

Envoyé en préfecture le 01/10/2021

Reçu en préfecture le 01/10/2021

Affiché le **01/10/2021**

SLOW

ID : 011-241100593-20210923-C2021_222-CC



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

ALOGEA
2021-2026

PREAMBULE

VISAS

Signatures

Entre l'ÉTAT,
Représenté par le Préfet de Région

ET

ALOGEA

Dont le siège social est à Carcassonne, 6 rue Barbès
Représentée par Monsieur David SPANGHERO, agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 18 décembre 2013.

ET

Carcassonne Agglo, Le Grand Narbonne, le Conseil Départemental de l'Aude, (selon les signataires)

Visas

Vus

La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1

La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014.

La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté.

Le décret n°2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires.

La Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN).

Le Décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019 modifiant le livre IV du code de la construction et de l'habitation relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires.

L'Arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale.

Vus

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

Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'Administration :

Délibération d'approbation du cadre stratégique d'utilité sociale (CSUS) et du cadre stratégique patrimonial (CSP) **(en cours)**

La délibération d'approbation du PSP prise par le conseil d'administration d'ALOGEA le 19 décembre 2019
Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS du 19 décembre 2019 et celle de demande de report du 25 juin 2020,

Le Conseil d'Administration d'ALOGEA a approuvé, lors de ses réunions du 11 février 2021 et du 3 juin 2021, le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat.

Le Plan de Concertation Locative validé approuvé le 6 avril 2021.

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales

5 collectivités locales ont été rencontrées dont :

3 dotées d'un PLH ou tenues d'en faire un, dont **2** signataires (à confirmer)

2 ayant la compétence habitat avec au moins un QPV, dont 0 signataire

2 départements, dont 1 signataire

7 communes, collectivités et groupements concernés par le plan de mise en vente

Collectivités locales	Associé à la démarche	Signataire	Date de réunion	Objet de concertation	la Résultats
Département de l'Aude	OUI	OUI	A venir		
Département de l'Ariège	OUI	NON	A venir		
Carcassonne Agglo	OUI	En attente	22/01(1 ^{ère} réunion)		
Grand Narbonne	OUI	OUI	13/01(1 ^{ère} réunion)		
Com. Du Limouxin	OUI	NON	A venir		
Com. Lézignanais	OUI	En attente	A venir		
Com. Portes des Pyrénées	OUI	En attente	A venir		

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative, la réunion du 6 avril 2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale.

Département 11		
Date	6/04/2021	
Participants	Nom	Association
	Madeline CARON	CNL
	Dominique PRADON	CLCV
	René LAFFONT	CLCV
	Mélanie CAZANEUVE	CSF
	Thérèse LEFEBVRE	AFOC

Cohérence avec les politiques de Groupe (pour les organismes concernés)

Les orientations stratégiques et engagements pris dans la présente CUS respectent le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale (CSUS) établi à l'échelle de la **Société de Coordination HABITAT EN REGION OCCITANIE** dont ALOGEA est actionnaire fondateur.

Il a été convenu ce qui suit :

OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2024.

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

La présente convention porte sur 4713 logements locatifs sociaux et 200 ensembles immobiliers entrant dans le champ de la CUS.

Entrent également dans le champ de la CUS, les logements-foyers et les résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome ainsi que les éventuels logements produits en accession.

Durée de la Convention

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

Coexistence de la CUS et des conventions APL

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

Les engagements des conventions APL de nature différente aux engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale dans la présente CUS, ou auxquels il n'a pas été dérogé, demeurent applicables.

Autorisation globale de vente

Le plan de mise en vente présenté ici vaut autorisation globale de vente. Il contient la liste des logements par commune et par EPCI que l'organisme souhaite aliéner pendant la durée de la CUS.

Cette liste a fait l'objet de consultations des communes d'implantation et des collectivités ou de leur groupement ayant accordé un financement ou leurs garanties d'emprunt.

La signature de la CUS par le Préfet vaut autorisation de vendre pour la durée de la convention. La procédure d'autorisation préfectorale est toujours maintenue pour les logements non visés dans la CUS.

Sommaire

PREAMBULE	2
PARTIE 1 – ASPECTS GENERAUX	6
I. Présentation de l'organisme	6
II. Nos territoires d'intervention	8
PARTIE 2 – MISSION PATRIMONIALE : ETAT DES LIEUX ET PROJET STRATEGIQUE	9
I. Caractéristiques du patrimoine	9
II. Le Développement : Stratégie et Perspectives	12
III. Intervention sur le parc existant	15
IV. La vente HLM et l'Accession	19
PARTIE 3 – ENGAGEMENTS PRIS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE	21
I. Etat des lieux : l'occupation sociale et les attributions	21
II. Le logement des Publics Prioritaires	25
III. La politique en matière de parcours résidentiel et de mixité sociale	27
IV. La prévention des impayés et de la précarité énergétique	29
V. Publics spécifiques, habitat inclusif et foyers	32
VI. Acteur de la cohésion sociale	35
VII. La Concertation	37
PARTIE 4 – QUALITE DE SERVICE RENDU	38
I. L'enquête satisfaction	38
II. Une organisation dédiée aux locataires	39
III. Le traitement des réclamations	39
IV. La gestion et l'amélioration du cadre de vie	40
V. Le levier essentiel de l'abattement TFPB	42

Partie 1 – Aspects Généraux

I. Présentation de l'organisme

I.1. Un engagement sociétal

Plus que centenaire, la société ALOGEA, Entreprise Sociale pour l'Habitat, se veut au cœur des enjeux sociétaux de notre époque à travers trois engagements majeurs en faveur **du logement et de l'accompagnement des ménages modestes ou défavorisés, de la cohésion sociale** et de la **lutte contre le réchauffement climatique**.

Acteur économique de notre territoire, profondément attachés à la mission d'intérêt général du logement social, nous nous inscrivons depuis 2010 dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (référentiel EURHO-GR) dont les volets sociaux, environnementaux et économiques sont étroitement liés et se construisent avec les parties prenantes Collectivités, Locataires et Etat.

I.2. Une majorité de logements familiaux et une vocation sociale avérée

Notre patrimoine de 5037 logements et équivalents au 31 décembre 2020 est réparti comme suit :

- 4713 logements locatifs sociaux pour 11 191 habitants,
- 201 équivalent-logements dans 9 établissements spécifiques : 6 foyers pour personnes handicapées, 1 Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, 2 Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale,
- 4 gendarmeries, dont le groupe de commandement de Narbonne et 122 logements,
- 30 locaux commerciaux.

Caractérisé par une proportion importante de logements de plus de 40 ans (59%), notre parc de logements reste majoritairement collectif, à 78 %.

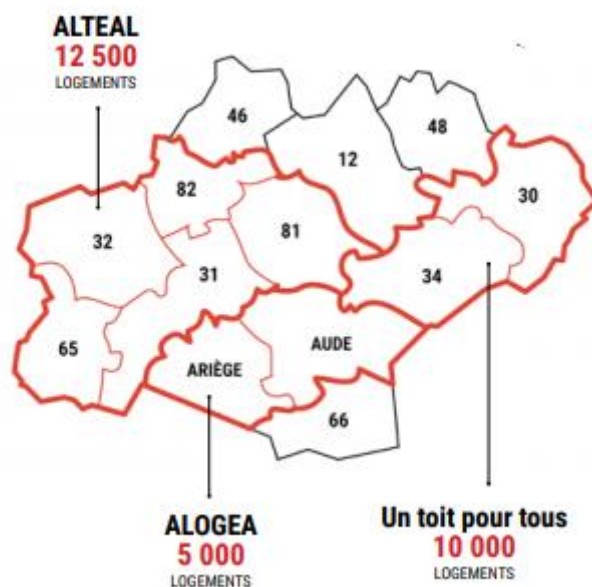
Dans deux départements marqués par un taux de pauvreté élevé, l'occupation sociale du parc est caractérisée par un faible niveau de ressources, avec 70% de ménages au-dessous des plafonds APL.

I.3. Evolution de la gouvernance : création de la Société de Coordination « Habitat en Région Occitanie »

Au 1^{er} semestre 2019, dans un contexte de bouleversement réglementaire et financier du logement social à travers la mise en place de la RLS et la loi ELAN, ALOGEA a décidé de faire évoluer sa gouvernance et d'entrer dans le Groupe Habitat en Région, pôle opérateur de logement social de la Caisse d'Epargne.

Proche des territoires et des acteurs locaux, le groupe Habitat en Région a choisi, pour répondre aux exigences de la loi ELAN, une organisation structurée autour de Sociétés de Coordination à l'échelle régionale.

Ainsi, notre Conseil d'Administration a validé le 15 octobre 2020 la création de la Société de Coordination « Habitat en Région Occitanie », fondée avec les organismes ALTEAL à Colomiers et Un Toit Pour Tous à Nîmes. La Société de Coordination est une nouvelle forme d'organisme, avec un regroupement horizontal, c'est-à-dire que **les membres en sont actionnaires et contrôlent la société incarnant leur volonté commune**. La société de coordination permet à chacun de ses membres, tout en mettant en œuvre un projet stratégique commun, de **conserver son identité et son autonomie opérationnelle**.

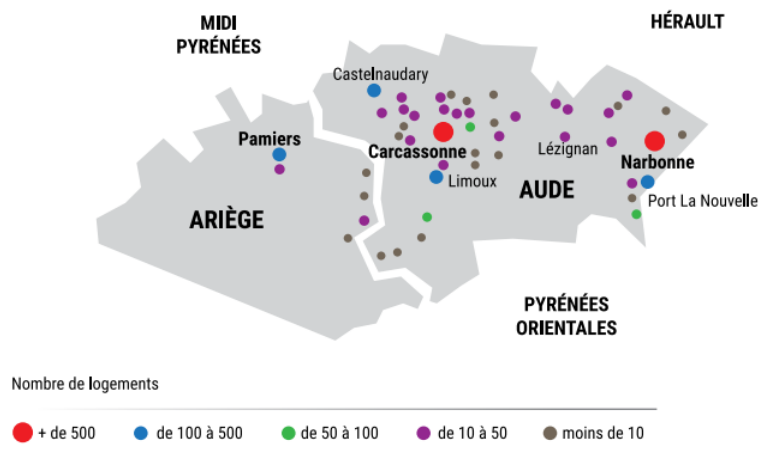


I.4. Les spécificités de notre organisation

Avec 70 salariés, notre organisation se caractérise par :

- Une proximité renforcée, avec un salarié sur trois sur le terrain, dont une régie technique participant au traitement des réclamations et une équipe d'entretien ménager sur le narbonnais.
- Une Gestion Locative axée sur l'accompagnement et la qualité de service.
- Un Service Technique intégrant Maintenance et Réhabilitation, permettant d'avoir une intervention cohérente sur l'ensemble du patrimoine et la mise en œuvre d'un programme ambitieux de réhabilitation
- Un Service Production en lien étroit avec la Gestion Locative afin de définir au mieux les besoins et de faciliter le déroulement des livraisons.
- Des fonctions supports (comptabilité, finances, systèmes d'information, RH) resserrées, au service de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise.

II. Nos territoires d'intervention



Géographiquement, nous sommes présents sur 55 communes, avec toutefois une concentration dans les Communautés d'agglomération de Carcassonne (2096 logements) et de Narbonne (1712 logements). Mais nous sommes également présents à Limoux, dans la Haute Vallée, le Lauragais, à Lézignan, le territoire appaméen, etc.

Ces collectivités, toutes marquées par une précarité importante de la population, ont souvent des objectifs communs mais répondent parfois à des enjeux différents, liés à l'échelle du territoire et à ses caractéristiques (immobilières, sociales, économiques, etc.). Nous les avons rencontrées en amont de la préparation de cette convention afin d'identifier leurs besoins et leurs priorités notamment dans le cadre de notre projet à 6 ans.

Tableau synthétisant les attentes des EPCI : en cours d'élaboration, avec les EPCI et collectivités concernées

Département de l'Aude	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
4 404 logements ALOGEA			
Carcassonne AGGLO	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
2 120 logements ALOGEA			
Le Grand Narbonne	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes/projets avec ALOGEA
1 756 logements ALOGEA			
Com.com du Limouxin	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
135 logements ALOGEA			
Com.com du Lézignanais	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
97 logements ALOGEA			
Département de l'Ariège	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
306 logements			
Com.com Pamiers	Principaux axes de partenariat	Priorités d'action	Attentes vis-à-vis d'ALOGEA
243 logements			

Partie 2 – Mission Patrimoniale : Etat des Lieux et projet stratégique

I. Caractéristiques du patrimoine

I.1. Données générales

Les graphiques ci-dessous permettent de donner une vision d'ensemble de nos 4 836 logements familiaux, caractérisés par :

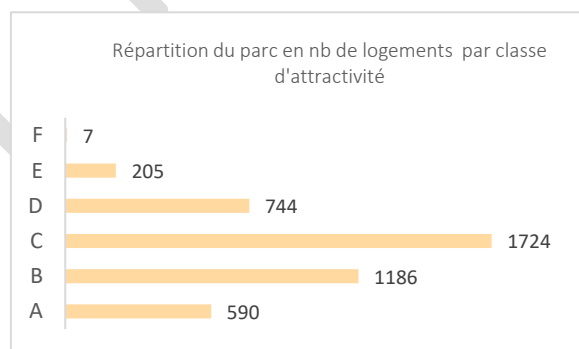
- 57% de logements de plus de 45 ans, regroupés pour la plupart dans des quartiers construits dans les années 60-70, dont plusieurs sont aujourd'hui des quartiers prioritaires et qui, bénéficiant d'un financement HLMO, ont des niveaux de loyers relativement bas (4,9€ en moyenne par m² de surface habitable).
- 1724 logements en quartiers prioritaires, soit 36% du parc réparti entre Carcassonne (1 117 logements), Narbonne (448) et Limoux et Pamiers (161 logements). La part « QPV » est particulièrement importante à Carcassonne avec 53% du parc.
- 78% de logements collectifs (3 737 logements), avec notamment une offre de logement individuel relativement faible dans les villes centres, particulièrement à Narbonne.
- Une répartition par typologie encore marquée par une majorité de T3 et T4 (71%).

I.2. La cotation dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine

Dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine, nous avons procédé à un classement de notre parc par niveau d'attractivité. Nous avons organisé plusieurs séances de travail avec les agents de cité de chaque secteur et les chargées d'attribution pour coter notre patrimoine selon 4 grands axes

- Urbain (accessibilité du quartier - offre de services - qualité de l'environnement – image)
- Produit : abords extérieurs - bâti - parties communes - logements
- Fonctionnement social : incivilités - troubles de voisinage - mixité
- Commercialisation

Ces séances collectives avec le bureau d'étude ont permis de recueillir les appréciations du personnel de terrain et d'avoir une image précise de l'attractivité moyenne de notre parc, répartie comme suit (A très attractif, F très peu attractif) :



79% du parc est classé en A, B ou C et ne rencontre donc pas de problématique majeure, même s'il doit être maintenu et n'est pas exempt de difficultés.

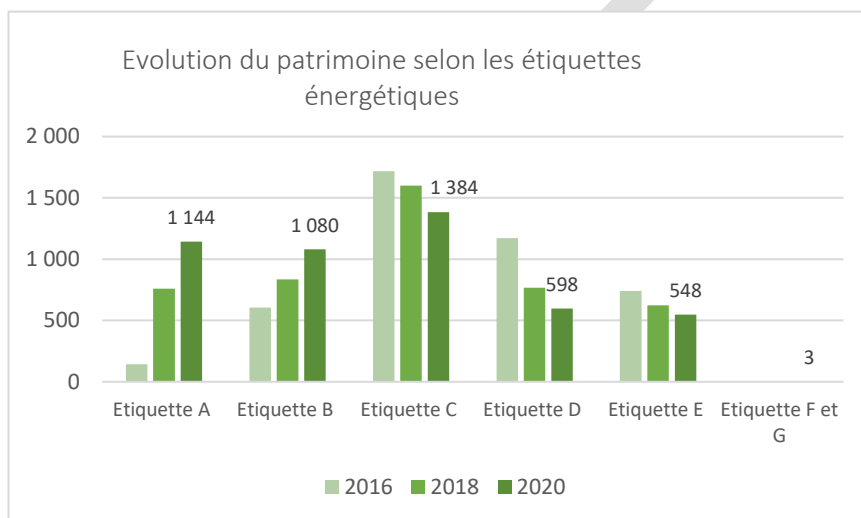
Les classes D, E et F représentent 956 logements dont le détail est précisé en annexe et qui font pour la plupart l'objet d'un plan d'actions. Nous y reviendrons, mais cette cotation met aussi en avant des groupes ou des

quartiers réhabilités mais pour lesquels l'ambiance sociale est vraiment très complexe et nécessite plus qu'ailleurs une intervention partenariale, souvent déjà en place ou amorcée.

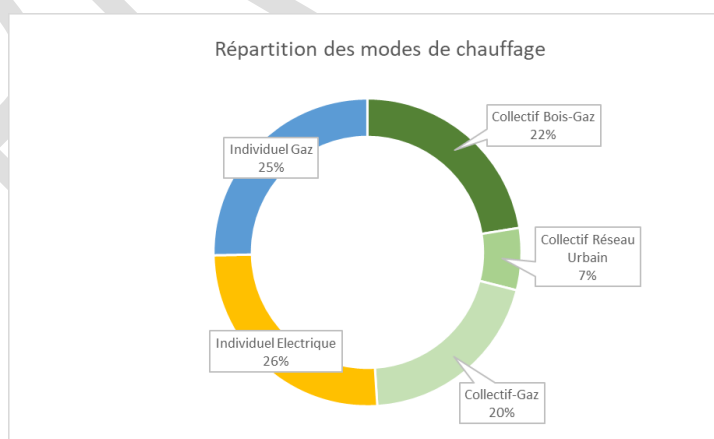
Ces travaux de cotation du parc ont fait l'objet d'une concertation avec les associations de locataires dans le cadre du CCL le 6 avril 2021.

1.3. Un parc de plus en plus performant énergétiquement

Le graphique ci-dessous montre une évolution nette, et qui doit se poursuivre dans les années à venir, vers une amélioration des qualités thermiques du parc, et une progression importante des catégories A et B (soit une consommation d'énergie primaire inférieure à 90 voire à 50kwh/m²/an) qui représentent 46% de nos logements, obtenue du fait des livraisons neuves mais aussi de notre programme de réhabilitation visant à minima le niveau BBC rénovation (étiquette B).



La répartition des modes de chauffage se caractérise par des solutions collectif/individuel équilibrées, ainsi que par un recours important aux énergies renouvelables dont principalement **le chauffage au bois pour 29%** de nos logements familiaux (22,4% par des chaufferies collectives bois-gaz, 6,5% sur réseaux de chaleur biomasse, 0,2% en chauffage individuel au bois). Des projets neufs et en réhabilitation sont à l'étude pour développer à présent des chaufferies collectives équipées de pompe à chaleur et sondes géothermiques.



I.4. Vacance et taux de rotation

en K€ au 31/12	2016	2017	2018	2019
Montant de la vacance annuelle sur les loyers	344 K€	342 K€	283 K€	373 K€
Technique	19	14	11	12
< 3 mois	111	67	64	105
> 3 mois	16	16	20	29
Total	146	97	95	146

La vacance cumulée (technique et commerciale) sur l'année 2019 est de 1.71%. Son coût s'élève à 373K€.

En décembre 2019, 146 logements étaient vacants, dont 29 depuis plus de trois mois, soit là aussi une augmentation par rapport aux années précédentes (95 logements en 2018, 97 en 2017).

Le taux de rotation varie entre 9% et 11% depuis trois ans.

TAUX DE ROTATION	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	11%	12%	14%	12%	11%	9%	10%

I.5. Niveaux de loyers et de charges

Loyer mensuel moyen par famille de financement et par typologie

Famille de financement	Nb log.	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4	Type 5
Très social	393	219 €	259 €	352 €	426 €	494 €
Social	4286	224 €	299 €	366 €	407 €	423 €
Social intermédiaire	33	292 €	361 €	530 €	626 €	

En raison notamment des montants des loyers ex-HLMO, désormais PALULOS et intégré dans la catégorie « financement social », le niveau de loyers des logements sociaux est très proche de celui des très sociaux, voire inférieur pour les grands logements. Ce tableau met en avant des loyers modérés sur la majorité de notre parc, et ceci malgré les augmentations effectives d'une partie des immeubles réhabilités.

L'impact de ces réhabilitations sur les augmentations varient entre 5% et 20% au total (20% pour un seul site, à Castelnaudary, ayant un niveau de loyer particulièrement bas). Avec l'autorisation préfectorale et après concertation avec les associations de locataires, les augmentations de plus de 10% sont étalées sur deux voire trois années (sans révision supplémentaire annuelle des loyers).

ALOGEA n'a pas prévu la mise en œuvre de la NPL lors de la signature de la CUS, mais se réserve le droit de la mettre en œuvre à chaque 1^{er} janvier suivant, en fonction des besoins identifiés.

Charges mensuelles moyennes par famille de financement et par typologie

Famille de financement	Nb log.	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4	Type 5
Très social	393	46 €	34 €	45 €	45 €	59 €
Social	4286	44 €	46 €	64 €	75 €	112 €
Social intermédiaire	33	46 €	46 €	31 €	32 €	

Le niveau de charges plus élevé dans la catégorie « social » s'explique essentiellement par la présence de chauffage collectif notamment sur ce patrimoine.

Outre notre programme de réhabilitation énergétique permettant à la fois l'amélioration du confort dans les logements et la réduction des consommations, nous prévoyons dès 2021 la mise en place d'un observatoire des charges ayant pour objectif d'identifier les résidences les plus coûteuses en charges, d'en identifier les causes et, si possible, de trouver des solutions.

II. Le Développement : Stratégie et Perspectives

II.1. Stratégie globale

Être acteur de son territoire est la priorité d'ALOGEA en matière de développement, afin de répondre aux besoins des habitants et des collectivités.

Notre secteur d'implantation est marqué par une précarité importante et des besoins en logements sociaux disparates avec, par endroit, une tension assez faible du marché et/ou des zones, des quartiers délaissés ou peu attractifs pour lesquels le logement doit apporter également une réponse d'aménagement urbain, notamment dans les centres-bourgs et les centres-villes.

Nos efforts vont rester concentrés sur l'Aude, et dans une moindre mesure dans l'Ariège, avec quelques échappées du département possible si elles sont justifiées par leur proximité avec nos secteurs d'implantation actuels, garantie d'un service de proximité (comme par exemple dans les communautés de communes de Revel et de Villefranche Lauragais, proches de notre implantation chaurienne).

II.2. Les orientations actuelles

Afin de développer une offre accessible à tous et adaptée aux besoins, nous nous appuyons sur différents axes que nous allons renforcer dans les années à venir :

Part des PLAI et développement des PLAI adaptés

89% de nos nouveaux entrants étaient éligibles au PLAI en 2019, et ce taux est quasiment constant depuis 10 ans dans nos attributions. En 2020 et 2021, les PLAI représentent 34% des livraisons réalisées ou à venir, soit quasi le maximum de ce que peut nous accorder l'Etat.

Nous avons fait le choix également dans nos demandes de financement de positionner des PLAI ADAPTES en dehors des seuls habitats spécifiques, dès que les caractéristiques du site le permettent (proximité des services, moyens de transport), renforçant la mixité sociale et économique au sein de nos nouvelles résidences et offrant des propositions et un accompagnement aux plus précaires. En 2020, 10 PLAI adaptés ont ainsi été programmés.

L'importance des projets en centres-bourgs et centres-villes

Attendues par de nombreuses collectivités, cohérentes en termes d'aménagement urbain, les opérations en centres-bourgs ou en centres-villes sont particulièrement complexes, qu'elles relèvent d'une acquisition-amélioration ou d'une construction neuve en dent creuse. La réussite de ces opérations reste conditionnée à un partenariat fort, tant sur le plan financier que technique. En effet, la qualité de la conception et de la réalisation est un préalable nécessaire pour redonner envie d'habiter les centres anciens. L'appui financier des collectivités, de l'Etat et l'intervention de l'EPF d'Occitanie (Etablissement Public Foncier) sont la plupart du temps nécessaires pour équilibrer les bilans de ces projets.

Entre les livraisons 2020 et 2021, 75 livraisons sur 241 relèvent ou vont relever de ce type d'opérations.

Les typologies de logements

La demande de petits logements ne cesse de croître, or le patrimoine d'ALOGEA est principalement composé de logements « familiaux ». Nous n'avons cependant pas fait le choix de rééquilibrer cette répartition en réalisant des opérations « monotypes » de T2 : en effet, nous avons constaté que la diversité des typologies était un vrai facteur de réussite pour la vie d'une résidence. Nous avons augmenté cependant la production de T2 depuis 2017 sans omettre la réalisation de grands logements pour les familles nombreuses.

Depuis 2017, nous avons construit 28% de T2 et 38% de T3 sur l'ensemble de notre production et prévoyons de continuer et d'amplifier ces proportions.

Le développement de l'habitat spécifique => p. 31 dans la partie « engagements sociaux »

II.3. Les engagements pour 2021-2025

Département et EPCI	Engagements en nombre cumulés à 3 et 6 ans		Moyenne par an
	2021-2023	2024-2026	
AUDE	338	676	113
Grand Narbonne	108	216	36
Carcassonne Agglo	100	200	33
CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	30	60	10
CC du Limouxin	46	92	15
Autres AUDE	54	108	18
ARIEGE	63	126	21
CC des Portes d'Ariège Pyrénées	31	62	10
Autres Ariège	32	64	11
HAUTE-GARONNE	18	36	6

ENSEMBLE DU PARC	419	838	140
PLAI	148	296	49
PLUS	253	506	84

Synthèse de l'indicateur PP1, présenté à la fin du document.

Nous envisageons un développement, en lien avec les PLH et PDH en vigueur, une programmation annuelle de 134 logements, donc 49 PLAI soit 36%.

L'Aude concentrera 84% de cette production, avec en premier lieu les agglomérations de Carcassonne et de Narbonne (53%), sans que les autres secteurs ne soient oubliés.

En plus des orientations actuelles déclinées plus haut et que nous souhaitons poursuivre, nous nous préparons déjà à l'application de la future réglementation Environnementale qui devrait entrer en application en juillet 2021. Nous avons fait étudier la performance de nos récentes opérations au regard des attendus de cette nouvelle réglementation pour identifier les bons choix constructifs et nous envisageons aussi de mandater une étude visant à porter l'effort sur la conception de l'enveloppe du bâtiment dans le but de limiter la multiplication des équipements et leur maintenance. Une opération a été ciblée afin d'étudier la faisabilité technique et financière de cette approche, il s'agit d'un projet de construction de 14 logements à Villasavary.

III. Intervention sur le parc existant

III.1. La stratégie de réhabilitation d'ALOGEA

Un programme d'envergure

Afin de revaloriser notre parc ancien et de répondre aux enjeux environnementaux et économiques de la consommation d'énergie, nous avons lancé depuis 10 ans un programme d'envergure de réhabilitation énergétique que nous avons accéléré à plusieurs reprises, en fonction des leviers financiers existants (dégrèvements de taxes foncières, Certificats d'Economie d'Énergie, Prêts Haut de Bilan Bonifiés et bien sûr programme de soutien du FEDER, Fonds Européens de Développement Régional). Ces dispositifs ont permis de renforcer la qualité des travaux de rénovation et d'atteindre un niveau « BBC Rénovation », avec des étiquettes énergétiques B voire A.

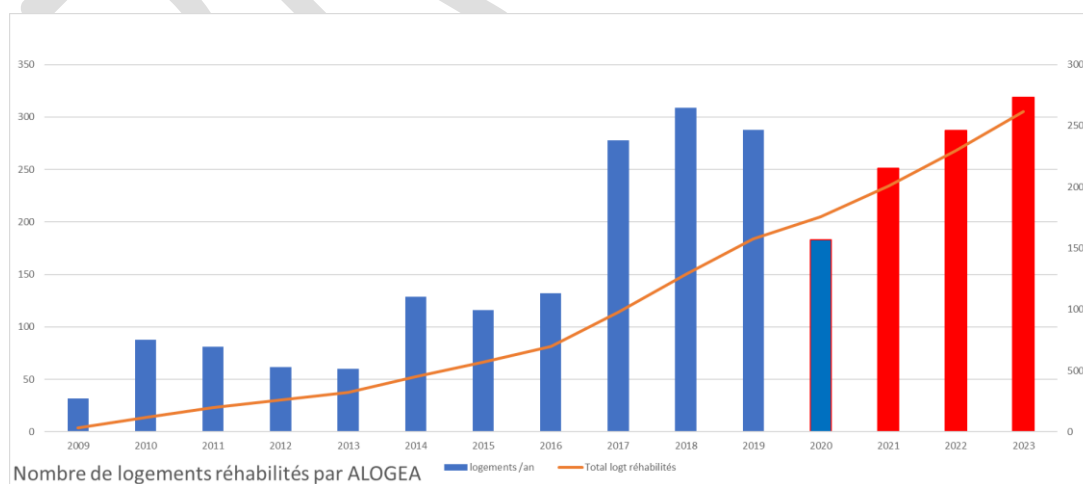
Aujourd'hui, notre programme, qui s'élève sur la période 2015-2024 au total à 84,8 millions d'euros et concerne 2095 logements (soit 40K€ par logement) est en « ordre de marche » : 1 579 logements sont rénovés ou en cours de rénovation.

Un véritable processus de réhabilitation - En 10 ans, nous avons développé un savoir-faire nous permettant de réhabiliter jusqu'à 300 logements par an, soit 6% du parc. Les travaux s'articulent autour des trois axes : la mise en conformité, le volet énergétique et l'amélioration du cadre de vie avec notamment la peinture et les sols d'une partie des logements, souvent très attendus par les locataires. L'organisation du chantier permet de conduire ces réhabilitations sans reloger les locataires et en limitant les nuisances (qui demeurent cependant importantes pendant le temps d'intervention dans le logement).

Nouvelle accélération des chantiers à venir

Dans le cadre du Plan de Relance lié à la crise sanitaire, nous prévoyons d'accélérer une nouvelle fois le rythme de nos interventions, en réalisant les travaux dans 857 logements contre 682 initialement programmés.

En 2021, de nouveaux chantiers vont ainsi voir le jour à Grazailles à Carcassonne (349 logements) et aux Capitelles à Leucate (52 log.), puis en 2022 à l'Aiguille à Trèbes (72 log.), à la résidence Saint Vincent à Narbonne (62 log.) et à Espérasa (72 log.).



Les engagements chiffrés - Synthèse des indicateurs PP2 et PP3 (en attente déclinaison par EPCI)

PP-2 : Cet indicateur PP-2 ne concerne que trois logements classés F (1 à Narbonne, deux à Carcassonne), sur lesquels une intervention est prévue en 2022.

PP-3 : Nombre de logements réhabilités : une grande partie du parc est concernée par la réhabilitation

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

Numéro et nom du département	EPCI	Références		Engagements annuels, en nombre						
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31/12/20	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités dans le patrimoine au 31/12/20	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5	
11-AUDE	TOTAL									
11-Aude	CA Le Grand Narbonne	1656	540	106	69	59	31	47	0	
11-Aude	CA Carcassonne Agglo	2142	474	100	279	57	0	21	0	
11-Aude	CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	78	0	0	0	0	0	0	0	
11-Aude	CC du Limouxin	114	0	0	0	0	0	0	0	
11-Aude	CC Castelnaudary Lauragais Audois	281	0	0	0	0	0	0	0	
11-Aude	CC Pyrénées Audoises	121	78	0	16	50	12	0	0	
11-Aude	CC Piège Lauragais Malepère	20	0	0	0	0	0	0	0	
09-ARIEGE	TOTAL									
09-Ariège	CC du Pays de Mirepoix	26	0	0	0	0	0	0	0	
09-Ariège	CC du Pays d'Olmes	6	0	0	0	0	0	0	0	
09-Ariège	CC des Portes d'Ariège Pyrénées	243	12	0	0	0	0	0	0	
TOTAL				206	364	166	43	68	0	

III.2. L'enjeu de l'accessibilité

L'aménagement des logements

Nous développons, **dans le parc existant**, notre offre pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, afin notamment de préserver leur maintien à domicile. Notre parc ancien ayant actuellement les loyers les moins élevés, les possibilités de parcours résidentiel adapté aux besoins sont ainsi renforcées.

En s'appuyant notamment sur le dispositif de dégrèvement de la taxe foncière, nous avons renforcé notre programme d'adaptation des salles de bain, qui s'élève à 250 K€ par an. Depuis 2018, nous en avons réaménagées 66 par an. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre d'un marché à bons de commande qui vient d'être renouvelé en 2021.

La procédure est simple pour les locataires : seul un courrier accompagné d'un certificat médical est demandé pour l'installation d'un bac à douche adapté. Ces interventions répondent à un vrai besoin et nous recevons de plus en plus de demandes. Pour y faire face, nous prévoyons la mise en place en 2021 d'une commission interne chargée d'identifier les dossiers prioritaires et de traiter également les situations qui ne peuvent pas bénéficier d'exonération.

D'autres aménagements PMR obligatoires ont également été réalisés, comme les accès de certains bâtiments lors des travaux de réhabilitation, ou la mise en conformité des commerces et des locaux associatifs dans le cadre du calendrier ADAP.

Enfin, dans le cadre des réhabilitations, nous avons pour objectif, lorsque cela est possible, de créer 5% de logements PMR : 4 logements PMR à Port La Nouvelle, 2 à Trèbes, étude en cours à Grazaillès, etc.

L'installation d'ascenseurs

Tout en restant attentifs à l'augmentation des charges, nous avons initié l'installation d'ascenseurs dans certaines de nos résidences ; ceux-ci répondent au triple objectif d'accessibilité des logements, de maintien à domicile mais aussi d'attractivité des logements situés au 3^{ème} et 4^{ème} étage, aujourd'hui en berne.

Groupe	Ville	Etat	Date	Nb logements	Nb ascenseur	Montant
LES PINS	Carcassonne	Réalisé	2019	24	1	145 K€
RAZIMBAUD	Narbonne	En cours	2021	40	2	600 K€
VIGUIER	Carcassonne	A l'étude	2022	188	3 à 4	400 K€
HORTE NEUVE	Narbonne	A l'étude	2023	NR	2 à 4	350 K€
AIGUILLE	TREBES	A l'étude	2024	NR	1 à 2	250 K€

Les engagements : indicateurs SR-1

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
Département	EPCI	Logements accessibles parmi le parc total de logements, au 31/12/20		Engagements annuels, en % du parc					
				Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
11-Aude	CA Le Grand Narbonne	763	46%	48%	49%	51%	52%	53%	54%
11-Aude	CA Carcassonne Agglo	809	38%	39%	41%	42%	43%	44%	45%
11-Aude	CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	18	23%	32%	39%	44%	49%	53%	57%
11-Aude	CC du Limouxin	8	7%	18%	30%	42%	54%	65%	77%
11-Aude	Autres	0	9%	13%	17%	21%	24%	27%	29%
09-Ariège	CC des Portes d'Ariège Pyrénées	21	54%	52%	50%	48%	47%	45%	44%
09-Ariège	Autres	17	72%	81%	86%	89%	91%	92%	93%

III.3. L'effort global sur la maintenance du parc

Parallèlement au programme de réhabilitation, nous avons renforcé la maintenance de notre parc pour répondre aux besoins des résidences en attente de réhabilitation ou du parc plus récent. Le montant moyen des dépenses d'entretien par logement s'élève à 800 € en 2020, que l'on prévoit de stabiliser à 600 €/log. sur la période de la CUS.

Le budget prévoit notamment des interventions d'amélioration dans les immeubles des centres-villes de Carcassonne et Narbonne.

Des projets d'aménagement urbain à différentes échelles

Le projet de Renouvellement Urbain devrait se terminer en 2021 dans le quartier d'Ozanam, avec notamment concernant ALOGEA la livraison de la résidence Blanqui (en cours), mais également la finalisation de tous les travaux de voirie dans le quartier. L'enjeu est désormais la pérennité des investissements engagés et nous venons de valider en Conseil d'Administration le Plan Stratégique Local proposé par Carcassonne Agglo afin de continuer à jouer pleinement notre rôle dans ce dossier.

Nous sommes également signataires de projets ANRU dans lesquels notre intervention n'a été ou ne sera que ponctuelle, comme celui des peupliers à Narbonne et du Centre-Ville-Foulon-Gloriette à Pamiers.

Ne pouvant nous appuyer sur le levier de l'ANRU dans les autres quartiers réhabilités, nous gardons comme objectif, à travers notamment l'abattement TFPB en quartier prioritaire et le partenariat avec les collectivités, l'aménagement au moins partiel des espaces extérieurs, en concertation étroite avec les habitants. Ces aménagements nous semblent incontournables pour pérenniser l'amélioration de la qualité de vie dans les immeubles réhabilités.

Nous avons d'ores et déjà réalisé le réaménagement des cours du Provence et du Flandres au Viguiers, l'aire de jeu de Saint Antoine à Limoux, celle de Razimbaud en partenariat avec la Ville de Narbonne. D'autres projets sont à l'étude comme les extérieurs du Béarn/Berry au Viguiers et l'aménagement du quartier de l'Avenir à Port La Nouvelle (en partenariat avec la Ville).

IV. La vente HLM et l'Accession

IV.1. Politique actuelle de Vente HLM

La vente de patrimoine, ou vente HLM, qui n'a jusqu'à aujourd'hui pas été un axe prioritaire pour ALOGEA, représente une ressource aujourd'hui nécessaire pour faire face aux modifications de notre contexte financier, notamment l'impact de la RLS et l'augmentation de la TVA.

Au-delà de cet aspect, la vente HLM qui représente également la dernière étape du parcours résidentiel, peut répondre aux attentes de nombreux habitants et, dans certains secteurs, notamment en quartier prioritaire, participer à la stabilité de l'occupation.

En 2018, nous avons mis en place un plan de vente de 132 logements individuels uniquement, répartis sur 8 résidences. Nous avons également missionné une personne à mi-temps pour commercialiser et assurer le suivi administratif de la vente. Une partie (50 logements) de ce plan de vente est toutefois située à Leucate, ville « carencée » SRU.

En 2020, 84 logements étaient ou ont été commercialisés, 5 logements ont été vendus et 5 transactions étaient en cours au 31 décembre. **Le patrimoine mis ou envisagé à la vente :**

- Les ensembles ne favorisant pas la création de copropriétés dégradées : logement soit individuel soit déjà géré en copropriété.
- Les ensembles ne jouant plus leur rôle social : peu de rotation, financements PLA avec des loyers élevés.
- Les ensembles anciens, parfois en QPV avec des familles anciennement installées, pour répondre à un souhait des locataires en place, créer une diversité d'occupation et faire évoluer l'image de ces quartiers.

IV.2. Les engagements dans le cadre de la vente

Pour être un véritable outil de parcours résidentiel voire de mixité sociale, la vente HLM doit s'inscrire dans un processus d'accompagnement des locataires et de préservation d'une offre locative accessible à tous, comme le préconise d'ailleurs la charte des ESH sur le sujet. C'est pourquoi nous avons choisi :

- De favoriser la vente aux locataires en place par une décote en fonction de l'ancienneté (1% par année dans le logement, plafonné à 20%).
- De réaliser en amont de la vente les travaux énergétiques nécessaires (a priori étiquette D a minima).
- D'accompagner le locataire acquéreur tout au long de la vente et de proposer, comme l'impose la loi ELAN, une garantie de relogement voire une garantie de rachat dans certaines situations.
- D'avoir pour objectif de ne vendre que 50% des logements dans chacune des résidences "commercialisées" afin de maintenir une offre individuelle locative accessible.
- De ne pas mettre en vente les PLA, sauf situation particulière

Le nouveau plan de vente pour la période 2021-2026

Les caractéristiques de notre parc, de nos territoires et notre choix de ne pas fragiliser par des copropriétés des secteurs touchés par la précarité et de maintenir un parcours résidentiel pour les locataires réduit notre périmètre de vente. Conscients du marché immobilier peu dynamique dans certains secteurs, nous restons par ailleurs sur un objectif de vente minimum de 4 logements par an.

Nous avons en revanche un enjeu important aux Capitelles à Port-Leucate. Ces 52 villas situées face à la mer font partie de notre patrimoine le plus attractif. Comme évoqué plus haut, un projet important de réhabilitation va démarrer en septembre 2021. Nous travaillons depuis plusieurs mois avec la commune de Leucate et avec la DDTM à un projet d'aménagement urbain de ce site et de densification (modérée) qui s'accompagnerait de la mise en vente d'une partie seulement de ces villas. Que ce soit au sein du quartier ou ailleurs sur la commune, cette commercialisation pourrait avoir un effet levier important pour de nouveaux investissements, comme le prévoit la loi ELAN dans les communes soumises à l'article 55 de la loi SRU.

PP4- logements nouvellement mis à la commercialisation par commune (liste complète en annexe)

Ville	EPCI	Collectif	Individuel	Total général
Carcassonne	Carcassonne Agglo	5	60	65
Malves-en-Minervois	Carcassonne Agglo		21	21
Leucate	Grand Narbonne		53	53
Narbonne	Grand Narbonne	12		12
Ouveillan	Grand Narbonne		8	8
Quillan	Pyrénées Audoises	6		6
Total général		23	142	165

PP4 compl. : un objectif de vente qui reste peu élevé, à 4 logements par an

Département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année N-3 à N-1	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
11-AUDE	Nb de log.	7	12	24
	% de vente à des locataires du parc social	43%	40%	40%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé (si vente en bloc QUILLAN)	0	0	25%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0	0	%

IV.3. L'Accession Sociale

Parallèlement à la vente, et afin de répondre aux demandes des collectivités, nous envisageons de produire des logements PSLA, dans certains contextes, afin de proposer des opérations mixtes. Actuellement, nous en avons en projet sur les opérations de Castelnaudary (Les Vallons du Griffoul), Bram (résidence du Canal), qui nous permettront d'évaluer la pertinence de développer ou non ce type de produits.

Partie 3 – Engagements pris en matière de gestion sociale

I. Etat des lieux : l'occupation sociale et les attributions

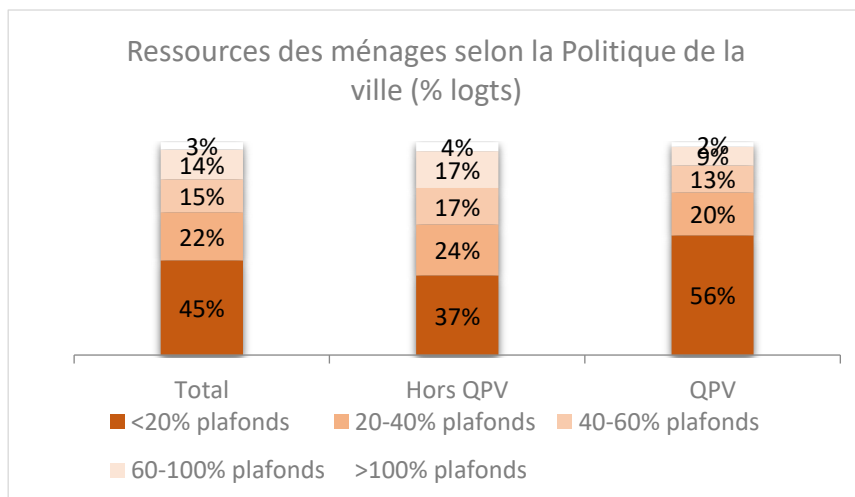
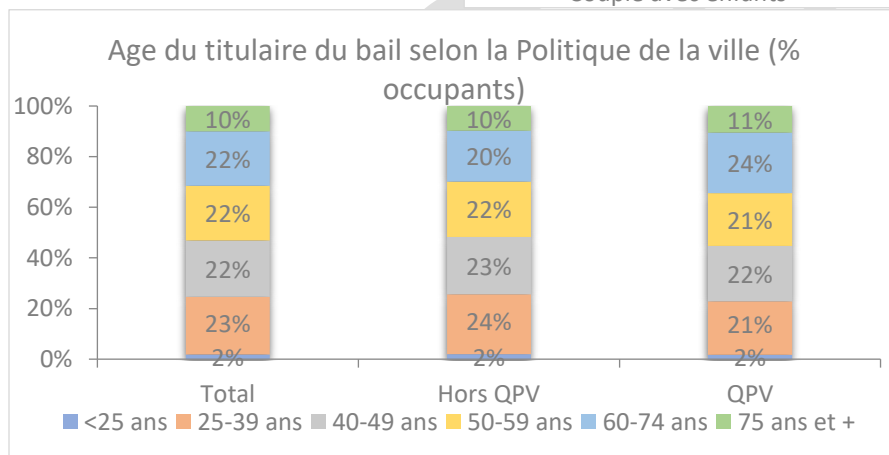
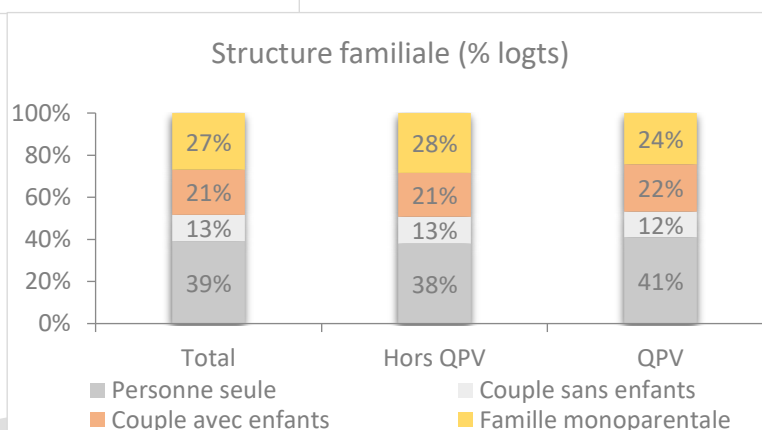
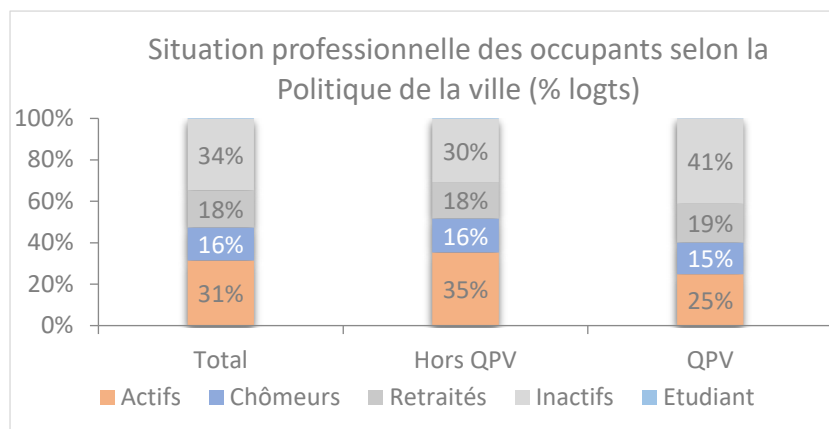
I.1. L'analyse de l'occupation du parc

L'occupation de notre parc, détaillée en annexe, est caractérisée par :

- Une part importante de personnes seules (39%) et de familles monoparentales (27%)
- Une quasi absence des moins de 25 ans (2%) et un tiers de personne de plus de 60 ans (et 10% de plus de 75 ans)
- Une précarité marquée, révélée par deux indicateurs :
 - 82% de ménages éligibles au PLAI (ressources inférieures à 60% des plafonds),
 - 34% de bénéficiaires des minima sociaux et 16% de demandeurs d'emploi, pour 31% d'actifs seulement.

Les principaux écarts entre quartiers prioritaires et non prioritaires concernent la situation économique des locataires :

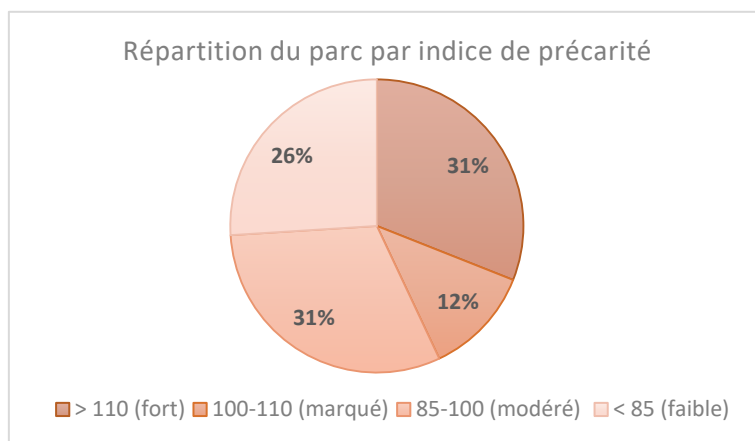
- 25% d'actifs et 41% de bénéficiaires des minima sociaux en QPV, contre 31% et 34% hors QPV,
- 56% de personnes dont les ressources sont inférieures à 20% des plafonds en QPV, contre 37% hors QPV.



I.2. Les enjeux croisés d'accueil des populations précaires et du niveau de loyer

Le bureau d'étude HTC, qui nous a accompagnés dans la conduite de la CUS, a réalisé une étude détaillée concernant la présence des publics précaires dans chacune de nos résidences, croisées avec leur niveau des loyers, afin de proposer, comme attendu dans ce document, une analyse fine du peuplement et des enjeux de rééquilibrage. Les principaux résultats de cette étude, jointe en annexe, sont les suivants :

- Dans 57% de nos résidences, la part des ménages en-dessous de 40% des plafonds est inférieure à la moyenne du parc (qui est, pour rappel, de 67%). Ce parc est donc considéré comme pouvant accueillir davantage de ménages précaires.



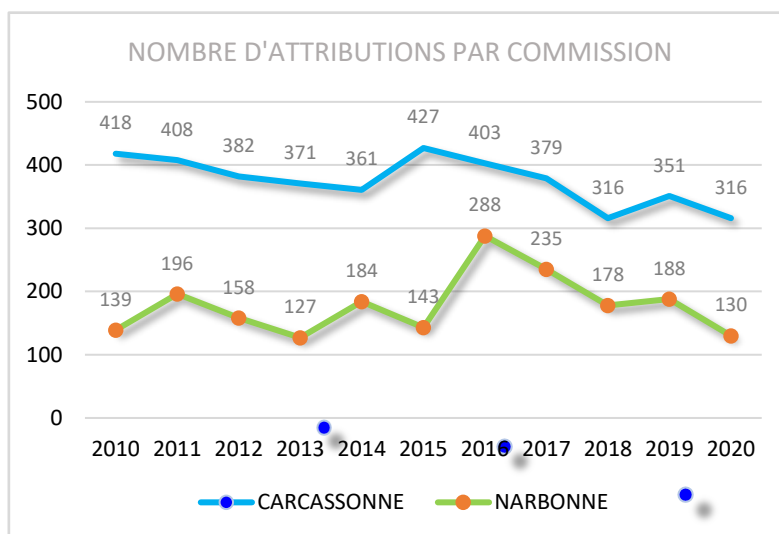
- Parallèlement, l'analyse des loyers permet de définir 4 classes de loyer par m² de surface habitable et d'identifier la part des résidences avec des loyers suffisamment faibles pour accueillir les ménages les plus fragiles.

Niveau de loyer	Nb résidents	Nb logts	% logts	Potential d'accueil des publics défavorisés
Inférieur à 4,4€	51	1 151	25%	Fort
Entre 4,4 et 4,9€	57	1 179	25%	Modéré
Entre 4,9 et 5,4€	87	850	18%	Faible
Supérieur à 5,4€	140	1 509	32%	Très faible

- Le croisement de ces deux données permet d'identifier essentiellement 836 logements, soit 26% du parc, qui combinent un indice de précarité (relativement) faible et des loyers accessibles, sur lesquels nous allons travailler plus particulièrement dans le cadre des attributions. Cependant, pour le bureau d'étude, cela représente un « potentiel d'accueil restreint », qui est lié à l'occupation largement sociale de la majeure partie de notre parc.

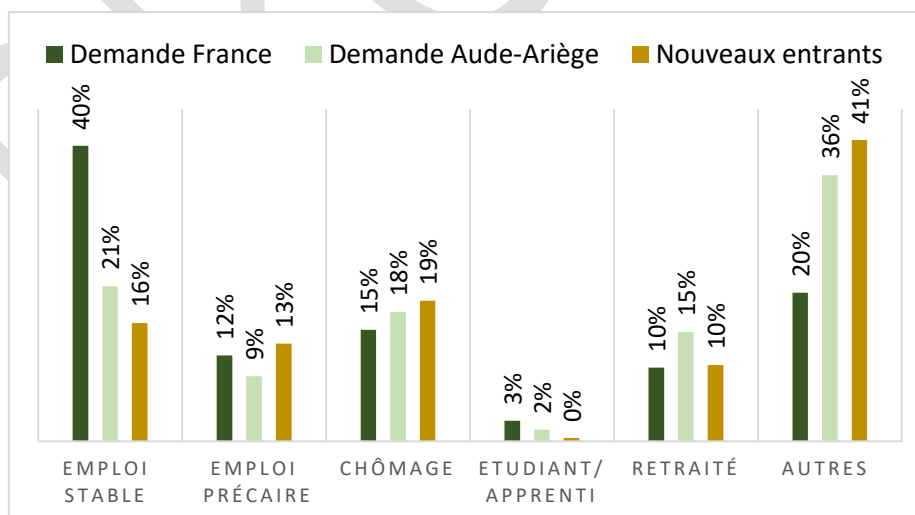
I.3. Les attributions en synthèse

Un nombre d'attributions fluctuant en fonction du taux de rotation et des livraisons neuves :



Une précarité marquée des nouveaux entrants :

- La part moyenne des **nouveaux entrants éligibles au PLAI** est de **89 %** ces trois dernières années (2017-2019).
- L'analyse comparée du **statut socio-professionnel des ménages** demandeurs en France, dans l'Aude et l'Ariège et parmi les nouveaux entrants d'ALOGEA montre à la fois :
 - Une relative similarité des profils entre les demandeurs locaux et les bénéficiaires de logement.
 - Un décalage important des deux départements et de nos attributions par rapport à l'échelle nationale, notamment concernant la part des bénéficiaires des minima sociaux d'un côté et de l'autre celle des actifs :



Un taux d'effort des nouveaux entrants maîtrisé

L'étude de l'adéquation logement/ressources est indispensable pour ne pas mettre les locataires en difficultés dans leur nouveau logement. En 2019 le taux d'effort moyen des ménages était de :

- De 17% pour les ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds.
- De 21% pour les autres ménages.

II. Le logement des Publics Prioritaires

Le respect des objectifs fixés par l'Etat

Depuis 2014, une convention, portant sur le fonctionnement du contingent préfectoral est signée entre ALOGEA et l'ETAT. Les objectifs sont définis et suivis par la DDETSPP dans le cadre d'un partenariat étroit avec nos services. En 2021, une nouvelle convention a été signée conformément à la mise en place de la gestion en flux. Tout en respectant entièrement ce principe, nous maintenons notre choix de garder nos logements de moins de 15 ans fléchés en stock en contingent préfectoral, notamment pour **assurer une meilleure répartition des attributions pour le public prioritaire**, y compris dans les communes des deux agglomérations principales de Carcassonne et Narbonne.

En 2020, malgré les difficultés liées au premier confinement, nous avons atteint notre objectif à hauteur de 103% avec toutefois une difficulté pour le public DALO et un nombre de sortant d'hébergement inférieur aux années précédentes (42 dossiers contre 69 en 2019).

Objectifs 2020	Baux signés	Refus abusifs	Total	Taux de réalisation obj (%)	
Total mal logé	122	99	29	128	105%
DALO	30	11	6	17	57%
sortant hébergement	49	33	9	42	86%
autres	43	55	14	69	160%
Fonctionnaires	14	8	4	12	86%
TOTAL CP	136	107	33	140	103%

Dans l'Ariège, une convention est également en place et fait l'objet d'un suivi au fil de l'eau ainsi que d'un bilan annuel, pour lequel nous ne rencontrons pas de difficultés à respecter les objectifs.

L'accompagnement social renforcé et le partenariat

L'accueil des demandeurs est le premier contact avec ALOGEA, et nous y accordons une attention particulière. A Carcassonne comme à Narbonne, nous enregistrons l'ensemble des demandes dans les délais impartis par la loi, sans autre document obligatoire que la pièce d'identité, et nous accompagnons les demandeurs qui en ont besoin afin de compléter leur dossier.

Depuis la première CUS, nous avons mis en place un véritable service social au sein de la Gestion Locative, avec le recrutement de trois Conseillères en Economie Sociale et Familiale dont une coordinatrice, désormais organisé par secteur (sur les volets accès et maintien au logement).

Cette organisation nous a permis de renforcer l'accompagnement des publics prioritaires et/ou fragiles, soit en direct, notamment pour la première prise de contact, soit en partenariat étroit avec les travailleurs sociaux des Conseils Départementaux ainsi que les associations d'hébergement et/ou d'accompagnement (ADAFF, SOLIHA, FAOL, SOS SOLIDARITES, HERISSON BELLOR...).

Nous participons également activement à la CL3P (Commission Logement des Publics Prioritaires du Plan) dans l'Aude, dans le cadre du PDALHPD et sommes en lien étroit avec les DDETSPP des deux Départements. Financeurs du FUL dans l'Aude et du FUH dans l'Ariège, nous participons dès que nous y sommes invités, aux commissions de suivi des dossiers.

En interne, la présence de travailleurs sociaux a permis également d'approfondir la connaissance et l'approche des problématiques sociales, dans le cadre notamment d'un travail régulier entre les CESF, en charge du public prioritaires et/ou en difficultés et les chargées de gestion qui préparent la Commission d'Attributions et, pour le maintien.

Parallèlement, depuis 2015, dans le cadre de l'appel à projet des « 10 000 logements accompagnés », nous avons coconstruits (et cofinancés) avec Habitat Audois, l'ADAFF, SOLIHA et les services de l'Etat un « **accompagnement socio-éducatif adapté** » permettant d'accompagner dans l'accès au logement (comme dans le maintien, évoqué plus loin) les ménages les plus fragiles et/ou complexes (personnes très isolées, victimes de violences familiales, antécédents d'expulsions locatives, personnes hébergées ou sans abris). Ce dispositif, plébiscité par tous les intervenants, permet seul de répondre à des situations qui ne correspondent pas aux mesures existantes de droit commun, avec lesquelles il s'articule étroitement. Organisé comme un CHRS « hors-les-murs », il répond en grande partie aux attentes de l'Etat concernant le dispositif du logement d'abord. Les deux bailleurs participent à hauteur de 50% du financement de cette action co-financée avec le Fonds National d'Aide Vers et Dans le Logement, soit environ 40K€ par an (20K€ par bailleur).

Nos engagements : objectifs quantitatifs

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 CCH

Département	Zone	référence 2020	Engagements annuels, en %					
			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
11-AUDE	% total	20%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	8%	9%	9%	10%	10%	11%	12%
09-ARIEGE	% total	35%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	26%	15%	15%	15%	15%	15%	15%

Nos engagements : Orientations

Face à la précarité des occupants, des nouveaux entrants, des demandeurs et a fortiori aux difficultés sociales liées à la crise sanitaire, nous allons poursuivre cet accompagnement, et si nécessaire le renforcer.

Nous venons de répondre, en inter-bailleur avec Habitat Audois, au nouvel appel à projet du FNAVDL afin de poursuivre l'action déjà engagée et de la compléter par un accompagnement spécifique de la santé mentale, qui est aujourd'hui, avec la sécurité, la problématique sur laquelle nous sommes le plus démunis. Des premiers contacts ont été amorcés avec l'ARS, via la DDETSPP, et devront sans doute être approfondis.

Parmi les autres projets que nous souhaitons développer ou renforcer car correspondant à des besoins identifiés par nos partenaires et par nous-mêmes :

- L'atteinte des objectifs en termes de sorties d'hébergement, s'appuyant sur un partenariat renforcé avec les associations au sein du SIAO
- Un partenariat renforcé avec le CIDFF afin de participer plus activement encore à la lutte contre les violences faites aux femmes et aux violences familiales
- L'accompagnement des personnes âgées et des personnes handicapés dans leur nouveau logement, sur le plan technique mais également social

- L'accueil des publics jeunes isolés, notamment ceux issus de l'ASE

L'accompagnement social fait partie intégrante des choix stratégiques d'ALOGEA et de notre mission d'intérêt général. Il convient cependant de poser la question de sa valorisation financière. Ainsi, contrairement aux dépenses de maintenance du parc, toutes les sommes d'accompagnement social engagées viennent alourdir notre coût de fonctionnement au même titre que, par exemple, l'achat de fournitures de bureau. De plus, ces actions, dès lors qu'elles sont conduites hors quartiers prioritaires et notamment dans le cadre de la mobilité des ménages fragiles, ne peuvent pas être valorisées dans le cadre de l'abattement TFPB, ce qui peut sembler contradictoire avec la recherche d'équilibre de peuplement, par exemple.

Enfin, concernant l'organisation de la demande avec des éléments tels que la cotation du parc, la mise en place d'un lieu unique d'enregistrement, nous sommes ouverts à tout échange ainsi qu'à des projets qui auraient lieu dans le cadre des plans partenariaux de gestion de la demande locative sociale. Avec comme objectif pour nous à ce sujet de relancer une dynamique inter-bailleurs.

III. La politique en matière de parcours résidentiel et de mixité sociale

III.1. Mutations internes et mobilité inter-bailleurs

Dès la première CUS, nous nous sommes engagés à favoriser les mutations internes à hauteur de 15% des attributions. Nous avons chaque année atteint voire dépassé cet objectif, en l'élargissant afin :

- D'être attentif aux souhaits et aux trajectoires individuelles des demandeurs de notre parc comme de l'ensemble du parc social. En 2020, notre taux de mutation inter-bailleur s'élève à 22% (il était plus faible en 2019, à 10%).
- De « flécher » cet objectif de 15% dans les livraisons neuves à nos locataires en attente d'un parcours résidentiel. Nous avons d'ailleurs inscrit cet objectif dans le règlement intérieur des Commissions d'Attributions. C'est pour nous un des outils permettant d'assurer la mixité sociale des nouvelles résidences, de prendre en compte les attentes de nos locataires et de favoriser notamment des parcours des « QPV » vers les « non QPV ».

Nous maintenons cet objectif dans le cadre de cette nouvelle CUS, à travers notamment les mutations inter-bailleurs, dans le cadre si possible d'orientations partagées avec nos confrères du département, avec lesquels nous avons déjà travaillé sur des règles communes d'attributions.

Indicateurs PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc social

Numéro et nom du département	EPCI	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2019 parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
				Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
11 - AUDE	Total	138	29%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
11 - AUDE	GRAND NARBONNE	63	34%	28%	28%	28%	28%	28%	28%
11 - AUDE	CARCASSONNE AGGLO	59	27%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
11 - AUDE	LIMOUX	7	25%	25%	25%	25%	20%	20%	20%
11 - AUDE	AUTRES	9	24%	15%	15%	15%	15%	15%	15%
09 - ARIEGE	Total	16	26%	23%	23%	23%	23%	23%	23%
09 - ARIEGE	PAMIERS	14	29%	26%	26%	26%	26%	26%	26%
09 - ARIEGE	AUTRES	2	13%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

III.2. Les équilibres de peuplement

Les objectifs de la loi LEC

En 2020, nous n'avons pas complètement atteint les objectifs de la loi LEC :

	Nb d'attributions		Nb Entrants "1er quartile" hors QPV		
	Total	hors QPV	En nb.	En %	objectif LEC
CARCASSONNE AGGLO	198	93	18	19%	23
LE GRAND NARBONNE	126	97	21	22%	24
CC. PAP	23	13	4	31%	3
CC. LIMOUXIN	7	1	0	0%	0,25

Cependant, au-delà des pourcentages, le nombre d'attributions manquantes pour atteindre ces objectifs est finalement assez faible : 5 à Carcassonne, 3 à Narbonne. La situation de Limoux était jusqu'à présent particulière, avec uniquement 7 logements hors QPV pour 97 en QPV... Les livraisons à venir en 2021 et 2022 devraient faire évoluer ces résultats.

Nous allons renforcer le pilotage de cet indicateur dans le cadre de nos commissions d'attributions afin d'atteindre ces objectifs, rendus toutefois difficile par le niveau de certains loyers en dehors des quartiers prioritaires.

Indicateurs PS2

Objectif de 25% de ménages du 1er quartile parmi les nouveaux entrants hors QPV

Orientations

Au-delà de ce volet quantitatif, la mixité sociale et l'équilibre de peuplement sont un des enjeux les plus complexes du logement social, et doivent s'articuler étroitement avec le logement des publics prioritaires.

Ces enjeux sont différents selon les secteurs et selon les différentes définitions de la mixité :

- En quartier prioritaire, ou peu attractif, il s'agit d'attirer une partie des ménages dits plus « stables » sur le plan socio-professionnel, tout en conservant la capacité d'accueil des publics fragiles qu'offre ces quartiers, en raison de l'importance du nombre de logements dans ces secteurs, des loyers très accessibles et du taux de rotation souvent plus élevé qu'ailleurs.
- En dehors des quartiers prioritaires, il faut veiller à attribuer les logements les moins chers, notamment les PLAI et PLAI-A aux publics aux plus faibles ressources, à veiller si nécessaire à leur insertion dans le logement et le voisinage tout en répondant aux attentes des petites communes pour leurs administrés qui ont eux aussi des besoins en logements.
- Concernant l'âge des occupants, bien que restant à l'écoute des attentes des collectivités et des ménages, nous favorisons les résidences intergénérationnelles, notamment dans les constructions neuves, aux résidences « seniors », pour éviter une spécialisation qui ne nous semble pas aller dans le sens de la cohésion sociale.

En interne, dans le cadre des Commissions d'Attributions et de la préparation de ces Commissions, cette réflexion sur le peuplement est déjà ancrée dans nos réflexions. Nous venons en 2021 de mettre en place un outil de pilotage informatique de type entrepôt de donnée (« Qlicksens »), qui nous permet en un « clic » d'identifier les caractéristiques d'occupation d'un groupe d'immeubles ou d'un bâtiment : l'âge des titulaires de bail, la composition familiale, le statut socio-professionnel et les ressources des occupants.

Sans pour autant définir des objectifs précis de peuplement et en s'appuyant également sur l'approche qualitative du fonctionnement de la résidence ou du quartier, nous allons intégrer progressivement l'usage de cet outil dans

nos pratiques afin de conduire ce travail d'équilibriste entre l'accès aux logements des publics précaires et l'équilibre social de nos immeubles.

Sur ce sujet, nous avons besoin d'un partenariat renforcé avec l'Etat et les EPCI, à travers notamment les Conférences Intercommunales du Logement et les Conventions intercommunales d'Attribution. Ainsi :

- La cartographie du logement des publics prioritaires via SYPLO ou les CIA permettrait d'identifier et au mieux, d'éviter des effets de concentration de pauvreté.
- Les questions d'insécurité pèsent fortement sur l'attractivité de certains quartiers et limitent là aussi la marge de manœuvre du bailleur qui ne peut agir seul sur ce sujet.
- Le sujet délicat du communautarisme, qui existe ou qui se développe dans certains quartiers, nécessiterait une réflexion partagée et éclairée qui ne peut relever de la seule responsabilité du bailleur.

IV. La prévention des impayés et de la précarité énergétique

IV.1. Accompagnement et suivi des impayés de loyer

Quelques chiffres

Taux de recouvrement locatif

	2019	2020
Taux de recouvrement Locatif (hors Foyers)	98,73%	98,87%
Ratio impayés locatifs / quittancement	1,27%	1,13%

Actions de prévention et d'accompagnement

	2019	2020
Nombre de Plans d'apurement	373	308
Nombre de rencontre au bureau (CESF)	423	268
Nombre de visite à domicile (CESF)	352	106
Nombre total de visites (toute équipe)	1450	775
FUL déposés	264	241
FUL acceptés	160	152
Montant FUL reçu	82K€	87K€

Actions contentieuses

	2019	2020
Actions contentieuses		
Commandements de payer	177	157
Jugements pour paiement de la dette	67	46
Dont avec accord de délais de paiement	32	17
Commandements de quitter les lieux	28	27
Demandes de concours de la force publique	22	14
Dont accordées	5	7
Départs négociés avec les locataires	7	9
Départs furtifs	30	22
Expulsions réalisées par la Force Publique	2	4

Organisation et outils d'accompagnement

Accompagnements menés en interne

Avec un taux de recouvrement situé entre 1,13% et 1,50% selon les années, ALOGEA connaît un taux d'impayés correct mais qui fait l'objet d'un suivi renforcé et d'une forte mobilisation des équipes.

Le chargé de contentieux, les deux chargées de précontentieux et les trois Conseillères en Economie Sociale et Familiale sont au cœur de cette mission, pour laquelle les chargées d'accueil et les agents de cité sur le terrain interviennent également. Les CESF travaillent par secteur à la fois sur l'accès et le maintien dans le logement, ce dernier volet mobilisant environ 50% de leur temps.

Le suivi s'appuyant sur les relances courriers, les appels téléphoniques et les rencontres au bureau ou des visites à domicile (« VAD »). Ces « VAD » restent, malgré une diminution nette en 2020 liée à la crise sanitaire, une de nos entrées essentielles dans l'accompagnement des locataires, en cohérence avec la méthode de « l'aller-vers » désormais utilisée par la plupart des associations et des travailleurs sociaux. Nos équipes ont mené 1450 VAD en 2019 et 775 en 2020, conduisant à la fois un accompagnement à la fois individualisé et « de masse ».

A noter également trois autres principes d'intervention :

- L'accompagnement social se poursuit tout au long de la procédure contentieuse : les CESF interviennent régulièrement en binôme avec le chargé de contentieux.
- Nous ne définissons pas de montant minimum pour les plans d'apurement ce qui permet au locataire de régulariser sa dette « lentement mais sûrement ».
- Un peu à contre-courant, nous avons également maintenu les encaissements en espèces qui favorisent la venue des locataires au siège, la mise en place de plan d'apurement « en direct », etc...

En outre, toujours en s'appuyant sur la méthodologie du travail social, nous avons organisé des temps en équipe, à la fois pour favoriser la réflexion collective et encadrer ces missions :

- Suivi des dossiers de plus de 1200€ de dettes toutes les 6 semaines, avec le chargé de contentieux la CESF et éventuellement les responsables).
- Réunions « Situations complexes » pour échanger et prendre des décisions partagées sur des situations cumulant problématique sociale lourde, impayé, troubles de voisinage, problème d'occupation (avec responsables GL, les CESF et les chargées de gestion cadre de vie et la directrice adjointe).
- Suivi des impayés de plus de 5000€ et des expulsions » (sorte de CCAPEX interne, avec la responsable de service, la directrice générale adjointe, les CESF et le chargé de contentieux), deux à trois fois par an.

Des partenariats étroits

Bien entendu, ce travail s'articule étroitement avec nos partenaires, notamment les Conseils Départementaux, la CAF et l'Etat.

Dans l'Ariège, nous participons avec grand intérêt aux réunions sur le Fonds Unique de l'Habitat et à la CCAPEX (Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions). Dans l'Aude, les réunions auxquelles participent les bailleurs sont moins nombreuses (ce que nous avons signalé) mais les relations restent étroites avec nos partenaires.

Nous avons participé en 2020 à hauteur de 16 000€ au Fonds Unique Logement de l'Aude, et nos locataires ont perçu 86K€ d'aides, dont 55K€ en maintien.

Nous travaillons également avec les travailleurs sociaux des Départements pour la mise en place de mesures d'accompagnement plus spécifiques comme l'Accompagnement Social lié au logement ou les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé. Nous instruisons parfois des dossiers en direct (6 en 2020) et, lorsque nous rencontrons des situations qui nous semblent inquiétantes, nous effectuons des signalements au Département de l'Aude voire au Procureur (8 signalements en 2020).

Autre partenaire, la Caisse d'Allocations Familiales avec notamment le versement de l'APL, qui concerne 70% de nos locataires et représente en 2020 39% de notre quittance annuelle. Malgré la mobilisation de la CAF, nous rencontrons parfois des difficultés, que nous avons signalées, du fait de l'absence de référent et de l'impossibilité pour nos travailleurs sociaux d'accéder à des données sur la situation des personnes via CAFPRO. Dans certains cas, ce manque de contact peut être bloquant pour les dossiers et peut conduire à l'échec de l'accompagnement. Conscients des contraintes et de la masse de dossiers gérés par la CAF, nous restons ouverts à tout échange afin de renforcer ce partenariat.

L'Accompagnement Socio-Educatif Adapté

Le dispositif de l'ASEA, décrit p. 26 dans la partie « logement des publics prioritaires » intervient également sur les dossiers en maintien et est devenu pour nous, comme pour l'accès, un outil indispensable pour répondre aux difficultés des ménages les plus en difficulté.

Orientations

Les orientations pour la prévention des impayés et le maintien complètent celles décrites p. 27. Les conséquences encore inconnues de la crise sanitaire vont sans aucun doute nécessiter un renforcement de notre suivi et la création de nouveaux « outils ».

Parmi les pistes immédiates :

- La récente réponse positive à l'appel à projet FNAVDL nous permet d'envisager sereinement (du moins pour un an) la poursuite de l'Accompagnement Socio-Educatif Adapté en s'appuyant sur l'ADAFF et SOLIHA.
- Nous avons également défini en 2021 un premier budget de 20K€ d'aide sur quittance, afin de répondre aux situations les plus critiques en lien avec la crise. Il s'agit d'un dispositif test que nous allons encadrer et qui sera amené à augmenter en fonction de l'évolution de la situation.
- Nous devons renforcer notre volet précontentieux, mis en difficulté en 2020 par des absences dans l'équipe et sans doute renforcer les visites à domicile par les chargés de précontentieux.

IV.2. La lutte contre la précarité énergétique et les économies d'énergie

Le rôle essentiel des réhabilitations énergétiques pour la maîtrise des charges

Action essentielle de la lutte contre la précarité énergétique, notre programme de réhabilitation de 2 095 logements (sur la période 2015-2024, soit 2 429 sur 2011-2024 – voir détails p. 14) améliore et va améliorer à la fois le confort des locataires mais également leur facture et leur empreinte énergétique. Il est un des fers de lance de notre stratégie d'entreprise.

La sensibilisation et l'accompagnement des locataires

Nous avons d'ores et déjà conduit plusieurs actions de sensibilisation des locataires aux économies d'énergie parallèlement aux réhabilitations, avec des partenaires différents selon les territoires.

- Bâtipole à Limoux
- La Régie de Quartiers du Carcassonnais dans les quartiers prioritaires
- Le SLIME dans le département de l'Aude, hors quartiers prioritaires du Carcassonnais

Dans le cadre de ces actions, nous avons identifié la nécessité d'un suivi individuel, au plus près du logement et du questionnement des locataires comme complément nécessaire des actions collectives.

Nous souhaitons actuellement mettre en place des accompagnements similaires pour les réhabilitations venant de se terminer ou en cours (Lézignan, Port la Nouvelle, la Tour Saint Jean, puis Razimbaud, les Capitelles, Trèbes), sachant que, notamment hors QPV, nous n'avons pas toujours les partenariats associatifs et financiers nécessaires pour ces actions. Nous devons également travailler sur la sensibilisation régulière des locataires et des nouveaux

entrants dans les logements réhabilités et dans les logements neufs. Nous envisageons pour ce nouvel enjeu le recrutement d'un alternant ou d'un apprenti.

V. Publics spécifiques, habitat inclusif et foyers

Il n'y a pas à notre sens de rupture nette entre un locataire « standard » et un locataire aux besoins dits « spécifiques ». Nous avons décrit dans les chapitres précédents combien nous cherchons à mettre en place, avec nos partenaires, une écoute voire un accompagnement plus ou moins marqué, adapté aux différents besoins de nos locataires. Dans certains cas, l'habitat inclusif ou les foyers d'hébergement sont la solution la plus sécurisante et s'inscrivent logiquement dans nos missions.

V.1. Les solutions proposées pour les différents publics

L'accompagnement au vieillissement

Dans le parc existant

Comme indiqué p. 16, nous prenons en compte l'enjeu d'accessibilité sur le plan technique et répondons à la plupart des demandes de nos locataires âgés dans ce contexte.

En production neuve, nous équipons systématiquement les logements de stores roulants et d'une douche extra-plate, se rapprochant ainsi du label Habitat Senior Services. Parallèlement, nos projets de petits logements accessibles en centre-ville ou centre-bourg répondent également à un besoin de logements accessibles et proches des services des personnes âgées, comme dans nos projets de Villemoustausou ou de Villasavary.

Nous venons de mettre en place en 2021 un groupe de travail interne sur l'accompagnement du vieillissement afin de renforcer notre organisation et de structurer nos partenariats. Parmi les pistes envisagées : un interlocuteur unique pour les personnes de plus de 75 ans, avec une visite « maintien dans le logement » par an au minimum, une proposition de service à partir d'une association d'aide à domicile, etc...

Des projets d'habitats intergénérationnels

Persuadés par l'expérience que la mixité est un facteur essentiel d'un bon fonctionnement social, nous ne favorisons pas les résidences seniors, sauf cas particuliers.

Nos projets de Mirepoix et de Couiza, en partenariat avec les communes s'inscrivent dans cet objectif d'habitat intergénérationnel :

- Fruit d'un partenariat avec la communauté de communes et la ville, 16 logements (dont 50% de PLAI) et 1 maison commune ont été livrés en 2019 au centre de Mirepoix. Implantés à proximité immédiate d'une maison de santé pluridisciplinaire, les logements sont organisés autour d'une placette intégrant une salle commune, gérée par la Mairie. Cette réalisation de logements accessibles au centre-ville cible prioritairement (mais pas uniquement) les personnes vieillissantes, mais elle répond aussi à la demande forte de logements à loyers bas par un financement en PLAI de 50%.
- Implantée à proximité de l'EHPAD « Les Estamounets » (78 lits) à Couiza, cette résidence de 15 logements est née d'une volonté communale de compléter sa politique en direction des seniors (présence de deux EHPAD et d'un foyer d'accueil médicalisé à Rennes Les Bains) par une offre de logements de plain-pied adaptés et bénéficiant des services de l'EHPAD dans un quartier intergénérationnel.

L'accompagnement au handicap

Dans le parc existant

Nos interventions sur l'accessibilité concernent bien entendu les personnes âgées comme le public handicapé. Pour le réaménagement des logements, nous rencontrons toutefois des problèmes de délai et de coordination

des interventions, plusieurs corps d'état étant nécessaires. Nous envisageons donc de mettre en place un marché à bon de commande spécifique afin de gagner en efficacité et en réactivité.

Concernant l'accès aux logements des personnes handicapées, nous pensons, comme pour le vieillissement, renforcer notre partenariat avec l'APF notamment au moment des livraisons.

Les foyers de vie avec l'AFDAIM

Dans le cadre de notre partenariat historique avec l'AFDAIM (5 foyers correspondant à 122 équivalents logements), un nouveau projet, initialement provisoire, s'est mis en place depuis 2019 dans les locaux de l'ancienne résidence personne âgée à Leucate. Un nouveau foyer, organisé en « logements inclusifs » est également en cours de chantier.

Les structures d'hébergement et d'accueil

Dans le parc existant

Outre l'accueil des sortants d'hébergement et des demandeurs s'inscrivant dans un accompagnement de type « logement d'abord », nous louons également des logements à des associations partenaires (FAOL, ADAFF, SOS SOLIDARITES, HERISSON BELLOR, SOLIHA, etc.) qui les emploient comme « satellites » de leurs foyers d'hébergement situés à proximité, la plupart du temps pour les ménages ou les personnes les plus autonomes. Nous attribuons ces logements dès que les associations en font la demande et que le logement identifié se libère. Nous veillons également à ne pas concentrer les logements concernés dans la même cage d'escalier, afin justement que cet hébergement se rapproche du logement autonome.

Type d'hébergement	CARCASSONNE	TREBES	CASTEL.	ESPERAZA	LIMOUX	NARBONNE	PAMIER	ST JEAN DU F.	Total
CADA	4		9		3	6			22
HUDA	1		1	4					6
CAO				3					3
CHRS	15	3	3			5	2	2	30
FJT	10								10
sous location	2				1	2	4	1	10
Total	32	3	13	7	4	13	6	3	81

Les foyers d'hébergement

Parallèlement, nous répondons, dès que cela est possible, aux sollicitations des associations afin de construire de nouveaux lieux d'hébergement (CHRS, pensions de famille, etc.). Nous en gérons actuellement deux (le CHRS d'Aude Urgence Accueil et celui de l'ADAFF à Carcassonne) et deux autres projets sont en cours :

- A Carcassonne, la pension de famille de l'ADAFF, conçue en collaboration étroite avec l'association, est en cours de construction avec 30 places (25 en collectif et 5 logements autonomes).
- A Narbonne, sur l'ancien site de la Gendarmerie Roger, nous sommes Maître d'Ouvrage et coordinateur des partenariats d'un projet regroupant plusieurs dispositifs d'hébergements, en partenariat avec Aude Urgence Accueil (en cours d'élaboration).

Nous restons disponibles et volontaires pour créer, aménager, trouver des opportunités afin de répondre aux besoins exprimés par nos partenaires associatifs et institutionnels.

Les publics fragiles et parfois écartés

Restent des problématiques avec certains type de publics qui apparaissent particulièrement fragiles par rapport à l'accès et au maintien dans le logement, pour lesquels nous souhaiterions développer notre offre à la fois d'habitat spécifique mais aussi de partenariat associatif et institutionnel, comme nous l'avons déjà indiqué p.27. Parmi eux, nous avons identifié particulièrement :

- Les femmes victimes de violence
- Les personnes ayant des problématiques de « santé mentale », notamment celles induisant des comportements violents et/ou inadaptés à la vie en collectif
- Les publics jeunes isolés, parfois sans ressources pour accéder au logement, notamment les sortants d'ASE
- Les sortants de prison

Le renforcement du partenariat et de nos actions sur ces publics (ou du moins une partie) est un objectif que nous nous sommes fixés pour les trois ans à venir. Il faut bien entendu pour cela que nous puissions répondre à un besoin non couvert sur le territoire.

V.2. Engagements quantitatifs sur les logements foyers (production et maintenance) : synthèse des indicateurs

Programmation de logement foyers

ALOGEA reste à l'écoute de tout projet éventuel basé sur un partenariat avec les structures gestionnaires, l'Etat et les collectivités.

PP-LF-1. 65 logements foyers programmés à ce jour

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année N-3 à l'année N-1	Engagements en nombre , cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année n+5
<i>11 - Aude</i>	30	65	65
<i>Carcassonne</i>	30	20	20
<i>Narbonne</i>		45	45

Maintenance des logements foyers

PP-LF-2. Réhabilitation énergétique des logements foyers étiquetés F ou G : sans objet

PP-LF-3 Réhabilitation de 40 logements foyers dans l'ancienne RPA de Leucate désormais gérée par l'AFDAIM

VI. Acteur de la cohésion sociale

Un rôle de plus en plus affirmé

Depuis 2010 et notre engagement dans une stratégie RSE, nous sommes parties prenantes et même moteur d'actions de développement social au sein de notre patrimoine, essentiellement en QPV, mais pas uniquement.

Ces actions se sont largement développées depuis 2014, avec la mise en place d'un poste « chargé de mission développement social et durable » (qui pilote également la politique de sensibilisation aux économies d'énergie) et bien sûr le dispositif d'abattement TFBP dans les nouveaux quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Laverie sociale au Viguiers en 2013, jardins potagers au Viguiers et à Castelnaudary, organisation ou co-organisation de fête de quartiers, concertation avec les habitants pour des travaux d'aménagement de leur quartier, chantiers tremplins avec la Régie et désormais l'AMI à Narbonne pour la réalisation de ces travaux, et dernièrement un projet d'action culturelle avec les Francas dans le quartier d'Ozanam : Que ce soit en soutien d'association ou en portage de projets, nos actions dans ce domaine sont multiples et essaient de répondre aux besoins identifiés de nos différents territoires d'intervention.

Comme les piliers des contrats de ville, ces projets se répartissent selon trois thématiques : cohésion sociale, insertion par l'économie et amélioration du cadre de vie. En dehors des gros travaux d'aménagement réalisés suite aux concertations (cf. p. 17-18), des chantiers tremplins et de nos charges de personnel, le budget d'animation sociale était de 82K€ en 2019 et de 35K€ en 2020. Cette diminution est provisoire et liée à la crise sanitaire, puisque notre budget 2021 s'élève à 83K€.

L'insertion par l'économie, un continuum d'actions

Notre action en faveur de l'insertion se décline en plusieurs axes :

- Les chantiers tremplins s'inscrivent pleinement dans la politique de la Ville. Ils concernent les personnes les plus éloignées de l'emploi et ont pour objet à la fois l'appropriation de leur lieu de vie par les habitants et l'accompagnement renforcé du public, par un accompagnement hebdomadaire voire quotidien, articulé entre la Régie de Quartiers, Pôle Emploi et la Mission Locale. En 2020, le dispositif du chantier tremplin a pu être réalisé à Narbonne avec l'AMI (cf. détail plus bas).
- Parallèlement, nous avons développé nos marchés d'insertion avec les associations porteuses de chantier d'insertion : d'abord en entretien ménager et entretien des espaces extérieurs (Régie de Quartiers et IDEAL), puis, depuis 2018, avec les mêmes structures, dans le cadre de notre marché à bon de commande, avec un lot peinture réservé à l'insertion à Carcassonne et à Narbonne.
- Depuis le projet de Renouvellement Urbain d'Ozanam, ALOGEA intègre une clause sociale dans l'ensemble de ses marchés de production neuve et de réhabilitation, réservant ainsi un nombre d'heures minimales à des personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. 152 personnes ont bénéficié de ce dispositif en 2020 pour 28 939 heures d'insertion, soit 18 équivalents temps plein.

Trois exemples de projets réalisés et à venir

> Aire de jeux de Limoux, un aménagement concerté

Le 22 juin 2018, l'inauguration de l'aire de jeux du quartier Saint Antoine est venue finaliser 3 années de travail avec les habitants pour aménager au plus près de leurs attentes les espaces extérieurs du quartier. Cet équipement, financé par ALOGEA (50 000€), a été un levier de cohésion sociale. Lors de l'inauguration, nous avons organisé un chantier participatif et festif (fabrication de jardinières en palettes et plantation d'aromates) qui s'est conclu par le repas de quartier annuel. L'aire de jeux conserve sa fonction de lieu de rencontre des habitants et contribue à l'amélioration de l'image du quartier et du bien-être des habitants qui investissent ce nouvel équipement.



> Un premier Chantier Tremplin à Narbonne

Persuadés de l'utilité de l'outil « Chantier Tremplin » déployé depuis 2014 à Carcassonne, nous avons souhaité le développer sur le territoire Narbonnais. L'association Aide Mutuelle à l'Insertion (A.M.I.), qui gère le Centre Social implanté sur le quartier Razimbaud, a accepté avec le soutien des financeurs du Contrat de Ville d'adapter ce dispositif en prenant appui sur les ressources et acteurs locaux.

Ainsi, un premier Chantier Tremplin s'est déroulé du 5 au 30 Octobre 2020, encadré techniquement par la structure d'Insertion de l'A.M.I., « L'atelier A2mains ». Dans ce cadre, un groupe de 8 habitants du quartier respectant une mixité d'âge et de genre, a fabriqué deux éléments de mobilier urbain combinant banc, jardinière et bibliothèque. Une concertation préalable avec la Ville de Narbonne, propriétaire foncier des espaces extérieurs du quartier, et les habitants a permis de définir l'emplacement de ces équipements.

Chaque salarié, dont une des conditions de recrutement est d'être éloigné de l'emploi, a bénéficié d'un accompagnement socio-professionnel individuel réalisé par l'A.M.I. et a assisté à des ateliers collectifs.

A l'issue de cette expérience, 5 participants ont intégré un Chantier d'Insertion, 2 sont accompagnés dans leurs projets de création d'entreprise et de formation professionnelle et le dernier reste accompagné par l'A.M.I. dans la définition de son projet socio-professionnel.

Au regard de ce bilan positif, un second Chantier Tremplin sera porté par l'A.M.I Centre Social en 2021.

> « COM'ON : Culture Ozanam Médiation »

Après la réalisation d'un diagnostic sur les pratiques et besoins culturels des habitants du quartier d'Ozanam par l'association Culture du Cœur, nous avons mis en œuvre avec l'association Les Francas de l'Aude (association d'éducation populaire) et le réseau des acteurs d'Ozanam un travail de réflexion pour conduire une dynamique culturelle partenariale à l'échelle du quartier. Ces échanges ont abouti à l'écriture du projet « COM'ON : Culture Ozanam Médiation ». Son objectif est de faciliter l'accès physique et émotionnel des habitants d'Ozanam aux pratiques culturelles et artistiques et favoriser ainsi l'inclusion et la cohésion sociale, l'ouverture sur l'extérieur, l'émancipation et la valorisation personnelle de certains publics. Le projet s'articule autour de trois axes d'intervention pour développer les pratiques artistiques et culturelles :

- La mise en place d'une ingénierie de projets collectifs
- La mise en œuvre d'animations et d'événements culturels
- Aller vers les activités et pratiques artistiques pour plus de mobilité et d'autonomie

La réalisation de cette action implique la création d'un poste de Chargé de Mission Art et Culture porté les Francas de l'Aude. Ses missions seront de travailler à la coordination et au développement des activités artistiques et culturelles proposées aux habitants, mais aussi à lever les différents freins à ces pratiques (économique, psychologique, de mobilité).

Présenté au Fonds de l'Innovation Sociale ce projet a obtenu un financement de 34 800€ pour sa mise en œuvre sur 3 ans.

VII. La Concertation

Les pratiques actuelles

- Conseil de Concertation Locative

Sujets abordés : suivi global de l'activité de l'entreprise, la grille de vétusté, la politique RSE, les réhabilitations, la production, les attributions, l'enquête satisfaction, etc.

Fréquence : 3 fois par an minimum.

- La concertation directe avec les locataires dans le cadre des projets de réhabilitation. Après la consultation du CCL, programmation de réunion ou de porte-à-porte pour informer les locataires et aussi identifier les priorités des locataires concernant les travaux.
- Les rencontres avec les locataires concernant la vie de l'immeuble, suite à des interpellations des associations ou des locataires eux-mêmes.
- La concertation directe avec les locataires dans le cadre des projets d'aménagements des espaces extérieurs, avec l'aide des associations de quartiers et de professionnels (paysagiste notamment). Nous avons conduit et nous conduisons ces projets dans la quasi-totalité de nos quartiers prioritaires, souvent dans le cadre de projets co-financés par la Politique de la Ville.

Les orientations suite aux échanges avec les associations de locataires

Un des rares effets bénéfiques de la crise sanitaire a été le resserrement des liens avec les associations de locataire, à travers notamment la signature de la charte pour l'accompagnement des locataires et le suivi mensuel de l'évolution de la situation. Les associations et ALOGEA souhaitent poursuivre cette relation plus étroite et opérationnelle :

- Dans le cadre des réhabilitations en cours ou à venir, et conformément aux évolutions définies par la loi Elan, la présentation des projets de réhabilitation sera faite systématiquement au CCL et aux locataires, avec l'ensemble des documents demandés.
- A leur demande, les associations seront également associées le plus possible aux animations dans les quartiers, dès que ces dernières pourront avoir lieu.
- Il est également envisagé de travailler sur des thématiques avec les associations de locataires plutôt que sur des réunions « généralistes » pour traiter par exemple du sujet comme les économies d'énergie ou de la question de l'entretien ménager.

Sur la concertation directe avec les locataires, la constitution d'un groupe d'habitants référents (appartenant ou pas aux associations de locataires) dans les principaux quartiers de notre patrimoine est une piste intéressante, mais nécessite sans doute une organisation spécifique et des moyens. Elle pourrait être envisagée à titre expérimental sur un ou deux quartiers.

Partie 4 – Qualité de service rendu

I. L'enquête satisfaction

% DE LOCATAIRES SATISFAITS OU TRES SATISFAITS CONCERNANT	2010	2014	2017	2020	Hors QPV	QPV
Leur logement	95%	91%	90%	83%	88%	74%
ALOGEA	83%	83%	84%	85%		
Leur cadre de vie	72%	74%	77%	75%	83%	61%
Le traitement des ordures ménagères	78%	75%	82%	75%		
L'entretien des parties communes	66%	54%	63%	62%		
L'entretien des espaces extérieurs	64%	61%	62%	62%		
Le fonctionnement des équipements des parties communes	72%	63%	63%	71%		
Le fonctionnement des équipements du logement	74%	70%	73%	78%	82%	71%
Le traitement de leur réclamation technique	64%	69%	73%	76%		
Le traitement des réclamations autres	67%	66%	62%	70%	75%	62%
La qualité de l'accueil	91%	86%	90%	88%		
Conditions d'entrée dans le logement pour les nvx entrants	88%	86%	88%	93%		

La dernière enquête satisfaction a été réalisée début 2020 avec la même méthodologie que les précédentes (appel téléphonique d'un échantillon de 360 locataires par la société IPSOS). Elle a mis en avant des résultats attendus pour certains, plus surprenants pour d'autres :

- La baisse de satisfaction de 7 points sur la satisfaction de leur logement, alors que plus de 1000 d'entre eux ont déjà été réhabilités notamment en quartier prioritaire a déçu les équipes. Ce résultat semble aussi en contradiction avec certains autres, mais nécessite notre attention.
- Le traitement des ordures ménagères a retrouvé son niveau de 2014, alors même que les groupements de commande en place depuis 2015 à Ozanam, au Viguiet et les nouvelles prestations à Grazaillies n'ont pas évolué ou se sont renforcés. A noter sur ce point la différence notable entre Narbonne (85% de satisfaits) et Carcassonne (68%).
- Plus globalement pour le cadre de vie, qui ne dépend pas non plus exclusivement des bailleurs, la différence de satisfaction entre les quartiers prioritaires (61%) et non prioritaires (83%) est très marquée, malgré les efforts des partenaires et nos interventions dans le cadre de l'abattement TFPB.
- Plus attendus, suite notamment à la réhabilitation, l'augmentation de la satisfaction sur le fonctionnement des équipements du logement et des parties communes.
- La progression du traitement des réclamations, qui peut encore s'améliorer, met en évidence la mobilisation des équipes concernées.

Dans son analyse des résultats, IPSOS met en évidence les éléments qui doivent faire l'objet d'une attention particulière, même s'ils connaissent une évolution positive, car ils ont un impact important sur la satisfaction :

- Propreté des ascenseurs (54%)
- Fonctionnement général des équipements des parties communes (71%)
- Fonctionnement des ascenseurs (74%)
- Portes d'accès aux garages ou parkings (38%)
- Menuiseries (fenêtres, volets) (66%)
- Intervention - qualité de l'intervention (73%)
- Intervention - rapidité (délai d'intervention) (67%)
- Intervention - facilité pour joindre au téléphone l'entreprise (73%)
- Traitement des autres demandes (70%)

Après une année 2020 passée à organiser le fonctionnement pendant la crise sanitaire, nous allons en 2021 intégrer ces éléments notre réflexion sur la qualité de service.

II. Une organisation dédiée aux locataires

La partie exploitation de notre entreprise (gestion technique, locative, sociale) regroupe 54 salariés ETP sur les 69 que compte la société (soit 78%).

Notre organisation est donc centrée autour de la relation locataires et de la gestion locative, et plus particulièrement :

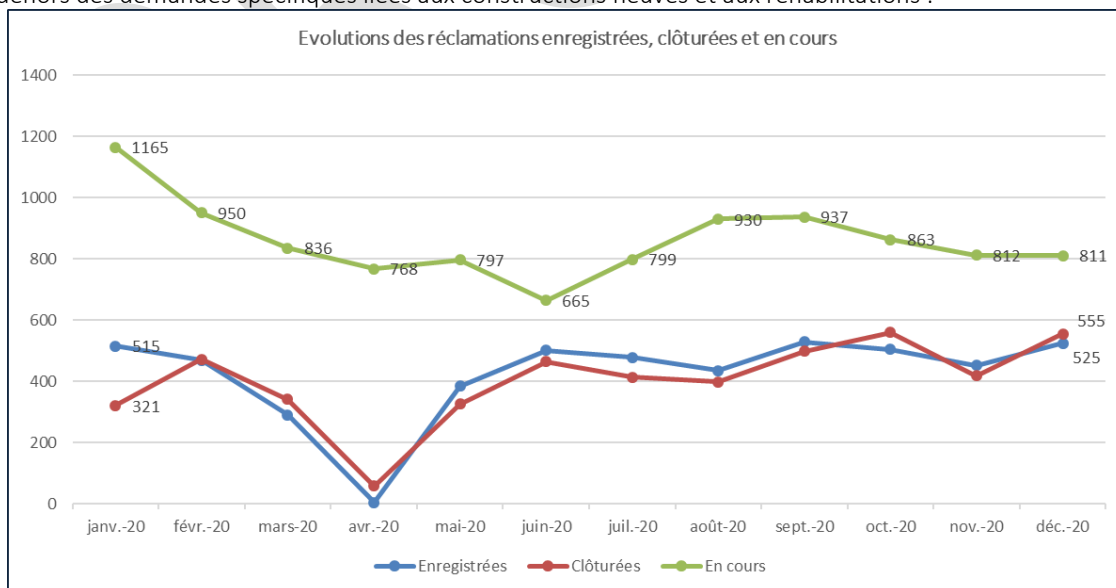
- 13 Agents de Cité, premiers interlocuteurs des locataires, soit en moyenne un responsable de site pour 350 logements. Ils sont pilotés à Carcassonne par le responsable adjoint en charge de la proximité et à Narbonne par la responsable d'Agence.
- Une Régie d'Intervention Technique (7 ETP) qui permet une souplesse dans nos interventions et renforce notre présence auprès des locataires
- Quatre agents d'entretien ménager qui interviennent essentiellement en quartier prioritaire (Razimbaud, St Jean St Pierre, Centre-ville de Narbonne et Carcassonne)
- 5 personnes entre les accueils de Narbonne et Carcassonne, ouverts tous les jours au public, sans rendez-vous. Elles sollicitent régulièrement les équipes « derrière » l'accueil afin de répondre au mieux aux locataires
- 4 assistantes techniques qui, en roulement, assure la saisie et le suivi des réclamations techniques

En outre, ces effectifs s'appuient dans les Quartiers Prioritaires de Carcassonne Agglo, sur l'équipe de médiation de la Régie de Quartiers.

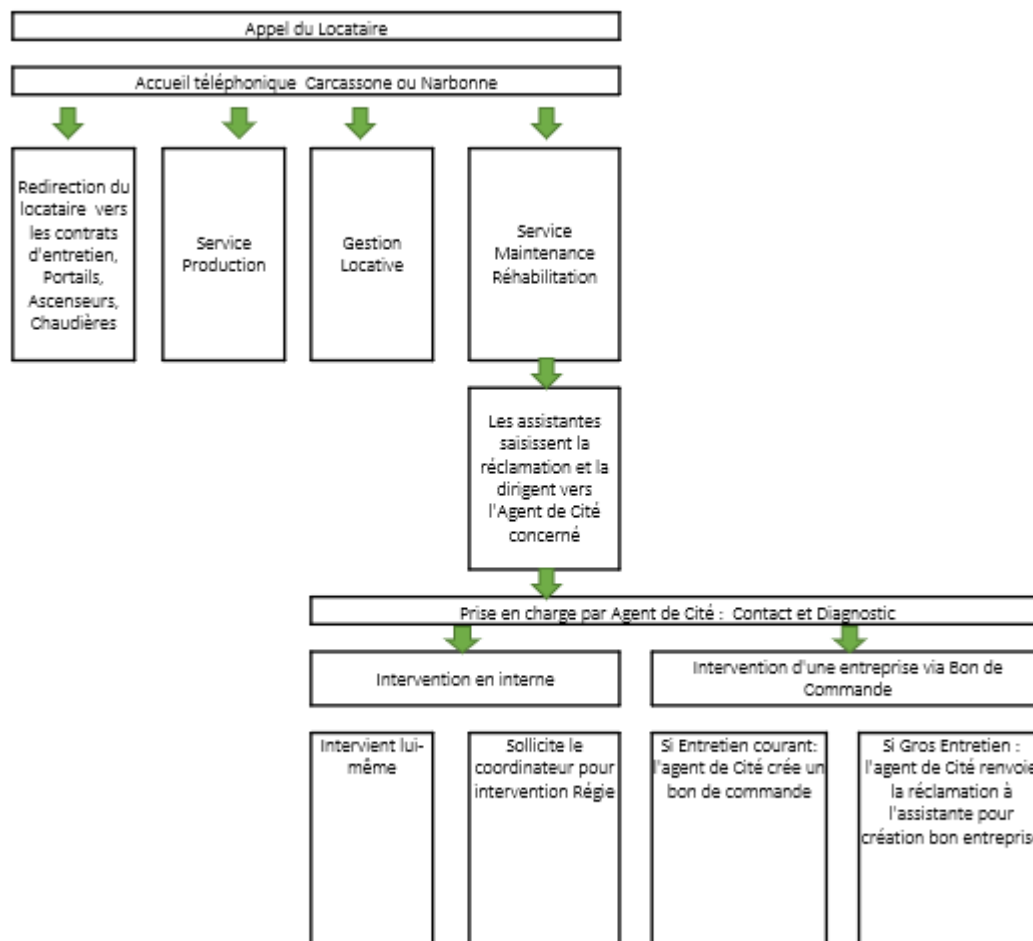
III. Le traitement des réclamations

Question centrale de la satisfaction locataire, le traitement des réclamations est marqué par l'importance du nombre de réclamations enregistrées. **Pour l'année 2020, 5019 réclamations ont été saisies pour les services maintenance, proximité et gestion locative.**

Le graphique suivant montre le volume important des réclamations et de leur traitement, au fil de l'année 2020, en dehors des demandes spécifiques liées aux constructions neuves et aux réhabilitations :



Afin de répondre à ces attentes, nous avons organisé depuis 2018 notre circuit des réclamations en articulant le service Maintenance et le service Proximité, expliqué à travers le schéma suivant :



IV. La gestion et l'amélioration du cadre de vie

IV.1. L'entretien ménager

L'entretien des parties communes est un autre enjeu majeur de la qualité du cadre de vie et donc de la satisfaction des locataires. Suite à problèmes importants rencontrés avec certaines entreprises et, à l'inverse, à des expériences réussies de travail soit en Régie interne soit avec des entreprises d'insertion, nous avons développé des solutions diversifiées en fonction des caractéristiques des sites :

- Une place de plus en plus importante réservée aux chantiers d'insertion, qui s'inscrit dans des partenariats resserrés avec les associations concernées (Régie de Quartiers, IDEAL, ADAPEI, le Parchemin), induit la présence d'une équipe importante sur le terrain et permet par ailleurs d'apporter une autre réponse aux enjeux d'insertion par l'économie sur notre territoire. Au total, 1 513 logements sont concernés par ces interventions, notamment à Carcassonne.
- Le déploiement à l'Agence de Narbonne d'une équipe de 3 agents d'entretien, dans les 3 quartiers prioritaires, amenés à travailler en équipe de deux ou trois, afin d'améliorer le confort de travail des salariés comme la visibilité de notre action. En effet, après avoir pérennisé un premier poste d'agent d'entretien dans le quartier prioritaire de Razimbaud, nous avons créé un poste similaire en centre-ville, également en quartier prioritaire. Au cours de l'année, l'état de propreté s'est nettement amélioré sur

ces résidences et les réclamations ont bien diminué. Le temps de nettoyage imparti aux agents est adapté aux sites et nous sommes plus réactifs sur l'enlèvement des encombrants. Toutefois, cela représente un coût plus élevé pour nos locataires (environ 4€ de plus par mois), même si le dégrèvement TFPB vient atténuer cette augmentation des charges locatives.

- Enfin, sur les sites restants, nous poursuivons notre travail avec les entreprises d'entretien ménager, avec lesquelles nous mettons en place un suivi régulier, notamment sur nos sites éloignés, dans le cadre d'un nouveau contrat.

En fonction des résultats obtenus et du nombre de réclamations sur les différents sites, nous envisagerons éventuellement le renforcement de l'équipe interne, notamment dans des secteurs éloignés (Port-Leucate, Limoux/Espérasa, etc.).

IV.2. Les espaces extérieurs

Le nettoyage des espaces extérieurs de nos résidences est traité dans le cadre de l'entretien ménager, soit dans le cadre de groupement de commande, notamment avec la Ville de Carcassonne, soit dans le cadre d'une intervention mandatée par nos soins.

Cependant, le traitement de nos espaces verts doit être renforcé. C'est un facteur essentiel de valorisation des résidences et aussi, dans certains cas, une action en faveur de la biodiversité. Conscients de nos manquements en ce domaine, nous avons demandé à une salariée expérimentée de consacrer 40% de son temps à cette mission. Celle-ci a abouti à la mise en place d'un contrat d'entretien des espaces verts pour les prestations de tonte des espaces et la taille de haie qui sera en place au 1^{er} mai 2021. Ce travail collaboratif entre plusieurs services doit se poursuivre en 2021 et au-delà afin d'élargir les interventions, en interne ou en externe, sur l'ensemble de nos sites.

IV.3. La gestion des déchets et des encombrants

Contrats d'enlèvement des encombrants dans la quasi-totalité de nos sites sur lesquels les collectivités n'interviennent pas, actions de sensibilisation et surtout co-financement de conteneurs enterrés dans le parc existant et dans les nouvelles opérations : nous mobilisons des moyens importants autour de la gestion des déchets et des encombrants, qui reste parfois très problématique dans certains quartiers où les dépôts des personnes extérieures se sont multipliés depuis la facturation de certains services de la déchèterie.

Nous allons poursuivre nos réflexions et nos actions sur le sujet, notamment à Grazailles avec la Régie de Quartiers qui, à nouveau sur ce sujet, est un partenaire essentiel de la qualité de service. Nous allons également installer à titre expérimental une caméra, en accord avec les locataires, sur le site de la Tramontane à Montredon (54 logements) très marqué par ces difficultés (pour un coût de 5000€ l'installation).

IV.4. Les problématiques de la Gestion Urbaine de Proximité

Problèmes d'entretien, d'encombrants, présence de nuisibles mais aussi présence d'épaves dans nos résidences et troubles de voisinage : la gestion urbaine de proximité recouvre des problématiques très larges impactant la qualité de vie de nos locataires.

En 2015, nous avons créé un premier poste de chargé de gestion cadre de vie afin de répondre, au sein de l'équipe gestion locative et proximité, aux sollicitations des habitants sur ce thème. Ainsi, les appels concernant les problématiques de cadre de vie, notamment les nuisances sonores, sont dirigés vers un interlocuteur identifié qui peut être amené à se déplacer à domicile si nécessaire.

Face aux nombres des sollicitations et aux problèmes de voisinage croissants, nous avons créé un deuxième poste, affecté au secteur narbonnais, en 2021.

Leurs missions s'inscrivent également dans les démarches de « GUP » partenariales mise en place par les agglomérations de Carcassonne et de Narbonne dans le cadre des contrats de Ville.

V. Le levier essentiel de l'abattement TFPB

La taxe foncière est particulièrement élevée sur notre territoire. Elle représente pour ALOGEA 16,5% des loyers.

L'abattement de 30% de la TFPB en quartier prioritaire est d'autant plus un levier essentiel pour nous permettre de jouer notre rôle d'acteur social et urbain du territoire.

D'un montant de 500K€ par an sur 9 quartiers, cet abattement a permis notamment, au-delà du seul « sur-entretien » dans les quartiers :

- Des travaux importants d'aménagement des espaces extérieurs : Cour du Provence, du Flandres et du Gascogne puis du Berry dans le quartier du Viguière à Carcassonne – environ 200K€, cour de Razimbaud à Narbonne en partenariat avec la Ville – 150k€, aménagement d'une aire de jeu sur la place centrale du quartier Saint Antoine à Limoux – 50K€.
- La mise en place de containers enterrés au Viguière et à Grazaillès.
- Le renforcement de l'équipe chargée du cadre de vie (1^{er} recrutement en 2015, 2^{ème} recrutement sur Narbonne à 2021).
- La création en 2015 d'un poste de chargée de mission « développement social et durable »
- Un à deux chantiers tremplins par an depuis 2015, qui s'accompagnent dans la plupart des cas de travaux importants en amont.
- L'installation de vidéoprotection à Narbonne en lien avec la commune.
- La conduite de nombreux projets d'animation et de soutien aux associations, à hauteur de 80K€ par an et la mise en place de projets ambitieux, comme le projet culturel prévu à Ozanam.

Le sur-entretien en travaux dans la plupart des quartiers participe également au maintien du site, des réhabilitations effectuées et à l'attractivité du secteur.

Dans ces mêmes objectifs, le plan 2021-2022 (et au-delà) va notamment nous permettre d'intervenir dans les sites récemment réhabilités ou en cours de réhabilitation (Tour Saint Jean à Pamiers, Razimbaud, Grazaillès, dernière tranche du Viguière, etc...). Nous poursuivons, comme indiqué plus haut, notre travail d'animation et de proximité. Nous étudions aussi, en inter-bailleur, une solution de médiation nocturne, afin de renforcer notre intervention dans le domaine de la tranquillité publique, en lien avec la Commune.

