

Projet de Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 - 2025

Document de travail établi avec l'aide d'Habitat et Territoires Conseil en date du 27 mars 2017, selon les indicateurs quantitatifs disponibles à cette date.

21 juin 2019

Table des matières

Partie 1 – Aspects généraux	3
I- VISAS.....	3
1- Signatures.....	3
2- Visas	3
II- OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION	6
Objet de la Convention	6
Durée de la Convention.....	6
Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL.....	6
Partie 2 – Préambule	7
Partie 3 – Politique poursuivie par l’organisme	10
I- POLITIQUE PATRIMONIALE.....	14
1.1 Etat des lieux.....	14
1.2 Orientations stratégiques et plans d’actions	27
1.3. Plans d’actions et orientations	38
II - POLITIQUE DE GESTION SOCIALE	56
2.1 Etat des lieux	56
2.2 Orientations stratégiques.....	68
2.3 Plans d’actions	75
2.4 Les engagements en matière de gestion sociale.....	85
III- POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE.....	90
3.1 Etat des lieux	90
3.2 Orientations stratégiques.....	93
3.3 Plans d’action	95
Partie 4 – Les engagements quantitatifs de l’organisme	112
Partie 5 - contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention	122
1- Suivi de la convention.....	122
2- Evaluation de la convention	122
3- Sanctions en cas d’inexécution de la convention.....	122
4- Avenants à la convention	122

Partie 1 – Aspects généraux

I- VISAS

1- Signatures

- le représentant de l'Etat (Préfet)
- le représentant de l'organisme d'Hlm (Président du Directoire)
- les collectivités locales à titre obligatoire
- les collectivités locales qui se sont manifestées dans le délai de 2 mois pour être signataires

2- Visas

Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- Le décret n°2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires
- La Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)

Vus

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

- Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain
- Communauté de Communes Val de Saône Centre
- Communauté de Communes du Pays Bellegardien
- Métropole Nice Côte d'Azur
- Communauté d'Agglomération Pays de Grasse
- Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis
- Communauté d'Agglomération de la Riviera Française
- Métropole d'Aix-Marseille Provence

- Dijon Métropole
- Communauté de Communes du Pays d'Alesia et de la Seine
- Valence Romans Agglo
- Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole
- Communauté de Communes de Petite Camargue
- Montpellier Méditerranée Métropole
- L'agglo Béziers Méditerranée
- Sète Agglo Méditerranée
- Communauté de Communes Vallée de l'Hérault
- Communauté de Communes du Pays de Lunel
- Grenoble-Alpes-Métropole
- Vienne Condrieu Agglomération
- Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère
- Saint Etienne Métropole
- Communauté d'Agglomération Roannais
- Communauté d'Agglomération de Nevers
- Perpignan Méditerranée Métropole
- Métropole de LYON
- Communauté de Communes de la Vallée du Garon
- Chambéry Métropole - Cœur des Bauges
- Communauté d'Agglomération d'Arlysère
- Communauté de Communes Haute Maurienne Vanoise
- Communauté de Communes Cœur de Maurienne Arvan
- Annemasse Agglo
- Communauté d'agglomération Grand Lac
- Grand Annecy
- Communauté de Communes du Genevois
- Thonon Agglomération
- Communauté de Communes Pays du Mont-Blanc
- Communauté de Communes de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc
- Communauté de Communes Le Pays Rochois
- Communauté de Communes Rhône Crussol
- Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée
- Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume

Vus

Les délibérations prises par le Conseil de Surveillance :

- Délibération d'approbation du PSP en date d'octobre 2017
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS par le directoire en date du 18 avril 2017 et en date du 26 mars 2019 par le Conseil de Surveillance.
- Le Directoire a approuvé, lors de sa réunion du 25 juin 2019 le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat.
- Le Plan de Concertation Locative entré en vigueur le 1^{er} septembre 2015

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales :

25 EPCI ont été invités aux démarches de concertation. Au 31/05/2019, 10 souhaitent être signataires de la CUS (cf. annexe n°2 : In invitation CUS)

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative de septembre 2015, la réunion du 16 novembre 2017 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rend et l'engagement en matière de gestion sociale.

Participants :

M. AUFFEVES	Conseiller élu CNL
M. NAVAS	Conseiller élu CNL
Mme BARBAN	Membre du CNL Région
M. EVEILLEAU	Représentant AFOC
M. DUDRAGNE	Représentant AFOC CCL Agence Rhône Alpes Bourgogne
M. ABOU	Représentant CNL CCL Agence Provence Languedoc
Mme CARIOU	Représentante de Monsieur Amiot CCL Agence Provence Languedoc
M. AMICO	Président du Directoire
Mme IZIER	Directeur Clientèle
M. ORELU	Directeur Territorial, Agence Rhône Alpes Bourgogne
M.NOEL	Directeur Territorial, Agence Provence Languedoc
M.NOEL (représentant M. CHALVIGNAC)	Directeur Territorial, Agence Côte d'Azur
Mme PLANCHER	Responsable Politique Sociale
M. ARMETTA	Directeur du Patrimoine et du Développement

Etaient excusés :

M. FOURNIER	Représentant CSF CCL Agence Rhône
M. ANDRAUD	Représentant CNL CCL Agence Rhône Alpes Bourgogne
M. FARYNSKI	Représentant AFOC CCL Agence Provence Languedoc
M. TALLARIDA	Représentant CLCV CCL Agence Côte d'Azur
Mme LUCAS	Représentante CNL CCL Agence Côte d'Azur

Il a été convenu ce qui suit :

II- OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2025.

La convention d'utilité sociale décline notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle, de loyers – surloyers, de gestion sociale et de qualité de service.

La présente convention porte sur **17759 logements locatifs sociaux gérés au 31/12/2016 et** 720 ensembles immobiliers entrant dans le champ de la C.U.S. Entrent également dans le champ de la C.U.S, les logements-foyers et les résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession.

Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 01/07/2019. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

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

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

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

Partie 2 – Préambule

Créé en 1927, le groupe ICF Habitat est constitué au 1^{er} janvier 2019 de :

→ 4 Entreprises Sociales pour l’Habitat :

- ICF Habitat Atlantique : 11 929 logements*
- ICF Habitat La Sablière : 35 468 logements*
- ICF Habitat Nord-Est : 17 767 logements*
- ICF Habitat Sud-Est Méditerranée : 17 759 logements*

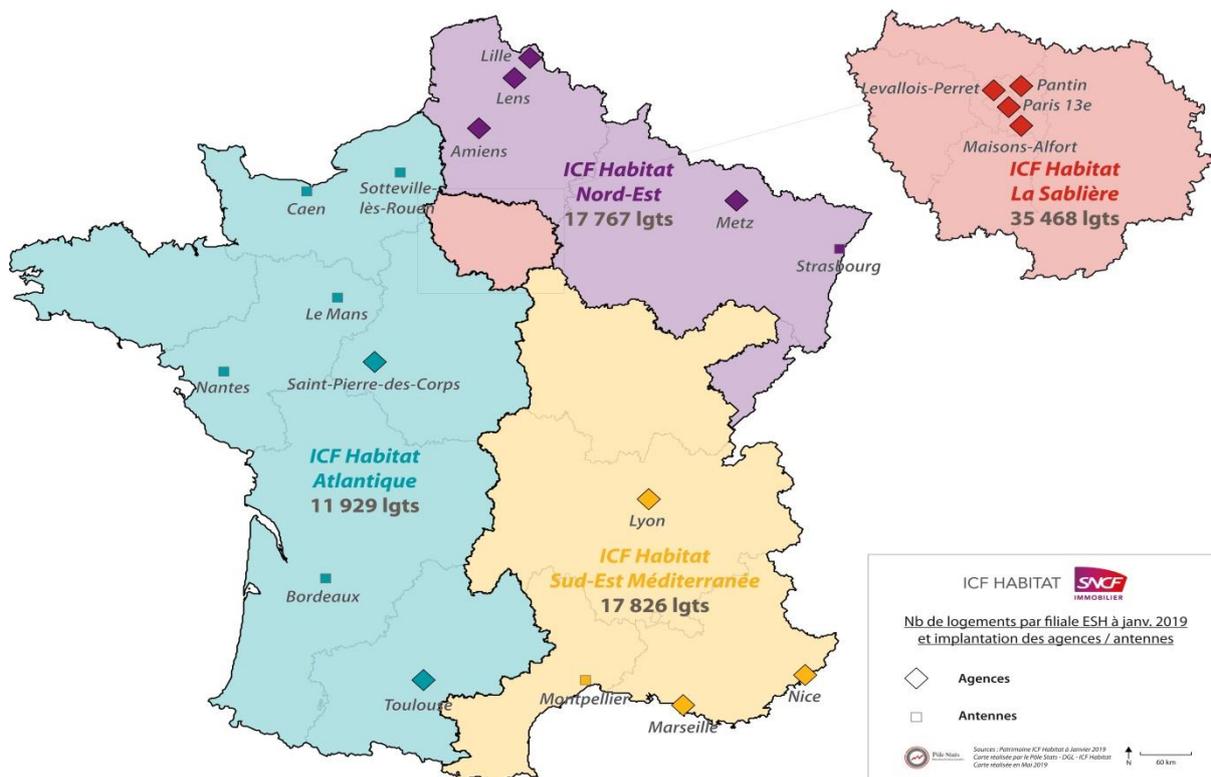
**Hors foyers et résidences sociales (52 Foyers ou résidences sociales représentant 5909 logements)*

→ d’une filiale de logements libres ayant aussi la qualité d’administrateur de biens :

- ICF Habitat Novedis

→ d’une filiale de Transactions Immobilières :

- Trans’Actif



Présent à l'échelle nationale, en particulier dans les grands centres urbains, le groupe ICF HABITAT œuvre à la réalisation des politiques Logement de l'État et des collectivités territoriales.

Avec son patrimoine de près de 100 000 logements, il déploie une offre complète de logements sociaux, intermédiaires, à loyers libres, de résidences thématiques et de logements-foyers.

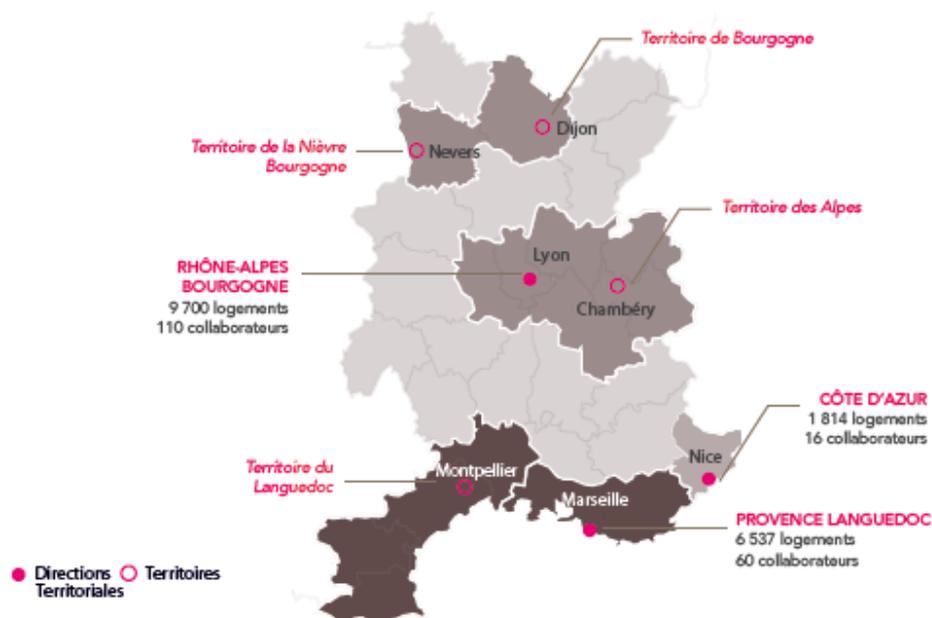
Cette diversité de solutions favorise la mixité sociale des territoires, le parcours résidentiel des locataires et une offre adaptée à tous les publics (résidences étudiantes, jeunes travailleurs, personnes âgées...). Enfin, en réponse à la demande des pouvoirs publics, ICF Habitat contribue à l'hébergement temporaire de publics précaires ou migrants.

Filiale logement de **SNCF**, ICF Habitat propose également une solution logement à ses salariés pour favoriser leur mobilité professionnelle. Avec 33% de nos locataires actifs ou retraités de la SNCF nous apportons une garantie de mixité sociale dans nos résidences.

Son intégration en 2015 à la nouvelle ligne métier du Groupe Public Ferroviaire, SNCF Immobilier, participe à un meilleur accompagnement des mutations urbaines avec l'ensemble des expertises réunies autour de l'aménagement, la construction et la gestion.

ICF HABITAT SUD EST MEDITERRANNE EST CONSTITUE DE :

➤ 1 RÉSEAU DE 3 DIRECTIONS TERRITORIALES COUVRANT 7 TERRITOIRES



QUELQUES CHIFFRES CLEFS...

➤ ICF HABITAT SUD-EST MÉDITERRANÉE C'EST...

3

Directions Territoriales

4 RÉGIONS :

Provence Alpes Côte d'Azur,
Rhône-Alpes,
Languedoc-Roussillon
et Bourgogne

250

collaborateurs dont
117 personnels d'immeubles

18 000

logements

38 900

personnes logées

87,4

millions d'euros de
chiffre d'affaires (2016)

56,2

millions d'euros d'investissements
consacrés à la construction
et à l'acquisition (2016)

17,8

millions d'euros
pour la maintenance
et l'investissement
sur le parc existant (2016)

Partie 3 – Politique poursuivie par l’organisme

Comment avons-nous préparé la CUS ?

ICF Habitat Sud-Est-Méditerranée s’est engagée dans la voie du conventionnement d’utilité sociale en 2011, dans le cadre des dispositions édictées par La loi MOLLE du 25 mars 2009.

Les engagements souscrits dans le cadre de cette première CUS, ont fait l’objet d’une évaluation intermédiaire en 2014 à l’initiative de monsieur le Préfet de la région Rhône-Alpes où notre organisme a son siège social, ainsi que d’une évaluation finale le 24 mai 2017.

Ces évaluations ont permis à l’Etat et à notre organisme de travailler ensemble sur le développement et l’amélioration de notre patrimoine, l’accueil adapté des différentes populations pouvant prétendre à l’accès au logement social et l’amélioration de notre qualité de service envers ses habitants.

Dans le droit fil de la loi MOLLE précédemment évoquée, la loi Egalité Citoyenneté du 28 mars 2017, de la loi ELAN du 23 novembre 2018, et les décrets d’application subséquents ont permis de compléter les bases d’un partenariat entre ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, l’Etat, et les collectivités tourné vers la mission d’intérêt général de loger les personnes à ressources modestes dans un habitat de qualité.

Le Conseil de Surveillance de la société a donc acté la démarche d’une nouvelle CUS, dans sa séance du 18 avril 2019 et a prévu l’association des 41 EPCI et des 16 Conseils Généraux sur lesquels la société dispose de logements. Il a privilégié la concertation avec les représentants de locataires sur les régions et au niveau de son instance centralisée.

Le Plan Stratégique de Patrimoine déjà approuvé en octobre 2017 par le Directoire et a été une nouvelle fois étudié au regard du Plan à Moyen Terme, qui a pris en compte les modifications de développement liées à la Loi de Finances 2018 et à la loi ELAN du 23 novembre 2018.

Le plan stratégique est en effet régulièrement réactualisé pour tenir compte de l’évolution des contextes des territoires sur lequel la société souhaite se développer ainsi que de l’expression des besoins de la SNCF, son actionnaire principal.

- L’Etat a été associé au projet : la DREAL Auvergne Rhône-Alpes a été associée, ainsi que la DDT et DDCE du Rhône, pour établir ensemble les bases de la nouvelle CUS, une première rencontre d’initialisation de la démarche s’est tenue le mercredi 08 novembre 2017 et une 2^{ème} pour tenir compte notamment des modifications apportées par la loi ELAN le 14 mai 2019.

- La délibération d’engagement de la société dans la nouvelle CUS a été adressée les 1^{er} et 2 août 2017 aux collectivités, puis le 28 mars 2019.

Les entretiens avec les partenaires ont contribué à modifier le programme de la CUS 2 présenté par ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et ont permis de présenter un plan de développement adapté aux contraintes locales de l'habitat, en tenant compte des discussions en cours au moment de ces consultations sur la Loi de Finances 2017 et la Loi sur le Logement.

- Parallèlement, la concertation des locataires a été réalisée au sein du conseil de patrimoine, conformément à notre Plan de Concertation Locative (PCL) réuni le 16 novembre 2017.

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a présenté aux locataires le détail du processus d'élaboration de la CUS, le mode de classement des immeubles en gamme de qualité, les outils et le résultat de ce classement, et le cahier des charges de gestion sociale, devenu engagement en matière de gestion sociale, comme le prévoit le nouveau dispositif législatif.

Il leur a été également exposé qu'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée avait choisi de ne pas s'intégrer au processus de remise en ordre des loyers prévu par la loi.

Ce que nous voulons faire pour les six prochaines années :

En actualisant en 2017 son Plan Stratégique de Patrimoine ICF Habitat Sud-Est Méditerranée souhaite poursuivre son essor de développement dans la mesure où l'ensemble des conditions réglementaires et économiques seront réunies. La Convention d'utilité Sociale formalise les actions en cours ou à venir sur le développement de notre patrimoine, son occupation sociale et la qualité de service que nous recherchons pour nos habitants.

Les grands axes stratégiques patrimoniaux

ICF Habitat Sud-est Méditerranée souhaite pérenniser la poursuite de l'amélioration de la qualité de son patrimoine, par l'accroissement maîtrisé de son parc, en développant son offre de logement social. Elle accompagne ainsi la volonté de SNCF qui recentre son expression de besoins en logement de son personnel sur les grandes métropoles.

En 2016, 551 logements ont été mis en service contre 354 en 2015, 775 en 2014, la production neuve reste très soutenue avec 371 logements neufs (324 logements neufs livrés en 2015, 467 en 2014 et 389 en 2013).

Les 371 logements neufs livrés en 2016 ont été réalisés pour 30 % en maîtrise d'ouvrage directe et 70 % construits en VEFA, comme en 2015.

Le nombre de logements cédés est de 168 au total pour l'exercice générant dont 154 logements en bloc vendus et 14 à l'unité.

Au 31 décembre 2016, 24 opérations de construction étaient en cours de travaux, l'ensemble représentant 1012 logements dont 19 nouvelles opérations mises en chantier en 2016 concernant 657 logements.

Par ailleurs, 11 opérations nouvelles ont été financées (44 % PLUS, 16 % PLAI et 40 % PLS) en 2016, soit 328 logements pour l'exercice. 2 opérations qui concernent 156 logements sont toujours en instruction pour l'exercice 2017.

Au cours de l'année 2016, 3 opérations d'amélioration suite à acquisition, concernant 112 logements ont été achevées.

Nous poursuivrons donc sur les prochains exercices l'effort engagé, en veillant à adapter notre stratégie de développement à l'évolution des politiques locales de l'habitat, et aux évolutions législatives (Loi de finance 2018, Loi ELAN...).

La politique de vente du patrimoine d'ICF Habitat, sera une des clés de réussite de nos engagements dans le cadre de la CUS.

Ces moyens nous permettront :

- De mettre en service (construction + acquisition) au moins **450** nouveaux logements par an en moyenne jusqu'à 2024.
- De réhabiliter au moins **274** logements en moyenne par an, en veillant à rendre conforme aux engagements sur le développement durable les résidences classées thermiquement en catégorie E, F et G ;
- Tout en en cédant **120** logements en moyenne par an, au même niveau que ces dernières années.

Les grands axes stratégiques sur l'occupation sociale de notre patrimoine

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée se donne des axes stratégiques respectant le cadre législatif et les souhaits des collectivités.

- Le développement d'une plus grande mixité sociale au sein de son patrimoine

Les données produites sur la population de nos résidences révèlent un équilibre de peuplement et une mixité sociale que nous souhaitons préserver tout en accueillant un public plus fragile et/ou plus prioritaire, conformément aux dispositions de la Loi Egalité Citoyenneté.

- L'évolution du cadre de vie de nos résidents

Un accueil harmonisé des populations dans les résidences de notre patrimoine doit nécessairement s'accompagner du renforcement de moyens destinés à donner à ces habitants un cadre de vie correspondant à leurs attentes ; il nous appartiendra de veiller à adapter les conditions d'habitat aux spécificités de nos habitants (population vieillissante notamment, nouveaux services, adaptabilité des logements...).

Les grands axes stratégiques sur la qualité de service

Nous avons aussi la volonté de mieux satisfaire encore nos locataires, en travaillant les priorités qui découlent des enquêtes menées régulièrement sur leurs appréciations.

Amélioration de la gestion de la réclamation, entretien des logements, accueil...

Ces perspectives de croissance d'activité et d'amélioration de nos services ne peuvent s'appuyer que sur une situation financière stable pour notre organisme. Elles pourront être remises en fonction des évolutions législatives.

Proche des réalités locales de par la configuration de son patrimoine, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée inscrit son développement dans un esprit de partenariat avec les services de l'Etat et les collectivités. C'est la condition essentielle d'une intégration harmonieuse et pérenne du patrimoine et de ses habitants dans le tissu urbain.

I- POLITIQUE PATRIMONIALE

1.1 Etat des lieux

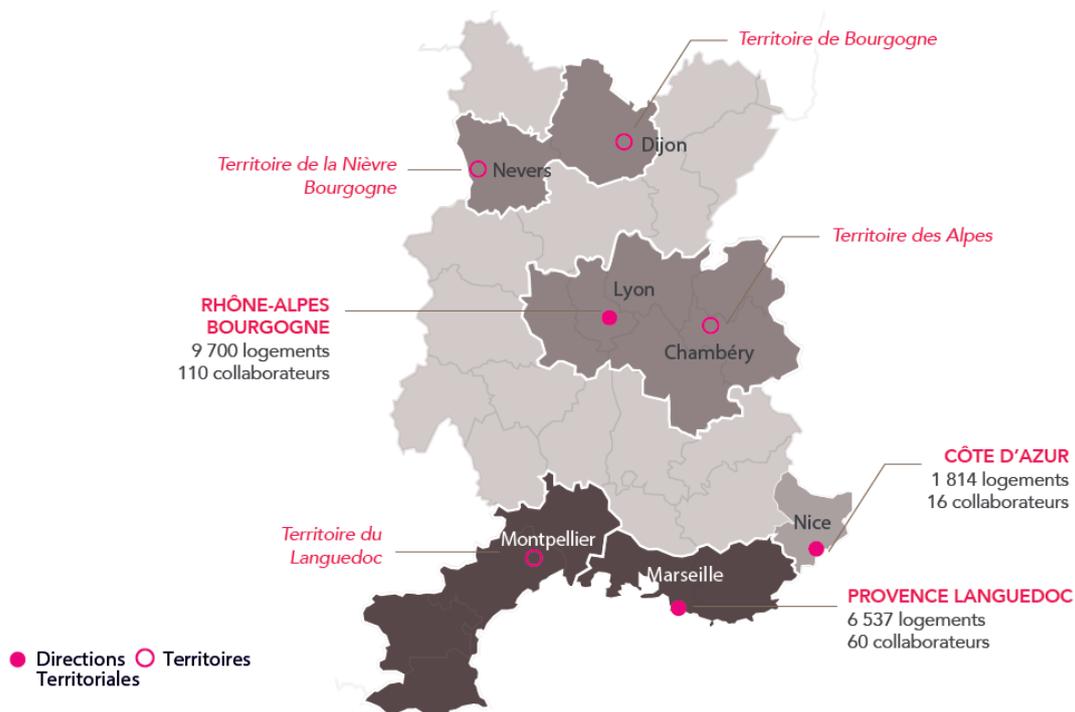
1-1-1 Description du parc

- Périmètre / implantations territoriales

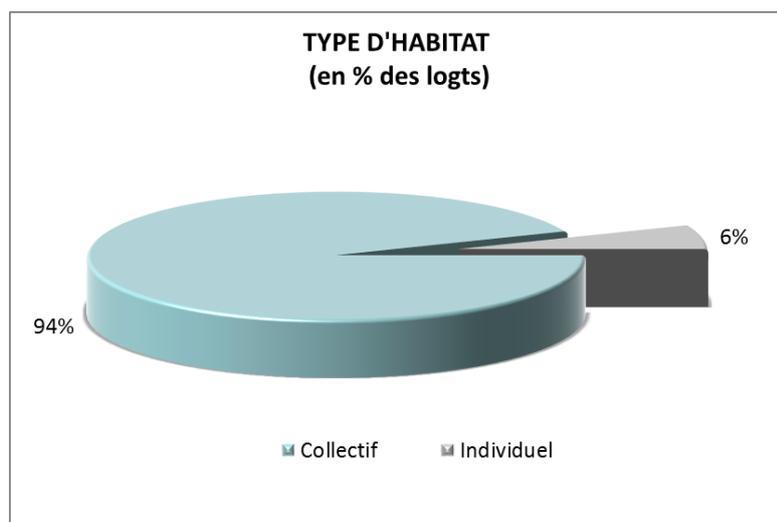
Le parc de logements d'I.C.F. Habitat Sud Est Méditerranée est composé de 17 771 logements pour 723 entités patrimoniales fin 2016 situés dans le Centre-Est, le Sud et le Sud-Est de la France.

TYPE D'HABITAT	Nb résid.	Nb logts	% logts
Collectif	619	16688	94%
Individuel	104	1083	6%
Mixte	0	0	0%
TOTAL	723	17 771	100%

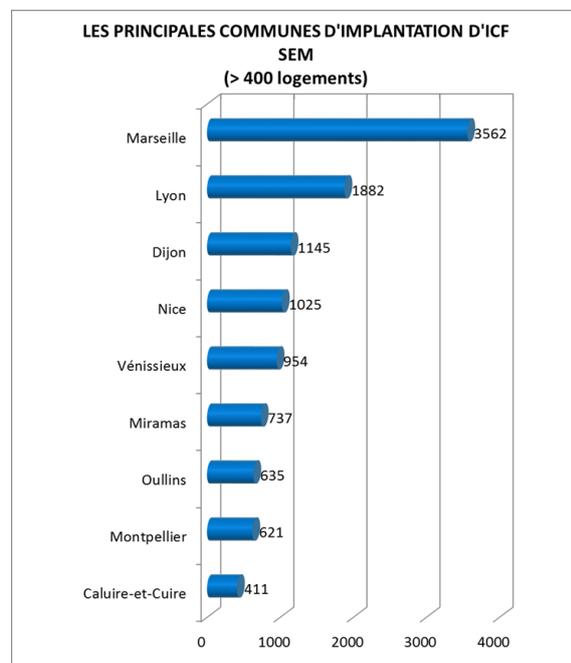
Ce patrimoine est réparti sur : 4 régions administratives : Bourgogne – Auvergne Rhône-Alpes – Provence-Alpes-Côte d’Azur – Languedoc-Roussillon et 42 EPCI.



Le parc est composé à 94% de logements collectifs (16 688 logements, 619 résidences) et 6% individuel (1 083 logements pour 102 ilots).



14% du patrimoine est situé en périmètre politique de la ville (QPV).



Une présence sur 110 communes de la région Sud Est Méditerranée, principalement à Marseille (3 562 logements, soit 20% du parc).

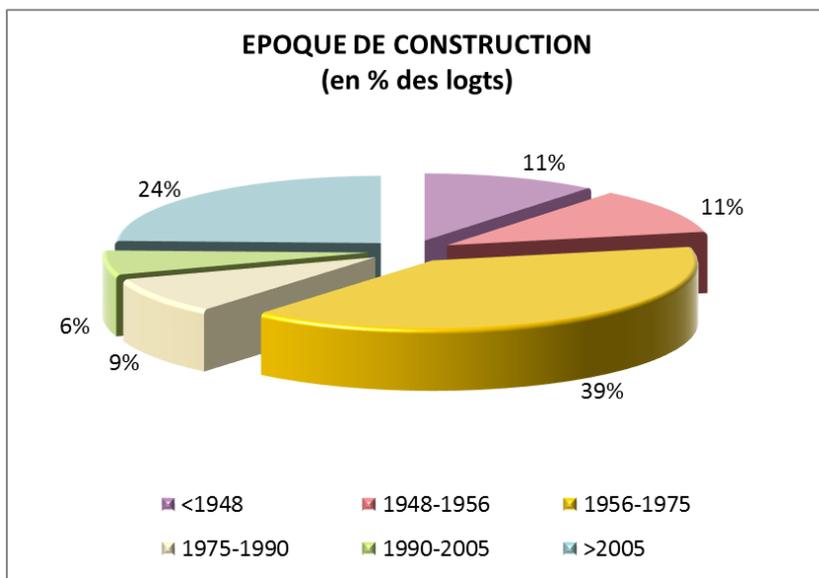
Au niveau des intercommunalité, ICF Sud Est Méditerranée est majoritairement implanté sur la Métropole de Lyon (28% du parc) ainsi que la Métropole d'Aix-Marseille-Provence (28% du parc).

Villes	PSP 2010	Évolution du nombre de logements	PSP 2016	Zonage 2015
MARSEILLE	2 976	686	3 662	A
NICE	700	343	1 043	A
Lyon Métro	4 948	308	5 256	A
AUBAGNE	31	156	187	A
DIJON	1 133	112	1 245	B1
Agglo Annemasse	49	107	156	A
LYON	1 929	103	2 032	A
BASSENS	12	90	102	B1
MONTPELLIER	539	82	621	A
Chambery	177	73	250	B1
OULLINS	729	64	793	A
MIRAMAS	709	28	737	A
CHAMONIX	40	23	63	B2
VENISSIEUX	1 185	-79	1 106	B1
Valence	257	-249	8	B2
Macon Chalon	290	-290	0	B2
Avignon agglo	350	-350	0	B1
Clemont Ferrand	540	-540	0	B1

Au de-là, le patrimoine se répartit sur 42 EPCI, dont 37 soumis à l'obligation d'attribution au 1er quartile (Cf. Annexe n°4 (EPCI 1ers quartiles)).

Les zones A et B1 représentent 15695 logements soit 85 % du Parc, dont 53% du parc en zone A et 32% du parc en zone B1.

- Principales caractéristiques : âge, financement, typologie :

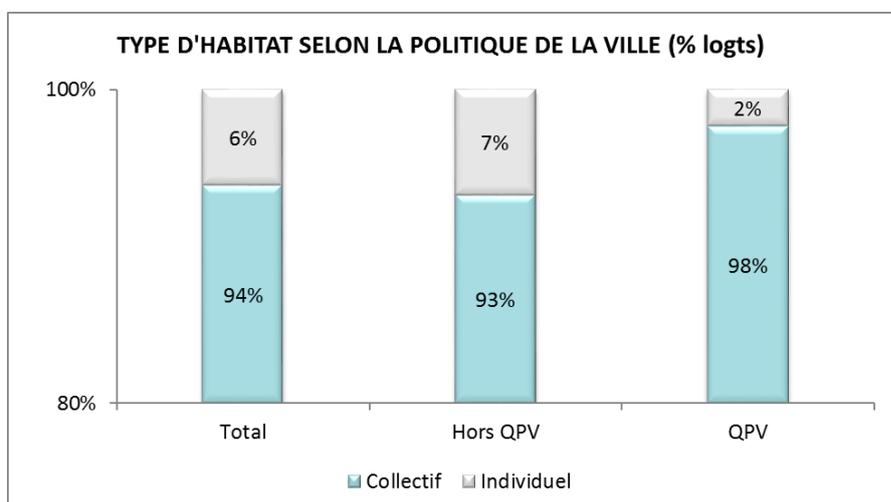
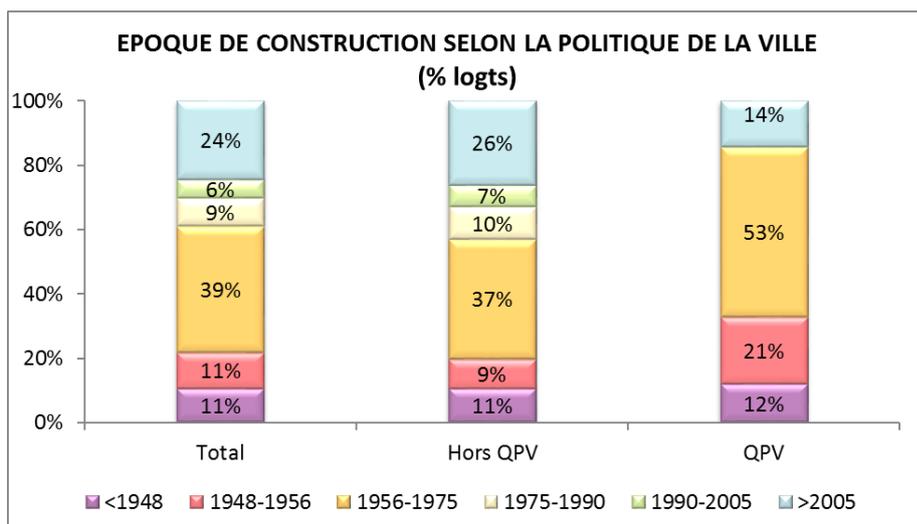


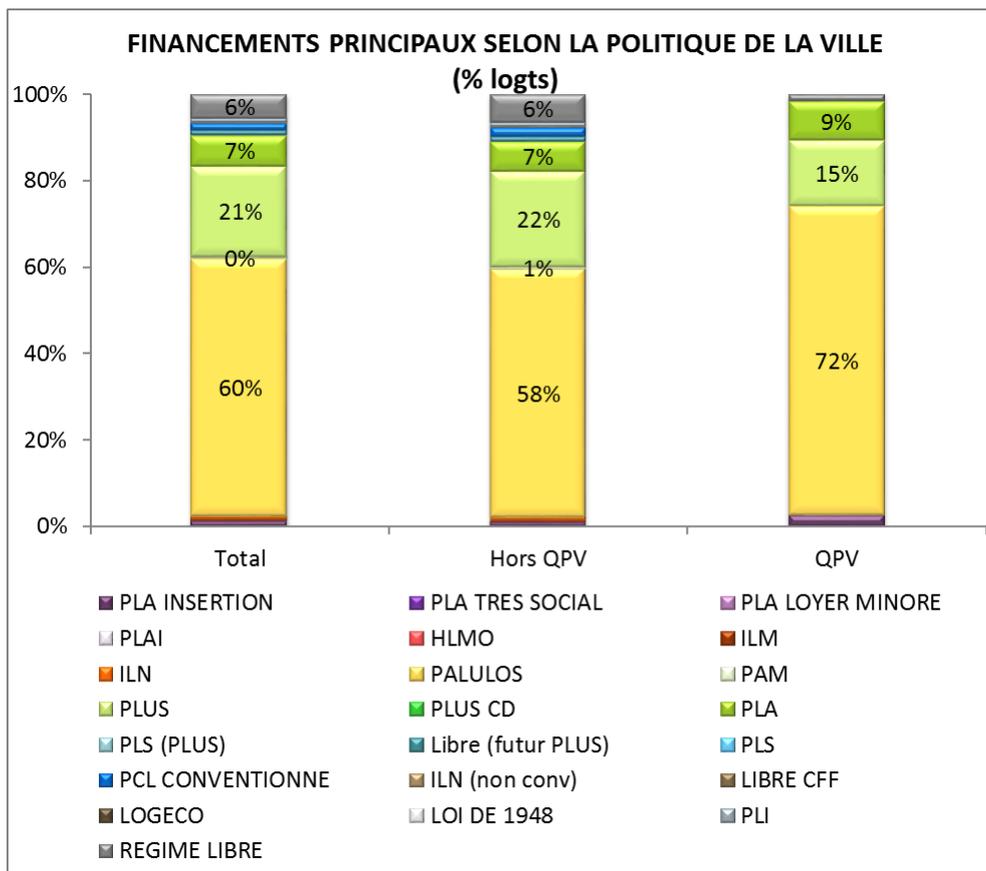
Un parc assez ancien : 61% construit avant 1975 dont 39% entre 1956 et 1975.

L'offre neuve est importante puisqu'elle constitue 24% du parc.

2 534 logements sont en périmètre Politique de la ville (QPV), soit 14% du parc.

Un patrimoine beaucoup plus ancien en QPV (près de 90% du patrimoine construit avant 1975) et essentiellement collectif.





En cohérence avec l'âge du patrimoine en QPV, la part de réhabilitation dans ce parc, par les PALULOS est plus conséquente.
Une proportion de PLUS, plus grande hors QPV qu'en QPV.

1-1-2 Bilan des actions écoulées sur la période de la première CUS.

De 2010 à 2016, ICF Sud-Est Méditerranée a intensifié ses efforts engagés les années précédentes en matière de production d'offre nouvelle de logements sociaux de qualité, afin d'offrir aux populations en général et aux cheminots en particulier, un panel d'offres à loyers maîtrisés, adaptées aux ressources de chacun.

Ce développement s'est essentiellement réalisé sur des secteurs tendus, situation rencontrée sur la plupart des départements et agglomérations situés sur le territoire de compétence d'ICF Sud-Est Méditerranée.

Il a permis de renforcer notre image de partenaire des collectivités territoriales, qui sont en attente de bâtiments à taille humaine complètement intégrés dans le tissu urbain.

Cette importante activité s'est caractérisée de la manière suivante :

Financement :

Au moment de la signature de la CUS 1, ICF Habitat Sud Est Méditerranée était engagée sur 23 départements. En conséquence des engagements avaient été pris sur chacun d'entre eux à l'exception de la Nièvre et de l'Ardèche ; départements pour lesquels il avait été acté une politique de stabilisation pour la Nièvre et un désengagement dans le cas de l'Ardèche. Parmi les 21 départements restants, des orientations nouvelles ont été validées par nos instances de directions depuis 2011 visant à se désengager de plusieurs territoires, afin de recentrer notre activité sur des zones à forte tension.

Ainsi la société ICF Habitat Sud Est Méditerranée s'est désengagée partiellement ou totalement des territoires suivants entre 2011 et 2016 : Ardèche, Aude, Doubs, Drôme, Saône et Loire, Puy-de Dôme, Jura et Vaucluse. Et en 2018, désengagement des territoires du Gard et de la Loire.

Si l'on exclut les départements desquels ICF Habitat Sud Est Méditerranée est désengagée ou en voie de l'être, le taux de réalisation du développement de l'offre vis-à-vis des engagements de la CUS 1 est supérieur à 80%, ce qui reste inférieur à notre engagement, mais qui traduit la difficulté de développement sur des secteurs tendus comme la Haute Savoie, les Alpes-Maritimes et le Var ou l'accès au foncier est complexe pour un bailleur social.

Ainsi l'on constate que la conjoncture des 3 premières années a été plus favorable et a permis de constituer un portefeuille en phase avec nos engagements sur les secteurs de développement de la société.

Depuis 2014, la conjoncture étant plus complexe, le respect des engagements a été plus difficile à tenir, les années 2014 et 2015 étant consolidées par 2 grosses opérations en Acquisition-Amélioration sur le département des Bouches du Rhône et du Rhône, de patrimoine libre non conventionné, ainsi que par des opérations de même type sur Nice.

Cumul 2011 / 2016 des décisions de financement				
Département	N° Département	Financements	Nombre de dossiers de financements déposés complets	total Dossiers déposés complets par département
Ain	01	PLAI	0	10
		PLUS	0	
		PLS	10	
Alpes Maritimes	06	PLAI	86	411
		PLUS	277	
		PLS	48	
Ardèche	07	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Aude	11	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Bouche du Rhône	13	PLAI	165	1123
		PLUS	561	
		PLS	397	
Côte d'Or	21	PLAI	53	219
		PLUS	132	
		PLS	34	
Drôme	26	PLAI	0	8
		PLUS	0	
		PLS	8	
Gard	30	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Hérault	34	PLAI	42	200
		PLUS	136	
		PLS	22	

Cumul 2011 / 2016 des décisions de financement				
Département	N° Département	Financements	Nombre de dossiers de financements déposés complets	total Dossiers déposés complets par département
Isère	38	PLAI	21	79
		PLUS	48	
		PLS	10	
Loire	42	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Nièvre	58	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Puy de Dôme	63	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Pyrénées Orientales	66	PLAI	9	42
		PLUS	27	
		PLS	6	
Rhône	69	PLAI	244	966
		PLUS	545	
		PLS	177	
Saône et Loire	71	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	

Cumul 2011 / 2016 des décisions de financement				
Département	N° Département	Financements	Nombre de dossiers de financements déposés complets	total Dossiers déposés complets par département
Savoie	73	PLAI	34	126
		PLUS	74	
		PLS	18	
Haute Savoie	74	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Var	83	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Vaucluse	84	PLAI	1	3
		PLUS	2	
		PLS	0	
Total		PLAI	655	
		PLUS	1802	
		PLS	730	
		Total	3187	3187

Mises en service en fonction du mode de financement :

Si l'on exclut les territoires de désengagement d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée, le taux de réalisation est porté à 85%.

La logique des modes de financement est globalement respectée avec un taux de réalisation proportionnellement plus important sur les PLAI, qui traduit l'inflexion des pouvoirs publics dans les politiques de financement des opérations plus forte pour les ménages les plus défavorisés sur la période 2011 – 2016, que lors de la signature de la CUS.

Le taux de réalisation des logements en PLS globalement très satisfaisant est fortement soutenu par nos opérations d'Acquisition Amélioration de logements libres qui, pour une grande partie, ont été conventionnés en PLS.

L'accès au foncier est une difficulté croissante, et les bons résultats de 2014 et de 2016 dopés par les opérations d'Acquisition Amélioration, masquent une difficulté importante pour les opérations de construction neuve.

Cumul 2011 /2016 Mises en service				
Département	N° Département	Financements	Nombre de logements mis en service sur 6 ans	total logements mis en service par département
Ain	01	PLAI	9	60
		PLUS	27	
		PLS	24	
Alpes Maritimes	06	PLAI	74	399
		PLUS	295	
		PLS	30	
Ardèche	07	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Aude	11	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Bouche du Rhône	13	PLAI	135	761
		PLUS	502	
		PLS	124	
Côte d'Or	21	PLAI	39	197
		PLUS	117	
		PLS	41	
Drôme	26	PLAI	0	8
		PLUS	0	
		PLS	8	
Gard	30	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Hérault	34	PLAI	34	197
		PLUS	134	
		PLS	29	
Isère	38	PLAI	18	89
		PLUS	56	
		PLS	15	

Cumul 2011 /2016 Mises en service				
Département	N° Département	Financements	Nombre de logements mis en service sur 6 ans	total logements mis en service par département
Loire	42	PLAI	15	132
		PLUS	117	
		PLS	0	
Nièvre	58	PLAI	4	31
		PLUS	20	
		PLS	7	
Puy de Dôme	63	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Pyrénées Orientales	66	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Rhône	69	PLAI	154	910
		PLUS	593	
		PLS	163	
Saône et Loire	71	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Savoie	73	PLAI	52	213
		PLUS	129	
		PLS	32	

Cumul 2011 /2016 Mises en service				
Département	N° Département	Financements	Nombre de logements mis en service sur 6 ans	total logements mis en service par département
Haute Savoie	74	PLAI	25	194
		PLUS	124	
		PLS	45	
Var	83	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Vaucluse	84	PLAI	0	0
		PLUS	0	
		PLS	0	
Total		PLAI	559	
		PLUS	2114	
		PLS	518	
		Total	3191	3191

Entretien du patrimoine

Dans le cadre de nos orientations stratégiques redéfinies depuis 2011, notre politique d'investissement dans la réhabilitation et le remplacement des composants ont été revues à la hausse sur les territoires de stabilisation comme La Nièvre, la Côte d'Or, la Savoie, les Pyrénées Orientales et l'Isère avec des taux de réalisation variant entre 88% et 100% vis-à-vis des engagements de la CUS 1.

Sur les territoires de désengagement, notre politique visait à un entretien permettant de valoriser le bien lors des ventes et de maintenir la satisfaction de nos locataires avec des taux de réalisation intermédiaire, biaisé par l'impact d'une vente en cours de période (exemples : Drôme 125%, vente en 2014 - Puy de Dôme 17%, vente en 2013- Saône et Loire 10%, vente en 2012).

Sur les secteurs tendus, notre politique d'investissement a été différenciée compte tenu des conditions suivantes :

- Rhône – taux de réalisation de 44% : politique de vente soutenue avec la cession de 837 logements et la mise en place de plusieurs études de renouvellement patrimoniaux sur nos grands ensembles, visant à favoriser des opérations de démolition reconstruction : en secteur NPNRU : site de Vénissieux Minguettes pour un ensemble de 280 logements – mais également sur des secteurs hors zone QPV : secteur de Suchet Lyon 2 (Projet Lyon Confluence) (80 logements), Saint Germain au mont D'or : 140 logements, Oullins Jacquard 52 logements.
- Bouche du Rhône – taux de réalisation de 128% : le besoin de réhabilitation sur la période était fort et les projets de renouvellement urbain sur notre patrimoine sont en décalage par rapport au Rhône, mais sont en cours de lancement d'étude sur nos grands ensembles en zone QPV et hors QPV pour les années à venir.

Vente

Afin d'accompagner la politique de développement volontaire d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée, et en cohérence avec notre politique de recentrage patrimoniale, la société a réalisé un nombre important de ventes en bloc sur la période de 2008 à 2016.

Ainsi 3267 logements ont été vendus sur la période avec un désengagement total des territoires suivants :

- 25- le Doubs
- 39 – Le Jura
- 71 – La Saône et Loire
- 84 – Le Vaucluse
- 05- les Alpes de Hautes Provence
- 11 – L'Aude
- 63 – Le Puy de Dôme
- 15 – Le Cantal

Ainsi qu'un désengagement quasi-total, où seul du patrimoine aujourd'hui orienté à la vente aux occupants est maintenu.

- 01 – L'Ain
- 26 – La Drôme
- 07 – L'Ardèche

Ces résultats ont été complétés en 2017 et 2018 par le désengagement partiel de la Loire et du Gard.

Parallèlement à notre politique de désengagement, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a structuré son organisation afin de mettre en place un service de vente aux occupants en s'appuyant notamment sur la filiale de la Holding Transactif Immobilier (Filiale du Groupe ICF Habitat). Ainsi 97 logements ont été vendus sur la période 2010 – 2016, dont 60% à des locataires occupants. Actuellement le portefeuille du patrimoine orienté à la vente aux occupants est de 628 logements sur la période de la présente CUS, avec une perspective de mise en vente de 50 logements par an.

1.2 Orientations stratégiques et plans d'actions

ICF Sud Est Méditerranée s'est doté dès 2003 d'un plan stratégique de patrimoine afin de clarifier ses objectifs de développement, d'investissement et de gestion au regard de ses partenaires.

Ce Plan stratégique de patrimoine est annuellement actualisé et révisé pour intégrer les évolutions du patrimoine.

Ce plan a été présenté et approuvé par le directoire de la société dans sa séance du 10 octobre 2017, et présenté en conseil de surveillance du 17 octobre 2017.

C'est sur ce Plan stratégique de patrimoine préalable à son élaboration qu'est fondée la présente convention d'utilité sociale qui :

- Tient compte de l'évolution du patrimoine (travaux, réhabilitations, ventes, achats...)
- Intègre les nouveaux enjeux patrimoniaux (accessibilité, amiante, performance énergétique et développement durable...) et les nouveaux modes de gouvernance des EPCI.

1-2-1 : Méthodologie d'actualisation du PSP

Le plan stratégique de patrimoine est le document de référence de la politique patrimoniale de l'organisme. C'est en outre le document obligatoire que chaque organisme HLM doit être en mesure de présenter aux autorités de tutelle.

Il comprend traditionnellement trois grands volets.

- Le diagnostic patrimonial,
- La définition des orientations patrimoniales de l'organisme à 10 ans, globalement et pour chaque résidence,

- Un volet spécifique qui définit la politique de développement de l'organisme.

Le projet s'est décomposé comme suit :

- Réalisation du diagnostic patrimonial comprenant :
 - la collecte et l'intégration des données
 - l'intégration du diagnostic de performance énergétique
 - réalisation et intégration du diagnostic accessibilité
- Segmentation du patrimoine
- Synthèse du diagnostic et des enjeux stratégiques
- Définition des orientations et plans d'actions
- Synthèse des orientations

Le volet « Diagnostic » du PSP est fondé sur une analyse du parc suivant plusieurs axes : Marché, attractivité (qui inclut les critères cotés dans le cadre du classement par niveau de service rendu), besoins techniques, potentiel économique... Il s'agit de dégager des profils de patrimoines ayant des enjeux homogènes, afin de guider les arbitrages ultérieurs. Les résultats de cette analyse multicritères sont croisés entre eux afin de dégager une segmentation du patrimoine. Segmenter, c'est regrouper les résidences par familles qui présentent des caractéristiques, des niveaux de risque et des enjeux homogènes, en termes de gestion, d'investissement...

Les grands axes d'analyse retenus dans le cadre du diagnostic :

- L'ATTRACTIVITE DE LA RESIDENCE ET DE SON ENVIRONNEMENT

Des nombreux critères permettant un diagnostic patrimonial ont été pris en compte et ont été utilisés pour réaliser le classement en gammes de qualité présentés ci-après.

- LA QUALITE TECHNIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Objectif : analyser l'état technique et les besoins de travaux, la performance énergétique et l'accessibilité des résidences.

Critères évalués :

- Les besoins de travaux sur le parc par type d'interventions et intégrant les enjeux du développement durable et les enjeux en termes d'accessibilité du patrimoine
- Le chiffrage de ces besoins

- LA SITUATION FINANCIERE

Objectif : définir les enjeux financiers et les marges de manœuvre financière des organismes

Critères évalués :

- Autofinancement
- Valeur nette comptable
- Résultat opérationnel
- Taxe foncière

1-2-2 : Principaux résultats du diagnostic stratégique : les enjeux

Enjeux croisés conception/localisation

Quatre grandes familles se dégagent selon la qualité urbaine et la conception du produit :

Famille patrimoine	Nb logements en 2016	% logements en 2016
Bon produit-Bien situé	9 250	50,12%
	6985 (2010)	En 2010 - 41,00%
Bon produit-Mal situé	1 820	9,86%
	2184 (2010)	En 2010 - 13,00%
Produit fragile-Bien situé	5 352	29,00%
	5570 (2010)	En 2010 - 33,00%
Produit fragile-Mal situé	2 033	11,02%
	2100 (2010)	En 2010 - 12,00%

- Les bons produits avec une situation favorable : 50% du parc.

Les enjeux : Gérer, maintenir l'existant.

- Les bons produits avec une situation défavorable : 10% du parc.

Les enjeux : Veiller à conserver, voire renforcer l'attractivité de ces résidences en termes de qualité d'entretien et de conception.

Des enjeux urbains qui peuvent impliquer la collectivité :

- Les produits fragiles avec une situation favorable : 29% du parc.

Les enjeux : Selon l'ampleur et la nature des difficultés sur ces produits, des enjeux de rénovation, de requalification ou de renouvellement.

- Les produits fragiles avec une situation défavorable : 11% du parc.

Les enjeux : Selon les cas la rénovation, la requalification ou le renouvellement et même le désengagement.

Ce sont les résidences qui concentrent les enjeux les plus lourds pour l'organisme

Les enjeux produits : conception/état

Une analyse croisée de l'état et de la conception du produit permet d'affiner l'analyse des enjeux en termes de produit :

- Bon produit en bon état : 54 % des logements.

Des produits bien conçus et en bon état qui ne présentent pas d'enjeu majeur.

- Enjeu d'entretien : 6% des logements.

De bons produits défraîchis qui présentent essentiellement des enjeux de remise en état.

- Risque de déqualification : 28% des logements.

Des produits en bon état mais de conception médiocre présentant surtout des enjeux d'amélioration patrimoniale.

- Risque d'obsolescence : 12 % des logements.

Des résidences de conception et d'état moyens voire mauvais, et qui peuvent présenter des enjeux de renouvellement.

	Mauvaise conception	Conception moyenne	Bonne conception	Très Bonne conception
Très Bon état	5 249		9 879	
Bon état	2 136		1 191	
État moyen				
État faible				

Risque Déqualification	Risque non avérés
Risque d'Obsolescence	Enjeux d'entretien

1-2-3 : Orientations patrimoniales et scénario validés

Les analyses et les arbitrages des résultats de ce plan se font autour des stratégies d'orientation possibles suivantes :

- Maintenance courante
- Plan d'entretien (application plane de travaux)
- Amélioration
- Projet urbain
- Vente en bloc et aux occupants

Les analyses croisées des enjeux, d'état de localisation, de conception, complété par le plan de recentrage patrimonial ont permis de dégager les scénarios suivants, traduit ici en fonction du risque identifié.

Risques	Orientations Sur 10 ans	nobre logt*	Très Attractifs & Attractifs
Risque d'Obsolescence = État Moyen & Faible + Conception Moyenne & Mauvaise	Gestion	279	879
	Amélioration	175	
	Projets urbains	1 116	401
	Cessions	566	
Risque de Déqualification = État Très Bon & Bon + Conception Moyenne & Mauvaise	Gestion	2 032	3 916
	Amélioration	879	
	Projets urbains	1 726	252
	Cessions	612	
Enjeu Entretien = État Moyen & Faible + Conception Très Bonne & Bonne	Gestion	175	754
	Amélioration	480	
	Projets urbains	443	83
	Cessions	93	
Pas de Risque avéré = État Très Bon & Bon + Conception Très Bonne & Bonne	Gestion	7 563	7 746
	Amélioration	428	
	Projets urbains	1 141	667
	Cessions	747	

* l'analyse du PSP se fait sur une période de 10 ans – les chiffres indiqués correspondent à cette période – Les engagements CUS sont pris sur une période de 6 ans.

1-2-4 : Impact du PSP sur la Qualification de l'état du service rendu au sens de la CUS

L'évaluation de la qualité de service rendu tel que définie dans les CUS, sont une extraction des critères d'analyse du patrimoine dans le PSP.

Pour la CUS les 16 critères d'évaluation retenus sont :

- 4 critères pour l'environnement urbain
- 6 critères pour la conception
- 6 critères pour l'état

Axe Urbain	
	Pondération
Qualité de la localisation et de la desserte du quartier	0,2
L'offre de services publics et offre commerciale	0,2
La qualité de l'environnement du quartier	0,2
Attractivité du quartier	0,4

Axe Produit	
	Pondération
Les abords et espaces extérieurs	0,1
Le stationnement	0,1
La conception du bâti	0,2
Les parties communes	0,2
Efficacité énergétique	0,15
Les logements	0,25

Axe Etat	
	Pondération
Les espaces extérieurs	0,15
Le bâti	0,2
Les parties communes	0,2
Les équipements techniques collectifs	0,15
Les logements	0,2
Equipements de sécurité	0,1

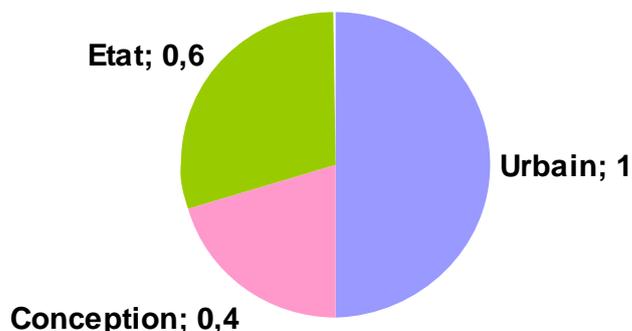
En complément, le PSP retient des critères liés à :

- La commercialité,
- Le fonctionnement social.

Critères nécessaires pour définir des actions patrimoniales et des actions complémentaires de gestion sociale et locative.

La pondération des rubriques est la suivante :

Pondération des rubriques



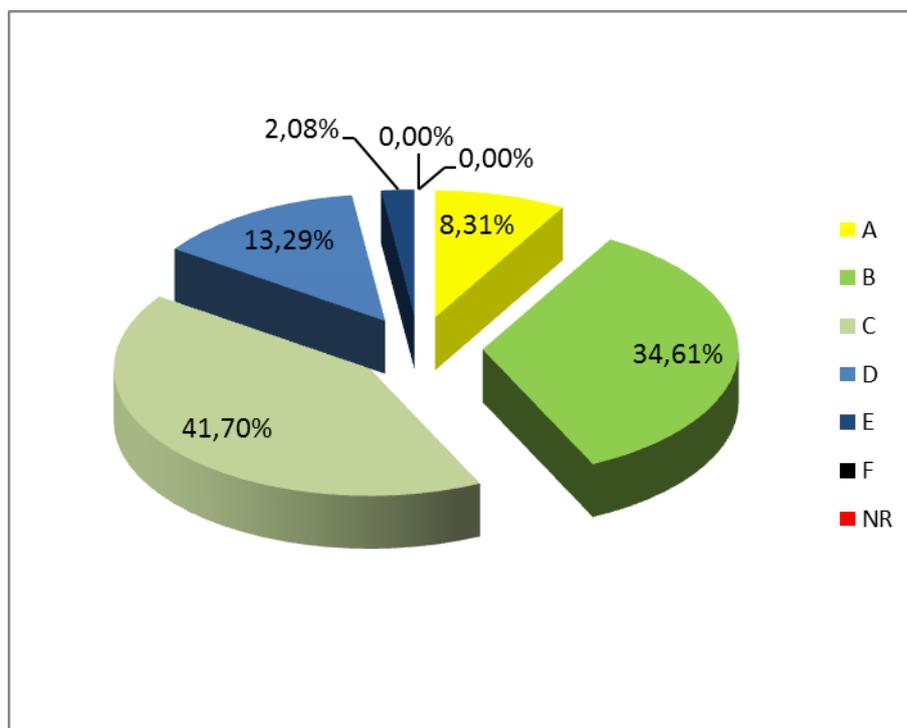
La note globale « qualité du service rendu » ainsi obtenue sert à la classification du patrimoine en 6 gammes de qualité, selon un barème défini comme suit :

Gammes	Définition	Note globale comprise entre
A	Très bonne qualité de service rendu	[3,5 à 4 [
B	Bonne qualité de service rendu	[3 à 3,5 [
C	Assez bonne qualité de service rendu	[2,5 à 3 [
D	Assez faible qualité de service rendu	[2 à 2,5 [
E	Faible qualité de service rendu	[1,5 à 2 [
F	Très faible qualité de service rendu	[1 à 1,5 [

Les grilles de cotation sont présentées en annexe n°5 (grille qualité).

Le périmètre d'étude du Conventionnement d'Utilité Sociale d'ICF Sud Est Méditerranée couvre un total de 16 839 logements sur 490 résidences
Le classement en gammes de qualité de service rendu, selon la méthode énoncée plus haut, répartit le patrimoine de Sud Est Méditerranée en 6 gammes de qualité :

Classement du patrimoine par gamme qualité

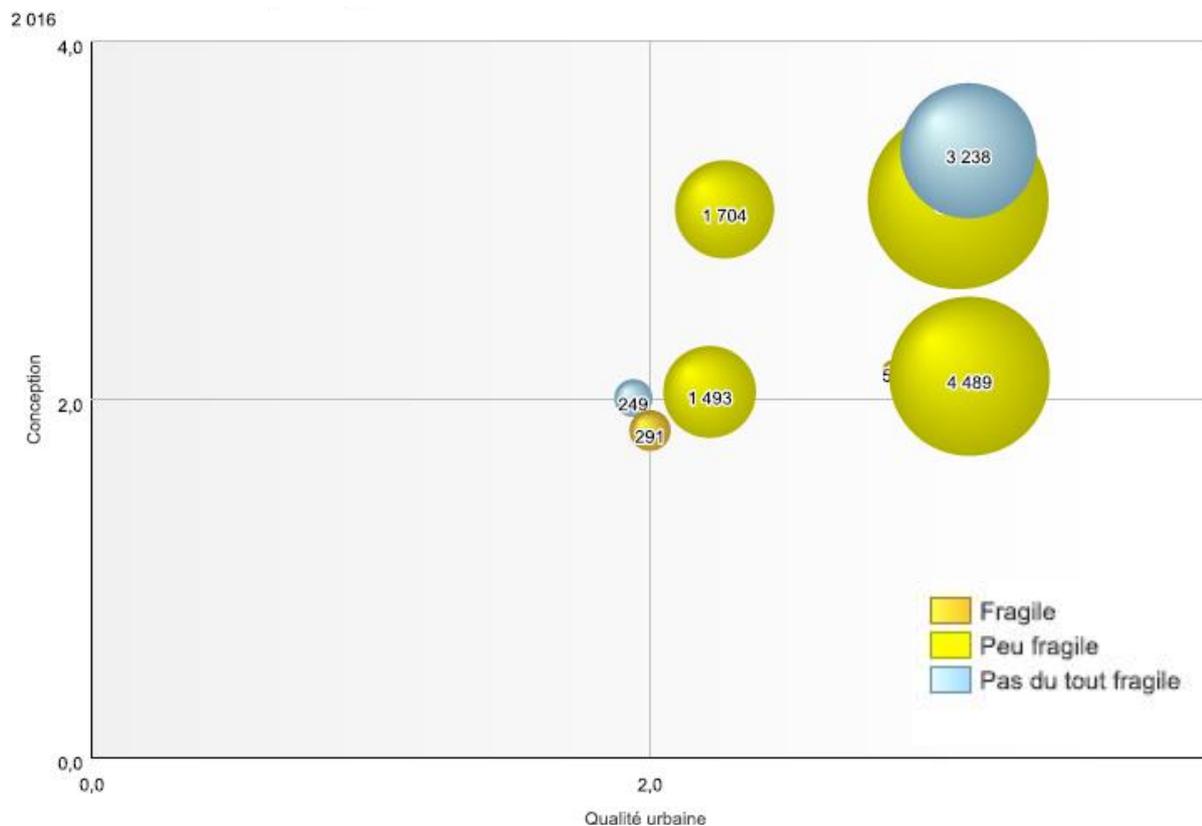


7 922 logements (42,92%) du Parc en classe A et B
7 696 logements (41,70%) du Parc en classe C

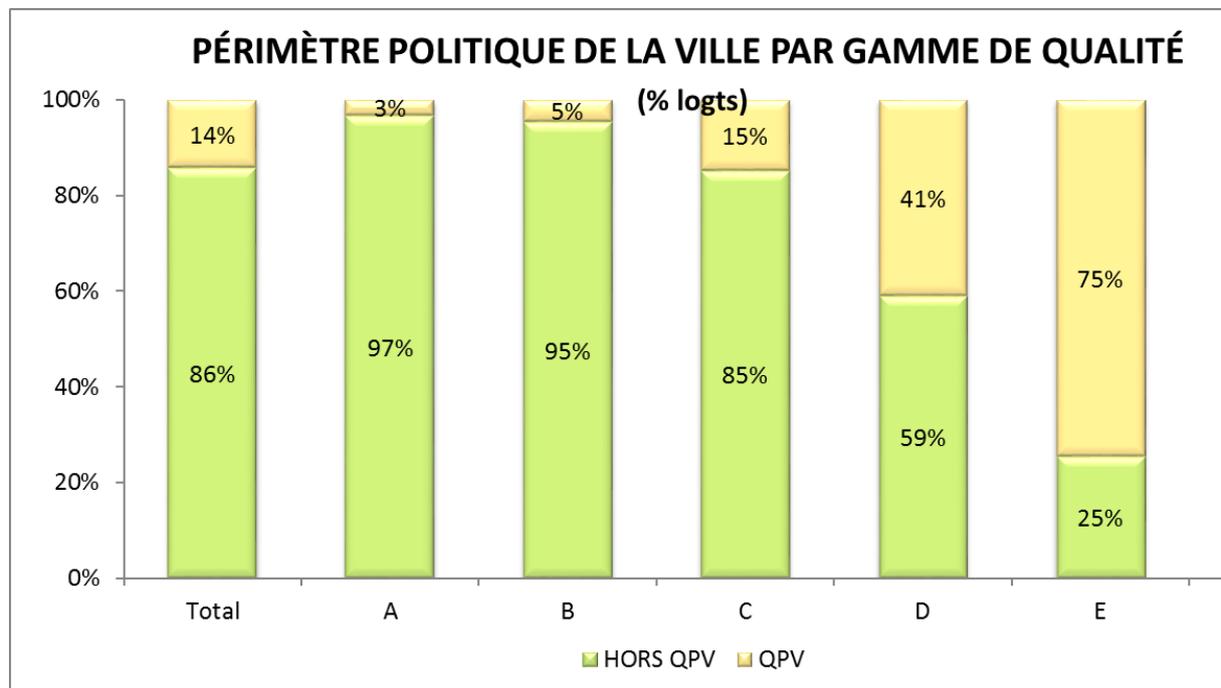
L'analyse de ce classement permet de constater que dans l'ensemble l'attractivité du patrimoine d'ICF Sud Est Méditerranée est plutôt satisfaisante avec plus de 84% des logements classés dans les gammes de qualité A, B, ou C (41,7% étant dans la gamme C, 34,6% en gamme B et 8% en gamme A). La gamme F n'est plus représentée et seulement 129 logements sont classés en gamme E, dont 96 sont sur un site QPV de Marseille dans un contexte urbain peu favorable.

A l'inverse, 43% est classé dans les gammes A ou B (près de 8000 logements) ; c'est dans ces gammes que l'on retrouve les immeubles les plus récents qui cumulent les avantages d'un environnement urbain favorable mais aussi d'une bonne conception architecturale, de bonnes performances énergétiques et d'un état d'entretien très satisfaisant.

Cartographie des enjeux patrimoniaux
 Croisement des axes Qualité urbaine x Conception du produit x
 Fonctionnement résidentiel



Analyse du service rendu en zone QPV et hors QPV



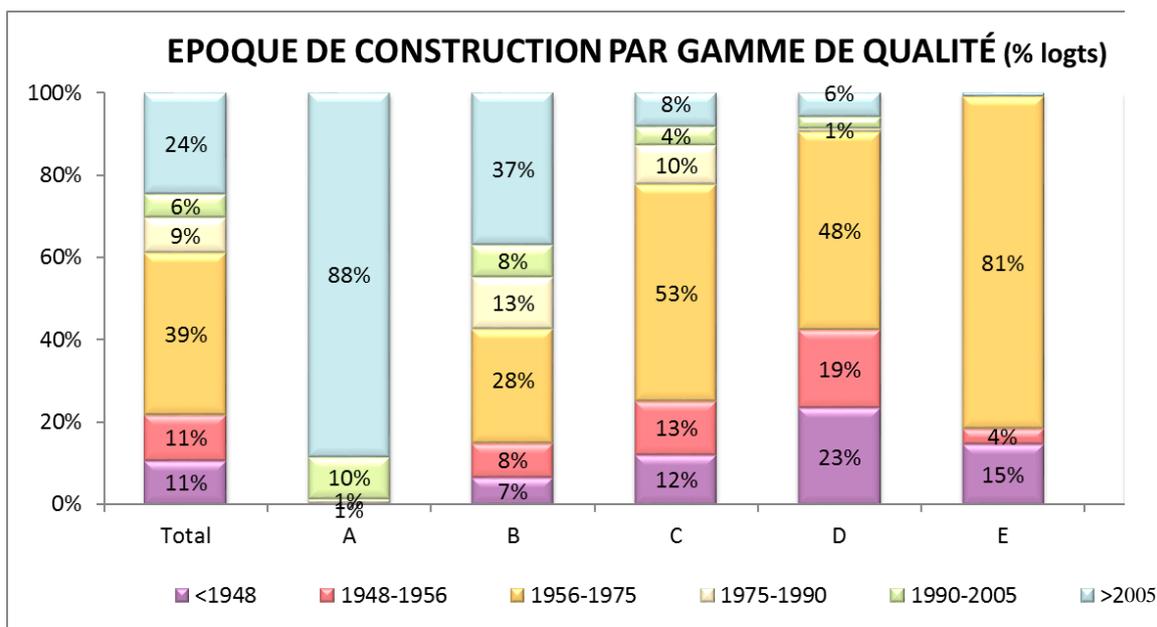
14% du parc est en QPV. On constate assez logiquement que la note de qualité urbaine pénalise fortement les résidences en zone QPV à hauteur de 20% de la note, ainsi plus la gamme de qualité baisse, plus la proportion de logement en zone QPV augmente.

Analyse du service rendu au regard des caractéristiques du parc (date de construction, financement...)

Epoque de Construction

Assez logiquement, le patrimoine ancien est surreprésenté dans les gammes les moins attractives, 88% du patrimoine en gamme A date d'après 2005, contre 6% en gamme D. 28% du patrimoine en gamme B construit entre 1956-1975, contre 81% en gamme E.

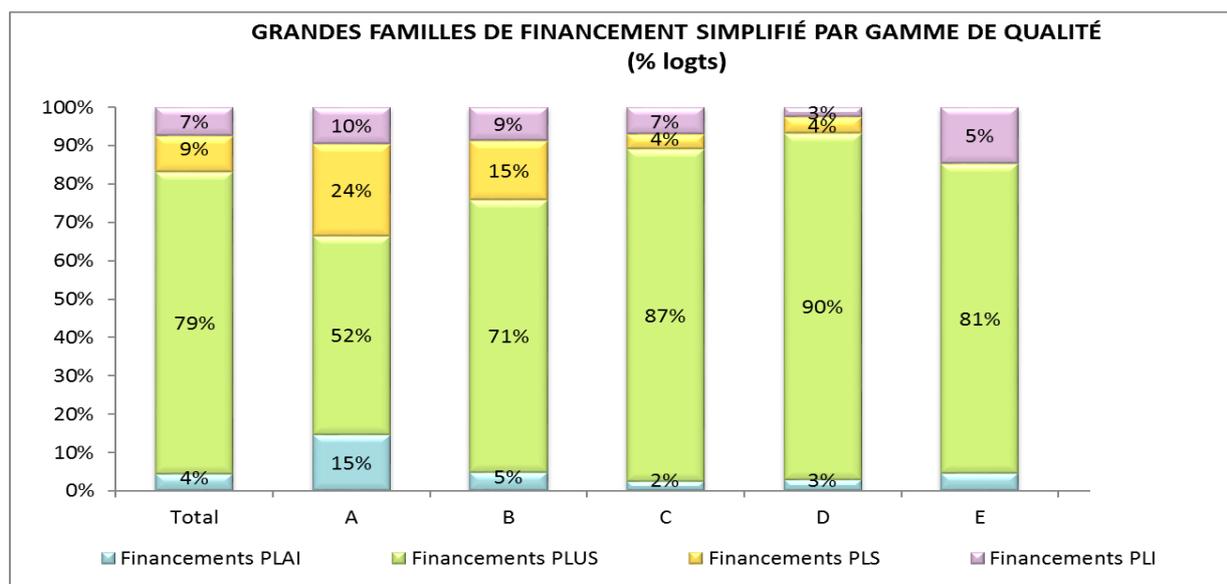
Le patrimoine ayant moins de 10 ans se répartit surtout dans la gamme A et B. 88% de la gamme A, 37% dans la gamme B, et seulement 6% en gamme D.



Financement

En lien avec l'âge du patrimoine, 60% du parc a bénéficié d'un financement PALULOS, suite à une réhabilitation dans les années 85 à 95. Ainsi moins les gammes sont attractives, plus Les PALULOS sont surreprésentées.

La politique de financement des logements sont construits depuis 10 ans se retrouve assez clairement dans les gammes de qualité A et B qui concentre la majorité du patrimoine récent (87% de la gamme A et 71% de la gamme B). Ainsi dans la gamme A, 52% du parc est financé en PLUS, 15% en PLAI et 24% en PLS.



1.3. Plans d'actions et orientations

1-3-1 : Les interventions sur le parc existant

Les grands axes de la politique patrimoniale :

1-3-1.1 : Etat des lieux en 2016

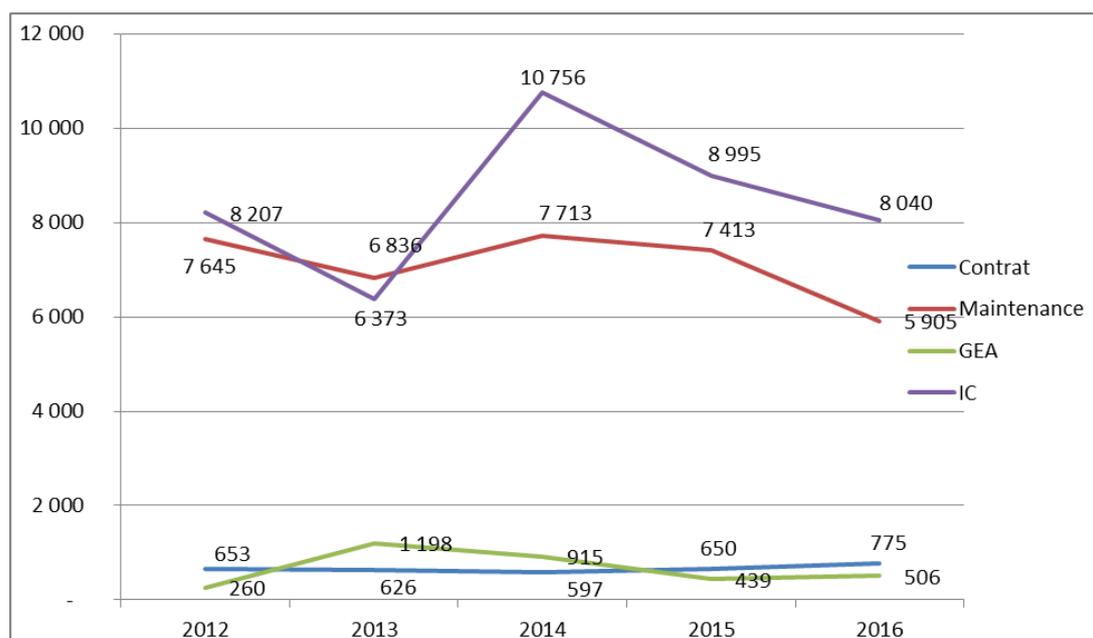
Les travaux de maintenance et d'entretien

ICF Sud-Est Méditerranée poursuit ses efforts de maintenance commencés la durée de la première CUS.

Graphique : Etat des dépenses de maintenance IC et GEA sur la période de 2012 à 2016

K€	2012	2013	2014	2015	2016
Contrat	653	626	597	650	775
Maintenance	7 645	6 836	7 713	7 413	5 905
GEA	260	1 198	915	439	506
IC	8 207	6 373	10 756	8 995	8 040

Etat des dépenses de maintenance IC et GEA sur la période de 2012 à 2016



Les Réhabilitations

Sur la période de la première CUS, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a engagé de nombreuses réhabilitations dans le cadre d'opérations d'Acquisition Amélioration ainsi qu'un programme conséquent sur le patrimoine existant.

Ainsi entre 2012 et 2016, 380 logements ont fait l'objet de travaux d'amélioration dans le cadre d'Acquisition Amélioration et 290 logements sur le patrimoine existant.

La politique énergétique et le renouvellement urbain

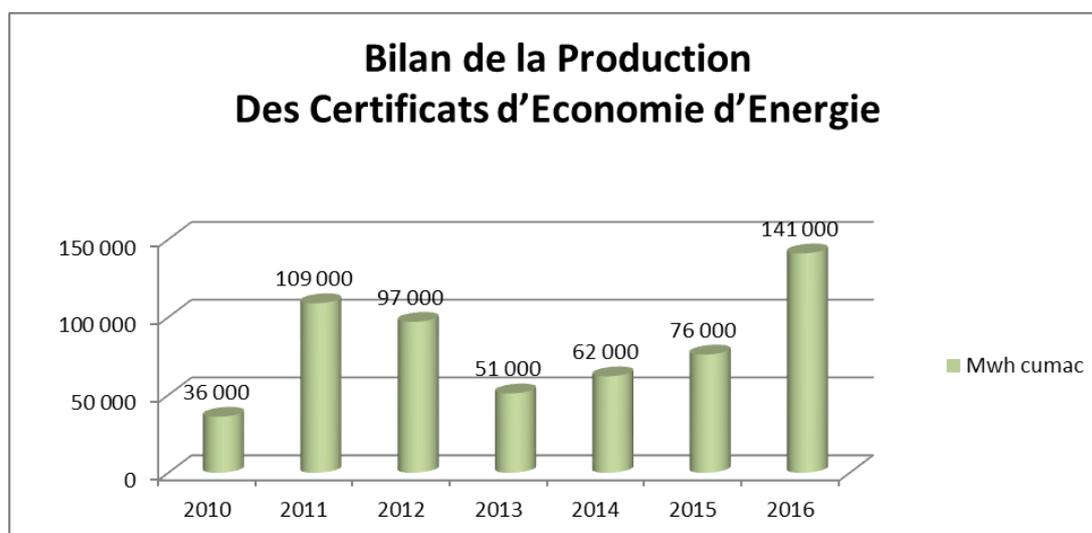
Sur la période de la première CUS, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a mis en place un schéma directeur énergie qui s'appuie sur la base des diagnostics de performance énergétique qui seront remis à jour à compter de 2018 (CF. Annexe n°6- Schéma directeur Energie).

Durant la période, une part de nos engagements étaient pris sur du patrimoine qui a finalement été orienté à la vente, comme à Bourg-en-Bresse, Culoz, Gerzat, Portes-Lès-Valence, Loire (500 logements/17 000).

Par ailleurs, le plan de requalification du patrimoine mené pendant la période sur 300 logements initialement concernés par un programme de réhabilitation énergétique, seront finalement orientés vers une politique de renouvellement urbain comme Saint-Germain-au-Mont-d'Or (69), Oullins Jacquard (69), ce qui représente plus de 50% de l'objectif initial.

Par conséquent, le taux de réalisation sur le patrimoine restant est au final de 50%.

Dans le même cadre l'ensemble des travaux d'amélioration énergétiques visant des composants diffus du patrimoine a été particulièrement active, notamment à travers le dispositif CEE et le contrat cadre établi entre ICF Habitat et EDF.



Analyse de l'origine des CEE validés durant l'exercice :

Nature des travaux	Gwh
Constructions neuves	40
Réhabilitations	76
Chaufferies	189
Chaudières individuelles	103
ITE	40
Isolation des combles	17
Fenêtres	11
isolation terrasses	29
Systèmes hydro-économiques	69

Les travaux d'investissements sur les économies d'énergie ont engendrés les dégrèvements de taxes foncières suivantes, ce qui représente environ 25 pourcent du montant de la dépense engagée.

Années	Nature des dégrèvements associés aux travaux d'économies d'énergie du patrimoine existant	Montant du dégrèvement
2015	Travaux d'économies d'énergie	239.578 €
2016	Travaux d'économies d'énergie	309.035 €

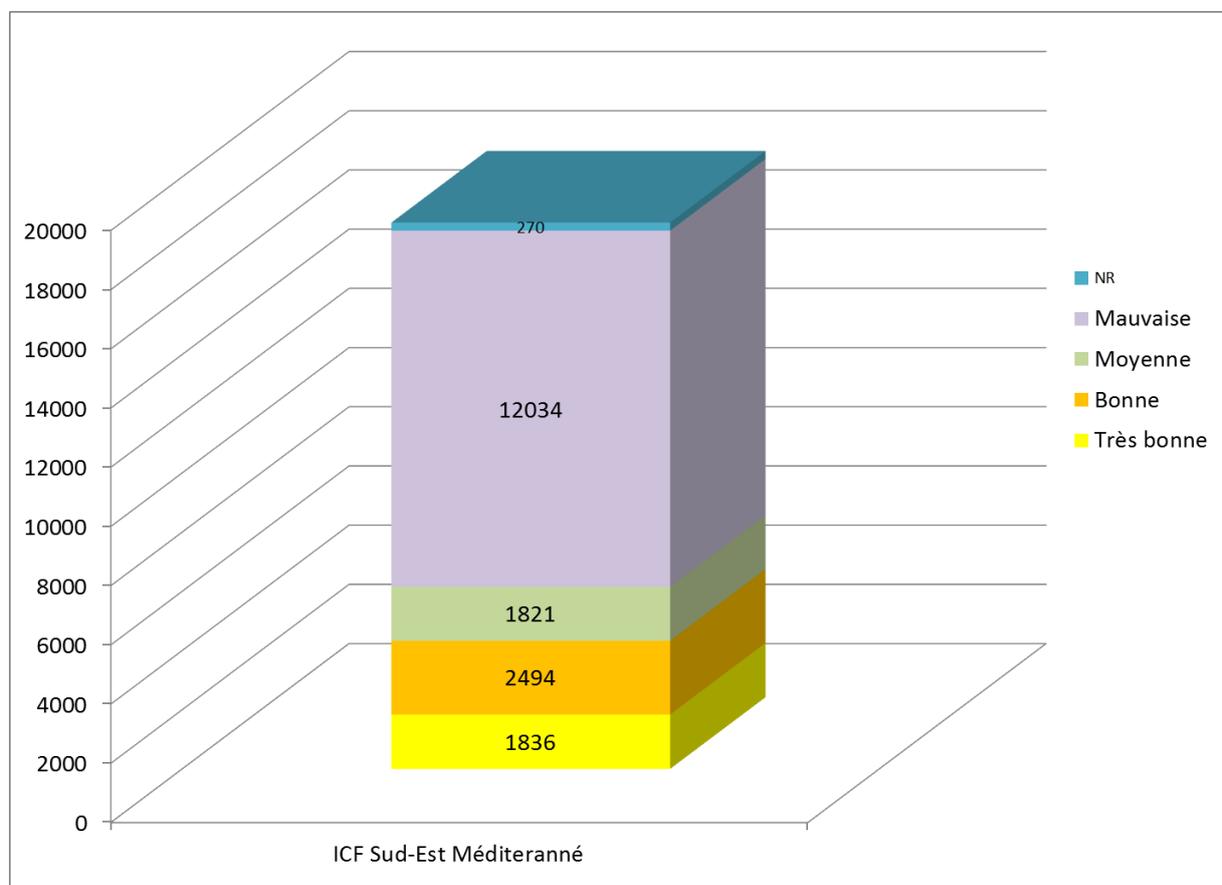
L'Accessibilité et l'adaptation du parc

Sur la période, la société a mené des actions en direction des locataires âgés et en situation de handicap. Un réseau de Référents accessibilité a permis d'accompagner cette politique et d'améliorer notablement l'accessibilité dans le parc existant.

Le montant des dépenses engagées sur la période 2012 – 2016 est le suivant :

Années	Nature des dégrèvements associés aux travaux de mise en accessibilité du patrimoine existant	Montant du dégrèvement
2015	Adaptation PMR	129.750 €
2016	Adaptation PMR	125.159 €

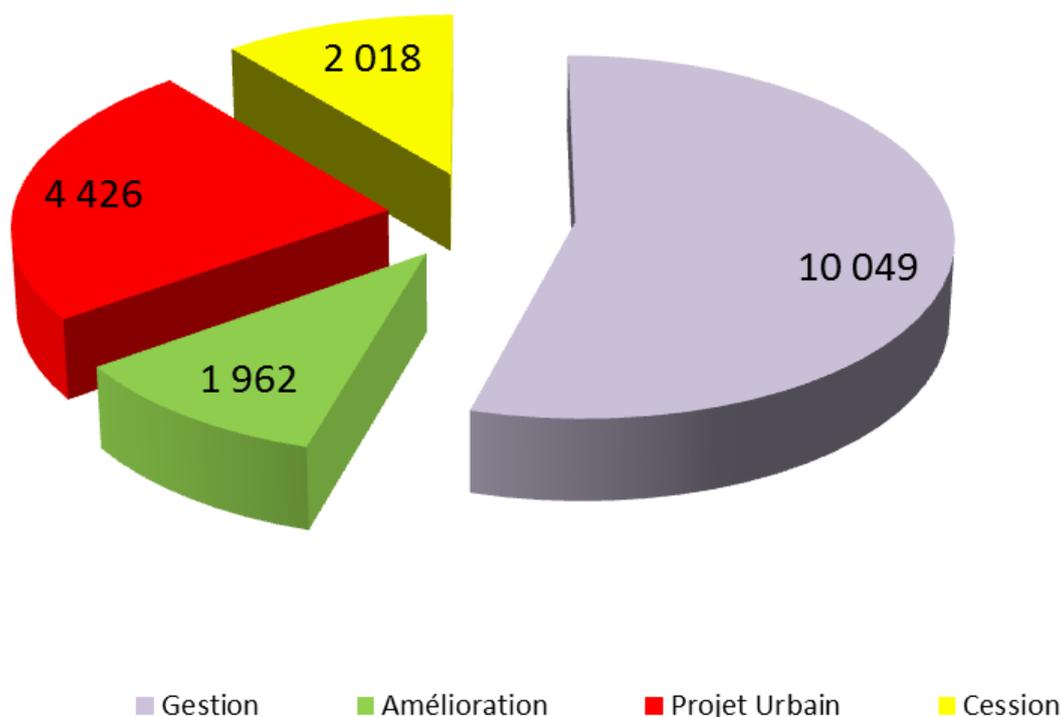
Etat du parc en janvier 2017 Critère accessibilité PSP



1-3-1.2 Engagements Maintenance et réhabilitations sur la CUS 2019 - 2024

Les orientations issues du PSP définissent en volume les stratégies de gestion suivantes pour la période 2018 – 2028.

DÉTAIL PAR ORIENTATIONS				
Orientations	Nb logements	% logements	Nb résidences	% résidences
Gestion	10 049	54,45%	318	65,03%
	8089 (2010)	48% (2010)	278	57,44%
Amélioration	1 962	10,63%	42	8,59%
	4341 (2010)	26% (2010)	85	17,56%
Projet Urbain	4 426	23,98%	56	11,45%
	1767 (2010)	10% (2010)	39	8,06%
Cession	2 018	10,93%	73	14,93%
	2426 (2010)	14% (2010)	82	16,94%



Les travaux de maintenance et d'entretien

65% du parc, ICF SEM est donc orienté vers une politique de maintenance et de renouvellement des composants de ses bâtiments par la mise en œuvre d'un budget de maintenance conséquent ; en intervenant plus particulièrement sur les composants suivants : installations électriques, rénovation des équipements sanitaires, rénovation des toitures et terrasses avec amélioration de l'isolation, rénovation des façades et installation d'ITE.

Cette politique budgétaire se traduira par les prévisions de dépenses reprises dans le tableau suivant :

ICF HABITAT SUD EST MEDITERRANEE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre moyen de logts et équiv. logts	20 195	20 137	20 055	20 260	20 292	20 225	20 498
TOTAL DES frais de Maintenance	15 622	14 753	14 512	17 570	16 422	15 598	15 747
Contrats et maintenance des immeubles	7 322	7 445	7 327	8 849	7 332	7 298	7 447
Provisions et reprises sur gros entretien	0	-992	-1 115	421	790	0	0
Plan entretien IC	8 300	8 300	8 300	8 300	8 300	8 300	8 300

Les réhabilitations :

Le plan stratégique de patrimoine a évalué un besoin prévisionnel de rénovation d'une partie du parc pour les prochaines années. Le plan de réhabilitation des immeubles existants vise la rénovation périodique des ensembles immobiliers afin d'améliorer les conditions de logement et le cadre de vie des familles.

Ceci permet d'assurer la pérennité de notre offre locative sociale adaptée aux attentes des occupants, d'améliorer l'accessibilité des bâtiments et l'adaptation des appartements au public vieillissant ou handicapé qui occupe nos logements.

Fort de ces constatations ICF Sud Est Méditerranée s'engage à poursuivre son effort de réhabilitation de son parc en mobilisant la collecte de fonds provenant d'Action Logement, ainsi que les financements de l'Etat et des collectivités.

Cet effort se traduira par la réhabilitation d'environ 270 logements par an sur la période 2019/2025 soit la réhabilitation de plus de 1620 logements (10% du parc) dans la période conformément aux scénarios proposés par le PSP, ce qui représente un budget moyen de 35 000 € par logement et consolidé dans le PMT de la société sur les 10 ans.

Le renouvellement Urbain

Le plan stratégique de patrimoine complété par notre plan de requalification du patrimoine, a orienté en projet urbain une partie importante du patrimoine. Les principaux facteurs influant sont :

- Possibilité de densification ou réserve foncière
- Obsolescence importante du parc existant – inversement proportionnelle à l’attractivité du site
- Besoin d’investissement à court terme important
- Problématiques techniques multiples et conjointes : Amiante, Thermique, Acoustique, accessibilité, structurelle et morphologique (typologie et surface des logements)

Le patrimoine concerné par ICF Habitat Sud est Méditerranée, sur la période du PSP soit de 2018 à 2028 concerne 4426 logements.

Orientations PSP 2018 - 2028	Sud-Est Méditerranée
Projet Urbain	4 426

Un projet urbain s’entend comme une opération complexe incluant des orientations patrimoniales de natures variées à organiser conjointement :

- Démolitions totales
- Reconstruction patrimoine neuf
- Densification sur dents creuses
- Démolitions partielles
- Grosses Réhabilitations (25 ans)
- Réhabilitations intermédiaires pour durée limitée d’exploitation (5 à 15 ans)
- Cessions partielles (foncier ou bâti)

Exemples d'opérations en scénario renouvellement urbain :

Désignation des opérations	Type d'opération	Nbre de logements	2018	2019	2020	2021	2022	2023
SAINT GERMAIN AU MONT D'	Renouvellement Urbain	113	montage		43		38	
MARSEILLE GRANDE BASTIDE	Renouvellement Urbain	300	montage		75		75	
OULLINS JACQUARD	Renouvellement Urbain	120	montage	relog	40	relog	40	
Chamonix la draine	Renouvellement Urbain	40	Relog	relog	20	relog	20	
Dijon Bourroche (10)	Renouvellement Urbain	30					études	relog
Antibes Noblemaire	Renouvellement Urbain	70	concertat	Montage	relog		70	
Valentin couturier / Duviard	Renouvellement Urbain	70	études	Montage	20	30	20	
Saint martin le vinoux et 884	Renouvellement Urbain	40	études	montage	20	20		
Denfert Rochereau	Renouvellement Urbain	43		23		20		
Lyon Parmentier	Renouvellement Urbain	50		étude	montage	50		
VILLE LA GRAND et 8829	Renouvellement Urbain	105	montage	40	montage	40	montage	25
VENISSIEUX "Les Marronniers	Renouvellement Urbain	40	études	relog	Montage	40		
Marseille Condorcet	Renouvellement Urbain	5	études	5				
Lyon jacquard	Renouvellement Urbain	40		études	relog	Montage	40	
		1066	0	68	218	200	303	25

La problématique amiante

Environ 78% des bâtiments d'ICF HABITAT sont susceptibles de contenir de l'amiante.

Pour traiter le risque amiante dans ses bâtiments le groupe ICF HABITAT a décidé de déployer un système d'information amiante qui permettra de capitaliser les données relatives aux matériaux et produits contenant de l'amiante identifiés lors des missions de repérage de l'amiante dans les listes A et B définies par le Code de la Santé Publique mais surtout à l'occasion des travaux programmés sur les bâtiments. Ce système d'information permettra d'identifier sur les plans des bâtiments la localisation précise de l'amiante. ICF pourra ainsi communiquer aux locataires et à toutes les entreprises de travaux intervenant sur son parc les informations qu'il détient sur la présence et l'absence d'amiante ; le système mis en place permettra aussi de prendre en compte les surcoûts liés à l'amiante dans le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et au final de limiter les coûts récurrents des diagnostics.

Actuellement en cours de recette, ce système d'information sera déployé au cours de l'année 2020. Quand les données commenceront à être collectées, le groupe ICF HABITAT prévoit de compléter la cartographie de l'amiante déjà

existante à partir d'un repérage complémentaire qui sera commandé sur la base d'un bouquet de travaux formalisant ainsi la connaissance de l'amiante dans « murs, sols, plafonds » dans les logements et en parties communes des bâtiments.

L'Accessibilité et l'adaptation du parc

Notre politique d'accessibilité engagée depuis 2010 sera poursuivie sur la période 2018 – 2024 complétée par notre politique de développement d'offre nouvelle et de renouvellement urbain qui visent à produire une offre 100% accessible ou adaptable.

Etat des dépenses liées à l'accessibilité :

En €	2012	2013	2014	2015	2016
Travaux d'accessibilité	150 789	273 425	201 693	138 528	196 187

Cette politique budgétaire se traduira par des investissements repris dans le tableau suivant :

Projection 2018 à 2023 :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Travaux d'accessibilité	195 000	195 000	195 000	195 000	195 000	195 000

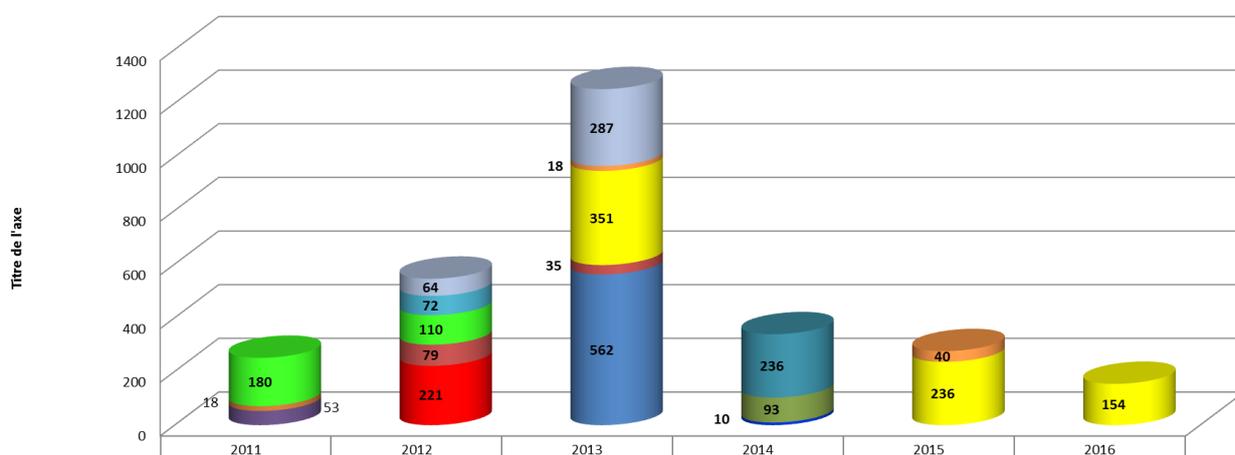
1-3-2 : Le plan de vente aux occupants

Conformément à notre politique de recentrage patrimonial, nous avons mené ces dernières années une démarche ambitieuse de vente de logement en bloc à des bailleurs sociaux (cf. annexe n°8 liste de vente validé au CS du 26 mars 2019 et liste du patrimoine avec autorisation préfectoral).

Entre 2011-2016, nous avons vendu en moyenne 470 logements par an, soit 2819 logements au total.

Concernant les ventes en lots, nous avons réalisées en moyenne 14 ventes par an pendant cette même période, soit 82 logements vendus au total.

récapitulatif des ventes en bloc sur la première partie de la CUS

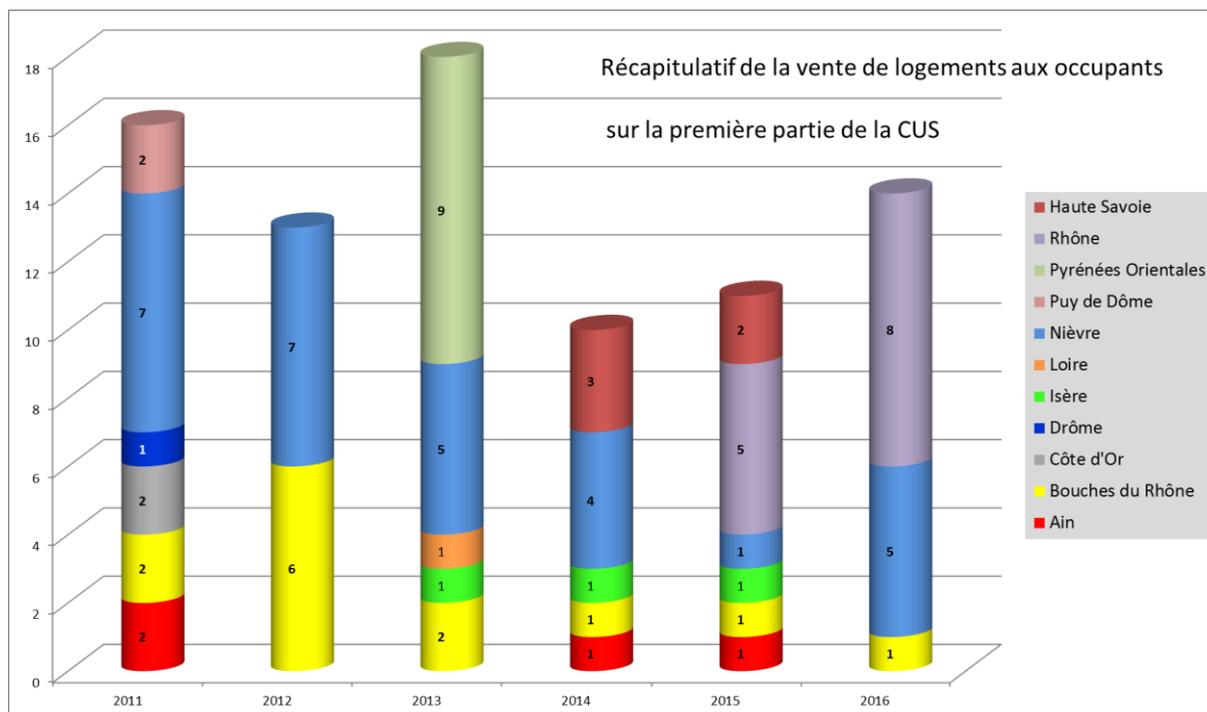


	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Vaucluse		64	287			
Var			18		40	
Savoie		72				
Saône et Loire	180	110				
Rhône			351		236	154
Pyrénées Orientales		79	35			
Puy de Dôme			562			
Jura	18					
Drôme				236		
Doubs	53					
Aude				93		
Ardèche				10		
Ain		221				

Conformément aux dispositions de la loi ELAN le plan de vente fait partie intégrante du PSP.

Ainsi, nous envisageons dans les années à venir, de développer la vente en lots au profit de la vente en bloc qui atteint ses limites depuis ses deux dernières années, en raison d'un recentrage patrimonial presque bouclé.

L'objectif pour la prochaine CUS, est une mise en vente de 20 à 50 logements en moyenne par an.



A partir de 2019, nous devrions atteindre le nombre de 20 ventes par an avec une augmentation régulière chaque année pour atteindre de 20 à 50 logements à partir de 2020.

Il s'agit d'une part de favoriser la mobilité et le parcours résidentiel de nos locataires tout en leur permettant de devenir propriétaire de leur logement à prix abordable sur la base du dispositif de sécurisation prévu par la réglementation en vigueur.

Ceci dit, nous rencontrons quelques difficultés à développer la vente en lot au regard de certains freins :

- La mise en place des copropriétés avant-vente est devenue fastidieuse notamment en raison de la réglementation qui a évolué depuis le premier janvier 2017 et de l'instauration du Diagnostic Technique Général obligatoire depuis cette date. Les délais de mise en copropriété se retrouvent allongés, ce qui rend les délais de lancement de la vente difficilement maîtrisables : nombre limité de prestataires habilités à réaliser ces DTG, coût de la prestation non négligeable, préconisations de travaux qui peuvent engendrer des coûts et des délais de réalisation supplémentaires.
- La réserve des collectivités territoriales notamment en secteur SRU, qui ont exprimé leur réticence à l'occasion de l'élaboration de la CUS (cf. annexe n°7)

- La réserve des associations de locataires qui par principe, s'opposent à la vente aux locataires. Les représentants de locataires qui siègent en conseil de surveillance, ont régulièrement manifesté leur opposition à voir développer la vente aux locataires.
 - Les principales raisons évoquées sont la crainte de voir se développer des copropriétés dégradées, et la crainte de déstabiliser le budget des locataires.

Pour toutes ses raisons, l'arbitrage des résidences à mettre en vente est un processus complexe : le patrimoine doit être peu coûteux en charges, ne pas nécessiter de travaux conséquents dans les dix années à venir, les locataires doivent disposer des ressources nécessaires pour qu'au moins 30% d'entre eux puissent acquérir leur logement, etc...

Cela demande un important travail de sélection et d'études de faisabilité économiques, techniques et financières à mener en amont. ICF HABITAT Sud Est Méditerranée a développé un outil de scoring pour faciliter le choix des patrimoines à mettre en œuvre.

Cet outil permet de présenter régulièrement en Conseil de Surveillance la liste des patrimoines pouvant faire l'objet d'une vente aux locataires.

La dernière liste validée par le Conseil de Surveillance du 26 mars 2019 est jointe en annexe (n° 8) et a fait l'objet, conformément aux dispositions de la loi ELAN, d'une consultation des communes concernées.

- Moyens mis en œuvre notamment mesures d'informations aux locataires

Quand un immeuble est mis en vente, un courrier d'information est adressé à l'ensemble des locataires les invitant à une réunion publique co-animée avec notre filiale TRANSACTIF.

Lors de cette réunion, nous convions divers partenaires afin de permettre un accès facilité à l'information (conseillers financiers, conseillers de vente, syndic de copropriété...).

De plus, nous proposons pour tout locataire-occupant intéressé par l'acquisition de son logement, un accompagnement personnalisé assuré par nos conseillers de vente de Transactif immobilier. (Cf. annexe n°9 : plaquette « devenir propriétaire »).

Quand un logement devient vacant, nous diffusons un avis de mise en vente soit par affichage dans les halls des immeubles situés dans le département du lieu de la vente, soit par courrier adressé à chacun des locataires résidents dans le département concerné (Cf. Annexe n°10 : « avis de mise en vente »).

Dans la mesure où ; il existe au sein du groupe ICF Habitat, la filiale Transactif, spécialisée dans la vente de patrimoine en bloc ou en lot, ICF Habitat Sud Est Méditerranée n'envisage pas d'utiliser les services du nouvel opérateur de vente HLM Action Logement, mis en place dans le cadre de la loi ELAN.

- Orientations retenues pour le réinvestissement des fonds issus de la vente

Les fonds issus de la vente, représente un levier de désendettement et de reconstitution des fonds propres pour alimenter nos opérations de Développement et d'Acquisition Amélioration. Les fonds propres représentent 30% du budget de financement des opérations neuves.

Conformément aux dispositions de la loi ELAN, pour les communes concernées par l'article 55 de la loi SRU, ICF Habitat Sud est Méditerranée devra trouver un accord avec le Préfet, les EPCI et les communes, pour réinvestir 50% du produit de la vente au financement de programmes nouveaux de logements sociaux ou de travaux de rénovation, sur un territoire ciblé.

1-3-3 : Le développement de l'offre neuve

1-3-3.1 : L'offre locative sociale

Efforts de production

Pour rappel l'effort de production sur la période de la CUS 1, était en moyenne de 661 logements par an sur l'ensemble de la période.

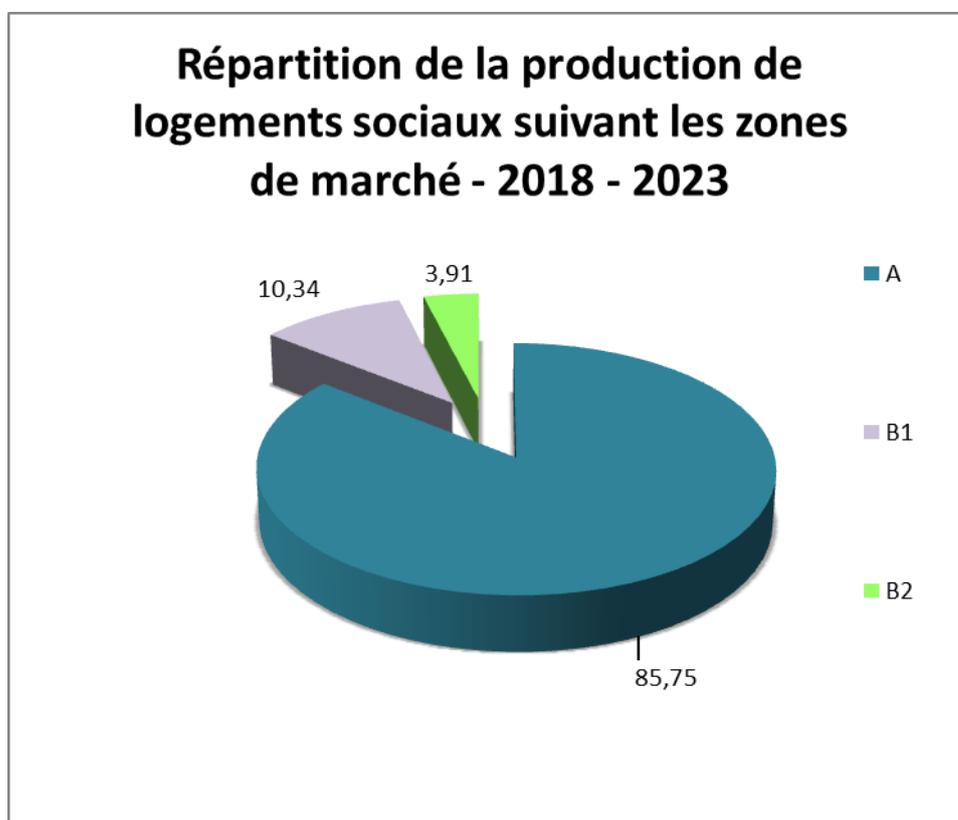
La politique globale d'ICF Habitat Sud Est méditerranée pour la période de cette second CUS est d'une part portée par les besoins de la SNCF afin d'accompagner, sa politique de gestion des ressources humaines et répondre aux besoins de logement des cheminots, et d'autre part par les besoins exprimés par l'ensemble de nos partenaires locaux ; Etat, régions, départements EPCI, et communes.

D'une manière générale notre politique de développement peut se décliner suivants 4 axes majeurs, dont les engagements par EPCI sont déclinés dans les tableaux en annexe n°11 (« tableaux d'engagements »).

- Zones de développement prioritaires : Métropole de Lyon, Métropole de Marseille, Métropole de Nice et territoires du Pays de Gex et de haute Savoie,
- Zones de stabilisation de l'offre et de renouvellement maîtrisé : Métropole de Grenoble, Métropole de Dijon, Métropole de Montpellier,
- Zones de maintien de la qualité de l'offre : Agglomération de Nevers, Territoire de Béziers,
- Zone de désengagement : territoire du Gard et de la Loire.

Les projets sont envisagés :

- sur tout type de foncier, qu'ils appartiennent déjà à ICF Habitat Sud est Méditerranée (densification de patrimoine), sur des terrains apportés par les collectivités ou par des promoteurs privés, et bien entendu sur les terrains, propriété de SNCF. Ces derniers terrains, souvent de grandes capacités font l'objet de nombreuses négociations avec les collectivités et les services de l'Etat, et leur mise à disposition pour le développement concret de projets peut être long.
- Grace aux bâtiments préemptés par les collectivités et achetés par ICF Habitat dans le cadre d'Acquisition-Amélioration (AA). C'est le cas, par exemple de la « Maison Roussy » à Lyon 4^{ème} ou de l'immeuble Penchinatti à Nice. Sur ce secteur géographique, particulièrement contraint en termes de développement foncier, les AA restent un outil important de développement de logement social.



Sous réserve des disponibilités des financements de l'Etat et des collectivités et de la mobilisation du foncier nécessaire, des nouvelles exigences législatives, ICF Habitat Sud Est Méditerranée envisage à horizon 2024, une production stabilisée par an de 450 logements Neufs ou en Acquisition Amélioration.

A titre indicatif les opérations en cours de production sont à hauteur de 597 logements au 31/12/2017.

Ville	Descriptif	Nb logem	OS	Livraison
CHAMONIX DRAISINE	CHAMONIX Draisine 33 PLU S 15 PLAI 12 PLS collect	60	01/02/2016	01/12/2019
ST GERMAIN AU MONT D	SAINT GERMAIN AU MONT D' OR 11PLAI/12PLUS/9PLS	32	17/11/2016	01/01/2019
LYON 07	LYON 07è VLagrange 29PLU S 13 PLAI collect	42	17/01/2017	01/10/2018
LYON 8EME ARRONDISSEN	LYON 08 rue A.Chollat 13 PLUS 5PLAI 5 PLS col	23	06/01/2017	31/12/2018
LYON 02	LYON DUGAS MONTBEL 30 PLUS 16PLAI +16 PLS	62	26/11/2015	26/05/2018
LYON 2EME ARRONDISSEN	LYON ILOT G 20PLUS/11 PLAI ET 11 PLS COLL	42	21/06/2016	31/12/2018
VENISSIEUX	VENISSIEUX NATEO 12PLUS 6PLAI/5PLS COL	23	07/04/2017	07/04/2019
MARSEILLE	MARSEILLE 04 - Blancarde 6PLUS 2PLAI 2PLS collect	10	26/07/2016	02/05/2018
MARSEILLE 12	MARSEILLE les Collines 30 PLUS+5PLAI ABANDON	35	14/03/2016	01/02/2018
MOUANS SARTOUX	MOUANS SARTOUX ASPRES 8 PLUS + 2 Com Abandon	8	11/09/2009	30/01/2018
NICE	NICE Delfino 13PLUS 4 PLAI 3 PLS collect	20	21/06/2016	15/05/2018
CAGNES SUR MER	CAGNES SUR MER 13 PLUS/ 6 PLAI ET 2 PLS	21	25/07/2016	27/04/2018
MIRAMAS	MIRAMAS 16 PLUS/ 6 PLAI COLL PINONCELLY	22	25/07/2016	12/04/2018
ANTIBES	ANTIBES Les Combes 14PLUS 7PLAI 4PLS COLL	25	29/12/2017	29/03/2019
ANTIBES	ANTIBES Blue line 12PLUS 6PLAI 3PLS COLL	21	16/06/2016	29/06/2018
NICE	NICE CORNICHE FLEURIE 14PLUS/ 6PLAI COLL	20	05/10/2016	29/03/2019
ANTIBES	ANTIBES TERRES BLANCHES 14PLUS/6PLAI/4 PLS COLL	24	31/07/2017	15/04/2019
NICE	NICE SAINTE MARGUERITE 5PLAI/15PLUS COLL	20	29/12/2017	29/12/2019
LA CIOTAT	LA CIOTAT LUMINOSA 5 PLUS ET 2 PLS COLL	7	29/10/2017	24/05/2019
VILLEURBANNE	VILLEURBANNE Sembat 10 PLUS 5 PLAI collect	15	18/11/2015	20/05/2018
MARSEILLE 12	MARSEILLE LE HAMEAU DES COLLINESII 52PLUS+13PLAI	65	24/06/2016	24/06/2019

- Exigences techniques et environnementales

Depuis 2012, ICF Habitat Sud Est Méditerranée applique les exigences de la RT 2012, complétées par une certification CERQUAL NF Habitat ou équivalente sur l'ensemble sa production neuve, l'exigence pouvant aller jusqu'à une performance de RT 2012-20.

Par ailleurs dans le cadre de la Politique d'Action Développement Durable engagé par la Groupe ICF Habitat (Cf. Annexe n°19 : PADD) et porté par l'ensemble de ses filiales, un certain nombre d'engagements portant à réduire les émissions carbone de nos bâtiments ont été pris.

Parmi eu un chantier vise à s'adapter aux obligations règlementaires à venir notamment sur la loi de transition énergétique et notamment sur le bilan carbone des opérations immobilières.

A cette fin la société a commencé à travailler en 2016 et 2017 un outil d'analyse ACV (Analyses de Cycle de Vie) simplifiée pour les opérations de construction, ainsi qu'un volet ACG (Analyses en Coût Global).

A terme, l'ensemble des opérations de développement lancées en phase étude devront comprendre dans le marché de maitrise d'œuvre un volet obligatoire afin de renseigner notre modèle et ainsi constituer une base de référence de nos futures constructions en termes d'Analyse du Cycle de Vie et d'Analyse du Coût Globale.

1-3-3.2 : L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

ICF habitat Sud Est Méditerranée, est propriétaire de plusieurs foyers sur l'ensemble de son territoire de délégation. Ils sont actuellement tous en gestion déléguée auprès de partenaires impliqués dans la gestion de foyers sociaux ou de jeunes travailleurs.

Notre partenaire principale est la société Parme, filiale de la SNCF qui gère 92 % de notre parc foyer en équivalent logements.

Code Immeuble	Nom	Adresse	Nombre de chambres	Equivalents logements	Destination	Gestionnaire
6044	FJT Massimi	25 rue Paul Massimi 69007 LYON	150	50	FJT (SNCF)	PARME
6079	FJT Oullins	62 rue Dubois Crancé 69600 OULLINS	158	53	FJT (SNCF)	PARME
6274	Dijon Pont des Tanneries	3 Quai Bernard-10 Rue Bassano	120	120	Résidence sociale	PARME
7052	Marseille Foyer Haiti	120 Avenue d'Haiti prolongée 13012 MARSEILLE	100	33	FJT (SNCF)	PARME
7069	Cannes Lyklama	1 rue Lyklama Mimont 06150 CANNES	9	3	Ebergement d'urgence	CCAS Ville de Cannes
7126	Nice Malaussena	24 rue Malaussena 06000 NICE	24	24	Etudiants	FAC Habitat
7264	Nice Résidence Sociale	1 Avenue Lorenzi 06000 NICE	18	6	Résidence sociale	Association ISATIS

La politique d'évolution des foyers en Gestion par Parme, vise à un renouvellement complet de l'ensemble du parc à horizon 2023. Les premières réalisations ont été faites sur le site de Dijon, puisque le Foyer de Dijon Pont des tanneries a été livré en 2017. La résidence de Nice Lorenzi, est une opération d'Amélioration Acquisition livrée en 2013. Les deux sites de Cannes Lyklama et Nice Malaussena ont fait l'objet d'une réhabilitation durant les derniers exercices (2014 et 2003).

Les sites de Marseille Haiti, Oullins et Massimi sont orientés à la démolition avec des reconstitutions sur les territoires suivants : Marseille, Lyon et Vénissieux. Un projet de création d'un nouveau foyer est actuellement en cours sur la commune de Vénissieux (69).

nombre de logements en inventaire		26	33	63	103	0	315
PLAI	2020			0	60		60
	2023		40	0	40	40	80
	Cumul sur 6 ans	0	40	0	100		140
PLUS	2020			0	70		70
	2023		40	0	40	40	80
	Cumul sur 6 ans	0	40	0	110		150
PLS	2020			0			0
	2023			0			0
	Cumul sur 6 ans	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2020	0	0	0	130	0	130
	2023	0	80	0	80	80	160
	Cumul sur 6 ans	0	80	0	210	80	290

Notre politique de demande de financement est particulièrement volontariste sur la période, visant à définir de nouvelles zones d'implantation des foyers pour Parme, afin notamment d'envisager dans les meilleures conditions la libération des foyers actuellement en gestion et permettre leur démolition sur des fonciers qui sont aujourd'hui destinées à accueillir de nouvelles activités dans les cadre des projets de renouvellement urbains et d'aménagement du territoire portés par nos partenaires.

1-3-3.3 : Les politiques poursuivies pour assurer ce développement :

La politique Patrimoniale portée par ICF Habitat Sud Est Méditerranée depuis 2011, visant un recentrage territorial, sur les secteurs les plus tendus et permettant d'améliorer nos dispositifs de proximité et par la même notre qualité de service rendu, a été accompagné par des études sur nos grands ensembles immobiliers.

Cette politique a mis en évidence des possibilités de renouvellement urbain importantes qui se sont traduites dans notre PSP et ont été consolidées financièrement dans notre Plan Moyen Terme.

Ainsi 30% du patrimoine existant est actuellement orienté dans une opération dite de renouvellement urbain pour les 10 prochaines années.

Les opérations de renouvellement urbain se traduisent par des actions multiples, visant à associer sur le même site des stratégies de restructuration ou d'entretien complémentaires :

- Démolition
- Reconstruction de Logements sociaux
- Construction de logement à l'accession
- Diversification de la nature des logements pour une production de logement libre
- Réhabilitation thermique et technique
- Restructuration de logement
- Aménagement ou résidentialisation des espaces extérieurs.

Ces opérations représentent pour les 5 années à venir 30% de notre potentiel de production d'offre nouvelle.

Notre politique partenariale sur l'ensemble des territoires, visent à assurer entre 30 et 60 % de notre développement en VEFA ou en acquisition de fonciers libres.

Par ailleurs notre appartenance au Groupe SNCF et à l'EPIC SNCF Immobilier, nous permet d'envisager une part de 10 à 20% de notre développement sur des fonciers SNCF.

1-3-3.4 : L'accession sociale à la propriété :

La société n'a pas de politique d'accession sociale à la propriété, mais les demandes fortes des collectivités dans ce domaine pourraient amener ICF à se positionner sur ce créneau de production.

II - POLITIQUE DE GESTION SOCIALE

2.1 Etat des lieux

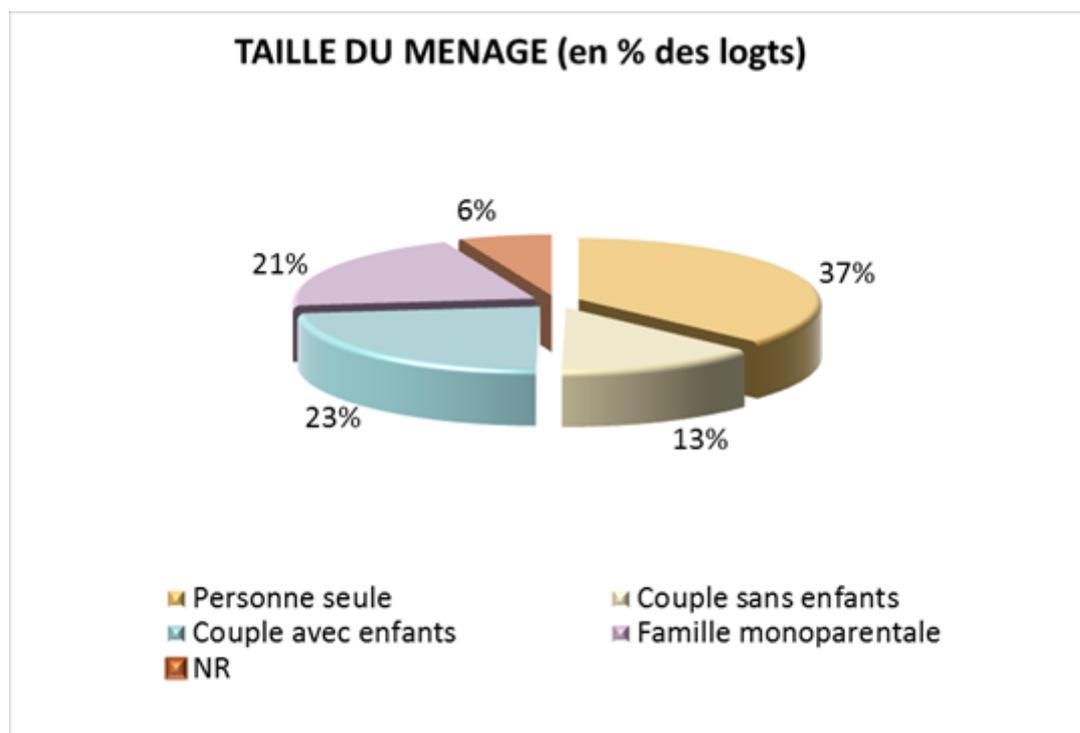
Compte tenu du faible nombre de logements situés en zone QPV à l'échelle du territoire d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, les données sur l'occupation sociale seront présentées « hors QPV »

Les derniers éléments d'information sur l'occupation sociale apportés sont issus de l'enquête OPS réalisée en 2016.

2.1.1. L'occupation sociale actuelle : stock

La structure familiale

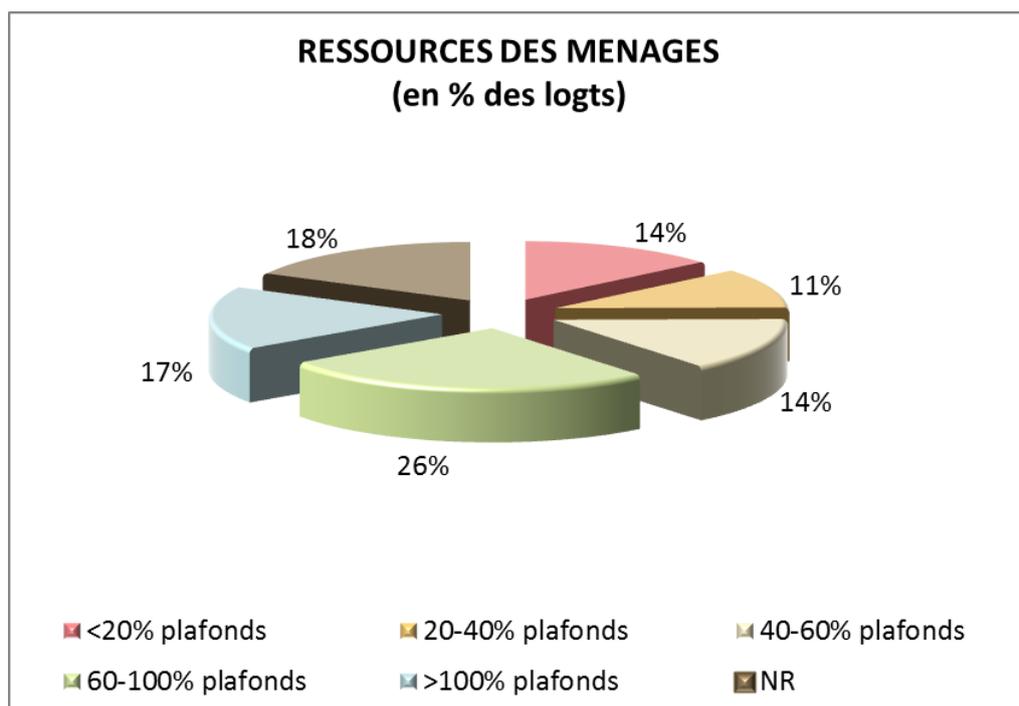
Taille du ménage	Nb logts
Personne seule	6 561
Couple sans enfants	2 367
Couple avec enfants	4 077
Famille monoparentale	3 643
NR	1 111
TOTAL	17 759



Par rapport à l'enquête OPS de 2009, on observe une augmentation de familles monoparentales (21% en 2016, contre 17% en 2009), au détriment de couples sans enfants (13% en 2016, contre 21% en 2009).

Le taux de personnes seules et de couples avec enfants reste stable.

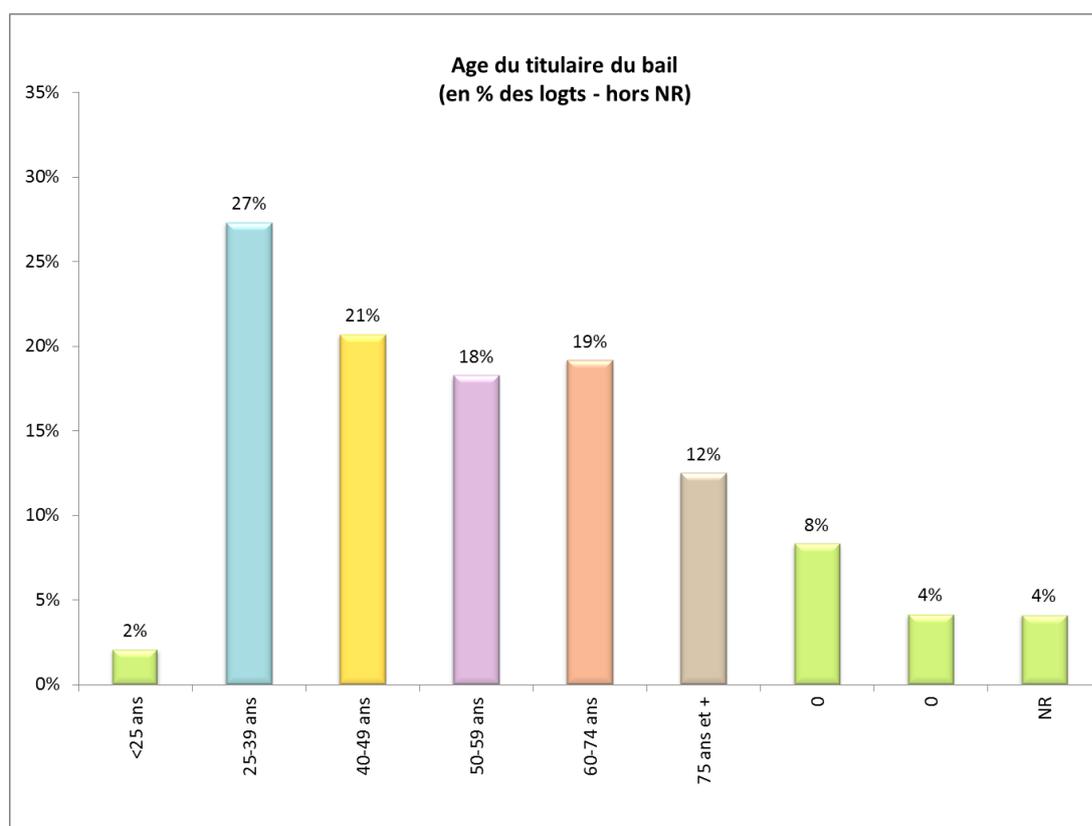
Les niveaux de ressources des ménages :



Revenus	Nb logts
<20% plafonds	2 477
20-40% plafonds	1 926
40-60% plafonds	2 549
60-100% plafonds	4 653
>100% plafonds	3 067
NR	3 087
TOTAL	17 759

Presque 25% des locataires ont des ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS. 17% des locataires ont des ressources qui dépassent les plafonds PLUS. Ceci s'explique par la livraison de logements PLS ces dernières années.

L'âge des ménages

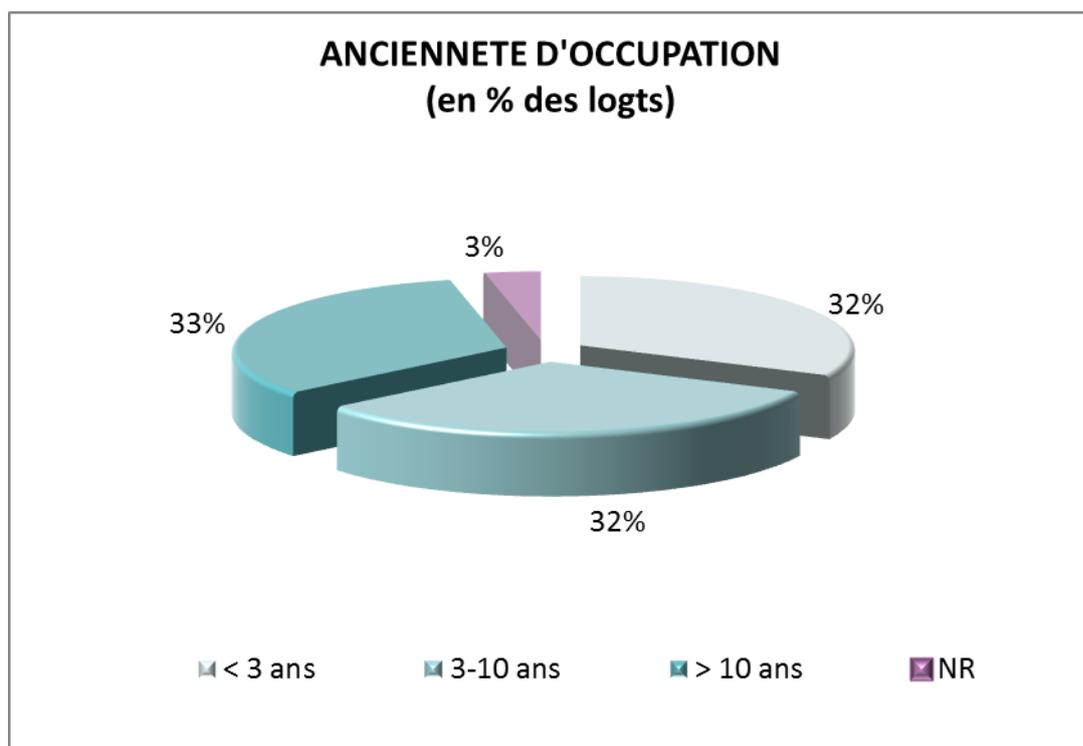


Age du titulaire du bail	Nb pers
<25 ans	353
25-39 ans	4 658
40-49 ans	3 528
50-59 ans	3 116
60-74 ans	3 270
75 ans et +	2 132
	0
	1 419
	0
	712
NR	702
TOTAL	17 759

29% des locataires ont moins de 40 ans, 39% ont entre 40 et 60 ans, 19% ont entre 60 et 74 ans et enfin, 12% ont plus de 75 ans.
Nous observons le vieillissement de la population.

Afin de s'adapter au mieux au besoin de ses locataires, ICF Sud Est Méditerranée a mis en place un réseau « accessibilité », et une procédure « adaptation des logements » (cf. annexe n°12 Charte accessibilité)

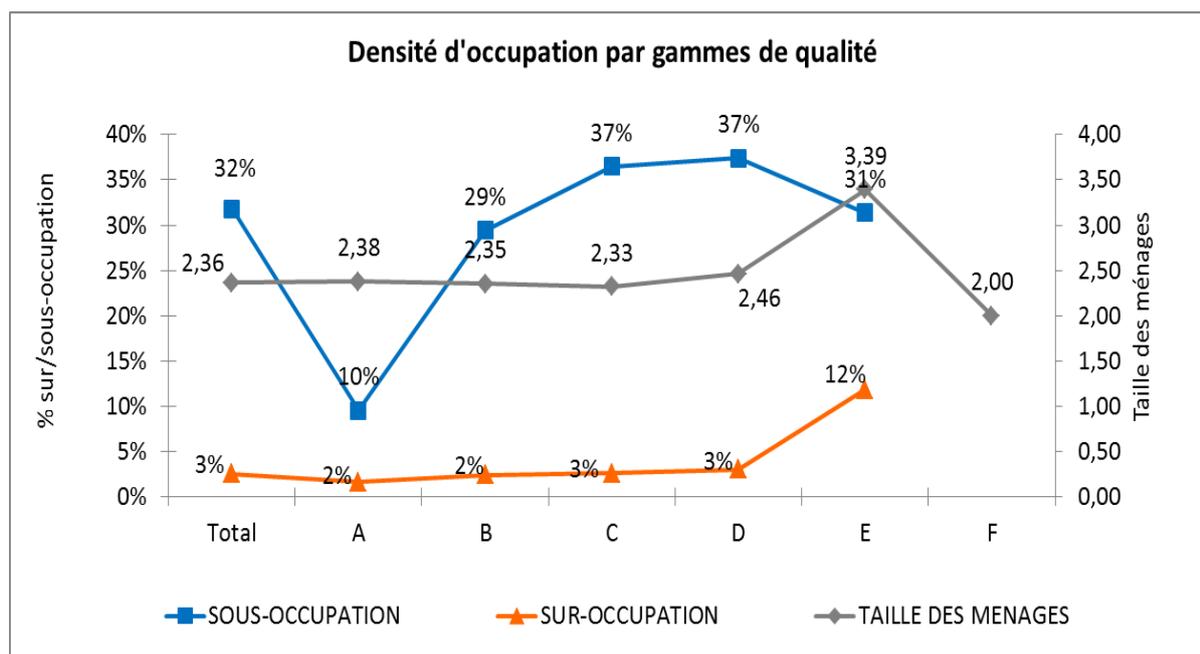
L'ancienneté



Ancienneté d'occupation	Nb logts
< 3 ans	5 682
3-10 ans	5 701
> 10 ans	5 777
NR	599
TOTAL	17 759

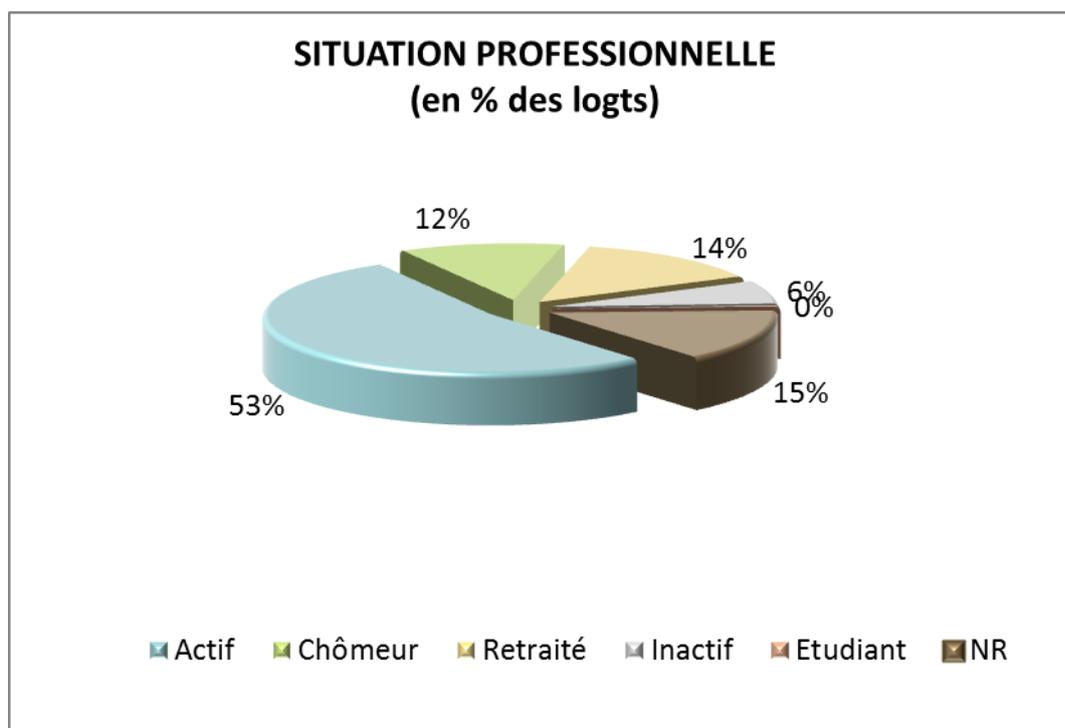
33 % des locataires sont dans leur logement depuis plus de 10 ans, ce chiffre était de 69% en 2009. Le taux de rotation, environ 10%, est resté stable, mais le fort développement du patrimoine ces dernières années, a fait entrer des nouveaux locataires. 64% habitent leur logement depuis moins de 10 ans (contre 31% en 2009).

La densité d'occupation par gamme de qualité



Le schéma montre une forte augmentation de la sous-occupation, dans toutes les gammes par rapport à 2009 (32% en 2016, contre 8% en 2009). Cette augmentation est à relativiser en fonction du changement d'appréciation de la sous-occupation, depuis la Loi Egalité Citoyenneté.

La situation professionnelle :

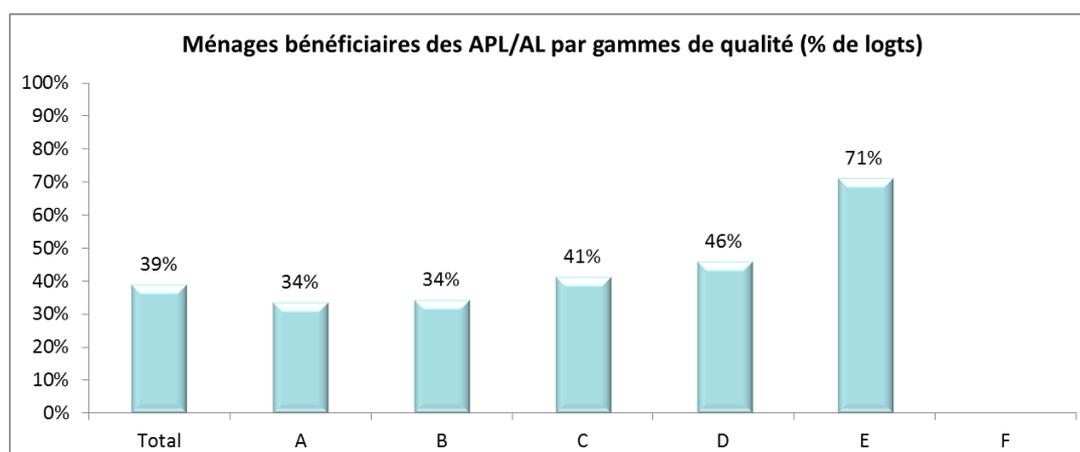


Situation professionnelle	Nb logts
Actif	9 382
Chômeur	2 115
Retraité	2 488
Inactif	1 148
Etudiant	52
NR	2 574
TOTAL	17 759

67% des locataires ont une situation professionnelle stable (actifs ou retraités), et 18 % sont sans emploi ou inactifs.

Cette situation s'est dégradée par rapport à la CUS de 2011, puisque l'on comptait alors 79% de situations stables.

Les ménages bénéficiaires de l'APL :



BENEFICIAIRES APL/AL	NR	Total	A	B	C	D	E	F	G
Nombre total de logements occupés	0	17 160	1 483	5 906	7 538	2 114	118	1	0
Ménages bénéficiaires AL/APL	0	6 696	498	2 028	3 114	972	84	0	0
%MÉNAGES BENERICIAIRES		39%	34%	34%	41%	46%	71%	0%	0%

39% des locataires d'ICF Sud Est Méditerranée perçoivent l'APL. Ce taux est croissant en fonction des gammes de qualité.

Dans la précédente CUS, ICF Sud Est Méditerranée s'était engagée à loger plus de familles à faible revenus.

Le tableau ci-dessus, note cette amélioration (39% au lieu de 34% dans la CUS 2011), avec un renforcement notamment des familles bénéficiant de l'APL dans les gammes A, B et C. Les 71% indiqués dans la gamme E sont à relativiser, en fonction du faible nombre de logements concernés (conséquence de notre politique patrimoniale).

Répartition du parc par réservataire et gamme de qualité

RESERVATAIRES	NR	Total	A	B	C	D	E	F	G
Administration militaire		45	3	26	14	2	0	0	0
ASTRIA		51	18	23	10	0	0	0	0
Autres réservataires		187	70	71	44	2	0	0	0
CIL		231	27	51	131	22	0	0	0
Code réservataire inconnu		308	60	111	72	64	0	1	0
Commune à titre garant d'emprunt		1 602	132	519	719	212	20	0	0
Conseil général à titre garant d'emprunt		238	45	103	84	6	0	0	0
COURLY		606	81	236	233	56	0	0	0
GIC		53	22	24	4	3	0	0	0
GIT		17	4	4	6	2	1	0	0
Préfecture		167	34	68	54	11	0	0	0
Préfecture à titre des mals logés		2 329	206	877	951	268	27	0	0
Préfecture à titre garant d'emprunt		199	11	5	97	84	2	0	0
Préfecture fonctionnaire 2		991	106	396	437	46	6	0	0
SNCF		5 480	530	2 147	2 165	603	35	0	0
Société HLM		5 241	158	1 398	2 715	931	39	0	0
SOLENDI		14	1	11	0	2	0	0	0
TOTAL RENSEGNE	0	17 759	1 508	6 070	7 736	2 314	130	1	0

La grande majorité de nos logements sont conventionnés (APL) et font l'objet de conventions de réservation.

Tous les logements sont identifiés et dès que le locataire sortant adresse son congé, le logement est proposé au réservataire concerné qui dispose des délais légaux pour présenter des candidats. Toutefois, cette méthode de travail devra

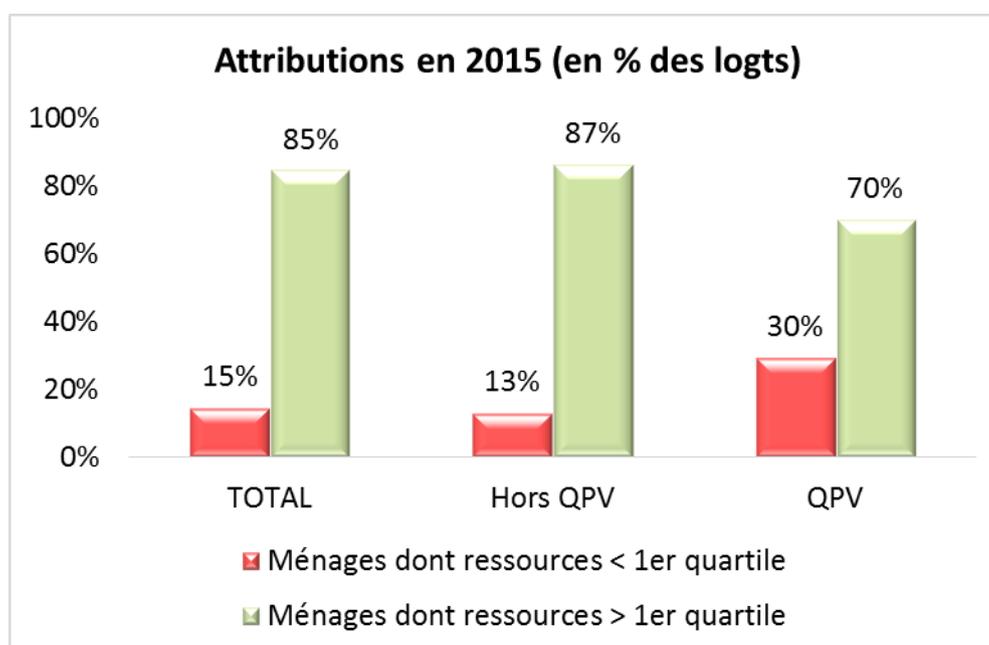
être adaptée aux nouvelles dispositions de la loi ELAN sur la gestion en flux des réservations.

Les principaux réservataires des logements sont la SNCF (31%) et la société elle-même (29%). 21% des logements sont réservés à la Préfecture et 14% aux collectivités.

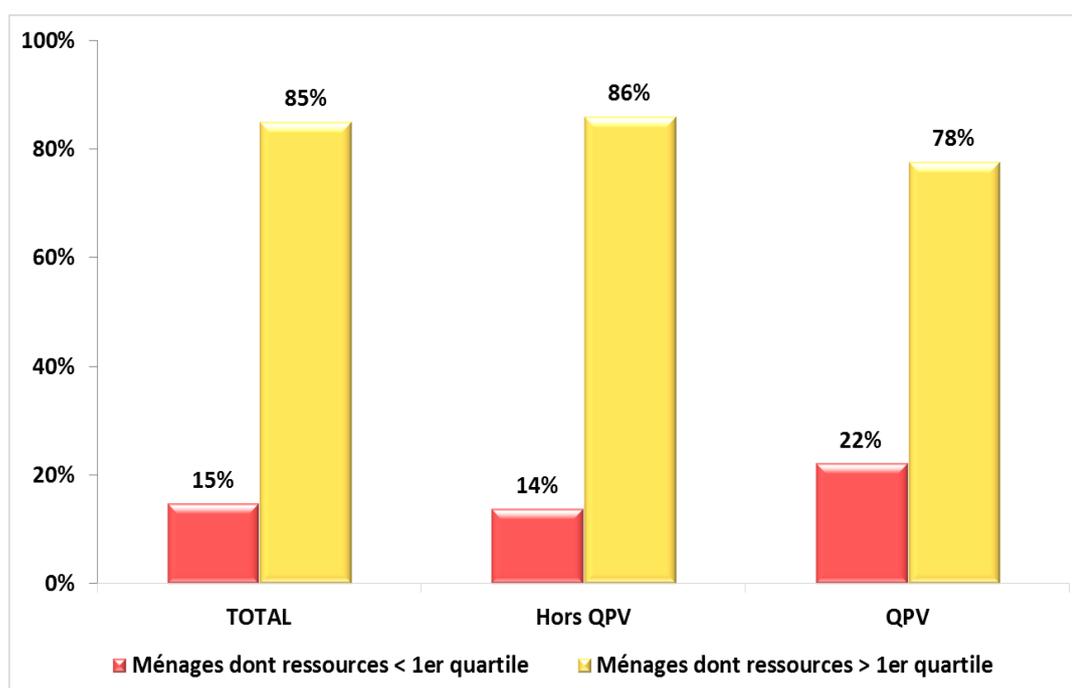
A noter que ces données ne prennent pas en compte les logements réservés en flux pour l'Etat. Dans le département du Rhône, pour compenser le nombre insuffisant de logements réservés par la Préfecture, ICF Sud est Méditerranée participe à une contribution supplémentaire via des réservations « en flux » sur le contingent de la société.

2.1.2. Les caractéristiques sociales sur le flux :

Bilan des attributions en 2015 et 2016 :



Attributions en 2016 (en % des logements)

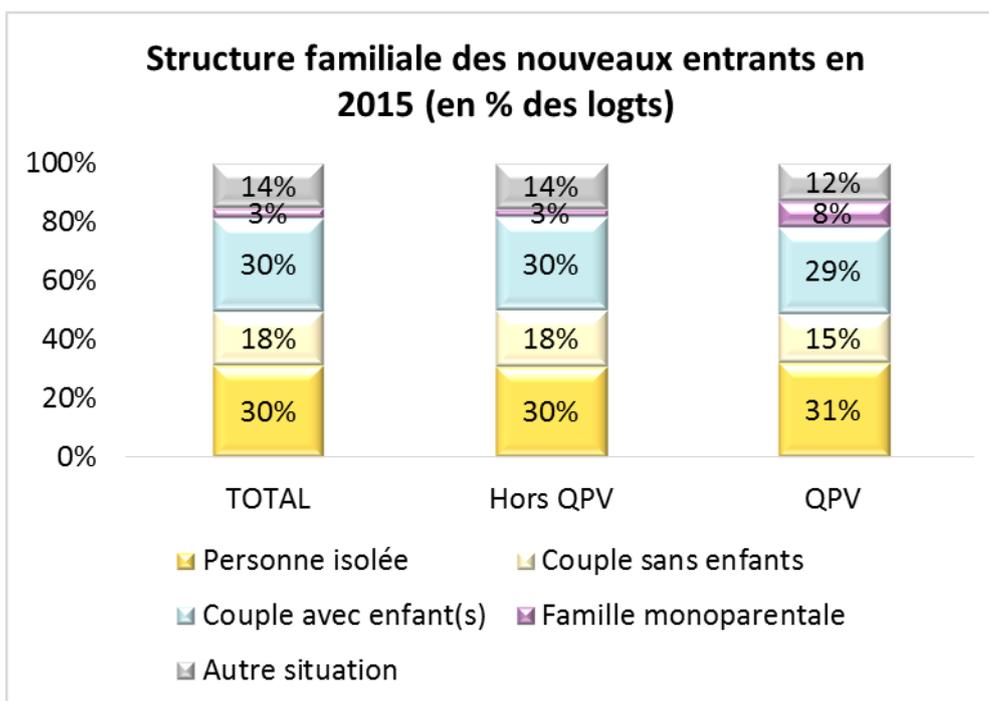


Attributions	2016	Hors QPV	QPV
Ménages dont ressources < 1er quartile	319	266	53
Ménages dont ressources > 1er quartile	1834	1648	186
Total	2153	1914	239

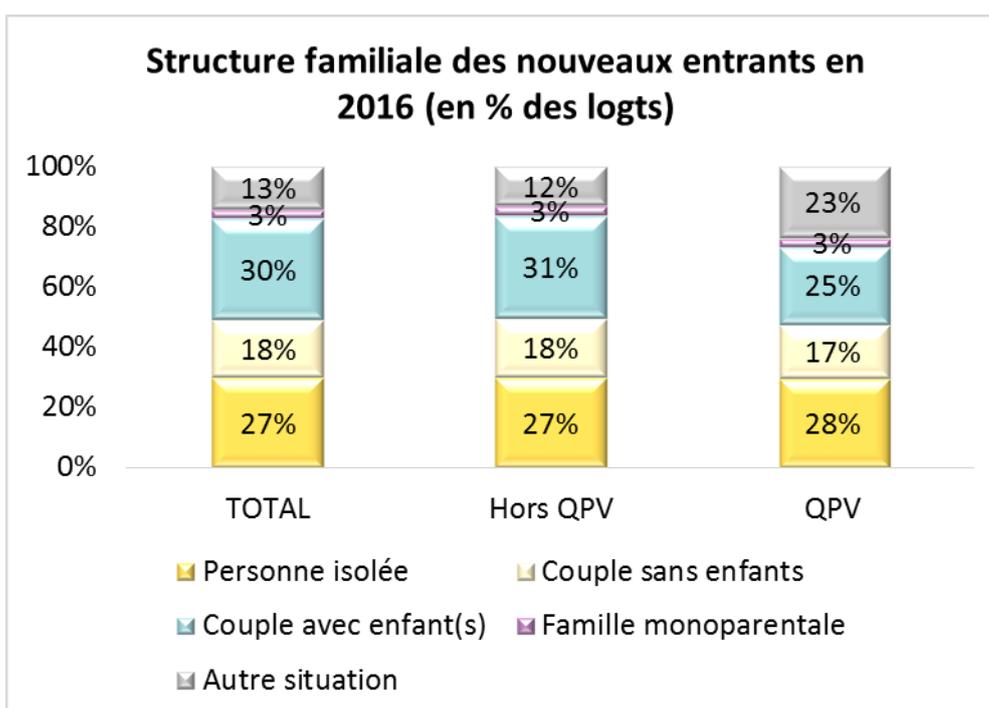
A partir des données sur les attributions, il apparaît que :

- 2244 logements ont été attribués en 2015 et 2153 en 2016 (mutations comprises).
- Sur le total des attributions en 2015, hors QPV, 13% concernaient des ménages dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile, et 14% en 2016.
- Parallèlement, les attributions relevant du 1^{er} quartile, en secteur QPV, se sont rééquilibrées entre 2015 (30%) et 2016 (22%), en partie grâce au travail de relogement mené dans le cadre du projet ANRU de Vénissieux (69).

La structure familiale



Structure familiale	2015	QPV	Hors QPV
Personne isolée	30%	30%	31%
Couple sans enfants	18%	18%	15%
Couple avec enfant(s)	30%	30%	29%
Famille monoparentale	3%	3%	8%
Autre situation	14%	14%	12%
Total	95%	95%	96%

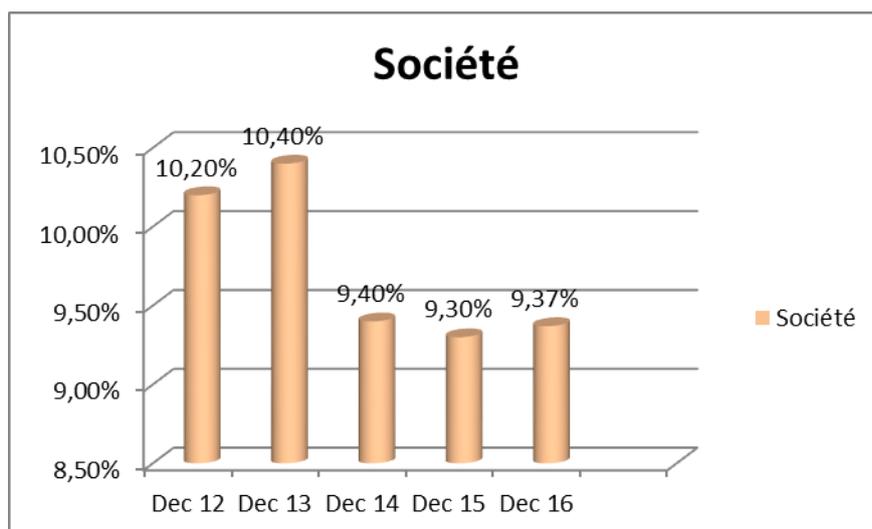


Structure familiale	2016	QPV	Hors QPV
Personne isolée	27%	27%	28%
Couple sans enfants	18%	18%	17%
Couple avec enfant(s)	30%	31%	25%
Famille monoparentale	3%	3%	3%
Autre situation	13%	12%	23%
Total	92%	91%	96%

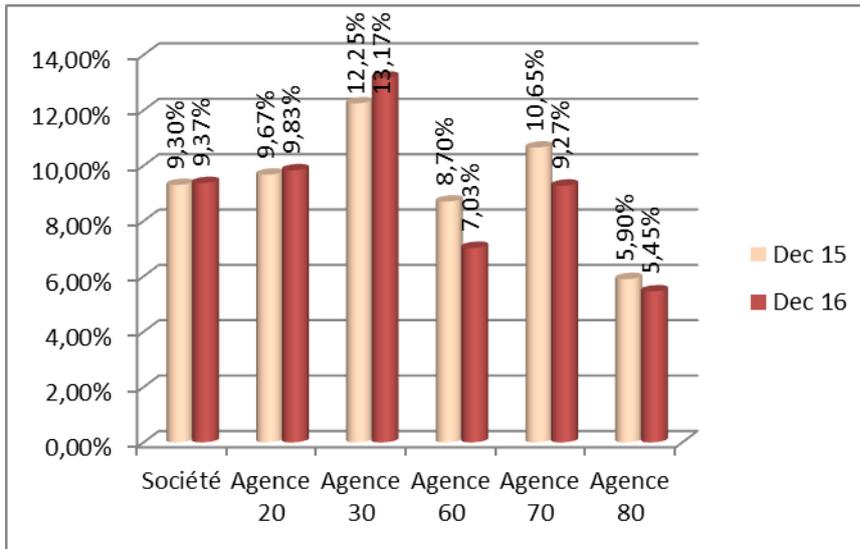
La structure familiale des nouveaux entrants en 2015 et 2016 est homogène sur l'ensemble du patrimoine. On note peu de différence entre les zones QPV et hors QPV.

2.1.3. Objectivation des indicateurs de gestion : taux de rotation, vacance et impayés

Evolution du taux de rotation



Evolution du taux de rotation par agence



Agence 20 Lyon Rhône

Agence 30 Rhône-Alpes Bourgogne (agences 20 et 30 regroupées depuis le 01/01/17)

Agence 60 Provence

Agence 70 Languedoc Roussillon (agences 60 et 70 regroupées depuis le 01/01/17)

Agence 80 Côte d'Azur

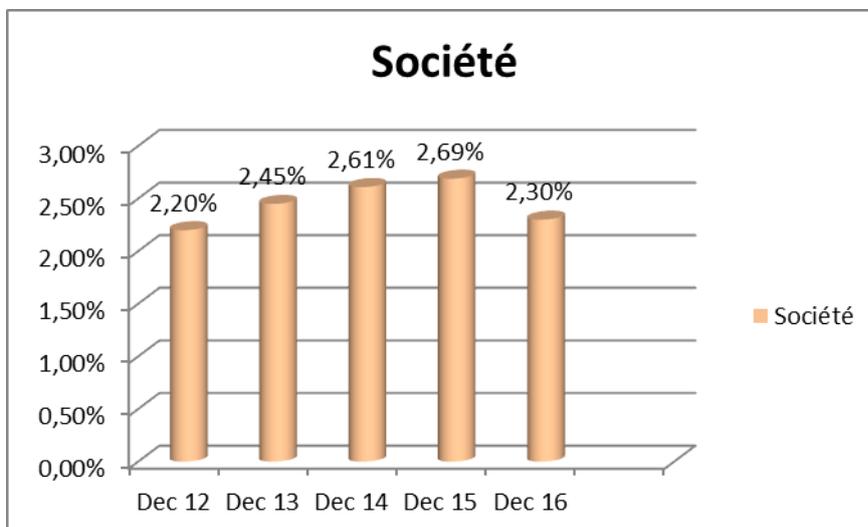
Constats :

Le taux de rotation reste stable depuis 2014, aux environs de 9,3%.

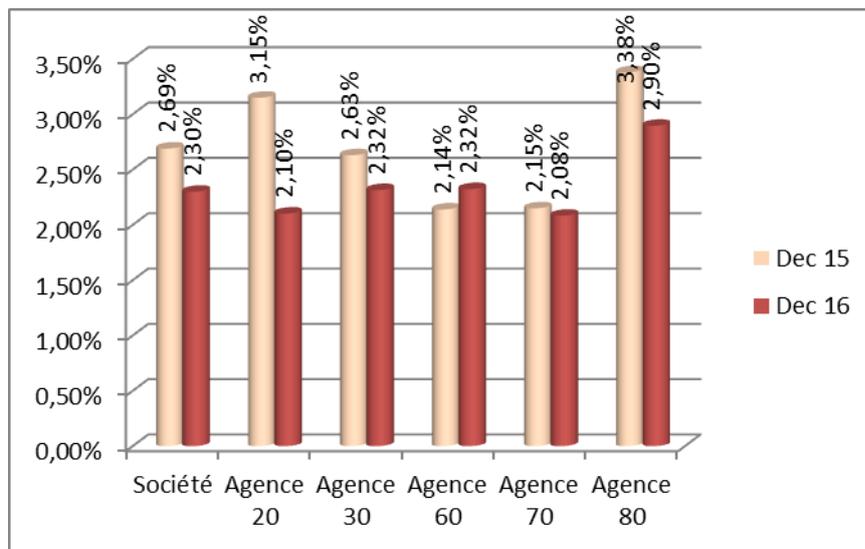
Les secteurs les plus impactés par une diminution sont les secteurs du Sud : Marseille, Montpellier et Côte d'Azur.

On note de fortes différences de taux entre Lyon : 9,83% et Nice : 5,45%.

Evolution du taux de vacance



Evolution du taux de vacance par agence



2.2 Orientations stratégiques

2.2.1 La politique de loyer : peu de marge de manœuvre

Les marges pratiquées – plafonds par financement d'origine

- **Sur l'ensemble du parc :**

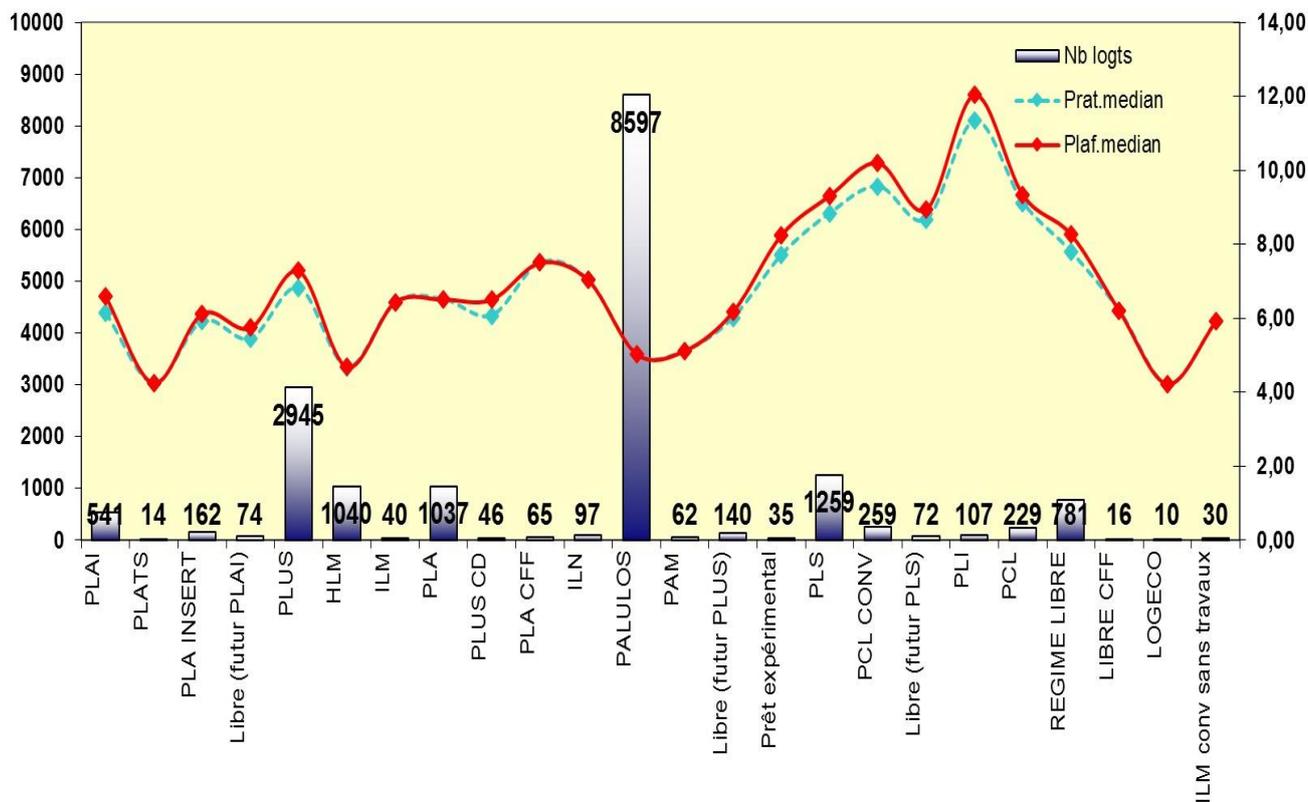
Les constats sont les suivants :

Un écart sur l'ensemble du parc entre loyer plafond et loyer pratiqué de **2%** soit **2 038 144 €**

Toutefois, on note des marges quasi-inexistantes sur certains financements minoritaires (PLA, HLM, LM, PLATS,)

A contrario, il existe encore des possibilités pour les PLUS : 6%, 7% pour les PLAI, et 7% pour les PLUSCD

Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiqué par type de financement d'origine



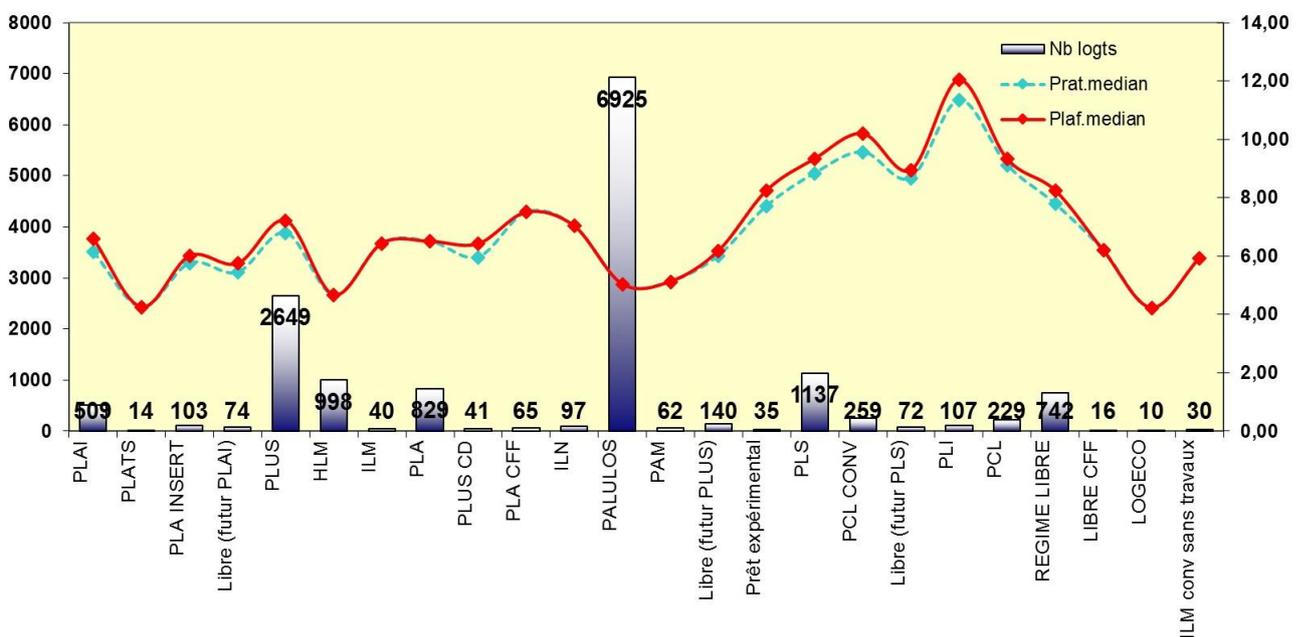
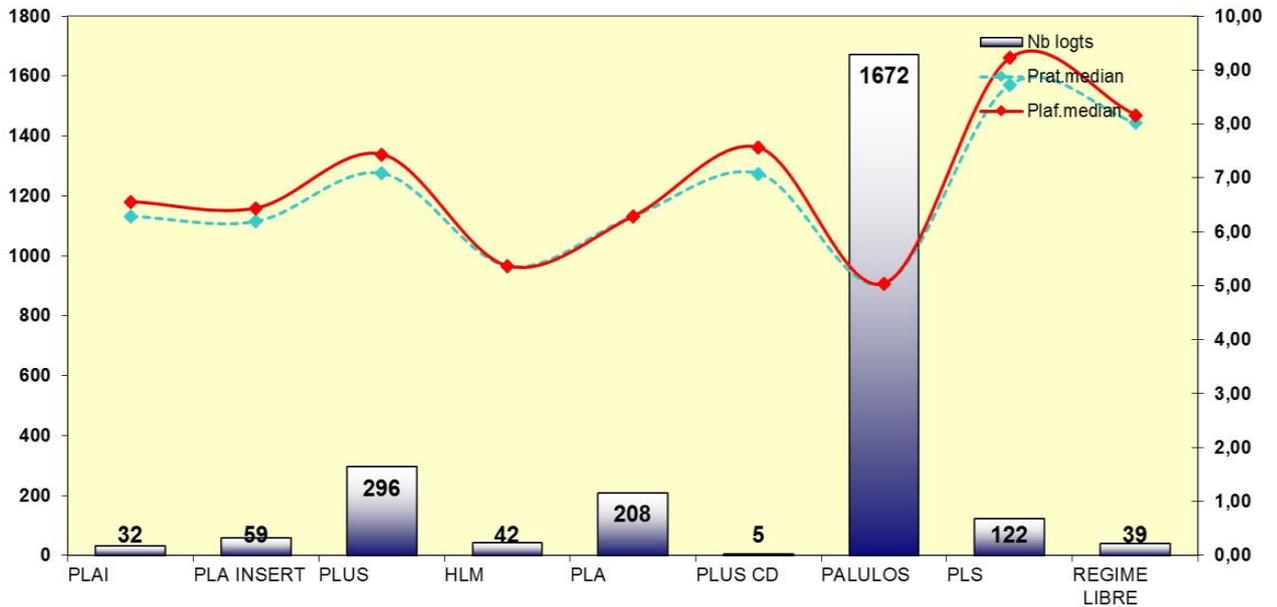
Etat des lieux en QPV

Un écart sur le parc en QPV entre loyer plafond et loyer pratiqué de 1%, soit 91 703 M€

Les marges se situent sur pratiquement l'ensemble des financements : PLAI, PLUS, ILM, HLM, ILN, PLS et régime Libre

Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiqué par type de financement d'origine

• Etat des lieux hors QPV



En synthèse des loyers :

Des loyers médians plafonds entre 4 et 9€/m² SH pour les logements conventionnés (le niveau le plus élevé se trouve parmi les PLUS)

- Les loyers médians plafonds des logements non conventionnés sont plus hétérogènes
- Une politique de loyers pratiqués qui vient corriger légèrement ces inégalités de loyers plafonds
- Des marges restreintes entre loyers pratiqués et plafonds

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée essaie de pratiquer une politique de loyer adapté au marché locatif social pour maintenir une attractivité compatible avec les différents marchés locatifs et les ressources des populations accueillies.

Selon les secteurs, les loyers à la relocation peuvent faire l'objet d'adaptation régulière en cours d'année.

Les loyers, des résidences qui viennent d'être réhabilitées, ne font pas l'objet d'augmentation, car les conventions sont souvent déjà « au plafond », et au contraire, les achats de patrimoine réalisés dans le cadre d'Acquisition-Amélioration, font souvent l'objet d'une baisse de loyer, lors de la mise en place du conventionnement

2.2.2 Les équilibres de peuplement et les enjeux d'accueil : Synthèse des enjeux pour une politique d'attribution et de loyer en faveur des équilibres de peuplement sur les territoires : croisement de la qualité des patrimoines avec les niveaux de loyer et les équilibres de peuplement

Comme nous l'avons vu au chapitre 2.1.2, les caractéristiques sociales sur les flux, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a accueilli en 2016, 15% de population qui relevait du 1^{er} quartile. Conformément à la Loi Egalité Citoyenneté, l'enjeu d'accueil des populations à très faible revenu est très important pour notre société.

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

Indice de précarité du groupe =

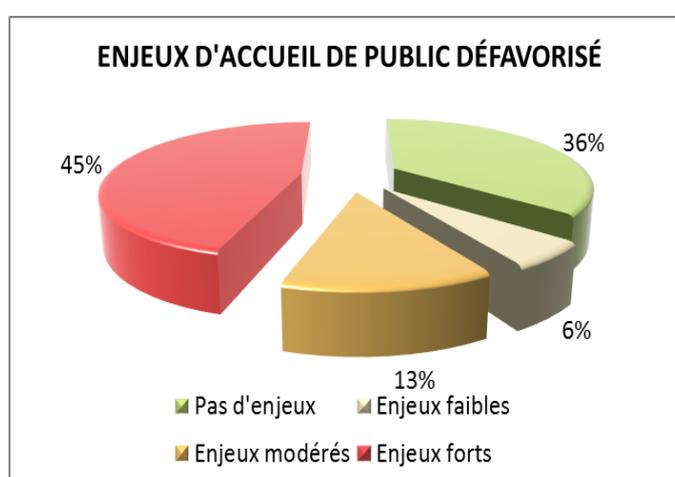
$$\frac{\text{Part de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le groupe}}{\text{Part moyenne de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le parc total de l'organisme}} \times 100$$

Rappel : 25% des ménages ont des ressources < à 40% des plafonds de ressources

Sur cette base, quatre familles de précarité sont définies :

Borne indice de précarité par rapport à la moyenne organisme	Enjeux d'accueil	Niveau de précarité
Supérieur à 110	Pas d'enjeux	Précarité forte
Entre 100 et 110	Enjeux faibles	
Entre 85 et 100	Enjeux modérés	Précarité modérée
Inférieur à 85	Enjeux forts	

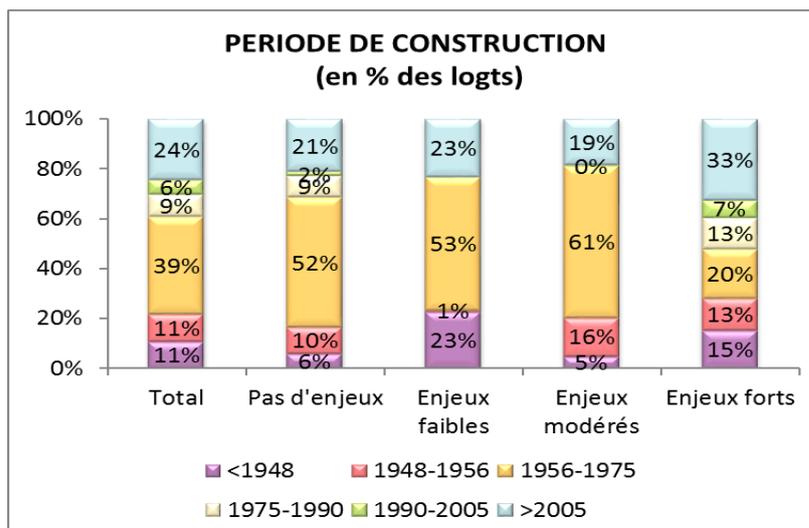
Les enjeux d'accueil des publics défavorisés :



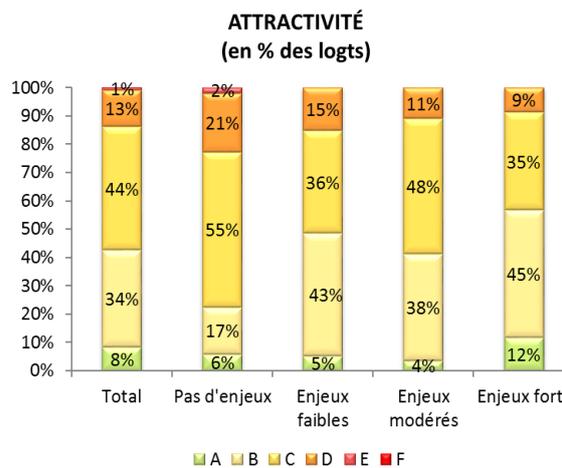
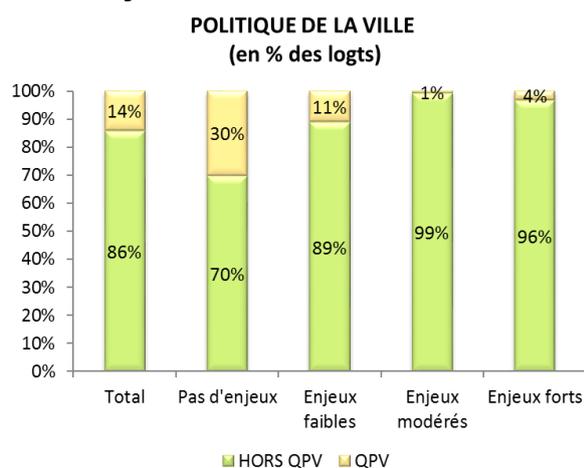
36% du parc ne présente pas d'enjeux d'accueil de publics à faible ressource comparativement au reste du parc.

58% du parc (10 511 logements, 395 groupes) présentent des enjeux d'accueil de public à faibles ressources, à des niveaux différenciés :

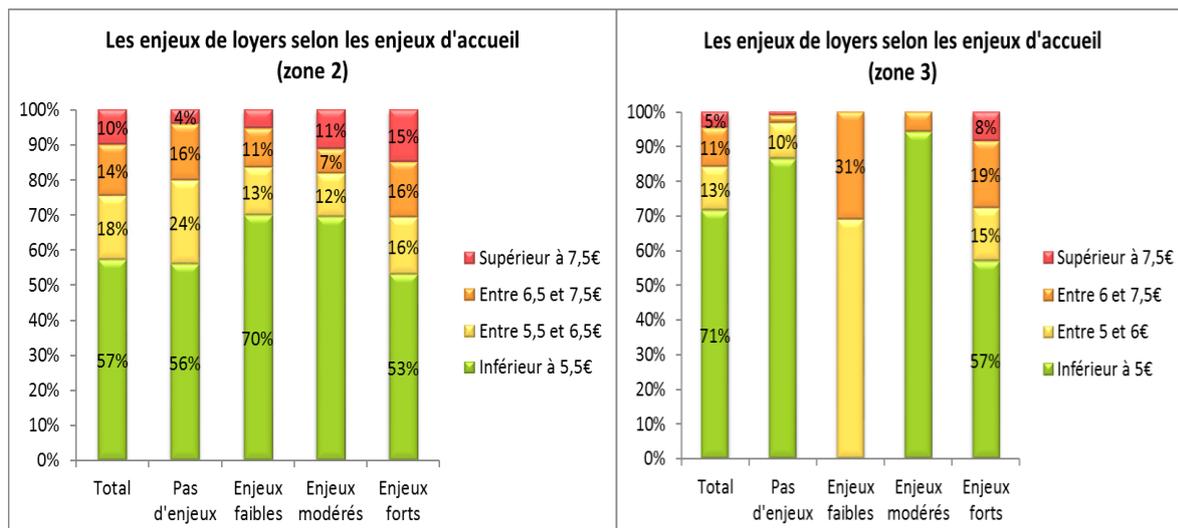
- 45% (7 470 logements, 334 groupes) présentent des enjeux forts
- 13% (2 128 logements, 36 groupes) des enjeux modérés
- 6% (913 logements, 25 groupes) des enjeux faibles



Le **parc confronté à des enjeux forts d'accueil est plus récent** que le parc sans enjeux :
 40% du parc à forts enjeux a été construit après 1990 contre 23% dans le parc sans enjeux.



La quasi-totalité du parc confronté à **des enjeux d'accueil** est située **hors QPV**.
 Les logements en gammes A, B et C sont davantage représentés dans le parc à enjeux d'accueil.



Assez logiquement, en zone 2, c'est surtout dans le parc à enjeux forts que les loyers sont les plus élevés : 31% du parc à enjeux forts a des loyers supérieurs à 6,5€/m² SH.

Comme précédemment, les loyers les plus élevés en zone 3 se trouvent surtout dans les patrimoines à enjeux forts

L'offre la plus chère se situe dans le parc à enjeux forts : 27% du parc à enjeux forts a des loyers supérieurs à 6€/m² SH.

En conclusion :

- 42% du patrimoine (7 470 logements, 334 groupes) présentent des enjeux forts d'accueil de public à faibles ressources
- Le parc confronté à des enjeux forts d'accueil est récent : 40% du parc à forts enjeux a été construit après 1990 et propose des loyers élevés (loyer supérieur à 6,5€/m² SH)
- La quasi-totalité du parc confronté à des enjeux d'accueil est située hors QPV
- Les logements en gammes A, B et C sont davantage représentés dans le parc à enjeux d'accueil.

2.2.3 : La mobilité dans le parc

Afin de favoriser la mobilité dans le parc social, les dispositions de la loi ELAN transforment les Commissions d'Attribution Logement (CAL), en Commission d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). Sur les zones tendues, les CALEOL devront examiner les situations des locataires en situation de sous ou sur occupation, en situation de handicap ou de perte d'autonomie, en dépassement de plafonds applicables.

ICF Habitat a entamé une étude d'analyse des différentes situations de ses locataires. Parallèlement le process d'analyse des dossiers et les règles de fonctionnement des CALEOL sont en cours de définition.

2.3 Plans d'actions

Au vu des constats issus de l'analyse de l'occupation sociale, de l'analyse de la demande, et de son expérience, ICF souhaite renforcer sa politique sociale selon les 4 axes suivants.

Certaines actions sont d'ores et déjà mises en place et devront être pérennisées. D'autres devront être mises en œuvre afin de s'adapter à l'évolution du contexte (politiques locales, public accueilli, public prioritaire...) :

- 1er axe : Renforcer l'accueil des plus défavorisés
- 2^{ème} axe : Assurer la mixité sociale et l'accueil des personnes en grande difficulté
- 3^{ème} axe : Faciliter les parcours résidentiels
- 4^{ème} axe : Renforcer l'accompagnement des locataires en fonction de leurs besoins

1^{er} axe : Renforcer l'accueil des plus défavorisés :

Une politique d'attribution qui traduit une volonté de transparence

ICF Sud Est Méditerranée s'est doté de plusieurs outils lui garantissant une orientation claire de ses attributions et une volonté de transparence affichée.

Ainsi, en plus du règlement intérieur de la CAL (commission d'attribution logement), de la procédure d'attribution qui précise le cadre réglementaire de l'attribution, une politique d'attribution est en place depuis 2009. L'objectif de cette démarche est de clarifier le processus d'attribution et d'intégrer les différentes obligations législatives (« DALO », Egalité Citoyenneté...) En effet la chaîne de l'attribution fait intervenir de nombreux interlocuteurs avant que le dossier ne soit présenté à une des 2 CAL (une à Marseille et une à Lyon qui se réunissent chaque semaine) : gestionnaire d'immeuble commercialisation pour les visites, chargées d'accueil, de commercialisation voire conseillère sociale et cadres de la direction territoriale. Il était important de rappeler les grands principes qui doivent conduire au choix d'un candidat et notamment d'être attentif à toute forme de discrimination et ainsi d'apporter plus de fiabilité au processus d'attribution.

Les grandes orientations retenues sont les suivantes :

- Favoriser les mutations et les parcours résidentiels
- Partager et motiver le choix des candidats, selon des critères objectifs, tout en limitant au maximum la vacance locative
- Respecter les obligations réglementaires (loi Dalo, Egalité Citoyenneté) et nos engagements (accords collectifs départementaux)
- Favoriser l'équilibre social de nos immeubles

Les nouvelles dispositions de la loi Elan devront être intégrées dans les nouvelles obligations des attributions. Ainsi, ICF Sud Est Méditerranée, devra tenir compte des objectifs qui lui seront assignés par les partenaires, dans le cadre de la gestion en flux des réservations, et devra également s'adapter aux différents systèmes de cotation mis en place par les collectivités.

L'utilisation du logiciel DEA (Demande et Attribution) permet de sélectionner les demandeurs par date d'ancienneté, souhaits en matière de lieu et de typologie. Mais les Directions Territoriales utilisent également les informations du SNE, ainsi que les fichiers communs de la demande locaux : PELEHAS, IMMOWEB, ...

Poursuivre les objectifs d'hébergement social :

Actuellement ICF Sud Est Méditerranée est propriétaire de 4 foyers non conventionnés (FJT) construits dans les années 70 qui sont gérés par une association liée à SNCF : l'association PARME.

Son public est prioritairement des agents SNCF en mobilité professionnelle, mais ces foyers sont également accessibles pour des demandeurs non cheminots dans la limite des disponibilités.

Ces foyers situés à Dijon (1), Lyon (1), Oullins (1), et Marseille (1) font l'objet de réflexions relatives à leur avenir. En effet, il est nécessaire de les rénover et d'adapter la configuration de certaines chambres (qui peuvent être dépourvues de toilettes privatives) aux exigences de confort actuelles et de s'interroger sur leur localisation quelques fois peu attractives.

Ainsi celui de Dijon, vient de faire l'objet d'une relocalisation dans un quartier plus proche du centre-ville (mise en service de la résidence neuve au 15 septembre 2017). L'ancien a fait l'objet d'une vente auprès de l'association COALIA dont l'objectif est d'accueillir des migrants. Cette action a pu être réalisée grâce au concours de la Préfecture et de la Métropole du Grand Dijon, qui ont mis en lien les différents partenaires.

Celui de Vénissieux a été déconstruit en 2015, mais actuellement, un nouveau projet de foyer est à l'étude sur la même commune.

Ceux situés sur les communes de Lyon et Oullins sont localisés dans des zones peu attractives et promises à des modifications urbaines importantes.

Parallèlement, ICF participe à l'accueil de publics prioritaires via des structures d'hébergement très sociales :

- L'institut Médico Educatif de Varennes Vauzelles (58), construit par ICF en 2013, accueille une douzaine de jeunes enfants bénéficiant d'un encadrement éducatif particulier. Ce projet a vu le jour à la demande de la commune et de la Fédération des Œuvres Laïques de la Nièvre.
- A Marseille, ICF SEM loge l'association la DRAILLE, dans le quartier des capucins. L'association gère, dans ces bureaux, l'accueil d'urgence dans le cadre du 115 pour les femmes et enfants. 3 appartements dans le même immeuble, sont aussi mis à disposition de l'association pour répondre à l'urgence de l'hébergement.

- Dans les Alpes Maritimes, la résidence sociale LORENZI, à l'attention d'adultes souffrant de troubles psychiques a vu le jour à Nice en 2013. C'est grâce à la collaboration de l'association ISATIS (Association pour l'Intégration, le soutien, l'accompagnement au travail et l'insertion professionnelle), des collectivités locales (la mairie de Nice qui a préempté ce bâtiment afin de lui offrir une nouvelle vocation sociale) et d'ICF SEM que cette structure accueille dans 18 logements ouvrant droit à l'APL des personnes en insertion.
- Toujours dans les Alpes Maritimes, depuis 1998, un bâtiment propriété d'ICF, est loué au centre communal d'action sociale de Cannes. Ces locaux permettent d'accueillir les personnes sans domicile fixe et sert d'accueil de jour et d'asile de nuit, dans le cadre du 115. Le bâtiment peut accueillir jusqu'à 17 hommes et 5 femmes. Pour rappel, durant l'année 2014, 844 personnes ont été accueillies.
- A Nice, dans le cadre du rachat par ICF de l'immeuble Le Palio en 11/2013, immeuble de 180 logements, 7 logements sont loués à l'ADAPEI, pour son ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail). Des adultes reconnus handicapés sont logés dans ces 7 appartements éclatés. Un logement est à destination des équipes éducatives assurant une permanence 7 jours sur 7.
- Enfin, toujours à Nice, deux immeubles sont loués à FAC Habitat, immeubles situés rue Pertinax et rue Malaussena, à destination d'étudiants et de jeunes actifs, soit au total 31 logements.

La plupart de ces structures d'hébergements sont situées dans les Alpes Maritimes. Sans doute est-ce liée à l'histoire d'une étroite collaboration entre la direction territoriale de Nice et le partenariat local.

A tout cela, ICF pourrait rajouter aussi les locaux loués à des instances locales ou médicosociales comme l'association ARIMC (Association Régionale des Infirmités Motrices Cérébrales) à LYON 4ème, le CCAS de Nevers, les crèches municipales sur St Barthélémy (Marseille) et Bassens (73), sans compter les locaux communs résidentiels.

D'autre part, ICF s'engage à étudier et accompagner tout projet de création de nouvelles places d'hébergement proposé par des associations reconnues pour leurs compétences dans ce domaine et des collectivités locales. ICF Habitat ne sera pas gestionnaire de ces établissements mais pourra porter le projet en tant que Maître d'ouvrage.

Ainsi des solutions de constructions de résidences sociales sont à l'étude (financement PLAI/PLUS), comme sur le secteur d'Annemasse.

Ces projets auront pour conséquences la création d'une offre nouvelle d'hébergement conventionné qui pourra être réservée pour partie à l'Etat et aux collectivités locales.

Permettre l'intégration des ménages publics prioritaires

ICF est implanté maintenant sur 16 Conseils Généraux. Les ventes en bloc sur certains départements ont permis à ICF de se désengager de certains territoires. Pour autant, La société tient ses engagements de relogement de publics prioritaires. La plupart des accords collectifs se sont éteints progressivement au bénéfice des conventions de réservation préfectorale.

Concernant le contingent préfectoral, actuellement, les pratiques sont différentes en fonction de chaque département :

- Dans les Bouches-du-Rhône, le contingent préfectoral est géré en stock et les candidats sont proposés par la préfecture, les candidats DALO sont positionnés sur le contingent préfectoral.
- Dans le Rhône, c'est la même logique, le contingent Préfecture Mal Logés est géré par le SIAL (Service Inter Administratif d'Aide au Logement). Les candidats DALO sont aussi positionnés sur le contingent préfectoral.
- En Côte-d'Or, il y a la délégation du contingent préfectoral. ICF, doit reloger 47 ménages prioritaires dont des candidats DALO, des ménages labélisés Accords collectifs et des ménages définis prioritaires dans le cadre de la convention de réservation préfectorale.

De même dans l'Hérault, le contingent Préfecture Mal logés est géré par délégation par le bailleur qui fait valoir les relogements des publics prioritaires (14 critères).

ICF Habitat est également attentif au fait de répondre aux priorités définies dans chaque PDALHPD.

Dans le cadre des PDALHPD, nous participons aux différentes instances qui définissent les nouveaux publics prioritaires, dont les ménages relevant des accords collectifs et ceux reconnus DALO et nous nous efforçons de les reloger en fonction des objectifs qui nous sont fixés.

- Sur le département 34, nous participons à la commission MDES (ménages en difficultés économiques et sociales).
- Sur le département 69, nous sommes présents aux différentes commissions qui priorisent les ménages relevant des accords collectifs.
- Sur le département 21, la préfecture désigne un chef de file parmi les bailleurs pour chaque candidat DALO. C'est à partir du fichier partagé des demandeurs IMHOWEB que les demandeurs prioritaires sont repérés et qu'ICF propose des logements.

Fin 2016 ; il ne reste plus que 4 départements pour lesquels nous avons des accords collectifs en cours. Il s'agit de la Côte d'Or, du Rhône, de l'Hérault et du Gard.

Il faut noter que dans le département 21, l'objectif fixé correspond à une proportion importante des attributions annuelles et qu'il n'est pas souhaité que les familles accueillies dans le cadre de l'ACD le soient sur des quartiers en ZUS, ce qui limite d'autant nos possibilités, notamment sur le Grand Dijon (les autres immeubles ont un taux de rotation plus faible...)

Pour le département 69, il existe un objectif qui se rajoute à ceux des accords collectifs. Il s'agit d'attributions « en flux » qui doivent l'être sur le contingent rendu ou celui de la société ICF SEM.

Toutes ces instances définissent les publics prioritaires et sensibilisent les bailleurs à l'urgence de ces relogements. Ces réunions inter bailleurs permettent aussi d'expliquer nos enjeux en termes de mixité et d'informer les partenaires des contraintes inhérentes à notre patrimoine (typologie, secteurs géographiques, montants des loyers, QPV).

Sur ses départements, ICF Habitat tient à jour des tableaux de bord afin de suivre l'avancement de ses engagements dans le cadre des relogements prioritaires des accords collectifs (Cf. Annexe n°13 : « bilan accords collectifs et contingent préfectoral 2018 »).

Le fonctionnement de l'ensemble de ces dispositifs : accord collectif départemental et gestion du contingent électoral sera vraisemblablement adapté aux nouvelles dispositions de la loi ELAN et de la gestion en flux des réservations.

2ème axe : Assurer la mixité sociale et l'accueil des personnes en grande difficulté Renforcer le respect des accords collectifs en fonction des territoires et les objectifs de la Loi Egalité Citoyenneté :

L'intermédiation locative

ICF Habitat a développé des actions d'intermédiation locative afin de faciliter l'accès au logement social de ménages relevant de dispositifs spécifiques compte-tenu de leurs difficultés antérieures. Cette orientation permet aussi de travailler en partenariat avec les associations d'insertion par le logement.

Fin 2016, on recensait chez ICF Habitat 47 baux glissants en cours et 58 baux associatifs en stock mis à la disposition du secteur associatif (une quarantaine de partenaires) sur les 9 départements sur lesquels nous avons le plus de patrimoine. La gestion sociale développe ce partenariat tout en s'assurant que ces baux vont bien glisser et que les sous-locataires deviendront locataires titulaires. ICF s'efforce de faire glisser ces baux dans un délai de 24 mois maximum afin que cette solution de relogement garde réellement son caractère transitoire. Une réflexion du groupe ICF a conclu à quelques recommandations dans ce domaine afin de conforter son rôle de véritable partenaire du logement social pour les associations et les collectivités locales.

Ainsi 16 nouveau baux glissants ont été contractés et 15 ont glissé en 2016.

Sur chaque département, le partenariat est spécifique et adapté aux besoins des partenaires. Par exemple, sur le département du Rhône, ICF Habitat est en lien avec les associations suivantes : Habitat et Humanisme, Alynea, Entre2toits, France Horizon, le MAS, l'HORLOGE et l'armée du salut.

Dans le département de l'Hérault, ICF Habitat a développé du partenariat à la demande de la collectivité ou suite à des sollicitations d'associations. Sur la ville de Sète, l'association Solidarité Urgence Sétoise nous a interpellés et nous avons répondu présent. Le centre communal d'action sociale de Montpellier a souhaité sous louer deux logements au bénéfice de femmes victimes de violences conjugales. Sur le seul département de l'Hérault, ICF Habitat possède un stock de 22 logements en bail glissant ou associatif.

Sur le département des Alpes Maritimes, ICF a racheté du patrimoine et a ainsi « récupéré » des baux qui avaient été contractés par les anciens propriétaires. 8 logements de l'immeuble du Palio sont loués à l'association ADAPEI qui utilise ces appartements à vocation de CHRS éclaté d'un ESAT.

L'accompagnement social lié au logement

Dans le département du Rhône, pendant plusieurs années ICF Habitat a externalisé une mission d'accompagnement social lié au logement (ASLL) auprès de l'association Habitat et Humanisme Rhône. Depuis 2012, ICF Habitat SEM a repris cette mission en interne. Elle est assurée par une professionnelle, travailleur social qui y consacre un peu plus d'un mi-temps. Les locataires concernés résident sur nos immeubles situés sur la métropole lyonnaise. Les locataires peuvent bénéficier de cet accompagnement proposé par les conseillères sociales d'ICF qui réalisent l'étape de pré diagnostic auprès des locataires susceptibles d'en relever et acceptant cette aide. Ce travail d'accompagnement peut conduire à des orientations des ménages vers des services sociaux spécialisés : aide sociale à l'enfance, service de curatelle, centre médico psychologique, service social des hôpitaux etc...). La conseillère sociale chargée de cet accompagnement organise des synthèses (réunion avec les différents partenaires) pour trouver ensemble des réponses aux difficultés de ces locataires. L'objectif de cet accompagnement reste centré sur la question du logement : aide au maintien de ménages risquant d'être expulsés de par leurs difficultés financières et leurs comportements, aide à l'accès pour des ménages fragiles ayant besoin d'être soutenus dans les 6 mois qui suivent leurs entrées dans les lieux.

L'accord du ménage est indispensable pour la mise en place de cet accompagnement qui est d'ailleurs validé par la Métropole, dans le cadre d'Instances Techniques Territorialisées Logement (ITTLL). Cette mission est d'ailleurs soutenue financièrement par la Métropole jusqu'à 2017.

Sur les Bouches du Rhône et à Marseille en particulier, ICF a signé une convention de partenariat (ASEL) avec l'association SOLIHA qui accompagne nos ménages les plus fragiles sur la question du logement sur une résidence en QPV, St Barthélémy. La conseillère sociale et la responsable Politique Sociale rencontrent l'association pour des bilans réguliers. Cette aide permet d'apporter un soutien complémentaire, dans le cadre d'objectifs clairement définis.

Sur l'ensemble de nos départements où le patrimoine est le plus important, la gestion sociale repère et sollicite les associations ou conseils départementaux, compétents en la matière pour proposer des mesures d'accompagnement social lié au logement.

3^{ème} axe : Faciliter les parcours résidentiels : Favoriser les mutations, au travers d'objectifs quantitatifs

Depuis 2007, une procédure « mutations sociales » est effective sur l'ensemble de la société. Cette procédure a intégré notre obligation de reloger les ménages en sous occupation notoire (loi Molle).

Elle consiste à définir comme prioritaires certaines demandes de mutations. Ainsi, les locataires en sur occupation ou sous occupation, ceux devant changer de logements pour raisons de santé, ceux dont le loyer résiduel est trop élevé par rapport à leurs ressources ainsi que les locataires victimes de troubles de voisinage sont prioritaires dans le cadre de la libération d'un logement pour lequel ICF a le choix du candidat. Pour ces mutations définies comme prioritaires, le locataire ne doit pas payer de double loyer.

Compte tenu des nouvelles dispositions de la loi ELAN, la plupart de ces situations devront être examinées dans le cadre des CALEOL.

Ces mutations prioritaires sont pour partie, suivies par la gestion sociale qui rappelle régulièrement dans le cadre des pré-attributions l'urgence de ces relogements. 197 ménages ont été rencontrés et accompagnés dans ce cadre et 67 mutations sociales ont pu se réaliser durant l'année 2016 permettant à 67 ménages de bénéficier d'un logement totalement adapté, soit en termes de ressources, d'accessibilité ou de quartier. La procédure « mutations sociales » est mise en annexe de ce document (Cf. Annexe n°14 : « Procédure mutation sociale »)

L'accueil des réfugiés

ICF Sud Est Méditerranée est interpellé pour participer au relogement des ménages reconnus réfugiés politiques résidant en CADA.

Sur la région lyonnaise, ces ménages ont depuis de nombreuses années, fait partie des publics prioritaires puisqu'intégrés dans le cadre des obligations de relogement des accords collectifs.

Sur la Côte d'Or, ICF a été interpellée par l'association Coallia et a permis, dans de bonnes conditions, le relogement de ménages en utilisant le dispositif de bail glissant.

Dans les Bouches du Rhône, plusieurs associations (Elia, SOS) souhaitent collaborer avec ICF SEM pour permettre le relogement de réfugiés.

Cette demande est de plus en plus forte et est bien sûr liée directement à l'actualité des flux migratoires et des engagements de la France à cet égard.

Améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite à travers la mise en œuvre de la charte accessibilité

ICF Habitat Sud Est Méditerranée développe une politique tournée vers les seniors et les personnes en situation de handicap. Cela se traduit à travers différentes actions, que ce soit dans les programmes neufs ou sur le patrimoine existant. Sa bonne mise en œuvre s'appuie sur un réseau interne de collaborateurs référents au sein des DT, permettant ainsi la capitalisation des savoir-faire et une harmonisation des pratiques (cf. ; annexe n°12 : « Charte accessibilité »).

Les sortants d'hébergement

ICF Sud-Est Méditerranée accueille en moyenne annuellement une centaine de ménages sortant de structure d'hébergement tous départements confondus.

Ces candidats locataires relèvent presque toujours des publics prioritaires définis par département. Il existe même des objectifs quantitatifs de relogement de cette catégorie de ménages sur la Métropole lyonnaise, dans le département de l'Hérault pour fluidifier les structures d'hébergement et permettre à ces personnes d'être relogés plus rapidement.

ICF a respecté ses engagements et atteint un taux de réalisation global de 108% concernant cet indicateur durant les 6 années de la première CUS. Sur le Rhône, le taux de réalisation a même atteint 169 %, résultat porté par un partenariat local actif avec les services de l'Etat, les collectivités locales et les structures associatives.

4^{ème} axe : Renforcer l'accompagnement des locataires en fonction de leurs besoins :

Développer un accompagnement personnalisé des locataires dans le cadre du renouvellement du patrimoine

Dans le cadre d'opérations de développement, ICF a fait le choix de démolir des immeubles vétustes pour reconstituer une offre de logement accessible, diversifiée et plus importante. Ainsi dans les départements du Rhône, des Bouches du Rhône, des projets de démolition/ reconstruction sont en cours.

Des comités de pilotages internes sont mis en place systématiquement au début de chaque projet. Ainsi chaque corps de métier partage ses objectifs et travaille à la réalisation du projet.

Dans ce cadre, le diagnostic social, les plans de relogements, le travail partenarial et inter-organismes, le relogement des locataires et le bilan des relogements est réalisé soit par un prestataire extérieur, soit par le pôle Politique Sociale d'ICF Sud Est Méditerranée.

Le choix est fait en fonction de la taille de l'opération à effectuer et de la complexité des sites. Ainsi, les relogements opérationnels sur les sites de Monmousseau (Vénissieux, projet ANRU), Suchet (Lyon 2^{ème} arrondissement), Miramas, Oullins, les Coblod à Vénissieux ont été confiés à des prestataires.

En revanche, le relogement des locataires des sites de Saint-Germain-au-Mont d'Or, Lagrange à Lyon 7ème, Chamonix sont gérés en interne par le pôle Politique Sociale.

Dans le cadre des réhabilitations, la gestion sociale rencontre les ménages plus fragiles dont les personnes âgées, les locataires souffrant d'affections nécessitant une prise en charge spécifique et prend en compte toutes les situations particulières afin d'amoindrir les effets contraignants d'une réhabilitation en site occupée.

Les référents Accessibilité ont pour tâche de repérer les ménages qui, dans le cadre d'une réhabilitation auraient besoin d'un aménagement spécifique de la salle de bain ou de leur logement.

Prévenir les expulsions

ICF a opté pour une démarche concertée et partagée concernant la prévention des expulsions.

Des chargés de contentieux en étroite collaboration avec les conseillères sociales mettent en œuvre un suivi des locataires en impayés pour lesquelles une procédure d'expulsion est engagée.

L'articulation entre la procédure et les dispositifs d'aide est constante.

- Ainsi, sur chaque département, ICF est présent lors des CCAPEX qui abordent les situations des ménages en impayés et rend compte du travail que nous engageons.
- ICF travaille en étroite collaboration avec les CAF afin que les droits aux aides au logement soient maintenus si les locataires sont de bonne volonté.
- ICF propose des protocoles de cohésion sociale afin de laisser aux locataires de bonne foi, la possibilité de se maintenir dans leur logement.
- Les conseillères sociales proposent des mesures éducatives appropriées à chaque situation, en lien avec les services sociaux départementaux, les associations, les services de tutelle, les centres communaux d'action sociale. Ainsi des mesures d'accompagnement social lié au logement sont possibles, des mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), des mesures MASP. Chaque département décline ces dispositifs et permet une meilleure prise en charge des locataires. Le Fonds de Solidarité Logement (FSL) est aussi sollicité et mobilisé pour nos locataires. En annexe, le tableau des montants alloués au bénéfice des locataires, dans le cadre du FSL Accès et Maintien sur les départements couverts par ICF SEM (cf. annexe n°15 : « Bilan FSL 2018 »).
- Des « pointages trimestriels » des dossiers au contentieux sont réalisés permettant d'étudier chaque situation. L'aspect procédure contentieuse et l'aspect social sont systématiquement abordés afin de prendre les orientations les plus pertinentes dans la perspective du maintien dans les lieux. Les conseillères sociales rendent compte du travail qu'elles engagent auprès de ces locataires en lien avec les services sociaux.
- Lorsque la procédure contentieuse est très avancée et que le concours de la force publique a été obtenu, une réunion est organisée réunissant les

collaborateurs concernés ainsi que le directeur Clientèle et la responsable Politique Sociale afin de décider si ICF réalise cette expulsion. A cette ultime étape, ICF SEM peut encore décider de surseoir à l'expulsion et de contacter le locataire pour étudier avec lui les possibilités d'une prise en charge permettant de régler à moyen terme ses difficultés financières et sociales.

Les aides sur quittance

Un partenariat spécifique mis en place avec l'association « Droit de cité » a permis de constituer une réserve financière qui est affectée à des aides sur quittance. Celles-ci, validées par l'association Droit de Cité, permettent de diminuer le montant du loyer pendant 6 mois maximum pour des ménages victimes d'un accident de la vie (perte d'emploi, séparation, décès, maladie). Cette « réserve », gérée par ICF SEM, a permis en 2016 à 47 locataires de bénéficier d'une aide représentant au total 37 014 euros. Ces locataires ont fait l'objet d'une rencontre avec les conseillères sociales et d'une évaluation de leurs situations. L'aide sur quittance est une aide préventive évitant aux ménages d'aggraver leur situation financière déjà fragile.

L'origine de ces fonds est un montage financier original réalisé lors de réhabilitation d'immeubles lyonnais. ICF Sud Est Méditerranée a emprunté auprès d'un collecteur partenaire de « Droit de cité » au taux d'intérêt de 1% au lieu des taux habituels de la CDC. Le différentiel d'intérêt constitue alors cette « provision » annuelle pendant toute la durée du prêt.

(Cf. Annexe n°16 sur le bilan des aides sur quittance)

L'accompagnement des personnes ayant des troubles psychiques

Sur la métropole lyonnaise, de longue date, une réflexion est engagée pour une meilleure insertion de personnes souffrantes de troubles psychiques.

L'articulation et la collaboration entre les bailleurs sociaux et l'univers de la santé mentale est favorisée et a conduit à une mobilisation des acteurs.

Dans ce cadre, ICF Sud Est Méditerranée a proposé de travailler avec l'hôpital du Vinatier lorsqu'une opportunité foncière lui a été faite d'acquérir une maison sur Lyon 4^{ème}.

Le projet est en cours d'élaboration. Il s'agira d'accueillir dans cette maison constituée de 4 petits appartements des personnes suivies par l'hôpital ne relevant plus de l'hospitalisation mais ayant encore besoin d'être accompagnés. Ce seront des logements passerelles qui devraient permettre d'aboutir à un relogement définitif sur la commune. ICF Sud Est Méditerranée serait aidée de l'instance locale de l'habitat pour reloger ces sous locataires.

Ce projet est expérimental et a été validé par l'instance technique du protocole d'habitat spécifique de la Métropole (IPHS).

S'inscrire dans les nouveaux dispositifs mis en place comme le « logement d'abord » :

Présenté le 11 septembre 2017, le plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme propose une réforme de l'accès au logement pour les personnes sans-domicile. Il répond aux constats d'une saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence dans les territoires.

Il s'agit de passer d'une réponse construite dans l'urgence s'appuyant majoritairement sur des places d'hébergement avec des parcours souvent longs et coûteux, à un accès direct au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

Certaines collectivités, comme la Métropole de Lyon ont déjà fortement avancé sur la mise en place concrète d'un tel dispositif. ICF Habitat Sud Est Méditerranée, participera à la réalisation de cet objectif ambitieux.

2.4 Les engagements en matière de gestion sociale

2.4.1 : Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales

L'équipe de gestion sociale d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée (10 conseillères sociales, localisées dans les Directions Territoriales, au plus proche des locataires) intervient dès l'attribution, en rencontrant les demandeurs repérés fragiles, à qui une proposition de logement a été faite. Les objectifs sont multiples : vérifier l'adéquation de l'offre à la demande, mieux comprendre le parcours résidentiel, expliquer le processus d'attribution et mettre en œuvre, si nécessaire, les dispositifs d'accompagnement le plus en amont possible. L'évaluation sociale établie par la conseillère sociale à la suite de l'entretien est un outil d'aide à la décision pour la commission d'attribution.

184 diagnostics sociaux ont été réalisés durant l'année 2016.

Ces diagnostics sociaux permettent de proposer :

- une visite à domicile accès (la conseillère sociale propose de rencontrer le locataire dans les 3 mois qui suivent son entrée dans les lieux pour s'assurer que l'installation du ménage s'est bien passée et qu'il a fait valoir tous les droits auxquels il peut prétendre).
- de l'accompagnement social lié au logement dès l'accès, sans que cet accompagnement soit une condition de l'attribution.
- de l'intermédiation locative (bail glissant ou associatif).
- un logement plus adapté, soit en termes de loyer résiduel soit en termes de localisation.
- un soutien particulier.
- un travail en partenariat avec les services sociaux ou associations qui soutiennent ces candidats dans l'accès au logement autonome.

Il est important de remarquer que 47 diagnostics sociaux (25%) réalisés par les conseillères sociales ont bénéficié aux demandeurs reconnus par les commissions de médiation (demandeurs DALO).

Le diagnostic social est un soutien supplémentaire apporté au demandeur. En effet, il n'est pas un prétexte à ajourner un dossier mais il aide à comprendre au mieux une situation sociale et familiale. Il permet de mieux maîtriser les risques encourus par le bailleur. Les demandeurs ne sont pas rencontrés en fonction d'indicateurs tels que la faiblesse des ressources ou l'existence de difficultés financières antérieures mais plutôt si la trajectoire résidentielle est discontinuée ou complexe. Cet entretien qualitatif a pour objet de définir les conditions de réussite de l'attribution.

Il faut noter qu'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a accueilli en 2016 dans son parc, 118 nouveaux ménages présentés par les préfets dans le cadre du dispositif DALO.

ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée continuera sa démarche d'accueil dans le cadre des nouvelles dispositions légales et dans le respect des objectifs assignés également par les collectivités, notamment dans le cadre des dispositions de la loi Egalité Citoyenneté qui fixe un objectif de 25% d'attribution aux publics et aux ménages relevant du 1^{er} quartile, dans les zones hors QPV.

Pour ce faire, ICF Habitat Sud Est Méditerranée devra s'appuyer sur les associations et organismes agréés à l'accompagnement des personnes les plus défavorisées.

2.4.2 : Les droits de réservation

RESERVATAIRES	NR	Total	A	B	C	D	E	F	G
Administration militaire		45	3	26	14	2	0	0	0
ASTRIA		51	18	23	10	0	0	0	0
Autres réservataires		187	70	71	44	2	0	0	0
CIL		231	27	51	131	22	0	0	0
Code réservataire inconnu		308	60	111	72	64	0	1	0
Commune à titre garant d'emprunt		1 602	132	519	719	212	20	0	0
Conseil général à titre garant d'emprunt		238	45	103	84	6	0	0	0
COURLY		606	81	236	233	56	0	0	0
GIC		53	22	24	4	3	0	0	0
GIT		17	4	4	6	2	1	0	0
Préfecture		167	34	68	54	11	0	0	0
Préfecture à titre des maux logés		2 329	206	877	951	268	27	0	0
Préfecture à titre garant d'emprunt		199	11	5	97	84	2	0	0
Préfecture fonctionnaire 2		991	106	396	437	46	6	0	0
SNCF		5 480	530	2 147	2 165	603	35	0	0
Société HLM		5 241	158	1 398	2 715	931	39	0	0
SOLENDI		14	1	11	0	2	0	0	0
TOTAL RENSEIGNE	0	17 759	1 508	6 070	7 736	2 314	130	1	0

La carte des réservations des logements propriété d'ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée est caractérisée **par l'importance du contingent SNCF** dont ICF HABITAT, actionnaire de référence dans la gouvernance de l'ESH est le collecteur de sa PEEC.

Par ailleurs, le financement des logements sociaux intervenu à des périodes où la contrepartie des réservations à l'ETAT n'était pas toujours déterminée au niveau actuel réglementaire (25% mal logés prioritaires et 5% fonctionnaires) aboutit par voie de conséquence à une carte de réservation inférieure (20,75% au lieu des 25 % MLP, soit 3686 logements).

Les conventions de réservation nouvelles signées avec l'Etat depuis une quinzaine d'années sont particulièrement vigilantes sur le nombre de nouvelles réservations. De plus certaines Préfectures, comme celle du Rhône, organisent depuis 2005, une remise à niveau progressive du nombre de logement réservé pour l'Etat, au moment de la libération des logements de l'organisme HLM (réservation en flux).

Afin de tenir compte des nouvelles dispositions de la loi ELAN les conventions de réservations en stock seront appelées à disparaître au profit d'une gestion des réservations en flux.

2.4.3 : La dérogation aux plafonds de ressources

La dérogation aux plafonds de ressources pour le patrimoine d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée s'applique selon 3 cas :

Premier cas : la dérogation aux plafonds de ressources dans les résidences situées dans les Quartiers Prioritaires pour la Ville (300 logements)

Malgré 14% de logements situés en Quartier Politique de la Ville, seuls les 300 situés sur le quartier des Minguettes à Vénissieux (69), bénéficient d'une dérogation aux plafonds de ressources, autorisée et renouvelée régulièrement par arrêté Préfectoral. Le dernier, en date du 19 novembre 2018 est applicable jusqu'au 31 décembre 2019

Deuxième cas : Dérogation aux plafonds de ressources dans les résidences ayant des logements en PLUS (article R331-12 du CCH) :

Les attributions dans les résidences ayant fait l'objet de financement PLUS doivent tenir compte des ressources des ménages selon la règle suivante :

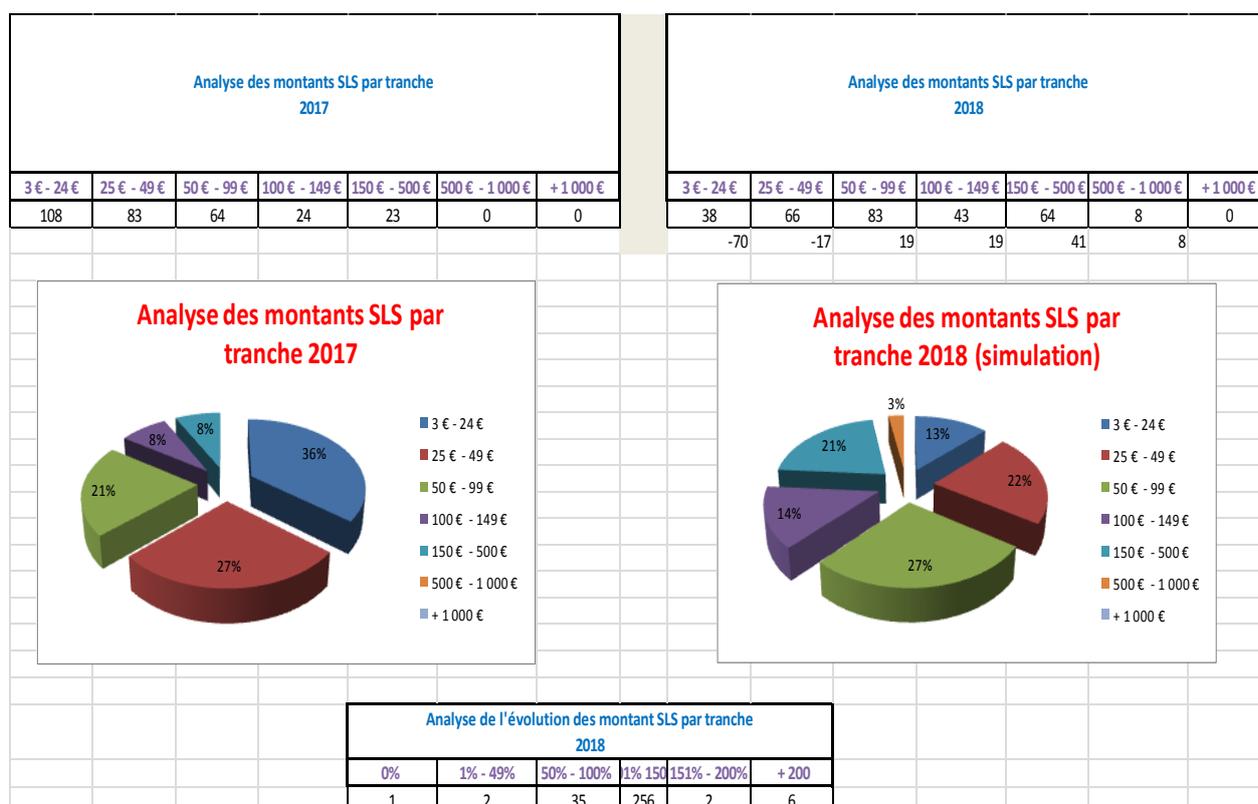
- 30% des ménages doivent avoir un RI \leq à 60% des plafonds PLUS
- 60% des ménages doivent avoir un RI \leq aux plafonds PLUS
- 10% des ménages peuvent avoir un RI \leq à 120% des plafonds PLUS.

Troisième cas : Dérogation aux plafonds de ressources en cas de relogement opérationnel

Dans le cas des opérations de démolition, le bailleur a l'obligation de relogement. Dans ce cas, le locataire n'est pas tenu de respecter les plafonds de ressources pour pouvoir être relogé.

2.4.4 : Le SLS

- ICF HABITAT Sud Est Méditerranée a adapté la formule de calcul du SLS aux nouvelles dispositions légales ; ceci aura pour conséquence d'augmenter le montant global du SLS perçu (1 140 658 € en 2018 pour 717 270 € en 2017).
- Comme démontré dans le tableau ci-dessous, il est enregistré plus de locataires assujettis à des montants intermédiaires.
- Les locataires habitant dans les résidences intégrées dans un quartier prioritaire pour la ville en sont exonérés.



Le SLS viendra alimenter la CGLLS, à hauteur de 85% des fonds dans l'objectif d'une mutualisation au profit de dispositifs nationaux ; à ce titre, ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée devrait donc reverser à l'ETAT 4 503 139 € pour l'exercice 2018, et supporter sans contrepartie une baisse de l'APL de ses locataires.

2.4.5 : Les loyers

ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée n'envisage pas de mettre en place une nouvelle politique des loyers telle que préconisée dans le cadre des dispositions de la loi Egalité Citoyenneté.

Elle se réserve toutefois le droit de mettre en œuvre la nouvelle politique des loyers par avenant à la présente convention au plus tôt à compter du 1^{er} janvier 2020 et chaque 1^{er} janvier sur la toute durée de la convention.

III- POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

3.1 Etat des lieux

Dans le cadre de sa politique qualité, ICF Habitat s'appuie sur des rencontres régulières avec les amicales de locataires, et la mise en place depuis 2002 un baromètre de satisfaction auprès de ses locataires dans toute la France.

En 2015, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a signé un Plan de Concertation Locative (PCL), signées par les associations représentées sur le patrimoine et membres de la Commission Nationale de Concertation en Matière Locative. Ce plan prévoit l'organisation de 5 Conseils de Concertation Locative par an (un par grand territoire : Dijon, Lyon, Marseille, Montpellier et Nice) et un Conseil de patrimoine annuel, réalisé à l'échelle du territoire global. Ce plan doit être rediscuté avec les associations de locataires en 2019, suite aux élections des représentants des locataires de décembre 2018. (Cf. Annexe n°17 « PCL »). Ces instances viennent en plus des rencontres locales régulières, organisées sur le terrain par les Directions Territoriales.

Parallèlement, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée procède à trois types d'enquêtes de satisfaction menant à trois séries de plans d'action

L'enquête sur les locataires entrants (menée systématiquement un mois après l'entrée dans les lieux).

L'enquête sur les locataires en place : réalisée une fois par an.

Le Zoom Résidence : réalisée dans le cadre de notre « expérience client » et qui vise à améliorer sur une résidence particulière, les points relevés par les locataires. Ce dispositif mise en place depuis 2016, a permis la réalisation de 15 enquêtes particulières.

On peut également ajouter à titre expérimental, la mise en place d'une enquête, sur le territoire de l'agence Rhône Alpes Bourgogne, auprès des locataires ayant fait une demande de travaux. Réalisée par la start-up, « happy renting », immédiatement après la réalisation des travaux, elle permet de mesurer la qualité de traitement de la chaîne de la réclamation (prise en compte de la demande, compréhension de la demande, délai d'intervention, qualité des prestations...).

3.1.1 : Les enquêtes de satisfaction

L'évaluation est menée à travers une enquête de satisfaction réalisée par L'Institut d'Etudes INIT. Elle porte essentiellement sur les sujets suivants :

- La propreté des parties communes et des abords des immeubles,
- La maintenance et le fonctionnement des équipements,
- La qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,
- La communication avec les habitants,
- La qualité du cadre de vie,
- Les conditions d'entrée dans les lieux

L'enquête de satisfaction est conduite à travers un échantillon représentatif de la typologie du patrimoine de l'organisme (méthode de quotas par agence, habitants de résidences collectives ou individuelles, cheminots ou non, etc.).

Les résultats de cette évaluation sont présentés à la fois au conseil de patrimoine et au Conseil de Surveillance de l'organisme.

Enquête de satisfaction des locataires 2017 : résultats et bilan

Les principaux chiffres pour ICF Habitat Sud-est Méditerranée

Sur 1300 locataires interrogés,

86,5% se disent globalement satisfaits d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

85% recommanderaient ICF Habitat Sud-est Méditerranée à un ami ;

87% sont contents de l'information et de la communication avec ICF Habitat Sud-est Méditerranée ;

80% sont satisfaits de leur logement et de leur cadre de vie ;

43% sont satisfaits du traitement de leurs réclamations.

La satisfaction globale : 8,6/10

Avec une note de satisfaction globale en hausse par rapport à l'année précédente, ICF Habitat Sud-est Méditerranée voit ses efforts en faveur de la qualité de vie de ses locataires reconnus, en particulier en matière d'accueil, de propreté des parties communes, de qualité de logement et d'entretien des équipements.

L'information et la communication avec le bailleur : 8,7/10

Ce bon score témoigne de la satisfaction des locataires à l'égard de la communication institutionnelle que nous avons mise en place (journal « Entre Nous », etc.), mais les locataires souhaitent être mieux informés sur le suivi des travaux, des commandes et des réclamations techniques (problème de chaudière, fuite sur les canalisations, etc.).

Le traitement des réclamations techniques : 4,3/10

Concernant le traitement de ces réclamations cela fait plusieurs années que nous sommes attentifs à cette question et nous avons conscience qu'il s'agit d'une véritable problématique pour les locataires. Ils attendent un délai de gestion plus rapide et davantage d'informations sur l'avancement de leur dossier.

En bref :

Les points positifs

- L'accueil, l'information et la communication
- Les interventions sur les équipements dans les parties communes
- Le logement et ses équipements
- Les équipements des parties communes

Le point principal d'amélioration

Le traitement des réclamations techniques

3.1.2 : Principaux enseignements des autres enquêtes conduites

L'enquête sur locataires entrants :

Au cours du premier semestre 2017, les résultats consolidés des locataires entrants montrent une satisfaction globale à hauteur de 83%.

Les critères qui obtiennent les meilleurs résultats sont : la qualité de l'accueil et de l'écoute, la qualité de gestion du dossier par le bailleur, le bon déroulement de la signature du contrat, les informations et réponses fournies aux questions.

Les critères qui obtiennent les moins bons résultats sont le mauvais traitement des demandes, le mauvais fonctionnement des sanitaires, la propreté du logement et le mauvais état des sols.

Les actions mises en place par ICF habitat Sud-est Méditerranée sont déclinées dans le chapitre 3.2, sur les orientations stratégiques.

Les enquêtes Zoom Résidence

Dans le cadre de sa démarche qualité ICF Habitat Sud Est Méditerranée a entrepris de mettre en place une « Expérience Client ». Le dispositif consiste à élaborer un diagnostic en marchant dans une résidence et à le confronter ensuite aux résultats de l'enquête réalisée en amont auprès des locataires.

L'ensemble des services gestionnaires de cette résidence sont conviés à cette visite, ainsi que les amicales de locataires. Cela permet de faire le point « ensemble », sous des regards « croisés » des aspects positifs de la résidence et de ceux qui demandent une amélioration. Les résultats sont ensuite analysés et des programmes d'actions sont mis en place

3.2 Orientations stratégiques

3.2.1 : les engagements au titre de l'abattement de la TFPB

L'ensemble des actions prévisionnelles portant sur le patrimoine d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée en QPV, sont le résultat d'une réflexion territorialisée, qui s'attache aux besoins spécifiques d'un secteur.

Ces actions visent à renforcer la gestion de proximité des sites, le lien social entre les habitants, à améliorer le cadre de vie et à renforcer la sécurisation des biens et des personnes.

Les principales actions réalisées sur l'ensemble de nos QPV :

- le sur entretien des sites par le renforcement du nettoyage des parties communes
- des actions d'informations sur le tri des déchets et une sensibilisation à la propreté des parties communes
- le développement du lien social, du vivre ensemble : Dialogues en photographie à Vénissieux, Fêtes, animations, pilotage de la salle FARA à destination des locataires, aide à l'émergence d'initiatives des locataires sur le quartier de SAINT Barthélemy.
- augmentation des permanences de conseillères sociales sur site.
- Mise en place d'actions de médiation sociale urbaine sur les quartiers prioritaires de Marseille. Pour ICF Sud Est Méditerranée, il s'agit de St Barthélémy et Mourepiane. Les deux associations avec lesquelles nous travaillons sont l'ADDAP 13 et DUNES.
- l'amélioration de la qualité de service, passant par une sécurisation des sites, un surcoût de remise en état des logements mal entretenus ou dégradés
- la mise en place de médiateurs (en horaires tardifs et le samedi) favorisant la tranquillité des habitants, et permettant de lutter contre le sentiment d'insécurité
- un renforcement des équipes de proximité
- une maintenance renforcée des équipements (ascenseurs, menuiserie, parties communes)

Dans le cadre de ses orientations stratégiques ICF Habitat Sud Est Méditerranée, poursuivra ses actions visant à une gestion de proximité en adéquation avec les besoins du site.

3.2.2 : La démarche qualité de l'organisme

En 2015, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a défini son projet d'entreprise intitulé : SEM 2020. Dans ce cadre les fondamentaux de sa qualité de service ont été définis (cf. annexe n°18 « SEM 2020 ») et se poursuivent maintenant avec « Habitat vers Habiter ».

1^{er} axe : Améliorer la qualité du service rendu

La qualité du service rendu à ses habitants est une préoccupation constante d'Habitat Sud est Méditerranée ; les résultats enregistrés montrent que globalement la société donne satisfaction aux locataires ; cependant, elle soit impérativement s'améliorer que les aspects de gestion de la réclamation.

2^{ème} axe : Réinventer la relation organisme – locataires en s'appuyant notamment sur les objets connectés

De simple logeur, le bailleur devient petit à petit contributeur de la création de services autour de sa fonction première.

ICF Habitat Sud est Méditerranée entend s'engager dans cette transformation à travers la mise en place du concept « Habitat vers Habiter ».

Recueil des besoins auprès des locataires, échanges de pratiques avec d'autres bailleurs, création de partenariats avec des start-up, participation à des tests de nouveaux produits, de nouveaux objets connectés, réflexion commune avec des architectes, des sociologues, mise ne place d'un laboratoire d'idées (« la Fab. H vers H »), formation des collaborateurs aux méthodes « agiles », participation à la Très Grande Conversation dans le cadre du Festival du Logement Social de juin 2019, ICF Habitat Sud Est Méditerranée s'engage pleinement dans ces nouveaux modes de relations avec ses locataires.

3^{ème} axe : Traiter les situations de non qualité

La prise en compte et le traitement des désordres techniques ou réclamations des locataires, passent par une réactivité, voir une immédiateté toujours plus importante. Les nouveaux modes de communication, la facilitation de l'accès à l'information, modifient considérablement les relations entre un prestataire et son client. Les relations entre les locataires et leur bailleur n'échappent pas à cette règle. Le logement n'est plus considéré « simplement » comme un abri, mais comme un produit de consommation, incluant des services associés. C'est un changement culturel important et ICF Habitat Sud Est Méditerranée n'échappera pas à cette transformation. Elle a commencé à l'anticiper en retravaillant en interne son organisation de proximité, ses pôles de service et la nature de ses outils.

4^{ème} axe : Accompagner les locataires dans la gestion de leur logement et leur intégration dans la résidence

Une des composantes de la politique qualité de service à ICF Habitat Sud Est Méditerranée est centrée sur l'action sociale vers les habitants. Si l'impératif de qualité de service rendu au locataire est transversal à tous les métiers de l'organisation (Patrimoine, Gestion locative, Personnel de proximité, ...), une partie repose cependant spécifiquement sur les missions confiées à la gestion sociale.

Ces missions regroupent la capacité à être à l'écoute (veille), repérer (diagnostic) et traiter, (proposer des réponses) les difficultés sociales des locataires.

Elles concourent à éviter les phénomènes d'exclusion et contribuent à conserver une qualité de vie homogène dans les résidences.

3.3 Plans d'action

La démarche qualité de l'organisme découle pour partie des enseignements fournis par les 3 types d'enquêtes réalisées auprès des locataires :

- Enquête de satisfaction,
- Enquête nouveaux entrants
- Enquête « zoom résidence »

Mais également des besoins recueillis par l'écoute des amicales de locataires et par l'expertise de nos équipes, et enfin par l'anticipation des besoins de nos locataires.

Axe1 : Améliorer la qualité du service rendu

L'amélioration de la qualité du service rendu passe d'abord par l'adaptation de notre « proximité » avec le locataire : mode relationnel, horaires, disponibilité, professionnalisme...

Accompagner les locataires dans la gestion administrative de leur logement : l'harmonisation des pratiques de gestion de l'APL pour les nouveaux habitants (Processus IDEAL)

Le processus IDEAL permet aux bailleurs sociaux, via la signature d'une convention avec la CAF, de transmettre directement par voie électronique les informations nécessaires à l'étude d'un droit à l'aide au logement, sous réserve de l'accord du locataire formalisé par le biais d'un document "annexé au bail".

Ces données sont ensuite directement injectées dans le système d'information de la Caf, pour être traitées automatiquement. Ce processus permet au locataire de percevoir plus rapidement l'aide au logement qui lui est due et lui évite le risque d'impayé des premiers mois d'occupation.

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a commencé à généraliser cette pratique en 2016 ; le processus visant la collecte et la transmission par voie électronique des

données relatives aux demandes d'aide au logement locatif vers les caisses d'allocations familiales départementales.

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée contribue donc ainsi à faciliter pour ses nouveaux locataires des conditions financières d'emménagement intéressantes, leur évitant toutes démarches administratives contraignantes et tout risque d'impayé sur les premiers mois.

D'une charte d'engagements de qualité de service vers une Culture Client

Dans le cadre de son projet d'entreprise « SEM 2020 », ICF Habitat Sud Est Méditerranée a démarré une réflexion en 2017, sur la rédaction d'une charte d'engagements de qualité service. Cette réflexion s'est poursuivie par la mise en place en 2019 d'une « formation-action » appelée « Culture Client ». Organisée en 2 temps, à l'échelle de l'ensemble du personnel d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée, tout métier et territoire confondus, cette formation-action prévoit en 2019, un « focus groupe » sur l'état de la relation client, une découverte de la relation client dans d'autres secteurs d'activités et la co-création de la définition de la relation client chez ICF. En 2020, l'action se poursuivra par la formation, auprès de tout le personnel.

Le Centre d'appels d'urgence : une qualité de service rendue 24h/24

ICF Habitat Sud Est Méditerranée propose un centre d'appels d'urgence depuis 15 ans ; l'objectif de la mise en place d'une permanence téléphonique est d'améliorer la qualité de service rendu à nos locataires en dehors des heures d'ouvertures des directions territoriales et des bureaux accueils.

Ce type de dispositif apporte un service de qualité du fait de son organisation et permet de résoudre immédiatement les problèmes techniques urgents. ICF Habitat Sud Est Méditerranée travaille en lien avec les entreprises en charge de l'entretien des équipements (ascenseurs, chauffage, portes automatiques...), mais également avec des entreprises en capacité d'intervenir 24/24, 7/7, sur des problèmes de fuites d'eau, d'évacuation, d'électricité, de petites maintenances présentant un danger immédiat. L'objectif pour l'entreprise est soit d'effectuer la réparation nécessaire si cela est possible, soit de mettre en sécurité le désordre technique, dans l'attente d'une entreprise spécialisée.

Une équipe de cadres d'astreinte d'ICF Habitat Sud est Méditerranée est mobilisée tout au long de l'année 24/24, pour accompagner et gérer aux mieux ces interventions, ainsi que la relation avec le client.

Ce service est entièrement gratuit pour nos locataires.

ICF Habitat Sud Est Méditerranée s'engage à permettre une bonne continuité de service pour la tranquillité et la sécurité de ses habitants.

L'EXTRANET Clients

ICF Habitat Sud Est Méditerranée propose à ses locataires un nouveau service accessible 24h/24 et 7j/7 sur Internet : « l'espace client ».

Cet espace permet au locataire d'accéder simplement et facilement à toutes les informations et démarches utiles concernant leur logement.

Ils peuvent :

- consulter leur solde et régler leur loyer en ligne en toute sécurité
- gérer les prélèvements automatiques
- modifier leurs coordonnées personnelles
- accéder à des informations pratiques sur leur logement
- suivre leurs consommations
- simplifier leurs démarches grâce à des formulaires types lettres de congé etc.)
- déposer tout document en lien avec leur situation : attestation d'assurance
- retrouver les coordonnées de leurs correspondants

Le succès de l'expérimentation menée en 2015 sur le territoire de la Direction Territoriale Côte d'Azur a conduit au déploiement du service pour tous les locataires d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée en 2016.

Des évolutions de ce produit sont en cours, et il sera prochainement possible au locataire de déposer et suivre l'évolution de ses réclamations dans on « Espace Client »

ICF Habitat Sud Est Méditerranée s'engage à continuer à promouvoir cet outil au bénéfice de l'ensemble de ces habitants, par des campagnes de promotion.

L'adaptation de notre service de proximité

Le gestionnaire d'immeubles est l'interlocuteur privilégié du locataire.

Compte tenu de l'éclatement géographique de son patrimoine et de manière à accueillir ses locataires correctement et d'améliorer les conditions de travail de nos équipes, ICF Sud Est Méditerranée a aménagé des locaux sur ses sites, à chaque fois que cela était possible. De même, chaque nouvelle résidence fait l'objet d'une étude dans ce sens de manière à ce que les locataires puissent rencontrer les représentants locaux d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée sans avoir à se déplacer beaucoup, lors de permanences hebdomadaires.

Le rôle du gestionnaire d'immeubles est d'aider le locataire dans toutes ses démarches logement quotidiennes. Ils sont en charge des prises en compte des réclamations, de leurs qualifications, d'une partie des petites commandes techniques, des états des lieux sortants, mais également de la veille technique des bâtiments et du contrôle de l'exécution des travaux Ils interviennent aussi dans la gestion de l'impayé et des premiers rappels au règlement intérieur.

Ils ont une bonne connaissance des locataires et de leur situation et travaillent en lien avec les autres intervenants d'ICF habitat Sud Est Méditerranée : technicien d'agence, technicien de patrimoine, conseillère sociale, chargée de clientèle.

Le rôle des Conseillères Sociales dans la proximité

La gestion sociale, est représentée à ICF Habitat Sud Est Méditerranée par des conseillères sociales, qui sont majoritairement des travailleurs sociaux diplômés d'état (Conseillères en Economie Sociale et Familiale).

Elles sont 10 actuellement, situées dans les Directions territoriales, mais sont sous la direction du pôle de gestion sociale de la Direction de la Clientèle. Elles travaillent en lien avec le personnel administratif et d'immeubles des Directions territoriales, mais également avec les chargées de contentieux.

Elles tiennent des permanences hebdomadaires dans nos locaux situés dans les résidences, afin d'être au plus proches des locataires, mais réalisent également beaucoup de visites à domiciles.

Leur travail partenarial avec les autres acteurs de l'accompagnement social est très important : assistantes sociales de secteur, liens avec les CCAS des communes, des services logements des communes, des services de la santé mentale, des associations d'accompagnement au logement, des curateurs....

Elles travaillent aussi bien sur l'accompagnement individuel des ménages, que sur la mise en place d'actions collectives visant à renforcer les liens entre les habitants dans les résidences.

En outre, les collaborateurs dédiés à l'action sociale constituent une ressource de conseil et d'expertise dans leur périmètre d'intervention pour l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. En effet, par définition, les conseillères sociales se rendant régulièrement sur les immeubles, pour rencontrer les locataires à domicile ou assurant des permanences sur nos ensembles plus denses, connaissent la réalité du terrain. Elles peuvent aider à l'émergence de projets des locataires. Elles connaissent les résidences et sont souvent à l'initiative de partenariat local.

Les conseillères sociales avec les gestionnaires d'immeuble sont en avant-poste et sont de fait dans la proximité avec les locataires.

Elles peuvent alerter les collaborateurs des difficultés sur le terrain ou au contraire valoriser tout ce qui fait lien rendant plus agréable la vie sur les résidences.

La maîtrise des charges et le développement durable

ICF Habitat Sud Est Méditerranée a engagé depuis plusieurs années une réflexion sur la question de la maîtrise des charges et de la qualité. Cette réflexion est alimentée par un groupe projet dont le but est de fournir des méthodes pratiques

permettant de réduire les charges locatives sans altérer la qualité des prestations fournies.

Cette question se pose aussi bien sur le patrimoine géré totalement par les services d'ICF habitat Sud Est Méditerranée, que pour les logements situés dans des copropriétés et gérés par des syndics.

En effet, le développement du patrimoine ces dernières années, s'est réalisée à part égale entre une maîtrise d'ouvrage directe, et l'achat de lots en VEFA, situés en copropriété.

Si les postes relatifs au chauffage, à l'eau et à l'entretien ménager sont toujours importants dans la quittance du locataire (plus de 60% de la facture), les charges liées au fonctionnement de la copropriété doivent être également maîtrisées.

Le groupe projet est en charge d'analyser les différents cas de figure, de faire également un retour d'expérience des équipements (notamment de chauffage) mis en place dans nos résidences neuves (chaufferie bois, solaire...) afin de rédiger un cahier de recommandations techniques et de gestion pour les patrimoines futures.

La maîtrise des charges passe également par le comportement de chaque locataire.

Ainsi, ICF Habitat Sud Est Méditerranée, publie régulièrement dans ses journaux et affiches des recommandations, trucs astuces pour réaliser des économies.

Dans ce cadre et pour encourager les locataires, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a distribué gratuitement en 2015 et 2016, à l'ensemble de ses locataires des mousseurs, à poser sur les robinets de la cuisine et de la salle de bain et des pommes de douche, hydro-économiques, ainsi qu'un lot de 10 ampoules LED à faible consommation d'énergie. Ces opérations gratuites pour les locataires ont pu être financées grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

D'autre part sur l'amélioration de la performance énergétique de ses immeubles, ICF Habitat Sud Est Méditerranée bénéficie en sa qualité de bailleur social, de dégrèvements TFPB depuis 2008, pour la réalisation de travaux d'amélioration de la performance énergétique.

Il s'agit de travaux relatifs :

- aux éléments constitutifs de l'enveloppe du bâtiment,
- aux systèmes de chauffage,
- aux systèmes de production d'eau chaude sanitaire,
- aux systèmes de refroidissement,
- aux équipements de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable,
- aux systèmes de ventilation,
- aux systèmes d'éclairage des locaux.

Les dégrèvements sont réalisés en année N+1 par rapport au paiement total des travaux, pour 25 % du montant total des travaux, sur présentation des factures

acquittées, et des caractéristiques énergétiques des équipements ou matériaux installés faisant apparaître une amélioration de la performance énergétique.

Pour mémoire, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a bénéficié ces dernières années, à ce titre de :

- 239 578 Euros en 2015,
- 309 035 Euros en 2016.
- 1 111 029 Euros en 2017
- 673 538 Euros en 2018

Adapter le logement à la situation du locataire : accessibilité, travaux d'adaptation et mutations et mobilité résidentielle

Depuis de nombreuses années, ICF Habitat Sud Est Méditerranée mène des actions en direction des locataires âgés et en situation de handicap. Cependant, afin d'adopter une stratégie claire et harmonisée, répondre aux obligations de la loi et aller au-delà, capitaliser notre savoir-faire, améliorer la satisfaction des locataires et développer le partenariat, une réflexion sociétale est menée depuis 2007.

Des Référents Accessibilité existent dans chaque Direction territoriale et sont 6 au total. Ils sont animés et coordonnés par un responsable qualité de service situé à la Direction de la Clientèle.

Leur mission est d'apporter leur soutien et leur expertise aux Directions Territoriales, de centraliser l'information sur tout ce qui est relatif à l'accessibilité, de gérer les demandes d'adaptation et de développer le partenariat.

La mise en place de ce réseau depuis 2007 a permis de capitaliser notre savoir-faire et de faire évoluer notre politique accessibilité.

Ainsi ICF Sud Est Méditerranée se donne les moyens d'offrir une qualité de vie aux locataires qui rencontrent des problèmes d'accessibilité ; ces engagements sont les suivants :

- Une politique accessibilité pour les logements neufs :
 - engagement de production d'un logement adapté à une personne handicapée en fauteuil roulant pour tout programme neuf en PLUS ou PLAI et comprenant au moins 10 logements, si l'environnement et le financement le permettent'
 - pose de bac à douche privilégié jusqu'au type 3.
- Une volonté de maintien à domicile des locataires :
 - Prise en charge par le référent accessibilité de toute demande d'adaptation exprimée par un locataire : visite à domicile, analyse de la demande, recherche de solution adaptée et orientation vers les partenaires compétents.
 - Prise en charge financière des travaux par la Société après déduction des éventuelles aides des partenaires et d'une participation financière du locataire adaptée aux ressources du ménage.

- Un traitement de la demande simple et clair : enregistrement spécifique pour les personnes en situation de handicap grâce à une fiche de renseignement, permettant ainsi de rapprocher l'offre de la demande.
- Une sensibilisation et une formation du personnel aux problématiques de l'accessibilité.
- Un partenariat diversifié grâce au réseau de Référents (conseils techniques, recherche de candidats, financement, etc....).
- « Sanctuarisation » d'un budget spécifique pour réaliser les travaux d'adaptation dans les logements ou parties communes.

Grâce au réseau accessibilité, des bilans sont désormais élaborés annuellement et permettent à la Société d'avoir une visibilité sur les actions menées.

Quelques chiffres en 2016 :

- 78 adaptations individuelles dans les logements (dont 35 douches seniors) pour un montant total de 190 000€.
- livraison dans le neuf de 7 logements adaptés pour des personnes en fauteuil roulant et 15 logements adaptés pour les seniors,
- réalisation de 10 adaptations collectives (rampes d'accès et mains courantes, interphonie) pour un montant total de 7000€,
- 100 diagnostics engagés par les référents

En matière de partenariat, le déploiement des référents a permis de développer et de renforcer les liens avec différents partenaires la majorité des départements sur lesquels le patrimoine d'ICF Sud Est Méditerranée est réparti :

- Partenariat associatif : Soliha, Handitoit Provence (convention), APF, etc....
- Collectivités territoriales et organismes : Mairies, Action Sociale SNCF, MDPH, Caisses de retraite CARSAT (convention en PACA et Rhône-Alpes), etc....

Depuis 2004, le coût des travaux d'accessibilité fait l'objet d'un financement via un dégrèvement de taxe foncière.

Les demandes de dégrèvements sont réalisées en année N+1 par rapport au paiement total des travaux, et déduction faite de subventions ou participations de locataires éventuelles, sur présentation des factures acquittées. Pour mémoire, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a obtenu à ce titre ces dernières années :

- 129 750 Euros en 2015,
- 125 159 Euros en 2016,
- 153 341 Euros en 2017
- 191 604 Euros en 2018.

Mais continuer à bien vivre dans son logement passe également par des actions de prévention. Ainsi en 2017, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, en partenariat avec la CARSAT Rhône-Alpes, a pu mettre en place des rencontres entre personnes âgées et professionnelles (chargés de prévention et ergothérapeutes),

notamment sur le thème de la prévention des chutes que ce soit dans le logement ou dans l'environnement de la personne. (Cf. Annexe n°12 : « charte accessibilité »).

La mobilité résidentielle

Suite à un travail interne mené de 2014 à 2017 (un séminaire interne relatif aux parcours résidentiels, comité de pilotage, sites tests et retour d'expérience), ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a mis en place des actions coordonnées pour répondre aux mieux aux souhaits de mobilité de nos locataires :

- Qualification de ces demandes,
- Priorisation,
- Outils de suivi,
- Livrets de communication auprès des locataires en demande de mutation,
- Formation des équipes de gestion.

Ainsi, certaines demandes peuvent être classées prioritaires. Il s'agit des locataires en situation de sur ou sous occupation, en situation de handicap ou de mauvaise santé, ceux dont le loyer résiduel est trop élevé par rapport à leurs ressources ou ceux victimes de troubles de voisinage.

Ces situations sont suivies et accompagnées par les conseillères sociales.

Il existe également un autre cas spécifique de mutation, il s'agit des locataires concernées par la démolition de leur immeuble, dans le cadre des opérations de renouvellement urbain (ANRU), ou de renouvellement de patrimoine, ou concerné par des travaux importants de réhabilitation.

Un accompagnement personnalisé est alors mis en œuvre afin d'aider les locataires à définir leur projet logement, afin de reprendre les engagements d'ICF à leur égard, de les rassurer et d'associer d'autres services pouvant contribuer à leur meilleure prise en charge (action sociale SNCF, action sociale des mairies etc..).

Cet accompagnement est réalisé soit en interne (pour les petites opérations), par les conseillères sociales d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée, soit externalisé à une équipe externe de Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (pour les grosses opérations).

Réinventer la relation organisme – locataires

La concertation traditionnelle et institutionnelle avec les locataires

La loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 sur la solidarité et le renouvellement urbain (SRU) par son article 193 a prévu de réaffirmer la concertation entre locataires et bailleurs et de la valoriser par l'élaboration d'un PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE développé par les bailleurs concernés et les instances représentatives des locataires.

L'article 193 modifie les articles 42 et 44 de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986. D'autre part 3 nouveaux articles ont été créés : 44bis, 44ter, et 44quater :

- 44bis : création d'un plan de concertation locative et instauration de conseil (s) de concertation
- 44 ter : compétence et composition du (des) conseil (s) de concertation
- 44 quater : règles de concertation à respecter dans le cadre d'une opération d'amélioration.

Conformément aux dispositions légales, un plan de concertation locative a donc été élaboré par les sociétés anonymes des HLM du Sud-Est et des HLM Méditerranée en 2002. La SA d'HLM du Sud-Est ayant « absorbé la SA d'HLM Méditerranée par une opération de Fusion – Absorption validée par les Assemblées générales des deux sociétés les 17 et 18 Juin 2004, le P.C.L. a été réactualisé en Mars 2005 pour l'adapter à la configuration de la nouvelle structure : ICF Habitat Sud-Est Méditerranée SA d'HLM.

Le dernier PCL en cours date de septembre 2015. Il doit par contre faire l'objet d'une renégociation en 2019, suite aux élections des représentant de locataires de décembre 2018 et aux nouvelles dispositions de la loi ELAN.

Le plan de 2015 énonce :

- les conditions de la formalisation des relations locatives locales et la mise en place des conseils de concertation locative :
 - Associations de locataires (échelon locale par HP ou ensemble immobilier).
 - Conseil de Concertation Locative : les résultats des concertations à l'échelon local seront portés devant les CCL (5 pour la société). Le CCL fait l'objet d'un règlement intérieur (découpage géographique, durée des mandats, composition des conseils, champs de compétence)
 - Conseil de Patrimoine : il a pour objectif de faire un bilan des CCL et de dresser les évolutions essentielles de l'organisme. Il se réunit une fois par an, au siège de la société avec le Président du Directoire et l'ensemble des Directeurs territoriaux et fonctionnels.

- les moyens matériels et financiers attribués aux représentants de locataires pour l'exercice de leurs fonctions.
ICF Habitat Sud Est Méditerranée SA d'HLM mettra à disposition de ces derniers :
 - un local pour permettre la tenue des réunions de conseil (locaux des agences, salle louée à cet effet...).
 - les photocopies nécessaires à la convocation des membres du conseil, à l'édition de l'ordre de jour et à la diffusion des comptes rendus.
 - Une dotation par logement (nombre de logements quittancés au premier janvier de chaque année), indexée chaque année sur l'évolution de l'IRL
 - Le remboursement des frais engagés par les locataires participants aux conseils de concertation
 - Le remboursement des frais engagés par les associations pour favoriser l'information et pour la formation des locataires, sur des sujets relevant de la compétence des conseils.
 - Une participation financière aux projets associatifs ponctuels présentés au conseil de concertation et agréés par celui-ci.

Ce budget sera mis à disposition des associations au prorata des résultats obtenus lors des dernières élections de locataires (seules les listes ayant obtenu un résultat >10% seront concernées).

Le bilan de la concertation locative en 2016 fait apparaître que :

Les Conseils de Concertation Locative ont eu lieu dans chaque Direction Territoriale de Février à Décembre 2016.

Nous avons noté une forte participation active des locataires membres d'associations et de permanents des différentes associations qui siègent à la Commission Nationale de Concertation (CNL, AFOC, CLCV et CSF) pour l'ensemble des CCL, sauf celui de l'agence Rhône-Alpes Bourgogne, où la participation était plus faible. Une cinquantaine de participants au total, ont tout de même participé à ces instances.

Les CCL ont abordé les thèmes d'actualités suivants au niveau des territoires de chaque Direction Territoriale :

- La politique patrimoniale (entretien, achat/vente, construction, renouvellement patrimonial)
- Bilan des attributions
- Bilan de la rotation/mobilité résidentielle

- Le Réforme du système d'enregistrement de la demande (Dossier Unique)
- Facturation du SLS/SLM
- La politique d'achat et de renouvellement des contrats d'entretien
- Le contrat fourniture et pose des DAAF
- Le bilan du raccordement à la fibre optique
- Le traitement des réclamations
- Le déploiement d'Extranet
- Le déploiement du dispositif IDEAL avec les CAF
- Le rôle et la fonction du Gestionnaire d'Immeubles
- Bilan des enquêtes de satisfaction
- La présentation de Zoom Résidence
- Bilan du service d'appel d'urgence
- Gestion de l'eau
- L'engagement accessibilité

Le Conseil de Patrimoine, qui réunit des représentants des CCL et des cadres dirigeants de la société a eu lieu en Octobre 2016. Les mêmes thèmes ont été abordés au niveau de l'ensemble du patrimoine.

Dans le cadre de la rédaction de la CUS, un Conseil de patrimoine spécifique s'est tenu le 16 novembre 2017. Cette présentation leur a précisé l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles, ainsi que les modalités de concertation.

Les actions associant les locataires :

Parallèlement à ces rencontres, des négociations se sont tenues en 2015, au sein d'ICF Habitat sur **l'installation dans les logements de DAAF** (détecteurs automatiques de fumée)

En effet, la loi n° 2010-238 du 9 mars 2010 rend obligatoire l'installation de Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumée (DAAF) dans tous les lieux d'habitation avant le 8 mars 2015. La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 met à la charge du bailleur la fourniture et l'installation du DAAF.

Il a été convenu que l'ensemble des filiales d'ICF Habitat assurerait à leurs frais l'installation du détecteur dans les logements sans récupération des sommes engagées auprès des locataires.

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée s'est bien entendu, inscrite dans cette démarche.

L'accord sur le contrôle des charges locatives de 2014 continue de s'appliquer

Des contrôles de charges sont régulièrement réalisés avec les associations de locataires dans nos directions régionales.

L'accord présenté a pour objectif de répondre aux attentes d'amélioration formulées par les associations, avec la volonté d'une plus grande lisibilité des documents justificatifs et d'une simplification des séances de contrôle. Le conseil de concertation locative centralisé de la Société était l'instance la mieux adaptée pour négocier l'accord ; aux représentant du bailleur, elle associe les représentants nationaux des organisations de locataires présentes sur le territoire d'ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée.

Les échanges ont ainsi permis de poser les bases d'un accord qui puisse convenir à tous.

L'accord régularisé en mars 2014 donne aux associations représentatives la possibilité de **consulter les documents justificatifs avant la réunion de contrôle** et par **voie informatique**, et offre ainsi aux participants les meilleures conditions d'examen.

Il organise les règles de présentation des justificatifs dans le respect des dispositions légales et en tenant compte de l'étendue du patrimoine d'ICF HABITAT Sud-Est Méditerranée.

A compter de sa signature, il a vocation à s'appliquer sur tous les contrôles de charges réalisés sur la société, si les associations concernées le souhaitent.

Informier :

Si les enquêtes de satisfaction des locataires font apparaitre de très bons résultats sur la communication institutionnelle avec eux (journal « Entre Nous »), nos résultats, sont à améliorer dans le cadre de la gestion de la réclamation (absence d'information systématisée sur l'avancement du traitement de la réclamation locative). L'information fait pourtant intégralement partie de la prévention de la réclamation, mais elle n'est pas aujourd'hui « naturelle » pour l'ensemble de nos équipes de gestion.

Ainsi, les gestionnaires d'immeubles et gestionnaires clientèles sont régulièrement sensibilisés à cette question. Des outils d'information, pratiques et adaptés à leurs besoins ont été créés pour prévenir les réclamations, notamment dans les parties communes.

L'association plus systématiquement des résidents au diagnostic de leurs résidences : les Zoom Résidences

Mises en place en janvier 2016, dans le cadre du projet d'entreprise SEM 2020, les « Zoom Résidence » ont pour objectif d'initier une « démarche client » auprès de l'ensemble du personnel d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée.

Concentré sur une journée, ce Zoom, rassemble, personnel de proximité, de direction territoriale, du siège et bien entendu les associations locataires.

Elle se déroule en 3 temps :

- Un temps d'enquête préalable auprès des locataires,
- Un temps de diagnostic en marchant,
- Un temps, d'échanges des impressions et constats des uns et des autres, confrontés aux résultats de l'enquête locataires.

Un plan d'actions validé collectivement visant à améliorer la qualité de vie des locataires.

Depuis janvier 2016, 18 Zooms ont été réalisés, impliquant 85 collaborateurs et 7 associations de locataires. Ils se poursuivent chaque année, au rythme de 9 Zooms par an.

La convivialité et l'entraide : la fête entre voisins et Kiss Kiss Voisins

Depuis 2014, la société mobilise l'ensemble de son personnel de proximité sur l'organisation annuelle de la « Fête entre voisin » et contribue à l'organisation de l'évènement dans ses résidences.

Ces évènements rassemblent non seulement les locataires mais également les associations de quartier investies dans la vie des résidences d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée.

Les gestionnaires d'immeubles, ainsi que le réseau des conseillères sociales soutiennent ces opérations. Les équipes restent ainsi mobilisées et à l'écoute des locataires tout au long de l'année, y compris dans des temps plus conviviaux.

De même, à l'occasion de livraison de l'immeuble La Martinière à Bassens fin 2016, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a travaillé à la mise en place d'un concept intergénérationnel : « Kiss Kiss Voisins ».

La résidence, composé de 75 logements au total, comprend 15 logements adaptés aux seniors et 3 logements aux personnes en fauteuil roulant, ainsi que d'un Local Commun Résidentiel prévu pour accueillir des initiatives des habitants. A cette mixité prévue lors de la mise en service, les locataires, avec ICF Habitat et la Mairie, ont tous signé une charte de solidarité où les habitants s'engagent à développer des actions d'entraide, d'échanges de services et de participer à des évènements visant le bien-vivre ensemble. A un an de fonctionnement, plusieurs actions menées par les locataires, avec le soutien d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, ont vu le jour : un Kiss Kiss café mensuel, un Kiss Kiss Jardin au travers de la gestion, par les habitants (enfants et adultes), de bacs potagers au cœur de la résidence, des ateliers d'échange, etc...

Cette démarche, si elle permet de rendre acteur le locataire de l'amélioration de son cadre de vie et ne le laisse pas simplement dans une démarche de consommateur de son produit logement demande tout de même une forte mobilisation de l'équipe de proximité d'ICF.

Appel à projets « entre voisins »

ICF Habitat Sud Est Méditerranée a lancé en janvier 2018, son premier concours auprès de ses locataires. L'objectif est d'aider à la mise en œuvre de projets d'animations collectives initiés par les locataires eux-mêmes.

Les projets retenus sont réalisés avec le concours financier de la société. Ils contribuent à la fois à l'amélioration du lien social entre les habitants et au développement d'une qualité de service co-construite au sein des résidences.

ICF HABITAT Sud Est Méditerranée s'engage à pérenniser son soutien aux initiatives des habitants.

Traiter les situations de non qualité

L'engagement propreté :

Mis en place en 2006, tout d'abord sous le vocable « Projet Propreté », pour enrayer les mauvaises appréciations des locataires indiquées dans les enquêtes de satisfaction, sur la mauvaise qualité du nettoyage des parties communes des immeubles et de leurs espaces extérieurs, cet engagement de service est devenu depuis 2013 « L'Engagement Propreté ».

Cette prise de conscience a permis la mise en place :

- L'une collaboration avec le service du patrimoine, afin d'orienter les réflexions sur les choix des matériaux à utiliser dans le cadre des réhabilitations et des constructions neuves
- D'un réseau « d'animateurs propreté » dans chaque Direction Territoriale, coordonné par la Responsable Qualité de service au sein de la Direction de la Clientèle,
- D'un référentiel propreté, qui permet de constater, de façon objective, l'état de propreté d'une entrée et de pouvoir corriger les points négatifs.
- De la mise en place d'un marché sur les produits ménagers, qui a permis de choisir une entreprise unique pour la fourniture et la livraison des produits ménagers et matériels d'hygiène. Cette globalisation des achats a permis à la fois de maîtriser les coûts relatifs à la fourniture des produits d'entretien (et donc des charges récupérables) mais également d'engager, avec l'entreprise retenue, une démarche qualitative et durable (préconisation de techniques nouvelles, utilisation de produits écolabels et peu consommateurs d'eau...)
- De la mise en place de formation régulière, tout au long de l'année de formations destinées aux employés d'immeuble de la société en charge d'effectuer l'entretien ménager : « les techniques de nettoyage et les gestes et posture », « la collecte sélective » et « la valorisation de son travail ».
- De la création d'outils internes permettant de qualifier les besoins en nettoyage sur chaque site et de l'organiser (prise en compte des surfaces à nettoyer, des matériaux, des besoins, de la pénibilité de la tâche...)
- Mise en place de planning journalier d'intervention
- Mise en place d'un cahier des charges précis sur les attendus et d'appels d'offre réguliers pour retenir des entreprises de nettoyage sur les sites ne pouvant bénéficier d'employé d'immeuble ICF Habitat
- Mise en place d'outils de communication et information spécifique à cette question : tableaux d'affichages adaptés dans les halls d'entrée, affiches,

Les résidences sont régulièrement contrôlées et font l'objet de « labellisation » interne, afin de continuer à encourager et soutenir le personnel de proximité dans cette tâche extrêmement répétitive.

En 2019, et à l'occasion du lancement d'un nouveau marché propreté, ICF Habitat Sud est Méditerranée s'est d'une AMO, pour aller plus loin dans la définition du cahier des charges et des modalités de contrôle des prestations. Ce travail est actuellement en cours.

La traçabilité des réclamations

- La traçabilité grâce à l'outil GDC :

En 2008, ICF Habitat Sud Est Méditerranée s'est doté d'un outil de Gestion de la Réclamation (GDC). Depuis cette date, cet outil est régulièrement amélioré et le personnel en charge du traitement de la réclamation est régulièrement remis à niveau à l'utilisation de cet outil.

Ainsi, en 2017, l'ensemble des gestionnaires d'immeubles, responsables d'accueil et chargés de clientèle d'ICF Habitat Sud-est Méditerranée ont été formés sur l'outil GDC, qui permet d'enregistrer dans une base interne l'ensemble des réclamations des locataires et de suivre leur résolution.

En 2018, l'amélioration technique de cet outil devrait permettre d'y associer automatiquement des outils de communication envers le locataire (mails, SMS, courriers...)

- Un traitement plus rapide des petites réclamations

Afin de d'améliorer le traitement de la réclamation, point « noir » dans les enquêtes de satisfaction locataires, depuis 2016, les gestionnaires d'immeubles disposent de tablettes leur permettant de gérer instantanément les demandes des locataires et de passer en direct des commandes de petits travaux (inférieurs à 500€) pour les logements et les parties communes.

Ces tablettes viennent en remplacement de l'ordinateur fixe situé en bureau d'accueil.

Connectées aux logiciels de gestion, cet élément d'équipement accompagne le gestionnaire d'immeubles dans ses déplacements professionnels et lui permet de répondre directement aux sollicitations des locataires sur résidence, (questionnement sur charges, loyers, relevés d'eaux, enregistrement d'une réclamation etc..)

L'objectif de ce nouvel outil est d'apporter une meilleure réactivité aux sollicitations des locataires.

ICF Sud Est Méditerranée s'engage à maintenir et développer ses outils en les adaptant aux évolutions techniques.

- Un meilleur suivi des interventions techniques

Dans le cadre de la réorganisation de sa gestion de proximité (projet d'entreprise SEM 2020), ICF Habitat a mis en place en janvier 2017, des nouveaux pôles de compétences au sein des Directions Territoriales :

- Un pôle « gestion des sinistres et des levées de réserves » : c'est en effet une des causes d'insatisfaction des locataires : le traitement et le suivi des sinistres (fuites d'eau...), ainsi que le traitement des levées de réserve dans le cadre des livraisons neuves de logements (petits désordres techniques)
- Un « pôle technique », chargé de suivre les délais d'intervention des entreprises, ainsi que de vérifier la qualité des interventions dans les logements et les parties communes (vérification de la commande, du planning d'intervention, du travail effectué et de la satisfaction du locataire)

- Et « un pôle exploitation ». Son rôle est de piloter les contrats de maintenance des équipements (ascenseurs, portail, chaudières individuelles, chauffage collectif...) et de programmer, lancer et suivre l'exécution des travaux d'amélioration dans les parties communes. Les techniciens de patrimoine, positionnés dans chaque Direction Territoriale, sont pilotés par la Directrice Technique Patrimoine.
- La numérisation des dossiers des locataires

Le Groupe ICF Habitat a mis en place en 2017, une Gestion Electronique des Documents (GED) intégrée à l'outil de gestion informatique. C'est un outil de partage et d'archivage des dossiers locataires entre collaborateurs d'ICF Habitat. Ainsi, durant toute l'année 2017, ICF Habitat Sud Est méditerranée, a trié, classé et numériser près de 19 000 dossiers locatifs.

Elle permet un accès simplifié des dossiers locataires à l'ensemble des collaborateurs (lieu d'archivage unique, ouvert à tous les gestionnaires) donc un gain de temps, dans le traitement des affaires locatives.

Cette numérisation fait échos à la dématérialisation totale de la demande de logement.

Accompagner les locataires dans la gestion de leur logement et leur intégration dans la résidence

Afin de garantir le droit à l'accès et au maintien dans le logement à toute personne et de s'assurer de la bonne intégration du ménage à la vie collective dans les résidences, l'action sociale constitue l'une des valeurs essentielles de la qualité de service d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée.

C'est pourquoi, sensible aux enjeux et à l'importance de ce volet de son activité, elle s'est dotée depuis plusieurs années de moyens tant internes qu'externes lui permettant de répondre à ses ambitions.

LES MOYENS INTERNES

Les moyens humains :

Depuis plus de 15 ans, ICF Habitat Sud Est Méditerranée a fait le choix de se doter de personnels dédiés à la gestion sociale. Ces collaborateurs de formations spécifiques (travailleurs sociaux diplômés d'Etat) sont des techniciens de l'action sociale tant dans ses dimensions individuelles que collectives.

Outre ses personnels spécifiques, la gestion sociale fait partie intégrante, à des degrés divers, des missions de l'ensemble des collaborateurs. Ainsi, chacun doit avoir le souci de la prise en compte des difficultés individuelles ou collectives de nos clients et de nos sites.

Le pôle gestion sociale d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée a pour objectif :

- D'optimiser l'accompagnement des ménages qui présentent aujourd'hui des difficultés sociales variées (CF. chapitres 2.3 et 2.4)
- Prévenir l'impayé social (cf. chapitres 2.3 et 2.4)
- Développer de nouveaux partenariats afin de renforcer l'accompagnement social des publics les plus fragilisés (cf. chapitres 2.3 et 2.4)
- Veiller à l'intégration sociale des ménages

Accompagner le locataire au quotidien dans la gestion de son logement est une action essentielle de la qualité de service d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée.

La gestion des conflits de voisinage

ICF a depuis plus de 10 ans mis en place une démarche afin de traiter de manière collégiale et concertée les troubles de voisinage ou d'incivilités. Elle oblige dans un premier temps à rappeler les droits et devoirs des locataires, elle demande aux professionnels de rencontrer les locataires concernés, elle formalise les engagements des uns et des autres en rédigeant des courriers aux différents protagonistes et elle rappelle que le bailleur social ne peut trouver seul une réponse et qu'il est donc nécessaire de travailler en partenariat avec les services de médiation, les centres médico psychologiques, les mairies et les services sociaux (départementaux, communaux et spécialisés comme l'action sociale de la SNCF).

Cette démarche s'est enrichie de la pratique, au fur et à mesure du temps. Notre procédure a aussi permis de travailler ensemble sur les troubles de voisinage pour lesquels ICF SEM ne trouvait pas de réponses (récurrence des troubles, sollicitations nombreuses de certains locataires).

101 troubles de voisinage ont ainsi été traités par la gestion sociale et les directions territoriales sur l'année 2016, impliquant la rencontre des auteurs de troubles présumés et les plaignants, l'organisation de synthèses avec les partenaires et les collaborateurs au sein de la direction territoriale.

Par la suite, outre l'optimisation du fonctionnement de ces dispositifs, ICF SEM souhaite développer des instances partagées de régulation des troubles de voisinage les plus urgents, en collaborant avec des associations spécialistes de la médiation comme AMELY à Lyon ou l'ADDAP à Miramas.

Partie 4 – Les engagements quantitatifs de l’organisme

Les objectifs quantitatifs et qualitatifs inscrits dans la présente Convention d’Utilité Sociale ont été fixés en fonction des orientations stratégiques de l’organisme qui prennent en compte :

- Son Plan Stratégique de Patrimoine actualisé en octobre 2017
- Les orientations nationales et locales des politiques de l’habitat
- Les capacités techniques et financières actuelles et projetées de l’organisme.

Ils s’inscrivent dans un contexte réglementaire, socio-économique et financier connu au moment de leur élaboration et intègrent des hypothèses de risque raisonnable communément admises (évolution des taux d’emprunt, risques d’impayés et de vacance...).

Toutefois, si la réglementation et les financements qui fixent actuellement le modèle socio-économique du logement social venaient à être modifiés en profondeur durant la période de la CUS ou après la fixation des objectifs, ceux-ci pourraient en être impactés de façon importante.

INDICATEURS OBLIGATOIRES

LOGEMENTS

Développement de l’offre

Engagement : Adapter l’offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

		Cumul 2014 2017	2021	2024
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 délégataires, 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.	PLAI	346	323	243
	PLUS	847	977	821
	PLS	487	379	343
	TOTAL	1680	1679	1407
PP1 bis. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d’intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), mis en service, 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.	PLAI	396	285	269
	PLUS	1267	732	871
	PLS	236	207	347
	Total	1899	1224	1487

Conditions d'atteinte de ces indicateurs :

PP1- L'atteinte des objectifs présentés dans la CUS reste dépendante de facteurs extérieurs à l'organisme, et notamment des évolutions des politiques nationales et locales de l'habitat :

- Nombre d'agrément et financements suffisants de la part de l'Etat et des partenaires pour assurer un équilibre des opérations conforme aux capacités financières de l'organisme.
- Maintien sur la durée de la CUS du modèle économique du logement social (marges locales, plafonds de loyer...)
- Capacité de l'organisme à vendre une partie de son patrimoine en fonction des contraintes locales ou de marché, afin de pouvoir renforcer ses marges d'autofinancement.
- Politiques foncières locales et nationales permettant d'acquérir des terrains ou des droits à construire à des conditions financières compatibles avec le logement social.
- Stabilité des normes réglementaires en matière de construction neuve
- Maintien de la dynamique des marchés immobiliers dans les secteurs où la VEFA représente une part importante de la production

PP1bis :

Cet objectif est soumis à des aléas de financement ou de délais d'obtention des autorisations d'urbanisme. D'autres causes extérieures peuvent empêcher ou retarder la mise en service des opérations agréées :

- des résultats des consultations d'entreprises infructueux ou des défaillances d'entreprise en cours de chantier
- des recours contre les permis de construire.
- des obligations non connues lors du dépôt de dossier et liées à l'archéologie préventive ou la conservation de la biodiversité,
- des remises en cause de projets agréés suite à décision politique locale (lors des renouvellements d'équipes municipales par exemple).

		Au 31/12/17	2021	2024	TOTAL
PP-2. Nombre de logements rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements de classe énergétique « E », « F », « G », à trois et six ans.	Etiquette D	4912	901	439	1340
	Etiquette EFG	2636	144	164	308
	Total	7548	1045	603	1648

PP2 :

L'atteinte de cet objectif dépend de la pérennité des dispositifs de financement existants (ou remplacement par leur équivalent) :

- prêts de la Caisse des Dépôts,
- aides locales complémentaires des collectivités,
- dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,
- possibilités de valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (C2E).

Cet engagement est par ailleurs sous réserve des résultats de la concertation locative et d'éventuelles difficultés contextuelles amenant à réajuster selon les parcs et les territoires les budgets prévisionnels d'exploitation et d'investissement.

Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre des Projets de Renouvellement Urbain peuvent être soumises à des retards, alors que les Conventions du NPNRU sont en cours de négociation et que les organismes n'ont pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.

Les engagements en matière de politique sociale

Engagement : Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil de ménages défavorisés

(changer par AI le 9 mai)

			Au 31/12/17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtième à vingt-deuxième 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.	Taux d'attributions	En QPV	16,87%	17,41 %	16,93 %	15,34 %	14,53 %	12,79 %	11,63 %
	Taux d'attributions	Hors QPV	10,22%	14,27 %	16,20 %	18,12 %	20,36 %	22,36 %	24,82 %

Ces résultats sont conditionnés par les facteurs de réussite énoncés ci-après :

- Politique des réservataires qui peut être contraignante
- Suffisante rotation du parc liée à la tension du marché
- Financement d'origine de l'immeuble en l'absence de redistribution des loyers (problème du reste à vivre)
- Stabilité des plafonds de ressources (hors variations IRL).

			Au 31/12/ 17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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 déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.	NOMBRE d'attributions	Total	277	266	301	344	377	441	496
	NOMBRE d'attributions	Dont hors QPV	224	228	268	316	354	421	478

L'affectation des logements à ces ménages dépendra d'une part, des disponibilités selon la rotation et d'autre part, des desiderata des ménages (localisation, taille du logement, etc.), toutes choses impossibles à prédire à ce jour.

Selon tissu d'associations avec lesquelles on peut travailler

- Idem réserves ménages DALO

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs facteurs devront être réunis :

- La capacité et la volonté des territoires à accueillir les ménages prioritaires et les ménages relevant du premier quartile. Les objectifs d'attribution devront donc être partagés avec les collectivités.
- Les conditions d'accueil des ménages en besoin d'insertion sociale (services publics, transports, accompagnement social...).
- Les capacités d'accueil du parc social pour ces ménages. Les taux de réservation du patrimoine sont à prendre en compte et donc le partage des objectifs avec tous les réservataires, ainsi que le taux de réservation des résidences hors quartiers prioritaires afin d'identifier les marges de manœuvre pour loger les ménages du premier quartile.
- L'équilibre social des résidences situées hors QPV et en quartier de veille ou proches des quartiers prioritaires.
- Le renforcement de l'attractivité des quartiers prioritaires pour les ménages moins modestes, afin de permettre un équilibre au sein des résidences situées dans ces secteurs.
- Le maintien de la solvabilité des ménages les plus modestes. Pour ne pas les mettre en difficulté, les attributions à ces ménages, en dehors des QPV, dépendront aussi de la solvabilisation par l'APL et d'un taux d'effort acceptable.
- Le développement d'un parc social très abordable en dehors des quartiers prioritaires, avec une surface adaptée et optimisée en termes de loyer. Cela suppose la mise en œuvre dans les PLH de mesures locales volontaristes en matière d'aide au développement du parc à très bas loyer (action sur le foncier, subventions, ...) ainsi qu'un soutien pérenne de l'Etat.
- Enfin, le choix individuel des ménages déterminera l'atteinte des objectifs dans leur accord ou leur refus des propositions de logement qui leur seront faites.

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

	Au 31/12/17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année	25,70%	27,86%	29,64%	31,05%	33,60%	35,18%	36,59%

L'atteinte de cet objectif est directement dépendante de la capacité des organismes à produire de nouveaux logements et à réhabiliter le parc ancien. Les conditions d'atteinte sont donc liées à celles des indicateurs PP1 et PP3. Par ailleurs, la réalisation des travaux d'accessibilité et d'adaptation au handicap doit pouvoir continuer à bénéficier des dégrèvements de TFPB actuellement en vigueur, ou de mesures équivalentes.

LOGEMENTS FOYERS

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

DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle

Les opérations de production ou de réhabilitation de logements foyers sont sous réserve de faisabilité économique des projets et d'accord des gestionnaires, en fonction notamment de leur solvabilité. Par ailleurs, elles sont liées au maintien des dispositifs de financement spécifiques à ces opérations (CARSAT, aides locales des Conseils Départementaux...)

OBJECTIFS ET INDICATEURS	PERIMETRE	UNITE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	CUMUL SUR 6 ANS OU VALEUR INDICATEUR CUS
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. six ans		Nombre de logements équivalents			130			160	290
PP-LF-1 bis. Nombre de logements équivalents mis en service, à trois et six ans	<i>Département</i>	Nombre de logements équivalents						130	130

CONDITIONS DE REUSSITE – RESERVES

- de l'évolution du cadre réglementaire qui régit ces structures
- du contenu des documents cadres de programmation (PLH, PDALPD, ...)
- de l'accord des communes
- des sollicitations des structures initiatrices des projets
- des financements de l'Etat et du Conseil général (fonctionnement)
- du maintien de la TVA à 7%
- des financements des différents partenaires (CDC, Action logement, Collectivités locales)
- du maintien de l'accompagnement des collectivités dans la maîtrise des prix du foncier

- des prix du BTP (appels d'offres fructueux) et capacité du BTP à répondre à la demande
- des aléas liés à la réglementation d'urbanisme
- du financement des structures gestionnaires

DYNAMIQUE PATRIMONIALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Engagement : Entretien et améliorer le patrimoine existant

OBJECTIFS ET INDICATEURS	PERIMETRE	UNITE	2020	2023
PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique « E », « F », « G », à trois et six ans.	0	0	0	0

CONDITIONS DE REUSSITE – RESERVES

Sous réserves :

- de l'évolution du cadre réglementaire qui régit ces structures
- du contenu des documents cadres de programmation (PLH, PDALPD ...)
- des équilibres financiers des structures gestionnaires
- de l'accord des structures gestionnaires et des conseils de concertation
- des plafonds équivalents loyers + charges de la convention APL
- des financements de l'Etat
- du maintien de la TVA à 7%
- des financements des différents partenaires concernés
- du coût des travaux et de la capacité de la filière à répondre à la demande pour le thermique
- de la confirmation des résultats des DPE avec la méthode THCEX (CLF3)

INDICATEURS OPTIONNELS

LOGEMENTS

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

OBJECTIFS ET INDICATEURS	2020	2023
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, à trois et six ans.	SANS OBJET	SANS OBJET

L'atteinte de cet objectif dépend de la pérennité des dispositifs de financement existants (ou remplacement par leur équivalent) :

- prêts de la Caisse des Dépôts,
- aides locales complémentaires des collectivités,
- dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,
- possibilités de valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (C2E).

Cet engagement est par ailleurs sous réserve des résultats de la concertation locative et d'éventuelles difficultés contextuelles amenant à réajuster selon les parcs et les territoires les budgets prévisionnels d'exploitation et d'investissement.

Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre des Projets de Renouvellement Urbains peuvent être soumises à des retards, alors que les Conventions du NPNRU sont en cours de négociation et que les organismes n'ont pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.

Engagement : Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes

			Au 31/12/17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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.	NOMBRE d'attributions	Total	8,16%	12,22 %	13,87 %	15,44 %	16,94 %	18,36 %	19,70
	NOMBRE d'attributions	Dont hors QPV	8,59%	11,64 %	13,17 %	14,61 %	16,04 %	17,40 %	18,60 %

« L'indicateur PP-5 est accompagné d'un développement qualitatif portant sur la politique menée par l'organisme pour que le loyer, la typologie et les éléments de confort du logement soient adaptés aux évolutions des ménages, ainsi qu'un descriptif des dispositifs de mutation mis en place avec d'autres organismes de logement social. Ce développement comporte le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année. Il comporte également des données chiffrées territorialisées sur les mutations et relogements opérés dans le cadre de la rénovation urbaine ainsi que sur ceux opérés entre les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les quartiers non prioritaires, accompagnées du descriptif des moyens mis en œuvre pour favoriser les mutations et relogements répondant à un objectif de mixité sociale. »

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

			Au 31/12/17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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. .	NOMBRE d'attributions	Total	5,19%	4,66%	4,60%	4,50%	4,61%	4,54%	4,65%
	NOMBRE d'attributions	Dont hors QPV	5,73%	5,19	5,01%	4,92%	4,97%	4,84%	4,89%

Engagement : Améliorer la performance de la gestion des logements (changé par AI le 9 mai)

	Au 31/12/17	2019	2020	2021	2022	2023	2024
G-1. Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois, par année	0,58%	0,66%	0,66%	0,67%	0,68%	0,69%	0,69%

LOGEMENTS FOYER

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

OBJECTIFS ET INDICATEURS	PERIMETRE	2020	2023
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, à trois et six ans.	SANS OBJET	SANS OBJET	SANS OBJET

Partie 5 - contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention

1- Suivi de la convention

Le suivi des engagements concerne exclusivement les engagements expressément mentionnés à la Partie 4. Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

2- Evaluation de la convention

Le respect des engagements par l'organisme est évalué deux ans, puis quatre ans après la signature de la convention et à l'issue de la convention. L'organisme transmet au préfet signataire de la convention tous les éléments nécessaires à cette évaluation.

3- Sanctions en cas d'inexécution de la convention

Si le préfet signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté, de son fait, les engagements définis par la convention, il engage la procédure contradictoire aux termes de laquelle il peut proposer au ministre chargé du logement de prononcer, à l'encontre de l'organisme, une pénalité, conformément aux dispositions de l'article L. 445-1.

Si, au cours de la durée de la convention, le préfet signataire de la convention constate que les objectifs d'occupation sociale prévus au PS des indicateurs « Droit au logement » ne sont pas respectés dans un segment de patrimoine, il demande à l'organisme de lui faire, dans le délai d'un mois, des propositions tendant à la réalisation des objectifs de la convention, de telle sorte, notamment, que deux tiers des logements attribués dans ces immeubles postérieurement à cette notification le soient à des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds de ressources prévus au premier alinéa de l'article R. 331-12 jusqu'à ce que l'organisme établisse que les objectifs sont à nouveau respectés.

L'indicateur PP est accompagné d'une prévision du nombre de logements vendus par segment de patrimoine, par an et en cumulé sur les six ans. Les logements mis en commercialisation par l'organisme, pour lesquels il apparaîtrait que les efforts de commercialisation ont été insuffisants, ne sont pas pris dans le décompte des logements. Si, au cours de la durée de la convention, le préfet signataire de la convention constate que le nombre de logements vendus est significativement inférieur à la prévision, il demande à l'organisme de lui faire, dans le délai d'un mois, des propositions tendant à la révision de son plan de mise en vente.

4- Avenants à la convention

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

ANNEXES

- ANNEXE 1 : EPCI avec PLH
- ANNEXE 2 : Invitations CUS auprès des collectivités
- ANNEXE 3 : Tableau de bord de suivi de réponses des EPCI
- ANNEXE 4 : EPCI 1^{ers} quartiles
- ANNEXE 5 : Grille qualité
- ANNEXE 6 : Schéma directeur énergie
- ANNEXE 7 : Réponses des collectivités au plan de vente
- ANNEXE 8 : Logements mis à la vente et logements avec autorisation préfectorale
- ANNEXE 9 : Plaquette « devenir propriétaire »
- ANNEXE 10 : Avis de mise en vente
- ANNEXE 11 : Tableau des engagements
- ANNEXE 12 : Charte d'accessibilité
- ANNEXE 13 : Bilan accords collectifs et contingent préfectoral
- ANNEXE 14 : Procédure de mutation sociale
- ANNEXE 15 : Bilan FSL 2018
- ANNEXE 16 : Aide sur quittance
- ANNEXE 17 : PCL 2015
- ANNEXE 18 : Projet d'entreprise SEM 2010
- ANNEXE 19 : PADD
- ANNEXE 20 : Liste des ensembles immobiliers