



MARSEILLE
HABITAT

Convention d'Utilité Sociale 2021 – 2026

Marseille Habitat

Version projet

Septembre 2021

Table des matières

I. SIGNATAIRES	4
II. PREAMBULE	6
A. VISAS	6
B. OBJET DE LA CONVENTION	8
C. DUREE DE LA CONVENTION	8
D. DEMARCHE D'ELABORATION DE LA CONVENTION	8
III. PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ ET DE SON PATRIMOINE	10
A. PRESENTATION GENERALE AU 31/12/2020	10
B. PATRIMOINE DE MARSEILLE HABITAT	13
LES LOGEMENTS FAMILIAUX	13
LES LOGEMENTS FOYERS	14
C. LES CHIFFRES CLES DE MARSEILLE HABITAT AU 31 DECEMBRE 2020	16
D. CLASSEMENT DU PATRIMOINE EN FONCTION DU SERVICE RENDU	19
IV. SYNTHESE DES ORIENTATIONS GENERALES	23
V. LA STRATEGIE PATRIMONIALE	26
A. LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DE MARSEILLE HABITAT	26
B. LA POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE DE MARSEILLE HABITAT	29
C. LA POLITIQUE DE VENTE SOCIALE DE MARSEILLE HABITAT	35
D. LA POLITIQUE DE MUTATIONS DE MARSEILLE HABITAT	38
VI. LA POLITIQUE DE GESTION SOCIALE	41
VII. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE	53
A. LA POLITIQUE QUALITE DE SERVICE DE MARSEILLE HABITAT	53
VIII. LOGEMENTS FOYERS	61

IX. ACCESSION	64
X. ANNEXES	67

I. SIGNATAIRES

Entre

L'Etat,

Représenté par le Ministre de la Cohésion des Territoires, et représenté par le Préfet, Christophe Mirmand Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur dûment habilité à l'effet des présentes,

ci-après, dénommé « L'État ».

Et

Marseille Habitat, dont le siège social est 10 rue Sainte Barbe (13001, Marseille) ; immatriculé au Registre du Commerce de Marseille sous le numéro 061 800 140, représenté par Audrey GATIAN, agissant en qualité de Présidente du Conseil d'Administration, dûment habilitée à l'effet des présentes, par délibération du Conseil d'Administration en date du 23 juin 2021.

ci-après dénommée Marseille Habitat.

Pour l'Etat	Pour Marseille Habitat
Christophe Mirmand, Préfet de la Région PACA	Audrey GATIAN, Présidente du Conseil d'Administration
	Pour Marseille Habitat
	Virginie DELORMEI, Directrice Générale

Et les Personnes Publiques Associées suivantes

Aix-Marseille-Provence Métropole

II. PREAMBULE

A. 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
- La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique
- Le décret n°2017-922 du 09 mai 2017
- L'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des CUS
- La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)

Vus

Les personnes publiques associées :

- Les EPCI tenus de se doter d'un Plan Local pour l'Habitat (PLH) ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV :
 - Aix-Marseille-Provence Métropole

Après sollicitation, le département des Bouches-du-Rhône n'a pas souhaité participer à l'élaboration de la CUS de Marseille Habitat.

Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'Administration :

- Délibération d'approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) en date du 23 juin 2021 (Cf Annexe I),
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) en date du 27 avril 2021 (Cf Annexe II),
- Délibération d'approbation du Conseil d'Administration de Marseille Habitat en date du 23 juin 2021 du projet de CUS la Société et délégation de pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat. (Cf Annexe III).
- Le Plan de Concertation Locative validé approuvé le 19 octobre 2021 .

Commenter [MAH1]: En cours de mise en place - J.Blanc

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales :

Aix-Marseille-Provence Métropole a été conviée le 28 juillet et le 17 septembre à des réunions de présentation du référentiel territorial et des enjeux de la CUS, suivie d'échanges bilatéraux. Le support de présentation de cette réunion figure en [annexe IV](#).

La Personne Publique suivante a été rencontrée :

- Aix-Marseille-Provence Métropole

La Personne Publique suivante a souhaité être signataire :

- Aix-Marseille-Provence Métropole

Vus

Les démarches de concertation avec les locataires

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative, la réunion du 17 septembre 2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rendu et la politique de gestion sociale de Marseille Habitat. Le compte-rendu et le support des échanges figure en [annexe V](#).

B. 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 (CUS) pour la période 2019 – 2024.

Le Préfet de région a octroyé un report de 2 ans pour l'élaboration de sa CUS. La présente CUS porte donc sur la période 2021 – 2026.

Cette convention traduit ainsi les choix stratégiques de La société sur ses différents métiers et sa contribution aux enjeux nationaux et locaux en tenant compte de ses capacités et de ses contraintes.

Etablie sur la base du Plan Stratégique de Patrimoine, la Convention d'Utilité Sociale définit :

- La politique d'investissement sur le patrimoine existant,
- La politique de développement d'une offre nouvelle,
- La politique de gestion sociale,
- La politique de service rendu.

Le respect de ces engagements est évalué à l'aide d'indicateurs, par les services de l'Etat.

La présente convention porte sur **1 782** logements familiaux et **198** ensembles immobiliers entrant dans le champ de la CUS.

Entrent également dans le champ de la CUS, les logements-foyers (**37** équivalents logements) et les résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome.

C. DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de 6 ans, à compter du 1er juillet 2021. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

Les engagements quant à eux, prendront effet au 1er janvier 2021.

D. DEMARCHE D'ELABORATION DE LA CONVENTION

La CUS a été élaborée par les différents services de Marseille Habitat sous la direction du Comité de Direction.

Elle a donné lieu à une gestion de projet, en plusieurs étapes, sur la période de novembre 2020 à juin 2021 :

- Collecte des éléments permettant la formalisation des politiques et des engagements,
- Formalisation des politiques en articulation avec chaque Directeur,
- Consolidation et formalisation des engagements sur les indicateurs CUS.

La CUS a été élaborée en cohérence avec :

- L'actualisation du PSP approuvée par le Conseil d'Administration du 23 juin 2021,
- La politique d'attribution approuvée par le Conseil d'Administration du 07 septembre 2020,
- Le diagnostic patrimonial et financier approuvé en Conseil d'Administration le 27 avril 2021.

A noter que Marseille Habitat est en cours d'actualisation de son PMT, ainsi, ce projet pourra donner lieu à des modifications jusqu'à la date de signature de la CUS, prévue au plus tard le 31 décembre 2021.

III. PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ ET DE SON PATRIMOINE

A. PRESENTATION GENERALE AU 31/12/2020

Présidente : Audrey GATIAN

Directrice Générale : Virginie DELORMEL

Adresse : 10 rue Sainte Barbe (13001, Marseille)

Statut juridique : SA d'économie mixte à conseil d'administration

Nombre de salariés : 52,7 ETP

Organisation de proximité : 1 accueil au siège et 10 bureaux de proximité :

- « rue de L'Etoile » - 13001
- « Mery » - 13002
- « Boulevard de Paris » - 13003
- « Bellevue » - 13003
- « Papety » - 13007
- « Square Paul Arène » - 13012
- « Campagne Larousse » - 13014
- « Campagne Mouton » - 13014
- « Parc Kalliste » - 13015
- « Clos Séon » - 13016
- « Chieuse » - 13016

Nombre de logements familiaux gérés : 2 705 logements dont 2 552 logements en gestion directe avec 153 logements gérés sous mandat et 1 782 logements locatifs sociaux (LLS) répartis sur 198 résidences gérés par Marseille Habitat.

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 512 équivalents logements dont :

- Environ 450 studios loués à l' APHM (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille),
- 37 équivalents logements foyers conventionnés répartis sur 5 résidences.

Présentation générale de La société et de son histoire :

La société d'économie mixte Marseille Habitat intervient sur le territoire de son actionnaire principal, la ville de Marseille, au travers des activités suivantes :

- une activité historique de bailleur ; 2 705 logements familiaux gérés et 512 équivalents logements foyers,
- la revalorisation et la revitalisation de copropriétés en difficultés,
- l'éradication de l'habitat indigne.

Ses activités sont exercées pour son compte ou des logements en mandat (hors périmètre CUS) pour :

- SCI désirée Clary (13003) : 150 logements,
- La Ville de Marseille (Bellevue) : 3 logements.
- Parc Kallisté (13015) : 225 logements,
- EHI Centre-Ville : 50 logements,

Enfin, à noter que Marseille Habitat gère 515 garages pour le compte de la SCI PROTIS Développement.

Les opérations de relogement (hors périmètre CUS) :

La métropole d'Aix Marseille Provence est le concédant des concessions de Marseille Habitat.

- Parc Kallisté : en sa qualité de concessionnaire sur l'ensemble de la résidence, Marseille Habitat a procédé au relogement de 4 familles sur son patrimoine (locataires bâtiment G).
- Relogement dans le cadre des immeubles frappés d'un arrêté de péril ou d'un périmètre de sécurité. Au total, 20 familles ont été relogées par Marseille Habitat dans le cadre d'une évacuation par les services de sécurité de la Ville de Marseille :
 - 61 rue d'Aubagne 2 locataires relogés définitivement sur le patrimoine de Marseille Habitat,
 - 1 rue de la Palud : 5 locataires 3 relogés sur le patrimoine de Marseille Habitat 2 pris en charge par SOLIHA,
 - 76 rue Bernard Dubois 5 locataires : 4 relogés définitivement sur le patrimoine de Marseille Habitat,
 - 84 rue Bernard Dubois 9 locataires relogés définitivement sur le patrimoine de Marseille Habitat,
 - 182 bd National 2 locataires relogés définitivement sur le patrimoine de Marseille Habitat.
- Mission de relogement au titre des opérations de l'EHI, Marseille Habitat a procédé au relogement définitif de 10 familles dans le cadre de sa mission au titre de l'Eradication de l'Habitat Indigne
 - 36 rue Curiol 4 locataires relogés définitivement sur le patrimoine de Marseille Habitat,
 - 6 rue d'Aubagne 2 locataires relogés sur le patrimoine de Marseille Habitat,
 - 6 rue Frangin 7 locataires évacués 3 relogés définitivement par Marseille Habitat et 4 relogés par SOLIHA en attente d'un logement définitif,
 - 38 rue Jean Roques 2 locataires relogés définitivement par Marseille Habitat et 1 relogé par SOLIHA en attente d'un logement définitif.
- Relogement pour le compte de la SCI Désirée Clary Suite à des problèmes de fissurations dans les parties communes et les logements de l'immeuble 27 rue Lanthier, la SCI Désirée Clary a pris la décision d'évacuer l'immeuble afin de pouvoir effectuer les travaux. Marseille Habitat a procédé au relogement de 19 locataires dont 17 sur la SCI Marseille Clary et 2 sur le patrimoine de Marseille Habitat.

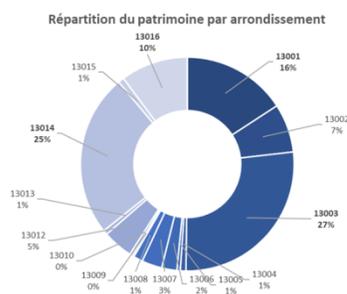
B. PATRIMOINE DE MARSEILLE HABITAT

LES LOGEMENTS FAMILIAUX

Le patrimoine de Marseille Habitat est composé de 2 705 logements familiaux au 31 décembre 2020, avec :

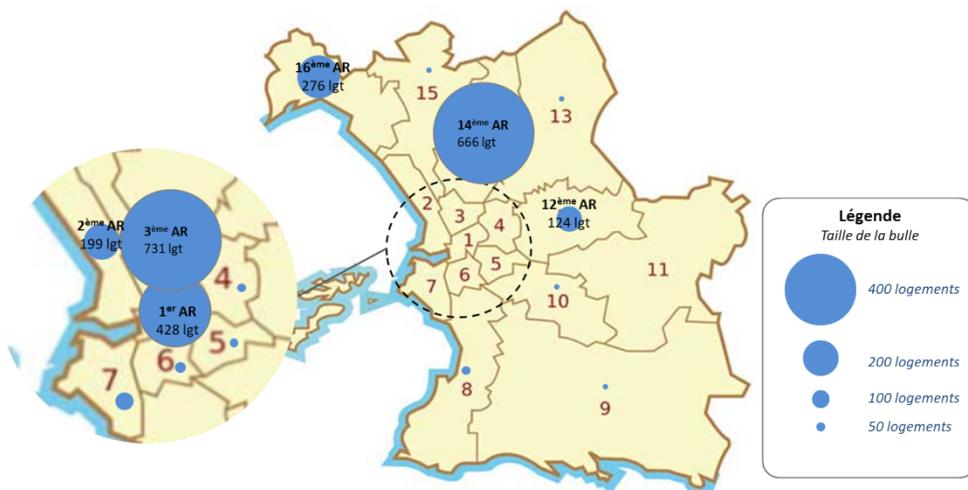
- le patrimoine en gestion directe : 2 552 logements répartis dans 297 résidences
- le patrimoine sous mandat : 153 logements répartis dans 4 résidences.

Le patrimoine est réparti sur 15 arrondissements de la ville de Marseille, majoritairement dans le 3ème arr (27%), le 14ème arr (25%), le 1er (16%) et le 16ème (10%).

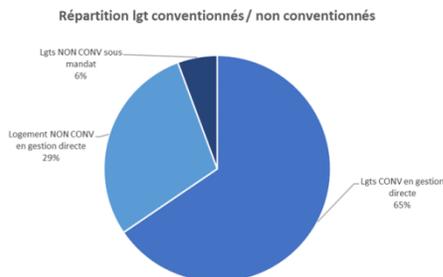


La majorité du parc est en Quartier Prioritaire de la Ville : **75% du parc est en QPV soit 2 023 logements.**

Carte d'implantation du patrimoine de Marseille Habitat (logements familiaux)



Concernant le parc Marseille Habitat : 1 782 logements sont conventionnés (tous en gestion directe).



Périmètre de la CUS au 31/12/2020 : 1 782 logements locatifs sociaux répartis sur 198 résidences

L'annexe V présente le patrimoine de Marseille Habitat par ensemble immobilier.

Cette liste reprend par ensemble immobilier (données au 31 décembre 2020) :

- Le nombre de logements qu'il comporte,
- La nature du ou des financements principaux dont il a bénéficié,
- Le taux de rotation observé sur l'année 2020 et le taux de vacance au 31 décembre 2020 ?
- L'appréciation de l'état de l'occupation sociale avec notamment :
 - Le % d'occupants par tranche de ressources,
 - Le % d'occupants par tranche d'âge,
 - Le % d'occupants par composition familiale.
- L'appréciation de l'état du service rendu (cf. définition ci-après).

LES LOGEMENTS FOYERS

Marseille Habitat compte 512 équivalents logements foyers dont 37 équivalents logements foyers conventionnés accueillant des jeunes travailleurs, des personnes âgées, des personnes handicapées.

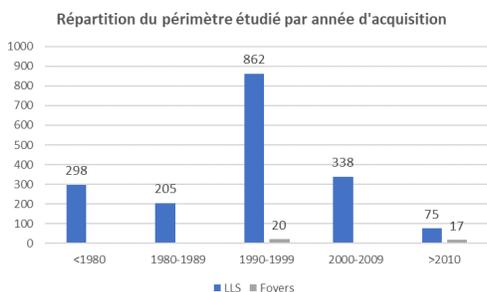
Le patrimoine de logements foyers conventionné de Marseille Habitat est implanté dans le 1^{er} arrondissement de Marseille (3 résidences, 29 lgt) et dans le 16^{ème} arrondissement de Marseille (2 résidences, 8 lgt) :

CODE PROGRAMME	ARRDT	NOM	ADRESSE	Nature	CONVENTIONNÉ (C / NC)	Nb lgt	ANNEE D'ACQUISITION
0942	13001	ARC	19 RUE DE L'ARC (& Rdc17)	IMM	C	9	2010
0114	13001	PETITES MARIES	22 RUE DES PETITES MARIES	IMM	C	12	1990
0136	13016	RABELAIS	206 RUE RABELAIS	IMM	C	4	1992
0826	13016	RABELAIS	103 RUE RABELAIS	IMM	C	4	1993
0945	13001	NATIONALE	44 RUE NATIONALE	IMM	C	8	2010

Périmètre de la CUS au 31/12/2020 : 37 équivalents logements foyers conventionnés répartis sur 5 résidences

C. LES CHIFFRES CLES DE MARSEILLE HABITAT AU 31 DECEMBRE 2020

L'ancienneté du patrimoine



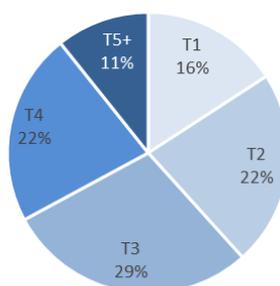
- Au 31/12/2020, la moyenne d'âge (d'acquisition) pondérée au logement est de 31 ans.
- Le patrimoine comprend les caractéristiques suivantes :
 - 49% du patrimoine a été acquis sur la période 1990-1999
 - 24% du patrimoine a été mis en service après les années 2000

Source : Base patrimoine de Marseille Habitat au 31/12/2020

La typologie du patrimoine (LLS)

- Marseille Habitat possède un patrimoine assez diversifié en ce qui concerne ses typologies.

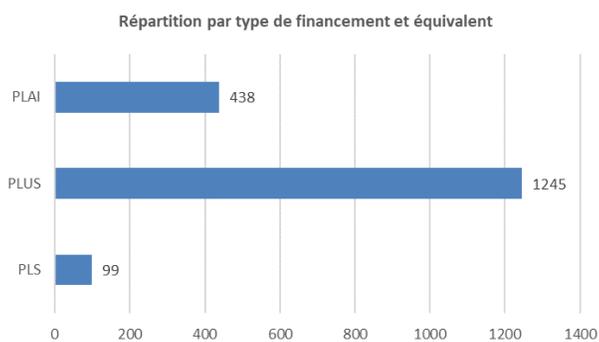
Répartition par typologie



Source : Base patrimoine de Marseille Habitat au 31/12/2020 (LLS)

Le financement des logements (LLS)

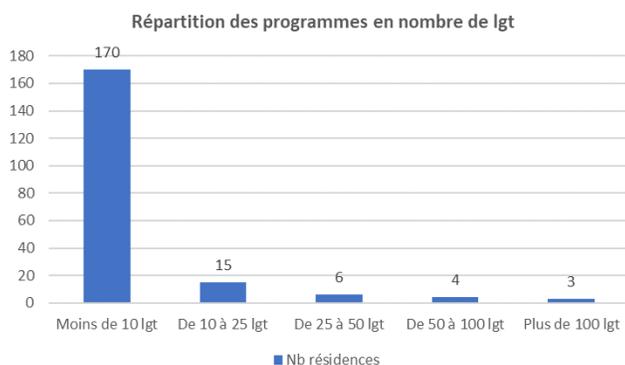
- La quasi-totalité du patrimoine est financée en PLUS/PLAI ou équivalent : 1 683 logements soit plus de 94% des logements locatifs sociaux dont 438 PLAI soit près de 25% des logements locatifs sociaux.



Source : Base patrimoine de Marseille Habitat au 31/12/2020 (LLS)

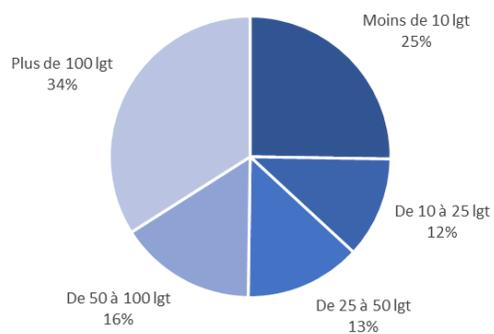
La taille des programme (LLS)

- Une grande majorité du patrimoine conventionné de Marseille Habitat est composé de petites résidences ; 86% des programmes comptent moins de 10 logements. Seulement 3 résidences possèdent plus de 100 logements : Bellevue (bâtiment B), La Paternelle et Campagne Larousse.



- A noter qu'en termes de volume de logements, les programmes de moins de 10 logements concernent 450 logements soit 25 % du parc LLS. Les programmes de plus de 100 logements concernent 606 logements soit 34% du parc.

Répartition du nombre de lgt par taille de programme



D. CLASSEMENT DU PATRIMOINE EN FONCTION DU SERVICE RENDU

Source : PSP 2021

Les grands axes de la cotation du patrimoine et les critères de notation

Des visites de sites se sont déroulées sur 2 jours (11 au 12 janvier 2020) en présence de M. Laurent Alteyrac : directeur de la direction Technique du Patrimoine et des Opérations de Marseille Habitat. L'objectif de ces visites est de noter l'état technique et l'attractivité des résidences.

Les sites ont été sélectionnés sur la base de propositions faite par Marseille Habitat, afin de refléter la majorité de son patrimoine (présence en QPV ou non, bonne et mauvaise attractivité, qualité de l'état technique, typologie de patrimoine collectif/individuel...).

Des fiches faisant ressortir pour chaque patrimoine les notes PSP et les commentaires ont été élaborées afin d'avoir un « guide de visite » et jauger de la pertinence de la notation (cf. exemple ci-contre).

Enfin, un entretien collectif (le 12 janvier 2020) en présence de M. Alteyrac (directeur DTPO) et Mme. Deldon (directrice DGL) a permis de valider les notations établis sur les résidences visitées et de noter les résidences non visitées.

1. Informations de référence	
Adresse	100
Statut	Individuel
Type	Appartement
Surface	60 m ²
Année de construction	1970
Etat de conservation	Bon
Etat de réparation	Bon

2. Diagnostic global	
Qualité de construction	10
Qualité de finition	10
Qualité de l'équipement	10
Qualité de l'entretien	10
Qualité de la gestion	10

3. Diagnostic technique	
Etat de conservation	10
Etat de réparation	10
Etat de l'équipement	10
Etat de l'entretien	10
Etat de la gestion	10

4. Bilan	
Etat de conservation	10
Etat de réparation	10
Etat de l'équipement	10
Etat de l'entretien	10
Etat de la gestion	10

Rappel du périmètre du diagnostic du PSP : 1 819 logements au 31/12/2020

- Logements en gestion directe : 1 782 logements (périmètre CUS)
- Logements gérés par les SCl (sous mandat) : 37 logements (hors périmètre CUS)

Maille d'analyse : le numéro de programme

Axes d'analyses :

- Attractivité :
 - Image du quartier/secteur
 - Image de la résidence
- Etat technique :
 - Enveloppe et structure du bâtiment
 - Parties communes
 - Logements

ATTRACTIVITÉ – Critères et barèmes

L'objectif est d'obtenir un éclairage de l'attractivité du patrimoine sur la base de critères simples liés à l'attractivité intrinsèque des groupes, en termes de prestations de services (dans les parties communes et privatives), d'attractivité du quartier environnant les groupes (présence et qualité des transports en communs, ...) :

Note	Définition	Notation
Image du quartier/secteur	Accès commerces et équipements, transports, zone de nuisance, ...)	0 - Très mauvaise 30 - Mauvaise 50 - Moyenne 70 - Bonne 100 - Très bonne
Image de la résidence	Esthétique du bâti, agencement des pièces, équipements, ...	0 - Habitat indigne / en péril 30 - Défaut commercial 50 - Moyenne 70 - Plébiscité commercialement 100 - Fortement plébiscité

La note finale correspond à la moyenne des deux notes (avec une notation allant de 0 à 100, 100 étant la note maximale).

A noter que la notation des critères a été réalisée lors des visites du patrimoine puis validée par la directrice de la DGL.

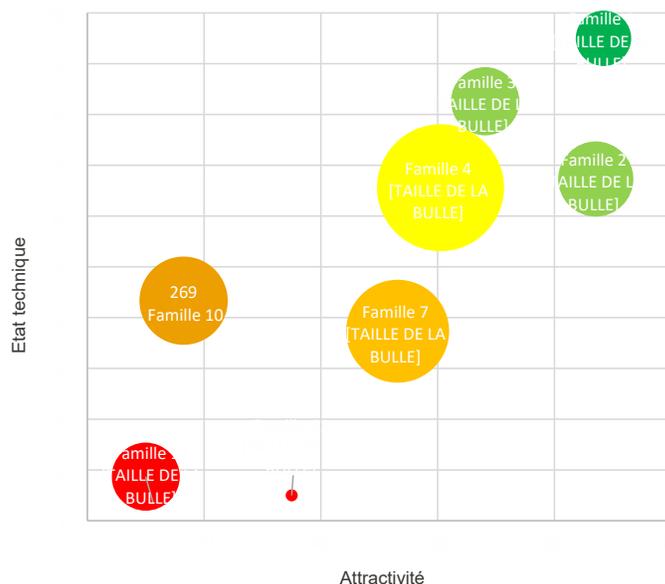
ÉTAT TECHNIQUE – Critères et barèmes

L'objectif est d'obtenir un éclairage de l'état technique du patrimoine sur la base de critères simples liés à l'état de l'enveloppe et de la structure du bâtiment, des parties communes et des logements :

Note	Définition	Notation
Enveloppe et structure du bâtiment	Etat des éléments composants l'enveloppe du bâtiment : toiture, couverture, menuiserie extérieure, façade, isolation,...	0 - Etat très dégradé 30 - Etat dégradé 50 - Etat moyen 70 - Bon état 100 - Très bon état
Parties communes	Etat des parties communes	0 - Habitat indigne / en péril 30 - A réhabiliter 50 - Etat moyen 70 - Bon état 100 - Très bon état
Logements	Etat des logements	0 - Habitat indigne / en péril 30 - A réhabiliter 50 - Etat moyen 70 - Bon état 100 - Très bon état

La note finale correspond à la moyenne des trois notes (avec une notation allant de 0 à 100, 100 étant la note maximale).

Segmentation du patrimoine (périmètre CUS – 1 782 LLS) :



Les besoins de travaux (périmètre CUS – 1 782 LLS) :

Le diagnostic technique avant tout arbitrage met en évidence des besoins de travaux de l’ordre de 10,7 M€ TTC sur les 10 ans :

- Dont 3,9 M€ de besoins de travaux sur la période 2021-2023 soit 1,3 M€/an,
- Dont 4,2 M€ de besoins de travaux sur la période 2024-2026 soit 1,4 M€/an,
- Dont 2,6 M€ de besoins de travaux sur la période 2027-2030 soit 0,6 M€/an.

Des besoins principalement répartis sur logements :

- Des familles en mauvais état technique (familles 7 à 12) : 6 M€ soit 56% des besoins de travaux concernent les 808 logements de ces familles ; près de 7,5 K€/lgt
- Cinq programmes ont des besoins de travaux supérieurs à 500K€, ils concentrent 65% des besoins de travaux (cf. liste en slide suivante)

	Nb lgt	Besoins de travaux (K€)			Total	K€/lgt
		2021-2023	2024-2026	2027-2030		
Famille 1	946	1 666	698	110	2 474	2,6
Famille 2	408	610	320	0	930	2,3
Famille 3	223	0	23	418	441	2,0
Famille 4	268	0	260	80	340	1,3
Famille 5	52	340	80	90	510	9,8
Famille 7	381	564	0	1 686	2 250	5,9
Famille 9	269	10	2 795	106	2 911	10,8
Famille 11	11	0	33	75	108	9,8
Famille 12	147	700	0	0	700	4,8
Total	2 705	3 890	4 209	2 565	10 664	3,9

**A noter que les besoins de travaux des logements gérés par la SCI ne figurent pas dans le tableau de synthèse ci-dessus (850 K€ répartis sur 2 résidences)*

Synthèse :

Le patrimoine de Marseille Habitat présente **des caractéristiques fortes** avec :

- Un patrimoine en gestion directe et sous mandat (1 819 logements) marqué par :
 - Un **patrimoine de centre-ville** comprenant beaucoup de petites résidences et de logements diffus bénéficiant globalement d'une bonne attractivité et d'un état technique satisfaisant. Certaines résidences nécessiteraient des réhabilitations mais la plupart sont en copropriétés et/ou présentent des contraintes administratives et techniques importantes imposées par ABF (Architectes des Bâtiments de France),
 - Un **patrimoine excentré** (14, 15 et 16ème arrondissements) composé principalement de grands ensembles HLM peu attractifs mais qui comporte également de petites résidences plus attractives,
 - **Trois programmes concentrent la grande majorité des logements dégradés** et/ou des problématiques liées à l'occupation : Bellevue (195 logements) , la Paternelle (181 logements) et les maisons de Bassens (40 logements). Ces résidences présentent des problématiques d'insécurité, d'insalubrité, de trafics, entraînant de fortes difficultés de gestion pour les équipes de Marseille Habitat.

Des besoins de travaux importants : 10,7 M€ (soit 3,9 K€/lgt) inégalement répartis sur la période 2021-2030 ; plus des ¾ sur les 6 premières années (période 2021-2026). Pour certains programmes, les budgets moyens importants mettent en avant des besoins de travaux conséquents sur les éléments d'enveloppe/structure et les parties communes.

IV. SYNTHÈSE DES ORIENTATIONS GÉNÉRALES

LOGEMENTS FAMILIAUX

1.1 : agréer plus de 100 logements LLS par an dont 30% de PLAI en logements familiaux

1.2 : conventionner une part de son patrimoine non conventionné

Agréer plus de 100 logements par an

Réhabiliter les logements avec la plus faible qualité de service rendu

2.1 : réaliser des réhabilitations lourdes sur les groupes ciblés afin d'améliorer leur état technique et leur attractivité

2.2 : améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité des logements aux personnes à mobilité réduite

2.3 : améliorer la consommation énergétique des logements dans le cadre des réhabilitations

3.1 : céder 5 à 10 logements non conventionnés par an afin de dégager les fonds propres nécessaires à la réalisation des objectifs ambitieux de développement et d'entretien du patrimoine

Permettre aux locataires d'accéder à la propriété

4.1 : prévoir à minima 15% de mutations internes

4.2 : poursuivre sa politique d'hébergement

Renforcer les dispositifs pour prévenir les expulsions et les situations sociales critiques

5.1 : poursuivre ses efforts sur sa politique de loyer en faveur des publics en difficulté

5.2 : prévenir le risque d'impayé

5.3 : poursuivre les travaux menés dans le cadre de la prévention des expulsions

5.4 : prévenir les situations sociales critiques et urgentes

5.5 : mettre en place des indicateurs de suivi

5.6 : pérenniser la collaboration avec les associations pour accompagner les jeunes en recherche de logements

5.7 : remplir pleinement le rôle social de Marseille Habitat en attribuant aux publics DALO et aux publics prioritaires (article 441-1 du CCH) en respectant l'Accord Collectif Départemental d'Attributions

6.1 : requalifier les antennes de gestion et travailler sur l'organisation de proximité

6.2 : améliorer la gestion des réclamations

6.3 : travailler avec les associations de locataires sur le plan de concertation

6.4 : participer à l'insertion de ses locataires

6.5 : développer le numérique afin de gagner en réactivité et traçabilité

Améliorer la qualité de service

LOGEMENTS FOYERS

7.1 : Marseille Habitat étudiera toutes les opportunités de développement de son activité foyer en cas de sollicitation

Précision générale :

Les engagements pris dans le cadre de la CUS donneront lieu à une évaluation à 3 et 6 ans.

Ils ont été fixés dans le contexte connu en juin 2021 s'agissant des besoins des territoires, des conditions de financement du logement social, de la réglementation en vigueur ou encore des conditions générales externes (taux d'intérêt, coût d'accès au foncier, ...).

Les engagements devront être adaptés dans l'hypothèse d'une évolution de ces conditions.

V. LA STRATEGIE PATRIMONIALE

A. LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DE MARSEILLE HABITAT

Etat des lieux

Marseille Habitat réalise peu d'opérations nouvelles, la dernière opération neuve a été livrée en 2010 ; il s'agit du programme Kléber (52 logements).

Sur les 10 dernières années (période 2011-2020), l'activité de développement de Marseille Habitat s'est concentrée sur l'acquisition et la réhabilitation d'immeuble ancien de centre-ville fortement dégradés :

- 164 logements conventionnés,
- 48 logements non conventionnés.

La majorité de ces logements provenait de la concession EHI (gérée par Marseille Habitat).

Liste des logements conventionnés :

CODE PROGR AMME	ARRDT	NOM	ADRESSE	Nature	NOMBRE DE LOGEMENTS (a)	TOTAL	SURFACE LOGEMENTS	ANNEE D'ACQUISIT ION
0087	13003	BELLEVUE B	123 RUE FELIX PYAT BT B 11/12	COPRO	82	82	4 870	2007
0328	13001	PETIT ST JEAN	49-51 rue du Petit Saint Jean	IMM	9	6	0	2012
0615	13002	Repenties	17 rue des Repenties	IMM	1	1	45	2013
0617	13002	REFUGE	58 rue du Refuge	IMM	3	3	135	2013
0618	13001	Consolat	7 rue Consolat	COPRO	3	3	171	2015
0620	13001	PRESSENSÉ	4 rue Francis de Pressensé	IMM	3	4	243	2012
0621	13001	PRESSENSÉ	15 rue Francis de Pressensé	IMM	5	6	372	2012
0622	13001	PRESSENSÉ	17 rue Francis de Pressensé	IMM	5	6	315	2012
0623	13001	PRESSENSÉ	27 rue Francis de Pressensé	IMM	3	4	189	2012
0686	13001	SUD	12 rue du Sud	IMM	7	7	315	2015
0687	13013	TERRASSES DE SAINT JUST	4 rue Alphonse Moutte	COPRO	9	18	676	2017
0946	13001	CURIOL	17 à 21 rue Curiol	IMM	10	10	350	2012
0954	13002	Rodillat	1 rue Rodillat	IMM	3	4	112	2013
0955	13001	AUBAGNE	29 rue d'Aubagne	IMM	5	5	329	2014
0957	13001	LIBERATION	133 Bd de la Libération	IMM	4	5	115	2012
0958	13006	TILSIT	61 rue Tilsit	IMM	2	2	152,24	2015
0963	13001	ARC	13 rue de l'Arc	IMM	5	5	175	2012
0963	13001	ARC	15 rue de l'Arc	IMM	5	5	153,1	2017
Total					164			

Orientations

Les chiffres indiqués ci-dessous seront arrêtés une fois le PSP validé par le CA

Orientation 1.1 : agréer plus de 100 logements LLS par an, dont 30% de PLAI en logements familiaux

Marseille Habitat souhaite accélérer son développement sur la ville de Marseille à travers le développement de son parc LLS. La part visée de logements PLAI est à minima de 30% dont une part de PLAI adapté. Le recours à ce mode de financement sera pris en compte lors du montage financier de chaque opération.

Actuellement, Marseille Habitat est en pleine mutation de son service interne de maîtrise d'ouvrage. A termes, cette mutation doit permettre à l'organisme de satisfaire les demandes et besoins de la ville de Marseille en termes d'acquisition / réhabilitation de logements dégradés (en centre-ville) mais aussi de constructions neuves.

Orientation 1.2 : conventionner une part de son patrimoine non conventionné

Suite à la sollicitation de la ville de Marseille, Marseille Habitat envisage de conventionner une part de son parc libre.

La réflexion porte actuellement sur 66 logements ; les premières résidences concernées sont :

Programme	Adresse	Date de mise en gestion	Nb lgt	COPRO ?
LES HAUTS DE PARIS	Bât Y	09/01/1965	16	NON
ESPLANADE DE LA TOURETTE	24 ESP DE LA TOURETTE	01/01/1991	21	NON
CONVALESCENTS 2	2 RUE DES CONVALESCENTS	01/05/1991	3	NON
CONVALESCENTS 7	7 RUE DES CONVALESCENTS	01/05/1991	8	OUI
FRANCIS DE PRESSENSE 19	19 RUE FRANCIS DE PRESSENSE	01/05/1991	8	NON
BELSUNCE 36/TAPIS VERT 1	1 RUE TAPIS VERT	01/06/1992	3	NON
5 RUE JEAN ALCAZAR	5 RUE JEAN ALCAZAR	01/01/2010	3	NON
THUBANEAU 22	BELSUNCE 22 RUE THUBANEAU	01/05/2004	4	NON

Engagements quantitatifs

Les chiffres indiqués ci-dessous seront arrêtés une fois le PSP validé par le CA
La concertation avec les collectivités doit permettre d'affiner ses projections

Indicateur PP-1 : Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement, donnant lieu à des dossiers de financements agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont une part en dehors des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et une part en dehors des opérations de renouvellement urbain à trois et six ans.

Numéro et nom du département (format : XX – Xxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2018 à 2020	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2021 à l'année 2026
13	Ensemble du département	PLAI	0	60	200
		dont PLAI adapté			
		PLUS	0	150	400
		PLS	0	20	50
		% hors QPV		NC	NC
13	Aix Marseille Provence Métropole	% hors RU		0%	0%
		PLAI	0	60	200
		dont PLAI adapté			
		PLUS	0	150	400
		PLS	0	20	50
		% hors QPV		NC	NC
		% hors RU		0%	0%

En ce qui concerne les projections, Marseille Habitat vise à agréer plus de 100 logements / an soit plus de 650 logements sur la période 2021-2026 avec une accélération du volume d'agrément en fin de période.

Le volume exacte ainsi que la localisation (part QPV / Hors QPV) de ces logements doit être affinée dans le cadre de la concertation avec la Métropole Aix-Marseille Provence.

A noter que la part visée de logements PLAI est à minima de 30% dont une part de PLAI adapté (difficile à quantifier à ce stade). Le recours à ce mode de financement sera pris en compte lors du montage financier de chaque opération.

Commenter [MAH2]: Chiffre à valider – Cf. dossier loi Elan

Réserves

Cette répartition constitue un objectif. Elle pourra varier en fonction des opportunités foncières et immobilières et des objectifs de la ville de Marseille et la validation du PMT de Marseille Habitat (CA de décembre 2021).

Ces engagements seront respectés sous réserves :

- de l'accord des mairies de secteur (notamment face à la concurrence entre organismes organisée par les collectivités),
- de la mobilisation des financements, emprunts et subventions auprès des différents partenaires (Etat, Collectivités, Action Logement, ...) et d'un maintien du régime fiscal des organismes HLM (TVA et TFPB).

B. LA POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE DE MARSEILLE HABITAT

Etat des lieux

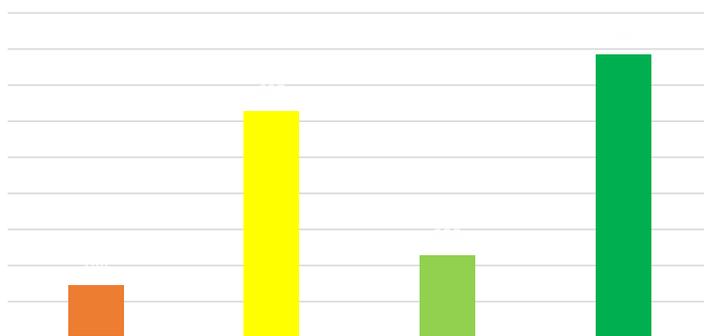
La politique patrimoniale est établie sur la base du Plan Stratégique de Patrimoine remis à jour et validé par le Conseil d'Administration du 23 juin 2021. Le diagnostic a reposé sur une analyse du patrimoine en croisant les axes « Attractivité » et « Technique », afin de traduire au mieux les réalités patrimoniales observées.

Etat technique :

Comme indiqué précédemment, l'état technique du patrimoine a été évalué suivant trois axes : l'enveloppe et la structure, les parties communes (et espaces verts) et les logements.

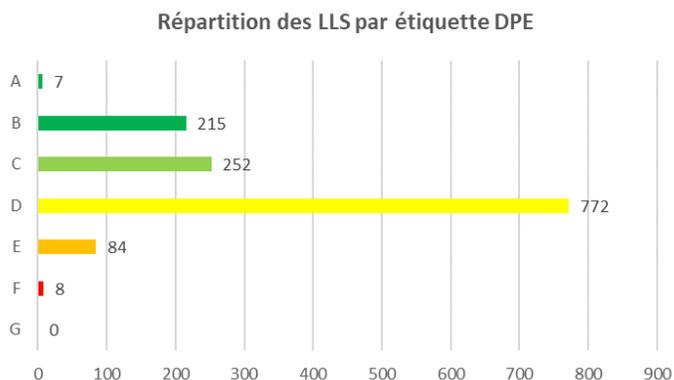
Le patrimoine étudié bénéficie d'un état technique satisfaisant mais présente de fortes disparités :

- La note moyenne pondérée au logement est de 56/100,
- 44% des logements (soit 783 logements) sont considérés comme en bon voir très bon état technique (note supérieure ou égale à 70/100),
- 8% des logements (soit 144 logements) ont une note d'état technique inférieure à 30/100, deux programmes sont concernés :
 - Bellevue B (13003) : 139 logements,
 - Palud (13001) : 5 logements (non loué actuellement).



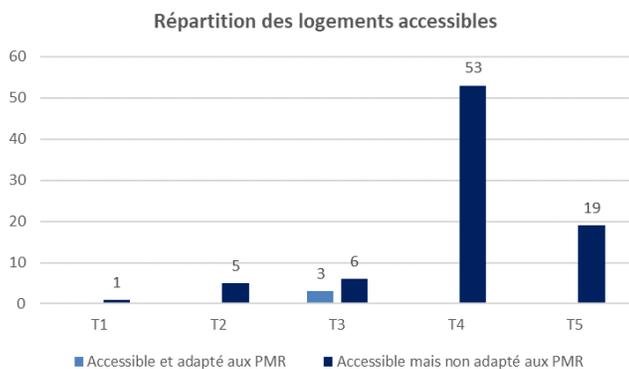
La performance énergétique :

- La grande majorité des logements observés sont en étiquettes C (19%) et D (58%),
- Seulement 6% des logements (soit 84 logements) sont en étiquettes E et moins de 1% en étiquettes F (soit 8 logements).
- A noter que 444 logements (principalement des logements diffus) n'ont pas encore d'étiquette DPE, ils sont en cours de collecte auprès du diagnostiqueur.



L'accessibilité des logements :

Marseille Habitat dispose de 87 logements accessibles aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite) soit 5% de son parc LLS. Ces logements sont en grande majorité concentrés sur deux résidences : Campagne Mouton (13014) et Le Clos Seon (13016).



Orientations

Orientation 2.1 : réaliser des réhabilitations lourdes sur les groupes ciblés afin d'améliorer leur état technique et leur attractivité

- Sur la période 2021-2030, les programmes concernés par des besoins de travaux supérieurs à 100 K€ représentent 9,2M€ (hors logements gérés par les SCI) soit plus de 85% des besoins de travaux :

Code pgr	ARRDT	NOM	ADRESSE	Nature	Nb lgt	Famille	ATT	ET	Besoins travaux (K€)				K€/lgt	
									Besoins de travaux	21-23	24-26	27-30		Total
0011	13014	LA PATERNELLE	BOULEVARD ALPHONSE ALLAIS	IMM	169	9	15	43	Réhabilitation thermique: enveloppe, menuiserie	0	2 535	0	2 535	15,0
0005	13014	CAMPAGNE LAROUSSE	RUE EDMOND JALOUX	IMM	298	7	50	37	Chutes + Réhabilitation enveloppe	499	0	1 496	1 995	6,7
0008	13012	ST BARNABE/ PLACE CAIRE	EGARE PAULARENE PLACE CAIRE	IMM	124	1	100	80	Façade + chutes + PC	1 126	0	0	1 126	9,1
0087	13003	BELLEVUE B	123 RUE FELIX PYAT BT B 11/12	COPRO	139	12	0	10	Réhabilitation AEP + remp chutes EUEV	700	0	0	700	5,0
0009	13003	BD DE PARIS	28 BOULEVARD DE PARIS	IMM	244	2	70	63	Chutes + PC	820	820	0	640	2,6
SCI	13003	LANTHIER	21-35 RUE LANTHIER	IMM	71	4	60	63	Travaux de plancher (SD)	500	0	0	500	7,0
0082	13007	PAPETY	8-7 RUE PAPETY/6-13 RUE CESAR ALMAN	IMM	76	1	85	70	Façade + chutes	0	320	80	400	5,3
SCI	13003	BD DE PARIS	88-80 BOULEVARD DE PARIS	IMM	64	4	60	63	Travaux de plancher (SD)	250	0	0	250	5,5
0081	13002	TOURETTE	24 ESPRANADE DE LA TOURETTE	IMM	21	1	85	73	Façades + isolation + PC	275	0	0	275	13,1
0095	13014	CAMPAGNE MOUTON	8 BOULEVARD MOUTON	IMM	61	1	70	70	Résines	136	136	0	272	4,5
0006	13014	CAMPAGNE LAROUSSE IJKL	RUE EDMOND JALOUX	COPRO	34	7	50	37	Chutes + alimentations PC (cote part)	50	0	150	200	5,9
0012	13014	LA PATERNELLE 2	TRAVERSE DU MOULAN	IMM	12	9	15	43	Réhabilitation thermique: enveloppe, menuiserie	0	180	0	180	15,0
0233	13001	BERNARD DU BOIS	84 RUE BERNARD DU BOIS	COPRO	9	2	70	63	Réhabilitation globale	135	0	0	135	15,0
0125	13016	PASSET	29 CHEMIN DU PASSET	IMM	2	5	70	37	Réhabilitation globale: toiture + façade + lgt	130	0	0	130	65,0
0214	13001	PETIT ST JEAN	47 RUE DU PETIT ST JEAN	IMM	5	5	70	37	Façade + réhabilitation de 2 lgt	130	0	0	130	26,0
0097	13016	CHIEUSSE TR 3	PASTEUR/CHIEUSSE	IMM	48	3	50	70	Façades + PC	0	0	129	129	2,7
0815	13003	SERY	8 RUE SERY	IMM	4	4	50	50	Façade + toiture + cage d'escalier + isolation lgt	0	120	0	120	30,0
0086	13003	BELLEVUE C14	BELLEVUE C14	IMM	48	9	15	43	Façades + PC	10	0	106	116	2,4
0232	13001	BERNARD DU BOIS	76 RUE BERNARD DU BOIS	IMM	7	2	70	63	Couverture + façades + PC	105	0	0	105	15,0

- Les plus gros budgets concernent les travaux d'enveloppe (façade, isolation, menuiserie,...) et de remplacement des chutes EUEV (évacuation des eaux fluviales).
- Les principaux arbitrages (en cours dans le cadre du PSP) par rapport à la liste des travaux ci-dessus sont :
 - Bellevue B : décalage du remplacement des chutes des eaux usées (après 2030) ; ce bâtiment peut faire l'objet de démolition sur la période 2021-2030 : 500 K€,
 - La Paternelle : décalage des réhabilitations prévues (après 2030) : 2 715 K€,
 - Les maisons de Bassens : pas d'aménagement des extérieurs : 80 K€,
 - Campagne Larousse IJKL : décalage des réhabilitations des parties communes (après 2030), cette résidence est en copropriété, Marseille Habitat n'est pas le seul décideur : 100 K€.

Orientation 2.2 : améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité des logements aux personnes à mobilité réduite

Marseille Habitat dispose d'un parc plutôt ancien (plus de 50 ans de moyenne d'âge) comprenant peu d'opérations nouvelles : livraison d'un programme neuf sur les 10 dernières années.

Le patrimoine de centre-ville est très ancien et peu ou pas accessible, il est difficile de rendre ce patrimoine accessible sans réhabilitation lourde.

De ce fait, le parc de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite est restreint et limité.

La société met en œuvre des actions visant à améliorer les équipements sanitaires pour favoriser le maintien à domicile quand cela est souhaitable via plusieurs actions comme : le changement de baignoire par bac à douche accessible, pose de barres de maintien, ...

Au niveau des mutations internes, Marseille Habitat tient à orienter ces locataires avec des difficultés de déplacement vers des logements en rez-de chaussée ou avec ascenseurs. Ce dispositif implique une bonne connaissance de la population logée ainsi qu'une gestion de proximité à l'écoute des locataires et sensibilisée à ce type de problématique.

De plus, Marseille Habitat réalise sur l'année 2021 des travaux d'accessibilité à l'ensemble de ses commerces.

Orientation 3.3 : améliorer la consommation énergétique des logements dans le cadre des réhabilitations

Dans le cadre de ces réhabilitations Marseille Habitat améliore les consommations énergétiques de ces logements, avec :

- Dans le cas des réhabilitations lourdes, La société réalise des travaux d'enveloppe et de structure avec pour objectif une étiquette DPE C+.
- De plus, dans le cadre de la remise en état des logements vacants, La société réalise des travaux visant à améliorer les déperditions du logement : menuiserie, isolation périphérique, chauffage,... Les travaux réalisés sont conditionnés par l'état du logement et dans une moindre mesure le temps disponible avant la remise en location du logement.

Engagements quantitatifs

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2020	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
13	Ensemble du département	8	0	0	0	0	0	0	0

Seule la résidence Pressencé (20 RUE FRANCIS DE PRESSENCE) est classée en étiquette DPE F. A ce jour, aucune réhabilitation énergétique n'est prévue sur la période de la CUS.

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2021	2022	2023	2024	2025	2026
13	Ensemble du département	1 782	630	85	86	69	281		
13	Aix Marseille Provence Métropole	1 782	630	85	86	69	281		

Les informations détaillant : les programmes concernés, les types de prestation et de la répartition dans le temps sont disponibles dans le tableau en pages précédentes (1)

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2019		Engagements annuels, en %					
		5%	87	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Ensemble du département	5%	87	5%	5%	7%	9%	12%	15%

Avec l'apport de son offre nouvelle (agrément de plus de 100 logements / an), Marseille Habitat souhaite améliorer son ratio de parc accessible aux personnes à mobilités réduites.

L'évolution du ratio reste à valider par la direction générale de Marseille Habitat

Commenter [MAH3]: Évolution à valider - DG

Réserves

Ces éléments sont établis compte tenu des éléments connus à date concernant l'ANRU, les financements et les réglementations techniques actuelles.

C. LA POLITIQUE DE VENTE SOCIALE DE MARSEILLE HABITAT

Etat des lieux

Les logements vendus sur la période 2018-2020 :

Sur la période 2018-2020, Marseille Habitat a vendu une vingtaine de logements (moyenne de 7 logements vendus / an). En ce qui concerne les logements conventionnés, Marseille Habitat a cédé 13 logements sur cette période (moyenne de 4 logements vendus / an) :

Adresse	arrdt	Type de bien	date de l'AA	surface utile en m ²
92 TIMONE	13010	Lots 18-7 : appt T3 -54 m ² -3e + cave	05/02/2018	54
27 COURS ROOSEVELT	13001	Lot 4 : appartement T3 de 54m ² au 3e étage	25/06/2018	49
14 RUE AUNE	13006	Lot 128 - T1 bis au 1er étage	29/06/2018	24
19 HOPKINSON	13004	Lots 97 - T4 rdc + cave n°2	04/07/2018	74
273 BD NATIONAL	13003	Lot 10 - T3 de 60m ² au 4e étage	08/10/2018	60
38 BD HONORINE	13015	LOTS 1-2-3- T4 en RDC + cour	10/10/2018	53
13 KLEBER	13003	LOT 15 - T2 au 3e étage	08/10/2019	39
14 CLEMENCEAU	13004	LOTS 29-30 : T2 en R+4 et CAVE	16/07/2020	50
20 E. QUINET	13015	LOT 16 - Imm B rdc + 1er	03/08/2020	75
65 BD DE PARIS	13002	LOTS 2-3 : T3 de 70 m ² en R+1	04/09/2020	69
12 FELIX PYAT	13003	LOT 3 - T3 en R+1 de 73 m ²	26/11/2020	73
11 PLUMIER	13002	LOT 13- T2 en r+3	10/12/2020	45
212 NATIONAL	13003	LOT 10 - T2 en R+3	09/12/2020	45

On observe que :

- La totalité des logements vendus concerne des logements diffus en copropriété où Marseille Habitat était minoritaire,
- Les logements vendus étaient majoritairement des logements vacants (à la rotation),
- La quasi-totalité des logements vendus concerne des logements de petite ou moyenne taille (T1 à T3).

A l'avenir, Marseille Habitat ne souhaite plus vendre de logement conventionné, ainsi, le programme de mis en vente ne concerne que les logements non-conventionnés.

Orientations

Les chiffres indiqués ci-dessous seront arrêtés une fois le PSP validé par le CA

Orientation 3.1 : céder 5 à 10 logements non conventionnés par an afin de dégager les fonds propres nécessaires à la réalisation des objectifs ambitieux de développement et d'entretien du patrimoine

La vente de logements est indispensable dans l'équilibre financier de Marseille Habitat en vue des ambitions mises en avant sur le développement et l'entretien du patrimoine (cf. partie précédente).

De ce fait, Marseille Habitat souhaitait augmenter son volume de logements vendus sur la période avec l'objectif de vendre prioritairement aux locataires 5 à 10 logements par an (part de logements LLS à valider). Pour mener à bien cet objectif, Marseille habitat souhaite :

- Céder uniquement des logements non conventionnés,
- Continuer à mettre en vente les logements non conventionnés dans des copropriétés où Marseille Habitat est minoritaire et prioriser les petites typologies (T1 à T3).

Engagements quantitatifs

Indicateurs PP-4 : nombre de logement mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois ou six ans

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2019, parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2021 à l'année 2026
13	Ensemble du département	91	5,0%	0%	0%
13	Aix Marseille Provence Métropole	91	5,0%	0%	0%

Au 31/12/2020, Marseille Habitat a identifié 5% de son parc LLS comme potentiellement vendable à la rotation. Sur la période de la CUS, la société ne prévoit pas de vendre de logement conventionné, c'est pourquoi le ratio de logement mis en vente est de 0%.

D. LA POLITIQUE DE MUTATIONS DE MARSEILLE HABITAT

Etat des lieux

Politique de mutations :

Sur la période 2018-2020, Marseille Habitat a réalisé en moyenne plus de 16% de mutations internes réparties de la manière suivante :

- En 2018, Marseille Habitat a réalisé 18 mutations internes soit 14% des attributions (128 attributions),
- En 2019, Marseille Habitat a réalisé 29 mutations internes soit 23% des attributions (124 attributions),
- En 2020, Marseille Habitat a réalisé 8 mutations internes soit 9% des attributions (87 attributions),

Les chiffres ci-dessus correspondent aux mutations avérées (et non aux propositions faites aux locataires). En 2020, Marseille Habitat a proposé 51 dossiers de mutation sur 257 dossiers (hors contingent) soit près de 20% de proposition de mutation.

A l'avenir, Marseille Habitat s'engage à suivre les mutations du parc sociale.

Politique de relogement :

Dans le cadre des plans de relogement au titre de l'ANRU (parc Kallisté) ou des périls liés à l'opération EHI en centre-Ville, Marseille Habitat a effectué plus de 220 relogements dans son patrimoine depuis le début du rôle de concessionnaire de Marseille Habitat en 2007.

Cette politique de relogement s'accompagne dans certains cas d'une baisse de loyers pour maintenir un reste à vivre acceptable (taux d'effort < à 20%) et permettre aux ménages évacués une réelle intégration dans leur nouvel environnement.

Orientations

Orientation 4.1 : prévoir à minima 15% de mutations internes

Marseille Habitat s'engage à réaliser un nombre significatif de mutations, pour ce faire, Marseille Habitat utilise plusieurs leviers :

- Mutations « internes » afin de limiter les situations de sùr et sous occupation,
- Mutations du parc libre vers le parc social afin de réduire le taux d'effort et garantir un meilleur reste à vivre pour les locataires (et ainsi limiter le risque d'impayé),
- Mutations du parc social vers le parc libre afin de proposer aux locataires des logements en adéquation avec leurs situations (taille, exposition, loyer, ...).

Ces initiatives représentent **15% à 20% des attributions globales** / CAL sur le contingent du bailleur.

Orientation 4.2 : poursuivre sa politique d'hébergement

Marseille Habitat s'engage à poursuivre sa politique d'hébergement et de relocation au titre de l'ANRU ou des périls liés à l'opération EHI en centre-Ville.

Cette politique est conditionnée par les objectifs du traité de concession « Eradication de l'habitat indigne » (EHI) fixé par la métropole d'Aix-Marseille-Provence. A l'avenir, La société répondra favorablement aux nouvelles sollicitations.

Engagements quantitatifs

Indicateur PP-5 : Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de La société ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de La société, parmi le nombre total des attributions, par année.

Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence :		Engagements annuels en %					
		Mutations de locaux du parc social au cours de l'année 2020, parmi le nombre total d'attributions		2020	2021	2022	2023	2024	2025
13	Ensemble du département	8	9%	15%	15%	15%	15%	15%	15%
13	Aix Marseille Provence Métropole	8	9%	15%	15%	15%	15%	15%	15%

Les données présentées dans le tableau ci-dessus concernent les mutations internes à La société. L'engagement de 15% a été établi à partir des données observées sur la période 2018-2020 : 16%.

A l'avenir, Marseille Habitat s'engage à suivre les mutations du parc sociale.

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

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	2021	2021	2022	2023	2024	2026
Prévision du nombre de mutations internes	18	18	18	18	18	18

L'engagement de 18 mutations internes / an sur la période 2021-2026 a été établi à partir de la moyenne des mutations internes réalisée sur la période 2018-2020.

VI. LA POLITIQUE DE GESTION SOCIALE

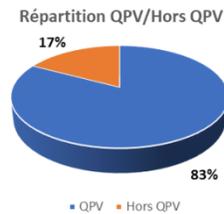
Etat des lieux

Occupation sociale

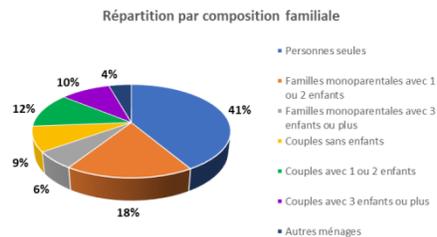
L'occupation sociale a été mesurée par l'enquête OPS réalisée en 2020. L'enquête porte sur 1 349 locataires ayant répondu. Les résultats montrent les éléments suivants :

Répartition QPV / Hors QPV

La grande majorité des locataires se trouvent en Quartier Prioritaire de la Ville : 83% des réponses.



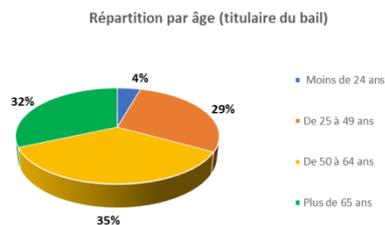
Composition familiale



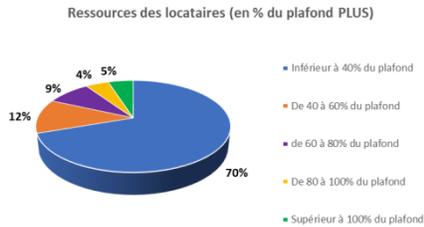
Le parc est composé principalement de personnes seules et de familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants (59%).

Age des titulaires du bail

Les occupants du parc (titulaires) sont majoritairement des personnes ayant plus de 50 ans (67%).



Revenus Imposables (RI) des ménages par tranche (plafonds PLUS)



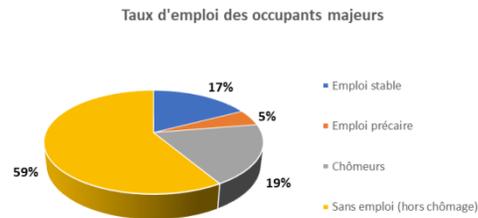
Le parc est composé majoritairement de ménages ayant des ressources inférieures à 40% du plafond PLUS (70%).

A noter que 71% des locataires bénéficient de l'APL.

Composition socio-professionnelle

Le parc est composé principalement de personnes en difficulté professionnelle, avec :

- 59% de sans emploi, hors chômage,
- 19% de chômeurs,
- 5% d'emploi précaire.



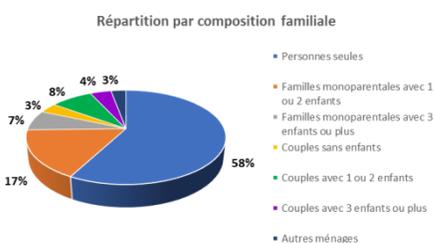
Les emménagés récents

Les locataires « emménagés récents » correspondent aux locataires ayant emménagé dans leur logement actuel après le 1 janvier 2018.

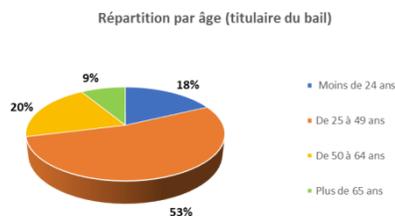
L'enquête sur les emménagés récents porte sur 173 locataires.

Composition familiale

Les emménagés récents sont principalement des personnes seules et des familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants (75%).



Age des titulaires du bail

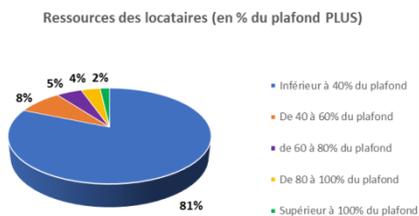


Les emménagés récents révèle une population plus jeune avec 53% des personnes ayant entre 25 et 49 ans (53%).

Revenus Imposables (RI) des ménages par tranche (Plafonds PLUS)

81% des emménagés récents ont des ressources inférieures à 40% du plafond PLUS.

A noter que 68% des emménagés récents bénéficient de l'APL, chiffre légèrement en dessous du taux « d'APLisé » de l'ensemble des occupants (71%).



La stratégie globale sur les loyers :

Evolution des loyers :

L'évolution des loyers du logement social sur les années à venir, doit être égale ou inférieure à l'augmentation de l'IRL.

Sur certains sites QPV ; comme La Paternelle, il a été décidé de neutraliser l'augmentation de l'IRL pour ne pas augmenter le reste à charge de ses résidents. Cette décision est motivée par plusieurs points :

- une occupation précaire,
- un nombre de locataires en impayé élevé par rapport à la moyenne des autres sites,
- un nombre de logements vacants anormalement élevé.

De plus, Marseille Habitat pratique une baisse des loyers dans ses résidences lors de certains relogements (cf. partie mutation).

Evolution des charges :

Concernant les charges récupérables, l'augmentation ne doit pas dépasser 1 ou 2 % par an en fonction du renouvellement des contrats ou de la signature d'un nouveau contrat.

Le suivi de l'évolution des charges est réalisé de manière concertée avec les associations de locataires. Un point d'attention particulier est porté aux sites QPV en difficultés. Certaines dépenses seront prises en charge par le bailleur, comme :

- l'enlèvement d'encombrants,
- les actions ponctuelles en matière de propreté,
- les actions favorisant le cadre de vie (exemple : végétalisation des extérieurs),
- Etc.

Zoom sur les attributions hors QPV incluant les ménages relevant du 1er quartile mais aussi les relogements ANRU :

Le montant seuil du premier quartile de revenus de la Métropole Aix Marseille Provence est de 7 718 € pour l'année 2020.

Sur l'année 2020, Marseille Habitat a attribué 47 logements (soit 54% des attributions) à des demandeurs en dessous du seuil premier quartile dont :

- 0 attributions Hors QPV (sur les 4 attributions totales Hors QPV),
- 47 attributions en QPV soit 57% des attributions (sur les 83 attributions totales en QPV).

A noter que le service informatique de Marseille Habitat travaille actuellement sur la remontée d'information des attributions dans le SNE avec la mise en place en 2021 d'un export automatique de données des indicateurs de gestion locative depuis son logiciel métier : Homere (cf. orientation 6.5).

Zoom sur les attributions aux DALO :

En 2020, Marseille Habitat a attribué 18 logements (soit 21% des attributions) à des publics DALO sur le contingent préfectoral, avec :

- 1 attribution Hors QPV soit 25% des attributions (sur les 4 attributions totales Hors QPV),
- 17 attributions en QPV soit 20% des attributions (sur les 83 attribution totales en QPV).

Compte tenu du volume important d'attributions DALO sur le contingent préfectoral, Marseille Habitat n'a pas attribué de logement à des publics DALO en 2020 sur son contingent bailleur.

Orientations

Orientation 5.1 : poursuivre ses efforts sur sa politique de loyer en faveur des publics en difficulté

Le parc de Marseille Habitat est composé majoritairement de ménages ayant des ressources inférieures à 40% du plafond PLUS (70%). La société est très attentive aux publics en difficulté.

Dans ce sens, la politique d'actualisation des loyers pratiquée à la Paternelle (cf. ci-dessus) peut potentiellement être appliquée à d'autres secteurs selon les indicateurs d'occupation du programme (impayé, vacance, taux d'effort, ...) dans la limite de l'équilibre économique de la société.

De plus, les conseillères sociales de Marseille Habitat accompagnent au quotidien les publics en difficulté à travers diverses actions :

- Montage des dossiers d'aide financière (FSL) en collaboration avec les futurs locataires et/ou un référent social,
- Echange avec le locataire lors de l'entrée dans le logement afin de répondre aux diverses questions du locataire : résiduel mensuel, modes de paiement, dépôt de réclamation, demande d'aide au logement... et de déceler les potentielles problématiques.
- Suivi sur mesure de la vie du locataire dans son logement en fonction du profil du locataire avec une vigilance accrue pour les personnes rencontrant des problématiques qui nécessitent un soutien (troubles psy, addictions...). De plus, les conseillères sociales évaluent si une mesure d'accompagnement doit être sollicitée (ASELL) ou une orientation vers la MDS, CCAS...
- Prise de rendez-vous ponctuelle avec le locataire pour assurer un « suivi » temporaire jusqu'à une prise de relais par un autre travailleur social ou la résolution d'une difficulté administrative.

Orientation 5.2 : prévenir le risque d'impayé

En 2021, La société s'est doté d'une conseillère sociale supplémentaire, pour accompagner la population logée et répondre aux exigences de celle-ci.

Les actions à mettre en œuvre sont surtout de nature à prévenir les impayés de loyer à travers un suivi très présent des trois conseillères sociales dès les premiers signes d'impayés et éviter le délitement de ces situations pouvant se solder par des expulsions.

Orientation 5.3 : poursuivre les travaux menés dans le cadre de la prévention des expulsions

La prévention des expulsions s'opère dès les premiers impayés par l'action successive de plusieurs modules intégrés à la procédure de recouvrement.

1. Les relances :

- Deux relances mensuelles sont programmées chaque mois et suivies par les chargées de clientèle. L'édition de ces relances s'opère en relance simple vers le 10 du mois et en mise en demeure vers le 18 du mois.
- En parallèle de ces relances, les conseillères sociales de Marseille Habitat interviennent au plus tôt sur les créances inférieures à 3 mois en coordonnant les informations reçues des chargées de clientèle.

2. L'intervention des conseillères sociales :

- Afin d'optimiser le suivi des impayés, les conseillères sociales interviennent pour :
 - anticiper,
 - déceler les problèmes sous-jacents,
 - effectuer des visites à domicile à chaque fois que nécessaire,
 - informer les locataires de leur droit et des possibilités d'aide (FSL, aides diverses...)
 - orienter vers un accompagnement spécifique (mesures ASELL, surendettement, tutelle...).
- Pour cela, les conseillères contrôlent les soldes des locataires en impayés et interviennent par différents moyens pour déterminer la nature des difficultés rencontrées par les locataires et mettre en place les actions sociales correspondantes (liens avec les travailleurs sociaux du secteur, mutation sociale, demande d'aide financière, etc.).
- La conseillère sociale a la possibilité de signaler une situation pour que ne se déclenche pas un contentieux. Ces dossiers signalés sont examinés en priorité lors des réunions sur les impayés et restent signalés pour une période maximale de trois mois. Au-delà, la DGL (Direction de la Gestion Locative) et le responsable contentieux évaluent les situations aux fins d'un passage éventuel en procédure.

Les plans d'apurement :

- Dans la mesure où aucun dispositif d'aide sociale ne peut être activé pour l'apurement d'une dette locative, la conseillère sociale peut proposer la mise en place d'un plan d'apurement amiable (en dehors des plans CAF).
- Pour les allocataires CAF bénéficiant d'un droit au logement, la procédure de saisine impayé doit être déclenchée avec proposition par la CAF de signature d'un plan d'apurement pour le maintien du versement du droit.
- Lorsqu'un impayé est déclaré à la CAF, les conseillères sociales convoquent systématiquement les locataires pour établir un diagnostic et procéder à la signature des plans CAF si nécessaire.

3. L'intervention du service contentieux :

- Le service contentieux systématise la délivrance d'un commandement de payer par huissier suite à deux relances restées infructueuses et suivant les conditions ci-dessous :

- En logements conventionnés ou non conventionnés avec ouverture de droit CAF : pour les impayés à partir de deux mois de loyer impayés et solde supérieur à 300 €.
- En logements non conventionnés sans droit CAF : pour les impayés à partir de deux mois de loyer impayés et solde supérieur à 500 €.
- Dans le cadre de la prévention expulsion, les situations d’impayé sont examinées au cas par cas lors de commission impayé afin de déterminer la poursuite ou non d’une procédure en expulsion.
- Depuis 2017 (2017 à 2020), 201 demandes d’expulsion ont été déposées devant les tribunaux ayant abouti à 28 expulsions :

	Demandes d'expulsion	Expulsions réalisées
2017	73	8
2018	42	8
2019	23	12
2020	52	0

- La prévention des expulsions lorsque le bail est résilié passe par :
 - La signature de protocole de cohésion sociale, accord tripartite locataire – bailleur – CAF 13,
 - La constitution de dossier d’aide au Fond de Solidarité Logement (FSL),
 - La mutation sociale vers un logement mieux adapté à la situation financière et familiale,
 - La mise en place de mesures d’accompagnement spécifiques telles que la mesure ASELL, les MAPS, les mesures AGBF.
- 4. Les réunions partenariales :
- Enfin la concertation autour de la situation des ménages s’opère par la participation aux réunions de coordination proposées par les partenaires soit :
 - CCAPEX – Commission de coordination des actions de prévention expulsion menée par la Préfecture,
 - Réunion partenariale CAF – organisée par la CAF 13,
 - Réunion de synthèse de l’URHLM PACA,
 - Participation à la préparation de la Charte de Prévention Expulsion.

Orientation 5.4 : prévenir les situations sociales critiques et urgentes

En cas de situations sociales nécessitant une prise en charge spécifique, les trois conseillères sociales de Marseille Habitat auront pour rôle de :

- Mobiliser toutes les aides de droits communs,
- Orienter vers les partenaires ad hoc,
- Etc.

Cette veille sociale passe par un accueil de toutes les situations critiques et urgentes comme les violences familiales ou conjugales. Ceci afin de protéger ces locataires et proposer le cas échéant des mutations dérogatoires prévues dans le règlement de la CALEOL. A ce titre, cinq familles ont été relogées en urgence pour violences familiales en 2020.

Orientation 5.5 : mettre en place des indicateurs de suivi

Les orientations listées ci-dessus nécessitent la production de tableaux de bord en phase avec le modèle de gestion choisi.

Le suivi des indicateurs doit être intégré aux pratiques de Marseille Habitat pour tendre vers une temporalité presque immédiate au niveau des modes de gestion.

L'effet attendu est de faciliter et d'aider en toute transparence les choix d'attributions des membres de la CALEOL et contribuer à une réelle perméabilité entre les secteurs QPV et hors QPV. Ces pratiques ont pour objectifs une gestion active et rigoureuse.

Orientation 5.6 : pérenniser la collaboration avec les associations pour accompagner les jeunes en recherche de logements

Marseille Habitat est en collaboration avec des associations qui accompagnent les jeunes en recherche d'un premier logement ou de jeunes apprentis.

A ce titre, en 2020, une trentaine d'attributions ont été réalisées en Centre-Ville.

Deux types de fonctionnement sont possibles :

- Gestion par les associations comme : AAJT, les apprentis d'AUTEUIL, l'ADDAP 13, HAS ...
- Gestion directe par Marseille Habitat, le SIAO transmet les candidats.

Cette démarche volontaire d'attributions auprès de ce public jeune se fonde dans notre gestion et ne soulève aucune difficulté particulière ; elle pourra être poursuivie et encouragée dans la mesure où notre patrimoine en centre-ville correspond aux attentes de ce public.

Ainsi, Marseille Habitat vise 30 locations /an à ce type de public sur la période 2021-2026.

Orientation 5.7 : remplir pleinement le rôle social de Marseille Habitat en attribuant aux publics DALO et aux publics prioritaires (article 441-1 du CCH) en respectant l'Accord Collectif Départemental d'Attributions

Marseille Habitat s'engage à :

- Répondre aux sollicitations de la Préfecture en ce qui concerne les publics DALO,
- Respecter les règles d'attribution aux publics prioritaires et de mixité, à savoir :
 - A minima 25% d'attributions aux demandeurs du premier quartile de revenu (Q1) hors QPV,
 - Ne pas dépasser 50% des attributions aux demandeurs du premier quartile de revenu (Q1) en QPV.

Cf. Engagements CUS en pages suivantes.

Orientation 5.8 : travailler sur la mise en place du passage de la gestion en flux

Initialement prévu en septembre 2021, le passage de la gestion en flux des attributions a été reporté à une date ultérieure.

Marseille Habitat s'est inscrit dans un club régional avec l'AR HLM et en relation avec la DRIL. L'organisme travaille actuellement sur l'état des lieux des différents contingents en amont de la négociation avec ses partenaires. A ce titre, des rendez-vous sont fixés (ou en cours) d'ici la fin d'année 2021 : Métropole Aix-Marseille (22/09) et la préfecture (date en cours de planification).

Engagements quantitatifs

Les données de point de départ (année 2020) sont partiellement différentes du SNE suite à des erreurs de remontée des données informatiques.

Le travail informatique (en cours) sur l'export de données des indicateurs de gestion locative permettra d'éviter de réitérer ces erreurs et d'affiner la politique de Marseille Habitat en matière d'attributions : publics prioritaires, premier quartile de revenu, DALO, ...

Indicateur PS-1 : Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtième et 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.

Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	EPCI tenu de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
Métropole Aix/Marseille	OUI	OUI	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Marseille Habitat réalise environ 4 à 5 attributions de logements hors QPV. Dans l'optique de réaliser l'objectif de 25% de ces attributions hors QPV aux demandeurs du premier Quartile, Marseille Habitat veillera à réaliser 1 à 2 attributions aux demandeurs du premier quartile de revenus (Q1) / an.

Indicateur 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 (PDALHPD) et/ou les orientations en matière d'attribution des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale, dont une part doit être réalisée hors Quartiers prioritaires de la Politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
13 - Bouches du Rhône	Ensemble du département	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Indicateur 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.

Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Référence : Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de l'année 2018 à 2020, parmi le nombre total des attributions	Engagements annuels, en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
13 - Bouches du Rhône	Ensemble du département	% total	20%						
		% hors QPV	25%						

Sur la période de la CUS, Marseille Habitat répondra à l'ensemble des sollicitations de la Préfecture pour le contingent préfectoral; il est difficile de s'engager quantitativement sur cet indicateur puisque ces sollicitations sont indépendantes de la volonté de Marseille Habitat.

VII. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

A. LA POLITIQUE QUALITE DE SERVICE DE MARSEILLE HABITAT

Etat des lieux

L'enquête de satisfaction a été réalisée en septembre 2021 (du 1^{er} au 8 septembre) via des appels téléphoniques réalisés par 5 enquêteurs sur un échantillon de 400 locataires.

Les objectifs de cette enquête sont multiples :

- Mesurer la satisfaction des locataires sur l'ensemble des critères d'évaluation de la qualité de service,
- Recenser les attentes des locataires en matière de qualité de service afin d'alimenter le plan d'actions,
- Dégager des priorités d'actions.

La structure de l'échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée Marseille Habitat a été établie à partir de la méthode des quotas sur les critères suivants :

- Gestionnaire de site,
- Conventionnement,
- Quartiers Prioritaires de la Ville,
- Ancienneté des locataires.

Résultats principaux :

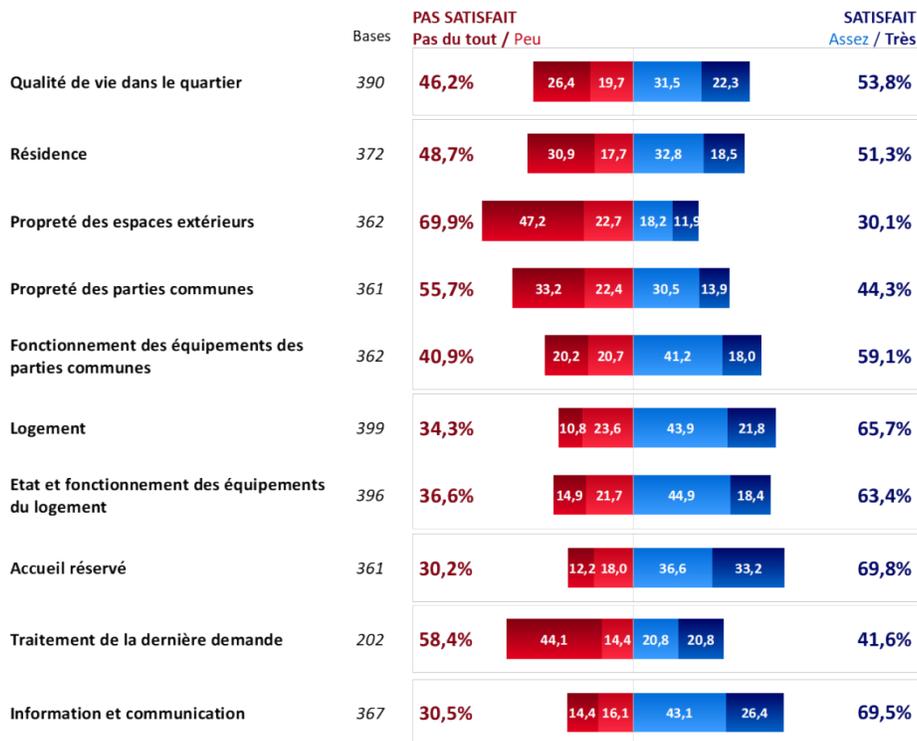
Les locataires sont globalement satisfaits (à 65%) voir très satisfait pour près d'un quart d'entre eux (23,1%) :



Néanmoins, il est à noter des différences importantes en fonction des bureaux d'accueil des locataires : près de 75% de satisfaction globale pour le bureau MERY contre moins de 50% pour le bureau du parc Bellevue (cf. tableau en page suivante). Cet écart s'explique majoritairement à cause du contexte et du patrimoine géré par ces bureaux.

De même, un écart est à souligner selon le quartier QPV (62,8% de locataires satisfaits) ou Hors QPV (71,4% de locataires satisfaits).

Résultats détaillés par critère :



Synthèse :

Le niveau de satisfaction globale des locataires est correct, compte tenu de la proportion importante du patrimoine en QPV et d'un contexte environnemental difficile et bien en retrait de la norme du marché de l'habitat social.

En revanche, les scores observés sur les services et les interventions sont à améliorer, notamment sur les informations données quant au délai de traitement et le traitement des problèmes signalés, et la propreté des espaces extérieurs et des parties communes.

Ainsi, les priorités suivantes se dégagent :

- Un patrimoine « logement » en difficulté compte tenu des fortes attentes de rénovation de ses équipements (patrimoine de plus de 10 ans), notamment sur les postes « plomberie-robinetterie » et « chauffage » (qui centralisent une demande technique sur 2), impactant fortement la perception globale du logement.
- Des difficultés également sur l'entretien des résidences, en termes :
 - De propreté des parties communes et des espaces extérieurs, en partie due au comportement des habitants et au non-respect des lieux (à l'origine de la majorité des critiques ; notamment en QPV), parfois une qualité ou une fréquence de nettoyage insuffisante.
 - D'état des équipements (niveau toutefois correct par rapport au secteur de l'habitat social) impactés par des préoccupations fortes en matière de sécurisation des lieux (porte d'entrée, digicode, éclairage).
- La relation avec les locataires est correcte en termes d'accueil (amabilité et écoute) et de clarté des réponses apportées aux locataires « sollicitant », mais pénalisée par des difficultés dans la gestion des demandes et des interventions, la prise en charge jusqu'à la clôture (absence de réponse et d'intervention, d'explications, délai et manque de suivi générant de la relance).

Pistes de réflexion :

Afin d'améliorer sa qualité de service, Marseille Habitat été accompagné par le bureau de conseil AVISO qui proposait deux grandes pistes de réflexion :

1. Renforcer l'efficacité de la gestion des demandes locataires (prise en charge, suivi, réponses, contrôle)
 - Sécuriser la traçabilité de toutes les demandes dans les cahiers de réclamation (surtout en cas de réponses non immédiates), puis la remise du récépissé pour rassurer le locataire sur la prise en charge de sa requête, en apportant dans la mesure du possible de la visibilité aux locataires sur les délais de réponses ou d'intervention.
 - Mettre en place un extranet locataire pour gagner en réactivité dans l'échange avec les locataires.
 - Assurer un suivi des demandes et une remontée d'informations aux locataires au-delà du délai annoncé ou prévu.
 - Méthode de contrôle des interventions techniques à renforcer et à formaliser pour chaque marché et prestataire sous contrat (responsabilités, moyens et outils, indicateurs de contrôle, planification des points d'échanges, contribution des locataires à la remontée d'insatisfactions).
 - Apporter une réponse à toutes les demandes, y compris sans suite (techniques, mutations ...) et s'assurer de l'envoi systématique du courrier explicatif lorsqu'il n'y a pas d'intervention.
 - Densifier la communication sur les thématiques pratiques du bail des locataires (supports écrits, relayés par le personnel lors des échanges) : sur les travaux locatifs (et prévus) afin de réduire les sollicitations, sur les contrats d'entretien pour optimiser leur utilisation, sur les coordonnées des interlocuteurs, et plus globalement sur tous les services apportés pour les valoriser et justifier les charges.

2. Définir son plan d'entretien du patrimoine par des actions ciblées (en complément du plan stratégique du patrimoine)
 - Plan propreté (parties communes intérieures et extérieures) formalisé sur chaque résidence selon les problématiques locales (leviers : contrôle – équipement et produits – concertation – communication de sensibilisation).
 - Interventions plus visibles du bailleur dans les résidences suite aux problèmes constatés ou signalés (communication sur l'action et les raisons des pannes ou des dégradations).
 - Actions de rénovation ciblées :
 - Réflexion globale sur la sécurisation des résidences : points d'accès & digicodes
 - Sur la plomberie – robinetterie et le chauffage

Orientations

Orientation 6.1 : requalifier les antennes de gestion et travailler sur l'organisation de proximité

Comme indiqué en introduction ; en plus de son siège, Marseille Habitat possède 10 bureaux de proximité répartis de la manière suivante :

- « rue de L'Etoile » - 13001 : gestion des logements diffus du 4^{ème} et du 13^{ème} arrondissement (soit 143 logements),
- « Mery » - 13002 : gestion du groupe MERY (60 logements), des logements diffus de centre-ville du 1^{er} et du 2^{ème} (365 logements), des logements étudiants du 1^{er} (149 logements) et du groupe Tourette dans le 2^{ème} (21 logements),
- « Boulevard de Paris » - 13003 : gestion des groupes Boulevard de Paris (244 logements), SCI Désirée Clary (148 logements) et Kleber (52 logements) du 3^{ème} arrondissement,
- « Bellevue » - 13003 : gestion du groupe Bellevue (193 logements), des logements diffus du 3^{ème} arrondissement (81 logements), de Bassens dans le 15^{ème} arrondissement (40 logements), des logements diffus du 14^{ème} arrondissement, du Mail (38 logements), et de La Paternelle (181 logements),
- « Papety » - 13007 : gestion du groupe Papety (76 logements),
- « Square Paul Arène » - 13012 : gestion du groupe Square Paul Arène (124 logements),
- « Campagne Larousse » - 13014 : gestion du groupe Campagne Larousse (341 logements),
- « Campagne Mouton » - 13014 : gestion du groupe Campagne Mouton (61 villas),
- « Parc Kalliste » - 13015 (127 logements),
- « Clos Séon » - 13016 : gestion du groupe du Clos Séon (92 logements), de Grawitz (11 logements), du diffus 15^{ème} arrondissement et 16^{ème} arrondissement (41 logements),
- « Chieuse » - 13016 : gestion du groupe Chieuse (154 logements).

De plus, Marseille Habitat est en cours de réflexion sur la (re)mise en place d'un bureau de proximité sur le programme La Paternelle dans le 14^{ème} arrondissement.

La plupart des bureaux de proximité sont ouverts 5/7 jours pour les grands groupes : campagne Larousse, Boulevard De Paris, Mery, rue de l'Etoile, ...

D'autres ont des permanences : Papety, Square Paul Arène et Chieuse.

Les bureaux de proximité sont composé d'un gestionnaire de site et d'un à deux agents de proximité.

- Les gestionnaires de site mandatent les entreprises concernant les travaux à réaliser, s'occupent des locataires entrants et sortants.
- Les agents de proximité réalisent l'accueil des locataires, prennent les réclamations, assurent le suivi des réclamations, conseillent les locataires et réceptionnent le paiement des loyers (chèques).

L'enquête de satisfaction (cf. pages précédentes) a mis en évidence la nécessité d'améliorer l'accueil dans les bureaux de gestion. En effet, 31,9% des locataires ne sont pas satisfait de la qualité de l'accueil lors de contacts avec le personnel.

A cet effet, Marseille Habitat souhaite requalifier les antennes de gestion via des travaux d'embellissement et l'acquisition d'un mobilier plus accueillant et adapté pour accueillir ses locataires. Ces travaux ont été initiés sur l'année 2020 et se termineront d'ici la fin d'année 2021.

De plus, des évolutions organisationnelles et structurelles sont en cours de mise en œuvre :

- Les chargés de clientèle seront amenés à se rendre 2 fois par mois sur les sites afin de faire le point avec les équipes de proximité,
- Les gestionnaires de site seront épaulés par deux agents techniques,
- Des formations sont prévues afin de sensibiliser le personnel de terrain sur le rôle de Marseille Habitat en tant que bailleur social, garantir une gestion courante de qualité, améliorer le service rendu au locataire, satisfaire l'intérêt général, gérer les situations difficiles....
- Des réunions seront programmées tous les 2 mois avec la direction de la gestion locative pour faire le point,
- Des groupes de travail seront initiés par les salariés sur des problématiques liées à des secteurs en particulier,
- La définition de nouvelles procédures métier et la mise en place de nouveaux outils digitaux et informatique (cf. 5 ci-dessous).

Orientation 6.2 : améliorer la gestion des réclamations

Avec 40% des locataires insatisfaits du traitement des réclamations, Marseille Habitat souhaite mettre en place différents leviers :

- Créer une traçabilité dans la gestion de la réclamation afin de diminuer les recours des locataires et le sentiment de « non prise en charge » via l'apport numérique (cf. 5),
- Répondre dans un temps court au courrier des locataires pour favoriser la réactivité de La société,
- Réorganiser (au 1^{er} juin 2021) le service de proximité avec la création d'un service technique, avec : 1 directeur technique et 2 responsables techniques. Ce service permettra de gagner en réactivité et traçabilité des problématiques techniques du patrimoine,
- Travailler sur le retour de satisfaction des locataires.

Orientation 6.3 : travailler avec les associations de locataires sur le plan de concertation

Marseille habitat souhaite solliciter les associations de locataires afin de définir les investissements et/ou les actions visant à améliorer le cadre de vie des locataires.

Le mode opératoire de sollicitation est en cours de réflexion ; Marseille Habitat souhaite se rapprocher de ses locataires sous la forme d'ateliers d'informations sur divers sujets : sensibilisation à la gestion des charges, gestion des encombrants, gestion des déchets, ...

La nouvelle enquête de satisfaction réalisée en septembre 2021 permet de définir les mesures à mettre en œuvre pour répondre aux attentes des locataires (cf. pistes de réflexion).

Orientation 6.4 : participer à l'insertion de ses locataires

Marseille Habitat entretient certains espaces communs en participant à des chantiers d'insertion avec l'ADDAP 13 (Association Départementale pour le Développement des Actions de Prévention des Bouches-du-Rhône) sur plusieurs sites : La Paternelle, Bellevue et Campagne Larousse soit plus de 700 logements dans les secteurs du 14^{ème} et 3^{ème}.

Ces chantiers permettent la mise en œuvre de travaux d'embellissement des espaces communs (entretien des espaces verts, débroussaillage, travaux d'entretien des parties communes : peinture, ferronnerie ...). Ces actions visent à améliorer le cadre de vie des locataires sans impacter le montant des dépenses récupérables et donc les charges locatives.

Sur la période de la CUS, La société souhaite développer ce type de partenariat et de travaux pour conjuguer l'intervention qualitative des espaces communs et l'intégration de personnes en difficultés ou en recherche d'emplois.

A ce titre, Marseille Habitat a contractualisé avec l'ADDAP 13 deux chantiers d'insertion sur des sites QPV pour un montant de 80 K€ (par chantier) sur la période 2021-2022. De plus, un point sur l'ensemble des chantiers potentiels et en cours sera réalisé en fin d'année 2021, il permettra de décider de l'évolution de cette activité.

Orientation 6.5 : développer le numérique afin de gagner en réactivité et traçabilité

En 2021, Marseille Habitat a lancé une mission d'audit et d'accompagnement à l'évolution de ses systèmes d'information.

Sur la période 2021-2023, la feuille de route aura pour grandes thématiques :

- Un travail de requêtage et d'export des données de gestion et des indicateurs de suivi (fin d'année 2021) : gestion locative, patrimoine, ...
- Une réflexion autour du logiciel métier (ERP) : développement du périmètre couvert à partir de la solution actuelle, changement d'outil, ...
- La multiplication des canaux de communication : site internet, réseaux sociaux, ...
- La création d'un extranet client afin de fluidifier les échanges avec les locataires. Les bureaux de proximité auront pour rôle d'aider les locataires à la prise en mains de l'extranet,
- L'équipement du personnel de proximité de tablettes pour optimiser les états des lieux et raccourcir les délais de traitement. Cet équipement s'accompagnera d'une campagne de formation du personnel de proximité aux nouveaux enjeux liés au numérique et à la transmission dématérialisée et centralisée des données.
- Ect.

Enfin, ces ambitions visent à développer les échanges interservices et la communication intra société dans l'optique d'améliorer les échanges avec les locataires.

Engagements quantitatifs

Indicateur G1 : Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année.

Référence Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			Engagements annuels, en €					
Au cours de l'année 2018	Au cours de l'année 2019	Au cours de l'année 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
1 032 €	830 €	848 €	1 000 €	1 000 €	1 000 €	1 000 €	1 000 €	1 000 €

Pour la projection, Marseille Habitat prend pour référence l'année 2018, car cette exercice était plus en phase avec la future organisation de Marseille Habitat et ses frais de gestion additionnels par rapport aux exercices 2019-2020.

VIII. LOGEMENTS FOYERS

Etat des lieux

Au 31/12/2020, Marseille Habitat compte 37 équivalents logements foyers conventionnés accueillant des jeunes travailleurs, des personnes âgées, des personnes handicapées.

Le patrimoine de Marseille Habitat est implanté dans le 1^{er} arrondissement de Marseille (3 résidences, 29 lgt) et dans le 16^{ème} arrondissement de Marseille (2 résidences, 8 lgt).

CODE PROGRAMME	ARRDT	NOM	ADRESSE	Nature	CONVENTIONNÉ (C / NC)	Nb lgt	ANNEE D'ACQUISITION
0942	13001	ARC	19 RUE DE L'ARC (& Rdc17)	IMM	C	9	2010
0114	13001	PETITES MARIES	22 RUE DES PETITES MARIES	IMM	C	12	1990
0136	13016	RABELAIS	206 RUE RABELAIS	IMM	C	4	1992
0826	13016	RABELAIS	103 RUE RABELAIS	IMM	C	4	1993
0945	13001	NATIONALE	44 RUE NATIONALE	IMM	C	8	2010

La totalité de ses programmes sont en gestion déléguée.

Orientations

Orientation 7.1 : Marseille Habitat étudiera toutes les opportunités de développement de son activité foyer en cas de sollicitation

Marseille Habitat ne prévoit pas de développer son activité foyer (conventionnée) sur la période de la prochaine CUS. Cependant, La société répondra aux demandes des collectivités, des gestionnaires ainsi qu'aux appels à projet des tutelles.

Engagements quantitatifs

Indicateur PP-LF-1 : Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégués, à trois et six ans.

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année 2018 à l'année 2020	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2021 à l'année 2026
13 - Bouches-du-Rhône	0	0	0

Indicateur PP-LF-2 : Nombre de logements équivalents rénovés au sens du 1er 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.

Aucun équivalent logement foyer classé en étiquette énergétique E, F ou G.

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2020	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	Année 2025	Année 2026
13 - Bouches-du-Rhône	37	0	0	0	0	0	0	0

Aucun réhabilitation importante de planifié sur le parc de logements foyers conventionnés.

IX. Accession

Etat des lieux

Marseille Habitat ne fait pas d'accession et ne compte pas (à ce jour) développer cette activité, La société n'est donc pas concerné par ce volet de la CUS.

Orientations

Engagements quantitatifs

Indicateur PP-ACC-1 : Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par La société et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Non concerné

Indicateur PS-ACC-1 : Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Non concerné

X. Annexes

Annexe I : Délibération d'approbation du PSP

Annexe II : Délibération d'engagement d'élaboration de la CUS

Annexe III : Délibération d'approbation du projet de convention

Annexe IV : Support de présentation de la réunion de concertation sur le territoire de Marseille Habitat

Annexe V : Comptes rendus des échanges lors du Conseil de Concertation Locative

Annexe VI : Liste du patrimoine

Annexe VII : Plan de ventes

Annexe VIII : Règlement de la CALEOL

Annexe IX : Enquête de satisfaction 2021