



REPUBLIQUE FRANCAISE
DEPARTEMENT DU CALVADOS

**COMMUNAUTE DE COMMUNES
INTERCOM DE LA VIRE AU NOIREAU**

Délibérations

Conseil Communautaire

ନିରାକରଣ

Séance du Jeudi 10 Septembre 2020

Nombre de membres en exercice : 61
Nombre de membres présents : 31
Nombre de membres ayant
donné pouvoir : 5
Nombre de membres excusés : 3
Nombre de membres absents : 2

Date de convocation :
4 septembre 2020

Acte rendu exécutoire après visa du
contrôle de légalité le :

16 SEP. 2020

et affichage le :

16 SEP. 2020

L'an 2020, le 10 septembre à 20h30, le conseil communautaire de l'Intercom de la Vire au Noireau s'est réuni en salle municipale du Vaudeville à Vire, lieu choisi afin de pouvoir respecter les préconisations sanitaires liées à la pandémie de la Covid-19, sous la présidence de M. Marc ANDREU SABATER, Président.

Les convocations individuelles et l'ordre du jour ont été transmis par mail et par courrier aux conseillers communautaires le 4 septembre 2020

La convocation et l'ordre du jour ont été affichés sur le site internet et au siège de l'Intercom de la Vire au Noireau le 4 septembre 2020.

M. Corentin GOETHALS a été nommé secrétaire de séance conformément aux dispositions de l'article L.2121-15 du CGCT applicable à l'EPCI en vertu de l'article L. 5211-1 du CGCT.

8 - Domaines de compétences par thèmes
8.5 - Politique de la Ville-Habitat-Logement

Objet : PARTHELIOS - Convention d'utilité sociale (CUS)

Noms des Conseillers	Présents	Excusés			Absents
		* Représenté(e) par : (Nom du conseiller suppléant en vertu de l'article L5211-6)	*A donné pouvoir à : (article L. 2121-20, applicable en vertu de l'article L. 5211-1 du CGCT)	N'étant ni représenté par un suppléant et/ou n'ayant pas donné pouvoir	
CONDE-EN-NORMANDIE					
M. Xavier ANCKAERT	x				
Mme Nathalie BOUILLARD					x
Mme Catherine CAILLY	x				
M. Pascal DALIGAULT	x				
M. Sylvain DELANGE			X : M. Manuel MACHADO		
Mme Valérie DESQUESNE	x				
M. Jean ELISABETH	x				
Mme Najat LEMERAY	x				
LA VILLETTE					
M. Daniel BREARD	x				

Noms des Conseillers	Présents	Excusés			Absents
		* Représenté(e) par : (Nom du conseiller suppléant en vertu de l'article L5211-6)	*A donné pouvoir à : (article L. 2121-20, applicable en vertu de l'article L. 5211-1 du CGCT)	N'étant ni représenté par un suppléant et/ou n'ayant pas donné pouvoir	
PERIGNY					
Mme Jean-Christophe MEUNIER	x				
PONTECOULANT					
M. Jean-Pierre MOURICE				x	
SAINT-DENIS-DE-MERE					
M. Manuel MACHADO	x				
TERRES-DE-DRUANCE					
M. Jean TURMEL	x				
BEAUMESNIL					
M. Gilles PORQUET	x				
CAMPAGNOLLES					
Mme Catherine GOURNEY LECONTE	x				
LANDELLES-ET-COUPIGNY					
M. Denis JOUAULT			X : M. Gilles PORQUET		
LE MESNIL-ROBERT					
M. Jean-Claude RUAULT	x				
NOUES-DE-SIENNE					
Mme Coraline BRISON- VALOGNES	x				
M. Olivier JEANNEAU	x				
Mme Colette JOUAULT	x				
Mme Bernadette LEROY	x				
M. Georges RAVENEL			X : Mme Coraline BRISON- VALOGNES		
PONT-BELLANGER					
M. Christian MARIETTE	x				
SAINT-AUBIN-DES-BOIS					
M. Maurice ANNE	x				
SAINTE-MARIE-OUTRE-L'EAU					
Mme Catherine GARNIER	x				
SOULEUVRE-EN-BOCAGE					
Mme Annick ALLAIN	x				
M. Alain DECLOMESNIL	x				
M. Régis DELIQUAIRE	x				
M. Didier DUCHEMIN	x				
M. Marc GUILLAUMIN	x				
M. Francis HERMON	x				
Mme Marie-Line LEVALLOIS	x				

Noms des Conseillers	Présents	Excusés			Absents
		* Représenté(e) par : (Nom du conseiller suppléant en vertu de l'article L5211-6)	*A donné pouvoir à : (article L. 2121-20, applicable en vertu de l'article L. 5211-1 du CGCT)	N'étant ni représenté par un suppléant et/ou n'ayant pas donné pouvoir	
M. Eric MARTIN			X : M. Régis DELIQUAIRE		
Mme Natacha MASSIEU	x				
Mme Sandrine SAMSON	x				
Mme Cyndi THOMAS			X : Mme Natacha MASSIEU		
VALDALLIERE					
M. Jean-Paul ANGENEAU	x				
Mme Isabelle BACHELOT	x				
M. Frédéric BROGNIART	x				
Mme Caroline CHANU				x	
M. Gilles FAUCON	x				
Mme Brigitte MENNIER	x				
Mme Sabrina SCOLA	x				
VIRE NORMANDIE					
M. Marc ANDREU SABATER	x				
Mme Marie-Noëlle BALLE				x	
Mme Cindy BAUDRON					x
M. Lucien BAZIN	x				
Mme Marie-Ange CORDIER	x				
M. Serge COUASNON	x				
Mme Nicole DESMOTTES	x				
M. Corentin GOETHALS	x				
Mme Catherine MADELAINE	x				
M. Gilles MALOISEL	x				
M. Pascal MARTIN	x				
M. Gérard MARY	x				
Mme Marie-Odile MOREL	x				
Mme Valérie OLLIVIER	x				
M. Régis PICOT	x				
Mme Jane PIGAULT	x				
Mme Annie ROSSI	x				
M. Guy VELANY	x				
TOTAL	51	0	5	3	2
Nombre de Membres en exercice			61		
Nombre de conseillers présents			51		
Quorum			31		
Nombre de votants (conseillers présents + pouvoirs)			56		

Mme Nicole DESMOTTES donne lecture du rapport suivant :

Chers collègues,

L'article L. 445-1 du Code de la Construction et de l'Habitat fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2025. La convention d'utilité sociale décline notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle, de loyers – surloyers, de gestion sociale et de qualité de service. Cette CUS permet à l'ensemble des signataires d'avoir une analyse objective de l'occupation et de l'état du parc à l'échelle du bailleur. En effet, elle comprend un « état de l'occupation sociale » et un « état du service rendu ». Enfin elle assure des objectifs de mixité sociale (au moins 25% des attributions hors des QPV au premier quartile des demandeurs les plus pauvres et à des ménages relogés dans le cadre du renouvellement urbain).

Pour Partélios Habitat, la convention porte sur 10.104 logements locatifs sociaux (dont 376 équivalents en résidences étudiantes, et 15 logements en location accession), répartis en 777 ensembles immobiliers, entrant dans le champ de la C.U.S., et répartis sur l'ensemble du Calvados. Pour l'Intercom de la Vire au Noireau, cela porte sur 42 logements répartis sur le territoire. 19 de ces logements figurent dans le plan de vente 2019-2024

Entrent également dans le champ de la C.U.S, les logements-foyers (1.199 équivalent-logements) qui constituent une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession.

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) a modifié le calendrier des conventions d'utilité sociale (CUS). Pour mémoire, le projet de convention devait être transmis au préfet avant le 1er juillet 2019, afin que la CUS soit signée avant le 31 décembre 2019.

Le projet Partélios Habitat a été déposé au 28 juin. La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle a pris effet au 01/07/2019. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

Un document stratégique de plus grande envergure :

Le document stratégique doit être complété d'un document groupe, lorsque l'entreprise sociale de l'habitat (ESH) a procédé à un regroupement (ce qui était obligatoire si le nombre de logements était inférieur à 15.000). Partélios Habitat a choisi de rejoindre en 2017 le groupe ARCADE.

Ce document commun permet ainsi d'énoncer une politique patrimoniale et sociale.

De nouvelles ambitions :

- Favoriser la mixité sociale en travaillant notamment sur le 1^{er} quartile
- Introduire un plan de vente sur 6 ans

Extrait du projet CUS II déposé le 28 juin : « *Le plan de vente aux occupants **

L'objectif de ventes de Partélios restera de 60 à 80 ventes aux occupants par an, sur la durée totale de la CUS, soit 200 ventes à 3 ans et 450 ventes à terme de la CUS.

Les territoires détendus seront ciblés en priorité (annexe 5). Les logements devront au minimum être dans un état conforme à la charte de vente ESH, et conformément à cette charte, Partélios proposera une garantie de rachat et de relogement.

Ces ventes seront réalisées par la société avec l'appui de commercialisateurs externes, dont CITIZIM. L'essentiel des fonds issus des ventes seront réinvestis dans des opérations de réhabilitation et de construction neuve. Néanmoins, pour des raisons d'arbitrages territoriaux, ces fonds pourront être redéployés hors de l'EPCI concerné par la vente.

Partélios conservera tout au long de ses actions une vigilance sur les points suivants:

- *S'assurer que l'offre locative soit suffisante sur les territoires où il serait difficile de reconstituer l'offre sociale néanmoins nécessaire à la population locale.*
- *Conserver dans son patrimoine des programmes qui génèrent des revenus (libres de tout amortissement d'emprunt), ressources qui leur permettra de se développer sur les territoires plus stratégiques. »*

Pour le territoire de l'Intercom de la Vire au Noireau, 19 logements sont dans le plan de vente :

- 1 pavillon à Condé sur Noireau
- 17 Pavillons à Viessoix
- 1 pavillon à Vire

Suivant les avis favorables du Bureau Communautaire réuni le 10 février 2020 et l'information faite au Bureau Communautaire du 31 août 2020, il est proposé au Conseil Communautaire de bien vouloir autoriser le président à signer la convention d'Utilité Sociale (CUS) portée par PATHELIOS (dont le projet est joint en annexe) et tous les documents afférents à cette convention.

VOTE

Vote au scrutin ordinaire à main levée :

Pour : 56 Contre : 0 Abstentions : 0

Adopté à la majorité Adopté à l'unanimité Non adopté

Arrêté en séance les jour, mois et an susdits
Au registre suivent les signatures.

Le Président,
M. Marc ANDREU SABATER





SOMMAIRE

SIGNATURES	3
PARTIE 1 : LES ASPECTS GENERAUX	4
1. VISAS	4
1.1 Signataires	4
1.2 Visas	4
2 OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION	6
2.1 Objet de la convention	6
2.2 Durée de la convention	6
2.3 Coexistence de la CUS et des conventions APL	6
PARTIE 2 : PREAMBULE	7
PARTIE 3 : POLITIQUE POURSUIVIE PAR L'ORGANISME	11
3 POLITIQUE DE L'ORGANISME	11
3.1 Politique patrimoniale	12
3.2 Politique sociale	30
3.3 Les orientations stratégiques	38
4 LE PLAN D' ACTIONS	47
4.1 Les engagements en matière de gestion sociale	50
4.2 Les loyers	52
5. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE	52
5.1 Etat des lieux	52
5.2 Orientations stratégiques	57
5.3 Plan d'actions	59
PARTIE 4 : LES ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME	64
6 VIE DE LA CONVENTION	65
6.1 Suivi de la convention	65
6.2 Evaluation de la convention	65
6.3 Sanctions	65
6.4 Avenants	65

PARTELIOS HABITAT

Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 - 2025

V1 - 30 Juin 2019
V2 - 1^{er} Novembre 2019
V3 - 1^{er} Décembre 2019

SIGNATAIRES

Pierre-André DURAND
Préfet de la région Normandie

Thierry HEYVANG
Président du Directoire de Partélios Habitat

Rémi FRANCOISE
Président Communauté de communes Bayeux Intercom

Joël BRUNEAU
Président Communauté urbaine Caen la mer

Michel LAMARRE
Président de la Communauté de communes du Pays de Honfleur Beuzeville

François AUBEY
Président de la Communauté d'agglomération Lisieux Normandie

Marc ANDREU-SABATER
Président de la Communauté de communes de la Vire au Noireau

PARTIE 1 – ASPECTS GENERAUX

1. VISAS

1.1 Signataires*

- Le représentant de l'Etat (Préfet)
- Monsieur Thierry HEYVANG, Président du Directoire de l'ESH Partélios Habitat
- Les collectivités locales à titre obligatoire
- Les collectivités locales qui se sont manifestées dans le délai de 2 mois pour être signataires

* les signatures figurent en page 3 de la Convention

1.2 Visas

Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de MOBILISATION pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MOLLE) – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté (LEEC)
- 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

Vus

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

- Communauté de Communes Bayeux Intercom
- Communauté Urbaine Caen La Mer
- Communauté de Communes Pays de Honfleur-Beuzeville
- Communauté d'Agglomération Lisieux Normandie
- Communauté de Communes de la Vire au Noireau

Vus

Les délibérations prises par les instances de Partélios Habitat :

- Délibérations d'approbation du PSP : le PSP a été approuvé par le Conseil de Surveillance, en date du 12 octobre 2017, et a été actualisé lors du Conseil du 28 mars 2019.

- Délibération du Directoire pour l'engagement dans l'élaboration de la CUS : en date du 29 mai 2017, actualisée par une délibération du Directoire en date du 21 février 2019
 - Le Conseil de Surveillance de Partélios Habitat a approuvé, lors de sa réunion du 14 décembre 2017, le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat, démarche confirmée lors du CS du 13 juin 2019
 - Lors du Conseil de Concertation Locative du 4 avril 2019, les points soumis à une obligation de concertation ont été abordés et débattus en séance, ceux-ci concernant :
 - le diagnostic de l'occupation sociale du patrimoine,
 - le classement du parc selon la qualité du service rendu,
 - les engagements en matière de gestion sociale.
- En outre, les engagements de Partélios Habitat en matière de politique de qualité de service ont également été concertés.

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales

Les 5 collectivités locales ont été rencontrées, dont 2 ayant la compétence habitat avec au moins un QPV.

PERSONNES PUBLIQUES	Date de réunion	département
Communauté de communes Bayeux Intercom	24 octobre 2017 30 avril 2019	Calvados
Communauté urbaine Caen La Mer	24 octobre 2017 30 avril 2019	Calvados
Communauté de communes Pays de Honfleur-Beuzeville	24 octobre 2017	Calvados
Communauté d'agglomération Lisieux Normandie	24 octobre 2017 30 avril 2019	Calvados
Communauté de communes de la Vire au Noireau	24 octobre 2017 30 avril 2019	Calvados

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative approuvé le 4 avril 2019, la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et les engagements en matière de gestion sociale s'est tenue lors de la même séance.

04/04/2019	CALVADOS	
Participants	Nom	Association
	Madame HUE	CNL 14
	Madame JENDZIO	CNL 14
	Madame CONTESSÉ	INDECOSA CGT
	M. RENIER	CLCV

Les différentes délibérations prises en Conseil de Surveillance ou Directoire sont annexées à la présente CUS (annexe n° 1, les Délibérations : annexe 2, les supports de la concertation).

Il a été convenu ce qui suit :

2. OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

2.1 Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2024. La convention d'utilité sociale définit notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle, de loyers – surloyers, de gestion sociale et de qualité de service.

La présente convention porte sur 10.104 logements locatifs sociaux (dont 376 équivalents en résidences étudiantes, et 15 logements en location accession), répartis en 777 ensembles immobiliers, entrant dans le champ de la C.U.S. Entrent également dans le champ de la C.U.S, les logements-foyers (1.199 équivalent-logements) qui constituent une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession.

**chiffres au 31 décembre 2018*

2.2 Durée de la Convention

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) a modifié le calendrier des conventions d'utilité sociale (CUS). Pour mémoire, le projet de convention doit être transmis au préfet avant le 1er juillet 2019, afin que la CUS soit signée avant le 31 décembre 2019.

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 01/07/2019.

A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

2.3 Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL

La CUS ne met pas fin au système de conventionnement à l'APL par programme. Les engagements en matière 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 en matière de gestion sociale ou auxquels il n'a pas été dérogé demeurent applicables.

PARTIE 2 – PREAMBULE

PARTÉLIOS HABITAT – Membre du Groupe ARCADE-VYV

Le Groupe Arcade-Vyv est composé de 14 ESH, 10 sociétés coopératives et 1 association, regroupant près de 148 000 équivalent-logements*.

En 2018, le Groupe Arcade-Vyv a lancé la production de 4 735 logements, dont près de 4 000 logements locatifs sociaux.

A l'horizon 2024, il vise l'attribution de 30 000 logements par an, en France. Cette même année, plus de 1,6 milliard d'Euros seront investis dans des opérations de construction, de réhabilitation et d'entretien de logements.

Le Groupe Arcade-Vyv s'appuie par ailleurs sur un « pôle privé » de construction de logements en accession à la propriété libre et sociale. Ainsi en 2018, c'est près de 1 250 logements qui ont été lancés.

Le Groupe Arcade-Vyv, via l'ESH Coopérer Pour Habiter (CPH), est entré en juin 2017 au capital de Partélios Habitat, en tant qu'actionnaire de la 4^{ème} catégorie. Il détient à ce titre 2 postes au Conseil de Surveillance. Il est titulaire de 20 % des actions de la société, représentant 7.11% des droits de vote. Afin de se conformer à l'évolution du « tissu des organismes » entraînée par la loi ELAN, une modification de la représentation de CPH sera mise en œuvre.

Le partenariat créé avec le Groupe Arcade-Vyv vise un renforcement sur les domaines de l'innovation et de l'accession sociale. La question du logement comme composante de santé sera également au cœur de nos préoccupations.

Dans le cadre de son obligation réglementaire, le groupe ARCADE-VYV a procédé à l'élaboration d'un cadre stratégique d'utilité sociale et d'un cadre stratégique patrimonial, qui figurent en annexe n° 3.

* données arrêtées au 31 décembre 2018

PARTÉLIOS HABITAT – Un bailleur Normand

Créée en 1961 par un entrepreneur local du Pays d'Auge, la société a participé à l'origine à la reconstruction de ce territoire. Depuis, elle s'est développée sur l'ensemble du département du Calvados, et a mené quelques opérations dans la Manche. Désormais implantée à Caen, ses secteurs de développement sont principalement les territoires autour de Caen.

Sa gouvernance est organisée autour d'un pacte d'actionnaires, de type Borloo, constitué entre une association loi 1901, Partélios Investissement, regroupant notamment des entreprises locales, et une société holding, Partélios Holding,

dans laquelle on retrouve particulièrement le Groupe Carrefour, à l'origine de la société.

La société Partélios Habitat est organisée avec un Conseil de Surveillance et un Directoire. Le Président du Conseil de Surveillance est Monsieur Didier MAUDELONDE. Et le Président du Directoire est Monsieur Thierry HEYVANG.

Sous la direction générale et le secrétariat général, trois pôles fonctionnels ont été constitués :

- le pôle clientèle regroupant tous les services en lien avec les locataires et les accédants (gestion locative, recouvrement - précontentieux, médiation sociale et vente) ;
- le pôle maîtrise d'ouvrage - patrimoine, regroupant tous les services liés au bâti : sa construction et son entretien (développement, maîtrise d'ouvrage, patrimoine) ;
- le pôle administration finances, regroupant tous les services supports nécessaires au fonctionnement (informatique, comptabilité, finances, audit).

Une partie des équipes, notamment support et systèmes d'information, est salariée d'un GIE.

Afin de conserver une relation de proximité avec les territoires, une agence a été maintenue à Lisieux, lorsque le siège social de la société a quitté cette ville pour venir s'implanter à Caen. Elle gère près de 40% du patrimoine de la société. Au sein de cette agence, on retrouve des personnels de proximité : gestion locative et patrimoine. Les autres services sont domiciliés au siège social.

Le territoire sur lequel la société œuvre est à double vitesse. Une partie est en zones détendues sur lesquelles de véritables enjeux de restructuration du parc, de mises en conformité, sont prégnants, et des territoires en zones plus tendues, sur lesquels nous avons encore des opérations de constructions neuves à mener.

Ainsi, nous conserverons un rythme de construction neuve essentiellement sur les territoires de Caen la Mer.

Nous accompagnerons des opérations de restructuration de patrimoine sur les MPRU de Honfleur et Lisieux, et travaillerons avec les collectivités sur les opérations éventuelles de démolition - reconstruction pour les territoires détendus.

Notre préoccupation reste la qualité de service à nos locataires. Ainsi, nous engagerons une démarche de labellisation, et viserons à terme un label qualité reconnu dans la profession (Quali'Him, Qualibat, ISO 9001...).

PARTÉLIOS Habitat – Responsabilité Sociale de l'Entreprise

Le développement durable, élément fondateur de la responsabilité sociale de l'entreprise, fait partie de l'ADN de Partélios Habitat. Il est constitutif de chaque action portée par l'entreprise, répondant ainsi au plus près, de la façon la plus

naturelle possible, à la définition de la RSE édictée par la Commission Européenne en 2001, celle-ci renvoyant à *l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes*.

Impulsée par le management de l'entreprise, chaque projet, chaque action est l'occasion systématique pour agir sur :

- . l'amélioration du lien social, l'affirmation d'une gestion des ressources humaines porteuse de valeurs partagées,
- . la consolidation de l'ancrage territorial.

Cette ambition traite ainsi de façon coordonnée sur les domaines suivants :

- . le champ sociétal,
- . la gestion des ressources humaines,
- . les projets solidaires
- . la relation aux parties prenantes,
- . la maîtrise des impacts environnementaux.

Le champ sociétal

Partélios Habitat est localement un acteur décisif du Nouveau Plan National de Rénovation Urbaine, notamment sur les quartiers prioritaires de la ville de Hauteville, à Lisieux (Quartier d'Intérêt National), et du Canteloup, à Honfleur (Quartier d'Intérêt Régional). L'engagement, en matière financière et opérationnelle, de l'entreprise est déterminant pour permettre la réussite des opérations partenariales qui s'imposent : résidentialisation, recomposition des espaces privés et public, déconstruction et éventuel développement d'une offre nouvelle diversifiée.

Dans le cadre du NPNRU, ces projets ne sauraient se résumer à des projets urbains : pour assurer la réussite sociale du projet, garantir son adéquation aux attentes, Partélios Habitat dédié, pour la durée du projet un agent de proximité. Celui-ci est installé sur le site du projet, au cœur de l'action.

Au-delà du travail sur le bâti, Partélios Habitat travaille sur le lien à ses locataires, en relation avec des associations locales. Ainsi, grâce à la possibilité d'exonération de la TFPB, notre société flèche des fonds pour améliorer le « vivre-ensemble » au sein des quartiers.

D'une façon générale, Partélios Habitat affiche, pour la durée de la Convention d'Utilité Sociale, l'ambition de proposer par son offre locative un rapport qualité-prix performant, privilégiant ainsi l'accessibilité économique des logements proposés : la politique de revalorisation des loyers repose ainsi sur un arbitrage élargi, à la fois financier et social (au cours des récents exercices, la revalorisation des loyers a ainsi été particulièrement modérée).

Pour la durée de la convention, Partélios Habitat exerce ses activités dans l'objectif de maintenir le taux de satisfaction de ses résidents, particulièrement élevé au terme de la précédente enquête de satisfaction (91% de locataires satisfaits, notamment du cadre de vie proposé au sein du parc ainsi que de l'accueil par les équipes de l'entreprise).

La gestion des ressources humaines

Satisfaire aux attentes des résidents de façon qualitative suppose des modes d'organisation, des pratiques professionnelles maîtrisées, mais également sérénité et bien-vivre au sein de l'entreprise.

La cohésion interne qui en découle suppose d'affirmer au quotidien des valeurs fortes ; celles-ci définissent la culture managériale de la société et sont les éléments intangibles de :

- . l'égalité professionnelle,
- . la prise en compte de la diversité et de la parité,
- . du dialogue social.

Pour être fédératrices, ces valeurs méritent d'être partagées et revendiquées : ainsi les équipes de Partélios Habitat témoignent de l'attachement à leur entreprise, en participant à des actions de bienfaisance : challenge Rotakart et courants de la liberté en 2018. Ces témoignages se poursuivront au cours de la Convention.

Projets solidaires

En 2018, le Groupe Partélios a souhaité renforcer et structurer sa politique d'actions solidaires.

Un comité dédié à ces actions a travaillé à la création d'un partenariat avec trois associations pour offrir :

- la possibilité à des enfants malades de « voler grâce à un drone » lors d'une journée sur nos côtes (Les Fées Papillon) ;
- un confort aux parents de nouveau-nés hospitalisés par l'achat de deux lits médicalisés au profit du CHU de Caen Normandie (SOS Préma) ;
- l'achat et l'éducation d'un chien pour personnes malvoyantes (A vue de truffe).

Des actions de même nature seront maintenues en gardant à cœur le développement des aides pour les plus défavorisés, prioritairement avec des acteurs locaux.

La relation aux parties prenantes

En étroite relation avec ses partenaires, Partélios Habitat, pour la durée de la Convention, répond, dans la mesure du possible, aux attentes permettant :

- . le développement d'une offre adaptée aux besoins des étudiants,
- . le développement d'une offre adaptée aux publics en situation de handicap,
- . la prise en compte de l'accompagnement et du logement adapté des séniors.

Partélios Habitat, afin de favoriser le lien social au sein de son patrimoine, favorise l'action d'associations partenaires. A titre d'exemple, deux véhicules ne répondant plus aux exigences de la société ont été cédés en 2018 à la Maison de l'Emploi et de la Formation de l'Agglomération Caennaise, puis mis à la

disposition de l'association *Revivre* afin de favoriser les parcours d'insertion professionnelle.

Enfin, la société Partélios Habitat est membre du groupe Arcade-Vyv ; ceci lui permet d'apporter à ses partenaires institutionnels une réponse globale aux problématiques de l'habitat, portée par une culture partenariale et de l'ancrage territorial. Ainsi le groupe Arcade-Vyv a créé une « joint-venture sociale » avec la Croix Rouge Française : l'ESH Croix Rouge Habitat. De nombreux projets d'établissements spécifiques sont en cours de développement et ceux en cours de construction en ex-Basse-Normandie sont portés par Partélios Habitat.

La maîtrise des impacts environnementaux

Partélios Habitat a développé en 2018 un programme immobilier exemplaire. La résidence Riva-Bella a ainsi permis de conjuguer :

- .maîtrise des déplacements : proximité au regard des services et équipements,
- .intégration paysagère et qualité architecturale,
- .production d'énergie renouvelable, grâce à 550 m² de panneaux photovoltaïques,
- .qualité du processus constructif, dans le cadre des labellisations BePos Effinergie 2017, labellisée E3C1,
- .maîtrise des charges locatives.

Cette opération a permis à Partélios Habitat et ses partenaires d'acquiescer et partager le savoir-faire qui permettront d'intégrer certains dispositifs aux opérations de développement et de requalification du parc existant au cours de la durée de la Convention.

Une réflexion sur une charte « chantier propre » sera lancée avec les Maîtres d'œuvre et les entreprises du bâtiment construisant ou réhabilitant des logements pour le compte de Partélios Habitat. Cela devra concourir à diminuer l'impact des chantiers.

PARTIE 3 – POLITIQUE POURSUIVIE PAR L'ORGANISME

3. POLITIQUE DE L'ORGANISME

Partélios Habitat restera un acteur local du logement locatif social. Son appartenance à un groupe de sociétés autonomes en territoire, le Groupe Arcade-Vyv, lui permettra de renforcer son ancrage territorial, et de produire des logements locatifs au plus près des besoins des territoires et de leurs populations.

Le développement locatif s'appuiera sur la capacité à produire des logements locatifs sociaux neufs, sur le secteur de Caen la Mer en priorité, et à proposer une offre de structures en partenariat avec des gestionnaires spécialisés dans ce type de structure, membres du Groupe Arcade-Vyv ou pas. Partélios Habitat restera à l'écoute des collectivités qui le sollicitent régulièrement, et pourra ainsi

être amené à proposer la production de petites opérations locatives dans des secteurs détendus, dès lors que cela correspond à un réel projet local, en lien avec des besoins clairement identifiés (logements personnes âgées, logements adaptés...).

Le patrimoine devra rester attractif, surtout dans les zones détendues, et offrir à ses occupants un coût réellement modeste. Cela nécessitera donc une politique d'entretien, de maintenance et de réhabilitation adaptée, en lien avec les capacités financières de l'Organisme. La stratégie visant à réduire le nombre de logements classés en D. E. F. ou G. sera poursuivi avec une priorisation sur les logements classés les plus énergivores.

Dans le même temps, afin notamment de générer les fonds propres permettant de mener les opérations précédemment évoquées, une politique ambitieuse d'accès à la propriété restera de mise avec 2 volets : la vente de patrimoine et l'accès sociale neuve.

La vente de patrimoine ciblera prioritairement les locataires qui souhaiteraient devenir accédants. Une décote du prix de vente leur sera appliquée en fonction de leur ancienneté dans le logement.

En ce qui concerne l'accès sociale neuve, on s'appuiera principalement sur le dispositif de Location Accession (PSLA). Un mixage d'opérations sera monté lorsque cela sera possible entre Accession Sociale et Locatif Social. Néanmoins, nous éviterons au maximum de générer des copropriétés verticales.

Du fait de la signature du mouvement HLM avec le Premier Ministre de la clause de revoyure, suite à la mise en œuvre de la Réduction de Loyer de Solidarité, les objectifs en terme de production et de réhabilitation seront revus à la hausse. En effet, il est prévu que le mouvement HLM ait une démarche ambitieuse pour la période 2020 – 2022. Sous réserve des agréments de l'État, et à condition de trouver les fonciers permettant de réaliser ces opérations, nous viserons une production neuve de près de 250 logements.

En ce qui concerne les réhabilitations, le maintien du volume initialement prévu permet globalement de remplir notre objectif. Nous ciblerons la réhabilitation de 235 logements, principalement en gagnant 2 classes énergétiques.

3.1 Politique patrimoniale

3.1.1 Etat des lieux

Description du parc

Périmètre / implantations territoriales

Présent sur 138 communes et 17 EPCI essentiellement dans le département du Calvados, le parc de Partélios Habitat se caractérise néanmoins par une forte concentration géographique sur les EPCI de la Communauté urbaine de Caen (32%) et la communauté d'agglomération de Lisieux Normandie (20%)

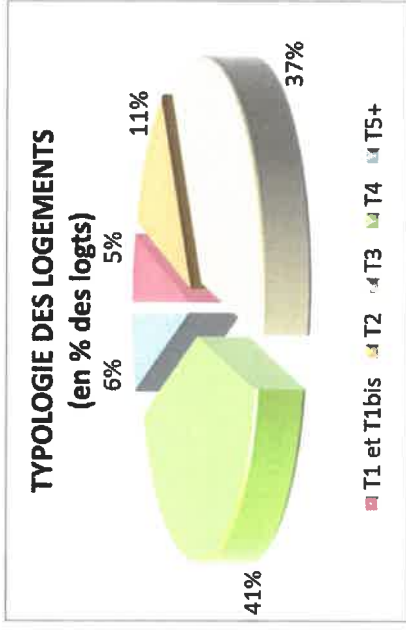
sens que Partélios Habitat a mené une politique significative de rénovation de son patrimoine le plus ancien.

- > **54%** des logements construits **entre 1948 et 1956** ont été réhabilités (57 logements sur 106)
- > **55%** des logements construits **entre 1956 et 1975** ont été réhabilités (849 logements sur 1 540)
- > **37%** des logements construits **entre 1975 et 1990** ont été réhabilités (1 109 logements sur 3 009)

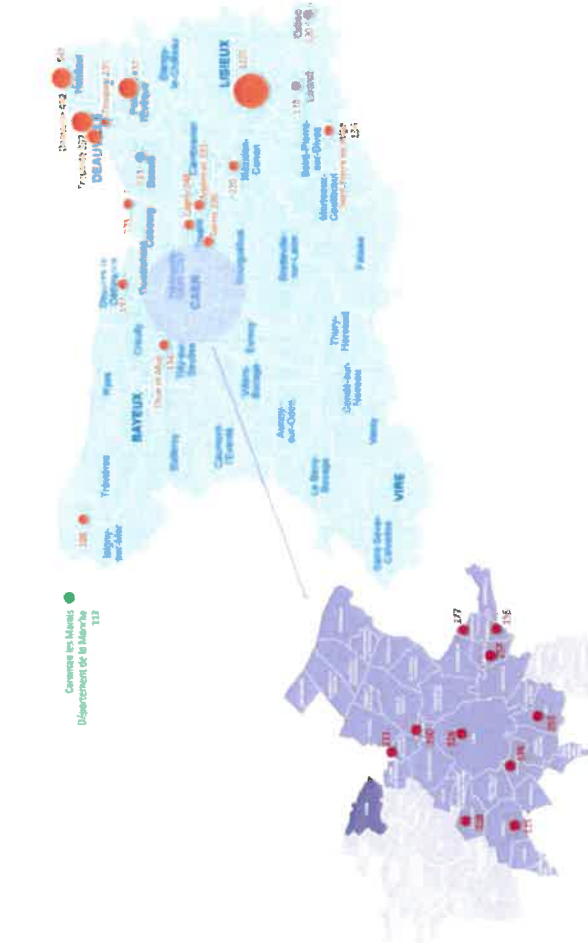


Répartition typologique du parc

La part de grands logements (T4/T5) est logiquement prépondérante (46%) dans le parc de Partélios Habitat en lien avec la présence de près de 52% de logements individuels. Les petites typologies (T1/T2) sont en revanche, plus faiblement représentées puisqu'elles ne constituent que 16% du parc.



Les financements d'origine



Le patrimoine de Partélios Habitat est classé en zone 3 pour 81% de son parc. Le reste est classé en zone 2 et concerne la Communauté Urbaine de Caen la Mer.

Seul 6% du patrimoine de Partélios Habitat, soit 602 logements, se situe en secteur politique de la ville situé dans les communes de Lisieux et Honfleur.

Principales caractéristiques du patrimoine

Forme et âge du bâti

Le parc de Partélios Habitat présente une courte majorité de logements individuels (50% de logements individuels et 10% de logements semi-collectifs).

De même, au regard de l'ancienneté du parc, si l'on constate une part importante de logements construits après les années 1990 (53% dont 20% de résidences récentes), il n'en demeure pas moins que le parc de Partélios Habitat compte une part importante de logements antérieurs aux années 1990. Ce patrimoine comporte des enjeux de réhabilitations, c'est dans ce

En ce qui concerne la répartition de financement d'origine, le parc se segmente de la façon suivante ;

- 20% du parc est en financements HLMO
- 21% du parc est en financements PLUS
- 15% du parc est en financements PLA
- 8% du parc est en financements PLF
- 8% du parc est en financements PLS

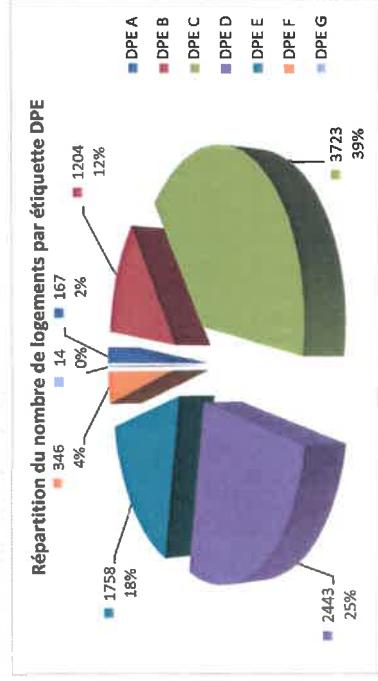
Le reste du patrimoine se partage entre plusieurs autres financements, à savoir ILM, PLR, PLAI, PC CONV, etc.

FINANCEMENT SIMPLIFIE CUS	Nombre logements
Financements PLUS	7 506
Financements PLAI	632
Financements PLS	1 543
Financements PLI	287
TOTAL RENSEIGNE	9 968

La performance énergétique des logements

- La synthèse des étiquettes DPE montre que 51% du parc est dans les meilleures classes énergétiques (ABC).
- 22% du parc est classé en E F G. 25% classé en D.
- 4% sont composés uniquement des logements en F et G
- En E, F, et G, 56 groupes immobiliers recourent à l'énergie électrique dont l'étiquette énergétique est pénalisée par le ratio utilisé de transformation en énergie primaire.

CONSOMMATION ENERGETIQUES DES LOGEMENTS :



Source : DPE au 31/12/2018 *

* Marge erreur de 2.41% (DPE non réalisés à date)

Qualification de l'état du service rendu

Rappel de la réglementation : l'appréciation du service rendu prend notamment en compte la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'immeuble

Méthodologie :

- La **cotation d'attractivité** est établie selon une grille de critères regroupés en **4 grandes rubriques**
 - La qualité urbaine
 - La qualité de la conception du produit
 - La qualité de l'état du produit
 - Le fonctionnement résidentiel

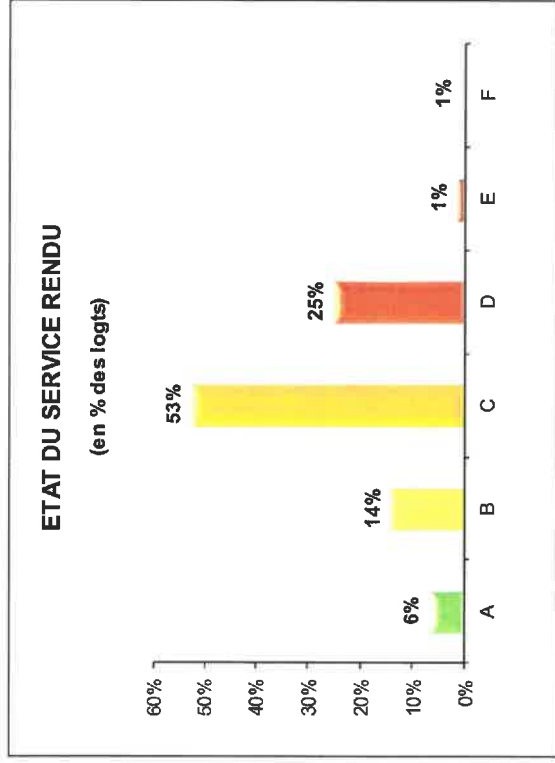
La grille a été cotée par un groupe de travail constitué des différents services de Partélios Habitat, uniquement pour les logements familiaux locatifs

Les différents critères retenus ont été cotés de 1 à 4 :

- La note 0 est donnée lorsque les éléments à coter sont sans objet (absence d'ascenseur ou de parties communes, etc.). Ledit critère n'est alors pas pris en compte dans la note moyenne.
- Il n'a été utilisé de pondération entres critères, ils ont tous le même poids.
- La note moyenne ainsi obtenue permet de classer le patrimoine sur les différents volets d'analyse selon le barème suivant et permet de définir un **niveau d'état de service rendu** :

Note moyenne	Attractivité	Classement en état de service rendu
3,5>= note <= 4	Très attractif	A – très bon
3>= note < 3,5	Attractif	B – bon
2,5>= note < 3	Assez attractif	C – assez bon
2>= note < 2,5	Moyennement attractif	D – assez faible
1,5>= note < 2	Peu attractif	E – faible
1>= note < 1,5	Très peu attractif	F – très faible

Résultats :



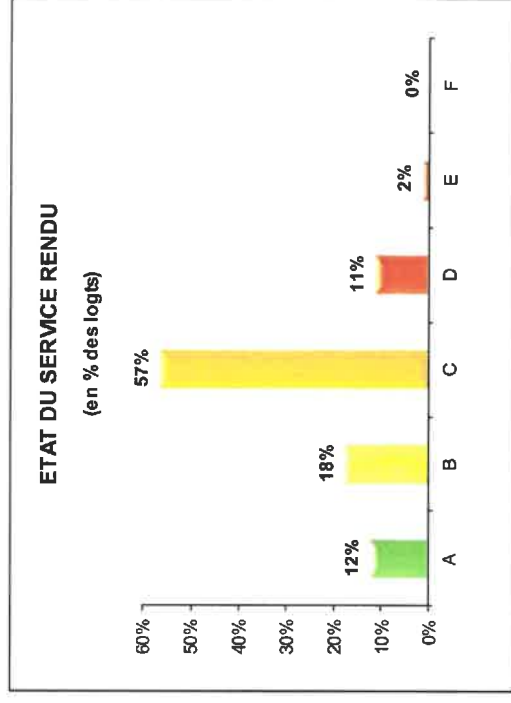
- Un classement par état du service rendu **centré sur la catégorie C** avec 53% des logements
- **Un classement relativement équilibré** : 78% du parc est classé en C ou D, seulement 6% en A
- Cependant, on compte très peu de logements en E ou F.

ETAT DU SERVICE RENDU	Nb groupes	Nb logts	% logts
A	44	651	6%
B	125	1411	14%
C	460	5306	53%
D	142	2525	25%
E	5	144	1%
F	1	67	1%
TOTAL	777	10104	100%

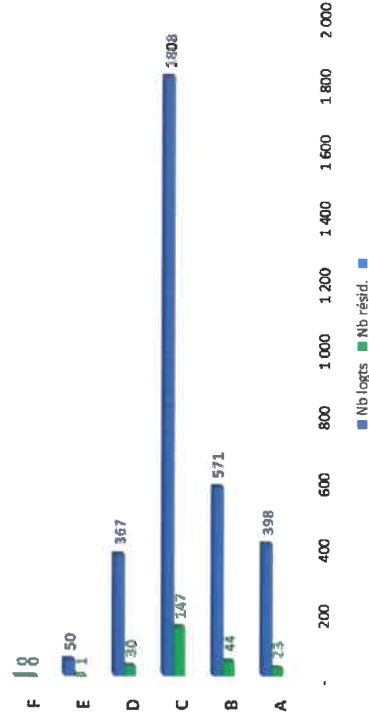
Sur les 602 logements en QPV, la répartition par état de service rendu est la suivante : 80% de ces logements en catégorie D et 20% en catégorie C

Zoom sur l'état du service rendu par EPCI concerné par les dispositions de la loi Egalité & Citoyenneté :

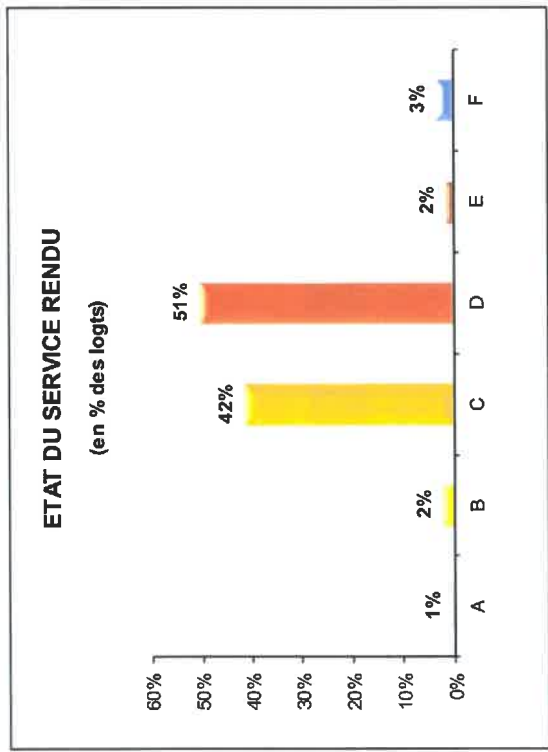
CU Caen la Mer – 2 946 logements



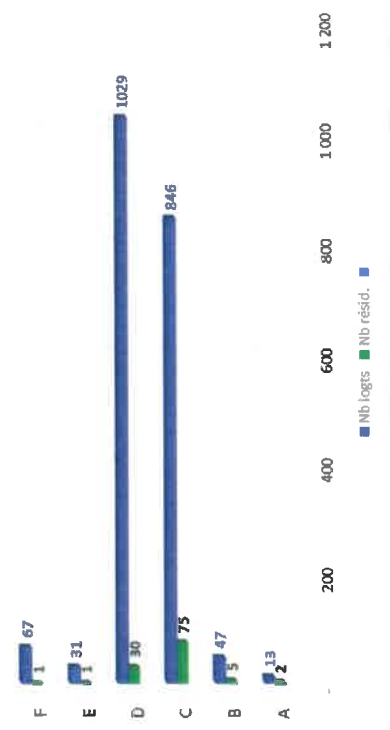
Classe qualité (en nb de logts. et de resid.)



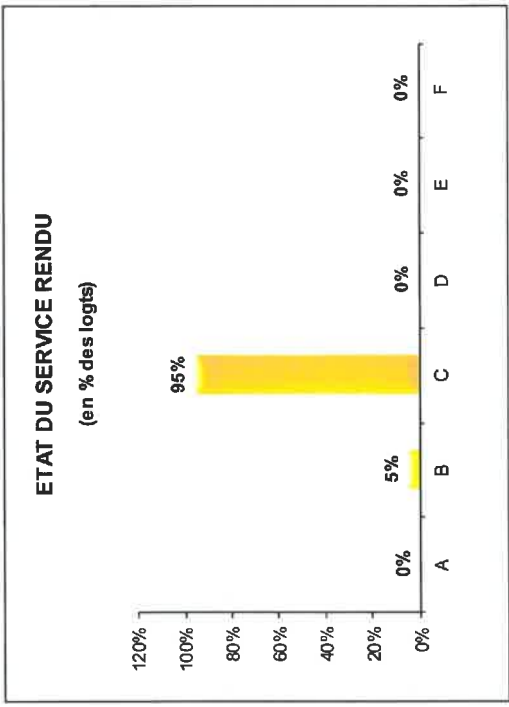
CA Lisieux Normandie – 2 036 logements



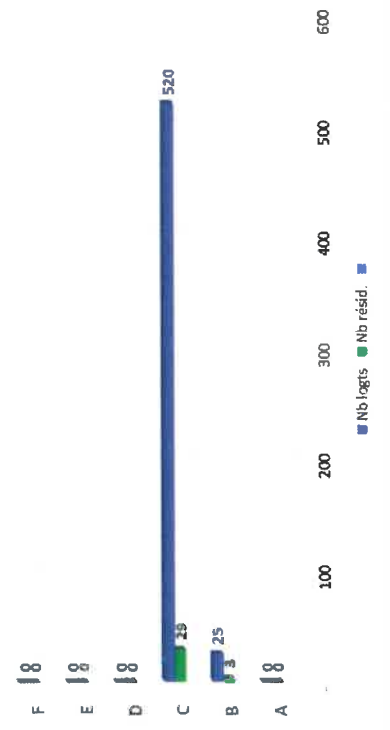
Classe qualité (en nb de logts. et de resid.)



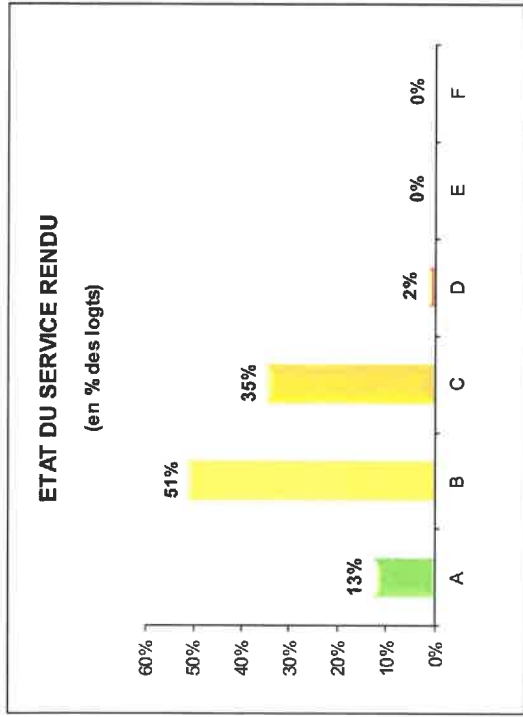
CC du Pays de Honfleur-Beuzeville – 593 logements



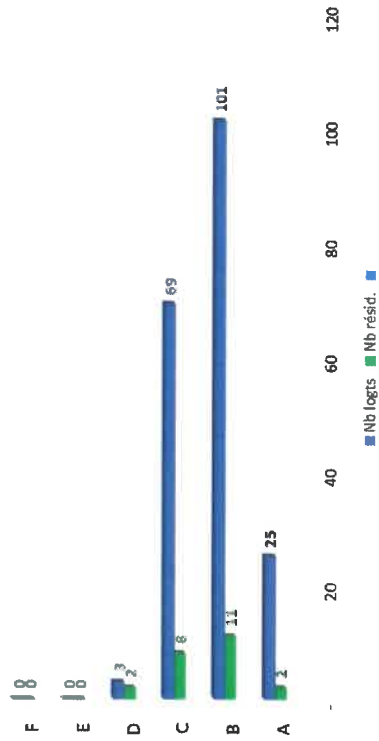
Classe qualité (en nb de logts. et de resid.)



CC de Bayeux Intercom – 202 logements



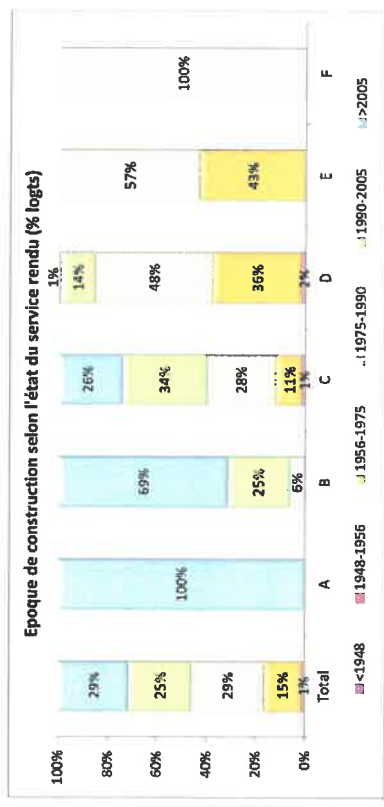
Classe qualité (en nb de logts. et de résid.)



Etat de service rendu par époque de construction

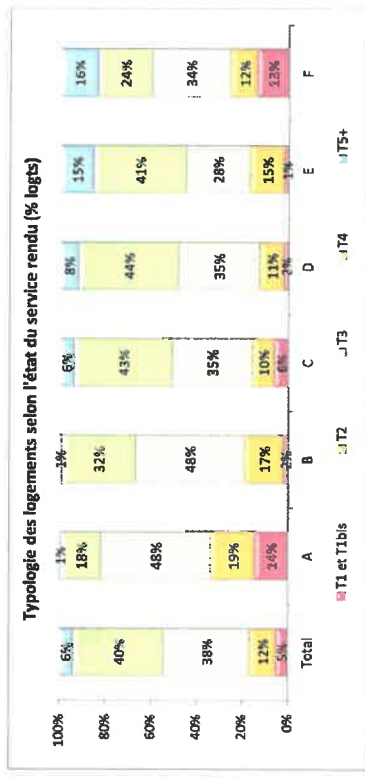
Assez logiquement, le patrimoine ancien est davantage représenté dans les segments les moins attractifs. Aucun des logements construits avant 2005

n'est présent dans le segment A. Dans les segments D (les segments E et F ne représentant que 2% du patrimoine) 85% du patrimoine a été construit avant 1990.



Etat de service rendu par typologie

Les typologies de logements sont réparties de manière homogène entre les états du service rendu. Avec toutefois une présence plus marquée des T1 et T1 bis en segment A au détriment des grands logements sur ce même segment (les logements en segment A sont le plus souvent des logements récents, et ont été construits en cohérence avec les besoins actuels de logements de petite taille).



3.1.2 Orientations stratégiques

La convention d'Utilité Sociale repose sur un Plan Stratégique de Patrimoine récemment actualisé (annexe 4).

La méthodologie employée recourt à :

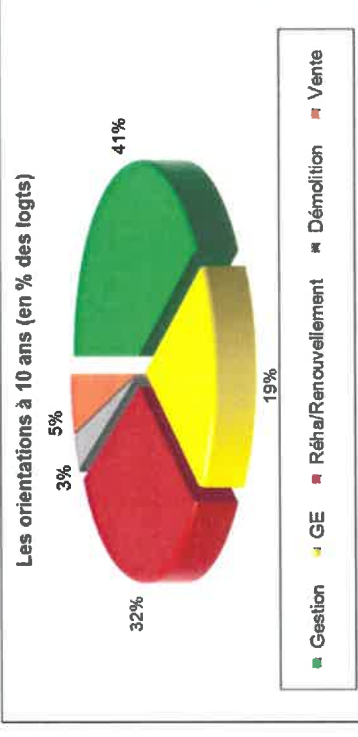
- un diagnostic de l'ensemble du patrimoine, tant du point de vue :
 - Fonctionnel (forme bâtie, typologie, ...),
 - Technique (équipements, surfaces, modes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, performance énergétique, ...),
 - Social (prise en compte des données les récentes – OPS 2018 – afin de composer un socle commun d'analyse avec la CUS),
 - Locatif (données de la gestion locative, vacance, rotation),
 - Financier (loyers, charges, ...),
 - De sa place sur le marché (identification et cotation de l'attractivité des différents marchés de l'immobilier).
- une cotation multicritère de l'attractivité des groupes immobiliers,
- un audit technique, permettant de définir de façon détaillée et précise les besoins de travaux,
- un arbitrage stratégique, permettant de définir une orientation stratégique à partir de la mise en perspective :
 - Des enjeux,
 - Des ressources financières disponibles (compte tenu de la RLS, ...),
 - De l'attractivité et des besoins de travaux.

Les orientations stratégiques* qui découlent sont, pour la période 2019-2028 :

* Le diagnostic définissant les orientations ayant été réalisé avant la clause de revoyure, il pourra être amendé au cours de la vie de la CUS II. Le PSP pourra faire l'objet d'une révision annuelle, validée en Conseil de surveillance

LES ORIENTATIONS A 10 ANS

ORIENTATIONS	Nb resid.	Nb logts	% logts
Gestion	353	4168	41%
Gros Entretien	149	1880	19%
Réha/Renouvellement	218	3240	32%
Démolition*	56	286	3%
TOTAL	777	10 104	100%



La valorisation financière de ces orientations stratégiques s'élève à environ 140 Millions d'euros, décomposés de la façon suivante :

ORIENTATIONS	Nb logts	% logts	Montants
Gestion	4168	41%	22,6 M€
GE	1880	19%	21,1 M€
Réha/Renouvellement (dont QPV)	3240	32%	89,6 M€
Démolition	286	3%	1,8 M€
Vente	530	5%	5,3 M€
TOTAL	10 104	100%	140,4 M€

Les équipes de Partélios Habitat évalueront chaque année la pertinence et la faisabilité de ces orientations stratégiques en tenant compte des évolutions contextuelles, réglementaires et des ressources financières disponibles

3.1.3 : Plans d'actions

> Les interventions sur le parc existant

Les grands axes de la politique patrimoniale :

- En continuité de la CUS 1, un plan prévisionnel de travaux a permis d'établir une liste de résidences à réhabiliter en quasi-totalité. A cela s'ajouteront des résidences sur lesquelles nous interviendrons avec moins d'envergure (renouvellement de composants uniquement), afin de répondre à des besoins ponctuels (type remplacement de chaudières).

Le vieillissement du parc nécessite une réflexion sur les investissements à prévoir dans le cadre de l'entretien inhérent à ce vieillissement. A cet

égard, la CUS 2 va nous permettre d'aboutir dans nos projections, principalement sur la 2ème période de notre PSP.

Nous avons d'ores et déjà entrepris un croisement afin d'articuler le PEP et le PPT de façon coordonnée.

D'autre part nous devrions nous attacher à financer les travaux d'investissement isolés par un emprunt, de façon à ne pas impacter nos fonds propres et ainsi maintenir notre trésorerie.

Les démolitions envisagées seront en priorité celles sur lesquelles des plans de renouvellement urbain ont cours actuellement (Lisieux et Honfleur). La commune de Mézidon Canon fait d'ores et déjà l'objet d'un programme de démolition/reconstruction qui a été initié en 2017.

Enfin une réflexion est en cours en ce sens sur le territoire de Saint Pierre en Auge.

- Les rénovations seront axées prioritairement sur les logements dont les DPE présentent un classement E, F et G soit 25 % de notre parc et 26% en D.

Pour notre parc à réhabiliter- y compris dans le cadre de la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement - nous poursuivrons la politique instaurée pendant la CUS1, à savoir :

1°) Rénover nos logements des classes DEFG pour atteindre au minimum un niveau C avec un gain minimum de « 80 kwh/m2/an ».

Notre axe de progression dans cette démarche, sera de prendre en compte le bilan carbone, afin de promouvoir et privilégier des modes de production à faible émission de carbone (NRJ renouvelables), ainsi que l'utilisation de matériaux à faible NRJ grise.

2°) rénover totalement ou partiellement les installations de plomberie, chauffage, électricité, VMC, menuiseries extérieures...

3°) Nous serons vigilants quant aux équipements utilisés, afin que les coûts induits par l'apport de ces nouvelles technologies impactent au minimum les charges de nos locataires. Ainsi, par exemple, nous éviterons de proposer des pompes à chaleur qui nécessitent des contrats d'entretien annuels avec des coûts importants.

- Il est à noter que les logements considérés comme réhabilités bénéficieront, à l'occasion des travaux, d'un gain de 2 classes énergétiques. A l'occasion de la clause de revoyure, les engagements pris ont été importants en volume, mais avec le gain d'une seule classe. Nous continuerons à viser un gain d'au moins 2 classes, mais comptabiliserons les logements n'en gagnant qu'une seule.

Zoom sur le diagnostic d'accessibilité du parc et l'adaptation du parc

Notre patrimoine immobilier permet d'accueillir des personnes à mobilité réduite (PMR), grâce à des logements à l'accessibilité simplifiée (logements en rez-de-chaussée, avec ascenseur...).

De plus, et bien que la loi n'impose aucune obligation en la matière, Partielios Habitat propose aussi - après étude de dossier individuel - d'adapter un logement déjà en service, et de procéder à des aménagements au cas par cas en matière d'équipement spécifique (en marge de la réglementation des constructions neuves).

Ainsi, nous disposons actuellement de 1591 logements collectifs, répartis sur 127 sites, disposant d'un ascenseur ou situé en RDC, mais aussi de 263 pavillons ayant une chambre au rez-de-chaussée.

571 logements, répartis sur 60 communes, ont déjà bénéficié d'un aménagement d'équipement spécifique à destination des PMR (logements neufs compris), dont : 521 douches adaptées (dont 178 sur l'EPCI Lisieux Normandie, 95 dans le Cœur Cote Fleurie et 92 sur Caen la Mer), 10 logements en domotisation complète et 15 logements adaptés au handicap psychologique.

Ces aménagements côtoient quelques équipements divers, tels : barres de maintien, monte-escaliers, WC surélevés et autres, posés à la demande du locataire, après étude de faisabilité.

Un volume moyen de 90 douches spécifiques est réalisé chaque année. Cet équipement est à ce jour l'aménagement le plus demandé par nos occupants et nous maintiendrons cet engagement tant que les dispositifs fiscaux nous sont favorables.

Pour l'indicateur SR-1, seront retenus uniquement les logements individuels disposant d'une chambre au RDC et les logements collectifs situés au RDC ou disposant d'un ascenseur, ainsi que les logements équipés d'une douche PMR.

L'objectif sera, à moyen terme, d'obtenir une cartographie précise du patrimoine en termes d'accessibilité, via un recensement précis et individualisé par équipement.

Zoom sur la problématique de l'amiante : cartographie, pratiques (retrait...)

Notre patrimoine est constitué d'environ 6 300 logements potentiellement concernés par la problématique amiante (permis de construire antérieurs au 1^{er} janvier 1997), dont environ 1600 sur Caen la Mer, et autant sur Lisieux Normandie - patrimoine historique de notre société.

Un marché est actuellement en cours afin d'établir les diagnostics réglementaires par logement. Ce dernier a une durée totale de 6 années et se terminera en 2022.

Cela nous permettra d'obtenir une cartographie précise du parc immobilier de la société.

A ce jour, la présence d'amiante a été détectée dans 2.324 logements, sur 3.178 logements audités.

Le plan de vente *

Notre objectif de ventes restera de 60 à 80 ventes par an, sur la durée totale de la CUS, soit 200 ventes à 3 ans et 450 ventes à terme de la CUS.

Notre société a un peu de recul sur la commercialisation, et nous constatons un taux de transformation entre 20 et 25 % des logements proposés à la vente.

C'est la raison pour laquelle nous avons établi une première liste de 1 329 logements qui seront commercialisés dans les six ans, selon plusieurs critères :

- nous avons procédé à des arbitrages territoriaux et ciblé une partie des logements en zones détendues ;
- nous avons étudié les demandes locatives et le taux de vacance, et prioritairement, choisi ceux où nous rencontrons peu de demandeurs ;
- les logements individuels ont été privilégiés ;
- en vue d'économies de fonctionnement, nous avons retenu les logements les plus éloignés de notre siège social et de notre agence ;
- enfin, au niveau financier, nous avons choisi de mettre en vente les PLS et les PLI qui seront prochainement fiscalisés
- les territoires détendus seront ciblés en priorité (annexe 5). Les logements devront au minimum être dans un état conforme à la charte de vente ESH, et conformément à cette charte, nous proposerons une garantie de rachat et de relogement.

Ces éléments ont été croisés avec les obligations réglementaires (logements de plus de 10 ans, DPE inférieur à E) et nous avons veillé à ce qu'il n'y ait pas de travaux à prévoir sur le clos et le couvert.

Une attestation d'habitabilité a été établie par programme, en parfaite conformité avec les documents existants, suivant un contrôle en 17 points majeurs (cf annexe 5).

Lorsque la commercialisation de ces logements aura été effectuée, il sera certainement nécessaire de mettre de nouveaux logements en vente. Les délais de préparation de la CUS ne nous ayant pas permis de les identifier, nous procéderons selon la procédure actuelle (autorisation préfectorale avec avis). Partelios Habitat souhaite conserver une vraie qualité d'échange avec les Maires, et continuera à travailler avec eux au-delà du dépôt de la CUS II.

La concertation avec les communes a débuté à l'été 2019. Elle se poursuit activement depuis, et devrait s'achever au plus tard pour la fin de l'année. Ainsi les 68 communes ciblées auront été contactées ou rencontrées.

Le plan de vente sera adapté en fonction des besoins des territoires, qui peuvent être évolutifs.

Ces ventes pourront être réalisées par la société avec l'appui de commercialisateurs externes. Aucun des logements ne sera proposé à un organisme de vente HLM. Ils seront prioritairement vendus aux locataires du parc social, même si 25 à 30 % des ventes peuvent intervenir au bénéfice d'autres personnes privées, lorsque les logements seront libres d'occupation. Une décote sur le prix de vente sera pratiquée pour les occupants du parc, fonction de l'ancienneté dans le logement. L'essentiel des fonds issus des ventes seront réinvestis dans des opérations de réhabilitation et de construction neuve. Néanmoins, pour des raisons d'arbitrages

territoriaux, ces fonds pourront être redéployés hors de l'EPCI concerné par la vente. Nous conserverons tout au long de nos actions une vigilance sur les points suivants:

- S'assurer que l'offre locative soit suffisante sur les territoires où il serait difficile de reconstituer l'offre sociale néanmoins nécessaire à la population locale.
- Conserver dans notre patrimoine des programmes qui génèrent des revenus (libres de tout amortissement d'emprunt), ressources qui nous permettront de nous développer sur les territoires plus stratégiques.

** Les diagnostics d'habitabilité ne seront pas déposés avec le dossier CUS, les prés requis de validité des diagnostics réglementaires n'étant pas cohérents avec une réalisation anticipée*

> Le développement de l'offre neuve

L'offre locative sociale

La construction neuve sera prioritairement effectuée sur les territoires tendus, donc au sein de Caen la Mer.

Néanmoins, nous conserverons un petit volume afin d'effectuer des opérations de démolition reconstruction dans les territoires détendus. Et nous pourrions proposer quelques petites opérations (10 à 12 logements en moyenne) qui permettent à des territoires de monter des opérations pour des publics spécifiques.

Nous projetons sur la durée de la CUS une production moyenne de 130 logements familiaux par an. Ces logements seront principalement des petits logements collectifs (T2 - T3) à Caen intra muros, ainsi que dans la proche périphérie. Ces chiffres seront augmentés sur la période 2020 - 2022 pour répondre aux objectifs du pacte productif signé entre le Premier Ministre et le mouvement HLM, dans le cadre de le « clause de revoyure ». Ils seront alors portés à 250 logements.

Dès lors que l'on s'éloignera du centre, notre objectif sera de privilégier la construction de logements intermédiaires ou individuels plus grands (T3 - T4).

Ces logements seront construits aux normes thermiques et acoustiques en vigueur et viseront une production de gaz à effet de serre minimale.

Afin de donner quelques repères complémentaires, nous précisons ici les points chiffrés suivants :

- Le patrimoine est constitué de 10 104 logements (10 009 modules sans les colocations), répartis sur 138 communes majoritairement sur le territoire du Calvados (98.88% du parc), les autres logements étant dans le département de la Manche
- 6% du patrimoine se situe en quartier prioritaire de la ville, réparti sur deux communes, lesquelles sont LISIEUX et HONFLEUR
- 50.91% du patrimoine est constitué de logements individuels
- Le patrimoine est essentiellement composé de logements familiaux, soit 3.884 types 3, 3.907 types 4, et 757 logements de typologie supérieure

- 75.6% du parc est financé en PLUS (ou équivalent), 14.5% en PLS, et 6.9% en PLAI. Les 3% complémentaires étant financés en PLI.

L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

- **Politique en faveur de l'hébergement offre d'intermédiation locative**

Nous favorisons le logement des personnes hébergées dans des structures, en participant aux CODESI et en recherchant les publics prioritaires dans Imhoweb. Les logements peuvent s'effectuer en direct ou débuter par un bail glissant. 9 baux glissants sont actuellement en vigueur.

En parallèle, nous travaillons avec les associations d'insertion en leur louant des logements pour effectuer de l'intermédiation locative. 62 logements sont loués dans ce cadre aujourd'hui.

- **Données chiffrées et territorialisées sur l'offre en faveur des personnes à besoins spécifiques (développement qualitatif indicateur PP-1)**

L'offre d'hébergement à destination des personnes à besoin spécifique est constituée de 1218 équivalents logements répartis sur 53 structures, situées majoritairement sur le territoire du Calvados.

Cette offre globale de 1870 places, se décompose comme suit :

- 1.159 à destination des personnes âgées dépendantes ou non (RPA et EHPAD),
- 328 places réservées aux personnes handicapées (dont 167 en Foyer d'Accueil Médicalisé ou Maison d'Accueil Spécialisée),
- 175 places en CHRS
- 148 places en Foyer Jeunes Travailleurs
- 39 places en Centre d'Aide par le Travail
- Et 21 places en Centre d'Hébergement d'Urgence à destination des femmes en difficulté.

L'âge moyen de ce patrimoine est d'environ 23 ans. L'organisme n'a pas la gestion directe de ces structures.

Partielos Habitat continuera de répondre aux appels à projet, en fonction des sollicitations. Toutefois, n'ayant pas de visibilité sur le sujet, il n'est pas possible de définir un objectif précis (PPLF1).

Les politiques poursuivies pour assurer ce développement

Afin de mener ces différents développements, nous continuerons à prospecter les fonciers sur les territoires de production, en partenariat avec les mairies, les aménageurs et les lotisseurs.

Pour Caen intra-muros, nous pourrions être amenés à recourir à des acquisitions en VEFA auprès de promoteurs (celles-ci ne sauraient toutefois dépasser 25 % de notre production totale). Lorsque cela sera possible, si l'opération le permet et le promoteur l'accepte, nous monterons des opérations en co-promotion.

Sur les autres territoires, la production se fera par renouvellement patrimonial, avec des opérations de démolition reconstruction. Sur ces sites, on mettra en œuvre une dédensification, avec un solde net négatif.

Outre le recours aux fonds propres générés par les ventes, il sera nécessaire de recourir aux prêts de la Caisse des Dépôts et Consignations. Hormis pour des structures spécifiques, nous déléguerons les PLS au profit des PLA-I et des PLUS. Notre production visera 25 à 30 % de PLA-I.

L'accès sociale à la propriété

Partielos Habitat continuera de développer sa politique d'accès sociale en menant des opérations de construction spécifiquement dédiées, ou mixtes avec des opérations locatives.

Elles seront localisées sur les zones B1 ou B2 de Caen la Mer, hormis quelques unes qui pourraient être menées dans le cadre du renouvellement de l'offre, dans les secteurs en NPNRU de Honfleur et/ou de Lisieux.

Si l'opportunité se présente, nous mènerons également des opérations d'accès social sur les territoires tendus de la côte (Cabourg, Deauville). Cela permettra aux résidents permanents de ces communes stations balnéaires d'acquiescer leur logement, alors qu'ils sont exclus de ces possibilités jusqu'ici.

Nous ciblerons une clientèle de primo accédants, et pour ce faire viserons des prix compris entre 160 000 € et 180 000 € TTC. Ces logements seront vendus en l'état futur d'achèvement et commercialisés préalablement à la construction.

Pour entrer dans le dispositif PSLA sur le territoire de Caen, nous commercialiserons des logements en immeubles collectifs ou en intermédiaires. Dans le reste de l'agglomération, nous chercherons à proposer des maisons en individuel groupé.

L'ensemble des dispositifs mis en place comprendront une phase de sécurisation des accédants.

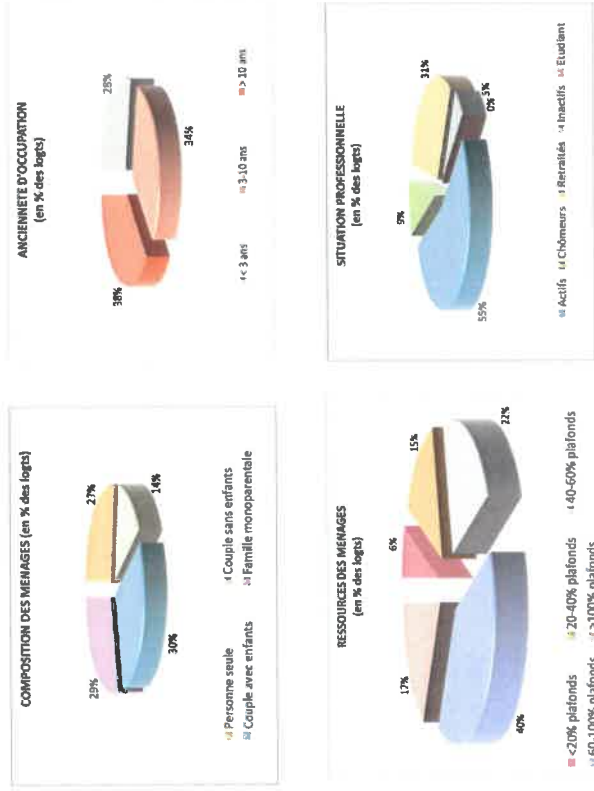
Pour ce faire, nous nous appuierons sur les commercialisateurs spécialisés dans ce type de dispositif, comme CITIZIM.

3.2 Politique sociale relative aux engagements pris en matière de gestion sociale

3.2.1 L'état des lieux

L'occupation sociale actuelle : stock

Etat des lieux de l'occupation sociale actuelle sur la base de l'OPS 2019



ZOOM - l'occupation sociale en QPV

Pour rappel, seul 6% du patrimoine de Partélios Habitat est compris dans un périmètre Politique de la Ville.

Le parc en QPV se caractérise par une part plus importante de familles monoparentales (31%) et de personnes seules (39%).

Des ressources inférieures à celles de l'ensemble du patrimoine ; 32% des ménages sous les 40% des plafonds contre 21% sur la totalité du parc de Partélios Habitat.

De même, les actifs ne représentent que 39% sur les quartiers Politique de la ville.



Croisement de l'occupation sociale du parc avec l'appréciation du service rendu

27 % des ménages présents sur le parc de Partélios Habitat sont composés de personnes seules. Les couples avec enfants et les familles monoparentales représentent 44% des occupants du parc. 38% des habitants sont présents sur le parc depuis plus de 10 ans.

Une précarité relative limitée sur l'ensemble du parc, avec seulement 6% des ménages situés en dessous des 20% de plafonds de ressources PLUS. Contre 57% des ménages ayant des revenus supérieurs à 60% des plafonds.

En ce sens, on compte 55% des locataires actifs et seulement 9% au chômage.

Les étudiants sont une cible à part entière pour Partélios Habitat, ils représentent 4% des locataires du parc locatif. L'offre se présente sous forme d'habitat meublé ou non, attribué dans le cadre de l'article L.442-8-4 du CCH.

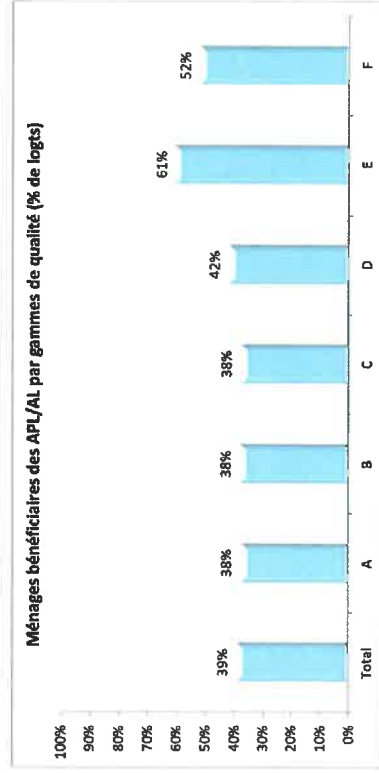
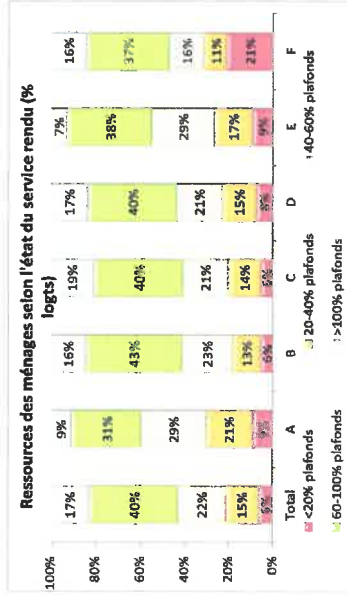
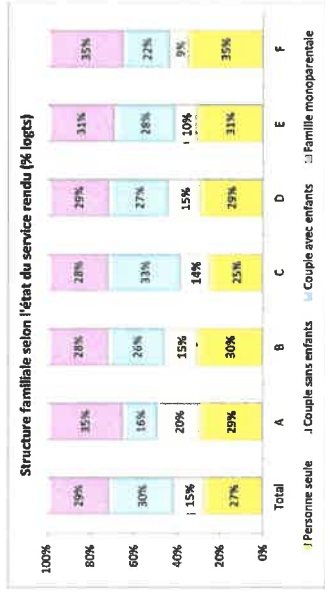
Quatre sites spécifiquement dédiés à ce public sont identifiés :

- Epron, la Maison de l'Ingénieur, et comporte 188 chambres meublées
- Ifs, Barycentre, un programme de 106 chambres meublées
- Caen Duchez, 52 studios loués vides
- Lisieux, Quai des Remparts, 10 studios loués vides

Composition familiale et ressources des ménages

Il existe un certain équilibre des structures familiales sur le parc de Partélios Habitat. Hormis, sur le segment A qui présente une part de petits logements importante et donc assez logiquement, une occupation par des personnes seules.

De même que pour les niveaux de précarité, avec toutefois une part des ménages sous les 40% des plafonds légèrement plus importante sur le segment le plus attractif et le segment D (respectivement 24% et 25% contre 22% sur l'ensemble du parc). De manière générale, une précarité relative des occupants en comparaison avec la moyenne départementale. 54% des ménages en dessous des 60% des plafonds dans le Calvados contre 44% pour les locataires de Partélios Habitat.

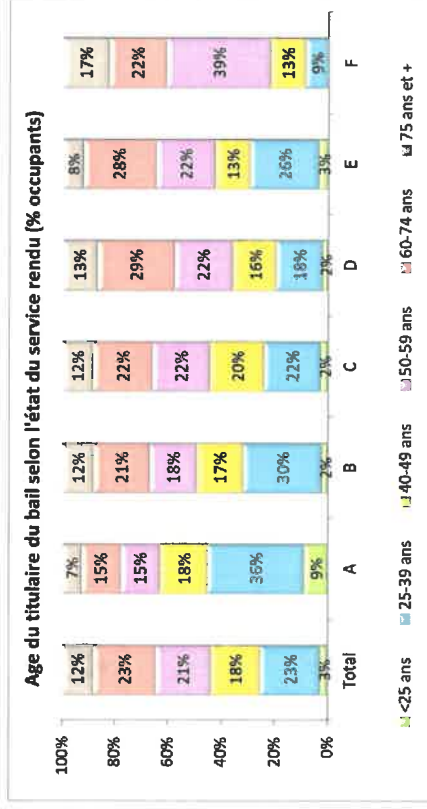
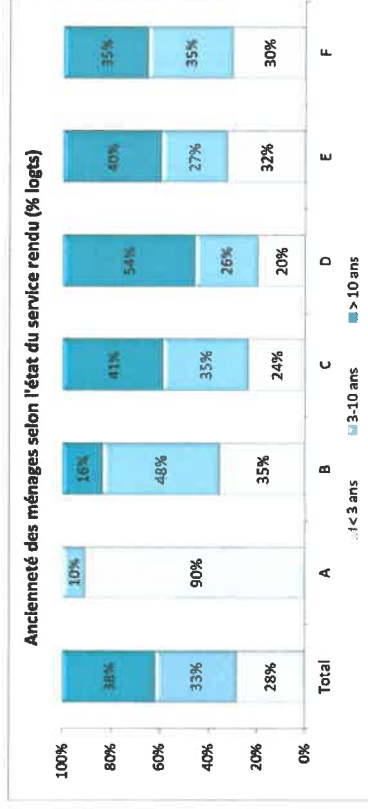


Ancienneté et âge des occupants

Globalement, près des deux tiers du parc ont une ancienneté d'occupation inférieure à 10 ans. On note une occupation plus ancienne dans les segments C

et D alors que la part des ménages récemment installés en segment A représente 90% en cohérence avec la forte proportion de logements récents au sein de ce segment.

L'analyse de la répartition des âges entre les différents segments nous montre une part importante de titulaires du bail âgés de moins de 39 ans sur les segments A et B. Inversement sur les segments les moins attractifs, on note une présence plus importante de titulaires de bail âgés de plus de 60 ans (jusqu'à 47% sur le segment D)



Croisement de la densité d'occupation du parc avec l'appréciation du service rendu

Rappel : La définition de la sous-occupation ayant évolué, est considéré comme situation de sous-occupation le fait que le nombre de pièces du logement soit strictement supérieur au nombre de personnes du ménage + 2. Ce nouveau calcul vient accentuer de manière importante les phénomènes de sous-occupation.

Si l'on applique le calcul de la sous-occupation sur l'ensemble de notre patrimoine, 3404 locataires sont concernés. La configuration la plus répandue réside en une personne seule dans un T3 (1378 ménages) puis les ménages de 2 personnes dans un T4 (1077 ménages).

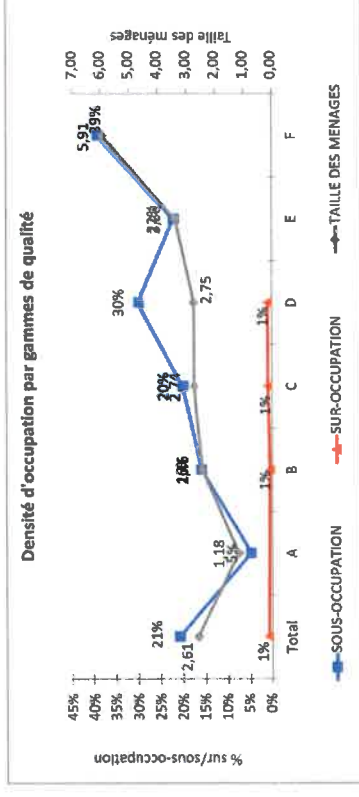
Nb d'occupants	Nombre de pièces					Total général
	3	4	5	6	7	
1	1378	633	74	4		2089
2		1077	146	10		1233
3			73	4		77
4				4	1	5
Total général	1378	1710	293	22	1	3404

Si l'on exclut les personnes vivant en QPV (201) et celles âgées de plus de 65 ans (1306), il reste 1897 familles concernées, principalement dans des T3 et T4.

Il existe quelques cas de grande sous-occupation : 26 personnes seules dans un T5 ou 2 personnes seules dans un T6. Des exemples qu'il faudrait prioriser dans les mutations « imposées ».

Néanmoins, les villes les plus touchées par la sous-occupation (Lisieux, Pont L'Evêque, Honfleur) ne sont pas des territoires tendus.

Nb d'occupants	Nombre de pièces							Total général
	3	4	5	6	7			
1	657	346	26	2				1031
2		724	73	4				801
3			56	4				60
4								
Total général	657	1070	155	14	1			1897



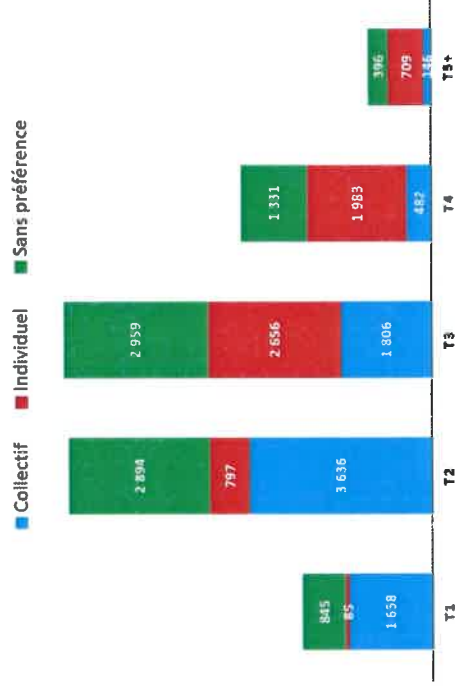
Partielos Habitat s'engage, sur la durée de la CUS II, à analyser plus finement ces données, et à proposer des solutions adaptées aux situations individuelles.

3.2.2 Les caractéristiques sociales sur les attributions : le flux

La demande

Source : AFIDEM

Nombre de demandes par typologie et par catégorie



AU 31 décembre 2018, le nombre de demandes de logement social s'élevait à 22.383 dans le Calvados. Les demandeurs recherchent en majorité un T2 ou un T3 (33% pour chaque type) et enfin un T4 (17%).

En leur sein en mois	Statut des demandeurs											
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
Collectif	438	648	581	512	560	881	15	21	19	17	32	19
Individuel	407	718	737	564	857	868	13	24	24	18	22	23
Sans préférence	442	543	594	499	621	582	15	21	20	15	20	18
Total général	451	694	642	544	633	605	15	21	21	18	23	20

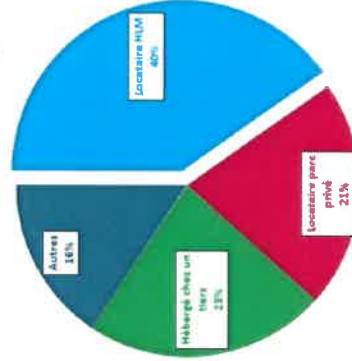
Le délai d'attente moyen pour obtenir un logement est de 20 mois. La pression est plus forte sur les T2, T3 et T5 (21 mois) tandis qu'elle est bien inférieure sur les studios (14 mois), cette typologie emportant moins l'adhésion.

En terme de localisation géographique, c'est l'agglomération caennaise qui concentre le plus de demandes. 62% des demandeurs du fichier départemental demande Caen-la-mer en 1^{er} choix. Le deuxième territoire arrive loin derrière avec 7% des demandeurs, il s'agit de Lisieux Normandie.

43 % des demandeurs sont des personnes seules, 41% sont deux (en couple, seul avec un enfant, ou en colocation). Les familles composées d'un couple et d'au moins un enfant ne représentent plus aujourd'hui que 16% des demandeurs.

59% des demandeurs se situent en dessous de 40% des plafonds de ressources HLM, 27% entre 40 et 80%.

Statut d'occupation du logement actuel



La plus grande part des demandeurs sont déjà locataires au sein de parc social (40%), viennent ensuite les personnes hébergées chez un tiers (23%) puis les locataires du parc privé (21%).

▪ **Les attributions**

Partélios Habitat se distingue de la moyenne départementale et du fichier de la demande en relogant plus largement les personnes hébergées chez un tiers (34% des attributions en 2018, contre 29% en moyenne dans le département)

Au total, ce sont 1.194 attributions qui se sont concrétisées par des entrées dans les lieux, dont 36% dans des T3 et 29% dans des T4. Il existe un décalage entre la demande et la structure du parc qui ne permet pas proportionnellement d'opérer suffisamment d'attributions de T2.

Le niveau des ressources des personnes relogées est conforme à la moyenne départementale mais reste inférieur aux besoins exprimés par les personnes les moins favorisées. En effet, 52% des attributions ont été prononcées au profit des personnes situées entre 0 et 40% des plafonds de ressources alors qu'elles représentent 60% des demandeurs.

Pour autant, Partélios Habitat a consacré 44% de ses propositions de logement à des personnes prioritaires, dépassant ainsi les objectifs de la loi Egalité et Citoyenneté.

3.2.3 Objectivation des indicateurs de gestion

Ces 4 dernières années le taux de rotation brut a diminué sensiblement de 9,5% à 8.7% tandis que le taux de vacance commerciale a fortement diminué de 3,3% à 1.4% au 31 décembre 2018.

Le taux d'impayés est en augmentation en 2018 suite à la RLS. Il est passé de 2.42% à 2.74 %

Le taux de refus a diminué de 6 points entre 2015 et 2018 passant de 15% à 9% dans notre organisme, quand la moyenne départementale reste à 15%. Le motif principal est « la conception ou la taille du logement » puis vient « l'environnement ».

3.3 Les orientations stratégiques

3.3.1 La politique de loyer

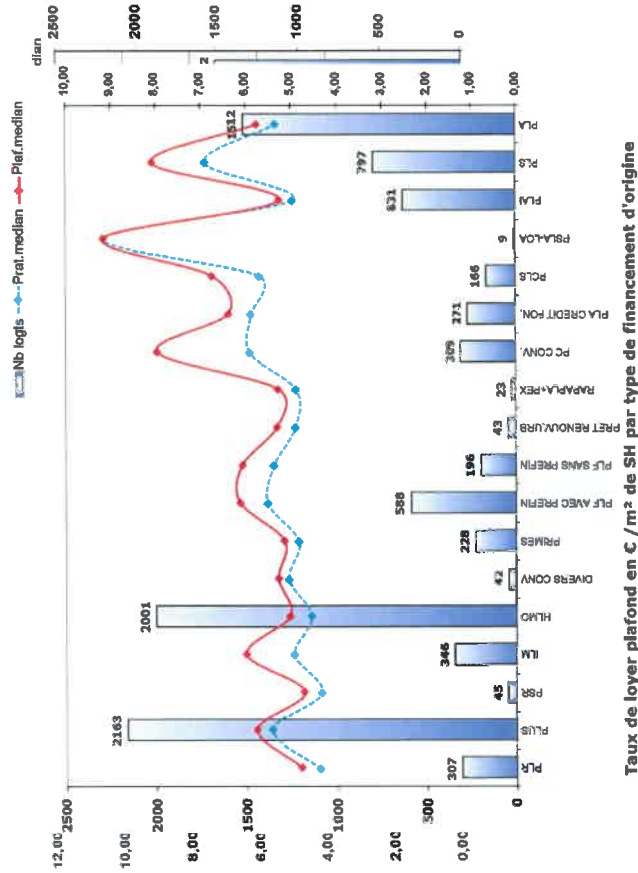
Audit des loyers actuels : plafonds pratiqués, marge, % de parc à bas loyer

Le périmètre d'analyse des loyers porte sur 9 672 logements

- 444 logements ont été écartés de l'analyse (vacants et données loyers absentes)

Des écarts loyer plafond-pratiq   plut   resserrés sur l'ensemble des financements, sauf en ce qui concerne les PLS où les marges sont plus élevées.

Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiq   par catégorie de financement

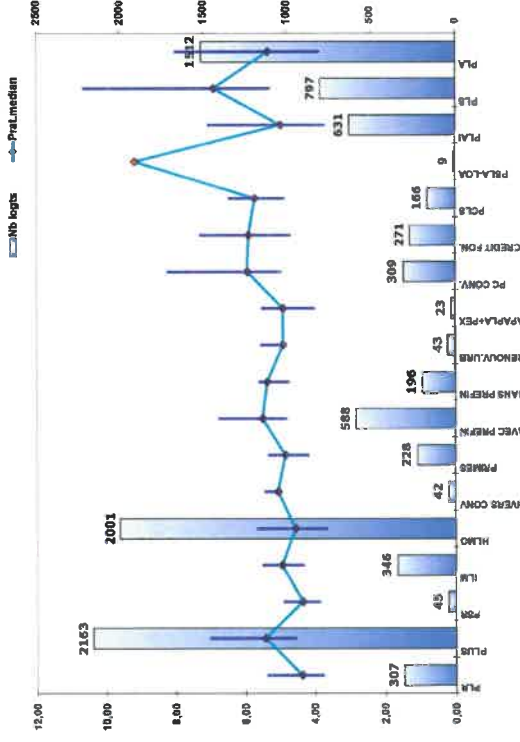


L'essentiel des financements d'origine se trouve en PLUS (7506 logements)

Les niveaux des loyers plafonds médians sont généralement compris entre 4 et 7  /m   de SH,    l'exception des PLS dont les niveaux sont plus élevés

> Des disparités très fortes au sein d'un même type de financement

Taux de loyer pratiq   en   /m   de SH par type de financement d'origine

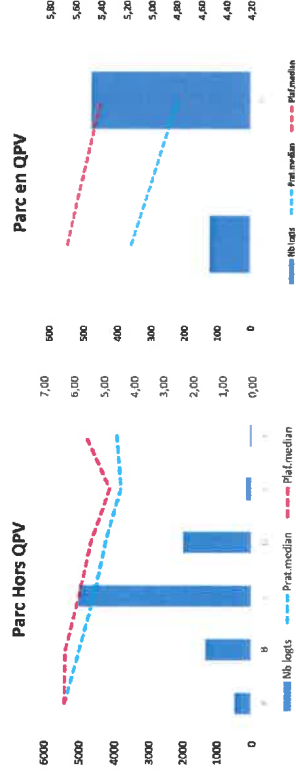
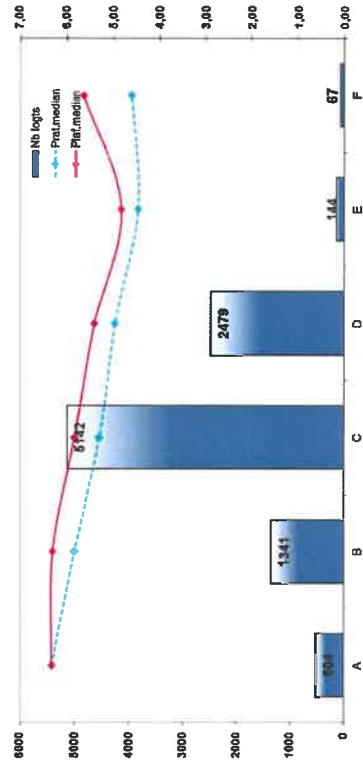


Les niveaux des loyers pratiq  s médians sont généralement compris entre 4 et 6  /m   de SH,    l'exception des PLS et des PLI dont les loyers pratiq  s vont jusqu'   9   /m   de SH.

> Les disparités au sein d'un même financement sont plus élevées que pour les loyers plafonds, en particulier pour les PLS

> En conséquence de ces grandes disparités, certains loyers en PLUS et PLAI sont plus élevés que les loyers pratiq  s en PLS

Les marges plafonds/pratiques par état du service rendu



	Nombre logements	Pratiques médian	Plafond médian
A (hors QPV)	504	6,31	6,33
A (QPV)	-	-	-
B (hors QPV)	1341	5,83	6,30
B (QPV)	-	-	-
C (hors QPV)	5019	5,34	5,83
C (QPV)	123	5,16	5,65
D (hors QPV)	2000	4,97	5,45
D (QPV)	479	4,79	5,41

3.3.2 Les équilibres de peuplement et les enjeux

Les enjeux liés aux attributions sont déterminés à partir d'un indice de précarité calculé par rapport au niveau de précarité moyen de l'organisme ; il est calculé pour chaque groupe de la façon suivante :

Indice de précarité du groupe =

$$\frac{\text{Part de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le groupe}}{\text{Part moyenne de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le parc total de l'organisme}} \times 100$$

Les enjeux de loyers sont définis à partir des taux de loyers pratiqués fournis par l'organisme (ramenés en m² de surface habitable)

Gamme de qualité	avant simulation CUS		écart
	loyer plafond	loyer pratiqué	
A	2 348 489	2 278 752	69 737
B	7 420 035	6 750 120	669 915
C	26 815 123	24 244 476	2 570 647
D	11 036 732	9 954 396	1 082 336
E	489 666	451 320	38 346
F	124 703	101 904	22 799
Total	48 234 748	43 780 968	4 453 780

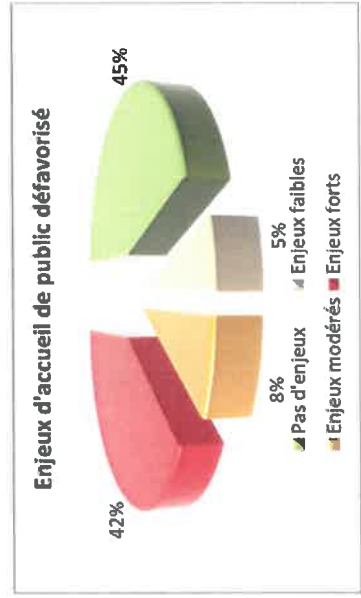
Les niveaux de loyers sont segmentés de la manière suivante :

Borne de tranche de loyer en m2 de surface habitable	Niveau de loyer
Inférieur à 4,5 €	Loyer faible
Entre 4,5 et 5,5 €	
Entre 5,5 et 6,5 €	Loyer élevé
Supérieur à 6,5 €	

Les enjeux d'attributions et de loyers sont croisés avec l'attractivité pour obtenir les familles suivantes :

	Famille		Enjeu
	Loyer	Attractivité	
Précarité	Elevé	Faible Moyenne Elevée	Pas d'enjeu
	Faible	Faible Moyenne Elevée	Enjeux faibles
Forte	Elevé	Faible Moyenne Elevée	Enjeux modérés
	Faible	Faible Moyenne Elevée	Enjeux forts

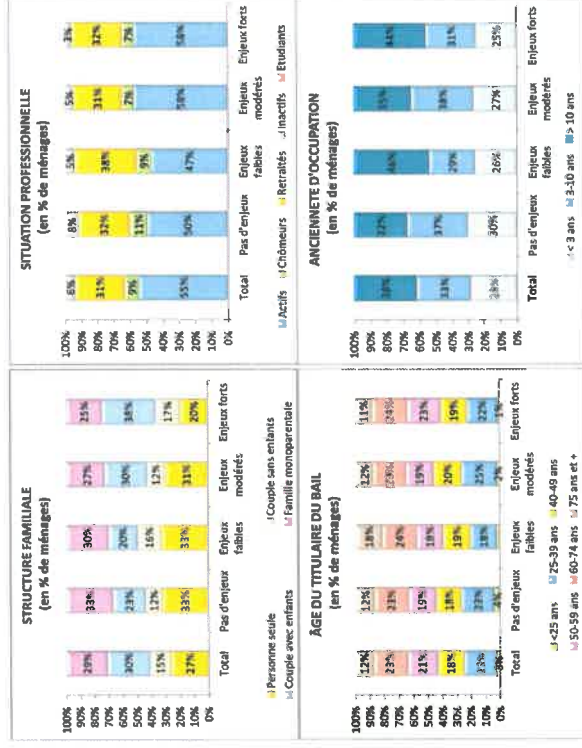
Résultat :



ENJEUX D'ACCUEIL	Nb résid.	Nb logts	% logts
Pas d'enjeu	255	4 316	43%
Enjeux faibles	25	513	5%
Enjeux modérés	50	737	7%
Enjeux forts	380	4 041	40%
NR	67	497	5%
TOTAL	777	10 104	100%

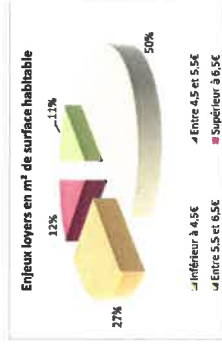
Une relative polarisation du parc entre l'absence d'enjeux et les enjeux forts :

- 40% (4041 logements, 380 groupes) présentent des enjeux forts
- 7% (737 logements, 50 groupes) des enjeux modérés
- 5% (513 logements, 25 groupes) des enjeux faibles
- 43% (4316 logements, 255 groupes) ne présentent pas d'enjeux

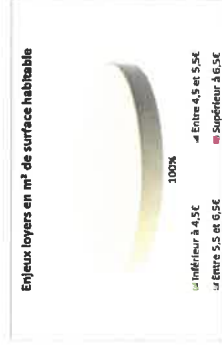


- L'ancienneté d'occupation et les enjeux d'accueil de publics à faibles ressources semblent corrélés : une plus forte part de ménages anciennement installés en enjeux modérés et forts.
- Pas de lien net entre l'âge du titulaire du bail et les enjeux d'accueil
- Les familles monoparentales sont légèrement moins présentes dans les patrimoines à enjeux modérés et forts
- On trouve une plus forte part de personnes seules dans le patrimoine à enjeux absents ou faibles.

Hors QPV



En QPV



- Hors QPV, la structure des loyers est similaire à l'ensemble du parc, avec l'essentiel compris entre 4,5 et 5,5 euros/m2 de SH.
- En QPV, la totalité du parc a des loyers compris entre 4,5 et 5,5 euros/m2 de SH.

Synthèse croisement des enjeux d'accueil, des loyers et de l'attractivité :

Les enjeux liés aux attributions sont déterminés à partir :

1. des équilibres de peuplement actuels
2. des niveaux de loyer
3. de la qualité des patrimoines

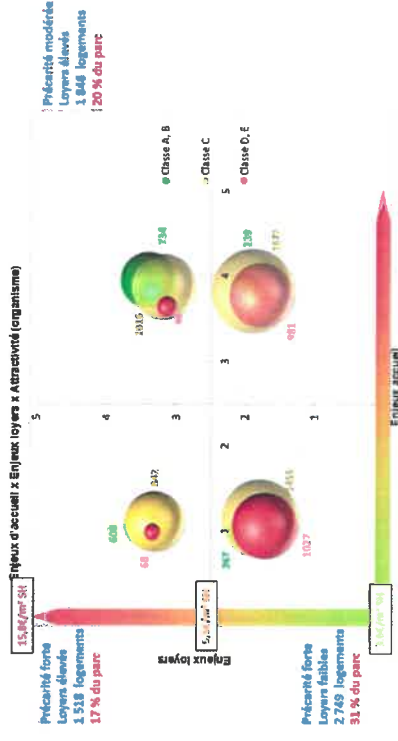
Ils peuvent se traduire de 4 manières différentes :

1. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « élevés »
2. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « faibles »
3. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « élevés »
4. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « faibles »

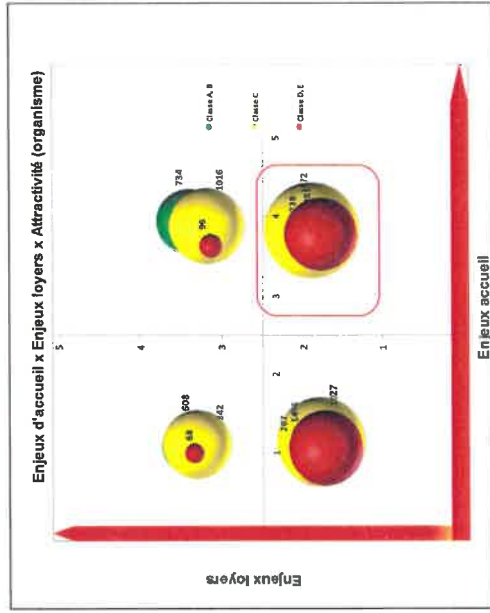
Les grandes orientations stratégiques de peuplement et de loyer



Croisement des enjeux d'accueil, de loyers et d'attractivité (ensemble du parc)



Croisement des enjeux d'accueil, de loyers et d'attractivité (Hors QPV)



En définitive, le potentiel d'accueil de public à faibles ressources se concentre sur **2 932 logements Hors QPV**. En effet, ces 2 932 logements sont ceux pour lesquels le niveau de précarité est faible, et la structure des loyers est adaptée pour accueillir plus de ménages à faibles ressources.

De plus ils bénéficient d'un état du service rendu classé en A ou B pour 239 logements, C pour 1 712, et 981 sont classés en D ou E.

4 - LE PLAN D'ACTION

Nous présentons ici les mesures phares et les moyens nécessaires à mettre en œuvre pour les réaliser, notamment sur les thématiques suivantes :

- ✓ **Améliorer les règles d'accès au logement**
- Les demandeurs de logements et locataires peuvent être reçus avec ou sans RDV dans nos 2 lieux d'accueil, au siège à St Contest et à l'agence de Lisieux.
- Les demandes peuvent également être déposées directement sur Internet.
- Notre organisme est doté d'une charte d'attribution mise en ligne sur notre site Internet. Elle décline notre politique d'attribution et nos engagements vis-à-vis des demandeurs. La commission d'attribution se réunit toutes les semaines.

La cotation sera mise en œuvre de manière partenariale dans le cadre de la loi ELAN. Pour que le partenariat soit efficient, et que les exigences soient

respectées, la relation avec les réservataires demeure prépondérante. Une délégation d'attribution ou une efficacité accrue dans la présentation d'un nombre de candidats suffisant seraient des outils pertinents dans les Commissions d'attribution.

✓ **L'accueil des populations spécifiques :**

En ce qui concerne les populations vieillissantes, nous continuerons à développer les logements adaptés dans notre offre de logements neufs, et à adapter les logements existants, notamment en supprimant les baignoires, lorsque les locataires en font la demande.

Dès lors que les ouvriers des logements sont particulièrement larges, nous motoriserons les volets roulants.

Afin de faciliter le maintien à domicile de ces populations, nous réfléchirons à des éventuelles domotisations et travaillerons en partenariat avec des associations proposant ce type de services.

Pour les personnes handicapées, outre les logements adaptés d'ores et déjà présents dans le parc, nous continuerons, en lien avec les collectivités, à travailler sur les abords de nos opérations afin de faciliter réellement leur accès.

L'accompagnement des personnes venant de structures collectives (type CHR, foyers, pensions de famille...) est également un enjeu au quotidien, travail mené en relation avec les associations de réinsertion, ou par le biais de l'établissement de baux glissants, ou encore par l'accompagnement social personnalisé.

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

- ✓ Présentation du PCL

Le Plan de Concertation Locative actuellement en vigueur au sein de l'organisme a été récemment révisé.

En effet, lors du Conseil de Concertation Locative du 4 avril 2019, la révision du PCL a été portée à l'ordre du jour, et une trame a été proposée aux Partenaires pour bénéficier d'une base de concertation.

Les Partenaires – après plusieurs navettes avec l'organisme – ont souhaité modifier plusieurs points, notamment concernant la représentation aux Conseils de Concertation Locative.

Ces modifications ont été validées par le Conseil de Surveillance du 13 juin 2019, et le nouveau PCL a ainsi été entériné.

- ✓ Bilan des actions menées

Deux Conseils se réunissent chaque année. Ils reprennent les grandes thématiques collectives suivantes :

- La gestion des ensembles immobiliers (ventes, vacance, charges, évolution de loyers...)

- Projets d'amélioration, de démolition - reconstruction - détail des travaux à venir dans le cadre de la réhabilitation, du Grenelle II, réunions publiques...
 - Le travail mené en concertation avec les élus dans le cadre de la Rénovation Urbaine
- De plus, des réunions régulières sont organisées avec les services concernés sur les sujets individuels (médiation sociale, gestion locative, patrimoine...).

▪ **La politique suivie et les moyens mis en œuvre par l'organisme en faveur de l'hébergement (développement qualitatif accompagnant l'énoncé de la politique sociale)**

Partélios Habitat entretient des relations privilégiées avec les associations d'insertion et tente de répondre favorablement aux demandes de sous location, dans la mesure des possibilités restantes avec le contingent préfectoral.

62 logements sont actuellement loués à des associations dans le cadre de baux glissants ou sous-location. En 2018, 5 nouveaux baux ont été conclus avec L'AAJB, le CLLAU, et France Terre d'Asile.

▪ **Faciliter les parcours résidentiels. la mobilité résidentielle. le droit au maintien dans les lieux (développement qualitatif indicateur PP-5)**

- 350 attributions suivies de baux ont été prononcées en faveur de ménages déjà logés dans le parc social en 2018, soit 29% des attributions.
 - Ce taux est à mettre en rapport avec la structure de la demande. 40% des demandeurs du fichier départemental sont logés dans le parc social. Pour autant notre organisme reste mesuré dans ces attributions pour permettre l'accès à des locataires du parc privé et aux personnes hébergées.
 - Parmi ces 350 locataires du parc social, 257 venaient d'un autre organisme social ; nous favorisons ainsi les mutations inter bailleurs ; 93 étaient des locataires de Partélios Habitat. Nous apportons une attention particulière aux demandes de mutation de nos locataires en difficulté sociale ou financière.
 - Chaque mois, une réunion se tient entre le Service social et le Service de Gestion Locative afin de trouver des solutions de relogement rapide à ces locataires. Il peut s'agir d'un problème de santé, d'un décès au sein de la famille, d'une perte d'emploi ou autre.
 - Cette mobilisation des services pour trouver une solution de relogement rapide peut être accompagnée d'une aide financière décidée par un comité interne d'aide au maintien dans les lieux.
- Depuis de nombreuses années, Partélios Habitat a développé au profit de ses locataires une politique d'aides diverses, en vue de :
- faciliter leur entrée dans les lieux,
 - faire face à un événement familial, professionnel, déstabilisant un budget,
 - aider un public étudiant.

En 2018, le montant de ces aides directes représente un budget de 64.000 euros (budget équivalent à celui de l'année précédente).

4.1.1. Engagements en matière de gestion sociale

Les engagements pour l'accueil des personnes en difficulté économique et sociale

Notre organisme est mobilisé pour respecter les engagements pris dans le cadre du contingent préfectoral et des accords collectifs. Les équipes ont été formées à détecter le public prioritaire et deux personnes sont référents auprès de nos partenaires : elles assistent à toutes les commissions du SIAO sur Caen, Bayeux et Lisieux.

Elles assurent le suivi des familles jusqu'à leur relogement.

Dans le cadre du PDALHPD, un objectif de 143 relogements annuels de publics prioritaires est assigné à notre organisme + 45 pour des ménages issus de SYPLO + 44 fonctionnaires, soit 232 familles.

En plus, 25% des décisions d'attributions de chaque réservataire doivent être prononcées au profit de publics prioritaires. Et 25% des baux signés doivent l'être hors QPV, avec des ménages du 1^{er} quartile.

Partélios Habitat a chaque année augmenté son taux de réalisation. En 2018, nous avons dépassé l'accord collectif de 33% sur l'arrondissement de Caen mais n'avons pas atteint l'objectif sur Lisieux.

Ce retard s'explique par le changement de système et la fin des CODESI sur Lisieux. L'équipe doit désormais être pro active en cherchant les ménages prioritaires dans SYPLO, elle y est sensibilisée. De plus, les nouvelles commissions SIAO vont permettre de mettre en lumière les situations les plus urgentes.

Concernant le relogement des ménages du 1^{er} quartile hors QPV, les résultats sont différents selon les EPCI, mais globalement, le taux d'attribution est à 18%. Une marge de progression existe et sera travaillée pour atteindre l'objectif de 25%.

Les droits de réservation

Répartition du nombre de logements par catégorie de réservataires

DEPARTEMENT	COMMUNAUTE DE COMMUNES	QPV	BAILLEUR	COLLECTEUR 1%	COMMUNE	DIVERS	EMPLOYEUR	EPCI	PREFET	Total général
CALVADOS (14)	BAYEUX INTERCOM	NON	96	28	34				40	198
	BLANGY-PONT-LEVEQUE INTERCOM	NON	197	142	87		4	1	37	468
	CAEN LA MER	NON	1532	797	503		1	1	363	3197
	CC COEUR DE NACRE	NON	203	79	84				75	441
	CC DE CAMBREMER	NON	34	1	4				1	20
	CC SEULLES	NON	46	41	33				20	140
	TERRE ET MER	NON								
	CC VALLEES DE L'ORNE ET DE L'ODON	NON	53	56	52				45	206
	CINGAL-SUISSE NORMANDE	NON	22		16				2	40
	COEUR COTE FLEURIE	NON	455	231	254	29	38		150	1157
	INTERCOM DE LA VIRE AU NOIREAU	NON	22	3	7				10	42
	ISIGNY-OMAHA INTERCOM	NON	132	9	43				28	212
	LISEUX NORMANDE	OUI	215	135	88				41	479
	NORMANDIE-CABOURG-PAYS D'AUGE	NON	834	267	283	10			157	1551
PAYS DE FALAISE	NON	203	165	146	8			98	620	
Total Calvados			10	3	4				8	25
			68	14	25				16	123
			151	134	80	4			53	422
			8	1	3				3	15
MANCHE (50)	PRE-BOCAGE INTERCOM	NON	219	192	131	2	6		86	636
	VAL ES DUNES	NON	4480	2298	1877	49	53	2	1233	9992
	CC LA BAIE DU COTENTIN	NON	93		19					112
Total Manche		93		19					112	
Total général		4573	2298	1896	49	53	2	1233	10104	

La dérogation aux plafonds de ressources

Le Supplément de Loyer Solidarité (S.L.S.)

La loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté a supprimé les possibilités de moduler - voire de déroger - au barème national à compter du 1^{er} janvier 2018, et a modifié le seuil de déclenchement de la perte du droit au maintien dans les lieux.

En application de ces nouvelles dispositions, au 1^{er} janvier 2019, 541 ménages ont été soumis à un SLS : 391 pour dépassement de plafond de ressources, 150 ménages pour non réponse à l'enquête. Le SLS moyen, pour les 391 ménages est de 48,25 euros et de 390,52 € pour les ménages soumis à SLS forfaitaire.

Ces 541 familles représentent 11,3 % des ménages soumis à l'enquête SLS (sur une base de 4.755 ménages), et 5,4 % des familles occupant un logement social (sur une base 10.009 logements).

Seuls 4 d'entre eux avaient des ressources supérieures à 150% des plafonds de ressources PLS, et 1 famille entre dans le champ d'application de la perte du droit au maintien dans les lieux.

Une analyse de l'enquête SLS 2019 sera faite, et une réflexion sera menée sur le parcours résidentiel des locataires.

4.2 : Les loyers

Partélios Habitat n'a pas opté pour la Remise en Ordre des Loyers lors de sa Convention d'Utilité Sociale n°1.

La position de l'ESH sur le sujet - au vu de la mouvance législative observée pour les organismes HLM, et bien que la ROL soit devenue la Nouvelle Politique des Loyers - est maintenue pour la CUS n°2.

Toutefois, Partélios Habitat se réserve le droit de mettre en œuvre la NPL par avenant à la présente convention au plus tôt à compter du 1^{er} janvier 2020 et chaque 1^{er} janvier sur la durée de la convention.

5. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

5.1 Etat des lieux

Les enquêtes de satisfaction

Partélios Habitat participe à une démarche régionale d'enquête de satisfaction des locataires du parc social depuis 2003.

Nous pouvons ainsi nous situer par rapport aux autres bailleurs et dans le temps, grâce au renouvellement de cette enquête triennale.

La dernière enquête a été lancée en janvier 2017 auprès de l'intégralité des locataires de notre parc. Le taux de participation relevé par le Cabinet d'étude est élevé (61%), et le taux de satisfaction global est excellent (91%).

Les points forts mis en exergue par l'enquête en 2014 demeurent en 2017 :

- Les relations avec l'organisme
- Le rapport qualité/prix
- Les informations sur la clarté de l'avis d'échéance, les contrats d'entretien et la régularisation des charges
- Les suites apportées aux demandes (écoute accordée et compréhension de la demande)

Les points à améliorer restent également les mêmes, et sont axés sur des thématiques de nature technique :

- Mieux informer les locataires sur tous les aspects travaux, contrats, équipements, loyers et charges, et APL
- Apporter une attention particulière à la plomberie et aux équipements électriques
- Porter attention à la propreté des ascenseurs

(synthèse de l'enquête triennale de satisfaction en annexe 6)

L'enquête triennale continuera d'être menée dans la même temporalité. Elle demeure une base pour se fixer des enjeux d'amélioration et progresser, tant en interne avec les équipes dédiées, qu'avec les partenaires représentants des locataires.

Principaux enseignements des autres enquêtes conduites

L'enquête sur locataires entrants

Des enquêtes de satisfaction sont actuellement menées sur les QPV pour détecter les points d'insatisfaction dans ces quartiers et pouvoir mettre en place des actions correctrices. Par ailleurs, des enquêtes seront menées suite aux relogements effectués pour des démolitions.

Traitement des réclamations

Afin d'impliquer le locataire lors d'une intervention suite à une réclamation technique, celui-ci doit désormais signer systématiquement un bon d'intervention mentionnant sa requête, les réparations effectuées par les prestataires, et le temps d'intervention. Cela permet un contrôle des prestataires et la prévention d'éventuels litiges sur la prestation effectuée ou le temps de main d'œuvre facturé.

Dans un premier temps, des enquêtes ponctuelles sur le traitement des réclamations techniques seront mises en place. Il s'agira notamment d'évaluer la satisfaction des locataires sur la prise en charge de leur demande par nos services, jusqu'à la réalisation de l'intervention par le prestataire. Dans un second temps, nous tenterons de généraliser cette pratique afin d'identifier les axes d'optimisation, tant en interne, qu'en terme de politique de gestion de nos entreprises partenaires. Le but poursuivi étant

d'accroître notre qualité de service, tout en maîtrisant les imputations locatives.

Etat des moyens de gestion en QPV et hors QPV

Sur l'ensemble de son patrimoine Partélios Habitat dispose de deux partenariats établis en Quartier Prioritaire de la Ville (QPV) : un premier avec une Agglomération – Lisieux Normandie- et un second avec une Communauté de Communes, Honfleur-Beuzeville **au titre des Contrats de Ville**.

Ces dispositifs contractuels d'envergure permettent d'être un acteur prépondérant de renouvellement urbain sur ces territoires.

Ces partenariats ont respectivement été signés le 25 septembre 2015 et le 03 novembre 2015, donnant alors lieu à la signature d'un autre dispositif contractuel pour chacun de ces territoires prioritaires : la convention d'application de l'abattement de la TFPB.

Elles ont été signées en janvier et février 2016, et si la première année a été une année de mise en place avec l'Agglomération Lisieux-Normandie, la suivante (2017) a vu des actions de fond se concrétiser.

En revanche, la maturation du projet avec la Communauté de Communes Honfleur-Beuzeville a été plus longue, mais des actions touchant tous les publics ont eu lieu en 2018 et s'inscriront durablement dans les partenariats locaux.

Pour Partélios Habitat, le contrat de ville avec Lisieux Normandie concerne 797 logements, répartis sur le quartier dit de Hauteville. Le volet urbain de ce document contractuel d'envergure s'adresse en fait à 3 bailleurs sociaux, et permet une réflexion qui impactera potentiellement plus de 1500 habitations, dont 480 pour notre société, situés au cœur du quartier prioritaire.

Un poste de Chef de projet urbain a été créé en décembre 2018, et un agent de proximité a été recruté en 2017 sur le secteur de Hauteville. Ces actions très concrètes visent à renforcer directement notre capacité d'action sociale.

Le contrat conclu avec Honfleur-Beuzeville s'intègre dans une réflexion sur le quartier du Canteiloup-Marronniers. 2 bailleurs sociaux réfléchissent ensemble aux scénarios possibles, et le périmètre de cette réflexion englobera 335 logements, dont 123 appartenant à Partélios Habitat.

QUARTIER LE CANTELOUP-LES MARRONNIERS – COMMUNAUTE DE COMMUNES HONFLEUR-BEUZEVILLE

Actions de gestion	Nb de logements collectifs au 31/12/2015 = en QPV 123 / hors QPV 131		Indicateurs	segment de patrimoine		Contexte
	En QPV	Hors QPV		En QPV	Hors QPV	
Entrée dans les lieux			Coût moyen de remise en état	1112	1016	Ce coût regroupe les notions de remise en état des logements aussi bien pour la remise en état des supports - murs, sols - que des équipements (électricité, plomberie, menuiseries...)
Équipements : ascenseurs			coût moyen du contrat de maintenance (par an/équipement)	990	990	Les contrats de maintenance de l'équipement ascenseur sont la résultante d'appels d'offres sur l'ensemble du patrimoine immobilier. Par conséquent, il ne peut exister de disparité en fonction de la zone d'intervention de l'ascensoriste en entretien annuel. Pour information, 4 ascenseurs sont en service en QPV, et 11 en zone hors QPV.
			coût moyen réparations supplémentaires (par an/équipement)	0	0	cf item maintenance des parties communes
			coût moyen du contrat de maintenance (par an/équipement)	0	0	Pas d'annualisation de ce type de prestations. Les interventions ponctuelles étant suffisamment espacées, afin de ne pas alourdir les charges des locataires, ont été privilégiées les interventions ponctuelles auprès d'un partenaire privilégié.
Équipements : contrôle d'accès			coût moyen réparations supplémentaires (par an/équipement)	0	0	cf item maintenance des parties communes
						Les prestations concernant les aires OM (nettoyage et maintenance) étant forfaitisées à l'aire et non au logement, calculer le ratio sur le nombre de logements minore le coût moyen.
Nettoyage des parties communes et des abords			Coût moyen annuel par logement	110	200	Il faut aussi considérer qu'un moins grand nombre d'ascenseurs est présent sur ces sites, et donc l'entretien lié à cet équipement comparé aux bats hors QPV est moindre. Enfin, les coûts sont uniformisés puisqu'issus d'un appel d'offres sur la globalité du patrimoine.
						Cet item regroupe les notions de dépannages et réparations sur les ascenseurs et contrôles d'accès, car nos systèmes d'information ne nous permettent pas d'individualiser les dépenses. Elles représentent une faible quote-part (1% environ) du montant indiqué, au regard du travail de gros entretien consacré à nos logements.
Maintenance des parties communes et des abords			Coût moyen annuel par logement	49600	22647	Pas de personnel de proximité dédié sur les sites en 2015.
Gardiennage et surveillance			Nombre de personnes pour 100 logements (gardiens, agent d'immeuble...)	0	0	

QUARTIER LISIEUX HAUTEVILLE – AGGLOMERATION LISIEUX NORMANDIE

Actions de gestion	Nb de logements collectifs au 31/12/2015 = en QPV 498 / hors QPV 272		Indicateurs	Segment patrimoine		Contexte
	En QPV	Hors QPV		En QPV	Hors QPV	
Entrée dans les lieux			Coût moyen de remise en état	665	496	Ce coût regroupe les notions de remise en état des logements aussi bien pour la remise en état des supports - murs, sols - que des équipements (électricité, plomberie, menuiseries...)
Équipements : ascenseurs			coût moyen du contrat de maintenance (par an/équipement)	990	990	Les contrats de maintenance de l'équipement ascenseur sont la résultante d'appels d'offres sur l'ensemble du patrimoine immobilier. Par conséquent, il ne peut exister de disparité en fonction de la zone d'intervention de l'ascensoriste en entretien annuel. Pour information, 4 ascenseurs sont en service en QPV, et 11 en zone hors QPV.
			coût moyen réparations supplémentaires (par an/équipement)	0	0	cf item maintenance des parties communes
			coût moyen du contrat de maintenance (par an/équipement)	0	0	Pas d'annualisation de ce type de prestations. Les interventions ponctuelles étant suffisamment espacées, afin de ne pas alourdir les charges des locataires, ont été privilégiées les interventions ponctuelles auprès d'un partenaire privilégié.
Équipements : contrôle d'accès			coût moyen réparations supplémentaires (par an/équipement)	0	0	cf item maintenance des parties communes
						Les prestations concernant les aires OM (nettoyage et maintenance) étant forfaitisées à l'aire et non au logement, calculer le ratio sur le nombre de logements minore le coût moyen.
Nettoyage des parties communes et des abords			Coût moyen annuel par logement	147	265	Il faut aussi considérer qu'un moins grand nombre d'ascenseurs est présent sur ces sites, et donc l'entretien lié à cet équipement comparé aux bats hors QPV est moindre. Enfin, les coûts sont uniformisés puisqu'issus d'un appel d'offres sur la globalité du patrimoine.
						Cet item regroupe les notions de dépannages et réparations sur les ascenseurs et contrôles d'accès, car nos systèmes d'information ne nous permettent pas d'individualiser les dépenses. Elles représentent une faible quote-part (1% environ) du montant indiqué, au regard du travail de gros entretien consacré à nos logements.
Maintenance des parties communes et des abords			Coût moyen annuel par logement	7324	21105	Pas de personnel de proximité dédié sur les sites en 2015.
Gardiennage et surveillance			Nombre de personnes pour 100 logements (gardiens, agent d'immeuble...)	0	0	

5.2 : Orientations stratégiques

Les engagements au titre de l'abattement de la TFPB

Au titre des conventions d'application de l'abattement de la TFPB sur les QPV d'Hauteville à Lisieux et du Canteloup-Marronniers à Honfleur, des actions novatrices sur notre parc accentuent depuis 2016 notre utilité sociale auprès et pour des publics fragiles.

Sur le QPV d'Hauteville, l'accent a été mis sur une première action forte : la création d'un poste de personnel de proximité en septembre 2016. Cet agent de proximité assure dans le cadre de ses missions une permanence, dans un bureau situé au cœur du QPV. La personne qui a rejoint Partélios Habitat sur ce poste crée du lien social entre le bailleur et ses locataires, et promeut une humanisation de la relation avec l'organisme basée sur l'écoute. Cela permet également d'agir en matière de prévention des incivilités.

Depuis 2017, notre vocation sociale s'exprime aussi dans les partenariats mis en place pour favoriser l'insertion par l'Activité Economique dans les QPV. Ainsi depuis 2017, des chantiers d'insertion et des chantiers éducatifs ont également été activés sur les parties communes de certains immeubles, dans le but d'embellir et d'améliorer le cadre de vie de nos locataires. Ainsi, un second passage de ménage sur certaines cages d'escaliers est fait chaque semaine par 2 personnes en insertion, dont l'une d'entre elles bénéficie d'un microcrédit pour passer le permis, grâce aux heures de travail réalisées sur ce chantier. Des chantiers éducatifs ont permis en outre à une dizaine de jeunes Lexoviens de se former aux bases de la peinture en bâtiment, lors de chantiers de réfection de cages d'escaliers.

Enfin, concerter et sensibiliser les locataires passe par les rendre acteurs du mieux-vivre ensemble. Pour cela, Partélios Habitat les implique dans une action collective articulée autour de la gestion de bacs potagers en pied d'immeubles.

Sur le QPV du Canteloup-Les Marronniers à Honfleur, en 2018, le partenariat avec les acteurs locaux s'est renforcé avec les actions suivantes :

- Avec le centre socioculturel ; la réalisation d'un jeu concours pour les 7-16 ans inscrit dans le cadre de la Semaine des HLM : « Comment imagines-tu ton quartier de demain ? ». Lors d'ateliers d'arts plastiques, les jeunes ont produit des maquettes de ce à quoi le quartier pourrait ressembler.
- Avec l'association Être et Boulot ; Un chantier d'insertion portant sur la peinture des parties communes d'un bâtiment
- La remise en état de logements pour faciliter la relocation
- La participation financière à des actions fédératrices et structurantes de centre socioculturel : le jardin partagé et l'accompagnement socio-sportif.

La démarche qualité de l'organisme

Grandes orientations stratégiques définies pour améliorer l'entretien et la gestion du Parc :

Améliorer la qualité de service rendu aux locataires est une préoccupation constante et croissante dans le quotidien des équipes de Partélios Habitat. Dans cet objectif, des dispositifs nouveaux ont été mis en place tels que :

- Un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture afin de prendre en charge toute problématique technique via une plateforme téléphonique et un réseau d'entreprises partenaires. Ce dispositif est également complété d'une astreinte de Direction permettant de gérer les situations complexes et urgentes mettant en péril les biens ou les personnes.
- Cette plateforme est également effective durant nos heures d'ouverture, en débordement d'appel des réclamations techniques. L'objectif est d'améliorer la prise en charge de l'ensemble des demandes techniques, et d'éviter aux locataires de nous rappeler plusieurs fois (temps d'attente...)
- Les visites conseils préalables aux états des lieux de sortie sont aujourd'hui systématiques.
- Agir en amont permet une démarche pédagogique vis-à-vis des occupants, en dessinant les contours précis des devoirs qui leur incombent. Cela impacte directement - en les limitant- les imputations consécutives aux départs grâce à une sortie préparée. Un autre avantage est d'ouvrir le dialogue, et donc entretenir un meilleur relationnel et une meilleure image de son bailleur
- Chaque intervention en milieu occupé doit être clôturée par un bon d'intervention signé par l'occupant, attestant de la bonne exécution de la prestation, et ce, quel que soit le corps d'état. Cette démarche responsabilise aussi bien l'occupant que l'intervenant.
- Un poste d'agent de proximité a été créé dans le quartier QPV de Lisieux Hauteville, afin de permettre plus de proximité avec les locataires, mais aussi de résoudre, voire prévenir certaines situations d'incivilités ou de mésentente. La veille générale du site est ainsi assurée, notamment en matière de sécurité.
- L'agent de proximité, chargé de l'entretien extérieur du bâtiment et du suivi des interventions, propose également des permanences pendant lesquelles il assure un premier niveau de renseignement et, le cas échéant transmet les demandes aux services concernés.

Les situations de non qualité sont actuellement relevées par le personnel de terrain de Partélios Habitat, ou par nos entreprises partenaires chargées de communiquer toute anomalie constatée, ou encore lors d'appels de locataires dans nos services.

Ces dernières sont directement prises en charge soit par les équipes administratives, soit par le technicien de patrimoine dédié, et des solutions personnalisées sont recherchées afin d'y pallier dans les meilleurs délais.

L'évolution du coût de gestion

L'évolution du coût de gestion de Partélios Habitat sur la période 2016 à 2019 est étroitement liée à :

- la mise en œuvre de nos obligations réglementaires, à savoir les diagnostics amiante sur une grande partie de notre parc. Leur coût annuel atteint en 2018 un montant de 1.114 K€. L'impact sur le coût de gestion 2018 est de 111 €/logement.
- La structuration de nos équipes pour une plus grande sécurisation de nos process (service d'audit, contrôle de gestion et délégué à la protection des données). Compte tenu de la nature de nos activités, des volumes traités et des interactions avec de nombreux partenaires (nos locataires, l'Etat, les Collectivités, les partenaires financiers...) il nous semble primordial de mettre en place les moyens nécessaires à la sécurisation de nos opérations.

Sur la période 2020 - 2021, nous axerons nos efforts sur la qualité de service et nous sommes engagés sur :

- L'évolution du poste de chef de projet « renouvellement urbain » : nous sommes très attachés à la réussite des projets de rénovation urbaine dans les quartiers prioritaires de Lisieux et Honfleur, et l'activité d'un cadre sera désormais entièrement dédiée à ces missions.
- La digitalisation, tant dans nos métiers, pour apporter un meilleur service à nos locataires, que pour l'amélioration de nos outils internes.
- Le déploiement d'une démarche Qualité.
- La convergence des outils et méthodes dans le cadre du rapprochement avec le Groupe Arcade-Vyv.

L'ensemble de ces actions devrait nous permettre d'optimiser les coûts de gestion et nous espérons une baisse sur la troisième période, 2022 à 2024.

5.3 : Plan d'actions

Amélioration de la qualité de service rendu aux locataires. auto contrôle et enquête de satisfaction

Bien sûr les dispositifs évoqués ci-dessus tendent vers une amélioration permanente et des mesures complémentaires seront étudiées. Parmi les axes de travail privilégiés, nous allons en détailler plus particulièrement certains.

L'échange constant avec la plateforme téléphonique permet l'amélioration continue du service rendu, et tend à la prise en charge de 100% des appels. La procédure de prise en charge des appels de Partélios Habitat fait l'objet d'ajustement et d'évolution, en fonction des problématiques soulevées par les locataires, et afin de pérenniser un système efficient.

Les membres de l'astreinte de Direction sont également régulièrement formés afin de répondre au mieux aux situations graves, ou d'urgence. Une cohésion

commune est entretenue, afin que chaque personne soit en capacité de déclencher un binôme en tant que de besoin.

En ce qui concerne les visites-conseils, nous souhaitons par la suite que celles-ci aboutissent à une projection chiffrée, et permettent ainsi aux locataires d'appréhender financièrement l'impact des imputations lors de leur départ. Par ailleurs, le traitement numérique des visites-conseils et des états des lieux a été mis en œuvre au 1^{er} janvier 2019, pour, faciliter la lecture du locataire, mais aussi intégrer dans le support des photos, permettant ainsi d'éviter tout problème de compréhension ou d'interprétation entre l'occupant et nos services.

Lors de rénovations importantes sur nos cités, des réunions publiques sont désormais systématiquement organisées, afin de faciliter la lecture des travaux réalisés ainsi que leur déroulé.

Dans un souci de transparence et de concertation, les associations de locataires sont conviées ainsi que les municipalités. Cet axe sera accentué afin d'impliquer davantage chaque acteur dans les projets de la société.

Enfin, en ce qui concerne la qualité de service rendu sur les interventions d'entretien courant, les contrôles des prestataires seront renforcés. Ce sujet est particulièrement sensible pour nos locataires, puisqu'il s'agit de résoudre leurs difficultés au quotidien, tout en pénétrant dans leur lieu de vie.

C'est pourquoi en premier lieu des fiches d'autocontrôle seront établies par les intervenants et transmises en interne à un encadrant, afin que chaque prestataire puisse évaluer par lui-même le travail réalisé par ses équipes. Ces autocontrôles devront être transmis de façon régulière à Partélios Habitat, et accompagnés de photos justifiant les informations majeures.

Le personnel de terrain de Partélios Habitat sera incité à procéder régulièrement à des contrôles inopinés sur les interventions des divers corps de métier de la maintenance courante.

Ces contrôles seront formalisés par une fiche standardisée (en cours d'étude). En cas de manquement du prestataire, un recadrage sera effectué, et le cas échéant, une sanction financière pourra être prise (conditions d'exécution des marchés).

Enfin, des enquêtes de satisfaction ponctuelles seront transmises aux locataires afin d'estimer, au fur et à mesure des interventions, leur appréciation sur la qualité de service rendu par nos prestataires partenaires. Pourront en découler des axes d'optimisation, ou des repérages de situations de non qualité. Un comparatif sera fait avec l'enquête triennale.

Le même dispositif pourra être mis en place lors de l'état des lieux d'entrée du locataire afin de prendre en compte aussi bien la procédure d'attribution du logement, la signature du bail, les explications transmises tant sur le fonctionnement de la société que des contrats de maintenance, ainsi que le déroulement de l'état des lieux en temps que tel. Un groupe de réflexion sur ce sujet devrait se constituer dans les prochains mois.

Politique de maîtrise des loyers et des charges

La politique de maîtrise des loyers est assurée dès la construction du bâtiment à travers une étude au cas par cas des programmes, en fonction du public ciblé, des besoins de logements des communes, et fonction des demandes de logements. Elle est la conséquence directe du financement d'une opération.

Les modulations possibles sont étudiées au cas par cas, selon les besoins des territoires, afin que la stratégie financière puisse recouper la stratégie de peuplement.

La maîtrise des loyers est également efficace lors de la conduite de travaux de réhabilitation thermique, ouvrant droit à une contribution financière de l'occupant, par le biais d'une troisième ligne de quittance, dans le cadre du Grenelle II.

Comme vu ci-dessus, lors de telles opérations, des réunions publiques sont organisées en amont par la Maîtrise d'ouvrage. A cette occasion, des simulations financières précises sont présentées aux occupants, afin que ceux-ci mesurent les impacts pour eux, tant en matière d'économie d'énergie, que de participation financière à la réalisation desdits travaux.

Des forfaits sont mis en place afin d'appliquer une hausse maîtrisée, en concertation avec les locataires et les associations de représentants des locataires.

Pour ce qui est de la maîtrise des charges, l'ensemble des contrats d'entretien sont conclus par appels d'offre, afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

Une attention particulière est portée aux équipements posés dans le logement et dans les parties communes afin de limiter les coûts d'entretien imputables aux locataires.

De façon générale, il est privilégié lors des constructions neuves, ou de réhabilitation, l'individualisation des fluides afin que chaque occupant soit responsable de ses consommations.

Enfin, en ce qui concerne la maintenance courante, les tarifs de nos prestataires sont étudiés afin que ces derniers soit jugés raisonnables, notamment en cas d'interventions à la charge du locataire. Ce dernier est d'ailleurs prévenu systématiquement lorsqu'il y a un risque de facturation locative.

Les frais de déplacement et de main d'œuvre font l'objet de négociations annuelles afin de mieux maîtriser ces postes, et en faciliter le contrôle. Pour ce faire, les indices BTP et le taux d'intérêt légal de la Banque de France servent à revaloriser les tarifs le cas échéant.

Dispositifs contrôle propriété, suivi et contrôle des contrats d'entretien

Les contrôles de propriété se font à plusieurs niveaux :

- Premièrement, par les équipes d'encadrement du prestataire en place. L'entreprise doit tenir à jour un tableau des interventions dans chaque hall d'entrée, complété d'un contrôle mensuel des prestations transmis au bailleur.

- Deuxièmement, le personnel de terrain de Partélios Habitat est chargé à chaque visite sur site, de vérifier l'état de propriété des parties communes. En cas de constatation d'un quelconque défaut, le prestataire est immédiatement prévenu pour la mise en place d'une action corrective. Des contrôles contradictoires peuvent être réalisés sur certains sites où des difficultés récurrentes apparaissent.

- Enfin, les locataires sont en capacité de prévenir à tout moment le bailleur s'ils constatent que la prestation n'est pas réalisée ou mal exécutée.

De nouveaux contrats ont été signés au 1^{er} Janvier 2018. Les modalités de contrôle ont été revues, dans le cadre du nouvel appel d'offre. En effet, les modalités de contrôle des prestations sont plus détaillées et permettent, en cas de besoin, une application des pénalités plus spontanée.

Par ailleurs, les visites des contrats d'entretien des équipements privatifs doivent impérativement être clôturées par la signature du locataire sur une fiche d'intervention précisant les opérations de maintenance réalisées. En cas de réclamation de la part du locataire, si le prestataire n'est pas en capacité de fournir cet élément, un avoir est systématiquement demandé ainsi qu'une intervention technique pour régularisation.

Lorsque plusieurs constatations de manquement sont faites sur un même prestataire, celui-ci est convié à un rendez vous avec le bailleur. L'objectif principal est de mettre en place les actions correctrices au plus vite, et ainsi maintenir la qualité de service rendu aux locataires. Le cas échéant, en cas d'irrégularités graves, les interventions peuvent être confiées à une autre société. La charge financière revient au prestataire titulaire du contrat.

Par ailleurs, il est demandé à chaque prestataire concerné, une base de données permettant au bailleur de visualiser les contrôles effectués (notamment pour les prestations de ménage), ou encore l'historique des interventions réalisées dans un logement (notamment pour l'entretien des équipements de production d'eau chaude/chauffage et VMC). Toutefois, cette modalité reste à déployer, puisque certains prestataires sont en cours de développement de leur base.

D'une manière plus large, lorsque l'organisme s'engagera dans une démarche qualité, l'ensemble de ces dispositifs seront revus de manière plus exigeante, afin d'emmener nos partenaires externes dans une dynamique vertueuse.

Dispositif d'accueil des locataires

Avant l'état des lieux d'entrée, un rendez-vous est pris au siège ou à l'agence pour la signature du contrat de location. Ce moment permet au locataire de poser à la chargée de clientèle toutes les questions afférentes au bail :

- fournir le livret d'accueil du locataire avec tous les numéros et informations utiles
- finaliser le dossier APL si le locataire ouvre des droits à la CAF
- mettre en place le prélèvement automatique si le locataire le désire

Lors de l'état des lieux d'entrée des nouveaux locataires, les informations essentielles à l'organisation du bailleur lui sont transmises, à savoir :

- Le numéro d'astreinte de PARTELIOS, afin de permettre au locataire de contacter nos services pendant nos horaires de fermeture dans le cadre de situation urgente,
- Le détail des contrats d'entretien des équipements de son logement ainsi que les coordonnées des prestataires, et leur numéro d'astreinte
- Les explications techniques du logement, ce qui permet aux occupants de maîtriser les équipements dont ils disposent, et ainsi optimiser leur utilisation
- Une explication des charges, réparations locatives, et obligations d'entretien des locaux afin d'anticiper les demandes formulées au service technique
- Un rappel des règles de vie en collectivité. Une attention particulière est portée sur les logements collectifs, notamment en termes d'utilisation des balcons (linge, barbecue...)

Dispositif lutte impayés

L'objectif poursuivi par le Service Contentieux de Partélios Habitat est naturellement d'anticiper au maximum les situations d'impayés et d'apporter des solutions pérennes aux locataires.

Rappelons que pour les locataires présents, le volet social revêt un rôle essentiel en ce sens qu'il pose un diagnostic sur la situation financière des ménages. Des solutions alternatives à la poursuite de l'impayé sont et continueront à être mises en place (plans amiables, mutations). Action Logement de son côté propose un soutien non négligeable dans l'accompagnement des locataires en difficulté, les leviers proposés par cet organisme sont un appui important dans le traitement de l'impayé pour les années à venir.

Le souhait est également de comprendre et de détecter de façon très précise les causes de l'impayé par ensemble immobilier (ex : problèmes de charges, maîtrise des fluides, entretien et rénovation des parties communes), afin de faire ressortir les problématiques qui seraient à caractère collectif, et ainsi de proposer un plan d'action spécifique en synergie avec les autres services.

Pour les locataires en cours de préavis, la volonté est d'optimiser la réactivité du Service dès la connaissance du départ du locataire afin de « travailler la dette » efficacement.

Des prévisites ont été instaurées par le Service Patrimoine afin de minimiser les réparations locatives imputables au titre des remises en état dues par l'occupant, et prévenir ainsi une dette importante sur le décompte définitif.

Cette action est à développer voire à anticiper dans certains logements dans lesquels la proportion de remises en état récupérables auprès des locataires sortants est significative.

Plan d'actions – Tranquillité dans les quartiers

Depuis 2013 la société est dotée d'une cellule de « Médiation Locative » ayant comme objectif de répondre aux sollicitations relatives aux différends de voisinage. Cette cellule se compose aujourd'hui d'une personne.

Des réponses graduées et adaptées sont proposées en fonctions de la nature et de l'intensité du trouble (Courriers, visites, organisation de médiations).

Des partenariats sont développés avec les acteurs locaux (Police Nationale, Polices Municipales, SPA, élus) en collaboration avec les travailleurs sociaux (Assistants sociales, organismes de tutelles).

Certains dossiers peuvent conduire à une issue judiciaire (obligation de faire-astreintes- résiliation de bail pour trouble anormal du voisinage).

L'objectif est de traiter les cas d'incivilités suffisamment en amont voire d'anticiper certaines problématiques sources de discordes (ex : stationnement). Nous souhaitons donner une tonalité basée sur la médiation et la prévention.

PARTIE 4 – LES ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME

Outre les éléments détaillés ci-dessus en matière de politique et d'engagements qualitatifs, Partélios Habitat a détaillé ses engagements chiffrés dans les tableaux d'indicateurs* ci-annexés en annexe 7.

En l'absence des textes définitifs, ils ont été calculés sur le modèle fourni sur le site du Ministère de la cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.

Il est à noter qu'une fiche explicative des indicateurs ainsi qu'un tableau devraient être mis à disposition – après le dépôt du projet - des organismes par les services de l'Etat.

* En accord avec les des textes d'application, les Indicateurs sont calculés sur un exercice civil

6. CONTROLE ET EVALUATION DE LA CONVENTION, VIE DE LA CONVENTION

6.1 Suivi de la convention

Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

6.2 Evaluation de la convention

Le respect des engagements pris est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention. L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

6.3 Sanctions en cas d'inexécution de la convention

A ce jour, les organismes sociaux n'ont aucune lisibilité sur les possibles sanctions, le texte d'application n'étant pas encore paru. On peut raisonnablement projeter un régime de sanctions financières en cas de non respect des engagements et cela, selon la gravité du manquement constaté. Il faudra donc attendre la publication officielle des textes pour obtenir les précisions sur les conditions de mise en demeure de l'organisme (délais, clause de revoyure), le caractère motivé de la décision de l'Etat, la mesure du caractère imputable à l'organisme du manquement.

6.4 Avenants à la convention

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente convention en fonction des textes restant à paraître, soit pour la compléter.

