



# **CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE**

**Pour la période 2011 - 2016**

## **SEINE OUEST HABITAT**

## SOMMAIRE

### CHAPITRE 1. PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE.....3

1	VISAS .....	4
2	CONCERTATIONS / ASSOCIATIONS MENEES .....	5
2.1	Délibérations prises par le Conseil d'Administration .....	5
2.2	Démarches d'association des collectivités .....	5
2.3	Démarches de concertation avec les locataires .....	5
2.4	Actions auprès des services de l'Etat .....	5
3	OBJET, ARTICULATION AVEC LES CONVENTIONS EXISTANTES ET PERIMETRE PATRIMONIAL.....6	
3.1	Objet de la CUS .....	6
3.2	Durée de la CUS .....	6
3.3	Articulation avec les autres conventions .....	6
3.4	Le PSP .....	6
3.5	Organisation Générale .....	7
3.6	Périmètre patrimonial et segmentation .....	8

### CHAPITRE 2. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME .....12

1	INTRODUCTION.....	13
2	POLITIQUE PATRIMONIALE.....	14
2.1	Développement de l'offre .....	14
2.2	Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire.....	18
2.3	Dynamique patrimoniale et développement durable.....	20
3	POLITIQUE DE GESTION SOCIALE .....	23
3.1	Mise en vente de logements aux occupants .....	23
3.2	Mutations.....	25
3.3	Droit au logement .....	27
▪	Prévention des expulsions .....	33
4	POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE.....	37
4.1	Qualité de service rendu aux locataires .....	37
5	PERFORMANCE DE GESTION .....	44

### CHAPITRE 3. SURLOYERS.....46

1	POLITIQUE DE SURLOYER.....	47
---	----------------------------	----

### CHAPITRE 4. ANNEXES.....48

## CHAPITRE 1.

### **PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE**

## 1 Visas

ENTRE

L'État

Représenté par le Préfet de Région.

D'une part

ET

**Seine Habitat**, dont le siège social est au 35 rue Kléber à Issy-les-Moulineaux, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 200 000 560, et représenté par Hervé MARSEILLE, agissant en qualité de Président dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 1<sup>er</sup> Avril 2010, et Christian NADÉ, agissant en qualité de Directeur Général, conformément à la délibération du 23 Avril 2010.

D'autre part.

ET

**Grand Paris Seine Ouest**, situé 2 rue de Paris à Meudon.

Représenté par Pierre Christophe BAGUET, agissant en qualité de Président.

La Communauté d'Agglomération GPSO a été créée par arrêté préfectoral n°2009-195 du 22 décembre 2009.

Elle regroupe 7 communes : Boulogne-Billancourt, Sèvres, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Meudon, Vanves, ville d'Avray.

Les études pour un PLH commun aux 7 villes débuteront en 2011 afin que GPSO soit doté d'un PLH pour le début de l'année 2013, le PLH de Val De Seine, le plus ancien, se terminant fin 2012. « Dans l'attente de l'adoption d'un nouveau PLH en 2012, il est proposé d'harmoniser et/ou d'étendre à tout le territoire GPSO les objectifs et les actions existantes dans l'une ou l'autre des anciennes communautés d'agglomération, selon le principe « d'alignement par le haut ». Le but est de tendre vers une politique de l'habitat communautaire la plus intégrée possible durant cette phase transitoire 2010-2012. »

**2****Concertations / associations menées****2.1 Délibérations prises par le Conseil d'Administration**

Date	Objet
21/01/2010	Présentation au Bureau du décret et du calendrier de mise en œuvre de la CUS
01/04/2010	Approbation de l'engagement d'Seine Ouest Habitat dans la démarche CUS.
01/04/2010	Définition de la liste des partenaires (EPCI et Conseil Général) et du mode de consultation
01/04/2010	Définition du mode de concertation des Représentants de locataires
01/04/2010	Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine
01/04/2010	Autorisation donnée au Président de signer la CUS
23/04/2010	Autorisation donnée au Directeur Général de signer la CUS

**2.2 Démarches d'association des collectivités**

Date	Qui	Objet
06/04/2010 a)	DG des villes d'Issy-les-Moulineaux, Meudon et Boulogne-Billancourt	1ère relecture du projet de convention
23/04/2010 b)	Communauté d'Agglo et CG92 + DG des villes d'Issy-les-Moulineaux, Meudon et Boulogne-Billancourt	Transmission du projet de convention
18 /05/2010 c)	Office, Communauté d'Agglo et CG 92	Réunion de travail
27/05/2010 d)	Communauté d'Agglo et CG92	Réunion d'échanges autour du projet de convention

**2.3 Démarches de concertation avec les locataires**

Date	Qui	Objet
11/05/2010	Représentants des Locataires	Concertation sur le classement des groupes immobiliers

**2.4 Actions auprès des services de l'État**

Date	Qui	Objet
2009	Direction Départementale de l'Equipement des Hauts de Seine	Echanges autour des enjeux et contenus de la Convention d'Utilité Sociale et présentation des principes de segmentation
06/05/2010	DDE	Présentation générale

### **3 Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial**

#### **3.1 Objet de la CUS**

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 27 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service. Ces engagements seront mis en œuvre en fonction des capacités financières que l'Office pourra mobiliser. Ils ne valent que si tous les signataires respectent leurs propres engagements, notamment sur le plan financier.

#### **3.2 Durée de la CUS**

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011. La convention sera renouvelée par périodes de 6 années ; le renouvellement permettra de procéder à des avenants à la présente convention.

A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application du cahier des charges de gestion sociale pour le volet surloyer au terme de la convention restent en application.

#### **3.3 Articulation avec les autres conventions**

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

Les engagements des conventions APL différents des engagements préfigurant dans la CUS ou auxquels il n'a pas été dérogé demeurent applicables.

#### **3.4 Le PSP**

Conformément à la loi du 27 mars 2009, Seine Ouest Habitat a élaboré un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) couvrant la durée de la présente convention. Il a été approuvé le 1<sup>er</sup> Avril 2010 par le conseil d'administration. Le schéma directeur du PSP de Boulogne-Billancourt a été voté le 3 mars 2009 et intégré à ce Plan Stratégique de Patrimoine.

### 3.5 Organisation Générale

Seine Ouest Habitat est un Office Public de l'Habitat (OPH), créé par arrêté préfectoral N° 2009-140 du 9 octobre 2009.

Seine Ouest Habitat est issu de la fusion des Offices communaux d'Issy-les-Moulineaux, de Meudon et de Boulogne-Billancourt.

La procédure de changement de collectivité de rattachement et de dénomination a été initiée par le conseil d'administration de l'Office le 10 février 2010.

Le conseil communautaire dans sa séance du 7 avril 2010 a délibéré sur la dénomination de l'Office Public de l'Habitat et la composition de son conseil d'administration.

Le nouveau conseil d'administration de l'Office sera installé après l'avis du comité régional de l'habitat prévu au mois de Juin 2010. Durant cette période de transition, la dénomination actuelle de l'Office dans le projet de CUS (Seine Ouest Habitat), a été gardée.

L'organisation Seine Ouest Habitat s'articule autour d'un siège social situé à Issy-les-Moulineaux avec l'appui de services centraux. Le nombre de salariés est au 31/12/2009 de 102 personnes dont 22 gardiens.

### 3.6 Périmètre patrimonial et segmentation

#### i - Patrimoine concerné

La convention porte sur 7031 logements regroupés en 106 ensembles immobiliers. Un ensemble immobilier correspond à un regroupement de logements ayant une cohérence géographique et de service rendu. Le découpage de gestion en cours en 6 secteurs est maintenu.

L'annexe 1 liste l'ensemble des ensembles immobiliers du périmètre de la CUS.

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

Situation au 01/01/2010	ZUS	Hors ZUS	Total
Nombre de logements total de l'organisme*		7 031	7 031
Nombre d'ensembles immobiliers		106	106
Nombre de logements en ZA		7 031	7 031
Nombre de logements collectifs		6991	6991
Nombre de logements individuels		40	40

Répartition par zones APL			
Nombre de logements en Z1		7 031	7 031

\* uniquement les logements locatifs.

En complément des logements familiaux, Seine Ouest Habitat est propriétaire d'un foyer « Les Hélices » (18 équivalents logements) à Issy-les-Moulineaux dont la gestion est assurée par l'association ALPIRIM. Ce foyer a été construit pour répondre à un projet communal d'Issy-les-Moulineaux.

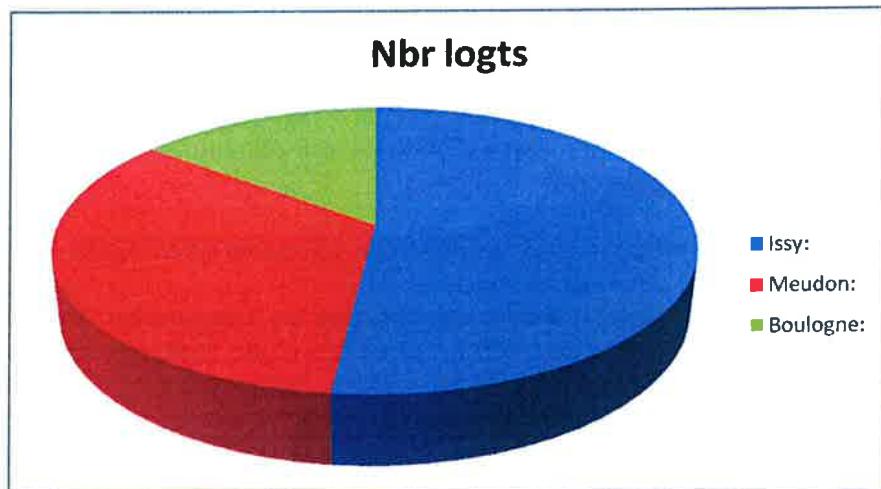
Ce foyer constitue une catégorie autonome. Il est recensé mais les engagements pris dans la CUS ne portent pas sur cette catégorie de patrimoine.

## ii - Répartition géographique du patrimoine

Le patrimoine de Seine Ouest Habitat est regroupé sur 3 communes du département des Hauts de Seine avec une concentration plus marquée sur la commune d'Issy-les-Moulineaux (51,8%).

La compétence territoriale de Seine Ouest Habitat s'étend aux 7 communes de la Communauté d'Agglomération du Grand Paris Seine Ouest.

<b>Répartition du patrimoine</b>	<b>Nombre de logements</b>	<b>Nombre de résidences</b>
Issy-les-Moulineaux	3 645	52
Meudon	2 370	29
Boulogne	1 016	25
<b>Total</b>	<b>7 031</b>	<b>106</b>



## iii - Classement du patrimoine

Seine Ouest Habitat a procédé au classement de son patrimoine en fonction des financements d'origine sur la base d'une grille d'analyse : 3 familles de patrimoine ont été constituées.

Le classement du patrimoine selon les financements d'origine est précisé en annexe 2 :

Annexe 2

- Les logements intermédiaires (Famille A : 10,4% du parc)
- Les logements sociaux (Famille B : 85,4% du parc)
- Les logements très sociaux (Famille C : 4,2% du parc)

Ces critères sont en bonne adéquation avec les financements d'origine de la construction pour les logements intermédiaires. Les logements sociaux sont les logements de droit commun : PLA, PLUS, PALULOS. Les logements très sociaux concernent des immeubles intégrés dans le patrimoine urbain, souvent anciens et dont la population est modeste.

#### iv - Segments de patrimoine

Seine Ouest Habitat a procédé à la segmentation de son patrimoine. Les règles de segmentation retenues par Seine Ouest Habitat tournent autour de la notion de « commune » pour les raisons suivantes :

- Logique de territoire :
  - Chaque commune dispose d'une commission d'attribution
  - Demandes des administrateurs
  - Le PLH est décliné par commune
- Organisation de la gestion locative :
  - Les bordereaux de quittancement peuvent être édités par commune
- Certaines obligations légales définies par commune :
  - Article 55 de la loi SRU
- De nombreuses enquêtes obligatoires se réfèrent à la commune :
  - L'enquête triennale sur l'occupation sociale comporte la notion de zone 1(Issy-les-Moulineaux, Boulogne-Billancourt) et 1 bis (Meudon)
  - L'enquête de satisfaction est déclinée par commune
  - Le PDLPD également
- L'organisation informatique peut produire des éléments de tri basés sur la commune

Le patrimoine Seine Ouest Habitat a ainsi été découpé en 3 segments. En résumé, le choix de ces segments s'inscrit dans un souci de mise en évidence d'une logique d'implantation géographique du patrimoine sur des territoires bien définis, stables, homogènes et permettant un meilleur suivi des politiques et engagements de l'Office dans la durée.

On distingue ainsi :

- Un segment de patrimoine représentant la commune d'Issy-les-Moulineaux
- Un segment de patrimoine représentant la commune de Meudon
- Un segment de patrimoine représentant la commune de Boulogne

En résumé, la segmentation s'établit comme suit :

<b>Segments</b>		<b>Nombre de logements</b>	<b>Nombre de résidences</b>
Segment 1	Issy-les-Moulineaux	3 645	52
Segment 2	Meudon	2 370	29
Segment 3	Boulogne	1 016	25
<b>Total</b>		<b>7 031</b>	<b>106</b>

Croisement de la segmentation et des différentes familles :

	Famille A Logts intermédiaires	Famille B Logts sociaux	Famille C Logt très sociaux	Total
Dénomination des familles				7 031
Segment 1	656	2870	119	3645
Segment 2	61	2299	10	2370
Segment 3	140	855	21	1016
<b>Total</b>	<b>857</b>	<b>6024</b>	<b>150</b>	<b>7 031</b>

## CHAPITRE 2.

### **ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME**

## 1 Introduction

Les engagements ne portent que sur les logements locatifs soit 7031 logements regroupés en 106 ensembles immobiliers.

Les engagements sont déclinés par politique :

### 1- Politique patrimoniale

- 1.1- Développement de l'offre
- 1.2- Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire
- 1.3- Dynamique patrimoniale et développement durable

### 2- Politique de gestion sociale

- 2.1- Mise en vente de logements aux occupants
- 2.2- Mutations
- 2.3- Droit au logement
- 2.4- Prévention des expulsions

### 3- Qualité du service rendu

- 3.1- Qualité du service rendu aux locataires

### 4- Performance de gestion

- 4.1- Performance de gestion

**Pour chaque politique, Seine Ouest Habitat a défini :**

- un état des lieux,
- des orientations stratégiques et un programme d'actions
- des objectifs.

Les objectifs sont fixés grâce aux indicateurs respectant ceux imposés par le décret d'application de la CUS (Décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitations à loyer modéré).

L'évaluation de la CUS se fait sur la base de ces indicateurs.

Ils sont déclinés par segment ou par département suivant leur nature.

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

Afin d'assurer une cohérence du dossier, l'état des lieux repose sur les indicateurs utilisés pour fixer les objectifs. Pour chaque indicateur calculé une valeur de référence basée sur l'historique (les 2 ou 3 dernières années : 2007, 2008, 2009) est rappelée.

## 2 Politique patrimoniale

### 2.1 Développement de l'offre

#### i - Engagement

Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle et de rachat de logements locatifs privés.

#### ii - État des lieux

Seine Ouest Habitat est très attentif à la qualité technique de son patrimoine et souhaite continuer à offrir à ses résidents des logements modernes, confortables et qui répondent à leurs besoins. Fort de ce constat, les grandes orientations de Seine Ouest Habitat en la matière consistent avant tout à poursuivre la politique d'amélioration du patrimoine qu'il a initiée et également continuer à développer le parc de logements sociaux.

Seine Ouest Habitat a développé sa politique patrimoniale sur 3 axes :

- Construction de logements neufs.
- Acquisition-amélioration de patrimoine (en 2007 : 46 logements acquis sur Meudon, et en 2009 : 16 logements acquis sur Meudon).
- Rachat de patrimoine (en 2008 : 61 logements acquis à Issy-les-Moulineaux, en 2009 : 29 à Issy-les-Moulineaux).

En termes d'organisation, le développement de l'offre est assuré au sein de l'Office par la Direction du Développement avec 2 personnes dédiées : un Directeur et une assistante.

#### A.I - Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires / an

Département des Hauts de Seine	Nbre de logts PLAI	Nbre de logts PLUS	Nbre de logts PLS	TOTAL
Année 2007		46		46
Année 2008	0	0	61	61
Année 2009	5	45	8	58

Pendant la période 2007-2009 Seine Ouest Habitat a présenté en agrément 58 logements (20 logements/an en moyenne environ). L'observation du nombre de dossiers déposés par Seine Ouest Habitat ces trois dernières années fait ressortir une répartition par financement caractérisée par une proportion plus importante de dossiers PLS.

#### A.II. - Nombre de logements locatifs mis en service / an

Département des Hauts de Seine	Nbre de logts PLAI	Nbre de logts PLUS	Nbre de logts PLS	TOTAL
Année 2007		46		46
Année 2008	0	0	61	61
Année 2009	0	0	0	0

En 2009, aucun logement neuf n'a été mis en service en raison notamment de la conjugaison des facteurs internes et externes suivants :

- Priorité portée par Seine Ouest Habitat sur l'activité d'acquisition-amélioration de patrimoine
- Rareté du foncier sur le territoire intercommunal hors des ZAC
- Densification des terrains de l'Office. Parallèlement, des négociations sont en cours pour acquérir des terrains appartenant à l'Etat.

On observe également sur cette période les faits suivants :

**a. Un développement du patrimoine qui a dû faire face à plusieurs freins**

- Une baisse significative des financements a été constatée depuis 2009 alors que les critères d'attribution de financements externes sont de plus en plus contraignants :
  - Blocage des subventions PALULOS : les possibilités de versement d'aides PALULOS stoppées pour les projets de Seine Ouest Habitat.
  - Blocage des subventions PLS du Département des Hauts de Seine en 2009 (sur un dossier d'acquisition)
  - Après 2 années de flottement (2007, 2008), un retard de financements est toujours présent en 2010.
- Augmentation continue du coût de la construction. Cette augmentation du prix de revient des opérations peut s'expliquer par plusieurs facteurs :
  - Augmentation des charges foncières et des coûts de matériaux.
  - Surcoût des travaux lié aux évolutions réglementaires.
  - Diminution de la taille des programmes
- Mise en place progressive de nouveaux services au sein du Département.

**b. Un financement sur fonds propres de plus en plus important**

Malgré les freins rencontrés pour l'obtention de financements et ses 2 fusions, Seine Ouest Habitat s'est efforcé de maintenir sa dynamique de développement. Cela s'est donc traduit par l'injection progressive de fonds propres.

**c. Un processus « bien rodé »**

En effet, de par ses compétences internes et une implication forte des collectivités, Seine Ouest Habitat a su mettre en place une démarche d'acquisition / amélioration fiable.

Les ressources internes ont démontré sur plusieurs projets qu'elles sont capables de mettre à disposition leurs compétences de maîtrise d'œuvre. C'est ainsi qu'ont abouti des projets particulièrement tendus sur le plan économique et social : il s'agit d'acquisition-amélioration imposant des interventions en site occupé, des propositions de relogements, l'accueil des populations fragilisées par les changements de propriétaires et les expulsions qui pourraient en découler.

Ce type de rachat permet de conserver dans les communes une population dite « intermédiaire », constituée de locataires de logements du secteur « privé » ayant une vie professionnelle stable.

Seine Ouest Habitat a mis en place et optimisé ce processus sur la commune d'Issy-les-Moulineaux. Son déploiement a débuté sur les communes de Meudon et Boulogne.

### **iii - Orientations et programme d'actions**

Seine Ouest Habitat souhaite participer à l'effort de production sur les territoires où il est fortement ancré pour créer une offre de logements sur des marchés où la demande est forte.

Pour ce faire, Seine Ouest Habitat souhaite mettre en place une série de mesures autour des champs d'intervention suivants :

- Développer une plus grande proximité avec le Conseil Général afin de l'impliquer en amont dans la démarche et monter des dossiers de manière efficace. Par ailleurs, la Communauté d'Agglomération est aussi fortement associée au processus de développement de l'offre par l'attribution de financement spécifique à l'OPH qui lui est rattaché.
- Appréhender et se positionner autour de nouveaux enjeux tels le développement durable et le vieillissement de la population.

Pour assurer la réalisation de cette politique de développement, il est envisagé de renforcer la Direction du Développement par le recrutement d'un profil de Chargé d'opérations.

### **iv - Objectifs**

Les objectifs de développement sont définis à partir de la capacité d'autofinancement de l'Office en pourcentage des loyers selon la méthode utilisée par la MIILOS.

Le constat du niveau de l'autofinancement par rapport aux loyers est le suivant :

	2006	2007	2008	2009
CAF en % des loyers	17%	23%	15%	10%

Au vu de ces éléments et pour tenir compte de l'évolution constatée, il est proposé d'augmenter le parc de logements aujourd'hui de 7031 logements de 2.5% par an pendant 6 ans, soit 175 logements par an.

La nature de ces logements :

PLAI	10%	17 logements
PLUS	50%	88 logements
PLS	40%	70 logements

Il s'agit d'un objectif théorique qui peut être difficile à mettre en œuvre dans les Hauts De Seine.

Indicateurs	Objectifs 2011/2016						
	Département des Hauts de Seine						Total
<b>A.I - Nb de lgts locatifs donnant lieu à des dossiers déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires / 6 ans, par an</b>							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
PLAI	11	27	19	4	20	21	102
PLUS	51	161	115	76	60	65	528
PLS	78		100	71	100	71	420
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>188</b>	<b>234</b>	<b>151</b>	<b>180</b>	<b>157</b>	<b>1050</b>

A.II- Nb de lgt locatifs mis en service / 6 ans							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
<b>PLAI</b>	5	27	44	21	6		103
<b>PLUS</b>	40	46	174	189	54		503
<b>PLS</b>	86			12			98
<b>TOTAL</b>	131	73	218	222	60		704

v - Réserves émises :

Seine Ouest Habitat tient à émettre une réserve quant aux nombres de logements qu'il produira durant la période de la convention. En effet, ces objectifs de mise en service sont susceptibles d'évoluer en fonction de différents paramètres, notamment :

- La raréfaction des financements publics. Si la raréfaction se confirmait, les objectifs ci-dessus mentionnés pourraient être corrigés à la baisse.
- Les difficultés d'obtention des permis de construction.
- Les difficultés liées à la libération des terrains et la dépollution des terrains.
- Le retard et l'incertitude des financements suite aux préemptions qui augmentent le poids du préfinancement.

## 2.2 Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire

### i - Engagement :

Adapter l'offre de places d'hébergement aux besoins des territoires. Développer le volume de places nouvelles produites par l'organisme.

### ii - État des lieux

Seine Ouest Habitat est impliqué dans des projets patrimoniaux qui concernent ce type de produit regroupant des logements destinés à des personnes âgées, ou encore des foyers pour des personnes en grande difficulté avec :

- En 2006 un projet d'un logement adapté (sur-mesure) à une personne gravement handicapée a été mené (primé par la caisse d'épargne).
- Des logements pour personnes âgées : Seine Ouest Habitat intègre sur son périmètre patrimonial 29 logements pour personnes âgées répartis dans 2 ensembles immobiliers.

Le nombre de places financées et livrées par an sur les trois dernières années ne reflète pas cette réalité. Les années 2007 à 2009 ont été surtout consacrées à un effort exceptionnel de rattrapage de réhabilitation sur le patrimoine logements familiaux.

Seine Ouest Habitat ne produit de tels logements que lorsqu'il y a sollicitation des collectivités ou des acteurs sociaux. Sur le plan pratique, l'intervention de Seine Ouest Habitat consiste à financer et à mettre en œuvre le projet, et ensuite, lorsque l'association est dans les lieux, elle paie un loyer à Seine Ouest Habitat durant la durée de l'amortissement du patrimoine. L'Office est donc le porteur technique et financier de ces projets.

Il est néanmoins bon de souligner que la ville de Meudon semble pourvue en termes d'hébergements et logements adaptés.

### B.I- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés financées / an

Département des Hauts de Seine	Valeurs de référence
Année 2007	0
Année 2008	0
Année 2009	0

### B.II- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés livrées / an

Département des Hauts de Seine	Valeurs de référence
Année 2007	0
Année 2008	0
Année 2009	0

### **iii - Orientations et programme d'actions**

L'objectif est de répondre à la demande d'habitat adapté (maisons relais, logement pour personnes âgées, handicapées..) avec le concours des collectivités locales et des associations spécialisées. A ce titre, sont actuellement à l'étude les projets suivants :

- Une « Maison-relais ».
- Un foyer d'aide médicalisé (FAM).
- Un projet de construction de 12 logements pour personnes âgées.

Seine Ouest Habitat s'engage donc à accompagner les partenaires dans leurs besoins de développement de maisons relais ou de logements adaptés, et à étudier l'ensemble des dossiers qui se présenteront.

### **iv - Objectifs et réserves**

Les objectifs sont difficilement quantifiables. Cet objectif global peut être contrarié par le fait que Seine Ouest Habitat ne peut se prononcer sur un chiffre précis de production de logements adaptés puisqu'il ne connaît pas le nombre de sollicitations qui lui seront adressées. De plus, l'Office n'est pas maître de certains facteurs qui pourraient fortement affecter la production de ce type de logement. En effet, si aucune aide n'est attribuée par l'Etat ou le Conseil Général, Seine Ouest Habitat ne pourrait être en mesure de réaliser les projets identifiés.

L'objectif départemental dans les Hauts de Seine est de 1 place pour 1000 habitants. Le constat de l'équipement dont dispose chaque ville nous permet de dégager des objectifs communaux :

	l'existant	à créer en 6 ans pour l'ensemble des bailleurs sociaux
Issy-les-Moulineaux	18 places	42 places
Meudon	28 places	16 places
Boulogne-Billancourt	63 places	44 places



## 2.3 Dynamique patrimoniale et développement durable

### i - Engagement :

Entretenir et améliorer le patrimoine existant.

### ii - Etat des lieux

La politique patrimoniale de l'Office est assurée par la Direction de la Réhabilitation qui est organisée autour de 3 personnes : un Directeur, une assistante et un surveillant de travaux.

Seine Ouest Habitat a investi depuis de nombreuses années de façon continue pour entretenir et réhabiliter son patrimoine. Cette politique patrimoniale permet de disposer de groupes immobiliers dont on peut énoncer qu'ils sont pour majorité en bon état, notamment en ce qui concerne les fonctions essentielles que sont :

- Le clos et le couvert,
- Les équipements techniques (chauffage, ascenseurs,...).

La politique patrimoniale s'est axée au cours des dernières années autour de projets de réhabilitation du patrimoine suite à la fusion avec l'ex Office de Meudon (en 2006).

Ces projets de réhabilitation se sont inscrits dans un projet Cglls de grande envergure entre 2005 et 2009. Cela s'est traduit par d'importants travaux de réhabilitation sur la commune de Meudon dont l'objectif d'achèvement est programmé en 2011. Malgré une baisse progressive des subventions de l'état jusqu'en 2009, l'organisme a continué son programme de réhabilitation par l'injection massive de fonds propres.

Seine Ouest Habitat a profité de cette dynamique du projet Cglls sur Meudon pour l'étendre sur d'autres immeubles (initialement non concernés). Exemples : Maison-Rouge (48 logements) et Parc de Fleury (142 logements)

### C.I – Montant en Euros (Hors Taxe) en investissement (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants) / lgt / an

Segments	Boulogne	Issy	Meudon	Total
Nbre Logts	1016	3645	2370	7031
Année 2007	830 €	0 €	1 277 €	2 107 €
Année 2008	519 €	0 €	2 720 €	3 239 €
Année 2009	38 €	3 455 €	6 015 €	9 508 €
Moyenne sur 3 ans	462 €	1 015 €	3 337 €	4 951 €

#### Explications indicateur CI :

L'indicateur CI a été construit à partir des orientations fixées par le Bureau. Les opérations en cours, les opérations préliminaires et les projets dont les coûts sont estimés sont consignés dans les fiches de situation financière et comptable.

Par ailleurs, l'affectation de 3,5 M€ par an aux changements de composant a été décidée.

Ces coûts sont particulièrement élevés sur les patrimoines de Meudon et de Boulogne en raison des retards de réhabilitation constatés par la CGLLS et la MIILoS.

En effet, durant les 3 dernières années, plusieurs opérations importantes d'entretien du patrimoine ont eu lieu et situées exclusivement sur Meudon (engagement national avec la CGLLS).

Pour Boulogne à la suite de sa récente intégration, un programme de réhabilitations pluriannuel est en cours de définition.

**C.II - Montant en Euros (Hors Taxe) en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien) / Igt / an**

Segments	Boulogne	Issy	Meudon	Total
<b>Nbre Logts</b>	1016	3645	2370	<b>7031</b>
<b>Année 2007</b>	498 €	<b>560 €</b>	<b>1 124 €</b>	<b>2 182 €</b>
<b>Année 2008</b>	377 €	<b>893 €</b>	<b>1 070 €</b>	<b>2 340 €</b>
<b>Année 2009</b>	563 €	<b>1 022 €</b>	<b>996 €</b>	<b>2 581 €</b>
<b>Moyenne sur 3 ans</b>	<b>479 €</b>	<b>825 €</b>	<b>1 063 €</b>	<b>2 367 €</b>

Sur le tableau ci-dessus, l'on distingue 2 phases :

- Une phase d'adaptation sur 2007, 2008 :
  - La baisse des montants sur la commune de Meudon s'explique par la montée en charge de travaux de réhabilitation effectués sur ce patrimoine.
  - A l'inverse, aucune réhabilitation n'a été menée sur le patrimoine d'Issy-les-Moulineaux, ce qui justifie une maintenance plus soutenue.
- Une phase de stabilisation : à partir de 2009.

**C.III – Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment dans les 18 premiers mois de la convention**

Segments	Boulogne	Issy	Meudon	Total
<b>Année 2011</b>	50%	50%	50%	50%
<b>Année 2012</b>	100%	100%	100%	100%

Les valeurs présentées ne reflètent pas les travaux réalisés par l'Office en matière d'économie d'énergie. En effet, à ce jour Seine Ouest Habitat ne peut justifier de l'économie d'énergie induite par les travaux de type « Grenelle » réalisés sur le patrimoine (au moins 40% de consommations d'énergie et au moins 50% des émissions de gaz à effet de serre).

### **iii - Orientations et programme d'actions**

Les orientations principales de Seine Ouest Habitat en matière de politique patrimoniale reposent sur les principes directeurs suivants :

- Conserver et améliorer la valeur patrimoniale de son patrimoine en assurant le bon entretien de ses immeubles, le bon fonctionnement des différents équipements et la sécurité des personnes.
- Prendre en compte les problématiques de vieillissement de la population et d'accessibilité en poursuivant les actions entreprises en termes d'aménagement de logements ou parties communes.
- Améliorer l'attractivité de ses résidences par des projets de réhabilitation en particulier sur Boulogne.
- Appréhender la composante environnementale. Dans ce cadre, une attention est à accorder aux interventions de type « Grenelle » (amélioration énergétique) en s'assurant que les travaux d'amélioration contribuent à diminuer la consommation énergétique des bâtiments dans une logique de maîtrise des charges pour les locataires
- L'objectif départemental à atteindre en 6 ans est de faire évoluer 60 % du patrimoine classé EFG vers le classement ABC.

Dans cette optique, Seine Ouest Habitat a élaboré son Plan Stratégique de Patrimoine pour la période 2010/2019 ce qui lui a permis d'anticiper les évolutions de son patrimoine et de définir sa stratégie d'adaptation à moyen et long terme (10 ans) en fonction de ses objectifs prioritaires, des ressources financières disponibles et des enjeux locaux et politique de l'habitat.

#### iv - Objectifs

Indicateurs	Nbre de logts	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
<b>C.I – Montant en Euros (Hors Taxe) en investissement (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants) / lgt / an</b>								
Issy	3645	1834	2026	2246	2520	2026	2712	2228
Meudon	2370	4394	4392	4350	3548	4392	4983	4343
Boulogne	1016	3998	4588	5081	6360	5297	7049	5395
Total	7 031							
Indicateurs	Nbre de logts	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
<b>C.II - Montant en Euros (Hors Taxe) en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien) / lgt / an</b>								
Issy	3645	948	948	948	948	948	948	948
Meudon	2370	948	948	948	948	948	948	948
Boulogne	1016	948	948	948	948	948	948	948
Total	7 031							
Indicateurs	Nbre de logts	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	
<b>C.III – Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment dans les 18 premiers mois de la convention</b>								
Issy	3645	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Meudon	2370	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Boulogne	1016	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	7 031	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicateurs	Nbre de logts	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	
<b>C.IV - Pourcentage des logements rénovés au sens du 1er 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</b>								
Issy	3645	40%	50%	50%	60%	60%	60%	60%
Meudon	2370	40%	50%	50%	60%	60%	60%	60%
Boulogne	1016	24%	34%	40%	50%	50%	60%	60%
Total	7 031	35%	45%	47%	57%	57%	60%	

Seine Ouest Habitat a pour objectifs :

- D'avoir une vision d'ensemble sur son patrimoine (DPE).
- D'échelonner les interventions techniques.
- De profiter des futures réhabilitations pour effectuer la remise aux normes des équipements.
- De rénover les anciennes acquisitions.
- 

Le nombre de logements réhabilités au 31 décembre 2009 depuis l'origine s'établit comme suit :

	2009	2010	2011/12	2013/2014
Issy-les-Mlx	1 776	1 776	2 190	2 390
Meudon	1 924	2 032	2 032	2 251
Boulogne-B	252	252	351	531

#### v - Réserves émises :

L'atteinte des objectifs fixés à partir du Plan Stratégique de Patrimoine est conditionnée pour les travaux d'investissement (réhabilitation et renouvellement des composants) à la délivrance des subventions dans les conditions actuelles de 2009 (selon les plans de financement du PSP). Ainsi que par la connaissance précise du classement des immeubles selon les conclusions du diagnostic à effectuer.

Le programme de réhabilitation engagé à Meudon se poursuit activement dans les trois communes avec un volet important d'économie d'énergie.

Sous ces réserves l'Office s'engage à rénover au moins 60 % des logements classés E, F, G afin qu'ils puissent appartenir à une classe énergétique A, B, C avant le 31 décembre 2016.

### **3 Politique de gestion sociale**

#### **3.1 Mise en vente de logements aux occupants**

##### i - Engagement :

Favoriser l'accession à la propriété des locataires du parc social en augmentant le volume de logements mis effectivement en commercialisation.

##### ii - Etat des lieux

L'accueil des populations fragiles et le parcours résidentiel sont au centre des préoccupations de Seine Ouest Habitat. La vente HLM est une composante de cette politique à côté de la mutation locative.

En 2006, Seine Ouest Habitat a mis en vente 13 logements individuels dont 1 logement a été vendu sur les quatre dernières années (2006/2009). Les occupants en titre n'ont pas été en mesure d'acquérir leur logement pour des raisons financières.

En 2010, une délibération du Conseil d'Administration a prévu la mise en vente de 2 logements individuels supplémentaires portant à 15 les logements mis en vente. Cette politique de cession s'inscrit dans la logique suivante :

- Favoriser un parcours résidentiel aux locataires.
- Et dans une moindre mesure dégager des marges de manœuvres financières pour reconstituer les fonds propres de l'Office.

A noter que le patrimoine de Seine Ouest Habitat destiné à la vente est situé en zone tendue et dans un contexte de pénurie de logements sociaux locatifs qui se prolongera sur les 6 années de la Convention d'Utilité Sociale.

##### iii - Orientations et programme d'actions

D'une manière générale, on peut constater une capacité acquisitive limitée des locataires candidats à l'achat d'un logement. C'est ainsi que la vente d'un pavillon est sur le point d'aboutir avec l'acheteur inscrit en 27ème position sur la liste des candidats.

#### iv - Objectifs

Poursuivre les ventes décidées par le Conseil d'Administration.

Indicateur	Objectifs (Par Segment)						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
<b>D.I - Nombre de logements mis en commercialisation</b>							
Total	2	2	2	2	2	2	12

Objectif : vendre 2 logement s/ an à Meudon, basé sur le constat de la difficulté de cession, ces acquisitions étant réservées aux locataires de l'Office, selon une procédure stricte.

Dans tous les cas, le logement doit se libérer.

#### v - Réserves émises :

Ces objectifs sont conditionnés au départ des occupants et à la solvabilité des locataires, aux difficultés de reconstitution du patrimoine locatif en raison du manque de foncier et des coûts élevés mais aussi de l'inadéquation des ressources des locataires aux loyers des logements neufs.

Les logements susceptibles d'être vendus sont des logements anciens, bien implantés en centre ville, et dont les loyers sont très modérés pour le service rendu.

### 3.2 Mutations

#### i - Engagement :

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

#### ii - Etat des lieux

##### E.I - Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)

Département des Hauts de Seine	Valeurs de référence
Année 2007	25,1%
Année 2008	20,0%
Année 2009	15,6%
Moyenne sur 3 ans	20,3%

La collecte des informations a porté sur les années 2007 à 2009 afin de disposer d'une vision la plus précise de l'évolution du nombre de mutations réalisées.

Depuis 2007, le nombre de mutations internes (rapporté au nombre total des attributions) est en baisse sur l'ensemble du parc.

Cette tendance à la baisse est la conjonction de plusieurs causes :

- Un nombre de départs de locataires à la baisse.
- Le nombre de logements relevant du contingent Office à la baisse en raison de contreparties données aux financeurs et du conventionnement progressif de l'ensemble du parc.
- L'absence de livraison de logements neufs.
- Les fusions successives des Offices d'Issy, Meudon et Boulogne ont entraîné la mise en place de nouvelles procédures d'attribution.
- Les mutations ciblées à Boulogne-Billancourt pour le relogement de 81 locataires de la résidence Gallieni destinée à la démolition.

Le processus actuel d'une demande de mutation est différent du processus général d'attribution. Le locataire adresse sa demande de mutation via un formulaire géré au siège de l'Office. Le service de gestion locative propose à chaque commission d'attribution une liste de candidats à la mutation. Cette procédure particulière est justifiée par la proximité avec les locataires, ce qui permet de bien appréhender leurs besoins familiaux, économiques, d'adaptabilité du logement.

#### iii - Orientations et programme d'actions

Malgré sa maille sur la totalité du parc, il est important pour cet indicateur (E.I) d'avoir un regard critique par segment pour définir un objectif global (par département).

En effet, les segments Boulogne, Issy et Meudon présentent des caractéristiques particulières en raison de taux de contingent Office différents et font l'objet de suivis individualisés.

Cependant l'objectif est commun aux 3 segments : 20% des attributions doivent correspondre à des mutations à l'intérieur du patrimoine de chaque commune.

Seine Ouest Habitat s'engage à maintenir ses politiques actuelles en matière de mutation. Cette politique vise à permettre aux locataires d'évoluer au sein du parc social en adéquation avec les changements pouvant intervenir dans leur vie.

Dans ce cadre, il s'agira de :

- Maintenir dans le parc les locataires en proposant des mutations aux familles dont la situation évolue dans le temps (accident de la vie, parcours résidentiel).
- Favoriser les mutations des locataires en place vers des logements correspondant davantage à leurs attentes.

#### **iv - Objectifs**

Indicateur	Valeur de référence moyenne	Objectif 2011/2016 (Par Segment)						Total
		Département des Hauts de Seine						
<b>E.I - Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)</b>								
Total	2011	2012	2013	2014	2015	2016	20,0%	
	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	

L'objectif retenu au niveau du département s'inscrit dans la continuité du rythme actuel de mutation, c'est-à-dire un taux de mutation situé entre 19 et 21% du total des attributions.

#### **v - Réserves émises :**

Les possibilités de mutation étant fonction de la variation du nombre de congés reçus dans une année, il peut y avoir des écarts entre les objectifs que nous nous sommes fixés et la réalité. En effet, une éventuelle baisse du nombre de congés pourrait limiter d'autant nos possibilités de procéder aux mutations demandées.

### 3.3 Droit au logement

#### i - Engagement :

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

#### ii - Etat des lieux

F.I - Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds prévus au premier alinéa de l'article R.331-12, en zone tendue, par catégorie de classement

Indicateurs	Valeurs de référence 2009 (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Total
Nbre logts	1 016	3 645	2 370	7 031
En ZUS	Très social	/	/	/
	Social	/	/	/
	Intermédiaire	/	/	/
Hors ZUS	Très social	11	56	8
	Social	418	1425	1140
	Intermédiaire	66	32	0
<b>Total</b>		<b>495</b>	<b>1513</b>	<b>1148</b>
<b>Total (en %)</b>		<b>48,72%</b>	<b>41,51%</b>	<b>48,44%</b>
				<b>44,89%</b>

#### Analyse :

Ces résultats sont estimatifs pour la catégorie « Intermédiaire » et relativement fiable pour les catégories « très sociale » et « Sociale » grâce à l'enquête annuelle SLS.

Sur l'année 2009, 45% des logements du patrimoine de Seine Ouest Habitat sont occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds.

Une baisse de ce taux est observée sur 2010 et prévue sur les prochaines années. Cette tendance s'explique par plusieurs facteurs :

- La baisse des plafonds ressources.
- Une commission d'attribution qui traite des dossiers, de plus en plus nombreux, d'une population de classe moyenne (impact de la crise économique).
- Une forte réservation du parc de logement au 1%.

**F.II - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs**

<b>Indicateur</b>	<b>Valeurs de référence (Par Segment)</b>			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
Année 2007	4 %	6%	9%	6,3%
Année 2008	4%	6%	6%	5,3%
<b>Année 2009</b>	<b>28%</b>	<b>4%</b>	<b>17%</b>	<b>16,3%</b>
<b>Moyenne sur 3 ans</b>	<b>12 %</b>	<b>5,3%</b>	<b>10,6%</b>	<b>9,3%</b>

La collecte des informations auprès des services logement des villes porte sur le suivi des accords collectifs départementaux sur le département des Hauts de Seine. Les accords collectifs sont donnés pour une période de 3 ans, soit de 2009 à 2012.

Analyse :

Les services logement des 3 villes gèrent effectivement le PDLPD et donc l'Office est tributaire de leurs actions.

**F.III - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence**

<b>Année de référence</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Valeurs de référence (Par Segment)</b>			
		Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
<b>Année 2009</b>	En ZUS	/	/	/	/
	Hors ZUS	0,0%	2,69%	0,0%	<b>0,9%</b>
<b>Total (en %)</b>		0,0%	2,69%	0,0%	<b>0,9%</b>

La collecte des informations relative à cet indicateur n'a porté que sur la seule année 2009. Les mesures gouvernementales récentes (loi du 05 mars 2007) concrétisées par les passages en commission de médiation ne permettaient pas auparavant d'avoir suffisamment de données pour permettre de fournir un indicateur significatif.

Analyse :

On remarque une « disparité » des attributions entre les segments sur l'année 2009.

De même que pour le PDLPD l'Office est astreint à la gestion des dossiers DALO par chacun des services logement des 3 communes.

L'objectif départemental est l'attribution au titre du DALO de 10% des attributions du contingent préfectoral.

**F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté**

Il nous est difficile à ce jour de savoir le nombre de ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté ainsi qualifiés lors de la présentation de leur dossier en Commission d'attribution car cette information ne fait pas partie des documents devant être conservés dans nos archives.

Néanmoins, les personnes ou ménages qui viennent d'hébergements précaires ou en rupture dans la vie locative sont rencontrées par les CCAS / travailleurs sociaux afin de s'assurer que les personnes ou ménages s'inscrivent dans les critères d'attribution « classique ».

### F.V – Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent préfectoral, lorsqu'il est géré en flux

Le contingent préfectoral (mal logés) est actuellement géré en stock.

Il est précisément répertorié par logement et par résidence suivant le financement des opérations :

PAM, Conventionnement Sans Travaux,...      ➔ 15% de réservations au titre des Mal Logés  
 PALULOS, PLA, PLS,...      ➔ 25% de réservations au titre des Mal Logés

#### Analyse :

Seine Ouest Habitat ne procède pas à la gestion en flux mais uniquement à la gestion de stock, dans la mesure où les logements contingentés sont précisément inventoriés dans les conventions de conventionnement.

Pour chaque vacance de ce contingent, la préfecture et les villes sont informées conjointement.

#### Etat des lieux :

A ce jour, les réservations au titre de ce contingent sont les suivantes :

Issy-les-Moulineaux	794 logements	soit 21,78%
Meudon	405 logements	soit 17,09%
Boulogne-Billancourt	139 logements	soit 13,68%
<b>TOTAL</b>	<b>1338 logements</b>	<b>soit 19,03%</b>

### F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage)

Indicateur	Valeurs de référence (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
Année 2007	0,98%	0,89%	0,82%	0,89%
Année 2008	0,79%	0,93%	1,29%	1,03%
Année 2009	0,59%	0,85%	0,84%	0,76%
<b>Moyenne sur 3 ans</b>	<b>0,79%</b>	<b>0,89%</b>	<b>0,98%</b>	<b>0,88%</b>

Cet indicateur illustre la relative homogénéité qui existe en terme de vacance entre les différents segments.

#### Analyse :

La valeur de référence pour le taux de vacance est d'environ 1%, ce qui correspond à 1 immeuble soit 70 logements.

Plusieurs points incompressibles en termes de délai, par Seine Ouest Habitat, ont été relevés sur le processus de mise à disposition d'un logement :

- Rythme des commissions d'attribution (8 par an et par commune).
- Délai de traitement des logements 1% par la Mairie.
- Le refus des locataires face au logement proposé par l'organisme (→ Voir les zones d'attractivité de la Qualité de Service Rendu).
- Délais de remise en état des logements.

### iii - Orientations et programme d'actions

#### F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté

Il est envisagé de mettre en place une identification des demandeurs en situation précaire, c'est-à-dire répondant au critère d'hébergement ou de logements adaptés, dans notre système informatique.

#### F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage)

Des efforts de résorption de la vacance continueront à tourner autour des axes d'intervention suivants :

- Fidéliser les locataires au travers d'une qualité de service irréprochable.
- Augmenter la réactivité pour traiter les demandes de logement

### iv - Objectifs

#### Indicateur F.I

Il est impossible de décliner les objectifs par famille car les revenus de la catégorie intermédiaire ne sont pas connus. Les populations occupant des logements non soumis au SLS n'ont pas d'obligation de répondre aux enquêtes porteuses de leur ressource. Nous ne disposons donc pas des chiffres correspondants.

Indicateur	Objectifs 2011 /2016 (Par Segment et Famille)																		
	2011			2012			2013			2014			2015			2016			
	I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B	
<b>F.I - Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds prévus au premier alinéa de l'article R.331-12, en zone tendue, par catégorie de classement</b>																			
Hors ZUS %	TS	48	82	53	49	83	55	50	85	56	51	87	57	52	88	58	53	90	59
	S	51	51	50	52	52	51	53	53	52	54	54	53	55	55	54	56	56	55

#### Indicateur F.II

Indicateur	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)											
	Boulogne				Issy				Meudon			Moyenne
<b>F.II - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs</b>												
Total (en %)	10%				10%				10%			10%

### Indicateur F.III

Indicateur	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
<b>F.III - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence</b>				
hors ZUS 2011	8%	10%	3%	7%
hors ZUS 2012	10%	11%	5%	9%
hors ZUS 2013	12%	13%	7%	11%
hors ZUS 2014	13%	15%	9%	13%
hors ZUS 2015	15%	15%	11%	14%
hors ZUS 2016	15%	15%	15%	15%

### Indicateur F.IV

Indicateur	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
<b>F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté</b>				
Total (en %)				

L'état des lieux de cet indicateur n'a pas été réalisé, il en est de même pour les objectifs, nous nous rapprochons des services communaux pour la mise en place de cet indicateur.

### Indicateur F.V

#### Objectifs :

L'OPH Seine Ouest Habitat a engagé ou engagera prochainement le conventionnement de 9 résidences qui augmentera de fait le nombre de logements réservés du contingent préfecture Mal Logés :

Résidences	Segment	Nbre total de lgs	Estimation réservation Mal Logés	Observations
Parc de Fleury	Meudon	142	21	en cours
Les Larris I à IV	Meudon	158	39	en projet
Les Lampes	Meudon	40	10	en cours
Les Chataigniers	Meudon	61	15	en projet
Les Acacias	Meudon	38	6	en cours
Sèvres	Boulogne-Billancourt	89	18	en projet
Morizet	Boulogne-Billancourt	31	6	en projet
Jean Jaurès	Boulogne-Billancourt	42	8	en projet
Gallieni	Boulogne-Billancourt	25	5	en projet

Avant le terme de la CUS, 128 logements (hors acquisitions et constructions) entreront dans le stock du contingent préfectoral Mal Logés. Celui-ci sera ainsi porté de 19,03% à 20,85% du parc.

Indicateur	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
<b>F.V – Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent préfectoral, lorsqu'il est géré en flux</b>				
Total (en %)				20,85%

La réalisation de cet objectif est conditionnée à l'engagement de Seine Ouest Habitat dans le conventionnement des immeubles en cours de réhabilitation à Meudon comme suit :

#### Indicateur F.VI

Indicateur	Objectifs 2011/2016 (Par Segment)			
	Boulogne	Issy	Meudon	Moyenne
<b>F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage)</b>				
Total (en %)	1%	1%	1%	1%

Seine Ouest Habitat se donne pour objectif de contenir la vacance locative à 1% et de façon homogène sur ses 3 segments afin de répondre aux nombreuses demandes de logements.

Depuis la fusion avec Meudon, Seine Ouest Habitat a mis 5 ans à obtenir ce résultat de 1% (voir état des lieux). L'objectif est de maintenir ce taux.

Cependant, l'organisme réfléchit à la mise en place d'actions d'observation sur les volets : « Remise en état » et « Attribution » afin d'identifier les leviers potentiels de réduction des délais.

#### v - Réserves émises :

Concernant, les indicateurs relatifs aux ménages prioritaires du code de la construction (F.II) ou reconnus comme prioritaires par la commission de médiation (F.III), il est difficile :

- De travailler sur une segmentation alors que l'accord porte sur un département (F.II).
- De prédire la localisation exacte des logements qui leur seront attribués. Cela dépend de divers facteurs tels le souhait des familles, la disponibilité de logements dans le parc et dans les contingents.

Seine Ouest Habitat peut donc difficilement s'engager précisément sur des objectifs quantifiés sur ces deux indicateurs.

- **Prévention des expulsions**

**vi - Engagement :**

Déetecter les situations d'impayés et prévenir les expulsions.

**vii - Etat des lieux**

Face aux difficultés financières des locataires, Seine Ouest Habitat a choisi une politique privilégiant la négociation et le dialogue face aux situations les plus difficiles.

**G.I - Nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage**

Département des Hauts de Seine	Valeurs de référence
Année 2007	51%
Année 2008	36%
Année 2009	34%
Moyenne sur 3 ans	40%

Département des Hauts de Seine	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Valeurs de référence	40%	40%	40%	40%	40%	40%

Les informations indiquées sont celles arrêtées au 31 décembre de chaque année référencée et elles ne concernent que les locataires présents.

Constat avant la fusion de Boulogne : diminution des ménages en impayés de + de 3 mois de 17% entre 2007 et 2009.

Seine Ouest Habitat a poursuivi en 2008 son action selon le dispositif mis en place en 2007 afin de contrôler les impayés de loyers et d'agir le plus efficacement possible avec les locataires concernés afin de réduire les impayés, objectif qui reste une priorité.

**La prévention des impayés**

Face aux difficultés financières des locataires, l'Office choisit une politique privilégiant la négociation et le dialogue face aux situations les plus difficiles.

Afin de prévenir les impayés en amont, une commission de prévention des impayés est organisée par l'Office et les Services d'Actions Sociales des Mairies d'Issy-les-Moulineaux, de Meudon et Boulogne. En liaison avec les Assistantes Sociales de Secteur, les cas des locataires en difficulté sont étudiés dès la constatation du deuxième mois d'impayés.

L'objectif de cette réunion est de détecter la nature des problèmes auxquels les locataires sont confrontés, les rencontrer puis mettre en œuvre des dispositifs personnalisés pour les aider à apurer leur dette. Sept réunions ont été organisées sur l'année 2008 :

- o 3 pour le secteur d'Issy-les-Moulineaux avec 13 dossiers examinés.
- o 4 pour le secteur de Meudon avec 20 dossiers examinés.

Les solutions actuellement proposées sont les suivantes :

- Repérage des impayés grâce à un tableau de bord édité tous les deux mois.
- Courrier de sensibilisation avec incitation à rencontrer l'Assistante Sociale de Secteur (copie des courriers au service).
- Lettres de relances : 520 en 2008.
- Entretien avec le Directeur de l'Office afin de trouver une solution amiable aux problèmes financiers évoqués par les locataires. Pour l'année 2008, 78 rendez-vous proposés par l'Office.
- Octroi de délais de paiement du loyer sous forme de plans d'apurement. Cette solution est adoptée par l'Office en accord avec la Trésorerie Principale de Meudon. Pour l'année 2008, 94 plans d'apurement ont été signés.
- Présentation des dossiers des locataires au Fonds départemental de solidarité pour le logement (FSL).
- Signature de concordat (cas exceptionnel).
- Mise en jeu de la garantie aux impayés auprès des collecteurs 1% pour les locataires bénéficiant de cette formule.

Parallèlement aux dispositifs internes à l'Office, le Trésorier Principal met en place ses propres dispositifs d'alerte et de pression sur les locataires. Les deux démarches dans la forme sont complémentaires et aboutissent à des résultats significatifs.

#### S'agissant des procédures contentieuses :

Si les actions pré contentieuses se révèlent inefficaces, les dossiers concernés rentrent dès lors dans une procédure contentieuse :

- 92 commandements de payer ont été émis dans le cadre d'une procédure d'expulsion en 2008
- 48 ordonnances de référé ont été prononcées :
  - 15 jugements ont ordonné la résiliation du bail
  - 33 jugements ont accordé des délais de paiement

#### Concernant les expulsions :

Les 29 janvier et 5 février 2008 les commissions d'expulsion locatives organisées par le Sous-préfet ont examiné 13 dossiers concernant l'Office :

- 5 expulsions ont été réalisées avec le concours de la force publique.
- 8 locataires ont donné congé.

Il est à souligner qu'il n'y a pas eu de recours contre l'Etat en 2008 et que 26 protocoles Borloo ont été proposés et 14 signés.

#### G.II - Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage

L'ensemble des mesures d'accompagnement financées par Seine Ouest Habitat a été recensé sur trois ans, et repose sur deux mesures :

- L'accompagnement social lié au logement initié par Seine Ouest Habitat pour les petits budgets. Cet accompagnement est financé par le FSL et les bénéficiaires sont au nombre de 47 en 2008 et 32 en 2009. L'Office adhère largement au Fonds de solidarité pour le logement et participe tous les mois aux commissions FSL organisées par le secrétariat FSL de la Mairie.
- Le concordat. Cette procédure concerne l'Office, le Conseil Général, la Caisse d'Allocations Familiales et le locataire concerné. Il s'agit généralement d'un concordat tripartite associant les différents partenaires. Pour l'année 2008, aucun concordat n'a été accordé par l'Office.

Tous les ménages en impayés de plus de 3 mois bénéficient de mesure d'accompagnement au titre notamment du FSL.

### **G.III - Nombre de plans d'apurement amiabil rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de 3 mois en pourcentage**

Définition des ménages en impayés de plus de 3 mois : ménage ayant 3 termes nets consécutifs non totalement payés.

Département des Hauts de Seine	Valeurs de référence
Année 2007	20,0%
Année 2008	20,0%
Année 2009	26,0%
Moyenne sur 3 ans	25,0%

Département des Hauts de Seine	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Valeurs de référence	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Le nombre de plans d'apurement mis en place est très variable d'une année sur l'autre.

### **viii - Orientations et programme d'actions**

#### **2009 : Des efforts récompensés**

C'est une année d'aboutissement de progrès et d'un effort de prise en charge.

Il faut noter que le SLS génère des impayés.

Il est aussi constaté une augmentation des dossiers de surendettement.

#### **2010 : Une année de transition**

Période de résorption de dossiers anciens de Boulogne (Procédures)

Généralisation de la procédure interne

Bonnes remontées avec les anciens dossiers (échanges constructifs)

#### **2011 : Une année de stabilisation**

L'objectif est de maintenir une situation homogène sur les 3 communes.

Pour les 6 prochaines années, les objectifs sont clairement définis :

- Maintenir la performance 2009 qui impose un effort soutenu en raison d'une dégradation des ressources de certains locataires en place.
- Maintien de la bonne coopération avec le trésor public

En résumé, la politique de Seine Ouest Habitat visera donc à développer les actions personnalisées pour tenir compte des aléas économiques que pourront subir les locataires.

Ces objectifs seront à atteindre avec un effectif en interne constant.

## ix - Objectifs

Indicateurs	Nombre de logements	Objectifs 2011 / 2016	
		Département des Hauts de Seine	Moyenne
<b>G.I - Nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage</b>			
Total	7 031	35%	35%
<b>G.II - Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage</b>			
Total	7 031	35%	35%
<b>G.III - Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de 3 mois en pourcentage</b>			
Total	7 031	25%	25%

Prévenir les impayés et lutter contre l'aggravation de la situation financière des locataires reste une priorité dans le cadre de la politique mise en place par Seine Ouest Habitat.

## x - Réserves émises :

Au-delà de la mobilisation de Seine Ouest Habitat à recouvrer les impayés, l'évolution des impayés dépend également du contexte économique et social local.

La dégradation de la conjoncture économique est un événement difficile à prévoir qui cependant joue un rôle important dans les changements de situations de nos locataires et leurs capacités à tenir leurs engagements. Si la situation économique devait perdurer, les hypothèses prises par Seine Ouest Habitat ne reflèteraient plus la réalité.

## 4 Politique de qualité de service

### 4.1 Qualité du service rendu aux locataires

#### i - Engagement :

Assurer la qualité du service rendu aux locataires avec les signataires de la CUS en particulier lorsque les situations ne relèvent pas du seul organisme, mais également de ses partenaires dans le cadre d'une gestion urbaine de proximité

#### ii - Etat des lieux

La qualité du service rendu aux locataires est assurée au sein de Seine Ouest Habitat par la Direction du Patrimoine. Cette Direction est organisée autour d'un Directeur, 18 administratifs, une Régie de 5 personnes (Régie réalisant de menus de travaux d'entretien courant : maçonnerie, électricité, peinture...) et des Gardiens.

Ces axes d'intervention sont les suivants :

- L'accueil du locataire à son entrée dans les lieux.
- La propreté de son cadre de vie.
- Le traitement de ses réclamations.
- La maintenance à l'intérieur des logements et les menues réparations.
- Le départ des locataires.

#### H.I – Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI / NON)

Indicateur		Objectifs 2011 /2016 (Par Segment)																	
		2011			2012			2013			2014			2015			2016		
		I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B	I	M	B
oui	non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	

En l'état actuel, Seine Ouest Habitat ne dispose pas de processus opérationnel « normalisé » de traitement des réclamations sur tous les segments de patrimoine bien que disposant d'un logiciel unique (PREM). L'utilisation actuelle de cet outil ne permet pas d'obtenir une traçabilité complète de la réclamation, ainsi les réclamations par courrier ne sont pas enregistrées dans PREM.

Les réclamations formulées de vive voix par les locataires sont saisies dans les secteurs (secteur de gestion) par les assistantes techniques des différents secteurs.