




Envoyé en préfecture le 01/10/2021
Reçu en préfecture le 01/10/2021
Affiché le **01/10/2021** 
ID : 011-241100593-20210923-C2021_224-CC



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

Pour la période 2021 - 2026

Habitat Audois

22 Juin 2021

Convention d'Utilité Sociale conclue entre

L'Etat,

Représenté par le Préfet de la Région Occitanie, Monsieur Etienne GUYOT
Hôtel de Région
1 place Saint-Etienne
31038 TOULOUSE Cedex 9

Préfet de l'Aude, Monsieur Thierry BONNIER
Hôtel de la Préfecture
52 rue Jean Bringer
11000 CARCASSONNE

D'une part,

ET

Habitat Audois,

dont le siège social est à Carcassonne
Représenté par Monsieur Robert ALRIC, Président de Habitat Audois dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du Conseil d'Administration du 11 Septembre 2008.

D'autre part.

- le Conseil Départemental de l'Aude ;
- la communauté d'agglomération Le Grand Narbonne
- la communauté de communes Région Lézignanaise, Corbières et Minervois

Vus :

- Les articles L. 445-1 à L 445-8 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), modifiés par les articles 81 et 83 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017, relative à l'Egalité et à la Citoyenneté ;
- Les articles R. 445-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), résultant du décret n° 2017-922 du 9 mai 2017 ;
- La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014 ;
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014 ;
- La Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1 ;
- La Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales – article 63 ;
- L'Arrêté du 30 décembre 2009 relatif aux zones géographiques mentionnées à l'article L.445-1 du Code de la construction et de l'habitation ;
- L'Arrêté du 29 avril 2009 relatif au classement des communes par zone applicable à certaines aides au logement ;
- La loi portant « Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) promulguée le 23 novembre 2018 et parue au JO le 24 novembre, dans ses articles 88 à 106 a apporté des modifications au contenu et au calendrier des conventions d'utilité sociale : nouveau calendrier de réalisation et de prise d'effet, nouvelles rubriques, introduction du cadre stratégique patrimonial et du cadre stratégique d'utilité sociale pour les groupes d'organismes ;
- Le décret n°2019-801 du 26 juillet 2019 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés mixtes de construction et de gestion de logements sociaux ;
- 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 / EPT dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV :
 - Carcassonne Agglo
 - Le Grand Narbonne
 - Communauté de communes du Limouxin
 - Communauté de communes Région Lézignanaise, Corbières et Minervois

Sommaire

Chapitre 1 : Aspects généraux de la Convention d'Utilité Sociale	8
1.1. L'objet de la CUS	8
1.2. Parties prenantes, concertations et associations menées	8
1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration	8
1.2.2. Démarche d'association des collectivités.....	9
1-2.3. Démarche de concertation avec les locataires	9
1.2.4. Actions menées auprès des services de l'Etat.....	9
1.3. Durée de la Convention d'Utilité Sociale.....	9
1.4. Articulation avec les anciennes conventions	9
1.5. Engagements de l'Etat	10
1.6. Conditions d'exécution	10
Chapitre 2 : Présentation de l'organisme et de son environnement	11
2.1. Le territoire d'intervention en quelques chiffres	11
2.2. Présentation de l'organisme	12
2.2.1. Présentation générale et chiffre clés	12
2.2.3. Périmètre patrimonial	14
2.2.4. Valeurs et ambitions.....	14
2.3. Le mot du Président et du Directeur Général.....	17
2.4. Rappel des modalités de mise en œuvre de la première Convention d'Utilité Sociale	19
2.4.1. Rappel des indicateurs.....	19
2.4.2. Commentaires.....	21
Chapitre 3 : Politique patrimoniale et d'investissement.....	22
3.1. Etat des lieux	22
3.1.1. Le positionnement territorial	22
3.1.2. Les caractéristiques du patrimoine	24
3.1.3. Le classement du patrimoine selon la qualité de service rendu	24
3.2. Les orientations stratégiques : le Plan Stratégique de Patrimoine.....	31
3.2.1. La méthodologie du Plan Stratégique de Patrimoine	31
3.2.2. Les conclusions du Plan Stratégique de Patrimoine	33
3.2.3. La politique en matière d'entretien et d'amélioration du parc existant	34
3.2.5. La politique de mise en vente aux locataires	41
3.2.6. L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques.....	42
3.2.7. L'activité d'accession sociale.....	42
3.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi	42
Chapitre 4 : Politique de gestion sociale.....	43
4.1. Etat des lieux de l'occupation sociale.....	43
4.1.1. Etat de l'occupation sociale actuelle	43

4.1.2. Les caractéristiques de la demande	47
4.1.3. Objectivation des indicateurs de gestion.....	53
4.1.4. Analyse des loyers pratiqués	54
4.2. Orientations stratégiques : le Cahier des Charges de gestion sociale	54
4.2.1. Conditions d'occupation.....	54
4.2.2. Politique de gestion des loyers	65
4.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi	67
Chapitre 5 : Politique pour la qualité de service rendu aux locataires	68
5.1. Etat du service rendu	68
5.1.1. Les résultats de l'enquête de satisfaction	68
5.1.2. Principaux enseignements des autres enquêtes conduites (le cas échéant).....	77
5.2. Orientations stratégiques	82
5.2.1. La gestion de la relation clientèle.....	82
5.2.2. La gestion de la propreté et de la maintenance des parties communes.....	95
5.2.3. La politique de qualité de service dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (le cas échéant)	95
5.2.4. La politique de qualité de service dans les Zones de Revitalisation Rurale (le cas échéant)	105
5.2.5. La politique de maîtrise des charges locatives et de régularisation des charges.....	106
5.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi	108
Chapitre 6 : Politique de concertation locative et politique environnementale et sociale	109
6.1. La politique de concertation locative de l'organisme	109
6.1.1. Les modalités de la concertation locative	109
6.1.2. Le bilan des actions menées dans le cadre du plan de concertation locative.....	109
6.1.3. Les orientations en faveur d'une concertation avec les locataires.....	110
6.2. Les orientations en faveur d'une politique environnementale et sociale	110
Chapitre 7 : Engagements réglementaires et indicateurs de suivi.....	114
7.1.4. Mise en vente de logements.....	124
7.1.5. Politique d'accession de l'organisme (si activité d'accession à la propriété avec plus de 20 logements neufs vendus dans les 3 dernières années)	128
7.2. Politique de gestion sociale.....	129
7.2.1. Diversité de l'occupation sociale et accueil des ménages défavorisés.....	129
7.2.2. Coût de gestion	133
7.3. Politique de qualité de service rendu.....	135
7.3.1. L'accessibilité PMR	135
Chapitre 8 : Suivi, contrôle et évaluation de la convention	137
8.1. Suivi de la convention	137
8.2. Evaluation de la convention	137
8.3. Sanctions en cas d'inexécution de la convention	137
8.4. Modifications et avenants à la convention	137

Chapitre 9 : Annexes 139

Chapitre 1 : Aspects généraux de la convention d'utilité sociale

1.1. L'objet de la CUS

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 27 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service de l'organisme. L'article L.445-1, du Code de la Construction et de l'habitat, modifié par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 -, précise les éléments constitutifs de la Convention d'Utilité Sociale de nouvelle génération (2019-2025) et la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite loi ELAN), ainsi que ses décrets et arrêtés d'application.

Elle est établie sur la base du plan stratégique de patrimoine et elle définit :

- La politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme ;
- La politique sociale de l'organisme, développée dans le cahier des charges de gestion sociale ;
- La politique de l'organisme pour la qualité du service rendu aux locataires ;
- Le cas échéant, l'énoncé de la politique menée en faveur de l'hébergement par l'organisme ;
- Le cas échéant, l'énoncé de la politique d'accession de l'organisme ;
- Les modalités de la concertation locative avec les locataires ;
- Les engagements pris par l'organisme en faveur d'une politique sociale et environnementale.

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) comporte des indicateurs permettant de mesurer le niveau de réalisation des objectifs fixés pour chaque aspect de la politique de l'organisme.

1.2. Parties prenantes, concertations et associations menées

1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration

Les délibérations prises par le Conseil d'Administration :

- Délibération d'approbation du PSP : disposer d'un PSP approuvé par son organe délibérant depuis moins de trois ans.
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS.
- Le Conseil d'Administration d'Habitat Audois a approuvé, lors de sa réunion du 22 Juin 2021, le projet de Convention d'Utilité Sociale de l'office et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat.
- Le Plan de Concertation Locative validé approuvé le 18 Mai 2021.

Date	Objet
02-02-2021	Délibération d'engagement dans l'élaboration de la C.U.S.
22-06-2021	Délibération d'approbation du Plan Stratégique de Patrimoine
22-06-2021	Délibération d'approbation de la C.U.S.

1.2.2. Démarche d'association des collectivités

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

Date	Qui	Objet

1-2.3. Démarche de concertation avec les locataires

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative de Habitat Audois, la réunion du 18 Mai 2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rend et le cahier des charges de gestion sociale.

Date	Qui	Objet
18.05.2021	Conseil de Concertation Locative	Présentation classement qualité de service rendu et occupation sociale du parc

1.2.4. Actions menées auprès des services de l'Etat

Date	Qui	Objet
17.06.2021	DDTM et DDTESPP	Présentation simplifiée projet de CUS

1.3. Durée de la Convention d'Utilité Sociale

La précédente convention d'utilité sociale a été prorogée jusqu'au 31 décembre 2017 par la loi Egalité et Citoyenneté promulguée le 28 janvier 2017 sans qu'il ne soit nécessaire de signer un avenant.

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1^{er} janvier 2021 ; en effet, Monsieur le Préfet nous a accordé deux reports consécutifs suite à l'étude de rapprochement avortée avec Domitia Habitat.

La convention sera renouvelée par périodes de 6 années ; le renouvellement permettra de procéder à des avenants à la présente convention.

1.4. Articulation avec les anciennes conventions

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

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

1.5. Engagements de l'Etat

Par courrier daté du 19 Juillet 2017, Monsieur le Préfet nous informe qu'afin d'assurer la cohérence des engagements pris à l'échelle de la région Occitanie, le Préfet de Région a pris le parti d'asseoir la négociation des CUS sur les seuls indicateurs obligatoires prévus dans le décret d'application du 10 mai 2017.

Par ailleurs, il est également précisé qu'au titre de la segmentation, c'est-à-dire du découpage territorial du suivi des indicateurs, ces derniers seront suivis au niveau du département, mais aussi au niveau de l'EPCI pour les établissements soumis aux obligations issues de la réforme des attributions (EPCI à PLH obligatoire ou à compétence habitat et détenant au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)).

1.6. Conditions d'exécution

Les divers engagements formulés dans le cadre de la présente convention d'utilité sociale seront mis en œuvre en fonction des capacités financières que l'organisme pourra mobiliser. Ils ne valent que si tous les signataires respectent leurs propres engagements, notamment sur le plan financier.

Chapitre 2 : Présentation de l'organisme et de son environnement

2.1. Le territoire d'intervention en quelques chiffres

Au 1^{er} Janvier 2020, la population du département de l'Aude était évaluée par l'INSEE à **372 705** habitants, soit plus de **4 694** personnes de plus qu'en 2019 (**+0,4% par an** en moyenne). Sur la même période, la variation démographique au niveau de la région Occitanie avait connu une croissance de **+0,7% par an** en moyenne et de **+0,3%** au niveau national.

Avec une moyenne d'âge de **43,4 années**, la population du département est plus âgée que la moyenne nationale (**40,1 années**). En 2020, l'indice de vieillissement est de **166** personnes âgées de plus de 65 ans pour **100** jeunes de moins de 20 ans alors qu'au niveau national l'indice de vieillissement est de **73**. Par ailleurs, **32%** de la population départementale était âgée de 60 ans ou plus, contre une moyenne de **25%** au niveau national.

Le département compte une population majoritairement rurale : une densité moyenne du département de **60 habitants/km²** avec une concentration de la population du département autour de deux unités urbaines de Narbonne et Carcassonne, qui constituent les piliers de l'armature urbaine de l'Aude. Les principales communes en nombre d'habitants sont les communes de :

- Narbonne : 56 023 habitants (2020)
- Carcassonne : 45 207 habitants (2020)
- Limoux : 10 036 habitants (2020)
- Lézignan-Corbières : 11 404 habitants (2020)
- Castelnaudary : 11 219 habitants (2020)

Le taux d'activité moyen des 15-64 ans du département s'élevait à **71,8%** en 2017 (**73,2%** au niveau national et **72,2%** au niveau de la région Occitanie).

En 2020, le taux de chômage s'établissait à **11,4 %** et est supérieur à la moyenne nationale (**9,7%**).

La médiane du revenu disponible par unité de consommation constaté sur le département en 2018, soit **19 240 €**, est inférieur à la médiane régionale (**20 740 €**) et inférieur à la médiane nationale (**21.120 €**).

Le taux de pauvreté en 2020 de **17,5 %** dans l'Aude en faisait le 2^{ème} département le plus pauvre de France.

Le taux de RSA en 2020 est de **4,4 %**.

86 % de la population audoise peut prétendre à un logement social.

La part de logements vacants en 2020 sur le Département se situait à **8,8%**, soit légèrement supérieur à ce qui était observé à l'échelle nationale (**8,4%**).

On note une disparité des territoires avec une zone plus tendue sur le Littoral que le reste du département ainsi que l'émergence de Castelnaudary avec un territoire dynamique.

En 2020, sur le parc total de logements, le parc de logements sociaux représentait **10,4 %** dans l'Aude, **11,3 %** en Languedoc Roussillon et **17,3 %** au niveau national (source : DREAL-RPLS 2020).

Au 1^{er} Janvier 2020, Habitat Audois, avec près de **6 555** locatifs sociaux détient **37 %** des **17 716** logements sociaux de l'Aude (source RPLS 2020).

2.2. Présentation de l'organisme

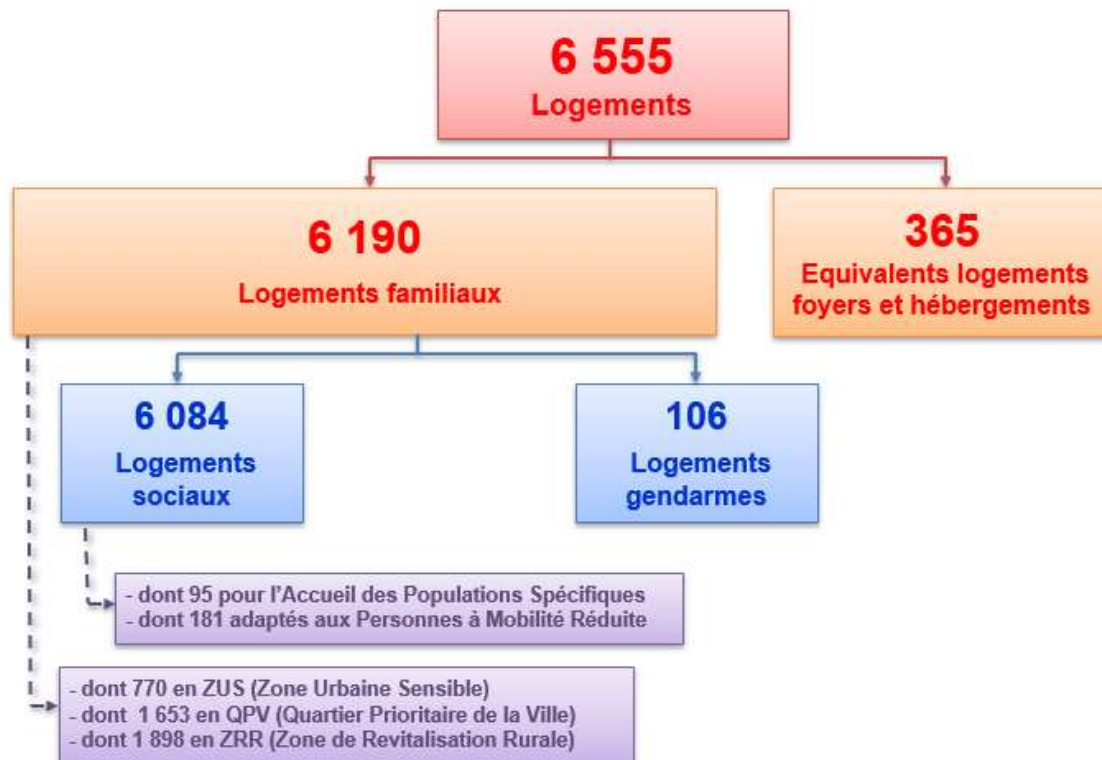
2.2.1. Présentation générale et chiffre clés

- Date de création : 30/03/1922
- Première réalisation : en 1954, l'Office réalise 18 logements « Cité l'Urgence » à Carcassonne.
- Habitat Audois gère et construit en vue de leur location :
 - Des maisons individuelles.
 - Des immeubles collectifs.
 - Des locaux d'activités annexes.
- Président : Robert ALRIC
- Conseil d'administration composé de 23 membres
- Directeur Général : Denis JANAUD
- Chiffres clés au 31/12/2020 :
 - Une équipe de 142 salariés et agents, répartie en 5 directions, au service des locataires et partenaires
 - 6 555 logements au 31/12/2020, implantés sur 104 communes de 9 EPCI
 - Dont 365 équivalents logements foyers sur 11 foyers et centres d'hébergement (personnes âgées/handicapées)
 - Construction d'environ 150 logements/an

2.2.2. Périmètre patrimonial

Au 31/12/2020, le patrimoine d'Habitat Audois compte :

- **6 555** logements ;
- **36** commerces ;
- **2 938** garages.



Les **6 190** logements familiaux se répartissent sur **316** résidences dont 11 casernements de Gendarmerie.

Parmi les **6 084** logements sociaux, **193** sont totalement adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite.

Les **foyers et centres d'hébergement** se répartissent de la façon suivante :

Catégorie	Nombre d'unités	Nombre de logements	Nombre d'équivalents logements
Unités d'accueil pour personnes âgées	3	221	132
Unités d'accueil d'adultes handicapés	4	141	141
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	1	13	9
Résidence Sociale - Maison Relais	2	33	33
Foyer de Jeunes Travailleurs	1	50	50
Total Général	11	458	365

2.2.3. Périmètre patrimonial

La présente convention porte sur **6 190** logements locatifs sociaux et **316** ensembles immobiliers entrant dans le champ de la C.U.S.

Entrent également dans le champ de la C.U.S, les logements-foyers et les résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome.

Précision : un ensemble immobilier correspond à un regroupement de logements ayant une cohérence géographique.

2.2.3.1. Le périmètre des logements locatifs

Présentation du parc locatif concerné rentrant dans le champ de la convention :

Au 31/12/2020	QPV	Hors QPV	Total
Nombre total de logements locatifs de l'organisme	1 652	4 538	6 190
Nombre d'ensembles immobiliers	32	284	316

L'annexe 2/3 liste l'ensemble des ensembles immobiliers du périmètre de la CUS.

2.2.3.2. Le périmètre des logements-foyers

Les 12 foyers, résidences sociales et centres d'hébergement représente 506 logements et 372 équivalents logements, ils sont gérés par des gestionnaires externes. Ils constituent une catégorie autonome.

Présentation du parc des logements foyers rentrant dans le champ de la convention :

Au 31/12/2020	QPV	Hors QPV	Total
Nombre de foyers	1	10	11
Nombre de logements-équivalents total de l'organisme	9	356	365

L'annexe 2/3 liste l'ensemble des foyers du périmètre de la CUS.

2.2.4. Valeurs et ambitions

Ces valeurs que nous voulons partager, ce sont l'Effacité (Économique et Sociale), la Proximité (avec nos locataires, nos partenaires et nos salariés), la Responsabilité (Sociétale en interne et en externe), l'Innovation (Environnementale et Sociale) et tout naturellement la Solidarité (qui est notre moteur au quotidien).

Notre ambition est de demeurer le 1^{er} bailleur du Département au service des collectivités et de l'aménagement du territoire en développant et adaptant notre offre locative aux besoins du Département avec une diversification de nos produits (personnes âgées et à mobilité réduite, public jeunes, public cumulant des difficultés socio-économiques, santé mentale, addictions...).

Mais au-delà du logement, notre ambition est d'innover en matière de services aux différents publics afin d'améliorer notre qualité de service.

Une nouvelle organisation plus proche de nos locataires et des élus locaux est en cours d'élaboration afin de mieux répondre à leurs attentes et à celles de nos salariés.

Nous construisons actuellement l'habitat de demain et adaptons nos modes de communication notamment digitaux.

EFFICACITE

- Financière, avec une assise forte nous permettant de nous donner les moyens de nos ambitions en injectant 100 M € par an sur le Département favorisant ainsi son développement économique grâce à une gestion rigoureuse des fondamentaux de gestion
- Sociale, avec plus de 85 % de nos attributions à des ménages défavorisés et cumulant des difficultés socio-économiques grâce à un service de gestion locative dynamique, à l'écoute des demandeurs et des collectivités et une cellule sociale composée de travailleurs sociaux permettant notamment un accompagnement social personnalisé « à la carte »
- Technique, avec plus de 150 logements livrés par an et 500 logements réhabilités contribuant ainsi à la qualité de service de nos locataires et à l'aménagement du territoire audois

PROXIMITE

- Avec nos clients, grâce à un accueil relations locataires véritable plateforme téléphonique interne permettant de répondre, tracer et suivre les différentes demandes ou réclamations des demandeurs et locataires, une Régie de Travaux performante équipée numériquement réalisant d'une part les dépannages techniques et d'autre part une visite annuelle des logements dans le cadre d'un contrat d'entretien préventif multi-services mais surtout grâce à des équipes de proximité organisées dans tout le département afin d'être le plus réactif aux demandes de nos locataires.
- Avec les élus locaux, différentes collectivités et partenaires institutionnels et associatifs grâce à notre présence sur tout le territoire Audois et l'ensemble des dispositifs ou réunions partenariales permettant de développer des services ou produits innovants.

RESPONSABILITE

- Envers nos collaborateurs, leur permettant de travailler dans les meilleures conditions possibles malgré les différentes contraintes et s'investissant dans une démarche d'amélioration du cadre de vie au travail avec notre projet coconstruit avec nos collaborateurs « HORIZON ».
- Envers nos clients demandeurs et locataires, grâce au lancement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu à travers une certification « Qualibail III » ; des processus métiers améliorés et adaptés avec des engagements de service auprès de nos clients.
- Envers notre société et notre environnement dans le cadre d'une démarche de responsabilité sociétale et environnementale en promouvant l'équilibre social des territoires, préservant l'environnement, contribuant à une économie durable, valorisant les ressources humaines, en améliorant la gouvernance et les relations avec les parties prenantes.

INNOVATION

- Clientèle, grâce à la création de véritables agences commerciales dotées d'outils techniques innovants (signature électronique des baux, annonces immobilières en ligne avec photos et vidéos), un site internet dynamique et « responseve », une application mobile dédiée à nos locataires (paiement en ligne, baux électroniques, quittances, suivi de réclamations...)
- Sociale, grâce notamment à la mise en œuvre d'un projet d'accompagnement socio-économique adapté voire « à la carte » permettant en partenariat avec des structures compétentes (ADAFF, SOLIHA, USSAP, GDAAF, UDAF, SOS SOLIDARITES...) d'une part de diagnostiquer les problématiques des ménages cumulant des problématiques socio-économiques diverses et d'autre part de leur permettre d'accéder ou d'être maintenu dans un logement à l'aide d'un accompagnement social personnalisé. Ce projet a par ailleurs été présenté au niveau national à l'Union Sociale pour l'Habitat.
- Technique, grâce à l'informatisation nomade de notre Régie de Travaux et Proximité, grâce à du Visio-dépannage et grâce à des équipements techniques modernes permettant une meilleure qualité de service : capteurs intelligents permettant de détecter des pannes avant même que le locataire s'en rende compte (VMC). En rappel, le premier bailleur à avoir construit des logements individuels en BEPOS.

SOLIDARITE

- En interne et en externe avec une mobilisation sans précédent dans le cadre des différentes inondations qu'a subi notre Département.
- Avec nos locataires et leurs enfants en définissant ou contribuant à des actions de développement social urbain
- Avec nos locataires pendant la pandémie avec des actions relayées par les médias notamment avec le dispositif « Thé pas seul(e) » où notre personnel s'est volontairement mobilisé pour appeler les personnes âgées de plus de 75 ans pour leur apporter du réconfort autour d'un café ou thé numérique mais surtout identifier les personnes isolées en souffrance afin de coordonner des actions concrètes (courses alimentaires, soins...) avec les différents C.C.A.S ou C.I.A.S.
- Avec le monde des bailleurs sociaux malgré les différentes réglementations et l'amputation régulière de ressources financières (Prélèvement, Réduction de loyer de solidarité (2M par an)) pour nos métiers, nos collectivités, nos territoires et nos locataires.
- En effet, la solidarité est notre véritable moteur au quotidien et au cœur de nos actions.

2.3. Le mot du Président et du Directeur Général

Habitat Audois, premier bailleur social du Département de l'Aude, est un Office Public de l'Habitat au service des territoires et des Audois.

Habitat Audois assure une mission d'intérêt général : accueillir dans la mixité et la dignité, dans les meilleures conditions de confort et de coût, tous ceux qui peuvent prétendre à un logement social, soit 86 % de la population audoise.

Présent sur 104 communes sur l'ensemble du Département, Habitat Audois est un acteur majeur de l'aménagement des territoires.

Habitat Audois réalise des opérations pour répondre à des besoins locaux, pensées avec les élus et réalisées en majeure partie par des entreprises locales, dans le respect naturellement de la réglementation de la commande publique.

Habitat Audois dispose d'équipes compétentes dans de nombreux domaines d'activité : location, réhabilitation, construction de logements, d'EHPAD, de CHRS, de gendarmeries, de RHJ, de maisons relais....

Par ailleurs, Habitat Audois participe activement à l'ensemble des dispositifs opérationnels de la Politique de la Ville et est un partenaire, fiable et reconnu, de nombreux acteurs associatifs.

En matière de gestion, Habitat Audois se veut au plus près de ses locataires et a mis en place une organisation territoriale efficace afin de couvrir l'ensemble des secteurs du Département dans les meilleures conditions.

En outre, Habitat Audois s'est engagé dans la mise en œuvre de démarches permettant d'avoir une qualité de service optimale.

Afin d'assurer une présence et un service de qualité, compte tenu du fort développement du patrimoine, Habitat Audois a augmenté ses effectifs de 50 % en 10 ans.

Dans le domaine social, Habitat Audois participe grandement à l'accueil des publics les plus fragiles et les publics spécifiques dans des structures dédiées ou par du logement accompagné en lien avec les associations spécialisées.

Ces dernières années, Habitat Audois s'est fortement mobilisé pour répondre à la demande de logements et pour lutter contre le mal-logement en menant une politique très volontariste en matière de développement et de rénovation du patrimoine et entend poursuivre cette voie.

Par ailleurs, Habitat Audois s'est orienté vers une communication proactive avec ses partenaires, ses locataires et ses salariés.

Pour les années qui viennent, malgré l'impact extrêmement pénalisant de la Réduction de Loyer de Solidarité, le Conseil d'Administration d'Habitat Audois sur proposition de son Président, s'est engagé sur les axes stratégiques suivants :

- Conserver un rythme soutenu de réhabilitation et de rénovation du patrimoine ;
- Garder une production nouvelle diversifiée de haut niveau sur les plans qualitatif et quantitatif ;
- Consolider la politique de vente ;
- Préserver la qualité de ses équilibres de gestion malgré la Réduction de Loyer de Solidarité.

Malgré le contexte de la pandémie, la volonté assumée d'Habitat Audois est de rester combatif et positif en continuant d'œuvrer pour le mieux au service de ses locataires, en lien avec leurs associations, des territoires et de leurs représentants, au service donc de l'intérêt général.

Avec les regroupements issus de la loi ELAN qui vont accroître immanquablement les tensions concurrentielles, Habitat Audois n'exclut pas de nouer un rapprochement avec des partenaires partageant nos valeurs et maintenir le rayonnement reconnu de l'office.

Pour cela, Habitat Audois porte des valeurs qui inspirent ses équipes et qui guident chacune de ses actions : l'Efficacité, la Proximité, la Responsabilité, l'Innovation et bien sûr la Responsabilité.

En lien étroit avec sa collectivité de rattachement, le Conseil Départemental de l'Aude, Habitat Audois compte poursuivre son développement et faire évoluer son organisation pour toujours être plus efficient et plus solidaire.

Malgré des points de vigilance, ces éléments permettent d'aborder la mise en œuvre de la CUS de manière sereine et constructive pour ce qui s'avèrera être un réel Projet d'Entreprise.

Une remarque essentielle : Habitat Audois s'engage sur des objectifs mais sous expresse réserve de la mise à disposition des moyens nécessaires par les principaux partenaires mais également et surtout de ne pas avoir de dispositifs et/ou de réglementation émanant de l'Etat qui viendraient à trop alourdir l'arsenal normatif qui engendrerait des surcoûts significatifs, ou alors qui amputerait nos recettes d'exploitation ou nos fonds propres.

Etre positif tout en restant vigilant, la signature de la CUS permettra de montrer l'exemplarité d'Habitat Audois, la qualité du travail effectué par l'ensemble de ses équipes et de démontrer, si besoin était, les spécificités et les valeurs qui font de notre Office Public de l'Habitat un digne représentant du secteur Public du Logement.

En cette période de crise, le Président, l'ensemble des Administrateurs et des équipes d'Habitat Audois est mobilisé afin de s'adapter efficacement au contexte social, économique et environnemental pour répondre aux volontés des partenaires, mais surtout aux aspirations des locataires.

2.4. Rappel des modalités de mise en œuvre de la première Convention d'Utilité Sociale

2.4.1. Rappel des indicateurs

Les indicateurs définis pour la période 2011-2016 sont les suivants :

Objectifs	Domaine	Type De collecte	Référence	Description
Politique patrimoniale	Développement de l'offre	Département	A1	Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement par an, répartis selon le mode de financement initial (hors ANRU)
Politique patrimoniale	Développement de l'offre	Département	A2	Nombre de logements mis en service par an et en cumulé sur les six ans, répartis selon le mode de financement initial (hors ANRU).
Politique patrimoniale	Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire	Département	B1	Nombre de nouvelles places d'hébergement et de logements adaptés donnant lieu à des dossiers de financement par an et en cumulé sur les six ans (offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire).
Politique patrimoniale	Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire	Département	B2	Nombre de nouvelles places d'hébergement et de logements adaptés livrées par an et en cumulé sur les six ans
Politique patrimoniale	Dynamique patrimoniale et développement durable	Segment	C1	Montant des investissements Travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants.
Politique patrimoniale	Dynamique patrimoniale et développement durable	Segment	C2	Montant des dépenses d'exploitation par logement Dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant (EC) et le gros entretien (GE) En euros, hors taxe
Politique patrimoniale	Dynamique patrimoniale et développement durable	Segment	C3	Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment dans les 18 premiers mois de la convention
Politique patrimoniale	Dynamique patrimoniale et développement durable	Segment	C4	Pourcentage des logements rénovés (cf. programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, en zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible)
Politique patrimoniale	Mise en vente de logements aux occupants	Segment	D1.1	Nombre de logements mis effectivement en commercialisation par an et en cumulé sur les six ans
Politique patrimoniale	Mise en vente de logements aux occupants	Segment	D1.2	Prévision du nombre de logements effectivement vendus par an et en cumulé sur les six ans
Politique de gestion sociale	Mutations	Département	E1	Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des Attributions (en pourcentage)
Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F1	Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds
Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F2	Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD)

Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F3	Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence
Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F4	Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté
Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F5	Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent réservataire préfectoral, lorsqu'il est géré en flux. (Comprend les ménages prioritaires y compris DALO)
Politique de gestion sociale	Droit au logement	Segment	F6	Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à trois mois (en pourcentage)
Politique de gestion sociale	Prévention des expulsions	Département	G1	Nombre de ménages en impayés de plus de trois mois (trois mensualités successives ou impayés équivalents à 2 mensualités) rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage
Politique de gestion sociale	Prévention des expulsions	Département	G2	Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme
Politique de gestion sociale	Prévention des expulsions	Département	G3	Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de trois mois (trois mensualités successives ou impayés équivalents à 2 mensualités) en pourcentage
Politique de qualité de service	Réclamations	Segment	H1	Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI/NON)
Politique de qualité de service	Réclamations	Segment	H2	Pourcentage des réclamations prises en compte (enregistrement, accusé de réception et réponse au locataire, envoi de l'ordre de service d'intervention) dans un délai de trente jours
Politique de qualité de service	Ascenseurs	Segment	H3.1	Bon fonctionnement des ascenseurs : nombre d'arrêts de plus de n heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)
Politique de qualité de service	Chaudières collectives	Segment	H3.2	Bon fonctionnement des chaudières collectives : nombre d'arrêts de plus de n heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)
Politique de qualité de service	Ascenseurs	Segment	H4.1	Bon fonctionnement des ascenseurs : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil
Politique de qualité de service	Chaudières collectives	Segment	H4.2	Bon fonctionnement des chaudières collectives : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil
Politique de qualité de service	Personnel de proximité	Segment	H5	Nombre total de logements de l'organisme rapporté à l'effectif de personnel de gardiennage ou de surveillance
Politique de qualité de service	Propreté	Segment	H6	Propreté des parties communes : valeur de l'indice de satisfaction des locataires, en zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible

Performance de gestion	Coût de fonctionnement	Département	11	Coût de fonctionnement, à savoir dépenses d'exploitation et de personnel, par logement géré
------------------------	------------------------	-------------	----	---

2.4.2. Commentaires

Pendant la période 2011-2016, la Direction Départementale des Territoires et des Mers a procédé à une seule évaluation en 2013 pour les années 2011 et 2012.

Cette évaluation a porté sur l'ensemble des indicateurs pour lesquels Habitat Audois a globalement respecté ses engagements.

Une évaluation finale restreinte prenant en compte uniquement les indicateurs reconduits pour la présente convention a été demandée par Monsieur le Préfet en date du 19 Juillet 2017.

Chapitre 3 : Politique patrimoniale et d'investissement

3.1. Etat des lieux

3.1.1. Le positionnement territorial

L'organisme intervient sur le seul département de l'Aude.

Au 31/12/2020, le patrimoine est réparti sur **9 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI 2017)**.

Au 31/12/2020, le patrimoine d'Habitat Audois se répartit sur **104 communes de l'Aude**



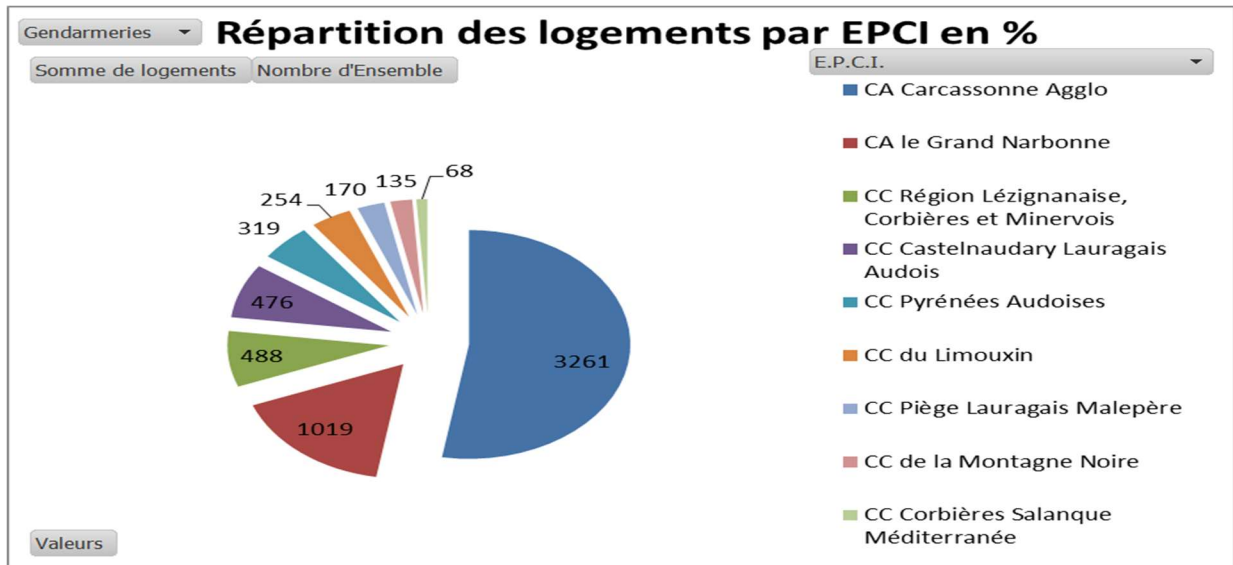
Le patrimoine des logements familiaux (hors foyers) est réparti sur **102 communes** :

- **39 %** du patrimoine des logements familiaux est situé sur **Carcassonne** ;
- **7 %** sur **Lézignan-Corbières** ;
- **5 %** sur **Trèbes** ;
- **7 %** sur **Castelnaudary** ;
- **4 %** sur **Quillan** ;
- **4 %** sur **Port la Nouvelle** ;
- **2 %** sur **Limoux** ;
- **4 %** sur **Narbonne**
- Les **28 %** restant se situant sur **94 communes** du milieu urbain et rural.

Habitat Audois est présent sur **2 communes** supplémentaires au titre des foyers, centres d'hébergement et foyer de Jeunes Travailleurs (Leucate et Laroque de Fa).

100 % du patrimoine d'Habitat Audois est en **zone APL 3**.

La répartition par EPCI au 31/12/2020 est la suivante :

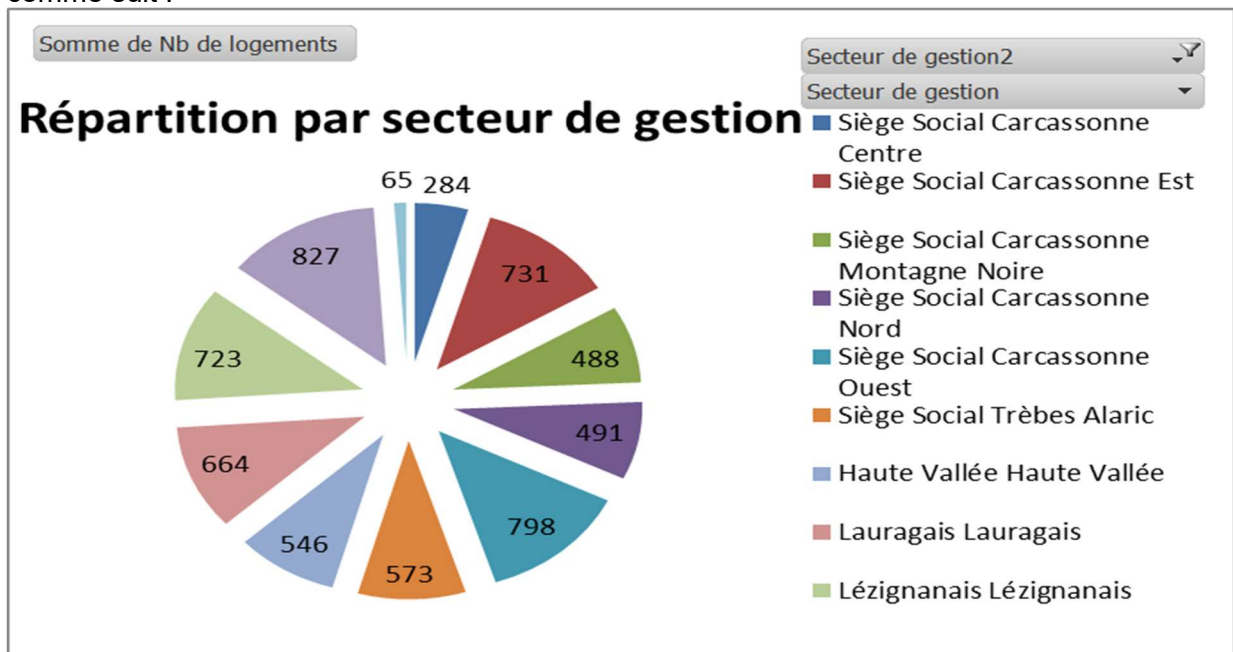


1 652 logements locatifs sur 6 190, soit **27 %** du parc est situé au sein d'un Quartier prioritaire de la Politique de la Ville (**QPV**).

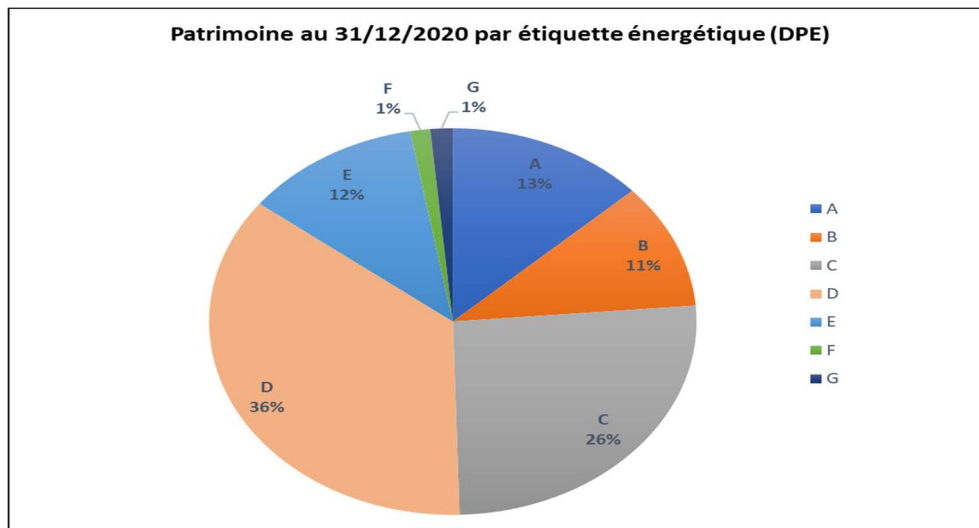
Sur ce territoire sont présents 4 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou disposant de la compétence habitat et d'au-moins un Quartier prioritaire de la Politique de la Ville (QPV) :

- Carcassonne Agglo
- Agglomération du Grand Narbonne
- Communauté des Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois
- Communauté des Communes du Limouxin

La gestion du patrimoine est organisée au sein du siège social et de 4 antennes réparties comme suit :



3.1.2. Les caractéristiques du patrimoine



3.1.3. Le classement du patrimoine selon la qualité de service rendu

i. Méthodologie

Le classement de qualité de service rendu a été établi selon 2 axes : un axe lié à la qualité de la construction et des prestations techniques (axe Patrimoine) et un axe lié à la localisation et à l'environnement des groupes immobiliers (axe Environnement).

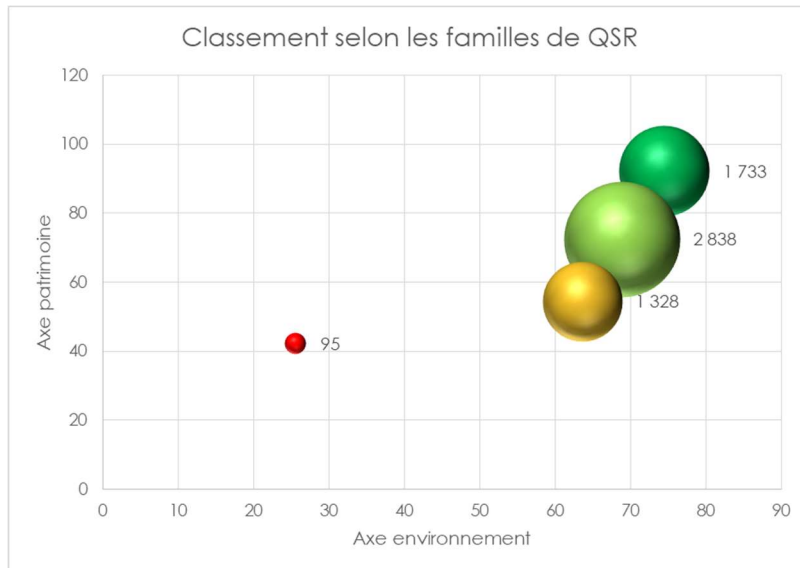
Les critères utilisés pour noter chacun des groupes sont les suivants :

Critères	Liste des notions pouvant entrer dans l'appréciation du critère de classement de qualité de service rendu	Pondération
Qualité de la construction et des prestations techniques (axe Patrimoine)		70%
Note Immeuble – Aspects extérieurs	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et état de la structure du bâti : couverture et étanchéité - Qualité et état des menuiseries extérieures - Qualité et état des façades - Qualité et état des espaces résidentiels et abords immédiats 	33%
Note Logements – Aspects intérieurs	<ul style="list-style-type: none"> - Conception intérieure et confort d'usage des logements - Performances thermiques - Qualité et état des équipements intérieurs 	33%
Notes Parties communes (le cas échéant)	<ul style="list-style-type: none"> - Etat et agencement des parties communes - Offre d'équipements collectifs de confort 	33%
Localisation et environnement (axe Environnement)		30%
Accessibilité du quartier	Qualité de l'accessibilité du quartier et type de desserte	33%
Services de proximité	Présence et proximité des services et commerces, et équipements publics (école, Poste, antenne mairie, antenne bailleur, etc...)	33%
Image du quartier	Tranquillité du quartier / Image du quartier	33%

Les notes de ces deux axes sont croisées pour obtenir un classement final, permettant d'établir ensuite le niveau de service rendu associé :

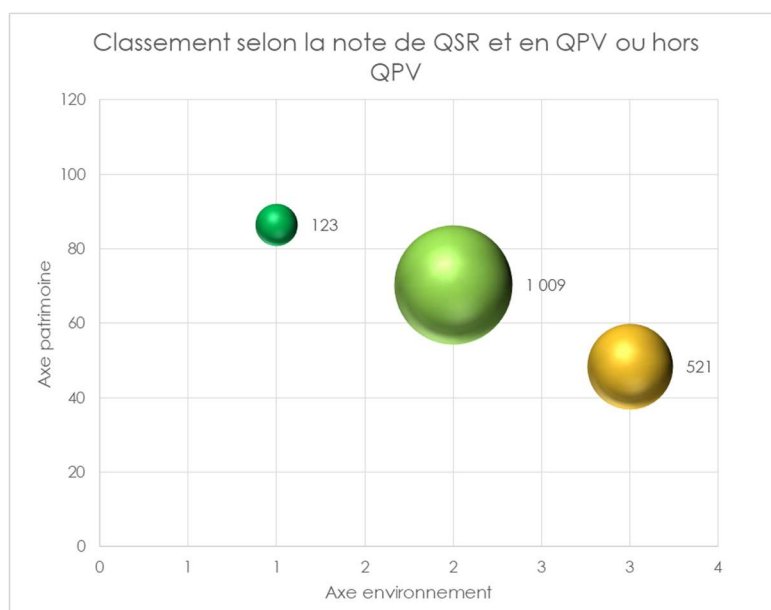
- Note comprise entre 75 et 100 : Très bon niveau de service rendu
- Note comprise entre 50 et 75 : Bon niveau de service rendu
- Note comprise entre 25 et 50 : Niveau moyen de service rendu
- Note comprise entre 0 et 25 : Faible niveau de service rendu

ii. *Résultats de la classification*



76 % de notre patrimoine a un bon niveau de service rendu (**4 571** logements) dont un tiers de notre patrimoine bénéficie d'un très bon niveau de service rendu (**1 733**).

Ces résultats sont le fruit d'une politique volontariste de réhabilitation avec un rythme de **500** logements par an et d'une politique d'entretien courant et de maintenance de qualité.



68 % de notre patrimoine situé en QPV a un bon niveau de service rendu (**1 132** logements) dont **68 %** du patrimoine en QPV bénéficie d'un très bon niveau de service rendu (**123**).

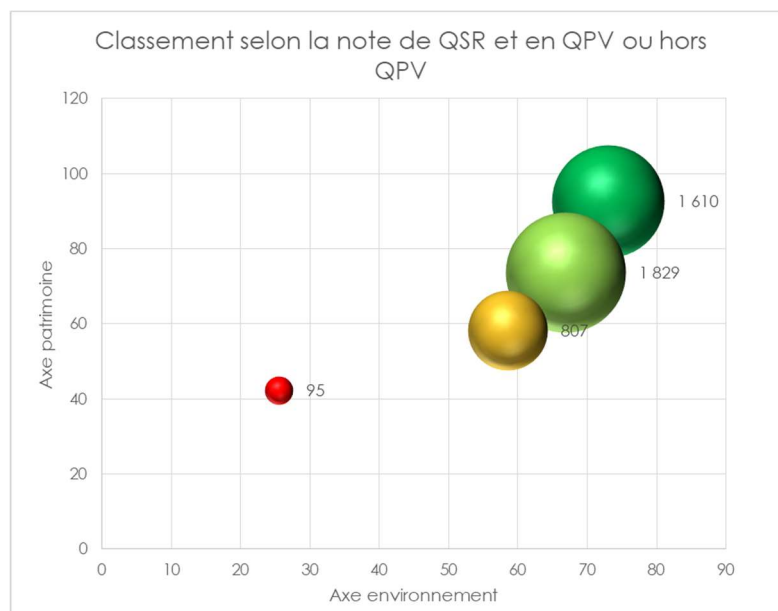
7 ensembles représentant **521** logements soient **32 %** du patrimoine en QPV a un niveau moyen de service rendu.

Un ensemble de 291 logements (Fleming) bien que réhabilité à plusieurs reprises souffre d'espaces extérieurs sans définition d'usage et de vandalisme récurrent.

Une étude vient d'être lancée dans le cadre d'un appel à projet « Politique de la Ville » portée par notre chargée de développement social de quartier et tranquillité résidentielle ; cette étude est pilotée par une équipe pluridisciplinaire d'une vingtaine d'étudiants en Master APTER (architectes, urbanistes, sociologues) de l'université de Toulouse dont la mission est de présenter un projet global d'aménagement extérieur coconstruit avec les locataires de cette résidence.

Cette réflexion sera suivie de travaux lissés sur les années à venir dans le cadre du Contrat de Ville.

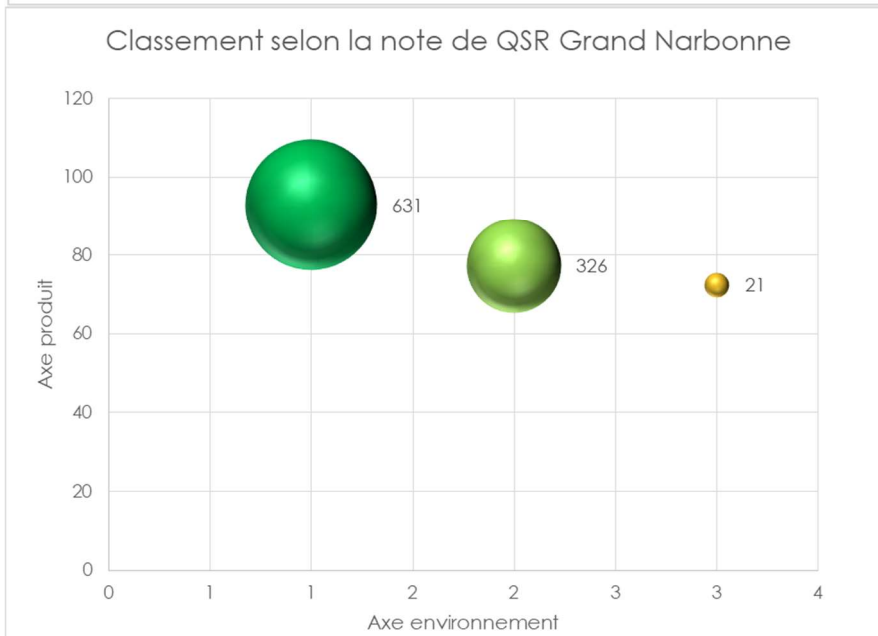
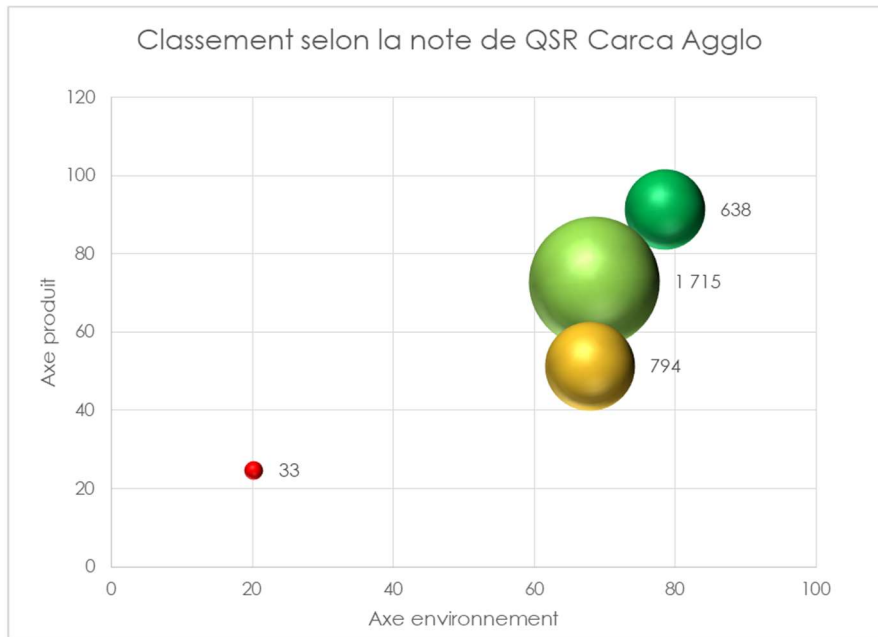
Par ailleurs, des travaux de remplacement des portiers d'immeubles (portes + gestion d'accès) ont été réalisés en 2017 contribuant à améliorer le niveau de service rendu.

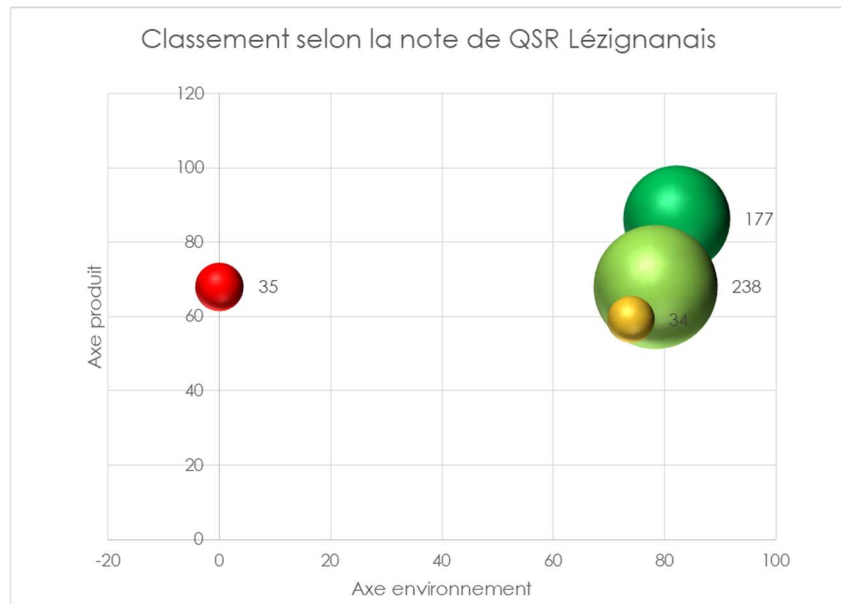
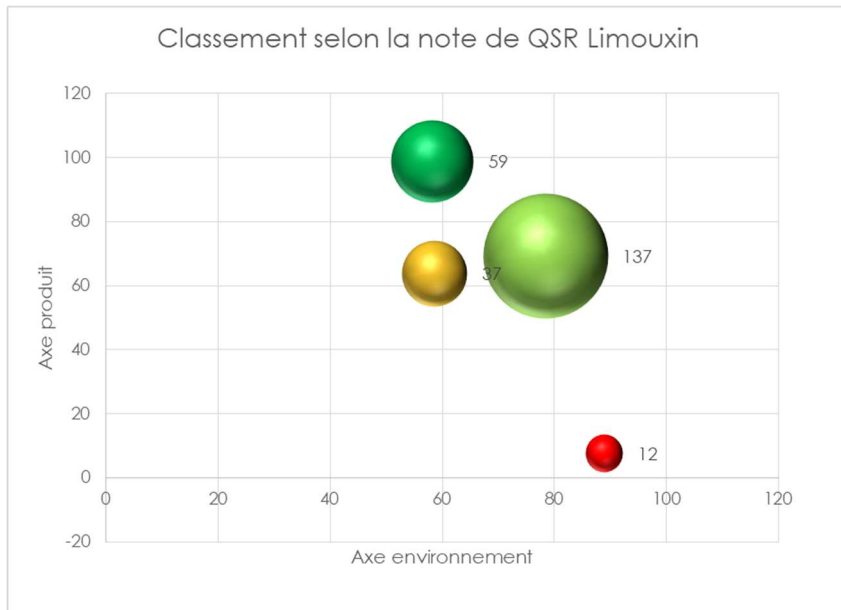


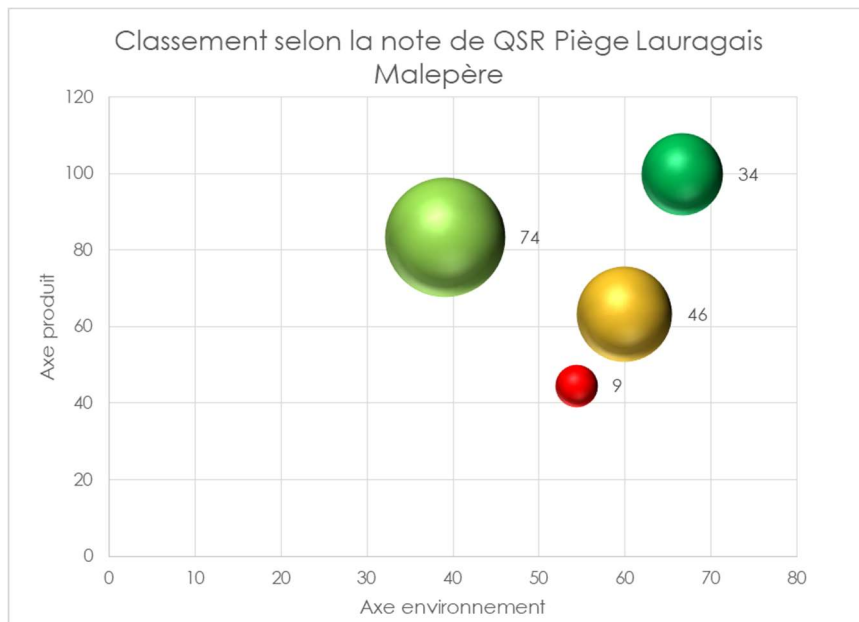
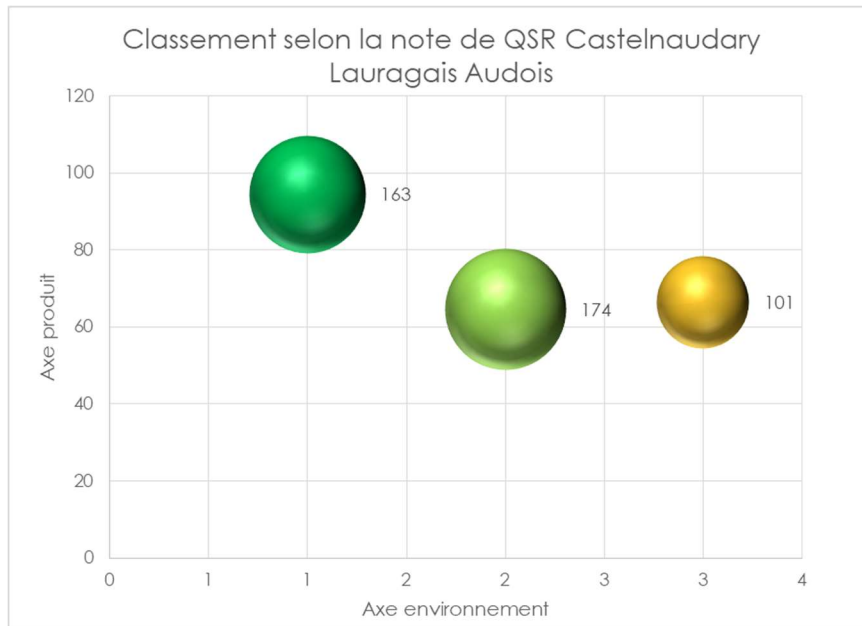
79 % de notre patrimoine situé hors QPV a un bon niveau de service rendu (**3 439** logements) dont **37 %** du patrimoine hors QPV bénéficie d'un très bon niveau de service rendu (**1 610**).

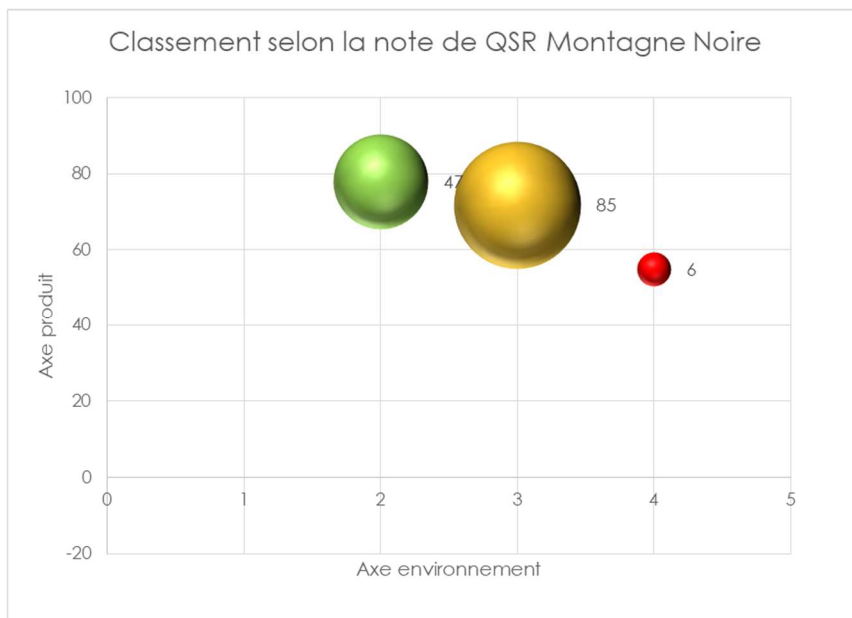
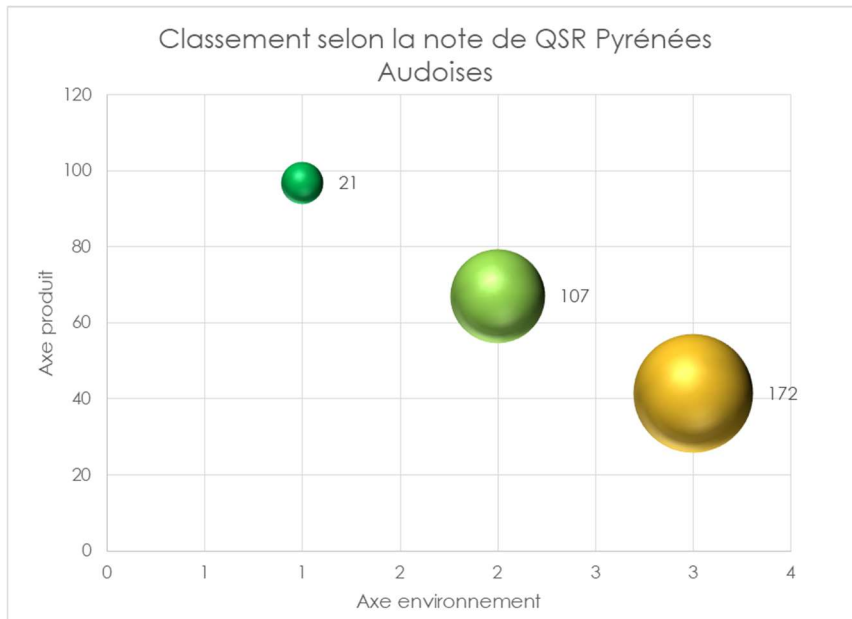
2 % de notre patrimoine situé hors QPV (**7** ensembles représentant **95** logements) a un faible niveau de service rendu.

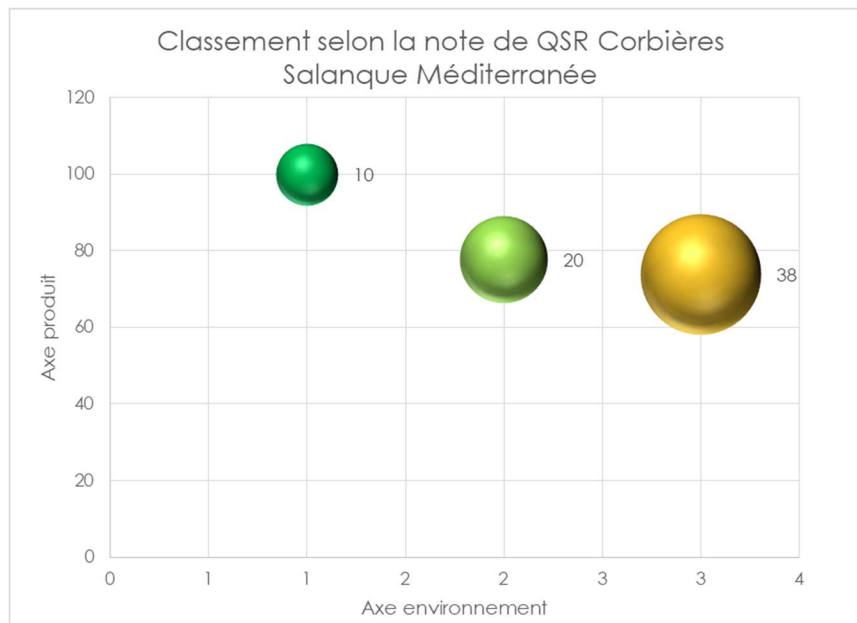
Pour l'ensemble de ces résidences sont inscrits des travaux d'amélioration ou de réhabilitation dans le cadre de notre Plan Stratégique de Patrimoine.











Au niveau de l'organisme le patrimoine se répartit selon le tableau ci-dessous :

Niveau de qualité	de	Très bon niveau de service rendu	Bon niveau de service rendu	Niveau moyen de service rendu	Faible niveau de service rendu
Nombre de résidences		110	149	56	7
Nombre de logement		1 733	2 838	1 328	95

Le classement du patrimoine a fait l'objet d'une présentation au conseil de concertation des locataires le **18 Mai 2021**. Le procès-verbal et la convocation sont joints en annexe 11.

Le détail du classement par immeuble est joint dans l'annexe 9/10

3.2. Les orientations stratégiques : le Plan Stratégique de Patrimoine

3.2.1. La méthodologie du Plan Stratégique de Patrimoine

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) est un outil qui permet à Habitat Audois d'engager des réflexions sur ses choix d'investissement ou de gestion à mettre en œuvre pour les années à venir. Il identifie une stratégie quant aux actions à mener sur le bâti.

Dans le contexte de la Convention d'Utilité Sociale 2021-2026, une actualisation du PSP est exigée en cohérence avec la durée de la convention. Ainsi, Habitat Audois a mis à jour son PSP portant sur la période 2021-2031 en 2021.

Afin de déterminer les enjeux patrimoniaux pour chaque ensemble immobilier, ceux-ci ont été cotés selon quatre axes d'analyse :

- Attractivité technique, afin de refléter la qualité technique des bâtiments et de leurs infrastructures ;
- Attractivité commerciale, afin d'évaluer l'adéquation de l'ensemble immobilier à répondre aux attentes des locataires et demandeurs de logements et ainsi mettre en valeur la difficulté ou non à louer sur les différents ensembles immobiliers ;
- Fragilité du peuplement, afin d'évaluer le degré de fragilité du fonctionnement socio-résidentiel des ensembles immobiliers ;
- Cotation financière, afin de déterminer la contribution économique de chaque ensemble immobilier aux équilibres de l'organisme.

La combinaison de ces 4 cotations permet de déterminer un enjeu patrimonial adapté à chaque ensemble immobilier.

Enjeux	Contexte	Réponses - Objectif
Amélioration	Produit légèrement dégradé mais rentable ou dégradé mais moyennement rentable.	Améliorer l'attractivité en investissant légèrement sans détériorer sa rentabilité.
Démolition / reconstruction	Produit techniquement dégradé et coûteux, obsolète.	Assainir la situation en démolissant + reconstruction ou dé-densification.
Fidélisation	Bon produit d'un point de vue technique. Le peuplement est bon mais le groupe est peu attractif.	Garder la clientèle en améliorant le service ou le produit logement (anticipation maintenance, service+,...).
Optimisation	Produit techniquement sain ou légèrement dégradé. Rentabilité bonne ou dégradée.	Préserver ou améliorer la situation actuelle sans surinvestir et en essayant d'optimiser la rentabilité (ciblage de la maintenance, augmentation des loyers).
Peuplement	Population fragilisée (impayés, APL, revenus).	Améliorer l'action auprès des locataires (proximité, recouvrement, assistance sociale...).
Réhabilitation	Produit techniquement dégradé mais rentable, le secteur est attractif.	Remettre le produit au niveau du marché par une réhabilitation technique.
Rénovation urbaine	Produit techniquement dégradé mais encore rentable (ou potentiellement). Cumul de problèmes sociaux et commerciaux.	Renouveler l'offre en travaillant l'image du quartier et le peuplement en partenariat.
Vente	Produit attractif mais peu rentable.	Vente pour limiter les pertes futures et/ou répondre aux attentes des locataires.

3.2.2. Les conclusions du Plan Stratégique de Patrimoine

Le Plan Stratégique de Patrimoine 2021-2029 d'Habitat Audois a mis en lumière **5** catégories d'enjeux :

	Nombre de groupes concernés (hors Foyers)	Nombre de logements concernés (hors foyers)
A Renouveler l'offre de logement dans les quartiers les plus fragiles (Renouvellement urbain, Démolition)	1	270 soit 3%
B Réhabilite les logements (Réhabilitation)	14	807 soit 8%
C Améliorer de façon significative les groupes et les logements (Amélioration)	30	2 382 soit 24%
D Maintenir les équilibres sociaux et de gestion en améliorant le service rendu, préserver et optimiser la gestion en cas de situation stable (Optimisation, Peuplement, Fidélisation, Amélioration Commerciale)	113	4 841 soit 49%
E Se séparer du bien définitivement par une vente (Vente)	104	1 618 soit 16%
TOTAL	262	9 918

Outre les objectifs principaux, Habitat Audois a également identifié des enjeux complémentaires ayant pour objet de répondre aux problématiques autres que techniques des groupes.

En effet, nous avons prévu de réaliser des actions concernant :

- Les impayés ; à titre d'exemples (test sur une opération de relances par sms/mail, définition d'un plan d'actions pour en trouver la cause, entretiens avec Conseillère en Economie Sociale et Familiale...)
- La vacance avec la définition d'un plan d'action (amélioration de la qualité des logements, embellissements, ajustement des loyers au regard du marché locatif...)
- Le vente de logements vacants avec le développement d'outils spécifiques de communication
- L'amélioration commerciale des résidences avec des études concernant la résidentialisation et la création éventuelle d'ascenseurs par exemple
- L'amélioration de l'attractivité par la réalisation de petits travaux ou actions ciblées (cages d'escaliers, propreté...)

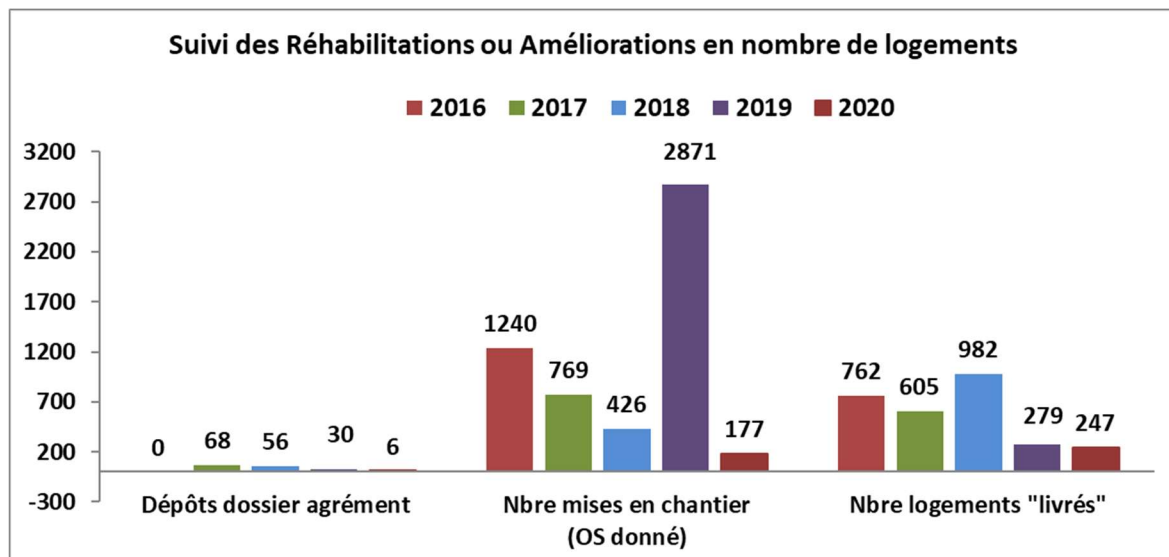
3.2.3. La politique en matière d'entretien et d'amélioration du parc existant

Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), mis à jour en 2012, 2016 et 2021, est l'outil de référence dans la planification des opérations d'amélioration du parc d'Habitat Audois.

Il est le fruit d'un travail inter-directions et il permet une approche sociale, technique et financière des opérations à venir.

La CUS 1 couvre la période 2011 à 2016 et les opérations de réhabilitations que nous avons réalisées durant cette période sont conformes au Plan Stratégique de Patrimoine.

Le bilan de cette CUS 1, que nous avons signé le 30 juin 2011, est significatif puisque nous avons déposé en demande d'agrément 2 548 logements soit une moyenne de 425 logements/an, nous avons mis en chantier (ordres de service de démarrage donnés) 3 705 logements soit une moyenne de 618 logements/an et nous avons réceptionnés durant cette même période 3 257 logements soit une moyenne de 543 logements/an :



Les travaux entrepris, durant la période de la CUS 1, ont été importants et concernent pour l'essentiel la rénovation énergétique du bâti (isolation des combles, isolation par l'extérieur, remplacements des menuiseries par des ensembles plus performants avec double vitrage etc.), la sécurisation des parties communes et des logements (remplacement des portes d'entrée d'immeubles par des ensembles anti-vandales avec interphonie et remplacement des portes palières des logements par des portes avec serrures 3 points, coupe-feu et bénéficiant d'un indice d'affaiblissement acoustique performant), la remise aux normes actuelles des installations électriques des parties communes et des logements et le remplacement des éléments sanitaires des logements (évier, baignoires, lavabos, etc.) avec la réfection des pièces humides (cuisine, salle d'eau, WC).

Le total des dépenses d'Investissement de réhabilitation du patrimoine sur cette période est de **36 500 K euros** soit une moyenne annuelle d'environ **6 000 K euros**.

Durant cette période (2011 à 2016) le programme de rénovation urbaine s'est également poursuivi avec pour conséquence la démolition de 50 logements supplémentaires, ce qui porte le total des démolitions à 237 logements, et la réhabilitation de 215 logements.

En parallèle des actions de démolitions et de réhabilitations du programme de rénovation urbaine de la Conte Joliot Curie, la reconstitution de l'offre s'est accentuée avec la livraison de 187 logements hors site et la livraison de 20 logements sur site.

L'avenant de clôture a été signé fin 2015, l'année 2016 a servi aux montages des dossiers et au bouclage des programmes de chaque bâtiment à réhabiliter. .

Les travaux de démolitions des derniers logements concernés soit 30 logements, les travaux de réhabilitations soit 124 des bâtiments restants à rénover et les travaux de résidentialisation ont été réalisés et terminés en 2020.

2020 a été l'année de clôture de ce programme de rénovation urbaine la Conte Joliot Curie qui pour rappel a démarré en 2007.

Concernant la période d'engagement de la CUS 2, 2021 à 2026, nous poursuivrons la réhabilitation de parc conformément au Plan Stratégique de Patrimoine.

Par ailleurs, dans le cadre de l'entretien courant de son patrimoine, Habitat Audois injecte plus de 4 M d'euros par an en fonctionnement.

Ces dépenses répondent aux travaux de dépannage et d'entretien courant permettant d'assurer une qualité de service aux locataires.

Ces travaux sont réalisés en Régie et par des entreprises extérieures.

Orientations pour la suite (logements familiaux et foyers) : politique de réhabilitation, de rénovation thermique et de démolition.

L'amplification du rythme de réhabilitation et de rénovation du patrimoine fait partie des axes stratégiques arrêtés par le Conseil d'Administration d'Habitat Audois sur proposition de son Président.

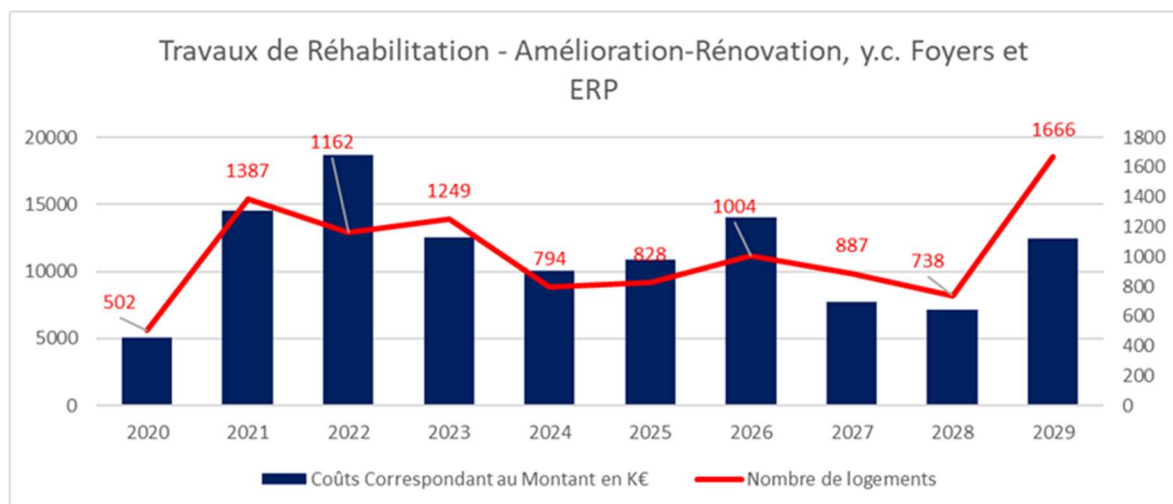
Habitat Audois a mobilisé la majeure partie de ses moyens financiers pour permettre la planification d'un maximum de programmes de réhabilitation du patrimoine tout au long des prochains exercices et a structuré ses services en conséquence.

La programmation pour les 7 exercices à venir est soutenue tant par les moyens financiers mobilisés par Habitat Audois que par le nombre de logements concernés.

Le tableau ci-après présente la programmation prévisionnelle pluriannuelle de travaux de réhabilitation et d'amélioration du patrimoine (montants en K€) :

Cat.	Enjeu	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Total
A	Renouveler l'offre de logement dans les quartiers les plus fragiles (Renouvellement urbain, Démolition)		50 K€	1 000 K€	4 000 K€	4 000 K€						9 050 K€
B	Réhabilite les logements (Réhabilitation)	125 K€	5 540 K€	8 593 K€	100 K€		770 K€	1 300 K€	90 K€		360 K€	16 878 K€
C	Améliorer de façon significative les groupes et les logements (Amélioration)	17 K€	1 642 K€	3 574 K€	4 875 K€	270 K€	844 K€	3 225 K€	1 050 K€	475 K€	2 325 K€	18 297 K€
D	Maintenir les équilibres sociaux et de gestion en améliorant le service rendu, préserver et optimiser la gestion en cas de situation stable (Optimisation, Peuplement, Fidélisation, Amélioration Commerciale)	1 883 K€	3 668 K€	3 400 K€	2 387 K€	3 274 K€	4 905 K€	3 873 K€	1 388 K€	2 038 K€	8 885 K€	35 701 K€
E	Se séparer du bien définitivement par une vente (Vente)	2 831 K€	1 790 K€	1 755 K€	837 K€	2 284 K€	4 206 K€	5 655 K€	5 112 K€	3 968 K€	777 K€	29 215 K€
F	Améliorer les foyers	240 K€	1 540 K€	343 K€					90 K€	450 K€	125 K€	2 788 K€
G	Construire	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	22 500 K€	225 000 K€
H	Divers						125 K€			188 K€		313 K€
I	ERP		300 K€									300 K€
	TOTAL	27 595 K€	37 030 K€	41 165 K€	34 699 K€	32 328 K€	33 350 K€	36 553 K€	30 230 K€	29 619 K€	34 972 K€	337 541 K€

Soit la représentation graphique suivante (montants en K€) :



Habitat Audois a basé son programme pluriannuel en fonction des conclusions issues de l'actualisation de son Plan Stratégique Patrimonial.

En un constat majeur : les groupes d'habitation classifiés dans la catégorie « faible niveau de qualité de service rendu » sont tous concernés par un programme de réhabilitation d'où, en prévision en fin de période de la CUS, un nombre de logement plus que limité, voire rendu à néant, dans cette catégorie QSR.

La finalisation de l'ensemble des opérations de réhabilitation et de résidentialisation du P.R.U. est une des priorités d'Habitat Audois.

Au final, si toutes les conditions sont réunies, fin 2026 la totalité du patrimoine nécessitant un programme de réhabilitation aura fait l'objet d'un traitement voire un second traitement.

3.2.4. La politique de développement

Notre rôle et notre mission est de loger les personnes et les familles dans les meilleures conditions de confort et de niveau de loyer. A ce titre, nous devons continuer d'apporter des réponses claires et pertinentes en matière d'habitat sur l'ensemble des territoires de notre Département en mobilisant toutes les aides possibles et en actionnant tous les leviers mis à notre disposition notamment l'acquisition de programmes en VEFA.

Le partenariat engagé depuis maintenant plusieurs années avec l'ensemble des acteurs locaux, communes, Département, Région Etat, Action Logement, Etablissement Public Foncier Régional doit se poursuivre et s'amplifier, afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans la CUS 2.

Les engagements d'Habitat Audois pris lors de la signature de la CUS 1 sur la période de 2011 à 2016 concernant la production (hors ANRU) ont été atteints puisque nous avons déposé 946 logements donnant lieu à des décisions de financements et nous avons mis en service 938 logements sur le Département soit une moyenne de 156 logements par an.

Notre action durant la période de la CUS 1 s'est voulue très volontaire et nous n'avons cessé de développer le volume de production nouvelle de logements locatifs familiaux sur tout le territoire du Département de l'Aude.

Notre volonté s'est également portée sur les réponses à apporter aux demandes diverses d'associations locales pour la création d'hébergement spécifiques tels que la construction d'un Foyer des Jeunes Travailleurs à Narbonne (50 logements livrés en novembre 2013) qui est géré par la PEP 11, la construction d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale avec un accueil de jour à Limoux (5 logements de type studio et 8 chambres livrés en novembre 2012) dont la gestion au quotidien est assurée par Aude Urgence Accueil et la construction de deux Maisons Relais une sur Limoux (16 logements livrés en septembre 2013) une sur Narbonne (17 logements avril 2015) pour répondre à l'Association d'Aide aux Femmes et aux Familles (ADAFF).

L'ADAFF nous a également sollicitées pour la création de 3 logements individuels pour accueillir les femmes en grande difficulté. Ce projet fait suite à une réflexion engagée par le groupe « femmes » de la Fédération du Bâtiment et des Travaux Publics de l'Aude qui souhaitait voir la concrétisation d'un projet destiné aux femmes et réalisé par les femmes.

C'est ainsi qu'un partenariat a vu le jour entre le groupe « femmes » de la Fédération du Bâtiment, l'Association Départementale d'Aide aux Femmes et aux Familles (A.D.A.F.F.) en charge de l'accueil de public féminin en difficulté et Habitat Audois premier bailleur social du Département. Le projet consistant en la réalisation de 3 logements individuels (2 T2 et 1 T3) sur un terrain jouxtant le centre maternel « LA PASSERELLE » géré par l'A.D.A.F.F. à CARCASSONNE. Ces logements livrés en décembre 2015 permettent d'accueillir un public féminin en difficulté dans le cadre d'un parcours résidentiel, qui commence par un accueil au centre maternel (à proximité), il se poursuit sur un des 3 logements que compose notre opération pour se terminer dans un logement classique autonome du parc locatif social d'Habitat Audois.

Notre action nous a également conduits, sur cette période, à mener deux opérations de Résorptions d'Habitat Indigne (RHI), une sur la Commune de Limoux et la seconde sur les Communes de Bram et Montréal pour la population gitane.

Sur la Commune de Limoux, en total partenariat avec les élus locaux, les services de l'Etat et l'Association Audoise pour l'Aide Matérielle et Morale à la population Gitane (A.M.P.G.), nous avons construit sur un terrain mis à disposition par la Ville 10 logements de type 2 avec emplacement de caravane sur la parcelle pour 10 familles sédentarisées qui vivaient dans des caravanes sur le site de l'ancienne décharge de la Commune. Il est important de souligner que ce projet a été élaboré en collaboration avec les futurs occupants à travers de nombreuses rencontres. Un accompagnement assuré par l'AMPG a été mis en place pour l'entrée des familles dans les lieux et également pour l'accompagnement dans le temps de ces familles. Ce programme a été livré en septembre 2011.

Le second projet a nécessité un fort partenariat entre les divers acteurs et notamment des communes de Bram et de Montréal.

En effet, les 19 familles gitanes qui devaient se voir attribuer un logement prévu dans notre programme de construction vivaient en caravane sur l'ancienne gravière située sur la commune de Bram, alors que la parcelle sur laquelle nous avons implanté les logements se situe sur la Commune de Montréal, à quelques centaines de mètres.

Ce programme, qui a été élaboré avec les futures familles, a été livré en décembre 2015.

A l'issue des travaux, un accompagnement a également été assuré par l'AMI, Aide Matérielle à l'Insertion (anciennement AMPG) qui se poursuit actuellement.

Dans le bilan des opérations réalisées sur la période de la CUS 1, se trouve la construction de bâtiments à énergie positive (BEPOS) qui ont été livrés en novembre 2013.

Cette opération est le fruit d'un partenariat local comprenant la ville de CASTELNAUDARY, TERREAL (industriel fabricant de matériaux à base de terre cuite ou cru) et le Lycée Andréossy, qui se sont engagés aux côtés d'Habitat Audois pour la réalisation de deux logements individuels à énergie positive. Cette opération est située sur un terrain dans les ZAC « Les Vallons du GRIFFOUL », à Castelnaudary. Sa réalisation a nécessité des techniques de fabrication innovantes de terre cuite, terre crue et équipement spécifiques installés dans les logements. Le projet d'Habitat Audois consistait en la construction de 2 logements sociaux BEPOS à coûts réduits, adaptés au confort d'été avec mise en place d'un suivi des performances énergétiques et d'un accompagnement sociologique des occupants dans le cadre de ce programme.

La CUS 2 qui sera le fil conducteur de notre action sur la période allant de 2021 à 2026 suivra les grandes orientations de la CUS 1 en matière de dépôt de dossiers et de livraison de logements sociaux familiaux, avec un objectif annuel de **150** logements.

Nous sommes confrontés sur certains territoires du Département à une concurrence d'opérateurs sociaux extérieurs au Département à une surenchère des prix d'achat des opérations en Vente en l'Etat Futur d'Achèvement, qui incite les promoteurs à une démarche de mise en concurrence des opérateurs locaux et qui de ce fait déstabilise le marché de la VEFA tel que nous l'avons connu durant la période précédente de la CUS 1. D'autre part, on constate une difficulté croissante sur les fonciers disponibles.

En parallèle, notre organisme est de plus en plus sollicité pour des programmes de revitalisation de centre bourg à travers des opérations d'Acquisition Amélioration qui nécessitent un investissement financier qui n'est pas toujours compatible avec nos équilibres de gestion. Ces opérations complexes prennent beaucoup plus de temps et de moyens qu'une opération de construction, avec parfois un produit fini qui ne correspond pas à l'attente des demandeurs.

Le Plan Départemental de l'Habitat :

Le Plan Départemental de l'Habitat de l'Aude, élaboré en 2013 en concertation avec les partenaires impliqués dans les politiques de l'habitat, établit le besoin en production de logements à 3 000 par an tous types confondus pour notre Département.

Il indique la déclinaison de l'évaluation des besoins en nouveaux logements à l'horizon 2020 des 3 000 logements concernés par territoire.

Estimation du nombre de logements par types de produit par grand bassin d'habitat (document extrait du PDH de l'Aude)

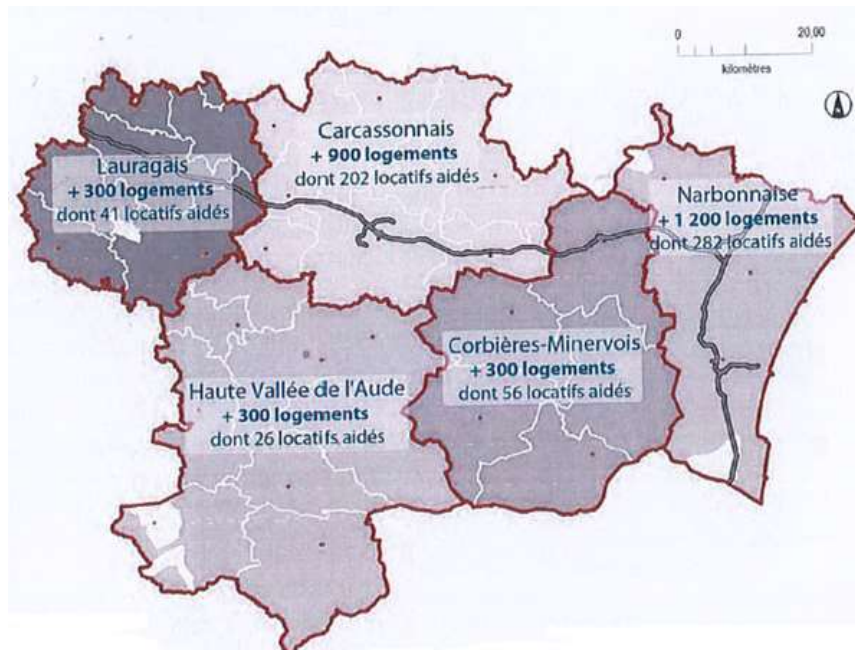
	Locatif social	Locatif intermédiaire	Accession sociale	Accession intermédiaire et marché libre	Total
Carcassonnais	169	33	47	651	900
Corbières-Minervois	51	5	3	241	300
Total Haute Vallée de l'Aude	26	0	4	270	300
Lauragais	36	5	5	254	300
Narbonnaise	230	52	75	843	1200
Aude	511	95	134	2260	3000

En ce qui concerne la production de logements social (PLUS et PLAI) et de logements intermédiaires (PLS), il ressort du PDH (voir tableau ci-dessus) un besoin annuel de 511 logements en PLUS et PLAI et de 95 logements de type PLS.

Ce besoin s'établit de la manière suivante par territoire :

- Carcassonnais (Carcassonne Agglo + Communauté de commune de la Montagne Noire) :
 - o 169 logements de type PLAI PLUS soit 33 % des besoins.
 - o 33 logements intermédiaires PLS soit 35% des besoins.
 - Soit au total 202 logements locatifs aidés (PLUS PLAI PLS).
- Narbonnais (Agglo du Grand Narbonne + une partie de la Communauté des communes Corbières Salanque Méditerranée) :
 - o 230 logements PLAI PLUS soit 45 % des besoins.
 - o 52 logements intermédiaires de PLS soit 55 % des besoins.
 - Soit au total 282 logements locatifs aidés (PLUS PLAI PLS).
- Corbières Minervois (Communauté de communes région Lézignanaise + une partie de la Communauté des communes Corbières Salanque Méditerranée) :
 - o 51 logements PLAI PLUS soit 10 % des besoins
 - o 5 logements intermédiaires PLS soit 5 % des besoins
 - Soit au total 56 logements locatifs aidés (PLUS PLAI PLS).
- Haute vallée de l'Aude (Communauté de communes du Limouxin + Communauté de communes des Pyrénées Audoise) :
 - o 26 logements PLAI PLUS soit 5 % des besoins.
 - o Pas d'objectif de production de logements intermédiaires PLS.
 - Soit au total 26 logements locatifs aidés (PLUS PLAI).
- Lauragais (Communauté de communes de Castelnaudary + Communauté de communes Piège-Lauragais-Malepère) :
 - o 36 logements PLAI PLUS soit 7% des besoins.
 - o Et 5 logements intermédiaires PLS soit 5% des besoins.
 - Soit au total 41 logements locatifs aidés (PLUS PLAI PLS).
 -

Evaluation des besoins en nouveaux logements à l'horizon 2020 (document extrait du PDH de l'Aude)



Objectif de Production d'Habitat Audois (période de la CUS 2) :

Le Plan Départemental de l'Habitat de l'Aude a servi de base à notre projection de production de logements locatifs sociaux sur les divers territoires en prenant en compte ceux qui y figurent (voir chapitre précédent) et en adaptant nos objectifs aux 7 segments que nous avons arrêtés dans la CUS 2.

Nous avons donc pris le ratio en pourcentage des logements à réaliser par an du Plan Départemental de l'Habitat que nous avons appliqué au nombre de logements (150 par an) que nous nous engageons à réaliser sur la période de la CUS 2 cela en adaptant ce ratio aux segments que nous avons retenus.

A noter que notre projection ne prévoit pas de production de logements intermédiaires de type PLS qui en termes de niveau de loyers ne correspond pas aux besoins des personnes et des familles que nous logeons ou qui sont en attente d'un logement locatif social.

Cela donne les estimations suivantes du nombre de logements que nous envisageons de produire (PLAI et PLUS) sur ces segments :

- Carcassonne Agglo :
 - o 33% des 150 logements prévus annuellement soit 50 logements par an dont 15 logements PLAI ce qui représente 300 logements PLUS et PLAI sur la période de la CUS 2.
- Le Grand Narbonne :
 - o 42% des 150 logements prévus annuellement soit 63 logements par an dont 19 logements PLAI ce qui représente 378 logements PLUS et PLAI sur la période de la CUS 2.

- Communauté de Communes du Limouxin :
 - o 5 % des 150 logements prévus annuellement soit 8 logements par an dont 2 logements PLAI ce qui représente 48 logements PLUS et PLAI sur la période de la CUS 2.
- Communauté de Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois :
 - o 10% des 150 logements prévus annuellement soit 15 logements par an dont 5 logements PLAI ce qui représente 90 logements PLUS et PLAI sur la période de la CUS 2.
- Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois.
 - o 4 % des 150 logements prévus annuellement soit 6 logements par an dont 2 logements PLAI ce qui représente 36 logements sur la période de la CUS 2.
- Communauté de Communes Piège Lauragais Malepère :
 - o 3 % des 150 logements prévus annuellement soit 5 logements par an dont 1 logement PLAI ce qui représente 30 logements sur la période de la CUS 2.
- Diffus qui regroupe les autres EPCI :
 - o Communauté de Communes Corbières Salanque Minervois :
 - o Communauté de Communes Pyrénées Audoise.
 - o Communauté de Communes Montagne Noire.
 - o 3 % des 150 logements prévus annuellement soit 5 logements par an dont 1 logement PLAI ce qui représente 30 logements sur la période de la CUS 2.

3.2.5. La politique de mise en vente aux locataires

Habitat Audois s'est positionné depuis plusieurs exercices sur sa politique d'aliénation du patrimoine.

Le principe de vente ainsi arrêté par le Conseil d'Administration porte uniquement sur les logements individuels.

Elle peut intervenir pour les seuls locataires occupant leur logement depuis au moins deux ans n'ayant pas d'incidents locatifs et pour les logements vacants notamment sur des secteurs où la demande locative est faible et génère de la vacance de longue durée.

Le patrimoine était cédé à son juste prix après estimation des services de France Domaine précision étant faite que le Conseil d'Administration fixait le prix de vente en dessous de cette estimation afin que les futurs acquéreurs puissent prétendre le cas échéant au Prêt à Taux Zéro.

Depuis la promulgation de la loi ELAN, n'étant plus soumis à l'estimation des Domaines, nous sollicitons un expert immobilier auprès des Tribunaux afin de réaliser une étude de marché sur la zone de chalandise et de proposer un prix de vente au Conseil d'Administration.

Ce dernier fixe le prix de vente en tenant compte de cette estimation.

La mise en œuvre de cette politique de vente permet aux locataires acquéreurs de s'inscrire dans un parcours résidentiel par le changement de statut par le biais d'une accession sociale à la propriété.

Sur la période 2011-2020, Habitat Audois a vendu **77** logements avec une évolution à la hausse depuis 2015.

Un plan de vente sur la période de la convention est présenté en annexe 6 tenant en compte des éléments suivants :

- Logements individuels de plus de 10 ans en pleine propriété avec un niveau de performance énergétique supérieur ou égal à E ;
- En fonction du capital restant dû et la valeur nette comptable par logement.

Les fonds ainsi générés par la vente du patrimoine seront en priorité affectés à l'entretien du patrimoine sur le secteur géographique concerné par la vente ainsi que sur les opérations de reconstruction liées aux programmes de cession du patrimoine.

3.2.6. L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

Habitat contribue activement à l'offre d'hébergement et résidences spécifiques ; en effet, il met à disposition ses compétences afin d'étudier des projets spécifiques à l'initiative des collectivités locales et associations.

A ce titre, Habitat Audois compte actuellement 11 établissements :

- 3 structures pour l'accueil des personnes âgées (dont une unité Alzheimer) représentant 221 places soit 137 équivalents logements
- 4 structures pour l'accueil des adultes handicapés représentant 141 places soit 141 équivalent logements
- 1 structure pour l'hébergement social pour la réinsertion de personnes en difficultés de type C.H.R.S. représentant 13 places soit 9 équivalents logement
- 2 résidences sociales de type Maison Relais représentant 33 places soit 33 équivalents logement
- 1 foyer pour jeunes travailleurs représentant 50 places soit 50 équivalents logement

3.2.7. L'activité d'accession sociale

i. Politique de développement

Au vu des faibles ressources de la population audoise, Habitat Audois a décidé d'étudier au cas par cas la possibilité de commercialiser des logements en Accession Sociale à la propriété via le Prêt Social Locatif Accession.

La conjoncture économique actuelle (paupérisation des ménages) et la frilosité des organismes bancaires (malgré une baisse des taux d'emprunt) sont actuellement des freins de développement de cette activité.

Cependant, des projets seront amenés à être étudiés notamment sur le secteur littoral le plus attractif et dynamique à la demande des élus locaux.

ii. La qualité du dispositif d'accompagnement des primo-accédants

3.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi

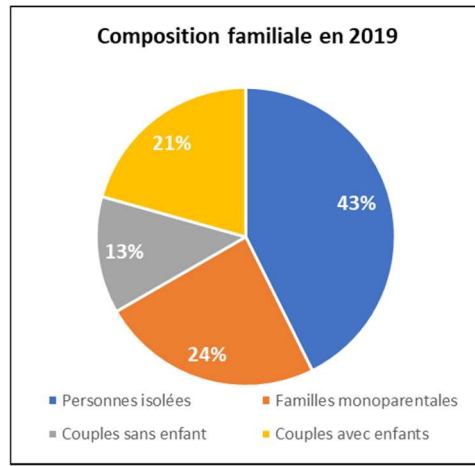
Sans objet

Chapitre 4 : Politique de gestion sociale

4.1. Etat des lieux de l'occupation sociale

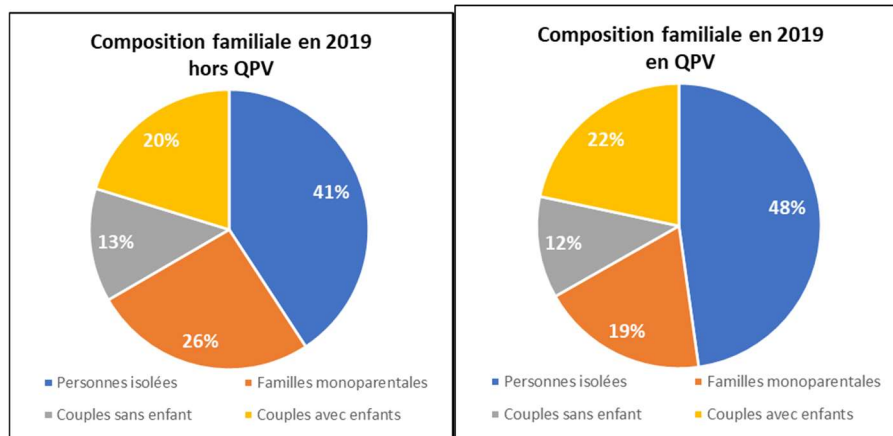
4.1.1. Etat de l'occupation sociale actuelle

Composition familiale :

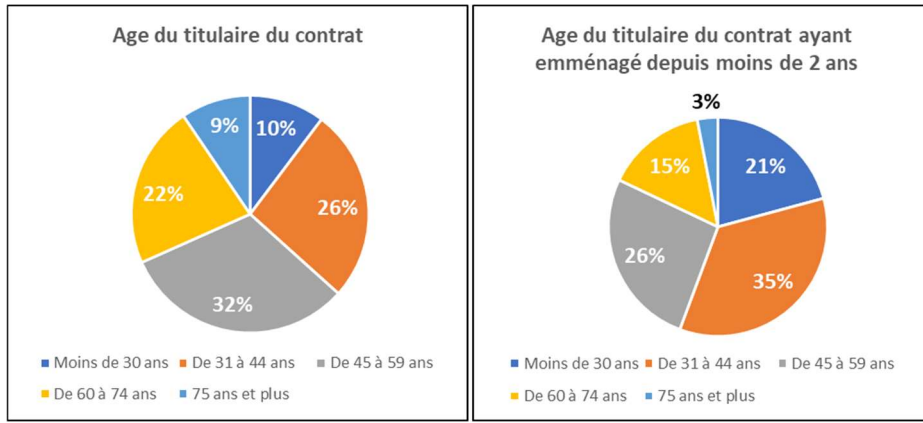


Il est important de noter une majorité de personnes isolées ; cette répartition est en adéquation avec la demande de logement actuelle axée sur des logements de petite taille de type II et type III.

Pour la composition familiale, on observe que **43%** des ménages correspondent à une personne seule. (40 % pour les emménagements récents), et que **24%** des ménages logés sont des familles monoparentales. (30% pour les emménagements récents).

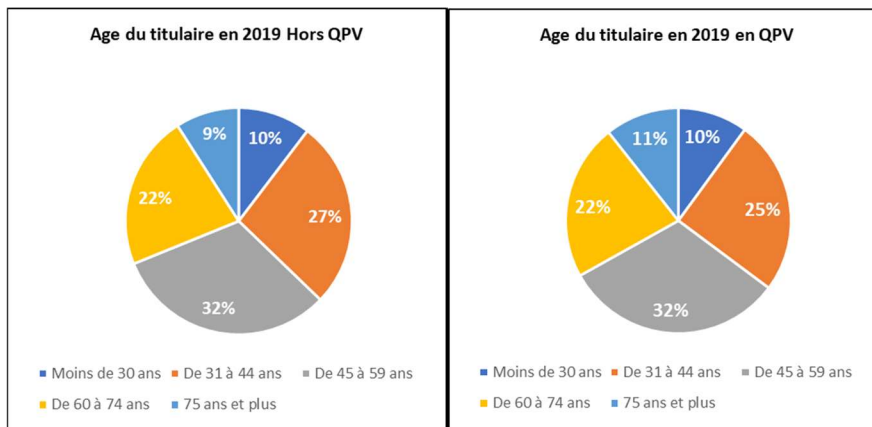


Age du titulaire :

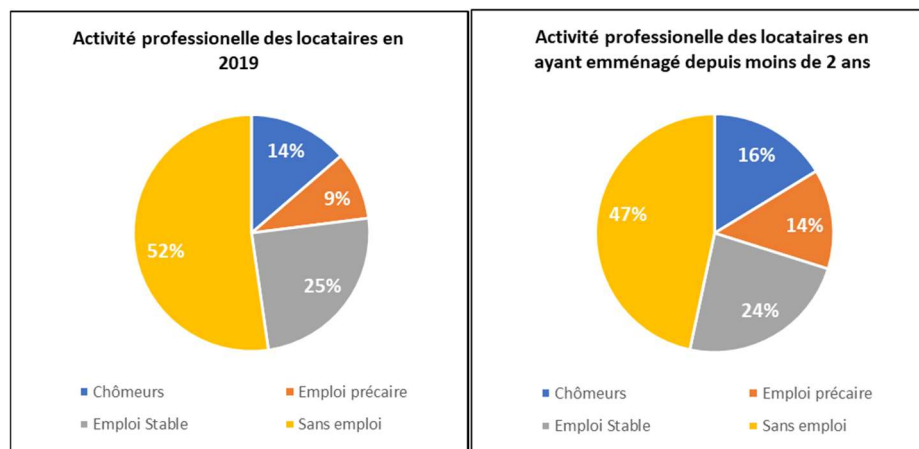


Une répartition en âge assez équilibrée ; pour autant, il est difficile pour le public jeune notamment moins de 25 ans, ne pouvant bénéficier du RSA, d'accéder au logement social.

Il est important de noter que **22%** a entre 60 et 74 ans et **9%** 75 ans et plus.

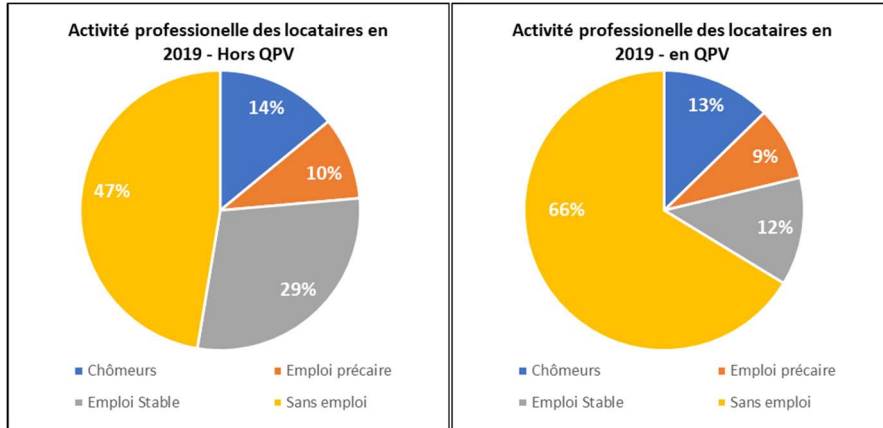


Activité professionnelle des majeurs logés :

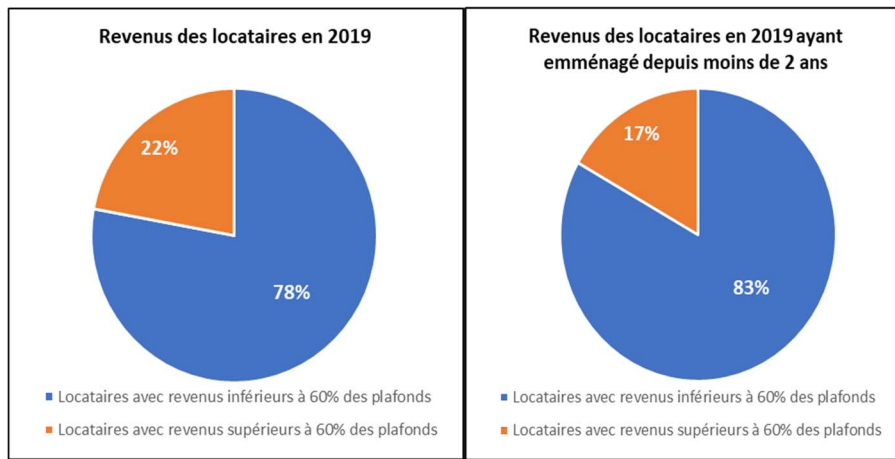


Dans la continuité du graphique précédent, nos locataires sont majoritairement sans emploi ou avec un emploi précaire mais cette situation est à différencier selon les ensembles loués ; en effet, sur des logements neufs situés dans des secteurs attractifs comme le littoral, nous arrivons à loger une population avec emploi stable et de ce fait créer une certaine mixité sociale.

Cette dernière est difficile à mettre en œuvre sur des ensembles immobiliers anciens bien que réhabilités et sur des secteurs diffus et/ou économiquement sur le déclin (Haute-Vallée...).



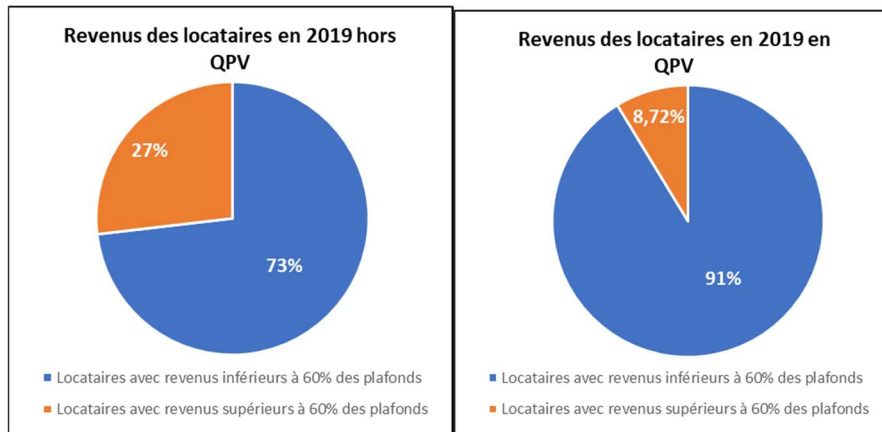
Niveau de ressources :



L'occupation actuelle reflète une paupérisation accrue générée par une crise économique et sociale qui dure et qui risque de s'accroître suite à la pandémie.

78 % ont des ressources inférieures à **60 %** des plafonds en 2019 contre **77 %** en 2016.

La tendance semble se confirmer puisque **83 %** des emménagés récents ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds.



Il est important de noter que l'occupation sociale en termes de revenus en secteur QPV est plus faible qu'en secteur hors QPV.

Cependant et bien que les Conventions Intercommunales d'Attribution n'aient toujours pas été signées, Habitat Audois s'efforce de respecter au mieux le pourcentage d'attributions hors QPV à des ménages dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile (supérieur ou égale à 25 % de baux signés) ainsi que le pourcentage d'attributions en QPV à des ménages dont les ressources sont supérieures au 1^{er} quartile (50 % mini).

Suivi des "quotas" à respecter selon EPCI, QPV et quartile de ressources				
En fonction du nombre de propositions Acceptées avec Bail Signé (Hors QPV)				
01/01/2020 au 31/12/2020				
EPCI ensembles hors QPV	Nombre d'attributions acceptées avec baux signés	Dont en dessous du 1er quartile	%	Objectif
CA Le Grand Narbonne	124	32	26%	Min 25 %
Carca Agglo	173	46	27%	Min 25 %
CC du Limouxin	28	8	29%	Min 25 %
CC Région Lézignanaise Corbières et Minervois	22	8	36%	Min 25 %
TOTAL	347	94	27%	Min 25 %
En fonction du nombre de propositions (En QPV)				
01/01/2020 au 31/12/2020				
EPCI ensembles en QPV	Nombre de propositions faites	Dont en dessus du 1er quartile	%	Objectif
Carca Agglo	185	130	70%	Min 50 %
CC du Limouxin	10	7	70%	Min 50 %
CC Région Lézignanaise Corbières et Minervois	39	18	46%	Min 50 %
TOTAL	234	155	66%	Min 50 %

Toutefois et au vu des faibles ressources des demandeurs présents dans notre Département, nous pouvons avoir des craintes sur une paupérisation généralisée de nos sites si nous respectons stricto-sensu cette réglementation ; en effet, ces deux exigences réglementaires, le relogement du public prioritaire au regard de la convention de réservation Préfectorale, l'obligation de 25 % des attributions des réservataires à du public prioritaire sont autant de contraintes difficiles pour améliorer la mixité sociale de nos sites qui vont sur du long terme se dégrader en matière socio-économiques et « mieux vivre ensemble ».

Un risque important de rotation et de vacance peuvent être la résultante de cette politique d'attribution contrainte par la réglementation en vigueur.

4.1.2. Les caractéristiques de la demande

La demande de logements sociaux

Territoire: Département 11 - Aude

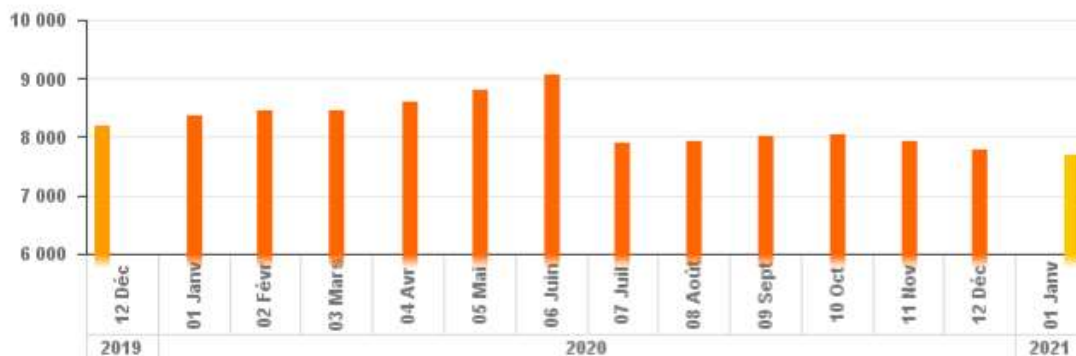
Mois des données : Décembre 2020 (en fin de mois)

Le nombre de demandes en stock

Nombre de demandes en stock à la fin du mois



Evolution du nombre de demandes en stock en fin de mois

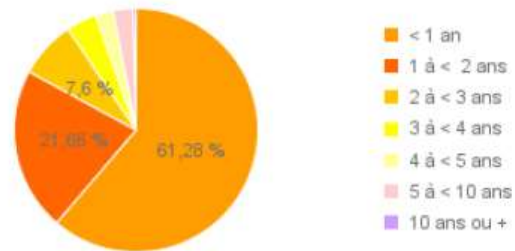


TOP 5 des EPCI les plus demandés

Nom de l'EPCI souhaité	Nb de demandes	Taux
CA le Grand Narbonne	4 184	55,61%
CA Carcassonne Agglo	2 343	31,14%
CC Castelnaudary Lauragais Audois	372	4,94%
CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	343	4,56%
CC du Limouxin	282	3,75%

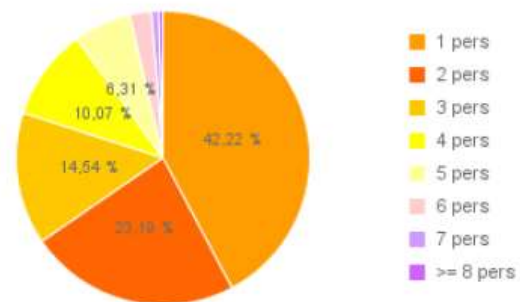
Ancienneté de la demande

Ancienneté	Nb de demandes	Taux
< 1 an	4 766	61,28%
1 à < 2 ans	1 685	21,66%
2 à < 3 ans	591	7,60%
3 à < 4 ans	317	4,08%
4 à < 5 ans	182	2,34%
5 à < 10 ans	204	2,62%
10 ans ou +	33	0,42%



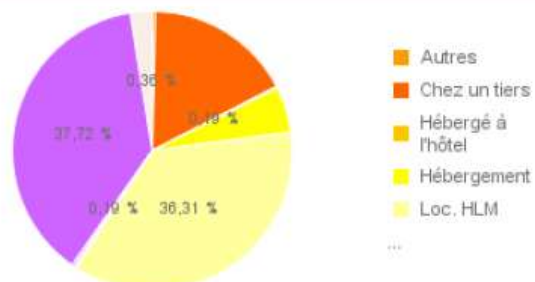
Taille des ménages

Taille ménage	Nb de demandes	Taux
1 pers	3 284	42,22%
2 pers	1 804	23,19%
3 pers	1 131	14,54%
4 pers	783	10,07%
5 pers	491	6,31%
6 pers	186	2,39%
7 pers	60	0,77%
>= 8 pers	39	0,50%



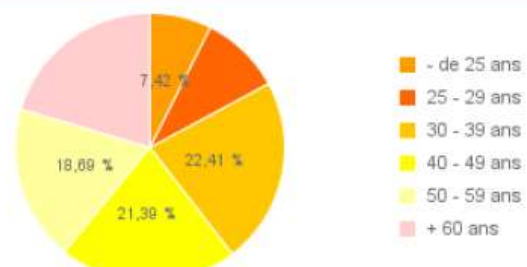
Mode de logement actuel

Logement actuel	Nb de demandes	Taux
Autres	28	0,36%
Chez un tiers	1 324	17,02%
Hébergé à l'hôtel	15	0,19%
Hébergement	412	5,30%
Loc. HLM	2 824	36,31%
Logé en habitat mobile	15	0,19%
Occupant sans titre	28	0,36%
Parc privé (PO ou loc.)	2 934	37,72%
Sans logement	198	2,55%



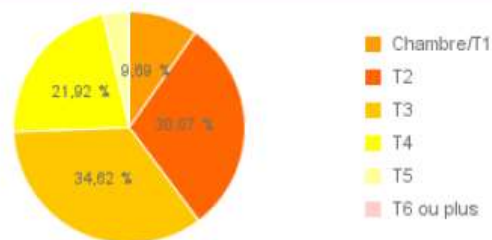
Age du demandeur

Age	Nb de demandes	Taux
- de 25 ans	577	7,42%
25 - 29 ans	755	9,71%
30 - 39 ans	1 743	22,41%
40 - 49 ans	1 664	21,39%
50 - 59 ans	1 454	18,69%
+ 60 ans	1 585	20,38%



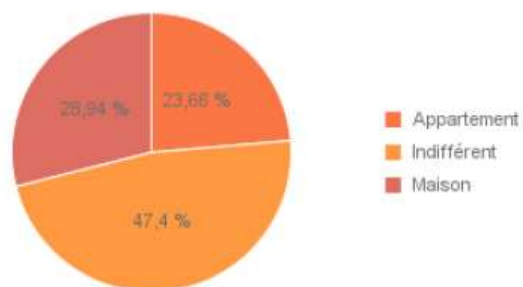
Taille du logement

Type	Nb de demandes	Taux
Chambre/T1	754	9,69%
T2	2 339	30,07%
T3	2 693	34,62%
T4	1 705	21,92%
T5	278	3,57%
T6 ou plus	9	0,12%



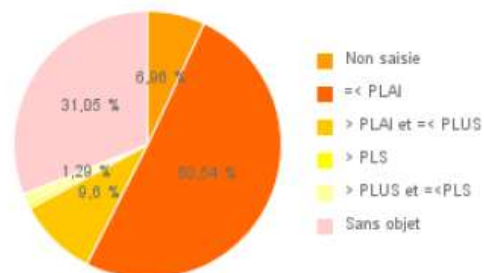
Catégorie du logement

Catégorie Logement	ombredemandes	Taux
Appartement	1 840	23,66%
Indifférent	3 687	47,40%
Maison	2 251	28,94%



Revenus par rapport aux plafonds HLM

Revenus	Nb de demandes	Taux
Non saisie	541	6,96%
=< PLAI	3 931	50,54%
> PLAI et =< PLUS	747	9,60%
> PLS	44	0,57%
> PLUS et =<PLS	100	1,29%
Sans objet	2 415	31,05%



Les demandes de logements sociaux radiées pour attribution

Territoire: Département 11 - Aude

Période: de Janvier 2020 à Décembre 2020

Nombre de demandes satisfaites

Nombre de demandes radiées pour attribution sur les 12 deniers mois:

1 769

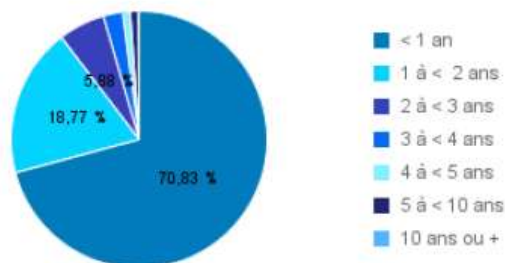
Nombre de demandes radiées pour attribution par mois



Délai d'attribution (des demandes satisfaites)

Le délai d'attribution moyen est de: 10,8 mois

Délai	Nb d'attributions	Taux
< 1 an	1 253	70,83%
1 à < 2 ans	332	18,77%
2 à < 3 ans	104	5,88%
3 à < 4 ans	43	2,43%
4 à < 5 ans	17	0,96%
5 à < 10 ans	18	1,02%
10 ans ou +	2	0,11%



TOP 5 des EPCI les plus attribués

Nom de l'EPCI attribué	Nb d'attributions	Taux
CA le Grand Narbonne	764	46,11%
CA Carcassonne Agglo	621	37,48%
CC Castelnaudary Lauragais Audois	121	7,30%
CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	84	5,07%
CC du Limouxin	67	4,04%

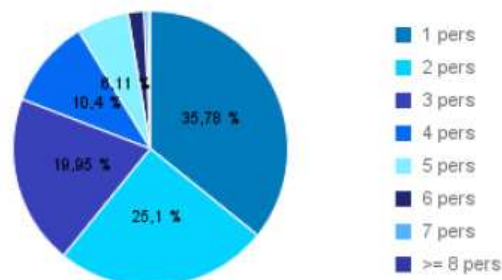
Les demandes de logements sociaux radiées pour attribution

Territoire: Département 11 - Aude

Période: de Janvier 2020 à Décembre 2020

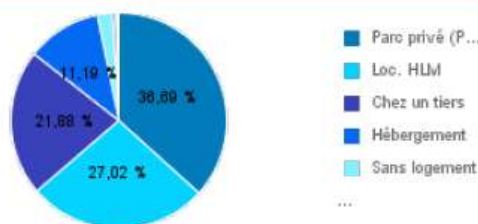
Taille des ménages (des demandes satisfaites)

Taille ménage	Nb d'attributions	Taux
1 pers	633	35,78%
2 pers	444	25,10%
3 pers	353	19,96%
4 pers	184	10,40%
5 pers	108	6,11%
6 pers	33	1,87%
7 pers	9	0,51%
>= 8 pers	5	0,28%



Mode de logement actuel (des demandes satisfaites)

Logement actuel	Nb d'attributions	Taux
Parc privé (PO ou loc.)	649	36,69%
Loc. HLM	478	27,02%
Chez un tiers	387	21,88%
Hébergement	198	11,19%
Sans logement	40	2,26%
Autres	8	0,45%
Hébergé à l'hôtel	4	0,23%
Occupant sans titre	4	0,23%
Logé en habitat mobile	1	0,06%



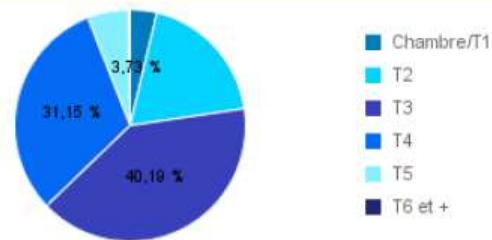
Age du demandeur (des demandes satisfaites)

Age	Nb d'attributions	Taux
- 25 ans	198	11,19%
25 - 29 ans	217	12,27%
30 - 39 ans	472	26,68%
40 - 49 ans	384	21,71%
50 - 59 ans	260	14,70%
+ de 60 ans	238	13,45%



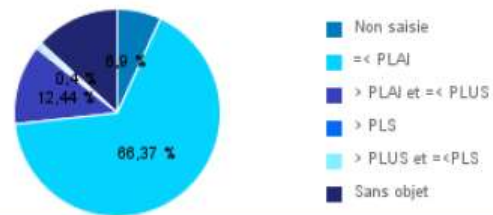
Taille du logement (des demandes satisfaites)

Type	Nb d'attributions	Taux
Chambre/T1	66	3,73%
T2	335	18,94%
T3	711	40,19%
T4	551	31,15%
T5	102	5,77%
T6 et +	4	0,23%



Revenus par rapport aux plafonds HLM (des demandes satisfaites)

Revenus	Nb d'attributions	Taux
Non saisie	122	6,90%
=< PLAI	1 174	66,37%
> PLAI et =< PLUS	220	12,44%
> PLS	7	0,40%
> PLUS et =<PLS	11	0,62%



Activité des guichets

Territoire: Département 11 - Aude

Période: de Janvier 2020 à Décembre 2020

Répartition de l'activité entre les différents guichets du département

Création			Renouvellement			Radiation pour attribution		
Nom du guichet	En volume	En %	Nom du guichet	En volume	En %	Nom du guichet	En volume	En %
Guichet internet grand public	1 930	34,32%	Guichet internet grand public	1 499	48,53%	OPH de l'Aude	670	37,70%
OPH de l'Aude	1 399	24,88%	OPH de l'Aude	505	16,35%	ALOGEA	363	20,43%
ALOGEA	1 118	19,88%	ALOGEA	484	15,67%	DOMITIA HABITAT OPH	287	16,15%
DOMITIA HABITAT OPH	715	12,72%	DOMITIA HABITAT OPH	352	11,40%	Marcou Habitat	238	13,39%
Marcou Habitat	283	5,03%	Marcou Habitat	206	6,67%	SA Patrimoine Languedocienne	91	5,12%
SIAO 11	46	0,82%	SIAO 11	16	0,52%	SA ERILIA	48	2,70%
SA ERILIA	38	0,68%	PROMOLOGIS SA D'HABITATION LM	10	0,32%	SA Trois Moulins Habitat	32	1,80%
ACTION LOGEMENT	27	0,48%						

4.1.3. Objectivation des indicateurs de gestion

Taux de rotation en QPV et hors QPV pour 2020

QPV	1652	181	11%
HORS QPV	4447	331	7%

Le taux de rotation est supérieur en QPV.

Coût de la vacance commerciale en QPV et hors QPV pour 2020

	Nbre de logements au 31/12/2020	Pertes financières vacance commerciale 2020 en K€	Coût de la vacance commerciale 2020 en %
QPV	1652	120,88	1,72
HORS QPV	4447	371,5	1,66

Le coût de la vacance commerciale est légèrement supérieur en QPV ; en effet, les demandeurs ne sont pas intéressés par ces quartiers prioritaires qui sont stigmatisés pour certains par un environnement désagréable et refusent les propositions de logements.

Taux de refus en QPV et hors QPV en 2020

	Nombre de refus 2020	Nombre de propositions 2020	Taux de refus 2020 en %
QPV	83	244	34%
HORS QPV	169	690	24%
Total général	252	934	27%

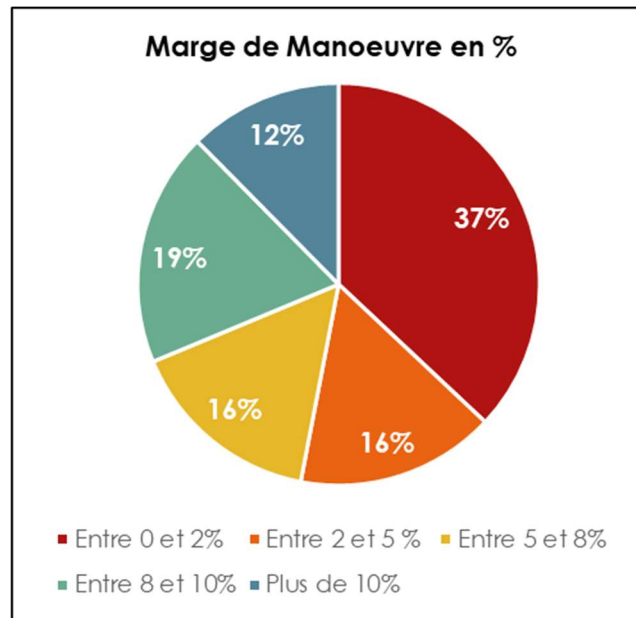
Le taux de refus est supérieur en QPV du fait :

- De la difficulté à louer les logements de certaines résidences en QPV ;
- Que le taux de refus hors QPV est « abaissé » grâce aux livraisons de logements neufs (situés hors QPV) dont le taux de refus n'est que de 27%.

D'une manière générale, les motifs de refus sont l'environnement désagréable et le niveau de loyer de certains ensembles immobiliers pourtant récemment réhabilités.

4.1.4. Analyse des loyers pratiqués

Audit des loyers actuels : plafonds, pratiqués, marge, % de parc à bas loyer (1 ou 2 graphiques)



Plus d'un tiers du patrimoine pratiquement au plafond de loyer et une répartition équilibrée sur 63 % du patrimoine ; toutefois, au regard des faibles ressources des demandeurs, il est difficile d'étudier de nouveaux loyers à la relocation à la hausse ce qui générerait une difficulté complémentaire à l'accès au logement social et certainement une augmentation des impayés locatifs.

Les fondamentaux de gestion (vacance et impayés) et de ce fait l'autofinancement d'exploitation courante seraient fortement touchés alors même que nos équilibres de gestion nous permettent de générer des ressources indispensables pour développer l'offre nouvelle, maintenir notre patrimoine attractif et assurer la qualité de service rendu à nos locataires.

4.2. Orientations stratégiques : le Cahier des Charges de gestion sociale

4.2.1. Conditions d'occupation

4.2.1.1. Droits de réservation

Présentation des droits de réservation :

- Tableau de synthèse des droits de réservation sur le parc à l'échelle de l'ensemble de l'organisme, en distinguant QPV / hors QPV

Le patrimoine d'Habitat Audois est concerné par plusieurs principes de réservation, à savoir :

Le pouvoir réservataire du préfet pour les publics défavorisés : soit **1 442** logements au 31 décembre 2020 ;

Le pouvoir réservataire du préfet pour les fonctionnaires ;
 La réservation avec les acteurs du 1%.
 La réservation pour la communauté d'agglomération du Grand Narbonne

Au 31/12/2020	Nombre Lgts Total	Réservation Préfecture	Réservation 1%	Réservation Grand Narbonne	Nbr Total Lgts Réservés
QPV	1652	368	50	0	418
Hors QPV	4538	1074	155	50	1279
Total général	6190	1442	205	50	1697

4.2.1.2. La politique d'attribution

La politique et les principes d'attribution d'Habitat Audois s'inscrivent dans un cadre réglementaire, tel que défini notamment par le Code de la Construction et de l'Habitation articles L. 441 s. et R. 441-1 s., mais également, et plus généralement par l'ensemble des textes en vigueur s'y rapportant.

Habitat Audois dispose d'un mémento régissant la politique d'attribution des logements.

Habitat Audois contribue actuellement sur la mise en œuvre d'une charte inter-bailleur des attributions des logements.

Habitat Audois respecte les principes mis en œuvre au titre du numéro unique. L'examen préalable de la demande est assuré par le service Gestion Locative & Sociale qui étudie chaque demande de logement.

La connaissance de la situation exacte du demandeur permet de mesurer l'urgence de la demande.

Cette commission est composée du Responsable « Gestion Locative & Sociale » ainsi que des personnes chargées du suivi des attributions et de la clientèle.

Au fur et à mesure de l'arrivée des dossiers de demande de logement, la commission a pour mission :

- De contrôler les informations obligatoires pour l'obtention du n° unique (nom, prénom, adresse, date de naissance, nombre de personnes à loger, la ou les communes souhaitées, identification déjà locataire d'un logement social).
- De contrôler les éléments obligatoires pour l'obtention d'un logement HLM (avis d'imposition année n-2, régularité du titre de séjour pour les étrangers, demandeur majeur ou émancipé) ;
- De contrôler le respect des plafonds de ressources. Le ménage requérant est tenu d'apporter les justificatifs nécessaires à l'organisme bailleur qui doit s'assurer par tous moyens appropriés, à l'exception d'attestation sur l'honneur, du montant des revenus déclarés par le ménage ;
- De déterminer les caractéristiques particulières du point de vue de la solvabilité, situation sociale ou besoins spécifiques ;
- D'examiner le motif de mutation interne ;

- De convoquer éventuellement le demandeur pour un complément d'information.

La Commission d'Attribution des Logements s'appuiera sur ces analyses pour examiner les dossiers de demande de logement.

L'attribution des logements est assurée par la Commission d'Attribution des Logements (C.A.L.) régie par le Règlement intérieur validé en Conseil d'Administration du 27 Juin 2017 composée conformément à la réglementation :

Avec voix délibérative :

- De six membres, élus parmi les membres du Conseil d'Administration (dont un représentant des locataires).
- Du représentant de l'Etat dans le Département.
- Pour l'attribution des logements situés sur le territoire relevant de leur compétence, des Présidents des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale compétents en matière de Programme Local de l'Habitat ou de leurs représentants.
- Du maire de la Commune sur laquelle sont situés les logements à attribuer ou de son représentant.

Avec voix consultative :

- D'un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L365-3 du CCH.
- D'un représentant des associations d'insertion.
- Des représentants des réservataires non membres de droit, concernant l'attribution des logements relevant de leur contingent.
- Le président de la commission d'attribution peut appeler à siéger, à titre consultatif, un représentant du service chargé des centres communaux d'Action Sociale ou un représentant du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département du lieu d'implantation des logements.

Le Conseil d'Administration d'Habitat Audois a fixé, comme prérogative préalable à toute attribution, que le candidat retenu par la C.A.L. soit en capacité d'assumer les obligations et charges d'un logement autonome.

Principes généraux :

L'application de ces directives se fera suivant quatre principes :

- Adéquation de la typologie du logement à la composition familiale du demandeur ;
- Adéquation des capacités financières du demandeur au montant du loyer ;
- Capacité du demandeur à jouir paisiblement du logement ;

- Contribution à préserver ou rétablir l'équilibre de peuplement.

Principe 1 : adéquation de la typologie du logement à la composition familiale du demandeur

Le but est d'éviter la sur ou sous occupation dans les logements.

Concernant la sous occupation, des aménagements sont envisageables résultant :

- D'une certaine souplesse d'appréciation quant au respect de la capacité financière ;
- De la volonté d'Habitat Audois de moduler le peuplement du bâtiment ou de la résidence.

En règle générale, le nombre de pièces du logement proposé devra correspondre au nombre de personnes devant vivre dans le logement plus une. Exemples :

- Personne seule : logement de type II maximum ;
- Couple : logement de type III maximum ;
- Couple avec 1 enfant : logement de type IV maximum ;
- Etc.

Principe 2 : adéquation des capacités financières du demandeur au montant du loyer

Habitat Audois accueille une population diversifiée dont la précarité tend « malheureusement » à se développer. Beaucoup de ménages rencontrent actuellement des difficultés pour régler le montant du loyer. La solvabilisation des ménages est donc devenue une priorité.

Par conséquent, au regard des pratiques observées auprès des Organismes HLM, le Conseil d'Administration a décidé de fixer un taux d'effort maximal de 30% pour prétendre obtenir un logement.

La seule analyse des revenus de ménage et l'estimation de son taux d'effort ne suffit pas à en apprécier la situation économique : à revenu identique, une personne seule n'a pas le même niveau de vie qu'un ménage avec enfants. C'est pourquoi la Commission d'Attribution des Logements s'appuiera également sur la composition familiale pour évaluer la situation de ses futurs locataires en intégrant pour chacun d'eux une simulation de leurs éventuels droits à l'A.P.L.

Le cautionnement ne pourra être demandé que :

- Si celui-ci est apporté par un organisme figurant sur une liste fixée par décret en Conseil d'Etat, ce qui exclut la caution d'une personne physique.
- Ou si le logement est loué à un étudiant ne bénéficiant pas d'une bourse de l'enseignement supérieur. Dans cette condition, un garant devra impérativement se porter caution solidaire du locataire. Ce garant devra justifier de ressources suffisantes.

Principe 3 : capacité du demandeur à jouir paisiblement du logement

Une des obligations du bailleur est de permettre à chaque locataire de jouir paisiblement de son logement. De ce fait, la Commission d'Attribution des Logements doit être particulièrement vigilante quant au choix des attributaires, notamment dans l'habitat collectif.

Ces derniers devront être en mesure de vivre en immeuble collectif, d'entretenir le logement et leurs annexes (garage, jardin...).

Le moindre doute sur ces capacités entraînera une analyse complémentaire approfondie. En cas de constat de troubles de voisinage, ou de manquement à l'entretien du logement ou de ses annexes, la Commission d'Attribution des Logements refusera l'attribution.

Par principe, toute candidature d'une personne, ayant fait l'objet ou en situation d'une mesure d'expulsion pour troubles de voisinage avérés sera purement et simplement rejetée, sauf évolution notoire de leur situation.

Principe 4 : contribution à préserver ou rétablir l'équilibre de peuplement

Habitat Audois doit s'attacher à se montrer attentif au respect de la mixité dans ses résidences (mixité des compositions familiales, des âges, des occupants, des niveaux de ressources...).

De ce fait une demande de logement pourra être mise en attente de disponibilité afin de préserver ou de rétablir dans une résidence une occupation équilibrée. De même, un logement pourra rester vacant dans l'attente d'une demande permettant de rétablir l'équilibre sociologique.

Relations avec les communes :

Suite à un départ, la Commission d'Attribution des Logements demandera, dans les conditions fixées au règlement intérieur, la ou les propositions de candidats émanant de la commune concernée par ce départ. Etant précisé que seules les demandes respectant les conditions seront présentées en Commission d'Attribution.

Particularités :

- Lotissements Escouto can plaou à Lézignan Corbières, l'Espérance à Berriac, Brides à Limoux et Saint Loup à Montréal :

Ces logements ont été conçus pour accueillir des populations gitanes. Le 18 janvier 2005, Habitat Audois a signé une convention de partenariat avec l'Association d'Aide Matérielle et Morale à la Population Gitane. Cette convention aborde les problèmes de lutte contre les impayés, d'usage et d'entretien des logements, ainsi que la prévention et le traitement de situations particulières. Elle ne prévoit pas de relation préalable avant l'attribution d'un logement. Toutefois, cette association, de par son implication auprès de ces familles et de sa présence sur ces sites, sera contactée pour donner son avis.

Critères de priorité :

L'article R. 441-3 du Code de la Construction et de l'Habitation stipule que : « Les Commissions d'Attribution des Logements procèdent à l'examen des demandes en tenant compte notamment de la composition, du niveau de ressources et des conditions de logement actuelles du ménage. Elle tient compte en outre de l'éloignement des lieux de travail et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs. En veillant à la mixité sociale des villes et des quartiers elle attribue les logements disponibles par priorité aux personnes privées de logement ou dont la demande présente un caractère d'urgence en raison

de la précarité ou de l'insalubrité du logement qu'elles occupent, ainsi qu'aux personnes cumulant des difficultés économiques et sociales qui sont mentionnées dans l'accord collectif départemental ».

La loi du 27 Janvier 2017 relative à l'égalité et la citoyenneté impacte notablement la politique d'attribution des organismes HLM

A ce titre, la liste des personnes prioritaires pour les attributions figurant à l'article L.441-1 du CCH unifiée est la suivante :

- Personnes reconnues prioritaires au titre du DALO
- Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles, ou les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap
- Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code
- Personnes mal logées ou défavorisées et les personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale
- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
- Personnes exposées à des situations d'habitat indigne
- Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre du même code
- Personnes engagées dans le parcours de la sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et familiale
- Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal
- Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent
- Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement

En outre, les conditions dans lesquelles ces critères de priorité seront pris en compte sur le territoire en fonction des besoins locaux, seront précisées par les conventions intercommunales d'attribution définies par les Conférences Intercommunale du Logement des E.P.C.I. concernés, des accords collectifs intercommunaux et du PDALHPD.

Eu égard au nombre élevé de demandes en instance, Habitat Audois accorde une priorité aux candidats résidant dans le département n'occupant pas déjà un logement social, hormis certaines situations spécifiques (mutation professionnelle...).

La Commission d'Attribution des Logements examinera également en priorité les demandes ayant dépassé le délai anormalement long (30 mois actuellement). Les dossiers concernés seront transmis à la Commission d'attribution. En cas de rejet, la Commission d'attribution devra préciser le motif de non satisfaction qui sera renseigné sur le serveur du numéro unique.

4.2.1.1.1 Contrôle des attributions

L'attribution des logements respecte rigoureusement la réglementation opposable en la matière.

Un contrôle interne est réalisé par chaque chargé de clientèle et validé par la Responsable du service Gestion Locative & Sociale.

4.2.1.3. La politique de mixité sociale et d'accès au logement pour les publics défavorisés et les publics spécifiques

Un constat : une forte implication d'Habitat Audois en faveur des ménages défavorisés.

L'action d'Habitat Audois s'inscrit dans une logique départementale en faveur des personnes défavorisées.

2017 aura été une année de transition pour ce qui concerne les dispositifs d'accueil des familles défavorisées.

En effet, la loi Egalité & Citoyenneté redéfinit la contribution des réservataires et des bailleurs aux priorités d'attribution.

Elle pose le principe que 25 % des attributions des différents réservataires et des bailleurs sur son parc non réservé doivent être à destinées aux personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO, ou à défaut aux personnes prioritaires de l'article 441-1 du C.C.H.

Par ailleurs, le nombre d'attributions à ce public sur le parc réservé Contingent Préfectoral est contractualisé annuellement dans le cadre de la Convention de Réservation Préfectorale.

D'autre part, le Plan Départemental pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées a été signé le 29 Juin 2017 ; au regard d'une augmentation des ménages défavorisés et d'un manque évident de places d'hébergement et de logements adaptés, nous contribuerons à répondre aux besoins du public prioritaire identifié :

- dépourvues de logement ou en habitat précaire ;
- hébergées chez un tiers ou dans le cadre d'un dispositif institutionnel ;
- logées dans une structure de logement adapté ;
- menacées d'expulsion locative ;
- locataires d'un logement du parc privé dont le coût est inadapté à leurs ressources ;
- locataires en sur-occupation extrême dans le parc privé exposées à des situations d'habitat Indignes ou logées dans un local impropre à l'habitation ;
- victimes de violences familiales ;
- ayant besoin d'une offre de logement adapté ou accompagnée (sortants de prison, jeunes En difficulté, personnes en situation de handicap ou de dépendance, personnes à situations Complexes requérant un habitat adapté) ;
- accédants et propriétaires en difficulté ;
- ménages dont la demande de logement est supérieure aux délais d'attente anormalement Long (au-delà de 30 mois).

Enfin, les Conventions Intercommunale d'Attribution des EPCI concernés sont actuellement en cours d'élaboration ; elles doivent préciser localement le pourcentage des attributions dans les quartiers prioritaires de la ville (à défaut 50 %) destinées aux ménages dont les ressources sont supérieures au 1^{er} Quartile défini par l'arrêté préfectoral du 8 Juin 2017.

De plus, 25 % des attributions hors quartiers prioritaires de la ville devront être destinées aux ménages dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile précité.

Au vu de cette situation, Habitat Audois s'engage à s'inscrire constructivement dans la politique d'accueil et de mixité sociale notamment dans le cadre de réflexions partenariales y compris en inter-bailleurs.

Pour autant, les attributions notamment des ménages prioritaires seront pour certaines conditionnées par un accompagnement social adapté au risque d'altérer une certaine tranquillité résidentielle voire même sous réserve de logement adapté (PLAI adapté).

A ce titre, Habitat Audois en collaboration avec ALOGEA a répondu en 2016 à un appel à projet « 10 000 logements accompagnés » permettant de loger des ménages nécessitant un accompagnement social adapté voire « à la carte ».

Les ménages issus du DALO ou SIAO ou identifiés par les bailleurs répondant à certains critères dans le cadre d'un diagnostic réalisé par l'ADAFF sont logés par le bailleur ou dans le cadre d'une Intermédiation Locative avec un accompagnement social via les structures compétentes et une gestion locative adaptée suivie par nos Conseillères en Economie Sociale et Familiale.

Il est important de souligner que notre réponse a été présentée au niveau national lors d'un séminaire organisé par l'USH.

Cet appel à projets a été reconduit 2 fois avec un nouvel appel à projet en 2021 intégrant la santé mentale pour lequel notre structure a été à nouveau retenue.

A ce titre, nous avons structuré notre organisme afin d'accompagner les ménages en plus grande difficulté en recrutant en 2019 une coordinatrice accès public prioritaire aujourd'hui épaulée par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale afin de recevoir ce public spécifique afin de diagnostiquer la nécessité ou pas d'un accompagnement social personnalisé.

Ces ménages sont suivis en amont et aval suite à attribution afin de sécuriser l'accès au logement (Instruction FUL ACCES, LOCAPASS, Etalement du dépôt de garantie, droits APL, appropriation du logement) et pour ceux cumulant diverses problématiques, ils intègrent le dispositif 10 000 logements accompagnés avec un diagnostic social réalisé par les associations ADAF et SOLIHA afin d'adapter l'accompagnement social « à la carte » (instruction M.A.S.P., Intermédiation Locative...) et une gestion locative « adaptée » avec Habitat Audois.

4.2.1.4. La politique de prévention des expulsions et de maintien dans le logement

Habitat Audois compte parmi ses effectifs 5 Conseillères en Economie Sociale et Familiale afin de renforcer son action sociale auprès de ses locataires mais également de ses partenaires institutionnels ou associatifs, en recherchant systématiquement la mise en œuvre d'un suivi social partenarial lorsqu'un besoin apparaît.

Ces dernières représentent une activité importante liée à la relation locataire et constituent une particularité dans l'organisation des Offices, avec des missions rarement assurées par les bailleurs sociaux.

Elles interviennent directement auprès des familles dans le domaine des impayés de loyers, des troubles de voisinage et des troubles de jouissance locative.

Elles sont rattachées à la Direction des Relations Locatives et à la cellule recouvrement de la Direction Financière et Comptable, et interviennent sur l'ensemble du territoire Départemental (3 secteurs géographiques) en relation directe avec le personnel de proximité d'Habitat Audois qui assure la fonction de relais pour les situations les plus délicates.

Le but principal consiste en un accompagnement complémentaire et partenarial des familles confrontées à des problèmes (notamment sur le plan financier), accompagnement qui peut

être de courte durée pour une difficulté passagère ou plus régulier pour les problématiques plus lourdes (familiale, surendettement...).

Le travail social ainsi engagé, organisé en partenariat avec les services compétents en la matière ; Etat, Conseil Général, communes, C.A.F., M.S.A., A.P.F., associations ..., permet le déclenchement des outils institutionnels pour la résolution de ces problématiques (plan de surendettement auprès de la Banque de France, procédure de rétablissement personnel, médiation pré-pénale, dispositifs F.U.L...).

A noter que les actions ainsi menées peuvent permettre d'orienter les familles sur une procédure de relogement économique afin d'obtenir une meilleure adéquation entre les possibilités financières des occupants et les spécificités du logement (typologie, emplacement, loyer, type de chauffage...).

Organisation actuelle :

■ Au sein de la Direction des Relations Locatives :

4 Conseillères en Economie Sociale et Familiale contribuent à faciliter l'accès au logement des ménages avec une attention particulière aux ménages fragiles issus du dispositif DALO et Contingent Préfectoral (droit d'accès APL et FUL ACCES) ; elles instruisent notamment les demande de Ful Accès (caution et/ou caution + 1^{er} loyer) et veillent au suivi des impayés des locataires nouveaux entrants pendant 4 mois (jusqu'aux droits APL et Ful Accès acquis) afin d'anticiper au mieux l'impayé et d'activer dans les meilleurs délais des actions d'accompagnement social éventuellement nécessaires et des plans d'apurement de la dette.

Elles traitent en étroite collaboration avec le personnel de Proximité les différents troubles locatifs (voisinage, hygiène...).

Par ailleurs, elles instruisent à la demande de la cellule recouvrement les relogements économiques et Ful Maintien favorisant le maintien dans les lieux de certains locataires en difficultés.

■ Au sein de la cellule Recouvrement de la Direction Financière et Comptable :

2 Conseillères en Economie Sociale et Familiale et deux agents de recouvrement gèrent les impayés des locataires présents de plus de 4 mois ; elles actionnent les différents leviers afin de maintenir dans les lieux les locataires « de bonne foi » (demande de relogement économique, demande de Ful Maintien, accompagnement social, plan d'apurement...).

Au-delà de l'aide et du soutien économique et social apportés aux familles en difficulté, dans les cas précis d'impayé où « la mauvaise foi » est précisément constatée et afin d'assurer une équité de traitement pour l'ensemble des locataires, le constat d'échec du travail social entraîne une proposition de déclenchement de procédure d'expulsion (voir tableau ci-après).

Parallèlement, des actions de médiation sont engagées pour les troubles de voisinage et troubles de jouissance locative avec possibilité également, pour les situations présentant un niveau d'incivilité très soutenu, de prévoir la mise en œuvre d'une procédure d'expulsion.

La mise en œuvre de la procédure d'expulsion, au titre d'un impayé de loyers, se transforme fréquemment en un élément déclencheur pour les familles concernées.

De plus sur l'ensemble des procédures engagées annuellement, seules quelques-unes débouchent sur une expulsion.

Soit le bilan suivant :

	2017	2018	2019	2020
Nombre de commandements de payer émis	234	176	168	269
Nombre d'assignations en justice	87	98	55	106
Nombre de commandements de quitter les lieux	71	54	54	52
Nombre de concours de la force publique demandés	59	33	39	36
Nombre de concours de la force publique accordés	34	23	41	19
Nombre de départs volontaires	26	23	14	10
Nombre d'expulsions	24	18	31	19
Nombre total de départs suite à contentieux	50	41	45	29

Par ailleurs, les Plans d'Apurement également initiés dans la phase contentieuse constituent un mode de règlement efficace, permettant l'instruction de dossiers F.U.L. Maintien, rétablissements A.P.L., autres secours financiers exceptionnels (allocations exceptionnelles Conseil Départemental...) et favorisent le règlement de l'impayé et met un terme aux procédures engagées.

En parallèle, les procédures d'expulsion locative peuvent également être perçues comme un outil de régulation locative : dans le sens où certains locataires résilient volontairement leurs contrats de location dans le déroulement de la phase contentieuse.

Toutefois, les départs à la « cloche de bois » de certains locataires posent véritablement un problème de gestion inhérent à ces procédures.

Concernant les procédures d'expulsion locative au motif des troubles de voisinage et troubles de jouissance locative, il est à noter une augmentation du nombre de procédures au cours desquelles notre organisme a été débouté faute d'éléments établissant la véracité des troubles dénoncés. Ce qui constitue pour notre organisme une difficulté en termes de recueil de pièces administratives dans un contexte de faible solidarité locative (difficulté d'obtenir des courriers, des pétitions...).

Au final, Habitat Audois adaptera si besoin son organisation en fonction de l'évolution de son patrimoine et de la paupérisation de ses locataires et s'inscrira dans la mesure de ses possibilités dans l'évolution proposée par la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (C.C.A.P.E.X.).

Il est important de préciser qu'une Charte commune entre les 4 associations de locataires siégeant au CCL et Habitat Audois déclinant les bonnes pratiques pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique suite à la crise liée au covid-19 a été signée en date du **26 Juin 2020** avec les associations de locataires.

L'évolution constatée au niveau des différentes actions menées par ce service permet de relever :

- Une précarisation croissante de personnes salariées, avec absence de dispositif spécifique à ces situations ;
- Des difficultés de déplacement et d'autonomie pour les personnes isolées logées en zones rurales dans notre département ;
- Une augmentation du nombre de locataires en difficulté financière et sociale souffrant de troubles psychologiques et médicaux, avec absence d'interlocuteur spécifique ;
- Des problématiques de plus en plus lourdes financièrement et socialement concernant les personnes isolées (avec ou sans enfant), très éloignées de l'emploi et ancrées dans un système d'assistance ;
- Une augmentation des situations marginales en matière de comportement locatif voire de clochardisation.

4.2.1.5. La politique de mobilité résidentielle

Habitat Audois étudie avec le maximum d'attention les demandes de relogement.

Toutefois, les mutations internes de logements ne pourront avoir lieu qu'au bout de 3 ans d'occupation minimum dans un précédent logement (sauf cas d'urgence).

De plus, les demandes ne peuvent être prises en compte que sous conditions :

- Être à jour des règlements de loyers et charges. Si tel n'était pas le cas, ces candidats seront invités à prendre attache du service Prévention Sociale et précontentieux d'Habitat Audois.
- Le motif doit être justifié (logement trop grand ou trop petit, mutation professionnelle, loyer trop cher, état de santé...).
- Avoir occupé les lieux paisiblement. En cas de troubles de jouissance, un logement adapté pourra être attribué à cette famille.

En complément de ces impératifs, l'état du logement susceptible d'être libéré par celui qui dépose une demande de mutation devra être exempt de toute dégradation ou défaut d'entretien imputable à ce dernier dans le cadre de la visite conseil qui aura été précédemment réalisée à cet effet. Si tel n'était pas le cas, la demande ne pourrait être prise en compte qu'une fois les travaux correspondants effectués ou pris en charge.

Les demandes d'échange de type à type feront également l'objet d'un rejet, sauf exceptions dûment justifiées par la situation personnelle des candidats (par exemple : une personne âgée souhaitant quitter son appartement situé à l'étage sans ascenseur, une mutation professionnelle...).

Par ailleurs, dans le cadre de l'accompagnement des publics en difficulté d'impayé de loyer et lorsque la situation le justifie, Habitat Audois propose un relogement avec un loyer moins élevé.

4.2.1.6. La politique menée en faveur de l'hébergement

Habitat Audois contribue activement en faveur de l'hébergement ; en effet, la Responsable de la Gestion Locative Sociale assiste de manière régulière aux commissions S.I.A.O. afin de pouvoir répondre aux différentes sollicitations pour les ménages issus de centres d'hébergement.

Par ailleurs, Habitat Audois met à disposition différents logements aux structures agréées (F.A.O.L., A.U.A., A.D.A.F.F.) pour héberger un public spécifique notamment demandeurs d'asile, migrants ; en effet, 63 logements à des associations (SOLIHA MEDITERRANEE, FAOL, AUDE URGENCE ACCUEIL, ADAFF, CSAPA INTERMEDE, ANRAS, GROUPE SOS SOLIDARITES, AMI) intervenant dans l'accueil des familles en grande difficulté et ou bien en sortie d'hébergement.

Enfin, Habitat Audois répond aux besoins des structures précitées en tant que maître d'ouvrage :

- 2 maisons relais de 36 places au total gérées par l'A.D.A.F.F. ;
- 1 foyer d'hébergement pour la réinsertion de personnes en difficultés de 18 places géré par A.U.A. ;
- 1 foyer de jeunes travailleurs de 50 places géré par PEP 11 ;

En complément de l'hébergement du public fragilisé, Habitat Audois est également propriétaire de :

- 4 foyers pour personnes âgées de 269 places avec certaines structures médicalisées et spécifique (unité Alzheimer) ;
- 4 foyers pour Adultes Handicapés de 141 places ;

Ainsi, Habitat Audois se positionne comme un partenaire majeur du Département aux services des collectivités et des différentes structures d'hébergement.

4.2.1.7. Dispositifs partenariaux

Outre les partenariats avec les associations pour public défavorisé précitées, nous comptons à ce jour différents partenaires pour lesquels des conventions ont été formalisées :

- Ministère de la Défense :

Deux conventions de réservation ont été signées avec la Base de Défense de Carcassonne concernant 8 logements à SAINT EXUPERY sur la commune de Castelnaudary et 4 logements sur LO BADAREL à MONTREDON. Par ailleurs, l'Etat nous a octroyé une aide financière sous la forme d'un prêt à 1 % sur 25 ans pour un montant total de 360 000 €.

Au-delà de ces deux conventions, nous travaillons en étroite collaboration avec le Bureau Logement basé à la Caserne IENA afin de faciliter l'accès au logement aux militaires ; ce partenariat se traduit également avec un relais basé au 4^{ème} Régiment Etranger de Castelnaudary pour loger des légionnaires.

- Service Départemental d'Incendie et de Secours :

Une convention a été signée afin de faciliter l'accès aux pompiers volontaires.

- Association des Paralysés de France :

Une convention a été signée afin de faciliter l'accès au logement des ménages handicapés et d'adapter les logements occupés au handicap.

- Racing Club de Narbonne – Union Sportive de Carcassonne :

Une convention a été signée afin de faciliter l'accès au logement des jeunes « espoirs » issus des centres de formation des clubs de rugby professionnel de Narbonne et de Carcassonne.

D'autres partenariats non formalisés par une convention existent sur l'ensemble du territoire :

- Centres Hospitaliers de Carcassonne, Limoux et Castelnaudary
- Intermarché de Castelnaudary

A ce titre, nous avons mis en ligne sur notre site Internet « un espace pro » permettant aux partenaires de se connecter avec un code d'accès et ainsi être informés des nouvelles livraisons de logement sur leur secteur.

4.2.2. Politique de gestion des loyers

D'une manière générale, Habitat Audois adapte les loyers à la 1^{ère} location (conformément aux conventions délivrées par l'Etat) en tenant compte du marché locatif local et des capacités financières des demandeurs de logement.

Dans le parc existant, Habitat Audois pratique certains loyers à la relocation à la baisse notamment dans les secteurs sinistrés économiquement et détendus afin de permettre à des ménages à très faibles ressources de se loger décemment (Haute Vallée notamment et très rural).

Ces diminutions de loyer sont parfois la résultante de transformation de grands logements (T VI, T V et T IV) en petits logements (T III et T II) répondant ainsi à une demande actuelle (décohabitation, personnes seules isolées).

Par ailleurs, au regard des faibles ressources des demandeurs Audois, Habitat Audois a dû être amené à basculer des logements financés en PLS en financement PLUS ; ces dérogations ayant été entérinées par les services de l'Etat.

En matière de Supplément de Loyer de Solidarité, une enquête « SLS » annuelle est faite auprès des locataires (entrant dans le champ d'application du SLS) afin de s'assurer qu'ils ne dépassent pas les plafonds de ressources et de leur appliquer, le cas échéant, un Supplément de Loyer de Solidarité.

Les locataires assujettis au SLS sont ceux dont les ressources excèdent d'au moins 20 % les plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement social.

Il est à noter qu'en 2020, 35 ménages sur les 2 753 entrants dans le champ d'application du S.L.S. (Hors Q.P.V. et Z.R.R.), soit **1,3 %**, sont soumis au S.L.S. Ces 35 ménages représentent **0,6 %** de la totalité des 6 074 locataires présents.

Politique d'augmentation des loyers (augmentation annuelle et augmentations suite à des réhabilitations) :

Les années précédentes, la méthodologie de calcul était conforme au paragraphe III de l'article 210 de la loi des finances du 29 décembre 2010, précisant qu'à partir du 1^{er} Janvier 2010 et jusqu'au 31 décembre 2016, la révision sur une année des loyers conventionnés ne pouvait excéder la variation de l'indice de référence des loyers (IRL) du 3^{ème} trimestre.

En attente de la promulgation de la loi des finances, cette méthodologie de calcul n'a pas été reconduite pour l'exercice 2017.

L'Union Sociale pour l'Habitat indique que la révision sur une année des loyers des logements conventionnés ne pourra pas excéder la variation de l'indice de référence des loyers du 2^{ème} trimestre de l'année précédente ; ainsi, cette dernière est égale à 0 %.

En conséquence, les loyers (patrimoine existant au 31/12/2015 et les nouvelles opérations livrées en 2016) ont été gelés en 2017.

Concernant les augmentations suite à des opérations de réhabilitations, il est important de préciser que toutes sont issues d'une concertation préalable avec les locataires concernés conformément à la circulaire n° 93-60 du 6 août 1993 relative à la concertation avec les locataires concernés par des projets de réhabilitation d'immeubles à l'aide de financement PALULOS

Elles sont plafonnées à 10 % par an avec des paliers successifs de 5 % par semestre.

Nouvelle Politique des Loyers :

Afin de permettre à l'organisme de mener une analyse approfondie de la question, il a été décidé qu'Habitat Audois ne procéderait pas à la mise en œuvre de la Nouvelle Politique des Loyers dès cette année.

Habitat Audois se réserve néanmoins le droit de mettre en œuvre la Nouvelle Politique des Loyers par avenant à la présente convention au plus tôt à compter du 1er janvier 2019 et chaque 1er janvier sur la durée de la convention.

Politique de recouvrement des impayés :

Comme indiqué au paragraphe 4.2.1.4., le recouvrement des impayés de loyers est géré par deux entités :

- 4 Conseillères en Economie Sociale et Familiale au sein du service Gestion Locative et Sociale chargées du recouvrement des locataires entrants ;

- 2 Conseillères en Economie Sociale et Familiale et 3 agents de recouvrement au sein de la cellule Recouvrement & Contentieux pour les locataires présents ;

Il est important de préciser que les impayés des locataires partis sont recouverts par des huissiers de justice.

4.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi

Cf. Chapitre 6, Section 6.2.

Chapitre 5 : Politique pour la qualité de service rendu aux locataires

5.1. Etat du service rendu

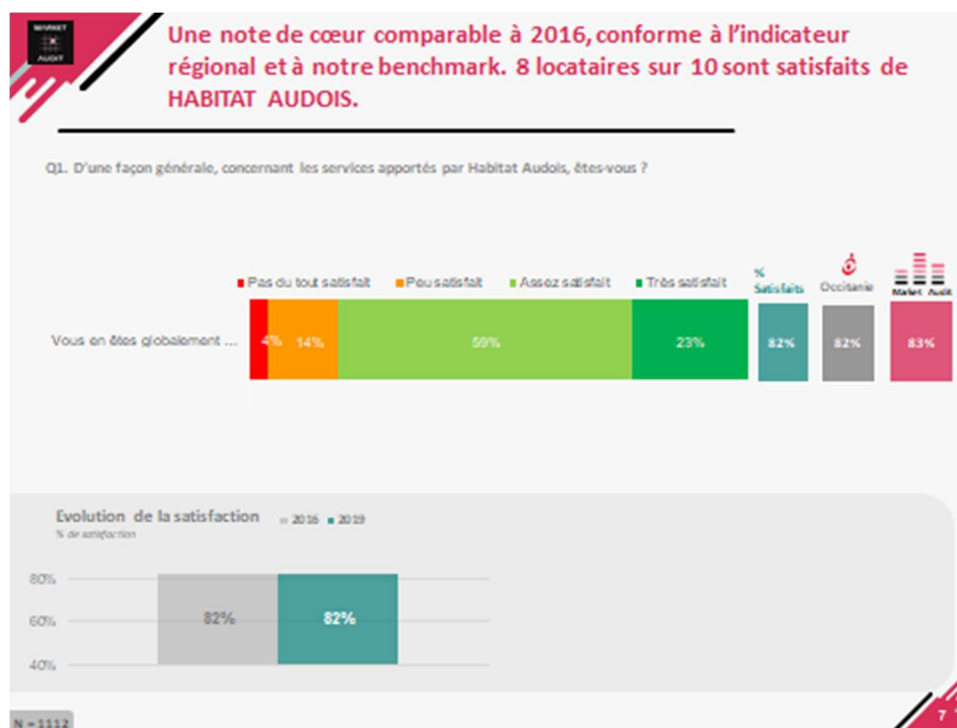
5.1.1. Les résultats de l'enquête de satisfaction

La dernière enquête de satisfaction a été menée au cours du dernier trimestre 2019 par un cabinet spécialisé (Cf. Annexe 6).

La méthode utilisée a été basée sur un échantillonnage représentatif des locataires : interview de 1 112 familles par téléphone.

Les principaux résultats de l'enquête sont présentés ci-après.

Niveau de satisfaction générale sur les services apportés par Habitat Audois :



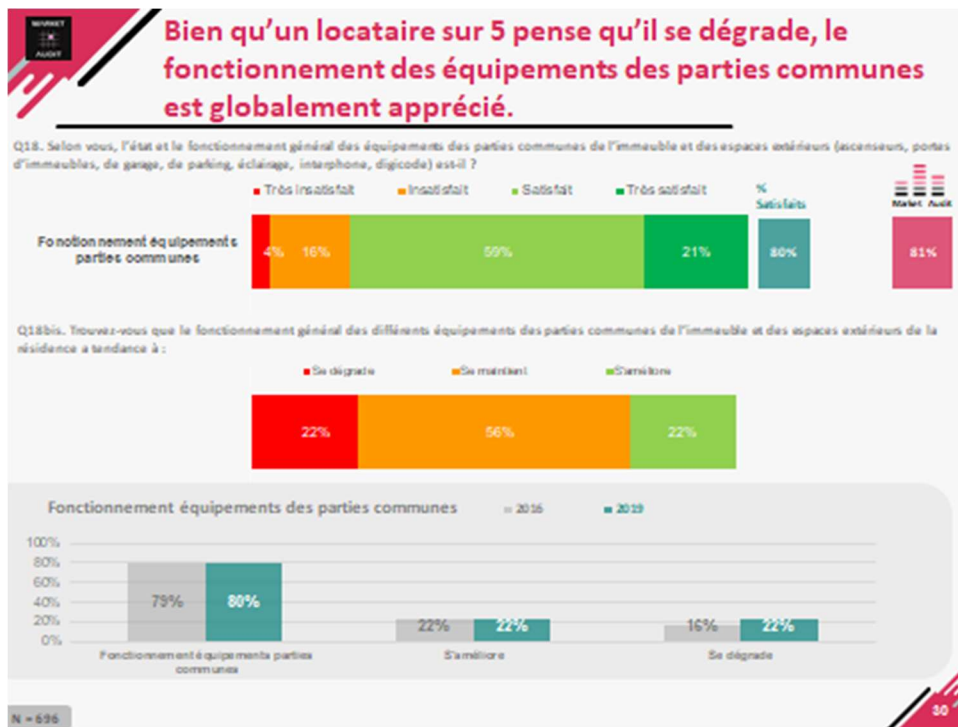
Des locataires moins satisfaits en QPV.

% Sout Total Positif	HABITAT AUDOIS	Nom QPV							Type Habitat	
		Bastide Port-Méaux	Centre-Ville	Fleurbaey La Ruelle	La Courbe - Ozanam	Le Vigier - Saint-Jacques	Quartier Audé	Aucun	Collectif	Individuel
N=	1117	35	47	39	47	54	7	833	229	443
SATISFACTION GLOBALE	82%									
Qualité de vie du quartier (tranquillité, ambiance)	71%		🔴	🔴	🔴			🟢	🔴	🟢
Propreté de la voirie et des espaces publics	69%									
Traitement des orbes en combats	70%									
Ramassage des orbes ménagers et collectifs	80%									
Trouvabilité de votre quartier	70%									
Sentiment de sécurité dans le quartier	84%		🔴	🔴				🟢	🔴	🟢
Sentiment de sécurité dans l'immeuble	89%	🔴						🟢		
Propreté générale des espaces extérieurs	74%		🔴					🟢		
Qualité de vie dans le quartier (services)	82%					🟢		🟢	🔴	
Fréquence de ramassage des orbes ménagers	85%							🟢		
La résidence (immeuble)	79%									
Propreté des espaces extérieurs	74%									
Équipements communs de l'immeuble	72%									
Trouvabilité au sein de la résidence (immeuble)	82%									
Propreté générale des parties communes	77%		🔴							

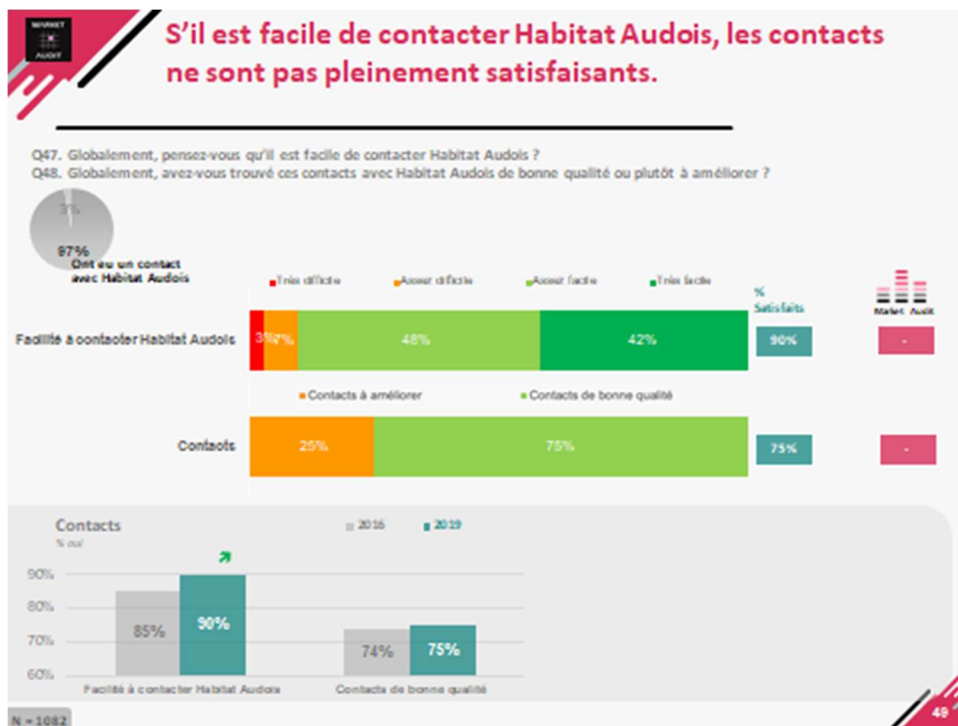
Des locataires moins satisfaits en QPV.

% Sout Total Positif	HABITAT AUDOIS	Nom QPV							Type Habitat	
		Bastide Port-Méaux	Centre-Ville	Fleurbaey La Ruelle	La Courbe - Ozanam	Le Vigier - Saint-Jacques	Quartier Audé	Aucun	Collectif	Individuel
N=	1117	35	47	39	47	54	7	833	229	443
Propreté de l'hall d'entrée	74%		🔴							
Propreté de la cage d'escalier	70%		🔴			🟢				
Propreté de l'ascenseur	69%									
Propreté de l'escalier	72%									
Propreté des états annexes	82%		🔴							
État et bon fonctionnement des équipements communs et des espaces extérieurs	80%		🔴							
Fonctionnement des portes d'entrée de l'immeuble	77%		🔴	🟢						
Fonctionnement de l'interphone	83%	🟢	🔴		🔴					
Fonctionnement de l'aération	90%									
Fonctionnement de l'ascenseur	87%									
Fonctionnement du chauffage	83%					🟢				
Interventions suite à des pannes (parties communes, espaces extérieurs)	78%									
Délais d'intervention sur le fonctionnement des portes d'entrée	78%		🔴		🔴			🟢		
Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'interphone	83%		🔴		🔴			🟢		
Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'aération	90%									
Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'ascenseur	90%									
Délais d'intervention sur le fonctionnement du chauffage	83%									

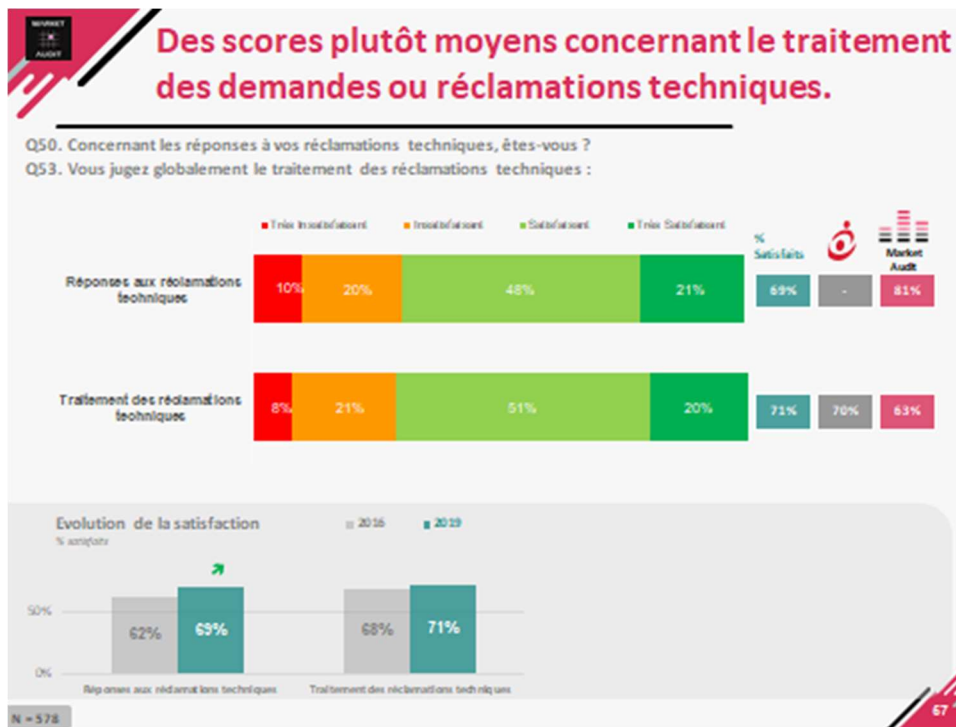
Etat et fonctionnement général des parties communes et des espaces extérieurs :



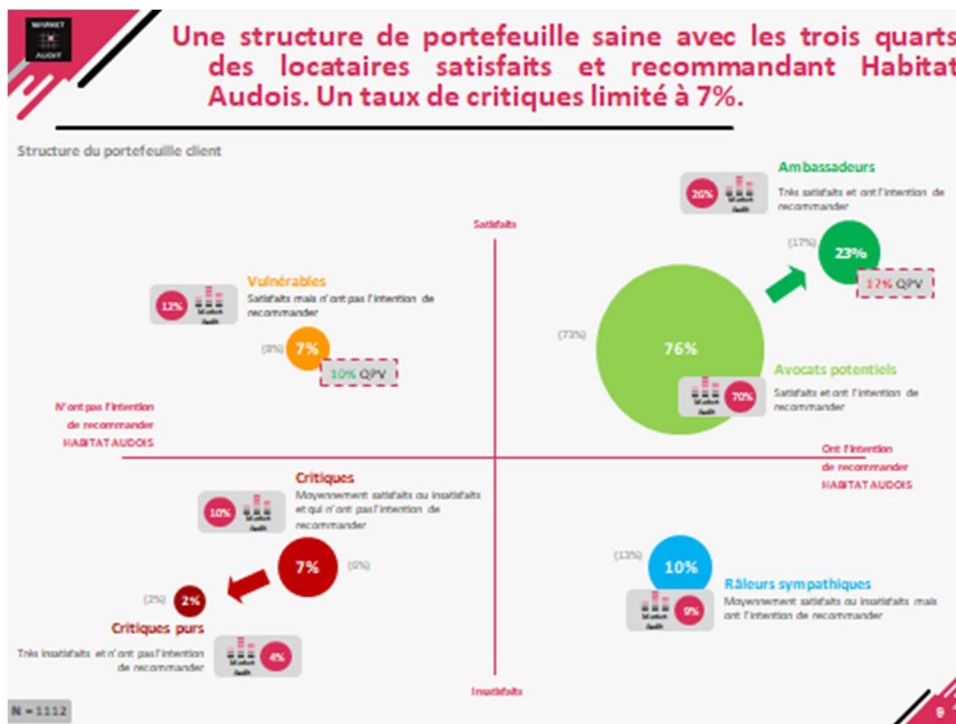
Qualité de l'accueil des services d'Habitat Audois :



Efficacité d'Habitat Audois suite à des demandes ou réclamations techniques :



Conclusion -



Au final, **82 %** des locataires sont globalement satisfaits par Habitat Audois, **86 %** d'entre eux le conseillent auprès de leurs proches.

L'ensemble des critères d'évaluation ont évolués favorablement ; en effet, Habitat Audois a mis en œuvre différentes procédures afin d'améliorer la qualité de service rendu.

Les taux de satisfaction sont différents selon les cibles et profil des locataires :

- Les habitants des zones de revitalisation rurales sont globalement plus satisfaits que ceux des Quartiers Prioritaires de la Ville ;
- Les locataires les plus récents vs les plus anciens ;
- Les locataires actifs vs inactifs.

En conclusion, les tableaux suivants résument les points forts et les améliorations à porter dans les années à venir :

Le traitement des demandes techniques et non techniques constituent les principaux irritants. La qualité du logement représente également un axe d'effort.

Au global....

Axes d'effort prioritaires	Atouts principaux
<p style="text-align: center; color: #006633;">Qualité du logement</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Traitement des réclamations techniques</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Traitement des autres demandes</p>	<p style="text-align: center; color: #006633;">La résidence (immeuble)</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Interventions suite à des pannes (parties communes, espaces extérieurs)</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Interventions suite à des pannes / dégradations sur les ascenseurs</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Accueil / Contacts</p> <p style="text-align: center; color: #c00000;">Informations et communication</p>
Axes d'effort secondaires	Atouts secondaires
<p style="text-align: center; color: #006633;">Qualité de vie du quartier (tranquillité, ambiance)</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Propreté générale des espaces extérieurs</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Propreté des espaces extérieurs</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Equipements communs de l'immeuble</p>	<p style="text-align: center; color: #006633;">Qualité de vie dans le quartier (services)</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Fonctionnement des équipements du logement</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Manière dont s'est occupé Habitat Audois de l'attribution du logement</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Etat du logement lors de l'emménagement</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Propreté du logement lors de l'emménagement</p> <p style="text-align: center; color: #006633;">Travaux lors de l'emménagement</p>

Les parties communes, la qualité du logement ainsi que le traitement des demandes techniques et non techniques constituent les principaux axes d'effort.

En détails....

Axes d'effort prioritaires	Atouts principaux
<p style="color: #c00000;">Equipements communs de l'immeuble</p> <p style="color: #c00000;">Propreté générale des parties communes</p> <p style="color: #c00000;">Propreté de l'ascenseur</p> <p style="color: #c00000;">Qualité du logement</p> <p style="color: #c00000;">Réponses aux réclamations techniques</p> <p style="color: #c00000;">Réparations dans les parties communes</p> <p style="color: #c00000;">Réparations dans le logement</p> <p style="color: #c00000;">Traitement des réclamations techniques</p> <p style="color: #c00000;">Réponses aux autres demandes</p> <p style="color: #c00000;">Traitement des demandes d'information</p> <p style="color: #c00000;">Traitement des autres demandes</p>	<p style="color: #006633;">Sensiment de sécurité dans l'immeuble</p> <p style="color: #006633;">La résidence (immeuble)</p> <p style="color: #006633;">Tranquillité au sein de la résidence (immeuble)</p> <p style="color: #006633;">Fonctionnement des équipements des parties communes et des espaces extérieurs</p> <p style="color: #006633;">Fonctionnement de l'ascenseur</p> <p style="color: #006633;">Interventions suite à des pannes (parties communes, espaces extérieurs)</p> <p style="color: #006633;">Délais d'intervention sur le fonctionnement des portes d'entrée</p> <p style="color: #006633;">Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'interphone</p> <p style="color: #006633;">Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'alarme</p> <p style="color: #006633;">Délais d'intervention sur le fonctionnement de l'ascenseur</p> <p style="color: #006633;">Interventions suite à des pannes / dégradations sur les ascenseurs</p> <p style="color: #006633;">Interventions réalisées par le personnel technique</p> <p style="color: #006633;">Interventions réalisées par les sociétés privées</p> <p style="color: #006633;">Contrat d'entretien préventif</p> <p style="color: #006633;">Fonctionnement des équipements du logement</p> <p style="color: #006633;">Interventions suite à des pannes (logement)</p> <p style="color: #006633;">Manière dont s'est occupé Habitat Audois de l'attribution du logement</p> <p style="color: #006633;">Etat du logement lors de l'emménagement</p> <p style="color: #006633;">Propreté du logement lors de l'emménagement</p> <p style="color: #006633;">Accueil / Contacts</p> <p style="color: #006633;">Accueil au siège</p> <p style="color: #006633;">Accueil du gestionnaire</p> <p style="color: #006633;">Informations et communication</p> <p style="color: #006633;">Informations sur les travaux prévus</p> <p style="color: #006633;">Traitement des questions à domicile/rue</p> <p style="color: #006633;">Présence d'Habitat Audois sur la résidence</p>

Qualité de vie dans le quartier Qualité de vie dans la résidence Qualité de vie dans le logement Relation avec le bailleur

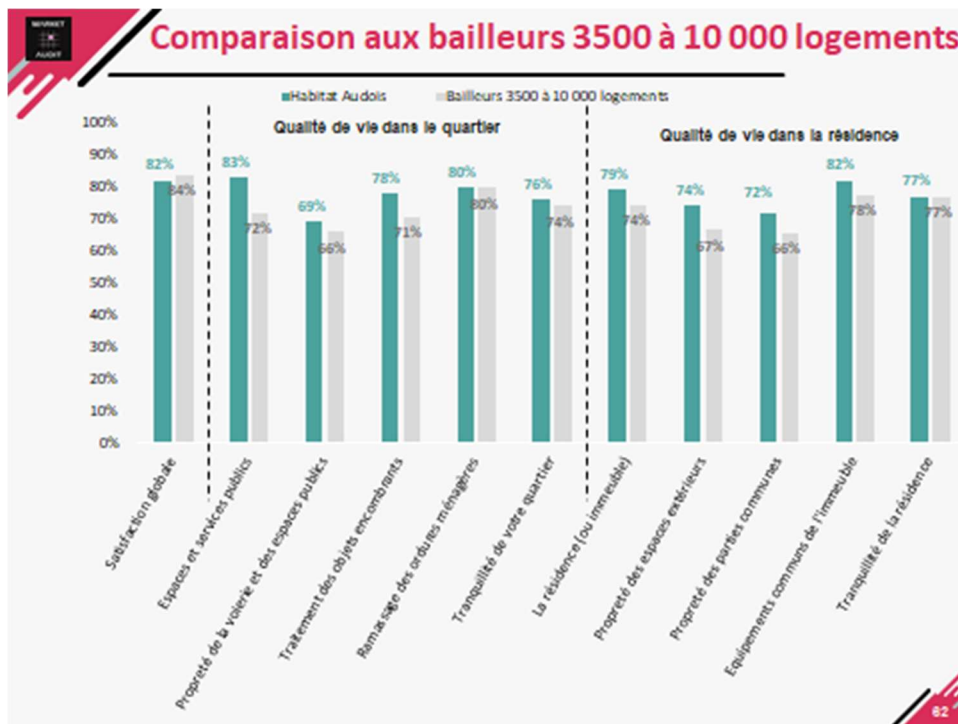
Interventions

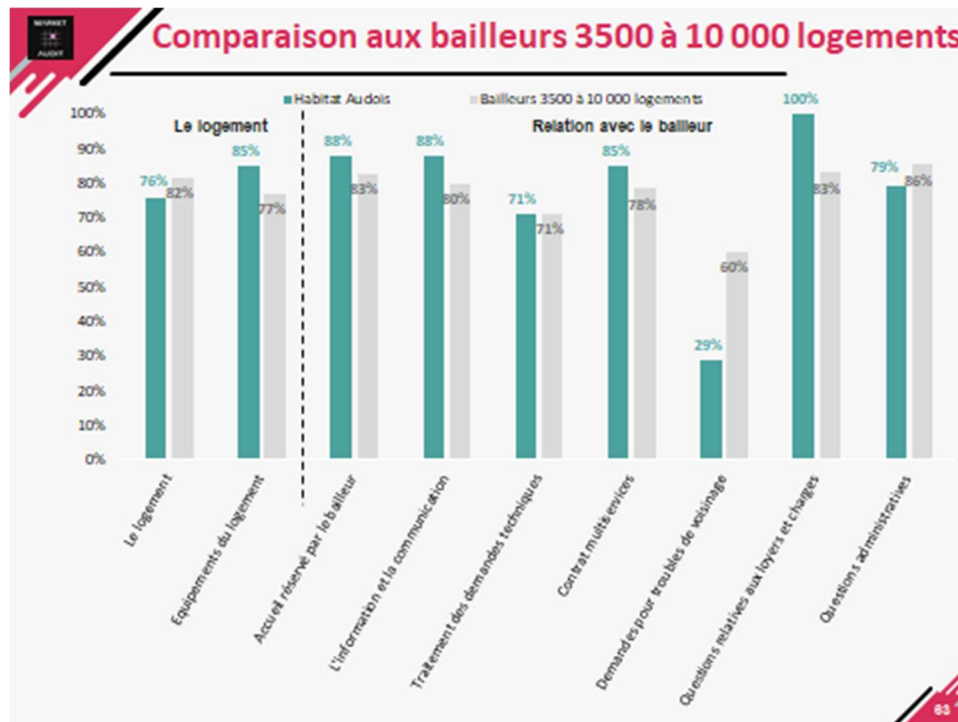
Les parties communes, la qualité du logement ainsi que le traitement des demandes techniques et non techniques constituent les principaux axes d'effort.

En détails...

Axes d'effort secondaires	Atouts secondaires
<ul style="list-style-type: none"> Qualité de vie du quartier (tranquillité, ambiance) Propreté de la voirie et des espaces publics Tranquillité de votre quartier Propreté générale des espaces extérieurs Propreté des espaces extérieurs Propreté du hall d'entrée Propreté de la cage d'escalier Propreté du local poubelle Fonctionnement des portes d'entrée de l'immeuble Traitement du changement de logement Traitement des troubles de voisinage Présence des services publics sur la résidence 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement des objets encombrants Ramassage des ordures ménagères et colonnes enterrées Sentiment de sécurité dans le quartier Qualité de vie dans le quartier (services) Fréquence de ramassage des ordures ménagères Propreté des stationnements Fonctionnement de l'interphone Fonctionnement de l'éclairage Fonctionnement du chauffage Délais d'intervention sur le fonctionnement du chauffage Travaux lors de l'emménagement Facilité à contacter Habitat Audois Traitement du paiement des loyers et des charges locatives

■ Qualité de vie dans le quartier
 ■ Qualité de vie dans la résidence
 ■ Qualité de vie dans le logement
 ■ Relation avec le bailleur
 ■ Interventions





5.1.2. Principaux enseignements des autres enquêtes conduites (le cas échéant)

Notre organisme s'étant engagé dans une démarche de qualité et soucieux de répondre aux attentes des familles, une enquête de satisfaction est adressée, depuis avril 2014, aux nouveaux locataires qui prennent possession de leur logement (constructions neuves) dans un délai de 2 mois après l'entrée dans les lieux du locataire, ainsi qu'à ceux dont les travaux de réhabilitation de leur résidence sont terminés, dans un délai d'1 mois après la réception des travaux.

Il est à noter que ces enquêtes sont indépendantes de l'enquête réglementaire triennale réalisée par un prestataire externe.

Enfin, dans le cadre du projet d'amélioration Qualibail III, nous allons automatiser plusieurs enquêtes de satisfactions notamment suite à interventions de notre personnel de Régie et entreprise privée.

En effet, chaque dépannage sera suivi d'une enquête de satisfaction adressée par un lien internet ; l'objectif est d'améliorer notre fonctionnement et surtout traiter la non-qualité.

Un outil dédié « Sphinx » nous permet d'adresser et surtout analyser les résultats de ces enquêtes :

- Sur le 4ème trimestre 2020 :
 - 162 destinataires contactés par mail pour l'enquête relative aux prestations de la Régie ;
 - 32 destinataires contactés par téléphone pour l'enquête relative aux prestations des Entreprises.
- Nous souhaitons ainsi automatiser l'envoi de ces deux enquêtes et généraliser ce procédé aux enquêtes suivantes :
 - Enquête de satisfaction locataire entrant
 - Enquête de satisfaction locataire sortant
 - Enquête de satisfaction suite à des travaux planifiés



Enquête de satisfaction Prestations Régie de travaux

Cher(e) locataire,

Soucieux d'améliorer nos prestations afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder quelques minutes pour renseigner ce questionnaire.

Il nous permettra d'évaluer votre satisfaction et de prendre en compte vos remarques et vos suggestions.

Suivant →

Powered by Sphinx

Bienvenue chez vous.



Enquête de satisfaction Prestations Régie de travaux

Prise de rendez-vous et respect des horaires

Le rendez-vous pour l'intervention technique a été fixé en accord avec vous :

Oui Non

L'intervenant a été à l'heure au rendez-vous fixé :

Oui Non

Le rendez-vous a dû être reporté :

Oui Non

Suivant →

Powered by Sphinx

Bienvenue chez vous.





Enquête de satisfaction Prestations Régie de travaux

Technicien intervenant de notre Régie

Le technicien s'est montré courtois :

Oui Non

Le technicien était identifiable (tenue, badge, bon d'intervention, carte professionnelle, attestation, ...) :

Oui Non

Le lieu d'intervention a été laissé propre après l'intervention ?

Oui Non

Powered by Sphinx

Suivant →



Bienvenue chez vous.



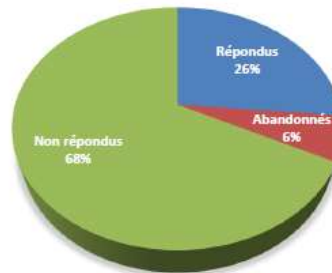
Analyse enquête de satisfaction prestations Régie 4^{ème} trimestre 2020



Enquête prestataire Régie
1 / 3

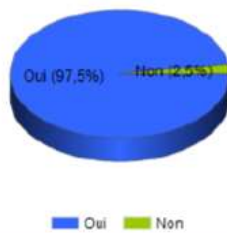
Echantillon total
Nombre d'observations : 40

162 destinataires contactés
151 emails délivrés
11 emails non délivrés (7%)
40 destinataires ont répondu dont 3 questionnaires sont inachevés
9 questionnaires abandonnés (click uniquement sur le lien de l'enquête)
Taux de retour global : 26,5%



5. Le rendez-vous pour l'intervention technique a été fixé en accord avec vous :

Taux de réponse : 100,0%



6. L'intervenant a été à l'heure au rendez-vous fixé :

Taux de réponse : 100,0%





Analyse enquête de satisfaction prestations Régie 4^{ème} trimestre 2020



Enquête prestataire Régie 2 / 3

Echantillon total
Nombre d'observations : 40

7. Si son retard a été supérieur à 15 minutes, vous a-t-on prévenu de son heure effective d'arrivée ?

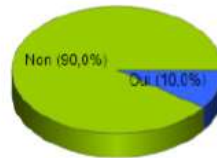
Taux de réponse : 100,0%



Oui Non

8. Le rendez-vous a dû être reporté :

Taux de réponse : 100,0%



Oui Non

9. Vous a-t-on prévenu la veille ?

Taux de réponse : 100,0%



Oui Non

10. Le technicien s'est montré courtois :

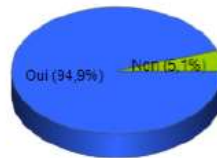
Taux de réponse : 97,5%



Oui Non

11. Le technicien était identifiable (tenue, badge, bon d'intervention, carte professionnelle, attestation, ...) :

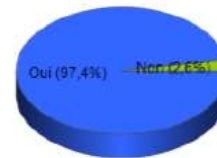
Taux de réponse : 97,5%



Oui Non

12. Le lieu d'intervention a été laissé propre après l'intervention ?

Taux de réponse : 95,0%



Oui Non



Analyse enquête de satisfaction prestations Régie 4^{ème} trimestre 2020

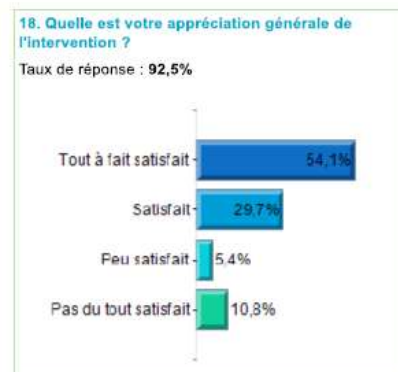


Enquête prestataire Régie
3 / 3

Echantillon total
Nombre d'observations : 40

Comment évaluez-vous

	Tout à fait satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La prise en compte de votre demande	64,9%	27,0%	0,0%	8,1%
Le traitement et l'information	62,2%	27,0%	2,7%	8,1%
La qualité des travaux réalisés	59,5%	21,6%	5,4%	13,5%
Total	62,2%	25,2%	2,7%	9,9%



5.2. Orientations stratégiques

5.2.1. La gestion de la relation clientèle

L'amélioration de la Qualité du Service Rendu fait partie des axes stratégiques arrêtés par le Conseil d'Administration d'Habitat Audois sur proposition de son Président.

Habitat Audois souhaite ainsi positionner le locataire au cœur de l'action de l'organisme.

Habitat Audois souhaite s'appuyer sur son organisation territoriale pour améliorer le niveau de qualité de service rendu (voir cartographie organisation en annexe).

Ainsi Habitat Audois organise et renforce ses services dans le cadre de sa Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (5 recrutements de personnel qualifié) afin de :

- Mieux « couvrir » l'ensemble du territoire départemental par ses équipes de proximité ;
- Fédérer les actions menées sur le terrain ;
- Assurer le contrôle de qualité des prestations assurées par les divers intervenants (entretien des ascenseurs, des générateurs gaz, entretien des parties communes, ...).

En outre, lors du remplacement du personnel de proximité, les profils recherchés ont évolué vers une plus grande polyvalence en matière d'interventions courantes.

L'évolution des effectifs est accompagnée par une amélioration des outils de travail.

C'est ainsi que de nouveaux locaux plus fonctionnels et offrant de meilleures conditions de travail et d'accueil du public ont été réalisés sur les secteurs Haute Vallée et Lauragais.

Par ailleurs, afin de mieux maîtriser l'activité de la Régie des Travaux de l'office, l'ensemble des corps de métier ont été regroupés au sein d'une même base opérationnelle sur Carcassonne dans des locaux totalement rénovés et les procédures d'interventions améliorées afin de diminuer les délais.

A ce titre, un projet d'informatisation a été consolidé en 2017 afin d'être mis en œuvre début 2018 ; l'objectif étant de permettre une meilleure réactivité en termes de traitement des réclamations et de communication auprès des locataires (information continue du suivi des réclamations)

Notre site internet a été actualisé en 2020 afin de mieux répondre aux demandes de nos clients.

Une application mobile Habitat Audois a également été inaugurée en 2020 ; elle permet de visualiser son compte locataire en ligne, ses quittances, ses contrats et documents personnels, l'état d'avancement du suivi des réclamations techniques, de répondre à des annonces commerciales, de faire des demandes d'interventions et de communiquer avec notre organisme.

La dématérialisation des baux avec signature électronique a été expérimentée lors des différents confinements ainsi que des visites commerciales par Visio.

Ces nouveaux moyens appréciés de nos locataires ont intégré définitivement nos processus d'intervention.

Perspectives :

Habitat Audois s'est inscrit dans un projet plus ambitieux « Habitat 3.0 » sur la période de la présente convention afin d'une part fluidifier et dématérialiser l'ensemble des canaux de communication avec ses clients et d'autres part de permettre à nos agents de proximité et prestataires privés de communiquer en ligne sur l'avancement de leurs interventions et constats.

En effet, notre Régie de Travaux informatisée depuis 2018 a été notre fer de lance pour maintenant se lancer dans une démarche plus globale.

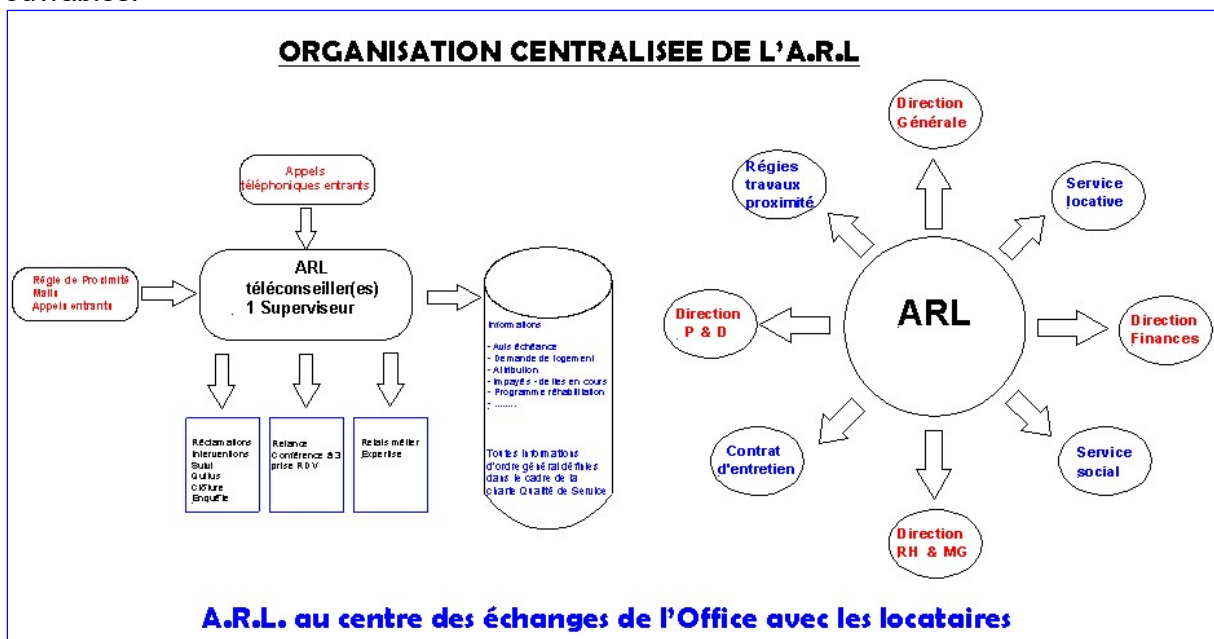
Une newsletter électronique bimensuelle a été lancée en 2021.

Accueil Relations Locatives :

Fin 2010, une entité représentée par 4 téléconseillères et une coordinatrice a été créée afin d'une part assurer l'accueil physique et téléphonique et d'autre part de répondre à l'ensemble des sollicitations des demandeurs de logement et locataires.

L'ensemble des appels ou visites est tracé dans notre progiciel de Gestion Relations Clients et suivi d'une réponse orale ou écrite voire de travaux dans un délai précis.

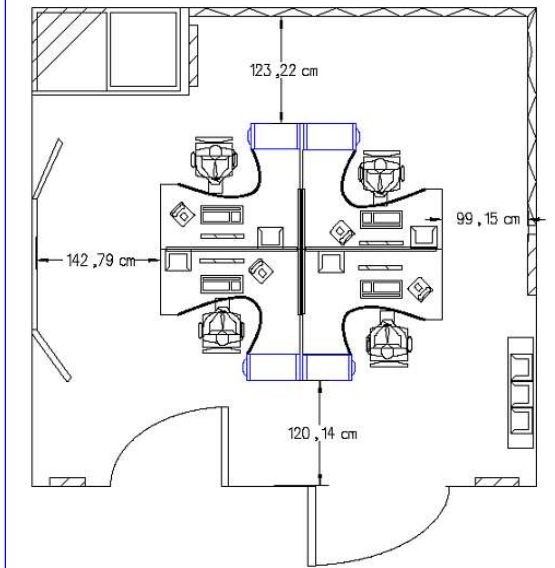
Par ailleurs dans le cadre de notre charte d'engagement de qualité de service, Habitat Audois répond par courrier à l'ensemble des correspondances reçues dans un délai de 5 jours ouvrables.



Au-delà de la prise de réclamation, la traçabilité des réclamations et de leur traitement, est assurée avec au final un engagement de réponse (positive ou négative) dans un délai donné. L'investissement global (matériels informatique et téléphonie, progiciels, aménagement plateforme et formation du personnel) d'Habitat Audois pour mener à bien ce projet a représenté 115 000 €.

Des locaux spécifiquement équipés ont été aménagés selon le principe suivant :

Organisation spatiale



Les matériels et progiciels mis en œuvre correspondent à l'architecture suivante :



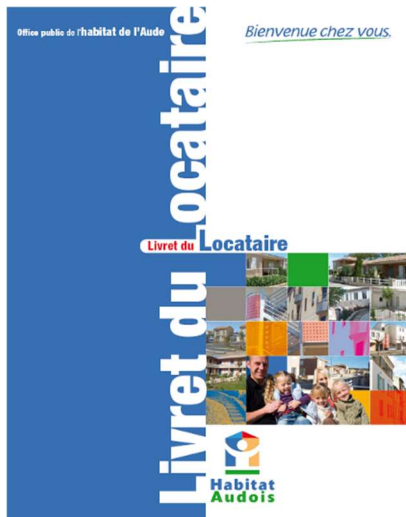
Perspectives :

En 2021 suite à expérimentation en 2020, notre standard a été adapté afin de permettre aux demandeurs et clients de joindre les plateformes métiers ; en effet, dès lors que 'un demandeur ou locataire appelle notre standard, il a 3 possibilités :

- Pour une demande d'intervention technique, Tapez 1 : le locataire est alors redirigé automatiquement vers notre plateau technique de la Régie de Travaux où 4 agents formés peuvent proposer un Visio-dépannage ou planifier en direct un rendez-vous d'intervention. Ce rendez-vous abonde directement le planning des agents techniques sur leur smartphone par synchronisation ;
- Pour payer son loyer, Tapez 2 : le locataire est alors dirigé automatiquement vers notre plateau d'encaissement composé de deux personnes permettant ainsi aux locataires de payer leur loyer par Carte Bancaire.
- Pour les autres choix, les demandeurs et locataires sont reçus par nos téléconseillères permettant soit une réponse de 1^{er} niveau ou selon le cas un transfert aux services

métiers, précision étant faite que tous appels transférés sont tracés afin qu'une réponse soit toujours apportée.

Livret locataire :



En 2011, a été menée une réflexion sur une responsabilisation des locataires (notamment pour les nouveaux entrants) par l'intermédiaire de la diffusion d'un livret du locataire remis et commenté à chaque signature de bail.

Une nouvelle version actualisée est en cours d'élaboration pour 2017.

Perspectives :

En 2011, a été menée une réflexion sur une responsabilisation des locataires (notamment pour les nouveaux entrants) par l'intermédiaire de la diffusion d'un livret du locataire remis et commenté à chaque signature de bail.

Ce livret est actualisé annuellement.

Livret « Mon départ sans surprise » :

Dans le cadre de du protocole d'accord collectif sur la procédure d'état des lieux et la grille de vétusté signé en Octobre 2012, Habitat Audois en collaboration avec les associations des locataires a formalisé un fascicule imagé pour informer les locataires ayant établis leur préavis de départ des dispositions à prendre pour faciliter leur départ et éviter la facturation de réparations locatives.

Solde de tous comptes :

Dans la continuité et la volonté de faciliter le départ des locataires sortants, Habitat Audois a mis en œuvre un solde de tous comptes définitif permettant une régularisation du compte au plus tard un mois après le départ du locataire.

Ce solde prend en compte notamment la régularisation des charges locatives sans pour autant attendre la régularisation annuelle de ces dernières.

Contrat d'entretien préventif multi-service :

Suite à une expérimentation concluante sur un site pilote, Habitat Audois a proposé à ses locataires un contrat d'entretien préventif multi-service consistant à une vérification annuelle des équipements privatifs (plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie) et à la prise en charge de l'ensemble des menues réparations et entretien courant assimilables aux réparations locatives à la charge du locataire.

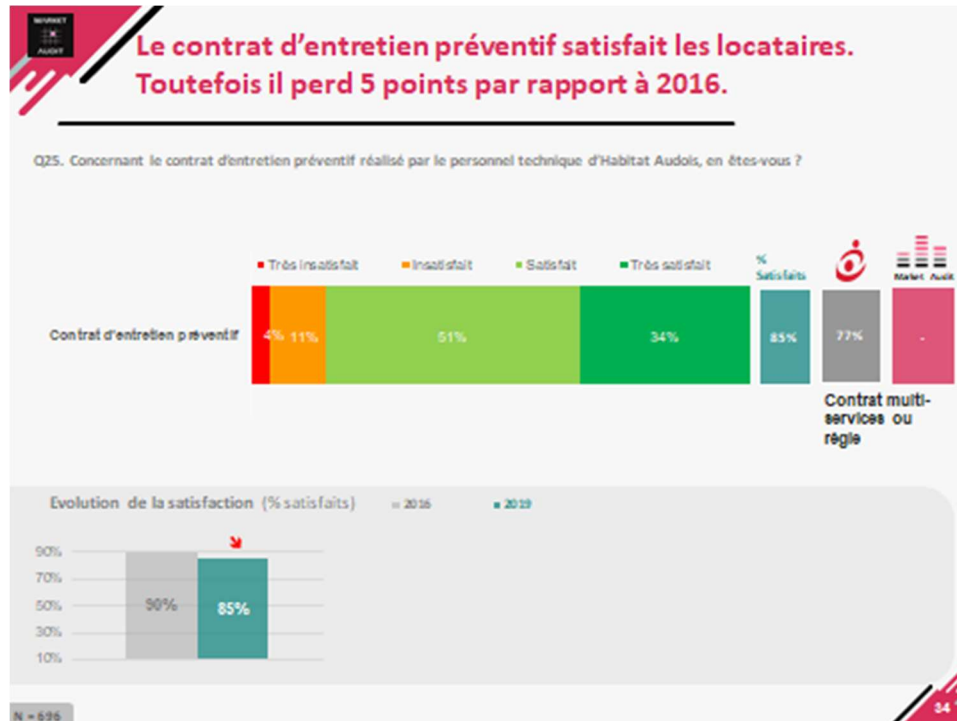
Ces interventions sont réalisées par le personnel polyvalent de la Régie de Travaux d'Habitat Audois.

Au préalable à la mise en œuvre de ce contrat, deux accords collectifs ont été signés avec les associations de locataires dans le cadre de Conseils de Concertation Locative et avec l'ensemble des locataires.

En effet, la prestation représente actuellement un coût de **6,72 €** par mois par logement à la charge du locataire (valeur).

Ce contrat permet outre une prise en charge technique et une diminution des fuites d'eau, de favoriser le lien social avec nos locataires notamment avec les personnes âgées et personnes isolées.

Le taux de satisfaction des locataires est en progression constante notamment avec notamment une part croissante de très satisfaits.



Enfin, un fascicule imagé représentant le contenu de ce contrat est remis systématiquement avec le contrat de location.

Perspectives :

Toujours dans un souci d'amélioration continue, l'objectif est de pérenniser ce contrat et d'organiser les équipes en fonction de l'évolution du patrimoine, de diminuer les délais d'intervention, de mieux communiquer avec les locataires avec en projet la possibilité de créer une plateforme numérique de rendez-vous du type DOCTOLIB.

Contrats de maintenance :

Afin d'améliorer la qualité de service rendu, Habitat Audois a mis en œuvre de nouveaux contrats de maintenance :

- Portails automatiques ;
- Installations télévisuelles ;

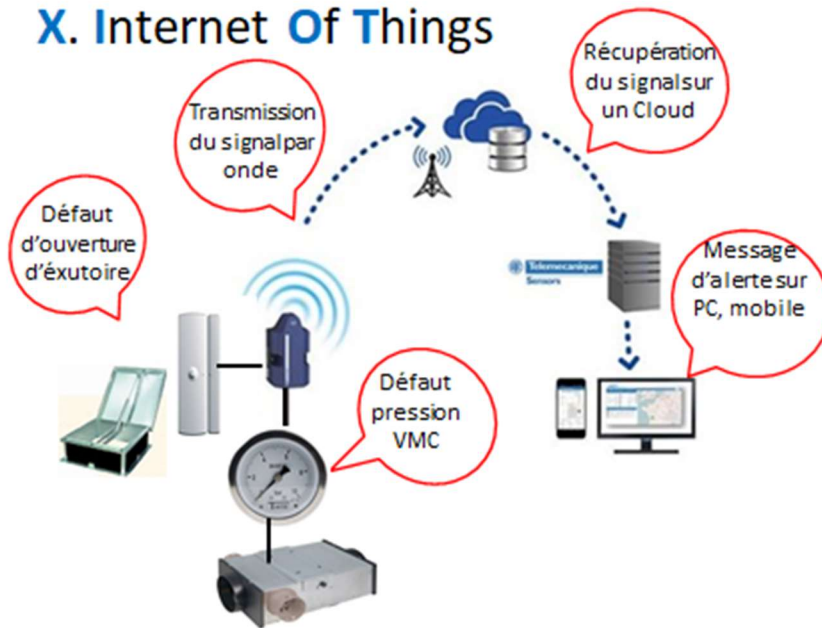
Par ailleurs, dans le cadre d'une mutualisation avec le SYADEN, des appels d'offre relatifs à la fourniture d'énergie (électricité et gaz) alimentant notamment nos chaufferies collectives ont permis à nos locataires de bénéficier de tarif avec diminution d'environ 20 %.

Perspectives :

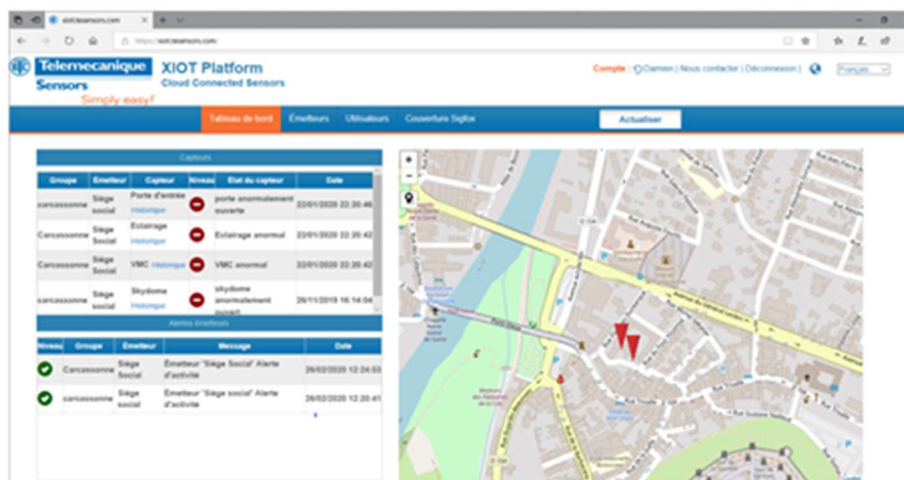
Afin d'améliorer le fonctionnement de nos équipements sous contrats, deux projets en instance :

- Mise en œuvre de sonde-relais de type Xiot sur nos équipements collectifs (VMC, exutoires de fumées, portails automatiques, ascenseurs...) permettant d'alerter nos services automatiquement par alerte mail dès lors que la sonde aura relevé un dysfonctionnement et ainsi organiser le dépannage avant même que les locataires aient pu constater la panne notamment pour les VMC collectives.

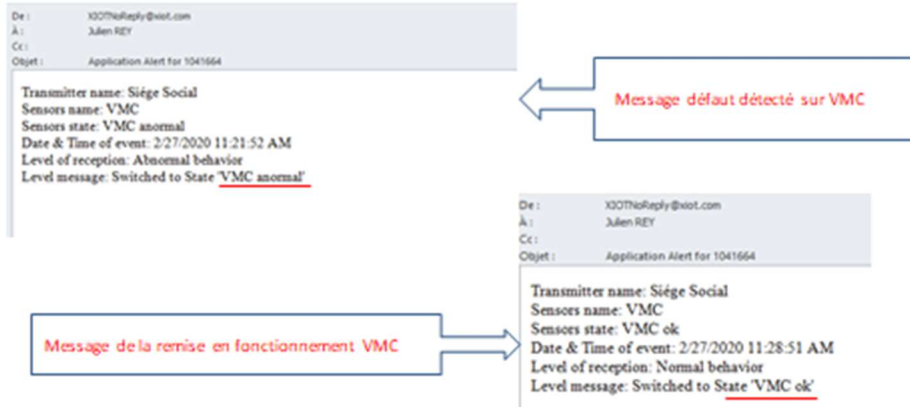
TELESUIVI DES EQUIPEMENTS & SUPERVISION
X. Internet Of Things



PLATEFORME CLOUD DE TELESUIVI



PLATEFORME CLOUD DE TELESUIVI



PLATEFORME CLOUD DE TELESUIVI

Des alertes en temps réel via le Cloud

Avec la solution XIOT de Telemecanique Sensors, on dispose, en temps réel, de données fiables et précises sur les installations.

Ces données sont paramétrables selon les besoins pour :

- > L'exploitation,
- > La réception d'alertes,
- > L'historique...

L'information est délivrée sur PC, tablettes ou smartphones à un ou plusieurs destinataires, sous forme d'e-mails et de notifications.

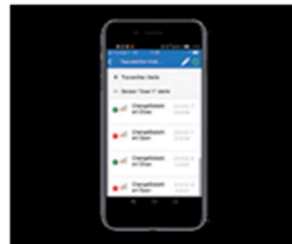
Réduire les temps d'arrêts opérationnels

- > Production optimisée.
- > Alerte directe adressée aux personnels concernés.
- > Diagnostic facilité.

Prévoir et réduire la maintenance

- > Pour un meilleur taux de disponibilité des machines.
- > Pour une plus grande fiabilité des process.

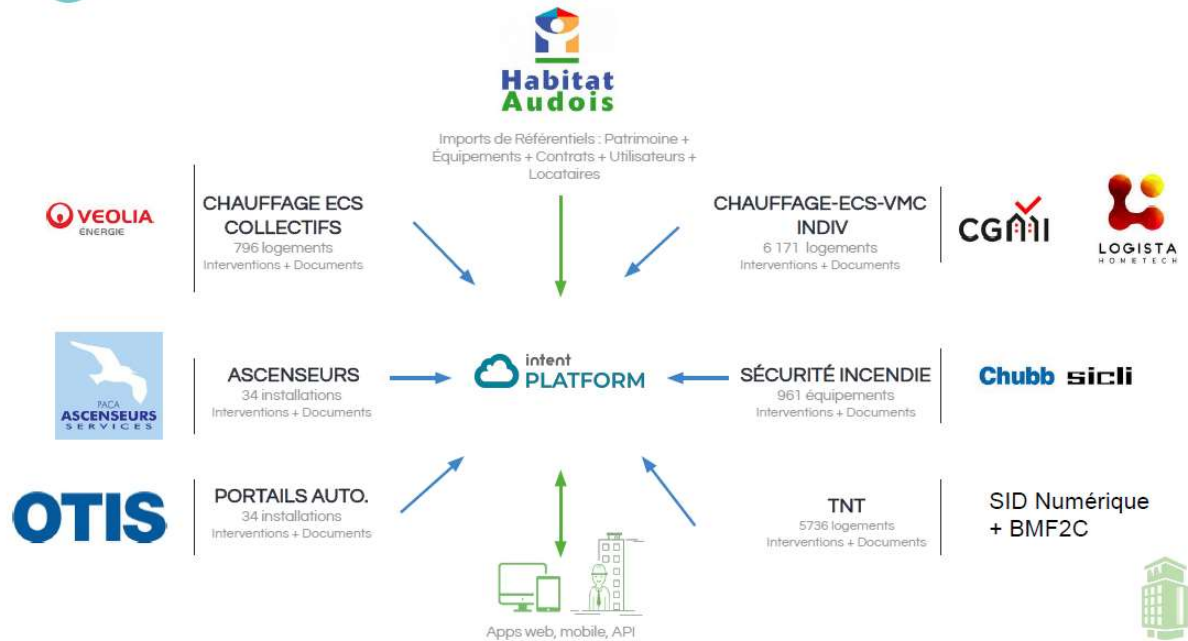
ASTREINTES



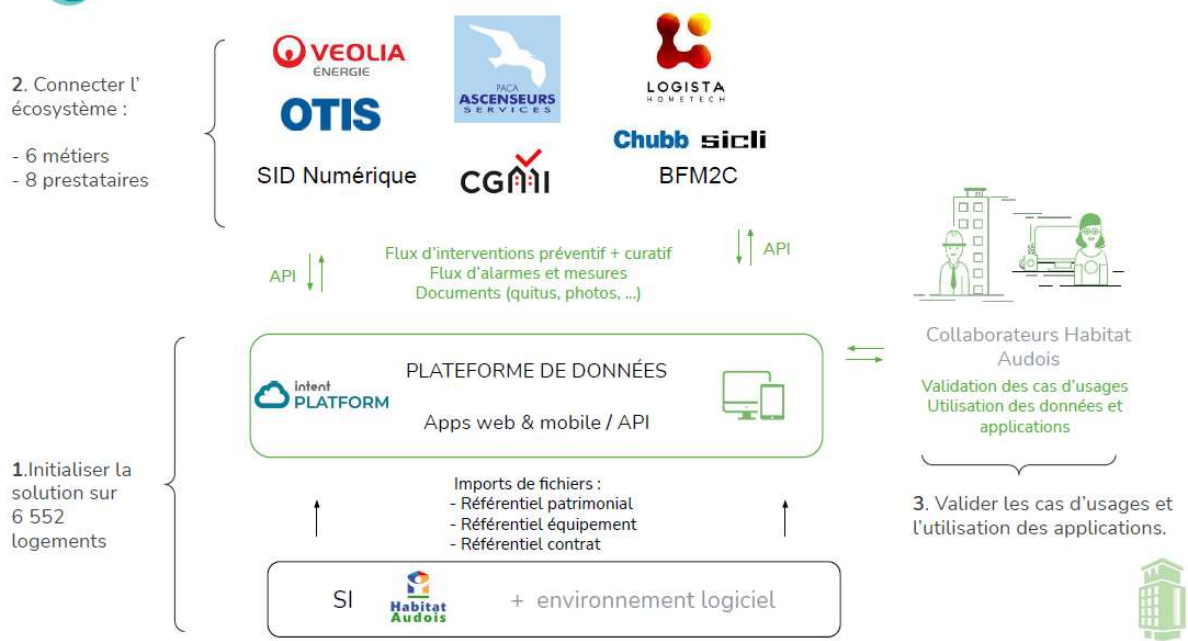
- Mise en œuvre d'une plateforme collaborative numérique permettant d'une part aux prestataires sur contrat de saisir en temps réel par synchronisation leurs interventions et d'autre part de faciliter le suivi des réclamations techniques en termes de délais avec la possibilité de relances automatiques.

Périmètre de votre projet

6 métiers - 8 prestataires
 6 552 logements



Périmètre du projet et déroulement



Principaux cas d'usages du projet

- Suivi des demandes d'intervention transmises aux Prestataires
- Suivi au fil de l'eau de l'avancement et résolution des interventions et des événements
- Recherche et accès aux référentiels et aux données : Patrimoine <-> Équipements <-> Contrats <-> Baux <-> Flux <-> Documents <-> Interventions
- Accès aux coordonnées des locataires
- Supervision et pilotage du parc, suivi des Prestataires et de la qualité de service (reporting, indicateurs, alertes pannes, délais d'interventions), ...



Proximité



Centre contact client



Métiers



Exploitants Fournisseurs de services



Clients

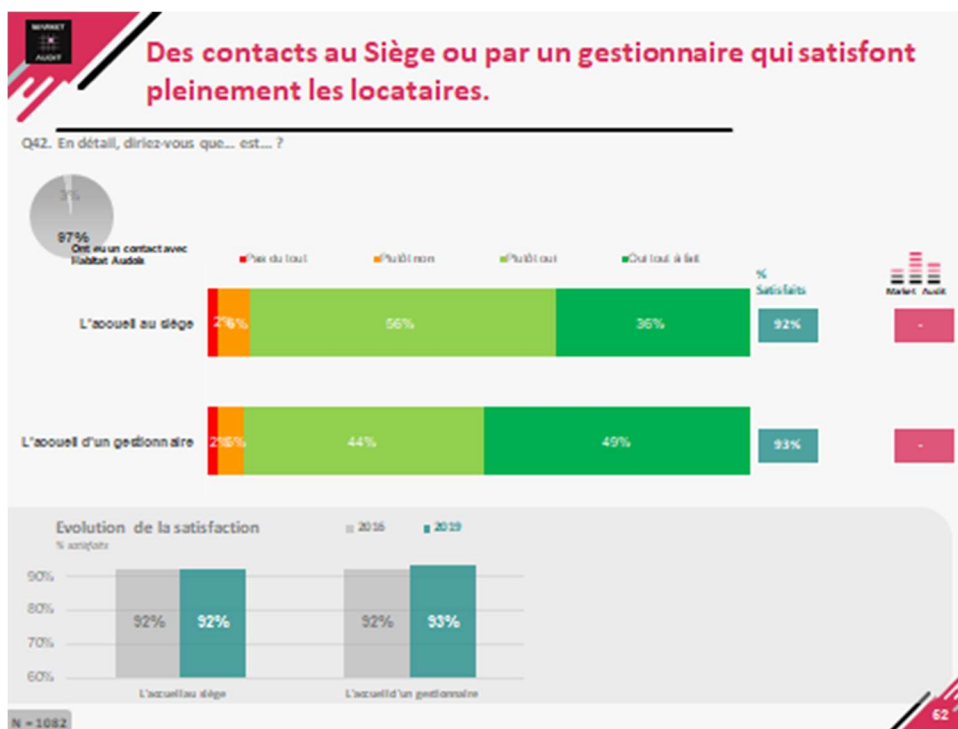
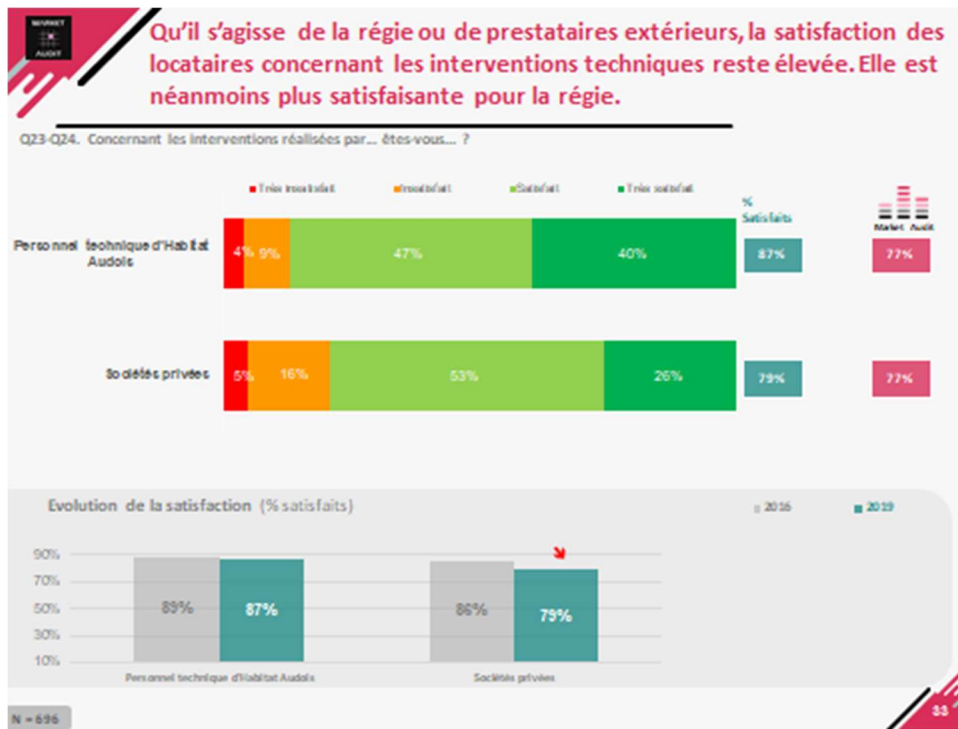


Disponibles sur nos apps web et mobile



Dispositif de gestion de proximité :

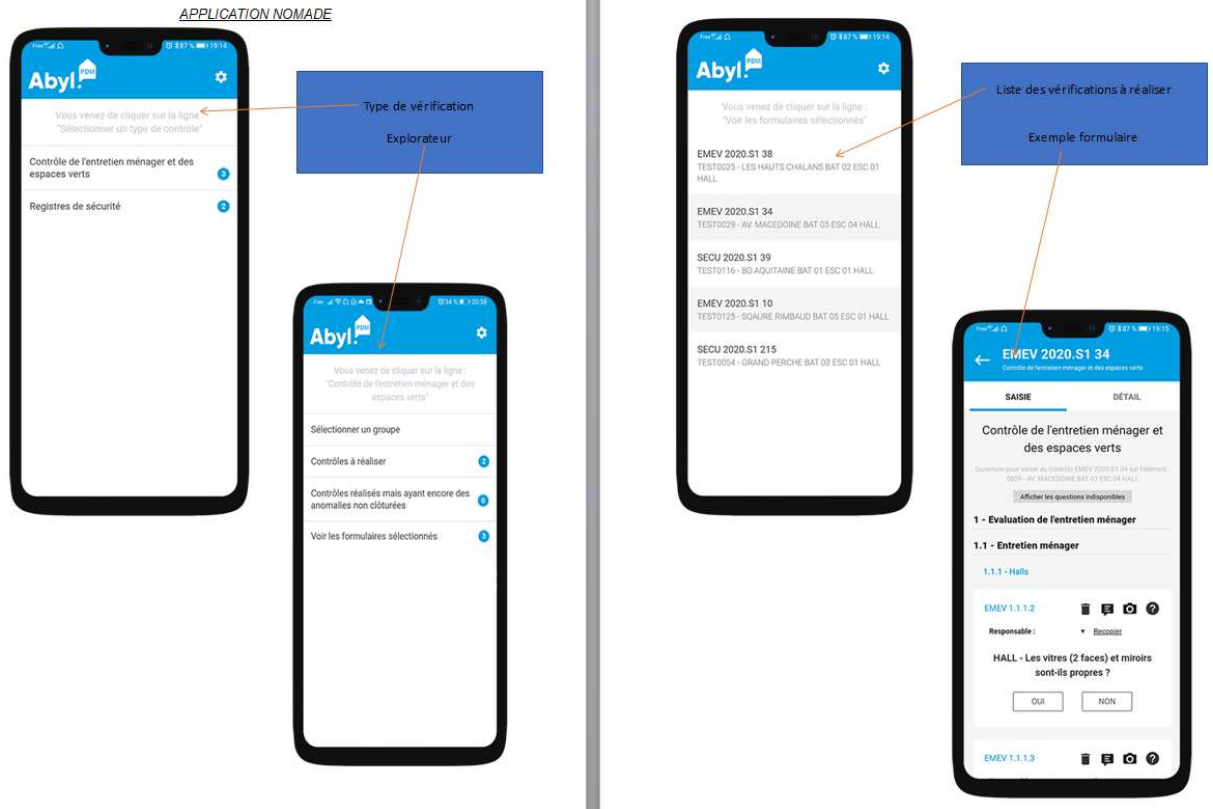
De par sa configuration Départementale et son positionnement sur près de 100 communes, Habitat Audois a dû réorganiser son service Proximité afin d’être le plus proche de ses locataires mais également réactif auprès des élus des communes accueillant son patrimoine. Ainsi, 5 recrutements ont été réalisés afin de renforcer ses équipes notamment sur le Narbonnais, le Limouxin avec la création d’un poste de gardien d’immeuble et d’une loge complémentaire, sur Bram avec la création d’une loge complémentaire. La présence de nos agents de proximité est plébiscitée par nos locataires et élus locaux.



Perspectives :

Afin d'améliorer le fonctionnement de nos équipes, deux projets en cours :

- Informatisation avec outil nomade « ABYL PDM » pour contrôler les équipes de notre patrimoine, l'état des parties communes intérieures et extérieures, création de demande d'intervention, outil de planification de leurs interventions ;



- Informatisation avec outil nomade « SYNCHROTEAM » pour synchronisation de leurs interventions avec la gestion de stock.

Enfin, dans le cadre de la réflexion organisationnelle, ce personnel sera regroupé dans nos futures agences clientèles afin de répondre au mieux à nos locataires.

Procédure de gestion et de traitement des réclamations :

Le projet A.R.L. précité a permis de développer l'ensemble des procédures de création, traçabilité, suivi et clôture des réclamations.

En effet, des scénarios de réponse ont été formalisés pour les réclamations les plus courantes de 1^{er} niveau traitées par les téléconseillères.

Celles nécessitant l'intervention des services métiers sont affectées à ces derniers pour un traitement dans un délai maximal de 1 mois.

L'ensemble des actions et travaux mis en œuvre sont rattachés à la réclamation initiale jusqu'à clôture.

Un bilan mensuel issu de tableau de bord en temps réel permet à chaque responsable de service de veiller au traitement régulier des réclamations.

Exemple de tableau de bord :



Perspectives :

Mise en œuvre d'une plateforme collaborative numérique permettant d'une part aux prestataires sur contrat de saisir en temps réel par synchronisation leurs interventions et d'autre part de faciliter le suivi des réclamations techniques en termes de délais avec la possibilité de relances automatiques.

Dispositif de gestion locative adaptée :

En 2014, Habitat Audois a répondu en inter-bailleur avec Alogéa à l'appel à projet lancé par l'Union Sociale de l'Habitat et les services de l'Etat « Mise en place de 10 000 logements accompagnés ».

Ce projet construit en partenariat étroit avec les partenaires qui interviennent sur ces publics et notamment avec la D.D.C.S.P.P. a pour objet une nouvelle réponse en termes d'accompagnement social permettant à des ménages en difficultés de construire et accompagner leur « projet logement » véritable socle de l'insertion sociale.

Il doit permettre de répondre aux besoins identifiés issus des différentes études menées à travers le PDALPD, PDHAI, et PDH.

Le cadre général du projet a pour objectif de :

- Renforcer le pilotage partenarial autour de l'accompagnement des ménages, notamment DALO ou PDALPD (en articulation avec le SIAO, la commission DALO et la CCAPEX et d'optimiser la mise en place des dispositifs de droit commun)
- De proposer un accompagnement adapté, « à la carte » aux ménages pour lesquels aucun dispositif existant ne donne de réponse, en accès ou de maintien
- De placer au cœur de cet accompagnement la coordination entre tous les intervenants du ménage concerné, et notamment de proposer une gestion locative adaptée par le bailleur.

Les modalités de la gestion locative adaptée sont les suivantes :

Quelques soit le niveau et la durée d'accompagnement social mise en œuvre, le bailleur doit être partie prenante et acteur du projet ; ainsi, il doit mettre en œuvre une gestion locative adaptée dès la phase « demandeur » et évidemment lors de la phase « locataire ».

En effet, deux interlocuteurs veillent et contribuent à la réussite du projet ; une conseillère en économie sociale et familiale est mise à disposition du ménage et le gardien d'immeuble concerné est également informé du projet adapté afin de répondre au mieux aux demandes du ménage.

Dans la phase d'accès, le bailleur mobilise la gestion locative « classique » pour rechercher un logement adapté en lien avec le diagnostic établi.

Par la suite, une fois le locataire dans les lieux, une CESF est positionnée comme référent du dispositif chez le bailleur et effectue un suivi du dossier locataire dans sa globalité : où en est le locataire ? Existe-t-il des réclamations ? De quel ordre (technique, troubles de voisinage, impayés) ? La CESF a donc une nouvelle mission transversale dans le cadre de ce dispositif. Sur le terrain, le gardien reste également en veille sur la situation. Dès la connaissance de problématiques, la CESF fait le lien avec le travailleur social référent et inversement.

Une attention particulière est portée sur les moments clefs comme la visite du logement, la signature du bail et l'entrée dans les lieux. Le déroulement de ces « temps forts » (avec ou sans l'association, intervention directe de la CESF ou de l'équipe « classique ») est défini au préalable en fonction des besoins identifiés.

Perspectives :

Fort du succès des précédents appels à projet, Habitat Audois a été retenu en partenariat avec ALOGEA, ADAFF et SOLIHA pour un nouvel appel à projet dans la continuité des précédents en y intégrant également les problématiques émanant de la santé mentale.

Dispositif d'astreinte :

Habitat Audois a formalisé en 2017 un projet relatif à la mise en œuvre d'un dispositif d'astreinte jusqu'alors assumé mais non formalisée par la Direction Générale.

En effet, l'objectif pour le 1^{er} Septembre 2021 est de mettre à disposition de nos locataires et des élus locaux une astreinte avec un prestataire de service qui recueillera par téléphone les réclamations des locataires et qui selon l'urgence missionnera les prestataires de services adaptés (plombier...).

Perspectives :

Une réflexion est en cours pour la mise en œuvre d'une astreinte physique aujourd'hui prise en charge par le Directeur Général Adjoint, le Directeur des Relations Locatives et le Responsable Qualité & proximité et ce sans formalisation.

Certification QUALIBAIL III :

Dans une volonté d'amélioration permanente de nos pratiques, afin d'assurer la qualité de service à nos locataires, Habitat Audois envisage de s'inscrire dans un processus de certification adapté aux bailleurs sociaux.

L'objectif est d'obtenir la certification Qualibail III avant le 31 Décembre 2022.

Les engagements de service auprès des locataires sont les suivants :

- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
- Assurer le bon déroulement de votre location
- Traiter vos demandes d'intervention technique
- Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

5.2.2. La gestion de la propreté et de la maintenance des parties communes

En matière de propreté, des procédures de contrôle qualité ont été rédigées afin d'assurer une qualité d'intervention.

En effet, l'ensemble des plannings des sociétés de nettoyage doivent être affichés dans les cages d'escaliers des sites concernés permettant ainsi aux locataires de connaître les jours de passage.

Le gestionnaire de l'ensemble concerné contrôle hebdomadairement d'une part que le nettoyage ait bien été réalisé et d'autre la qualité de ce dernier.

Dans le cas contraire, la prestation est payée au prorata à la société et les locataires concernés sont remboursés.

Concernant la maintenance et le contrôle des contrats d'entretien, des contrôles par échantillonnage sont réalisés.

Toutefois, l'ensemble de nos contrats de maintenance intègrent des clauses de garantie de résultat responsabilisant ainsi les prestataires concernés sur un travail de qualité.

En effet, chacun doit atteindre à minima un taux de pénétration des logements de 85 % pour pouvoir facturer 100 %.

Dans le cas contraire, le paiement est diminué proportionnellement et les locataires remboursés.

Perspectives :

L'objectif est évidemment d'aboutir sur notre démarche d'amélioration collective avec une possible certification fin 2022.

5.2.3. La politique de qualité de service dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (le cas échéant)

Fin 2016, Habitat Audois a recruté un chargé de développement social et de la tranquillité résidentielle

Cette activité rattachée directement au Directeur des Relations Locatives traduit la volonté de notre organisme de s'inscrire dans une nouvelle dimension au plus près de nos locataires.

En effet, l'objectif étant de favoriser le « mieux vivre ensemble » et donc de fidéliser nos locataires, il nous apparaît indispensable aujourd'hui de faire émerger des projets en associant les habitants afin qu'ils deviennent acteurs et moteurs d'un meilleur climat social.

Par ailleurs, au regard des nouveaux contrats de ville, il est important qu'au-delà de nos interventions techniques, Habitat Audois puisse être porteur de projets en concertation avec ses locataires ; en effet, l'Etat, dans des directives, insiste lourdement sur la participation citoyenne.

Enfin, il est évident que la tranquillité résidentielle est une composante essentielle du « mieux vivre ensemble » notamment sur les sites sensibles où la nécessité de créer des synergies avec les différents acteurs (Ville, EPCI, Police Nationale...) est prégnante.

A ce titre, des partenariats forts existent notamment avec la Régie des quartiers pour laquelle nous finançons des postes de médiateurs Habitat & Cadre de vie et également avec l'association Couleurs Citoyennes sur le quartier de LA CONTE.

Faits marquants en 2020 :

- Elaboration partenariale du Plan Stratégique Local 2020-2030.
- Elaboration partenariale et signature de l'avenant à la convention de Gestion Urbaine de Proximité de Carcassonne, et des avenants aux conventions d'utilisation de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties de Limoux, Lézignan-Corbières et Carcassonne, pour leur prorogation jusqu'en 2022, conformément à la loi des finances 2019 en lien avec la Rénovation des Contrats de Ville.
- Accompagnement des associations dans leurs projets déposés dans le cadre des appels à projets politique de la ville, et celui de Quartiers d'été, appel à projets lancé par l'ANCT pour soutenir les associations afin qu'elles proposent des activités durant l'été malgré la crise sanitaire de la COVID-19.
- Démarche d'Auto-Réhabilitation Accompagnée à Escouto Can Plaou à Lézignan-Corbières.

Indicateurs clés :

Le Plan Stratégique Local (PSL)

En 2020, les travaux menés dans la cadre du Programme de Rénovation Urbaine s'achèvent sur le quartier La Conte. Le PSL succède au PRU et son objectif est d'identifier les enjeux auxquels se trouvent confrontés les quartiers au sortir du PRU pour formaliser des orientations concertées à l'échelle de la ville et de l'agglomération de Carcassonne.

Le PSL a ainsi pour vocation :

- De définir collectivement les conditions d'une gestion de quartier permettant de pérenniser les interventions réalisées ;
- D'accompagner le passage d'une logique de traitement d'un quartier en difficulté à une logique de développement ;
- D'articuler politique de la ville et stratégie territoriale, en approfondissant la réflexion sur la vocation des quartiers au sein de la ville et de l'agglomération.

Le PSL est porté par Carcassonne Agglo, et des premières réunions pour son écriture ont été organisées fin 2019, dont une journée d'ateliers le 19 novembre 2019 réunissant tous les partenaires associatifs et institutionnels dans les domaines sociaux, économiques, sécuritaires...

Les remontées de ces ateliers posent les jalons d'un PSL répondant aux besoins des quartiers La Conte et Ozanam.

Ces partenaires se sont répartis sur cinq comités techniques qui se sont réunis à plusieurs reprises en 2020 autour de 5 axes prioritaires définis pour le futur PSL :

- L'animation et la vie sociale
- La mixité sociale dans l'habitat
- L'entretien des espaces publics
- La tranquillité publique
- La mobilité

Les bailleurs sociaux sont concernés par toutes ces thématiques et ont donc contribué à la totalité de l'élaboration du PSL et son plan d'actions sur 10 ans.

Il est validé en Comité de Pilotage du Contrat de Ville de Carcassonne le 19 novembre 2020, COPIL qui n'a pas pu se réunir en raison du contexte sanitaire mais des échanges en distanciel ont permis la validation de ce PSL, comme des avenants à la convention GUP et à la convention d'utilisation de l'abattement TFPB pour leur prorogation jusqu'en 2022.

La Gestion Urbaine de Proximité

La Convention de Gestion Urbaine de Proximité avec l'Etat, Carcassonne Agglo, la Ville de Carcassonne et les trois bailleurs sociaux qui cadre les objectifs, le champ et les modalités de mise en œuvre de la démarche, a été signée fin 2018. La démarche GUP est véritablement lancée en 2019 avec sept diagnostics en marchant sur les quartiers prioritaires de la ville de Carcassonne dont quatre où Habitat Audois a du patrimoine. Ils permettent de recueillir les dysfonctionnements mais aussi les bonnes pratiques à partir desquelles s'inspirer pour améliorer la gestion des espaces.

En raison du contexte sanitaire, ces diagnostics en marchant n'ont pas pu être menés en 2020. Cependant, de nombreux comités techniques pour l'élaboration de plans d'actions sur les quartiers ont été organisés (en présentiel et en visioconférence) par Carcassonne Agglo, coordinateur de la démarche GUP. Ils ont permis l'écriture des fiches actions intégrées au PSL et à la convention GUP. Différentes thématiques ont été abordées : modes de gestion, entretien, maintenance, sécurisation, sensibilisation, communication, et animations.

Un avenant pour la prorogation de la convention GUP sur 2021 et 2022, conformément à la loi des finances 2019, a été validé en COPIL du Contrat de Ville le 16 novembre 2020.

Utilisation de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB)

6 quartiers sont concernés : Aude à Limoux ; Centre-Ville à Lézignan-Corbières ; Fleming-La Reille, La Conte-Ozanam, La Bastide-Pont vieux et St-Jacques-Le Viguier à Carcassonne.

En 2020, les bilans 2019 de l'utilisation de l'abattement TFPB ont été déposés et relèvent que les économies d'impôts réalisées par ces abattements sont un levier pour entamer de nouvelles démarches et engager des travaux qui n'auraient pas pu être financés sans.

Ci-dessous, le récapitulatif des économies d'impôts issu du Bilan 2019 :

Bilan synthétique actions en QPV - année 2019 en €

VILLE		CARCASSONNE				LEZIGNAN CORBIERES	LIMOUX	TOTAL	
QPV		FLEMING - LA REILLE	LA CONTE - OZANAM	LABASTIDE - PONT VIEUX	SAINT JACQUES - LE VIGUIER	TOTAL VILLE	CENTRE VILLE		AUDE
Nombre de logements		391	487 en 2016 454 en 2019	183	370	1431 en 2016 1398 en 2019	209	47	256
Selon la convention TFPB signée en 2015	Montant économie impôt estimée (1)	98 600	127 500	35 900	77 000	339 000	50 500	13 400	402 900
	Coût des actions prévues	204 606	131 595	39 048	129 974	505 223	50 221	14 209	569 653
Coût des actions réalisées en 2016		178 538	123 316	60 442	125 557	487 853	68 635	9 847	566 335
Coût des actions réalisées en 2017		175 284	185 840	53 637	120 424	535 185	62 992	23 288	621 465
Coût des actions réalisées en 2018		213 486	126 473	201 816	122 085	663 860	127 989	28 452	820 301
Coût des actions réalisées en 2019		166 435	201 313	53 772	123 882	545 402	77 184	65 922	688 508

(1) Le montant de l'abattement et le montant de l'économie d'impôt sont 2 choses différentes

Pour le suivi des actions valorisées dans le cadre de cette utilisation de l'abattement TFPB, les échanges réguliers en interne avec les services Patrimoine et Qualité & Proximité sont essentiels ; il en est de même pour la réflexion autour des projets futurs.

L'ensemble de ces données sont également enregistrées sur le site de l'USH "TFPB Quartiers". Cet outil, alimenté par des bailleurs sociaux au niveau national, permet à l'USH de négocier cet abattement avec l'Etat pour les années suivantes.

Enfin, comme pour la convention GUP à Carcassonne, les conventions d'utilisation de l'abattement TFPB pour les villes de Carcassonne, Lézignan-Corbières et Limoux, ont été prorogées par avenants, conformément à la loi des finances 2019 prorogeant jusqu'à fin 2022 les Contrats de Ville et les conventions d'utilisation de l'abattement T.F.P.B. pour les logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Développement des partenariats

Participation aux réunions, comités techniques, comités de suivi et de pilotage des Contrats de Ville de Carcassonne, Lézignan-Corbières et Limoux ; ainsi que des cellules de coordination du Programme de Renouvellement Urbain à Carcassonne.

Participation à la rédaction des lettres GUP et PRU élaborées par Carcassonne Agglo.

Participations aux conseils d'administration et Assemblées Générales de la Régie de Quartiers du Carcassonnais et des associations Couleurs Citoyennes et ABP21.

Participation aux réunions du réseau La Conte – Ozanam.

Participation à la réflexion sur la création d'un Espace de Vie Social (EVS) à Limoux.

Participation aux séances de recrutement de nouveaux médiateurs de la Régie de Quartiers.

Accompagnement des associations dans leurs projets déposés dans le cadre des appels à projets politique de la ville 2020 :

L'accompagnement est financier, logistique et opérationnel.

A souligner qu'à chacun de ces projets, des gérants, gestionnaires et gardiens d'immeubles d'Habitat Audois, volontaires, participent activement, de l'organisation en amont à la réalisation le jour J.

La crise sanitaire a eu des répercussions importantes sur la mise en œuvre des actions sur les territoires. Certaines ont été reportées, d'autres annulées.

A Carcassonne :

- Régie de Quartiers du Carcassonnais : Médiation Habitat Cadre de Vie. Les médiateurs se sont adaptés au contexte, en étant moins sur le terrain mais en gardant un contact téléphonique important. Dès que les règles sanitaires se sont assouplies, les médiateurs sont retournés plus régulièrement sur le terrain.
- Dans le cadre de son action autour de l'inclusion numérique, la Régie de Quartiers a inauguré un Escape Game le 23 septembre 2020. Lors de cette journée, Habitat Audois a créé et animé un stand sur sa nouvelle Appli à destination des locataires.



- Couleurs Citoyennes : porteur du projet « Evènement PRU » réfléchi par le réseau La Conte – Ozanam, la fête a été reportée puis annulée. De même, les Maraudes Citoyennes n'ont pas pu être menées à hauteur du projet initial, cependant, pendant l'été, en partenariat avec la Cie Portes Sud, elles ont rassemblé entre une cinquantaine de personnes chaque semaine.
- Les amis du Cinoch' : les deux séances de cinéma en plein air ont pu être organisées pendant l'été sur les quartiers St-Jacques et La Conte. Sur St-Jacques, une proposition artistique par Cirk'Oblique, financée par Quartiers d'été, a été proposée en amont du

film « Le Cirque » de Charlie Chaplin. Sur La Conte, le film « Né quelque part » de Mohamed Hamidi. Renouvelées tous les ans, ces séances de cinéma sont aujourd'hui attendues par les habitants qui s'y déplacent de plus en plus nombreux. L'année prochaine, elles auront lieu sur La Conte et Fleming.



- La fête de quartier à St-Jacques "Faites du vivre ensemble" portée par le centre social Jean Montsarrat représentant un collectif de partenaires et d'habitants a été reportée puis annulée, comme celle de La Conte portée par Couleurs Citoyennes.
- Sur St-Jacques et Le Viguière, le centre social a cependant pu organiser « Espace dans ma ville » en partenariat avec le Centre National d'Etudes Spatiales et l'association Planète Sciences. La voilure a été revue à la baisse pour répondre aux consignes sanitaires.
- Auto-Réhabilitation Accompagnée par les Compagnons Bâisseurs à Carcassonne. Cinq chantiers ont été réalisés en 2020 sur du patrimoine Habitat Audois ainsi que six visites à domicile classées sans suite (pour des raisons diverses qui peuvent être liées à la nature des travaux ou l'éligibilité sociale des ménages). Ces chantiers consistent à accompagner nos locataires à la réalisation de petits travaux chez eux, hors nos contrats préventifs. Un accompagnement social et économique avec les services compétents d'Habitat Audois, du CD, du CIAS, etc. est assuré en parallèle.
- Le projet « Le cœur battant du quartier » porté par le Théâtre dans les Vignes initié en 2019 au Collège Alain n'a pas pu être valorisé en 2020 comme prévu.
- L'action « Comme ça nous chante » de Musical'Sol consiste en de la médiation culturelle auprès de groupes ados et adultes. Habitat Audois s'est appuyé sur ses partenariats avec des associations telles que l'ADAFF et la FAOL pour orienter des adultes vers les ateliers d'écriture proposés. Malgré la crise sanitaire, l'action a pu être menée auprès des ados, grâce à leur smartphone. Cependant, les adultes étant moins bien équipés et moins au fait des nouvelles technologies, leurs ateliers n'ont pas pu être maintenus.

A Lézignan-Corbières :

- Depuis 2018, le projet de "Jardins partagés" porté par Géaude à Lézignan-Corbières consiste en la mobilisation des habitants à investir des parcelles destinées au jardinage, créées par la Ville. Dans ce cadre, pour susciter des "vocations", l'association Grains d'Art propose des ateliers aux locataires d'Habitat Audois.



- La Compagnie de théâtre Conduite Intérieure, présente sur La Source, n'a pas pu mener d'action, en raison de la crise sanitaire.
- Médiante&Cie, à Lézignan-Corbières n'a pas pu proposer la valorisation prévue de leur action menée en 2019. L'association est cependant retournée sur site en juin 2020 pour récolter des témoignages et où elle a constaté un changement d'attitude des habitants en soulignant que la peur et la colère prédominaient. Ceci, bien évidemment, en lien avec la crise sanitaire. L'association a décidé de réaliser un petit film pour valoriser leur action. <https://vimeo.com/472117873>
- Coopérative jeunesse de services (Job'Co). Une douzaine d'adolescents âgés de 16 à 18 ans ont créé leur propre entreprise coopérative le temps d'un été dans le cadre d'un projet d'éducation à l'entrepreneuriat coopératif. Accompagnés par la MJC et SAPIE, ils définissent une gamme de services qu'ils proposent aux entreprises, aux collectivités ou aux particuliers contre rémunération. Habitat Audois a fait appel à ce CJS pour proposer deux animations à destination de ses locataires : Une chasse au trésor organisée dans le parc du centre-ville pour les locataires de La Source, et une après-midi de jeux de société à René Cassin.

Dans le cadre de l'appel à projets « Quartiers d'été » :

En raison de la crise sanitaire, l'ANCT, afin de soutenir les associations et les inciter à mener des actions pendant l'été, les familles ne pouvant pas partir en vacances, a déployé une nouvelle subvention. Habitat Audois a soutenu financièrement également ces projets « Quartiers d'été ».

- Le Centre social Jean Montsarrat a mené un projet intitulé « Défi ton quartier » en proposant chaque semaine un défi aux habitants tel que "créer son robot lunaire", "créer un film d'animation" ou "action propreté sur mon quartier".
- L'association One-One, dans le cadre de quartiers d'été, a réalisé une fresque sur le bâtiment de la Farandole à St-Jacques, avec un groupe d'adolescents.



- Habitat Audois a demandé à Médiane&Cie d'adapter le projet mené à Lézignan-Corbières autour de l'identité et du masque, sur La Conte et Ozanam à Carcassonne. Plusieurs temps ont été organisés en partenariat avec le centre social, Couleurs Citoyennes et l'ABP. Un petit film de valorisation a été réalisé <https://vimeo.com/464920110>

Enfin, **dans le cadre de « Quartiers d'automne »**, la MJC de Lézignan-Corbières a organisé 2 jours d'animations, de découvertes et d'initiations sportives et de loisirs sur La Source. Malheureusement, la météo a contraint la MJC à annuler la deuxième journée.

En 2020, 2 chantiers tremplin menés

Pierre Blanche

En raison du départ de l'encadrant technique de la Régie de Quartiers, le chantier tremplin initialement prévu en 2019, n'a pas pu se réaliser. Cependant, le travail en amont de concertation avec les habitants avait été fait et, pour maintenir la mobilisation, deux demi-journées d'animations avaient été organisées en juin et septembre 2019.

De cette concertation, il est ressorti un projet de jardins partagés comprenant une parcelle collective et des parcelles individuelles.

Le Chantier s'est déroulé du 27 juillet au 27 août 2020. 8 salariés, locataires de Pierre Blanche et Fleming, ont créé ces jardins.

Et pour accompagner ce chantier, les partenaires ont proposé tous les mardis après-midi des animations (associations de locataires, Covaldem, Centre Social Max Savy notamment)



6 parcelles individuelles et une parcelle collective ont été créées et une cabane à outil et un récupérateur d'eau de pluie ont été installés. Parallèlement, le COVALDEM a planté quelques arbres et installé un composteur.



Les parcelles sont mises à disposition gratuitement, et le 29 octobre 2020, les 5 premières conventions ont été signées. La motivation des « apprentis jardiniers » est grande. Ils ont eux-mêmes proposé d'entretenir la parcelle collective en associant les enfants de Pierre Blanche, ceux-là même qui, sous l'impulsion des associations de locataires, se sont rassemblés en « Conseil des Enfants » (cf. Action « Vivre Ensemble » relaté plus loin).

Parallèlement, deux tables de pique-nique pour enfants et quelques bancs ont été installés devant les bâtiments A et B, comme demandé par les locataires et le Conseil des enfants. A l'arrière du bâtiment C, les salariés du Chantier Tremplin ont créé un espace convivial avec table et parcelles fleuries.

La Conte

Dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine sur le quartier La Conte, quelques parcelles restaient à aménager, dont un espace rue Becquerel et rue Guiraud (près du siège social de la Régie de Quartiers). Suite à des concertations auprès des habitants durant l'été, il a été décidé d'aménager un espace de convivialité avec bancs et jeux en bois pour les enfants, ainsi que l'installation de jardinières.

Du 02 novembre au 03 décembre 2020, 8 locataires de La Conte et Joliot Curie ont été salariés pendant 5 semaines pour réaliser ces aménagements.



Les enfants se sont rapidement appropriés les lieux situés sur le chemin de leur école à leur maison.

Pour 2021,

Un chantier tremplin partagé avec Alogéa est envisagé sur La Bastide à CARCASSONNE. Pour Habitat Audois, il s'agirait d'aménager deux espaces dont un parking, à l'Ilot des Serres, aménagements conformes aux recommandations du référent Prévention Situationnelle de la Police Nationale. Plusieurs visites avec ce policier et les services de la mairie ont été faites en 2020.

Ce projet nécessite une rétrocession ville vers Habitat Audois de petites parcelles. Une demande écrite précisant le projet a été envoyée à la mairie de Carcassonne.

Autres actions, hors appels à projet Politique de la Ville :

A Carcassonne

En 2019, l'ensemble des associations de locataires (A.F.O.C., C.L.C.V., U.F.C. Que choisir et C.N.L.) ont imaginé un projet sur le mieux vivre ensemble. Il consiste, à travers l'échange de services occasionnels et gratuits entre voisins, d'améliorer les relations de cohabitation. Le site choisi pour son expérimentation a été Pierre Blanche et deux panneaux permettant d'afficher les demandes ou propositions d'aide ont été installés sur les bâtiments A et C. En 2020, cette initiative a permis la création d'un Conseil des Enfants. Les enfants se sont réunis à plusieurs reprises et ont organisé un vide-greniers solidaire (par d'argent, que du don) le 28 juillet 2020. Ils souhaitaient également organiser une fête des voisins, mais les restrictions sanitaires les en ont empêchés. Ils ont tout de même mené des actions autour du « je nettoie mon quartier » et d'un repas partagé ayant réuni une trentaine de personnes.

A Lézignan-Corbières

Dans le cadre de l'opération de réhabilitation des 35 logements individuels d'Escouto Can Plaou, Habitat Audois a investi plus de 1 200 000 € de travaux soit plus de 35 000 € par villas. Afin de terminer l'opération en impliquant les locataires et pour qu'ils investissent durablement leur logement, Habitat Audois leur a proposé de les accompagner dans l'aménagement de deux pièces, via l'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) portée par l'association des Compagnons Bâtitisseurs. En parallèle, il leur est proposé l'intervention du SLIME porté par le Conseil Départemental permettant de mesurer les dépenses énergétiques de la famille et adopter les bons gestes pour réduire leurs factures.

Débuté en octobre 2019, le projet s'est finalisé en 2020. 20 villas ont bénéficié de ce dispositif qui consiste à « faire avec ». La famille, les amis, les voisins, participent aux travaux.

Concernant les autres villas, les locataires :

- Soit n'ont pas souhaité faire intervenir l'association (généralement ayant fait les travaux eux-mêmes)
- Soit ne répondaient pas aux critères définis dès la construction du projet (c'est-à-dire être à jour de ses loyers ou à défaut suivre scrupuleusement son plan d'apurement + fournir une attestation d'assurance habitation).

Le Centre Social AMI a été un partenaire central dans la diffusion de l'information, la mobilisation des locataires et leur accompagnement. Le dispositif a eu un accueil très positif et a permis de travailler avec les locataires sur leurs devoirs : paiement de loyer, assurance habitation, et bonne utilisation des équipements (type poêle à bois).

L'investissement a atteint environ 45 000 € pour Habitat Audois et 30 000 € du Conseil Départemental sur les deux ans.

Quatre chantiers ARA ont également été menés en centre-ville de Lézignan-Corbières en 2020 (La Source, Amiral Courbet, René Cassin et Alanya)

Réunions en pieds d'immeubles et charte de bon voisinage

En 2020, face à l'impossibilité de réunir les gens au vu du contexte sanitaire, il n'a pas été possible d'organiser des réunions en pieds d'immeubles, sauf une. Face à des réclamations importantes de locataires du Roussillon, une rencontre a été organisée conjointement entre Habitat Audois et la Régie de quartiers. Peu de locataires se sont cependant déplacés malgré leur demande insistante.

Tranquillité Résidentielle

Participation au réseau Référents Sécurité de l'USH, en tant que "référente sûreté".

Participation aux réunions, comités techniques, comités de suivi et de pilotage des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) à Limoux, Lézignan-Corbières et Trèbes, peu actifs en 2020 en raison de la crise sanitaire ; et réponses aux sollicitations du coordinateur du CLSPD de Narbonne. Le CLSPD Carcassonne est relancé par le Maire en fin d'année 2020, en s'appuyant sur la Stratégie Nationale de Prévention de la Délinquance. Les bailleurs sont invités à participer au groupe de travail sur l'axe « La population, nouvel acteur de la prévention de la délinquance ».

Participation chaque mois au Groupement Partenarial Opérationnel (GPO) porté par la Police Nationale en coordination avec la ville de Carcassonne dont l'objectif est de traiter, avec les partenaires compétents, de problématiques de tranquillité et de sécurité. Une charte a été signée pour garantir la confidentialité des échanges.

Conformément aux échanges dans cette instance, Habitat Audois a piétonisé l'espace devant le bâtiment D Joliot Curie et étudié l'installation de la vidéo-surveillance.

En lien avec le diagnostic commun révélé lors des réunions du GPO, une étude inter-bailleurs sur la médiation nocturne a été lancée. Plusieurs contacts ont été pris pour analyser les différents dispositifs existants.

L'élaboration d'une convention départementale de partenariat entre les forces de police et de gendarmerie et les bailleurs sociaux, initiée fin 2019 par la Préfecture, est à l'arrêt en raison du contexte sanitaire. Habitat Audois a cependant élaboré en 2020 une cartographie précise des sites d'intervention et réécrit ses engagements dans le cadre de cette convention.

A l'écoute des gérants et agents de proximité d'Habitat Audois et des acteurs de terrains de leurs attentes et idées d'amélioration comme de leurs difficultés. Réflexion commune pour y répondre.

Intervention en pieds d'immeuble avec les gestionnaires de site et parfois le référent Police-Population ou les médiateurs de la Régie de Quartiers pour des troubles importants du voisinage sur les sites déjà identifiés.

- Fleurs de l'Amandier à Narbonne
- Langeron à Carcassonne
- Îlot des Serres à Carcassonne
- Galy à Carcassonne
- Le Littré à Carcassonne
-

Sur demande d'Alogéa, participation à des réunions à la Mairie de Trèbes concernant l'insécurité sur le quartier de l'Aiguille.

Perspectives :

Plusieurs projets dans le cadre de la Politique de la Ville sont envisagés en 2021 :

- ✓ Une fresque XXL sur Fleming, à l'image de celle de La Conte et Ozanam, projet porté par l'association One-One.
- ✓ Un chantier tremplin à l'Ilot des Serres, sous réserve de l'accord de la ville de Carcassonne.
- ✓ Suivi d'autres projets déposés par les associations dans le cadre de la Politique de la Ville sur Lézignan-Corbières (jardins partagés), et Carcassonne avec la fête de quartier St-Jacques/Le Viguiier, les maraudes citoyennes sur La Conte, le Cinéma plein air à Fleming et La Conte et l'auto-réhabilitation accompagnée à Carcassonne et Lézignan-Corbières.

✓

Participation aux actions/réunions institutionnelles pour :

- La mise en œuvre du Plan Stratégique Local.
- La mise en œuvre du plan d'actions GUP, et participations aux diagnostics en marchant.
- Le diagnostic tranquillité/sécurité dans le cadre des CLSPD et CISP.
- Le suivi des suites données au projet "Mieux vivre ensemble" des associations de locataires, avec étude de la mise en œuvre d'une application pour favoriser les échanges entre voisins.

Enfin,

- Etude sur la mise en place d'une équipe de médiation nocturne à Carcassonne, en inter-bailleurs.
- Expérimentation de l'Outil de Recueil des Faits d'Incivilités (ORFI) proposé par l'Union Social pour l'Habitat qui permettrait de mieux identifier les problématiques selon les sites et de les cartographier.
- Etude pour la création de jardins partagés potagers sur le quartier de l'Aiguille à Trèbes et sur la résidence Paul Carrière à Narbonne.
- Etude sur l'intervention des Compagnons Bâisseurs à Berriac dans le cadre de sa réhabilitation (comme à « Escouto Can Plaou » en 2019-2020).
- Si la crise sanitaire le permet, relance des actions arrêtées en 2020 puisqu'elles nécessitaient de rassembler les locataires (charte de bon voisinage, installation de composteurs...)

5.2.4. La politique de qualité de service dans les Zones de Revitalisation Rurale (le cas échéant)

La force de notre organisme est son maillage territorial ; en effet, les différentes agences décentralisées de proximité permettent d'assurer la qualité de service dans les Z.R.R.

Ces agences sont composées à minima d'un gérant de secteur en lien direct avec nos locataires, d'ouvriers de proximité présents sur le terrain (nettoyage et ordures ménagères) et d'ouvriers polyvalents pour les dépannages et réparations.

Par ailleurs, le contrat d'entretien préventif multi-services permet d'assurer à minima une visite annuelle du logement.

Cette proximité permet également de favoriser un lien social.

PROXIMITE EXTERIEURE DECENTRALISEE : 4 SECTEURS DE GESTION						
Lézignanais		Lauragais		Littoral		Haute-Vallée
FALCOU Eric		NAUDY Norbert		FAURE Eddie		BERNARDINI Ivan
<u>Lézignan Corbières :</u> EL HANCHI ELAMRANI Mohamed(1)	<u>Castelnaudary :</u> DELARUE Jérémy(1)(2)	<u>Bram :</u> ANICELLI Cédric (2)	<u>Narbonne:</u> AZEMAR Thierry (2)	<u>Port la Nouvelle :</u> BOULLARD Danny (1)	<u>Limoux :</u> CATHALA Fabrice	<u>Quillan :</u> GIMENEZ Bruno

Perspectives :

Dans le cadre de la réflexion organisationnelle, ce personnel sera regroupé dans nos futures agences clientèles afin de répondre au mieux à nos locataires.

5.2.5. La politique de maîtrise des charges locatives et de régularisation des charges

D'une manière générale et plus particulièrement depuis les années 80, l'Office étudie l'ensemble de ses nouveaux programmes avec un regard particulier en matière d'économie d'énergie.

De plus, les études opérationnelles sont abordées sous l'angle du coût global en privilégiant d'une part la portée du coût de l'entretien ultérieur des opérations et d'autre part les répercussions au niveau du budget des familles.

En parallèle, également dès les années 80 l'Office a engagé de considérables investissements en matière d'économie d'énergie sur l'ensemble de son patrimoine.

Ces programmes ont permis de générer de conséquentes économies financières au niveau des charges de chauffage pour les locataires.

Nous citerons pour exemple le programme de réhabilitation de la résidence Joseph TIRAND à Castelnaudary qui a permis de générer une diminution d' environ 40 % des charges de chauffage pour les résidents.

Dans le cadre de notre production nouvelle, chaque opération est étudiée afin d'une part respecter la réglementation thermique en vigueur mais également aller au-delà en réalisant des opérations innovantes comme les 2 logements individuels à énergie positive (labellisés BEPOS) en partenariat avec l'ADEME et le TERREAL.

Par ailleurs, Habitat Audois s'attache à minimiser au maximum les postes afférents aux charges locatives en mettant en œuvre des procédures pertinentes lors de la passation des marchés de service et en assurant un contrôle rigoureux des prestations réalisées.

A ce titre, l'adhésion au SYADEN, Syndicat Audois d'Energies et du Numérique a permis un appel d'offre groupé pour la fourniture de gaz pour l'ensemble des chaufferies collectives ; le prestataire retenu est la société ENI.

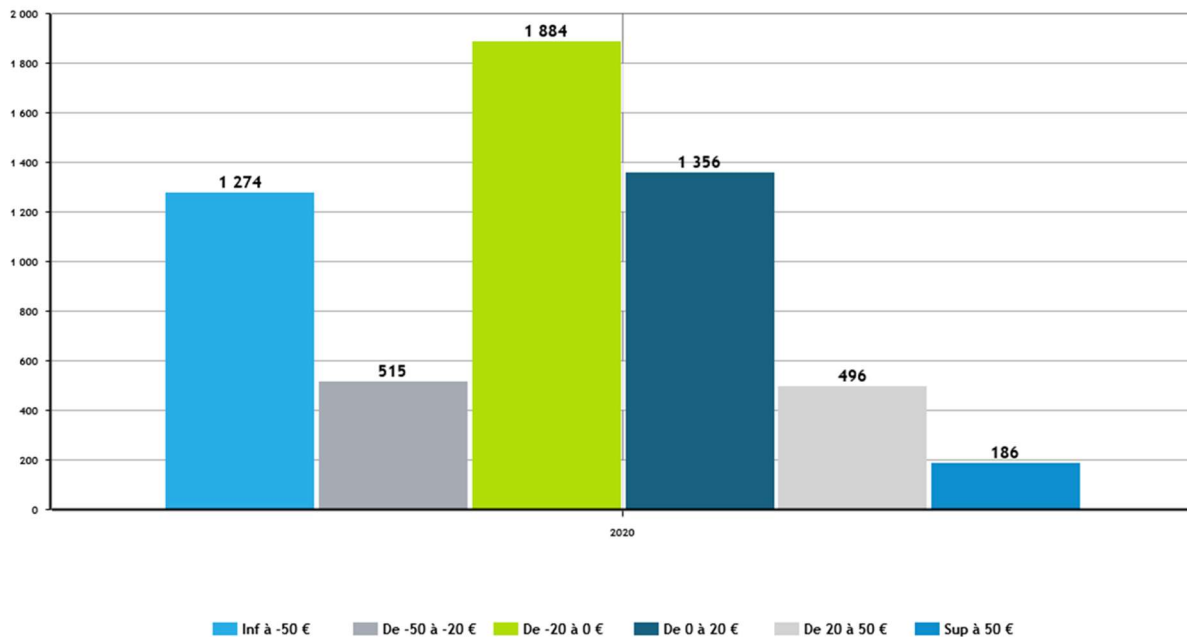
Le coût global du kWh est en diminution de 20 % sur la durée du contrat de deux ans renouvelable deux ans permettant ainsi une diminution des charges de chauffage de nos locataires à compter du 1^{er} Janvier 2017.

Dans ce même cadre, le lancement d'un appel d'offres groupé pour l'achat de fourniture d'énergie électrique en 2017 permettra de diminuer le coût au kWh sur nos installations collectives électriques et ainsi diminuer les charges locatives de nos locataires.

Enfin et d'une manière générale, les acomptes charges locatives sont provisionnés de manière à limiter les impacts suite à régularisation annuelle pour les locataires.

En effet, depuis 2016, les locataires ayant une régularisation supérieure à 30 € et ayant opté pour un prélèvement automatique, bénéficient d'une facturation sur trois avis d'échéances (1/3 sur mai, juin et juillet). Cette possibilité a été étendue à tout locataire en faisant la demande. Nous avons constaté que cette modification entraîne une nette amélioration de

lecture de l'avis d'échéance pour le locataire mais également une meilleure compréhension du « compte locataire » pour les services d'Habitat Audois (ARL, social, contentieux).



5.2.6. La politique d'accessibilité des logements aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Habitat Audois a signé le 26 Septembre 2013 une convention de partenariat avec l'Association des Paralysés de France s'engageant à :

- informer l'APF de la programmation de l'offre de logements réservée au public handicapé
- prendre en compte les demandes de logements accessibles émanant de l'APF dans leur offre de logement
- associer l'APF à une réflexion sur l'évolution de l'offre de logements pour personnes à mobilité réduite
- solliciter l'expertise de l'APF pour favoriser l'accessibilité et l'aménagement des logements identifiés.

Par ailleurs, Habitat Audois dans le cadre de sa politique d'accessibilité étudie toute demande d'aménagement issue de l'APF ou autre association ainsi que des locataires présents.

A ce titre, nous avons dépensé plus de 172 000 € en travaux d'aménagement notamment des adaptations de salle de bains.

Ainsi, environ 43 logements ont été aménagés en 2020.

Enfin, dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine, Habitat Audois remplace l'ensemble des portes d'entrées d'immeubles collectifs par des ensembles menuisés munis d'un treuil permettant une ouverture automatique asservie à une gestion d'accès conforme au handicap (gestion d'accès par badge électromagnétique et interphonie avec visiophone).

Ainsi, 140 portes d'entrées d'immeuble ont été remplacées sur la période 2016-2020 pour un montant total de 2 M€.

Perspectives :

Habitat Audois en partenariat avec l'Association des Paralysés de France et Carcassonne Agglo, va permettre à 8 ménages handicapés d'intégrer la résidence Langeron, totalement réhabilitée en centre-ville de Carcassonne dans le cadre de logements inclusifs.

En effet, d'une part, les logements seront adaptés au handicap avec un accompagnement social adapté, des animations et du soutien administratif dans le cadre d'un espace de vie sociale en cours de réalisation sur le site L'ENREGISTREMENT à Carcassonne.

5.3. Programme d'actions et indicateurs de suivi

Cf. Chapitre 6, Section 6.3.

Chapitre 6 : Politique de concertation locative et politique environnementale et sociale

6.1. La politique de concertation locative de l'organisme

6.1.1. Les modalités de la concertation locative

Conformément aux articles 44, 44 bis, 44 ter et 44 quater de la loi du 23 décembre 1986, un Plan de Concertation Locative a été signé le 23 Septembre 2002.

Il définit les modalités pratiques du patrimoine locatif d'Habitat Audois et formalise le cadre des relations locatives locales.

6 avenants ont été signés :

- 27 Avril 2007 : actualisation de sa composition ;
- 2 Juillet 2010 ; actualisation de sa composition
- 7 Juillet 2011 ; mise à disposition d'un logement et du fonds destiné à couvrir les dépenses des représentants des associations ;
- 25 Juin 2015 ; actualisation de sa composition et modification du montant par logement du fonds destiné à couvrir les dépenses liées à la mission des représentants des associations ;
- 18 Avril 2019 : actualisation de sa composition et de la participation financière d'Habitat Audois à hauteur de 2 € par logement.

6.1.2. Le bilan des actions menées dans le cadre du plan de concertation locative

Les Conseils de Concertation Locative au rythme d'environ 4 séances par an permettent de concerter les associations de locataires sur les différentes thématiques suivantes :

- orientations budgétaires et augmentation annuelle des loyers ;
- plan de développement et de réhabilitation
- régularisation annuelle des charges locatives
- enquête triennale de l'enquête de satisfaction des locataires
- Plan Stratégique de Patrimoine
- Convention d'Utilité Sociale (classification du parc)
- Contrats d'entretien et de maintenance ayant un impact sur les charges locatives

Au-delà de ces présentations annuelles, un travail collaboratif a permis de signer différents accords collectifs facilitant ainsi la mise en œuvre de nouvelles procédures et nouveaux services dans le but d'améliorer la qualité de service rendu aux locataires :

- Accord collectif du 3 décembre 2004 et ses avenants du 31 Octobre 2012 et du 25 juin 2015 relatif à la procédure d'état des lieux et la grille de vétusté ;
- Accords collectif du 2 juillet 2010 et du 31 décembre 2012 relatif à la mise en œuvre du contrat d'entretien préventif multi-services ;
- Accord collectif du 27 avril 2010 sur l'adaptation des installations télévisuelles collectives à la réception de la Télévision Numérique Terrestre ;

Enfin, des réunions techniques avec les associations de locataires respectives ont permis également de produire différents documents à destination des locataires :

- livret d'accueil du locataire ;
- plaquette imagée relative au contrat d'entretien préventif
- plaquette « Votre départ en toute sécurité »
- solde de tout compte
- expérimentation Cité La Pierre Blanche à Carcassonne « Améliorer le mieux vivre ensemble »
- une Charte commune entre les 4 associations de locataires siégeant au CCL et Habitat Audois déclinant les bonnes pratiques pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique suite à la crise liée au covid-19

Enfin, en amont des opérations de réhabilitation, Habitat Audois concerne l'ensemble des locataires concernés notamment au regard de l'augmentation de loyer générée par les travaux.

6.1.3. Les orientations en faveur d'une concertation avec les locataires

Habitat Audois compte développer la concertation avec les locataires notamment dans le cadre de projet visant à améliorer le « mieux vivre ensemble ».

En effet, en amont de travaux sur les parties communes (rénovation de cages d'escaliers) et les extérieurs (espaces verts...), nous associons les locataires afin d'une part les concerter sur le choix de certains travaux (matériau, couleurs...) mais surtout les responsabiliser afin qu'ils respectent ces derniers dans le temps.

A ce titre, nous avons d'ores et déjà expérimenté cette démarche sur deux sites dont un dans le cadre d'un programme A.N.R.U. qui ont permis la corédaction d'une « Charte de bon voisinage ».

6.2. Les orientations en faveur d'une politique environnementale et sociale

Habitat Audois s'est lancé dans une démarche d'amélioration collective « Qualibail III » ; ce projet même s'il n'a pas pour objectif de définir une politique environnementale et sociale va nous permettre de valoriser des actions déjà entreprises afin de pouvoir prétendre dans un second temps de s'engager dans une démarche de certification dans la matière.

En effet, comment prétendre à cet engagement avant même d'améliorer nos processus métier avec pour objectif de répondre aux attentes de nos territoires, collectivités, locataires et employés.

Pour autant, nos actions répondent d'ores et déjà aux engagements de Responsabilité Sociétale et Environnementale définis notamment à la certification proposée par la coopérative DEL'COOP.



La démarche de certification Qualibail place nos partenaires au cœur de nos préoccupations, qu'ils soient locataires ou futurs locataires, prestataires ou acteurs locaux. Certains engagements de service issus du référentiel Qualibail, nous permettent de définir des objectifs

sociétaux et environnementaux afin de conduire cette démarche qualité de manière responsable.

Nous expérimentons la fourniture de lampes basse-consommation (LBC) ou de diodes électroluminescentes (LED) aux locataires entrants dans leur logement. En effet, les LBC consomment peu d'électricité, jusqu'à cinq fois moins qu'une lampe traditionnelle à incandescence pour une même intensité lumineuse et leur durée de vie est 8 à 10 fois supérieure. De plus, nous installons des équipements hydro-économiques lorsque les équipements en place le permettent.

A la signature du bail, nos équipes mettent à disposition et présentent les documents nécessaires à la bonne utilisation du logement. Le livret du locataire est composé d'un éco-guide. Ce dernier donne des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau ainsi que du tri des déchets (*cf. PJ : Livret locataire - page 8 à éco-guide*).

Nous étudions actuellement la possibilité d'intégrer l'utilisation quotidienne de produits qui bénéficient du label écologique communautaire, ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type 1, pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles (hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles par exemple). Ces labels reposent sur les principes édictés dans la norme ISO 14024 – Etiquetage environnemental de type 1, à savoir :

- Des exigences écologiques établies selon une approche multicritère et portant sur l'ensemble du cycle de vie des produits, et des exigences fonctionnelles ;
- Un principe de sélectivité ;
- Des critères élaborés en concertation avec les parties prenantes : fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs,
- Une période de validité ;
- Des cahiers des charges librement consultables ;
- Une certification par un organisme indépendant.

NOS OBJECTIFS

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Etre acteur de la cohésion sociale

- Généraliser l'accompagnement individualisé des habitants et notamment du public prioritaire
- Loger les publics les plus fragiles notamment en dehors des quartiers prioritaires
- Contribuer à la prévention des expulsions locatives avec les différents partenaires
- Promouvoir les parcours résidentiels (10 % de mutations)
- Porter et soutenir des projets de développement social dans les quartiers

Produire une offre adaptée aux besoins du territoire

- Maintenir l'objectif de 30% de PLAI annuel
- Développer la recherche de logements "PLAI adapté" en adéquation avec notre projet des « 10 000 logements accompagnés »
- Accroître l'offre de petits logements notamment de T2 et T3
- Adapter chaque projet aux besoins identifiés par la Gestion Locative dans le cadre des comités d'engagement pour les nouvelles opérations et la restructuration des sites existants (Localisation des communes, Typologie de logement, niveau de loyers, adaptation des logements)
- Etudier les sollicitations des communes pour la réhabilitation des centre-bourg

Accompagner le vieillissement et améliorer l'accessibilité

- Expérimenter une politique d'accompagnement spécifique en relation avec les partenaires dédiés (collectivités, APF, Centre sociaux, CLIR...) et une gestion locative adaptée à l'aide de nos conseillères en économie sociale et familiale
- Augmenter le nombre de logements accessibles conformément à la demande active
- Intégrer le cahier des charges HSS dans les constructions et les réhabilitations en faisant appel à des maîtres d'œuvres spécialisés (ALOGIA pour la réhabilitation de la Résidence Robert Langeron à Carcassonne dans le cadre de la restructuration et adaptation de huit logements)
- Adapter le parc existant aux personnes à mobilité réduite à la demande des locataires à l'aide d'une entreprise spécialisée ASH Europe comptant des ergothérapeutes dans leur organisation (Budget annuel : 200 000 €)

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments et lutter contre la précarité

- Conduire un programme de réhabilitation énergétique pour 2031 logements (accentuer le rythme à 500 logements /an)
- Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et à la maîtrise de leurs équipements
- Développer le BEPOS

Cultiver et partager notre approche environnementale

- Développer des partenariats d'expertise pour accompagner notre démarche environnementale : sensibilisations, projets spécifiques
- Initier les « chantiers propres »
- Favoriser les éco-gestes au travail

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Maintenir des finances pérennes tout en maintenant des loyers accessibles

- Poursuivre la maîtrise des charges : l'observatoire des charges
- Mettre en place une politique raisonnée de loyer à la relocation notamment pour le public fragile
- Actualiser annuellement le Plan Stratégique du Patrimoine
- Optimiser la durée et la gestion des coûts de remise en état des logements vacants
- Améliorer le recouvrement locatif avec un objectif de 98% de la facturation

Soutenir l'économie locale

- Maintenir le niveau de nos investissements : 70 M€ / an en moyenne
- Maintenir, renforcer l'insertion par l'économie et les clauses d'insertion
- Maintenir l'allotissement systématique
- Réserver des lots aux entreprises d'insertion
- Maintenir les « chantiers Tremplins »

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Accompagner les évolutions de nos métiers

- Favoriser la mobilité interne
- Développer les outils de communication (Newsletter interne, site intranet...)
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs (Projet HORIZON)
- Poursuivre une politique de formation efficiente

Développer une culture commune

- De la qualité de service rendu à nos demandeurs et locataires
- De l'accompagnement social adapté aux ménages
- De cohésion et solidarité entre salariés dans le cadre des valeurs de notre Organisme

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Associer les habitants à nos actions

- Actualiser le livret d'accueil locataire
- Continuer la concertation en amont des réhabilitations et des projets de développement social
- Développer la co-construction avec les locataires des « Chartes de bon voisinage »
- Construire des projets avec les associations de locataires notamment une plateforme de communication digitale entre locataires (SMIILE) permettant de contribuer au « mieux vivre ensemble »
- Généraliser les enquêtes de satisfaction auprès des locataires (opérations neuves et réhabilitations, rotation du patrimoine, suite à interventions techniques)

Préparer l'avenir par le dialogue avec les collaborateurs, les administrateurs et les collectivités locales

- S'engager dans le mouvement de restructuration souhaité par l'Etat
- Intégrer le personnel dans l'évolution organisationnelle de notre organisme à travers des enquêtes dédiés, des ateliers techniques afin que notre organisme aux enjeux de demain
- Conforter les liens avec les collectivités locales, notamment dans le cadre de la CUS
- Impliquer davantage les salariés et administrateurs dans la stratégie RSE

Chapitre 7 : Engagements réglementaires et indicateurs de suivi

Les engagements portent sur les logements locatifs pour les indicateurs correspondants, soit **6 190** logements regroupés en **316** ensembles immobiliers, et sur les **365** équivalents logements des logements-foyers, regroupés en **11** foyers, pour les indicateurs correspondants

Les engagements sont regroupés par politique : patrimoniale et d'investissement, gestion sociale et qualité de service.

À chaque engagement est associé des objectifs et indicateurs. Ces derniers sont déclinés par département ou par établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou disposant de la compétence habitat et d'au-moins un Quartier prioritaire de la Politique de la Ville (QPV) suivant leur nature.

Les valeurs des indicateurs sont fixées sur la durée de la convention.

7.1. Politique patrimoniale et d'investissement

7.1.1. Développement de l'offre

Engagement

Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires.

Indicateurs

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

L'indicateur PP-1 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur le descriptif des territoires d'intervention de l'organisme et des zones où il entend se développer, la typologie des logements produits ainsi que son offre de logements en faveur des personnes ayant des besoins spécifiques.

Notre organisme a pour vocation d'intervenir sur l'ensemble du Département de l'Aude.

Notre politique de développement est axée principalement sur les secteurs des deux agglomérations de Carcassonne et de Narbonne et du Littoral méditerranéen, secteur sur lequel nous avons une démarche volontariste d'accompagnement des communes en manque ou en carence de logements locatifs sociaux avec notamment une réelle expertise sur du curage d'ilots en centre bourgs.

Nous accompagnons, également, les communes rurales, à la demande des Elus, dans leurs projets de création de logements locatifs sociaux notamment par des actions de revitalisation en centre de village avec préservation du patrimoine historique tel que des anciens presbytère, écoles, bureau postal etc.

Nous leurs apportons notre analyse en termes de besoin, de description du programme, de conditions financières et de niveau de loyers pour la réalisation de logements locatifs sociaux à travers la rédaction d'une note de synthèse que nous leurs remettons après l'avoir présentée. Ce document donne aux Elus les outils nécessaires à la compréhension de la problématique et aux conditions d'équilibres financiers, que nous devons respecter pour que nous puissions intervenir pour la création de logements locatifs sociaux. Ils peuvent ainsi se positionner sur l'opportunité d'une telle démarche et éventuellement accompagner financièrement l'opération pour qu'elle puisse aboutir.

Notre démarche consiste également à adapter la production de logements à l'évolution sociétale afin de mieux répondre à la demande croissante de logements locatifs sociaux sur notre Département.

Pour cela nous avons adapté nos programmes et depuis quelques années ils sont composés en majorité de logements plus petits (de type T2 et T3), que ceux réalisés au début de la CUS 1 qui étaient en majorité des logements de type T4. Ces petits logements répondent, aujourd'hui, parfaitement à la demande de famille monoparentale de personnes isolées ou vieillissantes.

De plus, depuis maintenant plusieurs années nous appliquons, à la demande de notre Conseil d'Administration, dans nos programmes la règle qui prévoit que nous allions au-delà de la réglementation Handicap en adaptant 10% des logements construits aux personnes à mobilité réduite. Pour rappel, la réglementation impose à ce jour des logements adaptables.

	Sous-ensemble (Ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
			De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2024 à l'année 2026
AUDE	Ensemble du département	PLAI	135	270
		Dont PLAI adapté	13	27
		PLUS	315	630
		PLS	0	0
		% hors QPV	100%	100%
		% hors RU	100%	100%
	EPCI 1- CARCASSONNE AGGLO	PLAI	45	89
		Dont PLAI adapté	5	9
		PLUS	104	208
		PLS	0	0
		% hors QPV	0%	0%
		% hors RU	0%	0%
	EPCI 2- LE GRAND NARBONNE	PLAI	57	113
		Dont PLAI adapté	6	11
		PLUS	132	265
		PLS	0	0

	% hors QPV	0%	0%
	% hors RU	0%	0%
EPCI 3- CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois	PLAI	14	27
	Dont PLAI adapté	1	3
	PLUS	31	63
	PLS	0	0
	% hors QPV	100%	100%
	% hors RU	100%	100%
EPCI 4- CC Castelnaudary Lauragais Audois	PLAI	5	10
		1	1
	PLUS	13	26
	PLS	0	0
	% hors QPV	100%	100%
	% hors RU	100%	100%
EPCI 5- CC Lauragais Piège Malepère	PLAI	4	8
	Dont PLAI adapté	1	1
	PLUS	10	20
	PLS	0	0
	% hors QPV	100%	100%
	% hors RU	100%	100%
EPCI 6- CC du Limouxin EPCI 7- Patrimoine diffus sur le département	PLAI	7	14
	Dont PLAI adapté	1	2
	PLUS	16	31
	PLS	0	0
	% hors QPV	100%	100%
	% hors RU	100%	100%
EPCI 7- Patrimoine diffus sur le département	PLAI	4	8
	Dont PLAI adapté		
	PLUS	10	20
	PLS	0	0
	% hors QPV	100%	100%
	% hors RU	100%	100%

Réserves émises :

Conditions pour pouvoir mettre en œuvre la CUS 2 sur les dépôts de dossiers de financement et la livraison de logements :

- Mobilisation du foncier et de l'immobilier, coût compatible avec du logement social.

Nous nous heurtons à une concurrence sur les terrains mobilisables à des promoteurs qui achètent à des prix supérieurs à nos possibilités.

Dans le cadre de la lutte contre l'étalement urbain et du « Zéro Artificialisation Nette » (ZAN), l'offre foncière va se tarir et les prix risquent d'augmenter. Le « profil type » de nos opérations nouvelles de logements sociaux va évoluer en passant des lotissements pavillonnaires vers

des opérations de restructurations d'îlots existants. Ce type d'opérations est plus coûteux, plus chronophage et demande également plus d'expertise.

La reprise de la conjoncture économique de notre pays aura sans aucun doute un impact sur le prix du foncier.

Pour les opérations d'Acquisition Amélioration, nous constatons que notre marge de manœuvre en ce qui concerne l'achat est intimement lié aux travaux qui nous envisageons. Dans la plupart des cas, les travaux sont si importants que le prix d'acquisition que nous pouvons proposer est très faible voire nul.

- Accord de la Commune :

Notre organisme n'intervient sur les Communes que si nous obtenons un accord formel des Elus.

On constate de plus en plus une mise en concurrence par les collectivités locales des différents organismes.

Les réponses des Communes qui font suite aux études chiffrées que nous leurs présentons et qui sont remises gracieusement ne sont pas toujours positives ou sont très tardives.

- Pérennité et mobilisation suffisante liées aux conditions en vigueur lors de l'engagement de la CUS 2, des financements, emprunts et subventions de l'ensemble des partenaires (Etat, ANRU, Caisse des Dépôts et Consignations, Action Logement, Collectivités locales.

Constat sur la période de la CUS 1 : au fil des ans les aides des partenaires à la production de logements sociaux ont sensiblement diminué. En effet, on peut notamment constater que les subventions de l'Etat qui étaient de 600 euros pour les PLUS et de 8 000 euros pour les PLAI en 2011 ne sont plus d'actualité aujourd'hui pour les PLUS et de 6 200 euros pour les PLAI.

Réserves :

- Le niveau de prêt lié au taux du livret nous permet de mieux répondre à la crise du logement notamment en termes de niveau de production. L'effet d'une hausse du taux aurait pour conséquence un ralentissement de nombre de logements produits ainsi que des retards de démarrage de chantiers liés aux difficultés de bouclage financiers des opérations.
- Délais de mise en service : les opérations prévues en dépôt de financement sur une année N se retrouvent à l'année N+1 voire N+2 en ce qui concerne les logements en service ;
- Instruction des permis de construire dans les délais prévus par la loi ;
- Evolution des coûts en matières premières et de filière construction ;
- Recours des associations de riverains, de défense de l'environnement.

Nous avons eu à déplorer durant la période de la CUS 1 des recours contre nos permis de construire. Ils sont à l'origine de retards conséquents sur le démarrage des chantiers ou bien simplement d'abandon de programmes.

7.1.2. Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire

Engagement

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

La politique d'Habitat Audois concernant l'offre en matière de logements foyers ou de logements spécifiques est de répondre aux sollicitations d'associations locales sur des projets en partenariat avec les collectivités locales que sont le Département ou les communes. Comme pour la CUS 1 nous répondront à toutes sollicitations durant la période de la CUS 2. A ce titre, une Résidence Autonomie de 37 places est prévue sur la commune d'Axat.

Indicateur PL-F-1 :

	Equivalents logements sur la période	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2024 à l'année 2026
Logements Foyers- Logements Spécifiques	Ensemble du département	37	
	EPCI 1- CARCASSONNE AGGLO		
	EPCI 2- LE GRAND NARBONNE		
	EPCI 3- CC Région Lézignanaise, Corbières et Minervois		
	EPCI 4- CC Castelnaudary Lauragais Audois		
	EPCI 5- CC Lauragais Piège Malepère		
	EPCI 6- CC du Limouxin		
	EPCI 7-Patrimoine diffus sur le département	37	

Réserves émises

Conditions pour pouvoir mettre en œuvre la CUS 2 sur les dépôts de dossiers de financement et la livraison de logements :

- Mobilisation du foncier et de l'immobilier, coût compatible avec du logement social.

- Problématiques identiques pour acquérir du foncier identique pour réaliser des logements sociaux
- Accord de la Commune :
 - Notre organisme n'intervient sur les Communes que si nous obtenons un accord formel des Elus.
- Pérennité et mobilisation suffisante liées aux conditions en vigueur lors de l'engagement de la CUS 2, des financements, emprunts et subventions de l'ensemble des partenaires (Etat, ANRU, Caisse des Dépôts et Consignations, Action Logement, Collectivités locales, ARS, autres.
- L'effet d'une hausse du taux aurait pour conséquence un ralentissement de nombre de logements produits ainsi que des retards de démarrage de chantiers liés aux difficultés de bouclage financiers des opérations.
- Les difficultés pour trouver l'équilibre technique et financier entre la demande du futur gestionnaire et ses capacités ainsi que les accords (validation de l'Etat, des ARS par exemple) font de ces dossiers des opérations souvent complexes et surtout très longues à mettre en œuvre
- Délais de mise en service : les opérations prévues en dépôt de financement sur une année N se retrouvent à l'année N+1 voire N+2 en ce qui concerne la mise en service de l'établissement
- Instruction des permis de construire dans les délais prévus par la loi ;
- Recours des associations de riverains, de défense de l'environnement.

7.1.3. Dynamique patrimoniale et développement durable

Engagement

Entretien et améliorer le patrimoine existant.

Indicateurs

PP-2. Nombre de logements rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi no 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements de classe énergétique « E », « F », « G », à trois et six ans.

La répartition par étiquette énergétique est la suivante au 31/12/2020 :

Etiquettes DPE au 31/12/2020							
A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
801	638	1573	2181	715	81	90	6079
13,2%	10,5%	25,9%	35,9%	11,8%	1,3%	1,5%	100%
50%			47,7%		2,8%		100%

Répartition des étiquettes des OPH au 31/12/2020 :

Etiquettes DPE au 31/12/2019							
A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
3%	9,4%	31,7%	38,5%	13,5%	3,3%	0,7%	100%
44,1%			51,9%		4%		100%

Habitat Audois possède une part de logements économes (**50 %** classés A, B ou C) bien supérieure à la moyenne des Offices Publics de l'Habitat (**44 %**).

2,8 % seulement de nos logements sont classés énergivores (classés en F ou G), proportion inférieure à la moyenne des Offices Publics de l'Habitat de **4 %**.

Comme mentionné dans le chapitre 3.2.3 (« politique en matière d'entretien et d'amélioration du parc existant ») de la présente convention, les travaux entrepris, durant la période de la CUS 1, ont été importants et concernaient pour l'essentiel, la rénovation énergétique du bâti. Il est à noter que :

- Certains DPE sont encore en cours de mise à jour suite à travaux, la répartition de notre patrimoine ci-dessus ne prenant pas en compte les nouveaux classements à actualiser.
- Certains travaux sont en cours et donneront lieu à réalisation d'un nouveau DPE.
- Des travaux sont prévus sur la totalité des logements actuellement classés en E, F ou G, tels que l'isolation des combles, remplacement des menuiseries ou ma mise en place d'isolation thermique par l'extérieur et le remplacement d'équipements de chauffage. L'ensemble de ces logements sans pour autant pouvoir obtenir dans la plupart des cas une classe meilleure que D.

36 % de notre patrimoine est classé en D, sachant que certains travaux encore en cours, notamment dans le cadre du programme de rénovation urbaine, donneront lieu à actualisation des DPE pour une meilleure note (A, B ou C), une fois la réforme des DPE finalisée et la parution des décrets d'application.

Numéro et nom du département	Sous-ensemble (Ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2020	Référence : Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E - Années 2021-2023	Référence : Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E - Années 2024-2026
11- AUDE				
11-AUDE	Ensemble du département	171	110	61

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi no 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique « E », « F », « G », à trois et six ans.

	2018-2020	2018-2023
PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés parmi le parc de logements de classe énergétique « E », « F », « G »	0	0

Concernant les travaux sur les foyers, pour la période 2018-2023, ce sont des travaux d'accessibilité qui sont prévus sans impact énergétique, ce qui explique que l'engagement sur cet indicateur soit à 0 sur la période.

Réserves émises

- Capacité de la filière à répondre à la demande pour les réhabilitations thermiques ;
- Stabilité des normes et de la réglementation.

Indicateur PP-3

PP-3 : nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des Dépôts, parmi le parc total de logements, par année. Etat des lieux

Habitat Audois va poursuivre son effort de réhabilitation et d'amélioration démarré il y a plus de 10 ans en continuant à améliorer les performances énergétiques des logements mais également l'accessibilité et le confort de ses logements avec la création d'ascenseurs sur plusieurs résidences ainsi que des travaux d'aménagements

Pour ce faire nous avons inscrit 2 opérations au plan de relance 2021, la résidence Jean Jaurès à Castelnaudary de 56 logements et la résidence Langeron à Carcassonne de 46 logements et 2 autres opérations au plan de relance 2022, à savoir Paul Carrière à Port La Nouvelle et Joseph Tirand à Castelnaudary qui comporte respectivement 86 logements et 56 logements

En parallèle plusieurs autres bâtiments collectifs seront équipés d'ascenseurs, dans la mesure de la faisabilité technique. Ces travaux seront accompagnés de travaux d'amélioration de l'accessibilité des logements ainsi que des travaux permettant des gains énergétiques.

Le parc de logements individuels fera également l'objet de travaux d'amélioration énergétique et de travaux d'améliorations.

Numéro et nom du département	Sous-ensemble (Ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Engagements annuels, en nombre					
		2021	2022	2023	2024	2025	2026
11-AUDE							
	Ensemble du département	211	278	214	128	195	162

Conditions pour pouvoir mettre en œuvre la CUS 2 sur les dépôts de dossiers de financement et la livraison des opérations de réhabilitations et d'améliorations :

- Pérennité et mobilisation suffisante liées aux conditions en vigueur lors de l'engagement de la CUS 2, des financements, dégrèvements de TFPB et dispositifs CEE
- Maintien des conditions du plan de relance en 2022

- L'effet d'une hausse du taux aurait pour conséquence un ralentissement de nombre d'opérations lancées ainsi que des retards de démarrage de chantiers liés aux difficultés de bouclage financiers des opérations.
- Capacité de la filière à répondre à la demande pour les réhabilitations thermiques ;
- Stabilité des normes et de la réglementation ;
- Instruction des permis de construire notamment pour la création d'ascenseurs dans les délais prévus par la loi et accords ;
- Evolution des coûts des matières premières et de la filière ;
- Accord des locataires lors des concertations.

7.1.4. Mise en vente de logements

Engagement

Favoriser l'accession à la propriété

Indicateurs

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

L'indicateur PP-4 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur la stratégie de l'organisme en matière de vente, au regard notamment de la localisation, de l'état et de la qualité énergétique des logements vendus, ainsi que sur les dispositifs de sécurisation des acquéreurs. Ce développement comporte une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social.

Etat des lieux des logements commercialisés et vendus au 31/12/2020

Au 31 Décembre 2020, 620 logements individuels ont été mis à la vente pour un total de **77** ventes aux locataires occupants soit un solde de 543 logements commercialisés à la vente.

Au vu des faibles ressources de nos locataires, nous déclinons un plan de vente sur les 6 prochaines années dans l'optique de permettre à ceux qui le souhaitent mais surtout qui le peuvent financièrement de prétendre à l'accession et ainsi leur proposer un parcours résidentiel.

Notre étude est conduite sur les logements individuels de plus de **10** ans qui sont les plus attractifs quelques soient les territoires en tenant compte d'une part de leur classification énergétique (à partir d'un niveau E) et des éléments financiers de l'opération (Valeur nette comptable et capital restant dû).

En effet, en moyenne le capital restant dû par logement sur le patrimoine identifié comprenant 555 logements individuels est de 33 270 € et la valeur nette comptable de 44 628 €.

Le plan de commercialisation est en adéquation avec les scénarios résultant de notre Plan Stratégique de Patrimoine.

Au vu de ces éléments, nous pouvons espérer **10** logements vendus par an ; en effet, malgré un potentiel de **1 175** logements commercialisables, les faibles ressources de nos locataires et le faible taux d'actifs ne permettent pas d'envisager plus de vente.

Etat des lieux

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

11-Aude	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2020, parmi le parc total	
11 - Aude	Ensemble du département	543	9 %
11 - Aude	Le Grand Narbonne	25	2 %
11 - Aude	Carcassonne Agglo	263	8 %
11 - Aude	Limouxin	41	17 %
11 - Aude	Lézignanais	71	15 %
11 - Aude	Castelnaudary	13	3 %
11 - Aude	Piège Lauragais	18	11 %
11 - Aude	Montagne Noire	81	60 %
11 - Aude	Corbières Salanque	15	22 %
11 - Aude	Pyrénées Audoises	16	5 %

PP4 Complémentaires : données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4, une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré

11-Aude	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année 2015 à 2020
11- Aude	Nombre de logements	77
	% de vente à des locataires du parc social	100 %
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0 %
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0 %

Orientations stratégiques et programme d'action

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

11-Aude	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
		De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2021 à l'année 2026
11- Aude	Ensemble du département	11 %	15 %
11- Aude	Le Grand Narbonne	6 %	9 %
11- Aude	Carcassonne Agglo	10 %	14 %
11- Aude	Limouxin	27 %	30 %
11- Aude	Lézignanais	24 %	22 %
11- Aude	Castelnaudary	3 %	7 %
11- Aude	Piège Lauragais	10 %	19 %
11- Aude	Montagne Noire	60 %	60 %
11- Aude	Corbières Salanque	19 %	22 %
11- Aude	Pyrénées Audoises	5 %	9 %

PP4 Complémentaires : données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré

11-Aude	Type de vente	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
		De l'année 2021 à l'année 2023	De l'année 2021 à l'année 2026
11-Aude	Nombre de logements	30	60
	% de vente à des locataires du parc social	100 %	100 %
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0 %	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0 %	0 %

Réaffectation du produit de la vente

- **Dans les communes n'ayant pas atteint le taux de logements sociaux** fixé à l'article L.302-5, Habitat Audois s'engage à affecter au moins 50 % du produit venant des ventes au financement de programmes nouveaux de construction de logements sociaux ou d'acquisitions de logements en vue de leur conventionnement prévu à l'article L.351-2 ou, à défaut, de travaux de rénovation d'un ensemble d'habitations sociales.
Ces investissements seront réalisés sur le territoire de la commune concernée ou, avec l'accord de celle-ci et du représentant de l'Etat dans le département, sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre auquel la commune concernée appartient ou sur le territoire du département
- **Pour les autres communes**, Habitat Audois s'engage à réaffecter le produit de la vente dans son activité locative au profit des locataires et demandeurs du parc social par la :
 - Construction de nouveaux logements,
 - La réhabilitation de logements afin d'améliorer le cadre de vie des locataires,
 - Par l'acquisition-amélioration sous réserve que les opérations soient subventionnées et l'équilibre financier atteint,
 - Par l'accession sociale si une opportunité se présente.

Réserves émises

- Validation des objectifs de vente ;
- Moyens financiers des locataires liés au contexte de paupérisation ;
- Demandes effectives des locataires en place de devenir acquéreur de leur logement et d'acquéreurs potentiels sur le reste du patrimoine ;
- Attractivité des territoires et consultation des projets de vente par les communes ;
- Autorisation du préfet des projets de vente.

- L'évolution des taux des prêts immobiliers ;
- La reconduction du prêt à taux zéro notamment en zone C ;
- Les critères d'éligibilités définis par les banques et assurances.

7.1.5. Politique d'accession de l'organisme (si activité d'accession à la propriété avec plus de 20 logements neufs vendus dans les 3 dernières années)

Sans objet

7.2. Politique de gestion sociale

7.2.1. Diversité de l'occupation sociale et accueil des ménages défavorisés

Engagement

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

Indicateurs

Engagements quantifiés d'attribution aux publics prioritaires et aux publics du premier quartile de l'organisme Hlm.

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtièmes à vingt-deuxième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

L'indicateur PS-1 est accompagné de données chiffrées portant sur les refus des ménages.

Hypothèses préalables :

Les établissements publics de coopération intercommunale concernés par cet indicateur sont les suivants :

- la communauté d'agglomération du Grand Narbonne ;
- la communauté d'agglomération du Grand Carcassonnais ;
- la communauté des communes du Limouxin ;
- la communauté des communes de la Région Lézignanaise, Corbières et Minervois.

Les attributions précitées concernent les logements libérés du parc existant suite à rotation ainsi que les logements neufs livrés.

Ainsi, nous sommes amenés à considérer deux éléments :

- le taux de rotation Hors QPV par EPCI ;
- le nombre de logements livrés Hors QPV par EPCI.

Nous calculons donc cet indicateur sur les éléments prévisionnels suivants :

Nombre de logement livrés par année	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Le Grand Narbonne	50	50	50	50	50	50
Carcassonne Agglo	63	63	63	63	63	63
Limouxin	6	6	6	6	6	6
Région Lézignanaise	15	15	15	15	15	15

HORS QPV	Nbre de logements	Nombre de départs	Taux de rotation	Nombre de refus	Nombre de propositions	Taux de refus
Le Grand Narbonne	1019	79	8%	38	166	23%
Carcassonne Agglo	1863	168	10%	59	246	24%
Limouxin	207	27	13%	14	43	33%
Lézignanais	281	20	7%	7	29	24%

En tenant compte de ces éléments prévisionnels et du nombre de logements existants par E.P.C.I. Hors QPV, le nombre d'attributions Hors QPV aux ménages dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile (25 % des attributions) serait le suivant :

Nombre d'attributions aux ménages dont les ressources sont inférieures au 1 ^{er} quartile	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Le Grand Narbonne	36	37	39	40	41	42
Carcassonne Agglo	54	56	57	58	59	60
Limouxin	8	8	9	9	9	9
Région Lézignanaise	9	9	9	9	10	10

Toutefois, il est important de préciser les éléments suivants :

ANNEE 2020	Le Grand Narbonne	Carcassonne Agglo	Limouxin	Région Lézignanaise
Taux de refus hors QPV en %	23	24	33	24
Taux de refus sur les attributions aux ménages dont les ressources sont inférieures au 1 ^{er} quartile hors QPV en %	74	75	70	61

En effet, le nombre de refus est relativement important notamment sur la tranche des demandeurs concernés par cet indicateur.

Les refus lorsqu'ils sont précisés par le demandeur portent essentiellement sur la localisation géographique du logement ou le niveau de loyer.

Par ailleurs, nous souhaitons mettre en avant le fait que de nombreux ensembles situés pour autant Hors QPV notamment dans les communes de Narbonne, Carcassonne, Limoux et Lézignan présentent une occupation sociale très fragile.

En effet, si nous considérons que les ménages dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile sont assimilables à des ménages dont les ressources se situent entre 20% et 30 % des plafonds de ressources PLUS, les résultats de l'enquête O.P.S. nous montrent que certains ensembles hors QPV ont des pourcentages supérieurs à 40 % voire 50 % de taux d'occupation sur cette tranche de ménage :

- Carcassonne : 63 % d'occupation très fragile

- Narbonne : 44 % d'occupation très fragile
- Lézignan-Corbières : 59 % d'occupation très fragile
- Limoux : 54 % d'occupation très fragile

Nous ne pouvons écarter la possibilité que cet engagement risque de contribuer à la fragilisation d'une majorité de nos ensembles des sites urbains.

Enfin, Après l'entrée en vigueur de la CUS II, lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution apporte une modification aux objectifs du bailleur de l'engagement PS-1 de la CUS, cette modification s'applique à la CUS, conformément à l'article R.445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur.

Réserves émises

- Sous réserve de la politique des réservataires ;
- Sous réserve d'un taux de rotation suffisant ;
- Sous réserve du nombre de logements neufs livrés ;
- Sous réserve de la disponibilité des logements ;
- Sous réserve de l'occupation sociale existante des ensembles immobiliers ;
- Stabilité des plafonds de ressources (hors variation IRL),
- Sous réserve du financement d'origine de l'immeuble en l'absence de redistribution des loyers ;
- Maintien des dispositifs de solvabilisation ;
- Décision de la C.A.L. dont l'avis des maires concernés ;
- Sous réserve d'acceptation des propositions par les demandeurs.

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Hypothèses préalables :

L'ensemble du Département est concerné par cet indicateur avec une attention particulière sur :

- la communauté d'agglomération du Grand Narbonne ;
- la communauté d'agglomération du Grand Carcassonnais ;
- la communauté des communes du Limouxin ;
- la communauté des communes de la Région Lézignanaise, Corbières et Minervois.

Les attributions précitées concernent les logements libérés du parc existant suite à rotation ainsi que les logements neufs livrés.

Ainsi, nous sommes amenés à considérer deux éléments :

- le taux de rotation par EPCI ;
- le nombre de logements livrés par EPCI.

Nous calculons donc cet indicateur sur les éléments prévisionnels suivants :

QPV						
	Nbre de logements	Nombre de départs	Taux de rotation	Nombre de refus	Nombre de propositions	Taux de refus
Le Grand Narbonne	0	0	0	0	0	0
Carcassonne Agglo	1398	121	11%	62	193	32%
Limouxin	47	4	11%	3	10	30%
Lézignonais	208	18	11%	18	41	44%
HORS QPV						
	Nbre de logements	Nombre de départs	Taux de rotation	Nombre de refus	Nombre de propositions	Taux de refus
Le Grand Narbonne	1019	79	8%	38	166	23%
Carcassonne Agglo	1863	168	10%	59	246	24%
Limouxin	207	27	13%	14	43	33%
Région Lézignanaise	281	20	7%	7	29	24%

Nombre de logement livrés par année	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Le Grand Narbonne	50	50	50	50	50	50
Carcassonne Agglo	63	63	63	63	63	63
Limouxin	6	6	6	6	6	6
Région Lézignanaise	15	15	15	15	15	15

En tenant compte de ces éléments prévisionnels et du nombre de logements existants par E.P.C.I., le nombre d'attributions aux ménages prioritaires sur le parc non réservé par l'Etat :

DEPARTEMENT			
ANNEE	ATTRIBUTION MENAGES PRIORITAIRES HORS QPV	ATTRIBUTION MENAGES PRIORITAIRES DANS QPV	TOTAL ATTRIBUTIONS PRIORITAIRES
2021	112	44	156
2022	114	44	158
2023	119	44	163
2024	121	44	165
2025	124	44	168
2026	126	44	170

Toutefois, il est important de préciser un nombre important de refus sur ces demandeurs.

Par ailleurs, ces ménages souhaitent souvent être logés dans les centres urbains prêts de tous les services.

Enfin, ces ménages à l'égal des ménages concernés par l'indicateur PS-1 sont des ménages qui généralement cumulent des difficultés socio-économiques.

Cumulé à l'indicateur PS-1, cet engagement risque de favoriser la paupérisation de notre parc d'autant plus que d'autres objectifs sur le parc réservé nous serons assignés dans le cadre de l'Accord Collectif Départemental.

Réserves émises

- Politique des réservataires,
- Demande des locataires,
- Insuffisante rotation du parc liée à la tension du marché particulièrement intense sur la zone littorale,
- Stabilité des plafonds de ressources (hors variation IRL),
- Sous réserve du financement d'origine de l'immeuble en l'absence de redistribution des loyers,
- Décision de la C.A.L. dont l'avis des maires concernés,
- Maintien des dispositifs de solvabilisation,
- Sous réserve d'acceptation des propositions par les demandeurs,
- Sous réserve de la disponibilité des logements,
- Décision de la C.A.L. dont l'avis des maires concernés,
- Sous réserve de la commission de médiation,
- Sous réserve de la disponibilité des logements,
- A consolider en fonction du PDALPD à intervenir pour les exercices à venir et des accords qui en découleront en inter-bailleur.

7.2.2. Coût de gestion

Engagement

Améliorer la performance de la gestion des logements

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

Coût de gestion en euros par logement								
2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
1 037	1 058	1 079	1 100	1 122	1 144	1 167	1 190	1 215

L'hypothèse d'une évolution du coût de gestion de 2% par an a été retenue.

Notre volonté est d'avoir un coût de gestion maîtrisé afin d'orienter nos ressources disponibles vers la maintenance, la réhabilitation et le développement du patrimoine.

Pour autant, nombre d'incertitudes en la matière demeurent et rendent l'exercice de prévision difficile : évolution des cotisations CGLLS, difficultés de recrutement pour certains métiers, inflation, ...

7.3. Politique de qualité de service rendu

7.3.1. L'accessibilité PMR

Engagement

Assurer la qualité du service rendu aux locataires.

Programme d'action / Indicateurs

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

ETAT DES LIEUX SUR LE PARC EXISTANT AU 31 DECEMBRE 2020

Les logements dont le permis de construire est postérieur au 1^{er} Janvier 2007 sont tous adaptables ; nous avons donc pris en compte les logements situés en RDC et situés en étage uniquement si présence d'un ascenseur pour les logements collectifs et l'ensemble des logements individuels.

Nombre de logements collectifs avec ascenseur	490
Nombre de logements collectifs sans ascenseur en RDC	42
Nombre de logements individuels	490
TOTAL AU 31 DECEMBRE 2020	1022

PREVISIONNEL DES LIVRAISONS A VENIR

Nous ne pouvons à ce jour présager du nombre réel de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite ; en effet, nous ne connaissons pas la configuration des bâtiments et la présence d'ascenseurs.

C'est pourquoi, nous estimons à minima 10% de logements adaptés par ensemble immobilier conformément à notre politique de développement.

ANNEE	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Logements Livrés	150	150	150	150	150	150
10 % adaptés	15	15	15	15	15	15

Calcul de l'indicateur SR-1

L'évolution du parc de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite sera conditionnée à minima par les nouvelles livraisons et à maxima ponctuellement sur des opérations de réhabilitations au coup par coup ; cependant, nous pouvons nous engager que sur une estimation sur les livraisons nouvelles à savoir 10 % du parc à venir.

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Parc existant année N-1	6190	6340	6490	6640	6790	6940
Parc accessible année N-1	1022	1037	1052	1067	1082	1097
Nouvelles livraisons	150	150	150	150	150	150
10% adaptés	15	15	15	15	15	15
Parc accessible année N	1037	1052	1067	1082	1097	1112
Parc total année N	6340	6490	6640	6790	6940	7090
Engagement année N	16%	16%	16%	16%	16%	16%

Réserves émises

Le nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite correspond à notre projection de logements à livrer sur la période de la CUS 2, 2021 à 2026, sur les logements individuels et ceux en collectifs qui répondront totalement à la réglementation actuelle sur les personnes à mobilités réduites (PMR). A noter qu'à ce jour nous ne pouvons déterminer la part de logements individuels des logements collectifs sur les 6 ans à venir.

Chapitre 8 : Suivi, contrôle et évaluation de la convention

8.1. Suivi de la convention

L'organisme mettra en place un dispositif de suivi des indicateurs mentionnés dans cette convention permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

8.2. Evaluation de la convention

Conformément aux dispositions de l'article R 445-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, le respect des engagements pris par l'organisme est évalué par le préfet signataire de la convention trois ans après la signature de la convention et à l'issue de celle-ci.

Cette évaluation porte notamment sur les indicateurs chiffrés territorialisés ainsi que sur les éléments qualitatifs.

L'organisme transmet au préfet signataire de la convention tous les éléments nécessaires à cette évaluation.

8.3. Sanctions en cas d'inexécution de la convention

Conformément aux dispositions de l'article R 445-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, si le préfet signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté, de son fait, les engagements définis par la convention, il engage la procédure contradictoire aux termes de laquelle il peut proposer au ministre chargé du logement de prononcer, à l'encontre de l'organisme, une pénalité, conformément aux dispositions de l'article L. 445-1.

8.4. Modifications et avenants à la convention

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente convention à de nouveaux textes en vigueur, soit pour la compléter en fonction de l'évolution de l'environnement d'intervention de l'organisme.

Carcassonne, le 30 Juin 2021

L'Etat représenté par le Préfet de la Région Occitanie Monsieur Etienne GUYOT	L'Etat représenté par le Préfet de l'Aude Monsieur Thierry BONNIER
Cachet et signature	Cachet et signature

Le Conseil Général de l'Aude représenté par sa Présidente, Madame Hélène SANDRAGNE	Habitat Audois, représenté par son Président Monsieur Robert ALRIC
Cachet et signature	Cachet et signature

Communauté d'agglomération LE GRAND NARBONNE, représenté par son Président Monsieur Didier MOULY	Communauté des communes REGION LEZIGNANAISE, CORBIERES ET MINERVOIS, représenté par son Président Monsieur André HERNANDEZ
Cachet et signature	Cachet et signature

Chapitre 9 : Annexes

- 1- Délibérations du Conseil d'Administration d'Habitat Audois
 - o Engagement CUS en date du 02-02-21
 - o Validation PSP en date du 22-06-21
 - o Validation CUS en date du 22-06-21
- 2- Correspondances collectivité de rattachement et EPCI
- 3- Liste du patrimoine de logements locatifs sociaux
- 4- Liste du patrimoine de logements-équivalents foyers
- 5- PSP
- 6- Plan de vente
- 7- Politique d'attribution
- 8- Résultats enquête de satisfaction locataires 2019
- 9- Résultats de la classification du patrimoine au regard de la qualité de service rendu
- 10- Détail des analyses d'occupation sociale par ensemble immobilier
- 11- Avis du conseil de concertation locative
- 12- Simulation des indicateurs de gestion sociale
- 13- Simulation calcul indicateur SR1