



CONVENTION D'UTILITE SOCIALE 2019-2024

13 HABITAT

ENTRE :

L'Etat, représenté par Monsieur Pierre DARTOUT, Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur,

ET

13 HABITAT, dont le siège social est à Marseille (13004), 80 rue Albe, identifié au SIREN sous le numéro 782855696 et immatriculé au Registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro de gestion 91B721B,

Représenté par Monsieur TAVERNI, agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 16 octobre 2019.

ET

Le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, en tant que collectivité de rattachement de 13 HABITAT, dont le siège social est situé 52 avenue de Saint-Just, 13013 Marseille.

Représenté par Madame Martine VASSAL, agissant en qualité de Présidente dûment habilitée à l'effet des présentes par délibération n° du

ET

La métropole Aix-Marseille Provence, dont le siège social est situé Tour La Marseillaise 2 Quai d'Arenc 13002 Marseille

Représenté par Madame Martine VASSAL, agissant en qualité de Président dûment habilité à l'effet des présentes.

ET

La Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, dont le siège social est situé 5 rue Yvan Audouard – Cité Yvan Audouard, 13200 Arles.

Représenté par Monsieur Claude VULPIAN, agissant en qualité de Président dûment habilité à l'effet des présentes.

Date :

L'Etat	Le bailleur	Le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
La Métropole Aix-Marseille Provence		
La Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette		

PREAMBULE

Les conventions d'utilité sociale (CUS) ont été rendues obligatoires pour tous les organismes d'habitations à loyer modéré par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MOLLE).

Etablies sur la base des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP), ces conventions définissent, pour une période de 6 ans, des engagements, en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre, de politique sociale et de qualité du service rendu aux locataires. Elles permettent en outre de reconnaître l'action de l'organisme comme « service d'intérêt économique général », au sens du droit communautaire.

La CUS constitue avant tout un cadre réaliste d'échanges et de suivi partenarial entre l'organisme, les collectivités parties prenantes et les services de l'Etat. C'est dans cet esprit que la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté et son décret d'application n°2017-922 du 9 mai 2017 ont considérablement simplifié le cadre réglementaire d'élaboration des nouvelles CUS, en réduisant le nombre d'engagements des organismes.

Les engagements pris par l'organisme doivent être cohérents avec les besoins des territoires, en particulier lorsqu'ils sont exprimés dans les Plans Locaux de l'Habitat (PLH) ou le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). Ils doivent aussi être compatibles avec les équilibres économiques et financiers de l'organisme.

Cette seconde génération de CUS qui porte sur 2019-2024 fera l'objet d'une évaluation à trois ans et d'une autre au terme de la convention. A l'initiative de l'organisme, elle pourra faire l'objet d'un avenant pour introduire la Nouvelle Politique de Loyer (NPL), qui s'appliquera alors jusqu'à la fin de la CUS. La NPL s'applique à compter du 1^{er} janvier qui suit la signature de la convention ou de l'avenant.

SOMMAIRE

I – Présentation Générale de 13 Habitat au 01/01/19.....	10
II – Evaluation de la Convention d’Utilité Sociale 2011-2018	12
1) Evolution du contexte lié à l’organisme entre 2011 et 2018.....	12
2) Suivi des engagements.....	14
2-1) Développement de l’offre de logements locatifs sociaux.....	14
2-2) Développement de l’offre de logements à destination des personnes défavorisées	18
2-3) Attributions en faveur des ménages prioritaires	21
2-4) Rénovation du parc de l’organisme	26
2-5) Accession sociale à la propriété	31
2-6) Politique de vente de patrimoine.....	31
3) Synthèse de l’évaluation de la CUS 2011-2018.....	35
III – Description du patrimoine	36
1) État des lieux du patrimoine	36
2) Diagnostic.....	38
3) Segmentation	52
IV - Capacité économique, financière et patrimoniale à réaliser des investissements	53
1) Interventions sur le patrimoine existant.....	53
2) Développement de l’offre et cessions	55
3) Analyse financière prévisionnelle	56
V – Engagements 2019-2024 en matière de politique patrimoniale	58
1) Analyse des besoins des territoires	58
2) Engagements sur la politique patrimoniale	60
2-1) Engagements en matière de production nouvelle	60
2-2) Engagements en matière de rénovations énergétiques	67
2-3) Engagements en matière de réhabilitations	70
2-4) Engagements en matière de vente de patrimoine	73
VI – Engagements 2019-2024 en matière d’amélioration de la qualité de service rendu	75
1) Analyse des axes d’amélioration du service rendu.....	75
2) Plan d’actions pour améliorer la qualité du service rendu.....	75
2-1) Amélioration de la qualité de service	75
2-2) Amélioration de l’accessibilité aux personnes à mobilité réduite	79

2-3) Maîtrise des loyers et des charges.....	85
2-4) Lutte contre les impayés.....	87
2-5) Traitement des signalements « habitat indigne »	89
2-6) Améliorer la performance de gestion des logements	91
VII – Engagements 2019-2024 en matière de gestion sociale	91
1) Analyse des axes d’amélioration de la gestion sociale	91
2) Engagements pour améliorer le rôle social	98
2-1) Politique d’attribution	98
2-2) Actions d’accompagnement des publics en difficultés	103
2-3) Mesures de tranquillité /sécurité	107
VIII – Synthèse du plan de concertation locative.....	108
IX – Synthèse du plan de développement 2019-2024 en matière d’accession sociale à la propriété/Plan de vente	109
X – Synthèse des actions menées en matière de politique sociale et environnementale	111
1) Actions en faveur du lien social	111
2) Autres actions sociales	113

Annexe 1 : maillage territorial

Annexe 2 : état du patrimoine et segmentation

TABLE DES ILLUSTRATIONS

<u>Tableau 1 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements financés.....</u>	14
<u>Tableau 2 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements livrés</u>	14
<u>Tableau 3 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'hébergements financés .</u>	18
<u>Tableau 4 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'hébergements livrés.....</u>	18
<u>Tableau 5 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages identifiés dans le PDALPD</u>	21
<u>Tableau 6 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages DALO.....</u>	21
<u>Tableau 7 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages sortant d'une situation d'hébergement.....</u>	22
<u>Tableau 8 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de rénovation énergétiques de logements.....</u>	26
<u>Tableau 9 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements vendus en accession sociale à des ménages modestes.....</u>	32
<u>Tableau 10 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de garanties proposées aux acheteurs.....</u>	32
<u>Tableau 11 : PP 1-Engagements 2019-2024 d'agréments de LLS</u>	63
<u>Tableau 12 : PP LF 1-Engagements 2019-2024 d'agréments de logements foyers</u>	66
<u>Tableau 13 : PP 2 -Engagements 2019-2024 de rénovations énergétiques de logements</u>	68
<u>Tableau 14 : PP-2-Complémentaire -Engagements 2019-2024 sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements</u>	68
<u>Tableau 15 : PP LF 2-Engagements 2019-2024 de rénovations énergétiques de logements foyers.....</u>	69
<u>Tableau 16 : PP-3- Engagements 2019-2024 logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations.....</u>	71
<u>Tableau 17: PP LF 3-Engagements 2019-2024 logements foyers réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations.</u>	72
<u>Tableau 18 : PP-4-Engagements 2019-2024 nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.</u>	73
<u>Tableau 19 : PP-4-Complémentaire -Engagements 2019-2024 Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4</u>	74
<u>Tableau 20: SR 1-Engagements 2019-2024 en matière d'accessibilité des logements aux personnes à mobilité réduite, à l'échelle du département 13</u>	79
<u>Tableau 21 : G 1 : Engagements 2019-2024 en matière de performance de gestion des logements</u>	91
<u>Tableau 22 : PS 1-Engagements 2019-2024 en matière d'attributions aux ménages modestes à l'échelle du conseil de territoire.....</u>	94

<u>Tableau 23 : PS 2-Engagements 2019-2024 en matière d'attributions aux publics prioritaires, à l'échelle du conseil de territoire.....</u>	95
<u>Tableau 24 : PS 3-Engagements 2019-2024 sur les contrats signés avec des ménages modestes, à l'échelle du conseil de territoire.....</u>	96
<u>Tableau 25 : PP 5-et PP 5 complémentaire -Engagements 2019-2024 sur le nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social</u>	97

Président : Lionel ROYER-PERREAUT

Directeur Général : Éric TAVERNI

Personne responsable du suivi de la CUS : Martine CHIARISOLI, Directrice Générale Adjointe

Adresse : 80 rue Albe, Marseille (13004)

Statut juridique : Etablissement public à caractère industriel et commercial (EPIC)

Organisme de tutelle : Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Nombre de salariés : 786

Plan Stratégique de Patrimoine 27 Mars 2019, portant sur la période 2019-2028

Nombre de logements familiaux gérés : 33 142

Nombre de logements familiaux en propriété : 33 104

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 1 580

Nombre de logements vendus en 2015-2018 dans le cadre de l'activité d'accession sociale : 0

Nombre de logements vendus au locataire en 2015-2018 : 1

Nombre de logements mis en commercialisation au locataire en 2015-2018 : 0

Territoires d'implantation actuels : Département des Bouches-du-Rhône

Territoires d'implantation visés : Département des Bouches-du-Rhône

1. Premier Office public HLM dans les Bouches-du-Rhône

13 Habitat est l'office HLM du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône. L'organisme le premier bailleur social public dans le département et en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il accueille 75 000 locataires et gère près de 34 000 logements dans près de 500 cités et résidences réparties dans 69 communes des Bouches-du-Rhône.

Son budget annuel 2019 est de 406 millions d'euros, dont :

- / 75 millions pour la construction de nouveaux logements
- / 52 millions pour la réhabilitation des appartements existants

Les priorités de l'Office sont :

- / construire en moyenne 475 logements neufs par an, réaliser de nouvelles résidences à taille humaine
- / réhabiliter ses cités classées énergivores, entretenir régulièrement l'ensemble de ses résidences et améliorer en permanence la qualité de ses services offerts aux locataires.

13 Habitat est un Etablissement public à caractère industriel et commercial (EPIC). Son fonctionnement, son budget et ses actions sont décidés et validés par le conseil d'administration.

2. Histoire

1920

Le 3 mars 1920 est créé l'OPHBM des Bouches-du-Rhône.

1950

En 1950, le sigle HBM disparaît au profit de HLM (Habitations à loyer modéré). Quelques années plus tard, l'arrivée à Marseille de la « première vague » des rapatriés d'Algérie génère des flux de population auxquels il faut faire face, dans l'urgence. On commence alors à parler de grands ensembles. C'est à cette époque que la plus grande « barre » d'Europe, Campagne-Lévêque, sort de terre. Dès lors, les constructions de HLM se multiplient. Entre 1968 et 1973, l'OPHLM des Bouches-du-Rhône produit jusqu'à 1 000 logements par an.

1974

Le 27 novembre 1974, le premier Office public d'aménagement et de construction (Opac) de France prend vie. Son nouveau siège social est bâti dans le quartier des « Chartreux » à Marseille, où il réside encore aujourd'hui. Crise pétrolière et financière oblige, l'Opac consacre l'essentiel de son énergie à la réhabilitation d'un patrimoine vieillissant.

1991

En 1991, pour se différencier des nombreux offices HLM adoptant le statut et le nom d'Opac, il devient Opac Sud.

2009

La société change, ses besoins également. Les statuts des Opac et OPHLM sont unifiés pour donner naissance aux Offices Publics de l'Habitat (OPH). L'Opac Sud devient officiellement 13 Habitat en 2009. Les familles nombreuses se font plus rares, contrairement aux familles monoparentales dont le nombre augmente. Les classes moyennes sont touchées de plein fouet par l'envolée des prix de l'immobilier. En conséquence, la demande de logements de type 2 ou 3 s'accroît fortement et 13 Habitat s'adapte et construit de petits ensembles mieux intégrés dans leur environnement. En parallèle, l'Office modernise son patrimoine, renforce sa présence sur le terrain et développe une nouvelle gamme de services en direction de ses locataires, notamment la possibilité de payer en ligne son loyer.

2015

En mai 2015, à la suite des élections départementales, 13 Habitat connaît un changement de gouvernance. Lionel Royer-Perreault, maire des 9e et 10e arrondissements de Marseille et conseiller départemental, est élu président de 13 Habitat.

2015 à aujourd'hui

La construction de logements neufs à taille humaine, adaptés aux besoins des locataires et de leurs familles et répondant au développement durable, est accrue, de même que la réhabilitation et la rénovation énergétique des résidences les plus anciennes et les plus énergivores

En parallèle un profond remaniement de l'organisation et du fonctionnement de l'Office, est mené avec l'adoption d'un nouveau projet d'entreprise baptisé « Ambitions 2020 », afin d'améliorer toujours plus la qualité de service au bénéfice des locataires.

Une réorganisation d'ampleur se met progressivement en place, les activités et les fonctionnements sont revus dans l'objectif de renforcer la qualité de services aux locataires. Ainsi, certaines agences sont regroupées, passant de 20 à 9, elles s'adaptent à l'organisation territoriale de la métropole Aix-Marseille. Les métiers y sont spécialisés et les liens avec le siège retendus. De nouvelles directions sont créées : « Audit et contrôle interne », ainsi qu'« Achats et commande publique », afin d'accompagner la volonté de rigueur et de transparence de la gouvernance.

1) Evolution du contexte lié à l'organisme entre 2011 et 2018

Le projet d'entreprise « Ambitions 2020 »

Au 6 juillet 2016, le Conseil d'Administration de 13 Habitat votait à l'unanimité le principe d'un projet d'entreprise intitulé « **Ambitions 2020** » ayant pour ligne directrice de « **Donner un nouveau cap et une cohérence à l'action de 13 Habitat** »

Fort de cet enjeu, les collaborateurs de 13 Habitat se sont mobilisés pour construire un projet au travers de **10 grandes thématiques stratégiques** regroupées dans **3 grands ensembles** :

3 Ensembles :

- / **Décloisonner et clarifier les rôles** de chacun au sein de l'organisme
- / **Moderniser** les outils et pratiques
- / Se recentrer sur les **fondamentaux métiers**

10 Thématiques :

1. Faire évoluer l'**organisation globale**
2. Construire une véritable **politique achat**
3. Homogénéiser, faire progresser les pratiques, via des **audits qualité**
4. Redéfinir le **maillage territorial** et réorganiser les métiers en **agence**
5. Lutter contre la **vacance** et moderniser la **gestion des attributions**
6. Améliorer le **recouvrement des loyers**
7. Mettre en œuvre l'**effort de construction et de réhabilitation**
8. Développer les activités de **vente et d'accession à la propriété**
9. Sécuriser et exploiter davantage les **données métiers** et **digitaliser les activités**
10. Développer une approche **marketing et commerciale** du patrimoine

Près de 6 mois après le début du projet, une **nouvelle organisation générale** s'est mise en place au sein de 13 Habitat avec l'élaboration d'un nouvel organigramme général redéfinissant le périmètre et les missions des différentes directions. Celui-ci se compose désormais de **3 Directions** générales adjointes et dans lesquelles se trouvent **des pôles et des services**.

Les services transversaux tels que **la Communication, l'Audit, la Direction des Ressources Humaine et la Direction des Achats** restent néanmoins indépendants.

Cette nouvelle organisation s'est également accompagnée d'une redéfinition du périmètre d'intervention des agences en les mutualisant pour passer de 20 à **9 agences (maillage territorial cf. annexe 1)** et en organisant les métiers autour d'un principe de **spécialisation** répartis en **3 pôles : administratif, technique et clientèle**.

Cette nouvelle organisation de proximité a fait l'objet d'une phase expérimentale depuis le début de l'année 2017 sur 3 agences pilotes à Marseille, Aubagne et Martigues. Les

retours positifs constatés ont permis de généraliser cette organisation à l'ensemble de l'organisme dès le 1^{er} janvier 2018. Elle traduit la volonté de 13 Habitat de se renforcer sur ses métiers de base en délivrant, par une forte spécialisation et mobilisation de ses collaborateurs, une qualité de service conforme aux attentes des habitants.

Cette transformation organisationnelle a été suivie et pilotée, notamment à travers de la conduite du changement, pour que les effets recherchés soient durables et irriguent l'ensemble des métiers et des strates hiérarchiques. Mais d'ores et déjà, il apparaît que, couplée à d'importantes actions de formation, accompagnement par les services supports du siège, motivation des équipes, contrôles renforcés et partage des méthodes et outils, cette nouvelle organisation porte ses fruits.

Par ailleurs, la mise en œuvre du projet « Ambitions 2020 » et les importantes mutations qui en résultent s'avèrent chaque jour plus indispensables compte tenu des profondes évolutions et de l'ampleur des défis que représentent :

- / Les transferts de compétences entre collectivités territoriales issues de la loi du 7 août 2015 dite loi NOTRe,
- / Les nouvelles politiques de peuplement devant être mises en œuvre pour répondre aux exigences de la loi Egalité et Citoyenneté,
- / Les contraintes, notamment financières, induites par les annonces induites par les lois de finances successives.
- / Les profonds changements induits par la loi ELAN, avec entre autres :
 - Une importante restructuration du secteur du logement social
 - De nouvelles possibilités sur les champs de la construction et de l'aménagement
 - De multiples actions et contraintes visant à favoriser la mixité sociale et optimiser l'occupation du parc
 - Diverses mesures visant à améliorer le cadre de vie (revitalisation des centres-villes, rénovation énergétique, lutte contre l'habitat indigne...)

2-1) Développement de l'offre de logements locatifs sociaux**Tableau 1 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements financés**

Logements financés (A1)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux	421	421	421	421	421	421	0	0	2526	
Engagements actualisés par OPH 13 HABITAT lors de la première évaluation	Sans objet	Sans objet	654	720	800	800	0	0	2974	
Réalisés OPH 13 HABITAT	211	377	696	340	529	327	255	272	3007	98%
Commentaires	L'année de financement correspond à l'année d'attribution de la Décision Etat. Pour l'année 2017, nous avons comptabilisé les dossiers déposés ou devant être déposé jusqu'à la fin octobre, et en attente d'une décision Etat.									

Tableau 2 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements livrés

Logements livrés (A2)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux	569	569	569	569	569	569	0	0	3414	
Engagements actualisés par 13 HABITAT lors de la première évaluation	Sans objet	Sans objet	408	449	976	720	0	0	2553	
Réalisés 13 HABITAT	385	601	402	321	544	561	246	199	3259	82%
Commentaires	L'année de livraison correspond à l'année de réception des travaux.									

Sur les 8 dernières années, les équivalents logements ont évolué de **3259 unités** soit un rythme de livraison moyen de **407 nouveaux logements chaque année**.

Dans le même temps, les demandes de financement ont suivi une évolution proche avec environ **376 demandes agréées chaque année** en moyenne.

/ **Offre nouvelle**

Sur la période 2011 à 2017, La politique de développement de 13 Habitat a été principalement conduite par la Direction Du Développement (DDD), directement rattachée au Directeur Général. Elle est à présent conduite au sein de la Direction des Etudes et du Développement (DED), intégrée à la Direction Générale Adjointe Technique (DGAT).

La stratégie de développement de l'offre nouvelle s'est prioritairement portée :

- * Sur les communes carencées ou en insuffisance vis-à-vis de leur obligation SRU (Taux<25%),
- * Dans le cadre des projets de renouvellement urbain (ANRU), au titre de la reconstitution de l'offre démolie,
- * Sur du foncier appartenant à 13 Habitat (extension de résidence, réserves foncières...)
- * Réponses aux appels à projet
- * Sur des projets spécifiques portés par des communes...

A l'avenir, 13 Habitat souhaite maintenir cette stratégie de développement en tenant compte des dynamiques territoriales appréciées en fonction de facteurs démographiques, économiques, dans une logique de marchés (marché du locatif privé et social, marché de l'accession privée et sociale...), sans occulter le rôle d'accompagnement nécessaire que doit apporter l'office auprès des communes "modestes et rurales" du Département.

De même, 13 Habitat intervient en Centre-Ville des communes et son action à Marseille, en lien avec les événements du 5 Novembre 2018 devrait notamment s'intensifier.

/ **Typologie de logements produits**

En première approche, le financement des opérations s'appuie sur les recommandations de la Métropole Aix Marseille Provence, délégataire de l'aide à la pierre et de la DDTM des Bouches du Rhône, à savoir :

- * 20 à 30% de PLAI
- * 50% de PLUS
- * 20 à 30% de PLS

Cette répartition est adaptée à chaque projet eu égard aux besoins et marchés spécifiques, dans une logique économique d'équilibre financier de l'opération.

/ **Mode de production**

L'accroissement du patrimoine passe par :

* La recherche de foncier pour une construction en Maitrise d'Ouvrage Directe (MOD) par 13 Habitat (disponibilités limitées sur tout le Département des Bouches du Rhône compte tenu notamment de la tension du marché et des prix élevés du coût du foncier)

* Les acquisitions-amélioration (en lien notamment avec la thématique des Centres anciens)

* L'acquisition de logements en VEFA auprès de promoteurs.

Années	MOD		VEFA		TOTAUX	
	NB lgts	NB Opérations	NB lgts	NB Opérations	NB lgts	NB Opérations
2018	12	1	187	4	199	5
2017	65	3	181	8	246	11
2016	171	4	390	8	561	12

/ **Stratégie énergétique**

En ce qui concerne les programmes neufs construits en Maitrise d'Ouvrage Directe, les projets de construction sont soumis à un cahier des « exigences environnementales et énergie ». Par ailleurs, l'organisme doit intégrer systématiquement les exigences de la réglementation énergétique actuelle (RT 2012) qui est déjà très exigeante.

S'agissant des acquisitions en VEFA, 13 Habitat ne peut imposer son cahier des charges au promoteur. C'est donc ce dernier qui est à l'initiative d'une labellisation dans le cadre de son projet global.

/ **Renouvellement urbain**

Sur la période 2011 / 2017, 13 Habitat a été fortement impliqué dans les projets de renouvellement urbain, dans le cadre du PNRU et du PNRQAD.

PRIN = Projet de Rénovation d'Intérêt National :

- Marseille 14e : Les Flamants / Iris
- Marseille 2e : ZUS Centre Nord
- Marseille 3e : Saint Mauront
- Marseille 9e : La Soude / Les Hauts de Mazargues
- Vitrolles : Quartier les Pins
- Miramas : La Maille II

PRIR = Projet de Rénovation d'Intérêt Régional (Convention locale) :

- Aix en Provence : Corsy / Beisson

PNRQAD = Programme National de Rénovation des Quartiers Anciens Dégradés :

- Marignane : Centre ancien

13 Habitat sera également fortement impliqué dans les projets de renouvellement urbain, dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de la Rénovation Urbaine => Cf Paragraphe III Etat des lieux.)

/ **Démolitions**

Ces projets sont extrêmement ambitieux en termes d'aménagement et certaines démolitions sont nécessaires pour dédensifier les cités, y apporter des mixités de produits (développement d'une offre d'habitat privé, développement de locaux d'activités...), repenser et requalifier les espaces extérieurs et les trames viaires, favoriser le parcours résidentiel « ascendant » des locataires...

Les principales démolitions réalisées par 13 Habitat au cours des dernières années concernent les cités suivantes :

- * Marseille - Les Flamants => Démolition de 542 logements
- * Vitrolles - Les Pins => Démolition de 104 logements
- * Miramas - La Maille II => Démolition de 23 logements
- * Aix - Corsy et Beisson => Démolition de 105 logements

Il est à noter aussi que 13 Habitat a réalisé la démolition de 120 logements sur la cité de Miramas A, en vue de la reconstruction d'un écoquartier comprenant des logements locatifs sociaux, des logements en accession sociale et des logements en accession privée (opération en cours).

2-2) Développement de l'offre de logements à destination des personnes défavorisées

Tableau 3 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'hébergements financés

Hébergements et logements adaptés financés (B1)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte provisoire
Engagements CUS initiaux	41	41	41	41	41	41	0	0	246	
Engagements actualisés par 13 HABITAT lors de la première évaluation	Pas d'actualisation faite par l'OPH 13 Habitat									
Réalisés OPH 13 HABITAT	0	0	54	96	0	93	0	0	243	99%
Commentaires	L'année de financement correspond à l'année d'attribution de la Décision Etat.									

Tableau 4 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'hébergements livrés

Hébergements et logements adaptés livrés (B2)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte provisoire
Engagements CUS initiaux	53	53	53	53	53	53	0	0	318	
Engagements actualisés	Pas d'engagements actualisés par l'OPH 13 Habitat									
Réalisés OPH 13 HABITAT	80	60	38	0	150	0	0	0	328	103%
Commentaires	L'année de livraison correspond à l'année de réception des travaux.									

Au 31 décembre 2018, 13 Habitat compte 1 580 logements foyers répartis sur 25 groupes immobilier situés principalement sur la Métropole d'Aix-Marseille-Provence.

13 Habitat est en mesure de développer des résidences de typologies variées comme en témoigne la composition de son parc :

- Foyers pour personnes âgées (EPAHD)
- Résidences pour jeunes travailleurs
- Foyers pour personnes handicapées
- Foyers pour travailleurs migrants
- Foyers étudiants et jeunes actifs
- Divers (crèche, centre de formation)

L'ensemble de ces logements d'hébergements sont confiés à une vingtaine de gestionnaires externes.

Des travaux de gros entretien sont programmés au fil de l'eau en fonction de l'état de la PGR mais 13 Habitat privilégie une programmation pluriannuelle plutôt que de gros projets de réhabilitation. A cet effet, un budget est alloué chaque année en fonction des travaux à réaliser. Ils sont suivis de façon spécifique par une personne dédiée qui travaille régulièrement avec les gestionnaires pour définir la programmation.

A titre d'exemple sur 2018, 13 Habitat a engagé 158 K€. Les travaux suivants :

- Foyer La Seigneurie Marseille : reprise partielle des façades 30k€ sur 2 bâtiments
- Foyer VIALA 255 Marseille : remplacement d'une VMC 6k€ sur 1 bâtiment
- Foyer La Maison du Soleil Marignane : Réfection complète de la façade avant du Foyer 20 k€ sur 1 bâtiment
- Foyer VIALA 510 Marseille : remplacement d'une VMC 6k€ sur 1 bâtiment
- EPHAD LA CALANQUE Marseille : Réfection complète du réseau ECS 51 K€ sur 1 bâtiment
- EPHAD Fondation Partage et Vie PLAN D'ORGON : Remplacement du groupe Froid de la cuisine centrale : 8.5k€ sur 1 bâtiment
- EPHAD Les Maison de Marie Marseille : Remplacement du portail automatique 11 k€ sur 1 bâtiment
- EPHA La Mazurka Saint Andiol : remplacement d'une pompe ECS et remplacement de 3 Portes coupe cuisine centrale : 7 k€

Il est à noter que la mise en conformité handicapée a été réalisée sur l'ensemble des résidences à fin 2015 (rampe accessibilité, barre d'appui dans les WC, banques d'accueil...).

En 2019, et sur les années suivantes, 13 Habitat poursuivra ses efforts d'entretien en fonction des besoins et de la PGR disponible

Ainsi sur 2019 un budget de 173 KE a été alloué.

La programmation prévue se détaille comme suit :

- Foyer La Seigneurie Marseille : Création de 2 montes charge et création de 4 portes automatisées
- Foyer La Maison du Soleil Marignane : Réfection complète de la Façade arrière du bâtiment, création de 2 portes automatisées
- Foyer Internat St ELOI Aix En Provence : Réfection complète ECS, Réfection TGBT
- Foyer L'Orée du Jour Aix En Provence : Réfection des Auvents terrasse
- EPHAD Fondation Partage et Vie PLAN D'ORGON : Réfection des Sols 1ère Phase
- EPHA La Mazurka Saint Andiol : Modification ouverture en façade, isolation logement côté chaufferie, Reprise hauteur des SDB
- EPHAD Les Oliviers Martigues : Création auvent côté terrasse et main courante extérieure

Pour les autres résidences, des travaux de gros entretien sont programmés au fil de l'eau en fonction de l'état de la PGR. 13 Habitat privilégie une programmation pluriannuelle plutôt que de gros projets de réhabilitation :

La mise en conformité handicapée a été réalisée sur l'ensemble des résidences à fin 2015 (rampe accessibilité, barre d'appui dans les WC, banques d'accueil...).

Par ailleurs, 13 Habitat met à disposition de multiples associations œuvrant dans le domaine de l'intermédiation locative environ 80 logements destinés à accueillir divers publics spécifiques (ménages en grande difficulté, personnes vulnérables ou en voie de réinsertion, femmes victimes de violences...). Ces associations pratiquent donc la sous-location et fournissent un toit aux intéressés pour des durées variables mais toujours relativement courtes, en attendant le plus souvent qu'elles puissent accéder à un logement autonome.

Leur action se double quasiment systématiquement d'un accompagnement social individualisé, afin que les ménages bénéficient des conditions les plus favorables autorisant un retour à l'autonomie personnelle et sociale.

Quelques logements, peu significatifs en nombre, sont proposés par le biais de baux glissants.

Par ailleurs, des partenariats avec des CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale) permettent également l'accueil de ménages défavorisés.

2-3) Attributions en faveur des ménages prioritaires

Tableau 5 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages identifiés dans le PDALPD

Attributions PDALPD (F2)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux										
Engagements actualisés par 13 HABITAT lors de la première évaluation	Pas d'actualisation faite par l'OPH 13 Habitat									
Réalisés 13 HABITAT	1599	1735	1788	1725	1365	1441	1382	1479	12514	
Commentaires	Nombre d'attributions PDALPD en valeur absolue.									

Tableau 6 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages DALO

Attributions DALO (F3)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux										
Engagements actualisés par 13 HABITAT lors de la première évaluation	Pas d'actualisation faite par l'OPH 13 Habitat									
Réalisés 13 HABITAT			149	185	264	286	289	326	1499	
Commentaires	Nombre d'attributions DALO en valeur absolue.									

Tableau 7 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière d'attributions aux ménages sortant d'une situation d'hébergement

Relogements sortants d'hébergements (F4)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux	36	36	36	36	36	36	0	0	216	
Engagements actualisés par 13 HABITAT lors de la première évaluation	Pas d'actualisation faite par l'OPH 13 Habitat									
Réalisés 13 HABITAT	39	42	41	43	51	73	75	78	442	134%
Commentaires	Nombre de relogements sortants d'hébergements en valeur absolue.									

La période 2011/2018 a surtout été marquée par les deux phénomènes que sont la montée en puissance des demandes relevant du DALO, d'une part, et le nombre croissant de refus exprimés par les personnes désignées comme attributaires, d'autre part.

	Du 1/1/2016 au 30/6/2017	Du 1/7/2017 au 31/12/2018
Part des attributions au profit DALO	10,8 % (dont 48,7 % en QPV)	13,7 % (dont 50,5 % en QPV)
Part des attributions en QPV	42,1 %	43,8 %

Il est paradoxal de constater ces deux phénomènes se développant de pair au cours de la même période. En effet, la contrainte toujours plus lourde du DALO pourrait laisser supposer a priori un accroissement du nombre de demandeurs en situation d'urgence et, conséquemment, prêts à accepter toute proposition qui leur serait faite. Pourtant sur la période 2015/2017, on observe un taux de refus de la part des attributaires DALO oscillant entre 48 % et 55 % ce qui est fort important. Ceci peut s'expliquer par le fait que le public relevant du DALO diffère peu, en termes de caractéristiques et d'urgence des situations, des autres demandeurs. Il convient donc de rappeler qu'une très forte proportion de ménages qui saisissent la commission de médiation et obtiennent leur classement en demandeurs prioritaires ont effectué cette démarche simplement par le meilleur niveau d'information dont ils disposent.

Mais concernant les refus, il ne faut pas se limiter aux demandeurs DALO. Il s'agit d'un phénomène généralisé qui tient probablement à plusieurs facteurs conjugués que sont :

- La relativité de l'urgence des situations,
- La perte d'attractivité grandissante d'une part de notre patrimoine et la concurrence d'autres constructions, qu'il s'agisse de logements sociaux ou privés.

Enfin, il est à noter que, conformément aux principes guidant depuis plusieurs années ses attributions, 13 Habitat s'attache à respecter les équilibres sociaux sur ses différentes cités.

La politique d'attribution de 13 Habitat est régulièrement révisée pour tenir compte non seulement des nécessaires nouvelles orientations qu'imposent les fréquentes mutations du marché du logement mais également des évolutions législatives et réglementaires. Si

elle vient encore d'être modifiée comme à la suite de la publication, successivement, des lois Egalité et Citoyenneté puis "Elan", il ne faut pas omettre de préciser que l'office a toujours pris soin de disposer d'une politique d'attribution formalisée et approuvée par son Conseil d'Administration. Ainsi, en Septembre 2006, ce dernier avait-il déjà approuvé une politique visant à mettre en œuvre le droit au logement tout en respectant les équilibres de vie dans les quartiers. Il était précisé que cet objectif reposait non seulement sur les décisions d'attribution, mais également sur la capacité à développer une offre adaptée à la diversité des besoins ainsi que sur les partenariats conclus par 13 Habitat pour assurer un accompagnement social ou proposer des solutions de logement alternatives aux ménages dont la situation le justifiait.

Pour favoriser la mise en œuvre du droit au logement tout en respectant les équilibres de vie dans les quartiers, 13 Habitat :

- Avait défini des orientations territorialisées validées par le Conseil d'Administration, auxquelles les membres de la Commission d'attribution des logements devaient se référer en séance
- Avait opté pour une évaluation individuelle des candidatures plutôt que pour la seule poursuite d'objectifs catégoriels.

Aujourd'hui encore, 13 Habitat évolue sur un secteur très tendu avec un nombre de demandes de logements sociaux très important. Actuellement, près de 80 000 dossiers de demande sont en attente sur le département des Bouches-du-Rhône.

Sur la plupart du patrimoine de 13 Habitat, les attributions se font à flux tendu à l'exception de certains quartiers qui présentent des difficultés particulières :

- **Arles** : quartiers très paupérisés (quartiers du Barriol et Trébon) avec un nombre de logements importants qui ne trouvent pas preneurs. L'objectif de mixité sociale est de fait difficile à atteindre sur de tels quartiers.
- **Port Saint Louis** : problématique liée à la structure du patrimoine présent. Il s'agit de cités anciennes alors même qu'une offre forte de nouveaux logements émerge, accentuant le déclassement du parc plus ancien.
- **Certains quartiers de Marseille** :
 - Campagne Lévêque, St Just Bellevue, Les Calanques....Les difficultés tiennent le plus souvent à l'insécurité réelle ou ressentie, liée notamment aux trafics s'étant développés dans ces quartiers, mais il peut également s'agir de problèmes liés aux niveaux de loyer, aux petites surfaces des logements...
- **Martigues** : où l'on constate une désaffection de certains quartiers, pourtant situés en plein centre-ville mais dont les logements ne répondent plus aux attentes des demandeurs (Le Grès, Million, Lopofa...)
- **Miramas** : du fait notamment de la surabondance de logements sociaux (plus de 50% de l'ensemble des logements sur cette commune)

En conclusion, et pour revenir spécifiquement sur la problématique que représente l'obligation de relogement des demandeurs reconnus prioritaires dans le cadre du DALO, il convient de souligner les points suivants :

- Cette obligation est lourde, par le nombre de ménages concernés, et incontournable,
- La loi prévoit bien que 25 % des logements soient réservés aux prioritaires DALO, ce quota visant tous les contingents et non pas le seul contingent préfectoral,
- C'est néanmoins sur le préfet que s'exerce le plus sévèrement cette contrainte puisque c'est à lui que revient directement l'obligation d'offres de relogement et que c'est sur lui que pèse le risque de recours devant le tribunal administratif. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il y consacre la quasi-totalité du contingent qui lui est réservé.
- Pour autant, 13 Habitat entend bien pleinement prendre sa part à cet effort collectif et n'y voit aucun obstacle majeur si ce n'est le degré d'exigence des

intéressés quant aux offres qui peuvent leur être faites, conjugué à une perte progressive d'attractivité de son patrimoine.

Organisation de la Commission d'Attribution des Logements (CAL)

Rappel : nombre global d'attributions suivies de signatures de baux réalisées par 13 Habitat :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2346	2495	2449	2464	2275	2782	2381	2238

- **Mode de fonctionnement**

Les principes de fonctionnement de la Commission d'Attribution des Logements (CAL) de 13 HABITAT et ses orientations, sont définis dans un règlement intérieur et un recueil de principes qui ont été adoptés par le Conseil d'Administration en date du 25/09/2006. Ces documents ont fait l'objet de révisions intégrant les impacts des loi relatives "Egalité et à la Citoyenneté" et "Elan" les 28 juin 2017, 13 décembre 2017 et 27 mars 2019.

- **Politique d'attribution**

La politique d'attribution de l'organisme vise à mettre en œuvre le droit au logement tout en respectant les équilibres de vie dans les quartiers et les territoires. Elle a été révisée et adoptée par le Conseil d'Administration pour intégrer les dispositions de la loi relative à l'Egalité et à la Citoyenneté. Elle souligne notamment la volonté de l'office de : à l'approbation du Conseil d'Administration, en soulignant notamment la volonté de 13 Habitat de :

- participer à la mise en œuvre du droit au logement,
- favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale,
- développer une offre adaptée à la diversité des besoins,
- favoriser la mobilité résidentielle au sein du parc en accordant une attention très particulière aux demandes de mutations et échanges de logements,
- conserver les partenariats visant à assurer un accompagnement social ou proposer des solutions de logement alternatives,
- respecter l'ensemble de ses obligations, mais tout en intégrant les spécificités liées à son patrimoine, ses contraintes économiques, ses engagements et ses propres priorités.

- **Contraintes réglementaires**

Face à la pression de la demande et à l'insuffisance de l'offre, l'organisme comme les autres bailleurs est confronté aux difficultés liées aux multiples priorités et orientations (DALO, objectifs quantifiés résultant de la loi relative à l'Egalité et à la Citoyenneté, PDALHPD...).

- **Autres relogements imposés**

Dans le cadre des opérations ANRU, 13 HABITAT est amené à développer une politique de relogement des familles concernées en lien avec les Maîtrises d'œuvre Urbaines et Sociales chargées de proposer un plan de relogement et la Commission d'attribution des logements.

13 HABITAT a très tôt dû faire face à d'importants volumes de relogements, ayant engagé le projet de restructuration des Flamants à une époque où n'était encore mis sur pied aucun mécanisme de mutualisation ou coordination des opérations engagées par les différents bailleurs. Cela a été rendu possible à la fois en développant un véritable savoir-faire dans ce domaine, en disposant d'un important patrimoine sur les secteurs alentours et en s'appuyant sur de solides soutiens, notamment au niveau du contingent préfectoral en partie mis à disposition pour contribuer à la réussite du projet.

Il n'en demeure pas moins que l'établissement de structures mutualisées, rendues nécessaires par la multiplication des projets ANRU et la faible capacité de certains bailleurs à les conduire seuls (par l'étroitesse de leur parc) peut être considéré comme une avancée dont 13 HABITAT s'est emparé.

La première et la plus importante de ces structures est celle dite « de la plate-forme » que 13 HABITAT s'est toujours efforcé de soutenir en répondant à chacune de ses sollicitations. Selon les moments et la juxtaposition de différents projets, le concours apporté a varié en intensité mais le principe d'adhésion et de contribution au fonctionnement de la plateforme n'a jamais été remis en cause jusqu'à maintenant, même si, encore une fois, 13 HABITAT est probablement moins dépendant de cet outil que la plupart des autres bailleurs.

2-4) Rénovation du parc de l'organisme

Tableau 8 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de rénovation énergétiques de logements

Logements rénovés (C4)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux d'atteinte 2011/2016
Engagements CUS initiaux	195	195	195	195	195	194	0	0	1169	
Engagements actualisés										
Réalisés OPH 13 HABITAT	0	0	0	30	0	87	677	0	794	10%
Commentaires	Le démarrage du Plan de Rénovation Énergétique et Technique a été retardé dans la mesure où une charte a été signée avec certaines associations de locataires en 2011. C'est après cette signature que les premiers Accords Collectifs ont pu être négociés. Par ailleurs, parmi les logements qui auraient dû être rénovés sur la période 2011-2016, 4 projets ont connu divers aléas ayant impactés nos résultats : 1. L'accord collectif sur la réhabilitation des Deux Portes à Martigues (95 logements) a été dénoncé, ce qui décalé les travaux au-delà de 2017. 2. Un retard d'un an et demi a été enregistré sur la résidence L'Espace à Noves (30 logements) en raison des problèmes de santé rencontrés par l'architecte (dénonciation du marché et reprise des études). 3. L'élaboration du Plan de Prévention des Risques Technologiques sur le site de l'Arc-en-Ciel à Martigues (147 logements) nous a également conduit à reporter les travaux. 4. Enfin, les problèmes d'équilibre financier sur la rénovation de la cité Million à Port-de-Bouc (50 logements) nous ont conduit à revoir le projet. Ces quatre projets auraient dû nous permettre de rénover 1 116 logements sur la période de la CUS et l'atteinte de 97% des objectifs fixés.									

13 Habitat consacre chaque année une part conséquente de son budget à la maintenance et à la modernisation de son patrimoine existant, tant en matière **d'entretien courant**, de **gros entretien** et de **grosses réparations** qu'en **travaux de rénovation**. Cette intervention en continu sur le parc garantit un maintien à terme de l'attractivité du parc.

L'organisme attache une grande importance à la **sécurité de ses installations**. Il s'est organisé pour qu'une ronde de surveillance soit effectuée au quotidien par ses agents de proximité pour s'assurer du bon état de ses équipements, traiter les urgences et les anomalies constatées sur le patrimoine.

Les actions de **maintenance courante** et les travaux de **gros entretien courant** sont gérés directement **en agence** sur un principe de marché à bon de commande dans la limite du budget affecté.

Par ailleurs, 13 Habitat met en œuvre différentes actions dans le cadre de la prévention des risques techniques, telles que la réalisation :

- / de diagnostics gaz / électricité à la relocation des logements pour mettre en sécurité le logement ;
- / d'un contrôle de la maintenance des équipements gaz (16 000 appareils environ) en interne selon une procédure bien établie et par un prestataire externe sur 5% du patrimoine / an ;
- / des diagnostics amiante (DTA) sur l'ensemble des parties communes des immeubles du patrimoine à fin 2016 ;

La gestion des équipements technique est répartie entre deux services dans le but de professionnaliser la gestion et l'entretien d'équipements techniques qui nécessitent un savoir-faire spécifique.

/ **Le service chauffage**

En charge de la politique d'entretien, de réparation et de réhabilitation de l'ensemble des équipements de chauffage du patrimoine.

Il porte également la responsabilité du suivi des contrats de maintenance et des achats de fourniture d'énergie en collaboration avec un Assistant à Maitrise d'Ouvrage spécialisé (AMO).

Ce service est également sollicité à l'occasion des projets de construction neuve pour établir des préconisations sur les équipements techniques.

Ce service est en charge du contrôle de la maintenance des installations de chauffage collectif (parc de 125 chaufferies collectives alimentant 14 000 logements) avec une assistance externe (AMO) en charge d'un suivi mensuel des contrats d'exploitation avec intéressement des installations thermiques.

Depuis la mise en place de ce service, 13 Habitat constate une réduction significative des réclamations et l'arrêt des pannes de chauffage l'hiver.

De la même façon, ce service est en charge de la politique d'entretien, de réparation et de réhabilitation de l'ensemble des ascenseurs du patrimoine. Il procède aux contrôles des ascenseurs, en vue de s'assurer de leur sécurité, de leur conformité, de la qualité de la maintenance et du respect du cahier des charges pour améliorer la qualité de service rendu aux locataires. Il intervient également en collaboration avec un AMO spécialisé sur les renégociations de contrats, les projets de construction ou de réhabilitation nécessitant l'implantation d'un ascenseur.

L'efficacité énergétique fait partie intégrante de la politique de maintenance et de modernisation du patrimoine de 13 Habitat D'ores et déjà, la quasi-totalité des Diagnostics de Performance Energétique (DPE) logements ont été réalisés permettant de faire des extrapolations pour hiérarchiser les programmes d'amélioration énergétique à opérer prochainement

La majorité des équipements remplacés (chaudière, ampoule LED, robinet thermostatique, menuiserie, isolant,), le sont en suivant les préconisations techniques leur permettant de faire l'objet d'une demande de **Certificats d'Economie d'Energie**. De ce fait, l'organisme s'assure de la cohérence de son intervention avec les objectifs fixés par le Grenelle de l'Environnement et propose des équipements performants à ses locataires dans le but de réduire leurs charges énergétiques. Cette préoccupation participe par ailleurs à la maîtrise des charges et de fait contribue au soutien du pouvoir d'achat des locataires.

Concernant le risque amiante, face au constat de la présence très fréquente d'amiante dans les supports et équipements faisant l'objet d'actions d'entretien et de rénovation, 13 Habitat se fait accompagner par un AMO spécialisé sur cette thématique. Ce conseil externe peut intervenir de façon transversale depuis les actions d'entretien courant jusqu'aux opérations de réhabilitation plus conséquentes. Il accompagne notamment 13 Habitat dans la rédaction des cahiers des charges pour les entreprises intervenant sur ce type de matériaux.

.

Les Réhabilitations

Outre les actions rappelées ci-dessus en matière de maintenance, 13 Habitat a défini un Plan de Rénovation Énergétique et Technique (PRET) ambitieux. Celui a permis, sur la période de la précédente CUS d'entreprendre la rénovation de 771 logements dont 96% ont été réalisés sur les années 2016 et 2017.

Les objectifs définis dans la première CUS n'ont pas été entièrement atteints en raison de divers aléas sur 4 projets ayant impactés leur période de réalisation.

Sur tous ces projets, un audit énergétique est réalisé par un AMO spécialisé. Cette analyse plus fine permet de décliner plusieurs scénarios de travaux en fonction des faiblesses identifiées. Un scénario est ensuite choisi en fonction du budget alloué et des travaux complémentaires (parties privatives, espaces extérieurs, etc.) à ajouter pour permette d'aboutir au programme transmis à l'équipe de Maitrise d'œuvre.

L'objectif des scénarios établis par l'audit énergétique est de définir les actions à entreprendre pour atteindre à minima l'étiquette énergétique « C », voire mieux quand cela est possible.

De la même façon que pour la maintenance, le choix des équipements et des matériaux se fait de telle manière à bénéficier des Certificats d'Economie d'Energie.

L'atteinte de labels de type « BBC » en rénovation ou le recours aux énergies renouvelables est étudié systématiquement mais n'est pas toujours poursuivi. En effet, suivant les cas, le surcoût généré par ces niveaux de performance ou d'équipements renchérissent le cout de l'opération non compensé par les subventions proposées déséquilibrant ainsi l'équilibre financier du projet. De plus, ces équipements supplémentaires nécessaires à l'atteinte de ces performances peuvent être sources de surcoût de maintenance et donc d'augmentation de charges pour les locataires.

Comme en témoigne la composition énergétique du parc, l'enjeu principal de 13 Habitat réside aujourd'hui dans la réhabilitation de cités importantes en étiquette énergétique « D » où le besoin de travaux se fait sentir, notamment pour des enjeux d'attractivité.

Exemples de quelques opérations de réhabilitation réalisées :

/ Résidence « RASSUEN I » à Istres

Réhabilitation de 3 bâtiments comptabilisant 24 logements au total. Intégration d'une composante « énergétique » permettant l'atteinte de l'étiquette « C » sur les 3 bâtiments.

Principaux travaux :

- / Ravalement des façades avec isolation thermique et pose de brise-soleils
- / Isolation des combles
- / Remplacement de menuiseries (parties communes et portes palières)
- / Isolation des planchers bas des caves
- / Remplacement des équipements de chauffage individuels et mise en place de VMC
- / Remplacement des ballons de production d'ECS



/ **Résidence « MAS THIBERT » à Arles**

Réhabilitation d'un bâtiment de 1971 de 30 logements avec intégration d'une composante « énergétique » permettant l'atteinte de l'étiquette « A ».

Principaux travaux :

- / Ravalement des façades avec isolation thermique
- / Remplacement de menuiseries (parties privatives et portes palières)
- / Mise en place d'une production d'ECS solaire
- / Mise en place d'une pompe à chaleur pour la production de chauffage
- / Remplacement des radiateurs et mise en place de robinets thermostatiques
- / Mise en sécurité électrique des logements



/ **« ZAC DES PINS » à Vitrolles**

Programme de réhabilitation énergétique de 461 logements permettant le passage de l'étiquette E à l'étiquette C.

Principaux travaux :

- / Ravalement des façades avec isolation thermique
- / Isolation des toitures terrasses et des caves
- / Mise en place d'une chaudière à condensation pour la production de chauffage et d'ECS
- / Remplacement des convecteurs dans les logements
- / Remplacement des menuiseries extérieures
- / Rénovation des réseaux de ventilation communs et des bouches dans les logements
- / Réfection de l'alimentation et de la distribution électrique dans les parties communes

/ **Résidence « PREPAOU » à Istres**

Programme de réhabilitation énergétique de 217 logements permettant le passage de l'étiquette « D » à l'étiquette « B ».

Principaux travaux :

- / Ravalement des façades avec isolation thermique
- / Isolation des toitures terrasses et des caves
- / Remplacement des réseaux de chauffage
- / Remplacement des menuiseries extérieures et portes d'entrée de halls
- / Rénovation des réseaux de ventilation
- / Réfection de l'alimentation et de la distribution électrique dans les parties communes et logements

/ **Résidence « Mireille » à Rognac**

Réhabilitation de 2 bâtiments comptabilisant 40 logements au total. Intégration d'une composante « énergétique » permettant l'atteinte de l'étiquette « C ».

Principaux travaux :

- / Ravalement des façades avec isolation thermique
- / Isolation des toitures terrasses
- / Remplacement de menuiseries (portes palières)
- / Isolation des planchers des caves
- / Remplacement des équipements de chauffage individuels et mise en place de VMC
- / Remplacement des ballons de production d'ECS

2-5) Accession sociale à la propriété

Depuis le lancement du projet « Ambitions 2020 », 13 Habitat a décidé de relancer une activité d'accession sociale à la propriété. Cette stratégie a été abordée dans le projet d'entreprise au travers de la thématique 8 : « Développer les activités de vente et

d'accession à la propriété ». Cette ambition s'est traduite par la création d'un service dédié à la vente de logements neufs en accession sociale, rattaché à la Direction Générale Adjointe Technique. Ce service prend en charge le pilotage transversal des projets d'accession depuis les études de marché et la programmation (en lien avec la DED pour les opérations mixtes locatif-accession), jusqu'à la livraison et le service après-vente (en s'appuyant sur la DPCP pour le volet Maîtrise d'Ouvrage).

Au vu de la création récente de ce service, la politique de développement, les territoires d'intervention, les produits envisagés et la clientèle visée sont en cours de définition.

- une opération est actuellement en cours de réalisation (livraison début 2020). Il s'agit de 20 maisons individuelles en bande dans un ensemble de 100 logements, dont 80 collectifs, situé à Miramas.

- une deuxième opération (33 PSLA à Marseille 15° La Viste) a été approuvée par le CA du 30/11/2018. Sa commercialisation va être engagée au 2° trimestre 2019 (livraison 2021).

- d'autres dossiers (Vente en VEFA ou en PSLA) sont en cours d'étude avec un objectif de réalisation de 2 opérations/an (environ 30 logements) à compter de 2021.

Service rendu en matière d'accession sociale à la propriété

Tableau 9 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de logements vendus en accession sociale à des ménages modestes

	Part de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R.331-12 du CCH (FACC.I)									
Engagements	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux
CUS										
Réalisés										

Tableau 10 : évaluation des engagements de la CUS 1 en matière de garanties proposées aux acheteurs

	Part des contrats signés qui comportent les clauses de garanties prévues aux articles R.443-2 et à l'article R.331-76-5-1 sur la totalité des ventes de l'année									
Engagements	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Taux
CUS										
Réalisés										

2-6) Politique de vente de patrimoine

Par le passé, le Conseil d'administration de 13 HABITAT n'entendait pas développer une politique globale favorisant la vente de logements aux locataires. Seules quelques cessions ont été opérées sur la période de la précédente CUS :

- La vente en bloc de 87 logements qu'il possédait et gérât sur la commune de Roquevaire au profit de Logis Méditerranée.
- La cession de son patrimoine situé dans le Département des Alpes de Haute Provence (04) qui comportait 126 logements. Ce parc, excentré par rapport aux territoires de base de la structure, ne présentait pas un intérêt stratégique pour 13 Habitat. Il a été cédé à l'ESH Famille et Provence.

Récemment, de nouvelles orientations ont été adoptées, qui diffèrent profondément de ce qui prévalait par le passé, lorsque prédominait surtout le souci de ne pas réduire notre offre de logements locatifs.

Consulté le 20 avril 2016 sur les orientations devant guider la révision de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), le Conseil d'Administration, à qui plusieurs options étaient soumises, a validé le scénario dit « alternatif », plus ambitieux sur la durée en termes de travaux d'amélioration et de construction neuve mais impliquant, pour assurer un parfait équilibre financier, la vente d'environ 50 logements par an.

Par ailleurs, en 2018, de nouvelles orientations décidées par le gouvernement ont lourdement et directement impacté les capacités de financement des bailleurs sociaux.

Pour intégrer cette contrainte sans pour autant compromettre ses perspectives de développement, d'amélioration, d'entretien et de réhabilitation de son parc immobilier, 13 HABITAT a confirmé sa décision de cession de divers biens de son patrimoine.

C'est dans ce contexte que 13 HABITAT a décidé de créer un Pôle Vente qui a pour mission de contribuer à la définition de la politique de vente de l'office, puis de la mettre en œuvre.

Dans un premier temps, et en attendant que la politique de vente soit totalement et précisément aboutie, le Pôle Vente a examiné les sollicitations reçues en provenance de divers acheteurs potentiels visant l'acquisition de certains biens du patrimoine de 13 HABITAT. Cet examen a permis de sélectionner certains ensembles dont la vente pouvait très raisonnablement être envisagée sur le critère prédominant de leur localisation géographique.

Cette démarche a conduit à nouer des pourparlers avec la Société d'Economie Mixte du Pays d'Arles (SEMPA), en vue de la vente en bloc des 91 logements individuels que comptent nos résidences de Raphèle « Mas de Provence » (Réf. 214), Moulès « La Prairie » (Réf. 213) et Sambuc (Réf. 212).

De fait, ces trois groupes ont fait l'objet d'une vente par acte signé le 28 décembre 2018, pour une prise d'effet au 1^{er} janvier 2019 :

- Raphèle Mas de Provence : 50 logements
- Moules La Prairie : 21 logements
- Sambuc : 20 logements + 1 local professionnel

Ainsi les objectifs chiffrés quantitatifs du PSP voté en avril 2016, selon lesquels l'organisme devrait procéder à la vente de 50 logements en moyenne sur chacun des exercices 2018 et 2019, puis à la vente de 100 logements en moyenne chaque année à compter de 2021 sont, pour l'instant, pleinement atteints.

3) Synthèse de l'évaluation de la CUS 2011-2017 et enseignements pour la CUS 2018-2023

13 Habitat fait, depuis déjà plusieurs années, de sa politique d'entretien, de réhabilitation énergétique et de développement de son patrimoine immobilier l'une de ses priorités. Ceci dans le but de proposer à ses locataires un cadre de vie agréable, sécurisé, économique et adapté aux enjeux de vieillissement.

13 Habitat veille également à diversifier son offre de logements pour être de mesure de proposer un accompagnement de ses locataires tout au long de leur parcours résidentiel. Au travers de ses 25 résidences spécialisées, 13 Habitat propose une solution d'hébergement adaptée à plusieurs types de situations : étudiants, jeunes travailleurs, personnes âgées, personnes handicapées, travailleurs migrants, ...

Fort de ses acquis, 13 Habitat souhaite poursuivre les efforts entrepris et les renforcer tant sur le plan de sa politique patrimoniale que dans l'accompagnement de leur parcours de vie, en particulier pour ceux subissant des difficultés.

Malgré le contexte de tension de la demande de logement social sur le département des Bouches-du-Rhône, 13 Habitat veille, au travers de sa politique d'attribution, à mettre en œuvre le droit au logement tout en respectant les équilibres de vie dans les quartiers et les territoires sur lesquels l'organisme évolue. Celle-ci a été récemment révisée et adoptée par le Conseil d'Administration afin de pleinement intégrer les nouvelles dispositions relatives à la loi Egalité et Citoyenneté.

III – Description du patrimoine

Au 31/12/2018 le parc de 13 Habitat présente les caractéristiques suivantes :

- Un parc de **33 104 logements** familiaux répartis en **502 cités**.
- L'Habitat Spécifique comptabilise **1 580 équivalents logements**.

Les logements sont gérés par 9 agences et répartis de manière relativement équilibrée :

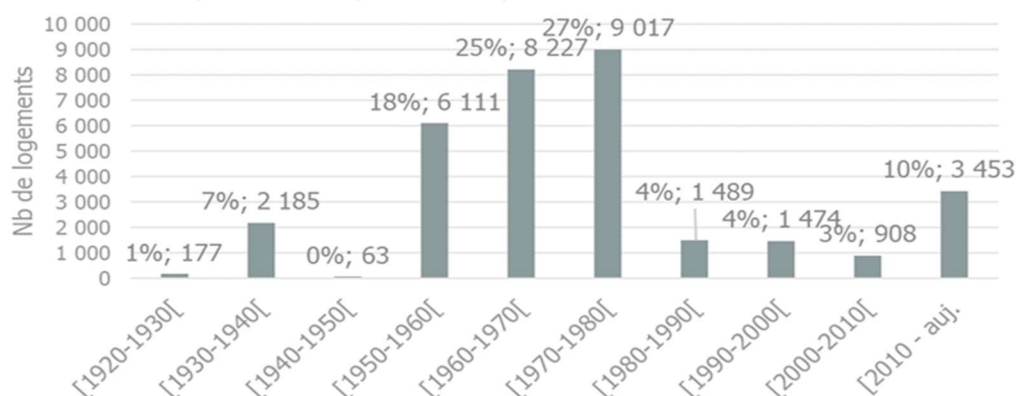
Nom de l'agence	Nb lgts	Lgts en %	Nb cités	Cités en %
Technopole	4 542	14%	18	4%
Salon	4 451	13%	94	19%
Belvédère	3 918	12%	45	9%
Pays d'Arles	3 932	12%	80	16%
Martigues	3 612	11%	26	5%
Cœur de Ville	3 483	11%	64	13%
Mer et Colline	3 355	10%	27	5%
Arbois	2 950	9%	51	10%
Aubagne	2 861	9%	97	19%
Total	33 104	100%	502	100%

Un patrimoine relativement ancien

Le patrimoine de 13 Habitat a été majoritairement construit entre les années 1950 et 1979, avec 71% de logements construits sur cette période.

L'âge moyen du patrimoine de 13 Habitat est de 48 ans (44 lors du PSP 2015/2024) est supérieur à la moyenne constatée au niveau national pour les OPH (environ 40 ans au 31/12/2015 selon la fédération des OPH).

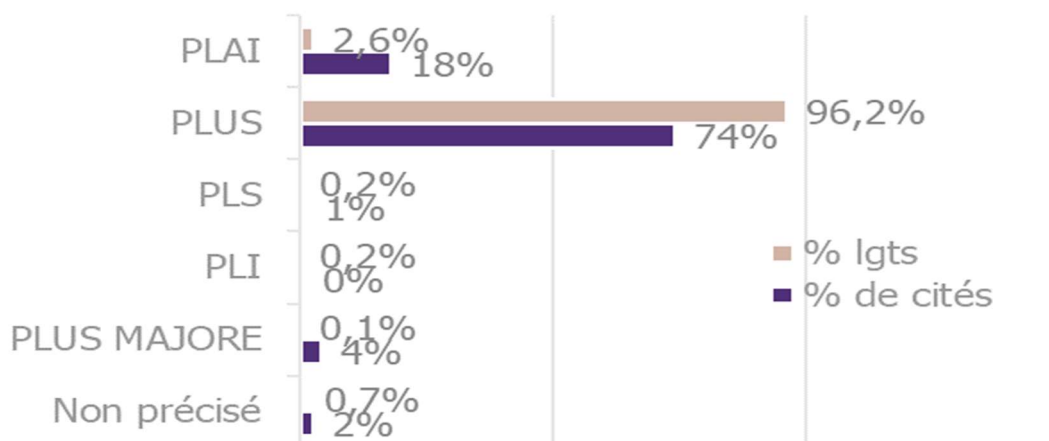
Répartition des logements en fonction de leur année de construction



Modes de financement

96% des logements (et 74% des cités) ont été construits en PLUS classique. Par ailleurs, 2,6% des logements, représentant toutefois 18% des cités, l'ont été en PLAI.

Répartition des logements par modes de financements initiaux

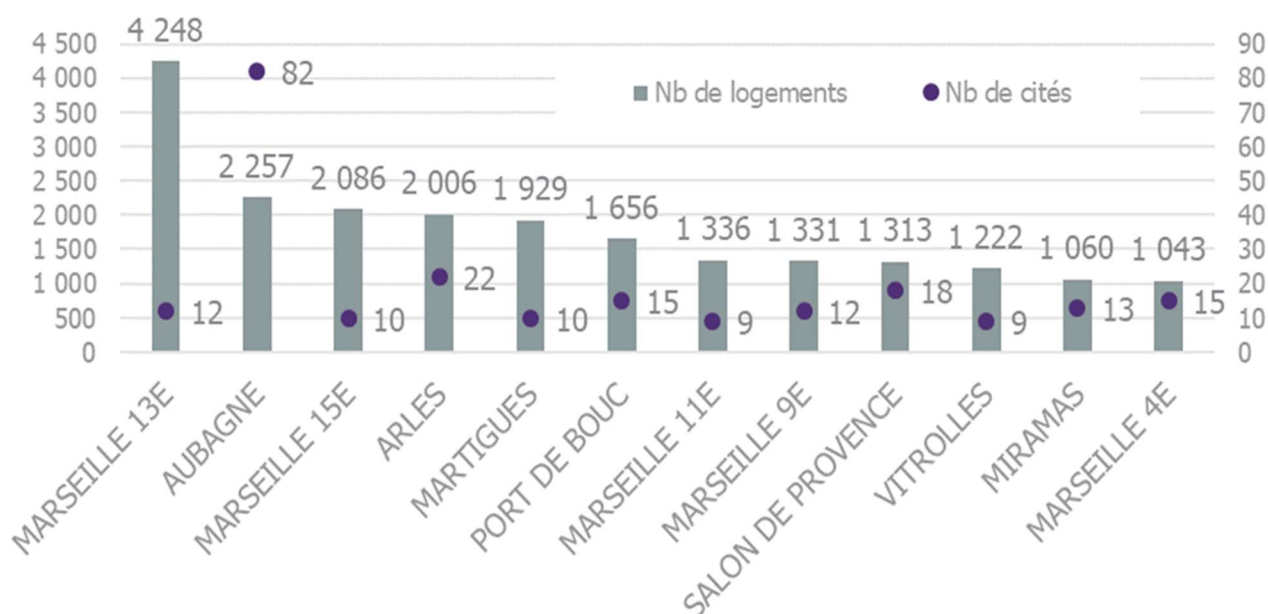


Implantation du patrimoine

Le parc est réparti sur 4 EPCI et 86 communes des Bouches-du-Rhône, avec une très forte concentration au sein de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence (90% du parc).

43% du parc se situe sur la commune de Marseille (tous arrondissements confondus), soit 14 214 logements.

Les 12 communes les plus représentées

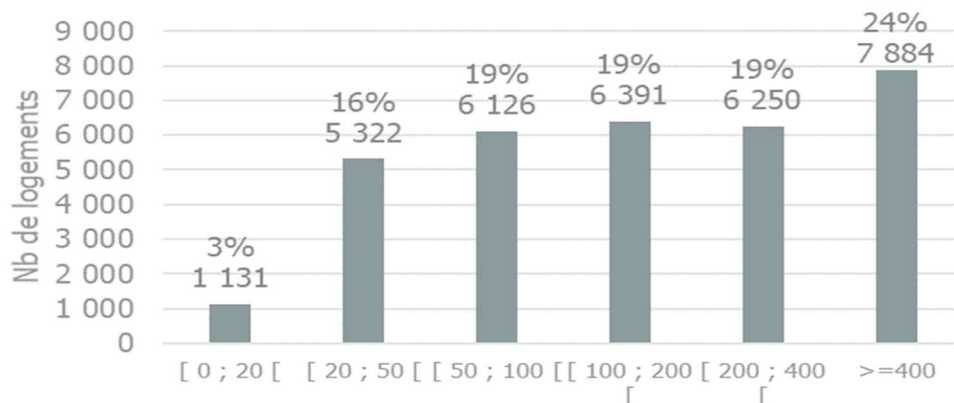


Un parc composé majoritairement d'ensembles collectifs de taille importante

Le patrimoine de l'organisme est constitué d'une majorité de logements collectifs. Les 4% de logements individuels ne représentent donc pas un enjeu significatif pour 13 Habitat.

13 Habitat dispose d'un patrimoine de taille hétérogène, dont les logements sont en majorité situés dans de grandes cités avec 62% des logements situés dans des cités composées de plus de 100 logements.

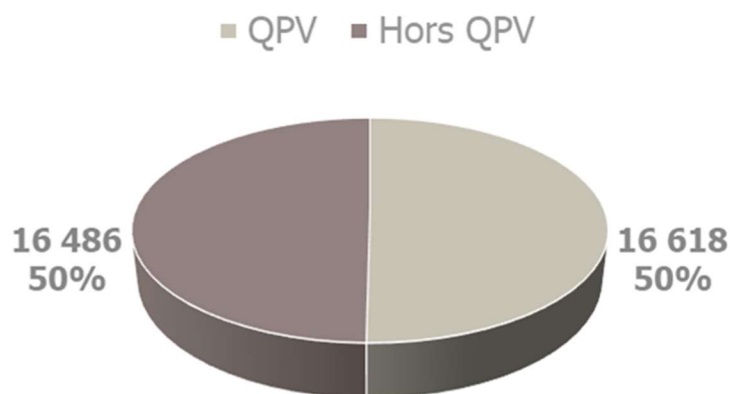
Répartition des programmes par taille (nbr logts)



La moitié de son patrimoine est situé dans des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville.

13 Habitat dispose d'un patrimoine pour moitié localisé en QPV, soit 16 618 logements répartis sur 112 cités

Nombre de logements en QPV



2) Diagnostic du patrimoine

Le diagnostic patrimonial a été élaboré à travers les trois axes suivants :

Axe 1 : Attractivité du patrimoine

Convention d'Utilité Sociale 2019-2024 – 13 HABITAT

38/112

Mesurer, du point de vue des collaborateurs de l'organisme, l'attractivité du patrimoine à partir d'une grille de cotation

Reçu au Contrôle de légalité le 27 novembre 2020

Axe 2 : Etat technique

Mesurer l'état technique du patrimoine à partir d'un croisement des caractéristiques des bâtiments et des besoins de travaux identifiés.

Axe 3 : Occupation sociale

Caractériser d'un point de vue statistique l'occupation sociale, à partir des résultats de l'enquête OPS

2-1) Axe Attractivité

Methodologie

Il s'agit d'obtenir un éclairage sur l'attractivité du patrimoine selon 2 axes :

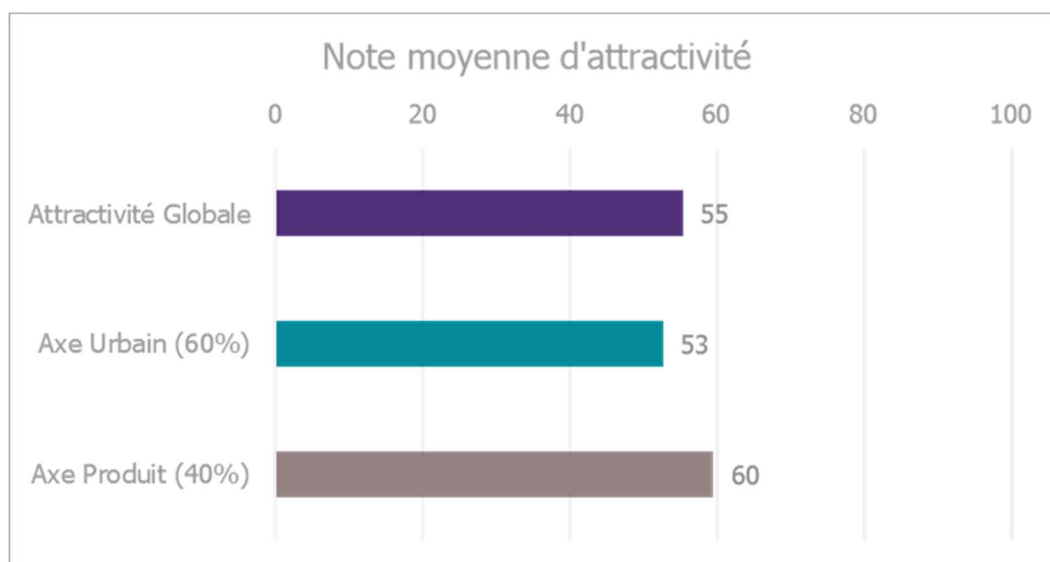
-Axe urbain : l'attractivité constatée, laquelle va permettre d'évaluer la capacité du produit à répondre aux attentes des locataires et demandeurs de logements.

-Axe produit : les facteurs d'attractivité qui vont permettre d'appréhender la qualité intrinsèque des produits en termes de prestations de services (dans les parties communes et privatives).

Methodologie : Les critères retenus sont les suivants :

AXE URBAIN	AXE PRODUIT
Image de la commune	Esthétique du bâti
Présence de services	Prestations des parties communes
Accessibilité et desserte par les transports	Qualité et confort des logements
Présence de nuisances ou d'avantages spécifiques marché	Classe énergétique

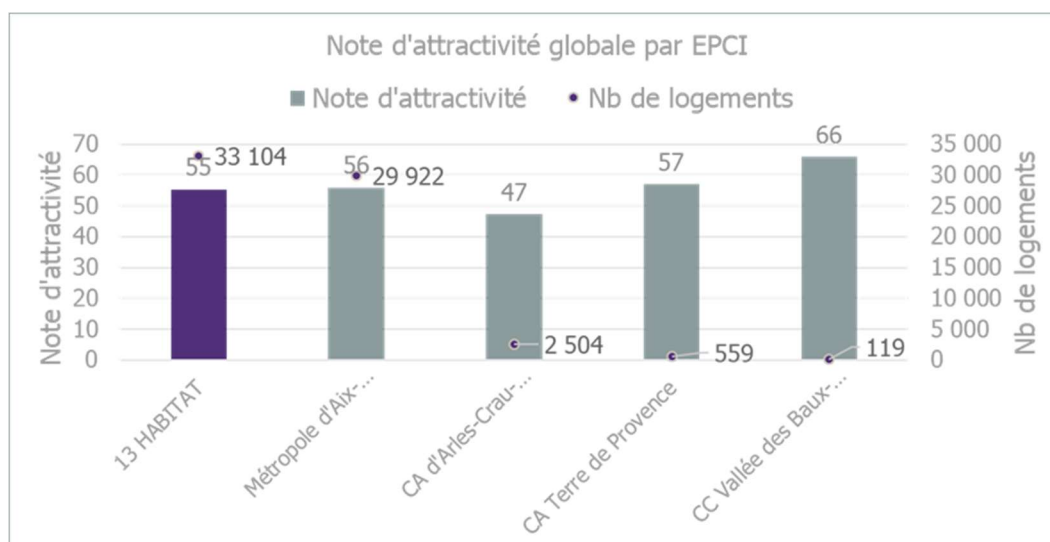
Une attractivité globalement moyenne tirée vers le haut par l'axe produit



La note moyenne pondérée au logement est de 55/100 (49/100 pour le précédent PSP 2015/2024).

L'axe produit, dont la pondération est légèrement moindre, est le point fort des logements du parc.

Des différences marquées par EPCI.



Alors que le patrimoine situé sur les EPCI d'« Aix-Marseille-Provence » et « Terre de Provence » sont dans la moyenne d'attractivité de l'office, les deux autres EPCI sont plus contrastés.

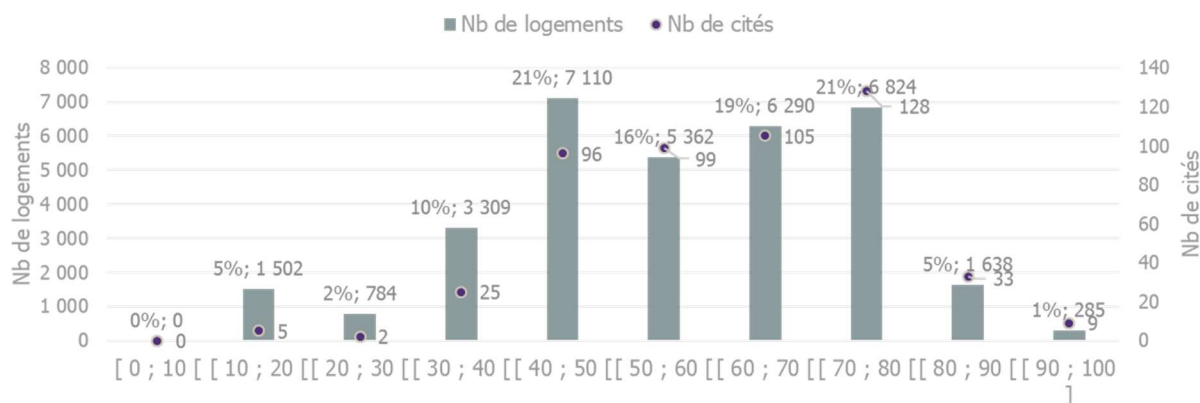
Le patrimoine sur la CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette a la note moyenne d'attractivité la moins élevée à 47/100.

A l'inverse, les 119 logements de la CC Vallée des Baux-Alpilles (Cc Vba) ont une attractivité moyenne élevée de 66/100.

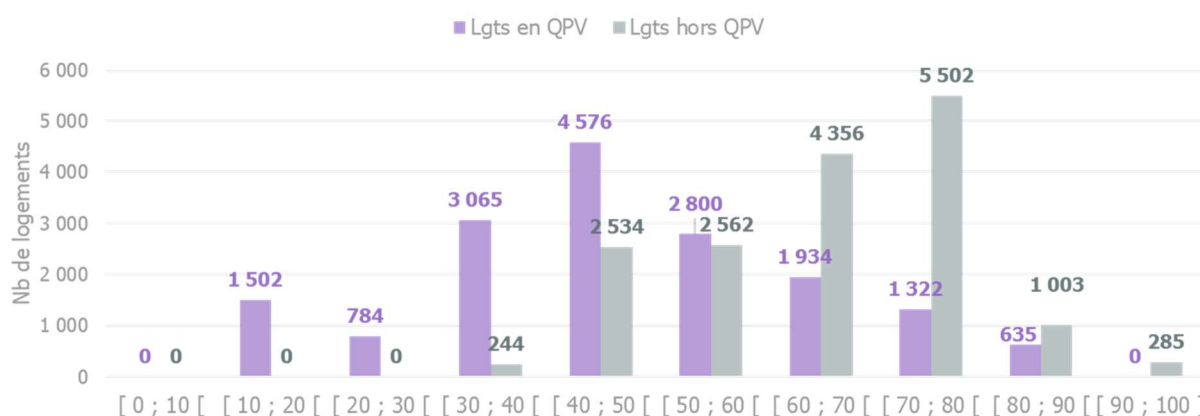
Une attractivité moyenne du patrimoine

- / La note moyenne pondérée au logement est de 55/100
- / 62% des logements ont une attractivité positive (note ≥ 50), soit 20 399 logements.
- / Près des trois quarts du patrimoine (77%) ont des notes comprises entre 40 et 80.

Répartition des logements par note d'attractivité globale



Répartition des logements par note d'attractivité globale



Un niveau d'attractivité nettement meilleur pour le patrimoine hors QPV :

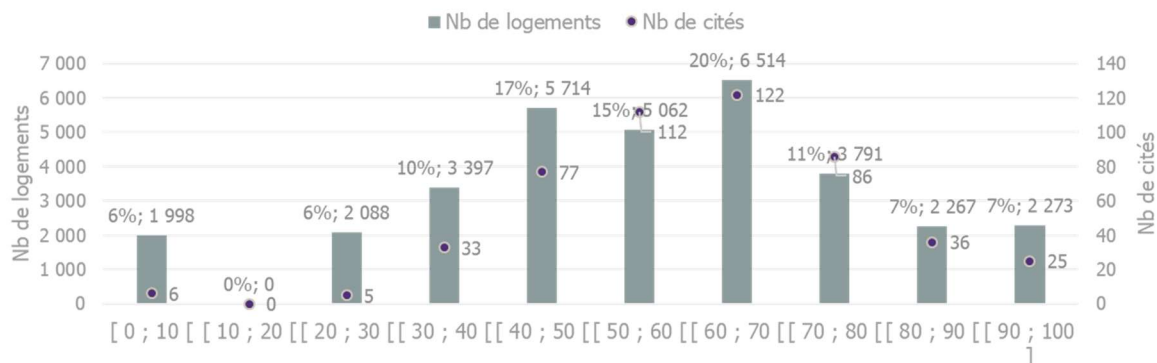
- / Une note d'attractivité moyenne de 46/100 pour le patrimoine en QPV et de 65/100 hors QPV (soit 39% de plus).
- / Les logements ayant une attractivité positive (note ≥ 50) représentent :
 - / 83% des logements hors QPV
 - / Seulement 40% des logements en QPV

Attractivité – Axe Urbain : Une grande disparité d'attractivité sur l'axe urbain

L'environnement propre des logements jugé comme « moyennement » attractif

- / La note moyenne pondérée au logement est de 53/100 et en augmentation (45/100 pour le précédent PSP 2015/2024, soit +8 pts)
- / 60% du parc locatif est situé dans un environnement attractif (note supérieure à 50), soit 19 907 logements
- / 40% des logements sont situés dans un environnement moins attractif avec notamment 6% (9% en 2015) des logements dans la classe d'attractivité la plus faible (répartis sur 6 cités : Campagne Lévêque, Port-de-Bouc Bellevue, les Aygalades, Aigues douces, Cité Bellevue)

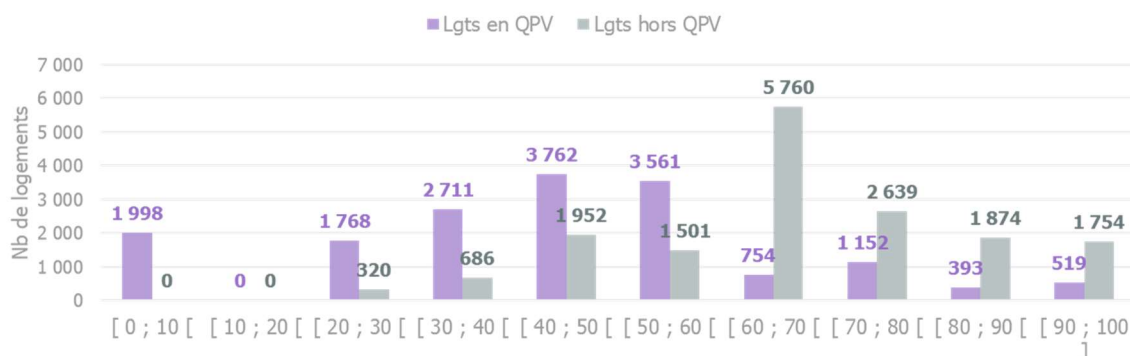
Répartition des logements par note d'attractivité de l'axe urbain



Une différence d'attractivité urbaine très marquée

- / 62% des logements en QPV sont dans des cités ayant moins de 50/100 sur l'axe urbain
- / À contrario, seuls 18% des logements situés hors QPV reçoivent une note inférieure à 50/100 sur cet axe d'attractivité
- / Les moyennes pondérées d'attractivité urbaine sont respectivement de 41 et 64/100 pour les logements en QPV et hors QPV

Répartition des logements par note d'attractivité de l'axe urbain

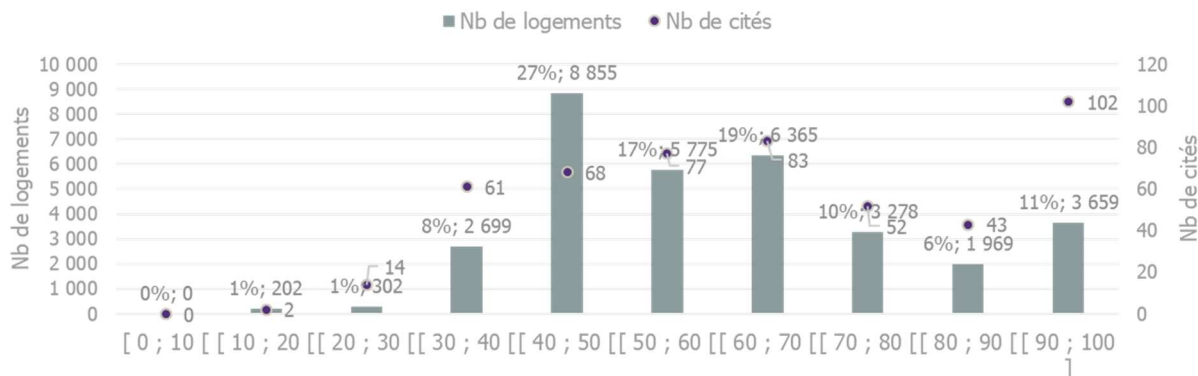


Attractivité – Axe Produit : Des logements jugés intrinsèquement attrayants

Une attractivité intrinsèque du patrimoine jugée globalement bonne

- / La note moyenne pondérée au logement est de 60/100 (56/100 pour le précédent PSP 2015/2024)
- / 64% des logements sont jugés comme attrayants par leurs caractéristiques intrinsèques (note ≥ 50), soit 21 046 logements.
- / Près de deux tiers des logements (63%) ont une note comprise entre 40 et 70/100.

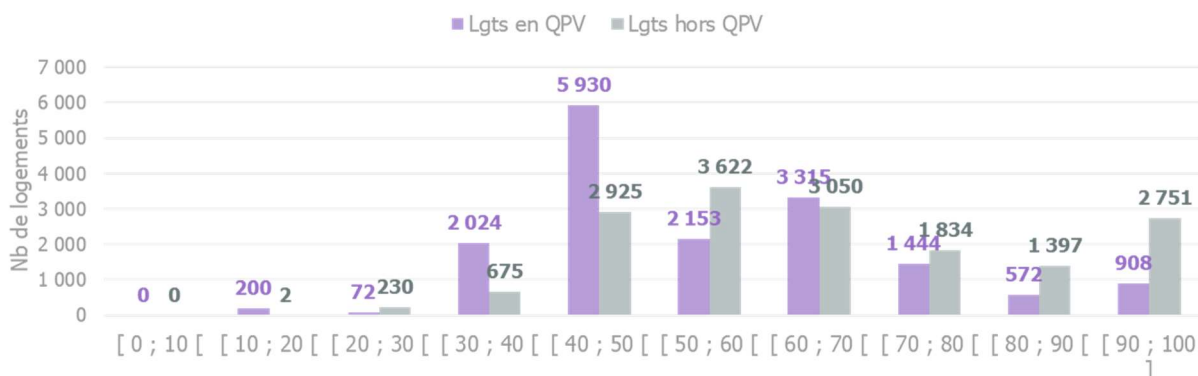
Répartition des logements par note d'attractivité de l'axe produit



Une différence d'attractivité moins marquée sur l'axe produit que sur l'axe urbain selon le secteur des logements (QPV ou non)

- / Des notes moyennes pondérées d'attractivité produit de 54/100 (en QPV) et 65/100 (hors QPV)
- / De proportion de parc en QPV ou non relativement proches pour les tranches d'attractivité entre 50 et 80/100

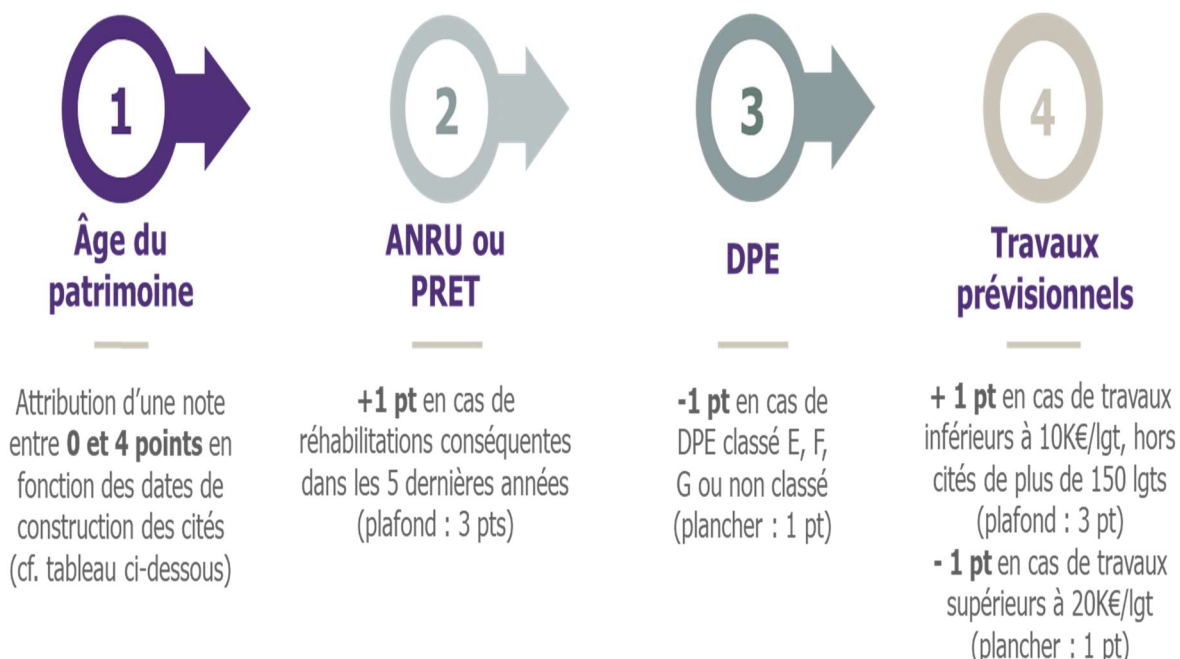
Répartition des logements par note d'attractivité de l'axe produit



2-2) Etat technique

Methodologie

Les notes de l'axe technique ont été attribuées selon la méthodologie itérative suivante :

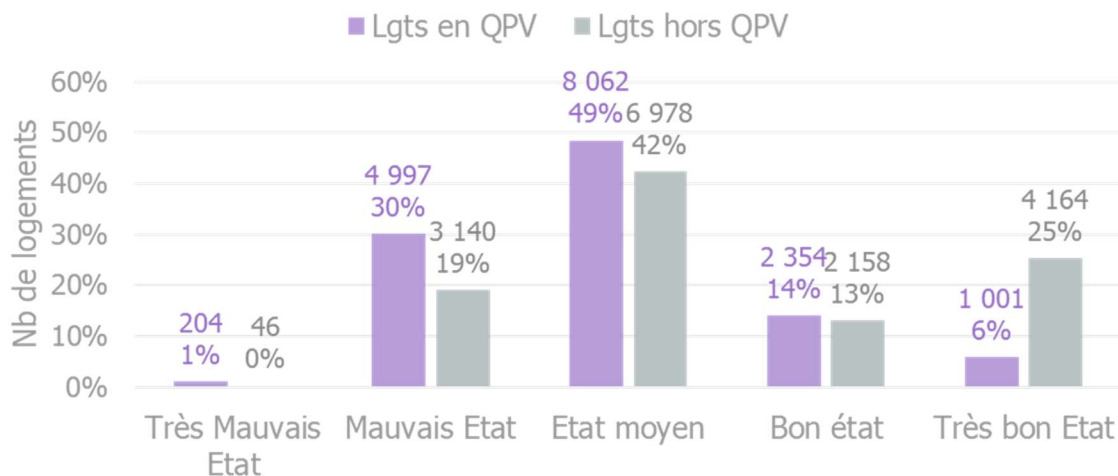


Un patrimoine globalement jugé en état technique « moyen » :

- / 30% du parc locatif étudié présente un état technique jugé « bon » ou « très bon ».
- / 45% du parc locatif étudié présente un état technique jugé « moyen », soit 15 040 logements
- / 26% du patrimoine est situé dans les catégories techniques les plus défavorables dont 1% considéré comme « très mauvais » (250 logements) avec des enjeux techniques importants à court terme.

Un état technique souvent corrélé à la localisation des logements :

- / À l'image de l'axe attractivité, on remarque que les logements situés en QPV sont proportionnellement plus nombreux à être dans un mauvais état technique (31% des logements sont classés en « mauvais » ou « très mauvais » état)
- / A l'inverse, seuls 19% des logements hors QPV sont dans ces deux dernières classes d'état technique.



Axe Technique : 13% du patrimoine dit « énergivore »

Une faible part de logements « énergivores »

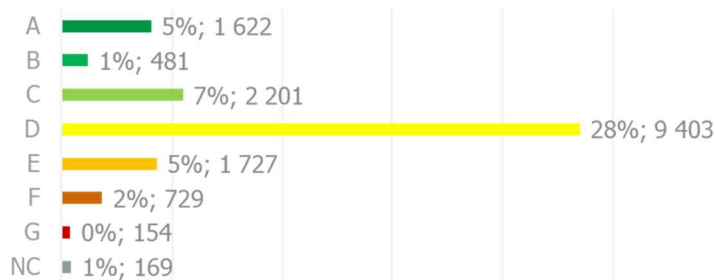
- / La répartition des logements entre les classes de Diagnostics de Performance Energétique (DPE) montre que 87 % (84 % lors du PSP 2015/2024) des logements sont classés entre A et D respectant les règles de performance énergétique fixées par le Grenelle de l'Environnement (cf. article 5 de la loi No 2009-967 du 3 août 2009).
- / Plus des deux tiers du patrimoine est classé en catégorie D
- / 13 % du patrimoine (4 387 logements) est classé entre E, F et G (15% lors du précédent PSP).

Répartition des logements par classe d'énergie



Répartition des logements par classe d'énergie en secteur QPV





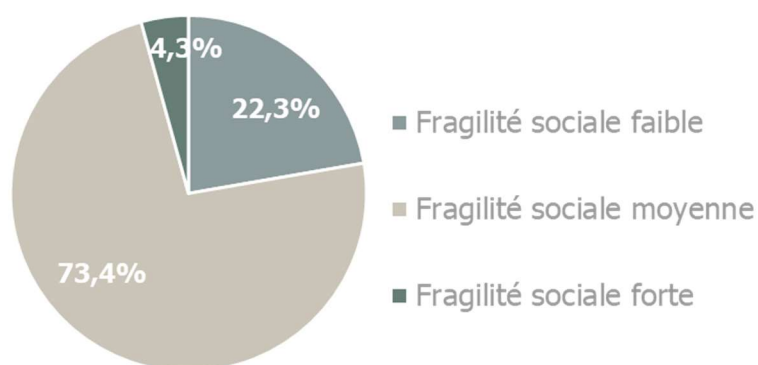
2-3) Occupation sociale

Méthodologie

La fragilité sociale est évaluée sur la base des résultats de l'enquête OPS à partir de 8 critères regroupés en 5 thématiques, sur l'ensemble du parc. Pour les nouveaux entrants, seuls les critères d'occupation sociale sont retenus :

Qualification Fragilité Sociale	
Thématique	Critères
Indicateurs de gestion	- Taux de vacance (vacance commerciale supérieure à 3 mois, hors vacance technique) - Taux de rotation (hors mise en service, y compris mutations internes)
Ressources	Taux de ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS
Composition familiale	Taux de ménages monoparentaux
Vieillesse	- Taux de locataires âgés entre 65 ans et 74 ans (en nombre de titulaires de baux) - Taux de locataires âgés de plus de 75 ans (en nombre de titulaires de baux)
Economique	- Taux d'occupants ne bénéficiant pas d'un emploi stable - Taux de ménages bénéficiant de l'APL

Répartition des logements selon le risque de fragilité sociale



Les résultats font apparaître qu'environ un cinquième du patrimoine est occupé par des ménages dont la fragilité sociale est évaluée comme « faible », et seuls 4% en fragilité sociale forte.

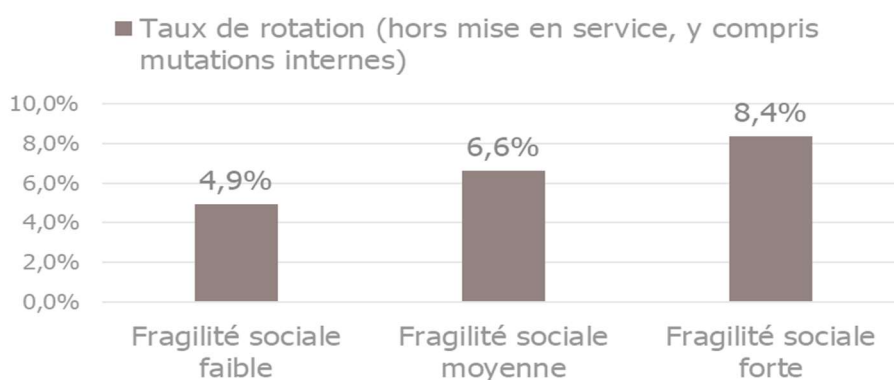
Environ les trois quarts du parc sont occupés par des ménages dont la fragilité sociale est « moyenne » (entre 3 et 5 critères au-dessus de la moyenne du parc)

Le taux de rotation est directement corrélé avec la fragilité sociale des ménages (cf. ci-contre).

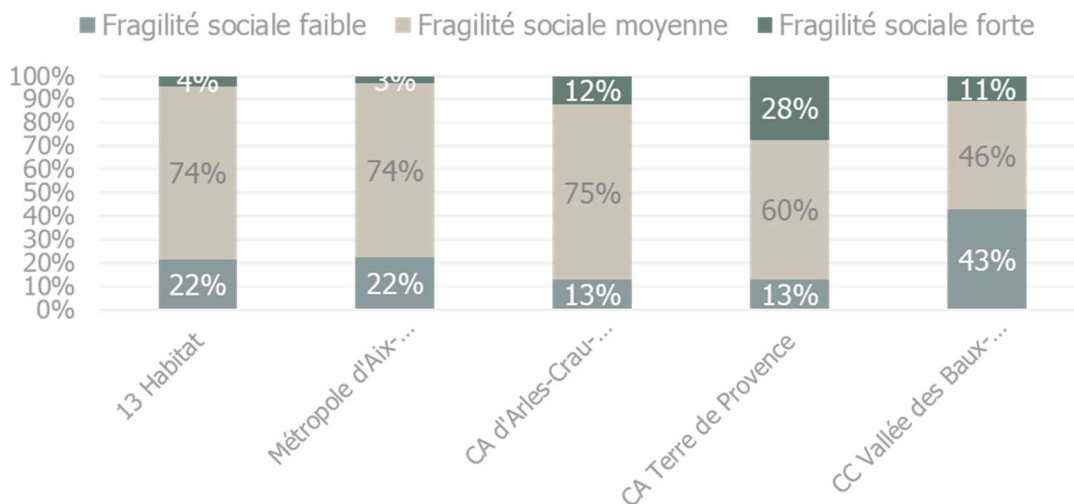
Le taux de rotation moyen s'établit à 6,3% au 31/12/2018, soit un niveau inférieur à la moyenne nationale 2017 (9,6%), ainsi qu'au taux local de 8% sur la métropole d'Aix-Marseille-Provence.

Sur certains EPCI, la proportion de ménages ayant une fragilité sociale forte est plus marquée. Ainsi, 28% des logements de la CA Terre de Provence sont habités par des ménages à forte fragilité sociale.

Croisement entre l'état d'occupation sociale et le taux de rotation



Analyse de l'occupation sociale par EPCI

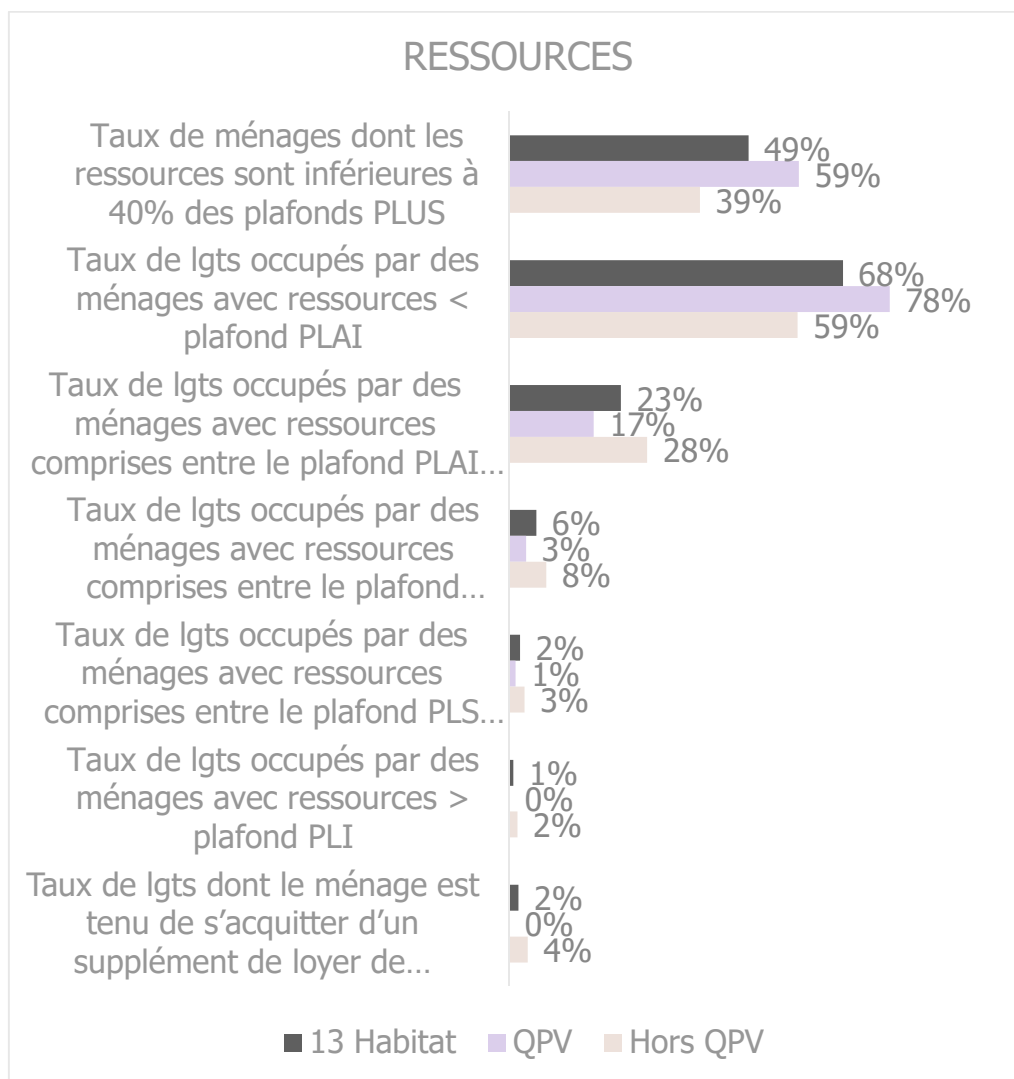


Axe Social : Ressources

Près de la moitié soit 49% (contre 46% lors du précédent PSP en 2015) des ménages actuels de 13 Habitat disposent de ressources inférieures à 40% du plafond HLM. On observe donc une paupérisation des ménages logés par 13 Habitat, cet indicateur atteignant désormais 10 points de plus que la moyenne nationale (39%)

Ce taux monte à 68% pour les ménages dont les revenus sont inférieurs au plafond PLAI. A titre de comparaison, cette frange de revenus concerne 60% des locataires du parc HLM national.

Enfin, on observe qu'il existe un écart de 20 points sur ces indicateurs entre les ménages en QPV ou hors QPV.



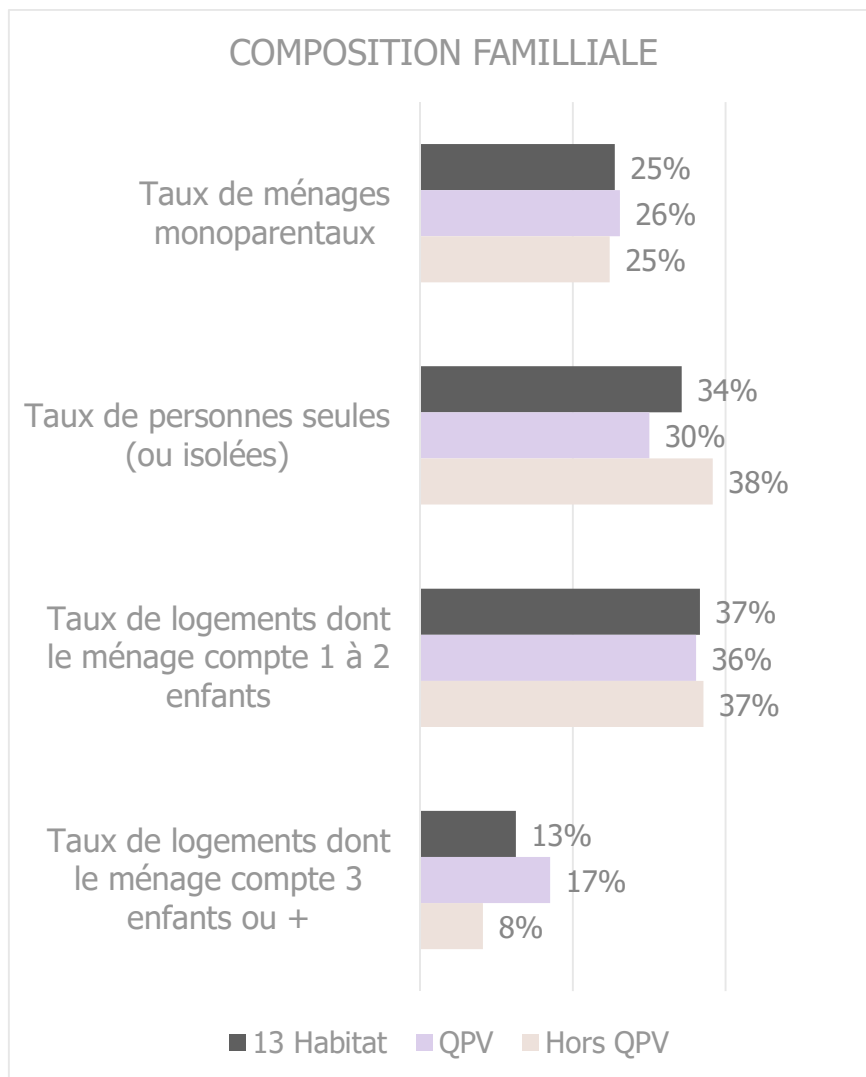
Axe Social : Composition familiale

Un quart de famille monoparentale

25% des ménages du parc sont des familles monoparentales (stable depuis la précédente enquête), contre 21% au niveau national au sein du parc HLM.

Le taux de personnes seules baisse de 1 point par rapport à la précédente enquête tandis que les ménages avec 1 ou 2 enfants occupent désormais la 1^{re} place au sein des compositions familiales du parc, avec 37% des ménages (+2 points).

On observe que sur les deux compositions familiales précitées les différences entre QPV et Hors QPV sont minimales. En revanche, le taux de personnes seules est plus fort en secteur hors QPV, et les familles nombreuses (plus de 3 enfants) fortement plus présentes en QPV.



Axe Social : Vieillesse et critères économiques

Environ 30% de locataires de plus de 65 ans (contre 22% au niveau national et 18% lors du PSP 2015/2024)

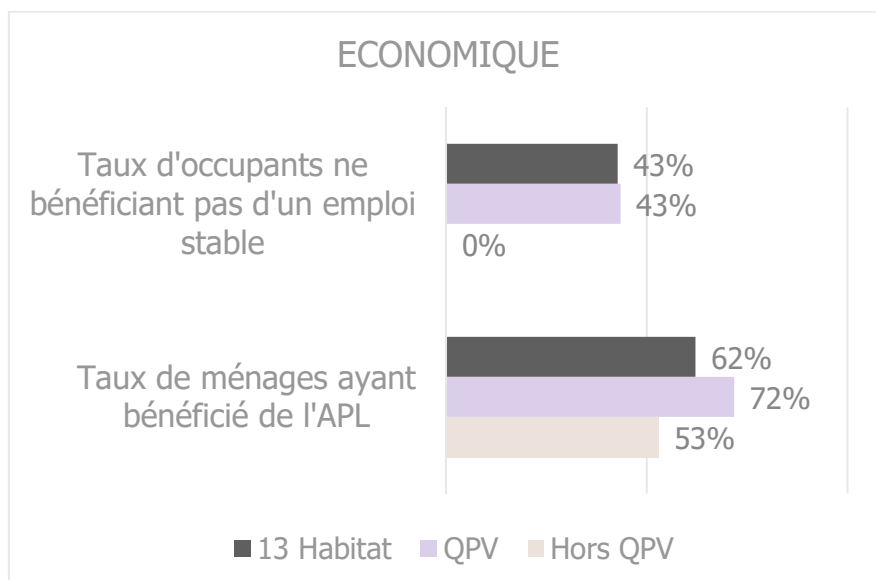
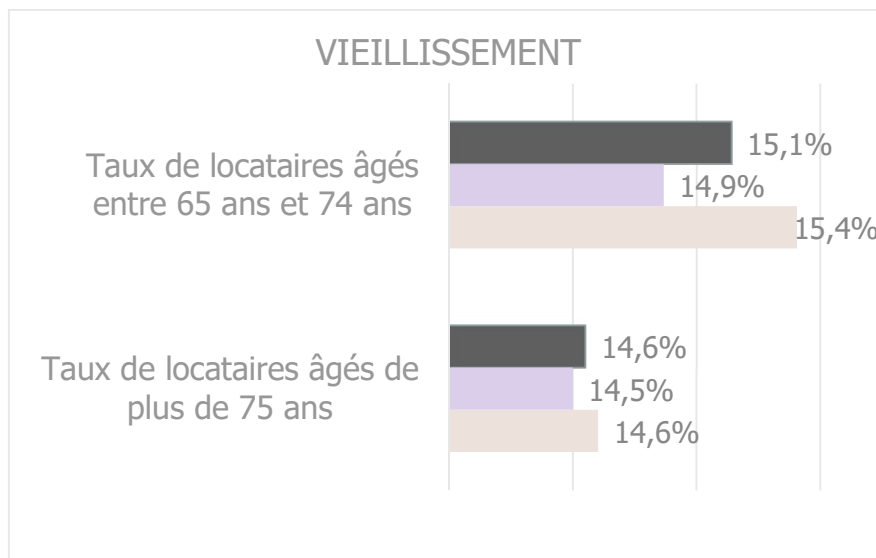
La proportion de locataires de plus de 75 ans (14,6%) est très proche de celle de locataires entre 65 et 74 ans (15,1%)

Ces catégories de locataires sont en nette augmentation puisqu'elles se situaient toutes deux à 9% du total des locataires en 2015.

Moins de la moitié des locataires n'ont pas d'emploi stable

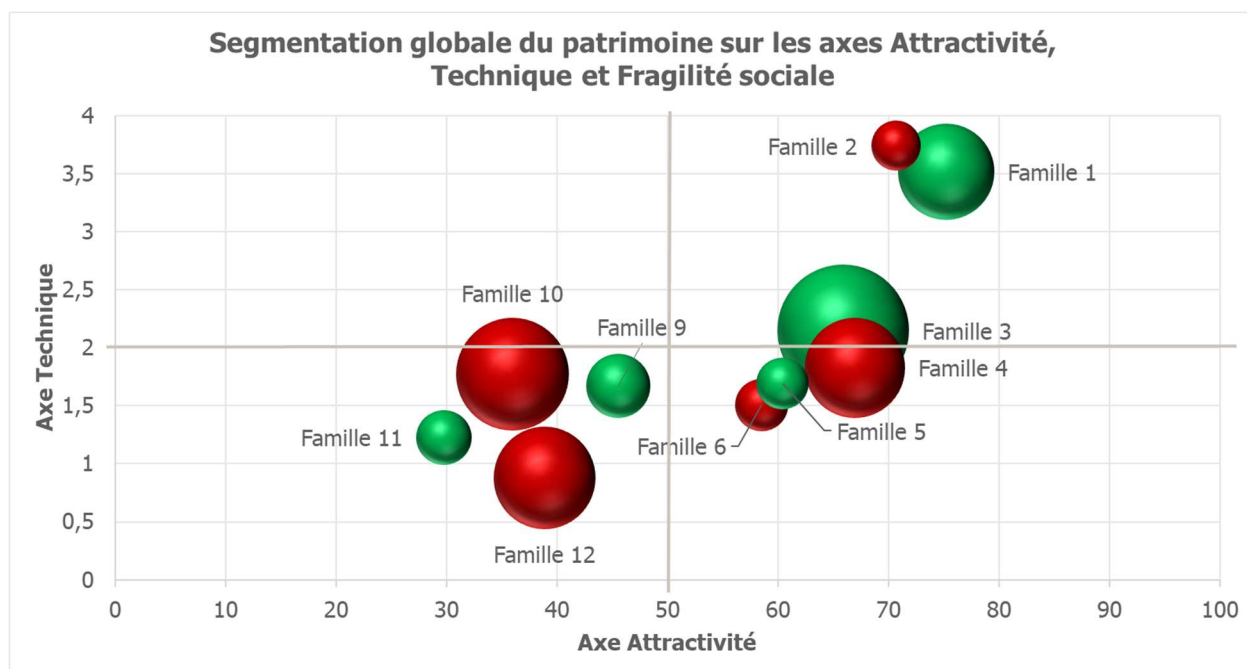
43% des locataires ne disposent pas d'un emploi stable, lesquels se situent tous en QPV.

Au global, 62% des locataires bénéficient d'APL (56% lors du PSP 2015/2024), légèrement au-dessus des 60% du niveau national. Il existe sur cet indicateur un fort différentiel pour les ménages situés en QPV (près de trois quarts de bénéficiaires) ou non (légèrement plus de la moitié).



3) Segmentation du patrimoine

Chaque axe a été étudié indépendamment des autres. La segmentation stratégique permet de relier certains d'entre eux en « familles » regroupant des problématiques homogènes. Le croisement des résultats obtenus sur ces trois axes donne lieu à la constitution de familles homogènes. La segmentation patrimoniale globale obtenue est restituée graphiquement sur un « schéma à bulles en 3 dimensions », constitué de 12 familles, selon les règles suivantes :



● Fragilité sociale faible

● Fragilité sociale forte

IV - Capacité économique, financière et patrimoniale à réaliser des investissements

Les ambitions de la politique patrimoniale de 13 Habitat ont fait l'objet d'une actualisation pour prendre en compte l'impact significatif des évolutions réglementaires (RLS, loi ELAN) sur les capacités financières de l'organisme. Le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine 2019-2028, adopté en conseil d'administration le 27 mars 2019, matérialise les nouvelles orientations en la matière.

Les orientations stratégiques retenues à 6 ans (2019/2024) font ressortir un coût global du projet PSP de l'ordre de **873 millions d'euros** réparti de la façon suivante :

- **56%** soit 485 millions d'euros d'interventions **sur le patrimoine locatif existant**
- **44%** soit 388 millions dédiés **au développement** (production de nouveaux logements)

en K€ courant	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL	TOTAL/AN
1/ Intervention sur le patrimoine locatif existant	76 028	79 618	78 587	83 173	85 715	81 405	484 525	80 754
Maintenance courante du parc (yc régie)	15 197	13 784	13 578	13 367	13 211	13 042	82 179	13 697
Gros entretien (GE)	5 945	5 936	5 927	5 918	5 874	5 845	35 445	5 908
Travaux immobilisés (GR + Réhabilitations)	52 880	49 077	42 340	42 660	42 981	43 305	273 242	45 540
PNRU et NPNRU (Réhabilitations et Résidentialisations)	2 007	510	4 379	11 967	15 240	15 392	49 494	8 249
PNRU et NPNRU (Démolitions)	0	10 311	12 363	9 261	8 409	3 821	44 165	7 361
2/ Développement	27 769	43 501	65 075	84 774	96 614	70 329	388 062	64 677
Construction neuve	27 769	43 501	65 075	84 774	96 614	70 329	388 062	64 677
TOTAL	103 797	123 119	143 662	167 947	182 329	151 734	872 587	145 431

1) Intervention sur le patrimoine locatif existant

Pour répondre aux enjeux importants d'entretien du parc identifiés dans le diagnostic du patrimoine tout en intégrant autant que possible les projets ANRU sur lesquels 13 Habitat est sollicité, l'organisme a souhaité maintenir un effort significatif sur l'entretien de son parc existant.

Cette intervention représente un coût moyen annuel de travaux de l'ordre de **81M€ TTC**, soit 2 254 €/lgt/an (près de deux fois supérieur à la médiane des OPH de 1132€/lgt en 2017).

- Dont **76% portant sur des investissements sur le parc** soit 1 707€/logt/an (supérieur à la médiane des OPH 2017 de 535€/logt), **financés majoritairement par emprunt.**
- Dont **24% portant sur la maintenance courante et le gros entretien**, soit 548€/logt/an (inférieur à la médiane des OPH 2017 de 643€/logt), **financés en fonds propres.**

Répartition annuelle du financement de l'intervention sur le parc existant :

en K€ courant	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL	TOTAL/ AN	%
1/ Intervention sur le patrimoine locatif existant									
Investissement	76 028	79 618	78 587	83 173	85 715	81 405	484 525	80 754	100%
dont Fonds propres	22 575	22 963	24 201	23 291	23 258	22 166	138 454	23 076	29%
dont Subventions	6 168	13 061	15 172	15 334	15 781	12 203	77 719	12 953	16%
dont Emprunt	47 285	43 595	39 213	44 548	46 675	47 036	268 352	44 725	55%

Les investissements réalisés dans le cadre des opérations ANRU seront financées en moyenne de la façon suivante : 10% Fonds Propres, 40% Subventions, 50% Emprunts.

2) Développement de l'offre et cessions

Malgré la raréfaction des ressources financières imposées aux organismes Hlm (Réduction de Loyer de Solidarité), 13 Habitat a souhaité maintenir une politique de développement soutenue pour répondre aux enjeux des territoires sur lesquels il est implanté (demande forte de logements, lutte contre l'habitat indigne et dégradé) et assurer le renouvellement d'une offre adaptée aux besoins de ses locataires (évolution du parcours résidentiel) et des demandeurs.

L'organisme s'inscrira donc dans une logique de **croissance patrimoniale globale d'environ 4%** sur la période 2019-2024 avec **un rythme de livraisons d'environ 485 logements/an**.

en nombre de logements	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL	TOTAL/ AN
Démolition du patrimoine	0	-200	-169	-178	-139	-72	-758	-126
Cession du patrimoine	-51	-50	-50	-100	-100	-100	-451	-75
Livraison de nouveaux logements	397	612	225	541	540	593	2 908	485
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	35 208	35 570	35 576	35 839	36 140	36 561		

La politique de développement représente un investissement global de **388 M€**, soit environ 160k€/logts, financée de la façon suivante :

en K€ courant	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL	TOTAL/AN	%
2/ Développement									
Investissement	27 769	43 501	65 075	84 774	96 614	70 329	388 062	64 677	100%
dont Fonds propres	2 778	4 351	5 476	7 435	8 608	5 969	34 617	5 770	9%
dont Subventions	8 588	12 113	14 285	18 715	22 285	16 045	92 031	15 339	24%
dont Emprunt	16 402	27 038	45 315	58 625	65 721	48 315	261 416	43 569	67%

La réalisation d'opérations de construction neuve avec une part de fonds propres réduite à seulement 10% est rendue possible grâce :

- à une contribution financière spécifique allouée par le département des Bouches-du-Rhône
- au recours à l'usufruit locatif social pour le développement d'environ 100 logements/an à partir de 2022

Dans le but de concourir au renouvellement de l'offre et de dégager des ressources financières complémentaires permettant la poursuite des activités de développement et d'entretien du parc existant, 13 Habitat souhaite mettre en place **une politique de cession en bloc de l'ordre de 75 logements/an**.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL	TOTAL/ AN
Politique de cession								
Ventes Hlm								
Nombre de logements cédés	51	50	50	100	100	100	451	75
Produit total des cessions (Keuros)	4 098	1 530	1 545	3 122	3 153	3 185	16 633	2 772
Prix de cession moyen par logement (Keuros)	80	31	31	31	32	32	236	39

Le prix de cession moyen par logement est impacté en 2019 par la cession d'une parcelle foncière nue pour un montant d'environ 2,5M€.

Plusieurs simulations financières ont été réalisées fin de mesurer la capacité de 13 Habitat de financer le Plan Stratégique de Patrimoine tout en appliquant les nouvelles contraintes financières réglementaires, à savoir :

- **Application de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)** à taux réduit (50%) à partir de 2018 puis à taux plein (100%) à partir de 2020
- **Application de la TVA à 10%** à compter de 2018

Les résultats obtenus sont issus de plusieurs itérations qui ont donné suite à des travaux d'optimisation conduits en interne par les équipes de 13 Habitat visant à améliorer la situation économique projetée de l'organisme sur la période du PSP (2019-2028) initialement dégradée dans l'hypothèse du maintien des ambitions de son PSP 2015-2026.

› **Hypothèses économiques globales :**

- › **Application d'une hausse de loyer de 1%/an à partir de 2021.**
- › **Diminution des annuités d'emprunt** dans le cadre de la renégociation et de l'allongement de la dette engagée avec les partenaires financiers de 13 Habitat
- › **Objectifs « Ambitions 2020 »** fixés dans le cadre du projet d'entreprise de 13 Habitat
 - › **Diminution de la vacance** de 150 logements par trimestre dès 2020 puis de 600 logts/an à partir de 2021.
 - › **Diminution du taux d'impayés** moyen à 1,50% dès 2019.
 - › **Maitrise de la masse salariale**

› **Hypothèses de développement :**

- › **Maintien d'un volume de développement soutenu** dans l'hypothèse du maintien d'une aide déplafonnée de la part du Département des Bouches-du-Rhône sur toute la période du PSP permettant à 13 Habitat de limiter à 10% la part de fonds propres allouée à chaque opération de construction neuve.
- › **Diversification des modes de production** avec le recours à l'Usufruit Locatif Social (100 logts/an à partir de 2022) permettant de diminuer les investissements de 95 M€ sur la durée du PSP.

› **Hypothèses d'entretien et d'investissement sur le parc existant :**

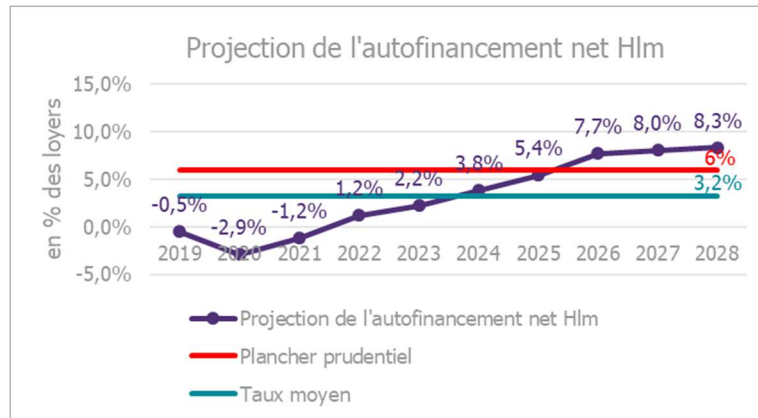
- › **Réduction des dépenses d'entretien** (Maintenance courante et Gros Entretien) de l'ordre de 17M€
 - › **Rationalisation des investissements** au titre des opérations NPNRU de l'ordre de 44M€
 - › **Un effort d'investissement soutenu sur le parc existant** (Réhabilitation et Gros Remplacements) est par ailleurs maintenu, notamment à travers la Politique de Réhabilitation Énergétique et Technique.

Autofinancement net Hlm :

Le **taux autofinancement net Hlm moyen** de l'organisme s'établit à **3,2%** sur la durée du PSP (2019-2028). Il atteint des valeurs négatives entre 2019 et 2023 et son plus bas niveau en 2020 (-2,9%), année de mise en place de la RLS à taux plein.

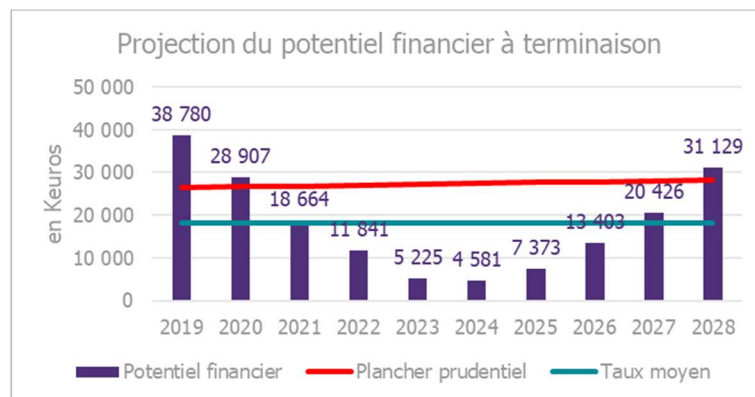
Il se situe ensuite en dessous du seuil prudentiel de la profession (6%) jusqu'en 2025 avant de s'établir à un niveau acceptable 8,3% en 2028.

Ce taux moyen se situe légèrement au-dessus du **seuil de fragilité fixé par l'arrêté du 10 Décembre 2014 à 3%**, mais très largement en dessous du seuil prudentiel de 6%.



Potentiel financier à terminaison :

Les arbitrages effectués ont conduit à une amélioration de l'évolution du potentiel financier. **Celui-ci reste positif sur toute la période.** Des niveaux assez faibles sont cependant atteints entre 2023 et 2025, en dessous de 10M€. En valeur moyenne, le potentiel financier se situe en-dessous du seuil prudentiel de 750€ par logement.



Les analyses financières prévisionnelles sont donc fortement impactées par l'application des nouvelles mesures gouvernementales. **Les arbitrages réalisés par l'organisme lui permettent malgré tout de maintenir une politique patrimoniale soutenue et soutenable en réponse aux enjeux de ses territoires d'implantation.**

Sa situation financière reste néanmoins fragile (indicateurs principaux situés sous les seuils prudentiels de la profession) et conditionnée à l'atteinte de plusieurs objectifs (cession, maîtrise de la vacance et des impayés, maintien d'une aide importante du département).

Il ne paraît donc, dans ces conditions, pas envisageable d'accroître les investissements pour participer d'avantage au développement de l'offre nouvelle.

1) Analyse des besoins des territoires en matière d'offre nouvelle**Priorisation des besoins du territoire en matière de développement d'offre nouvelle**

13 Habitat est un Office Public de l'Habitat, dont la collectivité de rattachement est le Conseil Départemental des Bouches du Rhône. Même si rien n'interdit un développement de son activité hors des frontières du Département, l'Office limite son implantation aux Bouches du Rhône. C'est dans cette optique, qu'il a vendu au bailleur Famille et Provence son patrimoine des Alpes de Haute Provence (04).

Cependant, dans le cadre du découpage de la Métropole Aix Marseille Provence, il n'exclut pas une intervention à Pertuis (84) ou Saint Zacharie (83), même si aujourd'hui il ne possède aucun patrimoine sur ces deux communes, situées chacune à proximité de centres de gestion (respectivement Aix et Aubagne).

La priorité du développement de l'offre nouvelle est donnée :

- sur les communes qui font l'objet d'un constat de carence,
- sur les communes qui ont signé avec l'Etat un Contrat de Mixité sociale,
- d'une manière générale, sur les communes qui ont un taux SRU inférieur à 25%, dès lors qu'elles affichent une politique volontariste en matière de production de logements locatifs sociaux.

13 Habitat poursuit également son implantation dans les grandes communes du Département :

- A Marseille pour donner suite à une demande du Conseil Départemental et de la Métropole et dans le contexte du drame survenu sur la rue d'Aubagne, 13 Habitat étudie actuellement plusieurs projets en centre-ville de Marseille. Il s'agit d'opérations sur des sujets variés (immeubles existants occupés, immeubles vides à démolir et à reconstruire, immeubles vides à conforter et réhabiliter, immeubles ou hangars en dent creuse à démolir pour faire de la construction neuve...). Ces projets, de nature complexe par leur implantation en site urbain, permettront de « participer » à l'effort des collectivités pour requalifier le centre-ville de Marseille
- A Aix, dans un contexte financier particulier compte tenu du prix élevé du foncier,
- A Salon et Aubagne, dans le cadre de partenariats sur ces communes attractives.

Concernant la ville d'Arles, notre Office reste vigilant sur la production de nouveaux logements. En effet, les dernières opérations mises en location sur cette commune, ont attiré nos propres locataires issus notamment de quartiers défavorisés tels que Barriol ou Trébon. Si l'on peut louer les bienfaits du parcours résidentiel « ascendant », il n'en demeure pas moins que 13 Habitat est confronté à une vacance grandissante et une paupérisation sur ces deux sites.

De même, sauf cas particuliers étudiés au cas par cas, 13 Habitat ne développera pas une offre nouvelle sur les communes où la demande est « détendue » (Port Saint Louis du Rhône par exemple) ni sur les communes présentant un taux élevé de logements sociaux (Miramas, Port de Bouc...).

A propos de Miramas ou Port de Bouc et à l'instar d'autres communes, 13 Habitat est impliqué dans bon nombre de projets dans le cadre du NPNRU, impliquant pour certains des démolitions et donc des reconstitutions d'offres de logements. Ainsi, la réflexion sur

la localisation et/ou la diversification de ces constructions neuves ne peut être portée seule par 13 Habitat, ni plus généralement par les bailleurs.

Enfin, 13 Habitat reste attaché au développement de projets atypiques et innovants qui permettent d'apporter un service nouveau aux personnes en précarité sociale.

On peut citer pour exemple le développement des projets suivants :

- résidence intergénérationnelle,
- logements destinés aux seniors,
- logements destinés aux étudiants et jeunes actifs,
- logements destinés aux personnes handicapées,

Pour mémoire, 13 Habitat a, dans le cadre de sa réorganisation, souhaité se doter d'un service « études de marchés », rattaché à la Direction des Etudes et du Développement.

Ce service a en charge le développement d'un nouvel outil qui devra permettre de mieux orienter notre stratégie de développement en tenant compte par exemple du taux SRU de la commune, des règles et orientations d'urbanisme telles PLU et PLH, de la tension sur la demande locale et sur les communes environnantes, de la situation financières et composition familiale des demandeurs, de l'attractivité économique et commerciale du secteur, de la qualification des quartiers (ex ZUS, QPV,...), de la présence ou non de patrimoines de 13 Habitat, du prix du marché locatif libre,...

Il ne faudrait pas réaliser de logements dans une commune sous le prétexte de sa carence alors que la demande en logements sociaux dans le secteur (commune + communes voisines) n'est pas tendue.

Cet outil en cours d'élaboration devrait être opérationnel dans les prochains mois. Cependant, pour toute nouvelle opération, ces données sont d'ores et déjà collectées et prises en compte.

2-1) Engagements en matière de production nouvelle

La politique de 13 Habitat en matière de production nouvelle a été abordée au sein de la thématique 8 du projet d'entreprise : « Mettre en œuvre l'effort de construction et de réhabilitation ».

Cette politique sera conduite dans la nouvelle organisation au sein de la « Direction Etudes et Développement », rattachée à la « Direction Générale Adjointe Technique », elle-même rattachée à la Direction Générale.

Son périmètre d'intervention sera :

Le développement de l'offre nouvelle

Le développement et le suivi des projets de renouvellement urbain

Les missions confiées aux équipes ont été élargies de sorte à intervenir sur des projets :

Plus en amont :

Structuration de la prospection foncière par le recrutement d'une personne dédiée à cette mission

Structuration des études de marché par le recrutement d'une personne en commun avec le département accession

Réalisation de l'ensemble des études de faisabilité (technique, capacité, administrative, juridique,)

Plus en aval :

Réalisation des études complémentaires

Rédaction du programme et du cahier des charges de Maîtrise d'œuvre

Présentation du projet au Conseil d'Administration pour validation

Le renforcement des compétences de 13 Habitat en matière d'étude de marché permettra de vérifier en amont des projets la bonne adéquation entre l'offre et la demande ainsi que l'acceptabilité des logements sociaux sur la commune ciblée.

En matière de production nouvelle, 13 Habitat intervient sur les 3 axes suivants :

- Recherche de fonciers pour construire (Opérations sous maîtrise d'ouvrage 13 Habitat),
- Acquisition de logements en VEFA auprès de promoteurs immobiliers,
- Acquisition / Amélioration de bâtiments existants réhabilités, à réhabiliter ou à restructurer en logements.

Il est important de rappeler les difficultés pour les bailleurs (et en particulier les OPH) à intervenir en maîtrise d'ouvrage directe ou en Acquisition/Amélioration :

- Prix du foncier élevé, mieux « amorti » par les promoteurs dans le cadre des opérations mixtes
- Coûts de construction plus élevés pour les OPH en raison d'une mise en concurrence systématique sur chaque opération alors que les promoteurs peuvent « mutualiser » les coûts en négociant avec les entreprises plusieurs opérations. Les derniers résultats d'appel d'offres sur le mode de l'allotissement n'ont pas permis de réduire ces coûts, au contraire.

- Double peine dans les opérations en Acquisition / Amélioration avec un prix d'acquisition supérieur au prix du foncier et un prix d'amélioration supérieur au prix de construction neuve.

Cela étant rappelé, 13 Habitat intègre dans ses prévisions financières à moyen et long terme un prix moyen au logement de 165 k€ TTC (calculé sur la base d'une TVA à 10%),

L'impact de la RLS sur les opérations de constructions neuves dans les mêmes proportions que pour le parc existant.

Concernant les acquisitions en VEFA, 13 Habitat n'intervient pas dans les choix de conception du bâtiment ni dans les choix techniques qui relèvent seuls de la responsabilité du promoteur.

Il est à noter cependant que les promoteurs, par leur expérience sur les partenariats développés au cours des dernières années avec les bailleurs sociaux, intègrent dorénavant les données importantes dans leurs projets.

Ainsi, les surfaces SHAB ont été recalées sur les standards sociaux (par exemple la SHAB des T3 est passée de 55 à 65 m²...). De même, la durée de vie des matériaux a été intégrée (par exemple le sol souple a été remplacé par du carrelage...). Également, les conditions d'exécution des travaux à la relocation sont prises en compte (la peinture de type gouttelette est généralement remplacée par de la peinture lisse...). Enfin, la question énergétique est également traitée et l'application d'un label est régulièrement proposée.

Dans le cadre de sollicitations éventuelles de l'Etat pour exercer le droit de préemption par délégation du Préfet, 13 Habitat n'a pas mis en place une procédure spécifique par anticipation. Néanmoins au regard de deux expériences précédentes, Ensues , et Marignane comme il l'a démontré 13 Habitat répondra, dans la mesure du possible, aux sollicitations dans le cadre de préemptions.

Cependant cette procédure laisse très peu de temps pour réaliser les études, aussi bien techniques que financières. Ainsi, le risque est grand de se retrouver propriétaire d'un bien finalement inexploitable, d'autant plus que l'acquisition se fait sans condition suspensive. A ce titre l'exemple de l'acquisition de l'ancienne gendarmerie de Marignane est intéressant car 13 Habitat a pu travailler en amont avec les Services de l'Etat et de la Ville de Marignane pour concrétiser la vente dans les meilleures conditions, malgré un dossier complexe.

Typologie des logements produits

Comme actuellement, la majorité des logements produits seront des PLUS.

Dans les communes carencées, qui constituent les zones de production principales de 13 Habitat, la répartition imposée est la suivante :

- / PLAI : de 20 à 30%
- / PLUS : 50% (« variable » d'ajustement entre la répartition PLAI et PLS)
- / PLS : de 20 à 30%

13 Habitat va produire prochainement ses 16 premiers logements en PLI.

L'offre de logements en faveur des personnes ayant des besoins spécifiques

La stratégie de 13 HABITAT est d'assurer un développement de patrimoine diversifié en produits :

- / EHPAD /EHPA et plus généralement logements en faveur des séniors
- / Établissements d'hébergements d'Urgence
- / Foyers pour personnes handicapées
- / Foyers étudiants et jeunes actifs
- / ...

Ce développement s'opère principalement en fonction de la demande et des besoins identifiés. Ceci, de façon à maintenir la mixité sociale existante et à pouvoir proposer des solutions d'hébergements complémentaires à ses locataires qui en font la demande. 13 Habitat est par conséquent conscient de sa responsabilité d'opérateur du logement social devant favoriser les parcours résidentiels.

13 Habitat remarque par ailleurs la raréfaction des agréments sur les EPAHD qui pourrait le contraindre à en diminuer la production.

La problématique du logement des séniors étant importante, l'office travaille donc sur des produits innovants tels que la résidence intergénérationnelle d'Aubagne, le projet en collaboration avec l'association Soleil Posé à Marseille, ou d'autres formes de produits. ...

Tableau 11 : Engagements 2019-2024 d'agréments de LLS

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les
--

déléataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

13 Bouches du Rhône	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2016 à 2018	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De 2019 à 2021	De 2019 à l'année 2024
13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	PLAI	189	372	745
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	394	627	1345
		PLS	195	312	419
		% hors QPV	93%	82%	59%
		% hors RU	99%	98%	66%
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	PLAI	136	260	597
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	301	430	1088
		PLS	166	231	315
		% hors QPV	97%	78%	48%
		% hors RU	98%	97%	58%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	PLAI	0	9	7
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	18	15
		PLS	0	9	8
		% hors QPV	SO	100%	100%
		% hors RU	SO	100%	100%
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	SO	100%	100%
		% hors RU	SO	100%	100%
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	PLAI	53	103	140
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	93	180	242
		PLS	29	72	97
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%

Dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), plusieurs protocoles de préfiguration ainsi que des études ont été engagés début 2016 sur des cités de 13 Habitat qui feront l'objet de travaux de réhabilitation dans les années à venir.

Opérations d'Intérêt National (OIN) :

Marseille – Les Flamants / St Barthélémy / Font Vert

Signature d'une première convention ANRU en 2005 sur le site des Flamants. Elle prévoyait la démolition/reconstruction de 319 logements et la réhabilitation (en milieu occupé) de 403 logements. La découverte d'amiante au cours de l'année 2009 a complètement modifié la nature et le planning du projet.

Ainsi, l'avenant à la convention prévoit la démolition/reconstruction de 542 logements, la restructuration (après curage et désamiantage) de 72 logements et une étude urbaine pour terminer la réhabilitation du quartier.

Les Flamants ont donc été intégrés au périmètre du NPNRU et le programme prévoit la démolition de 80 lgts, la construction neuve de 80 lgts et la restructuration (après désamiantage) de 80 lgts.

Marseille – Frais Vallon / Le Clos / La Rose

13 Habitat possède du patrimoine sur **Rose Val Plan (745 logements)**, **Rose Le Clos (735 logements)**, **Bégude Nord (288 logements)** et **Bégude Sud (171 logements)**. Il s'agit d'une convention nationale regroupant plusieurs cités et donc plusieurs bailleurs.

Le programme en cours d'élaboration avec les porteurs de projets, prévoit la démolition de logements, la construction neuve, un programme ambitieux de réhabilitation dont le volume reste à définir.

Marseille – Malpassé / Corrot

13 Habitat possède du patrimoine sur **St Just Bellevue (602) logements**. Il s'agit d'une convention nationale regroupant plusieurs cités et plusieurs bailleurs.

Le programme ne prévoit pas, à ce stade d'avancement des études réalisées dans le cadre du protocole de préfiguration, de démolition ni de construction neuve (à confirmer). Il pourrait porter sur la réhabilitation de 602 lgts (à confirmer).

Port de Bouc – Quartier Presqu'île

Depuis plusieurs années, 13 Habitat, la Ville, l'Etat et les Collectivités locales travaillent en collaboration pour requalifier ce secteur en proposant une nouvelle trame urbaine (démolitions de bâtiments, constructions neuves, modification des espaces extérieurs) aussi bien sur les **Aigues Douces (530 logements)** que sur **la Lègue (166 logements)**.

Le programme prévoit la démolition d'environ 323 lgts (à confirmer), la construction neuve de 323 lgts sur le long terme (à confirmer), et la réhabilitation de 373 lgts (à confirmer).

Miramas – La Maille I / Le Mercure

13 Habitat était partie prenante du projet ANRU 1 de La Maille II. La ville et Ouest Provence portent la poursuite des réhabilitations sur ce quartier. L'enjeu repose sur le prolongement de l'axe Nord/Sud initié sur la Maille II et qui permettra à terme de relier ces quartiers au centre-ville. 13 Habitat possède plus de **600 logements sur le secteur**. Le programme prévoit la démolition d'environ 169 lgts, la construction neuve de 169 lgts, la réhabilitation de 442 lgts.

Opérations d'Intérêt Régional (OIR) :

Marseille – Campagne Lévêque

13 Habitat possède la cité **Campagne Lévêque** comprenant environ **800 logements**. Face au manque d'attractivité, à la vacance croissante et aux incessants trafics, une étude urbaine a été lancée en 2015. Parallèlement à cette démarche, la cité a été retenue parmi la liste des quartiers éligibles au NPNRU, en convention de niveau régional.

Le volume financier pour réhabiliter cette cité relève plutôt de l'Intérêt National (de 130 à 150 M€). En l'absence de financements conséquents, 13 Habitat ne pourra s'engager dans une réhabilitation.

Marseille – Les Aygalades

13 Habitat possède près de **600 logements** sur ce secteur où il est mono-bailleur. Des difficultés sociales existent dans la partie basse de ce quartier, lequel est retenu en opération d'intérêt régional. Cette opération devrait être probablement abandonnée.

Port de Bouc – Tassy les Comtes

Il est envisagé sur ce quartier de démolir le site de « **Bellevue** » (**62 logements collectifs et 37 individuels**) qui concentre toutes les difficultés urbaines, sociales et techniques. La démolition de ce groupe permettrait la construction d'un campus qui est stratégique, car bon nombre d'établissements d'enseignement et de formation sont implantés à proximité immédiate.

Martigues – Quartier Mas de Pouane

13 Habitat possède **442 logements** sur le secteur avec la SEMIVIM (160 logements). Le projet prévoit la requalification complète du quartier situé en bordure d'une voie SNCF et de la RN 568 qui va faire l'objet d'importants aménagements. Le programme prévoit la démolition d'environ 64 lgts (à confirmer), la construction neuve de 64 lgts (à confirmer), la réhabilitation de 378 lgts (à confirmer).

Vitrolles – Les Pins

13 Habitat est intervenu dans le cadre du PNRU sur ce quartier. A l'époque, pour des questions de financement, le projet s'était recentré sur la zone Ouest du quartier. Le projet consiste à poursuivre la réhabilitation sur le reste du quartier. Elle sera traitée dans le cadre d'un financement PRÊT.

Salon de Provence – Les Canourgues

13 Habitat est propriétaire de plusieurs immeubles sur ce site. Dès 2010/2011, des études ont été menées sur l'immeuble « **Saint-Norbert** » **comportant 200 logements** mais sa restructuration n'avait pas été intégrée au PNRU. Sous l'impulsion de la nouvelle municipalité et Agglopoie Provence, le quartier a été retenu au NPNRU. Le programme prévoit la démolition de 200 lgts et la construction neuve de 200 lgts.

Arles – Barriol-Roseaux

Parmi les 3 grands quartiers d'habitat social classés en QPV que compte la commune de Arles (Barriol au Sud, Trebon au Nord, Griffueille à l'Est), le Barriol a été retenu par l'ANRU comme projet d'intérêt régional (OIR). Plusieurs bailleurs sont présents sur le site : Erilia, Famille Provence, Grand Delta Habitat.

13 HABITAT gère 677 logements datant des années 1972/74 répartis sur les résidences du Barriol (562 logts) et des Roseaux (114 logts).

Les principaux dysfonctionnements du quartier sont : la perte d'attractivité en lien avec les problématiques d'insécurité, d'accessibilité et de niveau de vétusté – le

fonctionnement urbain en rupture avec le reste du quartier et la ville – les espaces extérieurs sans usage et non hiérarchisés où l'usage de la voiture est prépondérant.

L'ambition de 13 HABITAT est de redonner de l'attractivité à son parc grâce à la requalification énergétique des logements des résidences Barriol et Roseaux avec pour objectif l'atteinte du label HPE rénovation 2009, des démolitions stratégiques et ponctuelles pour ouvrir les cours intérieures, créées par les configurations en U et la construction hors site d'autant de logements démolis.

La commune d'Arles faisant l'objet d'un plan de prévention des risques d'inondation (PPRI) approuvé par arrêté préfectoral le 3 février 2015, 13 HABITAT effectuera, en parallèle des opérations à inscrire dans la programmation ANRU, les travaux et dispositions qui s'imposent dans chaque zonage.

Tableau 12 : Engagements 2019-2024 de financements de logements foyers

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
13 - Bouches-du-Rhône	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de 2016 à 2018	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De 2019 à 2021	De 2019 à 2024
13 - Bouches-du-Rhône	93	0	0

2-2) Engagements en matière de rénovations énergétiques

Les orientations stratégiques de 13 Habitat sur le volet maintenance et réhabilitation sont de deux natures :

- / En concertation avec les Associations de locataires, **maintenir une politique de maintenance soutenue, d'amélioration et de sécurisation en continu du patrimoine**
- / Adapter en permanence le parc à travers le **renforcement de la performance énergétique**, conformément aux orientations du Grenelle dans les programmes

Pour ce faire, 13 HABITAT a défini et décliné un programme de modernisation privilégiant des interventions globales sur les cités intégrantes :

- / **le traitement des enjeux énergétiques** sur la base de la performance des cités (résultats DPE) dans le cadre de la poursuite du Plan de Rénovation Énergétique et Technique du patrimoine sur 10 ans avec remise à niveau complète de bâtiments dans la limite des possibilités financières. Il est précisé que dans le cadre des réhabilitations, un audit énergétique sera également réalisé sur le bâtiment afin de définir les travaux à réaliser pour atteindre à minima le niveau « C » ;
- / **le maintien des efforts financiers** en matière de maintenance, de grosses réparations et de réhabilitation (ex : isolation de combles ou de toitures terrasses, remplacement de chaudières...) ;
- / la poursuite des actions décrites ci-dessus en vue d'**économiser l'énergie et de maîtriser les charges locatives** (ex. : contrôles mensuels des consommations pendant la saison de chauffe, par un contrôle permanent de la température ambiante des logements ; travaux d'amélioration des équipements de chaufferies) ;
- / **la sécurisation et l'amélioration des équipements**

Ces actions de nature à préserver, voire à renforcer l'attractivité du patrimoine, et corrélativement, la qualité de service, figurent dans le plan stratégique de patrimoine de la société.

Au 31/12/2018, 13 Habitat compte encore 4 387 logements en étiquette E, F ou G soit 13% de son patrimoine. Les efforts de rénovations énergétiques porteront prioritairement sur ces logements dans les prochaines années. Les logements en étiquette D seront intégrés à la politique de maintenance du patrimoine.

Le Plan de Rénovation Énergétique et Technique (PRET) concentrera 22% du budget des travaux immobilisés, soit **62M€ sur la période 2019-2024**.

13 Habitat oriente sa politique de rénovation énergétiques prioritairement vers les groupes immobiliers en perte d'attractivité ou dans un état technique dégradé plutôt que par rapport à leur situation (QPV/hors QPV).

Par ailleurs, les projets en QPV situés dans le périmètre du NPNRU feront également l'objet de travaux de rénovation énergétique.

Tableau 13 : Engagements 2019-2024 de rénovations énergétiques de logements

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année									
13 Bouches du Rhône	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	1178	0	0	0	0	0	0	147
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	1171	0	0	0	0	0	0	147
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	7	0	0	0	0	0	0	0
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	0	0	0	0	0	0	0	0
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau 14 : Engagements 2019-2024 Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2

Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements																					
13 - Bouches-du-Rhône	Références :	Prévisions en nombre, cumulés à 3 et 6 ans						Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année 2018							Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année 2024						
	Nbre de lgts dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique en 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
13 - Bouches-du-Rhône	0	0	512	413	150	179	177	1886	1098	3483	22184	3206	971	182	3686	2529	3483	20998	3056	883	28

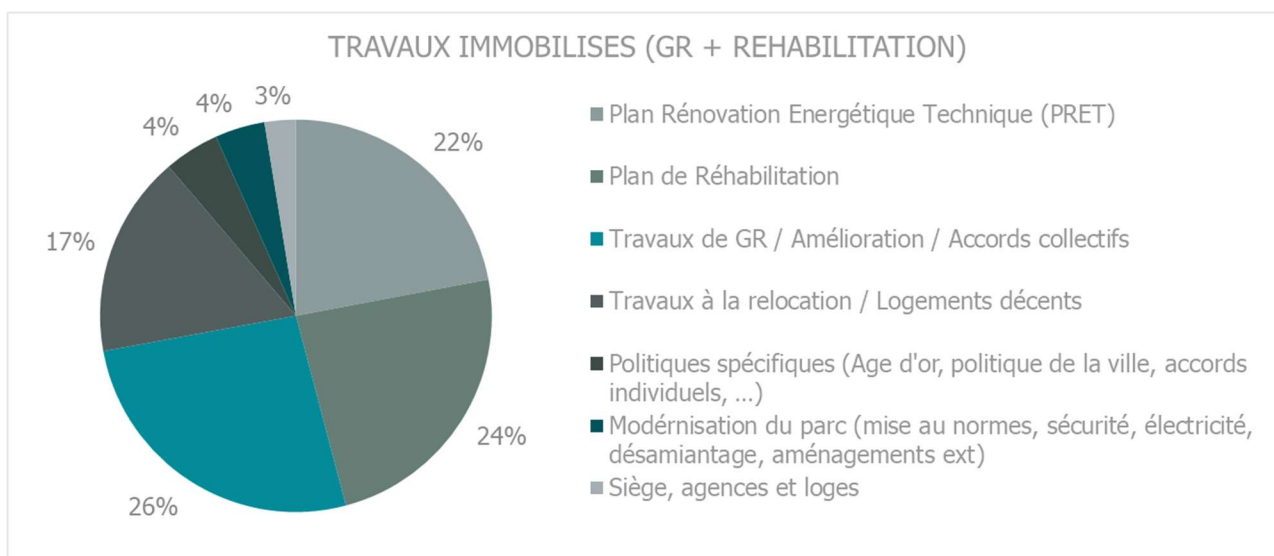
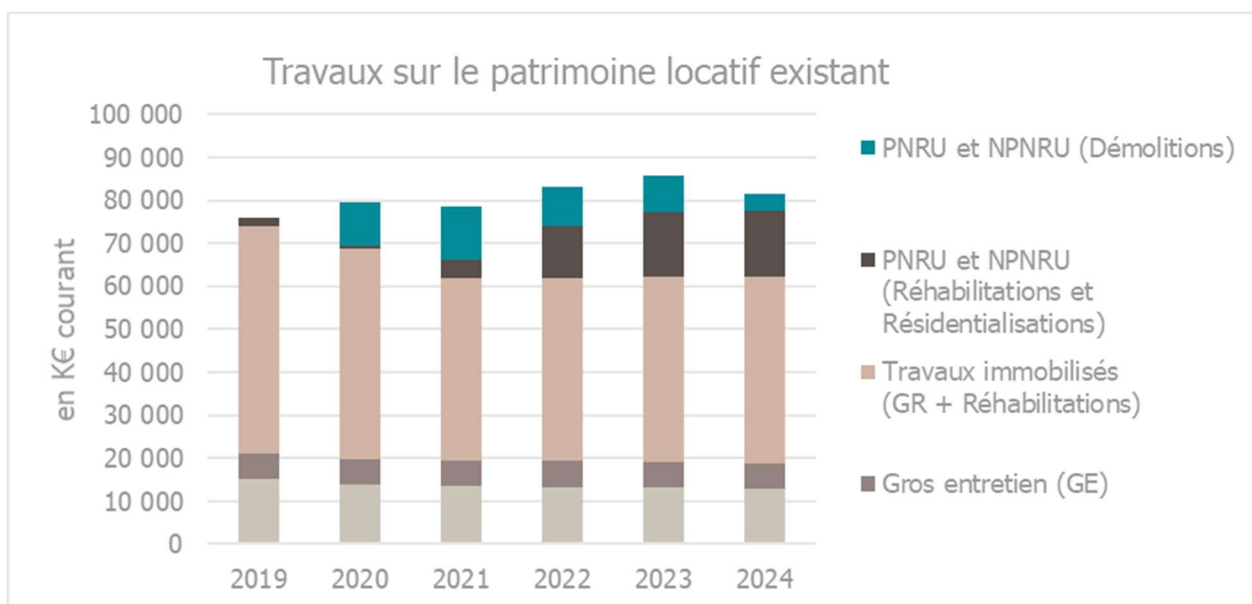
Tableau 15 : Engagements 2019-2024 de rénovations énergétiques de logements foyers

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année								
13 Bouches du Rhône	Références :		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
13 - Bouches-du-Rhône	0	0	0	0	0	0	0	0

2-3) Engagements en matière de réhabilitation

Ci-dessous la synthèse des besoins de travaux identifiés sur la période 2019-2024 :

Répartition des dépenses de travaux par nature d'investissement (k€) :



Les orientations retenues par 13 Habitat permettront donc d'affecter :

- / Environ **485 M€ TTC** à la politique de maintenance et de réhabilitation sur la période 2019-2024
- / Environ **2 254€/logt** sur la même période, soit près de deux fois plus que la moyenne du secteur (1 132 €/logt en 2017 pour les OPH)

Tableau 16 : Engagements 2019-2024 logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.									
13- Bouche s du Rhône	Sous- ensemble (ensembl e du départem ent ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logement s dans le patrimoi ne de l'organis me au 31 décembr e 2018	Logemen ts construit s depuis plus de 25 ans et non réhabilité s au sens de l'indicate ur, dans le patrimoi ne de l'organis me au 31 décembr e 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
13 - Bouche s-du- Rhône	Ensemble du départem ent	33043	19592	1008	1473	1702	897	964	1072
13 - Bouche s-du- Rhône	Métropole Aix- Marseille Provence	29923	17252	1008	1443	1652	897	930	988
13 - Bouche s-du- Rhône	ACCM	2526	2022	0	0	50	0	34	0
13 - Bouche s-du- Rhône	CC Vallée des Baux- Alpilles	119	14	0	0	0	0	0	0
13 - Bouche s-du- Rhône	CA Terre de Provence	475	304	0	30	0	0	0	84

Tableau 17 : Engagements 2019-2024 logements foyers réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations

PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année								
13- Bouches du Rhône	Références :		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
13 - Bouches- du- Rhône	1580	287	0	0	0	0	0	0

2-4) Engagements en matière de vente de patrimoine

Vente en bloc

Afin de cibler les biens pouvant faire l'objet d'une vente en bloc, 13habitat va croiser les perspectives émanant du plan de développement de l'office (implantation des opérations de construction neuve) et celles issues du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), en visant plus particulièrement l'analyse d'attractivité de chacune des cités, réalisée à l'occasion de l'élaboration de ce PSP. En effet, cette analyse, effectuée à partir de différents critères retenus comme significatifs tels, par exemple, les niveaux de loyer, les taux de rotation et de vacance, la fragilité sociale, la proximité des équipements publics ou encore la qualité du bâti et les caractéristiques des logements, permet un classement de nos différentes cités en six familles représentant chacune un degré d'attractivité globale (de la lettre « A » pour l'attractivité maximale à la lettre « F » pour une attractivité faible).

En croisant ces éléments avec d'autres données devant impérativement être également prises en considération (cités faisant l'objet d'importants travaux de rénovation thermique – dans le cadre de notre plan de Rénovation Energétique et Technique – PRET – ou cités concernées par une opération de renouvellement urbain), une liste de biens susceptibles de faire l'objet de ventes en bloc sera établie et étudiée.

Tableau 18 : Engagements 2019-2024 nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.					
	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre 2018, parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De 2019 à 2021	De 2019 à 2024
13 - Bouches-du-Rhône	<i>Ensemble du département</i>	91	0,3%	0,5%	1,4%
13 - Bouches-du-Rhône	<i>Métropole Aix-Marseille Provence</i>	0	0,0%	0,5%	1,5%
13 - Bouches-du-Rhône	<i>ACCM</i>	91	3,6%	0,0%	0,0%
13 - Bouches-du-Rhône	<i>CC Vallée des Baux-Alpilles</i>	0	0,0%	0,0%	0,0%
13 - Bouches-du-Rhône	<i>CA Terre de Provence</i>	0	0,0%	0,0%	0,0%

Tableau 19 : Engagements 2019-2024 Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré				
	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année 2016 à 2018	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année 2019 à l'année 2021	De l'année 2019 à l'année 2024
<i>13 - Bouches-du-Rhône</i>	Nombre de logements	91	150	450
	% de vente à des locataires du parc social	0%	0%	0%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	100%	100%	100%

1) Analyse des axes d'amélioration du service rendu

Depuis près de 3 ans, 13 HABITAT met en œuvre un plan stratégique d'entreprise visant à améliorer l'ensemble de ses processus métiers afin d'optimiser sa qualité de service.

Cependant, au travers d'analyses et de deux enquêtes de satisfaction menées en 2017 et 2018 qui ont mis en évidence certaines faiblesses, des axes d'améliorations se sont dégagés.

Certains points sont jugés bons mais perfectibles, et en particulier :

- Le processus de traitement de la réclamation
- Le niveau qualité de propreté des parties communes

Au regard des analyses, il est également apparu que des points d'amélioration devaient être apportés au niveau du Centre de Contact Client, tant sur les réponses pouvant être apportées, que sur la réactivité ou la fluidité du traitement la réclamation. Les évolutions accès sur la digitalisation des services doivent renforcer la présence territoriale de 13habitat.

2) Plan d'actions pour améliorer la qualité du service rendu

2-1) Amélioration de la qualité de service

Au regard de l'analyse des axes d'amélioration du service rendu, 13 Habitat s'est engagé dans un plan d'action visant à améliorer la qualité de service rendu aux locataires.

- *Renforcer la démarche Qualité de service par la labellisation Quali'Hlm*

En parallèle des travaux de réorganisation qui ont été amorcés, il apparaît aujourd'hui opportun d'engager 13 Habitat dans une démarche de Qualité de Service en l'adossant au Label sectoriel Quali'HLM.

Dans ce cadre, 13 Habitat a choisi de se tourner vers le Label Quali'HLM, à la fois souple dans son approche et sa mise en œuvre.

Pour obtenir le Label, 13 Habitat va se tourner vers un auditeur externe agréé par l'USH. La démarche globale se déroulera en 3 phases :

- Phase 1 (2019) : Admissibilité au label Quali'HLM par un diagnostic HQS « Habitat Qualité de Service »

Il s'agit d'une évaluation qualitative de la stratégie et de la politique de service rendue 13 Habitat et de mesurer l'appropriation par la direction et les équipes des engagement professionnels nécessaires à la réalisation de la qualité de service.

- Phase 2 (2020) : Obtention du Label Quali'HLM

A l'issue de la 1ère phase 13 Habitat disposera d'un délai de 12 mois suivant l'admissibilité pour faire réaliser par un auditeur agréé par USH un audit de mise en œuvre dont le rapport remis au Comité de Labellisation comportera un avis motivé (favorable ou défavorable). Cet audit devra donc être programmé dans un délai de 12 mois

- Phase 3 (2022) : Confirmation du label

18 mois après l'obtention du Label, l'auditeur procédera à un audit de vérification. Son rapport permettra au Comité de Labellisation de voter le maintien du Label pour 18 mois.

- *Réalisation d'audits et contrôles qualité*

Dans une dynamique de contrôle continue, 13 Habitat va s'engager, au-delà des enquêtes de satisfactions triennales, sur la réalisation d'audits et de contrôles qualité sur différents domaines en lien avec les résultats des enquêtes, notamment :

- Propreté des parties communes et abords,
- Respect des procédures internes,
- Etat des logements proposés à la relocation,
- Interventions réalisées dans les logements occupés,

Pour réaliser ces audits, 13 HABITAT va s'appuyer sur un prestataire extérieur dédié disposant des expériences et des compétences nécessaires. Ces audits seront réalisés soient au fil de l'eau pour certaines soit à des périodes fixes.

- *Nouvelle plateforme digitale de gestion de la réclamation des locataires*

L'amélioration de la productivité, la satisfaction des locataires, l'optimisation de la relation avec les partenaires sont aujourd'hui des leviers stratégiques afin d'atteindre l'efficience au sein de l'organisations de 13Habitat. Cette efficience passe par une revue des processus métier qui tient compte de leur transversalité afin de fluidifier la relation entre les différents acteurs impliqués : clients, employés et partenaires.

Elle passe donc également par la mise en place de moyens adaptés que 13 Habitat mettra en place au travers d'un nouvel outil de gestion à l'attention de ses équipes de terrain.

Le Portail de proximité qui facilite la gestion du patrimoine et la relation de proximité s'adressera à l'ensemble des collaborateurs de proximité en contact direct avec les locataires (gardiens, responsables d'agence, chargés de clientèle...), et leur permettra une mise en relation à travers une plateforme web.

Les fonctions majeures qu'offriront ce portail seront :

- L'accès et la gestion de l'ensemble des informations personnelles du locataire
- L'accès au suivi des dernières sollicitations relatives aux locataires qui lui sont affectés, et la possibilité d'en saisir de nouvelles et de les traiter
- La saisie des bons de travaux sur le patrimoine qui lui est affecté
- L'information par alerte des dates d'échéance du loyer des locataires pour lesquels il est en charge, de l'expiration des assurances, et d'autres informations utiles concernant le patrimoine qui lui est affecté

- *Nouveau Marché du centre de relations clients de 13 Habitat*

13 Habitat a décidé d'externaliser la gestion de sa relation client en 2006 par la mise en place d'un marché avec un centre de relation client joignable à un numéro unique non surtaxé. La mission est actuellement confiée à une société marseillaise disposant d'un plateau dédié, qui traite exclusivement des communications téléphoniques, le filtrage étant assuré par un Serveur Vocal Interactif dont l'architecture qui traite les appels des locataires en fonction du motif de la sollicitation.

13 Habitat doit impérativement optimiser ses coûts, tout en améliorant la qualité du service rendu aux locataires, aux demandeurs de logement, à ses partenaires et, plus généralement à l'ensemble de ses interlocuteurs.

Pour remédier à ces problèmes, 13 Habitat doit repenser avec de nouveaux objectifs pour son centre de relations clients et renouvelle en 2019 cette approche via un nouveau marché plus performant et plus adapté aux évolutions numériques et digitales actuelles.

13 Habitat va proposer de nouveaux services par la mise en place de nouveaux outils susceptibles de représenter une alternative au téléphone, de développer l'autonomie du locataire dans le processus de réclamation et de rationaliser les coûts, qui pourraient être :

- » Mise en place d'un chat et d'un « chatbot » avec niveau d'Intelligence Artificielle (I.A) adapté ;
- » Ouverture d'un canal de réclamation par mail sur une boîte générique ;
- » Anticipation des événements de nature à déclencher une recrudescence d'appels en procédant à des campagnes d'information généralisées ou ciblées par SMS.
- » Installation d'un SVI à commande vocale en remplacement de l'actuel SVI à touches, qui pour certaines demandes oriente les appelants directement vers des outils informatiques ou des prestataires de service. Ce SVI devra permettre d'identifier le locataire via son N° de contrat (L+7 chiffres) et de préqualifier l'objet de la demande.
- » Promotion à l'utilisation de l'extranet locataire qui permet d'effectuer ses démarches en ligne.

- *L'amélioration du site 13 Habitat*

Mis en ligne en décembre 2017, le nouveau site internet de 13 Habitat s'inscrit dans une perspective évolutive pour améliorer ses contenus et ses services, en fonction des retours utilisateurs, pour

La version 2 du site devra améliorer les fonctionnalités existantes dans l'espace personnel locataire

- La saisie d'une réclamation par le locataire dans son espace personnel devra directement s'implémenter dans le logiciel de gestion des réclamations « Immoware »
 - Objectif : réduire le délai de traitement des réclamations, notamment techniques.

- Envoi d'un message Accusé de réception lors du dépôt d'une réclamation
- Remplissage CERFA en ligne + signature électronique.
 - Objectif permettre le remplissage en ligne, avec signature électronique ainsi que la possibilité de joindre son RIB.
- Permettre le paiement du loyer par Paypal.

De plus, des évolutions sont prévues – accessibles à l'ensemble des internautes

- Amélioration du module recherche / onglet patrimoine
 - Objectif : ouvrir la recherche par localisation sans rigueur orthographique ou avec menu déroulant + par nom de résidence.
- Amélioration des fiches cités dans le module patrimoine.
 - Objectif : ajouts d'informations sur les résidences (terrain de sport, aires de jeux, garages, parkings)

Ainsi que,

- Ajout de fonctionnalités techniques telles qu'une liseuse, notamment pour la mise en ligne du journal des locataires en format PDF et également d'un module de diaporamas photos.
- Création d'un onglet « accession » (« Devenir propriétaire »)
 - Présentation des offres pour les particuliers / accession sociale
 - Modification Header pour les professionnels / vente en lots / blocs

Enfin, 13 Habitat prévoit aussi de lancer un appel d'offres pour le développement d'une bourse aux logements, permettant à ses locataires de procéder à des échanges d'appartement – dans le cadre réglementaire.

2-2) Amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Tableau 20 : Engagements 2019-2024 en matière de nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre 2018		Engagements annuels, en %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024
13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	3970	12,0%	12,7%	13,0%	13,5%	14,0%	14,5%	15,0%
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	3798	11,5%	12,0%	12,5%	13,0%	13,5%	14,0%	14,5%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	92	0,2%	NS	NS	NS	NS	NS	NS
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	54	0,2%	NS	NS	NS	NS	NS	NS
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	26	0,1%	NS	NS	NS	NS	NS	NS

NS : non significatif

13 Habitat réaffirme son implication en direction des personnes à mobilité réduite. A ce jour, plusieurs actions sont engagées.

- **Développement de l'offre**

Sur toutes les opérations de constructions neuves qu'il développe, 13 Habitat veille à la bonne application des normes d'accessibilité aux personnes handicapées, et ce conformément aux obligations de la réglementation et leurs évolutions.

L'organisme a également signé le 4 juillet 2018 une convention pour travailler en partenariat avec l'association **HANDITOIT Provence** afin de développer une offre de logement dépassant les exigences normatives dans le but de proposer des logements complètement adaptés.

L'association apporte à 13 Habitat son expérience technique en matière de législation, sa connaissance des différents handicaps et son approche fonctionnelle de l'habitat adapté pour une meilleure accessibilité et adaptabilité de l'habitat. Elle travaille notamment sur les critères techniques et financiers permettant d'ajuster l'offre et la demande au regard des besoins repérés sur les territoires d'implantation de 13 Habitat et de la diversité des handicaps qui s'y trouvent.

➤ **Convention MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) :**

Ce dispositif permet de financer une partie des coûts d'adaptation du locataire pouvant aller jusqu'à 40% en fonds propres. Il s'agit en général de travaux conséquents qui peuvent toucher aux parties communes (principalement pour des logements en RDC).

13 Habitat s'engage à accompagner et co-financer l'adaptation d'environ 15 logements par an.

➤ **Convention ADHIM / Santo Estello :**

En parallèle, dans le cadre de la relocation des logements sur des ensembles spécifiques au public à mobilité réduite (Argo et Santo Estello), 13 Habitat poursuivra son programme d'adaptation sur la base de cahiers des charges définis avec Handi Toit et l'ADHIM. Avec l'aide d'un ergothérapeute, les travaux seront faits en fonction des problématiques spécifiques du futur locataire.

➤ **Travaux d'accessibilité**

En fonction des sollicitations non prises en compte dans les dispositifs ci-dessus énumérés, 13 Habitat lancera des études d'adaptation des parties communes pour répondre à un besoin avéré d'accessibilité.

➤ **Le programme « Mobilité Ascenseur » :**

13 Habitat a également entrepris depuis quelques années l'adaptation des parties communes de ses résidences pour les personnes à mobilité réduite, avec la création d'ascenseurs sur les cités qui n'en étaient pas équipées.

Pour les prochaines années, l'organisme projette de renouveler une partie de son parc d'ascenseurs existant avec de nouveaux équipements dotés de dispositifs à destination des personnes handicapées.

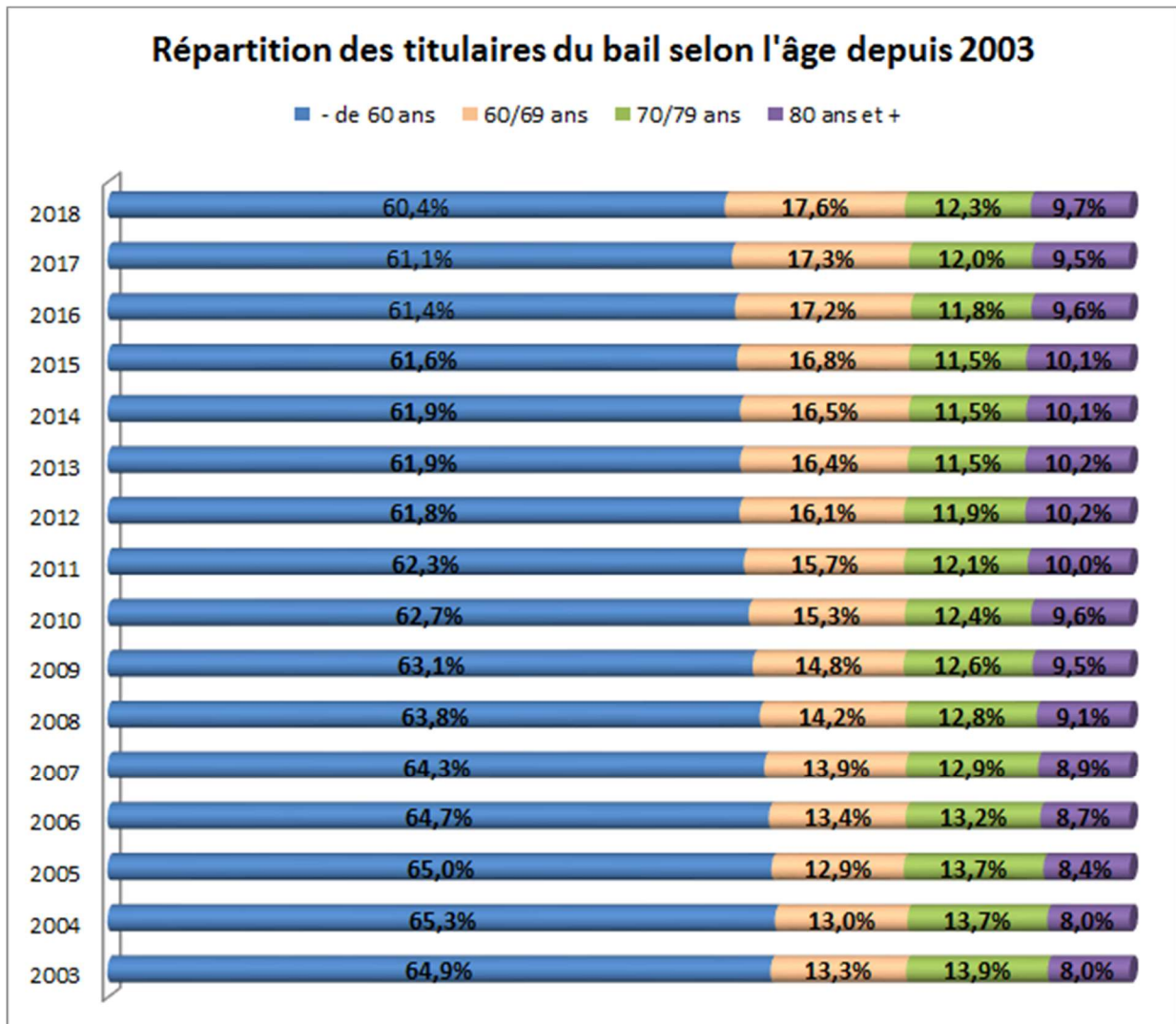
Ce programme d'action ascenseur est cofinancé avec le soutien du Conseil départemental et le bénéfice de l'exonération à hauteur de 20% de la TFPB.

➤ **Adaptation du parc existant**

13 Habitat travaille également à l'accessibilité de son patrimoine au travers de démarches d'adaptation du patrimoine existant.

Le vieillissement des ménages logés dans le parc de 13 Habitat constitue un enjeu majeur. Chaque année le pourcentage des titulaires et des occupants augmente considérablement.

Actuellement 39,6% des titulaires de baux ont entre 60 ans et 80 ans et plus dont 22% ont plus de 70 ans.



TOP 10 MARSEILLE

JUILLET 2017						AOÛT 2018					
Cité	Nb logts	Nb infos	Nb 70 ans et +	%	En taux	Cité	Nb logts	Nb infos	Nb 70 ans et +	%	En taux
096 La Tourette	70	69	37	53,6%	↗	096 La Tourette	70	70	38	54,3%	↗
955 Montredon	80	75	37	49,3%	↗	955 Montredon	80	75	38	50,7%	↗
270 Le Frioul	43	32	14	43,8%	↗	046 La Barasse	84	80	36	45,0%	↗
046 La Barasse	84	75	32	42,7%	↗	675 République/Colbert*	58	49	21	42,9%	↗
675 République/Colbert*	58	46	19	41,3%	↗	953 Michelis B	48	47	19	40,4%	↗
726 Le Novella	20	20	8	40,0%	↗	057 Cité Jean Masse	92	88	33	37,5%	↘
057 Cité Jean Masse	92	89	35	39,3%	↗	028 Cité Menton	124	118	42	35,6%	↗
953 Michelis B	48	44	16	36,4%	↘	726 Le Novella	20	20	7	35,0%	↘
028 Cité Menton	124	116	41	35,3%	↘	506 Le Dockland	23	23	8	34,8%	↘
259 Les Catalans	59	57	20	35,1%	↘	012 Rabatau	86	84	29	34,5%	↘

Entrée dans le classement

En août 2018, le TOP 10 sur Marseille reste très proche de celui de 2017, le Frioul et les Catalans sortent du top au profit du Dockland et de Rabatau. La cité la Tourette demeure en tête du classement avec plus de 54 % de titulaires du bail de 70 ans et +, toujours suivie de Montredon, et en 3e position la Barasse.

TOP 10 DEPARTEMENT

JUILLET 2017						AOÛT 2018					
Cité	Nb logts	Nb infos	Nb 70 ans et +	%	En taux	Cité	Nb logts	Nb infos	Nb 70 ans et +	%	En taux
438 Le Grand Puits	37	35	31	88,6%	↘	438 Le Grand Puits	37	35	32	91,4%	↗
677 Résidence Maurice Maurin	30	29	19	65,5%	↘	677 Résidence Maurice Maurin	30	29	18	62,1%	↘
064 Port St Louis A	38	36	20	55,6%	↗	064 Port St Louis A	38	36	19	52,8%	↘
019 Ville	40	36	16	44,4%	↗	464 Les Maunoyers Nord	20	20	10	50,0%	↗
044 Bellevue	62	52	22	42,3%	↗	293 Bellevue	21	21	10	47,6%	↗
954 Batignoles B	32	30	12	40,0%	↗	044 Bellevue	62	48	21	43,8%	↗
293 Bellevue	21	20	8	40,0%	↗	509 Le Bras d'Or	37	36	15	41,7%	↗
509 Le Bras d'Or	37	35	14	40,0%	=	228 La Caravelle	108	102	41	40,2%	↗
085 Martigues Lopofa	100	90	35	38,9%	↘	954 Batignoles B	32	30	12	40,0%	=
011 Biver	60	58	22	37,9%	↘	019 Ville	40	39	15	38,5%	↘

Le TOP du Département 2018 quant à lui voit les cités de Martigues Lopofa et Gardanne Biver sortir du classement. A leur place rentrent Les Maunoyers Nord à Plan d'Orgon et la Caravelle à Miramas.

Enfin, sur 186 cités, à partir de 20 informations, on trouve des titulaires du bail âgés de 90 ans et plus (158 en juillet 2013, 166 en 2014, 172 en 2015, 181 en 2016, 183 en 2017). Les 20 premières en pourcentage sont :

	Nb logts	Nb infos	Nb 90 ans et +	%		Nb logts	Nb infos	Nb 90 ans et +	%
954 Batignoles B	32	30	5	16,7%	003 Tassy Kulhman Comtes C	24	24	2	8,3%
438 Le Grand Puits	37	35	5	14,3%	076 Arles Trinquetaille	142	138	11	8,0%
011 Biver	60	60	8	13,3%	017 Arles Montmajour	72	67	5	7,5%
955 Montredon	80	75	8	10,7%	058 Arles A	55	54	4	7,4%
953 Michelis B	48	47	5	10,6%	149 Cité le Général	84	83	6	7,2%
464 Les Maunoyers Nord	20	20	2	10,0%	338 Les Tamaris	30	29	2	6,9%
243 Grand Vacon	32	32	3	9,4%	677 Résidence Maurice Maurel	30	29	2	6,9%
748 Arles Marius Maurin	24	23	2	8,7%	139 Noves l'Espace	30	29	2	6,9%
096 La Tourette	70	70	6	8,6%	022 St Just Garderie	122	120	8	6,7%
956 Cité Montplaisir	50	47	4	8,5%	039 Martigues Million	50	45	3	6,7%

En nombre, les 2 cités ayant le plus de titulaires âgés de 90 ans et plus sont Val Plan et Campagne Lévêque (23 chacune), viennent ensuite Pierre Renard et le Clos (16 chacune), puis Martigues le Grès avec 14 titulaires, le Trioulet (13)...

Source : Portalimmo - BO

Le programme « Age d'or » :

C'est un programme d'action cofinancé par la CARSAT du Sud Est et le Département des Bouches du Rhône et ce depuis près de 14 ans.

Il consiste à la réalisation de travaux d'adaptation : bac à douche, barre d'appui, WC, rampes d'accès, mains courantes, sièges, ...

13 Habitat s'engage à accompagner ces travaux avec une Maitrise d'œuvre Sociale dédiée à ce public et à réaliser l'adaptation d'environ 200 logements par an sur la base d'un budget par logement estimé à 4000 euros.

Ce dispositif sera amené à évoluer sur une optimisation de qualité globale autant :

- sur le repérage du besoin réel,
- la qualité de prise en charge de la relation et l'accompagnement,
- la qualité de coordination des intervenants,
- la qualité des travaux,
- la durée,
- la mesure de la satisfaction

Pour accompagner cette démarche, 13 Habitat se dotera de marchés et de partenaires spécialisés.

➤ Une politique d'attribution adaptée

Dans le cadre des attributions de logements, une démarche commerciale spécifique sera engagée pour mettre en adéquation les logements adaptés au public concerné. 13 Habitat travaillera avec les différents partenaires pour constituer un vivier permettant de traiter spécifiquement ces dossiers.

Parallèlement, au travers de sa politique de mutation, 13 Habitat cherchera à faciliter la mobilité des personnes vieillissantes afin de les mettre dans des logements plus adaptés favorisant leur maintien à domicile. Pour ce faire, 13 Habitat a engagé une politique de loyer incitative :

- non-application du loyer plafond en cas de mutation pour les personnes de plus de 65 ans souhaitant accéder à un autre logement situé en bas étage
- alignement du loyer au m² du logement de destination sur celui du logement d'origine pour tout locataire âgé d'au moins 70 ans et dès lors que la surface corrigée ou utile du logement de destination est inférieure à celle du logement d'origine.

➤ De nouvelles pistes d'actions

Afin d'approfondir cette démarche, 13 Habitat lancera une étude plus poussée pour proposer des pistes de développement au regard des observatoires existants. Cette réflexion s'accompagnera d'une enquête sur les attendus des seniors en termes de prestations de service.

Les trois thématiques qui constituent la réalité quotidienne et essentielle du maintien à domicile des personnes âgées devront être explorées :

- L'habitat
- Le social
- Le médico-social

Ces thématiques devront faire progresser 13 Habitat sur les parcours résidentiels et l'adaptation de l'habitat, l'accès aux services sociaux, médicaux et médicaux sociaux et la vie sociale.

Le rôle de 13 Habitat et de sa Direction du cadre de vie sera d'impulser :

- la prise en compte de la dépendance dans les interventions sur le cadre bâti,
- la facilitation de l'accès aux services
- la prise en compte de la dépendance dans la politique d'attribution (accessibilité ...),
- l'encouragement du lien social

➤ **Un exemple**

La démarche intergénérationnelle à Aubagne comprenant des logements et une crèche ouvre une porte d'accompagnement sur le principe nouveau de la conciergerie. Ces outils sont à suivre dans le temps et doivent au-delà d'un laboratoire aider à comprendre comment modifier notre relation avec nos locataires.

L'entrée unique du bâtiment à usage de logements, la création de locaux et espaces communs ainsi que la présence d'un animateur (rémunéré par le promoteur) doivent permettre de créer du lien social et de la solidarité entre tous les habitants. La réalisation d'une crèche renforce cette démarche intergénérationnelle.

2-3) Maîtrise du loyer et des charges

Maîtrise des loyers :

Les loyers de 13 Habitat se caractérisent à la fois par leur modicité (globalement, ils se situent à un niveau inférieur aux loyers pratiqués par l'ensemble des bailleurs sociaux sur la région), et par leur faible évolution.

Les niveaux moyens de loyer mensuel par type de logement s'établissent comme suit au 28 mars 2019 :

TYPE	LOYER MOYEN
T1	209,21 €
T2	253,61 €
T3	300,47 €
T4	336,53 €
T5	392,55 €
T6	436,31 €

Ce faible niveau moyen s'explique en premier lieu par la proportion de cités relativement anciennes dont les loyers d'origine liés aux financements étaient déjà très modérés et qui, compte tenu des modalités d'évolution et des plafonds réglementaires sont souvent restés très en deçà des prix du marché.

D'une manière globale, l'évolution des loyers résulte :

- / de la hausse annuelle (dite « hausse à l'inflation ») dont l'application, décidée par la Conseil d'Administration, intervient chaque année le 1^{er} janvier. Cette hausse est depuis de nombreuses années extrêmement modérée voire nulle

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.75%	1.99%	1.31%	1.03%	1.84%	2.09%	0.88%	0.45%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%

- / de l'application du loyer plafonds lors des relocations. Cette mesure est plus ou moins conséquente suivant les cités et logements, en fonction de l'écart existant entre le loyer anciennement pratiqué et le loyer plafond. Elle fait toutefois l'objet de diverses dérogations validées elles aussi par le Conseil d'Administration et portant soit sur certaines situations spécifiques (échanges de logements, relogements ANRU...) soit sur des cités pour lesquelles il est apparu que l'application du ployer plafond constituerait davantage un frein à la commercialisation ou un facteur de fragilisation des locataires nouveaux entrants qu'une recette supplémentaire intéressante pour l'organisme.

- / de l'application des hausses résultant soit d'un programme de travaux spécifique tel le PRET (Plan de Rénovation Energétique et Technique) qui induit une hausse forfaitaire de 12 % dans la limite des plafonds, soit d'un accord locatif, portant sur diverses améliorations du confort du logement ou du cadre de vie (accès à la cité, menuiseries, sanitaires, portes palières...)

Pour certaines cités rencontrant des difficultés de commercialisation, des logements ou des garages, et sur lesquelles la vacance devenait trop importante des modulations de loyer à la baisse ont été décidées. Ces mesures sont toutefois à considérer comme ne pouvant être étendues que dans le cadre d'une politique globale des loyers dont les règles seraient connues et arrêtées de manière durable. L'ancien projet de conventionnement global, auquel a relativement récemment succédé la perspective d'une Remise en Ordre des Loyers (R.O.L) elle-même cédant la place à une optionnelle Nouvelle Politique des Loyers (N.P.L) relevait d'une logique pouvant faciliter la mise en œuvre d'une politique réfléchie et susceptible d'aboutir à une optimisation des niveaux de loyers pratiqués sur l'ensemble des résidences se traduisant à la fois par :

- / une meilleure adéquation entre des loyers et les niveaux d'agrément des logements et cités, autrement dit, davantage de cohérence et d'équité
- / une meilleure solvabilité des locataires et demandeurs de logements, facilitant l'atteinte de nos objectifs en matière de vacance et de maîtrise des impayés.

Maitrise des charges :

La politique de maitrise des charges locatives chez 13 Habitat est conduite par plusieurs actions et qui portent notamment sur l'amélioration de la performance énergétique de son patrimoine :

- Exploitation / Maintenance/Gros entretien
 - » Budget conséquent alloué à l'entretien et à la modernisation du parc (117,5 M€ sur la période de la CUS)
 - » Travaux réguliers d'amélioration des équipements techniques
 - » Suivi des contrats d'exploitation avec intéressement et des contrats de fourniture d'énergie par des services dédiés
 - » Contrôles mensuels des consommations pendant la saison de chauffe
 - » Contrôle permanent de la température ambiante des logements
 - » Choix des équipements remplacés en cohérence avec les prescriptions techniques des Certificats d'Economie d'Energie
 - » Responsabilisation des utilisateurs avec l'équipement de compteurs individuels sur les cités équipés de chauffage collectif
- Réhabilitation
 - » Politique de rénovation énergétique ambitieuse au travers de son Plan de Rénovation Energétique et Techniques (PRET) : 60 M€ sur la période de la CUS.
 - » Réalisation systématique d'audit énergétique en réhabilitation pour définir le scénario présentant le meilleur compromis entre investissement en coût global (intégrant l'exploitation) et la performance énergétique ;
 - » Choix des équipements remplacés en cohérence avec les prescriptions des AMO, des prescriptions techniques des Certificats d'Economie d'Energie et des services techniques dédiés
- Logements neufs
 - » Atteinte systématique de la RT 2012 sur toutes les constructions neuves conformément à la réglementation

- » Approche pragmatique des labels de performance en fonction des opérations et des ENR (analyse de l'impact économique sur les charges)
- » Expérimentation du label E+C- obtenu et certifié sur une première opération

2-4) Lutte contre les impayés

En matière de maîtrise des impayés, 13 Habitat, soucieux de respecter sa vocation sociale, a souhaité mettre l'accent sur les actions à caractère préventif. C'est dans cet esprit, et pour éviter tant que faire se peut d'avoir à engager des procédures qui relèvent du contentieux, que l'organisme s'est doté, depuis maintenant 15 ans, d'une cellule précontentieuse axée exclusivement sur les impayés naissants.

Le précontentieux :

Cette cellule est au service des locataires qui, malgré les lettres de relance qui leur sont adressées, ne parviennent pas à régler leur dette dont le montant, à ce stade, reste modéré. Elle peut notamment, en s'appuyant sur le personnel de terrain chargé de ces aspects (Conseillers sociaux de clientèles, chargés de clientèle ou conseillers économiques et sociaux), établir un plan de remboursement du loyer en retard, suivant des délais raisonnables et variables en fonction de la situation sociale du débiteur.

Parallèlement, les locataires concernés sont suivis en agence où leur situation sociale fait l'objet d'un diagnostic et où différentes possibilités de remédier à leurs difficultés sont étudiées : montage d'un dossier FSL, vérification de la perception de l'APL et des ressources, demandes d'aides auprès de divers organismes, collectivités, éventuels employeurs....

Au terme du processus de lettres de relance et de la phase précontentieuse, chaque dossier est examiné de manière à déterminer s'il doit passer en phase contentieuse ou pas.

Le contentieux :

13habitat a fait le choix délibéré de poursuivre ses locataires défaillants par le biais de l'expulsion. Très peu de voies d'exécution sont réalisées et aucune n'est menée à terme. En effet, ce genre d'action va à l'encontre de la vocation sociale de l'organisme

Globalement, la procédure d'expulsion est une procédure très lourde et très longue. Du fait qu'elle soit extrêmement pénible pour les familles qui en font l'objet, le législateur a souhaité, en 1991, prévoir de très nombreuses mesures les protégeant. Le service contentieux s'attache donc à très scrupuleusement respecter ces mesures ainsi que les délais s'écoulant entre chaque phase.

Tant que le Préfet n'a pas octroyé le concours de la force publique pour exécuter l'expulsion, le locataire peut, à tout moment, prendre un engagement qui aura pour effet de suspendre la procédure en cours. Toutefois, s'il ne respecte pas son engagement, la procédure reprend.

A partir du moment où le Préfet octroie le concours de la force publique pour exécuter l'expulsion, les arrangements ne sont plus possibles.

Une procédure d'expulsion se déroule globalement sur 24 mois, sachant que sur cette durée, il faut compter deux fois la trêve hivernale, du 31 octobre au 15 mars de chaque année.

La question de la lutte contre les impayés est considérée par 13 Habitat non comme une problématique d'amélioration de la performance financière mais comme un élément d'une politique à la fois globale et individualisée de soutien des ménages les plus précarisés.

13 Habitat considère que sa mission de base est de favoriser l'intégration sociale des ménages via des logements de qualité et des actions d'accompagnement adaptées aux difficultés rencontrées.

C'est dans ce cadre-là qu'il convient de restituer et d'apprécier les actions de prévention des d'impayés de ménages résidents ou non dans le parc. Au-delà de la formalisation des processus, de la spécialisation des collaborateurs et de la mobilisation d'outils spécifiques, 13 Habitat a pour préoccupation constante de respecter la dignité des personnes dans le cadre de relations privilégiant la dimension humaine.

Pour mener à bien sa politique de prévention des impayés de loyer et des expulsions, 13 Habitat a, depuis plusieurs années, restructuré son activité contentieuse actuelle en deux pôles :

- / le précontentieux situé en agence
- / le contentieux situé au siège

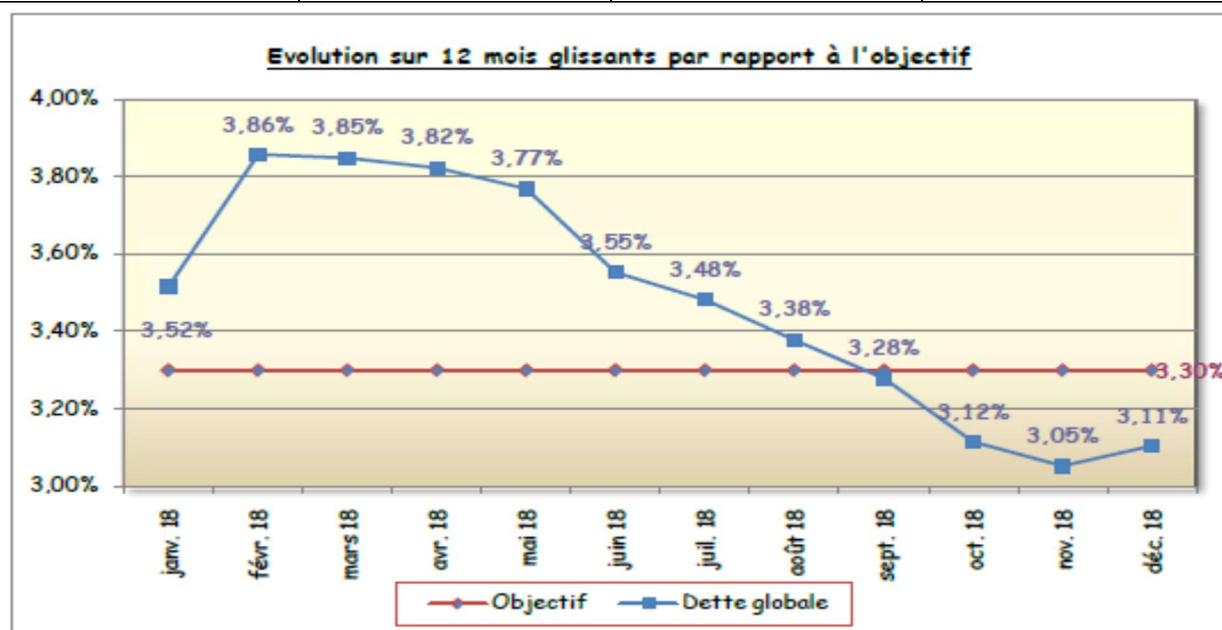
L'objectif de cette organisation est de détecter les situations d'impayés le plus en amont possible à partir d'un processus de relance davantage formalisé. Ce dernier a fait l'objet d'une présentation devant les fédérations de locataires. Il s'agit de les aider à faire valoir leurs droits et les inciter à respecter leurs obligations.

L'organisation de 13 Habitat sur la thématique de la lutte contre les impayés vise à promouvoir les actions d'accompagnement des locataires en difficulté.

L'ensemble de ces actions allié à la nouvelle organisation résultant de la mise en œuvre du projet Ambitions 2020 (mise en place d'équipes dédiées et spécialisées dans la lutte contre les impayés) a permis de progressivement améliorer nos taux de recouvrement et de réduire la dette des locataires présents. Ces résultats peuvent s'illustrer comme suit :

Evolution du taux d'impayés « locataires présents du 31/12/2015 au 31/12/2018.

2015	2016	2017	2018
3,84 %	3,84 %	3,56 %	3,11 %



Ces résultats sont d'autant plus encourageants qu'ils ont été obtenus dans un contexte difficile :

- Une population toujours plus instable :

	Actifs en situation d'emploi	Demandeurs d'emploi	Sans profession ou autres inactifs
Septembre 2013	36,3 %	13,0 %	15,7 %
Septembre 2018	34,8 %	15,0 %	17,8 %

- Des dispositions, en matière de surendettement, qui entravent le bon déroulement des procédures contentieuses
- Un allongement des délais accordés par les juges

2-5) Traitement des signalements, dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne.

13 Habitat est régulièrement destinataire de courriers émanant soit des communes (presque exclusivement de la Ville de Marseille), soit de la DDTM, et faisant suite à des signalements.

En premier lieu, il faut noter la très forte augmentation du nombre de signalements depuis que se sont produits les événements de la rue d'Aubagne. En effet, alors que nous avons reçu 43 signalements entre le 1^{er} janvier 2017 et le 15 novembre 2018, nous en avons déjà reçu 56 sur le seul premier trimestre 2019. A noter que Ville et DDTM interviennent quelquefois sur le même dossier.

A réception de l'un de ces courriers, la procédure engagée est simple. Une visite est programmée par nos équipes de terrain, à l'issue de laquelle plusieurs constats peuvent être faits :

- Il n'y a pas de réel désordre
- Le désordre résulte d'un défaut d'entretien de la part du locataire
- Le désordre nécessite la réalisation de travaux pris en charge par l'office
- Le désordre nécessite des investigations complémentaires.

Dans tous les cas, au terme de la visite, un courrier est adressé, en réponse, précisant, le cas échéant, les mesures prises ou restant à prendre. Lorsque le problème n'est pas encore définitivement réglé, un second courrier sera établi ultérieurement, pour confirmer le traitement complet du désordre.

Il faut remarquer que la majorité des signalements portent sur des problèmes d'humidité et moisissures. Une bonne part ne révèlent pas de troubles avérés mais semblent vouloir légitimer une demande de mutation.

Enfin, il faut noter que des échanges réguliers entre notre office et la DDTM permettent de s'assurer du traitement effectif de tous les signalements dans des délais acceptables.

2-6) Améliorer la performance de gestion des logements

Tableau 21 : engagements 2019-2024 en matière de performance de gestion des logements

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme								
Référence Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			Engagements annuels, en €					
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1 057	996	1 065	1086	1108	1130	1153	1176	1199

1) Analyse des axes d'amélioration de la gestion sociale

Engagements d'attribution liés aux objectifs de mixité sociale hors QPV

La loi Égalité et Citoyenneté définit des objectifs de mixité sociale par une nouvelle obligation de **consacrer au moins 25% des attributions annuelles hors QPV à des demandeurs du premier quartile en termes de ressources** ou à des ménages relogés dans le cadre du renouvellement urbain – suivis de baux signés :

- Cet objectif s'apprécie sur le territoire de chaque EPCI tenu d'élaborer un PLH ou ayant la compétence habitat et ayant au moins un QPV dans son périmètre.
- Ce taux pouvait, selon la loi Égalité et Citoyenneté, être adapté (à la baisse ou à la hausse), à la situation locale, dans le cadre des Conférences Intercommunales du Logement (objectif revu tous les 3 ans). Toutefois, la loi ELAN est venue supprimer la possibilité d'adaptation à la baisse pour ne plus conserver que celle à la hausse.
- Les objectifs peuvent être différenciés selon les bailleurs dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution.
-

Ces dispositions s'appliquent donc aux 3 EPCI suivants sur lesquels 13 Habitat possède du patrimoine :

- La Métropole d'Aix-Marseille-Provence
- La CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette
- La CA Terre de Provence

A ce jour les Conférences Intercommunales du Logement sur le territoire d'implantation de 13 Habitat sont constituées sur MAMP et ACCM.

Pour autant, ces dispositions sont d'application immédiate pour donner suite à la publication de l'arrêté du Préfet de la région PACA précisant pour chaque EPCI concerné le montant du 1^{er} quartile de ressource par unité de consommation.

Il est toutefois à noter que la loi ELAN renvoie désormais à un arrêté du ministre en charge du logement qui ne semble pas être paru pour l'instant.

Après l'entrée en vigueur de la CUS, lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution apporte une modification aux objectifs du bailleur de l'engagement PS-1 de la CUS, cette modification s'applique à la CUS, conformément à l'article R.445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur. Le bailleur en informe le préfet signataire et le préfet de département de l'EPCI concerné, par simple notification.

Bilan des attributions du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2018

Pour la période considérée, il apparaît d'évidence que 13 Habitat a largement atteint les obligations d'attributions hors QPV aux ménages relevant du 1^{er} quartile sur les trois EPCI pour lesquels s'applique cette mesure. Toutefois, ce constat ne peut être établi qu'au regard des proportions :

- d'attributions au profit de ménages relevant du PDALHPD

- d'occupants disposant de ressources inférieures à 40 % des plafonds PLUS.
En effet, en attendant d'avoir pu procéder aux adaptations nécessaires à la pleine exploitation d'un module particulier de son progiciel métier, notre office s'est trouvé en difficulté pour produire les chiffres relatifs aux attributions au profit de ménages relevant du 1^{er} quartile. Cette situation est actuellement en voie de régularisation.

En attendant cette régularisation, pour estimer la situation de l'organisme vis-à-vis de cette nouvelle obligation, 13 Habitat a mesuré :

- Le nombre et la répartition des attributions 2017 et 2018 par EPCI concerné, en et hors QPV.

Attributions du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2018	Total Attributions	
EPCI (concernés par les objectifs de mixité sociale)	Total	Hors QPV
Métropole d'Aix-Marseille-Provence	4053	2133
CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette	390	264
CA Terre de Provence	156	156
Total	4599	2553

- La part des ménages actuellement en place disposant de ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS, soit un seuil largement inférieur au niveau de ressources fixé par arrêté préfectoral relatif au 1^{er} quartile.

EPCI (concernés par les objectifs de mixité sociale)	Part des ménages disposant de ressources inférieures à 40 % des plafonds PLUS		
	% QPV	% Hors QPV	
Métropole d'Aix-Marseille-Provence	58,8 %	37,9 %	
CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette	67,1 %	49,2 %	
CA Terre de Provence	52,3 %	50,0 %	

Attributions PDALHPD (F2)								
						2017	2018	
Nombre d'attributions						2363	2246	
au profit de ménages relevant du PDALHPD						1382 soit 58,4 %	1479 soit 65,8 %	

En 2018, parmi les 2 246 attributions réalisées à l'échelle de l'organisme, 1 479 l'ont été en faveur de ménages prioritaires au sens du PDALHPD, soit **65,8 % de ses attributions**.

Ce chiffre témoigne de l'effort de 13 Habitat envers ces personnes.

13 Habitat souhaite maintenir son effort d'attribution envers les ménages prioritaires (au sens de l'article L. 441-1 du CCH) sur la période 2019-2023.

Bilan des attributions du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2018

13 Habitat a étudié l'état de ses attributions aux ménages prioritaires au titre du DALO à partir des données d'attributions 2017 et 2018 déclinées sur ses territoires d'implantation :

Analyse des attributions du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2018	Total Attributions	Attributions aux ménages prioritaires (DALO)			
EPCI	Total	Total	% Total	QPV	Hors QPV
Métropole d'Aix-Marseille-Provence	4053	711	17,5 %	402	309
CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette	390	10	2,5 %	8	2
CA Terre de Provence	156	3	1,9 %	0	3
CC Vallée des Baux-Alpilles (Cc Vba)	10	0	0%	0	0
Total	4 609	724	15,7 %	410	314

Sur la période considérée, 13 Habitat a donc consacré 15.7% de ses attributions à des ménages prioritaires au titre du DALO, notamment sur le principal EPCI sur lequel pèse la majorité de ses attributions (Métropole d'Aix-Marseille-Provence).

Engagements d'attribution de logements à des personnes connaissant des difficultés économiques et sociales

13 Habitat souhaite maintenir son effort d'attribution envers les ménages prioritaires au titre du DALO sur la période 2019-2024. Cf tableaux

Tableau 22 : engagements 2019-2024 en matière d'attributions aux ménages modestes

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisièmes à vingt-sixièmes alinéas de l'article L. 441-1, Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.								
	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024

	compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)							
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	Non	30%	31%	32%	33%	34%	35%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	Non	30%	31%	32%	33%	34%	35%
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	Non	30%	30%	30%	30%	30%	30%

Tableau 23 : engagements 2019-2024 en matière d'attributions aux publics prioritaires

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.								
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.								
	Sous-ensemble	Zone	Engagements annuels, en %					
	(ensemble		2019	2020	2021	2022	2023	2024

	du département ou EPCI retenu par le préfet)							
13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	% total	51,8%	52,8%	53,7%	54,6%	55,5%	56,4%
		% hors QPV	48,4%	49,4%	50,3%	51,2%	52,1%	52,9%
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	% total	52,0%	53,0%	54,0%	55,0%	56,0%	57,0%
		% hors QPV	48,0%	49,0%	50,0%	51,0%	52,0%	53,0%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	% total	56,0%	57,0%	57,5%	57,8%	58,0%	58,0%
		% hors QPV	47,0%	48,0%	48,5%	48,8%	49,0%	49,0%
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	% total	35,1%	35,2%	35,3%	35,4%	35,5%	35,5%
		% hors QPV	SO	SO	SO	SO	SO	SO
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	% total	42,5%	43,0%	43,5%	44,0%	45,0%	45,0%
		% hors QPV	39,5%	40,0%	40,5%	41,0%	42,0%	42,0%

Tableau 24 : engagements 2019-2024 en matière d'attributions aux ménages reconnus par la commission de médiation

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.									
	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Référence : Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de l'année 2016 à 2018, parmi le nombre total des attributions	Engagements annuels, en %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024
		% total	13,99%	25%	25%	25%	25%	25%	25%

13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	% hors QPV	20,71%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	% total	15,63%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	23,41%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	% total	8,70%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	5,44%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	% total	2,10%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	2,10%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	% total	3,60%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	2,88%	25%	25%	25%	25%	25%	25%

13 Habitat met en place une politique de mutation et de permutation pour répondre à la problématique des faibles revenus et à l'adaptation des familles à la typologie du logement.

L'organisme a notamment mis en place une **Bourse d'échange** des logements (via le nouveau site internet) pour rapprocher les demandes de mutations entre locataires et identifier le potentiel de permutation des familles.

Nombre de mutations 2017 : 614 sur 2363 attributions (soit 26 %)

Nombre de mutations 2018 : 651 sur 2246 attributions (soit 29 %)

Tableau 25 : engagements 2019-2024 en matière de nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.								
	Sous-ensemble (ensemble du département ou	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de	Engagements annuels en %					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024

	EPCI retenu par le préfet)	l'année N-1, parmi le nombre total d'attributions							
13 - Bouches-du-Rhône	Ensemble du département	513	22,84%	23,35%	23,68%	25,18%	26,15%	27,11%	27,63%
13 - Bouches-du-Rhône	Métropole Aix-Marseille Provence	468	23,38%	23,70%	24,00%	25,50%	26,50%	27,50%	28,00%
13 - Bouches-du-Rhône	ACCM	35	21,21%	21,50%	22,00%	23,50%	24,00%	24,50%	25,00%
13 - Bouches-du-Rhône	CC Vallée des Baux-Alpilles	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
13 - Bouches-du-Rhône	CA Terre de Provence	10	13,33%	14,00%	15,00%	16,50%	17,50%	18,50%	20,00%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Prévision du nombre de mutations internes	482	495	532	558	578	590

Logements qui seront loués à un ou plusieurs étudiants, aux personnes de moins de trente ans ou aux personnes titulaires d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (article L.442-8-4 CCH).

13 Habitat ne possède pas de logements relatifs à cette disposition.

Projection vers la mise en œuvre de la NPL.

A ce jour, la mise en place de la NPL n'est pas encore envisagée.

2) Engagements pour améliorer le rôle social

2-1) Politique d'attribution

La politique d'attribution de 13 Habitat a fait l'objet de travaux dans le cadre du projet d'entreprise au travers de **la thématique 5 : « Lutter contre la vacance et moderniser la gestion des attributions »**.

Ces travaux ont donné lieu à la définition de nouvelles orientations stratégiques :

- **Faire évoluer le règlement intérieur de la CAL**

Un nouveau règlement intérieur a été adopté par le Conseil d'Administration de 13 Habitat en juin 2017. puis, à nouveau, en mars 2019 pour tenir compte des dispositions de la loi ELAN, notamment en matière d'obligation d'examen de l'occupation des logements

La commission d'attribution est centralisée (au siège) et est présidée par le président de 13 Habitat. Elle se réunit dorénavant 2 fois par semaine et met à l'étude entre 180 et 300 dossiers de demandes de logement qui donnent lieu à 60 attributions en moyenne.

Une des particularités de l'évolution de cette commission a été de faire participer les Directeurs d'agence dans le but d'associer un responsable de la proximité dans le processus d'attribution afin de tenir compte des réalités d'occupation sociale et des mécanismes de fonctionnement des résidences.

- **Moderniser la relation entre 13 Habitat et ses partenaires**

La volonté de 13 Habitat a été de remettre à plat l'approche qu'elle conduit avec ses partenaires.

13 Habitat a notamment ouvert son contingent à plusieurs « recommandeurs institutionnels » qui, bien que ne disposant pas de réels droits de réservation (et ne pouvant donc s'en prévaloir) sont sollicités pour transmettre des propositions visant des demandes qu'ils jugent particulièrement urgentes ou adaptées au logement mis à l'offre.

Ce mécanisme a le mérite de maximiser les chances de recenser et retenir les demandes dont les acteurs locaux, au-delà des agences 13 Habitat, ont connaissance et, en diversifiant la provenance des propositions de candidatures, de limiter le pouvoir de chaque intervenant en matière de proposition de candidatures à la commission d'attribution.

Cette dernière conserve naturellement toute sa souveraineté dans ces prises de décision d'attribution, lesquelles s'effectuent au regard de toutes les candidatures proposées

- **Favoriser et anticiper les parcours résidentiels**

13 Habitat souhaite favoriser les mutations internes pour les personnes en difficulté :

- Ménages en situation d'impayés
- Ménages en situation de suroccupation
- Personnes vieillissantes ou dans une situation de handicap
- ...

Pour cela, l'organisme a mis en place une démarche de constitution d'un vivier interne de mutations potentielles pour anticiper les demandes. Ce vivier devrait pouvoir améliorer la qualité des attributions et permettre à Habitat 13 d'être plus prédictif.

- **Développer des outils d'aide à la décision**

13 Habitat a lancé une démarche pour cartographier l'occupation sociale de son patrimoine à l'échelle des allées (cage d'escalier des immeubles).

Cet observatoire de l'occupation sociale lui permettra d'attribuer ses logements en lien avec sa stratégie de peuplement et les obligations réglementaires qui lui incombent.

- **Répondre aux enjeux de mixité sociale de la loi Egalité & Citoyenneté**

13 Habitat souhaite intégrer pleinement dans sa stratégie d'attribution, les nouveaux objectifs de mixité sociale définis dans la loi Egalité et Citoyenneté de sorte à veiller au bon équilibre des attributions sur les territoires où il est présent.

- **Lutter contre la vacance**

Concernant les problématiques de vacance, un plan d'action a été mis en place dès 2019. Ce plan s'est articulé autour de plusieurs axes de travail :

- La refonte de l'organisation,
- Le développement de la commercialisation des logements, en fonction de la nature de la vacance observée sur chaque site.
- L'adaptation des logements aux attentes des futurs locataires
- Le maintien à domicile des personnes en perte de mobilité et l'optimisation de l'occupation des logements
- La maîtrise des niveaux de loyer

ACTION 1/ La refonte de l'organisation globale des process liés aux attributions

L'objectif du travail engagé vise à réduire les délais de relocation et à optimiser la gestion des attributions. A cet effet, les actions suivantes ont été engagées :

- Réalisation d'un audit, confié à un prestataire externe chargé de proposer une nouvelle organisation et d'analyser l'ensemble de nos process et méthodes (en cours)
- Mise en œuvre de nouvelles pratiques avec nos partenaires, réservataires et recommandeurs comme indiqué plus haut
- Intensification du suivi des interventions réalisées par les diagnostiqueurs et les entreprises de relocation avec une politique beaucoup plus coercitive en cas de retards et une réduction des délais lors des renouvellements de marchés (en cours ; renouvellement du marché diagnostics en 2020)
- Mise en fonction du module de notre progiciel jusqu'ici inexploités (test en cours sur une agence)
- Poursuite de nos actions de formation permanentes de nos équipes de terrain,

ACTION 2/ Le déploiement d'actions spécifiques sur des sites souffrant d'un déficit d'attractivité ou d'une surabondance d'offre de logements sociaux.

Une analyse de la vacance a permis de déterminer que certains sites présentaient un déficit d'attractivité lié à une offre trop importante par rapport à la demande. C'est par exemple le cas des communes d'Istres et de Port Saint Louis.

Des actions de commercialisation ont donc été mise en œuvre sur ces sites et se déclinent autour de :

- Publication d'annonces commerciales sur Bienveo - le site créé par l'USH, destiné aux personnes à la recherche d'un logement social et alimenté par les organismes Hlm - ainsi que sur le Bon Coin.
- Envoi de de mailings aux DRH et C.E de toutes les entreprises implantées sur le secteur. Il s'agit de les informer de la disponibilité immédiate de logements à loyers modérés et de les amener à largement relayer cette information auprès de leurs personnels en soulignant qu'en France, presque deux tiers des ménages sont éligibles à un logement social. Et en vue de faciliter la diffusion de cette information au sein des entreprises, du matériel publi-promotionnel est joint à ce message

(affichettes et dépliant comportant divers renseignements et illustrations relatifs aux logements disponibles).

- Pose de panneaux publicitaires susceptibles d'attirer l'attention de demandeurs potentiels,
- Intensification des échanges avec les services logement des communes
- Annonces sur le site Internet 13 Habitat.

ACTION 3/ La réalisation de travaux de restructuration et/ou amélioration du confort sur plusieurs cités présentant des points faibles liés à l'ancienneté de la construction.

A la lecture des motifs de refus qui font apparaître une perte d'attractivité de certaines cellules qui ne sont plus conformes aux attentes des futurs locataires, un axe de travail a été développé afin d'adapter ces logements aux exigences actuelles.

Dans cette optique commerciale, des appartements ont été identifiés et font désormais l'objet de travaux de restructuration afin d'adapter la typologie à la surface.

Exemples :

Cités	Problématique	Mesures d'ordre commercial
- Martigues Le Grès, Million et Lopofa - Istres Mistral	Privées d'ascenseurs et n'offrant que de petites surfaces, leurs logements sont trop souvent refusés.	- Restructuration des logements à la relocation pour transformer, sur Martigues, les types 4 en types 3 et les types 3 en types 2 et sur Istres, les types 2 en types 1. - Sur Martigues, réalisation d'un logement témoin afin que les candidats puissent visualiser le logement qui leur sera proposé avant de se prononcer.
- Campagne Lévêque	Trafic de stupéfiants et logements aux pièces trop exiguës	- Restructuration systématique à la relocation des types 4 en types 3, hormis ceux situés sur une entrée frappée par une problématique forte et avérée de trafic de stupéfiants. - Installation d'un chauffage central plus performant que les ballons d'eau chaude et radiateurs actuellement en place. - Réalisation d'un logement témoin.

Dans le même objectif d'adaptation de l'offre aux attentes des attributaires pour éviter leur refus, les logements des cités HBM listées ci-dessous sont systématiquement déclassés en typologie inférieure pour que leur surface habitable corresponde aux standards actuels :

025 – Port St Louis NE
043 - Aubagne Pin Vert M
045 - Vieux Chartreux
046 - La Barasse
047 - Louis Loucheur
048 - Bernard Cadenat
049 - Burel

050 - Michelis A
 051 - Clovis Hugues
 052 - Ambrosini A
 053 - Pierre Renard
 054 - Baumettes A
 055 - Aix Gontard
 057 - Jean Masse
 058 - Arles A
 059 - Aubagne Pin Vert A
 060 - Berre Pasquet
 061 – Istres Mistral A
 062 - Miramas A
 064 - Port St Louis A
 065 – St Chamas – les Aires

ACTION 4/ La prise en compte, par la CALEOL, d'une problématique spécifique aux cités listées ci-dessous, qui ne nécessitent pas de déclassement ni restructuration à la relocation mais disposent néanmoins de surfaces habitables sensiblement inférieures à la moyenne.

Toujours pour éviter que les attributaires, déçus, ne refusent le logement, la CALEOL examine désormais sur ces cités, au cas par cas, l'opportunité de valider l'attribution d'un logement d'un type supérieur à ce qui se pratique habituellement, sans naturellement jamais contrevenir à la réglementation.

034	Les Tilleuls Million
036	Aix Corsy Million
037	Arles Million
041	Port de Bouc Million
063	Port de Bouc A
073	Port de Bouc D
082	Aix Corsy Lopofa
083	Arles Lopofa
087	Port St Louis Lopofa
102	Aix Corsy Chartreuse
103	Les Olives
109	Aix Corsy NE

ACTION 5/ L'adoption, au-delà d'une politique générale d'attribution visant à favoriser les mutations, de mesures particulièrement orientées vers les personnes âgées et tendant à faciliter soit leur maintien à domicile soit leur mutation vers un logement mieux adapté à leurs besoins :

- Poursuite, depuis plusieurs années, d'un vaste programme d'adaptation des logements selon des conditions financières avantageuses (programme Age d'or).
- Dérogation à l'application d'un loyer plafond à la relocation pour les locataires âgés de plus de 65 ans voulant accéder à un autre logement situé en bas étage.
- En cas de mutation d'un locataire âgé d'au moins 70 ans, et dès lors que la surface du logement de destination est inférieure à celle du logement d'origine, alignement systématique du loyer au m² du loyer du nouveau logement sur celui de l'ancien.

ACTION 6/ La non-application du loyer plafond à la relocation sur de nombreuses cités, voire la baisse de loyer sur certaines (La Dominique à Aubagne, Les Calanques...) pour tenir compte, soit de la véritable qualité de service rendu et des prix du marché, soit de situations spécifiques (relogement suite à sinistre, projets ANRU, mutations pour réduire le taux d'effort...).

Cités sur lesquelles le loyer plafond n'est pas appliqué à la relocation, ou minoré :

025	Pt St Louis NE
030	Arles Les Alyscamps
087	Pt St Louis PF
144	Salon ZUP Canourgues
146	Arles Barriol
154	Pt St Louis Le Vauban
160	Pt St Louis Le Vauban
167	Pt St Louis Le Vauban
182	Mas Thibert
193	Pt St Louis Le Vauban
205	Miramas Mercure
211	Salon ZAC
497	Marseille, Le Ligure
509	Aubagne le Bras d'Or (<i>minoration</i>)
577	Aubagne Maison Roux (<i>minoration</i>)
749	Pt St Louis République
954	Salon Batignoles B
956	Arles Montplaisir
957	Châteauneuf -les Martigues Château Moustier
958	Marseille Villa Baille

ACTION 7/ L'adaptation de nos procédures de réalisation des travaux à la relocation

Dans la perspective de réduire le nombre de logements vacants du fait de squat, nous avons modifié sur une cité, à titre expérimental et pour une durée d'une année, notre process de réalisation des travaux à la relocation. Ainsi, sur la cité de Campagne Lévêque, et pour éviter l'introduction de squatters dans les logements durant la réalisation des travaux, ces derniers sont réalisés en milieu habité, dès que l'attributaire a pris possession des lieux.

2-2) Actions d'accompagnement des publics en difficultés

13 Habitat fait de l'action sociale un axe majeur de sa politique avec près de 2,7 M€ de fonds propres dédiés à l'action sociale. En associant les co-financeurs, près de 8M€ sont investis chaque année dans ces projets.

Ces actions peuvent être financées de plusieurs façons :

- Financement attribué par les communes dans le cadre de leur politique sur les QPV
- Financement par appel à projets (notamment du département)
- En fonds propres par 13 Habitat et complété par d'autres financeurs suivant les projets

13 Habitat effectue une veille permanente de l'état d'occupation sociale de son parc via le fichier RPLS et l'enquête OPS pour prévenir les risques sociaux et calibrer son intervention sociale.

Il déploie plusieurs types d'accompagnement :

- **Mesures d'accompagnement collectives**

But : redynamiser, redonner un objectif de vie pour les personnes en difficulté et créer des relais dans les cités.

Celles-ci peuvent prendre plusieurs formes :

- Mise en place de collectifs d'habitants
- Mise en place de Maitrise d'œuvre sociale collective, notamment pour les opérations de réhabilitations lourdes là où les résidences présentant des problématiques spécifiques
- Réalisation d'actions ciblées (cofinancement avec le département) sur 4 cités par an, uniquement dans les QPV
- Animations sociales culturelles et sportives dans le cadre des contrats de ville et des conventions USH / Etat

- **Mesures d'accompagnement individuelles**

13 Habitat a recours à une très large gamme de dispositifs et mesures d'accompagnement individuel de ses locataires. Ces dispositifs peuvent être intégrés et, dans ce cas, ce sont les propres agents de l'office qui sont à l'œuvre, ou bien externalisés, en faisant appel à des prestataires spécialisés au travers de marchés à bon de commande.

Ces dispositifs et mesures peuvent répondre à divers types de problématiques :

- **Ménages en situation d'impayé**

Pour les locataires déjà en place, et dès l'apparition des premières difficultés de paiement constatées par 2 ou 3 lettres de relances, le locataire concerné est repéré et contacté par nos équipes de terrain, et ce, avant que le dossier ne puisse éventuellement basculer en contentieux. Objectif : l'alerter sur sa situation, en comprendre les raisons et immédiatement le sensibiliser sur l'impératif que constitue le paiement du loyer et des charges, totalement prioritaire par rapport à d'éventuelles autres dettes, notamment liées à des crédits à la consommation.

Dans leur action, les conseillers et chargés de clientèle peuvent, si nécessaire, proposer des aides financières ou des accompagnements.

Un soutien financier peut être apporté aux locataires en butte à des difficultés. Ce soutien peut s'exercer sans intervention d'un organisme ou partenaire externe, l'office accordant régulièrement des plans d'apurement et un échelonnement des paiements en vue de la résorption de la dette. Mais il peut aussi transiter par une aide octroyée au travers de l'un des dispositifs prévus, et ce aussi bien en matière d'accès que de maintien au logement. Parmi les principaux dispositifs, on peut citer :

- Le Fonds de Solidarité pour le logement (FSL), au fonctionnement duquel 13 Habitat contribue indéfectiblement, financièrement, depuis de très longues années. Les aides du FSL (sous forme de subvention ou de prêt) permettent notamment de financer les dépenses liées au maintien dans le logement : dettes de loyers et charges, factures d'électricité, de gaz, d'eau et de téléphone, frais d'huissier, ...

A noter aussi que le FSL peut bénéficier aux nouveaux entrants (dépenses liées à l'entrée dans le logement : dépôt de garantie, 1^{er} loyer, frais de déménagement, assurance, ...)

- Les aides Loca-Pass, accordées par Action Logement :

L'Avance LOCA-PASS® est une aide sous forme d'un prêt à 0 % pour financer tout ou partie de votre dépôt de garantie.

La Garantie LOCA-PASS® prend la forme d'un engagement gratuit auprès du bailleur, d'assurer le paiement du loyer et des charges locatives en cas d'impayés.

- Concernant tout spécifiquement l'APL, la première et la plus importante des aides financières, il faut souligner l'intense effort de collaboration mené ces dernières années entre la CAF des Bouches du Rhône et 13 Habitat, lequel a conduit à la conclusion de deux conventions majeures, dans l'intérêt principal des locataires/allocataires.

La première de ces conventions porte sur le dispositif IDEAL.

IDEAL (Intégration Dématérialisée des Aides au Logement) est une application destinée aux bailleurs sociaux qui permet d'organiser l'envoi dématérialisé, vers les CAF, des informations nécessaires à l'étude d'un droit à une aide au logement.

De fait, 13 Habitat, sous réserve de l'accord préalable du locataire recueilli sous la forme d'une autorisation qu'il doit avoir signée, transmet à la CAF 13, dans un flux dématérialisé, les informations permettant l'instruction de son dossier. Ce flux comprend, d'une part, certaines données déjà enregistrées dans notre système d'information pour le traitement de la demande de logement et la gestion locative et, d'autre

part, quelques indications complémentaires communiquées par le locataire (tel le N.I.R – numéro de sécurité sociale), que nous saisissons sur le site sécurisé de la CNAF mais que nous ne conservons pas (contrainte du RGPD)

Les avantages de ce dispositif sont multiples. Ils consistent essentiellement en une amélioration de qualité de service pour nos locataires, se traduisant par davantage de simplicité, de rapidité, de fiabilité et de sécurité dans l'ouverture de leurs droits.

La convention IDEAL a été signée avec la CAF 13 le 9 septembre 2014.

13 Habitat est le 1^{er} bailleur social des BdR à l'avoir signée. Depuis lors, ce dispositif a été intégré et constitue désormais l'un des volets de la convention « Grands Comptes ». Celle-ci, signée le 14 mars 2018 comporte différents volets et vise à faciliter :

- La circulation de l'information générale (actualités) ou plus particulière (réglementaire par exemple).
 - La coordination de certaines opérations inter bailleurs (vente et achat de patrimoine)
 - La communication via différents moyens relevant des NTIC tels Télépost ou le futur site « caf.fr partenaires »
 - ...et l'accès aux droits des locataires/allocataires.
- Ici encore, 13 Habitat est le 1^{er} bailleur social des BdR à avoir signé une convention « Grands comptes »

- ***Les mesures d'accompagnement social.***

Indépendamment d'un soutien financier, 13 Habitat déploie également diverses mesures d'accompagnement destinées à soutenir les ménages en difficulté, les conseiller, les aider à gérer leur budget, à assimiler et maîtriser les contraintes administratives...

Cet accompagnement est assuré, en premier lieu et sous sa forme à la fois la plus simple et la plus fréquente par nos conseillères et chargées de clientèle, en agence, mais passe également, sous des formes plus abouties, par l'intervention d'opérateurs-prestataires externes.

A ce titre, on citera notamment,

- **Les mesures ASELL** (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement) dispensées par Soliha (Ex Pact-13) et conjointement financées par le CD13 et 13 Habitat
- **Les mesures MASP (Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé)**

Concernant plus particulièrement le FNAVDL, (financement d'actions d'accompagnement personnalisé de personnes reconnues

« demandeurs prioritaires » par la commission de médiation et auxquelles un logement doit être attribué en urgence), 13 Habitat s'est efforcé de collaborer au mieux avec les représentants de l'organisme opérateur chargé de cet accompagnement - SOLIHA. Il s'avère toutefois nécessaire de renforcer encore sensiblement cette collaboration afin de mieux répondre à leurs attentes. Une intensification des actions de sensibilisation de toutes nos équipes impliquées dans le processus d'attribution des logements – au siège comme en agences – va donc être engagée. Il s'agit en effet de mieux communiquer sur nos obligations et l'intérêt d'un partenariat plus étroit, notamment en matière de transmission d'informations, afin que la mission des agents de l'opérateur s'en trouve facilitée et que les demandeurs visés bénéficient totalement des effets que doit produire ce dispositif.

- **Etablissement des protocoles de cohésion sociale :**

13 Habitat établit fréquemment des protocoles de cohésion sociale (67 sur l'année 2018).

Il est vrai que la grande majorité de ces protocoles concernent des situations pour lesquelles le rappel d'APL attendu solde la dette, rendant ainsi inutile l'élaboration et le suivi d'un véritable plan d'apurement. Cela s'explique par le fait que, ayant d'excellentes relations avec la CAF 13 (réunions régulières, convention de partenariat « Grands Comptes » évoquée ci-dessus), nous obtenons très rapidement des réponses à nos demandes ainsi que des déblocages de rappel APL. L'avantage de cette formule dite « protocole à 0 » réside naturellement dans le fait que le rappel, souvent très conséquent, est effectué en une seule fois, à la différence de protocoles « non à 0 » qui nécessitent un suivi fastidieux en relation avec la CAF.

Une inflexion de notre politique est cependant attendue dès l'année 2019 en vue de concéder plus facilement des protocoles avec plans d'apurement, ceci en fonction des situations. Pour l'année 2019, une vingtaine de protocoles de ce type doivent pouvoir être accordés

- **Troubles comportementaux (santé mentale)**

Si le locataire se sent prêt à être accompagné, 13 Habitat lui propose de se rapprocher des associations du réseau santé mentale.

Il suivra alors un accompagnement psychologique pendant 6 mois (si besoin en hôpital spécialisé).

- **Eco-citoyenneté**

Il s'agit d'un accompagnement des ménages ayant fait l'objet de problème de paiement de charge pour qui il a été constaté un niveau de charge très élevé (mauvaises habitudes de consommation), d'un accompagnement des nouveaux entrants et des locataires en impayé à la suite d'opérations de réhabilitations énergétiques ou ANRU. Ceux-ci sont alors formés à l'utilisation des équipements du logement et des guides d'utilisation leur sont transmis.

- **Ménages sans emploi**

Afin de résorber le taux de chômage (environ 15% de ménages au RSA sur le parc) et de redonner à ces ménages une possibilité de

réinsertion sociale par le travail, 13 Habitat a mis en place des chantiers d'insertion sociale.

16 chantiers sont lancés par semestre et sur lequel les locataires sont employés temporairement. Cette action est aujourd'hui concluante et donne lieu à la création d'environ 300 emplois par an.

Cette action est cofinancée par plusieurs porteurs dont :

- Des associations (régies de quartiers, ADDAP 13)
- Des entreprises d'insertion
- La DIRECCTE
- Le département des Bouches-du-Rhône
- 13 Habitat

○ **Personnes âgées et handicapées**

Création d'un service « publics spécifiques » dans le pôle « cadre de vie » pour organiser le lien social vis-à-vis de ces catégories de population.

Voir également les dispositions prises par 13 Habitat pour améliorer l'accessibilité de son parc au chapitre VI.2.2.

2-3) Mesures de tranquillité /sécurité

Le service tranquillité / sécurité

Service de 5 personnes créé fin 2016 dédié à la prévention des incivilités.

Premières actions réalisées :

- Elaboration et distribution de guides des incivilités à destination des collaborateurs de terrain (fiches types, courriers, outils d'affichage,)
- Mise en place d'enquêteurs externes (sociétés spécialisés) dans les QPV sur les personnes identifiées comme créant des troubles
- Mise en place d'une médiation :
 - Médiation sociale par le biais d'un agent présent en heures décalées
 - Médiation conventionnelle par le biais d'une cellule juridique associé à un avocat spécialisé dans les troubles de voisinage.
- Mise en place d'un observatoire des incivilités en 2017
- Mise en place de rondes d'agents de sécurité pour apaiser les tensions ou les mauvaises pratiques (attroupement de jeunes)

Pour lutter contre les incivilités, 13 Habitat a produit une « **web série** » de 21 épisodes mettant en scène un leader d'opinion.

L'objectif de cette série est de rappeler les règles de civilité à travers un mode de communication innovant et attractif pour les jeunes.

Le service sureté

Ce service créé en 2017 a pour but de structurer de l'information qui sera partagée avec les forces de l'ordre, laisser des traces écrites des demandes qui leur sont effectuées et en réaliser un suivi en allant à leur rencontre.

Cette démarche initiée en interne a permis la création d'un observatoire qui recense le questionnement des gardiens et des amicales et qui analyse les réclamations locataires. En cas de détection d'une problématique, des actions de signalement sont entreprises auprès de la police, des procureurs et de la préfecture.

De façon spécifique, sur des quartiers identifiés, ce service a pour rôle d'aller à la rencontre des services municipaux, du CSPD (Commission locale de

Sécurité et de Prévention de la Délinquance) afin de convenir des actions à mener.

Il peut également être amené à rencontrer les délégués du préfet et les services de la GPS (Gestion de Proximité Sécuritaire) pour décider d'une intervention coordonnée avec les associations locales.

Une démarche structurée autour d'un diagnostic ESSP (Etude Sécurité Sureté Publique) est en cours en concertation avec la police nationale. Celle-ci permet d'orienter localement les bonnes politiques à mettre en place.

13 habitat a signé en septembre 2018 une convention avec le préfet de police.

Développement de la vidéo surveillance

Plusieurs formats sont développés :

- A l'extérieur des bâtiments et en lien avec le centre de vidéo surveillance de la ville d'implantation
- A l'intérieur des bâtiments dans les parties communes

VIII – Synthèse du plan de concertation locative

La concertation locative est organisée chez 13 Habitat suivant le dernier Plan de Concertation Locative (PCL) adopté par son Conseil d'Administration.

Le premier niveau est constitué du Conseil de Concertation Locative qui se réunit au moins trois fois par an. Les sujets abordés à cette occasion le sont à l'échelle de l'ensemble du patrimoine. Au moins une de ces réunions est partiellement ou totalement consacrée à l'évaluation de la mise en œuvre du plan de concertation.

Le second niveau est constitué par les associations de locataires présentes dans les cités et les représentants locaux de 13 Habitat (les responsables d'agences). Au minimum, cinq réunions sont organisées chaque année et portent sur les sujets suivants :

- Constitution des provisions des charges locatives,
- Régularisation des charges locatives,
- Présentation des budgets annuels d'entretien, de gros entretien et de grosses réparations des cités,
- Bilan intermédiaire de l'utilisation des budgets d'entretien des cités.

Troisième niveau se situe au niveau de la concertation obligatoire dans le cadre d'un accord collectif pour les travaux d'amélioration dans le cadre des projets de réhabilitation énergétique et travaux d'amélioration collectifs (type portes palières, résidentialisation, fermeture de loggias, menuiseries...)

Ainsi, les CCL de l'année 2018 ont été l'occasion d'aborder :

- ⇒ Les résultats des enquêtes satisfaction 2017et 2018,
- ⇒ Le document « Qui répare, Qui entretient »,
- ⇒ Le Protocole Electoral,
- ⇒ Les modalités de récupération des charges de personnel,
- ⇒ Les modalités de signature d'un avenant au bail en remplacement des accords individuels,

Sur les années à venir, 13 Habitat s'engage à poursuivre sur la même méthodologie de concertation des locataires afin de travailler notamment avec eux sur :

- La qualité de service rendu (suivi des réclamations et propreté)
- L'entretien du patrimoine (suivi du PSP et association aux projets d'amélioration des résidences)
- Le standard à la relocation (définition d'un standard par résidences)
- Les outils de communications (élaborations d'outils adaptés aux locataires, accompagnement des amicales)
- La relation locataire (méthodologie de travail)
- L'amélioration du cadre de vie des habitants (diagnostics en marchant, soutien des actions menées par les amicales locales, analyse des besoins des habitants pour une politique social adaptée)
- La maîtrise des charges

L'année 2019 qui démarre après le renouvellement des 4 représentants des locataires au conseils d'administration de 13 Habitat, sera l'année de la signature d'un nouveau Plan de Concertation Locative.

IX – Synthèse du plan de développement 2019-2024 en matière d'accession sociale à la propriété

Les engagements concernant l'accession sociale ne sont pas chiffrés mais 13 habitat souhaite développer son offre.

Le plan de vente sera conforme au PSP. Au-delà de premières cessions (cf. page 32), et dans l'objectif de mieux asseoir sa stratégie de vente, 13 HABITAT a décidé de procéder à l'analyse de son patrimoine en vue d'identifier les biens pouvant être retenus, ceci sous 3 angles différents :

- 1) La vente dite « en bloc », désignant la vente d'un ensemble dans sa totalité, au profit d'un autre bailleur social,
- 2) La vente dite « HLM » ou vente au locataire, destinée à faciliter le parcours résidentiel,
- 3) La vente de terrains nus.

Les critères de sélection des biens et les modalités de cession étant propres à chacune de ces trois formules de cession, il convient de les distinguer :

Vente en bloc

Il faut en premier lieu noter que les ventes en bloc ne sont pas préjudiciables aux besoins en logements locatif, les acheteurs approchés étant d'autres bailleurs sociaux. Afin de déterminer une liste des biens pouvant faire l'objet d'une vente en bloc, il a été décidé de croiser les perspectives émanant du plan de développement de l'office (implantation des opérations de construction neuve) et celles issues du Plan Stratégique de Patrimoine, en visant plus particulièrement l'analyse d'attractivité de chacune des cités réalisées à l'occasion de l'élaboration de ce PSP. En effet, cette analyse, effectuée à partir de différents critères retenus comme significatifs tels, par exemple, les niveaux de loyer, les taux de rotation et de vacance, la fragilité sociale, la proximité des équipements publics ou encore la qualité du bâti et les caractéristiques des logements, a permis de classer nos différentes cités en six familles représentant chacune un degré d'attractivité globale (de la lettre « A » pour l'attractivité maximale à la lettre « F » pour une attractivité faible).

En croisant ces éléments avec d'autres données devant impérativement être également prises en considération (cités faisant l'objet d'importants travaux de rénovation thermique – dans le cadre de notre plan de Rénovation Energétique et Technique – PRET – ou cités

concernées par une opération de renouvellement urbain), une liste de biens susceptibles de faire l'objet de ventes en bloc sera établie

Pour chacun de ces biens, et en vue d'émettre un jugement sur l'opportunité et l'intérêt pour l'office de les céder, une Commission Vente, spécialement créée à cet effet, se réunira. Cette Commission, composée de représentant des directions financière, technique, juridique et des acteurs de terrain de 13 HABITAT, a pour mission d'émettre un avis argumenté, favorable ou défavorable à la vente des biens, au regard de paramètres précis et tangibles relevant de chacune des différentes approches visées. Les biens étudiés en Commission doivent ensuite faire l'objet d'une étude financière approfondie visant :

- à confirmer, en fonction de divers critères dont le niveau de rentabilité, l'opportunité de vendre
- à fixer la fourchette de prix dans laquelle la cession de la résidence pourra s'inscrire.

Pour indication, et concernant cette fourchette de prix, le niveau « plancher » sera celui correspondant à la possibilité de reconstitution du patrimoine à même niveau et le prix « d'objectif » sera celui correspondant à la possibilité de construction de deux logements neufs par logement vendu.

En effet, 13 Habitat n'entend en rien voir son patrimoine amputé par les ventes et souhaite non seulement s'implanter sur de nouveaux territoires mais aussi conforter sa présence au sein des territoires où il est déjà présent et, globalement, accroître le volume de son offre locative.

Les conclusions résultant de ce process et de ces réflexions sont ensuite soumises à la Direction Générale à qui revient la décision de proposer ou pas chaque vente à l'avis du Conseil d'Administration avant, en cas d'avis favorable, mise en œuvre par le Pôle Vente.

Au préalable, il va de soi que le bien aura fait l'objet d'une évaluation par un évaluateur privé et qu'en fonction du prix de marché et des éléments financiers déterminés par l'étude de rentabilité, 13 HABITAT aura déterminé le prix de cession dudit bien.

Vente « Hlm »

Hormis la vente « en bloc », d'autres logements peuvent être cédés dans le cadre de la vente « Hlm ». Sur ce point également, notre position a été reconsidérée, partant du principe selon lequel notre organisme devait tout à la fois s'efforcer de mixer les statuts d'occupation sur son patrimoine et faciliter le déroulement des parcours résidentiels de nos locataires.

Peuvent être visés par la vente Hlm des logements occupés ou vacants, étant entendu que sont de préférence sélectionnés, pour faire l'objet de telles ventes, les logements répondant à l'un ou plusieurs des critères suivants :

- logement individuel (afin d'éviter tant que faire se peut la création de copropriétés plus contraignantes en termes de gestion)
- faisant partie d'un ensemble comprenant entre 1 et 5 logements,
- isolés ou en secteur « diffus »,

Vente de terrains nus

13 HABITAT a également décidé de céder des terrains nus sur lesquels une valorisation foncière peut être envisagée et pour lesquels une commercialisation doit être faite. Ils seront soumis à la concurrence et attribués au mieux disant, au regard de critères préfixés

X – Synthèse des actions menées en matière de politique sociale et environnementale

1) Actions en faveur du lien social

Nos quartiers sont le lieu de concentration des difficultés sociales : pauvreté, augmentation du chômage, des incivilités et des trafics, repli sur soi, vieillissement de la population... Face à ce constat, 13 Habitat développe une politique de lien social volontariste, au bénéfice de ses locataires. Elle se traduit par une approche transversale qui englobe à la fois la gestion des locaux (commerciaux et associatifs) situés en pied d'immeubles, le renfort de la sécurité des cités et résidences, ainsi que le développement d'un grand nombre d'actions de proximité en partenariat avec les acteurs sociaux présents dans les territoires de l'Office.

Les acteurs qui interviennent sur notre patrimoine nous permettent, par leur expertise, d'affiner le diagnostic social mais aussi technique, de nos cités. Chaque intervention est alors menée en collaboration pour répondre aux problématiques rencontrées et ainsi soutenir les agences dans leur gestion quotidienne.

Les actions menées sont élaborées avec nos partenaires institutionnels.

A ce titre, 13 Habitat soutient et finance :

- **L'accompagnement social de ménages en difficulté.** Ces démarches sont portées par un prestataire spécialisé et menées de pair avec le Conseiller social de clientèle des agences concernées par le dispositif. Au-delà de l'accompagnement individuel, des actions collectives sont développées. Ce dispositif accueille et accompagne les ménages dans la gestion de leur vie quotidienne (entretien du logement, paiement du loyer...), avec un accent sur le traitement des impayés de loyers et l'accueil des nouveaux entrants.
- **Des animations sociales** permettent de limiter les incivilités, de créer du lien social entre les habitants, les acteurs locaux et le personnel des agences, de favoriser la découverte de pratiques culturelles, scientifiques et sportives et ainsi susciter des vocations chez nos locataires.
Près de 200 actions annuelles de proximité ou en pied d'immeubles portées par des associations locales sont mises en œuvre.
- **Des chantiers éducatifs et pédagogiques** sont mis en place et sont des outils répondant aux problématiques de la jeunesse tout en permettant aux locataires d'avoir un regard différent sur ce public. Les chantiers pédagogiques ont pour but d'accompagner des jeunes entre 16 et 25 ans en rupture avec les dispositifs de droit commun, en errance éducative, rencontrant des difficultés dans la maîtrise des savoirs de bases, et de favoriser leur insertion sociale et professionnelle.
Les chantiers éducatifs sont mis en place dans le cadre du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la délinquance de la ville. Ils désignent une activité de production de biens ou de services réalisée par un groupe de jeunes âgés de 14 à 21 ans. Ils

poursuivent des objectifs éducatifs, sociaux, de médiation, de solidarité et de lien social.

- **Des chantiers d'insertion** sont déployés sur l'ensemble du patrimoine de 13 Habitat. Un seul chantier à l'intérieur des logements (Chantier d'auto-réhabilitation - boîte à outils), les autres interviennent à l'extérieur dans les espaces communs. Les ateliers et chantiers d'insertion (ACI) proposent un accompagnement et une activité professionnelle aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Les salariés des ACI bénéficient d'une rémunération au moins égale au Smic sur la base du taux horaire. Les ACI sont conventionnés par l'État et bénéficient d'aides pour accomplir leurs missions. Annuellement, c'est plus de 300 contrats de 6 mois qui ont été réalisés. Plus de 10 personnes par chantier, 7 heures par jour, 3 fois par semaine, interviennent sur les espaces extérieurs de nos cités. Ces contrats portent sur 26 heures par semaine. Un outil remarquable de lien social, d'intégration et de pacification de nos quartiers par leur seule présence mais aussi par les embellissements apportés. Ce dispositif contribue aux mécanismes d'aide au retour à l'emploi avec en moyenne 60% de sorties dynamiques (CDI, CDD, accompagnement aux soins, formation...). L'insertion par le travail répond à une attente de nos résidents (25,6% d'inactifs, demandeurs d'emploi et 9,8% de RSA).

2) *Autres actions sociales*

Par ailleurs, « l'ADN social » de l'entreprise a naturellement conduit à la mobilisation des salariés de l'office sur plusieurs partenariats avec des acteurs de l'insertion professionnelle ou de la santé.

Ainsi, 13 Habitat a signé une convention avec **l'école de la deuxième chance** en mai 2017 et a accueilli depuis une douzaine de jeunes stagiaires, qui ont été coachés par des salariés leur permettant de découvrir certains métiers du bailleur social (agent de régie, technicien fournisseurs par exemple). Ces jeunes non qualifiés, souvent en situation économique et sociale fragile construisent ensuite leur projet professionnel.

Fin 2017, c'est avec **l'association NQT** (Nos Quartiers ont des Talents) que 13 Habitat s'engage. L'objectif est alors de proposer le parrainage de jeunes diplômés aux cadres de l'entreprise. Il s'agit de lutter contre la discrimination dont ces jeunes sont victimes, alors que leur niveau de qualification (Bac + 3 minimum) devrait leur ouvrir les portes du monde professionnel, ils se heurtent souvent à des rejets ou refus. Une vingtaine de salariés cadres s'est impliquée pour recevoir et accompagner des jeunes de l'association NQT dans leur recherche d'emploi.

Sur le thème de la santé, 13 Habitat a souhaité répondre positivement à la démarche de la **Ligue contre le cancer** (Bouches du Rhône) qui a expérimenté une action de sensibilisation et d'information sur le cancer directement auprès des entreprises. Les bénévoles de la Ligue, dont des médecins et des psychologues sont intervenus sur des séquences d'information ouvertes à tous les salariés et de manière plus spécifique auprès des managers, pour les sensibiliser aux questions de retour au travail des personnes après une longue maladie. Toujours pour marquer sa solidarité, 13 Habitat participe aussi depuis plusieurs années à la course de la Marseillaise des femmes, dont les profits sont reversés à la lutte contre le cancer du sein.