



**Accusé de réception** – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20211119-lmc100000022855-DE

**Acte Certifié exécutoire**

Envoi Préfecture : 25/11/2021

Réception Préfet : 25/11/2021

Publication RAAD : 25/11/2021

**HABITAT 77**

**Convention d'Utilité Sociale  
pour la période 2021-2026**

11/06/2021

## Table des matières

1	ASPECTS GENERAUX .....	4
1.1	VISAS .....	4
2	OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION .....	6
1.1.	Objet de la convention.....	6
3	Préambule.....	7
3.1	Présentation d’Habitat 77.....	7
3.2	Patrimoine et implantation.....	8
3.3	Organisation territoriale .....	9
3.4	Le contexte d’intervention : les enjeux de marché.....	10
3.5	Le Plan de progrès.....	12
4	Politique poursuivie par l’organisme .....	13
4.1	Politique Patrimoniale .....	13
4.1.1	Etat des lieux.....	13
4.1.2	Orientations stratégiques et plans d’actions .....	19
4.1.3	Le développement de l’offre neuve.....	29
4.1.4	L’innovation au service des habitants et du territoire.....	30
4.1.5	L’habitat spécifique.....	33
4.2	Politique sociale et engagements en matière de gestion sociale .....	34
4.2.1	Etat des lieux de l’occupation sociale .....	34
4.2.2	Bilan des attributions .....	40
4.2.3	Les indicateurs de gestion.....	43
4.2.4	Les loyers.....	44
4.2.5	Les orientations stratégiques en matière de gestion sociale .....	45
4.2.6	Engagements pris en faveur d’une concertation avec les locataires.....	48
4.2.7	Les droits de réservation.....	49
4.2.8	Le SLS.....	50
5	Politique de Qualité de Service.....	51
5.1	La qualité de service : un enjeu stratégique affirmé .....	51
5.2	Une relation client multicanaux : CRC et digitalisation pour plus de réactivité, 24h/24.....	51
5.3	La participation des locataires .....	53
5.4	Le projet Bâtiments connectés .....	54
5.5	La qualité de service en QPV.....	54
5.6	La Satisfaction des locataires .....	55
5.7	Le projet Régie .....	55
6	Les engagements d’Habitat 77.....	56

6.1	Indicateurs Logements Familiaux .....	56
6.2	Indicateurs Logements foyers.....	64
7	Contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention .....	65
7.1	Suivi de la convention .....	65
7.2	Évaluation de la convention.....	65
7.3	Sanctions en cas d'inexécution de la convention .....	65
7.4	Avenants à la convention.....	65

# 1 ASPECTS GENERAUX

---

## 1.1 VISAS

### 1- Signatures

- le représentant de l'Etat
- le représentant de l'organisme d'Hlm
- la collectivité de rattachement (Département de Seine-et-Marne)
- 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 23/11/2018 portant Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN)
- Le décret n°2019-801 du 26/07/2019 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux

#### Vus

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

- La Communauté d'Agglomération Melun-Val-de-Seine
- La Communauté d'Agglomération Paris- Vallée de la Marne
- La Communauté d'Agglomération Grand-Paris Sud-Seine-Essonnes- Sénart
- La Communauté d'Agglomération Marne et Gondoire
- La Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France
- La Communauté de Communes du Pays de Nemours

- La Communauté d'Agglomération de Coulommiers Pays de Brie
- La Communauté de Communes du Provinois
- La Communauté d'Agglomération du Pays de Fontainebleau
- La Communauté d'Agglomération du Pays de Meaux
- Val d'Europe Agglomération
- La Communauté de Communes du Pays de Montereau

### Vues

Les délibérations prises par le Conseil d'administration :

- Délibération d'approbation du PSP : 15 décembre 2020
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS : 18 mars 2019
- Délibération de premier report d'un an de la CUS : 17 juin 2019

### Vue

- La demande de report d'un an supplémentaire envoyée à Monsieur le Préfet de Seine-et-Marne, le 16 octobre 2020
- Le Plan de Concertation Locative adopté le 18 mars 2019.

### Vus

Les démarches d'association des collectivités locales

XX collectivités locales ont été rencontrées dont XX dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un dont XX signataires, XX ayant la compétence habitat avec au moins un QPV dont XX signataires et XX départements.

PERSONNES PUBLIQUES	Date de réunion	département

### Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative, la réunion du 01/06/2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rendu, l'occupation sociale des résidences et les modalités de concertation.

Il a été convenu ce qui suit :

## **2 OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION**

---

### **1.1. Objet de la convention**

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2021-2026.

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 18 431 logements locatifs sociaux entrant dans le champ de la C.U.S

Entrent également dans le champ de la C.U.S, les logements-foyers et résidences sociales (Habitat 77 détient 757 équivalents logements) qui constituent néanmoins une catégorie autonome.

### **1.2. Durée**

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet rétroactivement au 01/07/2021. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

### **2. 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.

## 3 Préambule

---

### 3.1 Présentation d'Habitat 77

#### ✓ Historique

Créé en 1949, sur demande du Conseil Général de Seine-et-Marne pour satisfaire les besoins dans le domaine du logement social, Habitat 77, anciennement OPDHLM de Seine-et-Marne, est un établissement public dirigé par un Conseil d'Administration composé de 15 membres.

Avant de devenir constructeur, l'Office a d'abord été gestionnaire d'immeubles d'Etat (immeubles expérimentaux).

Ainsi en 1952, l'OPDHLM se voit attribuer la gestion de 48 logements à La Rochette.

C'est en 1954 que débutent les premières constructions avec les premiers 100 logements du square Alexandre Ribot à Melun, suivis de 24 logements à Mitry-Mory et de 41 appartements à Chelles.

En 1955, après un hiver particulièrement rigoureux, les « cités d'urgence » (logements économiques de première nécessité) apparaissent à Melun, Mitry-Mory, Villeparisis, Gretz-Armainvilliers et Pontault-Combault. Le parc de l'établissement prend alors son essor.

Jusqu'à la fin des années 70, un rythme de construction régulier de 600 logements par an permettra à de nombreuses familles modestes d'accéder à des habitations confortables sur l'ensemble du département.

En 1982/1983, consécutivement à la dissolution de l'Office Interdépartemental de la Région Parisienne, plusieurs sites sont transférés dans le patrimoine de l'Office.

En février 2007, l'OPDHLM devient un OPH (Office Public de l'Habitat) et un EPLIC (Etablissement Public Local à caractère Industriel et Commercial).

En 2010, l'OPH 77 fusionne avec l'OPH du Pays de Fontainebleau.

Le 20 décembre 2013, l'OPH 77 rachète 304 logements à l'OPH de Meaux Habitat sur le nord du département. Sa présence sur la Seine-et-Marne passe ainsi de 88 à 100 communes.

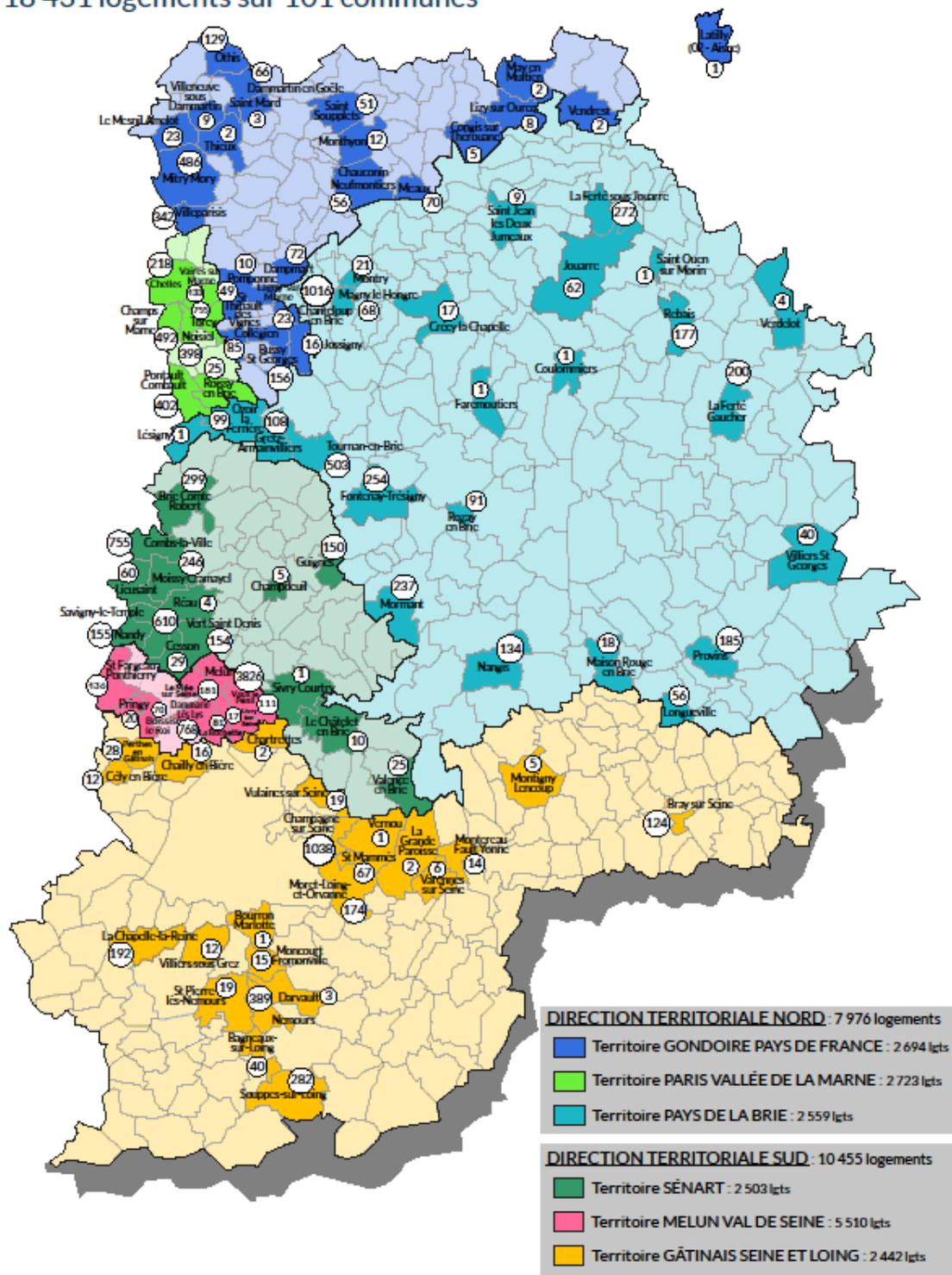
Par arrêté du 31 juillet 2019, le préfet de Seine-et-Marne autorise le changement de nom d'OPH 77 en Habitat 77.

## **3.2 Patrimoine et implantation**

Au 31/12/2020, Habitat 77 gère 18 431 logements répartis sur 101 communes du département et une commune hors département de Seine-et-Marne.

# PATRIMOINE HABITAT 77

## 18 431 logements sur 101 communes\*



HABITAT 77 - Service Communication - Données au 31/12/2020

### 3.3 Organisation territoriale

Le département est réparti en deux grandes directions territoriales Nord et Sud pour une gestion administrative plus efficace.

Des unités de territoires sont rattachées à chaque direction pour assurer une gestion de proximité dynamique :

- Trois sur le territoire Nord : Paris Vallée de la Marne, Gondoire Pays de France et Pays de la Brie.
- Trois sur le Territoire Sud : Sénart, Melun Val de Seine et Gâtinais Seine et Loing.

Ces unités de territoire sont gérées par un·e Responsable de territoire accompagné·e d'une équipe de proximité : assistant·e, gestionnaire de secteur, gestionnaire locatif·ve, gestionnaire d'attribution, gardien·ne et employé·e d'immeuble.

### **3.4 Le contexte d'intervention : les enjeux de marché**

En 2020, les équipes d'Habitat 77 ont actualisé le classement des dynamiques marchés réalisé en 2017. Chaque commune d'implantation a ainsi été qualifiée avec 3 classements possibles :

- Marché porteur
- Marché potentiellement porteur
- Marché en perte de vitesse

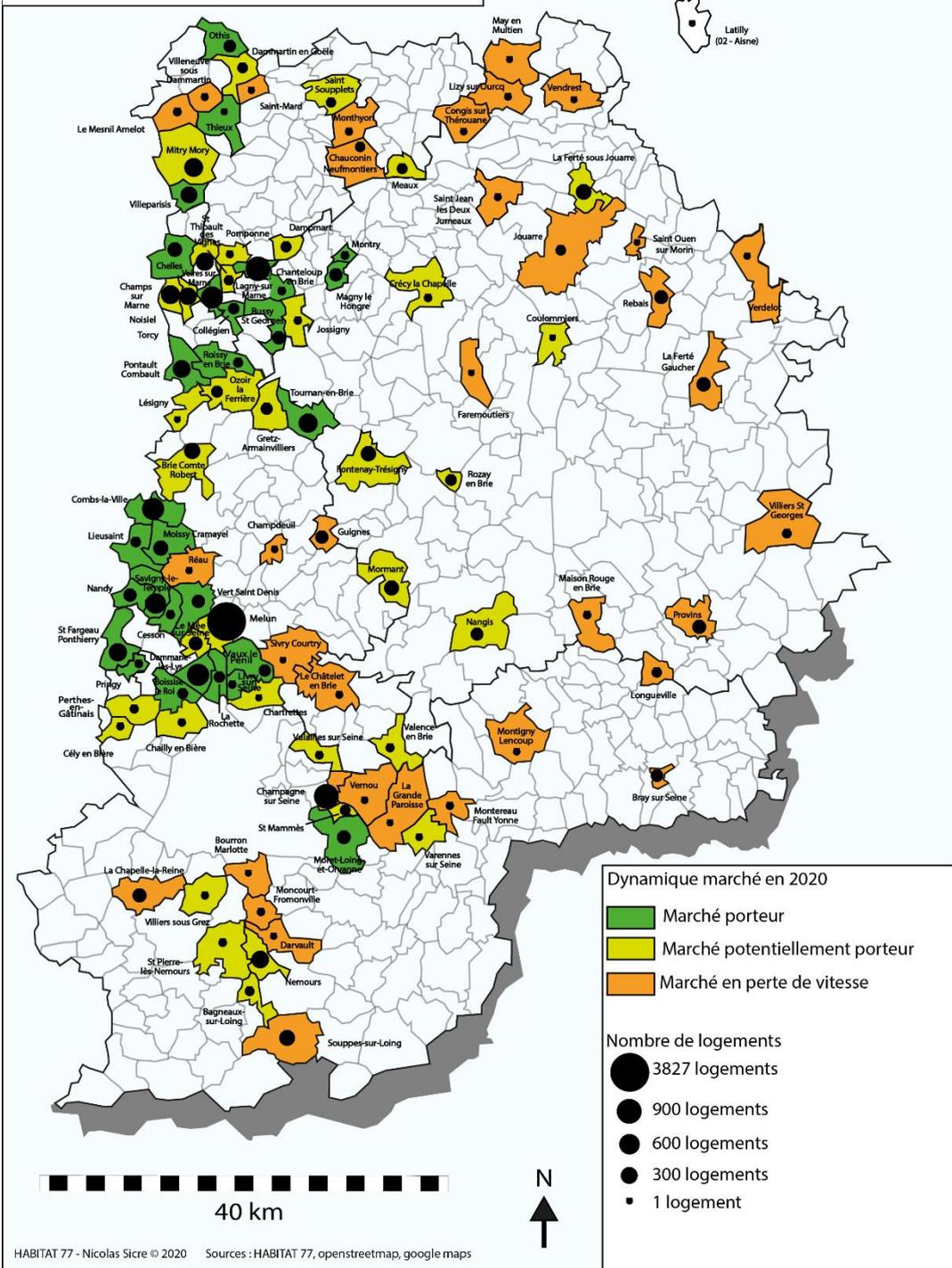
66 communes comportant du patrimoine d'Habitat 77 sont considérés comme étant des marchés porteurs ou potentiellement porteurs. Elles accueillent plus de 12 700 logements, soit près de 7 logements sur 10.

Les zones les plus porteuses sont les plus proches de Paris et bien desservies par les transports en commun.

Les zones les moins porteuses sont souvent éloignées des axes de communication.

Une carte des dynamiques marchés est présentée ci-après.

# Dynamiques marchés par communes



### 3.5 Le Plan de progrès

En 2018, Habitat 77 a fait réaliser par un prestataire un audit sur l'ensemble de ses processus. Cet audit a donné lieu à la définition d'un plan de progrès autour de 4 objectifs principaux :

- Avoir une organisation performante
- Améliorer la qualité de service auprès de nos clients
- Assurer la mobilisation et l'engagement des collaborateurs
- Optimiser les relations avec nos prestataires / partenaires

Suite au diagnostic, 12 chantiers ont été mis en place pour coconstruire le plan de progrès :

- 4 chantiers transverses de fond relatifs à l'organisation et au management, portant sur les thèmes suivants :
  - o L'organisation de la relation client
  - o La régie
  - o Le management
  - o Le développement de la culture de la performance en interne et l'engagement des collaborateurs
- 8 chantiers d'optimisation des pratiques et des processus
  - o Quittancement, recouvrement, gestion des impayés
  - o Gestion et régularisation des charges
  - o Etats des lieux – attribution – relocation
  - o Suivi, entretien, maintenance du patrimoine
  - o Développement, maîtrise d'ouvrage
  - o Gestion de la tranquillité résidentielle
  - o Achat et relation fournisseurs
  - o Gestion des ressources humaines

Au total, 182 actions ont été retenues. La mise en œuvre du plan de progrès a débuté en janvier 2019.

Un bilan intermédiaire du plan de progrès a été réalisé fin 2020, selon les dimensions suivantes :

- Impact sur la performance d'Habitat 77 (gains financiers / résultats)
- Impact en externe vis-à-vis des locataires / partenaires
- Impact sur les collaborateurs
- Appréciation de la méthodologie de suivi et de mise en œuvre

Ce bilan du plan de progrès, bien que rendu difficile en raison d'événements perturbateurs sur 2019 et 2020 (crise sanitaire, audit ANCOLS qui a par ailleurs fortement mobilisé les équipes, le changement de certains référents chantiers et pilotes d'actions, ...) a cependant permis de tirer certains enseignements :

- Accueil très favorable par le personnel d'Habitat 77
- Réalisation d'un grand nombre d'actions qui ont permis d'atteindre une part des objectifs fixés ou de mettre Habitat 77 en bonne voie pour les atteindre
- Mise en place d'une dynamique vertueuse au sein de l'office :
  - o Amélioration de la lisibilité de l'organisation
  - o Structuration des processus
  - o Amélioration de l'image de l'organisme envers les partenaires et les élus
  - o Virage du numérique pris par Habitat 77 : outil SoWell pour les gardiens, extranet locataire, Smiile, avislocataire et le CRM

Le plan de progrès doit se poursuivre et être mis à jour en 2021.

## 4 Politique poursuivie par l'organisme

---

### 4.1 Politique Patrimoniale

#### 4.1.1 Etat des lieux

##### Périmètre / implantations territoriales

Le patrimoine, composé au 31/12/2020 de 18.431 logements, se répartit sur 101 communes :

- 3 communes représentent 32% du patrimoine (Melun, Champagne-sur-Seine, Lagny-sur-Marne)
- 13 communes accueillent plus de 400 logements, représentant au total 62% des logements d'Habitat 77
- 25 communes disposent de moins de 5 logements

Principales communes d'implantation (où Habitat 77 possède de plus de 400 logts)	Nombre de logements
MELUN	3 827
CHAMPAGNE SUR SEINE	1 038
LAGNY SUR MARNE	1 016
DAMMARIE LES LYS	768
COMBS LA VILLE	758
TORCY	755
SAVIGNY LE TEMPLE	613
TOURNAN EN BRIE	503
CHAMPS SUR MARNE	494
MITRY MORY	486
ST FARGEAU PONTIERRY	436
VAIRES SUR MARNE	433
PONTAULT COMBAULT	402
<b>Total général</b>	<b>11 529</b>

## Géographie prioritaire

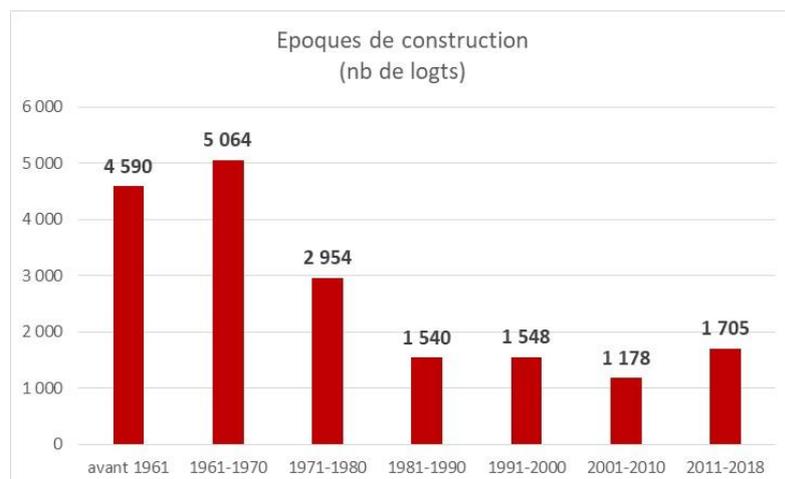
6 088 logements sont situés en Quartier Politique de la Ville (QPV), répartis sur 12 communes. Melun accueille près de 60% des logements en QPV d'Habitat 77.

Communes	Nb logts en QPV
MELUN	3 527
LAGNY SUR MARNE	535
DAMMARIE LES LYS	408
TORCY	303
SAVIGNY LE TEMPLE	275
FERTE SOUS JOUARRE	239
NOISIEL	229
MOISSY CRAMAYEL	195
MEE SUR SEINE (LE)	178
CHAMPS SUR MARNE	164
VILLEPARISIS	30
MONTEREAU FAULT YONNE	5
<b>Total général</b>	<b>6 088</b>

## Principales caractéristiques :

- ✓ Epoques de construction

Le patrimoine a été construit à 68% avant 1980. Après une période de faible construction, entre 1981 et 2010, la dynamique de construction est repartie depuis 2010.



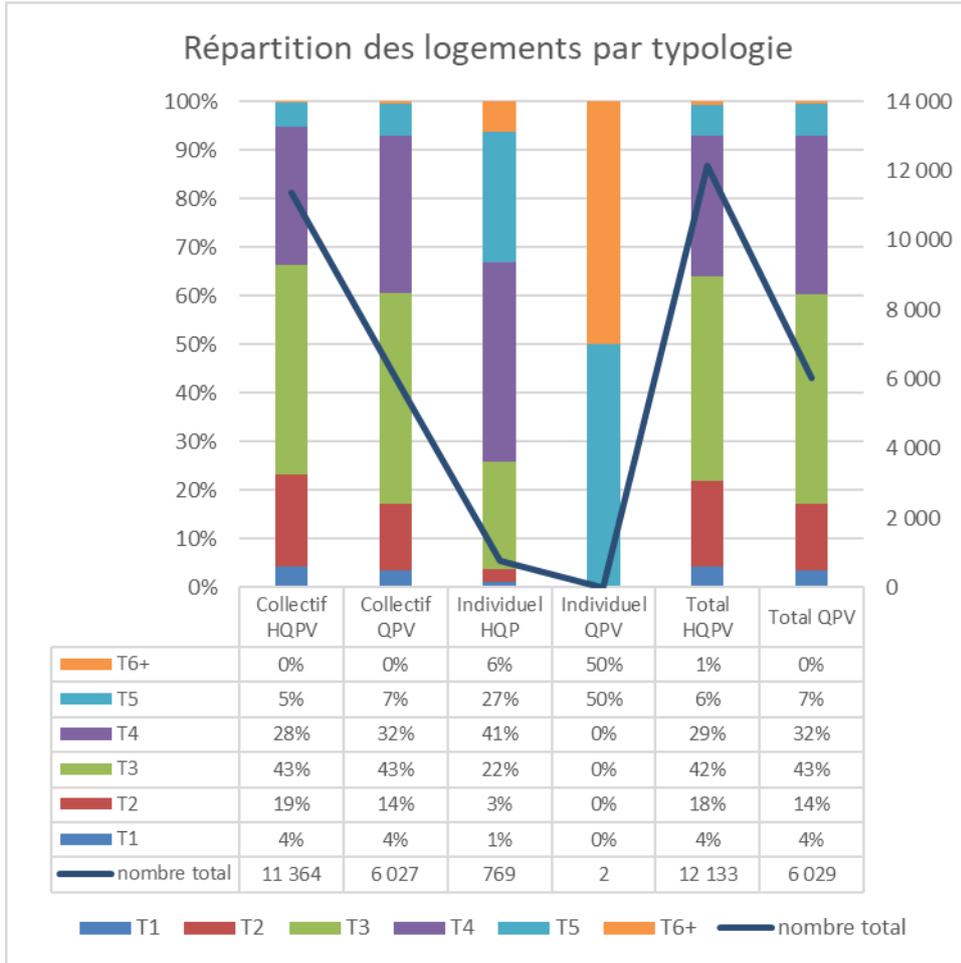
✓ Typologies

Plus de 72% des logements sont de types 3 et 4 (voire 75% en QPV). Il existe très peu de petits ou de très grands logements.

40% des logements individuels sont de type 4, les types 3 et 5 en représentant chacun 23%.

Les logements de très grande taille (T6 et +) sont quasi exclusivement des logements individuels.

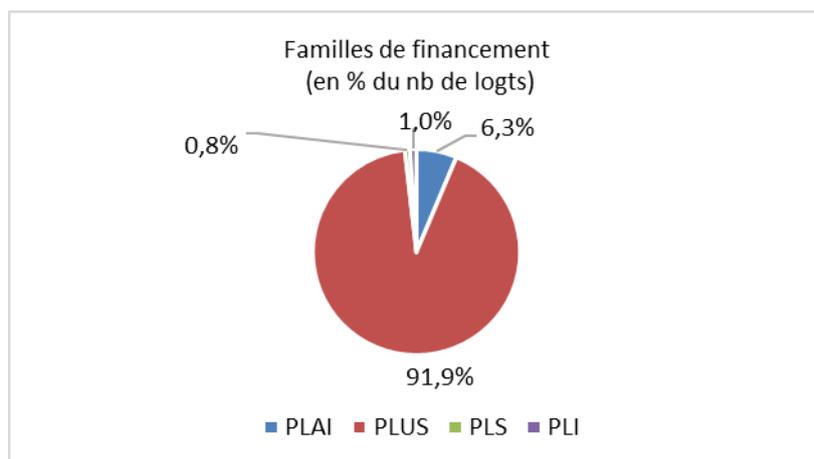
Le taux de petits logements (T1 et T2) est moins élevé en QPV (18%) qu'hors QPV (22%).



### ✓ Financement

Avec près de 92% des logements, la famille PLUS et assimilés (PLA, HLMO,...) est la plus représentée au sein du patrimoine, suivie par les PLAI qui représentent 6,3% des logements. Les familles PLS et PLI sont beaucoup moins représentées (moins de 1% chacune).

A noter : en QPV, la part de logements PLUS atteint près de 98%, le reste étant des PLAI et quelques PLI (12 logements).

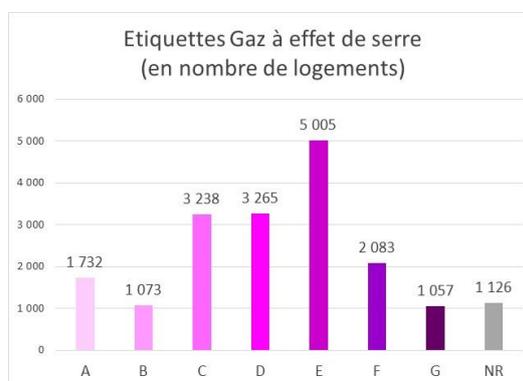
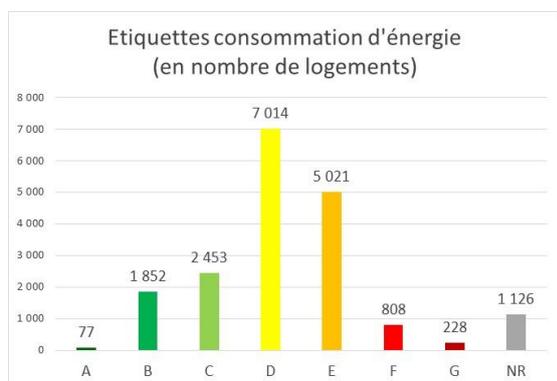


### ✓ Collectif/individuel et typologie

Les logements sont quasiment tous collectifs. Les 808 logements individuels (soit 4% du patrimoine) sont situés hors QPV (seuls 2 logements individuels en QPV).

### ✓ Enjeux énergétiques

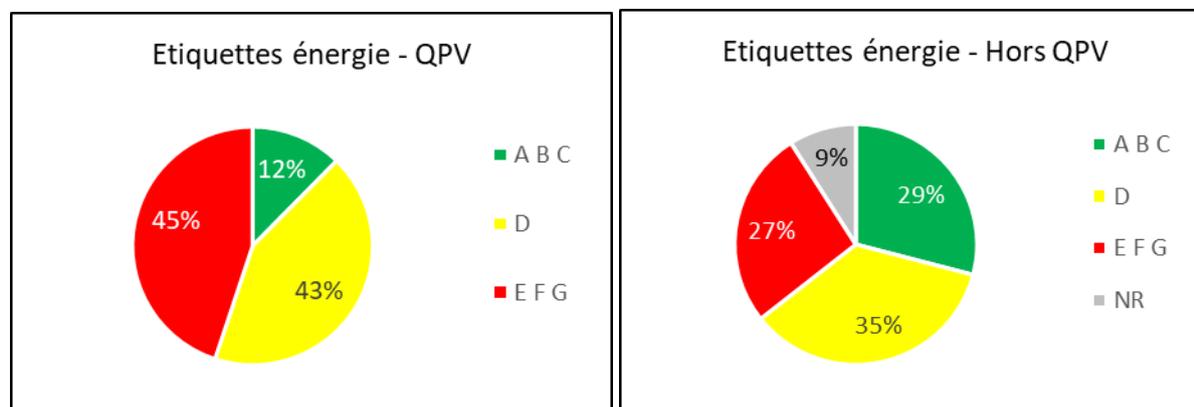
Au 31/12/2019, les répartitions des logements par étiquettes de consommation d'énergie et de Gaz à effet de Serre étaient les suivantes :



24% des logements sont performants énergétiquement (classés A, B ou C). Un tiers des logements sont énergivores (E, F ou G). En matière d'émission de gaz à effet de serre, les étiquettes C, D et E sont prépondérantes (62% des logements).

Les répartitions sont différentes en QPV et hors QPV, en grande partie en raison des périodes de construction (les logements hors QPV étant majoritairement plus récents).

En particulier, la part de logements performants énergétiquement (classés ABC) est plus élevée hors QPV. A l'inverse, la part des logements énergivores est plus élevée en QPV.



### Qualification de l'état du service rendu

L'appréciation du service rendu, encore appelée attractivité des ensembles immobiliers, a été mise à jour par les Directions Territoriales d'Habitat 77 durant le printemps 2020 à partir des travaux réalisés par Habitat 77 en 2017 los de la dernière actualisation du PSP. Par souci d'efficacité, les règles de cotation ont en effet été conservées.

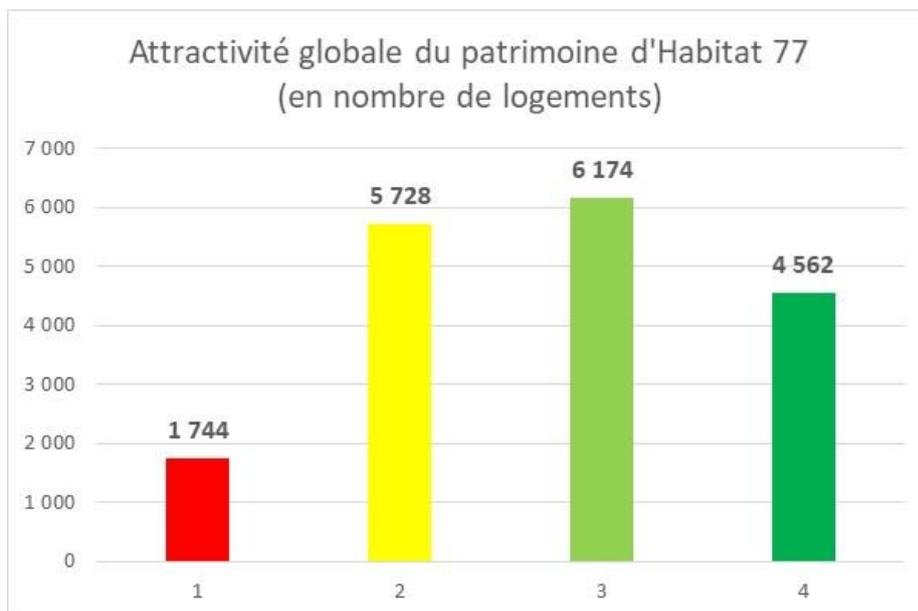
6 critères ont été évalués, pour chaque bâtiment / sous-groupe immobilier

- L'accessibilité et la desserte routière
- L'environnement, les commerces et services
- L'image du quartier et de la résidence
- La qualité des espaces extérieurs et des équipements extérieurs
- La qualité des parties communes intérieures
- La qualité des logements

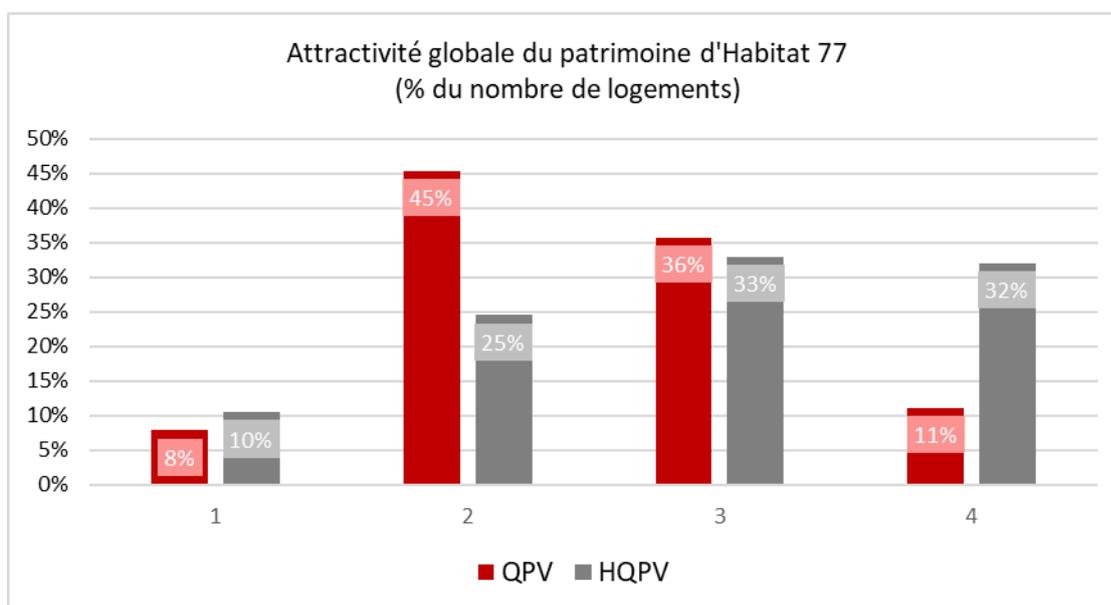
Chaque critère a été évalué de 1 à 30 (30 étant la meilleure note). L'ensemble des notes de chaque critère ont été additionnées (pas de pondération différente selon les critères) pour aboutir à une note sur 180.

A partir de ces scores, une note de 1 à 4 a été attribuée selon la règle suivante :

Note sur 180	Classe d'attractivité	
Moins de 90	1	Très peu attractif
De 91 à 110	2	Peu attractif
De 111 à 130	3	Attractif
Plus de 131	4	Très attractif



Les logements situés en QPV sont globalement moins attractifs que ceux situés hors QPV, à l'exception des logements très peu attractifs qui sont, proportionnellement, plus nombreux hors QPV.



Un quart des logements sont considérés comme très attractifs. 20 communes n'hébergent quasi-exclusivement que des bâtiments très attractifs. 7 communes regroupent chacune plus de 100 logements très attractifs :

- Combs la Ville
- Saint-Fargeau Ponthierry
- La Chapelle-la-Reine
- Moissy-Cramayel
- Le Mée-sur-Seine

A l'opposé 10% des logements (1 744) sont très peu attractifs et sont concentrés sur Souppes-sur-Loing, Provins, Dammartin-en-Goëlle, Boisisse-le-Roi et Saint Souplets. 13 groupes de plus de 10 logements totalisent 85% des bâtiments les moins attractifs.

#### **4.1.2 Orientations stratégiques et plans d'actions**

##### **Méthodologie d'actualisation du PSP**

Les séances d'arbitrages se sont déroulées en octobre et novembre 2020, avec les représentants des territoires, puis complétées et modifiées. Elles se sont notamment appuyées sur l'audit global de patrimoine réalisé par Habitat et Territoires Conseil en 2020, et présenté en comité de pilotage le 26 août dernier.

Au total, 90% du patrimoine a été audité par HTC. Les groupes intégrés dans un projet NPNRU et ceux de moins de 5 logements n'ont pas été audités (voir synthèse du Plan Pluriannuel d'Entretien au paragraphe 4.1.2.5)

Lors des séances d'arbitrage, une approche par période a été retenue, à l'instar de l'approche retenue par Habitat et Territoires Conseil dans son audit des besoins techniques

- Période 1 : 2021-2023
- Période 2 : 2024-2026
- Période 3 : 2027-2030

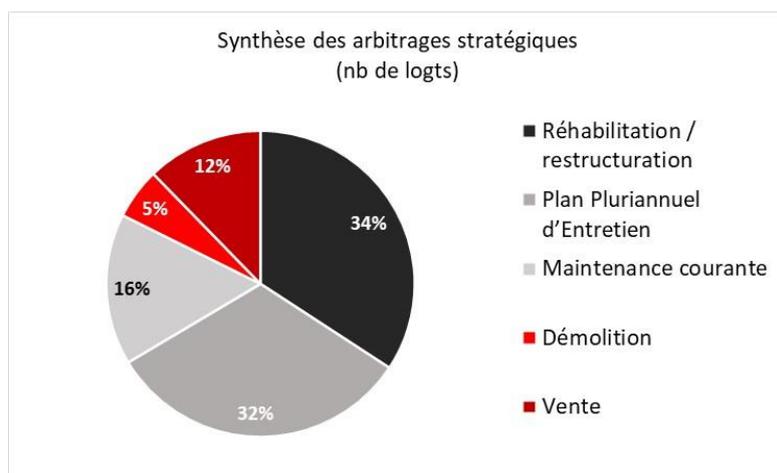
Pour chaque code programme / bâtiment, une orientation stratégique a été identifiée parmi les possibilités suivantes :

- Réhabilitation
  - o La quasi- totalité des réhabilitations sont des réhabilitations thermiques, avec un forfait de 32 K€ par logement, à l'exception des réhabilitations déjà programmées, et en étude ou travaux, pour lesquelles les prix de revient disponibles ont été conservés
- Démolition
  - o Il s'agit essentiellement des opérations de démolition du NPNRU ainsi que de quelques démolitions complémentaires
- Vente
  - o Quand un bâtiment a été fléché « vente », il a été cependant décidé de maintenir le budget travaux estimé lors de l'audit de patrimoine d'HTC. En effet, en raison de la longueur du processus de vente, il a semblé pertinent de prévoir la réalisation des travaux nécessaires, notamment pour les logements qui ne seront pas vendus immédiatement
- Application du PPE (Plan Pluriannuel d'Entretien) : besoins de travaux issus de l'audit de patrimoine réalisé par HTC durant l'été 2020
- Maintenance courante : cette orientation a été retenue

- Pour les programmes / bâtiments qui n'ont pas été audités par HTC (programmes récents ou de moins de 5 logements) : 200€ / an et par logement
- Avant les réhabilitations

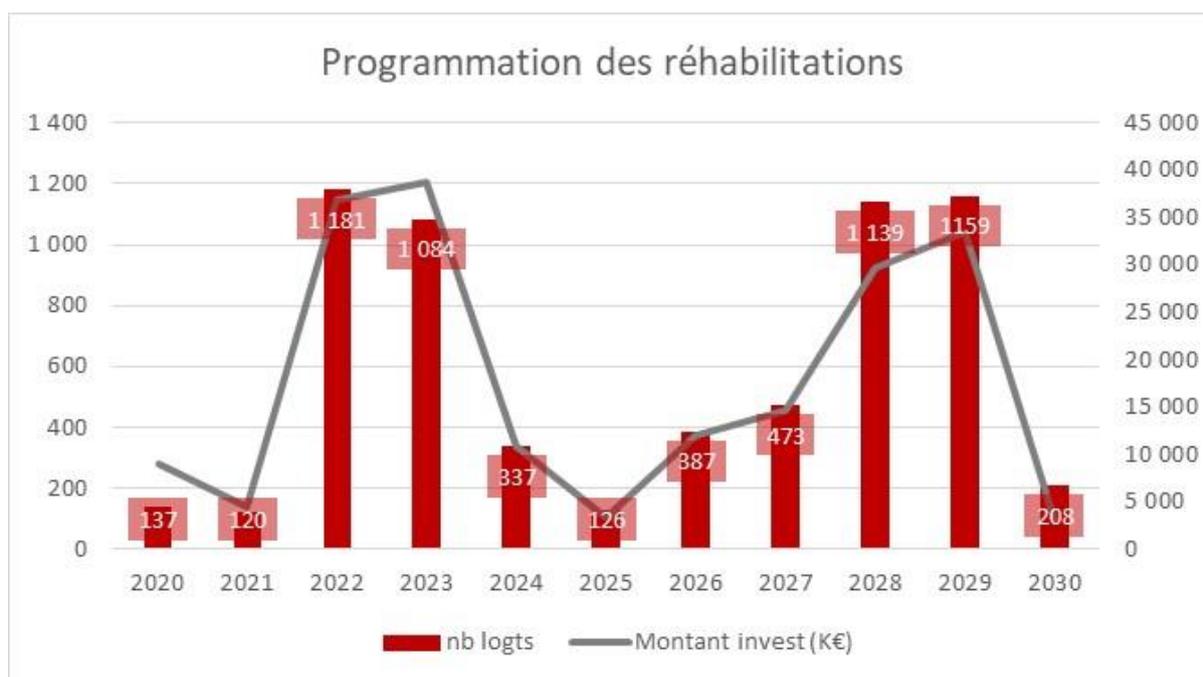
### Synthèse des orientations patrimoniales

	Nombre de logements	%
Réhabilitation / restructuration	6 351	34%
Plan Pluriannuel d'Entretien	5 966	32%
Maintenance courante	2 962	16%
Démolition	995	5%
Vente	2 270	12%
A arbitrer	35	0%
<b>Total</b>	<b>18 579</b>	<b>100 %</b>



## Les réhabilitations

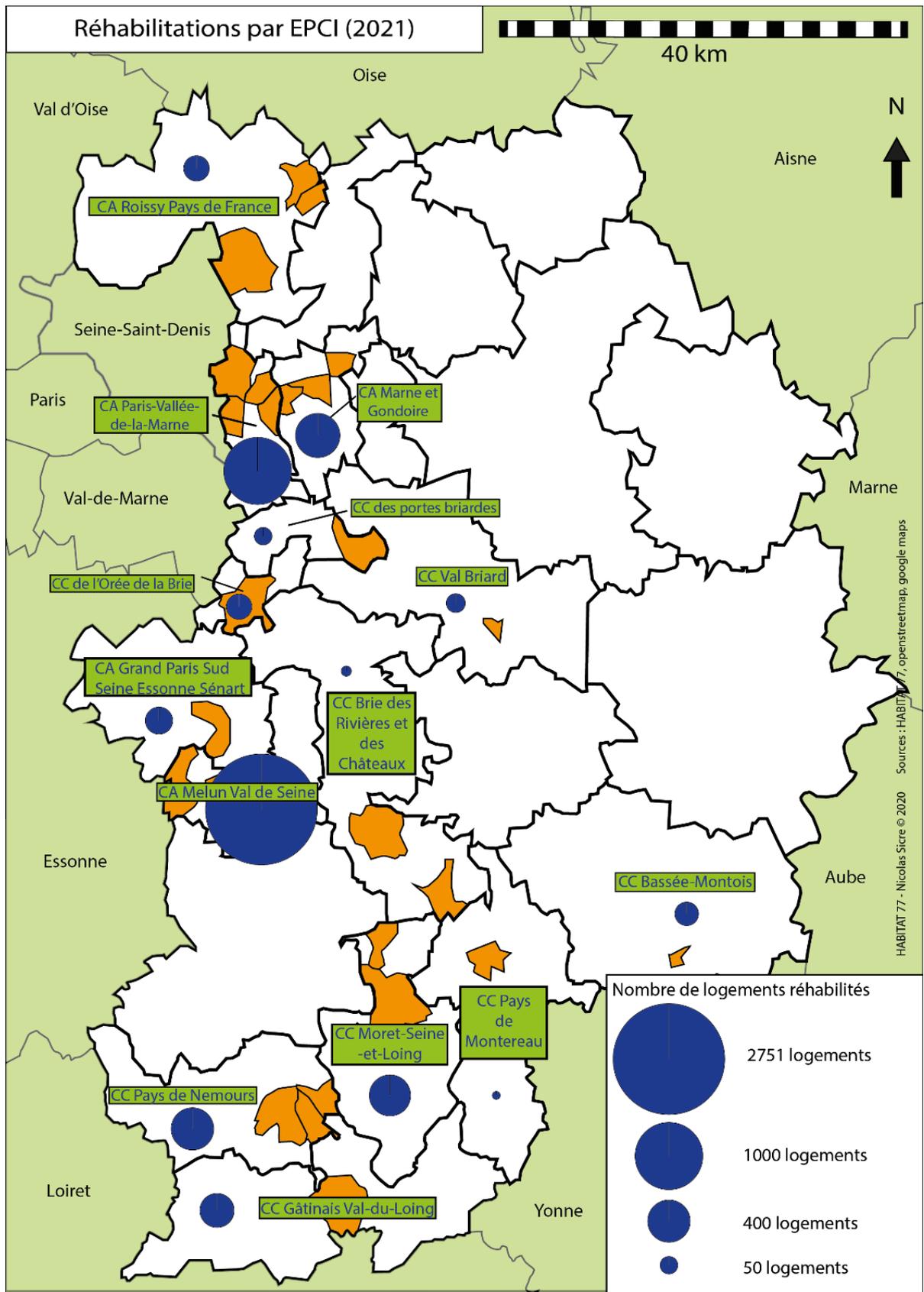
42 groupes, totalisant 6 351 logements, seront réhabilités entre 2021 et 2023, pour un montant de près de 208 M€ d'investissements. Les réhabilitations s'échelonnent de 2020 (« coups partis ») à 2030 (date d'OS Travaux).



La carte page suivante représente les volumes de réhabilitations par EPCI sur la période 2021-2030.

Près de 46% des logements à réhabiliter sont situés sur la Communauté d'agglomération de Melun-Val-de-Seine.

Vient ensuite la Communauté d'Agglomération de Paris-Vallée-de-la-Marne avec environ 1 000 logements.



## Les démolitions

995 logements seront démolis :

- 727 logements dans le cadre du NPNRU
- 269 logements hors NPNRU

<b>Code Prog</b>	<b>Nom programme</b>	<b>Commune</b>	<b>Nb logts</b>	<b>Année démol</b>	<b>Commentaire</b>
11	COMBS LA VILLE - LES BRANDONS	COMBS LA VILLE	220	2021	Vide
436	TORCY- RÉSIDENCE LES TILLEULS	TORCY	25	2021	Vide
13	MELUN - MONTAIGU (Tour Lorient)	MELUN	112	2023	NPNRU
69	CHAMPS SUR MARNE /NOISIEL (LES POMMIERS)	CHAMPS SUR MARNE	12	2023	NPNRU
18	MOISSY CRAMAYEL - LE PARC	MOISSY CRAMAYEL	195	2024	NPNRU
52	MELUN - CHATEAUBRIAND/LAMARTINE	- MELUN	319	2024	NPNRU
89	SAVIGNY LE TEMPLE - LA COMMUNE	SAVIGNY LE TEMPLE	88	2024	NPNRU
37	SOUPPES SUR LOING - BELLEVUE	SOUPPES SUR LOING	22	2026	vide
168	MELUN (DOCT. ROUX)	MELUN	2	2026	vide
<b>Total</b>			<b>995</b>		

## Le plan pluriannuel d'entretien

Les bâtiments qui n'ont pas été arbitrés en réhabilitation, démolition ou vente, ont été, pour chacune des 3 périodes du PSP :

- Soit arbitrés en « PPE » (Plan Pluriannuel d'Entretien) : le budget attribué est alors le montant des besoins de travaux (pour la période concernée) évalué par HTC lors de son audit patrimonial réalisé durant l'été 2020 (voir diapos suivantes)
- Soit arbitrés « Maintenance Courante » (MC) : lorsqu'il n'y a pas de besoin de travaux identifié par HTC (bâtiment de moins de 5 logts non visité, programme récent, ...), un montant de 200€ par an et par logement est attribué, afin de prévoir un minimum de Gros Entretien /Renouvellement de Composant

En outre, quand une réhabilitation est programmée pour une période donnée, un budget de maintenance courante est prévu pour les 2 autres périodes.

Enfin, les programmes arbitrés en vente font également l'objet d'un budget de travaux égal au montant des besoins de travaux de l'audit d'HTC (fléchage « PPE »). En effet, le processus de vente étant long, il n'est pas pertinent de laisser des bâtiments se dégrader faute d'entretien.

***La démarche retenue pour l'évaluation de l'état technique du patrimoine.***

L'évaluation a été réalisée en cotant l'état technique de 10 familles techniques de composants :

- Espaces extérieurs
- Façades
- Menuiseries extérieures
- Terrasses / Toiture / couverture
- Hall / escalier / palier
- Sous-sol et locaux divers
- Electricité
- Chauffage / Eau Chaude Sanitaire
- Ventilation
- Plomberie / Sanitaire

L'état technique a été évalué selon 4 niveaux :

- Très dégradé et risques liés à la sécurité
- Dégradé
- Moyen (état d'usage)
- Bon (et état neuf)

Enfin, les interventions nécessaires ont été hiérarchisées selon 3 niveaux de priorité

- Priorité 1 : 2021/2023
- Priorité 2 : 2024/2026
- Priorité 3 : 2027/2030

### **Les résultats**

L'audit « brut » prévoyait 135 564 K€ sur la période 2021-2030, avec 30 361 K€ de Gros Entretien et 105 203 K€ d'investissement, soit une proportion d'environ 70% d'investissement et de 30% de GE.

En soustrayant les besoins de travaux des bâtiments devant faire l'objet de réhabilitation, et en y ajoutant les budgets de travaux des bâtiments arbitrés « Maintenance courante », le montant total du PPE « arbitré » s'élève, sur la période 2021-2030, à 45,5M€, réparti de la manière suivante :

	<i>Période 1</i>	<i>Période 2</i>	<i>Période 3</i>	<i>Total</i>
	<b>2021-2023</b>	<b>2024-2026</b>	<b>2027-2030</b>	<b>2021-2030</b>
Cumul par période	17 520 k€	16 633 k€	11 410 k€	45 562 k€
Montant annuel	5 840 k€	5 544 k€	2 852 k€	4 556 k€

Pour chaque bâtiment arbitré en « Maintenance Courante », un budget de 200€ par logement et par an est en outre prévu pour chaque période concernée.

### **Le Plan de Vente aux occupants**

Dès 1992, Habitat 77 a mis en place une politique de vente HLM afin de favoriser le parcours résidentiel de ses locataires. La priorité avait été donnée aux logements individuels même si paradoxalement cela ne constituait qu'une part minoritaire de son parc. Cette politique a été initiée sur les communes de Melun, Vaux-le-Pénil, Saint-Fargeau, Boissise-le-Roi, Fontenay-Trésigny, Mormant, Rozay-en-Brie ou Montcourt-Fromonville. A partir de 1995, la vente est étendue à des programmes de logements collectifs.

Fin 2009, ce sont quelques 376 logements qui ont été vendus avec un stock résiduel proche de 150 lots à vendre.

Dès 2011, dans le cadre de la CUS, Habitat 77 décide d'accroître le volume de ses ventes annuelles en passant à 31 ventes annuelles (contre une moyenne de 23 ventes annuelles sur la période 1994 – 2009)

Aujourd'hui Habitat 77 entend poursuivre une mise en vente raisonnée de son patrimoine qui réponde à la fois au premier objectif, soit permettre aux locataires de logements sociaux de pouvoir accéder à la propriété à un prix compatible avec leurs ressources mais aussi contribuer à la production de logements locatifs sociaux neufs.

La politique de ventes HLM s'inscrit sur une augmentation progressive du nombre de ventes annuelles qui doit permettre de sélectionner, préparer et lancer la commercialisation des ensembles immobiliers nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Nb logts vendus	25	32	40	50	50	50	50

Un accent particulier est mis en œuvre pour garantir la pérennité des copropriétés ainsi créées : elles sont systématiquement gérées par le pôle Syndic social et solidaire d'Habitat 77 ce qui permet à la fois de maîtriser l'impact des charges pour les accédants et d'encadrer les risques inhérents à la mise en copropriété.

Dans la sélection des programmes, il est tenu compte :

- des contraintes du patrimoine : ancienneté ou performances énergétiques notamment
- du respect des normes minimales d'habitabilité
- du profil des accédants (catégorie socio-professionnelle, revenus, apport personnel)
- de la diversité des territoires : marché local dynamique ou au contraire très détendu et donc peu porteur (suivant la cartographie « dynamique marché par commune » visée en page 9) mais aussi des contraintes liées à l'acceptabilité politique des Elus ou le non respect de la réglementation SRU par exemple
- des coûts financiers directement liés à l'acte de vendre ou en découlant (mise en copropriété, travaux, vacance locative temporaire)

Le plan de vente vise un peu plus de 730 logements répartis sur 28 programmes immobiliers qui ont d'ores et déjà fait l'objet d'un agrément de l'Etat ; leur commercialisation est, soit en cours, soit en phase d'étude (constitution de la copropriété, établissement des diagnostics complémentaires, validation de la grille de prix de vente)

Sur les 732 logements agréés, 448 sont constitués de lots collectifs et 284 de lots individuels. 504 d'entre eux constituent le stock disponible à la vente à ce jour.

Leur répartition par EPCI est présentée page suivante.

EPCI	Ville	Nombre de programmes agréés	Nbre de logements mis en vente	Stock au 31/12/20
CAMVS	Melun	2	21	17
CAMVS	St Fargeau-Ponthierry	1	25	6
CC Orée de Brie	Brie-Comte-Robert	1	4	3
CAMG	Bussy-St-Georges	1	6	6
CAMG	Collégien	1	11	11
CAPVM	Champs-sur-Marne	1	38	26
CA GP Sud Seine Essonne Senart	Combs-la-Ville	1	20	17
CA GP Sud Seine Essonne Senart	Lieusaint	1	26	22
CA GP Sud Seine Essonne Senart	Nandy	1	22	22
CA GP Sud Seine Essonne Senart	Savigny-le-Temple	2	220	121
CA GP Sud Seine Essonne Sénart	Moissy-Cramayel	1	1	1
CC Moret Seine et Loing	Champagne S/Seine	1	13	9
CC Moret Seine et Loing	Ecuelles	1	32	32
CA Coulommiers Pays de Brie	Crecy-la-Chapelle	1	17	6
CC des 2 Morins	La Ferté-Gaucher	1	40	40
CC Les Portes Briardes	Fontenay-Trésigny	1	40	10
CC Les Portes Briardes	Gretz-Armainvilliers	1	24	24
CC Les Portes Briardes	Tournan-en-Brie	1	36	36
CC Val Briard	Rozay-en-Brie	1	30	7
CC Pays de Montereau	Varennes	1	6	6
CC du Provinois	Villiers-St-Georges	1	12	12
CC Pays de Nemours	St Pierre Les Nemours	1	12	6
CC Pays de Nemours	Montcourt-Fromonville	1	20	11
CC Brie Nangissienne	Nangis	1	22	22
CC Brie Nangissienne	Mormant	2	46	29
CC Bassée Montois	Montigny-Lencoup	1	8	2
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>752</b>	<b>504</b>

Le développement du plan de vente d'Habitat 77 se poursuivra au-delà des agréments obtenus.

Au titre de la période 2021 – 2023 et suivant la cartographie « Dynamiques Marchés par commune » visée en page 9 du présent document, les études viseront prioritairement les communes inscrites en « marché porteur ». Cela concerne potentiellement une dizaine de programmes soit environ 300 logements

Au titre de la période 2023 -2026, l'accent portera sur les communes estampillées « marché potentiellement porteur ». A ce titre, les études viseront une douzaine de programmes soit environ 250 logements.

Au cours de la durée de la CUS, c'est potentiellement environ 400 logements supplémentaires pour lesquels une étude de faisabilité est d'ores et déjà inscrite en vue de leur commercialisation.

Dans le cadre du développement de ce plan de vente, une démarche sera entreprise à destination des Collectivités Locales dont le nombre de logements sociaux s'inscrit au-dessus du taux SRU mais qui restent défavorables à la vente HLM sur leur territoire ou à toute nouvelle commercialisation. Nous citerons, pour exemple, les communes de Lieusaint, Champs-sur-Marne, Lagny, Mitry-Mory, Noisiel où nous disposons d'un patrimoine important.

### **L'accessibilité**

Habitat 77 mène une politique spécifique d'amélioration de l'habitat et du cadre de vie envers les publics personnes âgées et/ou en situation de handicap et la décline selon trois axes stratégiques :

- Actions de prévention et actions innovantes
- Adaptation des logements dans le parc locatif
- Développement et rénovation des lieux de vie collectifs, notamment développement de résidences intergénérationnelles.

### ***Moyens humains et financiers***

Pour cela l'organisme s'appuie sur un personnel dédié, le référent accessibilité.

Une procédure relative à l'examen des demandes d'aménagement formulées par les locataires concernés est mise en place afin d'assurer la meilleure prise en charge, d'organiser les priorisations nécessaires, mais aussi de sécuriser les actions et coordonner les interventions.

En sus d'un budget alloué à l'aménagement des logements pour les personnes à mobilité réduite, l'organisme recherche toutes les sources de financement extérieurs.

### ***Partenariats***

Habitat 77 s'appuie sur de solides partenariats afin d'engager des actions complémentaires. Une convention liant le PRIF (Prévention Retraite Ile-de-France) et Habitat 77 vise à la mise en place d'actions de prévention pérennes et multifactorielles auprès du public retraité au travers notamment d'un parcours prévention selon un plan d'action annuel. La convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse – CNAV – définit les modalités du partenariat global pour soutenir les réponses aux besoins des locataires retraités et accompagner le vieillissement dans le parc social.

Lors d'aménagements de logements décidés par le bailleur et en fonction de la complexité des dossiers, SOLIHA (prestataire accessibilité : ergothérapie et technicien d'accessibilité) est susceptible d'être missionné (via la convention de 2016). Habitat 77 s'appuie aussi sur l'expertise d'ergothérapeutes de l' UGECAM, VILLEPATOUR , de la MDPH , l'APH,...

### ***Parcours résidentiel***

Pour les situations dans lesquelles des travaux d'aménagements seraient nécessaires mais rendus impossible sur le plan technique, les locataires sont orientés vers une demande de mutation favorisant ainsi un parcours résidentiel adapté. Le règlement de la CALEOL prévoit que les logements sont attribués prioritairement aux DALO puis aux personnes en situation de handicap selon l'article L114 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

### 4.1.3 Le développement de l'offre neuve

Au 31/12/2020, plus de 1000 logements étaient en cours d'études ou de travaux, dont plus de 400 en reconstitution de logements démolis dans le cadre du NPNRU.

A compter de 2023, Habitat 77 se fixe un objectif de construction d'environ 260 logements neufs par an.

Comme OPH du département, Habitat 77 se veut être un outil au service de son territoire, complémentaire aux autres bailleurs sociaux présents en Seine-et-Marne, œuvrant en partenariat avec les élus et acteurs du territoire, afin de contribuer à l'attractivité du département en complétant le parcours résidentiel de la population et des entreprises, le tout au service du développement d'une activité économique locale

Dans un souci d'exemplarité environnementale, Habitat 77 souhaite limiter au maximum son impact sur l'artificialisation des sols et la dégradation de l'environnement.

Ainsi, l'OPH souhaite développer une partie importante de son offre neuve :

- Sur les territoires où les besoins sont identifiés et peu ou mal couverts par les autres bailleurs
- Dans des programmes de taille modeste (moins de 25 logements)
- De préférence sur des terrains déjà artificialisés, de type friches, délaissés, ...
- En complément ou en accompagnement de densification et/ou réhabilitation / reconversion de bâtiments existants (en recourant par exemple à l'acquisition-amélioration), dans une logique de redynamisation des centres-bourgs
- Dans des opérations pouvant mixer différents produits : locaux commerciaux, logements locatifs, programmes en accession, équipements publics, ...
- Avec des modes constructifs innovants (utilisation de matériaux biosourcés)
- En visant une qualité architecturale optimale
- En recourant à de la maîtrise d'ouvrage directe

Bien sûr, en fonction des opportunités qui se présenteront, Habitat 77 pourra s'intégrer dans des opérations réalisées en VEFA, sous réserve qu'elles soient exemplaires, notamment sur le plan environnemental, et qu'elles répondent aux besoins des territoires.

#### 4.1.4 *L'innovation au service des habitants et du territoire*

##### Présentation de la démarche

Habitat 77 a décidé de construire une stratégie d'investissement :

- Innovante au service de ses locataires
- Vertueuse en terme environnemental
- Inscrite dans une démarche partenariale avec les acteurs clés du département

Dans cette optique, plusieurs rencontres ont été organisées avec des acteurs de l'innovation de Seine-et-Marne :

- Descartes Développement
- SDESM (Syndicat Départemental des Energies de Seine-et-Marne)
- Planète Chanvre et Wall'Up
- Le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment)
- L'Institut Technologique FCBA (Forêt Cellulose Bois-Construction Ameublement)
- L'Etablissement Public d'Aménagement EPA Sénart
- Le CAUE 77 (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement de Seine-et-Marne)

Ces rencontres ont permis d'enrichir et de préciser les ambitions stratégiques d'investissement d'Habitat 77 qui sont synthétisées dans les paragraphes suivants

##### L'utilisation de matériaux bio-sourcés

L'utilisation de matériaux bio-sourcés dans la construction et la rénovation est un enjeu essentiel pour les prochaines années. Elle permettra de :

- Diminuer l'empreinte carbone des constructions réalisées et contribuer ainsi à la satisfaction des exigences européennes en matière d'émission de gaz à effet de serre
- Favoriser l'émergence de nouvelles filières vertueuses en termes de préservation de l'environnement et créatrices d'emplois
- Satisfaire les exigences de la future Réglementation Environnementale
- Améliorer la performance et la durabilité des constructions / réhabilitations et ainsi s'inscrire dans une réflexion en coût global permettant, à terme, de maîtriser les charges des locataires

Dans ces conditions, Habitat 77 a décidé de mener en parallèle deux démarches, détaillées dans les diapositives suivantes :

- L'utilisation de chanvre dans la réhabilitation.
- L'utilisation du bois dans les projets de construction

##### *L'utilisation du chanvre*

Le chanvre est une plante aux multiples vertus :

- La graine est utilisée pour l'alimentation animale et humaine. Les fibres extérieures de la plante sont utilisées dans la fabrication de papier, d'isolants thermiques en construction et dans l'automobile. L'intérieur de la plante (Chènevotte) est utilisée comme paillis et litière mais sert également à fabriquer du **béton de chanvre**.

- Excellentes propriétés physiques : isolation thermique, inertie, résistance au feu, hygrosocopie (capte 4 fois son poids en eau, facilitant la ventilation naturelle des locaux),...
- Excellente empreinte carbone (1ha de chanvre fixe autant de carbone qu'un 1ha de forêt)
- Un défaut : le béton de chanvre sèche très lentement, d'où l'intérêt d'utiliser des panneaux préfabriqués de béton de chanvre, qui présentent l'intérêt de ne pas sécher sur le chantier et donc de ne pas rallonger les délais de construction / réhabilitation

La Seine-et-Marne est un département pionnier dans la culture et la transformation du chanvre :

- La création et le développement de la structure Planète Chanvre (créée par 12 agriculteurs de Seine-et-Marne pour promouvoir la culture et la transformation du chanvre) permet actuellement à une centaine d'agriculteurs, de cultiver plus de 1000 ha de chanvre
- Une usine de fabrication de panneaux préfabriqués en béton de chanvre et bois est actuellement en cours de construction et sera livrée au 1<sup>er</sup> semestre 2021

L'usage de panneaux commence à se développer dans la construction neuve mais il est encore expérimental dans la réhabilitation. Le procédé technique doit encore être validé par le CSTB

**Un partenariat est en cours de mise en place entre Habitat 77, le CSTB et Planète Chanvre/Wall'up, afin de valider le procédé technique sur une opération de réhabilitation thermique à Champagne-sur-Seine.**

### ***L'utilisation du bois***

Les constructions utilisant du bois se développent depuis plusieurs années :

- Intérêt environnemental majeur. Promotion du bois par les pouvoirs publics (Plan Bois de l'Etat, aides de la Région Ile de France)
- Plusieurs systèmes constructifs : ossature bois, poteaux-poutres, panneaux préfabriqués, construction mixte bois-béton, ...
- Plusieurs bailleurs sociaux construisent des logements individuels et des immeubles collectifs en bois

En Ile de France, une grande partie des bailleurs sociaux recourent à la VEFA et les promoteurs franciliens sont actuellement frileux sur les constructions bois. De plus, les techniques y sont moins maîtrisées, tant au niveau des maîtres d'ouvrages, des maîtres d'œuvre que des entreprises

Habitat 77 a décidé de monter en compétence sur l'usage du bois dans les constructions et les réhabilitations, en se rapprochant du FCBA, dont le siège social est à Champs sur Marne et qui intervient auprès des maîtrises d'ouvrages publiques et privées

L'objectif est de pouvoir rapidement monter

- Une opération de construction bois, en maîtrise d'ouvrage directe ou en partenariat avec un promoteur
- Une opération de réhabilitation avec Isolation Thermique par l'Extérieur en bois

## Autres axes de développement et d'innovation

Différentes pistes de travail sont actuellement à l'étude, en partenariat avec les structures dédiées à l'innovation en Seine-et-Marne :

- Apprentissage et mise en pratique de la conception centrée sur les utilisateurs, dans le cadre d'un projet de résidentialisation NPNRU (en collaboration avec Descartes Innovation)
- Collaborations avec le centre de recherche Efficacy, Institut Français de Recherche et Développement dédié à la transition énergétique et écologique des villes
- Collaboration avec le SDESM (Syndicat Départemental des Energies de Seine-et-Marne) sur certains thèmes :
  - o Les mobilités électriques (installation de bornes de recharge, développement d'une offre d'autopartage de véhicules électriques)
  - o L'éclairage public (notamment dans le cadre de résidentialisations NPNRU)
  - o Les installations photovoltaïques (sous réserve de la pertinence économique)
  - o Le développement des énergies renouvelables (bio masse, géothermie) : collaboration avec le SDESM et Seine-et-Marne Environnement pour pouvoir bénéficier de financements (Fonds Chaleur)

## L'accession sociale à la propriété

Habitat 77 commercialise depuis plusieurs années des logements en PSLA, le plus souvent des logements individuels en bande (Cely-en-Bière, Mitry-Mory).

En partenariat avec la Direction de la Maîtrise d'ouvrage, des projets de vente en VEFA sont également à l'étude et s'inscriront dans le temps de la CUS.

C'est le cas de l'opération de Torcy – Arche Guédon. Il s'agit d'un programme mixte dont 38 logements seront commercialisés en accession sociale en Vefa. Etant situé en QPV, il permettra aux acquéreurs de bénéficier de la TVA réduite et de l'exonération de taxe foncière.

Une deuxième opération dans laquelle 5 logements seront commercialisés en Vefa est en projet sur la commune de Thomery, rue de By. Il s'agit d'une opération mixte qui s'inscrira en PSLA afin d'obtenir TVA réduite et exonération de la taxe foncière.

Cependant, il ne s'agit pas pour Habitat 77 d'une stratégie prioritaire pour les années à venir.

Parallèlement, **Habitat 77 souhaite développer une offre en recourant au dispositif du Bail Réel Solidaire (BRS), nouveau dispositif créé en 2016.**

Il s'agit d'un bail par lequel un acquéreur bénéficie de la jouissance d'un logement dans des conditions privilégiées (dans le neuf comme dans l'ancien) :

- TVA au taux réduit (si logement neuf)
- Prix d'acquisition plafonné aux plafonds du PSLA (de 2600€ à 3700 €HT/m<sup>2</sup> SU en Seine-et-Marne, selon le zonage A, B1 ou B2)
- Ce prix est réduit de la part représentée par l'achat du terrain, généralement entre 15% et 30% du prix final
- Abattement de 30% de la TFPB (si la collectivité le décide)

En contrepartie de ces avantages, l'acquéreur doit se conformer à certaines règles :

- respecter les plafonds de revenus du PSLA (ex : 42 000 € pour 4 personnes en zone B),
- occuper le logement à titre de résidence principale,

- s'acquitter, en plus de sa mensualité d'emprunt, d'une redevance correspondant au droit d'occupation du terrain et aux frais de gestion du propriétaire du terrain.

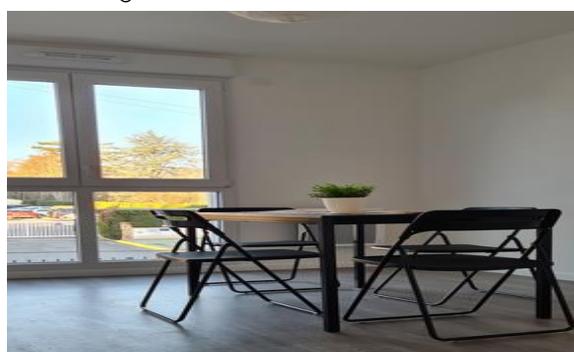
#### 4.1.5 L'habitat spécifique

Aujourd'hui au titre de **l'intergénérationnel**, Habitat 77 a déjà inscrit dans sa stratégie du patrimoine une mixité d'âge dans ses résidences avec la mise à disposition de locaux pour des activités communes.

Habitat 77 mène 2 projets spécifiques dans lesquels un projet social et solidaire a été construit avec des partenaires :

##### - **A Saint-Pierre les Nemours :**

- Une convention a été signée avec l'ADMR de Nemours en vue de développer un programme d'animation sur la résidence
- Un animateur est ainsi dédié à la résidence pour :
  - Assurer une présence humaine forte, avec un cœur de métier incontournable : accompagner le vieillissement des habitants à leur domicile, et agir au niveau de la résidence pour un vivre-ensemble adapté à tous les âges.
  - Être présent pour proposer aux habitants des activités favorisant et renforçant la formation du lien social.
  - Faire évoluer le Projet de Vie Sociale Résidentielle en fonction des attentes sociétales, de l'évolution des réglementations ou des pratiques professionnelles.



- **A Othis :** programme en cours de construction avec locaux communs et un projet social porté par Nexity comportant 35 logements adaptés personnes âgées et 5 logements PMR ;

Par ailleurs, Habitat 77 participe à un groupe de travail à sur le sujet à l'initiative du Département de Seine-Et-Marne. En effet, pour accompagner et canaliser les projets locaux en Seine-et-Marne, le Département a lancé une réflexion sur l'habitat inclusif, avec des partenaires ayant compétences soit sur l'habitat (droit commun ou adapté) soit sur l'autonomie des personnes en situation de handicap ou personnes âgées.

## 4.2 Politique sociale et engagements en matière de gestion sociale

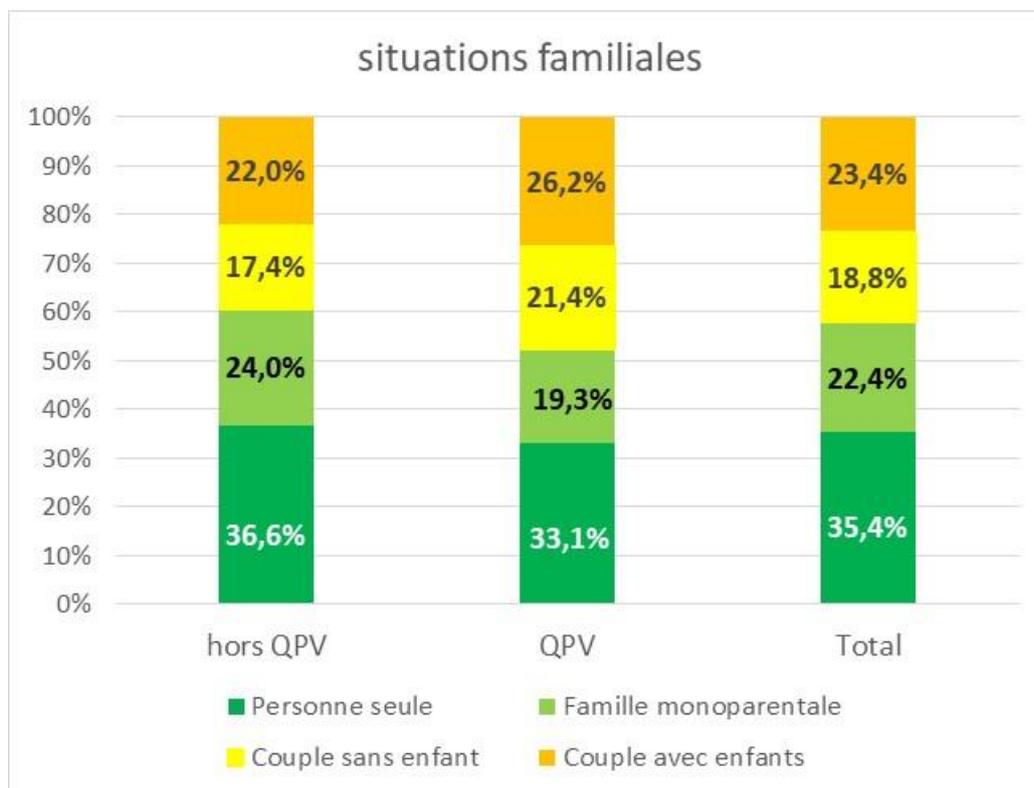
### 4.2.1 Etat des lieux de l'occupation sociale

Les résultats qui suivent sont issus de l'exploitation de la dernière enquête OPS (Occupation du Parc Social) réalisée en 2020.

Ils sont présentés en distinguant les données QPV et hors QPV.

Pour rappel, les logements situés en QPV représentent environ un tiers des logements d'Habitat 77 ( 6 029 logements sur un total de 18 162 logements enquêtés)

#### Structure familiale

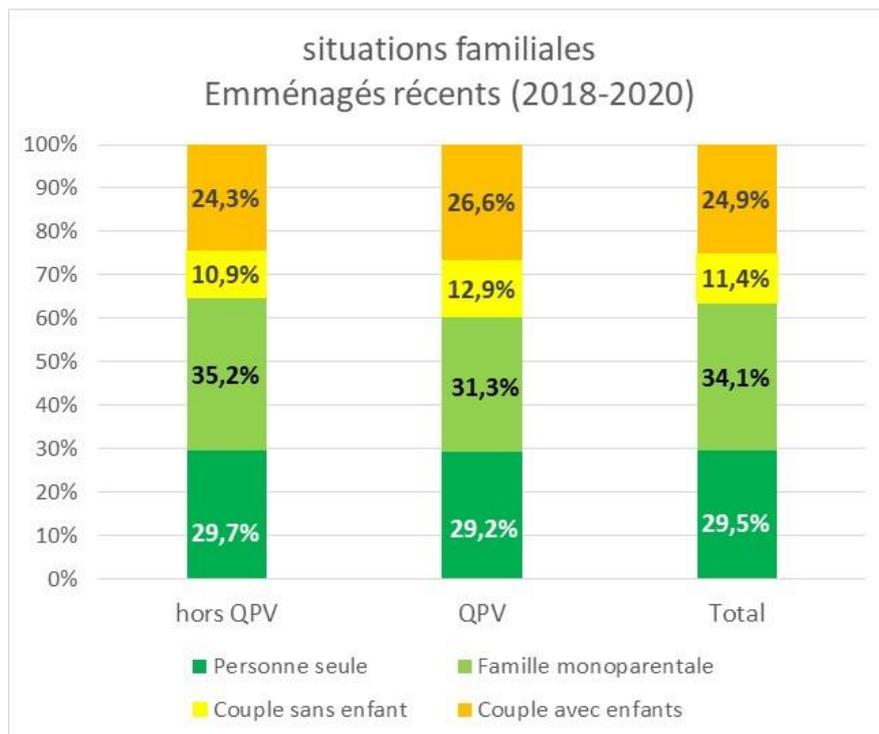


Les couples avec ou sans enfant sont globalement plus représentés en QPV (près de 50% des locataires) qu'hors QPV (39%). A l'inverse, les personnes seules et familles monoparentales sont plus nombreuses hors QPV. Plusieurs raisons peuvent être avancées :

- Les logements hors QPV sont plus récents et les locataires y ont emménagé plus récemment (voir statistiques d'ancienneté plus loin). Or, dans les attributions récentes, la part de personnes seules et de familles monoparentales est plus élevée que parmi les locataires plus anciens
- La part de petits logements est plus élevée hors QPV (voir les typologies plus loin), ce qui explique le taux élevé de personnes seules

Les structures familiales sont différentes chez les locataires emménagés récemment (de 2018 à 2020) :

- La part de personnes seules est plus faible (39,5% contre 35% chez l'ensemble des locataires), de même que les couples sans enfants (11,4% contre 18,8%)
- Inversement, la part de familles avec enfants est plus élevée, en particulier les familles monoparentales (34% contre 22% dans chez l'ensemble des locataires)

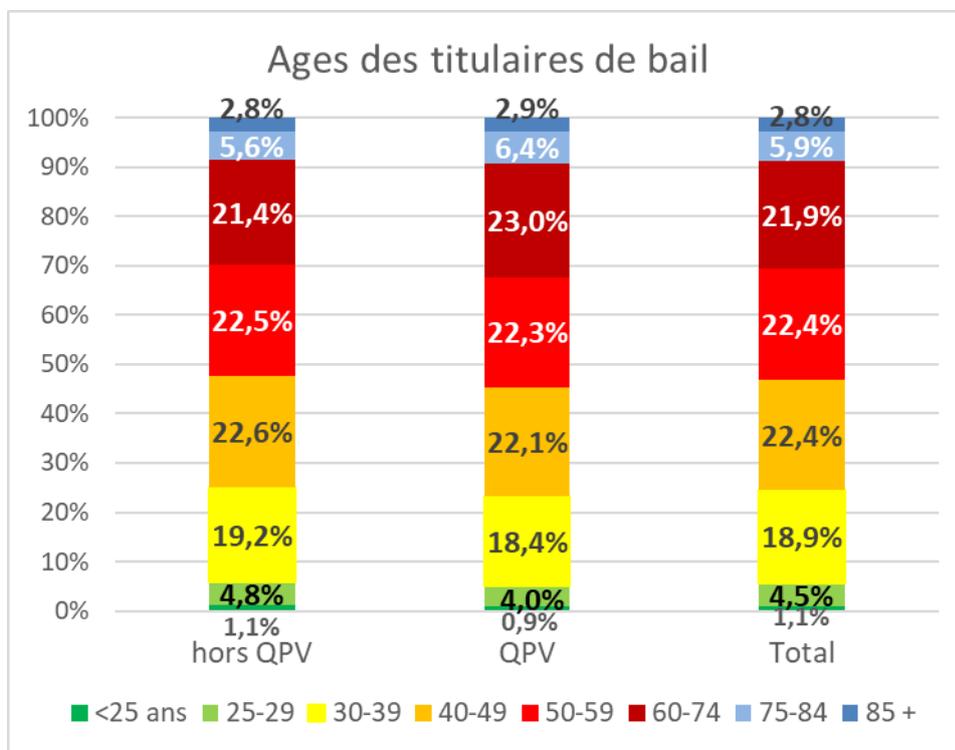


Le nombre moyen de personnes par logement varie également selon les situations :

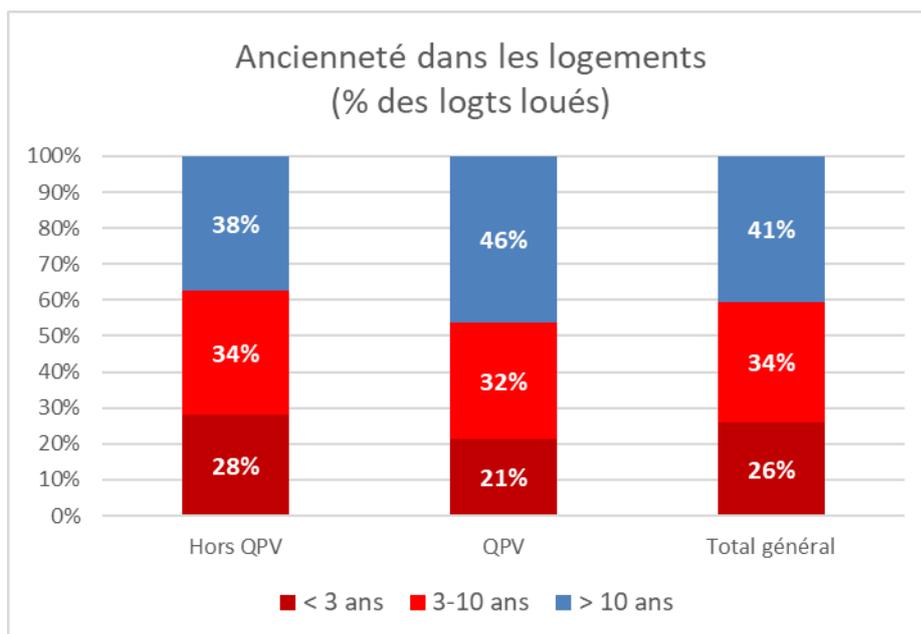
- Il est plus élevé en QPV qu'hors QPV
- Il est moins élevé chez les emménagés récents que chez l'ensemble des locataires, notamment en QPV

<i>Nb moyen de personnes / logement</i>	<i>Hors QPV</i>	<i>QPV</i>	<i>Total</i>
<i>Ensemble des locataires</i>	2,56	2,79	2,64
<i>Emménagés récents (2018-2020)</i>	2,59	2,72	2,62

### Age, ancienneté

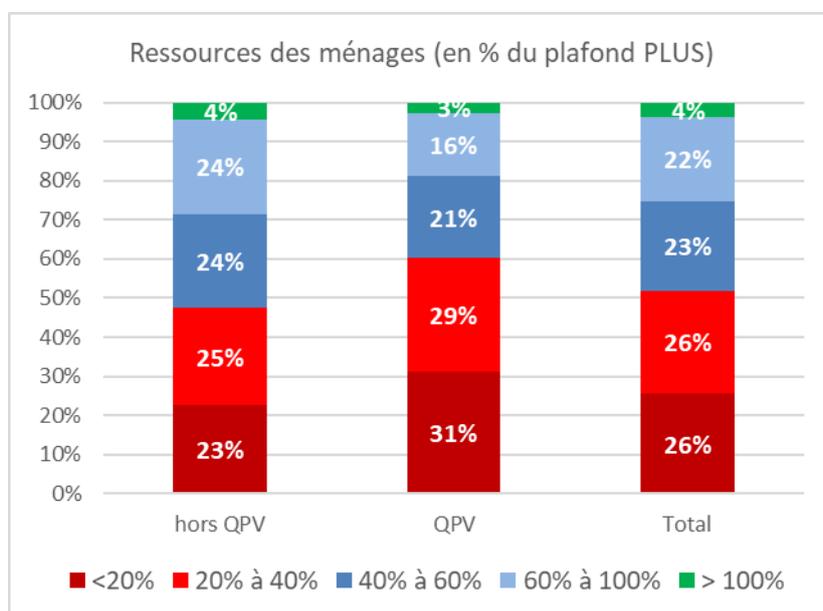


La part des locataires jeunes (moins de 30 ans) est faible, que ce soit en QPV ou hors QPV (5% des locataires environ). La part de locataires plus âgés (plus de 60 ans) est plus importante en QPV (32,3%) que hors QPV (29,8%).



L'ancienneté moyenne est plus élevée en QPV, ce qui s'explique en grande partie par l'âge du patrimoine. L'ancienneté globale moyenne est de 11,7 ans (11,2 ans hors QPV et 12,9 ans en QPV)

## Ressources



Les locataires en QPV disposent globalement de moins de ressources qu'hors QPV (61% disposent de ressources inférieures à 40% du plafond PLUS, contre 48% hors QPV).

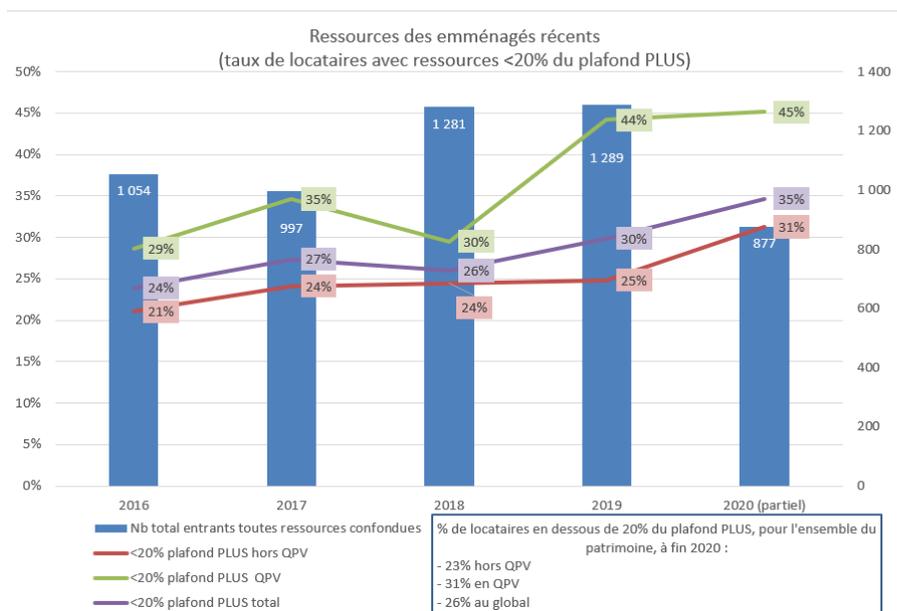
A l'opposé, les ménages disposant des ressources les plus élevées (plus de 100% du plafond PLUS) sont répartis de façon relativement équilibrée entre QPV et hors QPV.

Les locataires les plus pauvres (revenus inférieurs à 20% des plafonds PLUS) représentent 26% des locataires d'habitat 77, et 31% de ceux habitant en QPV.

En guise de comparaison, 27% des locataires de logements sociaux en Seine-et-Marne disposaient en 2019 de ressources inférieures à 20% des plafonds PLUS et 52% de ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS.<sup>1</sup>

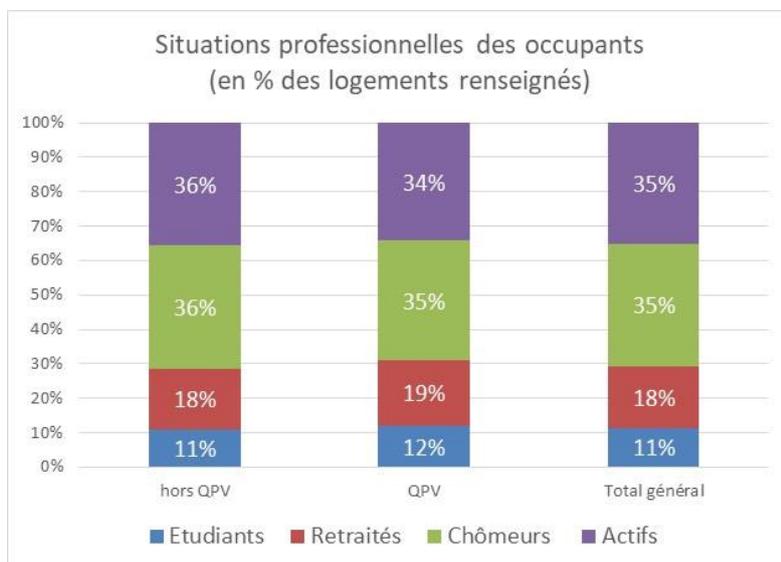
En outre, nous constatons une progression importante du nombre de locataires pauvres : Alors que les locataires aux ressources inférieures à 20% du plafond PLUS représentaient 24% des nouveaux locataires en 2016, ce taux est passé à 35% en 2020. Et l'augmentation est encore plus sensible pour les emménagés récents en secteur QPV (passage de 29% à 45%).

<sup>1</sup> Source : AORIF - portrait des Territoires 2020



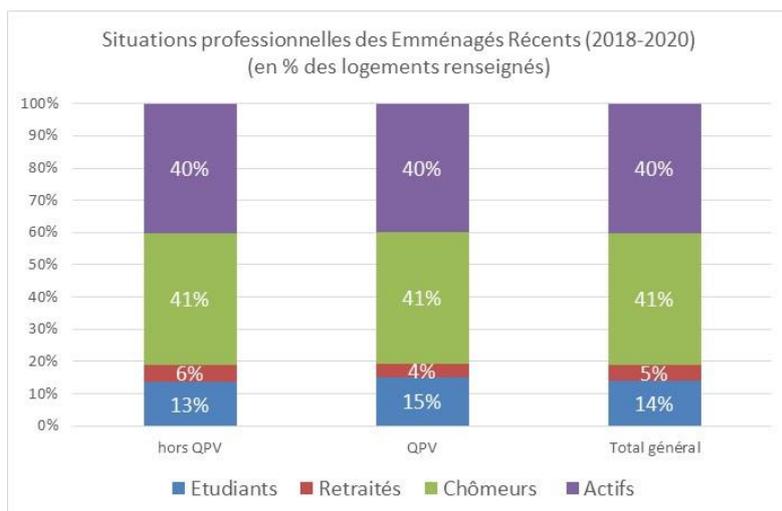
Ces évolutions se constatent également chez les locataires dont les ressources sont inférieures à 60% du plafond PLUS (locataires éligibles au PLAI) : 81% des emménagés récents en 2020 étaient concernés (en progression de 2 points par rapport à 2016). Ce taux monte à 92% pour les locataires en QPV (en progression de 9 points par rapport à 2016).

### Situation professionnelle



La répartition des situations professionnelles des locataires est globalement similaire en QPV et hors QPV : un tiers de chômeurs, un tiers d'actifs et l'autre tiers se répartissant entre étudiants et retraités.

Les situations professionnelles des **emménagés récents** sont notablement différentes. En cumulant les emménagés récents des 3 dernières années (2018-2020), on constate que la part de retraités est plus faible (5% contre 18%) et la part d'étudiants un peu supérieure (14% contre 11%), les autres locataires se répartissant à parts égales entre chômeurs et actifs (40% chacun).



### **Sur et sous-occupation**

Au regard de la nouvelle réglementation en matière de sous-occupation (réforme de 2017), le taux de logements en situation de sous-occupation est d'environ 25% des logements, globalement similaire en QPV et hors QPV.

Pour mémoire, depuis 2017, les règles de définition de la sous-occupation se sont durcies : par exemple, 1 logement de type 3 occupé par une personne seule est considéré sous-occupé.

Le nombre de logements en sur-occupation est très faible : 31 logements au total sur l'ensemble du patrimoine, dont 12 en QPV et 19 hors QPV.

### **Aide au logement**

49,9% des locataires bénéficient de l'APL en 2020. Le taux est plus élevé en QPV (55,4%) que hors QPV (44,6%).

Les nouveaux entrants sont plus nombreux à bénéficier de l'APL (64,5% en 2020). Et cette tendance est également constatée en QPV (70,6% en 2020).

A noter : il faut également rajouter les locataires qui bénéficient de l'Allocation Logement, et qui ne sont pas connus d'Habitat 77, faute de convention spécifique avec l'Etat (l'allocation logement leur est directement versée alors que l'APL est versée à Habitat 77). L'allocation logement est versée directement à Habitat 77 pour une cinquantaine de logements en 2020.

#### 4.2.2 Bilan des attributions

2 CALEOL (Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'occupation des logements) ont été mises en place avec des compétences territoriales distinctes :

- La CAL « Nord » pour les territoires :
  - o Gondoire Pays de France
  - o Pays de la Brie
  - o Paris Vallée de la Marne
- La CAL « Sud » pour les territoires :
  - o Melun Pays de Seine
  - o Melun Porte de la Brie
  - o Sénart
  - o Gâtinais Seine et Loing

Durant l'année 2020, 49 réunions de CAL se sont déroulées sur l'ensemble du département, soit en moyenne une fois tous les 15 jours pour chaque CAL. Pendant la durée du premier confinement, certaines CAL ont dû être annulées et reportées.

<b>Années</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<i>Mutations internes</i>	154	203	174
<i>En QPV</i>	55	41	39
<i>Hors QPV</i>	99	162	135
<i>Mutations externes</i>	1 186	1 097	1 074
<i>En QPV</i>	313	302	292
<i>Hors QPV</i>	873	795	782
<b>Total mutations internes et externes</b>	<b>1 340</b>	<b>1 300</b>	<b>1 248</b>

En ce qui concerne les mutations, deux catégories sont à distinguer :

- Les mutations internes : locataires d'Habitat 77 relogés au sein du parc d'Habitat 77 ;
- Les mutations externes : locataires chez un autre bailleur social qui ont été logés dans un logement du patrimoine d'Habitat 77.

D'autre part, les demandes externes à caractère social sont favorisées (comme les sorties de structures d'hébergement et les DALO).

Il est constaté une certaine stabilité tant pour les mutations externes qu'internes mais aussi concernant le ratio hors et en QPV (mise en service de nouveaux programmes et opérations de relogement pour les résidences vouées à la démolition).

Les orientations en termes d'attribution des logements :

- Une attention particulière est portée au parcours résidentiel en privilégiant les **mutations internes sociales et contentieuses** hors mutation de confort (situations de sous-occupation, sur-occupation, prévention des impayés, problèmes de santé)
- Les **demandes externes à caractère social** sont également favorisées (DALO, sorties de structures d'hébergement, ...)

2 379 dossiers présentés en 2020 (dont 276 demandes de mutations internes), soit 49 dossiers en moyenne présentés par CAL (+2 par rapport à 2019).

		Demandses attribuées	ratio attribués	Demandses attribuées en 1ère position	Demandses attribuées en 2ème position ou plus	Demandses non attribuées
DT nord	Gondaire Pays de France	237	82,3%	164	73	51
	Pays de la Brie	210	86,1%	166	44	34
	PVM	309	80,9%	213	96	72
	<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>82,7%</b>	<b>543</b>	<b>213</b>	<b>157</b>
DT sud	Melun Pays de Seine	295	67%	231	64	145
	Melun Porte de la Brie	158	58,3%	141	17	112
	Sénart	308	73%	246	62	114
	Gatinais Seine et Loing	242	72,9%	213	29	90
	<b>TOTAL</b>	<b>1003</b>	<b>68,5%</b>	<b>831</b>	<b>172</b>	<b>461</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1759</b>	<b>73,9%</b>	<b>1374</b>	<b>385</b>	<b>618</b>

Le pourcentage des attributions varie en fonction des territoires. Il est lié essentiellement :

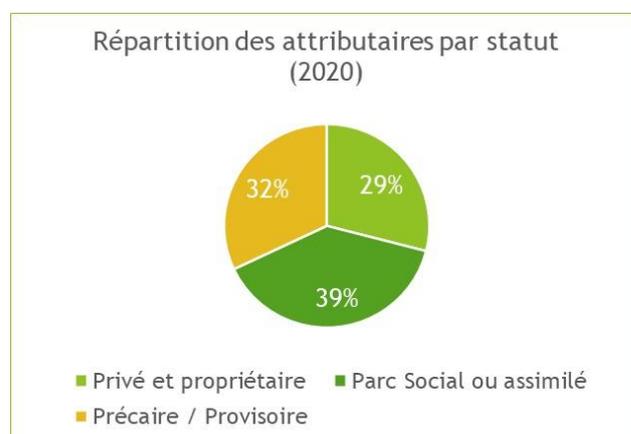
- À la qualité des candidatures fournies par les réservataires
- Aux informations et aux justificatifs disponibles sur le SNE (Serveur National d'Enregistrement)

Il peut y avoir plusieurs candidats admis sur un même logement (attribution par classement) :

- 1<sup>ère</sup> position, 2<sup>ème</sup> position, 3<sup>ème</sup> position au max
- En cas de refus du candidat de 1<sup>er</sup> rang après la CALEOL, le logement est proposé à celui de rang 2

Le pourcentage de candidats admis est passé de 64,3 % en 2018 à 73,9% en 2020, dont environ 80% en première position.

La majorité des demandeurs de logement sont issus du parc social (39%), mais 32% sont dans des situations précaires ou provisoires (hébergement, sans domicile fixe, caravane, tente, ...)



Sur les 276 demandes de mutation interne présentées en 2020, celles demandées dans le cadre du NPNRU sont au nombre de 16 (soit 6% environ), nombre globalement stable depuis 2018.

380 candidatures reconnues DALO ont été présentées en 2020, dont 134 en QPV : Plus de la moitié ont été attribuées en 1<sup>ère</sup> position et un petit tiers n'ont pas été attribuées.

<b><i>Candidatures et Attributions DALO</i></b>	<b><i>Total Habitat 77</i></b>	<b><i>Dont QPV</i></b>
Candidatures présentées	380	134
Attributions en 1 <sup>ère</sup> position (%)	53%	47%
Attributions en 2 <sup>ème</sup> position (%)	15%	12%
Candidatures non attribuées (%)	32%	41%
<b><i>Total</i></b>	<b><i>100%</i></b>	<b><i>100%</i></b>

### 4.2.3 Les indicateurs de gestion

Le taux de rotation était en 2020 de 6,6% dans l'ensemble du département. Les données détaillées par EPCI ne sont pas disponibles.

Le taux de vacance (nombre de logements vacants au 31/12/2020) était de 3,41% dans l'ensemble du département

Décembre 2020		Taux de vacance	
EPCI	Nbre logements gérés	Nb.	Taux
Département 77	18.478	631	3,41 %

Le taux de vacance par EPCI variait de 0 à 14,7% selon les EPCI. Les plus forts taux de vacance sont observés dans les CC situées au Sud et à l'Est du Département.

2020	TAUX DE VACANCE		
EPCI	Nbre logements Actifs	Nb.	Taux
CA COULOMMIERS PAYS DE BRIE	345	13	3.8
CA DU PAYS DE FONTAINEBLEAU	270	9	3.3
CA GRAND PARIS SUD	2013	83	4.1
CA MARNE ET GONDOIRE	1427	35	2.5
CA MELUN VAL DE SEINE	5510	134	2.4
CA PARIS VALLEE DE LA MARNE	2746	50	1.8
CA PAYS DE MEAUX	189	5	2.6
CA ROISSY PAYS DE FRANCE	1061	18	1.7
CA VAL D'EUROPE AGGLOMERATION	68	2	2.9
CC BASSEE MONTOIS	129	19	14.7
CC BRIE DES RIVIERES ET CHATEAUX	191	17	8.9
CC DE LA BRIE NANGISSIENNE	371	9	2.4
CC DES DEUX MORIN	382	43	11.3
CC DU PAYS DE L'OURCQ	17	1	5.9
CC DU PROVINOIS	299	18	6
CC GATINAIS VAL DE LOING	282	25	8.9
CC LES PORTES BRIARDES ENTRE VILLE ET FORET	711	12	1.7
CC DE L'OREE DE LA BRIE	299	8	2.7
CC MORET SEINE ET LOING	1285	102	7.9
CC DU PAYS CREÇOIS	38	1	2.6
CC DU PAYS DE MONTEREAU	22	0	0
CC DU PAYS DE NEMOURS	478	21	4.4
CC DU VAL BRIARD	345	6	1.7

#### 4.2.4 Les loyers

Le loyer pratiqué médian par m2 de Surface habitable s'élève à 5,79€ /m2SH. Le loyer plafond est de 5,87€, soit une marge d'environ 1,4 % entre loyer plafond et loyer pratiqué.

Les loyers pratiqués sont en moyenne plus faibles en QPV que hors QPV, à l'exception des loyers PLAI et PLAI, qui sont plus élevés en QPV, en raison notamment d'une date de construction plus récente.

A noter : les données concernant les PLS et les PLI, et dans une certaine mesure les PLAI, sont à analyser avec prudence en raison du faible nombre de logements concernés.

Loyers médians par m2 de Surface habitable (au 1<sup>er</sup> janvier 2021)

	<i>Hors QPV</i>			<i>QPV</i>			<i>Global</i>		
	Nb logts	Pratiqué	Plafond	Nb logts	Pratiqué	Plafond	Nb logts	Pratiqué	Plafond
<i>PLAI</i>	1 026	6,49	6,51	120	6,77	6,77	1 146	6,54	6,56
<i>PLUS</i>	10 643	5,76	5,83	5 882	5,75	5,79	16 525	5,75	5,79
<i>PLS</i>	146	10,68	10,87	0	0,00	0,00	146	10,68	10,87
<i>PLI</i>	152	9,52	9,52	12	13,53	13,53	164	9,53	9,57
<b>Total</b>	<b>11 967</b>	<b>5,90</b>	<b>5,96</b>	<b>6 014</b>	<b>5,76</b>	<b>5,79</b>	<b>17 981</b>	<b>5,79</b>	<b>5,87</b>

#### 4.2.5 *Les orientations stratégiques en matière de gestion sociale*

##### **Mesures d'accompagnement spécifiques du locataire à l'entrée dans les lieux et durant la vie du bail**

Lors de la constitution des dossiers pour la commission d'attribution des logements, si des fragilités sont identifiées par les gestionnaires attribution, les travailleurs sociaux de droit commun identifiés sont contactés afin de s'assurer de la présence d'un accompagnement social et ou financier (mesure AVDL, ASLL, FSL accès, locapass (avance dépôt de garantie).

En l'absence de travailleur social, une orientation est faite vers les coordinatrices sociales d'HABITAT 77. Ces dernières réalisèrent un bilan diagnostic et orientent en conséquence vers les services de droit commun.

L'objectif est de pérenniser, de sécuriser la situation sociale et économique des ménages afin d'éviter tout déséquilibre financier mais aussi de leurs assurer une pleine autonomie en fin de mesure.

Durant la vie du bail, le gestionnaire locatif ou le gestionnaire contentieux en charge du suivi du dossier de la famille qui constate toute fragilité est amené à saisir le travailleur social de droit commun ou à défaut la coordinatrice sociale.

Ce signalement peut provenir du personnel de proximité (gardien, gestionnaire de secteur).

L'attendu reste la prise en charge sociale du ménage en déclenchant les aides et accompagnements adéquats dans le but de stabiliser la situation.

Les orientations poursuivies :

- Renforcer la connaissance métier des gestionnaires pour leurs permettre de mieux communiquer et mieux accompagner les attributaires et les locataires ;
- Accroître nos orientations dès l'entrée dans les lieux en sécurisant les ELE ;
- Maitriser les dispositifs existants et poursuivre le travail collaboratif avec les partenaires sociaux / locaux ;
- Systématiser l'utilisation des aides financières existantes dès l'entrée dans les lieux en priorité ;
- Améliorer la réactivité et la qualité du constat de fragilité ;
- Etudier systématiquement la situation dans sa globalité, tenir compte du passif ;

Actionner tous les leviers progressivement en partenariat et suivre les actions menées avec les institutionnels concernés.

## Prévention des expulsions et dispositifs de lutte contre les impayés : la résolution amiable au cœur de nos actions de prévention

### Le FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement)

210 FSL ont été accordés en 2020, contre 319 en 2019 et 335 en 2018.

Les aides financières comme le FSL ont diminué notamment du fait des difficultés des familles à maintenir les échéances courantes mais aussi le ralentissement de l'activité des partenaires sociaux et institutionnels durant plusieurs mois en 2020, en raison de la crise sanitaire.

Depuis 2019, la lutte contre les impayés en matière pré-contentieuse est mise en œuvre par les gestionnaires locatifs en territoires. Le traitement du contentieux étant assuré par le service contentieux, centralisé au siège d'Habitat 77. Le gestionnaire locatif suit mensuellement l'état des paiements de chaque résidence. En cas d'impayé, il détermine les actions à mener avec son responsable et la filière sociale (interne : coordonnatrices sociales /externe : CPIL, CCAS, etc ...), assure le traitement à l'amiable des dettes locatives afin de mettre en œuvre le suivi de l'apurement de la dette.

### Les commissions de Prévention des Impayés de Loyer (CPIL)

Les territoires et les gestionnaires contentieux participent activement aux CPIL. En 2020, Habitat 77 a participé à 27 CPIL qui se sont tenues sur 30 communes du département, et en dépit du contexte sanitaire, plus de 1800 dossiers ont été étudiés en CPIL au moins une fois. Ce sont des instances primordiales d'échanges avec les partenaires sociaux et institutionnels (MDS, CCAS, ...) sur les situations des locataires afin de trouver un dénouement favorable pour résorber leurs dettes et éviter ainsi l'expulsion. HABITAT 77 a eu à cœur de les maintenir et d'y être présent, parfois en visioconférence, dans le but de poursuivre l'accompagnement et le suivi de ses locataires. Ces commissions locales bénéficient de l'expertise des coordonnatrices sociales d'Habitat 77 dont un des rôles est de prévenir les impayés de loyers et de mettre en place les dispositifs idoines si nécessaire.

Les coordinatrices sociales peuvent intervenir auprès des locataires dans le traitement de l'impayé naissant. Elles interviennent également durant toutes les étapes de la procédure contentieuse ou d'expulsion en lien avec les gestionnaires contentieux.

L'accompagnement social vise les locataires présentant des problématiques socioéconomiques. Il favorise le maintien durable des locataires dans leur logement en mobilisant leurs potentialités.

Après un diagnostic de la situation du locataire, la coordonnatrice sociale définit avec le locataire un projet de rétablissement de sa situation d'endettement locatif par différentes actions comme :

- Une aide aux démarches administratives
- L'orientation vers des services adaptés
- La contractualisation de plans d'apurement
- L'activation des dispositifs externes : FSL maintien, dossiers de surendettement...

Le taux d'impayés moyen à 3 mois est de 9,28 % en 2020 (soit 1.655 familles concernées) et le taux de recouvrement à 98,90%.

Lorsque le locataire ne se manifeste pas et malgré les sollicitations qui lui sont faites, la gestion amiable est suspendue et la gestion contentieuse prend le relais.

L'objectif est de recouvrer les sommes dues tout en cherchant à éviter une expulsion locative. Un commandement de payer est envoyé lorsque la phase amiable n'a pas fonctionné. Si ce commandement n'est pas soldé dans les deux mois, la procédure contentieuse est poursuivie.

À tout moment de la procédure et en fonction de la mobilisation du locataire (par téléphone ou courrier), la situation peut être étudiée et repasser en traitement amiable.

A défaut de paiement malgré un commandement de payer, le locataire est assigné et la demande de résiliation du bail sollicitée. Après obtention auprès du juge de la résiliation du bail, le recours de la force publique est requis jusqu'à l'éventuelle expulsion locative.

Rappelons qu'en 2020, les procédures judiciaires ont également été suspendues en raison de la fermeture des tribunaux et de l'impossibilité de délivrer certains actes par voie d'huissier, ce qui a freiné les services dans le recouvrement des loyers.

Même lorsque le bail est résilié, il est possible de mettre en place un protocole de cohésion sociale.

Pour ce faire, les locataires sont reçus par le gestionnaire contentieux avec une Coordinatrice sociale pour évaluer les capacités budgétaires et déterminer un plan d'apurement.

Le Gestionnaire contentieux a aussi un rôle de conseil et d'orientation. Il est également en lien avec les services sociaux, la CAF, les CCAS, les Tutelles éventuelles.

Habitat 77 participe également aux commissions expulsions et aux Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives.

Lorsque le Concours de la Force Publique est accordé, les dossiers sont étudiés avant validation effective de l'expulsion de la famille par la Direction de l'Office.

Même à ce stade ultime de la procédure, il est encore possible si le locataire se manifeste d'étudier sa situation et fixer un accord de paiement, si les garanties présentées sont suffisantes et effectives.

	2017	2018	2019	2020
Nbre de concours de la force publique accordés	74	132	174	170
Nbre d'expulsions réalisées	45	61	81	73
Nbre de reprises de logement réalisées	12	10	19	27

Cette dernière année 2020, on constate une diminution du nombre d'expulsion et une augmentation des reprises en raison de la prorogation de la trêve hivernale de plus de trois (crise sanitaire) mais c'est aussi le reflet du travail menés par les gestionnaires contentieux avec les occupants pour qu'ils quittent amiablement le logement.

#### 4.2.6 Engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires

Le plan de concertation locative du patrimoine 2019/2022 a été adopté le 18 mars 2019, après un travail concerté entre les associations de locataires et des représentants de la Direction Générale d'Habitat 77.

Ce plan définit les modalités pratiques de la concertation applicables à l'ensemble du patrimoine d'Habitat 77 et régule les relations locatives locales en définissant et formalisant les modalités pratiques de la concertation entre bailleur et locataires.

La concertation locative se décline sous forme de deux niveaux de rencontres :

- Les conseils de concertation locative de patrimoine (CCLP)
- Les conseils de concertation locaux (CCL)

Sur les 3 dernières années 2018-2020, la concertation a plus particulièrement porté sur les thèmes suivants (extrait des principaux thèmes portés à l'ordre du jour) :

En 2018 :

- Travail sur la qualité de service (évolution de l'accueil téléphonique, nouveau process de gestion de crise, présence sur le terrain à partir des agences)
- Journal de bord 2018
- Audit organisationnel et financier, puis plan de progrès
- Centre de relation clientèle
- Distribution de smartphones
- Nouvelle gouvernance
- Formation du personnel de proximité
- Présentation du rapport d'activité 2017

En 2019 :

- Echange sur la commercialisation du parc locatif
- Information sur la reprise des travaux sur la CUS
- Première évaluation du plan de progrès
- Organigrammes d'Habitat 77
- Echanges avec la direction des projets, de l'innovation et des études (indicateurs de satisfaction des locataires, régularisation des charges, ...)
- Présentation des projets de budgets des gros travaux)
- Présentation de la société de coordination
- Présentation du projet SMIILE
- Présentation du programme des ventes
- Mise en place du dispositif de tranquillité résidentielle QPV de Melun
- Challenge « tous mobilisés contre la vacance et les impayés »
- Rachat de patrimoine de Saint-Fargeau
- Modes de facturation des remplacements de gardiens dans les charges locatives

En 2020 :

- Enquête triennale locataires
- Projet de Régie
- Présentation du PSP
- Projet relatif au découpage territorial de la direction territoriale SUD
- Négociation d'un nouvel accord collectif relatif au départ du locataire, qui sera déployé à partir d'avril 2021, après vote des locataires d'Habitat 77,

- Modalités de récupération auprès des locataires des salaires des personnels au sein d'Habitat 77 (employés d'immeuble, gardiens, gestionnaires de secteurs)

#### 4.2.7 Les droits de réservation

Plus de 100 réservataires disposent de droits de réservation. Au total, près de 11 000 logements sont réservés, soit environ 60% des logements d'Habitat 77.

Les 17 plus gros réservataires (disposant de plus de 100 droits de réservation) représentent plus de 8 500 logements, soit près de 80% des droits de réservation :

Réservataires		Nbre logts	de	%
Nom	Nombre			
HABITAT 77	1	7 181		39,5%
PREFECTURE	7	4 587		25,3%
ACTION LOGEMENT	1	1 694		9,3%
FONCTIONNAIRES	5	975		5,4%
MAIRIE DE MELUN	1	745		4,1%
MAIRIE DE LAGNY SUR MARNE	1	205		1,1%
MAIRIE DE CHAMPAGNE SUR SEINE	1	165		0,9%
MAIRIE DE TORCY	1	149		0,8%
MAIRIE DE DAMMARIÉ-LÈS-LYS	1	140		0,8%
MAIRIE DE PONTIERRY	1	123		0,7%
CONSEIL DEPARTEMENTAL	1	104		0,6%
MAIRIE DE TOURNAN EN BRIE	1	104		0,6%
CONSEIL REGIONAL	1	103		0,6%
OPH77 - CONV. SDIS 77	1	103		0,6%
AUTRES COMMUNES / EPCI	80	1 784		9,8%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>18 162</b>		<b>100 %</b>

#### 4.2.8 Le SLS

Au 31/12/2020, 217 locataires étaient assujettis au SLS, pour un montant moyen de SLS de 151 euros/mois.

Ils étaient 136 au 31/12/2018, pour un SLS moyen de 158 euros, et 134 locataires concernés en 2017. Le chiffre est donc stabilisé depuis 4 ans.

900 logements sont actuellement situés dans des zones dérogatoires d'application de SLS, inscrites par certains EPCI dans leur PLH.

Les communes et programmes concernés sont les suivants :

<i>Commune</i>	<i>Code programme</i>	<i>Nom Programme</i>	<i>Nb de logements</i>
<i>Torcy</i>	24	Bel Air	120
<i>Torcy</i>	73	Les Marches	149
<i>Torcy</i>	219	Belvédère	68
<i>Champs sur Marne/Noisiel</i>	69	Les Pommiers	282
<i>Noisiel</i>	81	Front Populaire	169
<i>Noisiel</i>	86	Les Roches	111
<i>Vert Saint-Denis</i>	126	Loriotte	1 pavillon
<i>Total</i>			<i>900</i>

## **5 Politique de Qualité de Service**

---

### **5.1 La qualité de service : un enjeu stratégique affirmé**

La qualité de service est un enjeu stratégique pour Habitat 77 qui est déjà en ordre de marche. Il s'agit de trouver un équilibre complexe entre mission sociale, performance commerciale et opérationnelle.

Conscient de la nécessité d'adapter en permanence l'offre de service aux évolutions importantes de la société, aux attentes des locataires et des partenaires, Habitat 77 développe des actions qui visent une plus grande efficacité interne et une meilleure satisfaction des locataires.

Habitat 77, au travers de son plan de progrès initié en 2018 a ainsi identifié les leviers d'une meilleure organisation interne et les conditions de déploiement de nouveaux outils.

#### **Organisation interne et moyens humains : proximité et réponse adaptée**

Une réorganisation des services - prioritairement axée sur les équipes de proximité, pilier de la relation client - a permis de gagner en efficacité grâce à une meilleure répartition des moyens humains sur le territoire mais aussi à une meilleure articulation des métiers entre eux.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'Office compte 115 gardiens et 24 personnels de service eux-mêmes placés sous le management de 23 gestionnaires de secteurs.

Un outil de gestion mobile de signalement des réclamations a été mis à la disposition des gardiens permettant de recenser les dysfonctionnements au sein des résidences et des logements, de prendre en charge les demandes émanant des locataires, d'apporter plus rapidement des solutions aux sollicitations.

La réorganisation d'Habitat 77 a aussi donné plus lisibilité aux partenaires et mis en cohérence la territorialisation des équipes avec le paysage institutionnel.

### **5.2 Une relation client multicanaux : CRC et digitalisation pour plus de réactivité, 24h/24**

#### **L'accueil et l'orientation des locataires par le Centre Relation Client, véritable agence virtuelle d'Habitat 77 :**

Le taux de décrochage du Centre de Relation Client d'Habitat 77 est en global de 68,8 % en 2020, en deçà du taux de décroché de 2019 (72,92 %) mais en progression de 13,8 points depuis 2018 (55 %), à effectif constant. Et pourtant, le nombre d'appels reçus a fortement augmenté au regard notamment du contexte de la crise sanitaire, qui a incité les locataires à téléphoner plutôt qu'à se déplacer. De 104.496 appels en 2019, nous avons comptabilisé 115.094 appels en 2020, avec 79.183 appels répondus en 1<sup>er</sup> niveau.

21.473 sollicitations majoritairement techniques ont été enregistrées en 2020 et 18.517 traitées et clôturées au 31/12/2020, soit 86,23 %.

Le taux de satisfaction globale des appelants est de 64 % en 2020, 64 % également de satisfaction globale sur l'échange téléphonique, 72% de satisfaction sur la qualité de l'accueil.

Le Centre de Relation client a envoyé 270 campagnes de « smsing », représentant 381.223 SMS, notamment pour les informer de la réalisation de travaux sur leur résidence, ou tout événement de nature à les concerner dans l'occupation de leur immeuble ou logement, y compris le soir et le week-end.

En 2021, le Centre de Relation Client d'Habitat 77 connaît deux évolutions majeures et devient ainsi une véritable agence virtuelle d'Habitat 77 :

- Par le déploiement effectif du nouvel outil de GRC « EASY » en capacité de gérer une relation client multicanaux,
- Par une réorganisation des équipes du service relation Client visant à améliorer la qualité de service aux locataires en renforçant les équipes ressources du CRC pour atteindre à terme un taux de décroché de 80 %, par l'augmentation du nombre de sollicitations répondues en 1<sup>er</sup> niveau en assurant la montée en compétence de l'équipe, son accompagnement par un management renforcé, et l'organisation de formations, pour augmenter la satisfaction client, et en proposant enfin une ouverture au public élargie de notre plate-forme téléphonique.

Après neuf mois de travaux sur l'année 2020, ce nouvel outil de gestion de la Relation Client "EASY" a été officiellement lancé le 8 février 2021. Il va notamment permettre de centraliser et de suivre toutes les sollicitations de nos clients, pour gagner en efficacité et en réactivité.

Ce nouvel outil va centraliser, tracer et partager toutes les demandes de nos locataires, ainsi que les échanges, que celles-ci nous soient adressées directement ou par l'intermédiaire des gardiens. Notre objectif est d'apporter des réponses et des solutions dans les meilleurs délais.

C'est un dispositif spécialement conçu pour les besoins d'HABITAT 77. En un clic, nos collaborateurs disposent d'une vision à 360° du locataire, de son logement et des échanges qu'ils ont eus ensemble. Nous nous sommes tous mobilisés, avec nos services et l'éditeur, afin de déployer une solution compatible avec nos outils existants. L'idée n'était pas de tout changer, mais d'améliorer notre fonctionnement et surtout de faciliter la transmission d'informations entre les services pour accélérer le traitement des demandes.

Easy va être directement connecté à notre nouveau système de téléphonie.

Avec "Easy", les locataires recevront des notifications qui les informeront, en temps réel, sur les dispositifs engagés pour répondre à leur sollicitation. Les services recevront également des alertes, afin de respecter les délais que nous nous sommes fixés à chacune des étapes des différentes procédures. Par ailleurs, quand une requête sera clôturée, un questionnaire de satisfaction sera systématiquement adressé. Il nous permettra de savoir si nous avons apporté les réponses souhaitées ou de rechercher une solution complémentaire, le cas échéant.

### **Une ligne unique 24 h/24 h avec un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture du Centre Relation Client**

En dehors des horaires d'ouverture au public du Centre Relation Client, et afin de garantir la permanence des services et la continuité de la jouissance des logements loués et des services associés, un service d'astreintes est assuré 24 h/24 aux clients d'Habitat 77 les nuits, week-ends et

jours fériés, pour toutes les urgences de nature à compromettre les services liés aux logements ou aux immeubles.

Au même numéro d'appel du CRC, un personnel d'astreinte prend toutes les mesures nécessaires pour apporter des solutions provisoires ou pérennes à l'occasion de tout incident ou dysfonctionnement de nature à porter atteinte à la sécurité des biens ou des personnes.

Ces astreintes sont assurées par du personnel en plateforme téléphonique, mais relié au besoin, en cas d'urgence, à des cadres d'Habitat 77 d'astreinte, qui peuvent être amenés à se déplacer sur site au besoin.

Le nombre d'appels à l'astreinte nuit/week-end et jours fériés en 2020 a été de 2.825, pour 2.595 appels en 2019, soit une légère progression.

**La digitalisation** de la relation est donc une voie de performance supplémentaire dans laquelle Habitat 77 est déjà engagée, autant pour améliorer la qualité de ses relations que pour réduire les temps de traitement.

Les outils de digitalisation de la relation client développés chez Habitat 77 sont ainsi divers et tendent encore à se renforcer :

- Une base de données centralisée et de plus en plus précise et complète. Un plan d'action pour l'enrichissement de celle-ci accompagné des process de mise à jour a été travaillé et un poste de data manager a été créé dès 2019.
- L'outil Sowel de gestion mobile de signalement des réclamations, mis à la disposition des gardiens et permettant de recenser les dysfonctionnements au sein des résidences et des logements, de prendre en charge les demandes émanant des locataires, d'apporter plus rapidement des solutions aux sollicitations.
- L'outil de Gestion de la Relation Client « Easy », présenté plus haut et dont les effets vont encore croître avec la connexion de cet outil à d'autres espaces de travail digitalisés déjà utilisés par les équipes (Outil Sowel, outil d'enquêtes en lignes, bâtiments connectés...).
- Habitat 77 a aussi engagé la constitution d'une base de connaissances métiers et patrimoine mise en ligne directement dans l'outil de GRC mais aussi au travers de contenus renouvelés sur le nouvel Intranet qui a lui aussi été complètement repensé et enrichi.
- Enfin, la digitalisation de la relation client s'appuie aussi sur un extranet locataire entièrement rénové en 2020. Après un an de fonctionnement et alors que la version application mobile voit le jour en mars 2021, l'extranet locataire compte déjà plus de 6 000 abonnés locataires qui ont sensiblement modifié leur mode de saisine du bailleur et disposent désormais d'un accès plus direct et réactif à leur dossier ou au suivi du traitement de leur demande.

### **5.3 La participation des locataires**

Habitat 77 s'engage par ailleurs dans une dynamique nouvelle qui tend à mobiliser les locataires eux-mêmes en tant qu'acteur prépondérant de la qualité résidentielle. Depuis 2019, le bailleur propose à ses locataires de s'inscrire sur Smiile, plateforme d'échanges de services entre résidents. Le partenariat du bailleur avec cet applicatif, permet aux locataires une visibilité sur l'offre de service de proximité (à l'adresse) pour favoriser une dynamique de quartier.

## 5.4 Le projet Bâtiments connectés

Habitat 77 s'est engagé dans une démarche ambitieuse et innovante d'instrumentation de ses équipements techniques collectifs par des capteurs connectés.

Au total, plus de 5 000 capteurs seront posés d'ici la fin du mois de juin 2021 :

- Sur les exutoires de fumée (plus de 700 bâtiments)
- Sur les caissons VMC des bâtiments dotés de ventilation mécanique contrôlée (300 bâtiments)
- Sur les boucles d'eau chaude sanitaire collective (près de 150 bâtiments)
- Dans un panel de logements (environ 2 600 logements), afin de vérifier que ces derniers sont chauffés correctement

Ces capteurs permettront à Habitat 77 d'être un des premiers bailleurs en France à déployer en masse une solution de maintenance prédictive et curative sur l'ensemble de son patrimoine collectif, sur des équipements actuellement peu ou mal suivis par ses prestataires

La pose de ces capteurs se fait en parallèle d'une évolution des processus de gestion des incidents techniques et en cohérence avec le déploiement de la solution CRM qui traitera ainsi les pannes des équipements, comme les autres réclamations clients.

## 5.5 La qualité de service en QPV

Habitat 77 est signataire de conventions prévoyant des abattements de TFPB pour les actions réalisées en sus dans les QPV concernés. Ces conventions sont adossées aux contrats de ville avec trois communes de Seine-et-Marne (Melun, Moissy-Cramayel et Savigny-le-Temple).

Depuis la signature de ces conventions d'abattement, Habitat 77 présente un bilan positif puisque les montants valorisables sont supérieurs aux montants des abattements pour les trois communes.

Des avenants de prolongation jusqu'en 2022 ont été passés avec les communes concernées et le préfet de Seine-et-Marne qui a fixé des priorités pour les années 2021-2022 :

- Sécurité (vidéoprotection, gardiennage) ;
- Mise à disposition d'appartements relais à destination des publics vulnérables ;
- Prestations nouvelles supplémentaires proposées par l'organisme HLM au bénéfice des habitants (mise à disposition de locaux pour les jeunes...).

Les plans d'action élaborés par Habitat 77 et proposés aux partenaires suivent ces préconisations.

## 5.6 La Satisfaction des locataires

Jusque 2021, la mesure de la satisfaction des locataires était circonscrite aux seules thématiques suivantes :

- Satisfaction des locataires entrants,
- Satisfaction des locataires sortants,
- Satisfaction des locataires ayant appelé la plateforme téléphonique, CRC

Soucieux de renforcer la qualité du service rendu aux locataires et conscient que la mesure de la satisfaction de ces derniers en est un indicateur, Habitat 77 s'est doté d'un outil spécifique permettant l'envoi d'enquêtes ciblées en fonction des thématiques. Des enquêtes courtes, envoyées par mail ou sms peuvent ainsi être déclenchées.

Il est par ailleurs prévu que l'outil de GRC Easy soit un canal privilégié pour l'envoi d'enquêtes systématiques notamment pour les locataires ayant exprimé une réclamation technique.

Des enquêtes généralisées qui viseraient à mesurer la satisfaction des locataires à l'égard de leur habitat, de leur quartier et de leur bailleur sont par ailleurs prévues. Elles doivent permettre d'identifier les points de progrès, de mieux mesurer les attentes et de calibrer les moyens ou les aménagements à prioriser dans l'avenir.

Plusieurs champs doivent ainsi être regardés : logement, localisation superficie, typologie, confort ou encore coût du logement, mais aussi consommation d'énergie, propreté des parties communes, isolation thermique, insonorisation du logement et sécurité des personnes et des biens.

Plus globalement, la perception sur le quartier, les services de proximité (services publics, transports en commun et commerces) permettra aussi d'évaluer la satisfaction des locataires et de mieux connaître leurs attentes relativement à leur habitat.

Enfin la satisfaction du locataire quant à la qualité de la relation client devra aussi être mesurée plus largement quel que soit le canal d'interaction : accueil, communication, traitement des réclamations, prise de contact, réactivité du bailleur, efficacité, disponibilité des interlocuteurs.

## 5.7 Le projet Régie

Conformément aux conclusions du plan de progrès, Habitat 77 a fait évoluer en profondeur sa régie ouvrière de travaux. La nouvelle organisation a été mise en œuvre en août 2020.

Tous les collaborateurs (magasin central et agents régie des Territoires) sont désormais pilotés par une entité unique (un chef de service de la régie qui était l'ancien responsable du magasin central a été nommé). Ceci vise à optimiser l'organisation et la réactivité de l'activité régie, au service des locataires ou des futurs locataires en s'appuyant sur le savoir-faire et le professionnalisme des agents de la régie, souvent insuffisamment utilisés.

Cette réorganisation permet ainsi de

- Gagner en réactivité
- Faire profiter les locataires de coûts d'intervention globalement moins élevés
- Gagner en qualité de service

## 6 Les engagements d'Habitat 77

### 6.1 Indicateurs Logements Familiaux

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

- PP-1 : Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (PLAI, PLUS et PLS), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'État 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.

<b>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'État 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.</b>					
Numéro et nom du département (format : XX – Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de N-3 à N-1	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
46 - Lot	Ensemble du département	PLAI	81	312	624
		dont PLAI adapté	0	78	156
		PLUS	120	468	936
		PLS	13		
		% hors QPV	%	%	%
		% hors RU	%	%	%

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

**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 N-1	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
77 - Seine-et-Marne	Ensemble du département	1 036	0		120		75	24	

- PP-2 Compl. Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements

**Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :	Prévisions en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
77 - Seine-et-Marne	214	213	137	120	1181	1084	337

Année N-1							Année N+5						
Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1							Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n-5						
A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
77	1852	2453	7014	3371	808	228	77	2531	4320	6335	1723	709	108

- 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

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 N-1	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 N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
77 - Seine-et-Marne	Ensemble du département	18 431	Donnée non disponible	213	137	120	1181	1084	337

### Favoriser l'accession à la propriété

- PP-4 : Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.					
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 N-1, parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
77 - Seine et Marne	Ensemble du département	504	2,73%	800	4,34%

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

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré				
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année N-3 à N-1	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
77 - Seine et Marne	Nombre de logements	49	58	153
	% de vente à des locataires du parc social	59%	60%	62%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0%	0%	0%

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

- PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième 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.

<b>PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième 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.</b>								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	EPCI tenus 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 %					
			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
77 - Seine et Marne	CA Melun Val de Seine	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Paris - Vallée de la Marne	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Marne et Gondoire	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Roissy Pays de France	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CC Pays de Nemours	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Coulommiers Pays de Brie	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CC du Provinois	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA du Pays de Fontainebleau	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA du Pays de Meaux	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CA Val d'Europe Agglomération	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
77 - Seine et Marne	CC Pays de Montereau	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Après l'entrée en vigueur de la CUS, lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution apporte une modification aux objectifs du bailleur de l'engagement PS-1 de la CUS, cette modification s'applique à la CUS, conformément à l'article R445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur. Le bailleur en informe le préfet signataire et le préfet de département de l'EPCI concerné, par simple notification."

- 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 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.

<b>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.</b>								
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour <u>les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.</u>								
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Zone	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
77 - Seine et Marne	Ensemble du département	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Habitat 77 s'engage à atteindre l'objectif de 25 % en tenant compte de la réalité des situations dans chaque EPCI.

- 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

Habitat 77 porte une attention particulière à l'accueil de ces ménages. Par conséquent, l'objectif CUS défini au niveau du département de Seine et Marne, pourrait s'élever à 25%, au bout des 6 ans avec une progression par pallier. Habitat 77 s'appuiera sur les données figurant dans le SNE mais également dans l'outil partagé avec l'Etat SYPLO.

<b>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.</b>									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Zone	Référence :Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de 2019 à 2020, parmi le nombre total des attributions	Engagements annuels, en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
77 - Seine et Marne	Ensemble du département	% total		10%	15%	20%	25%	25%	25%
		% hors QPV	-						

*Indicateur optionnel non retenu par le Préfet.*

### **Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes**

- 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.

*Indicateur optionnel non retenu par le Préfet.*

### Assurer la qualité de service rendu aux locataires

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

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 N-1		Engagements annuels, en %					
				Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
77 - Seine et Marne	Ensemble du département	3568	19,4%	19,7%	20,0%	20,3%	20,6%	20,9%	21,2%

### Améliorer la performance de la gestion des logements

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

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			Engagements annuels, en €						
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			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5	
Au cours de l'année N-3	Au cours de l'année N-2	Au cours de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5	
998	977	1006	1000	1010	1020	1030	1040	1050	

Sur les 3 dernières années (2018 à 2020), les coûts de gestion (intégrant les coûts de personnel, mais en excluant les coûts de la régie de travaux) étaient d'environ 1000 € par logement.

L'objectif est, grâce au plan de progrès présenté plus haut dans le document, de faire progresser ces coûts moins vite que l'inflation (progression de 1% par an).

## **6.2 Indicateurs Logements foyers**

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

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

Non applicable (aucune opération prévue ni réalisée dans les 3 dernières années)

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

Non applicable (aucune opération prévue ni réalisée dans les 3 dernières années)

- 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.

Non applicable (aucune opération prévue ni réalisée dans les 3 dernières années)

## **7 Contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention**

---

### **7.1 Suivi de la convention**

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

### **7.2 Évaluation de la convention**

Le respect des engagements pris est évalué par le préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention.

L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

### **7.3 Sanctions en cas d'inexécution de la convention**

Les sanctions en cas d'inexécution de la présente convention sont prévues à l'article L445-1 du code de la construction et de l'habitation :

"Si, au cours de la durée de la convention, le représentant de l'État signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté les engagements définis par la convention, il le met en demeure de présenter ses observations et, le cas échéant, de faire des propositions permettant de remédier aux manquements constatés dans un délai d'un mois.

Si cet examen de la situation de l'organisme démontre que celui-ci a gravement manqué, de son fait, à ses engagements, le représentant de l'État propose au ministre chargé du logement de prononcer une pénalité à son encontre.

Le montant de cette pénalité, proportionné à l'écart constaté entre les objectifs définis par la convention et leur degré de réalisation ainsi qu'à la gravité des manquements, ne peut excéder 200 € par logement sur lequel l'organisme détient un droit réel, augmenté du montant de l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties dont il a, le cas échéant, bénéficié pour une fraction de son patrimoine au cours du dernier exercice connu.

La pénalité est recouvrée au profit du Fonds national des aides à la pierre mentionné à l'article L. 435-1;"

### **7.4 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.