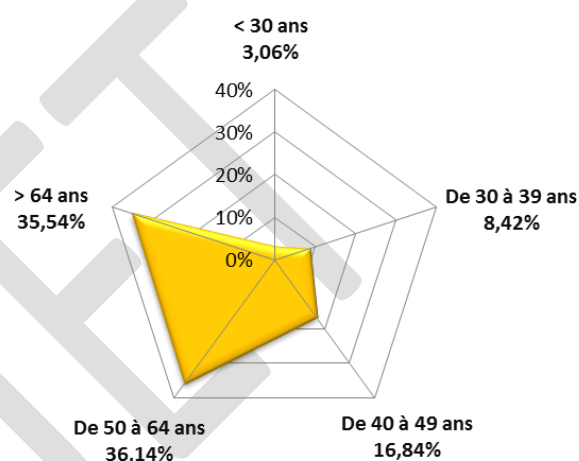
Nombre de logements	1 194
Nombre d'équivalents logements	103
Nombre de QPV	5
Taux de bénéficiaires de l'APL	41,79%
Taux de bénéficiaires de la RLS	34,34%

Nombre d'entrants	50
Taux d'impayés	4,94%
Taux de vacance	0,42%
Ancienneté dans le logement	17,5 ans
Taille moyenne des ménages	2,18

COMPOSITION FAMILIALE



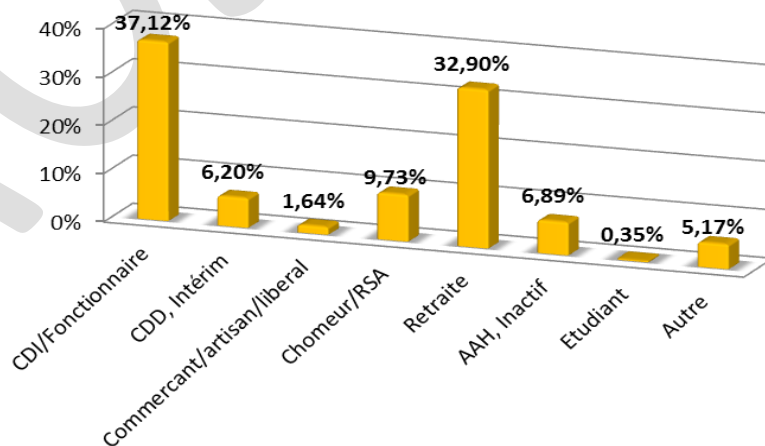
AGE



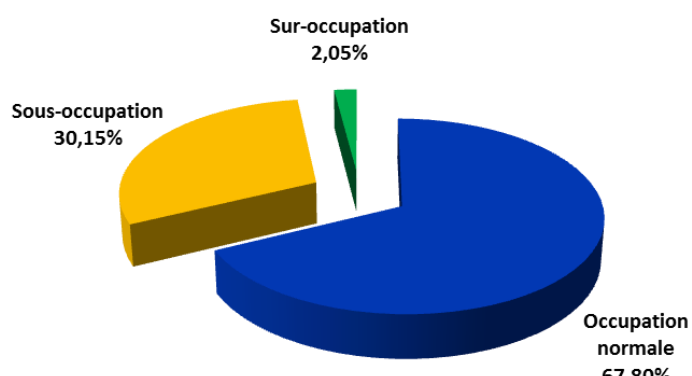
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	9,50%
20% - 59% des plafonds HLM	43,89%
60% - 100% des plafonds HLM	33,65%
>100% des plafonds HLM	12,96%
dont >120% des plafonds HLM	6,58%

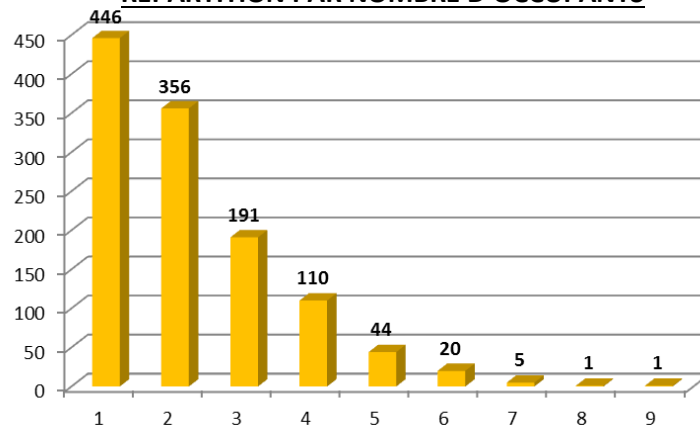
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



Côte d'Azur Habitat

Convention d'Utilité Sociale

25/10/2019

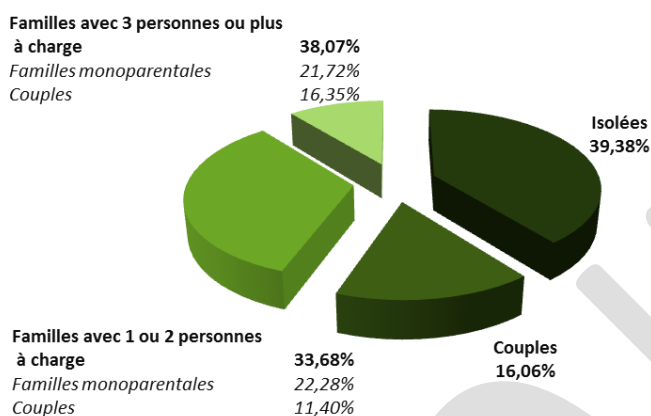
L'occupation sociale actuelle CCAA

Données au 31/12/2018.

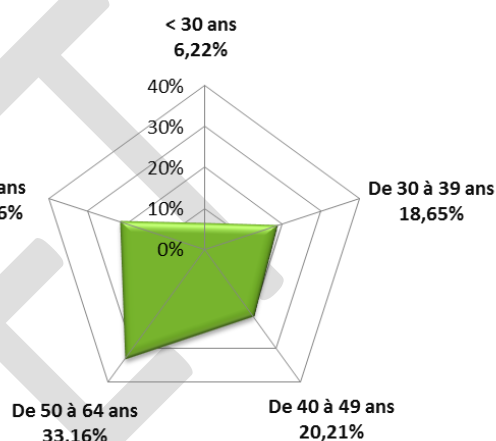
Nombre de logements	206
Nombre d'équivalents logements	6
Nombre de QPV	0
Taux de bénéficiaires de l'APL	51,94%
Taux de bénéficiaires de la RLS	48,54%

Nombre d'entrants	25
Taux d'impayés	8,74%
Taux de vacance	4,37%
Ancienneté dans le logement	8 ans
Taille moyenne des ménages	2,18

COMPOSITION FAMILIALE



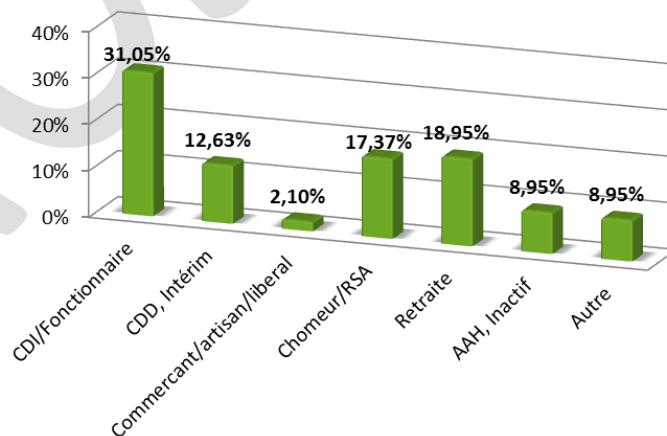
AGE



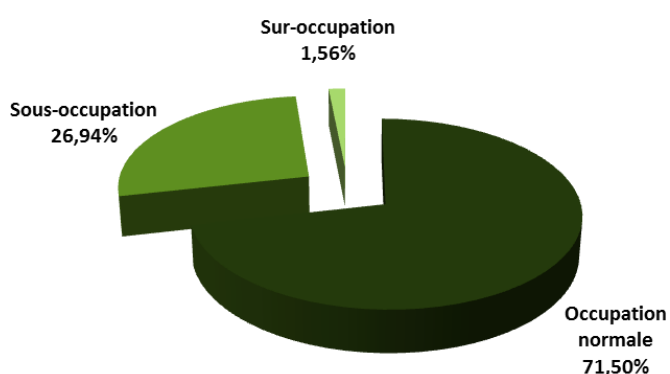
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	19,08%
20% - 59% des plafonds HLM	48,09%
60% - 100% des plafonds HLM	23,66%
>100% des plafonds HLM	9,16%
dont >120% des plafonds HLM	6,11%

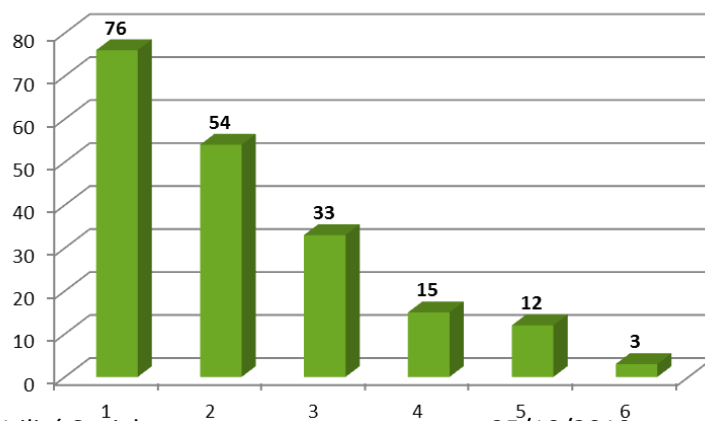
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



Côte d'Azur Habitat

Convention d'Utilité Sociale

25/10/2019

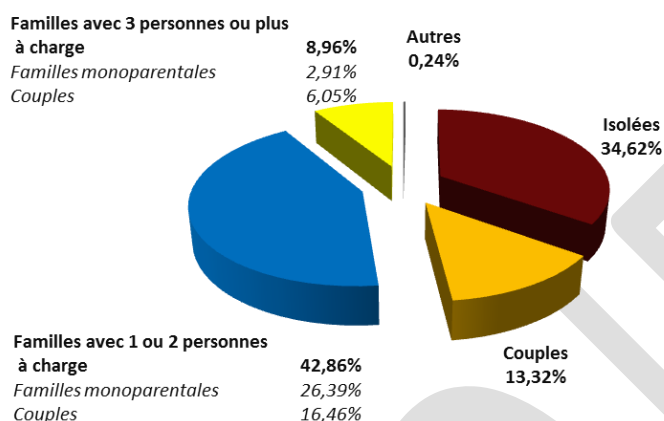
L'occupation sociale actuelle CCPP

Données au 31/12/2018.

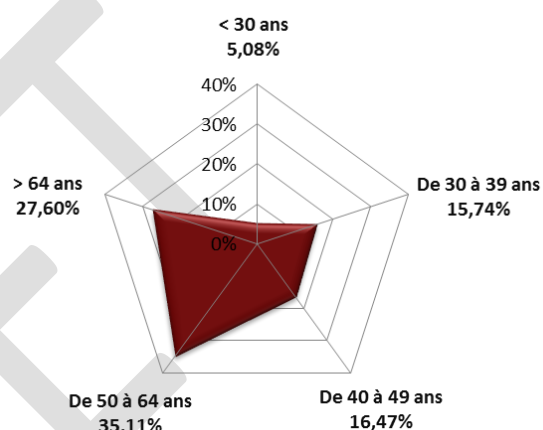
Nombre de logements	420
Nombre d'équivalents logements	0
Nombre de QPV	0
Taux de bénéficiaires de l'APL	41,43%
Taux de bénéficiaires de la RLS	34,52%

Nombre d'entrants	23
Taux d'impayés	4,76%
Taux de vacance	0,71%
Ancienneté dans le logement	15,5 ans
Taille moyenne des ménages	2,27

COMPOSITION FAMILIALE



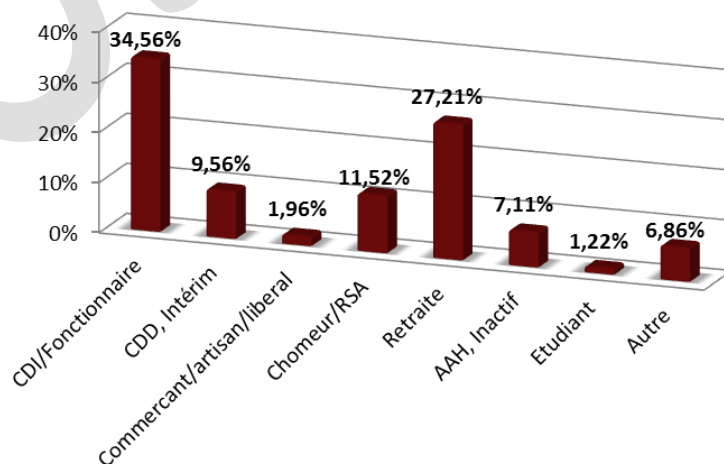
AGE



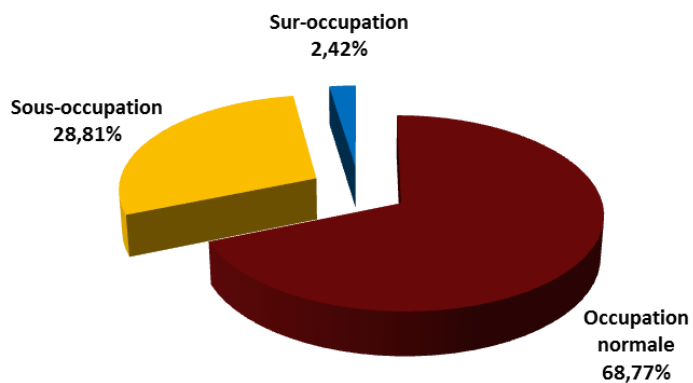
RESSOURCES

<20 % des plafonds HLM	7,27%
20% - 59% des plafonds HLM	47,58%
60% - 100% des plafonds HLM	32,42%
>100% des plafonds HLM	12,73%
dont >120% des plafonds HLM	4,85%

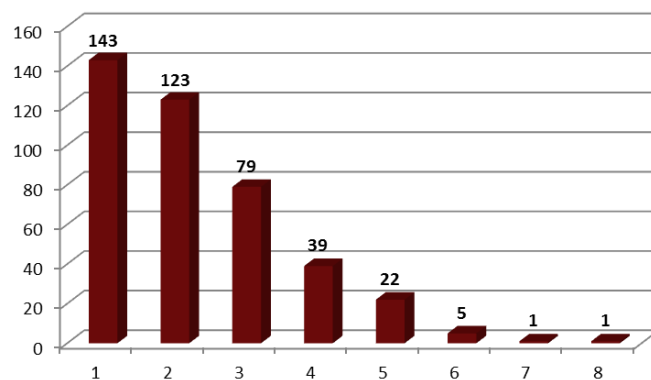
REPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI



REPARTITION PAR OCCUPATION



REPARTITION PAR NOMBRE D'OCCUPANTS



AR réceptionné - Imprimer

Date de l'acte : 02/12/2019
Numéro : BC_2019_210
Nature : DE - Deliberations
Objet : Convention d'Utilité Sociale 2019-2024 avec Côte d'Azur Habitat
Matière : 8.5 - Politique de la ville-habitat-logement

Interlocuteur

Nom : CHALIER Vanessa

Suivi des transactions**Accusé d'envoi**

Identifiant : WVFW9ax

Accusé de réception préfecture

Date de réception : 13/12/2019
Identifiant : 006-240600585-20191202-BC_2019_210-DE

Acte reçu

Date : 02/12/2019
Numéro interne : BC_2019_210
Code nature : 1
Code matière 1 : 8
Code matière 2 : 5
Objet : Convention d'Utilité Sociale 2019-2024 avec Côte d'Azur Habitat
Classification utilisée : 29/08/2019
Document : 99_DE-006-240600585-20191202-BC_2019_210-DE-1-1_1.PDF

Annexes

Nombre : 1
99_SE-006-240600585-20191202-BC_2019_210-DE-1-1_2.PDF

N