

# Convention d'Utilité Sociale CDC Habitat Social 2020 – 2025

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>EXPOSE LIMINAIRE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	<b>Aspects généraux .....</b>	<b>5</b>
1.1.1	Visa des textes	5
1.1.2	Visa des délibérations	5
1.1.3	Visa des signataires	5
1.1.4	Objet de la Convention d'Utilité Sociale	6
1.1.5	Durée de la Convention d'Utilité Sociale	7
1.1.6	Champ d'application de la Convention d'Utilité Sociale	7
1.1.7	Modalités de contrôle et de suivi	7
1.1.8	Modifications par simple notifications	7
1.1.9	Avenants à la Convention	8
<b>1.2</b>	<b>Personnes publiques associées .....</b>	<b>9</b>
1.2.1	Collectivités associées	9
1.2.2	Concertation avec les représentants des locataires	10
<b>1.3</b>	<b>Calendrier de la démarche .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>CADRES STRATEGIQUES .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1</b>	<b>Cadre stratégique d'utilité sociale .....</b>	<b>13</b>
2.1.1	Le premier bailleur de France	13
2.1.2	Une contribution décisive dans la chaîne de production de logements	14
2.1.3	Un opérateur global de l'habitat d'intérêt public	16
2.1.4	Une contribution qui va au-delà du périmètre du Groupe	18
<b>2.2</b>	<b>Cadre Stratégique Patrimonial CUS.....</b>	<b>19</b>
2.2.1	Notre activité patrimoniale et ses objectifs	19
2.2.2	Apporter une réponse adaptée aux territoires	22
<b>3</b>	<b>ÉTAT DES LIEUX .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1</b>	<b>Présentation de CDC Habitat Social .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2</b>	<b>Etat du patrimoine actuel et de l'occupation sociale.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3</b>	<b>Etat du service rendu .....</b>	<b>33</b>
3.3.1	Méthode de segmentation	33
3.3.2	Détail de la notation	34
3.3.3	Synthèse des résultats	36
<b>4</b>	<b>POLITIQUE ET ENGAGEMENTS .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1</b>	<b>Politique d'investissement et de développement .....</b>	<b>37</b>
4.1.1	Politique de l'organisme	37
4.1.2	Indicateur PP-1 : Nombre de logements agréés par territoire	38
<b>4.2</b>	<b>Politique patrimoniale .....</b>	<b>39</b>
4.2.1	Politique de l'organisme	39
4.2.2	Indicateur PP-2 : Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G	41
4.2.3	Indicateur PP-2 : Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G	42
4.2.4	Indicateur PP-3 : Nombre de logements réhabilités finançables par la CDC	42
<b>4.3</b>	<b>Politique de vente .....</b>	<b>44</b>

4.3.1	Politique de l'organisme	44
4.3.2	Indicateur PP-4 : Nombre de logements mis en commercialisation	45
4.3.3	Indicateur PP-4 complémentaire : Nombre de ventes réalisées	45
4.3.4	Plan Prévisionnel de vente annexé à la CUS	46
<b>4.4</b>	<b>Politique en matière de qualité du service rendu</b>	<b>47</b>
4.4.1	Politique de l'organisme	47
4.4.2	Indicateur SR-1 : Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)	49
4.4.3	Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations	52
<b>4.5</b>	<b>Politique en matière de gestion sociale</b>	<b>53</b>
4.5.1	Politique de l'organisme	53
4.5.2	Indicateur PP-5 : Nombre de mutations dans le parc social	55
4.5.3	Indicateur PP-5 complémentaire : nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année	56
4.5.4	Indicateur PS-1 : Part d'attributions hors QPV pour 1er quartile ou relogements ANRU	56
4.5.5	Indicateur PS-2 : Part d'attributions ménages prioritaires sur parc non réservé ou rendu	56
4.5.6	Indicateur PS-3 : Part d'attributions DALO	57
<b>4.6</b>	<b>Nouvelle politique des loyers</b>	<b>58</b>
<b>4.7</b>	<b>Logements foyers</b>	<b>59</b>
4.7.1	Identification du parc	59
4.7.2	Politique de l'organisme	59
4.7.3	PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans	60
4.7.4	PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique F, G, par année	60
4.7.5	PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année	61
<b>4.8</b>	<b>Activité d'accession</b>	<b>62</b>
4.8.1	Politique de l'organisme	62
4.8.2	PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux	62
4.8.3	PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.	62
<b>SIGNATURES</b>		<b>64</b>
<b>5</b>	<b>ANNEXES INTEGREES A LA CUS</b>	<b>65</b>
5.1	Indicateurs d'engagement	66
5.2	Plan de mise en vente aux occupants	206
<b>6</b>	<b>ÉTAT INITIAL DU PARC (PATRIMOINE, OCCUPATION SOCIALE, SERVICE RENDU, DPE, ÉTAT DES RESERVATIONS PREFERCTORALES, LOGEMENTS FOYERS) – TIRE A PART</b>	
<b>7</b>	<b>ANNEXES LIEES A L'ELABORATION DE LA CUS – TIREES A PART</b>	
7.1	Demande et autorisation de report	

- 7.2 Délibérations du Conseil de Surveillance et du Directoire65**
- 7.3 PSP et délibération d'approbation65**
- 7.4 Tableau de répartition du patrimoine par EPT/EPCI et département associés65**
- 7.5 Courriers adressés aux collectivités, support et compte-rendu des réunions**
- 7.6 Support et compte-rendu des réunions avec les représentants des locataires65**
- 7.7 Plan de Concertation Locative**
- 7.8 Charte d'engagement qualité de service**
- 7.9 Standard qualité mise en vente**

# 1 EXPOSE LIMINAIRE

## 1.1 Aspects généraux

### 1.1.1 Visa des textes

Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- Le décret n°2017-922 du 09 mai 2017
- L'arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale
- La loi n° n° 2018-1021 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) du 23 novembre 2018
- 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 d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux

### 1.1.2 Visa des délibérations

Vus

- Les délibérations prises par le Directoire (Annexe 1).
- Délibération d'approbation du PSP : disposer d'un PSP approuvé par son organe délibérant depuis moins de trois ans. Le PSP a été approuvé le 27 novembre 2019 par le Directoire. Il est annexé à la présente convention en
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS a été approuvé le 14 juin 2019 par le Directoire.
- Délibération du Directoire de CDC Habitat du 16 juin 2021 validant le cadre stratégique du groupe CDC Habitat annexé à chacune des CUS des sociétés du Groupe ;
- Le Conseil de surveillance de CDC Habitat Social a approuvé, lors de sa réunion du 29 juin 2021, le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat
- Le Plan de Concertation Locative validé approuvé le 14 juin 2019:

### 1.1.3 Visa des signataires

ENTRE

**L'Etat,**

Représenté par M Marc GUILLAUME, Préfet de la Région Ile-de-France

ci-après dénommé « l'Etat »,

ET

**CDC Habitat Social** Société Anonyme d'Habitations à Loyer Modéré, dont le siège social est situé 33, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris.

Représentée par Monsieur Hervé SILBERSTEIN, agissant en qualité de Président du Directoire, dûment habilité par délibération du Conseil de Surveillance du 29 juin 2021.

ci-après dénommée « CDC Habitat Social » ou « l'organisme »,

ET

- Conseil départemental de l'Allier (03016) pour 721 logements
- Conseil départemental de la Gironde (33074) pour 3 173 logements
- Conseil départemental de la Seine-Maritime (76101) pour 3 440 logements
- Conseil départemental des Yvelines (78012) pour 13 480 logements
- Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis (93006) pour 14 168 logements
- CA Agglo Pays d'Issoire (63500) pour 42 logements
- CA Porte de l'Isère (CAPI) (38081) pour 53 logements
- CC de l'Est Lyonnais (CCEL) (69125) pour 31 logements
- CC Thiers Dore et Montagne (63300) pour 19 logements
- Clermont Auvergne Métropole (63037) pour 2 705 logements
- CA Vichy Communauté (03209) pour 721 logements
- CC Intercom Bernay Terres de Normandie (27300) pour 10 logements
- CA Agglomération du Choletais (49321) pour 1 logement
- Tours Métropole Val de Loire (37206) pour 1 370 logements
- CC Touraine-Est Vallées (37270) pour 302 logements
- Nantes Métropole (44923) pour 6 386 logements
- CU Caen la Mer (14027) pour 5 144 logements
- CA Roissy Pays de France (95700) pour 8 293 logements
- Plaine Commune (93218) pour 3 306 logements
- Est Ensemble (93230) pour 2 241 logements
- Paris Est Marne & Bois (94500) pour 1 386 logements
- CA Paris - Vallée de la Marne (77200) pour 3 498 logements
- CA Val d'Yerres Val de Seine (91805) pour 3 311 logements
- Grand Paris Grand Est (93160) pour 3 622 logements
- CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart (91080) pour 1 072 logements
- CA de Cergy-Pontoise (95027) pour 4 103 logements
- CC du Pays de Saverne (67700) pour 36 logements
- CC du Grand Autunois Morvan (71400) pour 3 logements
- CC Moselle et Madon (54230) pour 1 logement
- CC du Bassin de Pompey (54340) pour 52 logements
- Métropole du Grand Nancy (54035) pour 436 logements
- CA de Forbach Porte de France (57600) pour 68 logements
- Eurométropole de Strasbourg (67076) pour 1 793 logements
- CA Le Grand Chalon (71100) pour 429 logements
- CC Pays du Mont-Blanc (74190) pour 170 logements
- CA de Sophia Antipolis (06606) pour 476 logements
- CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette (13200) pour 44 logements
- CA du Libournais (33502) pour 12 logements
- CA du Pays de l'Or (34137) pour 160 logements
- CC du Grand Pic Saint-Loup (34270) pour 57 logements

#### 1.1.4 Objet de la Convention d'Utilité Sociale

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2020 – 2025.

La présente convention porte sur 158 167 logements locatifs sociaux et 6 662 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 ainsi que les logements produits en accession.

Ainsi, la présente convention concerne également 29 463 logements-foyers répartis dans 280 résidences.

#### **1.1.5 Durée de la Convention d'Utilité Sociale**

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 01/01/2020. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

#### **1.1.6 Champ d'application de la Convention d'Utilité Sociale**

Le patrimoine est ainsi défini : la fraction du patrimoine constituée des logements soit des logements conventionnés à l'aide personnalisée au logement (APL), soit des logements construits, acquis ou améliorés avec le concours financier de l'État, sur lesquels l'organisme détient un droit réel au 1er janvier 2020.

Les logements-foyers et les logements en accession sociale à la propriété font partie du patrimoine conventionné par la CUS. Ils sont néanmoins pris en compte séparément.

La présente Convention s'applique à l'ensemble des logements locatifs pour lesquels l'organisme détient un droit réel, à savoir 158 167 logements.

Les logements-foyers entrent dans le champ de la Convention, ils sont répertoriés en constituant une catégorie de classement autonome.

#### **1.1.7 Modalités de contrôle et de suivi**

Le respect des engagements figurant dans la présente Convention sera évalué trois ans (3 ans) après sa signature, et à l'issue de la Convention.

Afin de permettre à l'Etat d'assurer ce contrôle, l'organisme transmettra, à la demande du Préfet signataire, les éléments chiffrés relatifs à chacun des indicateurs pour lesquels un engagement a été pris dans la présente convention.

A l'occasion de l'évaluation triennale, la mesure des indicateurs prendra en compte l'évolution du patrimoine de l'organisme (résultant de constructions, d'acquisitions, de ventes ou de démolitions), ainsi que les modifications notables du marché du logement (national ou régional) ou encore d'autres éléments extrinsèques à l'organisme.

Le cas échéant, en fonction des négociations locales, cette partie peut être complétée par d'autres engagements.

#### **1.1.8 Modifications par simple notifications**

Après l'entrée en vigueur de la CUS, lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement (CIL) ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution (CIA) 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.

L'organisme en informe le préfet signataire et le préfet de département de l'EPCI concerné, par simple notification.

### **1.1.9 Avenants à la Convention**

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente Convention en fonction de mises à jour réglementaires, soit pour la compléter, notamment dans les cas suivants : acquisition, vente ou démolition massive de patrimoine, mise en œuvre de la nouvelle politique des loyers.



## 1.2 Personnes publiques associées

### 1.2.1 Collectivités associées

CDC Habitat Social a associé les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un Quartier Prioritaire de la Ville (QPV), la commune de Paris, les Etablissements Publics Territoriaux (EPT) de la métropole du Grand Paris (MGP), la métropole de Lyon et les départements.

**276 collectivités (231 EPCI - dont 9 EPT la commune de Paris et la Métropole de Lyon - et 45 Départements)** ont ainsi été associées à la démarche d'élaboration de la CUS de CDC Habitat Social.

La délibération d'engagement de la démarche a été adressée aux collectivités par lettre recommandée avec accusé de réception en date du **14 juin 2019**.

**40 collectivités ont émis le souhait d'être signataires de la CUS.**

- Conseil départemental de l'Allier (03016) pour 721 logements
- Conseil départemental de la Gironde (33074) pour 3 173 logements
- Conseil départemental de la Seine-Maritime (76101) pour 3 440 logements
- Conseil départemental des Yvelines (78012) pour 13 480 logements
- Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis (93006) pour 14 168 logements
- CA Agglo Pays d'Issoire (63500) pour 42 logements
- CA Porte de l'Isère (CAPI) (38081) pour 53 logements
- CC de l'Est Lyonnais (CCEL) (69125) pour 31 logements
- CC Thiers Dore et Montagne (63300) pour 19 logements
- Clermont Auvergne Métropole (63037) pour 2 705 logements
- CA Vichy Communauté (03209) pour 721 logements
- CC Intercom Bernay Terres de Normandie (27300) pour 10 logements
- CA Agglomération du Choletais (49321) pour 1 logement
- Tours Métropole Val de Loire (37206) pour 1 370 logements
- CC Touraine-Est Vallées (37270) pour 302 logements
- Nantes Métropole (44923) pour 6 386 logements
- CU Caen la Mer (14027) pour 5 144 logements
- CA Roissy Pays de France (95700) pour 8 293 logements
- Plaine Commune (93218) pour 3 306 logements
- Est Ensemble (93230) pour 2 241 logements
- Paris Est Marne & Bois (94500) pour 1 386 logements
- CA Paris - Vallée de la Marne (77200) pour 3 498 logements
- CA Val d'Yerres Val de Seine (91805) pour 3 311 logements
- Grand Paris Grand Est (93160) pour 3 622 logements
- CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart (91080) pour 1 072 logements
- CA de Cergy-Pontoise (95027) pour 4 103 logements
- CC du Pays de Saverne (67700) pour 36 logements
- CC du Grand Autunois Morvan (71400) pour 3 logements
- CC Moselle et Madon (54230) pour 1 logement
- CC du Bassin de Pompey (54340) pour 52 logements
- Métropole du Grand Nancy (54035) pour 436 logements
- CA de Forbach Porte de France (57600) pour 68 logements
- Eurométropole de Strasbourg (67076) pour 1 793 logements
- CA Le Grand Chalon (71100) pour 429 logements
- CC Pays du Mont-Blanc (74190) pour 170 logements

- CA de Sophia Antipolis (06606) pour 476 logements
- CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette (13200) pour 44 logements
- CA du Libournais (33502) pour 12 logements
- CA du Pays de l'Or (34137) pour 160 logements
- CC du Grand Pic Saint-Loup (34270) pour 57 logements

Les dossiers de présentation ont été adressés aux collectivités par lettre recommandée avec accusé de réception en date du 30 juillet 2020.

**43 réunions d'échanges** ont été organisées avec ces collectivités dans les différentes régions, et se sont tenues pour le partage de l'état des lieux entre février et mars puis pour le partage des orientations entre le 11 septembre et le 13 octobre 2020.

L'ensemble des pièces relatives à cette démarche (copies des courriers d'envoi de dossier et d'invitation aux réunions, accusés de réception, feuilles d'émargement, comptes rendus de réunions, etc.) est annexé au projet de CUS.

### **1.2.2 Concertation avec les représentants des locataires**

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative de CDC Habitat Social les réunions du 18 septembre et du 14 octobre 2020 ont été consacrées à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rend et le cahier des charges de gestion sociale.

Le compte-rendu de ces deux réunions de concertation figure en annexe.

### 1.3 Calendrier de la démarche

- Demande de report d'un an de l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) par courrier au Préfet de la Région Ile-de-France en date du 8 janvier 2019
- Accord pour le report d'un an par courrier du Préfet de la Région Ile-de-France en date du 20 mars 2019
- Engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) par le Directoire en date du 14 juin 2019
- Approbation de l'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) par le Directoire en date du 27 novembre 2019
- Transmission de la délibération engageant la procédure de CUS aux Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un Quartier Prioritaire de la Ville (QPV), à la commune de Paris, aux Etablissements Publics Territoriaux (EPT) de la métropole du Grand Paris (MGP), à la métropole de Lyon et aux Départements associés
- Transmission en janvier 2020 d'un dossier de présentation de l'état des lieux aux collectivités associés
- Réunions de partage de l'état des lieux avec les collectivités associées
  - le 18/02 à Strasbourg
  - le 19/02 à Metz
  - le 24/02 à Toulouse
  - le 26/02 à Montpellier
  - le 28/02 à Bordeaux
  - le 03/03 à Dijon
  - le 06/03 à Marseille
  - réunions à Nice et Toulon annulées (confinement)
  - le 11/03 pour une réunion plénière en Ile-de-France avec les EPCI, EPT et départements concernés
  - le 03/03 - Allier et Auvergne,
  - le 09/03 - Département du Rhône (métropole compris)
  - le 09/09 - Pays Franco-Genevois
  - le 10/09 - Savoie
- La crise sanitaire (confinement, report des élections municipales, renouvellement des majorités et désignations dans les EPCI...) a lourdement affecté le calendrier d'élaboration des CUS
- Transmission d'un dossier de présentation des engagements aux collectivités associés et d'une invitation à une réunion
- Association des collectivités à l'élaboration de la CUS entre le 11 septembre et le 14 octobre 2020
  - le 14/09 à Toulouse
  - le 21/09 à Bordeaux
  - le 22/09 à Pau
  - le 23/09 à Montpellier
  - le 29/09 à Limoges

- le 11/09 - Rhône et EPCI de Montluel
  - le 21/09 - Allier et Auvergne
  - le 23/09 - Pays Franco-Genevois
  - le 23/09 - Haute Savoie et Savoie
  - le 24/09 – Isère
  - le 29/09 - Métropole de Lyon
  - le 29/09 pour une réunion plénière en Ile-de-France avec les EPCI, EPT et départements concernés mais également des bilatérales :
    - EPT Paris Est Marne et Bois (en visioconférence) : le 12 octobre 2020 ;
    - EPT Grand Paris Grand Est (non signataire - en visioconférence): le 13 octobre 2020 ;
    - EPT Plaine Commune (non signataire - en visioconférence) : le 14 octobre 2020 ;
    - Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise (en visioconférence) : le 19 octobre 2020 ;
    - Conseil Départementale des Yvelines (en visioconférence) : le 23 octobre 2020
    - EPT Grand Orly Seine Bièvre (non signataire - en visioconférence) : le 23 novembre 2020 ;
    - Communauté d'agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonnes-Sénart (en présentiel) : le 02 décembre 2020 ;
    - EPT Est Ensemble (intervention en lien avec GPH, dans l'attente d'une date de réunion).
  - le 30/09 à Nantes
  - le 01/10 à Caen
  - le 05/10 à Rennes
  - le 07/10 à Tours
  - le 30/09 à Lille
  - le 05/10 à Metz
  - le 09/10 à Strasbourg
  - le 13/10 à Dijon
  - le 25/09 à Marseille
  - le 29/09 à Toulon
  - le 05/10 à Nice
- Concertation avec les représentants des locataires en date du 18 septembre et du 14 octobre 2020
  - Adoption du projet et autorisation de signer la CUS avec l'Etat par le Conseil de Surveillance en date du 29 juin 2021.
  - Transmission du projet de CUS au Préfet de Paris et de la Région Ile de France en date du 30 novembre 2021.

# 2 CADRES STRATEGIQUES

## 2.1 Cadre stratégique d'utilité sociale

A travers son cadre stratégique d'utilité sociale, CDC Habitat présente la politique qu'il met en œuvre au-delà des engagements pris dans le cadre de la CUS en matière d'investissement, de développement, de patrimoine, de vente, de qualité de service et de gestion sociale. Il explicite ainsi la contribution qu'il apporte à l'ensemble du secteur en assumant la singularité de son positionnement et les responsabilités associées.

### 2.1.1 Le premier bailleur de France

#### Ambition

Filiale immobilière de la Caisse des Dépôts, opérateur de la Banque des Territoires, CDC Habitat est un acteur majeur de la politique du logement sur le territoire. Premier bailleur de France, il est un opérateur immobilier global, engagé dans la production et la réhabilitation de logements très sociaux, sociaux et intermédiaires.

Son ambition est d'offrir à chacun une solution d'habitat durable et de qualité.

S'il demeure un bailleur de référence des grands réservataires publics, CDC Habitat s'impose comme un opérateur national capable d'apporter des réponses globales et innovantes en matière de gestion locative, de construction, de rénovation et de valorisation du patrimoine public.

#### Périmètre

Le périmètre du Groupe concerné par le Cadre stratégique d'utilité sociale porte sur plus de 525 000 logements gérés. Il est composé de :

- CDC Habitat (SEM) et CDC Habitat social (ESH), respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social, regroupées au sein de six directions interrégionales couvrant l'ensemble du territoire métropolitain et objets des présentes convention d'utilité sociale ;
- Ysalia Garonne Habitat (ESH) à Toulouse et Ysalia Centre Loire Habitat (ESH) à Tours ;
- Sainte-Barbe (SA), bailleur de référence du Bassin de Lorraine ;
- Adoma, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence, présente sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- les Sidom, sept sociétés immobilières d'outre-mer implantées en Guyane (SIGUY et SIMKO), en Martinique (SIMAR), en Guadeloupe (SIG), ainsi qu'à Mayotte (SIM) et à La Réunion (SIDR et SEMADER) ;
- Maisons & Cités (ESH), premier bailleur social des Hauts-de-France.

Les cadres stratégiques s'appliquent également aux organismes de logements sociaux (OLS) adossés au Groupe et pour lesquels un pacte est signé conformément à la logique du réseau CDC Habitat Partenaire (voir partie 2.1.3.).

#### Produits

A travers ses différentes filiales, le Groupe gère une vaste gamme de produit qui couvre les besoins en matière d'habitat et les différentes étapes des parcours résidentiels locatifs.

- Hébergement : Pour les publics les plus fragiles (sans domicile, demandeurs d'asile...) avec des solutions de mise à l'abri couplées à un dispositif d'accompagnement. Les principales données sont 22 107 places d'hébergement pour demandeurs d'asile et 3 680 places d'hébergement généraliste ;
- Logement accompagné : Pour les publics en difficulté (jeunes en insertion, travailleurs précaires, bénéficiaires de minima sociaux, travailleurs migrants, familles monoparentales...) : des solutions de logement temporaire assorties d'un accompagnement personnalisé. Les principales données sont 62 950 logements et 38 pensions de famille qui représentent 882 logements ;
- Logement social : Pour les ménages aux ressources modestes : des logements aux loyers encadrés, accessibles sous conditions de ressources et via une commission d'attribution. Avec ses filiales, le Groupe gère 328 000 logements sociaux ;
- Logement intermédiaire : Pour les ménages issus des classes moyennes : des logements aux loyers inférieurs de 10 à 15% au prix du marché et accessibles sans commission d'attribution pour près de 87 000 logements ;
- Logement pour publics spécifiques : Pour les étudiants et jeunes actifs : des studios entièrement meublés et équipés, à deux pas des transports en commun. Pour les seniors : des logements adaptés, des résidences intergénérationnelles et des établissements dédiés. Les principales données sont 17 400 logements étudiants, 8 720 logements seniors.

## 2.1.2 Une contribution décisive dans la chaîne de production de logements

### Des investissements qui couvrent toute la gamme de produit locatif

La stratégie d'investissement et la trajectoire financière des filiales du Groupe permettront de livrer 175 000 logements neufs d'ici 2029. L'essentiel de cette production concerne le logement social et très social en métropole et en outre-mer.

Toutefois, le Groupe a également développé deux nouveaux produits :

- Le logement locatif intermédiaire (LLI) caractérisé notamment par des loyers 10 à 15% sous le marché, des plafonds de ressources identiques à ceux du Pinel et un rôle décisif dans l'accueil des jeunes ménages et des travailleurs clés ;
- Le logement abordable contractualisé (LAC) avec des loyers de l'ordre de 5% sous le marché et qui contribue à une logique d'accession différée car l'horizon de portage est de 6 à 10 ans.

Les LLI et les LAC ne sont pas concernés par la CUS. Ils doivent cependant être mentionnés compte tenu des volumes concernés et également du caractère généralement mixte des opérations où ils sont situés avec du LLS qui est porté ou non par CDC Habitat Social selon la volonté de la collectivité.

Les LLI contribuent à fluidifier le parcours résidentiel en apportant le chaînon manquant entre le logement social et le logement libre. A travers les acquisitions massives de LAC, CDC Habitat a contribué au plan de relance pour soutenir le secteur et la chaîne de production de logement.

Le succès de l'appel à projet lancé en avril 2020 et portant sur 40 000 Vefa témoigne du caractère décisif de la stratégie d'investissement assumée par le Groupe.

## **L'innovation financière au service de l'investissement**

Dans une logique de diversification de ses sources de financement et de valorisation de son savoir-faire, CDC Habitat s'est doté dès 2014 d'un outil innovant avec la création de sa filiale AMPERE Gestion, société de gestion de fonds agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

La finalité de cette structure est d'offrir aux investisseurs institutionnels des solutions d'investissement dans l'immobilier résidentiel, intégrant une forte dimension d'utilité sociale, le tout en s'appuyant sur l'expertise et le réseau de CDC Habitat.

CDC Habitat, via sa filiale AMPERE Gestion, a contribué au retour des investisseurs institutionnels sur le marché résidentiel avec le lancement des premiers fonds de logements intermédiaires en France et notamment :

- le Fonds de Logement Intermédiaire (FLI) lancé en 2014 ;
- son successeur le FLI 2, lancé en 2018 ;
- un fonds axé sur une stratégie similaire, dédié à l'État et lancé en 2015 ;
- le fonds « Cap Résidentiel », un véhicule créé pour l'ERAFP...

Dans la continuité de ces innovations, le Groupe a également lancé « Hémisphère » en 2017. Créé sur le modèle des fonds à impact social, ce fond consiste à faire financer un programme social par un acteur privé en conditionnant la rémunération de celui-ci à l'atteinte d'objectifs sociaux, Hémisphère a permis de racheter et restructurer une centaine d'hôtels de classe économique, pour les transformer en résidences sociales à vocation hôtelière. Sa capacité d'investissement représente 200 millions d'euros avec une production cible de 10 000 places d'hébergement d'urgence.

Le process de gestion de ces logements s'appuie sur un modèle intégré, fondé sur les expertises et le réseau de proximité de CDC Habitat.

AMPERE Gestion et CDC Habitat participent enfin à la création d'un label ISR spécifique aux Fonds d'Investissement Alternatifs (FIA) en immobilier, au sein d'un groupe de travail animé par l'Association française des Sociétés de Placement Immobilier (ASPIM) et l'Association Française de Gestion (AFG). Face à l'exigence croissante des investisseurs en matière d'ISR et à celle des particuliers attachés à donner du sens à leur épargne, il s'agit d'élaborer un référentiel ISR adapté aux fonds immobiliers, garantissant de solides méthodologies de gestion, une forte transparence et une information de qualité.

## **Un plan de relance de la production de logements sociaux 2021-2022**

En tant qu'opérateur global de l'habitat d'intérêt public, CDC Habitat a souhaité s'engager aux côtés de la Banque des Territoires dans une action volontariste pour relancer l'offre de logements sociaux et abordables en 2021 et 2022.

Cet engagement s'inscrit de manière cohérente avec la volonté annoncée le 2 février 2021 par la Ministre Déléguée au Logement Emmanuelle Wargon d'augmenter le nombre d'agrément à 250 000 logements sociaux en deux ans.

Dans cette perspective, CDC Habitat a lancé un appel à projets auprès des promoteurs et opérateurs immobiliers, ciblé sur la production de 30 000 logements locatifs sociaux.

Cet appel à projet traduit la volonté du Groupe de se positionner le plus en amont des projets dans une approche commune avec les collectivités et la possibilité de porter du foncier ou d'intervenir en co-promotion.

Les acquisitions peuvent porter sur des VEFA de logements sociaux, du foncier au sein de ZAC ou en diffus, des bâtiments d'habitation existants pour réaliser des opérations de conventionnement, de rénovation énergétique ou de redynamisation urbaine ou encore des immeubles de bureaux et d'activités à transformer en logement.

Les territoires cibles sont en priorité les métropoles et les zones tendues, certaines villes moyennes notamment dans les communes du dispositif « Cœur de Ville » et le territoire des bailleurs sociaux partenaires de CDC Habitat.

### 2.1.3 Un opérateur global de l'habitat d'intérêt public

#### **GIE Génération**

Le « GIE Générations » est une plateforme dédiée exclusivement au développement et à l'entretien de son patrimoine de résidences gérées par des exploitants externes. Sa priorité : accompagner la restructuration et la rénovation immobilière du secteur médico-social. Il investira pour cela 800 millions d'euros sur 5 ans pour renforcer l'attractivité du secteur et l'adapter aux évolutions démographiques et sociétales.

Le GIE Générations constitue un acteur incontournable des résidences gérées, avec près de 300 établissements en exploitation.

Le parc médico-social nécessite de forts investissements pour adapter les constructions aux standards actuels de confort, de sécurité et d'efficacité énergétique. Les gestionnaires notamment associatifs et publics recherchent des bailleurs partenaires à même de porter cette nouvelle dynamique.

CDC Habitat crée, dans le cadre de sa mission d'intérêt général, une structure opérationnelle, le GIE Générations, qui regroupe des spécialistes du développement, de la maîtrise d'ouvrage, de la gestion locative, de la maintenance immobilière des résidences médico-sociales et, plus largement, de l'immobilier géré.

Cette initiative, s'inscrit dans le cadre des dispositifs d'accompagnement de la Banque des Territoires du secteur médico-social. Elle vise à :

- donner aux gestionnaires du parc médico-social la possibilité de s'appuyer sur les équipes spécialisées du premier bailleur de France pour mener à bien des opérations complexes, dans l'intégralité de leurs dimensions immobilière et financière, en lien étroit avec les collectivités et les agences régionales de santé ;
- déployer ainsi une stratégie organisée de regroupement des établissements existants, de rénovation énergétique et de développement des synergies avec l'hôpital et les services de soins à domicile ;
- garantir dans la durée l'entretien et la maintenance ainsi que la soutenabilité des loyers.
- Le GIE Générations couvre l'intégralité de l'immobilier géré : EHPAD et EHPA, foyers pour jeunes travailleurs, résidences étudiantes, résidences seniors, structures pour personnes handicapées, résidences sociales....

Le GIE Générations prévoit d'investir, sur 5 ans :

- 400 millions d'euros via CDC Habitat social pour mener des opérations de rénovation, l'acquisition et le développement de nouveaux actifs immobiliers au sein du parc social ;
- 400 millions d'euros via une Foncière médico-sociale nouvellement créée pour développer, d'une part une offre intermédiaire d'EHPAD et de résidences autonomie avec un prix de journée modéré, et d'autre part, des opérations immobilières de



restructuration hospitalière et de construction d'équipements nouveaux sur foncier hospitalier, permettant de moderniser les conditions de travail des personnels et de renforcer l'attractivité des sites hospitaliers aussi bien pour ses agents que pour ses usagers.

### **La force d'un réseau métier : CDC Habitat Partenaires**

La loi Elan a contraint les bailleurs sociaux en dessous du seuil de 12 000 logements gérés à se regrouper à l'horizon 2021. Parallèlement, la baisse de leurs ressources a diminué leurs capacités d'investissement alors que la demande de logements est soutenue sur tout le territoire.

Le groupe CDC Habitat met aujourd'hui l'expertise de ses collaborateurs à disposition des organismes de logement social (OLS) partenaires du groupe. Concrètement, CDC Habitat les accompagne selon leurs besoins en expertise : la vente en lots ou en bloc, la maîtrise d'ouvrage et le développement, la gestion locative ou encore les foyers et résidences sociales mais également sur les fonctions support.

Les principaux bénéfices pour les organismes sont des capacités complémentaires en ingénierie, une force de frappe financière accrue, une maîtrise des décisions conservée à toutes les étapes et la garantie d'une gestion de proximité en lien avec les partenaires locaux.

Pour les aider à répondre à ces nouvelles obligations de seuil et à poursuivre leur développement, CDC Habitat leur propose son soutien, qui peut être financier et/ou technique.

Cette démarche partenariale se traduit par un accompagnement personnalisé et des solutions sur mesure, qui vont du partage de moyens et de savoir-faire par le biais de GIE du Groupe au partenariat capitalistique, en passant par la création de sociétés anonymes de coordination (SAC) avec des structures dans lesquelles CDC Habitat est présent ou encore par des partenariats opérationnels en codéveloppement avec les organismes de logement social.

35 organismes de logement social ont signé un accord de partenariat avec CDC Habitat en 2020.

### **Requalifier les copropriétés dégradées**

En octobre 2018, le Gouvernement lançait le plan initiative copropriétés pour requalifier les copropriétés dégradées. Il y a en effet près de 56 000 logements, majoritairement situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont aujourd'hui visés par le plan national « Initiative Copropriétés ».

CDC Habitat s'est mobilisé très tôt, avec trois leviers d'action : une société de portage immobilier (CDC Habitat Action copropriétés), une offre de services aux collectivités locales et un soutien auprès des copropriétés en difficulté dans lesquelles le Groupe peut acquérir un patrimoine en propre dans le cadre d'une convention d'urgence.

La société de portage immobilier rachète les logements en mauvais état redresse les copropriétés avec le soutien de l'Anah et les remet sur le marché quand elles redeviennent attractives. Pour les situations de difficultés extrêmes, elle peut procéder au recyclage des résidences (démolition, revente à un bailleur social...). Ses objectifs sont ambitieux, avec 500 millions d'euros investis en 15 ans pour porter 5 000 logements et accompagner ainsi des copropriétés regroupant 15 000 logements.

En un an, CDC Habitat est devenu un acteur majeur du dispositif. Le Groupe est désormais en contact avec une trentaine de collectivités, dans dix des 14 villes identifiées comme

prioritaires par le Gouvernement. En 12 mois, une dizaine de conventions d'urgence ont été signées avec des collectivités, portant sur l'acquisition de 650 logements. Ces conventions visent à engager sans délai les acquisitions foncières dans ces copropriétés via CDC Habitat social dans l'attente de la mise en place d'un contrat de concession par la collectivité garantissant un traitement à long terme adapté aux difficultés rencontrées.

### **Contribuer à la revitalisation des centres des villes moyennes**

Pour permettre aux villes moyennes de retrouver un meilleur équilibre et redonner attractivité et dynamisme à leurs centres, le Gouvernement a lancé le plan « Action Coeur de Ville » en faveur des villes de rayonnement régional.

CDC Habitat intervient, auprès de la Banque des Territoires, sur le volet habitat du plan national en proposant aux collectivités selon les besoins :

- son offre de logements attractive et diversifiée ;
- son expertise reconnue dans les domaines de la production, de la réhabilitation et de la gestion du patrimoine, de la relation client et de la gestion locative ;
- son dispositif d'accompagnement sur mesure des organismes de logement social ;
- sa solution de portage et de requalification des copropriétés dégradées.

#### **2.1.4 Une contribution qui va au-delà du périmètre du Groupe**

##### **La Clé Solidaire**

Dans le champ de l'hébergement et du logement accompagné, le rôle du secteur associatif est essentiel. Ne pouvant se contenter du rôle assumé par Adoma sa filiale dédiée, CDC Habitat a mis en place la Clé Solidaire, une solution inédite pour soutenir le secteur.

Face aux difficultés rencontrées par le secteur associatif proposant des solutions d'hébergement aux plus fragiles, la Banque des Territoires et CDC Habitat ont créé La Clé solidaire avec le concours d'un premier collègue associatif composé de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) et de l'Union professionnelle du logement accompagné (Unafo).

Cette plateforme associative propose une offre de services "à la carte", gratuits ou à prix coûtant, pouvant être fournis en partie par CDC Habitat. La Clé solidaire réalise tout d'abord un diagnostic à titre gracieux puis propose une mission opérationnelle sur un sujet lié à une problématique immobilière (entretien du parc, programmation de travaux...) ou des fonctions ou métiers supports (outils informatiques, mutualisation des achats...).

##### **Axel, au service de la formation et de l'emploi**

Depuis 2019, CDC Habitat déploie le dispositif « Axel, vos services pour l'emploi » sur la base du succès rencontré sur cinq sites pilotes : Nantes, Behren-lès-Forbach, Vénissieux, Toulouse et Montreuil.

Le principe consiste à proposer aux résidents des quartiers prioritaires de la politique de la ville un accès direct à des institutions et associations œuvrant pour l'accès à la formation et à l'emploi.

CDC Habitat met à disposition de ses partenaires des locaux en pied d'immeuble, au sein de nos résidences. Le tout à titre gracieux. Les partenaires sont l'Afpa, Pôle emploi, Emmaüs Connect, l'Adie, NQT, Wimoov, Positive Planet, O2.

Un accompagnement sur mesure proposé au coeur des quartiers prioritaires de la politique de la ville repose sur les principes suivants :

- un circuit court bailleurs / partenaires / résidents ;
- une coordination étroite avec l'ensemble des services et acteurs locaux. Les partenaires en lien avec le bailleur associent les autres structures et associations du territoire à leur démarche de façon à garantir une parfaite complémentarité dans les services proposés, et les adapter aux spécificités territoriales ;
- une mobilisation des personnels de proximité de CDC Habitat formés pour relayer cet accompagnement et mettre à profit leur lien étroit avec les locataires.

## 2.2 Cadre Stratégique Patrimonial CUS

La politique patrimoniale du groupe CDC Habitat a pour objectifs prioritaires de contribuer **au développement des territoires** et de répondre au mieux **aux besoins des populations** en offrant des solutions pour un **habitat durable**.

Elle repose sur un **processus décisionnel complet**, qui démarre avec la définition d'une stratégie patrimoniale, contenue dans le Plan Stratégique de Patrimoine, pour aboutir à l'inscription budgétaire et à l'engagement opérationnel des actions. Ce processus englobe les différentes étapes de la vie d'un patrimoine : construction ou acquisition, maintenance et réhabilitation, décision de sortie du parc (ventes ou démolitions). Il intègre à chacune d'entre elles des exigences de qualité.

Portée sur les territoires par les Directions Interrégionales du groupe, **la politique patrimoniale est partagée avec les collectivités territoriales**.

**Les réponses apportées se veulent innovantes et adaptées à la variété des contextes locaux dans lesquels s'inscrit l'activité du groupe CDC Habitat.**

### 2.2.1 Notre activité patrimoniale et ses objectifs

**Les chiffres clés de l'activité patrimoniale du groupe CDC Habitat en 2019<sup>1</sup>**, toutes entités confondues sont les suivants :

- 20 284 logements neufs ont été mis en chantier
- 17 339 logements ont été livrés (dont plus de 7 000 logements sociaux et plus de 6 700 logements intermédiaires)
- 9 211 réhabilitations ont été mises en chantier
- 320 logements ont été vendus

#### 2.2.1.1 Poursuivre un développement ambitieux et qualitatif

#### **Des rythmes de production soutenus en réponse aux besoins sociaux économiques**

**Le développement poursuit un rythme élevé, soutenu par notre actionnaire, la Caisse des Dépôts et Consignation.** Ce rythme de production, fortement axés sur le logement social et intermédiaire, a vocation à répondre aux besoins en logements croissants à l'échelle nationale, portés par les tendances sociales et économiques actuelles (dessalement des ménages, évolutions de l'emploi, mobilité...) ainsi qu'à une volonté claire du groupe CDC

---

<sup>1</sup> Rapport d'activité groupe CDC Habitat 2019

Habitat de participer à la relance du secteur immobilier en difficulté dans le contexte actuel de crise sanitaire.

En avril 2020, CDC Habitat a ainsi lancé un appel à projets visant la réalisation de 40 000 logements. Ces logements réservés auprès de promoteurs seront tous livrés au plus tard en 2024.

Les programmes se situent en priorité en secteur tendus, en zones A1, A et B1 et dans les communes du plan Action cœur de ville. Cela représente :

- 10 000 logements locatifs sociaux
- 10 000 logements locatifs intermédiaires
- 20 000 logements locatifs abordables

**Viser une production neuve de qualité qui participe à la transition énergétique et environnementale.**

La construction de logements neufs, qu'elle soit réalisée en maîtrise d'ouvrage interne ou en VEFA, s'appuie sur des référentiels groupe, gages de qualité du produit. Depuis 2013, un outil commun a été déployé pour les métiers de la maîtrise d'ouvrage : **la Démarche Qualité Maîtrise d'Ouvrage (DQMO)**. Cet outil qui aide le maître d'ouvrage à manager ses projets, permet de maîtriser les risques aux étapes clés d'une opération : s'assurer de la qualité des intervenants, de la qualité du produit, de la maîtrise des coûts et des délais... **Il est désormais également utilisé dans le cadre des opérations de réhabilitation.**

**Conscient de l'urgence climatique et environnementale**, ainsi que du rôle que doit jouer le secteur du bâtiment et de l'immobilier dans ce domaine, le groupe CDC Habitat a souhaité se montrer exemplaire concernant ses opérations de construction neuve. Cela s'est notamment traduit par l'application de la RT 2012 sur l'ensemble de ses programmes, en faisant ainsi le choix de ne pas suivre la dérogation possible sur le logement collectif (dérogation qui autorise au logement collectif de consommer 15% de plus que la RT 2012).

Le groupe CDC habitat a également souhaité anticiper le nouveau référentiel réglementaire qui va au-delà de la performance énergétique en introduisant un objectif sur la composante carbone. Ainsi, dès 2017, deux opérations du groupe CDC Habitat ont obtenu le label E+C-. **Enfin, il est à noter que le groupe systématise le recours à la certification environnementale NF Habitat HQE pour les constructions neuves.**

#### **2.2.1.2 Maintenir, réhabiliter et améliorer durablement le patrimoine existant**

**Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) : point de départ des décisions d'investissement et de désinvestissement sur le patrimoine existant.**

Au sein du groupe CDC Habitat, le PSP est une démarche qui a pour objectif d'aider chaque entité à **faire des choix d'investissement, de désinvestissement et de gestion sur son patrimoine et à identifier les ressources et moyens à mobiliser en conséquence.**

La stratégie construite dans le cadre des PSP se situe au croisement de dynamiques et d'enjeux internes et externes au groupe tels que :

- La stratégie du groupe et de l'entité : choix stratégiques, ressources financières, moyens humains....
- La situation de chaque ensemble immobilier (marchés immobiliers, attractivité, performance économique) et leur fonction au sein du patrimoine de l'entité (fonction sociale, rôle en terme de parcours résidentiel...).
- Les enjeux des territoires sur lesquels les entités interviennent (politiques de l'habitat définies par les collectivités, projets urbains...).

**Le PSP constitue le socle d'analyse et le point de départ du cycle décisionnel sur le patrimoine existant.**

**Une politique de maintenance structurée pour garantir la sécurité et le confort de nos locataires.**

La politique de maintenance de CDC Habitat sur le patrimoine existant vise à garantir sécurité, santé et confort des locataires et à assurer le maintien de la valeur des actifs immobilier dans le temps.

Elle se décline sur les axes suivants qui sont encadrés par des procédures internes enrichies depuis plusieurs années :

- sécurité, sûreté ;
- prévention des risques ;
- performance des équipements ;
- stratégie d'achat ;
- travaux à la relocation.
- La politique de maintenance est sécurisée par :
  - un plan de formation interne accompagnant l'ensemble des démarches actives ;
  - un système de veille juridique et d'assistance numériques ;
  - un contrôle interne

**Réhabiliter pour permettre à notre patrimoine de répondre durablement aux exigences sociales et environnementales.**

Nos réhabilitations visent à mettre à niveau durablement notre patrimoine afin que celui-ci réponde aux nouveaux enjeux sociaux et environnementaux.

Au même titre que la construction neuve, les opérations de réhabilitation s'appuient sur la Démarche Qualité Maîtrise d'Ouvrage (DQMO) pour effectuer des recommandations aux différentes étapes de l'opération. Celle-ci met notamment, en matière de réhabilitation, l'accent sur le diagnostic de l'existant mais aussi les phases de conception et de travaux. Elle a recours un référentiel technique décliné au niveau des différents équipements de l'immeuble.

Au cours des dernières années le groupe est intervenu sur une moyenne de 10 000 logements par an avec une accélération sur les dernières années notamment 2017 et 2018 suite aux financements de la Banque Européenne d'Investissement (prêt de 200 millions d'euros pour participer au financement de la réhabilitation d'environ 20 000 logements) et de la CDC (PHBB) qui ont permis notamment de renforcer les volets énergétiques des opérations.

**Au niveau énergétique, la mise à niveau du patrimoine repose sur un Plan Stratégique Energétique** qui a été mis en œuvre en 2009. Il vise une trajectoire ambitieuse de réduction des consommations énergétique du patrimoine.

Entre 2009 et 2019 la consommation avait déjà diminué de 34% et atteint l'objectif initialement fixé de **150 kWhEP/m<sup>2</sup>/an avec un an d'avance<sup>2</sup>**.

Actuellement CDC Habitat vise un **niveau BBC (80 kWhEP/m<sup>2</sup>/an) pour son parc d'ici 2050**.

Cela passe par :

- **une éradication complète du patrimoine classé F et G avant 2025 ;**

---

<sup>2</sup> Plan Stratégique Energétique du groupe CDC Habitat

- **une action forte en matière de rénovation énergétique : environ 20 000 logements traités entre 2016 et 2021 dans le cadre des financements de la BEI et de la CDC (PHBB) dont 60% avec un niveau BBC rénovation.**

### **2.2.1.3 Vendre pour faciliter un parcours résidentiel de nos locataires et investir sur notre patrimoine**

Les ventes du groupe CDC Habitat répondent à un double objectif :

- favoriser les parcours résidentiels et contribuer à l'accession à la propriété de nos locataires ;
- reconstituer des fonds propres investis dans la construction neuve et la réhabilitation de notre patrimoine.

Les décisions de mise en vente de notre patrimoine sont prises selon des critères d'analyses multiples (territoriaux, patrimoniaux, sociaux, financiers), en étroite collaboration avec les collectivités locales et au service des politiques locales de l'habitat.

Conscient que la question de la vente immobilière et en particulier celle des logements sociaux nécessitent des compétences et une organisation spécifique, le groupe CDC Habitat a mis en place, il y a plus de 10 ans, un **GIE Ventes** regroupant un service de montage des opérations ainsi qu'un service commercial en capacité notamment d'accompagner nos locataires accédant à la propriété.

## **2.2.2 Apporter une réponse adaptée aux territoires**

**Sur tous les territoires le groupe CDC Habitat construit son intervention aux côtés des acteurs locaux.**

**En secteur tendu : une production diversifiée, au cœur des métropoles et au plus proche des zones d'emploi.**

**En secteur tendu, le groupe CDC Habitat œuvre pour combler le manque d'offre** et permettre la **mixité sociale au cœur des métropoles et au plus proche des zones d'emplois**. Cette offre nouvelle est principalement composée de logements sociaux et intermédiaires. Ces derniers jouent un rôle important pour faciliter l'accès aux logements à des ménages dont les ressources dépassent les plafonds du logement social mais sont insuffisantes pour accéder à un logement sur le marché libre.

**En secteur détendu : adapter l'offre, participer au renouvellement de l'habitat et à la relance des territoires.**

CDC Habitat participe aussi à la revitalisation des territoires en zone détendue, les volumes de production sont évidemment moins importants mais CDC Habitat reste impliqué pour participer dans ces zones au renouvellement de l'habitat et innover sur le patrimoine.

Les exemples qui en témoignent sont nombreux : travaux de réhabilitation avec d'importants montants investis volet accessibilité pour les personnes âgées, projets de démolitions – reconstruction pour adapter le volume et les produits aux besoins des habitants...

Sur ces territoires, CDC Habitat participe également depuis plus de deux ans au programme Action cœur de Ville, qui vise à relancer les villes moyennes en perte d'attractivité. CDC Habitat accompagne les collectivités locales développant des initiatives réhabilitation-restructuration de l'habitat. Concrètement, nous mettons à leur disposition :

- notre offre de logements attractive et diversifiée,

- notre expertise reconnue de la réhabilitation et de la gestion du patrimoine, de la relation client et de la gestion locative,
- notre dispositif d'accompagnement sur mesure des organismes de logement social locaux,
- notre solution de portage et de requalification des copropriétés dégradées.

**Dans les quartiers urbains en difficulté : agir pour promouvoir une amélioration de l'habitat et du cadre de vie et résorber les situations les plus complexes.**

Une part importante du patrimoine du groupe CDC Habitat se situe dans les quartiers de la Politique de la Ville. **A l'échelle du groupe CDC Habitat hors ADOMA ce sont plus de 55 000 logements qui sont situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville : QPV.** De fait le groupe a toujours souhaité participer activement à l'amélioration du cadre de vie dans ces quartiers et a été un acteur majeur du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU).

Le groupe CDC Habitat est ainsi intervenu dans le cadre de 124 conventions du PNRU pour près de 2 milliards d'euros d'investissement.

Le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) est plus ciblé (moins de quartiers éligibles) mais le groupe restera très présent en étant signataire de près d'une quarantaine de conventions comprenant des opérations d'envergure sur l'ensemble des volets de l'action patrimoniale : développement, réhabilitation, résidentialisation, démolition.

**CDC Habitat est également engagé aux côtés de l'Etat dans le plan national « Initiative Copropriétés »** et a fait de la rénovation des copropriétés dégradées une orientation prioritaire. L'objectif est de revitaliser 15 000 logements. Pour mener à bien cette mission, le Groupe s'est doté d'une société de portage immobilier, CDC Habitat Action Copropriétés, qui intervient à la demande et pour le compte des collectivités locales.

# 3 ETAT DES LIEUX

## 3.1 Présentation de CDC Habitat Social

Née de la fusion des 13 ESH historiques du Groupe (OSICA, EFIDIS, Nouveau Logis de l'Est, SCIC Habitat Bourgogne, SCIC Habitat Auvergne-Bourbonnais, SCIC Habitat Rhône-Alpes, Nouveau Logis Provençal, Nouveau Logis Azur, Nouveau Logis Méridional, Coligny, SAMO, La Plaine Normande, Nouveau Logis Centre Loire), CDC Habitat social gère un patrimoine de 158 167 logements sociaux sur l'ensemble du territoire métropolitain.

D'ici 2029, ce sont plus de 70 000 logements sociaux que CDC Habitat social produira sur l'ensemble de la France métropolitaine.



Les organisations de CDC Habitat social et de CDC Habitat, spécialisé dans le logement intermédiaire, ont été regroupées au sein de 6 directions interrégionales : Grand Ouest, Sud-Ouest, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse, Auvergne-Rhône-Alpes, Nord-Est, Ile-de-France. Ces directions pilotent l'activité des agences de proximité, leur apportent de l'expertise et assurent un développement local.

● Implantations principales

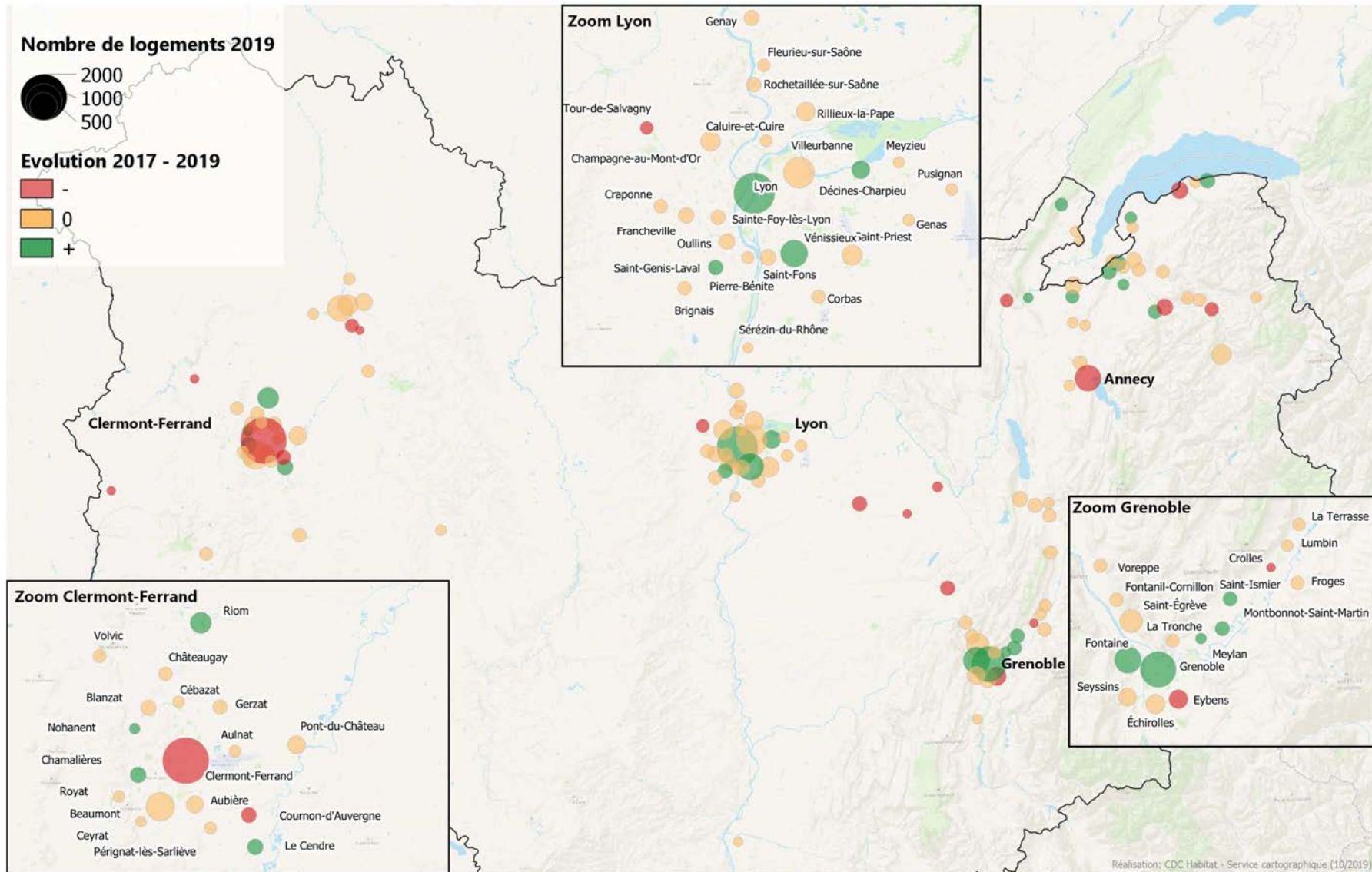
● Implantations secondaires

Pour le département de l'Oise :

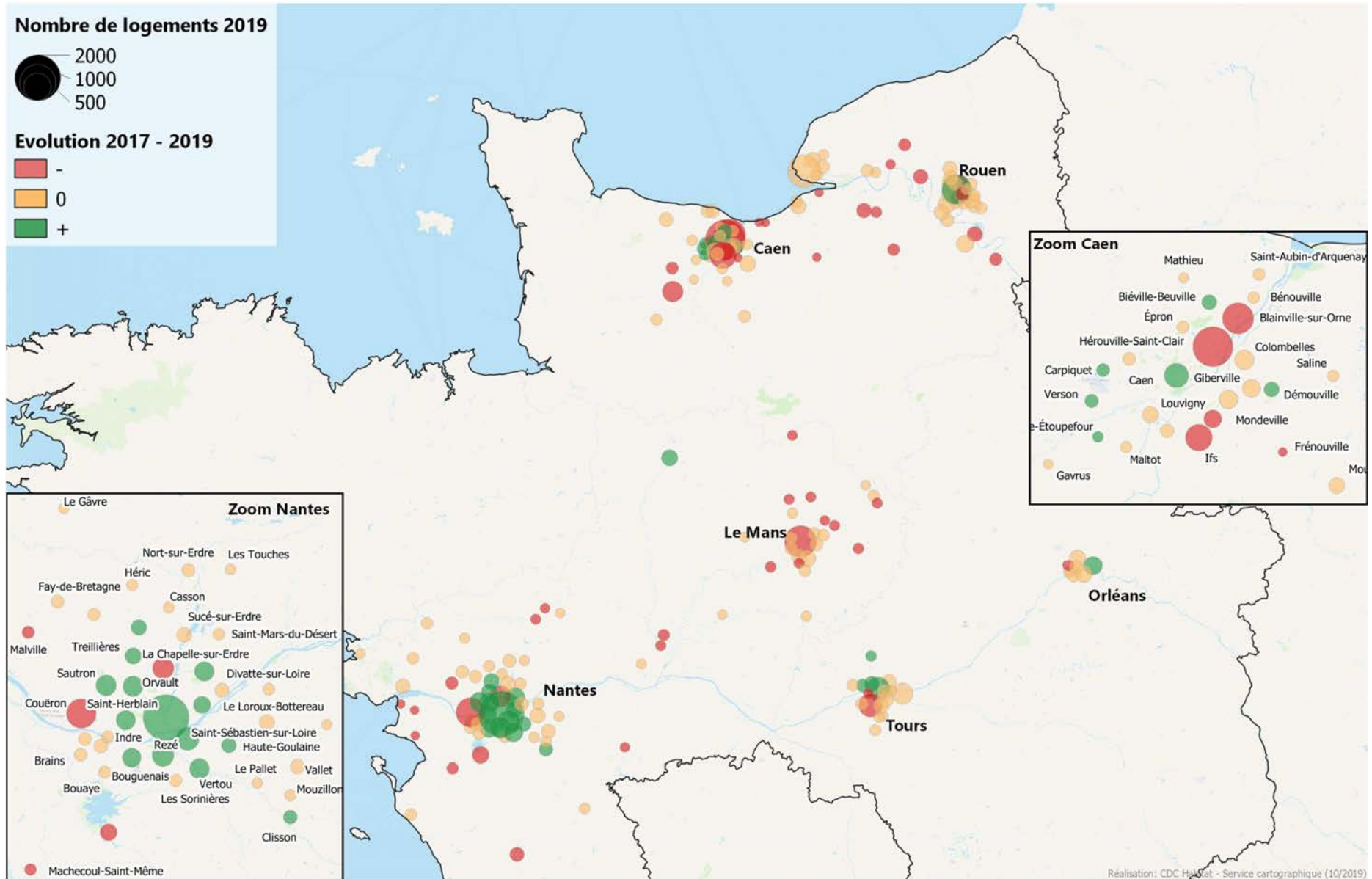
- Les activités de logement social portées par CDC Habitat social sont intégrées à la direction interrégionale Ile-de-France
- Les activités de logement intermédiaire portées par CDC Habitat sont intégrées à la direction interrégionale Nord-Est



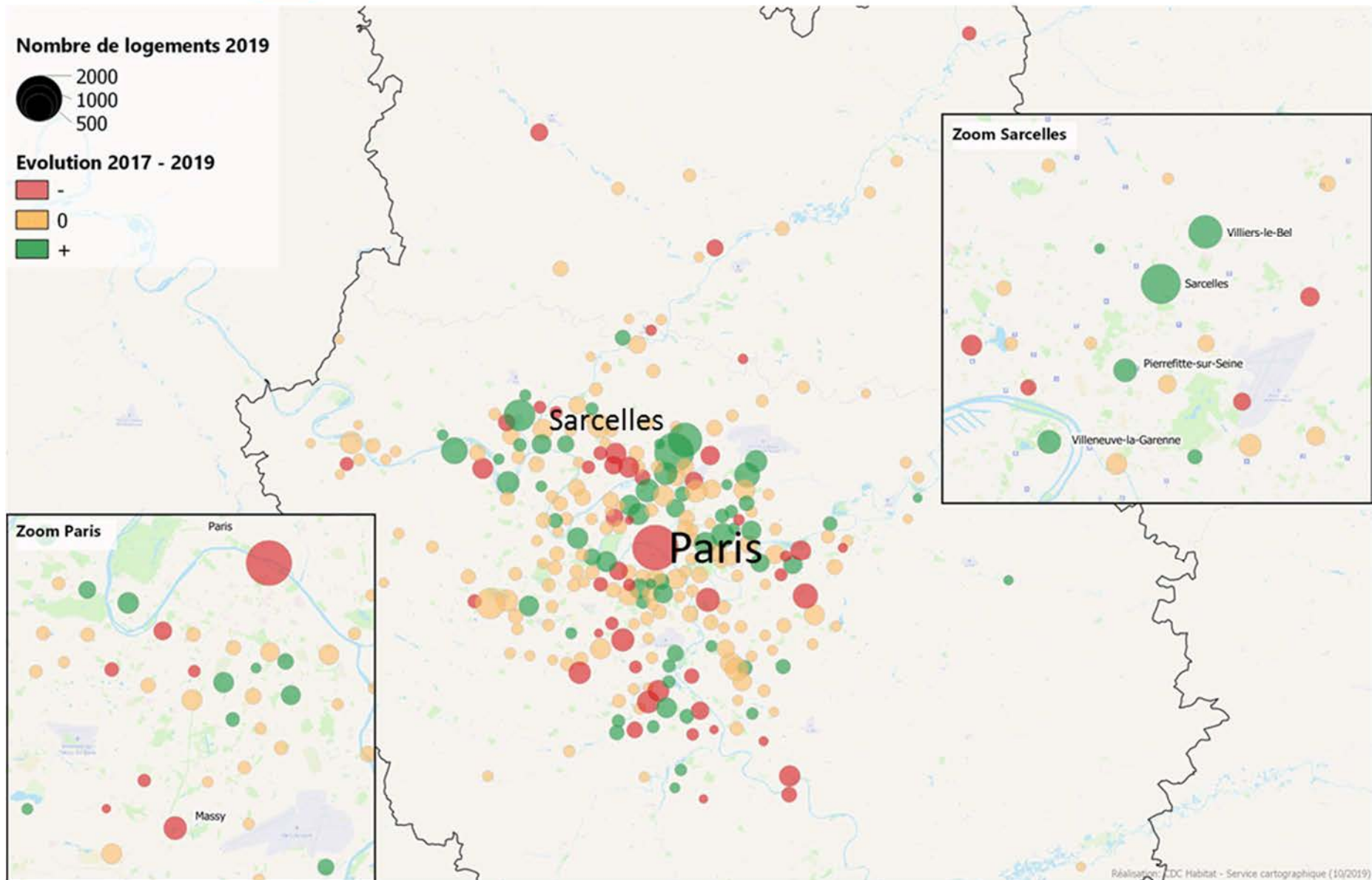
## Evolution du patrimoine par commune (DIR AURA)



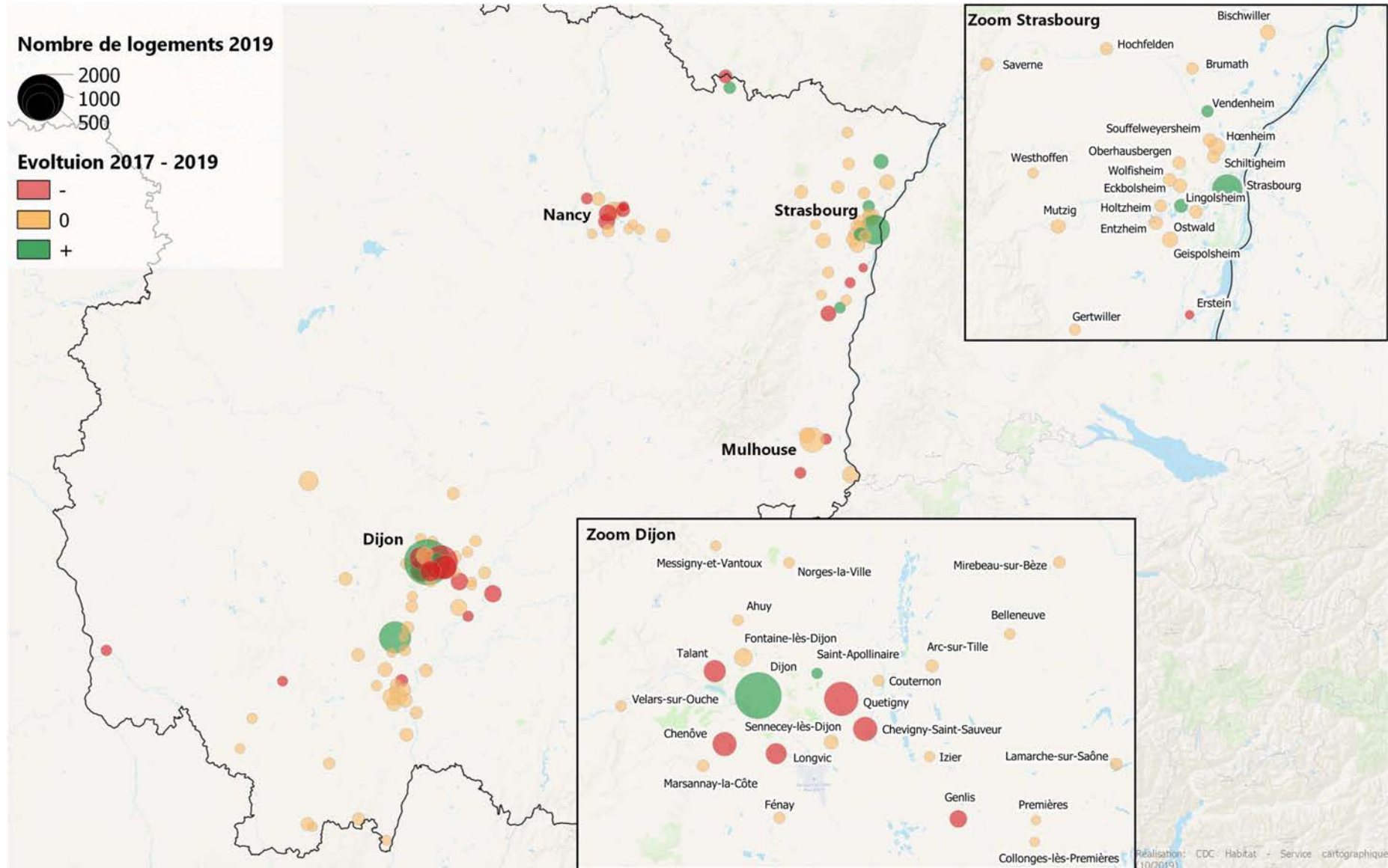
## Evolution du patrimoine par commune ( DIR Grand Ouest)



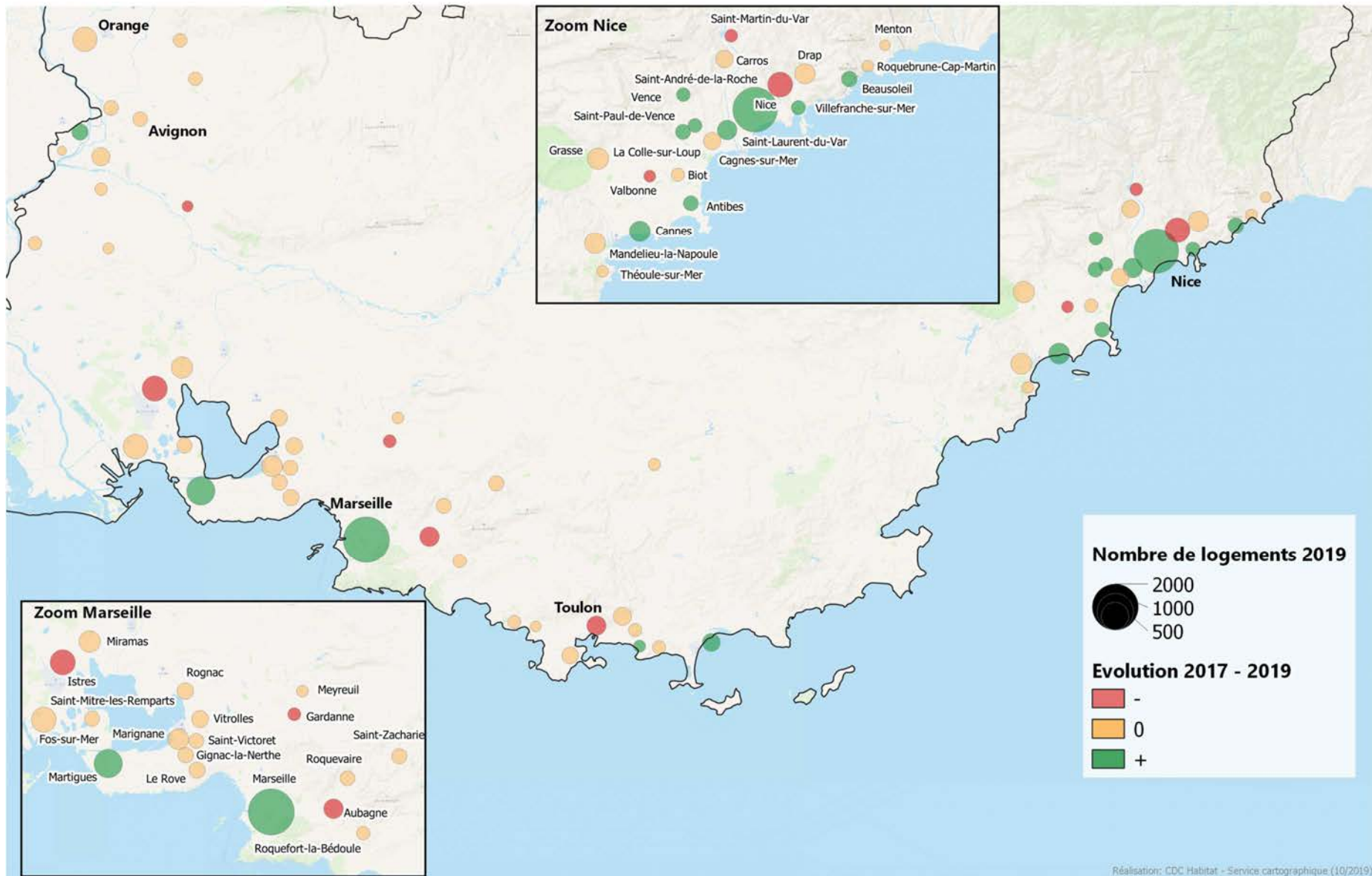
## Evolution du patrimoine par commune (DIR IDF)



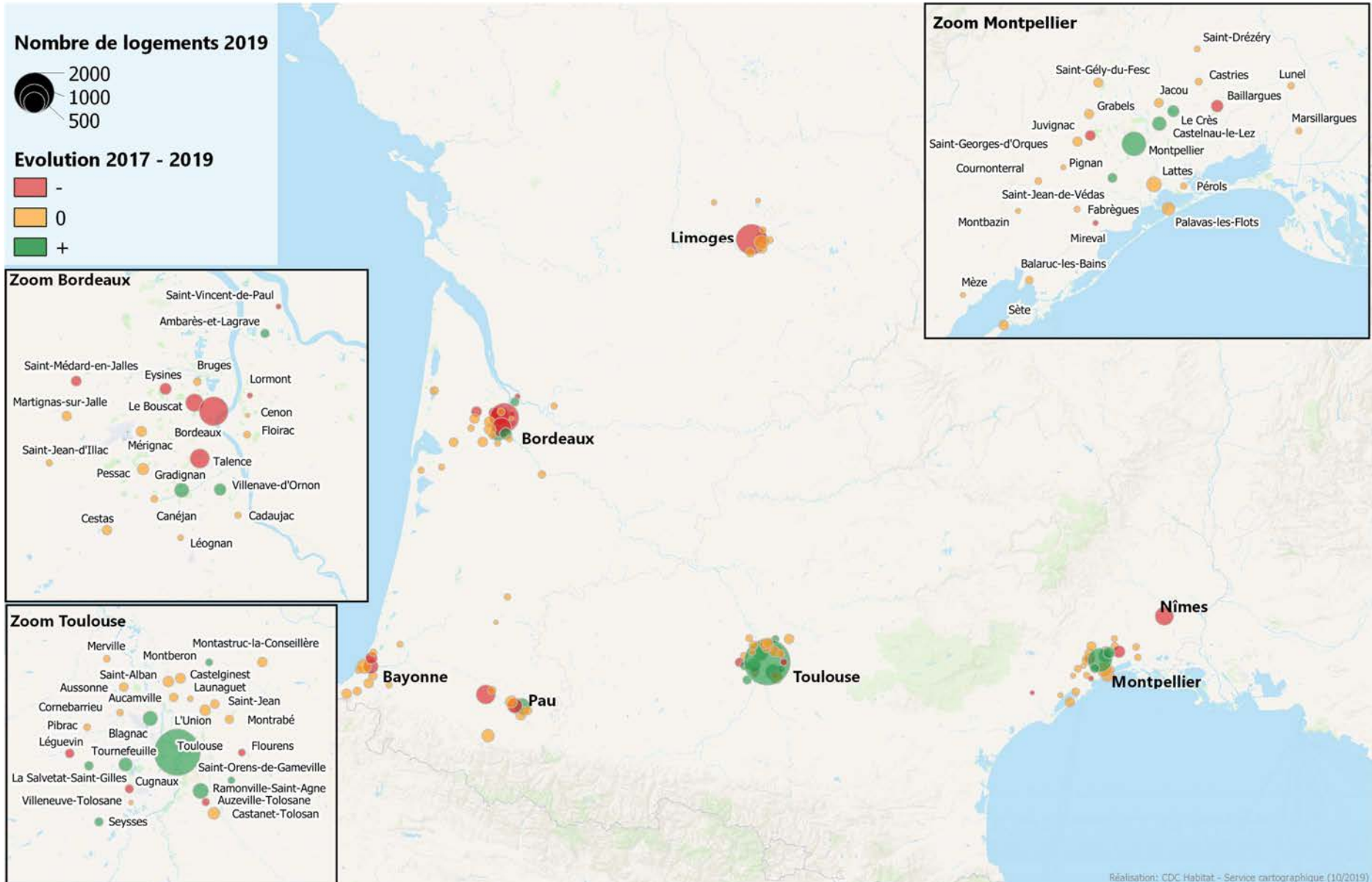
## Evolution du patrimoine par commune (DIR Nord-Est)



## Evolution du patrimoine par commune ( DIR PACAC)



## Evolution du patrimoine par commune (DIR Sud-Ouest)



## 3.2 Etat du patrimoine actuel et de l'occupation sociale

L'état des lieux consolidé fait l'objet de **données détaillées transmises en annexes**.

Ces annexes présentent à travers quatre tableaux :

- Une **présentation du patrimoine** avec pour chaque Ensemble Immobilier (EI) :
  - Les financements
  - Le nombre d'UG (Unité de Gestion ou logement)
  - L'implantation en QPV ou non
  - Les n° de convention APL
  - La surface utile ou corrigée
  - La date de mise en service (ou de livraison après une réhabilitation majeure)
  - Le caractère individuel ou collectif des logements
  - Le statut en copropriété ou non des UG
- Un **état du service rendu** avec en plus des notes d'attractivité du point de vue de la résidence et de l'environnement, le détail :
  - Des loyers pratiqués en € / m<sup>2</sup>
  - Des loyers plafonds en € / m<sup>2</sup>
  - L'étiquette énergétique
- Un **état de l'occupation sociale** qui comprend notamment :
  - Le taux de vacance
  - Le taux de rotation
  - Le taux d'évolution de l'impayé
  - Le taux d'évolution de l'impayé des locataires présents
  - Le poids de la dette
  - Le poids de la dette des locataires présents
  - La part des ménages dont les ressources sont
    - Inférieures aux plafonds PLAI
    - Entre les plafonds PLAI et PLUS
    - Entre les plafonds PLUS et PLS
    - Supérieures aux plafonds PLS
  - Le taux de bénéficiaires de l'APL
  - Le taux des ménages qui dépassent les plafonds de ressources
  - Le taux des ménages soumis au SLS
- Un **état des réservations du patrimoine** en distinguant les réservations du Préfet, des collectivités, d'Action Logement et des Ministères.

Cet état doit cependant être manipulé avec précaution car il fait :

- Apparaître un problème de codification des réservations préfectorales ;
- L'objet d'une actualisation dans la perspective du passage à la gestion en flux.
  - Le passage à la gestion en flux des réservations de logement impose en effet une mise en conformité préalable de l'ensemble des conventions de réservations.
  - Dans ce cadre, CDC Habitat Social transmet aux réservataires l'ensemble des données relatives aux logements sociaux réservés, conformément aux conventions conclues.
  - Ce travail partenarial permet de vérifier la concordance des informations dont les différentes parties disposent.

Sans attendre le passage à la gestion en flux et l'évaluation à mi-parcours de la CUS qui serait l'occasion d'intégrer ces données fiabilisées dans l'état initial du parc, CDC Habitat Social annexe à la CUS l'état des réservations préfectorales recensées dans le cadre des travaux préparatoires au passage à la gestion en flux.

Les réservations préfectorales portent sur 36 420 logements dans 2 713 ensembles immobiliers avec une convention.

Il est rappelé ici que cet état fait l'objet de travaux de mise en conformité avec les services préfectoraux de chaque département.

En **synthèse**, les 158 167 UG réparties dans 6 662 EI se caractérisent ainsi :

- 10,1% de logements individuels et 89,9% de logements collectifs
- 15,8% de logements en copropriétés
- 30,3% des logements sont en QPV
- 43,3% des locataires sont bénéficiaires des APL

Les **catégories de financement** sont :

- 7% logements avec un financement très social (PIT, PLA I, PRI, PTS, PUI)
- 84% avec un financement social (ILM, LA3, LMB, LMO, LOG, LOP, PAL, PCS, PLA, PLM, PLUS, PRA, PRC, PRU, PUA)
- 9% de logements conventionnés avec un financement intermédiaire (PCL, PLS, PLA CFF)

La date d'arrêté des indicateurs est au 31/12/2019.



### 3.3 Etat du service rendu

#### 3.3.1 Méthode de segmentation

Le groupe CDC Habitat a fait le choix d'apprécier le service rendu aux locataires en s'appuyant sur la note attractivité des PSP. Ainsi, le classement selon le service rendu est établi au regard de :

La qualité de service de la résidence :

- L'architecture et la conception générale du bâtiment, des parties communes et des logements,
- Les niveaux de prestations technique et énergétique de la résidence,
- L'entretien du bâtiment et des parties communes,
- La conception et le confort des logements,
- L'offre en services (stationnement, fibre optique...)

L'attractivité du quartier :

- Cadre de vie à l'échelle du quartier et de l'îlot (environnement proche de la résidence),
- Offre en transport en commun à proximité de la résidence,
- Offre en commerces, services et équipements publics proximité de la résidence

Le croisement de ces deux axes permet de classer le patrimoine en 6 catégories :

Classement	Qualité de service de la résidence	Attractivité du quartier
Bonne qualité de service résidence – quartier attractif	+	+
Qualité de service résidence moyenne – quartier non attractif	+ / -	
Qualité de service résidence à améliorer – quartier attractif	-	
Bonne qualité de service résidence – quartier peu attractif	+	-
Qualité de service résidence moyenne – quartier peu attractif	+ / -	
Qualité de service résidence à améliorer – quartier peu attractif	-	

Ce classement est obtenu suite à une notation détaillée ci-dessous. Une partie de la note est renseignée manuellement par les agences, une autre partie est calculée automatiquement.

### 3.3.2 Détail de la notation

La qualité de service de la résidence est notée sur 19 :

- Un ensemble immobilier qui obtient une note supérieure à 13 est classé dans la catégorie « Bonne qualité de service de la résidence »
- Un ensemble immobilier qui obtient une note supérieure à 9 et inférieure ou égale à 13 est classé dans la catégorie « qualité de service de la résidence moyenne »
- Un ensemble immobilier qui obtient une note inférieure ou égale à 9 est classé dans la catégorie « qualité de service de la résidence à améliorer »

L'attractivité du quartier est notée sur 15 :

- Un ensemble immobilier qui obtient une note supérieure à 9 est classé en « quartier attractif »
- Un ensemble immobilier qui obtient une note inférieure ou égale à 9 est classé en « quartier peu attractif »

	Catégories	Indicateurs	Notes	Description
Qualité de service de la résidence	Conception et état	Etat de la résidence (saisie agence)	1 à 4	Qualité de l'entretien général des bâtiments et des espaces extérieurs de la résidence, présence ou non de dégradation. Image générale renvoyée par la résidence. <i>Une résidence en très bon état et très bien entretenue obtient la note de 4, la note minimale est 1.</i>
		Parties communes (saisie agence)	1 à 2	Qualité de la conception (dimensionnement, configuration) et de l'entretien des halls, escaliers, paliers (accessibilité, éclairage...) <i>Des parties communes bien conçues et bien entretenues obtiennent la note de 2, la note minimale est 1.</i>
		Configuration des logements (saisie agence)	1 à 2	Appréciation par rapport à : - Typologies adaptées ou non à la demande - Pièces commandées : pièce attenante au séjour, ... - Surface des pièces (surface des pièces adaptée ou non à la demande actuelle exemple pièces de vie trop petites...) - Positionnement des pièces - Perte de m <sup>2</sup> à cause d'une mauvaise conception... <i>Un logement bien conçu obtient la note de 2, la note minimale est 1.</i>
		Energie (automatique)	0 à 2	<i>Appréciation en fonction du résultat du DPE Si étiquette A, B =&gt; 2 / Si étiquette C, D =&gt; 1 / Si étiquette E, F, G =&gt; 0</i>
		Type d'habitat (automatique)	0 à 2	<i>Individuel : 2 / Petit collectif : 1 / Grand collectif (&gt; 60 logements) : 0</i>
	Services et équipements	Sécurité (saisie agence)	1 à 2	Ensemble immobilier résidentielisé ou non / contrôle d'accès à l'entrée des bâtiments. <i>Une résidence dont les accès sont sécurisés obtient la note de 2, la note minimale est 1.</i>
		Gestion de proximité (saisie agence)	1 à 2	<i>Appréciation selon la présence ou non d'un gardien (ou d'un bureau d'accueil) EI – de 30 logements auront une note de 1 automatiquement.</i>
		Equipements de la résidence (saisie agence)	0 à 2	Si ascenseur et parking : 2 si ascenseur ou parking : 1 Si rien : 0 Les groupes « individuels » ou les petits groupes (R+3 ou moins) obtiennent la note de 2 automatiquement
		Fibre optique (automatique)	0 à 1	<i>Si la résidence est située dans une commune éligible à la fibre (ZTD) 1 ; sinon 0</i>

	Catégories	Indicateurs	Notes	Description
Attractivité du quartier	Echelle de la commune et du quartier	Cadre de vie général (saisie agence)	1 à 4	Apprécier selon : - Qualité de vie générale dans le quartier - Absence de nuisance (infrastructure contraignante...) - Présence d'espaces verts... <i>Un cadre de vie considéré comme très agréable et attractif est noté 4, la note minimale est de 1.</i>
		Transports en commun (automatique)	0 à 2	Distance < 500m transports en commun : 2 ; 500 m <> 1000 m : 1 ; > 1000 m : 0 Sont pris en compte les arrêts de bus, tramway, métro, gares de train
		Equipements publics / services non marchands (automatique)	0 à 2	Distance < 500m équipements : 2 ; 500 m <> 1000 m : 1 ; > 1000 m : 0 Sont pris en compte les établissements scolaires et de garde d'enfants : crèches, écoles, collèges, lycées / les établissements et services de santé : médecins généralistes, hôpitaux, cliniques
		Commerces / services marchands (automatique)	0 à 2	Distance < 500 m commerces : 2 ; 500 m <> 1000 m : 1 ; > 1000 m : 0 Sont pris en compte les commerces de proximité : boulangerie, épicerie, boucherie... ; les grandes surfaces
		Projet en cours qui améliorera l'attractivité du quartier (saisie agence)	0 à 1	Si présence d'un projet important (projet de renouvellement urbain, création d'un équipement public, d'un centre commercial...) qui aura vocation à transformer durablement l'image du quartier et son attractivité au sein de la commune 1 ; sinon 0
	Echelle de l'îlot (environnement proche de la résidence)	Attractivité de l'îlot (saisie agence)	1 à 4	Echelle de l'environnement immédiat de la résidence : attractivité de l'offre immobilière voisine, qualité aménagement paysager, qualité des aménagements viaires et des espaces publics de l'îlot... => l'environnement immédiat de la résidence est-il attractif ou non ? <i>Un environnement immédiat très attractif est noté 4, la note minimale est de 1.</i>

### 3.3.3 Synthèse des résultats

#### « Bonne qualité de service résidence – quartier attractif » : 49% des logements

L'enjeu est de consolider le bon niveau de qualité de service rendu par des actions permettant le bon entretien de la résidence et le maintien de prestations de qualité.

#### « Qualité de service résidence moyenne – quartier attractif » : 36% des logements

L'enjeu est de renforcer le niveau de qualité de service rendu par la résidence (maintenance renforcée, diversification de l'offre de services...) en profitant de l'attractivité du quartier.

#### « Qualité de service résidence à améliorer – quartier attractif » : 2% des logements

L'enjeu est d'améliorer le niveau de qualité de service rendu par la résidence par des actions portant sur le bâti (réhabilitation / maintenance renforcée) et l'offre de services en profitant de l'attractivité du quartier.

#### « Bonne qualité de service résidence – quartier peu attractif » : 4% des logements

L'évolution de l'attractivité de l'environnement des ensembles immobiliers est davantage liée à des actions menées par des acteurs externes (projet urbains, projets d'équipements publics...). L'enjeu sera donc de maintenir au maximum la qualité de service au niveau de la résidence et de soutenir les projets initiés par des acteurs externes qui permettraient d'améliorer l'environnement de la résidence.

#### « Qualité de service résidence moyenne – quartier peu attractif » : 8% des logements

L'évolution de l'attractivité de l'environnement des ensembles immobiliers est davantage liée à des actions menées par des acteurs externes (projet urbains, projets d'équipements publics...). L'enjeu sera donc de renforcer (maintenance renforcée...) la qualité de service au niveau de la résidence et de soutenir les projets initiés par des acteurs externes qui permettraient d'améliorer l'environnement de la résidence.

#### « Qualité de service résidence à améliorer – quartier peu attractif » : 1% des logements

L'environnement peu attractif des résidences rend difficile une revalorisation des ensembles immobiliers y compris en agissant sur le bâti. Dans cette catégorie il convient de mener une analyse individualisée des différents ensembles immobiliers pour identifier les leviers d'amélioration de la qualité de service.

# 4 POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

## 4.1 Politique d'investissement et de développement

### 4.1.1 Politique de l'organisme

L'effort de production de CDC Habitat Social est concentré sur les zones tendues, notamment en Île-de-France et dans les grandes métropoles de province.

Pour mener à bien sa stratégie de développement, le groupe :

- constitue des GIE de moyens territoriaux dont Grand Paris Habitat (GPH) est à la fois le plus important et celui ouvert au plus grand nombre d'adhérents extérieurs ;
- a massivement recours aux VEFA ce qui permet de faciliter l'accès au foncier pour lequel les promoteurs sont particulièrement structurés tout en raccourcissant certains délais de production.

CDC Habitat Social fera cependant évoluer sa politique en :

- S'orientant sur des acquisitions foncières pour sécuriser la production ;
- Se positionnant en amont sur des fonciers via des sociétés de projet ou en co-promotion ;
- Etudiant des opérations de transformation de bureaux en logement ;

Ces évolutions s'inscrivent de manière cohérente avec la volonté de CDC Habitat Social d'augmenter la production en maîtrise d'ouvrage interne en faisant passer progressivement cette part de 20% actuellement à 30% puis 40%. Cette augmentation de la production en maîtrise d'ouvrage directe vise notamment à concevoir des programmes qui prennent plus en compte les notions d'usage, d'innovation mais également les exigences environnementales et l'intégration du changement climatique.

Afin de répondre aux besoins et de proposer des logements abordables, CDC Habitat prévoit le développement des petites typologies (T1 et T2) qui doivent représenter entre 37 et 47% de la production sur une opération.

Ces prescriptions sont précisées dans le guide de performance technique et environnementale appliqué aux constructions neuves (en maîtrise d'ouvrage directe ou en VEFA) qui prévoit :

- Les besoins par type de logement par projet sont les suivants :

T1bis	T2	T3	T4-T5
11 à 15%	26 à 32%	46 à 50%	9 à 11%

Cette répartition peut varier en fonction des contraintes locales.

- Les objectifs de surfaces habitables minimales et maximales (SHAB) par logement sont :

Type de logement	T1 bis	T2	T3	T4	T5
Surface <b>minimale</b> (m <sup>2</sup> )	26	42	58	73	88
Surface <b>maximale</b> (m <sup>2</sup> )	30	45	65	78	93

Remarque qualitative : Le PLH de Nantes Métropole prescrit la production de 35 à 40 % de T1/T2, 30 à 35 % de T3, 20 % de T4 10 % de T5 et plus. La production de CDC Habitat Social prendra en compte ces prescriptions pour la Loire-Atlantique.

Le guide de performance technique et environnementale prévoit également :

- En matière d'accessibilité et de handicaps, le respect absolu décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 et n° 2019-305 du 11 avril 2019, ainsi que les arrêtés du 22 mars 2007, du 24 décembre 2015, et du 11 octobre 2019 ;
- En matière de performance et de qualité environnementale, il est notamment prévu

- Les bâtiments devront permettre l'obtention de la certification NF Habitat HQE. En option, ils permettront l'obtention de la certification NF Habitat HQE Excellent ou du Label E+C.
- Les performances énergétiques des constructions devront être conformes à la RT 2012 sans dérogation.
- Ils devront être en Classe A ou B de l'étiquette GES selon l'arrêté DPE Neuf du 21/09/07 (JO du 28/12/07)
- Une démarche « Chantier propre » (cf. certification NF Habitat HQE) devra être mise en place pour toute opération
- Les bâtiments doivent être conçus de manière à faciliter l'entretien et la maintenance, et minimiser les coûts d'exploitation à travers une conception qui permet de
  - Simplifier et sécuriser l'accès aux équipements techniques
  - Regrouper les équipements techniques notamment pour les toitures terrasses afin de limiter les cheminements et permettre une valorisation ultérieure des surfaces libres
  - Rationaliser l'entretien notamment des surfaces vitrées
  - Privilégier une durabilité de l'enveloppe et des équipements

#### 4.1.2 Indicateur PP-1 : Nombre de logements agréés par territoire

L'atteinte des objectifs est subordonnée à l'obtention des permis de construire et des agréments.

Quartiers et financements	Nombre de logements agréés de 2017 à 2019	Engagements en nombre	
		2020 à 2022	2020 à 2025
PLAI	3 593	5 046	11 647
PLUS	6 577	8 744	19 478
PLS	4 482	4 761	7 125
Total	14 652	18 551	38 250

La répartition des financements est de :

- 27% de PLAI sur le 1<sup>er</sup> triennal et de 30% sur toute la durée de la CUS ;
- 47% de PLUS sur le 1<sup>er</sup> triennal et de 51% sur toute la durée de la CUS ;
- 26% de PLS sur le 1<sup>er</sup> triennal et de 19% sur toute la durée de la CUS ;

Ces répartitions peuvent varier selon les opérations et leur localisation.

CDC Habitat Social vise une part de PLAI adaptés la plus ambitieuse possible (10%). En lien avec les collectivités et les services de l'Etat, CDC Habitat Social étudiera comment intégrer dans chaque opération des PLAI adaptés. L'atteinte de l'objectif sera appréciée à l'échelle départementale.

#### Précisions qualitatives :

Il est difficile, à ce jour, d'évaluer l'impact du contexte économique et du plan de relance sur les engagements territorialisés définis au niveau des EPCI. Pour les territoires des départements 44, 14, 76, 37 et 45, la répartition des opérations de développement entre les grandes métropoles (Nantes Métropole, Caen la Mer, Rouen Métropole, Tours Métropole et Orléans Métropole) et les autres EPCI (notamment les villes moyennes) pourra varier selon les besoins nouveaux et les opportunités à venir.

En Région Pays de la Loire, CDC Habitat retient un objectif de production de 40% de PLAI (par rapport au total des PLUS et des PLAI) conformément à la programmation des aides à la pierre indiquée par la DREAL.

## 4.2 Politique patrimoniale

### 4.2.1 Politique de l'organisme

#### 4.2.1.1 Mobilisation pour la rénovation urbaine

Au cours des dernières années, le groupe CDC Habitat est intervenu sur une moyenne de 10 000 logements par an avec une accélération sur les dernières années notamment 2017 et 2018 suite aux financements de la Banque Européenne d'Investissement (prêt de 200 millions d'euros pour participer au financement de la réhabilitation d'environ 20 000 logements) et de la CDC (PHBB) qui ont permis notamment de renforcer les volets énergétiques des opérations.

Les ordres de services de **réhabilitation** concerneront 17 825 logements sur la période du PSP pour un montant d'investissement total de 132,6M d'€.

Nombre de logements	Tvx Invest 2020	Tvx Invest 2021	Tvx Invest 2022	Tvx Invest 2023	Tvx Invest 2024	Total 2020-2024
17 825	46 222 708	25 796 100	23 011 440	18 778 525	18 767 142	132 575 915

Parmi ces opérations :

- Plus de 5 000 logements avec un OS de réhabilitation sur la période seront réhabilités avec un enjeu thermique : plus de 3 000 logements atteindront le label BBC rénovation à l'issue de la réhabilitation.
- 3 220 logements seront réhabilités dans le cadre du NPNRU avec un objectif minimal d'atteinte du HPE rénovation 2009 (le groupe réalisera plus de réhabilitations dans le cadre du NPNRU mais celles-ci ne sont pas encore identifiées dans le PMT dans l'attente des signatures des conventions ANRU)

1 596 logements seront **démolis** sur la période et déclinés ainsi :

Société	Date	Année Démolition	Code EI	Type Démolition	Libellé EI	Région	Type de logements	Nb logt à démolir	ANRU / hors ANRU
CDC HS	15/06/2021	2021	831-0031	Partielle	BRUNOY (91) RES. LES PROVINCIALES	IDF	Familiaux	11	ANRU
CDC HS	31/10/2023	2023	831-0092	Partielle	EPINAY/SENART (91) RES. LA PLAINE III	IDF	Familiaux	41	ANRU
CDC HS	20/12/2023	2023	831-0161	Partielle	MANTES LA JOLIE (78) RES. DEBUSSY-RAVEL	IDF	Familiaux	66	ANRU
CDC HS	15/05/2022	2022	831-0231	Partielle	SEVRAN (93) RES. ROUGEMONT 1	IDF	Familiaux	71	ANRU
CDC HS	15/08/2022	2022	831-0323	Partielle	VILLIERS LE BEL (95) RES. DU CLOS BAPTISTE	IDF	Familiaux	132	ANRU
CDC HS	15/12/2023	2023	831-0323	Partielle	VILLIERS LE BEL (95) RES. DU CLOS BAPTISTE	IDF	Familiaux	32	ANRU
CDC HS	10/02/2023	2023	831-0323	Partielle	VILLIERS LE BEL (95) RES. DU CLOS BAPTISTE	IDF	Familiaux	24	ANRU
CDC HS	15/12/2022	2022	831-0324	Partielle	VILLIERS LE BEL (95) RES. LES NEUF ARPENTS	IDF	Familiaux	18	ANRU
CDC HS	15/08/2024	2024	831-0860	Partielle	BRUNOY (91) RES. LE REVEILLON	IDF	Familiaux	137	ANRU
CDC HS	10/06/2023	2023	831-9228	Totale	PIERREFITE/SEINE (93) RES. DU BOIS DE LOCHERES	IDF	Familiaux	60	ANRU
CDC HS	10/06/2024	2024	831-9228	Totale	PIERREFITE/SEINE (93) RES. DU BOIS DE LOCHERES	IDF	Familiaux	60	ANRU
CDC HS	30/06/2020	2020	831-9700	Partielle	VERNOUILLET (78) RES. DU PARC	IDF	Familiaux	10	Droit commun
CDC HS	15/06/2021	2021	831-9700	Partielle	VERNOUILLET (78) RES. DU PARC	IDF	Familiaux	10	Droit commun
CDC HS	30/06/2022	2022	831-9700	Partielle	VERNOUILLET (78) RES. DU PARC	IDF	Familiaux	10	Droit commun
CDC HS	10/02/2024	2024	831-9728	Partielle	SARCELLES (95) RES. ANATOLE FRANCE	IDF	Familiaux	16	ANRU
CDC HS	31/12/2024	2024	831-9728	Partielle	SARCELLES (95) RES. ANATOLE FRANCE	IDF	Familiaux	40	ANRU
CDC HS	15/06/2023	2023	831-9729	Partielle	SARCELLES (95) RES. WATTEAU	IDF	Familiaux	60	ANRU
CDC HS	15/06/2024	2024	831-9729	Partielle	SARCELLES (95) RES. WATTEAU	IDF	Familiaux	60	ANRU
CDC HS	12/02/2021	2021	842-V019	Totale	SANNOIS (95) DAMIETTE	IDF	Familiaux	46	Droit commun
CDC HS	30/06/2022	2022	845-0109	Partielle	WATTEAU POUSSIN	NE	Familiaux	50	ANRU
CDC HS	01/07/2022	2022	847-1032	Totale	AULNAT ZAC DE PACHEROUX	AURA	Familiaux	18	Droit commun
CDC HS	01/07/2021	2021	847-1055	Totale	SUPER BESSE Les Airelles	AURA	Familiaux	8	Droit commun
CDC HS	01/07/2021	2021	847-1071	Totale	CLT FD Allée Carrière	AURA	Familiaux	4	Droit commun
CDC HS	01/07/2024	2024	847-1071	Totale	CLT FD Allée Carrière	AURA	Familiaux	4	Droit commun
CDC HS	01/07/2023	2023	847-1160	Partielle	CLERMONT FD Trioux 1	AURA	Familiaux	40	ANRU
CDC HS	01/06/2020	2020	848-0367	Partielle	GRENOBLE - Larlequin	AURA	Familiaux	95	Droit commun
CDC HS	01/09/2022	2022	848-0888	Totale	Villeurbanne - Bonneterr	AURA	Familiaux	119	Droit commun
CDC HS	01/09/2022	2022	848-0889	Totale	Villeurbanne - Bonneterr	AURA	Familiaux	69	Droit commun
CDC HS	31/12/2020	2020	849-0345	Totale	BORDEAUX THAMIN	SO	Familiaux	160	ANRU
CDC HS	01/01/2024	2024	851-0218	Partielle	NANTES BELLEVUE	GO	Familiaux	104	ANRU
CDC HS	01/01/2024	2024	851-0229	Partielle	Immo	GO	Familiaux	21	ANRU

Les objectifs de démolitions sont de :

- Renouvellement urbain (aménagement de quartier, recyclage foncier...)
  - 430 logements seront démolis dans le cadre d'une convention du NPNRU (le groupe réalisera plus de démolitions dans le cadre du NPNRU mais celles-ci ne sont pas encore fléchées dans le PMT dans l'attente des signatures des conventions ANRU)
  - Initiation de projets de renouvellement urbain hors ANRU de manière autonome ou en partenariat avec les collectivités locales : exemple du projet Villeurbanne Bonetterre (188 logements démolis)
- Réduction de l'offre en zone détendue

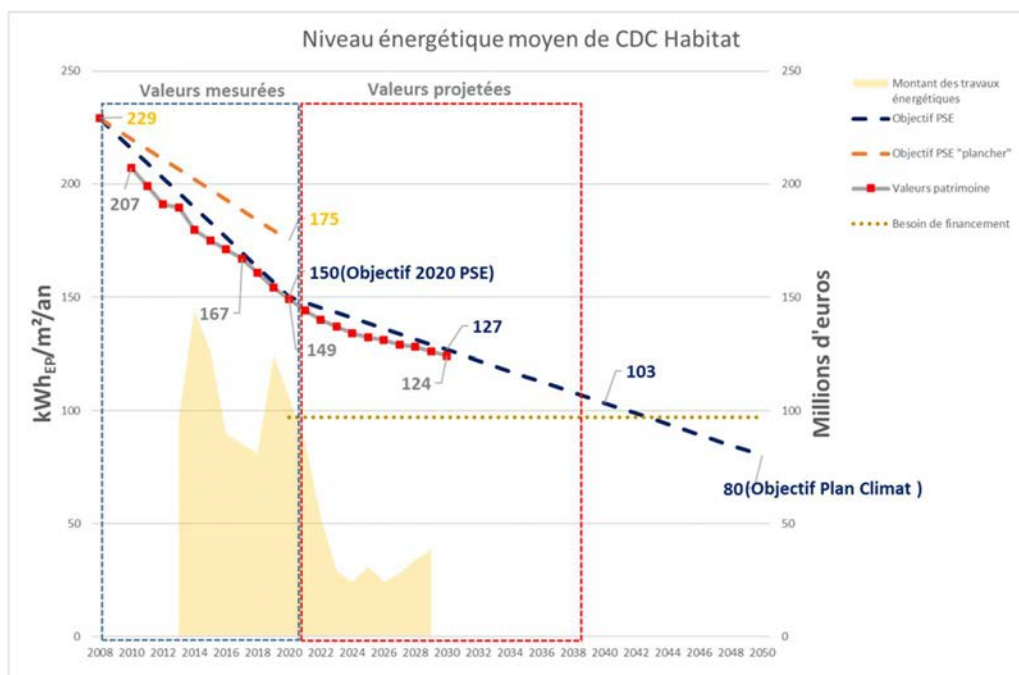
Le **Plan Stratégique Énergétique** du groupe CDC Habitat a été mis en œuvre en 2009 et vise une trajectoire ambitieuse de réduction des consommations énergétique du patrimoine.

Suite à des opérations de réhabilitations énergétiques, le groupe CDC Habitat valide l'évolution de la performance énergétique soit par le biais d'un nouveau DPE, soit en calculant le gain de performance énergétique sur la base des certificats d'économie d'énergie (CEE) permettant d'obtenir un DPE corrigé.

Entre 2009 et 2017 la consommation avait déjà diminué de 27% passant atteignant 167 kWhEP/m<sup>2</sup>/an. En 2020, l'objectif est d'atteindre une consommation de 150 kWhEP/m<sup>2</sup>/an.

Cela passe par :

- Une éradication complète du patrimoine classé F et G avant 2025
- Une action forte en matière de rénovation énergétique : Environ 20 000 logements traités entre 2016 et 2021 dans le cadre des financements de la BEI et de la CDC (PHBB) dont 60% avec un niveau BBC rénovation





#### 4.2.2 Indicateur PP-2 : Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G

Logements F, G dans le patrimoine au 31/12/2019	Logements F, G rénovés disposant après rénovation d'un étiquette énergétique A à E de 2017 à 2019	Engagement en nombre					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
1 867	2 976	592	116	91	288	448	332

La stratégie du Groupe vise **l'éradication complète du patrimoine classé F et G avant 2025**

Cette stratégie a été permise par un financement spécifique de la BEI : programme de financements éco-conditionné.

Ce programme prévoit la rénovation à l'horizon de fin 2021 de 20 000 logements, avec une réduction moyenne de consommation de 40% et a minima 60% des logements atteignant la norme BBC rénovation (80 kWh). Signé en 2017.

En parallèle, CDC Habitat mobilise le dispositif des prêts de haut de bilan bonifié.

En fonction des opérations, CDC Habitat Social peut être amené à ajouter une 3<sup>e</sup> ligne de quittance pour contribuer au financement d'une rénovation énergétique.

Les bilans intermédiaires de la CUS prendront en compte également ces travaux.

L'état des lieux de la CUS fait par ailleurs apparaître des patrimoines où les DPE sont manquants ou vierge.

L'obtention de ces DPE (et la mise à jour de ceux existants) s'inscrit dans une politique globale de CDC Habitat qui s'attache à prendre en compte les décrets n°2020-1609 et n°2020-1610 du 17 décembre 2020.

Tous les DPE vierges ou manquants seront refaits dès que possible à compter de la date de mise en application de ces nouveaux décrets prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2021. Il est prévu de refaire d'ici la fin du premier trimestre 2022 tous les DPE vierge ou manquant, puis de renouveler l'intégralité des DPE sur de 2022 à 2024 en fonction de leur période de validité.

Si dans le cadre de ces renouvellements, il apparaissait de nouveaux logements F et G qui s'ajouteraient à ceux identifiés au 31 décembre 2019, CDC Habitat Social les indiquerait lors de l'évaluation intermédiaire de la CUS et s'engage également à les éradiquer avant 2025.

Les DPE existants seront actualisés selon une stratégie de commande (local, régional ou national) et un échéancier de mise à jour qui sera déterminé en fonction des volumes et des durées de validité des DPE existants.

Les décrets n°2020-1609 et n°2020-1610 du 17 décembre 2020 viennent par ailleurs influencer de manière conséquente sur le patrimoine existant locatif.

- Les seuils des étiquettes traduisant la performance énergétique sont désormais calculés en fonction de deux facteurs, l'énergie primaire et les émissions de gaz à effet de serre. Les seuils de chaque classe énergétique seront donc des « double seuils », un logement étant classé selon sa plus mauvaise performance, en énergie primaire ou en gaz à effet de serre. Avec ce nouveau mode de calcul, les logements fortement émetteurs de GES pourront se voir attribuer une nouvelle étiquette de performance énergétique plus basse que leur étiquette énergie actuelle.

Les seuils des étiquettes F et G font l'objet d'une modulation dans les contextes géographique (climat et altitude). Cette modulation sera de l'ordre de 15-20% sur le seuil en énergie primaire et de 10-15% sur le seuil en gaz à effet de serre.

Les nouveaux « double-seuils » retenus dans le cadre de cette refonte du DPE ne modifient pas en théorie le nombre global de passoires énergétiques au niveau national (logements F et G) qui reste à 4,8 millions de logements. Les changements de classes énergétiques entre ancien et nouveau DPE seront, sauf cas exceptionnel, limités à une classe au plus.

- La durée de validité est modifiée :
  - Les diagnostics réalisés à partir du 1er juillet 2021 sont valables 10 ans ;
  - Les DPE réalisés entre le 1er janvier 2013 et le 31 décembre 2017 seront valides jusqu'au 31 décembre 2022 ;
  - Les diagnostics réalisés entre le 1er janvier 2018 et le 30 juin 2021 seront valides jusqu'au 31 décembre 2024.
- La méthode de calcul est également modifiée :
  - Le DPE concerne 5 postes de consommation (contre 3 postes actuellement) : la valeur moyenne du DPE devrait normalement augmenter ;
  - Le coefficient de conversion d'énergie finale en énergie primaire de l'électricité passe de 2,58 à 2,3 : la valeur du DPE en énergie primaire devrait baisser pour les logements chauffés à l'électricité ;
  - La méthode « DPE sur factures » qui concernait les bâtiments construits avant 1948 n'existera plus. Elle sera remplacée par une méthode de calcul et les DPE Vierges n'existeront plus.

Le détail des engagements par département est annexé.

Précisions qualitatives :

Il est convenu que les réhabilitations du parc résidentiel social situé sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg EMS se font avec un niveau minimum « BBC rénovation »

**4.2.3 Indicateur PP-2 : Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G**

Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année 2019	Engagement en nombre					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
4 313	6 727	8 209	1 480	689	688	1 402

De 2017 à 2019, CDC Habitat a procédé à la réhabilitation de 8 835 logements donnant lieu à un changement d'étiquette énergétique.

**4.2.4 Indicateur PP-3 : Nombre de logements réhabilités finançables par la CDC**

Nombre total de logements dans le patrimoine au 31/12/2019	Nb total de logements déjà réhabilités dans le patrimoine au 31/12/2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités, dans le patrimoine au 31/12/2019	Engagement en nombre					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
158 167	65 000	38 526	3 312	5 706	3 551	3 118	2 350	2 199

Le détail des engagements par département est annexé.

Les ensembles immobiliers positionnés en réhabilitation sont identifiés de la manière suivante :

- Analyse dans le PSP : attractivité, marché, capacité financière => lorsque le patrimoine est en perte d'attractivité et sur un territoire sur lequel le besoin en logements est important et correspond à une zone d'investissement pour le groupe il est candidat à une réhabilitation
- Besoins en travaux identifiés dans le cadre de la programmation pluri annuelles de travaux établie sur 15 ans

Les réhabilitations retenues dans le cadre de l'indicateur PP3 sont les opérations de logements conventionnés (donc éligibles prêt CDC) avec 500 000€ de travaux d'investissement sur une année ou 15 000€/logts sur 2 années consécutives et multi corps d'état.

Au cours des dernières années, le Groupe est intervenu massivement sur son patrimoine notamment dans le cadre de dispositifs : en moyenne 10 000 logements par an sont réhabilités avec une accélération sur les dernières années notamment 2017 et 2018 suite aux financements de la Banque Européenne d'Investissement (prêt de 200 millions d'euros pour participer au financement de la réhabilitation d'environ 20 000 logements) et de la CDC (PHBB) qui ont permis notamment de renforcer les volets énergétiques des opérations. Par ailleurs, 25 000 logements ont été réhabilités dans le cadre du PNRU et près de 5 000 le seront au niveau du NPNRU (périmètre CDC H et CDC HS)

## 4.3 Politique de vente

### 4.3.1 Politique de l'organisme

La politique de vente d'une partie patrimoine est un axe important de la stratégie de CDC Habitat Social. Elle constitue une source de financement indispensable pour le développement d'une offre nouvelle.

A titre indicatif, le volume de ventes (en lots et en blocs) programmées dans le PSP est le suivant :

	2020	2021	2022	2023	2024	Total général
	Nb logts	Nb logts	Nb logts	Nb logts	Nb logts	
Ventes lot	733	878	836	780	615	3842
Ventes bloc	1570	507	237	505	90	2909
<b>Total</b>	<b>2303</b>	<b>1385</b>	<b>1073</b>	<b>1285</b>	<b>705</b>	<b>6751</b>

Les ventes en bloc portent sur un ensemble immobilier. Pour les ventes en blocs de logements conventionnés, les acquéreurs sont obligatoirement des organismes de logement sociaux agréés.

Au moins 50% du produit des ventes en lot est affecté au financement de programmes nouveaux de construction de logements sociaux ou à l'acquisitions de logements pour leur conventionnement ou à défaut, pour des travaux de rénovation d'un ensemble d'habitations sociales.

Ces investissements sont réalisés :

- Sur le territoire de la commune concernée par la vente
- Ou après accord de la commune concernée et du préfet de département, sur l'EPCI de rattachement de la commune
- Ou après accord de la commune concernée et du préfet de département, sur le département
- Par l'organisme qui vend le patrimoine
- Ou par un organisme ou par une société appartenant au même groupe de logement social

Les ventes en lots « HLM » offre l'opportunité aux ménages à revenus modestes d'accéder à la propriété du logement qu'ils occupent. Les logements vacants, sont vendus par ordre décroissant de priorité suivant l'Art L443-11 du CCH :

- Aux locataires & gardiens du parc social du Département
- A une collectivité territoriale ou à un groupement de collectivités territoriale
- A toute personne physique

Tous les logements vendus en lots respectent les normes minimales d'habitabilité et seuls ceux classés entre A et E au titre du diagnostic de performance énergétique (DPE) sont susceptibles d'être vendus. Cette disposition ne s'applique pas pour les logements pour lesquels un agrément d'aliénation a été délivré antérieurement aux décrets n° 2014-1648 du 26 décembre 2014 et n° 2015-1812 du 28 décembre 2015.

Tous les logements mis en vente sont par ailleurs détenus depuis plus de 10 ans.

Afin de garantir la pérennité du bâti aux futurs acquéreurs, CDC Habitat Social analyse systématiquement la nécessité d'effectuer des travaux dans les logements ou les parties communes, dans le cadre de son « Standard de qualité » (disponible en annexe).

Les logements HLM vendus à leurs locataires restent décomptés dans le nombre de logements locatifs sociaux (quota SRU) pendant 10 ans à compter de leur vente.

La politique de ventes en lots vise par ailleurs à favoriser l'accès à la propriété des locataires de statut HLM et contribue ainsi à une forme de parcours résidentiel.

Les locataires occupant leur logement depuis au moins 2 ans peuvent se porter acquéreurs, ou, à leur demande expresse, solliciter que le logement soit cédé à leur conjoint, ou, sous condition de ressources, à un ascendant ou descendant de leur choix.

Lorsqu'un EI est mis en vente, CDC Habitat Social organise une première réunion d'information auprès des locataires. CDC Habitat Social prend ensuite contact avec tous les occupants, afin d'examiner avec eux les conditions optimales dans lesquelles ils pourraient concrétiser un projet d'achat.

Les locataires non désireux ou dans l'incapacité d'accéder à la propriété conservent leur statut locatif et bénéficient du maintien dans les lieux, les conditions de leur bail demeurant inchangées.

Lorsque les logements prévus à la vente deviennent vacants du fait du départ du précédent occupant, les locataires HLM du département sous plafonds de ressources (PLI + 11 %) peuvent se porter acquéreurs et leur offre d'achat est classée prioritairement par rapport aux autres acquéreurs potentiels.

Outre la garantie de rachat devenue légale (article L. 443-15-8), CDC Habitat Social propose aux acquéreurs de logements sociaux une garantie conventionnelle de relogement afin de sécuriser au mieux les parcours résidentiels.

CDC Habitat Social s'engage à respecter toutes les demandes des collectivités avant toute mise en vente de logement concernant notamment le découpage des ASL.

CDC Habitat Social souhaite enfin développer l'accès abordable via les possibilités offertes par le Bail Réel Solidaire (BRS) et les Organismes de Foncier Solidaires (OFS).

#### **4.3.2 Indicateur PP-4 : Nombre de logements mis en commercialisation**

Au 31 décembre 2019, CDC Habitat Social dispose de 5 320 logements en commercialisation. La majorité de ces logements en commercialisation restent cependant occupés par des locataires qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas nécessairement se porter acquéreur.

Le nombre de logement en commercialisation sera de :

- 13 806 en cumulé sur les trois premières années de la CUS ;
- 14 784 en cumulé sur les six premières années de la CUS.

Ces données sont basées sur le PMT 2020-2026. Elles sont détaillées par département en annexe.

#### **4.3.3 Indicateur PP-4 complémentaire : Nombre de ventes réalisées**

Le nombre de logements vendus en lots en cumulé sur les années 2017, 2018 et 2019 est de 1 516 (505 logements vendus par an en moyenne).

Le nombre de logements vendus en lots serait de :

- 1488 logements vendus en cumulé sur les années 2020, 2021 et 2022 (soit 496 logements vendus par an en moyenne) ;
- 1598 logements vendus en cumulé sur les années 2023, 2024 et 2025 (soit 533 logements vendus par an en moyenne).

Ces données sont basées sur le PMT 2020-2026. Elles sont détaillées par département en annexe.

Précisions qualitatives :

Un objectif de ventes à 50% des locataires HLM est fixé sur les Pays de la Loire. Il traduit la volonté de recourir aux ventes sociales pour favoriser le parcours résidentiel. Il est subordonné au fait que les locataires HLM concernés soient à la fois intéressés pour l'accession et obtiennent un financement pour réaliser leur projet

#### **4.3.4 Plan Prévisionnel de vente annexé à la CUS**

Les programmes déjà autorisés et mis en vente portent sur 415 EI soit 7 537 logements. Ils constituent la première partie du plan prévisionnel de vente annexé à la CUS.

Les programmes pour lesquels une autorisation est demandée et qui sont à intégrer à la seconde partie du plan prévisionnel de vente annexé à la CUS représentent 73 EI soit 1 644 logements.

Ne sont intégrés que les programmes pour lesquels un avis favorable du maire de la commune a été recueilli sur des territoires non carencés.

Les logements PLI antérieurs à 2015 sont intégrés au Plan Prévisionnel de Vente afin de protéger l'ensemble des parties (locataires acquéreurs et bailleurs vendeurs) pour leur faire bénéficier des dispositions applicables à la vente HLM.

##### Précisions qualitatives :

Il n'y a aucune vente en lots prévue sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS). Les seules ventes prévues sur le département du Bas-Rhin concernent les communes de Niederbronn les Bains et Mutzig qui ne font pas partie de l'EMS.

Il est convenu avec la DDTM des Pays de la Loire que le plan de vente comporte une colonne supplémentaire permettant d'identifier les programmes sur lesquels l'Etat autorise une vente partielle.

Un objectif de ventes à 50% des locataires HLM est fixé sur les Pays de la Loire. Il traduit la volonté de recourir aux ventes sociales pour favoriser le parcours résidentiel. Il est subordonné au fait que les locataires HLM concernés soient à la fois intéressés pour l'accession et obtiennent un financement pour réaliser leur projet

## 4.4 Politique en matière de qualité du service rendu

### 4.4.1 Politique de l'organisme

CDC Habitat Social a mis en place un plan qualité visant à améliorer la satisfaction de sa clientèle.

Ce plan qualité repose sur :

- Une **charte qualité** comprenant 16 engagements ;
- Un **vaste dispositif d'écoute client** comprenant :
  - un baromètre de satisfaction annuel,
  - une enquête trimestrielle,
  - des enquêtes systématiques pour les nouveaux entrants et les groupes neufs,
  - des enquêtes à chaud et un panel de locataires
- ⇒ Le dispositif d'écoute client permet d'identifier les marges de progressions se situant au niveau de la qualité des interventions des prestataires de service ainsi que sur la traçabilité des demandes formulées par les locataires.
- Des plans d'actions mis en œuvre au niveau des agences.
  - ⇒ Après chaque enquête annuelle de satisfaction, l'agence élabore et met en œuvre plan d'actions « qualité de service » portant notamment sur le suivi des réclamations techniques et des incidents sur prestations.

L'ensemble du dispositif d'enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires a été harmonisé et généralisé au sein de l'ensemble de CDC Habitat et CDC Habitat social en 2020. Le dispositif unifié comprend désormais :

- Un baromètre de satisfaction annuel, enquête téléphonique sous-traitée (12 000 locataires interrogés).
- Un baromètre "Relation clients", enquête téléphonique sous-traitée (1 000 locataires ayant effectué une demande interrogés chaque mois).
- Des enquêtes auprès des nouveaux locataires qui entrent dans le parc (évaluation du processus d'entrée) et de tous les locataires des résidences neuves (évaluation du produit).
- Des enquêtes avant travaux et après travaux, réalisées à la demande des agences, dans le cadre des réhabilitations.
- Un panel de locataires 860 volontaires, représentatifs du parc, mis en place en 2020 qui permet d'interroger ponctuellement les clients sur leurs attentes en matière de nouveaux services (par exemple, en 2020, intérêt d'une bourse d'échanges internes, choix du nom du nouvel espace locataires ouvert en janvier 2021, attentes sur les réseaux sociaux, etc.).

Les conclusions des baromètres et enquêtes, globales ou ciblées, sont traduites sur le terrain par des plans d'action spécifiques par site ou par agence sur les points d'amélioration identifiés. La réalisation de ces plans d'action est suivie par CDC Habitat grâce à l'appui des référents "Qualité de service" des directions interrégionales, mais aussi par les responsables de programmes et les responsables de travaux.

Concernant le baromètre annuel de satisfaction clients, CDC Habitat s'est fixé pour objectif de maintenir un taux de satisfaction au-delà de 75%. En 2020, de CDC Habitat social s'établit à 77,4 % contre 75,1 % en 2019.

La gestion des résidences et la relation clients de proximité sont assurées par des gardiens, présents sur site ou dans des espaces d'accueil partagés et des managers de proximité. **57 agences** émaillent le territoire de CDC Habitat et CDC Habitat social (chargés de clientèles, conseillères en économie sociale et familiale, chargés de recouvrement, techniciens, etc.).

Le **Centre de Contact Client**, composé de deux sites à Dijon et à Montpellier totalisant 70 collaborateurs, reçoit les appels des locataires du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00. Les téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux demandes administratives et techniques des

locataires (réponse de niveau 1), ou le cas échéant, de les transmettre au collaborateur concerné en agence (réponse de niveau 2 nécessitant une intervention sur place). Le taux de contact du Centre de Contact Client est de 83,1% en 2020 contre 77,2% en 2019 pour CDC Habitat (incluant la Sainte-Barbe) et de 73,1% en 2020 contre 76,7 % en 2019 pour CDC Habitat social.

CDC Habitat propose également un **Espace Client** qui répond aux aspirations des locataires et aux nouveaux usages. Le 25 janvier 2021, une nouvelle version de l'Espace locataires a été livrée pour CDC Habitat et sera déployée sur CDC Habitat social en 2021.

L'espace personnalisé et son application mobile associée proposent un ensemble de services (compte en ligne, paiement en ligne, souscription au prélèvement automatique en ligne, suivi des demandes en 5 étapes du signalement à la clôture) et de documents téléchargeables (documents personnels - bail, état des lieux, etc. - et outils de communication édités par CDC Habitat).

Plus simple d'utilisation, plus ergonomique et avec davantage de fonctionnalités, il permet au client de choisir ses préférences de communication selon les sujets (sms, mail, téléphone, etc.). Etayé de nombreuses vidéos pédagogiques, il permet, en outre, l'échange de commentaires avec un collaborateur dans le cadre d'une demande, offre un service de web call back et la possibilité de prise de rendez-vous. Objectifs : des délais de réponses raccourcis, des parcours clients digitalisés et plus d'informations pour des clients plus autonomes (self-care). Le nouvel espace s'appelle CDC Habitat et moi, nom choisi par un panel de locataires.

Déjà effective pour CDC Habitat, la dématérialisation du processus qui va de la constitution du dossier de candidature à la signature électronique du bail a été généralisée à CDC Habitat social fin 2020. L'outil en ligne est intégré au nouveau portail clients ce qui permet une connexion unique pour le candidat-locataire sur l'ensemble des outils numériques.

En dehors des heures normales d'ouverture ainsi que les jours fériés, CDC Habitat a recours à un prestataire externe chargé de recevoir et de traiter les appels urgents.

Un système d'astreinte des cadres est également mis en place pour les problèmes les plus graves.

Pour aider spécifiquement à l'**amélioration du traitement des demandes techniques**, qui constituent le plus souvent les sujets les plus sensibles, CDC Habitat a développé les outils suivants :

- Mise en place de **marchés à bon de commande** : ils permettent de sélectionner par appel d'offres les entreprises qui interviendront sur les petites réparations. Ce système assure le meilleur rapport qualité / prix / rapidité pour ce type de travaux.
- Mise en place de **contrats d'exploitation types** : afin de s'assurer que toutes les prestations sont correctement ciblées et pour éviter de travailler avec les documents des entreprises, ces contrats couvrent la totalité de la maintenance récupérable (ascenseurs, chaufferies, espaces verts, etc.). Ils donnent de la cohérence à la politique d'entretien et facilitent le contrôle des prestations.
- Mise en place de **marché d'assistance technique** : pour les contrats de haute technicité (entretien des ascenseurs ou des chaufferies), la société a recours à des professionnels qui contrôlent le travail des prestataires sous contrats. Ils rendent des rapports écrits et des notations notamment sur la sécurité des installations. Cette double précaution réduit sensiblement les risques d'accidents liés à un mauvais entretien.

La société a développé un « **plan d'action charges** » qui permet, chaque année, d'évaluer le niveau des charges locatives. Cette analyse est menée sur chaque site et sur la base d'un comparatif de coût :

- Evolution par rapport à l'année précédente.
- Positionnement par rapport au coût moyen constaté dans le Groupe.

Cette analyse permet d'identifier les écarts anormaux et d'engager les actions correctives (négociations avec les prestataires, adaptation des contrats...).



Ce plan a permis de contenir, au fil des années, les dépenses de charges

En lien avec les représentants de locataires, CDC Habitat Social s'attache à lutter contre les punaises de lits. Selon les situations locales, CDC Habitat Social a recours aux services municipaux, à un prestataire sous contrat ou un prestataire retenu à l'issue d'une mise en concurrence.

CDC Habitat Social expérimente par ailleurs un partenariat sur Lyon avec la société *Polymissions* qui accompagne les locataires pour lutter contre les punaises de lit.

CDC Habitat Social déploie également une campagne d'information auprès des locataires réalisée et diffusée par la direction de la communication du Groupe en lien avec le Développement Social Urbain.

CDC Habitat Social participe enfin via l'AORIF à un travail de recherche mené par le CSTB et l'hôpital Avicenne sur la mise à disposition d'un protocole de détection chimique des punaises de lit dans le cadre d'un partenariat multipartite entre le CSTB et plusieurs bailleurs parisiens.

#### 4.4.2 Indicateur SR-1 : Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)

Pour déterminer les logements accessibles, CDC Habitat Social se conforme aux normes d'accessibilité définies dans la loi ELAN<sup>3</sup>. L'article R111-5 du CCH précise : "Pour les logements situés au rez-de-chaussée ou en étages desservis par un ascenseur, 20 % de ces logements, et au moins un logement, doivent répondre aux normes d'accessibilité."

Par ailleurs, les ascenseurs ne sont obligatoires que pour les bâtiments en R+3 ou plus.

Aussi pour ses projections sur les logements neufs sur la période de la CUS 2020 – 2025, CDC Habitat Social retient comme hypothèse que 15% des logements seront accessibles au sens de la loi ELAN. Cette précaution méthodologique permet d'évacuer les logements neufs qui ne seraient pas dotés d'ascenseurs.

Cette précaution tient également compte du décalage entre les augmentations en valeur absolue et en valeur relative car le nombre de logements accessibles va :

- Augmenter dans le parc en valeur absolue ;
- Evoluer faiblement en valeur relative.

	Référence	Engagements					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Logements totaux</b>	158 167	161 488	166 928	173 573	178 177	183 161	187 862
<b>Logements accessibles aux PMR</b>	24 575	25 677	26 778	28 114	29 283	30 584	31 663
<b>% logements accessibles aux PMR</b>	15,6%	15,9%	16,0	16,2%	16,4%	16,7%	16,9%

Le détail des engagements par département se trouve en annexe.

Le groupe lance par ailleurs en 2021 une vaste démarche sur le logement et le handicap dont l'objectif est de pouvoir mettre en lumière des projets/actions favorisant l'accompagnement des locataires en situation de handicap (moteur, sensoriel et psychique).

Dans ce cadre, des ateliers de travail transverses sont organisés pour capitaliser toutes les expériences du Groupe, s'en inspirer et les faire connaître tant en interne qu'en externe (collectivités locales, etc...).

<sup>3</sup> Respect de la réglementation suite révision loi ELAN : 20% de logements accessibles et au moins 1 logement par bâtiment collectif moins production en logements individuels non concernés par la réglementation

Les actions à valoriser seront par exemple :

- Programmes d'adaptation à la demande : travaux spécifiques dans le logement permettant le maintien à domicile des locataires en situation de handicap
- Développement des résidences spécifiques (Maisons relais, maisons partagées, foyers, hôpital de jour, ...)
- Favoriser le parcours résidentiel (mutation/attribution vers un logement adapté)
- Accompagnement social pour favoriser le maintien à domicile (ouvertures des droits - orientation vers les professionnels de santé, ...)
- Insertion par l'emploi
- Participation ou accessibilité aux initiatives/actions collectives (résidences ou quartiers)
- Communication adaptée
- Programmes de logements inclusifs (ensembles de logements indépendants associés à des unités de vie partagées)
- Intermédiation locative (mise à disposition de logements dans le diffus, à des partenaires (à préciser) accompagnant le public en situation de handicap)
- Convention de partenariat local ou national (association accompagnant les personnes en situation de troubles de santé mentale - ergothérapeute - collectivités ...)

Notons enfin que CDC Habitat Social décline sa politique d'adaptabilité des logements afin de répondre aux besoins des personnes âgées et/ou à mobilité réduite.

Les résidences sont choisies en fonction de leur accessibilité extérieure et du nombre de personnes âgées déjà présentes dans l'immeuble.

Pour développer plus rapidement son offre de logements adaptés face au vieillissement de la population, CDC Habitat Social intégrera désormais :

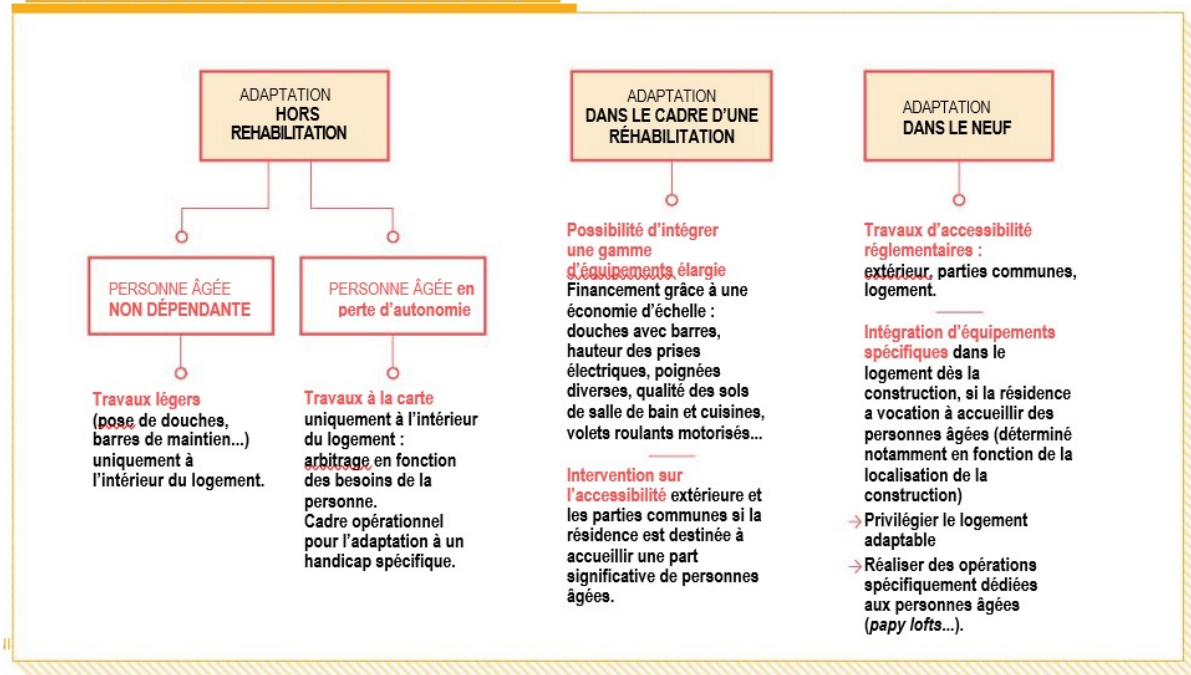
- dans ses programmes de réhabilitation, après concertation, en rez-de-chaussée et au 1er étage, des travaux d'adaptation aux handicaps et au vieillissement, avec étude des questions relatives à la sécurisation des logements et, si possible, à une séparation espace privé/espace public ;
- dans ses programmes neufs, des modifications au cahier des charges pour des logements de type T1 bis, T2 et T3 situés en RDC et au 1er étage.

Les travaux de mise en accessibilité et d'adaptation des logements sont réalisés dans 3 contextes opérationnels :

- Dans le neuf : travaux d'accessibilité réglementaires à la fois au niveau des cheminements extérieurs, des parties communes et à l'intérieur des logements. Conformément à la loi Elan, 20% des logements de nos opérations neuves seront accessibles et les autres logements seront évolutifs (pouvant devenir accessibles suite à la réalisation de travaux légers).
- Dans le cadre des opérations de réhabilitation : L'intervention porte à la fois sur l'accessibilité interne et externe au logement (financée en partie par le dégrèvement de TFPB). Ce type d'opération permet de réaliser des économies d'échelle et d'équiper un plus grand nombre de logements, notamment dans les résidences les plus concernées par l'accueil de personnes âgées.
- Adaptation ponctuelle de logements à la demande des locataires : permet de traiter des pertes d'autonomie légères mais aussi des cas de dépendance plus lourds. Les réponses, sur mesure, sont fondées sur des diagnostics précis (évaluations des besoins avec appui d'ergothérapeutes...). Dans ce cadre, l'intervention est très majoritairement réalisée à l'intérieur des logements ce qui suppose que les cheminements extérieurs et les parties communes soient déjà accessibles.

Tableau 2

**TRAVAUX D'ADAPTATION DES LOGEMENTS EN FONCTION DU CADRE D'INTERVENTION ET DU NIVEAU DE DEPENDANCE DU LOCATAIRE**



Sur la période la CUS en plus des logements accessibles (identifiés dans le tableau de l'indicateur SR1) et des logements évolutifs produits en neuf nous estimons ainsi que près de 4 000 logements pourront être rendus accessibles dans le cadre de nos opérations de réhabilitations (plus 5 000 avaient été rendus accessibles suite à des réhabilitations sur la période 2012 – 2020) et qu'environ 2 500 seront adaptés à la demande des locataires et répondront aux normes de l'accessibilité réglementaires (près de 3 000 ont été adaptés sur la période 2012 – 2020 dans ce cadre opérationnel).

Le groupe CDC Habitat assure la traçabilité de ses actions en termes de logement pour les personnes âgées dans son logiciel métier, qui présente l'avantage d'être utilisé par l'ensemble des directions concernées par le sujet du vieillissement au sein du Groupe (patrimoine, gestion locative, développement...). Ainsi, il sera possible lors des bilans CUS d'intégrer précisément le volume de logements accessibles réalisés dans le cadre des opérations sur le patrimoine existant. Celui-ci viendra s'ajouter au volume produit en neuf.

L'ensemble de la chaîne de l'accessibilité est renseigné : chaque partie de la résidence est qualifiée en termes d'accessibilité et/ou d'adaptation (accessibilité des espaces extérieurs, accessibilité de l'entrée des bâtiments, accessibilité des parties communes, accessibilité des logements, adaptation des logements au vieillissement et/ou à un handicap spécifique). Il est donc possible d'identifier de manière précise le stock de logements accessibles mais aussi le potentiel de logements évolutifs (bien localisés et pouvant être adaptés suite à des travaux légers en matière d'accessibilité et d'adaptation).

En 2021-2022, l'élaboration d'un guide métier sur le sujet logement et handicap a été lancée au niveau du groupe CDC Habitat. Cette démarche permettra de préciser les grands objectifs de la politique patrimoniale du groupe pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

CDC Habitat s'engage à partager avec l'Etat sa nouvelle politique d'accessibilité :

- en cours de définition conformément à la démarche indiquée ci-dessus ;
- à l'occasion de l'évaluation intermédiaire de la CUS.

#### 4.4.3 Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations

CDC Habitat Social s'engage à contenir sur la période de la CUS malgré une augmentation du patrimoine géré.

Référence 2019 : Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations en euros	Engagement annuel					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1 249	1 341	1 397	1 371	1 371	1 368	1 369

La méthode de calcul du coût de gestion par logement est celle utilisée par le Groupe pour l'ensemble de ses sociétés. Elle présente plusieurs avantages puisqu'elle est :

- présentée et validée par la gouvernance (directoire et conseil de surveillance) dans le cadre de la présentation des PMT et résultats réels ;
- suivie dans la durée et permettant donc une comparaison.

Le détail est présenté ci-dessous :

##### Méthode coût de gestion CDC Habitat

<b>Numérateur</b>	<b>Coûts de fonctionnement</b>
	Achats stockés et non stockés + Sous-traitance hors maintenance - assurances multirisques et DO + personnel extérieur + honoraires + publicité, relations publiques + déplacements, missions réception + redevances et cotisations - redevance et cotisation additionnelle CGLLS + Frais de personnel NR - Production immo - prestation de services et produits activités annexes (non déduit dans le cas de CDC Habitat) - coûts internes accession - entretien en régie - transfert de charges - remboursements et aides /frais de personnel + redevances et charges div courantes + DAP/immos de structure et charges à répartir + intrêts d'emprunts/immos de structure

<b>Dénominateur</b>	<b>Nb équivalents logements</b>
	Nb de logements familiaux au 31/12/n (avec gestions globales pondérées à 1/3)+ foyers gérés 1/3 Ratio composite : coûts directs/nb logts détenus ; coûts indirects/nb logts gérés

## 4.5 Politique en matière de gestion sociale

### 4.5.1 Politique de l'organisme

La politique d'attribution de CDC Habitat Social se conforme aux orientations et aux engagements résultants des dispositifs locaux fixés par les 45 départements et les 240 EPCI et EPT ainsi que la commune de Paris et la Métropole de Lyon où le patrimoine est implanté, tels que :

- les Conférences Intercommunales du Logement (CIL) ;
- les Commission Intercommunal d'Attribution (CIA) ;
- les Plan Partenariaux de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID) ;
- les Plans Départementaux d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) ;
- les Plans ou Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) ;
- les Accords Collectifs Départementaux (ACD) ;
- les Conventions de réservation signées avec l'Etat sur les modalités de gestion du contingent préfectoral prioritaire.

Pour une partie conséquente du patrimoine, la politique d'attribution est tributaire des contingents de logements réservés.

Les orientations d'attribution de CDC Habitat Social sont :

- Favoriser l'accueil des ménages démunis  
CDC Habitat Social s'engage à accueillir les ménages fragiles ou défavorisés.  
Pour ce faire, CDC Habitat Social recherche les moyens d'accueillir ces ménages dans les conditions favorisant leur insertion.  
Une attention particulière est notamment portée à la localisation des logements et des mesures d'accompagnement social sont mobilisées.
- Favoriser la prise en compte des besoins locaux des différents territoires  
Selon les territoires, les besoins varient (décohabitation des jeunes, logement des étudiants, des personnes âgées, des grandes familles, ...).
- Mettre en œuvre le parcours résidentiel  
En sus de l'application de la mobilité règlementaire (sous-occupation, logements adaptés aux handicaps, locataires assujettis au supplément de loyer de solidarité et dépassement des plafonds de ressources), CDC Habitat Social a adopté une démarche d'aide à la mobilité pour certains de ses locataires en cas de :
  - Perte de mobilité (locataires âgés en étage sans ascenseur, situation de handicap, ...)
  - Evolution de la composition familiale (sur-occupation, décohabitation, ...)
  - Evolution de la situation financière (produits accession, produits locatifs libres, ...).

CDC Habitat Social s'attache également à prendre en compte les besoins des jeunes et des étudiants.

CDC Habitat Social révisera sa politique d'attribution en 2021 pour y inclure notamment une bourse interne d'échange, des mesures favorisant plus fortement le parcours résidentiel et l'accueil des travailleurs clés notamment des fonctionnaires non éligibles aux contingents d'Action Logement.

Les modalités de mise en œuvre de la loi DALO ainsi que celles relatives à la prévention des expulsions ont été intégrées aux procédures du Groupe.

CDC Habitat Social a, au fil des ans, géré la mixité sociale en construisant des programmes à financements multiples : sociaux, intermédiaires et libres. Cet état de fait permet, tout en respectant la réglementation propre à chaque type de financement, d'obtenir un peuplement diversifié.

A l'occasion de sa récente réorganisation CDC Habitat Social s'est dotée d'une Direction de la Cohésion Sociale et Territoriale. Son rôle en 2020 a été de structurer et coordonner l'activité du Groupe dans le domaine des politiques Sociales, de permettre de capitaliser les expériences et de les valoriser tout en professionnalisant les collaborateurs sur sa mission d'accompagnement des publics fragiles.

La filière métiers « cohésion sociale » composée, en 2020, notamment de 24 Conseillères en économie sociale et familiale et 9 chargés de missions DSU s'est étoffée en fin d'année avec l'arrivée de 6 Services Civiques suite à l'obtention de l'agrément de l'Agence Nationale. Ces collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour accompagner les plus défavorisés, ont eu pour mission de :

- prévenir les situations d'impayés en sollicitant des aides financières ponctuelles et en les aidant à mieux gérer leur budget,
- mettre en place un accompagnement social lorsque la situation le nécessite (problème de santé, d'emploi par exemple)
- déployer des initiatives individuelles ou collectives favorisant de lien social et la bienveillance.

Le « Carrefour des initiatives » déployé fin 2020 par la Direction de la Cohésion Sociale et Territoriale de CDC Habitat Social vise à recenser les expériences d'accompagnement social (individuel ou collectif) tout en permettant d'échanger les bonnes pratiques et de faciliter leur déploiement au service des locataires.

En 2020, CDC Habitat Social a poursuivi son accompagnement des locataires vulnérables et dont les fragilités ont malheureusement été exacerbées par la crise sanitaire : 26000 appels bienveillants menés auprès des locataires les plus isolés, 349 diagnostics sociaux réalisés par Action Logement à la demande des collaborateurs pour accompagner les locataires salariés en difficulté, 481 ménages ont bénéficié d'une Aide financière ponctuelle en déduction de leur quittance pour un total de plus de 400 000€.

Les travailleurs sociaux sont sollicités par les équipes de la gestion locative et/ou de proximité dès que les premiers mois d'impayés. L'objectif étant de mettre en place **des actions de prévention en amont de toutes procédures contentieuses**.

Ils assistent aux comités impayés précontentieux en internes afin d'étudier les avancées des dossiers et de prendre en charge les nouvelles situations. Ils préparent et participent aux différentes commissions locales de prévention des impayés permettant d'échanger avec les partenaires territoriaux et trouver des solutions adaptées à la situation du locataire.

Afin d'accompagner au mieux les locataires dans la résorption des impayés, les travailleurs sociaux réalisent des diagnostics sociaux permettant d'adapter les outils d'accompagnement en fonction des problématiques. Les actions mises en place se déclinent par l'établissement de plan d'apurement, l'orientation du locataire auprès des partenaires, la mobilisation de dispositifs sociaux permettant l'ouverture de droits ou l'obtention d'aides financières et la mise en place de mesures favorisant le maintien au logement.

Le travailleur social mobilise les aides de solvabilisation, telles que les aides du droit commun, le Fonds de Solidarité Logement, La CAF, L'Aide sur Quittance, etc... Ces aides permettent de lever des freins, de stabiliser la situation financière du locataire et ainsi réduire l'impayé de loyer.

Enfin, depuis la mise en place du plan ENPAI « ENsemble pour Prévenir et Accompagner les situations d'Impayés » en 2013, une comitologie a été mise en place pour structurer la filière impayés du Groupe. Elle permet de mieux suivre les impayés du primo débiteur jusqu'à l'assignation le cas échéant.

Trois comités sont en place :

- le Comité Impayés Précontentieux (CIP) au niveau de chaque agence de proximité ;
- le Comité Impayés Contentieux (CIC) au niveau de chaque Direction Interrégionale
- le Comité Impayés Sortis (CIS) au niveau du Siège.

Ils se réunissent mensuellement.

Ayant traité la mixité sociale au niveau de la structuration de ces programmes CDC Habitat Social ne sollicite pas de dérogations aux plafonds de ressources.<sup>4</sup>

Pour CDC Habitat Social, la politique d'hébergement est aujourd'hui portée par ADOMA.

#### Précisions qualitatives :

Dans le cadre des échanges avec le Grand Nancy, il est convenu qu'une attention particulière sera portée sur les demandes de logement formulées par les jeunes qui sortent de la cellule familiale sans stabilité professionnelle.

CDC Habitat Social souhaite ici rappeler que la politique d'attribution de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) préconise à travers sa CIA les éléments suivants :

*« Dans le cadre de la Réforme des Attributions, la loi ALUR de 2014 a défini un cadre nouveau, à l'échelle intercommunale, afin d'améliorer le service aux demandeurs de logements sociaux et d'élaborer des stratégies locales en matière d'attribution.*

*La loi Egalité Citoyenneté de 2017 précise quant à elle le nouveau cadre de pilotage des attributions et de la Gestion de la demande de logement social.*

*C'est dans ce contexte que l'Eurométropole de Strasbourg a adopté :*

- *son Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de l'Information du Demandeur en décembre 2016 ;*
- *son Document Cadre en décembre 2017 ;*
- *sa Convention Intercommunale d'Attribution en juin 2019 ;*
- *en étroite collaboration avec l'Etat, l'AREAL, les bailleurs sociaux, les communes, les réservataires et les associations.*

*Ainsi, les bailleurs s'engagent à s'inscrire dans les objectifs fixés dans la Convention Intercommunale d'Attribution et à appliquer le dispositif de cotation initié par l'Eurométropole de Strasbourg et rendu obligatoire par la loi ELAN »*

#### **4.5.2 Indicateur PP-5 : Nombre de mutations dans le parc social**

Entre 2017 et 2019, CDC Habitat Social a enregistré 10 624 mutations de locataires du parc social ce qui correspond à 24,2% du total des attributions.

Ce taux national est le produit de dynamiques extrêmement hétérogènes à l'échelle locale en raison :

- Du caractère plus ou moins tendu des marchés et du poids des logements sociaux ;
- Des dynamiques partenariales initiées selon les cas par l'Etat et/ou les collectivités et/ou un inter-organisme.

A la différence de l'indicateur PP-5 complémentaire qui dépend essentiellement du volontarisme de CDC Habitat Social, la réussite de cette politique de fluidité dans le parc social est étroitement corrélée à des facteurs insuffisamment maîtrisés (structure du marché, politique des autres organismes, contribution des réservataires...).

Dès lors, pour déterminer les objectifs, CDC Habitat Social a selon les cas :

- Reconduit les taux observés sur certains territoires ;
- Augmenté les taux sur les territoires où des dynamiques particulières sont observées ou annoncées (exemple : bourse d'échange de logements) ;
- Minoré les taux sur les territoires où les proportions étaient particulièrement élevées du fait de certaines opérations de relogement ANRU.

Le détail des engagements est présenté par département en annexe.

---

<sup>4</sup> Il est à noter que pour 500 logements PLAI de la résidence SAOUZELON à Toulouse, la CUS signée en 2010 entre le Nouveau Logis Méridional et le préfet de la Région Midi-Pyrénées autorise une dérogation permettant d'appliquer pour 50% des attributions le plafond de ressources de la catégorie PLUS.

#### **4.5.3 Indicateur PP-5 complémentaire : nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année**

Sur les trois dernières années, il y a eu en moyenne 1 020 mutations internes par an :

- 1 117 mutations internes en 2017 ;
- 1 014 mutations internes en 2018 ;
- 1 041 mutations internes en 2019.

Du fait de la crise sanitaire et économique et des deux confinements, le nombre de mutations internes pour l'année 2020 est de 920.

CDC Habitat Social affirme cependant une forte ambition en matière de parcours résidentiel et propose d'augmenter de 10% la moyenne annuelle des mutations internes soit un objectif de 1 163 mutations internes par an.

#### **4.5.4 Indicateur PS-1 : Part d'attributions hors QPV pour 1er quartile ou relogements ANRU**

L'objectif légal de 25% est inscrit au L. 441-1 du CCH.

Lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement (CIL) ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution (CIA) apporte une modification aux objectifs de l'engagement PS-1, cette modification s'appliquera dès son entrée en vigueur. CDC Habitat Social en informera par simple notification le préfet de la Région Ile-de-France et le préfet de département de l'EPCI concerné.

Les difficultés rencontrées par CDC Habitat Social pour atteindre ces objectifs sont les suivantes :

- Un nombre de candidatures présentées par les réservataires inférieurs aux trois dossiers attendus pour la CALEOL ;
- Une part insuffisante des candidatures du 1<sup>er</sup> quartile ou de ménages prioritaires dans le total des candidatures présentées par les réservataires ;
- Des candidatures avec des dossiers incomplets ou des désistements ;
- Des candidatures dont les ressources ou la composition familiales sont inadaptées pour le logement sur lequel elles sont positionnées.

La stratégie mise en œuvre pour atteindre ces objectifs tend à privilégier :

- La production d'une offre nouvelle comportant de petites typologies et une proportion accrue de PLAI ;
- Un partenariat renforcé avec les réservataires et les collectivités dans le cadre de leurs politiques locales de l'habitat ;
- Une mobilisation des dispositifs de solvabilisation des candidatures.

En 2019 sur l'ensemble du parc de CDC Habitat Social, 72,4% des attributions suivies de baux signés concernent des ménages dont les ressources sont inférieures aux plafonds du PLAI.

#### **4.5.5 Indicateur PS-2 : Part d'attributions ménages prioritaires sur parc non réservé ou rendu**

Le taux minimal de 25% est un objectif réglementaire qui s'applique au parc non réservé ou rendu.

En 2019 sur l'ensemble du parc de CDC Habitat Social, la part des attributions à des ménages prioritaires suivies de baux signés est de 21%.



Les difficultés rencontrées pour atteindre cet indicateur sont analogues à celles décrites pour l'indicateur PS-2.

En complément de la stratégie énoncée ci-dessus, CDC Habitat Social prévoit notamment :

- Un recours au parc non réservé ou rendu pour satisfaire les demandes de mutations des locataires reconnus comme ménages prioritaires ;
- Une meilleure actualisation du SNE et des SPTA pour les départements concernés afin d'améliorer la traçabilité des attributions en faveur des ménages prioritaires ;
- La mobilisation accrue de dispositifs partenariaux comme le Protocole Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) de la DRIHL dans le cadre de la stratégie Logement d'Abord.

#### Précision qualitative :

Sur la Région Auvergne Rhône Alpes (AURA), il est convenu avec la DREAL que lorsque le taux observé sur un EPCI est supérieur au seuil réglementaire il est maintenu dans le fichier indicateur.

#### **4.5.6 Indicateur PS-3 : Part d'attributions DALO**

Cet indicateur facultatif retenu pour la Région Ile-de-France s'impose à CDC Habitat Social sur l'ensemble du territoire.

Le détail des engagements est présenté par département est annexé.

Pour la Région Ile-de-France, l'objectif est fixé à 33% des attributions quel que soit le département, l'EPCI ou l'EPT.

En Ile-de-France, il est observé que :

- La part de candidatures DALO par rapport au nombre total candidatures proposées ne représente que 12%.
- Parmi tous les dossiers de candidatures DALO proposés, le taux de dossiers non attribués est de 32% pour les motifs suivants :
  - 67% ont été refusés pour « dossier incomplet » notamment lorsque les candidats ne communiquent pas les pièces demandées malgré les sollicitations répétées ;
  - 33% ont été refusés pour « logement inadapté » notamment en raison de l'inadéquation des ressources avec le montant du loyer sur lequel le ménage est présenté.

Pour les autres régions métropolitaines, les objectifs ont été déterminé en fonction des réalités locales et des tendances observées ces dernières années en sachant qu'en province les ménages DALO pèsent moins fortement dans la part des ménages prioritaires.

En 2019, à l'échelle nationale, CDC Habitat Social a effectué 1 019 attributions suivies de baux signés pour des ménages reconnus DALO soit 31% des ménages prioritaires concernés par une attribution.

## **4.6 Nouvelle politique des loyers**

L'état de l'écart entre les loyers plafonds et les loyers pratiqués à la relocation révèle des marges de manœuvres insuffisantes pour mettre en œuvre la Nouvelle Politique des Loyers (NPL).

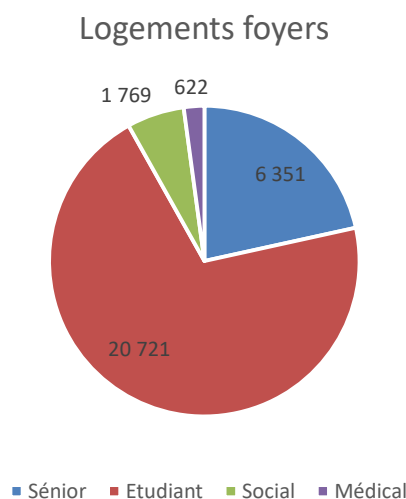
Ainsi, CDC Habitat Social renonce à mettre en œuvre une NPL au 1<sup>er</sup> janvier 2020 mais se réserve cependant la possibilité d'introduire la NPL par voie d'avenant.

## 4.7 Logements foyers

### 4.7.1 Identification du parc

CDC Habitat Social détient 29 463 logements-foyers répartis dans 280 résidences.

Type		Nbre Résidence	Nbre Lgts-foyers
Sénior	EHPAD	29	2 204
	RPA	63	3 825
	PapyLoft	12	322
Jeunes	Etudiant	92	16 718
	FJT	28	4 003
Social	FTM	10	1 404
	RELAIS	5	71
	RESSOC	8	92
	URGENC	10	202
Médical	HANDIC	20	564
	HOPITA	3	58
Total général		280	29 463



Le parc de logements-foyers est géographiquement concentré sur :

- 16 391 logements-foyers (57%) en Ile-de-France ;
- 3 251 logements-foyers (11%) en Haute-Garonne ;
- 1 713 logements-foyers (6%) en Loire-Atlantique ;
- 1 176 logements-foyers (4%) dans l'Hérault.

A l'exception de certaines résidences étudiantes gérées par CDC Habitat Social et commercialisées sous la marque STUDEFI en Ile-de-France, ces résidences sont gérées par des tiers : CROUS, ALJT, CCAS, Fondations, ARPEJ, ADAPEI...).

Une démolition partielle (68 logements-foyers) est prévue en 2023 sur la résidence RPA à Mantes la Jolie (78).

### 4.7.2 Politique de l'organisme

CDC Habitat a créé en 2020 le « GIE Générations », une plateforme dédiée exclusivement au développement et à l'entretien de son patrimoine de résidences gérées par des exploitants externes.

Ce pôle d'expertise de CDC Habitat, constitue un acteur incontournable des résidences gérées, avec près de 300 établissements en exploitation.

Le parc médico-social nécessite de forts investissements pour adapter les constructions aux standards actuels de confort, de sécurité et d'efficacité énergétique. Les gestionnaires notamment associatifs et publics recherchent des bailleurs partenaires à même de porter cette nouvelle dynamique.

La vocation du GIE Générations est d'accompagner le développement de résidences médico-sociales adaptées, de construire une relation partenariale avec leurs exploitants, pour permettre la rénovation du bâti existant, réussir la transition énergétique et promouvoir des solutions nouvelles pour la prise en charge de la dépendance et du handicap

Les missions opérationnelles du GIE Générations, englobent la stratégie patrimoniale, la gestion locative et administrative, ainsi que la maîtrise d'ouvrage et la maintenance des biens en lien étroit avec les équipes de CDC Habitat dans les territoires.

Le GIE Générations s'appuie sur ses expertises propres et sur l'ensemble des moyens opérationnels de CDC Habitat. Il couvre l'intégralité de l'immobilier géré : EHPAD et EHPA, foyers pour jeunes travailleurs, résidences étudiantes, résidences seniors, structures pour personnes handicapées, résidences sociales....

Le GIE Générations prévoit d'investir, sur 5 ans :

- 400 millions d'euros via CDC Habitat social pour mener des opérations de rénovation, l'acquisition et le développement de nouveaux actifs immobiliers au sein du parc social ;
- 400 millions d'euros via une Foncière médico-sociale nouvellement créée pour développer, d'une part une offre intermédiaire d'EHPAD et de résidences autonomie avec un prix de journée modéré, et d'autre part, des opérations immobilières de restructuration hospitalière et de construction d'équipements nouveaux sur foncier hospitalier, permettant de moderniser les conditions de travail des personnels et de renforcer l'attractivité des sites hospitaliers aussi bien pour ses agents que pour ses usagers.

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

Les opérations prévues portent sur 659 logements-foyers sur 2020-2022 :

- Une opération de 122 logements-foyers dans les Haut de Seine (49 PLUS et 73 PLS) ;
- Une opération de 181 logements-foyers dans le Val de Marne (64 PLUS et 117 PLS) ;
- Une opération de 301 logements-foyers dans l'Essonne (2 PLUS et 299 PLS) ;
- Une opération de 55 logements-foyers dans le Bas-Rhin (55 PLAI).

Sur 2023-2025, une opération de 83 logements-foyers (PLUS) est prévue dans les Yvelines.

Enfin, CDC Habitat Social a :

- un projet de requalification et de développement de la résidence pour jeunes adultes handicapés à Chars (95) avec l'association HAARP ;
- un projet de reconstitution de l'offre sur un EHPAD à Gonesse (95) avec l'association ARPAVIE ;
- deux projets d'EHPAD à l'étude avec l'ARS à Sarcelles et Gonesse.

#### **4.7.4 PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique F, G, par année**

La Loi n°89-462 du 6 juillet 1989 modifiée par la Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 prévoit une exception pour les logements-foyers qui ne sont pas concernés par l'obligation de transmettre un DPE en annexe à la signature d'un bail.

Dès lors CDC Habitat Social ne dispose pas des DPE pour les logements-foyers concernés.

CDC Habitat Social s'engage, d'ici la fin de la période couverte par la présente CUS à déterminer les étiquettes énergétiques des logements foyers et, le cas échéant, à procéder, en concertation avec le gestionnaire, l'Etat et la collectivité, au traitement des bâtiments relevant des classes F ou G.

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

Nombre total de logements foyers dans le patrimoine au 31/12/2019	Logements foyers construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités, dans le patrimoine au 31/12/2019	Engagement en nombre					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
29 463	5 943	648	1 075	179	543	0	3 964

Selon le mandat ou la convention, c'est le gestionnaire qui est en charge des travaux. Pour ces logements-foyers, CDC Habitat Social ne dispose pas des programmations de travaux.

Les travaux de réhabilitation sont déjà programmés (budget et planification) de 2020 à 2023 sur une partie des logements-foyers construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités.

Sous-réserve que les montages de chaque opération concernée soient validés avec l'Etat, les collectivités et le gestionnaire, le solde des logements-foyers construits depuis plus de 25 ans sera réhabilité d'ici 2025.

## 4.8 Activité d'accession

### 4.8.1 Politique de l'organisme

La politique d'accession sociale de CDC Habitat Social passe essentiellement par la vente en lots de logements existants.

Les mécanismes de location-accession sont marginaux et ne concernent aujourd'hui que 8 communes sur lesquelles 10 opérations avec 140 logements sont prévues.

DIR		EPCI	Année OS	Localité	LIBELLE EI	LGTS PSLA
DIR AURA	69	Métropole de Lyon	2022	VILLEURBANNE	BONNETERRE - PSLA	9
DIR GO	44	Nantes Métropole	2020	NANTES	1180 / NANTES - MELLINET NANTES - MELLINET - PSLA	16
			2021	COUERON	047300/COUERON - BOSSIS TR2 047300/ COUERON BOSSIS PSLA	6
			2020	LA CHAPELLE SUR ERDRE	LA CHAPELLE SUR ERDRE - Chemin du Domaine (TOLEFY/AMETIS) PSLA	10
			2021	BOUGUENNAIS	BOUGUENNAIS - Ilot du Stade (Carrère) PSLA	8
			2021	BOUGUENNAIS	BOUGUENNAIS - Les Serres (CAI) PSLA	8
			2021	SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE	SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE - Charize (BN) PSLA	3
DIR NE	21	Dijon Métropole	2020	DIJON	DIJON Hyacinthe Vincent - Ilot B6 - PSLA	26
			2021	DIJON	DIJON ARSENAL AVENUE 4 PSLA DIJON ARSENAL AVENUE 4	30
DIR SO	31	Toulouse Métropole	2020	TOULOUSE	TOULOUSE MALEPERE TR1	24

CDC Habitat Social étudie également les nouveaux montages de type BRS et l'opportunité de constituer un OFS à l'échelle du Groupe. Si cette instruction devait aboutir et modifier la stratégie du Groupe, un avenant de la CUS serait sollicité.

### 4.8.2 PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux

Les opérations en PSLA visent à maximiser le taux de transformation via la levée d'option après la phase locative. L'objectif est donc qu'il n'y ait aucuns logements transformés en logements locatifs sociaux.

PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.				
Région	Région entière ou numéro du département	Référence : Indicateur PP-ACC-1 pour la période 2017-2019	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
			De 2020 à 2022	De 2023 à 2025
Auvergne-Rhône-Alpes	Région entière	0,6%	0,0%	0,0%
Bourgogne-Franche-Comté	Région entière	2,0%	0,0%	0,0%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Région entière	5,2%	0,0%	0,0%
Occitanie	Région entière	1,2%	0,0%	0,0%
Pays de la Loire	Région entière	0,0%	0,0%	0,0%

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

Le respect de cet engagement dépend des capacités d'endettement des ménages concernés par ces plafonds.

Nom de l'organisme	CDC Habitat Social		
Statut	ESH	Dép. siège social	75
N° SIREN	552046484	Nombre de ventes acc. 15-17	

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

Région	Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PS-ACC-1, pour la période de N-3 à N-1	Engagements en pourcentage					
			N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Île-de-France	Région entière	48%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Auvergne-Rhône-Alpes	Région entière	49%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Bourgogne-Franche-Comté	Région entière	53%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Région entière	49%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Occitanie	Région entière	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Pays de la Loire	Région entière	51%	50%	50%	50%	50%	50%	50%

# SIGNATURES

La présente Convention est établie en deux exemplaires originaux (et copies le cas échéant pour les collectivités territoriales signataires).

A

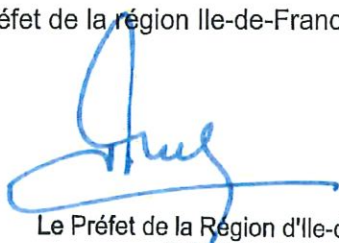
A

Le 24 FEV. 2022

Le

Le Préfet de la région Ile-de-France

CDC Habitat Social



Le Préfet de la Région d'Ile-de-France,  
Préfet de Paris



Signature Marc GUILLAUME

Signature