



CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE DOMITIA HABITAT

**Pour la période 2019-2025
(Juillet à juillet)**

Sommaire

Sommaire	2
Abréviations utilisées dans le présent document	3
Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature	4
1.1. Visas.....	4
Introduction.....	5
1.2. Concertations et associations	6
1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration (Annexe n°02)	6
1.2.2. Actions auprès des services de l'État.....	6
1.2.3. Démarches d'association des collectivités	6
1.3. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial	7
1.3.1. Objet de la CUS.....	7
1.3.2. Durée de la CUS	7
1.3.3. Les indicateurs obligatoires présentés	7
1.3.4. Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale	8
Chapitre 2. Descriptif de l'organisme	9
2.1. DOMITIA HABITAT en quelques mots	9
2.2. Organigramme.....	9
2.3. Protocole CGLLS	10
2.4. Nouvelle gouvernance, nouvelle stratégie	10
2.5. Des marges de manœuvres financières limitées	11
2.6. Contexte territorial.....	11
Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement	13
3.1. Description du patrimoine	13
3.2. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	14
3.2.1. Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant.....	16
3.2.2. Favoriser l'accèsion à la propriété	22
3.2.3. Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations.....	22
Chapitre 4. Engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale	24
4.1. État de l'occupation sociale des immeubles	24
4.1.1. Éléments de contexte	24
4.1.2. Résultats de l'enquête d'occupation du parc social.....	25
4.1.3. Taux de vacance	27
4.1.4. Taux de rotation	27
4.2. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	28
4.2.1. Avant-propos : politique d'attribution	28
4.2.2. Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés.....	29
4.3. Politique de loyer	30
4.3.1. La politique de loyers maximums au moment de la signature	30
4.3.2. Application du loyer à la relocation.....	30
4.3.3. Révision des loyers maximums.....	31
4.3.4. Révision des loyers pratiqués	32
4.4. Supplément de loyer de solidarité (SLS)	32
4.5. Les charges récupérable.....	32
Chapitre 5. Politique de qualité de service	33
5.1. État du service rendu	33
5.1.1. Attractivité du parc.....	33
5.1.2. Qualité technique du parc.....	34
5.1.3. Synthèse de l'état du service rendu	35
5.2. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	36
5.2.1. [SR-1] Logements accessibles et adaptés.....	36
5.2.2. Autres politiques menées par DOMITIA HABITAT	37
Chapitre 6. Politique RSE et de concertation locative	42
6.1. Concertation locative	42

6.2. Politique RSE.....	43
Chapitre 7. Signatures des différentes parties prenantes.....	44
Chapitre 8. Annexes.....	45
8.1. Table des annexes	45
8.1.1. Annexe n°1 : Liste des ensembles immobiliers de DOMITIA Habitat.....	45
8.1.2. Annexe n°2 : Délibérations du Conseil d'administration.....	48
8.1.3. Annexe n°3 : Courriers aux personnes publiques.....	52
8.1.4. Annexe n°4 : Courrier du Grand Narbonne - Engagement signature.....	57

Abréviations utilisées dans le présent document

Ci-après	Appellation officielle
k€	Millier d'euro
M€	Million d'euro
AL	Aide au logement
ANRU	Agence nationale pour la rénovation urbaine
APL	Aide personnalisée au logement
CCL	Conseils de Concertation Locative
CIA	Convention intercommunale d'attribution
CUS	Convention d'Utilité Sociale
DDT	Direction départementale des territoires
DPE	Diagnostic de Performance Energétique
EPCI	Etablissement public de coopération intercommunale
IRL	Indice de référence des loyers
LF	Logement-Foyer
LLS	Logement locatif social
NPNRU	Nouveau programme national de renouvellement urbain
NPL	Nouvelle politique des loyers
OPH	Office Public de l'Habitat
PCL	Plan de concertation locative
PHBB	Prêt de haut de bilan bonifié
PLH	Programme local de l'habitat
PMR	Personne à mobilité réduite
pt ou pts	Point(s) au sens de la différence entre deux valeurs en pourcentage
PSLA	Prêt social locatif aidé
PSP	Plan stratégique de patrimoine
QPV	Quartiers prioritaires de la politique de la ville
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
SLS	Supplément de loyer de solidarité
TFPB	Taxe foncière sur la propriété bâtie
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UC	Unité de consommation

Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature

1.1. Visas

ENTRE

L'État

Représenté par le Préfet de Région

D'une part

ET

DOMITIA HABITAT, dont le siège social est à Narbonne, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Narbonne sous le numéro 498 003 128.

Représenté par le Président Jean-Louis RIO, Et par Pierre-Marie BECKAERT agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du N°2021-006 du 15 mars 2021.

ET

La COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU GRAND NARBONNE dont le siège social est à Narbonne, 12 bd Frédéric Mistral.

D'autre part.

Introduction

Dans le contexte actuel, DOMITIA Habitat s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir le respect des engagements fixés à 3 et 6 ans notamment sur les volets du développement de l'offre nouvelle et de la réhabilitation. Cette projection sur les six prochaines années reste néanmoins tributaire des différents aléas internes et extérieurs qui pourraient compromettre la pleine réussite des engagements sus cités.

Pour DOMITIA Habitat, qui loge 67 % de locataires bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement, ces mesures viennent directement et considérablement impacter l'équilibre financier de l'organisme et sa capacité à investir dans le développement de l'offre neuve et la réhabilitation de patrimoine ancien. La mesure phare de baisse des loyers est directement corrélée au potentiel d'autofinancement de l'organisme. Cette baisse équivaut à :

- ↪ Une diminution de 70 k€ par mois, soit 840 k€ par an
- ↪ Une baisse équivalente de l'autofinancement, soit -3,9 %
- ↪ À titre indicatif, l'autofinancement (et donc les fonds propres de DOMITIA Habitat) permet aujourd'hui de financer les réhabilitations et les constructions.

Ainsi tout objectif de cette présente CUS ne saurait être respecté, qu'à minima, par la stabilité des ressources financières, économiques et humaines.

Les objectifs contenus dans cette CUS tiennent compte du programme local de l'habitat (PLH) exécutoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne afin d'assurer une relation de cohérence entre les deux documents.

Les objectifs du PLH étant de :

- ↪ Soutenir le dynamisme économique et l'attractivité du territoire en produisant 1300 logements par an
- ↪ Répondre à la diversité des besoins
- ↪ Assurer la pérennité et la requalification du parc existant
- ↪ Accompagner la fluidité des parcours résidentiel pour répondre aux besoins des publics spécifiques
- ↪ Promouvoir la qualité urbaine et la prise en compte des objectifs de développement durable

1.2. Concertations et associations

1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration (Annexe n°02)

Date	Objet
12/07/2018	Actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)
14/03/2017	Engagement de la procédure de convention d'utilité sociale
	Validation de la CUS

1.2.2. Actions auprès des services de l'État

Date	Qui	Objet
13/07/2017	Préfet de département du siège De l'organisme	- Envoi du PSP actualisé et du PV de la délibération du PSP
28/07/2017	Préfet de département du siège de l'organisme	- Envoi du PV de la délibération engageant la CUS
28/06/2019	Préfet de Département du siège de l'organisme	- Envoi du projet de la CUS pour signature

1.2.3. Démarches d'association des collectivités

1.2.3.1. Collectivité associée et signataire

Code ou N°SIREN	Nom des collectivités associées	Réunion de présentation	Signataires (Oui /Non)	Date de signature
241 100 593	Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne	13/06/2019	OUI	

1.2.3.2. Représentants des locataires

Date	Qui	Objet
05/06/2019	Représentants des locataires	Présentation et concertation sur l'état du service rendu et sur les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale

1.3. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial

1.3.1. Objet de la CUS

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 27 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service de l'organisme. L'article L.445-1, du Code de la Construction et de l'habitat, modifié par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017, précise les éléments constitutifs de la Convention d'Utilité Sociale de nouvelle génération (2018-2023), objet du présent document.

1.3.2. Durée de la CUS

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1^{er} juillet 2019. La convention sera renouvelée par périodes de 6 années. A défaut de renouvellement, les conditions issues des engagements en matière de gestion sociale pour les volets loyers, surloyers et plafonds de ressources en vigueur au terme de la convention restent en application.

1.3.3. Les indicateurs obligatoires présentés

indicateurs	
PP-1	Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (LLTS, LLS, PLS), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.
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-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.
PP-4	Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.
PS-1	Les obligations imposées définissent la part d'attributions annuelles de logements, réalisées hors QPV, suivies de baux signés, à destination de demandeurs aux ressources parmi les plus faibles ou relogés dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain par rapport au nombre d'attributions réalisées hors QPV
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
SR-1	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite , parmi le parc total de logements, par année
G-1	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.

--	--

1.3.4. Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale

Le patrimoine pris en compte dans la Convention d'Utilité Sociale concerne uniquement le parc locatif social, les logements-foyers et l'accèsion à la propriété sociale.

Catégorie	Nombre
Nombre de logements locatifs sociaux	3685
Nombre de logements-foyers En équivalent-logement	0
Accession sociale Au sens du 8° de l'article L. 411-2	0

La convention porte sur 3 685 logements regroupés en 156 ensembles immobiliers au sens du Plan Stratégique Patrimonial.

Nombre de logements gérés	Anciens financements sociaux	PLA-PLF PLUS PLUS CD	Loyers minorés PL- LM PLA-I PLA-TS	Locatif intermédiaire		PAP locatifs, PC, autres (y compris sur fonds propres)	TOTAUX	Dont construction neuve	Dont acquisition amélioration
				PLI	PLS				
	1984	1363	150		26	162	3685		

DOMITIA Habitat gère également 13 logements non conventionnés.

Département	EPCI	Nombre de logements sociaux	Dont QPV	Nombre équivalent de logements-foyers
Aude	Agglomération du Grand Narbonne	3 685	1730	0

Chapitre 2. Descriptif de l'organisme

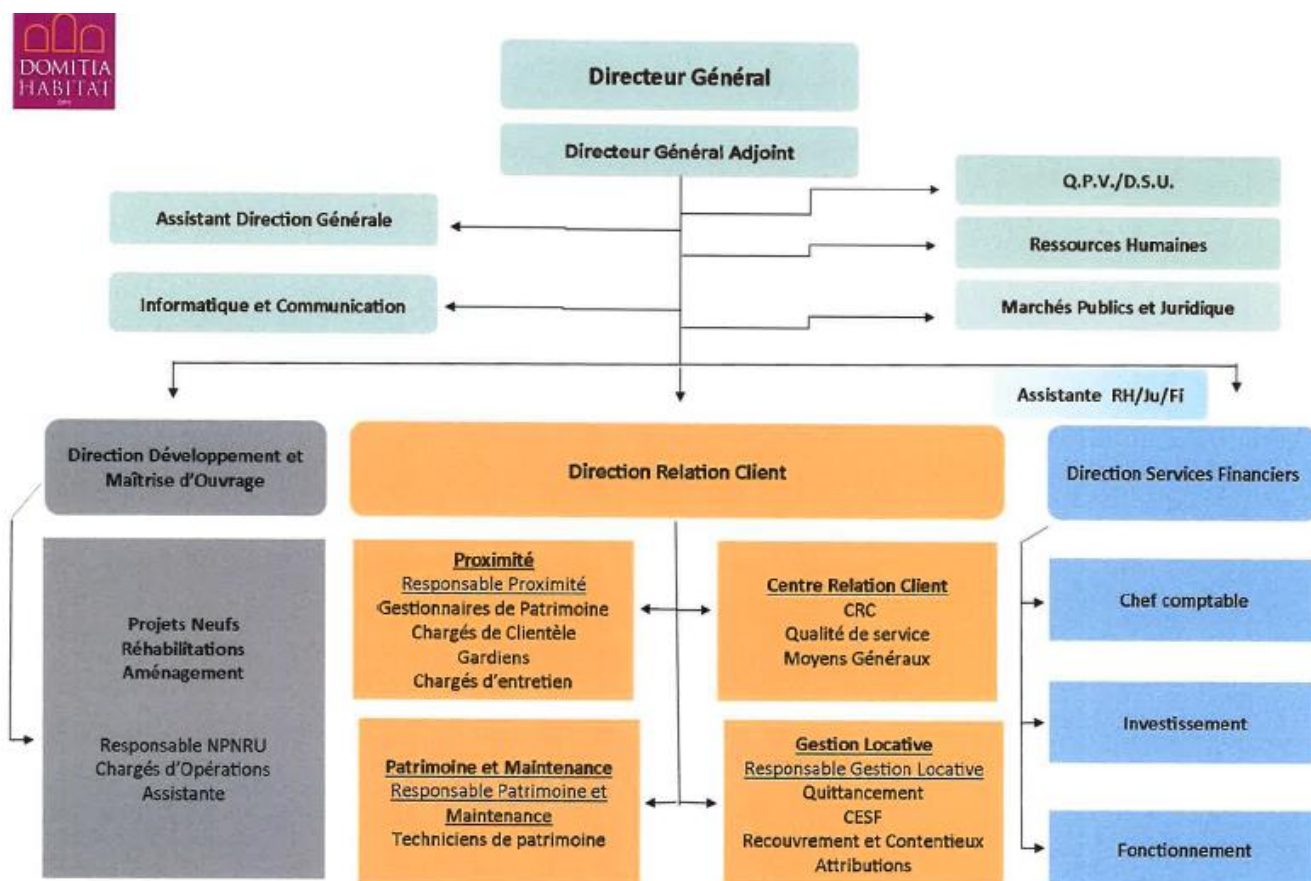
2.1. DOMITIA HABITAT en quelques mots

DOMITIA HABITAT est un Office Public de l'Habitat (OPH), organisme public destiné à la construction et à la location de logements sociaux. L'Office est rattaché à la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne, où il intervient depuis presque 100 ans.

Créé en 1920, DOMITIA Habitat, gère un patrimoine locatif de 3 698 logements sur le territoire du Grand Narbonne dans l'Aude et œuvre pour offrir un logement de qualité à toutes les personnes qui relèvent des critères d'attribution.

Composée d'une équipe de 60 professionnels qualifiés, la société a fait le choix d'une gestion de proximité fondée sur la décentralisation de ses équipes et une présence affirmée sur le terrain. Cette organisation, s'appuyant sur deux agences, permet une réactivité d'intervention et une concertation de tous les instants avec les acteurs intervenants sur le terrain.

2.2. Organigramme



Protocole CGLLS

Au début de la décennie, l'office a été fragilisé par une politique de faibles loyers. Un protocole CGLLS a été signé et mis en place sur la période 2012 – 2017, réactualisé en 2014, afin de restaurer les grands équilibres financiers de DOMITIA Habitat. Celui-ci s'est traduit par des engagements ambitieux concernant l'entretien du patrimoine. Compte tenu de l'absence d'un service de gestion patrimoniale jusqu'à l'instauration du protocole, sa mise en œuvre s'est révélée compliquée jusqu'à 2016.

La période 2012 – 2015 est restée marquée par les déséquilibres financiers et l'instabilité de la gouvernance de l'office, compromettant l'atteinte des objectifs fixés par la CUS précédente. En 2019, le plan de réhabilitation fixé au protocole est toujours en cours.

Les équilibres financiers à l'issue du protocole CGLLS fin 2018 sont les suivants :

- ↗ Un potentiel financier supérieur à 4 M€
- ↗ Un Chiffre d'affaires à 15.4 M€ (y compris RLS déduite pour 756 K€)
- ↗ Un résultat net à 1.11 M€
- ↗ Une masse salariale stabilisée à 2.5 M€
- ↗ Un autofinancement net à 7.88 %

2.3. Nouvelle gouvernance, nouvelle stratégie

La gouvernance s'est stabilisée à partir de 2016, aboutissant à la mise en place d'un nouveau CODIR.

L'organigramme s'est dès lors restructuré dans une logique de lisibilité, selon trois pôles :

- ↗ Pôle Gestion locative et Proximité
- ↗ Pôle Maîtrise d'Ouvrage
- ↗ Pôle Financier et Comptabilité.

Les agences sont compétentes sur la gestion de proximité, sur l'entretien et la vie des locataires des résidences. L'activité commerciale et les attributions sont gérées au siège, traduisant une volonté de recentrer le client au cœur de l'action de DOMITIA Habitat en déconnectant les réclamations des attributions.

En 2016, sous l'impulsion de la nouvelle direction générale, un nouveau projet d'entreprise a été défini pour la période 2016 – 2026, développant les 4 axes stratégiques de l'office.

- ↗ Le client locataire au cœur de l'action.
- ↗ Renouveler, adapter, anticiper pour répondre aux besoins des territoires.
- ↗ Investir et améliorer pour un parc performant.
- ↗ S'engager collectivement pour la performance économique, sociale et solidaire

Ces 4 axes se sont traduits par divers plans d'actions sur une première période triennale qui a permis entre autre de :

- ↗ Diversifier l'offre
- ↗ Développer et accompagner les parcours résidentiels
- ↗ Rendre un service de qualité en amélioration constante
- ↗ Maitriser les grands équilibres économiques

Ces 4 axes stratégiques se mettent en œuvre en même temps qu'une politique affirmée de transition numérique

2.4. Des marges de manœuvres financières limitées

Dans le cadre d'un programme ANRU, DOMITIA Habitat va devoir procéder à la démolition de 164 logements, à la remise en état du site et à la reconstitution de 130 logements hors site. Ces opérations sont évaluées à environ 20 millions d'euros, dont les 2/3 seraient assumés seuls par DOMITIA Habitat. A cette contrainte économique forte pour l'organisme qui sort à fin 2018 d'un protocole de rétablissement C.G.L.L.S., s'ajoute un contexte de développement complexe avec une ville centre limitant le développement de nouveaux logements sociaux sur son territoire et un législateur tendant à assouplir les obligations instaurées dans le cadre de la loi S.R.U. Les marges de manœuvres financières de l'organisme sur la période 2020-2026 seront donc étroites. La reconstitution des logements démolis par DOMITIA Habitat ne pourra se faire qu'au gré des politiques volontaristes menées par les communes du territoire de l'Agglomération du Grand Narbonne.

Néanmoins les efforts consentis ces dernières années par une meilleure maîtrise de ses coûts et une professionnalisation accrue de ses équipes dans tous les domaines permet à DOMITIA Habitat d'envisager l'impact de la RLS et le projet NPRU avec beaucoup moins d'inquiétudes que d'autres bailleurs sociaux. Les projections financières à 10 ans montrent que DOMITIA Habitat peut non seulement continuer de proposer une nouvelle offre de logements mais continuer d'investir dans son parc existant suivant un rythme soutenu et conforme aux prévisions du PSP. Il faudra pour cela que l'ensemble des partenaires sollicités sur le projet NPRU tiennent leurs engagements financiers au côté de ceux importants de DOMITIA Habitat.

2.5. Contexte territorial

Les logements de DOMITIA Habitat sont tous situés sur l'agglomération du Grand Narbonne dont 97% d'entre eux sur la ville de Narbonne. La CA du Grand Narbonne compte 126 983 habitants (au 1^{er} janvier 2015) soit 1/3 de la population de l'Aude. Il s'agit d'une agglomération en croissance démographique (+5% entre 2006 et 2014), alimentée principalement par les flux migratoires. La population de l'agglomération est concentrée à 42% sur la ville de Narbonne. Depuis 1968, la population de l'agglomération a même augmenté de plus de 60% ce qui représente le plus fort dynamisme en France par rapport à des agglomérations comparables. 40% du parc de logement est constitué de résidences secondaires.

Avec une ville centre qui se refuse à développer son offre de logements sociaux, DOMITIA Habitat concentre son action en priorité sur les communes littorales et toutes les communes à proximité immédiates de Narbonne. L'objectif est de couvrir le besoin du territoire par la rénovation des cœurs de ville en privilégiant les opérations significatives de renouvellement urbain tout en réalisant des opérations « à taille humaine » sur de nouvelles emprises foncières en extension urbaine. Les axes de développement se situent aussi sur la capacité à proposer une offre de logements large : PLAI, PLUS, PLS, Logements adaptés ... pour couvrir toutes les attentes du territoire.





La mise en œuvre d'opérations d'aménagement en partenariat avec l'EPF est aussi un moyen d'apporter des réponses adaptées aux enjeux de demain en matière de mutualisation de moyens et de partage des compétences. Sur ce thème et afin de se préparer à répondre à des attentes de plus en plus complexes, un partenariat avec un GIE reconnu est en cours de formalisation avec d'autres bailleurs sociaux du territoire Occitan.

Toujours dans cette dynamique et afin de favoriser l'atteinte de ses objectifs et de répondre à son obligation d'appartenir à un groupe gérant au moins 12 000 logements locatifs sociaux, DOMITIA Habitat pilote les études visant à un éventuel rapprochement entre 3 des 4 bailleurs Audois. En effet au-delà des différents partenariats naturels initiés depuis 2017 avec différents acteurs et partenaires de l'immobilier social DOMITIA Habitat souhaite participer pleinement à une mutualisation de moyens avec des organismes portant les mêmes ambitions à l'échelle d'un territoire cohérent. Des études financières et organisationnelles doivent permettre avant la fin de l'année 2019 de préciser les attentes quant à un projet commun et les défis qui se poseront à chaque structure pour répondre dans les meilleures conditions aux termes de la loi en portant un projet fort autour du logement social.

Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement

3.1. Description du patrimoine

Les orientations stratégiques, de DOMITIA Habitat sont de :

-  Poursuivre le développement d'une offre de logements durable et équilibrée sur le territoire
-  Maintenir un parc local social attractif et de qualité en veillant à la maîtrise des loyers et des charges
-  Mettre en œuvre la politique d'attribution pour permettre le maintien et l'accès au logement des publics les plus défavorisés en lieu avec la CIA
-  Renforcer la mixité sociale

DOMITIA Habitat dispose actuellement des fonds propres nécessaires et dégage chaque année un autofinancement net conforme aux exigences réglementaires. Toutefois, les objectifs de cette présente CUS seront respectés, par la stabilité des ressources financières, économiques et humaines. A savoir, que les impacts de la RLS représentent aujourd'hui une baisse de 756 000 €/an

La RLS implique une réduction importante des ressources des bailleurs sociaux. Un montant de RLS à 1,5 milliard d'euros représenterait une baisse de 7 % de leurs recettes locatives et réduirait leur autofinancement à seulement 2 ou 3 %. A un tel niveau moyen d'autofinancement, de nombreux organismes de logement social pourraient se retrouver en difficulté financière et être incapables de continuer à investir dans la construction et la réhabilitation de logements sociaux, affaiblissant le choc d'offre voulu à juste titre par le Gouvernement.

Cette situation est, en outre, aggravée par la hausse continue des cotisations des bailleurs sociaux à la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS. Cette hausse avait pour objectif de financer l'augmentation de la contribution des bailleurs sociaux au Fonds national des aides à la pierre (FNAP).

Le PLF pour 2019 prévoit le maintien de cette contribution au FNAP, alors que celle de l'État disparaît.

En raison de la participation des bailleurs sociaux au doublement du financement du Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) jusqu'en 2031 le taux de cotisation des bailleurs sociaux devrait, en outre, continuer à augmenter.

À moyen terme, seule une diminution des frais de fonctionnement des organismes de logement social leur permettra d'absorber en partie une augmentation de la RLS. C'est d'ailleurs le sens et l'objectif de la loi ELAN qui prévoit une obligation de regroupement des bailleurs sociaux d'ici à 2021, afin de les inciter à mutualiser certaines fonctions support.

Description :

DOMITIA Habitat, propose à la location des logements collectifs et individuels, des résidences pour étudiants, jeunes travailleurs, personnes handicapées, personnes âgées valides ou dépendantes, ainsi que des bureaux et commerces.

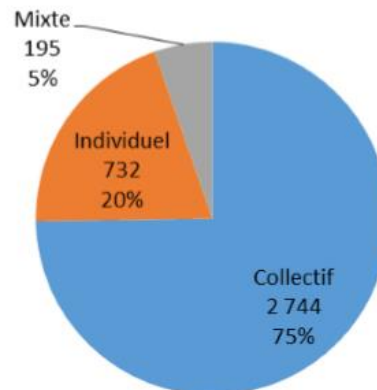
Le patrimoine est constitué d'une majorité de logements collectifs (75%), de 20% de logements individuels et 5% de logements mixtes.

Le logement collectif est toutefois composé de « petits » collectifs, puisque :

- ↪ 44% des opérations comptent moins de 20 logements
- ↪ 37% des opérations comptent entre 20 et 50 logements
- ↪ 19% des opérations comptent plus de 50 logements

Il s'agit d'un patrimoine relativement récent, avec 74% des logements mis en service après 1970. En outre, plus de la moitié (51%) des logements ont été mis en service entre 1970 et 1990, 23% des logements après 1990. Seul 1% des logements datent d'avant 1950 (20 logements au total). Le patrimoine individuel est le plus récent, avec plus de la moitié des logements mis en service après 1990 (55%). Cette proportion s'élève à 36% pour le patrimoine mixte et 14% pour le collectif. 64% du patrimoine mixte a été mis en service entre 1970 et 1980.

Répartition du patrimoine par type



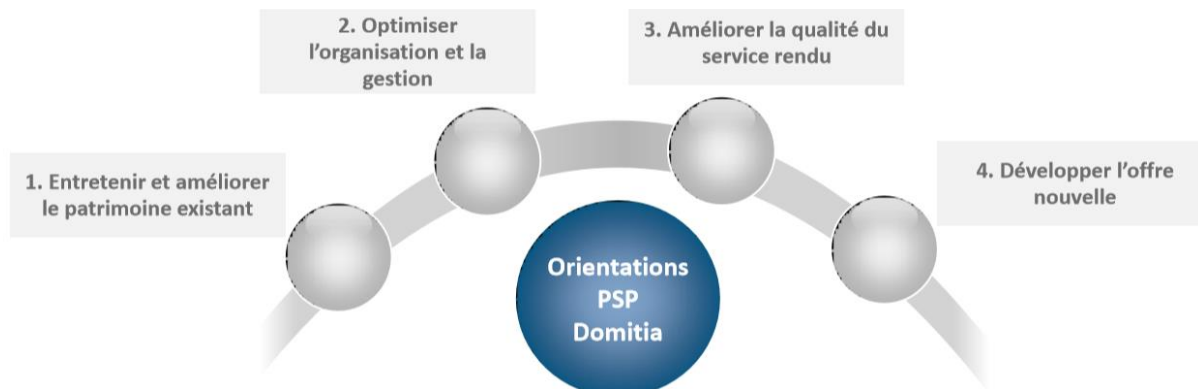
3.2. Orientations stratégiques et plan d'actions

Le Plan Local de l'Habitat adopté par le Grand Narbonne impose une limite de 30 logements par opération. Afin de garantir l'adéquation des logements avec la demande des locataires, il incite à la production de logements de petites tailles. L'agglomération affiche également une volonté de renouvellement des centres anciens, en situation de difficulté financière, passant notamment par la mobilisation des bailleurs sociaux.

Basé sur une approche globale, le plan « Action cœur de ville » s'articule autour d'un ensemble de mesures pour aider les communes et les intercommunalités à mobiliser l'expertise et les ressources nécessaires à leurs projets. Ces villes, sources de dynamisme économique, patrimonial, culturel et social, connaissent parfois des difficultés d'attractivité ou de logements dégradés. C'est dans ce contexte de redynamisation de Narbonne que DOMITIA Habitat inscrit 1/3 de sa programmation.

Le plan de développement de la politique patrimoniale de DOMITIA Habitat est largement tributaire du NPNRU et de la capacité de l'office à le financer. De vraies incertitudes subsistent en effet sur les éléments de ce projet urbain, et notamment sur le potentiel refus de la ville-centre quant à la reconstruction de logements sur son territoire.

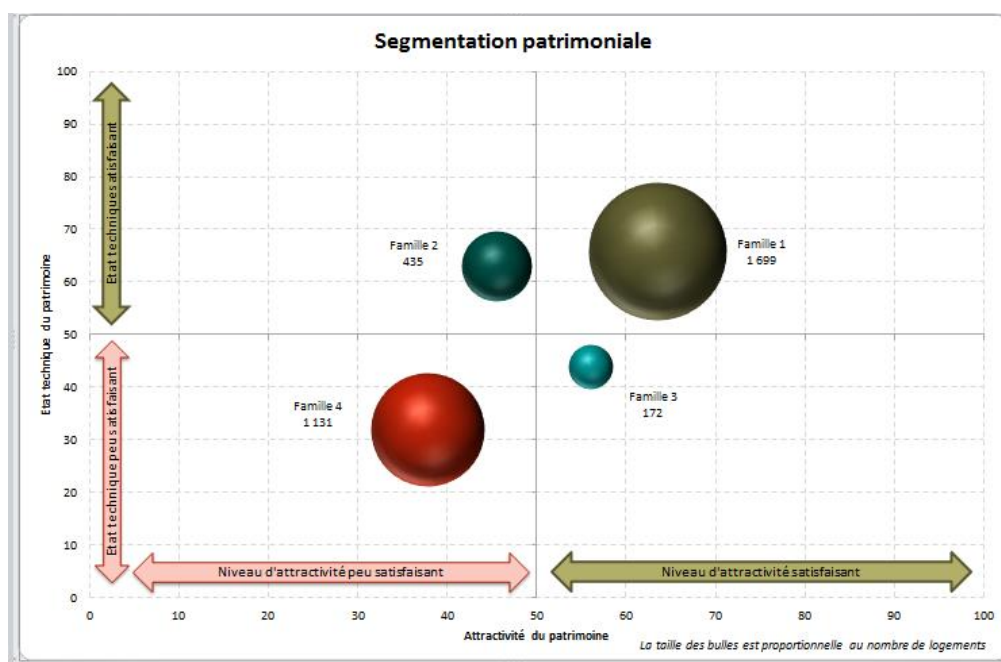
Le PSP a été conçu dans le but de définir des objectifs cohérents et réalisables. La programmation de logements tient compte des moyens financiers de l'office, de la stratégie territoriale développée dans le cadre du PLH, de l'intervention des autres bailleurs. Elle intègre des perspectives d'élargissement de l'action de DOMITIA Habitat à de nouvelles communes.



Les quatre axes retenus sont :

- 🔧 Entretien et améliorer le patrimoine existant
- 🔧 Optimiser l'organisation et la gestion
- 🔧 Améliorer la qualité du service rendu
- 🔧 Développer l'offre nouvelle

L'attractivité du parc est la suivante :



Familles	NbLgts	%	Diagnostic attractivité	Note attractivité	Etat Technique	Note technique	Total Besoins de travaux	%	Nb de lgts concernés	Besoins de travaux / lgt
Famille 1	1 699	49%	Satisfaisante	64	Satisfaisant	66	12 726 031 €	76%	1 289	9 873 €
Famille 2	435	13%	Peu satisfaisante	46	Satisfaisant	63	2 104 969 €	13%	418	5 036 €
Famille 3	172	5%	Satisfaisante	56	Peu satisfaisant	44	701 779 €	4%	90	7 798 €
Famille 4	1 131	33%	Peu satisfaisante	38	Peu satisfaisant	32	1 159 001 €	7%	284	4 081 €
	3 437	100%					16 691 781 €	100%	2 081	8 021 €

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

3.2.1.1. PP-1 - Développement de l'offre nouvelle

Indicateur 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 du renouvellement urbain, à trois et six ans. »

PP-1 (lgts financés)	A 3 ans (2019 – 2021)	A 6 ans (2019 - 2025)
PLUS	115	175
PLAI	109	139
PLS	0	0
<i>Hors QPV</i>	<i>224</i>	<i>314</i>
<i>Hors ANRU</i>	<i>94</i>	<i>184</i>
Total	224	314

Les orientations prises dans le cadre du PSP concernant le développement de l'offre nouvelle s'inscrivent en cohérence avec le protocole CGLLS. Elles visent à un rythme stable de développement à hauteur de 30 logements neufs par an.

Le développement de l'offre :

- ✚ Se fera donc en conformité avec les différents documents de cadrage (CGLLS, PLH, PLUI...) :
- ✚ Portera sur des petites opérations intégrées dans le contexte local.
- ✚ S'attachera au renouvellement des centres anciens.
- ✚ S'articulera en concertation avec les opérateurs avec lesquels DOMITIA Habitat partage une vision commune du logement social.
- ✚ Visera à diversifier la production en termes de typologie et de situation, afin de répondre au mieux à la demande actuelle et future.
- ✚ Sera axé sur la production de logements pour l'accueil de publics spécifiques - étudiants, personnes à mobilité réduite, séniors, jeunes travailleurs ; sur la construction de résidences intergénérationnelles, d'habitats participatifs, modulaires.

Réserves :

Les engagements ci-dessus sont à comprendre sous réserve :

- ✚ De la résolution des difficultés de financement liées à la démolition et à la reconstitution de l'offre dans le cadre du projet ANRU
- ✚ De l'accord des permis de construire
- ✚ De l'accord des agréments de la part de l'Etat ou des délégataires des aides à la pierre.

- ↔ De la variabilité du taux du livret A.
- ↔ Des évolutions imprévisibles ou contraignantes des financements ainsi que des garanties d'emprunt des collectivités locales.
- ↔ Des évolutions de la mutualisation financière entre les organismes HLM
- ↔ Des contraintes d'urbanisme en secteur protégé.
- ↔ Du maintien des avantages fiscaux propres au logement social (dégrèvement de la TFPB, taux de TVA réduit)

3.2.1.2. PP-2 - Renforcement de la performance énergétique du patrimoine énergivore

Indicateur 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. »

Le parc de logement DOMITIA Habitat ne comporte pas d'étiquette D, E, F ou G. Ainsi, concernant le volet « performance énergétique », l'office s'engage à réaliser les rénovations nécessaires pour maintenir le patrimoine en classe énergétique A, B ou C.

Exemple de travaux :

- Radiateurs électriques
 - 2018 à 2020 : Remplacement de 7000 convecteurs par des radiateurs à inertie à fluide caloporteur pour 1200 logements
- Chaudières
 - 2018 – 2019 : Remplacement de 360 chaudières en logement individuel
 - A l'issue de la campagne, l'âge moyen du parc chaudière sera inférieur à 4 ans.
- Production d'eau chaude sanitaire
 - 2018 – 2019 : Remplacement de 300 chauffe-bains gaz et 300 cumulus
 - Mise en place d'un plan de remplacement de 100 cumulus par an à partir de 2020
 - Permettra de garantir un cycle de remplacement équivalent à la durée de vie de ces appareils
 - Suite du remplacement des chauffe-bains gaz 2020 et 2021
 - A la fin de la campagne, âge moyen des équipements inférieurs à 4 ans

- Isolation thermique par l'extérieure (I.T.E.)
 - Mise en place d'un planning de travaux sur le secteur Razimbaud
 - 2019 à 2022
 - 140 logements (programme 10 et 11)
 - Mise en service des résidences 1958
 - → 2022
 - 211 logements (programme 14 et 15)
 - Mise en service des résidences 1965 / 1966

- Isolation des combles de logement individuels
 - 2019 / 2020 projet en cours d'étude avant validation stratégique
 - Résidences concernées : 15
 - Nombre de logement : 330
 - Surface estimée : 20 000m²

- Isolation des combles immeubles collectifs
 - 2020 / 2021
 - Etude en cours

Réseaux de chauffage urbain et production d'E.C.S. :

- Mise à niveau des sous stations
 - Hors période de chauffe (mai à octobre 2019)
 - Réseau chauffage
 - Programme d'amélioration d'environ 110K€
 - Réseau ECS
 - Programme d'amélioration d'environ 45K€
 - Intégration d'un plan de travaux au nouveau contrat de maintenance
 - 2019→2022
 - Remplacement de radiateurs (environ 100 par an)

Les valeurs indiquées sont estimatives, un ajustement annuel est réalisé en fonction des priorités et des décisions stratégiques. L'objectif est d'atteindre 1 400 000€ en remplacement de composants et 200 000€ en GE/GR. (issu du PSP)

	Réalisé		Planifié			
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FACADE	209 000	10 000	100 000	58 000	410 000	390 000
MENUISERIE EXTERIEURE	430 000	30 000	92 000	175 000	310 000	407 000
TOITURE	0	0	120 000	145 000	120 000	280 000
ASCENSEUR	0	0	50 000	50 000	50 000	50 000
PARTIES COMMUNES	160 000	51 000	98 000	70 000	60 000	76 000
ELECTRICITE	90 000	95 000	177 000	265 000	350 000	85 000
SOLS	66 000	0	130 000	300 000	265 000	210 000
SANITAIRE	43 000	726 000	45 000	295 000	248 000	375 000
CHAUFFAGE	131 000	370 000	676 000	334 000	55 000	100 000
TOTAL/AN	1 129 000	1 552 000	1 488 000	1 692 000	1 868 000	1 973 000

3.2.1.3. Réhabilitations lourdes

Indicateur PP-3

« Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année. »

L'estimation du nombre de logement qui sera réhabilité sur la période de la CUS 2019-2025 s'élève à environ 600 logements.

Ce volume donne un rythme moyen d'environ 100 logements/an.

Cette programmation concerne notamment les programmes de Narbonne Plage (28), Estudiantines (50), Razimbaud (211), Arènes Romaines (169), Convention (24), Pompidor (125)

L'objectif de l'office en matière de réhabilitation est de poursuivre et de finaliser la réhabilitation du parc engagée dans le cadre du protocole CGLLS, en mettant l'accent sur la diminution des charges des locataires. L'atteinte de ces objectifs impliquera :

- ✚ De remettre en état des logements vacants et à la relocation, ainsi que les parties communes.
- ✚ D'opérer les remises aux normes du patrimoine en ce qui concerne les ascenseurs, les installations électriques, gaz, les systèmes de chauffage, etc.
- ✚ De réfléchir et mettre en œuvre les outils domotiques et techniques de demain permettant l'évaluation des politiques énergétiques menées et de mesurer leur résultat à destination des populations les plus fragiles
- ✚ D'intégrer une réflexion développement durable et environnementale pour toute opération de gros entretien

La présence d'amiante dans les logements sera prise en compte dans la programmation de réhabilitations.

Réhabilitation de la résidence « Narbonne Plage » et conséquences financières :

Tableau des coûts

Prix de revient 1 ^{ère} concertation		Prix de revient 2 ^{ème} concertation	
Travaux	1 350 000 €	Travaux	674 279 €
Honoraires	135 000 €	Honoraires	116 633 €
Divers et actualisation	15 000 €	Divers et actualisation	15 824 €
Total	1 500 000 €	Total	806 736 €

Les travaux retenus pour la 2^{ème} concertation

- Remplacement des fenêtres et volets roulants.
- Traitement des extérieurs
- Mise en place d'un nouveau mode de chauffage et ventilation associée

Exemples d'évolution du loyer mensuel suite aux travaux

	1 ^{ère} Concertation	2 ^{ème} Concertation
T2	+ 47 €	De + 9,91 € à + 22,65 €
T4	+ 82 €	De + 14,72 € à + 34,40 €
T5	+ 97 €	De + 17,17 € à + 46,84 €

3.2.1.4. **Autres orientations stratégiques**

La politique Patrimoniale de DOMITIA Habitat poursuit également les objectifs suivants :

- ↪ Travailler sur la formalisation d'un Plan Pluriannuel d'Entretien, qui permette de planifier à moyen terme les opérations à conduire en les hiérarchisant.
- ↪ Mener des négociations avec la Délégation de Service Public de chauffage urbain de Narbonne en vue de diminuer la facture énergétique du patrimoine et ainsi limiter l'impact financier sur ses locataires.
- ↪ Travailler sur un projet de résidentialisation des espaces extérieurs.

Réserves :

La résidentialisation est conditionnée pour partie aux transferts de domanialité avec la ville centre.

3.2.1.5. Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine

L'ensemble des démolitions prévues sur la période de la présente CUS s'inscrit dans le cadre du projet NPNRU.

La résidence des Peupliers connaît depuis les années 2013 une désertification de ses locataires qui se traduit par une augmentation de la vacance et une perte d'exploitation sensible pour le bailleur. En complément de cet aspect économique cette situation génère une hausse du nombre d'incivilités et d'actes de vandalismes. Fort de ce constat, le contrat de ville 2015-2020 intègre ce quartier dans le secteur sensible et prioritaire de « Narbonne Ouest ».

Cette résidence de 164 logements construite en 1984 était présentée à son époque comme novatrice au regard de sa conception bioclimatique. Néanmoins la partie architecturale complexe ainsi qu'un mauvais enrobage des armatures rend l'entretien de celle-ci problématique et entraîne, en plus d'une problématique sociale, une dégradation prématurée du bâti. De plus, l'étude de sol et hydrologique réalisée entre 2014 et 2015 a mis en évidence un sol d'assise des fondations peu porteur.

Au regard des difficultés sociales et techniques observées sur ce quartier, la communauté d'Agglomération du Grand Narbonne, la Ville de Narbonne et DOMITIA Habitat ont décidé d'inscrire la requalification du quartier des Peupliers dans le Nouveau Programme National de Requalification Urbaine.

Le dossier de candidature déposé en février 2015 ayant reçu un avis favorable, l'Etat, la communauté d'Agglomération du Grand Narbonne, la Ville de Narbonne et DOMITIA Habitat ont signé un protocole de préfiguration NPNRU en avril 2016 marquant ainsi la première étape vers un projet de requalification labellisé NPNRU.

Dans le cadre de cette première phase, une étude multicritère a été mandatée par les partenaires afin de faire émerger le projet qui serait le plus en adéquation avec les contraintes urbaines, techniques, sociales et financières parmi les 3 hypothèses suivantes :

- ✂ Démolition totale des 164 logements et reconstruction partielle sur site ;
- ✂ Démolition partielle des bâtiments et réhabilitation des bâtiments et logements restants ;
- ✂ Réhabilitation totale des 164 logements.

A l'issue du diagnostic réalisé et sur la base des contraintes réglementaires (thermique, acoustique, handicap, PPRI) le comité de pilotage qui s'est tenu en novembre 2016 validait l'hypothèse de la démolition des 164 logements.

En mars 2017 le comité de pilotage validait un projet d'aménagement dans lequel la majorité de la parcelle, du fait d'un PPRI contraignant, serait destinée à recevoir des équipements publics et une quarantaine de logements à l'attention de la promotion privée.

Cette hypothèse retenue par le comité de pilotage place ainsi DOMITIA Habitat dans une position délicate, limitant d'une part la possibilité pour le bailleur de valoriser son foncier et d'autre part le contraignant à reconstruire ses logements hors du quartier.

L'évaluation du coût de l'opération intégrant la démolition totale avec remise en état du site et la reconstitution pour DOMITIA Habitat de 130 logements sur les 164 est donnée à ce jour à près de 20 millions d'euros dont les 2/3 du coût de l'opération de requalification seraient portés seuls par de DOMITIA Habitat.

A cette contrainte économique forte pour l'organisme qui sort à fin 2018 d'un protocole de rétablissement C.G.L.L.S., s'ajoute un contexte de développement complexe avec une ville centre qui limite le développement de nouveaux logements sociaux sur son territoire et un législateur tendant à assouplir les obligations instaurées dans le cadre de la loi S.R.U.

Dans ce contexte, les marges de manœuvres financières de l'organisme sur la période 2020-2026 s'avèrent limitées et la reconstitution des logements démolis par DOMITIA Habitat ne pourra se faire qu'au grès des politiques volontaristes menées par les communes du territoire de l'Agglomération du Grand Narbonne.

Réserves :

L'ETAT devra tenir ses engagements par rapport à DOMITIA Habitat concernant la mobilisation pleine et entière des subventions inscrites dans la convention NPNRU.

3.2.2. Favoriser l'accession à la propriété

Indicateur PP-4

« Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements à 3 et 6 ans ».

Considérant une moyenne de 3 ventes annuelles, l'objectif à 3 ans est de 9 logements vendus et 18 en fin de période.

Un programme de DOMITIA Habitat est concerné par la vente de logements, soit 49 logements. Ces villas du Clos de la Montagne Noire, situées à Narbonne ont déjà reçu les autorisations de vente des services de l'Etat.

Le secteur est très tendu et en manque de logement social pour répondre à la demande, d'autre part, la capacité contributive des locataires est faible et ne leur permet pas de devenir accédant à la propriété.

En 2019, 9 ventes ont été réalisées sur le programme du clos de la Montagne Noire. Le rythme des ventes ralentissant naturellement et afin d'atteindre une moyenne de 3 ventes par an, 2 villas appartenant à un même programme sont intégrées à notre objectif de commercialisation :

- villa sise 9A rue des Nautiquards – La Nautique – 11100 Narbonne
- villa sise 9B rue des Nautiquards – La Nautique – 11100 Narbonne

3.2.3. Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations

DOMITIA Habitat est à l'écoute de ses locataires et de leurs aspirations à occuper un nouveau logement, en particulier dans le cas où leur situation familiale, leur situation de santé ou leur situation professionnelle évolue. Les équipes de gestion locative accueillent ces ménages et leur propose des logements adaptés à leur ressource et à la composition du ménage. Quand un logement correspond à ces critères et aux attentes du locataire, le dossier passe en Commission d'Attribution de Logements.

Dans cette perspective, les objectifs de l'office sont les suivants :

- ✚ Valoriser et communiquer sur une politique de peuplement visant un meilleur équilibre des populations logées (diversité sociale) dans le cadre des dispositifs partenariaux.
- ✚ Continuer la politique de mutations internes pour faciliter les parcours résidentiels, tout en maîtrisant le taux d'effort des ménages.
- ✚ Engager une réflexion sur la mise en œuvre de politiques d'accueil ciblées en direction des populations vieillissantes et des familles les plus fragiles
- ✚ Fidéliser les locataires (adaptation des logements, anticipation des parcours résidentiels).
- ✚ Développer l'écoute des clients locataires par des enquêtes simples et une réception systématique des nouveaux demandeurs,
- ✚ Fluidifier la communication par des supports adaptés à chaque profil de locataire : Réunions sur sites, Journal locataire, Extranet.

- ↪ Travailler sur une charte de mutation pour une meilleure égalité de traitement et transparence du processus d'attribution.
- ↪ Proposer des logements en accession à la propriété

DOMITIA Habitat fait cependant valoir la difficulté à gérer les attributions et le relogement dans un contexte de non construction de logement social et de non renouvellement d'une offre adaptée (démolition de patrimoine des années 70). La bonne atteinte des objectifs dépendra également des attributions de permis de construire sur Narbonne.

10 % des mutations seront réservées aux locataires en sur-occupation ou sous-occupation. Cet objectif s'établit au regard des capacités de développement de nouveaux logement sur la période et s'entend hors mutation pour cause de démolition

Dans le cadre de ses constructions neuves, DOMITIA Habitat s'engage à affecter 20 % au minimum de l'ensemble des logements réservés ou non, à des demandes de mutation en priorisant la fidélité des locataires, c'est-à-dire l'ancienneté dans le logement.

L'office s'engage à mettre en œuvre des « rendez-vous mobilité » à la demande du locataire dans les cas de sous-occupation, de surloyer suite à l'enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) ou encore dans le cas de logement adapté non occupé par une personne handicapée.

Chapitre 4. Engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale

4.1. État de l'occupation sociale des immeubles

Cette section a pour objectif de permettre à l'ensemble des signataires de la CUS de disposer d'une analyse objective de l'occupation du parc à l'échelle du bailleur et de mesurer, à chaque renouvellement de la CUS, les effets de la mise en œuvre des politiques d'attributions et des politiques de loyers sur l'occupation sociale.

4.1.1. Éléments de contexte

4.1.1.1. Au niveau du Grand Narbonne

4.1.1.1.1. Situation de l'emploi

La situation de l'emploi à l'échelle du Grand Narbonne se caractérise par :

- ↗ Une progression de 3,1% sur 5 ans.
- ↗ Un stock de plus de 43 800 emplois.
- ↗ La domination de l'emploi tertiaire (80% des emplois).
- ↗ Le dynamisme du secteur de la construction qui représente 8% des emplois.

4.1.1.1.2. Situation des ménages

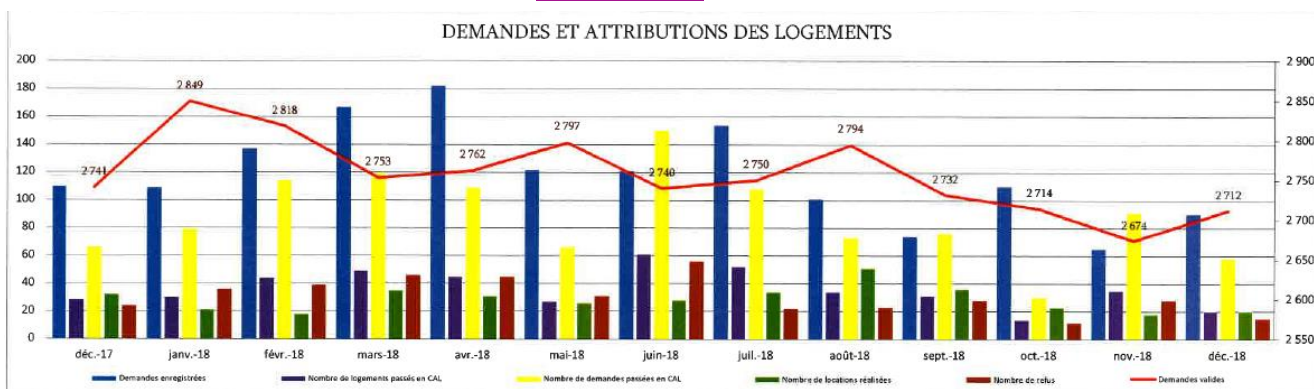
A propos des données sociales concernant les ménages de la CA du Grand Narbonne on retiendra que :

- ↗ 20% des nouveaux arrivants se déclarent chômeurs.
- ↗ 20% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté et jusqu'à 40% pour les familles monoparentales.
- ↗ 24% des habitants sont âgés de plus de 65 ans.

Le 1^{er} quartile pour le Grand Narbonne a été fixé par le Préfet à un montant annuel de ressources par unité de consommation de 6 222 €.

4.1.1.2. Au niveau de DOMITIA HABITAT

	déc.-17	janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin-18	juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18	déc.-18	Cumul
Demandes enregistrées	110	109	137	167	182	122	121	154	101	74	110	65	90	1 432
Demandes valides	2 741	2 849	2 818	2 753	2 762	2 797	2 740	2 750	2 794	2 732	2 714	2 674	2 712	33 095
Nombre de logements passés en CAL	28	30	44	49	45	27	61	52	34	31	14	35	20	442
Nombre de demandes passées en CAL	66	79	114	119	109	66	150	108	73	76	30	91	58	1 073
Nombre de locations réalisées	32	21	18	35	31	26	28	34	51	36	23	18	20	341
Nombre de refus	24	36	39	46	45	31	56	22	23	28	12	28	15	381
Nbre de DALO			1	1	2	2	2	2	1			2	2	15
Nbre de CP - PDALHPD - REFUGIES		6	5	10	7	7	8	3	3	8	3	9	1	70
Nbre de FONCTIONNAIRES			1			1		1	2					5
Nbre de hors QPV en dessous du 1er quartile		4		3	2	2	2	2	1	4	5	10	3	22%
Nbre de QPV au dessus du 1er quartile		10	10	10	17	14	12	9	11	5	6	6	8	56%



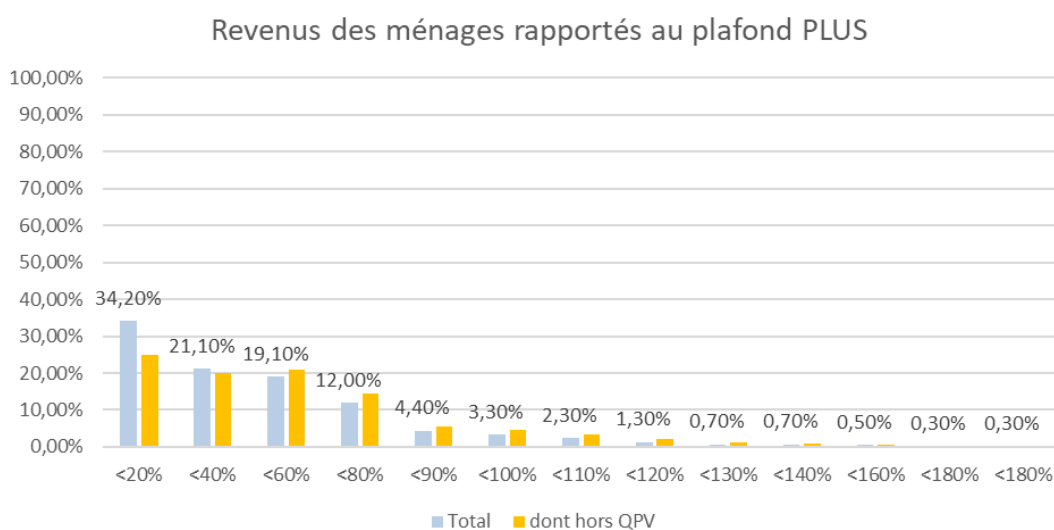
En 2018, DOMITIA Habitat comptabilise un flux annuel de 2700 demandeurs, en recherche majoritairement de logements de type 2, type 3 et 4. Le nombre de demandeurs dont les revenus sont inférieurs à 60 % du plafond HLM reste très élevé, représentant 76 % de l'ensemble des demandeurs de l'Office en 2017. Cette situation renforce la responsabilité de DOMITIA Habitat en matière de justice sociale, d'équité, de transparence et de communication auprès des demandeurs dans sa mission d'attribution des logements de son parc.

4.1.2. Résultats de l'enquête d'occupation du parc social

4.1.2.1. Revenus des ménages

Le graphique ci-dessous montre une concentration importante des ménages à très bas revenus (inférieurs à 20% du plafond PLUS) en Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV). Hors QPV, les ménages dont les revenus sont supérieurs à 60% du plafond PLUS sont légèrement surreprésentés.

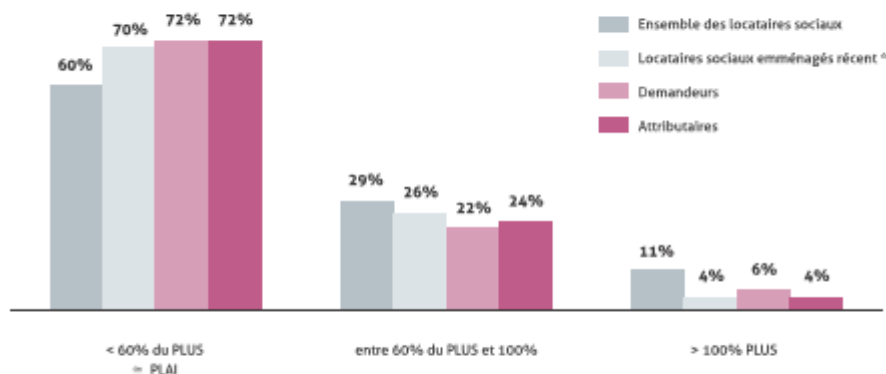
Au total, l'enquête révèle que 74,4% des locataires de DOMITIA Habitat ont des revenus inférieurs à 60% du plafond PLUS, soit un peuplement particulièrement social, notamment en regard du reste de la population narbonnaise.



Avec une occupation à 34,2% en dessous de 20% des plafonds PLUS, DOMITIA Habitat se caractérise par une occupation très sociale de ses logements.

Niveau de richesse des locataires du parc social, des attributaires et des demandeurs de logements sociaux

OPS 2016 et SNE - Demandes en cours fin 2016 et demandes satisfaites en 2016 (extraction des données le 17/03/2017)



* depuis le 1^{er} janvier 2014

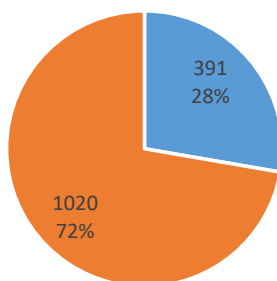
Le phénomène de paupérisation des locataires du parc social s'accroît compte tenu du plus faible niveau de ressources des demandeurs et des attributaires de logements sociaux. Les occupants se situant au dessus du plafond du PLUS correspondent au parc Hlm intermédiaire. Dans d'autres cas, les revenus des occupants ont pu augmenter au fil du temps et dépasser les plafonds d'éligibilité à l'entrée ; ces ménages peuvent alors être soumis à un supplément de loyer de solidarité (SLS).

4.1.2.2. Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL

Les bénéficiaires de l'AL ou de l'APL représentent 67% du parc, ce qui confirme la précarité des revenus des locataires.

En QPV, le taux de bénéficiaires de l'AL ou de l'APL s'élève à 72% - 10 points de plus que hors QPV, confirmant la disparité constatée au niveau des revenus, avec la présence d'une population particulièrement précaire dans ces quartiers.

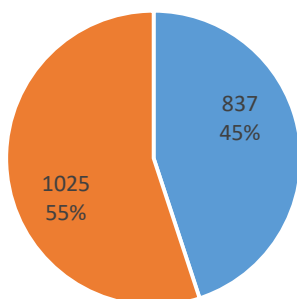
Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL en QPV



■ Non Bénéficiaires de l'AL ou APL ■ Bénéficiaires de l'AL ou APL

Hors QPV, le pourcentage de bénéficiaire de l'allocation logement est légèrement inférieur, il est à 55%, ce qui reste un taux très important.

Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL hors QPV



■ Non Bénéficiaires de l'AL ou APL ■ Bénéficiaires de l'AL ou APL

4.1.3. Taux de vacance

Le taux de vacance de DOMITIA Habitat s'améliore puisqu'il était de 2% en 2017 et qu'il est à 1,68 % fin 2018. Le taux de vacance est très légèrement supérieur hors QPV par rapport à celui en QPV, signe d'un maintien de l'attractivité des programmes situés en QPV.



4.1.4. Taux de rotation

	déc.-17	janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin-18	juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18	déc.-18	Cumul
Logements gérés	3 688	3 688	3 687	3 687	3 687	3 687	3 568	3 687	3 687	3 687	3 687	3 687	3 698	3 698
Total sorties	21	19	21	38	46	34	37	36	28	25	32	22	30	368
Total entrées	32	21	18	35	31	26	27	34	51	36	23	18	20	340
Solde Entrées - Sorties	11	2	-3	-3	-15	-8	-10	-2	23	11	-9	-4	-10	-28
Taux de rotation *	0,57%	0,52%	0,57%	1,03%	1,25%	0,92%	1,04%	0,98%	0,76%	0,68%	0,87%	0,60%	0,81%	9,95%

Le taux de rotation a nettement baissé en une année puisqu'il était de 12 % en 2017.

4.2. Orientations stratégiques et plan d'actions

4.2.1. Avant-propos : politique d'attribution

4.2.1.1. Objectifs légaux ou conventionnels

La loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 modifie l'article L. 441 du CCH. Les attributions de logements locatifs sociaux doivent permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

A ce titre, l'article L. 441-1 dispose qu'au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées :

↪ A des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté préfectoral du représentant de l'État dans le département. Ce montant correspond au niveau de ressources le plus élevé du quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social situé sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale ou, en Île-de-France, sur le territoire de la région, enregistrés dans le système national d'enregistrement

↪ Ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.
Ce taux peut être, le cas échéant, adapté, compte tenu de la situation locale, par les orientations en matière d'attributions par bailleur mentionnées à l'article L. 441-1-5 approuvées par le territoire concerné.

Afin de répondre à ses obligations DOMITIA Habitat participe activement aux différentes commissions locales avec le SIAO, le DALO et la CL3P dont la liste des candidats prioritaires est définie au sein de chacune de ses instances.

La politique d'attribution de DOMITIA Habitat précise que l'organisme s'engage à favoriser l'accès au logement des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales dans le respect de la mixité. Conformément à la réglementation, au moins un quart des attributions annuelles de tous les contingents et du parc non réservé est destiné aux ménages bénéficiant du DALO, ou, à défaut, aux demandeurs prioritaires.

Le contingent de l'Etat est dédié au logement des personnes bénéficiant du DALO, ou à défaut aux catégories de demandeurs prioritaires au sens de l'article L441-1 du CCH.

L'objectif d'attribution des candidats issus du DALO avec baux signés était de 37 en 2018. Seulement 6 candidats ont acceptés la proposition de logement alors que 29 ont refusé. Parmi ces refus, 4 ont été qualifié d'abusif par les services de l'Etat.

Afin de permettre une meilleure adéquation entre la demande et l'offre de logement et pour tenir compte des particularités des familles, chaque candidat DALO est reçu en amont d'une proposition. L'accompagnement des familles dans leur logement est détecté et analysé au moment de l'instruction du dossier.

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

4.2.2.1. PS-1 et PS-2 - Attributions aux publics défavorisés

DOMITIA Habitat portera une attention particulière au développement de la mixité par le « haut », en intensifiant les propositions de logements faites aux trois quartiles supérieurs en QPV.

Indicateur PS-1

- ▶ **Les obligations imposées définissent la part d'attributions annuelles de logements, réalisées hors QPV, suivies de baux signés, à destination de demandeurs aux ressources parmi les plus faibles ou relogés dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain par rapport au nombre d'attributions réalisées hors QPV.**
- ▶ L'objectif de cet engagement est de permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et favoriser l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

PS-1	2019	2020	2021	2022	2023	2023	2024	2025
	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25 %

Réserves :

Les objectifs fixés dans le cadre de cet indicateur seront atteints sous réserve qu'ils ne compromettent pas la bonne gestion opérationnelle de l'organisme, notamment en ce qui concerne la relocation rapide des logements.

Indicateur PS-2

- ▶ **Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 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.**

PS-2	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV	Total	Dont part hors QPV
	25%	50%	25%	50%	25%	50%	25%	50%	25%	50%	25%	50%	25%	50%

Réserves :

Les objectifs pris par DOMITIA Habitat dans le cadre de cet indicateur seront atteints sous réserve :

- ✚ De la stratégie et des orientations de peuplement pour chaque QPV retenu et mis en œuvre par la commission prévue dans le cadre de l'article L 441-1-5.

- ↳ Que le périmètre des personnes labellisées comme prioritaires ne se trouve pas restreint, suite notamment à une demande des services de l'état.
- ↳ De la stabilité du taux de refus des ménages

4.2.2.2. **Autres thématiques développées par DOMITIA HABITAT**

4.2.2.2.1. *Politique d'accueil des migrants*

En 2015, les services de l'État ont sollicité les bailleurs publics et privés pour participer à la prise en charge des réfugiés. DOMITIA Habitat participe à cette mobilisation en mettant à disposition de l'association SOLIHA de deux T3 et six chambres dans une résidence Étudiante. L'office loue par ailleurs deux logements T3 à l'association FAOL CADA chargée de l'accueil et du suivi des demandeurs d'asile. Deux autres conventions de mise à disposition vont être signées avant la fin de l'année avec la FAOL CADA pour un T3 et un T5.

4.2.2.2.2. *Politique de digitalisation*

Afin de faciliter la vie de ses locataires, DOMITIA Habitat compte poursuivre sa politique de promotion du passage au paiement automatisé des loyers.

La digitalisation devrait également contribuer à moderniser la politique commerciale de l'office avec le développement de QR code pour les annonces immobilières, permettant notamment de proposer la visite virtuelle des logements à la vente ou à la location.

4.2.2.2.3. *Autres thématiques*

Les autres thématiques sont directement dépendantes des marges de manœuvre financières dont disposera l'office après réalisation de son programme d'investissement et d'entretien au regard des évolutions réglementaires encore en discussion.

4.3. Politique de loyer

4.3.1. **La politique de loyers maximums au moment de la signature**

L'actualisation des loyers maximums est établie annuellement par groupe d'habitations dans le respect des conventions et de l'évolution de l'IRL.

4.3.2. **Application du loyer à la relocation**

Depuis 2012 et le protocole de redressement mis en œuvre au sein de DOMITIA Habitat, des hausses successives de loyer ont permis de rattraper le retard en la matière et positionne aujourd'hui le loyer moyen à un niveau équivalent à celui des autres bailleurs sociaux du territoire.

En 2013, en plus des hausses de loyer, il a été appliqué la relocation systématique au loyer maximum de convention. Cette mesure qui a permis de rattraper notre retard nous pénalise aujourd'hui en systématisant une politique de loyer au maximum de convention.

Afin de préserver une diversité de niveau de loyer dans le parc, DOMITIA Habitat abandonne la systématisation du loyer à la relocation en excluant des programmes pour lesquels la relocation est difficile.

L'identification des groupes s'appuie sur le nombre de logements vacants et sur la classification des résidences réalisée dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine.

A titre d'exemple, le groupe 117 : « Les Forges de la Robine » est composé de 24 PLS.

Cette exclusion permet de maintenir un prix au m² de surface utile à 7 € et de ne pas appliquer le loyer maximum de la convention qui s'élève à 8,21 € par m² de surface utile.

Co de	Opération	Adresses	Nb logts	Motifs d'exclusion	Date exclusion
10	CT ETATS UNIS RAZIMBAUD -	11, 12, 13, 14 rue du Languedoc	40	Image du quartier et vieillissement des résidences (façades, infiltrations...)	mars-17
11	CT ETATS UNIS RAZIMBAUD -	1 à 10 rue de Septimanie	100	Image du quartier et vieillissement des résidences (façades, infiltrations...)	mars-17
77	RESIDENCE ESTUDIANTINES LES	45 avenue de Provence	77	Accroissement de la concurrence et vieillissement de la résidence	mars-17
30	ST-JEAN ST-PIERRE	8, 10, 12, 16, 24 avenue Pompidor	73	Image du quartier	mars-17
14	RAZIMBAUD	1, 2, 3, 4, 5, 6, et 8 bd du Roussillon	158	Image du quartier et vieillissement des résidences	mars-17
		7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 avenue de Provence			
		16 rue du 8 Mai 1945			
15	RAZIMBAUD	17, 18 rue de Savoie	53	Image du quartier et vieillissement des résidences	mars-17
		19, 20, 21, 22 rue d'Aoste			
32	ST JEAN ST PIERRE	2, 4, 6, 14 avenue Pompidor	52	Image du quartier	mars-17
117	Les Forges de La Robine	26 bis quai de Lorraine	24	Inadéquation du loyer au marché local	janv-18
			577		

4.3.3. Révision des loyers maximums

En application de l'article 65 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les loyers et redevances maximums en cours seront révisés chaque année au 1^{er} janvier de l'année, en fonction de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2^{ème} trimestre de l'année précédente.

Cette révision sera établie conformément aux conventions établies entre l'Etat et le bailleur pour chaque programme financé à l'aide des subventions d'Etat.

4.3.4. Révision des loyers pratiqués

Dans le cadre du protocole CGLLS, selon l'objectif de restaurer l'équilibre financier de l'organisme de manière durable, DOMITIA Habitat a adopté une politique de hausse des loyers depuis 2012.

Les objectifs d'augmentation ont été les suivants :

- ↕ 2% en 2012
- ↕ 3% de 2013 à 2016
- ↕ 2% en 2017

Dans la continuité de la politique des loyers menée dans le cadre du protocole CGLLS, DOMITIA Habitat compte pratiquer :

- ↕ Une augmentation systématique des loyers à la relocation à l'exception des secteurs peu attractifs
- ↕ Une augmentation annuelle selon les variations IRL
- ↕ Une augmentation des loyers de 5% par semestre pour atteindre le loyer maximum de la convention après réhabilitation (30% en moyenne pour une opération)

Les augmentations seront différenciées selon l'attractivité des différents secteurs.

4.4. Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Le SLS est appliqué par DOMITIA Habitat sur la base du barème national. Pour l'exercice 2018, il concerne 47 locataires. Le SLS appliqué mensuellement est compris entre 3,72€ et 221,82 € ce qui représente un quittance mensuel de 2 120,83 €.

4.5. Les charges récupérables

DOMITIA Habitat porte une vigilance particulière à la maîtrise des charges locatives, impliquant une analyse et un suivi régulier.

Pour 2018, la régularisation créditrice pour les locataires était en moyenne de 40 euros

Chapitre 5. Politique de qualité de service

5.1. État du service rendu

Les éléments de diagnostic de l'état du service rendu sont les suivants :

- ↪ Axe attractivité décomposé en deux thèmes :
 - ↪ Attractivité de l'environnement
 - ↪ Attractivité intrinsèque du patrimoine
- ↪ Axe technique évalué en fonction d'une cotation de l'état technique du parc

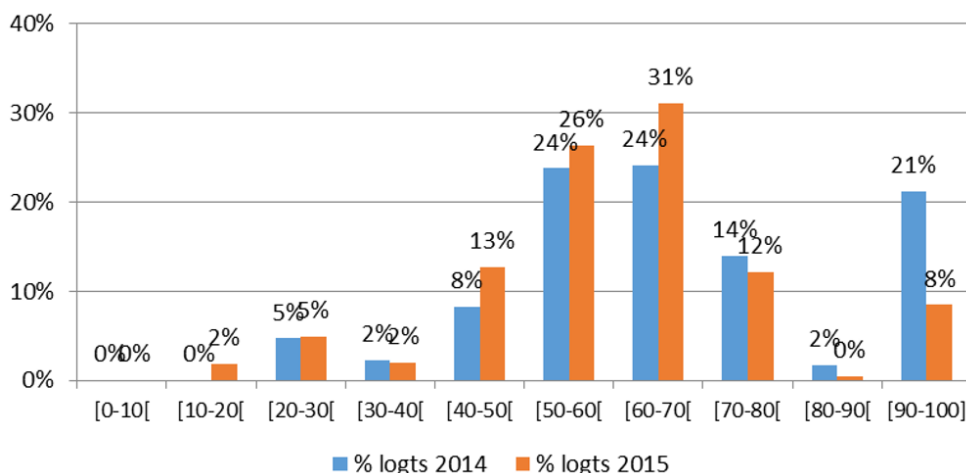
5.1.1. Attractivité du parc

Le niveau global d'attractivité est jugé bon, avec une note moyenne pondérée aux logements de 60/100. Ce niveau global d'attractivité est en baisse par rapport à 2014 (67/100 en 2014) mais en hausse par rapport à 2013 (52/100).

Répartition des logements selon l'attractivité

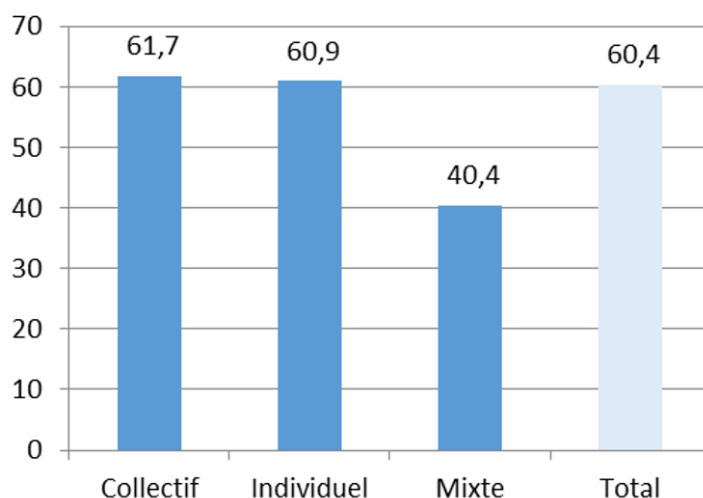
- ↪ Note faible (inférieure à 25/100) : 179 logements
- ↪ Note satisfaisante (supérieure à 50/100) : les ¾ des logements
- ↪ Note très satisfaisante (supérieure ou égale à 75/100) : 532 logements

Répartition du patrimoine par classe de notes attractivité
Comparaison 2014/2015



Le niveau moyen d'attractivité du patrimoine est plutôt homogène entre les différentes typologies de patrimoine. Cependant, le niveau moyen d'attractivité du patrimoine individuel, collectif et mixte a diminué significativement en 2015, avec respectivement des notes moyennes d'attractivité pondérées au logement de 55,1 ; 55,7 et 40,4/100. Ces notes étaient respectivement de 68,1 ; 68,2 et 50,0/100 en 2014. › Pour l'individuel, 75% des logements ont une note d'attractivité supérieure à 50/100 contre 97% en 2014. › Pour le collectif, 82% des logements ont une note d'attractivité supérieure à 50/100 contre 85% en 2014. › Pour le mixte, 18% des logements présentent une note d'attractivité supérieure à 60/100 contre 0% de ces logements en 2014.

Note moyenne attractivité par typologie de patrimoine



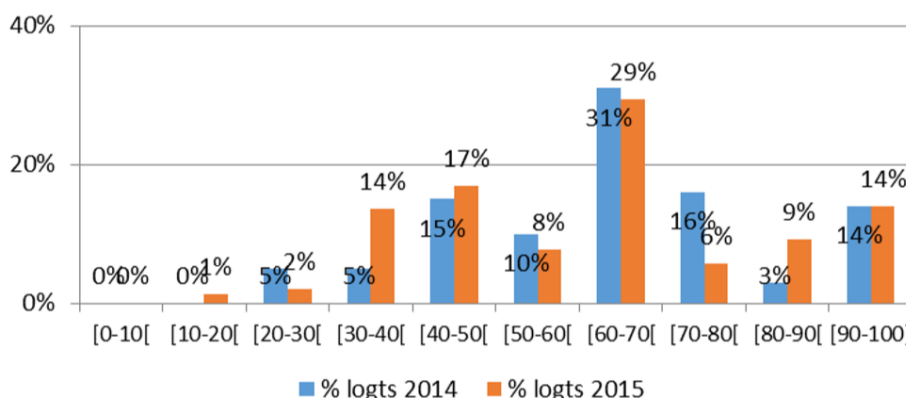
5.1.2. Qualité technique du parc

L'état technique du parc est jugé bon, avec une note technique moyenne pondérée aux logements de 62/100. Ce niveau global technique est en baisse par rapport à 2014 (65/100) mais en hausse par rapport à 2013 (53/100).

Répartition des logements selon la qualité technique

- ↔ Note faible (inférieure à 25/100) : 52 logements, soit 48 logements de plus que l'année précédente dans cette catégorie
- ↔ Note satisfaisante (supérieure à 50/100) : 66% des logements
- ↔ Note très satisfaisante : 25% des logements, contre 29% l'année précédente

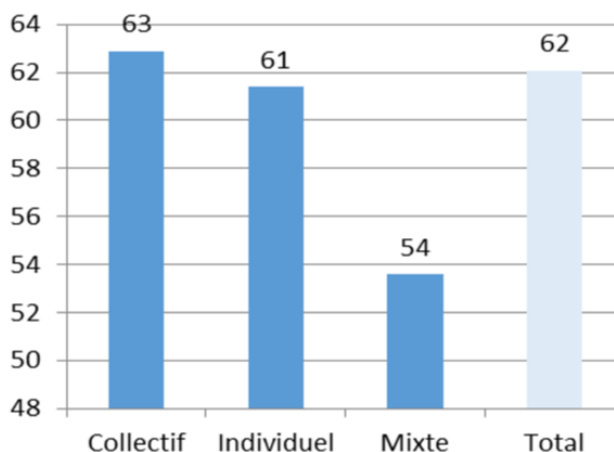
Répartition du patrimoine par classe de note technique



L'état technique du patrimoine est plutôt hétérogène selon la typologie de patrimoine. En effet, alors que la note moyenne technique pondérée aux logements s'élève à 62/100 pour l'ensemble du patrimoine, celle-ci est de 63/100 pour le patrimoine collectif, de 61/100 pour le patrimoine individuel et de 54/100 pour le patrimoine mixte. Tous enregistrent une baisse de leur note, et plus particulièrement le patrimoine mixte dont la baisse est de 19 points. 55% du patrimoine mixte et du patrimoine collectif présente une note supérieure à 50/100, ce qui traduit la diminution de l'état

technique du patrimoine. A l'inverse, le patrimoine individuel conserve 73% de ses logements avec une note technique supérieure à 50/100.

Note moyenne technique par typologie de patrimoine



5.1.3. Synthèse de l'état du service rendu

En 2017, la synthèse de l'état des lieux, au regard des diagnostics attractivité et technique, se présente comme suit :

Familles	Nb Lgts	%	Diagnostic attractivité	Note attractivité	Etat Technique	Note technique
Famille 1	1 699	49%	Satisfaisante	64	Satisfaisant	66
Famille 2	435	13%	Peu satisfaisante	46	Satisfaisant	63
Famille 3	172	5%	Satisfaisante	56	Peu satisfaisant	44
Famille 4	1 131	33%	Peu satisfaisante	38	Peu satisfaisant	32
	3 437	100%				

Les familles de logement 1 et 3, qui représentent 54% du parc de DOMITIA Habitat, présentent des notes supérieures à la moyenne au niveau de l'attractivité. En revanche les familles 2 et 4 ne franchissent pas la note de 50 pour ce critère.

Concernant l'état technique du parc, les familles 1 et 2 obtiennent une note moyenne supérieure à 62, soit une note satisfaisante. Les familles 3 et 4 se positionnent à des niveaux faibles de qualité technique, avec des notes moyennes inférieures à la moyenne.

5.2. Orientations stratégiques et plan d'actions

5.2.1. [SR-1] Logements accessibles et adaptés

SR-1

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

L'indicateur SR-1 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur le diagnostic réalisé par l'organisme sur l'adaptation de son patrimoine à la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap et les procédures mises en œuvre pour y répondre

DOMITIA Habitat va au-delà des obligations réglementaires concernant l'accessibilité de son parc, avec une attention particulière portée à l'adaptation de son parc existant.

Dans une démarche volontariste, l'office se fixe pour orientation l'adaptation de son patrimoine au vieillissement et au handicap. A ce titre, il développera des partenariats avec des associations telles que l'« Association des Paralysés de France ».

A fin 2018, le parc de DOMITIA Habitat compte 571 logements réglementairement accessibles aux personnes à mobilité réduite, dont 489 sur Narbonne, ce qui représente 15,5% de son parc. L'ensemble des logements mis en service sur la période 2018 – 2023 seront accessibles également. En conséquence, l'office s'engage sur les objectifs suivants, dans le cadre de l'indicateur SR-1.

SR-1	2019	2020	2021	2022	2023	2023	2024
	16,5%	17,5%	18,5%	19,3%	20,1%	20,9%	21,5%

DOMITIA Habitat s'engage à réaliser des travaux complémentaires selon une enveloppe d'a minima 50K€, dans le but de procéder à l'adaptation des logements. Cette adaptation s'opérera selon une charte négociée avec le CCL et validée par le Conseil d'Administration.

Réserve :

Les objectifs pris dans le cadre de l'indicateur SR-1 seront atteints sous réserve :

- ↕ D'une stabilité des coûts de construction
- ↕ De la faisabilité des travaux d'adaptation sur le parc existant
- ↕ De l'environnement des bâtiments et des contraintes techniques
- ↕ De la possibilité de répercuter les coûts sur le loyer et les charges des locataires
- ↕ Des implications du projet de loi de finance 2017 - et notamment du niveau de la RLS arrêté par le gouvernement, parallèlement à la baisse des aides au logement.
- ↕ De la variabilité du taux du livret A.
- ↕ Des évolutions imprévisibles ou contraignantes des financements ainsi que des garanties d'emprunt des collectivités locales.
- ↕ Des orientations évolutives des financements de l'Etat.
- ↕ Des évolutions de la mutualisation financière entre les organismes HLM.
- ↕ Du maintien des avantages fiscaux propres au logement social (dégrèvement de la TFPB, taux de TVA réduit)

5.2.2. Autres politiques menées par DOMITIA HABITAT

5.2.2.1. Performance de la gestion des logements

G-1

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.

Année	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
€/lgt	320	326	332	338	344	350	357

Le coût de gestion par logement est en dessous du coût moyen de gestion des offices en France. DOMITIA Habitat a des coûts de gestion maîtrisés, déjà optimisés et ses objectifs se concentrent sur le maintien de ces coûts au travers de ses actions et de sa vigilance. Cette optimisation se maintiendra **sous réserve des frais engendrés par le rapprochement actuellement à l'étude avec un autre bailleur.**

5.2.2.2. Autres politiques de travaux

Souhaitant être acteur de l'innovation sociétale, DOMITIA Habitat développe ses stratégies en mettant le locataire au centre de ses actions. Cette préoccupation passe notamment par l'adaptation de son patrimoine aux besoins du territoire.

Aujourd'hui, 25% des personnes logées ont 60 ans et plus, 1 500 ont dépassé les 75 ans, et la moitié des occupants sont présents depuis plus de 10 ans dans leur logement.



Afin de tenir compte du vieillissement de la population, plusieurs axes stratégiques sont développés.

D'une part la proposition d'une offre nouvelle adaptée aux besoins des personnes âgées (projet de résidence intergénérationnelle) mais également la prise en compte du vieillissement des locataires en place, par un ensemble de mesures innovantes permettant notamment de récompenser la fidélité des locataires.

Au regard de la pyramide des âges des personnes logées, il est nécessaire de proposer une offre adaptée permettant leur maintien à domicile.

Un projet global est élaboré. Il se mettra en place sur plusieurs années sur l'ensemble des secteurs.

DOMITIA Habitat élabore un plan d'action qui se décline autour de deux grands axes qui sont :

-  le maintien du lien social
-  la création du lien intergénérationnel

pour réduire l'isolement, l'exclusion et favoriser la participation à la vie sociale, ainsi que l'amélioration du cadre de vie pour permettre aux seniors de demeurer dans leur logement.

Les actions décrites dans ce projet sont destinées aux seniors en tenant compte de l'ancienneté d'occupation du logement.

Il s'agit non seulement d'interventions techniques pour adapter et améliorer les logements mais également la possibilité d'encadrer et suivre sa mutation vers un autre logement. Par ailleurs, DOMITIA Habitat proposera un service à coût réduit pour les petits travaux à réaliser dans le logement et souhaite ainsi récompenser la fidélité de ses plus anciens locataires tout en leur proposant un réel soutien technique et social.

Quelques exemples de travaux :

Exemples d'adaptations :

- ↕ Eviers et lavabos à hauteur réglable
- ↕ Interventions sur baignoires et douches
- ↕ Sièges de douche
- ↕ WC adaptés, sur élévateurs de WC
- ↕ Barres de maintien ou d'appui
- ↕ Rampes fixes
- ↕ Système de commande, de signalisation, d'alerte
- ↕ Dispositifs de fermeture, d'ouverture des installations électriques, d'eau, de gaz et chauffage
- ↕ Mobilier à hauteur réglable
- ↕ Sol antidérapant
- ↕ Protection d'angle.....

Parallèlement, DOMITIA Habitat récompense les locataires de plus de 80 ans et dont l'ancienneté d'occupation est supérieure à 10 ans, en investissant jusqu'à 500 euros d'embellissement dans leur logement

En complément, DOMITIA Habitat encourage les mutations en accompagnant les locataires dans leur démarche administrative et avec une aide financière en fonction de leurs revenus, leur situation familiale, leur état de santé ou leur isolement.

Un montant maximum de 1000 € peut être octroyé pour financer une partie du déménagement.

La politique sénior et le volet sanitaire et social associé seront développés par les équipes de proximité.

La mise à disposition de LCR et le partenariat avec des associations de quartier permettront de développer des animations.

Le Point Information Média Multi Service (PIMMS) et l'école primaire de quartier sont les deux partenaires identifiés.

Dans le cadre de son projet d'entreprise, afin de proposer un service en amélioration constante, DOMITIA Habitat prévoit également la mise en œuvre des actions suivantes :

Pour améliorer le confort du bâti, l'action de l'office de focalisera sur la condamnation des vides ordures dans les logements et les parties communes, sur la résidentialisation des espaces extérieurs, sur la sécurisation des accès, et plus généralement, la réalisation de travaux d'agrément. Ces axes seront particulièrement poursuivis sur le patrimoine de logements collectifs. L'office projette également d'intégrer dans le PSP un Plan Stratégique Accessibilité Handicap.

Afin d'optimiser les coûts et procédures liés à l'entretien, la maintenance et le remplacement des équipements, DOMITIA Habitat souhaite s'engager de manière volontariste dans une démarche de BIM qui permette de modéliser le patrimoine et d'assurer une interface avec le système d'information du bailleur.

5.2.2.3. Limiter la vacance de longue durée (supérieure à 3 mois)

Bien que la vacance demeure un phénomène maîtrisé sur le parc de DOMITIA Habitat, l'office se fixe pour objectif de définir un plan de résorption de la vacance. Celui-ci se traduira par un effort particulier sur la remise en état des logements vacants et à la relocation.

5.2.2.4. Politiques portant sur la relation avec les locataires

Pour DOMITIA Habitat, la qualité de service passe aussi par une véritable proximité avec ses locataires et une prise en compte de leurs attentes.

- ↪ Dans la continuité des retours des enquêtes locataires, DOMITIA Habitat va poursuivre le travail d'amélioration des conditions de traitement des réclamations clients. Le volume des réclamations a ainsi diminué de 84% sur l'année 2017.
- ↪ Améliorer le dispositif actuel de proximité et proposer aux locataires un interlocuteur unique pour clarifier notre action
- ↪ Développer les rencontres régulières et sur le terrain avec les locataires au-delà du contexte réglementaire (PDL et CCL)
- ↪ Poursuivre le développement des outils de communication à destination des clients, et notamment son site internet
- ↪ Poursuivre les enquêtes triennales de satisfaction et définir des plans d'actions permettant de traiter les enjeux mis en évidence
- ↪ Poursuivre la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de l'Office, sous la forme d'une enquête de qualité à l'entrée dans les lieux et à la sortie
- ↪ Développer des partenariats avec les collectivités et les associations locales
- ↪ Intégrer l'environnement et le développement durable dans toutes les réflexions

En 2016, DOMITIA Habitat a organisé sa proximité sur la base de deux agences, implantées dans les deux QPV de Narbonne. La mission des agences est exclusivement centrée sur l'accompagnement des locataires dans la vie du bail :

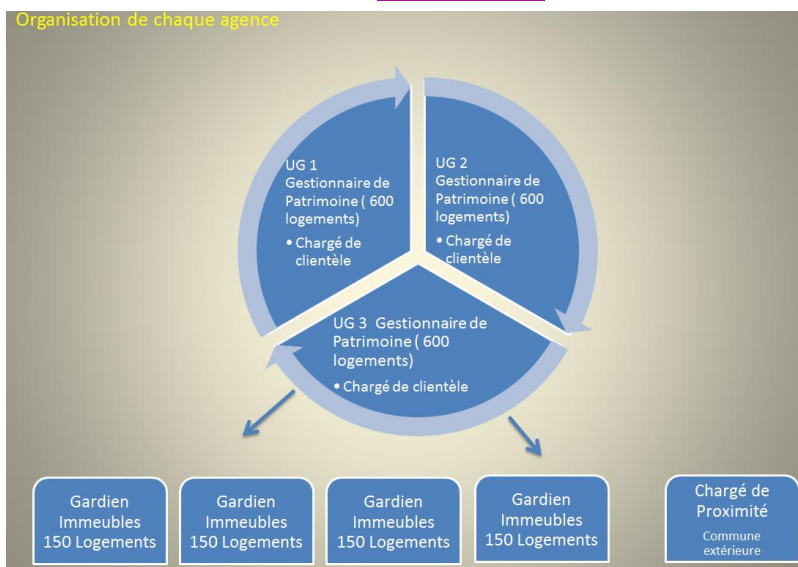
- ↪ Etat des lieux entrant, sortant
- ↪ Traitement des réclamations et sollicitations
- ↪ Entretien courant du patrimoine
- ↪ Propreté, surveillance et contrôle du patrimoine
- ↪ Pré contentieux
- ↪ Respect des clauses du bail

Une équipe de 5 chargés de proximité assistée de deux chargés de clientèle gèrent un patrimoine de 1800 logements sous la conduite d'un responsable d'agence. La propreté est réalisée par un prestataire extérieur et sur quelques rares secteurs par des agents d'entretien. Les activités de quittancement, contentieux et attribution sont centralisées au siège. La satisfaction des locataires a été mesurée en 2017 à hauteur de 81,7%, soit une progression de plus de 4 points par rapport à l'enquête de 2014.

Afin d'améliorer encore la qualité de service en particulier sur le nettoyage et le lien social, DOMITIA Habitat a souhaité tester la mise en place du métier de gardien d'immeuble (2018).

Ainsi, une refonte de l'organisation est en cours... avec la mise en place progressive de gardiens (un gardien pour 150 logements) et la mise en œuvre du métier de gestionnaire de patrimoine. Chaque gestionnaire en lien avec un chargé de clientèle dédié, gère un patrimoine de 600 logements et anime une équipe de gardien. Un chargé de proximité est conservé pour les résidences des communes extérieures.

Le poste de responsable d'agence est supprimé et un Responsable Proximité est nommé. La volonté est de passer d'une gestion à posteriori (réclamations, troubles, réparations) à une gestion par anticipation (projet de gestion et d'amélioration de site, visite de courtoisie, réunion pied d'immeuble)



5.2.2.5. Traitement de l'impayé

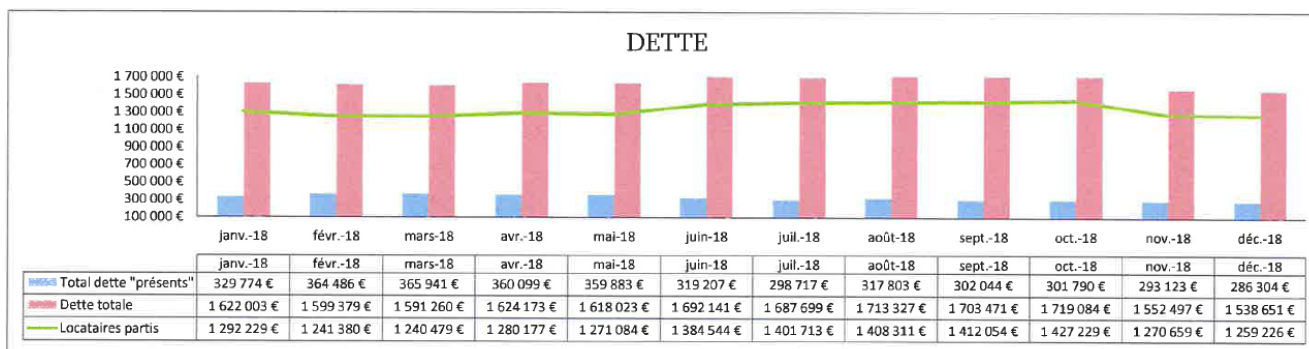
Dans le souci de cultiver la transparence et la confiance dans la relation Bailleur locataire, DOMITIA Habitat souhaite parvenir à réaliser l'ensemble des régularisations de charges dans un délai de 4 mois.

Afin de sécuriser le parcours résidentiel des locataires et d'éviter des procédures d'expulsion, DOMITIA Habitat renforce l'accompagnement des locataires lors de l'entrée dans les lieux. Cela passe par une réactivité accrue en cas d'apparition d'impayés, la réalisation de visites de courtoisie, notamment.

A fin 2017

Dette locataires présents	Dette locataires partis
332 078 €	1 294 226 €

En 2018



On constate une augmentation du taux d'impayés entre 2017 et 2018 que ce soit pour les locataires présents comme les locataires partis.

Procédures contentieuses

	janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin-18	juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18	déc.-18	Cumul
Pré-contentieux													
Lettres de relance - LR1	302	365	413	281	254	235	296	376	262	232	331	370	3717
Lettres de relance - LR2 - MED	147	154	126	134	154	106	136	208	100	114	119	177	1675
Dernier avis avant poursuite - LR3	56	104	55	76	69	58	72	92	69	60	55	123	889
Contentieux													
Commandements	8	6	18	12	18	11	30	7	7	32	15	10	174
Assignations	4	6	5	3	4	3	4	4	11	2	6	2	54
Jugements	2		3		3	3	1	3		1	7	8	31
Cdt quitter les lieux	2		4	1	1	3	1	2				1	15
Procédure d'expulsion													
Nbre locataires en IOT		3	2	1		3	1	2	1	1	2	3	19
Demandes de la FP		3	2	2	5	3		1	1				17
Octroi de la FP				1	4	1	2			2			10
Procédure BETEILLE	1		3	1		1					2	2	10
Surendettement													
Ouverture SDRT (déclaration)	1	2	2	1	3			2			1	1	13
Autres interventions													
Rétablissement contrats				1		1	1				3	1	7
Expulsion avec FP				1			1	1		1			4
Départs volontaires	1	2		5		3	2	1	1	3	2		20
Dossiers transmis en CDAPL	14	10	19	13	10	9	4	11	14	10	15	18	147
Dossiers demande FSL Maintien	3	5	1	3	1			1	1	1		2	18
Plan apurement - Délais de paiement	20	25	23	28	15	43	20	15	14	17	18	15	253

Chapitre 6. Politique RSE et de concertation locative

6.1. Concertation locative

Dans sa volonté d'associer les locataires et les associations qui les représentent au projet d'entreprise, DOMITIA Habitat attache une grande importance à la concertation locative.

Ainsi, dans ce cadre, les associations sont :

- ↗ Invitées à participer à l'élaboration de la charte d'adaptation des logements
- ↗ Conviées aux réunions publiques d'information avant réhabilitation pour présenter les travaux et l'impact sur les loyers
- ↗ Sollicitées pour la signature d'accords collectifs
- ↗ Associées dans le cadre de l'élection des représentants des locataires
- ↗ Sollicitées dans le cadre Convention d'utilité sociale, pour présentation et concertation sur l'état du service rendu du patrimoine et les engagements pris en matière de gestion sociale
- ↗ Ecoutées dans le cadre de réunion en pied d'immeuble

En 2018 le CCL s'est réuni 4 fois. Les thèmes abordés sont :

Pour avis :

- ↗ régularisation des charges,
- ↗ ajustement des provisions
- ↗ actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine
- ↗ sécurisation des caves de la Résidence du Pastouret
- ↗ installation d'une barrière d'accès à la Résidence Voie Domitienne
- ↗ révision de l'accord collectif et de la grille de vétusté
- ↗ réhabilitation de la Résidence Beaumarchais et hausses de loyers

Pour informations :

- ↗ hausses de loyers au 1er janvier 2019
- ↗ acquisition de 11 logements à Sallèles d'Aude
- ↗ programmation 2019 réhabilitations et travaux de GE
- ↗ les élections des représentants des locataires
- ↗ la RLS (réduction de loyer de solidarité)
- ↗ le SLS (surloyer de solidarité)

Suite aux élections des représentants des locataires fin 2018 et à la présence de nouveaux membres au sein du CCL, DOMITIA Habitat rappelle les principales missions fixées par le Plan de Concertation Locative signé en 2016 et rappeler les moyens matériels et financiers mis à la disposition des associations pour accomplir leurs missions.

Pour 2019 et en application des règles de répartition fixées par le PCL, le montant des subventions s'élève à :

- ↗ CNL : 3 444,63 €
- ↗ UFC : 2 758,49 €
- ↗ CSF : 1 192,80 €

6.2. Politique RSE

La politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise s'inscrit dans l'ADN de l'entreprise, elle est sous-jacente à son action.

Sur le volet environnemental, cela se traduit au quotidien dans les choix de l'organisme. Par exemple, dans le cadre de sa politique d'achat, 70% des voitures de DOMITIA Habitat sont électriques.

Sur le volet social, l'intégration de perspectives RSE conduit l'office à mettre le bien-être de ses salariés au cœur de ses préoccupations :

- ✦ En témoignant d'une vigilance au quotidien sur leurs conditions de travail
- ✦ La mise à disposition de locaux pour les agents de proximité
- ✦ Le déménagement d'une des agences afin de proposer des locaux fonctionnels et adaptés à leur activité

Chapitre 7. Signatures des différentes parties prenantes

Monsieur le Préfet de Région Occitanie
Monsieur Etienne GUYOT
Le

Monsieur le Directeur Général de DOMITIA Habitat
Monsieur Pierre-Marie BECKAERT
Le

Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne
Monsieur Didier MOULY
Le

Chapitre 8. Annexes

8.1. Table des annexes

8.1.1. Annexe n°1 : Liste des ensembles immobiliers de DOMITIA Habitat

Programme	Nombre de logements	DENOMINATION	ADRESSE
1	15	FERROUL	6, 8 et 10 rue du Dr Roux
2	1	CONVENTION	17 rue Rochambeau
3	12	BORDEAUX	9 Av de Bordeaux
4	28	TOURNAL	1 à 55 rue Paul Tournal (Impair)
5	22	ROBESPIERRE	2 à 44 rue Robespierre (Pair)
6	12	BROSSOLETTE	1 à 12 Cité Pierre Brossolette
7	24	RUE CONVENTION	2 à 16 rue de la Convention (Pair)
8	12	ENCLOS ST VINCENT	1 au 12 Enclos St Vincent
9	8	FLEMING	15 et 17 rue du Languedoc, 30 et 32 rue du Professeur Fléming
10	40	LANGUEDOC	11-12-13-14 rue du Languedoc
11	100	SEPTIMANIE	1 à 10 rue de Septimanie
12	169	ARENES ROMAINES	A et B rue du Génie, C à H rue Germain Mouret, I à M et W à Y rue Théophile Hélène, N à S rue Duplessis de Pouzilhac, T à V rue Jean Deschamps
13	40	LORRAINE	25 Quai de Lorraine (Entrées 1, 2, 3, 4)
14	158	ROUSSILLON	1 à 6 et 8 Boulevard du Roussillon, 16 rue du 8 mai 1945, 7 et 9 à 15 avenue de Provence
15	53	SAVOIE	17 et 18 rue de Savoie, 19 à 22 rue d'Aoste
16	72	PASTOURET	4 à 12 (Pair) et 43 à 49 (Impair) rue Pierre Reverdy
17	184	PASTOURET	1 à 41 rue Pierre Reverdy (Impair)
18	50	PLATANES	1 à 50 Cité des Platanes
19	43	CITE DES ROSES	2-2A et 4, 6 et 8 rue des Roses
20	32	TURGOT	1 et 2 Impasse Turgot, 3 rue Turgot
21	62	ETOILE	3, 3A, 3B, 3C, 4, 6, 8 rue de l'Etoile
22	59	PHEBUS -VULCAIN	27 Allée du Rec d'Argent, 8 Gentille Cohen et 10 rue de la Cesse
23	38	ORBIEU	3, 5, 7, 9 rue de l'Orbieu
24	70	AUSSOU	1 à 13 rue de l'Aussou (Impair)
25	30	ORBIEU	2, 4, 6 rue de l'Orbieu
26	20	MINERVE	1 rue Gentille Cohen
27	32	TURGOT ETOILE	2 rue de l'Etoile, 1 rue Turgot, 3 impasse Turgot
28	70	CALYPSO - SATURNE - TELLUS	10 à 22 rue de la Berre (Pair)
29	75	EUDES JOURRE	1, 3, 5 rue Emiles Eudes, 7 Av Pompidor, 2 et 4 rue de la Jourre
30	73	POMPIDOR	8, 10, 12, 16, 18, 20, 22, 24 Av Pompidor
31	30	BAPAUME	3 rue Bapaume, 4 et 6 rue Turgot
32	52	POMPIDOR	2, 4, 6, 14 Av Pompidor, 2 Voie des Elysiques
33	48	PEYREMAUX LOUBATIERE	1, 2, 4 Allée de la Loubatière, 1, 2, 3 Allée de Peyremaux
34	50	MONT ALARIC	28, 30, 32, 34, 36 et 38 rue du Mont Alaric
35	40	PIC NORE PECH MONTAUT	31 rue du Pic de Nore, 25, 27, 29 rue du Pech Montaut
36	82	MOULIN DU GUA	A, B, C, D 28 Quai de Lorraine
37	50	VERDOUBLE PAIR	34, 36, 38, 40 et 42 rue du Verdoble
38	37	MONTAGNE NOIRE	1 à 49 Clos de la Montagne Noire
39	31	CHARITE	2 et 4 rue Parmentier, 4A rue Turgot, 2B rue Turgo
40	70	VERDOUBLE IMPAIR	47, 49, 51, 53, 55, 57 et 59 rue du Verdoble
41	4	MARCEAU	25 rue Marceau
42	39	WEILHEIM	1A et 1B Avenue de Weilheim

45	15	CASSAYET	1-1A-3-3A-3B-3C rue Jules Vernes et 7-9-11A-11B-11C-13-15A-15B-15C rue Gay Lussac
46	25	BEAUMARCHAIS	72 à 74A et 74B rue Beaumarchais
47	32	AV DU THEATRE	6A et 6B Avenue du Théâtre - 46 rue de Provence
48	17	ST SEBASTIEN	19 rue Cuvier, 13 rue Garibaldi
49	40	ST SEBASTIEN	7A- 7B rue Michelet, 15 rue Garibaldi
50	30	MONTESQUIEU	43-43A-45-45A-47-47A-49-49A-51-51A-53 Av Montesquieu, 8-8A-10-12-14-16 rue Joseph Anglade, 1, 3, 5, 7, 9, 11 et 13 Passage Anne Marie Ponrouch, 1 à 6 Clos des Félibres
51	18	ARAGO	13 rue Arago et 28 rue de Strasbourg
52	16	TURENNE	60 à 74 rue de Turenne (pair) et du 1 à 11, 11A et 11B rue du Razes (impair)
53	46	CARNOT	88 Av Carnot (A, B, C, D, E, F, G, H)
54	37	LES COLONNES	1 à 11 et de 17 à 39 Rue Brueghel (impair) et du 2 à 20 Place Brueghel (pair)
55	24	ATRAÏR	37A et 37B rue Jean Camp
56	9	ROUZAUD	9 rue Henri Rouzaud
57	39	VOIE DOMITIENNE	25 Av de Lattre de Tassigny (A-B-C-D-E-F-G)
58	6	LES THERMES	9A-9B rue des Colonnes et 6-8-10-12 rue des Thermes
59	31	ST JEAN LA SOURCE 1	1 à 11 rue du Sou (impair), 1 au 11 rue Tarassac, 2 à 12 rue de la Ganguise (pair), 2 à 14 rue du Linon (pair)
60	3	BAUDIN	18 rue Baudin
61	35	ST AMBROISE	7 rue Charras, 4-6 rue Herold, 2-4-6 rue du Puits, 39-41-43-45-47 rue Gabriel Pelouze, 1 à 12 rue Pierre Laprade, 1 à 5 Place St Ambroise
63	3	RUE DES PECHEURS	6 rue des Pêcheurs
64	36	TONNELLERIE	4 Quai d'Alsace, 12, 14, 16, 18 et 20 rue du Commerce
65	1	VILLA PALAO	3 Allée de la Loubatière
66		JARDINS FAMILIAUX	
67	13	DEVALHADA	10 rue Kléber
68	21	ILE DU GUA	1-3-5A-5B-5C-7A-7B-7C-9A-9B-9C-11 rue de l'Aude
70	21	GAZAGNEPAS	26A-26B-26C et 28A à 28S rue de Gazagnepas
71	29	FOURS A CHAUD	2 à 36 rue Docteur Guérin (pair) et du 37 à 42 rue Docteur Guérin
72	34	MISTRAL	1 et 3 rue Romain
73	2	NAUTIQUE	9A et 9B rue des Nautiquards La Nautique
74	30	BRIQUETERIE	2 et 4 rue de la Briqueterie
75	50	BALISTE	1-3-5-7 Impasse Dulluc et 1 à 8 Impasse Demy, 1 à 21 rue Louis Malle et 23 à 43 rue Louis Malle (Impair)
76	20	ST EUTROPE	10 rue Baudin
77	77	ESTUDIANTINES	45 Avenue de Provence
78	8	DIJON	4 rue de Dijon
79	6	4 SAISONS	Résidence des 4 saisons - 6C Avenue du Théâtre à Narbonne-Plage (29 à 34)
80	19	ANGEL	74 rue Droite (Bât A, B et C)
81	9	MARCEAU	16 rue Marceau
82	8	FLATTERS	5 Impasse Flatters
83	15	BELVEDERE	2 A rue Littré
84	16	PIED RAZIMBAUD	33A-33B-35 rue d'Aoste, 1 à 8 et 9 rue du Pied de Razimbaud, 8-10-12 Avenue de Razimbaud
85	29	CAPELLE	1 à 26 rue Capelle, 29A-29B-29C-31A-31B-31C Simon Castan, Avenue Anatole France
86	20	JOUHAUX	A, B, C, D rue Léon Jouhaux
87	28	PAYRES	1 à 32 rue des Payres et 1 à 4 Impasse des Payres
88	29	ST JEAN LA SOURCE 2	5 et 7 rue de la Ganguise, 1 à 21 et 2 à 6 rue du Lirou, 1 à 7 et 2 à 6 Impasse du Lirou, 2 à 12 rue de l'Agly

89	3	PELOUZE	. 4. Rue Gabriel Pelouze
90	4	RUE DROITE	80 rue Droite
92	9	VIOLLET LE DUC	1 rue Violet le Duc
93	4	CHENNEBIER	2 bis. Impasse Flatters
94	3	7 BORDEAUX	7. Avenue de Bordeaux
95	13	CASSAIGNOL	2Place cassaignol
96	3	LICUNE	5. 9. 10. Clos de la Licune
97	4	TREMOSA - CUXAC D'AUDE	43. Impasse V. Schoelcher Cuxac d'Aude
99	18	RABELAIS	27 B – rue d'Aigues Vives
100	8	PEYRIAC DE MER	1-3 rue du Chemin Neuf à Peyriac de Mer, 40 rue Villeneuve
101	8	BRASSERIE - MARCORIGNAN	2A – rue des Bergères à Marcorignan
102	10	CAUQUEILLERES - MONTREDON	13-22 Avenue des Cauqueillères à MONTREDON
103	6	CARIGNAN - COURSAN	2 Rue St Just à Coursan
104	17	CHARLES PERRAULT	25 à 37 Rue du Tréboul (Impair) – 4 à 10 rue de l'Orbiel (Pair) et 11 au 16 rue de l'Orbiel à Narbonne
105	8	COUSTEAU	6 à 20 Place Jacques-Yves Cousteau (pair) à Narbonne
106	8	BIZANET	19 rue Aussières à Bizanet (A-B-C-D)
107	6	LES COLONIES	2 Bis Avenue du Théâtre à Narbonne-Plage
108	35	MAGRI -CUXAC D'AUDE	29 rue Notre Dame de Magri (Bât A / 6 Impasse de la Bergerie Bât B / 3 rue Justine Pomeron (Bât C) / 3 rue Justine Pomeron (villas)
109	4	OUVEILLAN	9 rue du parc à Ouveillan
110	8	QUERIBUS	10 A à G rue de la Cesse et 33 rue de la berre
111	22	BACCHUS REVEILLON	11 à 53 rue Bacchus colline de Réveillon (Impair)
112	5	FLEURS D'AUTOMNE	40 rue d'Aoste
113	5	ADOMA SITE 1	11-13-15-17-19 rue de l'Aiguette
114	14	ADOMA SITE 2	2 au 16 Impasse de l'Argentouire (Pair) 17-17B; 19-19B; 21-21B rue du Rieutord
115	16	ADOMA SITE 3	1 au 16 rue du Rieutord
116	162	ADOMA SITE 4	2-4-25-27-29-30 rue du Rieutord
117	24	LES FORGES DE LA ROBINE	26 Bis Quai de Lorraine
118	2	SALLELES D'AUDE	1 Rue des Hortes à Sallèles d'Aude
119	4	SALLELES D'AUDE	22-24-26-28 Cour de l'Eglise à Sallèles d'Aude
120	1	SALLELES D'AUDE	3 Rue de l'Obélisque à Sallèles d'Aude
121	1	SALLELES D'AUDE	3 Grand Rue à Sallèle d'Aude
122	1	SALLELES D'AUDE	5 Rue Molière à Sallèle d'Aude
123	1	SALLELES D'AUDE	6 Rue Docteur Ferroul à Sallèles d'Aude
124	1	SALLELES D'AUDE	7 Rue du Marché à Sallèles d'Aude
126	9	CUXAC D'AUDE	4 rue Francis Vals à Cuxac d'Aude
127	6	PORTEL DES CORBIERES	46 Avenue des Corbières à Portel des Corbières
128	6	BIZE MINERVOIS	6-8-10-12-14-16 rue des Moulins à Bize Minervois
129	15	LA PALME	20 rue des Vendangeurs à La Palme
130	25	LA PALME	5 à 103 Impasse de la Cave des Mistelles à La Palme (Impair)
132	15	SALLES D'AUDE	1 à 43 Avenue Simone Veil à Salles d'Aude (Impair)

8.1.2. Annexe n°2 : Délibérations du Conseil d'administration

8.1.2.1. Actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DELIBERATION – 2015-041-AG/VP

OBJET : Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) – Actualisation pour 2016/2021

L'an deux mille quinze, le quinze du mois de septembre à 14h15, le Conseil d'Administration de Domitia Habitat^{OPH}, sur convocation du 4 septembre 2015, s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain FABRE.

Etaient présents : Patrick ASTIE, Pascale AMOROS, Roger BILBE, Roger BRUNEL, Nicolino CHESSA, Paul COHEN, Christian DURAND, Alain FABRE, Anne-Marie GUITARD, Martine GANDOSSI, Isabelle HERPE, Akli KACI, Christian LIGNON, Jacques POCIELLO, Jean PONTIER, Gérard PUJOL, Claude RAYNAUD, Edouard ROCHER, Abdellaziz SADOUK, Stéphane SANSINENA, Claire BOUROUISSA.

Excusés : Jacques BASCOU (Procuration à Mme HERPE), Suzanne BROUSSE, Louis PECH.

Secrétaire de séance : Christian DURAND

Monsieur le Président expose,

Domitia Habitat s'est doté en 2012 d'un Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) conformément aux obligations de la profession.

Il a été approuvé par le Conseil d'Administration le 14 septembre 2012.

Notre PSP a été un axe majeur dans la définition du plan d'amélioration du patrimoine qui figure dans le protocole de redressement avec la CGLLS.

Afin de faire vivre le PSP et qu'il soit un véritable outil de pilotage et d'aide à la décision, il est nécessaire de réaliser chaque année à son actualisation au titre des orientations stratégiques et financières et en matière de politique patrimoniale.

L'actualisation pour la période 2016 /2021 a été réalisée durant l'été en liaison avec le consultant KURT-SALMON.

Le PSP actualisé a été présenté aux administrateurs lors de cette séance.

Il intègre trois volets :

- La rénovation du patrimoine.
- Le GE / Gros entretien programmé.
- Le développement foncier et la construction sur la base de 30 logements neufs par an.

Le Président propose,

- D'approuver la mise à jour de notre PSP et les orientations stratégiques et financières pour la période 2016 / 2021.

Entendu cet exposé,

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

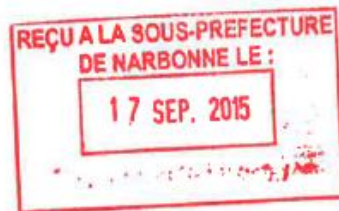
- Adopte, à l'unanimité, les propositions de M. le Président.

Délibération certifiée exécutoire
compte tenu de sa réception en
Sous-Préfecture
le : 17 SEP. 2015
et de sa publication
le : 17 SEP. 2015

P/Copie Conforme,

Le Président,

Alain FABRE



8.1.2.2. Engagement de l'élaboration de la nouvelle CUS



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DELIBERATION – 2017-008-TO/VP

OBJET : Elaboration de la nouvelle CUS

L'an deux mille dix-sept, le sept du mois de mars à 14h15, le Conseil d'Administration de Domitia Habitat^{OPH}, sur convocation du 24 février 2017, s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain FABRE.

Etaient présents : Patrick ASTIE, Pascale AMOROS, Roger BILBE, Roger BRUNEL, Patrick CASTEY, Nicolino CHESSA, Paul COHEN, Christian DURAND, Alain FABRE, Anne-Marie GUITARD, Martine GANDOSSI, Isabelle HERPE, Akli KACI, Christian LIGNON, Jacques POCIELLO, Jean PONTIER, Claude RAYNAUD, Abdellaziz SADOUK, Stéphane SANSINENA, Claire BOUROUISSA.

Excusés : Jacques BASCOU (Procuration à M. Alain FABRE), Eric MELLET, Gérard PUJOL, Edouard ROCHER.

Secrétaire de Séance : Christian DURAND

Monsieur le Président expose,

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) est un contrat conclu entre les organismes HLM, les Etablissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dotés d'un programme local de l'habitat et l'Etat. Elle est régie par le code de la Construction et de l'Habitation aux articles L.445 et suivants.

Le Conseil d'Administration a adopté, par délibération du 28 juin 2010, le projet et la signature de la première Convention d'Utilité Sociale de Domitia Habitat.

La convention d'utilité sociale signée le 26 mai 2011 est arrivée à échéance au 31 décembre 2016.

Selon les termes de l'article 81-III de la loi n°2017-89 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, les engagements des conventions d'utilité sociale en vigueur sont prorogés jusqu'au 31 décembre 2017.

Cette convention doit être obligatoirement conclue avant le 31 décembre 2017, et comporte plusieurs éléments : le classement des immeubles ou ensembles immobiliers, la politique poursuivie par l'organisme, les engagements pris par l'organisme, un cahier des charges de la gestion sociale de l'organisme et des indicateurs pour vérifier que les objectifs sont atteints.

Avant le 1^{er} janvier 2018, les organismes d'habitations à loyer modéré transmettront au représentant de l'Etat du département de leur siège un projet de convention d'utilité sociale, laquelle devra être signée au plus tard au 1^{er} juillet 2018 pour une durée de 6 ans renouvelable avec une prise d'effet au 1^{er} janvier 2018.

Il convient donc de délibérer pour engager la révision de cette C.U.S. et permettre d'entreprendre toutes les actions visant à présenter un projet pour le 1^{er} juillet 2018 au plus tard.

Le Président propose,

- D'engager la révision de cette CUS et permettre d'entreprendre toutes les actions visant à présenter un projet.

Entendu cet exposé,

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- Adopte, à l'unanimité, les propositions de Monsieur le Président.

Délibération certifiée exécutoire
compte tenu de sa réception en
Sous-Préfecture
le : 14 MARS 2017
et de sa publication
le : 14 MARS 2017

P/Copie Conforme,
Le Président,

Alain FABRE



8.1.3. Annexe n°3 : Courriers aux personnes publiques



Direction Relation Client

Affaire suivie par :

A. BOUVE

04 68 655 655

Domitia Habitat

27 Rue Nicolas Leblanc

ZA La Coupe

11100 NARBONNE

Tél : 04 68 655 655

Fax : 04 68 90 68 99

Réf : TO/AB/NP/S17/02762

Objet : Convention d'Utilité Sociale

Monsieur Jacques BASCOU
Président du Grand Narbonne
12 Boulevard Frédéric MISTRAL
CS 50100
11785 NARBONNE Cedex

Narbonne, le 28 juillet 2017

Monsieur le Président,

En application de l'article 1 de la loi du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion et conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, notamment ses articles L. 351-2, L. 445-1 à L. 445-8, L. 472-1-2 et L. 481-3, modifiés par la loi 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et la Citoyenneté, DOMITIA HABITAT s'engage dans l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale pour son patrimoine de logements locatifs sociaux, pour la période 2018-2023.

Le Conseil d'Administration de DOMITIA HABITAT avait déjà délibéré sur son plan stratégique de patrimoine ; il a, plus récemment lancé la procédure d'engagement d'élaboration de la CUS de seconde génération.

Aussi, conformément aux dispositions prévues par la loi, nous vous transmettons sous ce pli les délibérations du Conseil d'Administration :

- approuvant le Plan Stratégique de Patrimoine en date du 4 septembre 2015 ;
- engageant la procédure d'élaboration de la CUS de 2ème génération en date du 7 mars 2017.

Conformément au décret 2017-922 du 9 mai 2017, nous vous informons qu'en tant qu'établissement de rattachement de DOMITIA HABITAT, le Grand Narbonne a la qualité de signataire de la Convention d'Utilité Sociale de DOMITIA HABITAT.

Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire liée à cette démarche et vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Directeur Général

Thierry OUILLON

Une équipe unie et fière au service du territoire et de ses clients

Siège Social Domitia Habitat-27 rue Nicolas Leblanc-ZA La Coupe-11100 NARBONNE



Direction Relation Client

Affaire suivie par :

A. BOUVE

04 68 655 655

Domitia Habitat

27 Rue Nicolas Leblanc

ZA La Coupe

11100 NARBONNE

Tél : 04 68 655 655

Fax : 04 68 90 68 99

Réf : TO/AB/NP/S17/02761

Objet : Convention d'Utilité Sociale

Monsieur le Préfet Alain THIRION

Préfet de l'Aude

52 Rue Jean Bringer

BP 836

11012 CARCASSONNE

Narbonne, le 28 juillet 2017

Monsieur le Préfet,

En application de l'article 1 de la loi du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion et conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, notamment ses articles L. 351-2, L. 445-1 à L. 445-8, L. 472-1-2 et L. 481-3, modifiés par la loi 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et la Citoyenneté, DOMITIA HABITAT s'engage dans l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale pour son patrimoine de logements locatifs sociaux, pour la période 2018-2023.

Le Conseil d'Administration de DOMITIA HABITAT avait déjà délibéré sur son plan stratégique de patrimoine ; il a, plus récemment lancé la procédure d'engagement d'élaboration de la CUS de seconde génération.

Aussi, conformément aux dispositions prévues par la loi, nous vous transmettons sous pli les délibérations du Conseil d'Administration :

- approuvant le Plan Stratégique de Patrimoine en date du 4 septembre 2015 ;

- engageant la procédure d'élaboration de la CUS de 2ème génération en date du 7 mars 2017.

La Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne, établissement public de rattachement de DOMITIA HABITAT a également été destinataire de la délibération d'engagement de la procédure et informée de sa qualité de signataire.

Enfin, s'agissant de l'association du Département de l'Aude, département d'implantation du patrimoine de DOMITIA HABITAT, celui-ci a été informé de sa possibilité d'être signataire de la CUS.

Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire liée à cette démarche et vous prie de croire, Monsieur le Préfet, en l'expression de ma haute considération

Le Directeur Général

Thierry OUILLON



Direction Relation Client

Affaire suivie par :

A.BOUVE

04 68 655 655

Domitia Habitat

27 Rue Nicolas Leblanc

ZA La Coupe

11100 NARBONNE

Tél : 04 68 655 655

Fax : 04 68 90 68 99

Réf : TO/AB/NP/S17/02764

Objet : Convention d'Utilité Sociale

Monsieur André VIOLA
Président du Conseil Départemental de
l'Aude
Allée Raymond Courrière
11 855 CARCASSONNE Cedex 9

Narbonne, le 28 juillet 2017

Monsieur le Président,

En application de l'article 1 de la loi du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion et conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, notamment ses articles L. 351-2, L. 445-1 à L. 445-8, L. 472-1-2 et L. 481-3, modifiés par la loi 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et la Citoyenneté, DOMITIA HABITAT s'engage dans l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale pour son patrimoine de logements locatifs sociaux, pour la période 2018-2023.

Le Conseil d'Administration de DOMITIA HABITAT avait déjà délibéré sur son plan stratégique de patrimoine ; il a, plus récemment lancé la procédure d'engagement d'élaboration de la CUS de seconde génération.

Aussi, conformément aux dispositions prévues par la loi, nous vous transmettons sous ce pli les délibérations du Conseil d'Administration :

- approuvant le Plan Stratégique de Patrimoine en date du 4 septembre 2015 ;
- engageant la procédure d'élaboration de la CUS de 2ème génération en date du 7 mars 2017.

Conformément au décret 2017-922 du 9 mai 2017, et dans le cadre de la concertation, nous vous invitons à nous informer si le Département de l'Aude souhaite se porter signataire de la Convention d'Utilité Sociale de DOMITIA HABITAT, ou uniquement associé dans le cadre de la concertation. A ce titre, vous disposez d'un délai légal de deux mois pour vous prononcer.

Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire liée à cette démarche et vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Directeur Général

Thierry OUILLON



Direction Générale

Domitia Habitat

27 rue Nicolas Leblanc

ZA La Coupe

11100 NARBONNE

Tél : 04 68 32 20 55

Fax : 04 68 90 68 99

Réf : TO/ VP/S17/03416

M. Jean-François DESBOUIS
Directeur Départemental des Territoires
et de la Mer
105 Boulevard Barbès
11000 CARCASSONNE

Narbonne, le 21 Septembre 2017

Monsieur le Directeur,

Par courrier parvenu en date du 20 septembre 2017, vous nous sollicitez pour la transmission de certains documents de Domitia Habitat concernant la Convention d'Utilité Sociale.

Par la présente, veuillez trouver, ci-joint, les documents demandés.

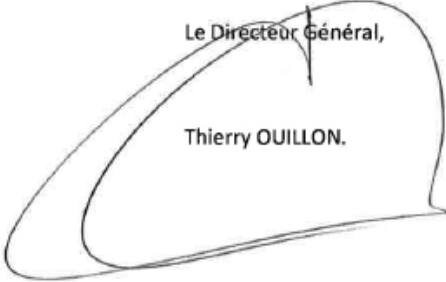
Par ailleurs, vous nous informez que se tiendra dans vos locaux une première réunion d'échanges dans le courant de la semaine du 25 septembre 2017, entre les différents bailleurs concernés, la DDCSPP et votre service Habitat.

Cependant, en raison d'un agenda très chargé et d'une information tardive, je ne pourrai me rendre disponible cette semaine-là.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur Général,

Thierry OUILLON.



Une équipe unie et fière au service du territoire et de ses clients

Siège Social Domitia Habitat-27 rue Nicolas Leblanc-ZA La Coupe-11100 NARBONNE

N° SIRET : 498 003 128 00028 N° SIREN : 498 003 128 Code APE : 6820



Direction Relation Client
Affaire suivie par :
A. BOUVE
04 68 655 655

Domitia Habitat
27 Rue Nicolas Leblanc
ZA La Coupe
11100 NARBONNE
Tél : 04 68 655 655
Fax : 04 68 90 68 99

Réf : TO/AB/NP/S17/
Objet : Convention d'Utilité Sociale

Madame Carole DELGA
Présidente de la Région Occitanie
Hôtel de Région
22 Boulevard du Maréchal Juin
31403 TOULOUSE CEDEX 9

Narbonne, le 2 octobre 2017

Madame la Présidente,

En application de l'article 1 de la loi du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion et conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, notamment ses articles L. 351-2, L. 445-1 à L. 445-8, L. 472-1-2 et L. 481-3, modifiés par la loi 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et la Citoyenneté, DOMITIA HABITAT s'engage dans l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale pour son patrimoine de logements locatifs sociaux, pour la période 2018-2023.

Le Conseil d'Administration de DOMITIA HABITAT avait déjà délibéré sur son plan stratégique de patrimoine ; il a, plus récemment lancé la procédure d'engagement d'élaboration de la CUS de seconde génération.

Aussi, conformément aux dispositions prévues par la loi, nous vous transmettons sous ce pli les délibérations du Conseil d'Administration :

- approuvant le Plan Stratégique de Patrimoine en date du 4 septembre 2015 ;
- engageant la procédure d'élaboration de la CUS de 2ème génération en date du 7 mars 2017.

Conformément au décret 2017-922 du 9 mai 2017, et dans le cadre de la concertation, nous vous invitons à nous informer si la Région Occitanie souhaite se porter signataire de la Convention d'Utilité Sociale de DOMITIA HABITAT, ou uniquement associé dans le cadre de la concertation. A ce titre, vous disposez d'un délai légal de deux mois pour vous prononcer.

Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire liée à cette démarche et vous prie de croire, Madame la Présidente, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Directeur Général

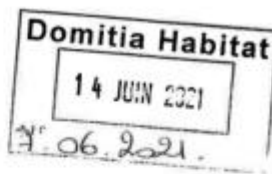
Thierry OUIILLON

Une équipe unie et fière au service du territoire **et de ses clients**

8.1.4. Annexe n°4 : Courrier du Grand Narbonne – Engagement signature



Narbonne, le



Dossier suivi par : Sophie ALEXANDRE
Service Habitat
Tél 04.68.65.39.55
s.alexandre@legrandnarbonne.com
Réf : Lettre 10-2021

Monsieur Jean Louis RIO
Président de DOMITIA Habitat
27 rue Nicolas Leblanc

11100 NARBONNE

OBJET : Validation Convention d'Utilité Sociale

VU

Monsieur le Président, *cher Ami,*

L'habitat est au cœur des enjeux du Grand Narbonne en termes d'attractivité et de mobilité. La politique du logement social, qui en est un des volets, constitue un élément majeur pour le projet de développement et de cohésion sociale du territoire.

Dans le cadre du PLH 2015 - 2021, plus de 1539 logements ont fait l'objet d'un agrément sur le territoire et d'un vote de subvention par la communauté d'Agglomération grâce à une forte mobilisation des bailleurs sociaux et une qualité de partenariat pour atteindre les objectifs de production fixés.

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) qui a été rendue obligatoire pour tout organisme d'habitat à loyer modéré en 2009 par la loi MOLLE, et simplifiée par la loi ELAN de 2018, définit pour une période de 6 ans vos engagements en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre, de politique sociale et de qualité du service rendu aux locataires.


Elle constitue une déclinaison locale des objectifs de la politique nationale du logement que ce soit en termes de développement de l'offre, de vente de logements HLM, de transition énergétique, de mise en œuvre du droit au logement et de politique d'attribution. Elle représente donc un cadre de contractualisation des rapports entre l'Etat, l'organisme HLM et les collectivités.

ARBEUERS
ARMISSAN
BADES
BIZANET
BIZE-MINERVOIS
CAVES
CARRIACAN
CHIRAC D'AUDE
FLORY D'AUDE
GHESTAS
GRUOSAN
LA PALME
LEUCATE
MAJAC
MARCOSSAN
MIRREISSET
MONTREDON
MIRISSAN
NARBONNE
NEVIAC
OUVELLAN
PEYRIAC-DE-MER
PORTEL-DES-CORBIERS
PORT-LA-NOUVELLE
POUZOLS-MINERVOIS
RAISSAC D'AUDE
ROQUEFORT-DES-CORBIÈRES
SAINT-MARCEL-SUR-AUDE
SAINT-NAZAIRE D'AUDE
SAINTE-VALIERE
SALLES D'AUDE
SALLES D'AUDE
SIGAN
TRELLES
VENTENAC-EN-MINERVOIS
VILLEDAIGNE
VINASSAN

Le projet de CUS 2019-2024 présenté par Domitia Habitat, bailleur de la Communauté d'Agglomération, traduit sa volonté et ses engagements pour développer entre autres une politique patrimoniale ambitieuse et des indicateurs qui répondent également aux attentes du PLH.

A ce titre, le Grand Narbonne souhaite apporter son soutien à ce projet de convention et s'engage à proposer au Conseil Communautaire programmé en septembre 2021 son approbation en proposant d'apposer la signature du Président de la Communauté d'Agglomération avant le 31 décembre 2021.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

avec cordons


Me Didier MOULY
Président du Grand Narbonne
Communauté d'Agglomération