



## SEANCE DU 8 DÉCEMBRE 2020

Date d'envoi de la convocation : 27 novembre 2020

Nombre de membres : 192

Nombre de présents : 179

Nombre de votants : 186

A l'ouverture de la séance

### Secrétaire de séance : Tony JOUANNEAULT

L'an deux mille vingt, le mardi 8 décembre, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine à Valognes à 18h00 sous la présidence de David MARGUERITTE,

### Étaient présents :

AMBROIS Anne, AMIOT André, AMIOT Guy, AMIOT Sylvie, ANNE Philippe, ANTOINE Joanna, ARRIVÉ Benoît (à partir de 18H30), SYDONIE Aurélie suppléante de ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOT DELACOUR Nicole, BERHAULT Bernard, BERTEAUX Jean-Pierre, BIHEL Catherine, BLESTEL Gérard, BOTTA Francis, BOUILLON Jean-Michel, BOUSSELMAME Noureddine, BLANQUET Jean-Philippe suppléant de BRANTHOMME Nicole, BRIENS Eric, BROQUAIRE Guy, BURNOUF Elisabeth, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CAUVIN Jean-Louis, COQUELIN Jacques, COUPÉ Stéphanie, CRESPIN Francis, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DE BOURSETTY Olivier, DENIAUX Johan, DENIS Daniel, LELIEVRE Christophe suppléant de DESTRES Henri, DIGARD Antoine, DOREY Jean-Marie, DOUCET Gilbert, DUBOIS Ghislain, DUBOST Nathalie, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFILS Gérard, DUVAL Karine, FAGNEN Sébastien, FAUCHON Patrick, FAUDEMÉR Christian, FIDELIN Benoît, FONTAINE Hervé, FRANCOIS Yves, FRANCOISE Bruno, FRIGOUT Jean-Marc, GANCEL Daniel, GASNIER Philippe, GENTILE Catherine, GERVAISE Thierry, MESNIL Thérèse suppléante de GILLES Geneviève, GODAN Dominique, GOSELIN Bernard, GOURDIN Sédrick, GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUILBERT Joël, GUILLEMETTE Nathalie, HAMELIN-CANAT Anne-Marie, HAMON Myriam, HARDY René, HAYE Laurent, HEBERT Dominique, HEBERT Karine, OLIVIER Stéphane suppléant de HENRY Yves, HERY Sophie, HOULLEGATTE Valérie, HULIN Bertrand, HUREL Karine, HURLOT Juliette, JEANNE Dominique, JOLY Jean-Marc, JOUANNEAULT Tony, JOUAUX Joël, JOZEAU-MARIGNE Muriel, KRIMI Sonia, LAFOSSE Michel, LAINÉ Sylvie, LAMARRE Jean-Robert, LAMORT Philippe, LAMOTTE Jean-François, LANGLOIS Hubert, LE BLOND Auguste, LE DANOIS Francis, LE GUILLOU Alexandrina, LE PETIT Philippe, LE POITTEVIN Lydie, LEBRETON Robert, LEBRUMAN Pascal, LECHATREUX Jean-René, LECHEVALIER Isabelle, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LEFAIX-VERON Odile, LEFAUCONNIER François, LEFAUCONNIER Jean, LEFER Denis, LEFEVRE Hubert, LEFRANC Bertrand, LEGOUET David, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph, LEJEUNE Pierre-François, LELONG Gilles, LEMENUÉL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMOIGNE Sophie, LEMONNIER Hubert, LEMONNIER Thierry, LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEPETIT Gilbert, LEPLEY Bruno,

LEPOITTEVIN Gilbert, LEPOITTEVIN Sonia, LEQUERTIER Colette, LEQUILBEC Frédéric, LERENDU Patrick, LEROSSIGNOL Françoise, LEROUX Patrice, LESEIGNEUR Jacques, MESLIN Auguste suppléant de LEVAVASSEUR Jocelyne, MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MADELEINE Anne, MAGHE Jean-Michel, MAHIER Manuela, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE Camille, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARTIN Patrice, MARTIN Serge, MARTIN-MORVAN Véronique, MAUGER Michel, MAUQUEST Jean-Pierre, MEDERNACH Françoise, MIGNOT Henri, MORIN Daniel (à partir de 19h00), MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jacky, MOUCHEL Jean-Marie, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PERRIER Didier, PESNELLE Philippe, PIC Anna, PIQUOT Jean-Louis, PLAINEAU Nadège, POIGNANT Jean-Pierre, POISSON Nicolas, PROVAUX Loïc, RENARD Jean-Marie, RENARD Nathalie, RODRIGUEZ Fabrice, RONSIN Chantal, ROUELLÉ Maurice, ROUSSEAU François, SAGET Eddy, SANSON Odile, SCHMITT Gilles, SIMONIN Philippe, SOLIER Luc, SOURISSE Claudine, TARIN Sandrine, TAVARD Agnès, THOMINET Odile, TOLLEMER Jean-Pierre, VARENNE Valérie, VASSAL Emmanuel, VASSELIN Jean-Paul, VIEL-BONYADI Barzin, VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VIVIER Sylvain.

**Ont donné procurations**

AMIOT Florence à HUREL Karine, ASSELINE Etienne à LEROUX Patrice, BALDACCI Nathalie à MIGNOT Henri, BAUDIN Philippe à HEBERT Dominique, COLLAS Hubert à GANCEL Daniel, MORIN Daniel à LE POITTEVIN Lydie (jusqu'à 19h00), VANSTEELANT Gérard à DENIS Daniel.

**Excusés :**

BROQUET Patrick, FALAIZE Marie-Hélène, FEUILLY Emile, GIOT Gilbert, LETERRIER Richard.

## **Délibération n° DEL2020\_205**

### **OBJET : Convention d'utilité sociale 2020/2026 de la SA HLM du Cotentin - Autorisation de signature**

#### **Exposé**

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion a rendu obligatoire la conclusion avec l'État d'une convention d'utilité sociale (CUS) pour tout organisme d'habitation à loyer modéré.

Cette convention, conclue pour une période de 6 ans, a pour objet de préciser la politique patrimoniale et d'investissement (développement de nouveaux programmes, réhabilitation...) de chaque bailleur ainsi que leur politique sociale (accueil des ménages en difficulté, politique d'hébergement, mixité sociale...) et politique en matière de qualité de service rendu aux locataires.

Conformément à l'article R 445-2-5 du code de la construction et de l'habitation, la communauté d'agglomération du Cotentin, au titre de sa compétence en matière d'élaboration de programme local de l'habitat, a été associée à la démarche d'élaboration de la convention de la SA HLM du Cotentin. Ce bailleur social assure actuellement la gestion de 5273 logements dont 94% sont localisés sur le territoire de l'agglomération soit 4968 logements. Ils représentent 25,6% du parc de logement social de la communauté d'agglomération du Cotentin.

Cette association s'est traduite par la présentation, au cours d'une réunion d'échange qui s'est déroulée le 4 septembre 2020, des principales orientations stratégiques que le bailleur souhaite poursuivre sur la période de la convention. Elle s'inscrit par ailleurs dans le cadre du partenariat que la collectivité souhaite engager au travers du programme local de l'habitat dont le projet est en cours de finalisation.

Après cette phase de concertation, la SA HLM du Cotentin a transmis à la communauté d'agglomération du Cotentin, le projet de CUS 2020-2026 approuvé par son conseil d'administration réuni en séance le 29 septembre 2020. L'analyse de ce projet et en particulier des différents indicateurs déclinés à l'échelle de la communauté d'agglomération du Cotentin, permet de prendre note des orientations et objectifs que l'organisme s'engage à poursuivre en matière de gestion patrimoniale et sociale.

Les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle et de gestion sociale et de qualité de services, ne font pas l'objet d'observation particulière.

En matière de politique sociale, le projet de CUS précise en particulier, les objectifs poursuivis en matière de mixité sociale. Le taux d'attribution de logements au profit des ménages relevant du 1<sup>er</sup> quartile de revenu est de 25%. Il est donc conforme à celui fixé par la conférence intercommunale du logement de la CAC dans le cadre du document d'orientation approuvé par le conseil de communauté du 27 juin 2019.

#### **Délibération**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**Vu** la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion,

**Vu** l'article L 441-5 du code de la construction et de l'habitation,

**Vu** le projet de convention d'utilité sociale approuvé par le conseil d'administration de la SA HLM du Cotentin le 29 septembre 2020.

**Le conseil communautaire** a délibéré (Pour : 171 - Contre : 0 - Abstentions : 16) pour :

- **Autoriser** le Président, le Vice-Président ou le Conseiller délégué à signer la convention d'utilité sociale 2020-2026 de la SA HLM du Cotentin ainsi que toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.
- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Caen (Calvados) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.
- **Dire** que le Président et le Directeur Général des Services de la Communauté d'Agglomération seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

LE PRESIDENT,

David MARGUERITTE

# CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2020 - 2026

## SA d'HLM du Cotentin

**29 septembre 2020**

**Précisions :**

Ce document a été formalisé par Wavestone dans l'état de notre connaissance des textes concernant les Conventions d'Utilité Sociale 2020 – 2026 et compte-tenu de notre expérience opérationnelle auprès des organismes HLM.

Ce document devra évoluer pour tenir compte des orientations qui pourront être définies par l'Etat et par le mouvement HLM au niveau national et local.

# Préambule

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'**Egalité et à la Citoyenneté** complète un arsenal législatif et réglementaire préexistant (lois **Lamy** du 21 Février 2014 et **ALUR** du 24 mars 2014 en particulier) qui renforce l'objectif assigné à l'ensemble des organismes HLM de **contribuer encore davantage à la mixité sociale des villes et des quartiers**. Plusieurs articles du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ont ainsi été modifiés en ce sens et les Conventions d'Utilité Sociales (CUS) « *nouvelle génération* » doivent concourir à cet objectif.

La **Loi ELAN redéfinit également les attendus et modalités de la CUS**, notamment sur le volet de la vente HLM, et permet par ailleurs un report d'un an renouvelable une fois pour le dépôt de la CUS dans le cadre d'une démarche de rapprochement engagée.<sup>1</sup>

L'échéance de la précédente CUS est prolongée jusqu'au 30 juin 2020, date à laquelle la CUS « nouvelle génération » devra être déposée auprès des représentants locaux de l'Etat<sup>2</sup>. La nouvelle CUS doit être **signée au plus tard au 31 décembre 2020 avec effet rétroactif au 1er juillet 2020**.

D'une façon générale, elles engagent les organismes Hlm en matière de **politique patrimoniale, sociale et de qualité de service** pour la **période 2020 – 2026**.

Elles doivent présenter les évolutions en matière d'organisation et les politiques poursuivies sur ces trois volets.

Les engagements de l'organisme pour les 6 prochaines années sont définis sur la base d'**indicateurs qui ont été précisés par le décret du 9 mai 2017, et plus récemment par le décret du 26 juillet 2019**.

Le présent document a pour objet de présenter la **Convention d'Utilité Sociale de la SA d'HLM du Cotentin** et de fixer les droits et obligations des parties prévus dans la loi relative à l'Egalité et à la Citoyenneté du 27 janvier 2017.

<sup>1</sup> Compte-tenu du projet de création de la Société de Coordination Territoire et Habitat Normand (SC THN), la SA d'HLM du Cotentin a sollicité une demande de report d'un an, ainsi cette nouvelle CUS pour la période 2020-2026 doit être déposée avant la date limite de dépôt au 30 juin 2020.

<sup>2</sup> Dans le contexte de la crise sanitaire de la COVID-19, la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages du ministère de la Cohésion des territoires a accordé un délai supplémentaire jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre pour compléter les projets de CUS. Ainsi, si la SA d'HLM du Cotentin doit toujours déposer un pré-projet de CUS avant le 30 juin 2020 auprès du Préfet de la Manche, une tolérance jusqu'au 30 septembre 2020 nous est accordé pour remettre un projet définitif et complété notamment suite à la concertation avec les personnes publiques associées et les représentants des locataires.

# Clauses

## Clause de sauvegarde générale :

Compte-tenu des dernières évolutions réglementaires (notamment les projets de loi de finances depuis 2018) et des annonces gouvernementales liées notamment à la suppression du prêt à taux zéro (PTZ) dans les zones dites « détendues » B2 et C, à la diminution des loyers (RLS) ainsi qu'à l'évolution des ressources des ménages, la SA d'HLM du Cotentin a défini sa stratégie et ses programmes d'actions au vu du contexte local et du retour d'expérience basé sur la précédente génération de CUS.

Ainsi, les objectifs quantitatifs et qualitatifs inscrits dans la présente CUS 2020-2026 ont été fixés en fonction des orientations stratégiques de l'organisme qui prennent en compte :

- Son Plan Stratégique de Patrimoine approuvé le 20/12/2019 ;
- Les orientations nationales et locales des politiques de l'habitat ;
- Les capacités techniques et financières actuelles et projetées de l'organisme.

Ils s'inscrivent dans un contexte réglementaire, socio-économique et financier connu au moment de leur élaboration (avant la pandémie de Covid-19) et intègrent des hypothèses de risque raisonnable communément admises (évolution des taux d'emprunt, risques d'impayés et de vacance...).

Toutefois, si la réglementation et les financements qui fixent actuellement le modèle socio-économique du logement social venaient à être modifiés en profondeur durant la période de la CUS ou après la fixation des objectifs, ceux-ci pourraient en être impactés de façon importante (en cas de durcissement des conditions de l'exercice des missions de bailleur social, ou symétriquement, en cas de plan de relance libérant des capacités supplémentaires d'intervention).

Dans ce cadre, il est précisé sous chaque indicateur les conditions d'atteinte des objectifs (*listes non exhaustives*).

Par conséquent, à chaque évaluation, la SA d'HLM du Cotentin ne pourra être tenue responsable du non-respect des engagements qui ne seraient pas de son fait.

## Clause sur la territorialisation des indicateurs :

Au regard de la note technique du 12 juillet 2017 relative à la mise en œuvre de la deuxième génération des conventions d'utilité sociale précisant en son article 2.3.2.2 « *qu'il peut être pertinent d'adapter ensuite la territorialisation au cas par cas, et en particulier de dispenser un organisme d'un indicateur ou pour un territoire [...] si l'activité de l'organisme n'est pas jugée significative à l'échelle du territoire.* », la SA d'HLM du Cotentin disposant respectivement de 2 logements sur la Communauté d'Agglomération Saint-Lô Agglo et 10 logements sur la Communauté de Communes Mont-Saint-Michel-Normandie, a décidé de ne pas appliquer la déclinaison des indicateurs pour ces 2 territoires jugés non significatifs et non pertinents par rapport au patrimoine général de la Société.

Par ailleurs, il est précisé que les indicateurs concernés ont été déclinés sur le territoire de la Communauté de Communes Granville Terre et Mer, EPCI qui relève du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH. En effet, même si à ce jour la SA d'HLM du Cotentin ne possède pas de patrimoine sur cet EPCI, les orientations stratégiques de développement patrimoniale amèneront la Société à s'implanter sur ce territoire. A ce titre les programmes de logements envisagés rentreront dans le champ d'application de la CUS et le suivi des indicateurs.

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>TITRE 1 : Aspects généraux</b>	<b>3</b>
1.1 Signataires	3
1.2 Visa des textes	4
1.3 Visa des délibérations de la SA d'HLM du Cotentin	5
1.4 Visa de la concertation avec les collectivités locales	5
1.5 Visa de la concertation avec les représentants des locataires	6
1.6 Visa de la concertation avec les services de l'Etat	6
<b>TITRE 2 : Objet et cadre de la Convention d'Utilité Sociale</b>	<b>7</b>
2.1 Objet de la CUS	7
2.2 Durée de la CUS	7
2.3 Rappel des indicateurs obligatoires et optionnels	7
2.4 Articulation de la CUS avec le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)	8
<b>TITRE 3 : Présentation de la Société</b>	<b>9</b>
<b>TITRE 4 : Etat des lieux, orientations stratégiques et programme d'action de la SA d'HLM du Cotentin</b>	<b>10</b>
4.1 Politique Patrimoniale	12
4.1.1 Etat des lieux	12
4.1.2 Orientations stratégiques / Plan d'actions	18
4.1.3 Engagements	25
4.2 Politique Sociale	35
4.2.1 Etat des lieux	35
4.2.2 Orientation stratégiques / Plan d'actions	43
4.2.3 Engagements	49
4.3 Politique qualité de service	56
4.3.1 Etat des lieux du patrimoine selon la qualité de service rendu	56
4.3.2 Orientations stratégiques / Plan d'actions	58
4.3.3 Engagements	67
4.4 Politique d'accession	70
4.5 Logements-foyers	71
<b>TITRE 5 : Synthèse des indicateurs</b>	<b>75</b>
5.1 POLITIQUE PATRIMONIALE	75
5.2 POLITIQUE SOCIALE	79
5.3 POLITIQUE QUALITE DE SERVICE	80
5.4 LOGEMENTS-FOYERS	81
<b>LISTE DES ANNEXES</b>	<b>82</b>
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>83</b>

Envoyé en préfecture le 14/12/2020

Reçu en préfecture le 14/12/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201214-DEL2020\_205-DE

# INTRODUCTION

« **Un logement sain au loyer modique, suffisamment vaste pour qu'une famille entière puisse y vivre décemment** » : c'est une idée du « logement social » qui émerge en France dès le début du XIXème siècle.

A partir de 1850 et jusqu'à la veille de la première guerre mondiale, plusieurs lois sont adoptées, qui vont véritablement établir les fondations du logement social en France : Loi SIEGFRIED, Loi STRAUSS, Loi RIBOT,....

Au plan local, à CHERBOURG, la petite ville anonyme de 7.000 habitants avant la Révolution, est une cité industrielle de 42.000 habitants en 1900.

Les travaux de construction du port et de l'arsenal sont à l'origine de cette explosion démographique, suivis de la construction de navires de guerre et de l'implantation d'une garnison importante.

Autour de l'Arsenal, colonne vertébrale de la cité, de puissantes entreprises, dont la société SIMON – spécialiste du matériel agricole et reconnue en France et à l'étranger - contribuent à donner à CHERBOURG une solide assise industrielle.

Et cette dynamique économique attire la population des campagnes environnantes pour trouver à CHERBOURG, seule grande ville du Cotentin, une « autre existence ».

Cette arrivée massive et exponentielle de population envahit le Bureau de Bienfaisance mais provoque aussi le souci de l'autre, réflexe bien vivace à CHERBOURG et ce souci se traduit par la mise en place de dispositifs de solidarité : société de secours mutuel, de cantines ouvrières, de caisses de prévoyance, de service communal d'assistance publique.

Et cette solidarité va aussi s'exercer dans le domaine du LOGEMENT !

A CHERBOURG, sous l'impulsion de la Loi SIEGFRIED de 1894, se crée un « comité de patronage des habitations à bon marché » pour construire des logements salubres et à loyer modique.

Dès 1910, deux organismes d'HBM sont déjà créés.

La pugnacité de fortes personnalités locales, déjà impliquées dans leurs entreprises ou les œuvres de bienfaisance et rejointes par la Caisse d'Epargne locale, va conduire à la constitution d'une société ayant pour but de fournir des « logements décents aux familles nombreuses et pauvres » de CHERBOURG, par la souscription personnelle d'actions composant la base du capital de la société.

Ainsi, le 12 octobre 1920, se tient l'Assemblée Générale constitutive de LA SOCIETE CHERBOURGEOISE DE CONSTRUCTION A BON MARCHE POUR FAMILLES NOMBREUSES, notre ancêtre.

En juin 1922, 32 maisons de la Cité-Jardin sortent de terre, chaque maison étant pourvue d'un « jardin d'agrément et de rapport ».

Et, en 1932, l'action de la société est qualifiée, par le Ministère de la santé Publique, de « belle œuvre philanthropique et charitable, première de France pour le nombre de familles nombreuses occupant les maisons ».

L'après-guerre est marqué par l'entrée de la Caisse d'Allocations Familiales de la Manche, aux côtés de la Caisse d'Epargne Locale, au capital de la société en 1951, dessinant déjà les grandes composantes de l'actionnariat principal de la société tel que nous le connaissons encore aujourd'hui.

1951, c'est aussi l'année de changement d'appellation, sous le nom de : SOCIETE ANONYME D'HABITATIONS A LOYER MODERE POUR FAMILLES NOMBREUSES.

C'est sous cette dénomination que la société scellera son ancrage dans le développement économique et social de la région en utilisant les leviers suivants :

- Le logement social par la construction, dès l'aube des années 1980, des logements familiaux destinés à l'accueil des salariés des Grands Chantiers :
  - Les réacteurs nucléaires de FLAMANVILLE
  - L'usine de retraitement des déchets radio actifs de LA HAGUE
  - Les sous-marins nucléaires SNLE-NG à l'Arsenal de CHERBOURG

Le parc locatif de la société s'accroît alors de 3.000 logements en 10 ans, passant de 951 en 1980 à 3.951 en 1990, tout en franchissant les limites de l'agglomération cherbourgeoise vers le Val de Saire et les grosses communes du bocage normand.

- La diversification de son offre de produits

Parallèlement, la société mesure l'enjeu de diversifier son parc locatif en l'adaptant aux besoins nouveaux de la société française en matière de logements des personnes âgées et des personnes handicapées et, pour ce faire, elle développe un partenariat intense avec les collectivités locales et les associations.

C'est ainsi que la première Résidence pour Personnes Agées (RPA) sera livrée en 1979, sur la commune de ST PIERRE EGLISE, puis suivront différentes MAPAD et EHPAD, répondant aux évolutions démographiques et réglementaires.

- L'élargissement du champ d'activité, par l'obtention d'un agrément d'aménageur délivré par monsieur le Préfet le 27 avril 1984 qui va permettre de réaliser des équipements complémentaires aux programmes de logements

Fort de cette dynamique, la société décide d'imprimer son empreinte dans le modernisme en transformant à nouveau son appellation pour devenir, en 1990 : La SOCIETE ANONYME D'HLM DU COTENTIN

Avec les années 2000, le département de la MANCHE n'échappe pas à la décélération de l'économie et à l'augmentation des problèmes sociaux liés à la précarité de l'emploi et aux modifications de la cellule familiale.

Dans ce nouveau contexte, la SA d'HLM du Cotentin entend bien poursuivre sa vocation toujours affichée de « fournir un toit à ceux qui ont le moins de facilité à se loger » mais sans négliger la « qualité de service comme marque de respect envers ceux que l'on sert ».

En maintenant un partenariat très fort avec les collectivités locales et les pouvoirs décisionnaires, la SA d'HLM du Cotentin a néanmoins poursuivi son rythme de croissance et de moins de 4.000 logements en 1990, son parc passe à 5.273 logements à fin 2019.

Ce bref rappel historique montre bien le rôle prépondérant du logement social dans les fluctuations économiques d'un pays, d'une région.

L'origine de la constitution des organismes d'Habitations à Bon Marché, à partir de la volonté d'un groupe de bénévoles locaux, étendue à la mise en place d'un actionariat avec des partenaires également locaux, illustre la capacité des hommes à agir pour l'assistance à autrui en dehors de contraintes coercitives.

Les organismes HLM savent donc qu'ils ont encore un rôle primordial à jouer.

Plus généralement, l'enjeu pour demain, et c'est un enjeu déjà actuel, c'est de préserver le logement social à la française et non pas suivre l'exemple britannique qui conduit à constituer des ghettos en réservant le logement social aux seules personnes en situation très précaire.

Le logement social ne remplirait alors plus son rôle de relais social parce qu'il ne concernerait plus une population diversifiée mais une population n'ayant plus d'horizon.

En cette période de crise économique, les organismes HLM ont montré leur réelle capacité à répondre « présents » et à créer une dynamique, en soulignant qu'en France le logement HLM compte plus de 4,5 millions de logements pour loger plus de dix millions de locataires. C'est une réelle force.

Comme à travers les décennies passées, les organismes HLM sauront s'adapter, en étant force de proposition sur les grands enjeux, comme le développement durable, et être un partenaire actif auprès des collectivités locales pour assurer la mixité sociale, l'équilibre des territoires et l'accueil des populations nécessitant un hébergement spécifique lié à la perte d'autonomie.

Par ailleurs, pour répondre aux obligations réglementaires issues de la Loi ELAN, la SA d'HLM du Cotentin a décidé en 2018 de se rapprocher de quatre autres sociétés normandes la SA d'HLM SILOGE (Eure), les FOYERS NORMANDS (Calvados), la société d'économie mixte (SEM) la CAENNAISE (Calvados), et la SA d'HLM LOGEAL IMMOBILIERE (Seine-Maritime). Une charte a été signée le 5 mars 2019 en vue de constituer une Société de Coordination : **Territoire & Habitat Normand (SC THN)**, qui a été immatriculée à Caen le 03 février 2020.

Deux autres sociétés, la société d'économie mixte SEMINOR (Seine-Maritime) et la SA d'HLM les CITES CHERBOURGEOISES (Manche) ont décidé de les rejoindre.

Ces sociétés partagent une conception commune du logement social et de l'immobilier d'intérêt général au service du territoire, une volonté de promouvoir des centres de décision autonomes, de proximité et des savoir-faire pour répondre aux enjeux territoriaux.

Les valeurs de Territoire & Habitat Normand sont l'ouverture, l'ambition, la confiance, la transparence et l'engagement au service du logement social et de l'immobilier d'intérêt général. La Société de Coordination Territoire & Habitat Normand inscrira résolument son action dans une démarche de responsabilité sociétale.

Ce type de société, dont les caractéristiques sont définies dans la loi ELAN, permet à des sociétés indépendantes de créer un nouvel outil ayant pouvoir adjudicateur fédérant, et mutualisant sur un territoire donné, les moyens et les compétences de plusieurs organismes HLM.

Grâce à cette structure, les membres de Territoire & Habitat Normand constitueront la plus importante unité normande de logements sociaux dont le siège est en Normandie : près de 40.000 logements, plus de 500 salariés et une capacité d'investissement entre 150 et 200 millions d'euros faisant de cette entité un des trois premiers investisseurs régionaux.

Voir en annexe 1 : le Cadre Stratégique et Patrimonial d'Utilité Sociale (CSPUS)

## TITRE 1 : Aspects généraux

### 1.1 Signataires

ENTRE

#### **L'Etat**

Représenté par le Préfet de Région, Monsieur Pierre-André DURAND

ET

#### **La SA d'HLM du Cotentin**

Dont le siège social est situé 17 Rue Guillaume Fouace à Cherbourg-Octeville, Commune déléguée de CHERBOURG-EN-COTENTIN, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Cherbourg-Octeville sous le numéro 78087274300023.

Représentée par Monsieur Frédéric DELOEUVRE agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 11 juin 2020.

## ET

Les Collectivités de rattachement et les collectivités locales qui se seront manifestées dans le délai de 2 mois à compter de la transmission de la délibération d'engagement de la CUS pour être signataires.

- **La Communauté d'Agglomération du Cotentin, par courrier en date du 31 janvier 2020 (annexe 2)**
- **Le Conseil Départemental de la Manche, par courrier en date du 21 janvier 2020 (annexe 3)**

**Fait en 4 exemplaires originaux, à Cherbourg-en-Cotentin**

Entité	Nom – Fonction	Date	Signature
L'ETAT	M.DURAND Pierre-André, Préfet de la Région Normandie		
La SA d'HLM du Cotentin	M.DELOEUVRE Frédéric, Directeur Général		
La Communauté d'Agglomération du Cotentin	M.David MARGUERITTE, Président de la Communauté d'Agglomération Le Cotentin		
Le Conseil Départemental de la Manche	M.LEFEVRE Marc, Président du Conseil Départemental de la Manche		

## 1.2 Visa des textes

Vu

- La loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de **Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion** ;
- La loi n° 2014-366 du 26 mars 2014 pour l'**Accès au Logement et un Urbanisme Rénové** (ALUR) ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de **Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles** (MAPTAM) ;
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'**Egalité et à la Citoyenneté** ;
- Le **décret** n°2017-922 en date du **9 mai 2017** ;
- La loi n°2018-1021 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite Loi ELAN) ;
- Le décret n°2019-801 du 26 juillet 2019 ;
- L'arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017

## 1.3 Visa des délibérations de la SA d'HLM du Cotentin

Vu

- La délibération du Conseil d'Administration de la SA d'HLM du Cotentin en date du 20 décembre 2019 portant sur l'approbation du **Plan Stratégique de Patrimoine** en application des articles L.411-9 et R.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation figurant en annexe 4 (courriers envoyés en annexe 5);
- La délibération du Conseil d'Administration de la SA d'HLM du Cotentin en date du 20/12/2019 portant sur l'approbation de l'**engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale** (annexe 6);
- La délibération du Conseil d'Administration de la SA d'HLM du Cotentin en date du 11 juin 2020 portant sur l'**adoption du pré-projet de Convention d'Utilité Sociale 2020-2026 et l'autorisation de sa transmission à l'autorité préfectorale par le Directeur Général** en annexe 7 ;
- La délibération du Conseil d'Administration de la SA d'HLM du Cotentin en date du 29/09/2020 portant sur l'**adoption de la Convention d'Utilité Sociale 2020-2026 et l'autorisation de sa signature par le Directeur Général** en application de l'article R\*.445-2--6 du Code de la Construction et de l'Habitation (annexe 8) ;
- Le **Plan de Concertation Locative** approuvé le 13/12/2018 (annexe 9).

## 1.4 Visa de la concertation avec les collectivités locales

Vu

- Les démarches d'association des collectivités locales qui se sont tenues à l'été 2020 (*dossiers de concertation envoyés le 9 juillet 2020 pour des rencontres en Septembre 2020*) :  
**4 collectivités locales** dotées d'un PLH ou tenus de se doter d'un PLH, ayant la compétence Habitat et au moins un QPV et **1 département** ont été sollicités.

Collectivités locales	Dates	Objet de la concertation	Résultats
CA du Cotentin	04/09/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Approbation des éléments présentés dans le cadre du projet de CUS
CC Coutances Mer et Bocage	08/09/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Pas de réunion d'association - Absence de représentant de l'EPCI
CA Mont Saint Michel Normandie	08/09/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Pas de réunion d'association - Absence de représentant de l'EPCI
CA Saint Lo Agglo	08/09/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Pas de réunion d'association - Absence de représentant de l'EPCI
Conseil Départemental de la Manche	04/09/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Approbation des éléments présentés dans le cadre du projet de CUS

Voir en annexe 10 – Dossiers de concertation et comptes rendus des réunions de concertation des personnes publiques associées

## 1.5 Visa de la concertation avec les représentants des locataires

Vu

- Le Plan de Concertation Locative de la SA d'HLM du Cotentin en date du 13/12/2018 ;
- La réunion du 29/06/2020 consacrée à la **concertation des locataires** sur **l'état du service rendu** et les **engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale**.

Représentants des locataires	Dates	Objet de la concertation	Résultats
Conseil de Concertation Locative dont font partie les membres de l'Association des Locataires des Logements Sociaux de la Manche ALLSM (affiliée à la CLCV)	29/06/2020	Association et concertation sur le projet de CUS	Approbation des éléments présentés dans le cadre du projet de CUS

Voir en annexe 11 – Compte-rendu de la réunion du Conseil de Concertation Locative du 29/06/2020

## 1.6 Visa de la concertation avec les services de l'Etat

Vu

- Les actions menées auprès des **services de l'Etat**.
- La première démarche d'association des services de l'Etat (DDTM / DDCS) qui s'est tenue le 29/05/2020.

Services de l'Etat	Dates	Objet de la concertation	Résultats
DDTM / DDCS	29/05/2020	Elaboration de la CUS 2020-2026	Echanges et prise en compte de remarques formulées suite à la lecture d'un premier projet

Voir en annexe 12 – Compte-rendu de la réunion d'échange avec les services de l'Etat

**Il a été convenu ce qui suit :**

## TITRE 2 : Objet et cadre de la Convention d'Utilité Sociale

### 2.1 Objet de la CUS

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une **Convention d'Utilité Sociale**.

La Convention d'Utilité Sociale décline notamment les **politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle**, de **gestion sociale** et de **qualité de service**.

La présente convention porte sur **5 273 logements locatifs sociaux et 468 groupes** entrant dans le champ de la CUS au 31/12/2019.

Concernant les éléments d'état des lieux, sauf indication contraire, les données reportées dans la convention se basent sur l'état des lieux réalisé dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP- patrimoine au 31/12/2018), elles ne tiennent donc pas compte des livraisons et ventes de logements réalisées sur l'année 2019. Certaines données de l'année 2019 sont néanmoins intégrées (taux d'impayés, de vacance...). (voir Tableaux en annexe 13, 14 et 15 : Identification du Patrimoine, Etat de l'Occupation Sociale et Etat du service rendu aux locataires)

Pour les éléments de référence et engagements reportés dans les indicateurs, le patrimoine pris en compte est celui au 31/12/2019 – les logements livrés sur l'année 2019 ont été intégrés.

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

En revanche, conformément aux dispositions règlementaires, la SA d'HLM du Cotentin exerçant une activité d'accession à la propriété et ayant vendu moins de 20 logements dans les trois dernières années qui précèdent la CUS est exemptée d'intégrer dans la Convention le contenu et les indicateurs liés à l'accession sociale.

### 2.2 Durée de la CUS

La présente convention est signée pour une durée de **6 ans**. Elle prend effet au **01/07/2020**. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

### 2.3 Rappel des indicateurs obligatoires et optionnels

Pour rappel, **huit indicateurs obligatoires** doivent faire l'objet d'engagements quantitatifs dans le cadre de la CUS :

- **PP-1 : Nombre de logements locatifs**, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre du renouvellement urbain, à trois et six ans.
- **PP-2 : Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E**, parmi le parc de logements de classe énergétique F et G, par année.
- **PP-3 : Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations**, parmi le parc total de logements, par année.
- **PP-4 : Nombre de logements mis en commercialisation**, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.
- **PS-1 : Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés**, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.
- **PS-2 : Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires** en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de

coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

- **SR-1 : Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite**, parmi le parc total de logements, **par année**.
- **G1 : Coût de gestion par logement**, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21, par année.
- **Deux indicateurs optionnels** sont également prévus par la loi et pourront être activés à la demande du Préfet :
- **PP-5 : Nombre de mutations de locataires** déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, **parmi le nombre total des attributions, par année ;**
- **PS-3 : Nombre 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, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, **par année ;**

Les **engagements** correspondant à ces indicateurs doivent être déclinés à minima **à l'échelle du Département**.

Parmi ces indicateurs optionnels, le Préfet de la Région Normandie, a décidé de retenir l'indicateur PP-5, décliné à l'échelle du département et aux EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat avec un QPV. L'indicateur optionnel PS-3 n'a pas été retenu pour le département de la Manche. (voir tableau en Annexe 16)

## 2.4 Articulation de la CUS avec le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

Conformément à la loi du 27 janvier 2017, la SA d'HLM du Cotentin a révisé son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). Celui-ci couvre dorénavant la période de la CUS dans son ensemble. Le PSP 2020-2029 a été approuvé le 20 Décembre 2019 par le Conseil d'Administration. Il est annexé à la présente convention en annexe 17.

## TITRE 3 : Présentation de la Société

Le siège de la Société Anonyme d'HLM du Cotentin est situé 17, rue Guillaume Fouace à CHERBOURG-OCTEVILLE, commune déléguée de CHERBOURG-EN-COTENTIN.

Créée le 12 octobre 1920, longtemps connue sous le nom de Société Anonyme d'Habitations à Loyer Modéré pour Familles Nombreuses, la SA d'HLM du Cotentin qui a adopté cette désignation en 1990, totalise 100 ans d'existence en 2020.

Le parc locatif de la société qui s'est accru de 3.000 logements en 10 ans, entre 1980 et 1990, compte **5 273** logements au 31/12/2019, répartis sur 55 communes, uniquement sur le territoire du département de LA MANCHE, dont 56% situé sur la commune de Cherbourg-en-Cotentin.

Fortement axée sur le logement familial individuel, la société a procédé rapidement à la diversification de son patrimoine en s'orientant vers des offres d'hébergement en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées et des publics spécifiques, représentant 836 logements (y compris logements de fonction) sur 22 établissements à fin 2018.

Les principales caractéristiques du parc sont :

- Une implantation sur 6 EPCI et 55 communes
- Une forte implantation sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin (94%) mais faible présence en Quartiers prioritaires pour la Politique de la Ville (QPV) avec seulement 142 logements
- Un patrimoine récent : 48% du parc mis en service entre 1980 et 1990 et 34% postérieur à 1990, soit une moyenne d'âge de 31 ans
- Un patrimoine majoritaire en logements individuels pour 67%, soit 3.557 logements
- L'accès au logement : l'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement, elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers. A cet effet, les collectivités territoriales, et notamment les communes, concourent à la réalisation de ces objectifs, de par leur connaissance du tissu social et économique de leur territoire ainsi que des demandeurs, notamment en milieu rural.

C'est pourquoi l'organisation de la gestion de la demande, au sein de notre société, s'appuie fortement sur les communes où sont construits nos logements.

Par ailleurs, des droits sont dévolus à Action Logement Immobilier.

Il convient de souligner que cette pratique conduit à un constat d'homogénéité pour l'ensemble des réservataires par rapport aux gammes de qualité.

La loi du 1er août 2003, d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, a conduit à une modification de l'actionnariat des sociétés d'HLM.

Pour la SA d'HLM du Cotentin, les fondations d'origine ont permis de s'adapter logiquement à la nouvelle donne et de lui conférer son identité actuelle, validée par l'assemblée générale du 9 juin 2005.

C'est ainsi que la gouvernance de la société est composée de 2 actionnaires principaux (la Caisse d'Epargne Normandie à hauteur de 63.39% du capital et Action Logement Immobilier à hauteur de 33,43% au 31/12/2019), de 2 collectivités (la Communauté d'Agglomération du Cotentin et le Conseil Départemental de la Manche), de 3 représentants des locataires et de diverses personnes physiques et morales.

La présidence est confiée à M. Philippe VILAND et la Direction Générale est assurée par Monsieur Frédéric DELOEUVRE.

Pour assurer ses missions de développement et de gestion, la société dispose d'une équipe de 46 salariés au 01/01/2020.

## TITRE 4 : Etat des lieux, orientations stratégiques et programme d'action de la SA d'HLM du Cotentin

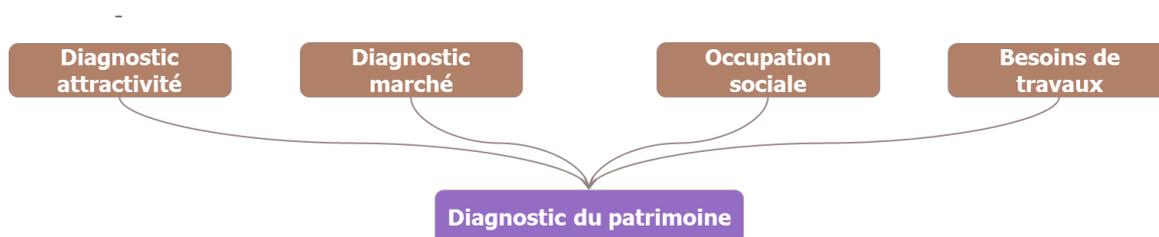
La société a mis en place un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) pour la période 2020-2029, validé par son Conseil d'Administration lors de sa séance du 20/12/2019.

Pour élaborer ce document, la société a mis en place une organisation à 3 niveaux :

- Un comité de pilotage, soit une instance de pilotage stratégique du projet, élargie au directeur général et aux responsables de services, chargé de définir les orientations générales, de valider les arbitrages et d'assurer une bonne appropriation de la démarche par les équipes internes ;
- Un groupe de projet, associant un cabinet de consultants extérieurs (Wavestone) et des collaborateurs de la société, en charge du pilotage technique et opérationnel, de la production des données et analyses, de l'interface avec le Comité de pilotage ;
- Des sessions de travail avec les équipes opérationnelles permettant d'alimenter le diagnostic.

Cette démarche s'est appuyée sur quatre grands axes d'analyse :

- Attractivité : une qualification de l'attractivité du patrimoine au regard de ses caractéristiques intrinsèques et de son environnement ;
- Marché : une qualification de la dynamique des marchés d'implantation de la SA d'HLM du Cotentin ;
- Occupation sociale : une qualification sociale de la population hébergée, sur la base de grands indicateurs, accompagnée d'une analyse des risques de gestion ;
- Besoins de travaux : une description technique du patrimoine au travers des besoins théoriques de travaux de Gros Entretien (GE) et d'Investissement (INV).



Les enjeux du diagnostic ont ensuite été synthétisés via une segmentation du patrimoine en famille homogène. Le croisement des dimensions attractivité, social, et gestion a ainsi permis d'obtenir le croisement suivant :

- Près de 2/3 des logements du parc (62%) sont classés dans des familles présentant une bonne attractivité et une fragilité sociale et un risque de gestion moyen ou faible ;
- A l'inverse environ 2% du parc bénéficie d'un défaut d'attractivité cumulé à une fragilité sociale forte et/ou un risque de gestion fort.

Famille	Axe Attractivité	Axe Social	Axe Gestion	Nb lgts	% lgts	Nb gpes
Famille 1	Attractivité +	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Faible	853	16%	91
Famille 2	Attractivité +	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Moyen	322	6%	27
Famille 3	Attractivité +	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Fort	48	0,9%	5
Famille 4	Attractivité +	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Faible	1 356	26%	147
Famille 5	Attractivité +	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Moyen	727	14%	66
Famille 6	Attractivité +	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Fort	349	7%	13
Famille 7	Attractivité +	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Faible	784	15%	67
Famille 8	Attractivité +	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Moyen	525	10%	33
Famille 9	Attractivité +	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Fort	172	3%	10
Famille 10	Attractivité -	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Faible	0	0,0%	0
Famille 11	Attractivité -	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Moyen	9	0,2%	1
Famille 12	Attractivité -	Fragilité sociale Faible	Risque de gestion Fort	0	0,0%	0
Famille 13	Attractivité -	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Faible	2	0,04%	1
Famille 14	Attractivité -	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Moyen	0	0,0%	0
Famille 15	Attractivité -	Fragilité sociale Moyenne	Risque de gestion Fort	5	0,1%	1
Famille 16	Attractivité -	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Faible	40	0,8%	2
Famille 17	Attractivité -	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Moyen	46	0,9%	3
Famille 18	Attractivité -	Fragilité sociale Forte	Risque de gestion Fort	27	0,5%	2
NC				1	0,0%	1

Suite à ce travail de diagnostic et de segmentation, 5 grandes orientations stratégiques ont été retenues et définissent la stratégie patrimoniale de la Société sur la période du PSP :

- Entretien et améliorer le parc existant :
  - 63,1 M€ HT dédiés au plan de travaux
  - 3,2 M€ TTC pour les travaux courants
- Améliorer la performance thermique du parc :
  - 17 M€ HT d'investis pour les travaux grenelle (parmi les 63,1 M€ du plan de travaux)
  - 1142 logements traités dans le cadre des travaux d'économie d'énergie, soit 22% du parc
- Adapter le parc, existant et neuf - En faveur des personnes âgées et / ou à mobilité réduite :
  - Part de la production neuve dédiée pour logements adaptés
  - 300 k€ attribué par an pour l'adaptation du parc existant sur demande des locataires
  - Adaptation de logements dans le cadre de travaux de réhabilitation
- Poursuivre la politique de développement :
  - 40 logements locatifs produits par an (neufs ou acquisitions-améliorations)
  - Opérations menées en faveur de la redynamisation en centres villes et centres-bourgs
  - 36 logements construits dans le cadre du NPNRU
- Faciliter le parcours résidentiel des occupants :
  - Environ 30 logements vendus (période PSP soit 3/an)
  - 100 logements en accession sociale à la propriété (à raison de 10/an sur la période PSP)

**C'est sur la base du travail effectué lors de l'élaboration du PSP et des ces orientations stratégiques que la Société a élaboré cette Convention d'Utilité Social au travers de sa Politique Patrimoniale, Sociale et Qualité de service**

## 4.1 Politique Patrimoniale

### 4.1.1 Etat des lieux

#### A. Patrimoine de l'organisme

Au 31 décembre 2019, la SA d'HLM du Cotentin dispose d'un patrimoine de 6.109 logements, dont 5.273 logements familiaux (inclus les 225 logements étudiants) et 836 places d'hébergement en résidences spécifiques (EHPAD, RPA, foyers pour personnes handicapées, personnes en détresse sociale). 142 logements familiaux sont situés en QPV, soit 3% des logements familiaux.

A noter que dans le cadre du PSP, certains groupes (programmes immobiliers) ont été subdivisés afin de disposer d'une maille plus fine dans l'élaboration de la stratégie patrimoniale.

<i>Situation au 31/12/2019</i>	<b>QPV</b>	<b>Hors QPV</b>	<b>Total</b>
Nombre de logements total de l'organisme <sup>3</sup>	142	5.131	5.273
Nombre de groupes	14	454	468

<b>Répartition par EPCI</b>			
CA du Cotentin	142	4.826	4.968
CC Côte Ouest Centre Manche	0	139	139
CC Coutances Mer et Bocage	0	84	84
CC de la Baie du Cotentin	0	70	70
CA Mont Saint Michel Normandie	0	10	10
CA Saint-Lô Agglo	0	2	2
<b>Répartition par type</b>			
Nombre de logements collectifs	86	1.630	1.716
Nombre de logements individuels	56	3.501	3.557

#### Les autres caractéristiques du parc :

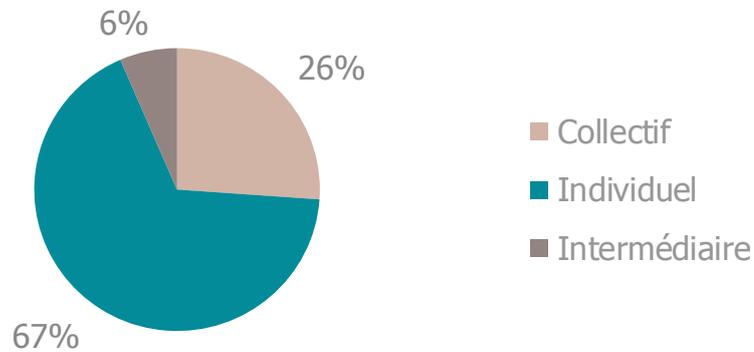
- Le parc est implanté sur 6 EPCI et 55 communes.
- Une grande partie du parc est situé en zone C, pour 2.325 logements. Le parc en zone B2 représente 2.948 logements, répartis sur les communes de Cherbourg-en-Cotentin (2.941 logements), Martinvast (5 logements) et Saint-Lô (2 logements). Pour rappel, le zonage A/B/C a été créé en 2003 dans le cadre du dispositif d'investissement locatif dit « Robien ». Il a été révisé depuis, en 2006, 2009 et 2014. Le critère de classement dans une des zones est la tension du marché immobilier local (zone A bis la plus tendue et zone C la moins tendue).
- Le patrimoine est fortement concentré sur la CA du Cotentin (94%), mais la présence en QPV est limitée avec 142 logements situés à Cherbourg-en-Cotentin :

<b>QPV</b>	<b>Nombre de groupes PSP</b>	<b>Nombre de logements individuels</b>	<b>Nombre de logements collectifs</b>	<b>Nombre total de logements</b>
Fourches-Charcot-Spanel	11	30	86	116
Maupas-Haut-Marais-Brèche du Bois	3	26	0	26
	14	56	86	142

<sup>3</sup> Logements locatifs familiaux uniquement

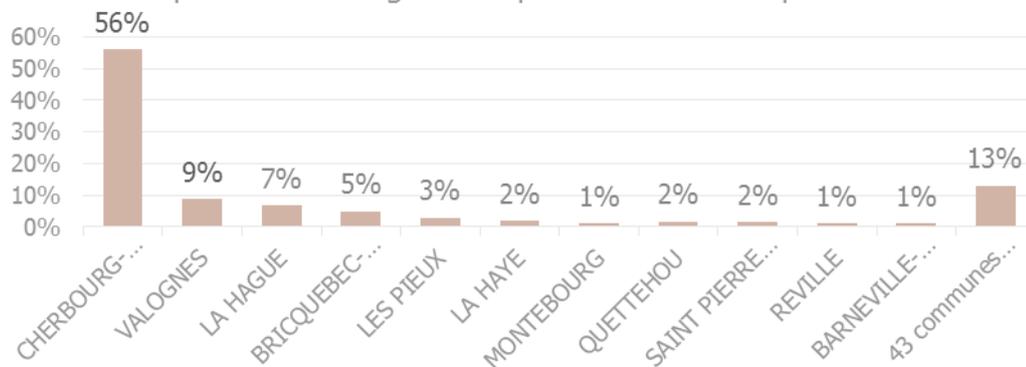
- Le patrimoine est récent avec un âge moyen de 31 ans et 41% des logements construits entre 1980 et 1990, et 21% construits depuis les années 2000.
- La SA d'HLM du Cotentin dispose de près de deux tiers de logements individuels, soit une proportion très supérieure à celle observée au niveau du parc national, avec une moyenne d'environ 17%.

### Répartition des logements par typologie



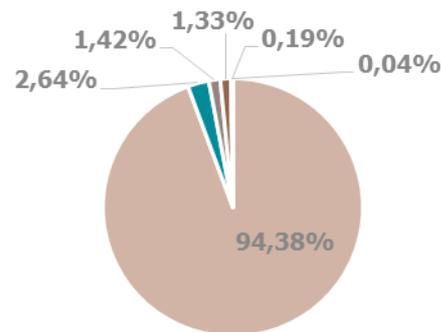
- Plus de la moitié du parc de la société se situe sur la ville de Cherbourg en Cotentin qui regroupe par ailleurs 82% du parc collectif de la SA d'HLM du Cotentin.

### Répartition des logements par commune d'implantation



- La majorité des logements de la SA d'HLM du Cotentin est implantée sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin qui regroupe plus de 94% du parc de la Société

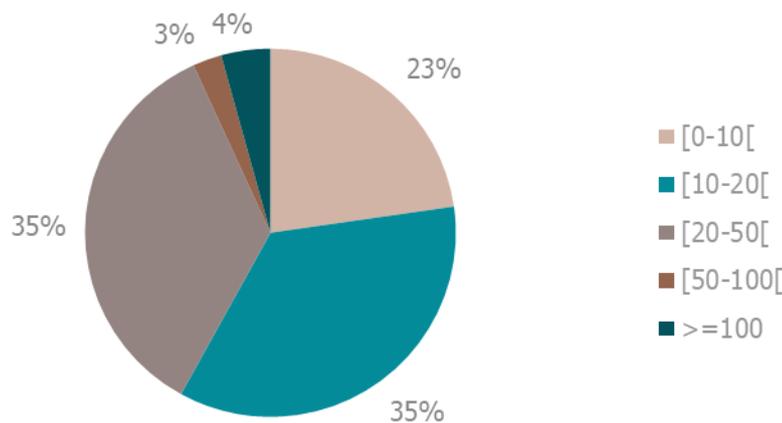
### Répartition des logements par EPCI



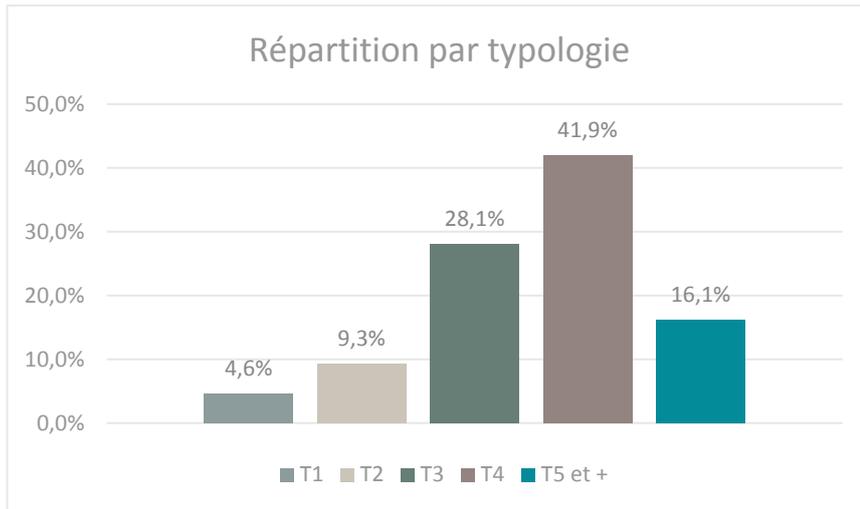
- CA du Cotentin
- CC Côte Ouest Centre Manche
- CC Coutances Mer et Bocage
- CC de la Baie du Cotentin
- CC Mont-Saint-Michel-Normandie
- CA Saint-Lô Agglo

- 35% du parc de la SA d'HLM du Cotentin est situé dans des ensembles immobiliers de 10 à 19 logements, et la même proportion dans des ensembles de 20 à 49 logements. Ainsi, plus de 93% des logements du parc sont situés dans des ensembles immobiliers de petite taille ou de taille intermédiaire (entre 1 et 49 logements).

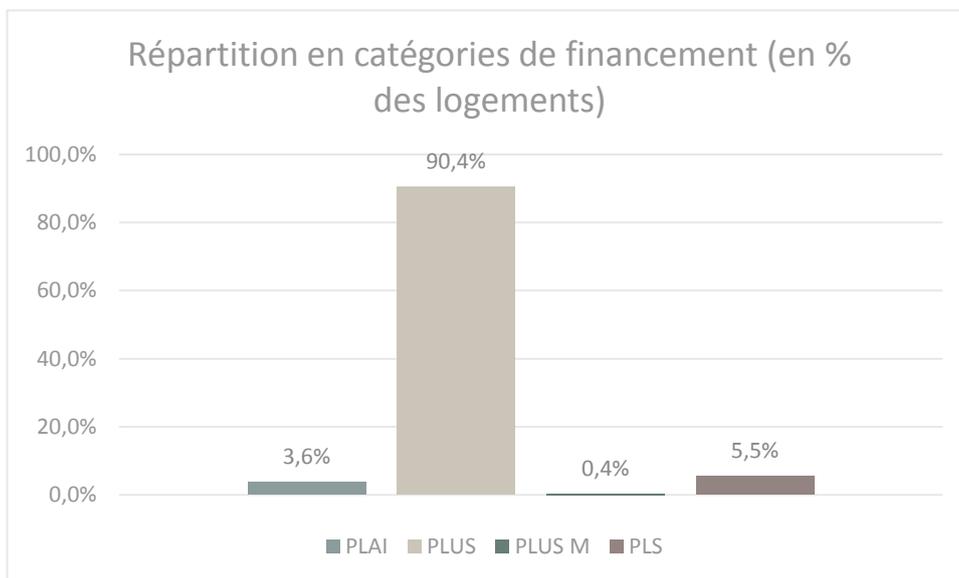
### Répartition des logements par taille des programmes



- En corrélation avec la forme d'habitat, le parc se compose d'une majorité de grands logements : 42% de Type 4 et 16 % de type 5 et plus, correspondant d'une part, à l'historique de la société orienté vers « les familles nombreuses » et, d'autre part, aux périodes « PLA » des Grands Chantiers où l'objectif était de loger les nouveaux travailleurs arrivant en familles.



- La production de logements de la SA d’HLM du Cotentin s’est adaptée à l’évolution des compositions et structures familiales. Sur les 20 dernières années les constructions se sont davantage orientées vers des plus petits logements avec des typologies plus adaptées à la demande :
  - Livraison de logements entre 2000 et 2020 (hors résidence étudiante):
    - T1-T2 : 7% ; T3 : 42% ; T4 : 42% ; T5 : 8%
 Une tendance qui s’accroît sur les 10 dernières années
  - Livraison de logements entre 2010 et 2020 :
    - T1-T2 : 8% ; T3 : 54% ; T4 : 35% ; T5 : 3%
  
- Les logements gérés par la SA d’HLM du Cotentin appartiennent majoritairement à la catégorie PLUS – les anciens financements de type HLMO, PLA et PLR étant ici assimilés à cette catégorie.



## B. Politique de Développement

Le territoire départemental est caractérisé par une absence de tension sur certains bassins d’habitat compte tenu de zones rurales à faible densité de population. Les bassins plus fortement peuplés, notamment au sein de l’agglomération cherbourgeoise, affichent une dynamique toute relative. Cependant, certaines zones témoignent d’un manque d’offre locative sociale et les collectivités locales, nos partenaires au quotidien, expriment leur souhait de voir ce type de réalisation sur leur territoire.

Afin de répondre aux attentes des territoires, la société entend poursuivre une politique raisonnée de constructions neuves, en matière de logements familiaux.

En plus de la part de logements neufs construits en PLAI afin d'assurer un mix PLUS/PLAI, la SA d'HLM du Cotentin souhaite favoriser le logement des ménages en difficulté économique avec par exemple pour les programmes neufs des attributions de l'ordre de 30% du nombre de logements PLUS à des ménages disposant de ressources égales ou inférieures à 60% des plafonds réglementaires (niveau de revenus correspondant au plafond de ressources PLAI).

La volonté de la Société est de satisfaire les besoins des familles et de répondre aux attentes des territoires, en alliant des capacités d'efficacité sociale et économique et en intégrant les procédés liés au développement durable.

D'autre part, la société détient un savoir-faire ancien et reconnu dans le domaine de la réalisation d'hébergements spécifiques, ayant pris le virage de la diversification de ses produits à l'aube des années 1980, notamment à travers la prise en compte du vieillissement de la population, un des principaux défis nationaux des années à venir, et plus particulièrement de notre département.

Ces compétences affirmées permettront d'accompagner les collectivités locales et les associations pour la réalisation d'équipements répondant aux besoins propres à chaque bassin d'habitat et concernant principalement :

- le maintien à domicile des personnes vieillissantes ou à mobilité réduite ;
- l'accueil des personnes âgées en perte d'autonomie ;
- l'accueil des personnes handicapées ;
- le logement pour les jeunes (étudiants, décohabitation) ;
- l'accueil des ménages rencontrant des difficultés sociales.

## C. Politique patrimoniale, politique d'investissement et réhabilitations<sup>4</sup>

La politique patrimoniale de la société est établie conformément à un plan de travaux établi sur la période 2020-2029. Le plan de travaux permet, sur la base d'une méthodologie de recensement quantitatif et qualitatif des éléments de structure composant le patrimoine, de définir les besoins de travaux de remplacements de composants et de gros entretien sur une période de 10 années. Les logements collectifs, les logements individuels, les logements dits intermédiaires ainsi que les foyers, font partie de l'étude.

Cette étude a permis d'estimer, jusqu'à l'échéance de cette période, les montants des budgets nécessaires au maintien en bon état d'entretien et à l'amélioration du patrimoine.

La SA d'HLM du Cotentin a donc mis en place une stratégie patrimoniale de traitement de son parc au fil de l'eau qui permet d'entretenir en continu ses logements.

Les actions relatives à la politique patrimoniale, d'investissement et aux réhabilitations se ventilent selon les postes suivants :

- La remise en état des logements et l'entretien courant ;
- Le gros entretien programmé ;
- L'investissement ;
- Un investissement complémentaire pour les groupes mis en évidence dans le cadre du PSP ; ces groupes présentant plusieurs difficultés liées à leur attractivité, leur fragilité sociale ou leur risque de gestion ;
- Les budgets annexes dédiés aux diagnostics plomb et amiante, et à la sécurité ;
- Les travaux d'adaptabilité du logement au vieillissement et au handicap ;
- La réhabilitation thermique.

A noter que les travaux liés à la sécurité sont priorisés en termes d'interventions.

<sup>4</sup> L'état des lieux est basé sur le PSP validé en 2019 – depuis des diagnostics complémentaires ont été réalisés, permettant à 225 logements initialement classés en E (hors électrique) de passer en classement D (logements de la résidence étudiante). Les données suivantes tiennent compte de cette mise à jour et sont donc différentes du PSP

Concernant la réhabilitation thermique, la société est soucieuse de satisfaire aux exigences du développement durable dans la réhabilitation de son patrimoine. L'analyse des Diagnostics de Performance Energétiques (DPE) de son patrimoine (logements familiaux) montre que :

- 49% des logements sont classés entre A et D, respectant ainsi les règles de performance énergétique fixées par le Grenelle de l'Environnement (cf. article 5 de la loi No 2009-967 du 3 août 2009).
- Les logements classés E et F (hormis ceux classés en E avec chauffage électrique) représentent 20% et sont concernés par des actions en réponse aux exigences du grenelle, soit 1052 logements (dont 102 pour lesquels les travaux d'amélioration sont en cours).

Les logements se répartissent de la manière suivante en fonction de leur DPE :

DPE	A	B	C	D	E en électrique	E hors électrique	F	G
<b>Nombre de logements</b>	55	350	1 018	1 425	1 372	71	981	0
<b>Part de logements</b>	1%	7%	19%	27%	26%	1%	19%	0%

## D. Plan de vente

Pour assurer l'accompagnement des locataires dans leurs parcours résidentiels, la Société actionne deux leviers : la vente et l'accession sociale à la propriété.

### ▪ Vente ciblée :

La SA d'HLM du Cotentin a défini un périmètre et des objectifs de vente qui ont fait l'objet d'une validation par son Conseil d'Administration en date du 21 décembre 2019 dans le cadre de sa politique de vente. Ces logements sont :

- Les jardins du port à Tourlaville (3 logements)
- 41-43 rue Albert Mahieu à Cherbourg (1 logement)

L'objectif de vente fixé pour ces logements est de **1 logement par an**.

Dans le PSP, au regard du stock de logements devant être mis en vente (1 Albert Mahieu + 3 Jardins du Port), il est prévu un objectif de vente d'1 logement par an à l'initiative de la société. Pour ces 4 logements en stock :

- Une autorisation préfectorale a été reçue le 28/01/2020 pour un logement vendu le 07/08/2020 (Jardins du Port) ;
- Une autorisation préfectorale a été reçue le 30/07/2020 pour un logement en cours de vente (Jardins du Port) ;
- Pour les 2 autres logements en stock (1 Albert Mahieu et 1 Jardins du Port), comme pour les autres logements qui pourraient être mis en vente au cours de la période CUS, la demande d'autorisation préfectorale de commercialisation sera effectuée au fur et à mesure, après avoir reçue et étudiée la candidature du futur acquéreur.

### ▪ Vente à l'occupant :

La SA d'HLM du Cotentin dispose également d'une commission de vente aux locataires qui se réunit environ deux fois par an, et qui a pour objectif d'étudier les demandes d'acquisition effectuées par les locataires de son parc. L'objectif de vente pour ce type de demandes est fixé à **2 logements par an**.

Outre la nécessité de répondre aux obligations règlementaires en matière de vente de logement, la politique de vente établie par la SA d'HLM du Cotentin impose également un certain nombre de critères à respecter pour approuver la vente au locataire :

- Le locataire devra occuper un logement dans le parc de la Société depuis un nombre d'années significatif.

- Sont éligibles les logements de plus de 10 ans sur sol propriété de la SA d’HLM du Cotentin (hors bail emphytéotique ou à construction), hors loyers « anciens régimes » ou très sociaux et hors logements faisant l’objet d’une convention de réservation.
- Sont éligibles, les logements ayant un DPE inférieur à 330 kWh/m<sup>2</sup>.

De plus, il convient de ne pas mettre en vente des logements notamment :

- Dans des communes ayant une offre insuffisante de logements sociaux,
- Dans des communes où la demande de logements sociaux est importante,
- Dans des communes où la reconstitution de l’offre sera difficile,
- Dans des communes où le maire n’est pas favorable.
- En outre, il s’agit à travers cette politique de vente de ne pas bouleverser l’équilibre de la structure de gestion du patrimoine locatif de la société, en évitant la multiplication des copropriétés.

## 4.1.2 Orientations stratégiques / Plan d’actions

### A. Politique de développement

Le socle du patrimoine locatif de la société a été constitué au cours de la décennie 1980-1990, avec la construction de 3.000 logements en 10 ans.

Ce rythme élevé, impulsé par le dynamisme économique de l’époque, n’est certes plus d’actualité.

Cependant, la politique d’habitat individuel et de qualité, menée par la société, a engendré la confiance des collectivités locales et a permis de maintenir un rythme de constructions nouvelles.

Afin de déterminer sa politique de développement en matière de logements locatifs sociaux et en accession sociale à la propriété sur les années à venir, la SA d’HLM du Cotentin s’est appuyée sur une étude de recensement des besoins, réalisée par le cabinet Guy Taieb Conseil à l’échelle de la région Normandie.

Se basant sur l’étude des dynamiques socioéconomiques et démographiques des EPCI mais également du stock de logements locatifs sociaux sur les territoires, cette étude a fait ressortir les besoins suivants à l’échelle des EPCI du département de la Manche.

	Population 2015	var mén 2015-2026 /an SCEN 1	var mén 2015-2026 /an SCEN 2	VAR STOCK LLS 2015-2026 /an scenario 1	VAR STOCK LLS 2015-2026 /an scenario 2
CA du Cotentin	181 321	328	150	74	34
CC de la Baie du Cotentin	23 326	43	20	10	4
CC Côte Ouest Centre Manche	22 410	46	17	6	2
CC Coutances Mer et Bocage	48 036	119	61	18	11
CC de Villedieu Intercom	15 739	33	19	5	3
CA Saint-Lô Agglo	76 336	258	180	43	30
CC de Granville, Terre et Mer	44 589	260	248	68	67
CA Mont-Saint-Michel-Normandie	88 067	140	62	17	10

En tenant compte des projections en matière de besoins en logements locatifs sociaux et en accession sociale à la propriété sur le département, la SA d’HLM du Cotentin a établi sa politique de développement patrimoniale sur la base d’une production de 50 logements par an. Ce développement sera dépendant des disponibilités foncières, de l’obtention des agréments de l’Etat et de l’évolution des financements publics.

Cette projection de 50 logements comprenant la production de **logements locatifs sociaux (40 logements par an) neufs** ou en **acquisition amélioration**, mais également les logements en **accession sociale à la propriété (PSLA-Prêts Social Location-Accession - 10 logements par an)** a pour objectif de répondre aux besoins sur le territoire en poursuivant les axes de développement suivants :

- poursuivre le développement du parc de l’entreprise (40 logements locatifs sociaux par an) ;

- développer de nouveaux produits en corrélation avec les nouvelles attentes de demandeurs, notamment celles liées à l'évolution de la structure d'âge de la population.
- participer activement à la revitalisation des centres bourgs, via des acquisitions-améliorations ou des démolitions-reconstructions
- favoriser le parcours résidentiel en proposant une offre d'accession à la propriété (10 logements PSLA par an)

De manière générale, la production de logements de la SA d'HLM du Cotentin s'adaptera à l'évolution des compositions et structures familiales. Ainsi le développement du parc s'orientera globalement sur la production de logements avec des typologies adaptées à la demande :

- petits logements (T3) adaptés aux nouvelles structures familiales (couples sans enfants, famille en décohabitation, familles monoparentales, personnes vivants seules...)
- des logements adaptés aux familles avec enfants (T4) ou permettant une évolution de la composition familiale (T3 R+1 avec possibilité d'aménagement de combles pour création d'une chambre supplémentaire)
- enfin, plus particulièrement, afin de répondre à l'évolution de la structure d'âge de la population et aux besoins d'adaptation des logements, une part significative de la production sera dédiée à de petits logements de plain-pied pour l'accueil de personnes âgées ou de personnes à mobilité réduite.

La composition et la typologie des logements de chaque programme sont et seront systématiquement analysées au regard des besoins des territoires et viendront répondre à des besoins clairement identifiés.

Par ailleurs, le projet ANRU du quartier des Fourches Charcot Spanel implique pour la SA d'HLM du Cotentin la création de **36 logements** :

- 12 en PLUS intermédiaires
- 16 en PLS individuels
- 8 en PSLA individuels

Cette production de logements n'a cependant pas été reportée dans les engagements de dépôt de dossiers de financement de l'indicateur PP1 ; en effet, à ce jour la convention de renouvellement urbain avec l'ANRU n'est pas encore signée et la programmation définitive sur le projet n'est pas encore figée.

Sur la CA du Cotentin, où la SA d'HLM du Cotentin possède 94% de son patrimoine, les besoins en logements sociaux sont estimés entre 34 et 74 logements par an.

C'est sur ce territoire que sera concentrée la production neuve de l'organisme.

Il convient de préciser qu'à ce jour la SA d'HLM du Cotentin ne possède pas de patrimoine sur la Communauté de Communes de Granville Terre et Mer. L'éclairage apporté par l'étude de recensement des besoins, réalisée par le cabinet Guy Taieb Conseil a orienté la stratégie de développement patrimoniale de la Société pour envisager le développement du patrimoine sur ce territoire. C'est dans l'optique d'une future implantation sur l'EPCI que les données relatives à ce territoire ont été reportées dans les indicateurs.

#### Axe revitalisation des centres- villes et centres-bourgs :

Les collectivités subissent chacune à leur niveau un risque de délaissement ainsi qu'une réduction de leur capacité d'attractivité au profit des pôles urbains ou encore par la concurrence des pôles d'activités situés en périphérie des villes (revitalisation des centres villes et centres-bourgs).

Pour répondre à cette problématique vécue par les élus, la SA d'HLM du Cotentin entend proposer aux collectivités des solutions partenariales permettant de favoriser l'attractivité des centres villes et centres bourgs.

L'offre de développement proposée s'articule sur les axes suivants :

**Habitat :**

- Construire en centre-ville et adapter l'habitat aux exigences d'aujourd'hui.
- Opération d'acquisition – amélioration d'ensemble immobilier
- Recyclage et/ou reconfiguration de l'habitat existant pour le rendre adapté (aux besoins, aux normes, aux standards du marché immobilier...)
- Conversion de friches / bassin d'activité en zone d'habitat

**Commerces :**

- Favoriser et accompagner un développement commercial équilibré
- Portage des murs commerciaux afin de permettre une organisation / recomposition des activités ainsi que la maîtrise des baux commerciaux
- Organisation et gestion des mixités d'usage (Habitat / Activité)

**Services, Equipements publics, Développement Economique :**

- Favoriser le développement économique et l'accès aux services et équipements publics.
- Portage d'immobilier d'entreprise et/ou d'équipements publics
- Réalisation de Pôle de Santé / Maison Médicale

**Mobilité**

- Opération d'aménagement urbain.

## B. Politique patrimoniale, politique d'investissement et réhabilitations

### La réhabilitation thermique

L'amélioration de la performance thermique de son parc est une priorité pour la SA d'HLM du Cotentin. La photographie du parc effectuée dans le cadre du diagnostic laisse apparaître un besoin d'intervention pour 20% des logements du parc, soit 1052 logements (dont 102 sur lesquels les travaux sont en cours (action 3.1) et 88 en cours de consultation d'entreprises pour travaux (action 3.2)). Ces groupes disposent d'une étiquette DPE de E hors électrique ou F, puisque plus aucun logement n'est classé G désormais.

Pour répondre à cet enjeu et conformément aux obligations du Grenelle de l'environnement, la SA d'HLM du Cotentin prévoit d'investir environ 17 M€ HT sur la période 2020-2029. Ce montant représente plus d'un quart des besoins de travaux programmés.

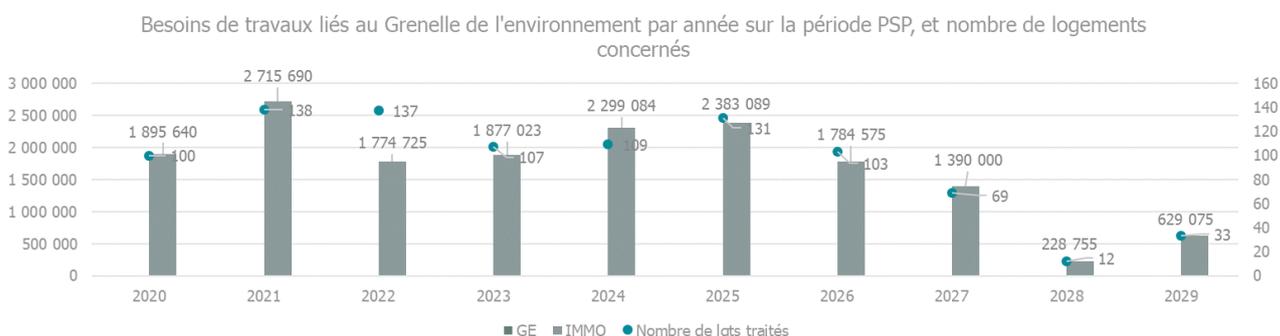
Sur la période du PSP et en intégrant les logements qui sont actuellement en cours de travaux ou de consultation d'entreprises, il est prévu de traiter au titre des travaux Grenelle 1 142 logements et un foyer logements de 11 logements :

- 1 003 logements concernés par les exigences du Grenelle (classés en E (hors électrique) ou F) et un foyer logement de 11 logements (2027) ;
- 139 logements principalement classés E (électrique) non concernés par l'obligation de travaux mais rattachés à des interventions sur des groupes concernés par les travaux Grenelle.

À noter que 49 logements actuellement classés en E (hors électrique) et F ne sont pas identifiés dans les actions grenelle pour les raisons suivantes :

- 1 logement individuel chauffé au gaz qui n'a pas pu être traité dans l'action 1.1, le locataire ayant refusé la réalisation des travaux
- 20 logements pour lesquels une démolition est envisagée dans le cadre du projet NPNRU
- 28 logements qui, lors de l'élaboration du plan de travaux et avant la mise à jour des DPE avaient une étiquette énergétique qui les excluait des obligations du Grenelle (initialement classés en C, D ou E (hors électrique). Des diagnostics complémentaires seront effectués sur ces logements afin d'établir s'ils doivent ou non faire l'objet de travaux Grenelle.

En dehors de ces 49 logements, à l'issue de la réalisation des travaux Grenelle sur la période PSP la SA d'HLM du Cotentin n'aura plus de logement classé en F, ou en E hors électrique, ni de logement collectif en E électrique, et répondra aux exigences règlementaires du Grenelle.



## Entretien du parc

Pour assurer le bon état d'entretien de son patrimoine et l'attractivité des groupes, la société a retenu des actions patrimoniales découlant du Plan Stratégique de Patrimoine et cohérentes avec le budget pluriannuel de la société élaboré pour les 10 ans à venir.

Pour mener à bien ces actions, la société prévoit de mobiliser les lignes budgétaires visées ci-dessous (les enveloppes correspondantes sont exprimées en M€ HT, sauf mention contraire).

Pour la période 2020-2029 les interventions sur le parc existant comportent les volets suivants :

- Les travaux d'entretien du patrimoine :

Le PSP, approuvé par le conseil d'administration du 20/12/2019, prévoit :

- un niveau de dépenses consacrées à l'entretien courant, au gros entretien non programmé (traitement des réclamations techniques) et à la remise en état des logements suite à l'état des lieux de 3,2 M€ TTC par an, soit un ratio moyen par logement et par an d'environ 608 € ;
- un niveau de dépenses consacrées au gros entretien programmé de son parc de 5,8 M€, soit un ratio moyen par logement et par an d'environ 110 € ;
- un niveau de dépenses d'investissement pour le remplacement des composants de 57,3 M€, soit un ratio moyen par logement et par an d'environ 1 088 €.
- Les budgets annexes :
  - Diagnostics plomb et amiante : la société dispose de budgets dédiés pour l'établissement de diagnostics plomb et amiante de respectivement 0,15 M€ et 2,1 M€ liés au plan de travaux sur la période 2020-2029.
  - Sécurité : la société dispose de budgets dédiés pour les Coordonnateurs en matière de Sécurité et de Protection de la Santé (CSPS) et la maîtrise d'œuvre (MOE) de respectivement 0,128 M€ et 0,34 M€ sur la période 2020-2029.

Les travaux d'adaptabilité du logement au vieillissement et au handicap :

- Pour répondre à l'évolution de la structure d'âge de la population et aux besoins d'adaptation des logements, la SA d'HLM du Cotentin a fait de l'adaptation des logements, dans une logique de maintien à domicile, une priorité dans le cadre de son PSP. Cela se traduit par des actions selon trois vecteurs qui prennent en compte l'impact du vieillissement de la population dans l'amélioration du parc existant et dans l'offre nouvelle de locatif social, à savoir :
- La réponse aux sollicitations directes des locataires, en accord avec les critères définis par la SA d'HLM du Cotentin ;
- L'adaptation des logements dans le cadre des réhabilitations ;
- La production de logements accessibles et adaptés.

Les aménagements qui seront réalisés à la demande concerneront potentiellement les éléments suivants :

- Douches adaptées, WC rehaussés, barres d'appui, rampe, volets roulants électriques, ...
- Aménagements extérieurs

De plus, des aménagements pourront être mis en place à la relocation, en priorité sur les logements collectifs en rez-de-chaussée (RDC) ou avec ascenseurs et proches de commerces et services (Type 2 et Type 3).

L'ensemble de ces aménagements représentent une enveloppe globale de 300 k€ TTC par an.

Ces aménagements pourront également être couplés à des services d'aide à la personne sur les territoires concernés.

Concernant la construction neuve, une part de la production sera dédiée à de petits logements de plain-pied pour l'accueil de personnes âgées ou de personnes à mobilité réduite.

## Accessibilité du patrimoine

Comme présenté dans le cadre de la description de la politique patrimoniale de la société, la SA d'HLM du Cotentin a défini l'adaptation des logements comme une priorité afin de répondre à l'évolution de la structure d'âge de la population et aux besoins d'adaptation des logements.

Son intervention se porte sur le parc existant, avec des aménagements ciblés pour favoriser l'accessibilité du parc. Son intervention se porte également sur la construction neuve, en accordant une part de la production au petit logement de plain-pied pour l'accueil de personnes âgées ou de personnes à mobilité réduite.

L'objectif étant de favoriser les conditions du maintien à domicile et de la solidarité intergénérationnelle grâce :

- à des logements techniquement adaptés selon différents niveaux,
- au déploiement de la domotique et de la connectivité,
- à une localisation au sein d'un écosystème offrant les services de proximité et favorisant le lien social et l'autonomie dans le respect d'une maîtrise économique (commerces, accès aux soins)

Dans le cadre d'un appui au renforcement des politiques de maintien à domicile des séniors, un état des lieux et une analyse des pratiques actuelles est en cours afin d'identifier les points forts et axes de progrès pour permettre la définition d'un plan d'actions à court-moyen termes.

Ce diagnostic permettra de préciser les engagements de la SA d'HLM du Cotentin en s'appuyant sur des données chiffrées et territorialisées concernant ses interventions en matière de maintien à domicile.

## Démolitions

Aucune démolition n'est prévue sur la période PSP outre celles qui interviendront dans le cadre du projet ANRU du quartier des Fourches Charcot Spanel : 28 logements individuels.

## ANRU

La SA d'HLM du Cotentin est investie dans le projet ANRU du quartier des **Fourches Charcot Spanel** (quartier d'intérêt régional). L'objectif principal du projet est le changement d'image du quartier. L'étude urbaine recommande ainsi la démolition d'ensembles immobiliers déqualifiés et la reconstruction de logements sociaux (PLUS/PLS) ainsi que de logements en accession privée et sociale. Pour la SA d'HLM du Cotentin, cela implique :

- La cession d'emprises à la Collectivité afin que cette dernière réalise l'aménagement d'espaces verts et de cheminements publics ;
- La cession d'une emprise à la SA d'HLM Les Cités Cherbourgeoises afin que cette dernière réalise un programme de 23 logements locatifs collectifs PLUS.

Le projet prévoit également la résidentialisation de la Résidence Louis Laurent (45 logements collectifs et 2 logements individuels) afin de lui redonner de l'attractivité.

Le prix de revient prévisionnel de l'ensemble du projet s'élève à 7 685 K€ dont les 2/3 à la charge de la SA d'HLM du Cotentin.

## C. Plan de vente

### Vente de patrimoine

L'objectif de vente est fixé sur la base des orientations stratégiques définies dans le PSP de la société, à savoir la vente de 3 logements par an :

- **1 logement par an** pour les ventes à l'initiative de la SA d'HLM du Cotentin ;
- **2 logements par an** pour les demandes d'acquisition effectuées par les locataires de son parc.

Dans le cadre d'une vente de patrimoine, la SA d'HLM du Cotentin demande l'autorisation préfectorale de commercialisation après avoir reçue et étudiée la candidature du futur acquéreur.

En cas d'abandon de la vente par le futur acquéreur, une nouvelle autorisation préfectorale de commercialisation est sollicitée après réception et étude d'une nouvelle candidature.

Dans le PSP, au regard du stock de logements devant être mis en vente (1 Albert Mahieu + 3 Jardins du Port), il est prévu un objectif de vente d'1 logement à l'initiative de la société par an. Pour ces 4 logements en stock :

- Une autorisation préfectorale a été reçue le 28/01/2020 pour un logement vendu le 7 août 2020 (Jardins du Port) ;
- Une autorisation préfectorale a été reçue le 30/07/2020 pour un logement en cours de vente (Jardins du Port) ;
- Pour les 2 autres logements en stock (1 Albert Mahieu et 1 Jardins du Port), comme pour les autres logements qui pourraient être mis en vente au cours de la période CUS, la demande d'autorisation préfectorale de commercialisation sera effectuée au fur et à mesure, après avoir reçue et étudiée la candidature du futur acquéreur.

La SA d'HLM du Cotentin n'a pas souhaité mettre en place un plan de vente de son patrimoine en identifiant dès à présent des logements à aliéner sur la période de la convention pour les raisons suivantes :

- Les ventes se font principalement suite à demande du locataire sur un patrimoine qu'il n'est pas possible d'identifier en amont
- La majorité du patrimoine fait déjà l'objet de réservations (Préfecture, Communes, Collectivités, Défense, Action Logement...). Si l'article L443-9 du CCH permet la vente d'un logement réservé, la

contrepartie de mise à la disposition au réservataire d'un logement équivalent semble difficilement réalisable du fait du peu de stock de logements non réservés.

- Une grande partie des programmes qui constituent le patrimoine de l'organisme (notamment sur Cherbourg-En-Cotentin) ont été réalisés via des baux auprès des collectivités (bail emphytéotique ou à construction) rendant la vente impossible.

Compte tenu de ces éléments qui restreignent le parc éligible à la vente mais également du fait qu'une majorité de nos locataires ne seraient pas en capacité financière d'acquérir leur logement, la Société n'a pas souhaité communiquer davantage sur la possibilité de vente au locataire, la plupart des demandes ne pouvant pas aboutir.

### **Accession à la propriété**

Concernant l'accession sociale à la propriété, la SA d'HLM du Cotentin projette de réaliser 10 logements par an en PSLA au plus près des pôles d'emplois et de services, soit **100 logements sur la période du PSP**. Cela correspond avec les **besoins du territoire** pour cette typologie de logements, estimés entre **10 et 15 logements par an sur le Nord Cotentin** (Source : Guy Taieb Conseil, 09/2019).

### **Sécurisation de l'acquéreur**

Avant de demander une autorisation préfectorale de commercialisation d'un logement HLM, la société étudie en amont la candidature du futur acquéreur et s'assure notamment de la solvabilité de ce dernier (accord bancaire) afin de ne pas le mettre en difficulté.

#### Garantie pour vente HLM :

Pour un locataire souhaitant acquérir un logement social, la SA d'HLM du Cotentin intègre dans ses actes de vente une garantie de rachat afin de sécuriser le parcours résidentiel.

Cette garantie est conclue pour une durée de 10 ans à compter de la date d'achat du logement. Outre le formalisme réglementaire, la demande doit intervenir dans un délai d'un an suivant la survenance pour le demandeur de l'un des faits suivants :

- Perte d'emploi supérieur à un an
- Rupture du cadre familial (décès, divorce...)
- Raisons de santé entraînant une invalidité

Le prix de rachat ne peut être inférieur à 80% du prix de la vente initiale et peut être diminué de 1.5% au plus par année écoulée entre la 6<sup>ème</sup> et la 10<sup>ème</sup> année suivant celle au cours de laquelle la vente initiale a eu lieu.

#### Garantie pour les logements PSLA :

Afin de sécuriser le parcours résidentiel du locataire souhaitant accéder à la propriété, la SA d'HLM du Cotentin intègre dans ses contrats de location accession des garanties à l'accédant en matière de rachat et de relogement.

En cas de changement intervenu dans le cadre de sa situation familiale (divorce, décès..) professionnelle ou de santé (mobilité professionnelle, chômage longue durée, invalidité...) l'accédant peut faire valoir cette garantie de rachat qui s'applique de manière suivante :

- Dans les 5 premières années : au prix de vente à la levée d'option
- De la 6<sup>ème</sup> à la quinzième année : au prix de vente à la levée d'option minoré de 2,5% par année écoulée

La garantie de relogement se met en œuvre dans les mêmes conditions dès lors que le ménage a des ressources compatibles avec les plafonds HLM. La Société s'engage alors à proposer 3 offres de logements correspondants à ses besoins et ses possibilités dans un délai de 6 mois.

### 4.1.3 Engagements

#### A. Politique de développement

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

Numéro et nom du département (format : XX – XXXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2017 à 2019	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	CA du Cotentin	PLAI	1	25	40
		dont PLAI adapté	0	0	4
		PLUS	4	67	112
		PLS	9	6	15
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	PLAI	1	0	0
		dont PLAI adapté	0		0
		PLUS	3	6	15
		PLS	9	0	0
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	PLAI		2	5
		dont PLAI adapté			0
		PLUS		6	15
		PLS			0
		% hors QPV		100%	100%
		% hors RU		100%	100%
50 - Manche	Département	PLAI	7	31	55
		dont PLAI adapté	0	0	4
		PLUS	27	95	182
		PLS	18	6	15
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%

La production de logements liée au projet de renouvellement urbain sur le quartier des Fourches Charcot Spanel à Cherbourg-en-Cotentin, n'a pas été reportée dans les engagements de dépôt de dossiers de financement de l'indicateur PP1 ; en effet, à ce jour la convention de renouvellement urbain avec l'ANRU n'est pas encore signée et la programmation définitive sur le projet n'est pas encore figée.

Concernant la production de PLAI adapté, il convient d'indiquer que l'atteinte de l'objectif inscrit dans l'indicateur reste soumise à la réunion de certaines conditions, notamment de nature financière, organisationnelle et conventionnelle, sur lesquels notre société ne dispose d'aucune visibilité à court et moyen termes.

La société ne dispose pas de personnel interne en mesure d'assurer le suivi des locataires relevant de ce dispositif, la mise en place de PLAI adapté devra donc se faire par le biais de partenariat avec des acteurs de l'action sociale locale qui pourront porter l'accompagnement.

De ce fait, l'atteinte de cet objectif sera contrainte par la possibilité de mettre en place ce type de partenariat et l'opportunité de trouver une structure (CCAS, associations...) en mesure de porter ce genre de projet dans le cadre de dispositifs d'intermédiation locative.

Compte tenu de ces éléments, la SA d'HLM du Cotentin souhaite rester prudente sur la possibilité d'atteinte de l'objectif reporté dans l'indicateur.

Par ailleurs il convient de préciser que notre société se présente déjà comme un des premiers bailleurs agissant pour l'action sociale au niveau local, compte tenu de l'ensemble des partenariats qu'elle a pu mettre en œuvre pour la mise à disposition de résidences spécifiques ou de logements auprès des structures d'accompagnement. Ainsi notre société répond déjà aux enjeux exprimés localement auprès des personnes âgées, des personnes

en situation de handicap et plus largement les personnes en difficulté (précarité sociale, financière, difficultés d'insertion sociale ou professionnelle...).

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2017 à 2019	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin	PLAI	2	2	5
		dont PLAI adapté	0		0
		PLUS	6	6	15
		PLS	0		0
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	PLAI		2	5
		dont PLAI adapté			0
		PLUS		6	15
		PLS			0
		% hors QPV		100%	100%
		% hors RU		100%	100%

Pour l'année 2020 il a été tenu compte des programmes déjà retenus ou en cours d'instruction au titre de la pré-programmation 2020. Pour les autres années il a été reporté les objectifs de développement de 40 logements locatifs sociaux par an sur le département. La répartition par EPCI s'est faite en tenant compte des orientations éventuelles de développement sur le département.

### Conditions d'atteinte des objectifs PP-1 :

L'atteinte des objectifs présentés dans la CUS 2020-2026 reste dépendante de facteurs extérieurs à la SA d'HLM du Cotentin, et notamment des évolutions des politiques nationales et locales de l'habitat :

- Nombre d'agréments et financements suffisants de la part de l'Etat et des partenaires pour assurer un équilibre des opérations conforme aux capacités financières de la société ;
- Maintien sur la durée de la CUS du modèle économique du logement social (marges locales, plafonds de loyer...) ;
- Politiques foncières locales et nationales permettant d'acquérir des terrains ou des droits à construire à des conditions financières compatibles avec le logement social ;
- Stabilité des normes réglementaires en matière de construction neuve.

## B. Politique patrimoniale, politique d'investissement et réhabilitations

### Réhabilitation thermique

**PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	918	301	102	188	138	62	69	109
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	26	0						
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer								
50 - Manche	Département	981	301	102	188	138	62	106	109
			actions 2.1 - 2.2 - 2.3	action - 3.1	action 3.2 - 3.3	action 3.4	action 3.5	action 3.6	action 3.7

**Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2,  
 portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références :	Prévisions en nombre, par année					
		Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	316	108	199	138	136	70	109
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage							
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer							
50 - Manche	Département	316	108	199	138	136	107	109

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1 compris livraison 2019 (coutances) et réception des actions grenelles 2.1 2.2 et 2.3							Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n+5						
		A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
50 - Manche	CA du Cotentin	55	328	991	1329	1347	918		190	328	1751	1326	1258	250	
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage		20			38	26		13	20	0	0	38	26	
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer								12						
50 - Manche	Département	55	350	1018	1425	1444	981	0	262	350	1815	1422	1355	276	0
		1%	7%	19%	27%	27%	19%	0%	5%	6%	33%	26%	25%	5%	0%

*\*modification par rapport aux données du PSP - les 225 logements du CHA sont passés de E (hors électrique) à D suite à diagnostics complémentaires*

*\*sur les 276 logements qui seront encore classés F en 2025 il est prévu d'en traiter 262 dans le plan de travaux (actions 3.8 - 3.9 - 2027 et 2028-2029) les 14 logements non identifiés dans le plan de travaux faisant partie de ceux qui initialement classés en E (électrique) ou D (gaz) au moment de l'élaboration du plan de travaux (avant mise à jour des DPE) pour lesquels des diagnostics complémentaires seront fait pour déterminer si ils sont ou non concernés par les actions Grenelle*

Les engagements pour ces indicateurs concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans les tableaux ci-dessous :

**PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre						
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	37	0						37	
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin									
		actions 2.1 - 2.2 - 2.3		action - 3.1	action 3.2 - 3.3	action 3.4	action 3.5	action 3.6	action 3.7	

**Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références :	Prévisions en nombre, par année					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année 2019					37	
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin							

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1 compris livraison 2019 (coutances) et réception des actions grenelles 2.1 2.2 et 2.3							Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n+5						
		A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
		50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche		2	10	31	59	37		35	2	47	31	59
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin			15	55				12		15	55	0	0	

La SA d'HLM du Cotentin a souhaité concentrer en priorité ses efforts sur le patrimoine disposant d'un DPE de F et E hors électrique. Le patrimoine en E électrique est traité en cas de forte nécessité, et n'est pas prioritaire par rapport aux groupes bénéficiant d'une moins bonne performance énergétique.

**Conditions d'atteinte des objectifs PP-2 :**

L'atteinte de ces objectifs dépend de la pérennité des dispositifs de financement existants (ou remplacement par leur équivalent) :

- prêts de la Caisse des Dépôts et des Consignations (prêts CDC),
- aides locales complémentaires des collectivités,
- dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,
- possibilités de valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (C2E).

Cet engagement est par ailleurs sous réserve des résultats de la concertation locative et d'éventuelles difficultés contextuelles amenant à réajuster selon le patrimoine et les territoires les budgets prévisionnels d'exploitation et d'investissement.

Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre du Projet de Renouvellement Urbain peuvent être soumises à des retards, alors que la Convention du NPNRU est en cours de négociation et que la SA d'HLM du Cotentin n'a pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.

## Entretien du parc

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
				INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE
50 - Manche	CA du Cotentin	4970	0	825	451	514	566	358	602
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	84	0				4		
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0	0						
50 - Manche	Département	5275	0	835	451	514	570	395	604

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
				INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE
50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	139	0					37	
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin	70	0						

La SA d'HLM du Cotentin a mis en place une stratégie patrimoniale de traitement de son parc au fil de l'eau. Ainsi, hormis les interventions de réhabilitation énergétique (travaux Grenelle déjà identifiés dans l'indicateur PP2) le parc ne fait que rarement l'objet de réhabilitation lourde, les interventions plus légères et plus régulières étant privilégiées.

Ainsi sur la période CUS, la quasi-totalité du parc (hors constructions récentes) est concerné par des interventions patrimoniales. Certains groupes immobiliers bénéficieront même de plusieurs interventions patrimoniales au cours de la période CUS.

Afin de rendre l'indicateur et son suivi plus pertinent vis-à-vis de la notion d'opération de réhabilitation, il a été tenu compte uniquement des travaux en investissement (éligibles à un prêt CDC) avec maîtrise d'œuvre

(en considérant que la présence d'un MOE impliquait une coordination de travaux et donc des opérations de plus grande importance) – n'apparaissent pas les travaux en investissement sans maîtrise d'œuvre.

En considérant que ces travaux seront réceptionnés un an après leur année de programmation budgétaire, le report dans les objectifs correspond à l'année N-1 budgétaire du plan de travaux (pour l'année N (2020) ce sont les reports des années précédentes qui ont été intégrés).

Ainsi sur la période CUS les principales interventions concernant l'entretien du parc qui sont reportées dans l'indicateur PP3 se répartissent de manière suivante :

- Travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements (travaux Grenelle) – reportés également dans l'indicateur PP2, principales prestations réalisées :
  - o Mise en place d'une chaudière individuelle GAZ
  - o Mise en place de radiateurs
  - o Remplacement des menuiseries extérieures et de la VMC
  - o Remplacement de la porte entre le logement et le garage
  - o Remplacement de l'isolation des combles
  
- Travaux intégrés au plan de travaux suite à la cotation du patrimoine et identification de groupes de logements à enjeux devant faire l'objet d'interventions particulières (PSP) :
  - o Travaux de résidentialisation à entreprendre sur les différents groupes :
    - Patrimoine de logements collectifs - plus particulièrement les travaux à entreprendre sur la résidence Louis Laurent concernée par le projet de renouvellement urbain sur le quartier des Fourches Charcot Spanel (Cherbourg-En-Cotentin) : requalification des espaces extérieurs, (cheminements, espaces verts, parking) accès à la résidence (grille/barrière automatique), réfections des halls d'entrée, ravalement de façade, mise en place de local vélos, de conteneurs enterrés...
    - Patrimoine de logements individuels : réfection des entrées de garage, pose de clôture sur les parties avant...
  - o Remplacement des portes d'entrée avec contrôle d'accès
  - o Mise en place d'une stratégie sénior avec aménagement des logements RDC pour personne vieillissante ou à mobilité réduite en cas de changement de locataire sur les logements identifiés
  
- Principaux Travaux issus du plan de travaux :
  - o Ravalement de façades
  - o Remplacement de VMC
  - o Remplacement de couvertures
  - o Remplacement de chaudières gaz
  - o Remplacement de chaudières fioul par pompes à chaleur
  - o Remplacement ou mise en place de menuiseries extérieures PVC
  - o Remplacement de volets, persiennes, jalousies, vélux
  - o Remplacement de baignoires, cuvettes WC, lavabo
  - o Remplacement de portes d'entrée, portes de hall, portes de garage
  - o Remplacement de revêtements de sol dans les logements et parties communes
  - o Remplacement de l'installation électrique des parties communes, des armoires de distribution
  - o Remplacement de l'appareillage électrique dans les logements
  - o Remplacement de gardes corps, détecteurs de fumée

### Conditions d'atteinte des objectifs PP-3 :

*L'atteinte de cet objectif dépend de la pérennité des dispositifs de financement existants (ou remplacement par leur équivalent) :*

- prêts de la Caisse des Dépôts et des Consignations (prêts CDC),
- aides locales complémentaires des collectivités,
- dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,
- possibilités de valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (C2E).

*Cet engagement est par ailleurs sous réserve des résultats de la concertation locative et d'éventuelles difficultés contextuelles amenant à réajuster selon le patrimoine et les territoires les budgets prévisionnels d'exploitation et d'investissement.*

*Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre du Projet de Renouveau Urbain peuvent être soumises à des retards, alors que la Convention du NPNRU est en cours de négociation et que la SA d'HLM du Cotentin n'a pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.*

## C. Plan de vente

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.					
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2019, parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	Département	1	0,02%	0,22%	0,36%

### Vente à l'initiative de la SA d'Hlm du Cotentin

Dans le PSP, au regard du stock de logements devant être mis en vente (1 Albert Mahieu + 3 Jardins du Port), il est prévu un objectif de vente d'1 logement à l'initiative de la société par an. Pour ces 4 logements en stock :

- Une autorisation préfectorale a été reçue le 28/01/2020 pour un logement vendu le 07/08/2020 (Jardins du Port) ;
- Une autorisation préfectorale a été reçue le 30/07/2020 pour un logement en cours de vente (Jardins du Port) ;
- Pour les 2 autres logements en stock (1 Albert Mahieu et 1 Jardins du Port), comme pour les autres logements qui pourraient être mis en vente au cours de la période CUS, la demande d'autorisation préfectorale de commercialisation sera effectuée au fur et à mesure, après avoir reçue et étudiée la candidature du futur acquéreur.

Sur la période CUS (2020-2026), cela correspondrait à 6 logements mis en commercialisation à l'initiative de la société, y compris le stock au 31/12/2019.

Soit :

- Période 2020 à 2022 : 4 logements à commercialiser (1 A. Mahieu et 3 Jardins du Port)
- Période 2023 à 2025 : 2 logements à commercialiser
- Au global sur la période 2020 à 2025 : 6 logements pour atteindre l'objectif de 1 logement par an.

### Vente suite à demande locataire

Dans le PSP l'objectif de vente suite à demande d'acquisition par un locataire est fixé à 2 logements par an.

Sur l'année 2020, 5 logements ont été ou sont encore considérés comme en commercialisation (1 ayant obtenu l'autorisation préfectorale en 2019, les 4 autres en 2020).

Sur la période CUS (2020-2026), pour la mise en commercialisation suite à demande d'acquisition par les locataires, les engagements seraient les suivants :

- Période 2020 à 2022 : 8 logements (4 logements sur 2020 et 4 à commercialiser sur 2021-2022)
- Période 2023 à 2025 : 6 logements à commercialiser
- Au global sur la période 2020 à 2025 : 14 logements

### Au global sur la période CUS (2020-2026) :

- Période 2020 à 2022 : 12 logements (4 à l'initiative de la Société et 8 suite à demande d'acquisition)
- Période 2023 à 2025 : 8 logements (2 à l'initiative de la Société et 6 suite à demande d'acquisition)
- Au global sur la période 2020 à 2025 : 20 logements

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année 2017 à 2019	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 – Manche	Nombre de logements	7	9	18
	% de vente à des locataires du parc social	100,00%	100,00%	100,00%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0%	0%	0%

L'objectif de vente est fixé sur la base des orientations stratégiques définies dans le PSP de la société, à savoir la vente de **3 logements par an** :

- **1 logement par an** pour les ventes à l'initiative de la SA d'HLM du Cotentin
- **2 logements par an** pour les demandes d'acquisition effectuées par les locataires de son parc

Conditions d'atteinte des objectifs PP-4 :

*La mise en commercialisation de logements est dépendante des autorisations délivrées par l'Etat ou le délégataire, et de celui de la commune. L'atteinte de l'objectif est donc sous réserve de l'accord des maires, notamment en communes déficitaires SRU, et de l'évolution des contraintes de reconstitution de l'offre. Enfin, la part de logements vendus aux locataires du parc social est fortement dépendante de la solvabilité des ménages et de leur volonté d'acquérir les logements proposés à la vente.*

## D. Engagements de mutations au sein du parc social

Lors de demandes de mutation interne de nos locataires, afin de favoriser le parcours résidentiel et d'adapter les logements aux évolutions des ménages (typologie, éléments de confort du logement, logement adapté aux personnes à mobilité réduite, ...), les situations sont examinées de près par la CALEOL (Commission d'Attribution de Logements et d'Examen d'Occupation des Logements).

Comme indiqué, dans le cadre de la lutte contre les impayés, la mutation interne est proposée aux ménages dont le loyer ne correspond plus au niveau de leurs ressources.

Les mutations au sein du parc de la société émanent, soit :

- Des locataires qui effectuent une demande de logement quand celui occupé ne correspond plus à leurs attentes (évolution de la structure familiale, motifs économiques, raisons de mobilité, de santé...)
- Par une remontée d'information du service contentieux qui permet de détecter les situations de locataires en grande difficulté financière et conformément aux dispositions de la charte départementale de prévention des expulsions.

Ces critères sont pris en considération par la CALEOL pour prioriser ces demandes dans le cadre des attributions de logements.

Concernant les mutations entre bailleurs, aucun dispositif n'est mis en place avec d'autres organismes à ce jour.

Cependant, dans la 1<sup>ère</sup> génération de CUS, l'indicateur E1-Nombre de mutations internes rapportées au nombre total des attributions nous apporte les éléments suivants :

E1 – nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (%)	2011-2012		2013-2014		2015-2016		2017-2018		Moyenne 2011 à 2018	
	Objectifs	Réalisations	O	R	O	R	O	R	O	R
	13	14,62	13	14,64	13	12,84	13	14,82	13	14,23

A noter, aucune mutation n'est opérée dans le cadre de la rénovation urbaine.

A noter également, la société ne dispose pas à ce jour de données chiffrées sur les mutations entre QPV et hors QPV.

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2019, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	135	23,36%	29%	29%	29%	29%	29%	29%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	2	0,35%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50 - Manche	Département	139	24,05%	30%	30%	30%	30%	30%	30%

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2019, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	0	0%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin	2	0,35%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%

Pour établir les engagements sur la période 2020 à 2025 ont été prises en compte les moyennes des taux de mutation sur les 3 derniers exercices (années 2017 à 2019).

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.						
A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prévision du nombre de mutations internes	60	60	60	60	60	60

Nombres de mutations pour les années précédentes :

- 2017 : 72 mutations dont en QPV 1 interne et 4 externes
- 2018 : 72 mutations dont en QPV 2 internes et 3 externes
- 2019 : 43 mutations dont en QPV 1 interne et 2 externes

Conditions d'atteinte des objectifs PP-5 :

*Dans un souci de transparence et d'équité à l'égard des locataires et des partenaires publics, la SA d'HLM du Cotentin s'engage sur des critères de priorité lorsque le logement devient inadapté au ménage. L'organisme appréhende les demandes de mutation des ménages en les hiérarchisant selon leur degré d'urgence ou de priorité (sur ou sous-occupation, handicap, problèmes financiers, violences familiales...). La société doit également composer avec les droits d'attribution des réservataires.*

*La concrétisation d'une demande de mutation suppose la disponibilité du produit répondant à la motivation et au profil du demandeur (composition du ménage, ressources, localisation, ...).*

*Le caractère prioritaire de la demande de mutation est donc une condition nécessaire mais non suffisante pour garantir sa satisfaction.*

*Maintenir un niveau de mutation en phase avec les besoins prioritaires ne doit pas obérer la capacité à accueillir de nouveaux entrants dans le parc social.*

**E. Améliorer la performance de gestion des logements**

La SA d'HLM du Cotentin dispose d'une organisation rationnelle et efficace, avec des coûts de gestion bien maîtrisés et d'un niveau bas comparé aux valeurs habituelles de la profession.

En effet, au niveau national la moyenne du coût de gestion par logement pour les organismes HLM se situe aux alentours des 1200 € (2015 : 1170 €/logement – 2016 : 1190 €/lgt – 2017 : 1220 €/lgt), notre société étant bien en deçà de cette moyenne.

L'objectif de la Société est de maintenir une organisation lui permettant de conserver des coûts de gestion à un niveau faible et maîtrisé afin d'optimiser sa performance en matière de gestion des logements.

Afin de maintenir des coûts de gestion à un niveau maîtrisé, la Société entend poursuivre des démarches de groupement de commande, notamment en partenariat avec la Société de Coordination THN ou les associations régionales HLM. Au-delà des économies qui pourront être réalisées, cette politique de mutualisation de moyens et de compétences permettra à la société de se positionner pour mettre en place des pratiques innovantes notamment en faveur de ses locataires et de la qualité de service.

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence			Engagements annuels, en €					
Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			2020	2021	2022	2023	2024	2025
Au cours de l'année 2017	Au cours de l'année 2018	Au cours de l'année 2019						
647,00 €	620,00 €	652,00 €	773,00 €	752,00 €	752,00 €	762,00 €	771,00 €	783,00 €

Période de référence : 2017-2019

Données issues du DIS (=coût de fonctionnement hors foyers, TFPB, maintenance, accession, cotisations CGLLS et ANCOLS, mutualisation, assurances (dommages construction et multirisques))

Engagements :

Coût de fonctionnement calculé à partir de l'analyse financière prévisionnelle validée au Conseil d'Administration du 10 décembre 2019

Conditions d'atteinte des objectifs G1 :

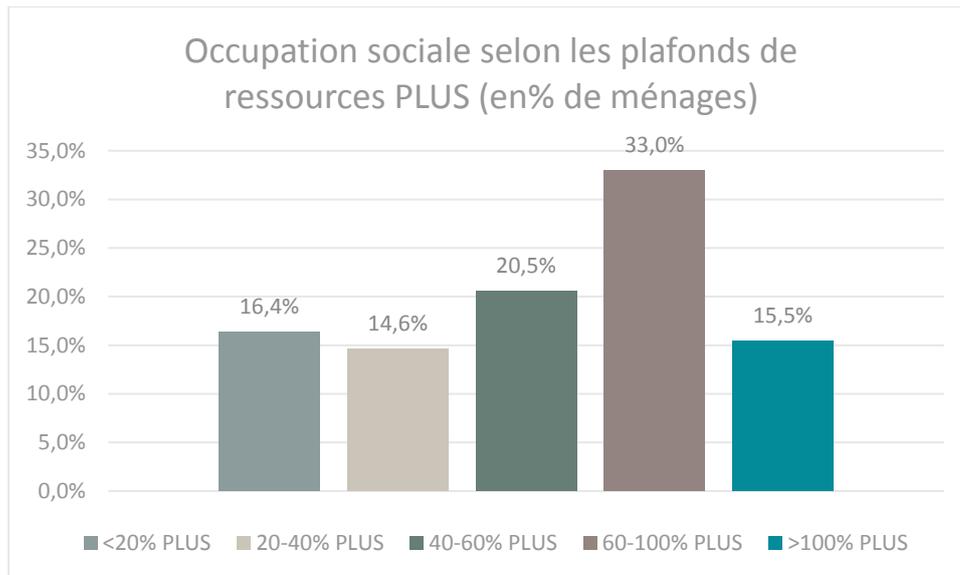
*L'atteinte de ces objectifs dépend notamment de la conjoncture économique et de l'organisation de la société (frais de personnel, embauches, diagnostics,...), qui peuvent évoluer en cours de la CUS, et sur lequel l'organisme ne peut s'engager.*

## 4.2 Politique Sociale

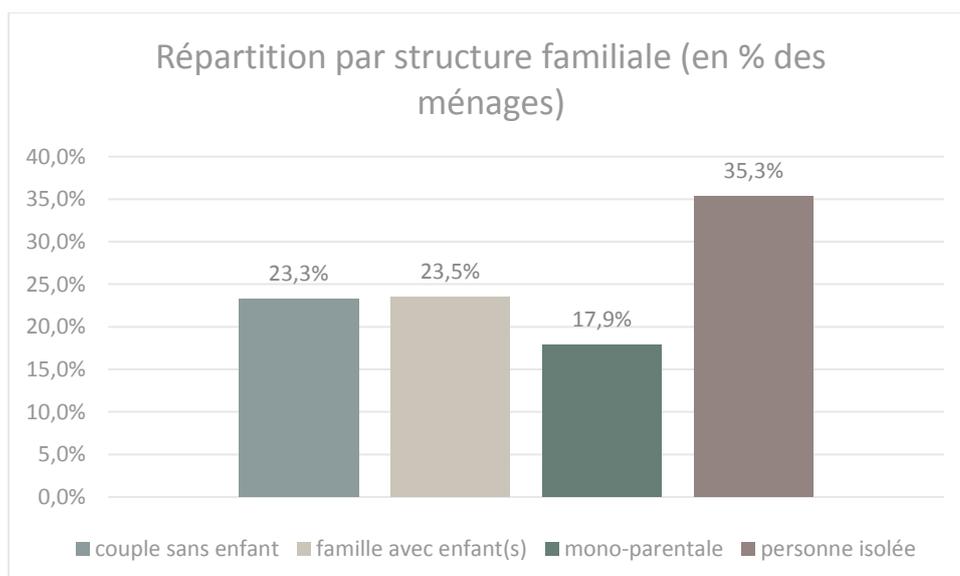
### 4.2.1 Etat des lieux

#### Occupation sociale

La SA d'HLM du Cotentin accueille sur son patrimoine une part importante de ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds de ressources HLM (PLUS). En effet un peu plus de 30% des ménages ont des ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS, dont 16% ayant des ressources inférieures à 20% des plafonds de ressources HLM (PLUS).



Un peu plus d'un tiers des ménages logés sur le parc sont des personnes seules. La proportion des familles monoparentales accueillies sur le parc est également élevée : 17,9%.



Pour rappel, la loi Egalité et Citoyenneté prévoit que l'**état d'occupation sociale** doit notamment prendre en compte **les ressources** et **la composition familiale des ménages logés**.

Le classement du patrimoine au 31/12/2018 en fonction de l'occupation sociale de la SA d'HLM du Cotentin a été opéré dans le respect de la méthodologie suivante :

L'évaluation de la fragilité sociale des groupes est construite grâce à 4 indicateurs :

- Taux de ménages percevant l'APL
- Taux de ménages aux ressources inférieures à 40% du plafond HLM (PLUS)
- Taux de ménages monoparentaux
- Taux de ménages dont la dette est supérieure à 3 mois

Pour chaque groupe, le niveau de ces indicateurs est comparé à la moyenne du parc pour ces mêmes indicateurs. Ces moyennes sont les suivantes :

Indicateurs sociaux	Moyenne du parc
Taux de ménages monoparentaux	17,9%
Taux de ménages aux ressources inférieures à 40% du plafond HLM	29,4%
Taux de ménages percevant l'APL	44,0%
Taux de ménages dont la dette est supérieure à 3 mois	2,6%

A noter concernant le taux de ménages dont les ressources sont inférieures de 40 % au plafond HLM, les données ont été comptabilisées au logement et donc tiennent compte du type de financement du logement, des ressources et de la composition familiale du ménage.

Une segmentation des groupes est ensuite établie de la manière suivante :

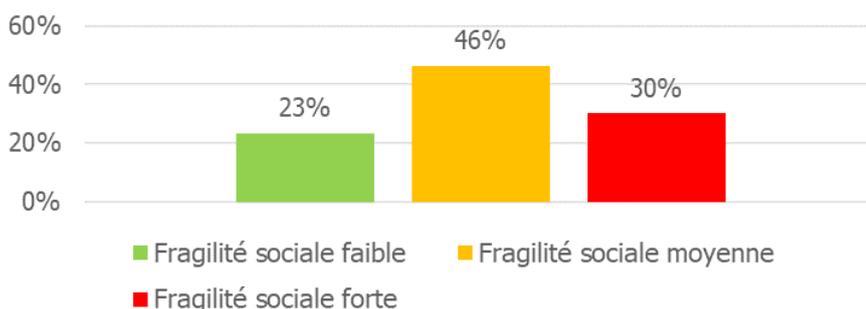
- **Fragilité sociale forte** lorsque 3 ou 4 critères sont supérieurs au taux moyen des critères pour l'ensemble du parc
- **Fragilité sociale moyenne** lorsque 1 ou 2 critères sur quatre sont supérieurs au taux moyen des critères pour l'ensemble du parc
- **Fragilité sociale faible** lorsqu'aucun critère n'est supérieur au taux moyen des critères pour l'ensemble du parc

Il en résulte l'analyse suivante :

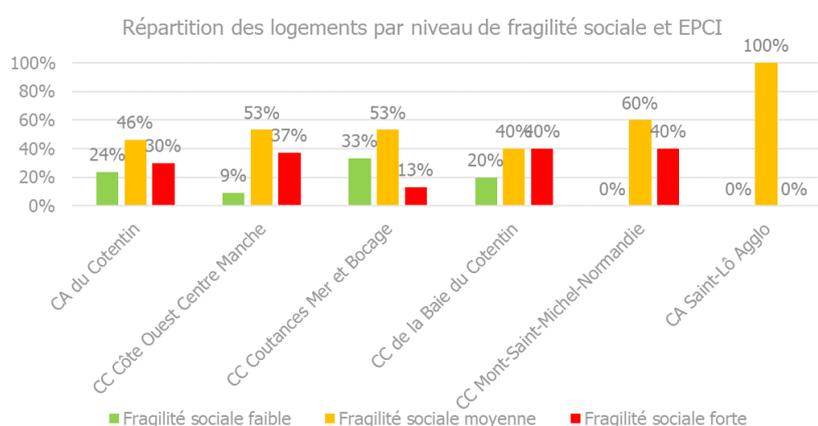
L'analyse des enjeux sociaux fait ressortir 30% des logements qui sont exposés à des enjeux sociaux plus importants au regard des critères retenus.

	Nombre de groupes immobiliers	Nombre de logements	Part de logements
Fragilité sociale faible	124	1232	23%
Fragilité sociale moyenne	228	2439	46%
Fragilité sociale forte	117	1594	30%
NC	1	1	0%
TOTAL	470	5266	100%

### Répartition des logements par niveau de fragilité sociale

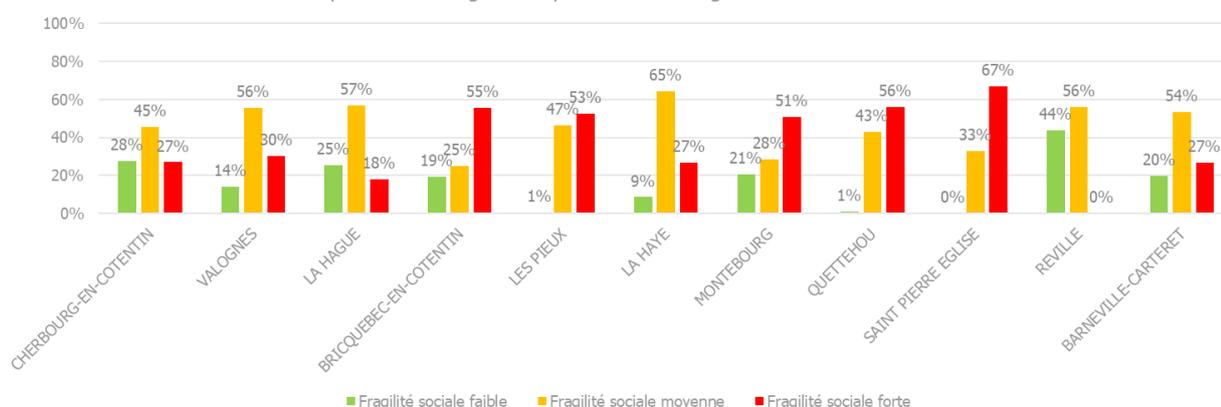


94% du patrimoine de la SA d’HLM du Cotentin étant situé sur la Communauté d’Agglomération du Cotentin, les résultats sur cet EPCI sont très proches des résultats sur l’ensemble du parc. Sur les CC de la Baie du Cotentin (5 groupes) et du Mont Saint Miche Normandie (2 groupes), le nombre de logements en fragilité sociale forte est plus important (40%). A l’inverse, sur l’EPCI de Coutances Mer et Bocage (13 groupes), le nombre de logements en fragilité sociale forte est moins élevé (13%).



En déclinant l’analyse de l’occupation sociale à la commune, la situation est assez variée. Les communes de Saint-Pierre-Eglise, Quettehou, Bricquebec-en-Cotentin, Les Pieux et Montebourg comptent une proportion significative de logement présentant une fragilité sociale plus forte (taux de fragilité sociale forte >50%). Les autres communes présentent quant à elles une situation plus équilibrée avec une part importante de logements présentant une fragilité sociale moyenne.

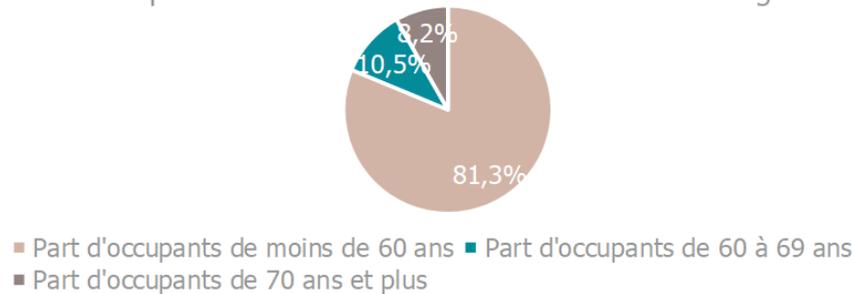
### Répartition des logements par niveau de fragilité sociale et commune



La SA d’HLM du Cotentin dispose de 97% de patrimoine hors QPV, à titre de comparaison environ 70% du parc social national est situé hors QPV. Sur cette part du patrimoine, l’analyse est donc similaire à celle faite sur l’ensemble du parc. En revanche, sur les 14 groupes situés en QPV, les résultats sont assez hétérogènes avec 51% des logements en fragilité sociale faible (72 logements) contre 42% des groupes en fragilité sociale forte (60 logements).

Un focus peut également être fait sur l'âge des occupants, et notamment sur la problématique du vieillissement. En effet, le vieillissement de la population est un enjeu de plus en plus prégnant pour les bailleurs sociaux, notamment pour l'adaptabilité des logements et les parcours résidentiels. La SA d'HLM du Cotentin présente au sein de son parc près de 19% de locataires âgés de 60 ans et plus. A titre de comparaison la part de la population de 60 ans à 69 ans est de 12% au niveau national contre 10,5% pour la SA d'HLM du Cotentin. Sur les 70 ans et plus, cette moyenne est de 8,2% pour la SA d'HLM du Cotentin contre 14% au niveau national.

Répartition des locataires en fonction de leur âge



## Attribution de logements

Afin de prendre en compte les différentes difficultés que peuvent rencontrer les demandeurs de logement et afin d'adapter l'offre à la demande, la politique générale d'attribution décidée par le Conseil d'Administration de la société, conformément à l'article R441-9 du CCH, a adopté les orientations stratégiques d'occupation sociale fixées dans la précédente Convention d'Utilité Sociale qui s'articulent autour de cinq axes principaux tels que :

- La mixité sociale et le peuplement,
- L'accompagnement à l'accès au logement pour les ménages les plus défavorisés,
- Le maintien dans les lieux, la prévention des impayés de loyers et la régulation des troubles de voisinage,
- Les parcours résidentiels,
- L'adaptation au vieillissement et les besoins des populations spécifiques

## Partenariats avec les acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement ou de l'hébergement

La SA d'HLM du Cotentin n'est pas en capacité de mobiliser les moyens humains nécessaires à réaliser en interne un accompagnement social poussé des publics en difficulté. En effet, notre société ne dispose pas dans son effectif de personnel au profil de travailleur social (Assistante Sociale, Conseiller en Economie Sociale Familiale...) pour assurer ce type de mission.

Néanmoins la SA d'HLM du Cotentin se positionne tout de même comme un acteur majeur de l'action sociale locale, au travers des partenariats menés avec différentes structures œuvrant en faveur des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des étudiants, adultes en formation, des femmes victimes de violences, de l'accueil d'urgence de personnes en difficulté.

La SA d'HLM du Cotentin met notamment à disposition des acteurs locaux des logements et des résidences spécifiques par le biais de conventions de gestion à destination de ces différents publics.

## Etudiants / formations / emploi

**AFPA** (Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) : 11 logements à Cherbourg-En-Cotentin à destination de personnes en formation professionnelle

**CROUS** (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) : 5 logements à Cherbourg-En-Cotentin pour étudiants de moins de 30 ans

**AIE** (Association Inter-Entreprises) : 34 logements à Cherbourg-En-Cotentin à destination de personnes travaillant sur les chantiers de l'EPR

## Personnes âgées :

**CCAS de Gouville sur Mer** : 25 logements individuels adaptés

**CCAS de Barfleur** : 10 logements individuels adaptés

**CCAS de Portbail** : 10 logements individuels adaptés

**CCAS de Saint Sauveur le Vicomte** : 5 logements individuels adaptés

**CCAS de Briquebec en Cotentin** : 2 établissements (1 MAPAD et 1 RPA) de 25 et 50 logements

**CCAS de La Haye** : 2 établissements (1 MAPAD et 1 RPA) de 20 et 50 logements

**CCAS de Montebourg** : 1 établissement RPA de 54 logements

**CIAS des Pieux** : 1 établissement RPA de 42 logements

**CCAS de Cherbourg En Cotentin** : 6 établissements (1 MAPAD et 5 RPA) représentant 264 logements

**Fondation Partage et Vie** : 2 établissements (2 EHPAD) de 66 et 80 logements à Cherbourg-En-Cotentin

Ces logements et établissements offrent un habitat sécurisé aux personnes vieillissantes et adapté en fonction de leur niveau de dépendance et d'autonomie. Depuis la maison individuelle indépendante au sein de petits ensembles de logements favorisant le vivre ensemble, l'entente et l'entraide jusqu'à l'établissement médicalisé pour personnes dépendantes, la SA d'HLM du Cotentin met à disposition des gestionnaires et des personnes âgées hébergées des solutions d'habitat adapté. Les partenariats menés permettent aux personnes hébergées de disposer des services des professionnels de l'accompagnement senior, quel que soit l'âge ou le niveau de dépendance.

## Personnes en situation de handicap

**ACAIS** (Association du Cotentin d'Aide et d'Intégration Sociale) : 14 logements à Cherbourg-En-Cotentin à destination de personnes en situation de handicap

**ANEHP** (Association Normande d'Entraide pour les Handicapés Physiques) :

- 2 résidences spécifiques de 11 et 10 logements à Montebourg à destination de personnes en situation de handicap
- 1 logement à Montebourg à destination de personnes en situation de handicap

**Fondation Bon Sauveur** :

- 4 logements à Picauville pour personnes en situation de handicap
- 1 Résidence Sociale de 10 logements à Cherbourg-En-Cotentin\* (Résidence Accueil – Foyer-logements) à destination de personnes en situation de handicap
- 1 Résidence sociale de 7 logements à Cherbourg-En-Cotentin (Maison Communautaire – Foyer-logements) à destination de personnes en situation de handicap

#### **Association l'Espérance :**

- 2 établissements de 45 et 47 logements à Valognes à destination des personnes en situation de handicap
- 2 logements à Valognes pour personnes en situation de handicap

Les partenariats menés avec les gestionnaires sur ces structures peuvent, au-delà de l'accueil de personnes en situation de handicap, poursuivre les objectifs suivants:

- Création d'un environnement et d'un espace convivial, sécurisant, sécurisé et soutenant
- Faciliter la reprise ou le maintien des contacts avec l'environnement familial et social
- Accompagnement sur les dimensions suivantes :
  - o éducative : actes de la vie quotidienne (valorisation des compétences, d'autonomie, de mobilisation et d'initiative personnelle)
  - o sociale : encouragement et responsabilisation dans l'intégration sociale
  - o sanitaire : lien avec les services de soins
- Accompagner à la recherche d'emploi, à la reprise de vie professionnelle ou après leur vie professionnelle
- Favoriser le maintien et le développement des acquis en fonction des potentialités de chaque personne ; permettre d'acquérir la meilleure autonomie possible.
- Aider chaque personne à construire un chemin,
- Mettre à la disposition de ces personnes les structures conçues comme des lieux supports qui les aideront à trouver le bien-être mais aussi une dynamique d'éducation et d'insertion avec l'accompagnement de professionnels spécialisés.

#### **Autres publics en difficulté**

La société dispose d'un certain nombre de logements avec intermédiation locative, avec de l'accompagnement ou destinée à de l'hébergement pour les publics défavorisés.

**Mairie déléguée de Turlaville** : mise à disposition d'un logement à l'ACJM (Association d'Aide aux victimes de Contrôle Judiciaire socioéducatif, d'enquête de personnalité de Médiation pénale) pour la prévention de la délinquance et l'aide aux victimes

**CCAS de Valognes** : 1 logement pour personnes étrangères avec droit de séjour

**COALLIA** : - Centre d'Accueil de Jour pour personnes souffrant d'addiction

- 7 logements à Cherbourg-En-Cotentin\* pour l'hébergement d'urgence de personnes en rupture de domicile ou d'hébergement ou sans logement

**ADSEAM** (Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfance à l'Adulte Manche) : 1 logement à Cherbourg-En-Cotentin à destination de personnes seules ou des couples en situation de précarité sociale et financière\*

**AAJD** (Association pour l'Aide aux Adultes et aux Jeunes en Difficulté) :

- 1 relais parental de 5 logements à Cherbourg-En-Cotentin
- 1 établissement de 10 logements pour enfants à Valognes

**Association FEMMES :**

Résidence la Montagne à Cherbourg-En-Cotentin comprenant :

- CHRS Louise Michel\* de 13 logements pour l'accueil des femmes majeures avec ou sans enfants, en difficulté sociale et/ou victimes de violences (conjugales, sociales...).
- Maison Parentale Pauline Roland\* de 14 logements pour des femmes (en priorité de 16 à 25 ans) rencontrant des difficultés psychosociales, enceintes ou non, accompagnées ou non d'enfants de moins de trois ans.
- Les Lits Halte Soins Santé – 5 logements permettant d'assurer des prestations sanitaires et sociales pour des personnes sans hébergement nécessitant des soins hors milieu hospitalier.
- Maison Relais\* – 8 logements destinés à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire.
- L'Atelier d'Adaptation à la Vie Active : cuisine et salle de restaurant, dispositif d'insertion par l'activité économique et la formation à destination des femmes prises en charge par les établissements de l'Association

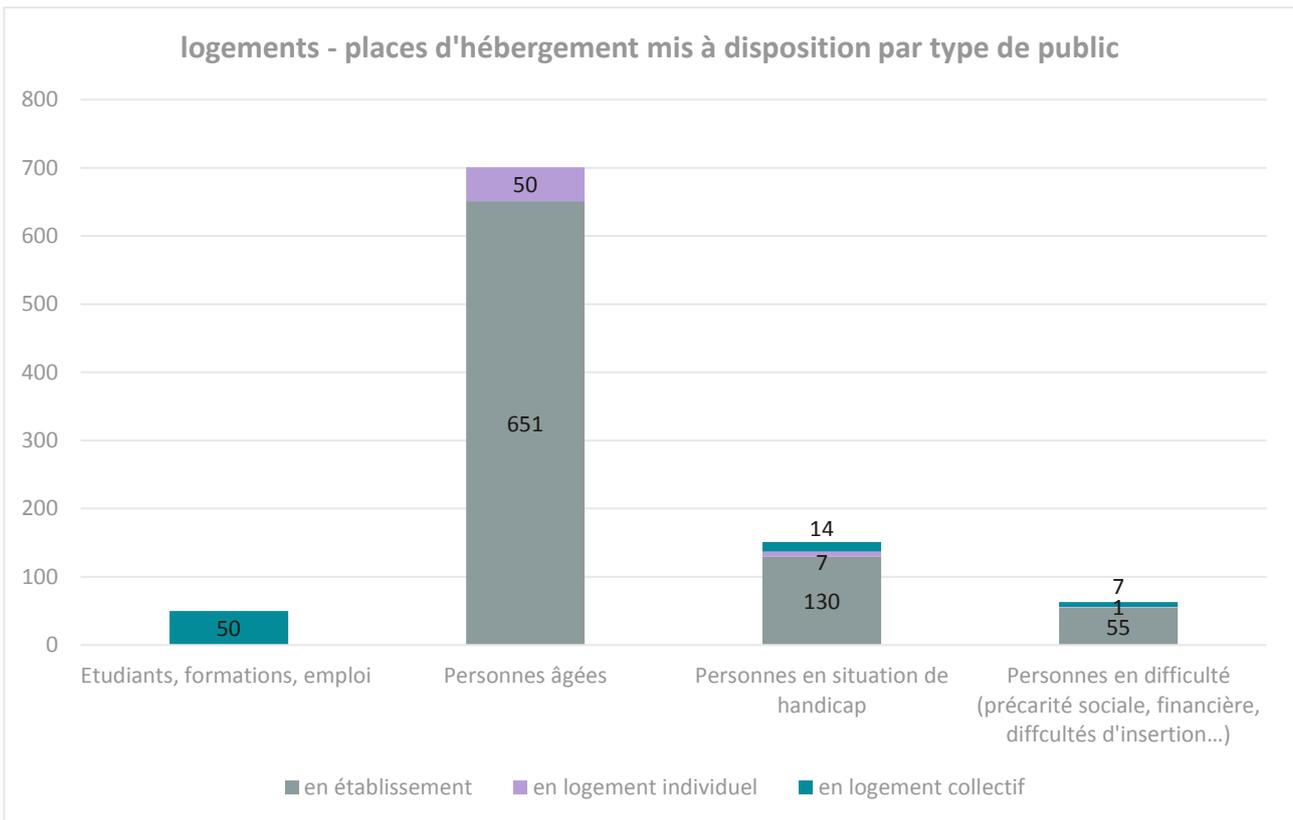
\* Ces logements font partie du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation de la Manche (SIAO 50) ayant pour vocation de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement, traiter avec équité les demandes, coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement et contribuer à la mise en place d'une observation sociale locale.

Il répond à deux niveaux de prise en charge, l'urgence et l'insertion, par la mise en réseau du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées.

Le SIAO 50 est porté par un Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale (GCSMS) regroupant : l'Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche (ADSEAM), l'association Femmes, l'association « Le Prépont » et le Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Lô.

Au global, la SA d'HLM du Cotentin met à disposition des acteurs de l'action sociale locale 965 logements ou places d'hébergements qui se répartissent de manière suivante par type de public :

- **Etudiants, formations, emploi** : 50 logements collectifs
- **Personnes âgées** : 701 logements - 651 en établissements spécialisés (2 EHPAD, 3 MAPAD, 9 RPA) et 50 en logements individuels
- **Personnes en situation de handicap** : 151 logements - 130 en établissements spécialisés (4 Foyers, 2 Résidences Sociales) 14 en logements collectifs et 7 en logements individuels
- **Personnes en difficulté** (précarité sociale, financière, difficultés d'insertion...) : 63 logements – 55 en établissements spécialisés (1 Résidence Sociale, 1 relais parental, 1 structure d'accueil) 6 en logements collectifs et 1 en logement individuel



### Baux glissants

Un dispositif de signature de baux glissants est pratiqué principalement avec l'Association Femmes (en moyenne 2 par an), association d'insertion au CHRS Louise Michel à Cherbourg-Octeville et dont l'installation dans les locaux mis en gestion par la SA d'HLM du Cotentin sur le site de la résidence sociale « La Montagne » favorise la synergie entre les populations concernées et les travailleurs sociaux. Cette mesure permet de favoriser la transition entre l'hébergement et le logement autonome à travers la souplesse d'une période d'adaptation.

La SA d'HLM du Cotentin étudiera la possibilité de développer avec d'autres partenaires le dispositif de baux glissants en fonction des demandes des partenaires concernés (CCAS notamment) et des besoins identifiés.

**La SA d'HLM du Cotentin entend renforcer et développer ces différents partenariats et rester un soutien majeur des professionnels de l'action sociale sur le territoire. La Société reste à l'écoute des besoins exprimés sur le territoire pour accompagner les différents acteurs de l'action sociale par l'étude de la mise à disposition de locaux, la réalisation de baux glissants ou la réalisation de programme de logements.**

## 4.2.2 Orientation stratégiques / Plan d'actions

### A. Nouvelle politique de Loyer

Par décision du Conseil d'Administration du 20 décembre 2019, la société a décidé de ne pas retenir la faculté de mettre en œuvre la Nouvelle Politique de Loyer (NPL).

Par ailleurs, les plafonds de ressources applicables sont, pour chaque immeuble ou ensemble immobilier, ceux inscrits dans les conventions visées à l'article L351-2 du CCH ou résultant de la réglementation en vigueur.

### B. Lutte contre les impayés

Le taux d'impayés de la SA d'HLM du Cotentin augmente entre 2018 et 2019 et ceci aussi bien pour les locataires partis que les locataires présents.

- Taux d'impayés 2018 (hors conventions) : 2,88 % ; dont présents : 1,35 %, et partis : 1,53 % ;
- Taux d'impayés 2019 (hors conventions) : 3,28 % ; dont présents : 1,66 %, et partis : 1,62 %.

Détail du taux d'impayés pour les locataires présents :

	2018	2019
Locataires présents (société)	0,651 %	0,771 %
Locataires en situation de surendettement (Banque de France)	0,050 %	0,028 %
Locataires dont les dossiers sont suivis par un huissier	0,389 %	0,451 %
Locataires en situation d'indemnités d'occupation	0,261 %	0,408 %
<i>TOTAL</i>	<i>1,35 %</i>	<i>1,66 %</i>

Concernant les dettes des locataires partis, les dossiers sont suivis :

- en interne si le locataire parti adhère à nos propositions (plan d'apurement, accord verbal,...) ;
- par un cabinet de recouvrement si le locataire parti ne répond pas aux diverses relances de la Société ;
- par un huissier si le dossier locataire est déjà confié à un huissier avant son départ.

D'autres éléments de contexte viennent illustrer la volonté de la SA d'HLM du Cotentin de lutter contre les impayés et les expulsions :

- Montant des dettes remises dans le cadre de la lutte contre le surendettement des ménages (PRP, non valeurs) :
  - 2018 : Procédure de rétablissement personnel (PRP) = 84 013,50€ pour 21 locataires / Non-valeur (NV) : 113 529,06€ pour 23 locataires dont 21 995,72 € de travaux suite aux Etats des Lieux ;
  - 2019 : PRP = 73 353,14€ pour 23 locataires / NV = 99 156,86€ pour 20 locataires dont 15 159,61 € de travaux suite aux Etats des Lieux.
  - La dette moyenne effacée hors travaux passe de 3 979,71 € en 2018 contre 4 199,86€ en 2019.
- Plans d'apurement (PA) proposés en phase amiable (correspondant à la phase pré-contentieuse de la Charte Départementale pour la prévention des expulsions locatives) :
  - 2018 : 199 PA proposés ; dont 85 signés en moins de 3 mois et 28 en plus de 3 mois ;

- 2019 : 238 PA proposés ; dont 116 signés en moins de 3 mois et 29 en plus de 3 mois
- Plans d'apurement (PA) signés en phase contentieuse (correspondant à la phase contentieuse de la Charte Départementale pour la prévention des expulsions locatives) :
  - 2018 : 2 signés concernant des locataires en situation d'indemnités d'occupation ;
  - 2019 : 3 signés concernant des locataires en situation d'indemnités d'occupation.
- Protocole de Cohésion Sociale (correspondant à la phase contentieuse de la Charte Départementale pour la prévention des expulsions locatives) :
  - 2018 : 5 protocoles signés et 1 dénoncé ;
  - 2019 : 9 protocoles signés et 3 dénoncés.
- Expulsions :
  - 2018 : 3 ;
  - 2019 : 1.

Concernant les locataires partis après expulsion, montant de la dette restant au :

- 31/12/2018 : 3 locataires pour un montant total de 42 988,11 € dont 13 332,60 € de travaux ;
- 31/12/2019 : 3 locataires pour un montant total de 49 214,20 € dont 29 722,67 € de travaux.

Nombre de nouveaux baux signés suite à résiliation de bail :

- 2018 : 9 ;
- 2019 : 6.

La société a structuré son action de prévention et de traitement de l'impayé auprès des locataires, notamment en mettant à jour ses procédures en matière d'impayés du point de vue règlementaire et selon les actions menées en interne. Ces actions, positionnées dès l'attribution du logement et jusqu'à la survenance de l'impayé afin de s'adapter à la situation de chaque locataire, sont notamment :

- Lors de l'attribution d'un logement :
  - il est veillé à ce que le montant du loyer et des charges afférentes soit adapté aux ressources du ménage et à sa composition, notamment via le calcul du taux d'effort et le reste-à-vivre ;
  - si besoin, une demande d'aide financière et/ou de garantie VISALE (pour les étudiants) ou FSL (en fonction du quotient familial et de la situation professionnelle) est réalisée.
- En phase pré-contentieuse (avant résiliation du bail) :
  - Recherche du dialogue, contacts téléphoniques, visites à domicile, relances, courriers,...
  - Information et orientation du locataire vers les services susceptibles de l'aider dans le règlement de ses difficultés ;
  - Proposition de mutation interne pour les ménages dont le loyer ne correspond plus au niveau de leurs ressources ;
  - le relogement avec l'aide du FSL pour le règlement total ou partiel de la dette après mutation en interne ;
  - Proposition de plan d'apurement amiable adapté à la capacité contributive du ménage, notamment pour solder les dettes avant qu'elles n'atteignent des montants trop importants
- En phase contentieuse (dès l'assignation aux fins de résiliation du bail) :

- Signification à l'occupant de la résiliation du bail par huissier dans les meilleurs délais ;
- Après la reprise de paiement (sous conditions), proposition de protocoles de cohésions sociales ;
- A l'issue d'un protocole de cohésion sociale, proposition de signer un nouveau bail (sous conditions).

Chaque situation fait l'objet d'une étude personnalisée.

A noter, l'action de la SA d'HLM du Cotentin s'exécute dans le respect de la charte départementale de prévention des expulsions.

## C. Lutte contre la vacance

La SA d'HLM du Cotentin compte poursuivre les actions déjà engagées pour limiter la vacance commerciale au sein de son parc. Elle poursuit notamment les dispositions pour lutter contre la vacance dans les groupes sensibles mise en place lors de sa précédente CUS avec l'implication de l'ensemble des chargés de clientèle dans la commercialisation des logements vacants (visites sur place, mise en confiance, suivi personnalisé des candidats,...).

Un suivi mensuel de la vacance par un tableau de bord permet de cibler les logements vacants et de relancer une analyse précise des raisons de la vacance (absence de candidats, inadéquation de l'offre à la demande en fonction de la typologie de la localisation, des services...).

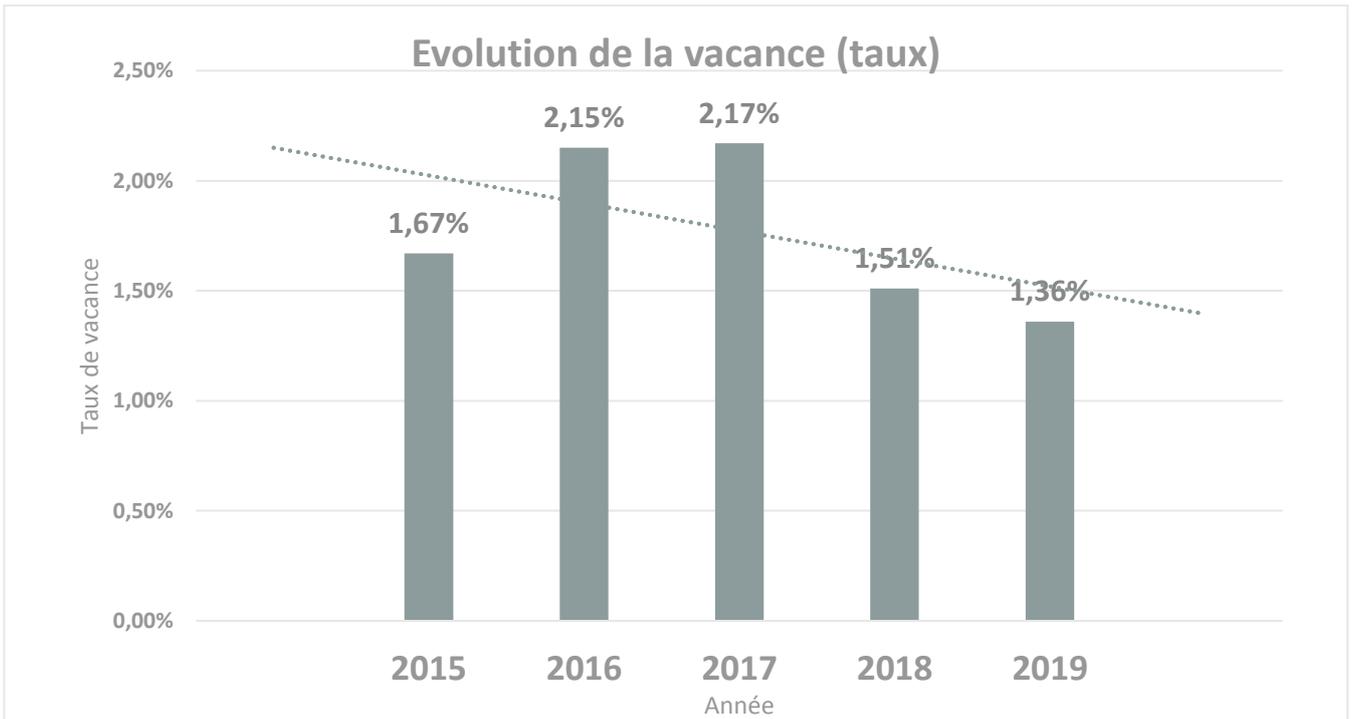
A chaque dépôt de préavis ou suite à l'analyse mensuelle de la vacance pour les logements non réservés, une analyse de la demande via le fichier partagé est effectuée afin de contacter des demandeurs susceptibles d'être intéressés par le logement libéré. Une attention particulière est portée sur les demandes de logement en délais anormalement longs.

En outre concernant la communication sur les logements disponibles (non réservés ou remis à disposition par réservataire).

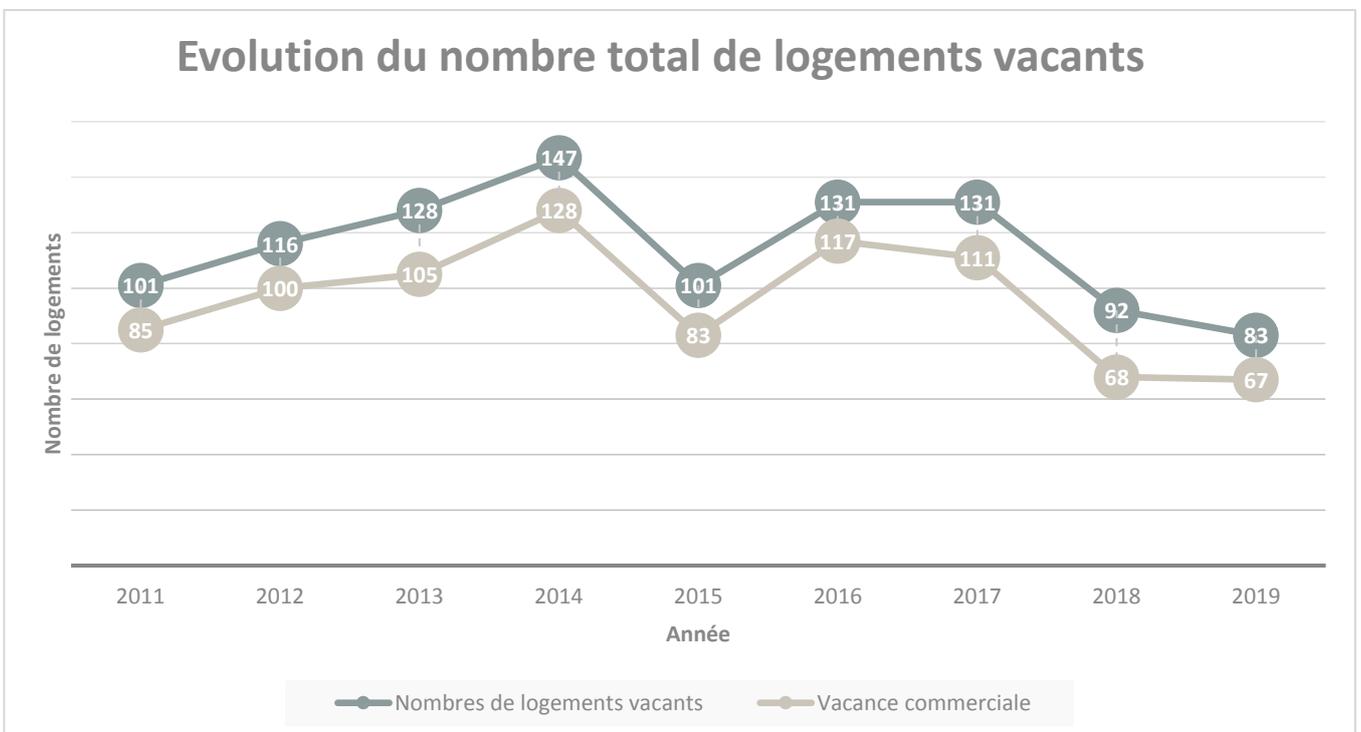
Les logements vacants de plus de 3 mois sont mis en ligne via le site internet de la société. De plus les logements vacants au-delà d'un mois sont mis en ligne par annonce sur le site BIENVEO.

### **Evolution de la vacance (données chiffrées) :**

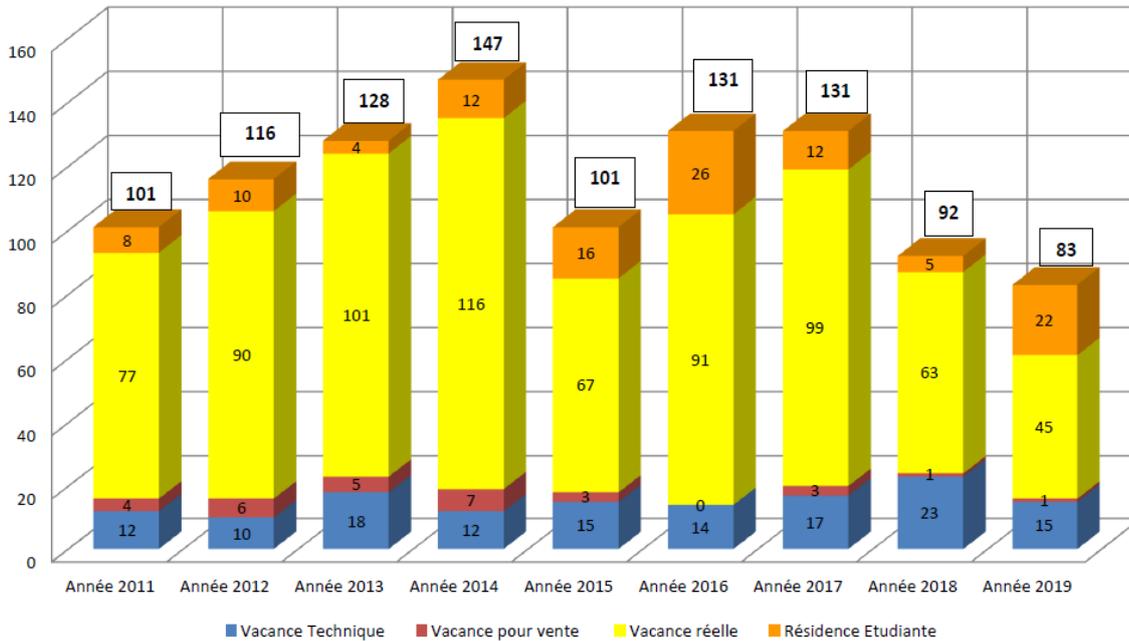
Depuis 2017, le taux de vacance est en diminution, passant de 2,17% à 1,36% (pourcentage de logements vacants par rapport à l'ensemble du patrimoine).



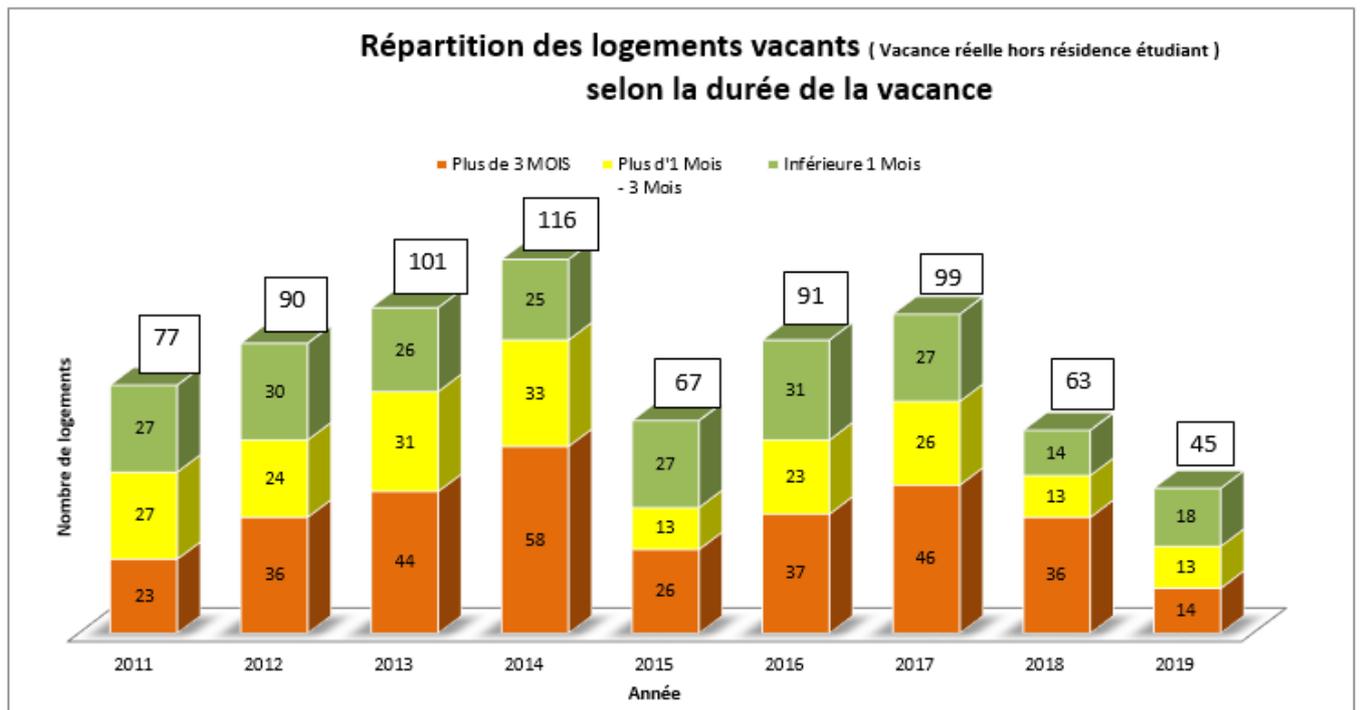
Depuis 2017, le nombre de logements vacants est en constante diminution (passage de 131 à 83 logements vacants au 31 décembre).



### Répartition des logements vacants selon la catégorie de la vacance



### Répartition des logements vacants ( Vacance réelle hors résidence étudiant ) selon la durée de la vacance



## D. Maîtrise des loyers et des charges

### Maîtrise des loyers

Le Conseil d'Administration de la Société décide, lors du dernier trimestre de l'année N d'appliquer ou non une augmentation des loyers pour l'année à venir. Conformément aux dispositions de la loi Egalité et Citoyenneté,

L'indice de révision est basé sur l'IRL du 2<sup>ème</sup> trimestre de l'année N-1 et s'applique aux loyers pratiqués et aux loyers plafonds.

Avant application cette décision est soumise au Préfet pour approbation.

Pour certaines résidences présentant des difficultés à la relocation le Conseil peut décider de ne pas appliquer d'augmentation de loyer.

## Maîtrise des charges

L'ensemble des logements sont impactés par les charges relatives aux contrats d'entretien (chaudière, robinetterie, VMC, Taxe d'Ordures Ménagères, espaces verts éventuels...). Le patrimoine de la société étant majoritairement composé de logements individuels, une moindre partie du parc est concernée par les charges communes relatives à l'électricité, nettoyage et entretien des parties communes et des équipements communs (ascenseur).

A la mise en place des contrats d'entretien un contrôle est effectué entre le service technique et le service financier pour s'assurer de la correcte ventilation des postes entre charges récupérables et non récupérables afin de ne pas léser les locataires.

Chaque année, une étude est réalisée afin d'ajuster au mieux les acomptes de charges sur les charges réelles afin d'éviter des régularisations de charges trop importantes pour les locataires.

Lorsqu'un locataire quitte son logement la régularisation des charges de l'année en cours intervient au départ du locataire sans attendre la régularisation annuelle (pour l'ensemble des logements) effectuée l'année suivante. Cette disposition permet de solder l'acompte sans délais.

Comme pour ses impayés, la société a structuré son activité relative à la maîtrise des loyers et des charges par la mise à jour de ses procédures en 2016. Cette procédure prend en compte l'ensemble des situations rencontrées au sein du parc de la SA d'HLM du Cotentin, et notamment la gestion des charges sur les copropriétés.

## Suite à travaux

Dans le cadre des travaux de réhabilitation menés sur ces logements locatifs, la SA d'HLM du Cotentin n'impacte pas ses locataires en n'appliquant pas d'augmentation de loyer suite à travaux.

Une contribution des locataires au partage des économies de charges est demandé depuis cette année dans le cadre de la réalisation des travaux Grenelle d'économie d'énergie pour l'action 3 des travaux Grenelle. Précédemment pour les travaux des actions 1 et 2 il n'avait pas été demandé de contribution aux locataires.

Cette contribution qui fait l'objet d'une validation par le conseil de concertation locative de la société devait initialement s'établir à hauteur de 40 % de l'économie d'énergie mensuelle estimée, sur une durée de 15 ans.

Le Conseil de Concertation Locative est revenu sur cette disposition pour appliquer une contribution mensuelle forfaitaire fixe et non révisable en fonction du nombre de pièces du logement :

- 10 € pour les logements T1
- 15 € pour les logements T2 et T3
- 20 € pour les logements T4 et plus

En tenant compte de cette méthode plutôt que l'application d'une contribution à hauteur de 40 % de l'économie d'énergie mensuelle estimée, le montant de la contribution est fortement réduit (l'économie d'énergie étant importante). Ce barème permet de limiter l'augmentation de loyer, les économies de charges réalisées à l'issue des travaux venant également compenser cette contribution, l'impact sur le loyer est maîtrisé.

## E. Faciliter le parcours résidentiel

### Accession à la propriété

Pour assurer l'accompagnement des locataires dans leurs parcours résidentiels, la SA d'HLM du Cotentin actionne deux leviers : **la vente et l'accession sociale à la propriété.**

La SA d'HLM du Cotentin a défini un périmètre et des objectifs de vente qui ont fait l'objet d'une validation en Conseil d'Administration en décembre 2018 dans le cadre de sa politique de vente. Ces logements sont :

- / Les jardins du port à Tournaville (3 logements)
  - / 41-43 rue Albert Mahieu à Cherbourg (1 logement)
- . Pour ces 4 logements en commercialisation en stock :
- Une autorisation préfectorale a été reçue le 28/01/2020 pour un logement en cours de vente (Jardins du Port) ;
  - Pour les 3 autres logements en stock (1 Albert Mahieu et 2 Jardins du Port), comme pour les autres logements qui pourraient être mis en vente au cours de la période CUS, la demande d'autorisation préfectorale de commercialisation sera effectuée au fur et à mesure, après avoir reçue et étudiée la candidature du futur acquéreur.

L'objectif de vente fixé pour les ventes à l'initiative de la SA d'HLM du Cotentin est **d'environ 1 logement par an.**

La SA d'HLM du Cotentin dispose également d'une commission de vente aux locataires qui se réunit environ deux fois par an, et qui a pour objectif d'étudier les demandes d'acquisition effectuées par les locataires de son parc. L'objectif de vente pour ce type de demandes est fixé à **2 logements par an.**

### Mutation interne en logement locatif

Afin de favoriser le parcours résidentiel, la mutation interne est proposée aux ménages dont le logement ne correspond plus à leurs attentes.

Les mutations au sein du parc de la société émanent, soit :

- Des locataires qui effectuent une demande de logement quand celui occupé ne correspond plus à leurs attentes (évolution de la structure familiale, motifs économiques, raisons de mobilité, de santé...)
- Par une remontée d'information du service contentieux qui permet de détecter les situations de locataires en grande difficulté financière et conformément aux dispositions de la charte départementale de prévention des expulsions.

Ces critères sont pris en considération par la CALEOL pour prioriser ces demandes dans le cadre des attributions de logements.

## 4.2.3 Engagements

### A. Engagements en matière de politique du SLS et du droit au maintien dans les lieux

A compter du 1er janvier 2009, la société a appliqué le barème national prévu par le décret du 21/08/2008 relatif au calcul du Supplément de Loyer Social (SLS).

Dans le cadre de la CUS signée le 30 juin 2011, la société a maintenu ces règles, aussi bien en zone B2 qu'en zone C. Cette pratique doit contribuer à maintenir une mixité sociale équilibrée entre les territoires.

Pour chaque ménage assujetti, la détermination du SLS mensuel résulte du calcul suivant :

$$\text{SLS} = \text{SH} * \text{CDPR} * \text{SLR}$$

avec SH : surface habitable (m<sup>2</sup>) du logement occupé par le ménage assujetti

CDPR : coefficient de dépassement du plafond de ressources

SLR : supplément de loyer de référence applicable à l'immeuble où réside le ménage assujetti exprimé en euros par m<sup>2</sup> de SH et par mois.

Le SLR est actualisé chaque année en fonction de la variation de l'IRL du 3<sup>ème</sup> trimestre (+1,20% pour 2020). Pour 2020, la valeur de référence prévisionnelle du SLR est 0,26 €/m<sup>2</sup> de SH en zone 3.

Les résultats des enquêtes SLS 2015 à 2019 sont synthétisés dans le tableau suivant :

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de logements concernés	5.114	5.127	5181	5215	5267
Nombre de logements exemptés du SLS	142 (QPV)	142 (QPV)	142 (QPV)	142 (QPV)	142 (QPV)
Nombre de logements entrant dans le champ d'application du SLS	4.970	4.985	5039	5073	4896
Nombre de logements occupés entrant dans le champ d'application du SLS	4.568	4.671	4923	4966	4824
Montant des loyers appelés pour des logements occupés et entrant dans le champ d'application du SLS	1.822.000 €	1.867.000 €	1.857.000 €	1.896.000€	1.864.780€
Montant moyen de loyer pratiqué	398,86 €	399,76 €	377.21 €	381.79 €	386.56 €

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de logements occupés par un locataire dont les revenus dépassent les plafonds de ressources	663	688	709	692	636
Pourcentage de logements	14,51 %	14,73 %	14,40 %	13,93 %	13,18 %
Pourcentage de logements égal ou supérieur à 20 % de dépassement	6,55 %	6,62 %	6,05 %	5,96 %	5,74 %
<i>De 0 à moins de 10 %</i>	211	233	242	241	226
<i>De 10 % à moins de 20 %</i>	153	146	169	155	133
<i>De 20 % à moins de 30 %</i>	95	94	90	91	82
<i>De 30 % à moins de 40 %</i>	76	72	62	62	64
<i>De 40 % à moins de 50 %</i>	40	49	47	44	50
<i>De 50 % à moins de 60 %</i>	26	32	34	37	27
<i>De 60 % à moins de 100 %</i>	57	52	50	53	47
<i>De 100 % à moins de 150 %</i>	5	8	13	8	7
<i>De 150 % à moins de 200 %</i>	0	1	2	1	0
<i>De 200 % et plus</i>	0	1	0	0	0
Nombre de logements dont le locataire est assujéti au SLS au mois de janvier de l'année	299	309	298	296	277
Montant des SLS appelés au mois de janvier de l'année	11.001 € (0,60 % des loyers appelés)	12.659 € (0,67 % des loyers appelés)	13.770 € (0,71 % des loyers appelés)	12.591 € (0,66 % des loyers appelés)	10.375 € (0,56 % des loyers appelés)
SLS moyen	36.79 €	40.97 €	46.20 €	42.54 €	37.45 €

Sous réserve que le loyer majoré du SLS ne représente pas plus de 30% des ressources du ménage, la société a décidé de maintenir ces règles.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, les nouvelles règles édictées par la loi « Egalité et Citoyenneté » et relatives à la perte du droit au maintien dans les lieux et à l'application du SLS sont entrées en vigueur.

La SA d'HLM du Cotentin appliquait déjà le barème du droit commun pour le calcul du SLS.

Depuis la décision prise par son Conseil d'Administration du 18 février 2013, la Société applique la déchéance du droit au maintien dans les lieux. De plus le Conseil d'Administration du 25 octobre 2017 a renouvelé l'application de ces dispositions.

Concernant les dispositions permises par l'article L.442-8-4, la résidence René Lebas situés à Cherbourg-en-Cotentin (225 logements) accueille principalement des étudiants et relève donc de cet article.

## B. Engagements d'attribution liés aux objectifs de mixité sociale hors QPV

L'article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation, modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté précise que : « Sur le territoire des établissements publics de coopération intercommunale tenus de se doter d'un programme local de l'habitat en application du dernier alinéa du IV de l'article L. 302-1 ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville, de la commune de Paris et des établissements publics territoriaux de la métropole du Grand Paris, au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à **un montant constaté annuellement par arrêté du représentant de l'Etat dans le département**. Ce montant correspond au niveau de ressources le plus élevé du quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social situé sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale ou, en Ile-de-France, sur le territoire de la région, enregistrés dans le système national d'enregistrement [...]».

Pour l'année 2019, le montant mentionné au 21ème alinéa de l'article L.441-1 du CCH a été déterminé pour la CA du Cotentin par un arrêté du 13/06/2019 qui fixe le niveau de ressources à 9528 €. Au regard de ce niveau du 1<sup>er</sup> quartile et des attributions effectuées par la SA d'HLM du Cotentin entre 2017 et 2019, la société remplit l'objectif de 25% d'attributions annuelles aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile :

- 2017 : Parmi les 556 attributions hors QPV, 169 l'ont été à des ménages dont les ressources étaient inférieures à 8 418€ par unité de consommation, soit 30,40% d'attributions hors QPV aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile.
- 2018 : Parmi les 605 attributions hors QPV, 185 l'ont été à des ménages dont les ressources étaient inférieures à 8800 €, soit 30,58% d'attributions hors QPV aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile.
- 2019 : Parmi les 543 attributions hors QPV, 209 l'ont été à des ménages dont les ressources étaient inférieures à 9528 €, soit 38.49% d'attributions hors QPV aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile.

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CA du Cotentin	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Coutances Mer et Bocage	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Granville Terre et Mer	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	Département	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC de la Baie du Cotentin	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

### Données chiffrées portant sur le refus des ménages et sur les principaux motifs de refus :

- 2018 : 46 refus dont 16 concernant la résidence étudiante Lebas ;
- 2019 : 48 refus dont 27 concernant la résidence étudiante Lebas.
- Les principaux motifs de refus étaient les suivants : taille du logement, localisation du logement, logement sans ascenseur, logement sans balcon, montant du loyer, non réponse du demandeur suite à l'attribution.

Dans la mesure du possible, compte-tenu de l'organisation interne à la SA d'HLM du Cotentin dont notamment l'organisation de visites des logements suite à attribution en CALEOL, la société s'engage à limiter le nombre de refus des ménages suite à attribution pour le maintenir à un niveau raisonnable.

### Conditions d'atteinte des objectifs PS-1 : (communes aux objectifs PS-2)

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs facteurs devront être réunis :

- La capacité et la volonté des territoires à accueillir les ménages prioritaires et les ménages relevant du premier quartile. Les objectifs d'attribution devront donc être partagés avec les collectivités.
- Les conditions d'accueil des ménages en besoin d'insertion sociale (services publics, transports, accompagnement social...).
- Les capacités d'accueil du parc social pour ces ménages. Les taux de réservation du patrimoine sont à prendre en compte et donc le partage des objectifs avec tous les réservataires, ainsi que le taux de réservation des résidences hors quartiers prioritaires afin d'identifier les marges de manœuvre pour loger les ménages du premier quartile.
- L'équilibre social des résidences situées hors QPV et proches des quartiers prioritaires.
- Le renforcement de l'attractivité des quartiers prioritaires pour les ménages moins modestes, afin de permettre un équilibre au sein des résidences situées dans ces secteurs.
- Le maintien de la solvabilité des ménages les plus modestes. Pour ne pas les mettre en difficulté, les attributions à ces ménages, en dehors des QPV, dépendront aussi de la solvabilisation par l'APL et d'un taux d'effort acceptable.
- Le développement d'un parc social très abordable en dehors des quartiers prioritaires, avec une surface adaptée et optimisée en termes de loyer. Cela suppose la mise en œuvre dans les PLH de mesures locales volontaristes en matière d'aide au développement du parc à très bas loyer (action sur le foncier, subventions, ...) ainsi qu'un soutien pérenne de l'Etat.
- Enfin, le choix individuel des ménages déterminera l'atteinte des objectifs dans leur accord ou leur refus des propositions de logement qui leur seront faites.

Après l'entrée en vigueur de la CUS, lorsqu'une nouvelle orientation d'une conférence intercommunale du logement ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution apporte une modification aux objectifs du bailleur de l'engagement PS-1 de la CUS, cette modification s'applique à la CUS, conformément à l'article R.445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur. Le bailleur en informe le préfet signataire et le préfet de département de l'EPCI concerné, par simple notification.

Néanmoins, les orientations prévues par la CIA devront reprendre les objectifs prévus par la réforme des attributions.

Le document-cadre fixant les orientations en matière d'attribution adopté par la CIL de la Communauté d'Agglomération Le Cotentin (CAC) le 27 mai 2019 et approuvé par le Conseil de CAC le 27 juin 2019 à confirmer ces objectifs d'attribution.

Par ailleurs, la SA d'HLM du Cotentin s'engage à poursuivre les objectifs définis par la CIL de la Communauté d'Agglomération Le Cotentin en contribuant aux orientations édictées par cette dernière, à savoir :

- Orientation n°1 : Elargir les opportunités résidentielles des ménages les plus défavorisés ou concernés par une opération de renouvellement urbain, en dehors des quartiers de la politique de la ville
- Orientation n°2 : Ouvrir les quartiers de la politique de la ville à des publics plus diversifiés en poursuivant les efforts engagés.
- Orientation n°3 : Assurer la solidarité entre les différents réservataires dans l'accueil des publics prioritaires sur l'ensemble du territoire intercommunal
- Orientation n°4 : Structurer le pilotage et le suivi des orientations afin de faciliter leur mise en œuvre.

### C. Engagements d'attribution de logements à des personnes connaissant des difficultés économiques et sociales, et d'attributions aux DALO

Lors de sa séance du 8 juin 2017, le Conseil d'Administration de la Société a décidé de ne maintenir qu'une commission d'attribution des logements (CAL) en attendant le positionnement de la Communauté d'Agglomération du Cotentin quant à la création d'une Commission d'attribution des logements rattachée à ce nouvel établissement public de coopération intercommunale (EPCI) ; qui se réunit en général tous les 15 jours.

Lors l'attribution d'un logement à un ménage défavorisé, les membres de la CALEOL, peuvent faire la demande d'un accompagnement social auprès du FSL. Au-delà de cette orientation, la Société n'a pas mis en place de suivi particulier de ces ménages.

Les contingents de réservation :

- Les réservations préfectorales :

La méthode de gestion du Contingent Préfectoral définie dans la convention cadre 2019-2024 contractualisée entre l'Etat et les bailleurs sociaux, est sous forme de flux avec une gestion déléguée aux bailleurs sociaux, définissant ainsi un engagement de mise à disposition d'un pourcentage de logements devenus vacants qui se libèrent du fait des remises en location ou lors de leur première mise en location.

L'objectif annuel est fixé à 10% du nombre total des attributions prononcées, hors résidence sociale et logements étudiants.

La convention-cadre fait l'objet d'un avenant, chaque année, afin de calculer l'objectif annuel du contingent préfectoral de notre société.

- Les réservations au profit des communes :

L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers. A cet effet, les collectivités territoriales et notamment les communes concourent à la réalisation de ces objectifs, de par leur connaissance du tissu social et économique de leur territoire ainsi que des demandeurs notamment en milieu rural.

C'est pourquoi l'organisation de la gestion de la demande, au sein de la société, s'appuie fortement sur les communes où sont construits nos logements. Dès qu'un préavis de départ

concernant un logement réservé au titre de la réservation commune est formulé auprès de la société, celui-ci est signalé, sans délai auprès des services compétents de la commune concernée afin qu'au moins 3 candidats soient proposés à la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL) sauf en cas d'insuffisance de ceux-ci.

- Les réservations au profit d'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER :

Afin de compléter le financement des opérations de construction de logements locatifs, ACTION LOGEMENT IMMOBILIER peut apporter son concours versé sous forme de prêt à remboursement in fine. En contrepartie des prêts et en application de l'article L313-6 du CCH, la SA d'HLM du Cotentin s'engage à réserver des logements identifiés à des personnes désignées par ACTION LOGEMENT IMMOBILIER lors de la première attribution et en cas de vacance. Le taux de réservation est librement négocié dans la limite des logements disponibles après déduction du contingent préfectoral et des autres droits de réservation ; la durée de réservation est à définir.

Chaque départ est signalé au réservataire concerné lequel propose 3 candidatures soumises à la CALEOL sauf en cas d'insuffisance de ceux-ci.

- Les réservations au profit du ministère de la défense :

La SA d'HLM du Cotentin s'engage à réserver aux personnes du Ministère de la Défense les logements et annexes identifiés dans les 3 conventions signées à cet effet. Chaque départ est signalé au réservataire dans un délai de 8 jours par lettre recommandée avec avis de réception, en lui demandant de procéder à la désignation d'un ou plusieurs candidats pour le logement libéré.

La Loi Egalité et Citoyenneté a fixé de nouvelles obligations d'attributions pour les logements non réservés du bailleur (alinéa trentième de l'article L.441-1 du CCH) : Au moins un quart des attributions annuelles de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué, doit être affecté aux personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO ou, à défaut, aux personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du CCH.

Ces obligations s'appliquent également aux réservataires concernés, dont les termes seront repris dans les conventions de réservation.

D'autres contraintes d'attribution ont été créées par la Loi Egalité et Citoyenneté :

- Au moins un quart des attributions annuelles de logements réservés par les collectivités territoriales est destiné aux personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO ou, à défaut, aux personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du CCH.
- Un quart des attributions de logements pour lesquels la société Action Logement Services dispose de contrats de réservation doit être réservé au profit de salariés ou de demandeurs d'emploi bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO ou, à défaut, prioritaires en application de l'article L.441-1 du CCH.

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.								
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour <u>les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.</u>								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CA du Cotentin	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Coutances Mer et Bocage	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Granville Terre et Mer	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	Département	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.								
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour <u>les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.</u>								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC de la Baie du Cotentin	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%

Conditions d'atteinte des objectifs PS-2 : voir conditions d'atteinte des objectifs PS-1

## 4.3 Politique qualité de service

### 4.3.1 Etat des lieux du patrimoine selon la qualité de service rendu

Pour rappel, la loi Egalité et Citoyenneté prévoit que l'appréciation du service rendu doit notamment prendre en compte la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'immeuble.

Le classement du patrimoine de la SA d'HLM du Cotentin a été opéré dans le respect de la méthodologie suivante :

Le classement du parc selon la qualité de service rendu est obtenu à partir de trois angles de vue, la qualité urbaine, la qualité patrimoniale et le fonctionnement social qui reflètent le point de vue de ceux qui interviennent au quotidien sur les différents territoires couverts par la SA d'HLM du Cotentin.

Les 10 critères de qualité de service rendu ont été notés sur une échelle de 1 à 4 :

- 1 : Insatisfaisant
- 2 : Médiocre
- 3 : Bon
- 4 : Excellent

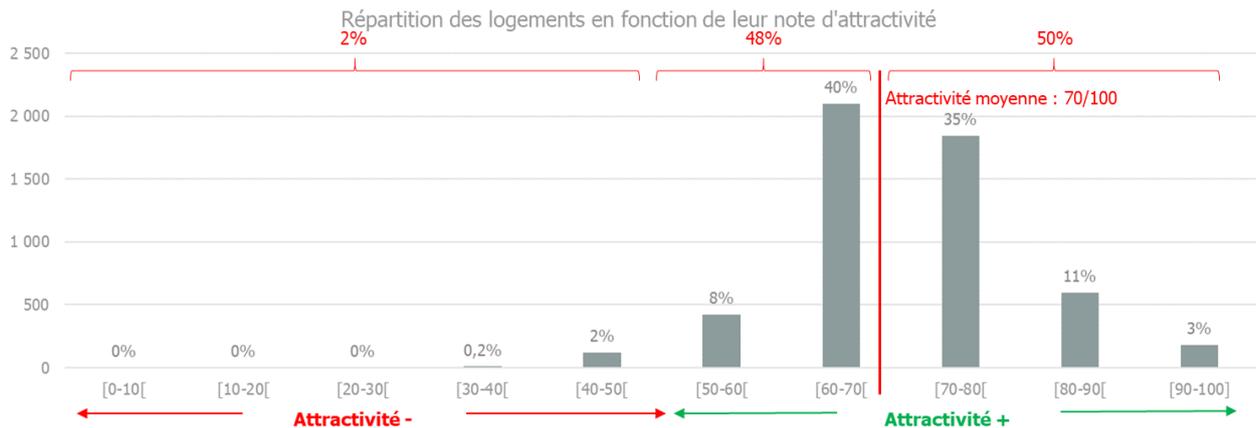
Ces critères ainsi que leur pondération sont détaillés ci-après :

Domaines d'attractivités	Critères	Pondération
<b>Qualité urbaine</b> Pondération : 40%	1.1 – Mesure image du quartier	33%
	1.2 – Localisation	33%
	1.3 – Urbanisme / Environnement	33%
<b>Qualité patrimoniale</b> Pondération : 40%	2.1 – Perception de l'image du groupe	20%
	2.2 – Configuration, confort du logement	40%
	2.3 – Type d'habitat	20%
	2.4 – DPE	20%
<b>Fonctionnement social</b> Pondération : 20%	3.1 – Occupation sociale	40%
	3.2 – Insécurité / Vandalisme	40%
	3.3 – Présence du bailleur	20%

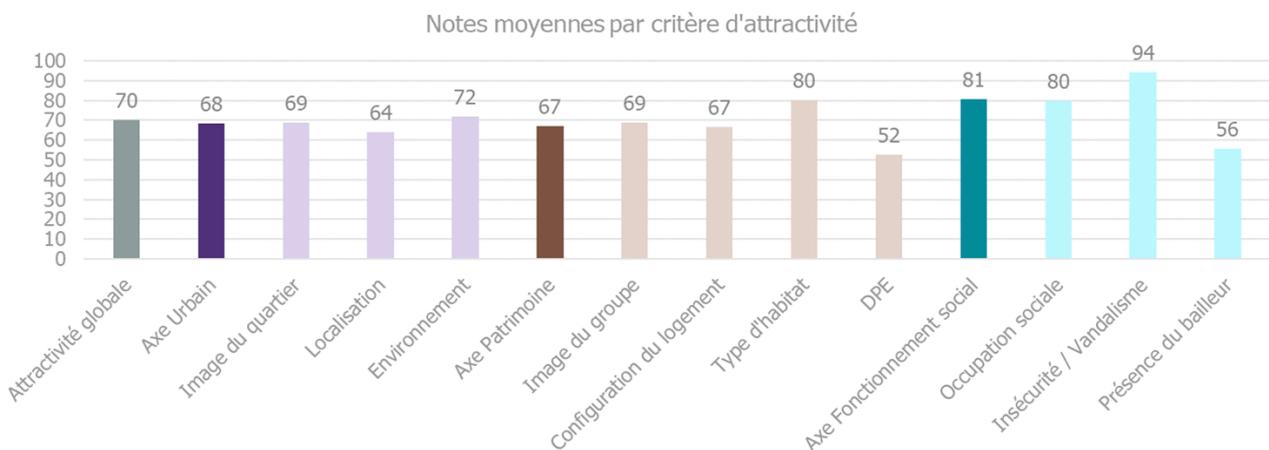
Cette méthode permet ensuite d'obtenir une note d'attractivité sur 100. Il en résulte l'analyse suivante :

Un patrimoine globalement attractif avec une note moyenne pondérée au logement de **70/100**

**98% du patrimoine bénéficie d'une note supérieure ou égale à 50/100**, un constat en ligne avec le patrimoine plutôt récent de l'organisme.

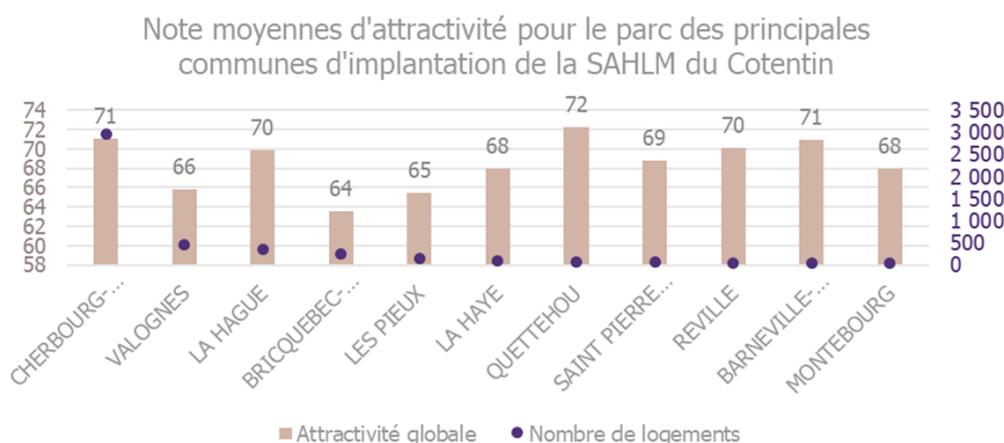


Ces bonnes appréciations se confirment sur l'ensemble des critères étudiés (notes entre 67 et 94 sur 100) à part pour la performance énergétique et la présence du bailleur (notes respectives de 52 et 56/100). A noter pour la performance énergétique, une proportion significative du parc de la SA d'HLM du Cotentin va être traitée thermiquement dans le cadre du nouveau PSP.



Comme pour l'état d'occupation sociale, il est difficile de sortir des analyses au niveau EPCI puisque 94% du patrimoine de la SA d'HLM du Cotentin est situé sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

L'attractivité du parc est plutôt homogène entre les principales communes d'implantation de la SA d'HLM du Cotentin, avec **8 communes sur 11 bénéficiant d'une note comprise entre 68 et 72/100**. La commune dont l'attractivité du parc est légèrement supérieure aux autres est la commune de Quettehou, avec 72/100 (81 logements). Une commune dispose à l'inverse d'une attractivité légèrement inférieure, Bricquebec-en-Cotentin avec 64/100 (258 logements). Le parc de Cherbourg-en-Cotentin bénéficie quant à lui d'une note de 71/100.



En complément de ce classement du parc de la SA d'HLM du Cotentin en fonction de la qualité de service rendu aux locataires, les indicateurs de vacances et de rotation au 31/12/2019 à l'échelle du parc sont les suivants :

- Vacances (hors vacance technique et pour vente) : 1,3%
- Rotation : 10,6%

Le taux de rotation tient compte des mouvements enregistrés sur la résidence étudiante. Le taux de rotation hors cette résidence est de 8,6%.

### 4.3.2 Orientations stratégiques / Plan d'actions

#### A. Politique menée par la SA d'HLM du Cotentin en matière de qualité de service

Depuis sa création, la SA d'HLM du Cotentin a toujours porté une attention particulière à la satisfaction de ses locataires. Notre société s'est toujours engagée dans des démarches visant à améliorer le quotidien et le bien-être des habitants.

Une note de cadrage validée par le Conseil d'Administration du 11 mars 2020 a permis de formaliser les engagements pris par la SA d'HLM du Cotentin en matière de politique qualité de service. Ce document sera mis à jour régulièrement afin de tenir compte des évolutions réglementaires, organisationnelles, de la mise en place de nouvelles pratiques, de nouveaux dispositifs, afin de pouvoir répondre de manière efficace et efficiente aux attentes des locataires.

La SA d'HLM du Cotentin s'appuie sur différents dispositifs permettant de mesurer le degré de satisfaction des usagers. De par les enquêtes menées régulièrement (enquête de satisfaction triennale auprès de l'ensemble des locataires, enquête suite à travaux, suite à EDL (en cours de mise en place)), l'évaluation de ses pratiques (DELCOOP (politique sénior), Diagnostic HQS (qualité)...), par l'écoute et l'attention portées aux demandes de la clientèle (accueil physique/téléphonique, prise en charge des réclamations...) la Société dispose d'une source d'information et d'un outil de veille active sur le niveau d'appréciation et de satisfaction de ses clients-locataires.

Conscient de la nécessité d'adapter en permanence ses services aux évolutions importantes de la société (évolution démographique, sociétale, des attentes des clients et des partenaires), la SA d'HLM du Cotentin a pour ambition de mener des actions qui visent une plus grande efficacité interne et une meilleure satisfaction des habitants et des partenaires (institutionnels, entreprises, élus, collectivités...).

La SA d'HLM du Cotentin a toujours intégré la qualité de service au sein de sa culture d'entreprise en positionnant la satisfaction de ses locataires au centre de ses attentions. Elle a su conduire et mettre en place de nouvelles organisations, de nouveaux outils, des dispositifs de contrôle et de mesure (évaluation des prestataires sur l'entretien, les travaux réalisés, la prise en charge des réclamations, ...), des actions de professionnalisation des équipes internes pour répondre efficacement aux attentes et proposer un niveau de service adapté et efficient.

- Depuis 2003, réalisation de l'enquête de satisfaction triennale : enquête exhaustive adressée à l'ensemble des locataires de la société sur tous les sujets et thématiques qui concernent la vie locative (environnement, cadre de vie, parties communes, équipement, relations avec le bailleur, réclamations, informations, opinion globale...). Cette démarche, pilotée à l'origine par l'Association Régionale Basse Normandie, puis l'Union pour l'Habitat Social de Normandie (depuis l'enquête 2020) a toujours fait ressortir un niveau de satisfaction des locataires de la SA d'HLM du Cotentin très élevé et bien supérieur aux moyennes nationales ou régionales (satisfaction globale : 2007-95% / 2011-93% / 2014-92% / 2017-94%/ 2020 – 92%).

- Suite à la réalisation de l'enquête de satisfaction 2014, notre Société a voulu interroger ses pratiques en s'appuyant sur un nouveau dispositif mis en place par l'Union Social pour l'Habitat, le diagnostic Habitat Qualité Service (outil du dispositif de labélisation Quali'Hlm). Ce diagnostic, par la prise de recul d'un regard extérieur, a pour objectif d'évaluer les pratiques de l'organisme et de fournir des informations pertinentes et objectives sur lesquelles la direction peut s'appuyer pour définir (voire redéfinir), conforter et mettre en œuvre sa politique en matière de qualité de service. Le diagnostic HQS a été réalisé en 2015 et 2018, suite aux enquêtes de satisfaction 2014 et 2017.

- Sur la base des constats et préconisations retranscrits par les résultats des enquêtes (satisfaction triennale et enquête suite à travaux) et du diagnostic HQS, un plan d'action d'amélioration de la qualité de service a été élaboré avec l'appui d'un groupe de travail pour l'élaboration et la mise en œuvre des actions. Le premier plan établi sur la période 2015-2017 a fait l'objet d'un suivi régulier pour la réalisation de l'ensemble de ses objectifs. Un nouveau plan d'action est actuellement en cours d'élaboration sur la base des résultats cumulés des dernières enquêtes et du diagnostic HQS 2018.

## B. Dispositifs d'écoute – dernières Enquêtes de satisfaction

### Enquête triennale 2020

L'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a engagé une démarche, dès 2003, en faveur de la qualité de service. Les bailleurs sociaux mènent, dans ce cadre, une enquête de satisfaction auprès de leurs locataires, tous les trois ans. La SA d'HLM du Cotentin s'est ainsi engagée dans cette démarche dès 2004.

La société INIT a réalisé la dernière enquête de satisfaction des locataires de la SA d'HLM du Cotentin en 2020 en interrogeant par courrier l'ensemble de ses locataires, soit 4 973 locataires. Le taux de participation enregistré à l'enquête est de 43% (2 123 réponses au questionnaire).

Avec un taux de satisfaction globale de 92 % les résultats de la société sont globalement élevés et supérieurs à ceux constatés sur la région et ceux provenant de la base de données du prestataire.

Dans le détail des résultats, des lignes de forces et de progrès se dégagent :

Le niveau de satisfaction global est très élevé et la plupart des thématiques sont bien évaluées, et restent plutôt maîtrisées par la SA HLM du Cotentin, notamment les relations, l'information apportée et l'écoute et la compréhension lors des demandes. Ces éléments sont des leviers importants de la satisfaction globale des locataires, mais peuvent aussi être des objets de tensions cristallisant l'insatisfaction, s'ils sont peu maîtrisés.

La propreté des parties communes, le traitement des demandes, les relations et l'information apportée obtiennent d'ailleurs de meilleurs résultats que sur l'ensemble de la région. En revanche, l'entrée dans le logement se passe moins bien et doit donc être surveillée.

Certaines thématiques relatives aux équipements des logements apparaissent comme des axes d'amélioration de la société :

### **L'immeuble et le logement :**

Travailler sur l'amélioration des équipements de l'immeuble, notamment l'interphonie, les portes, le câblage TV, ainsi que du logement (chauffage et porte d'entrée).

Apporter une attention particulière à la propreté des abords de l'immeuble et du local poubelles.

### **La communication :**

Donner plus d'informations aux locataires sur tous les travaux engagés dans le logement, notamment par courrier car cela reste le mode de contact préféré ou par email pour les plus jeunes locataires.

Communiquer en interne sur l'importance de soigner toujours plus le relationnel avec les locataires car c'est ce qui impacte le plus leur opinion globale, et valoriser en externe la qualité des relations actuelles.

Poursuivre le travail d'information auprès des locataires sur l'évolution possible de leur parcours résidentiel, car peu de locataires déclarent disposer de suffisamment d'informations en ce domaine.

Communiquer davantage sur les interlocuteurs à joindre en cas d'urgence, car encore trop peu de locataires déclarent être en mesure de les identifier clairement.

Parmi les autres points qui peuvent faire l'objet de pistes d'amélioration, on retiendra aussi l'état des jardins privatifs à l'arrivée dans les logements individuels, et l'état des logements lors de l'entrée (propreté, travaux, équipements).

## **Enquête suite à travaux**

Dans le cadre du plan d'action qualité de service élaboré suite aux résultats de l'enquête de satisfaction triennale 2014 et au Diagnostic Habitat Qualité Service réalisé la même année, l'enquête de satisfaction suite à travaux de réhabilitation a été mise en place début 2016 afin de pouvoir mesurer la qualité des interventions des entreprises sur notre parc.

Cette enquête est distribuée à l'ensemble des locataires concernés par des travaux de réhabilitation, elle accompagne le courrier de notification des travaux envoyé à l'ordre de service de démarrage des travaux qui est adressé en recommandé avec accusé de réception.

A l'issue des travaux les locataires peuvent retourner, à l'aide de l'enveloppe T fournie (enveloppe pré-timbrée), cette enquête qui aborde les différents thèmes permettant de mesurer la qualité de l'intervention :

- Information sur les travaux réalisés
- Information sur les délais d'intervention

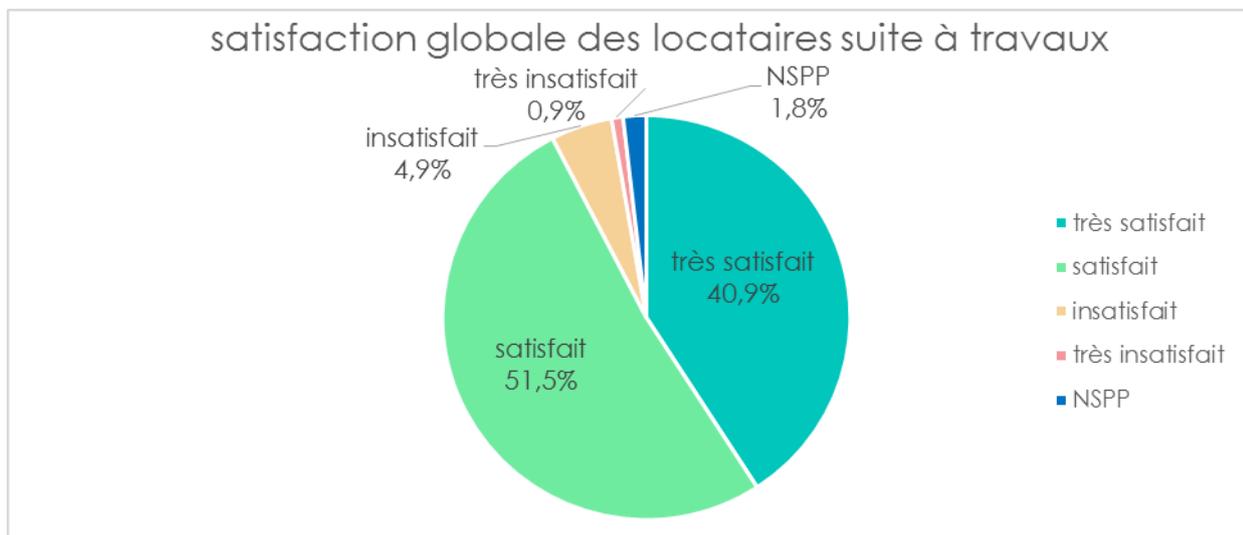
- Relations aux entreprises
- Qualité des travaux réalisés
- Respect des délais
- Propreté des logements après l'intervention

Un rapport d'analyse des résultats est présenté annuellement au Conseil d'Administration sur la base des résultats de l'année passée. Le rapport permet de mettre en avant des points forts ou les dysfonctionnements constatés mais aussi de proposer des mesures et actions correctives permettant de répondre à une insatisfaction.

Pour l'année 2019 les principaux résultats sont les suivants :

- ✓ 2 020 questionnaires envoyés
- ✓ 2 628 travaux réceptionnés
- ✓ 329 questionnaires retournés
- ✓ Soit un taux de retour de 12,5% (2018 : 16,5 % - 2017 : 18,25%)

Pour l'année 2019, sur la base des 329 questionnaires retournés, le taux de satisfaction globale suite à travaux est de 92,4 % (cumul très satisfait et satisfait)



Le taux de satisfaction global est en hausse significative par rapport à 2018 (88% - +4,5 points) et atteint même son meilleur score depuis la mise en place de l'enquête (89 % en 2016 et 92 % en 2017).

Il faut souligner les points suivants :

- Le taux d'insatisfaction globale n'a jamais été aussi bas en comparaison aux années précédentes avec seulement 5,8% de questionnaires insatisfait et très insatisfait (2016 : 10,2% / 2017 : 8,1% / 2018 : 8%) ;
- Les questionnaires « très insatisfait » en sont à leur plus bas niveau seulement 0,9 % de retours (2016 : 3,5 % / 2017 : 3,9% / 2018 : 1,9%).
- Ces résultats sont également déclinés en thématique :
  - Information sur les travaux réalisés : 87% de satisfaction
  - Information sur les délais d'intervention : 78% de satisfaction
  - Les relations avec la/les entreprise(s) : 89% de satisfaction
  - La qualité des travaux réalisés : 87% de satisfaction

- Le respect des délais de réalisation des travaux : 84% de satisfaction
- La propreté du logement après intervention : 88% de satisfaction
- A noter que concernant ces enquêtes, tous les questionnaires identifiés « insatisfaits » font l'objet d'une remontée d'information vers le service en charge des travaux avec un traitement des problématiques identifiées.
- L'analyse des résultats a permis de faire remonter des problématiques sur la qualité de certains travaux réalisés. Suite à ce constat, une mise au point a pu être faite avec les entreprises concernées afin de corriger ces dysfonctionnements.

Ces enquêtes permettent de cibler plus précisément les actions à mettre en œuvre pour améliorer le service rendu aux locataires.

## C. Actions menées

Suite aux préconisations émises dans le cadre de la réalisation des différentes enquêtes et diagnostics qualité de service, un certain nombre d'actions a pu être mise en place pour répondre à des problématiques identifiées.

Ainsi, la SA d'HLM du Cotentin a déjà mis en place plusieurs dispositifs sur l'ensemble de son patrimoine pour améliorer la qualité de service rendu aux locataires, mentionnés ci-après :

- Le traitement des réclamations techniques :
- Un collaborateur est affecté à temps plein pour enregistrer toutes les réclamations et les diriger vers le service de la Régie ou les entreprises, suivant le type de travaux. 100 % des demandes sont prises en compte. L'analyse de la réclamation est faite le jour même et le suivi est assuré informatiquement pour permettre une intervention rapide.
- L'ordre de service est donné à la Régie et/ou aux entreprises compétentes dans le délai d'un mois maximum.
- Un tableau de bord permet d'assurer le contrôle et le suivi de l'exécution des réclamations techniques (statistiques mensuelles), étant observé que ces délais d'exécution peuvent être plus longs dans les cas suivants :
  - Pour les travaux de changement de menuiseries extérieures qui nécessitent un délai d'approvisionnement d'environ 7 semaines à compter de la date de commande
  - Pour les interventions liées à la sécurité (portes d'entrée bloquées, dégâts des eaux, sécurité électriques, balcons...) : traitées dans les meilleurs délais suivant le degré d'urgence.

Concernant le traitement des réclamations sur les années précédentes :

année	Nombre total	Traitées Régie	En %	Traitées entreprises	En %
2017	5 916	2 543	43%	3 373	57%
2018	5 952	2 632	44%	3 320	56%
2019	5 515	2 407	44%	3 108	56%

99% des réclamations prises en compte (enregistrement, accusé de réception et réponse aux locataires, envoi de l'ordre de service d'intervention) sont traitées dans un délais de 30 jours.

### Les visites de conformité pour mise en sécurité des logements :

A chaque entrée dans les lieux, une entreprise spécialisée est mandatée pour réaliser une mission de contrôle et de correction des dysfonctionnements des installations suivantes :

- Electriques : résistance des appareillages, protection des conducteurs, fixation aux parois, identification des travaux effectués par les locataires, ....
- Gaz : mise à l'épreuve de ces installations, débits, raccordement gazinière, ...
- Ventilations : débits d'air et extraction, nettoyage des grilles, d'étalonnage des portes, ...

Ces vérifications portent sur les parties privatives des logements, objet du bail, y compris les annexes louées (cave, cellier, box, ...).

### **L'offre d'une prestation de ménage à l'entrée dans les lieux**

#### **L'entretien des parties communes des immeubles collectifs :**

Pour permettre un niveau d'entretien régulier des parties communes, la société a mis en place des contrats d'entretien avec des entreprises spécialisées, après avis d'appel public à la concurrence (marchés publics).

Ces prestations de nettoyage s'appliquent à tous les immeubles collectifs, quelle que soit leur taille, dans un souci d'équité entre les locataires et afin de ne pas délaisser les petits ensembles.

#### **La sécurité des halls d'immeuble :**

La société fait vérifier et contrôler le niveau de sécurité des équipements des parties communes des immeubles de son parc sur la base d'un référentiel de contrôle.

#### **L'entretien des espaces verts**

Les espaces de transition entre parties privatives et parties communes contribuent largement au cadre de vie des locataires et à l'image du quartier.

Pour favoriser un ressenti positif, la société attache une attention particulière à l'entretien des espaces verts, à travers un partenariat avec les collectivités locales et la passation de contrats avec des entreprises spécialisées, portant à la fois sur des groupes collectifs et des résidences pavillonnaires.

#### **La gestion de proximité**

La société a initié différentes actions de prévention, médiation et surveillance, en direction de certains immeubles collectifs sis sur la CUC :

- Résidence étudiante Lebas à Cherbourg Octeville (225 logements)
- Résidence Brécourt à Equeurdreville-Hainneville (130 logements)
- Résidence La Noë, à Tourlaville (150 logements)
- Les deux groupes de 70 logements, de la place du Clos des herches, à Equeurdreville-Hainneville, ont également été intégrés dans le dispositif compte tenu des troubles de voisinage et des difficultés de location rencontrées sur ce site.

Sur les sites de La Noë, de Brécourt et de Lebas, des permanences assurées par un agent de médiation. Le temps de permanence est au minimum d'une demi-heure par jour sur chaque site.

#### **Mise en application**

Les dispositifs énumérés ci-dessus se traduisent par différents types de missions qui ont été redéfinis pour une mise en application à partir de 2011 et développés ci-après :

##### Les contrôles de qualité :

- Les prestations liées aux marchés de contrats d'entretien passés avec les prestataires (VMC, ballons d'eau chaude, chaudières, ...) sont contrôlées annuellement par échantillonnage ;
- Les prestations d'entretien des parties communes des immeubles collectifs font l'objet de contrôles mensuels de propreté qui sont effectués entre notre société et les prestataires. D'autre part, toutes les réclamations des locataires font l'objet d'une vérification in situ, avec rapport au prestataire.

Dans tous les cas, des contrôles par échantillonnages sont régulièrement réalisés.

L'information des locataires dans le cadre des travaux de remplacement des composants et de gros entretien : une procédure, vérifiée par la société à chaque étape, et impliquant les entreprises dans la passation des marchés, prévoit l'information des locataires.

Le locataire est ainsi informé par une note distribuée par l'entreprise 2 semaines avant le début des travaux puis par un avis de passage contresigné par le locataire 1 semaine avant l'intervention.

Le locataire est également informé par un courrier recommandé sur les travaux qui seront engagés au sein de sa résidence.

A la réception des travaux une fiche est remise en signature des locataires devant attester de la réalisation des travaux et de la remise par l'entreprise des courriers d'information préalables. Après travaux, une enquête de satisfaction est réalisée auprès des locataires (mentionnée précédemment) afin de recueillir leur niveau de satisfaction sur différents items.

Un livret du locataire est remis à chaque nouvelle famille pour l'informer des démarches administratives, des droits aux aides au logement, de la ventilation des charges financières, de l'utilisation des équipements techniques.

Un journal de communication, « FLASH INFO » adressé à chaque famille, 2 fois par an, informe sur la vie de la société : les nouveaux programmes, les travaux de réhabilitation, des sujets d'actualité réglementaires ou de sécurité.

La réalisation des enquêtes de satisfaction.

L'information du Conseil de Concertation Locative (CCL) : instaurée par le conseil d'administration en séance du 3 octobre 2001, cette instance comporte 3 administrateurs représentants des locataires. Le CCL est régulièrement consulté sur les différents aspects de la gestion des groupes et est informé des orientations budgétaires en matière d'entretien du parc, d'investissement et d'augmentation de loyers. C'est un lieu d'échange et d'écoute sur l'ensemble des mesures touchant aux conditions d'habitat et du cadre de vie des locataires. Il convient de souligner que ces représentants sont également membres du conseil d'administration de la société.

La mise en place d'actions visant à améliorer la qualité de service rendue aux locataires, suite aux constats et préconisations issues des enquêtes et diagnostics réalisés. Il est à noter que les représentants des locataires ainsi que le Conseil de Concertation Locative sont systématiquement associés aux démarches relatives à la Qualité de Service (diagnostic HQS, élaboration du plan d'action...).

## D. Modalités en termes de concertation locative et engagements en faveur d'une politique sociale et environnementale

En plus des actions décrites tout au long de cette convention d'utilité sociale, la SA d'HLM du Cotentin dispose d'actions complémentaires pour améliorer son impact social et environnemental :

- Dans le cadre d'opération de résidentialisation ou de réhabilitation, la société met à disposition des associations de locataires une enveloppe budgétaire pour mener des projets visant à mobiliser les locataires et à renforcer le lien social. Cet engagement est inscrit au plan de concertation locative de la société.
- La SA d'HLM du Cotentin organise annuellement des concours à l'attention des locataires avec par exemple l'opération « Jardins fleuris » qui récompense les plus beaux jardins depuis plus de 35 ans, ou dans le cadre de la semaine nationale HLM des concours de dessin pour les enfants des locataires (depuis 2013) ou des concours photos (depuis 2017).
- Depuis 2017, la société a lancé une expérimentation dans le cadre de ces constructions neuves avec le label E+C visant à réduire la consommation énergétique et les émissions de carbone tout en maîtrisant le cycle de vie et de recyclage des produits et matières premières utilisées.

- Des clauses d'insertion par l'activité économique sont intégrées à certains marchés dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion. L'entreprise concernée doit réaliser une action d'insertion afin de permettre l'accès et le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.
- Une clause environnementale a été intégrée aux marchés d'entretien des parties communes pour l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.

## E. Bilan triennal de l'application du Plan de Concertation Locative

L'Union Sociale pour l'Habitat préconise dans son « Cadre de référence pour les plans et conseils de concertation locative » que soit réalisé un bilan de l'application du Plan de Concertation Locative (PCL) sur les différentes thématiques qui le compose.

Les modalités de réalisation de ce bilan devant être définies dans le PCL, celui de la SA Hlm du Cotentin, révisé le 06 juillet 2016 et le 13 décembre 2018 (dates de validation du Conseil d'Administration) prévoit qu'un bilan triennal de l'application du Plan de Concertation Locative sur l'ensemble de ses aspects sera présenté au Conseil d'Administration après avis du Conseil de Concertation Locative afin de réviser le cas échéant le PCL.

Il est précisé que Le Plan de Concertation Locative définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers de l'ensemble du patrimoine locatif de la SA d'Hlm du Cotentin.

Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs conseils de concertation locative dont il peut prévoir la composition et prévoit des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires titulaires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre.

## Compétences du conseil de concertation locative

La concertation Locative s'oriente autour des projets globaux suivants :

- Le plan d'entretien du patrimoine,
- Les projets d'aménagement ou d'amélioration du cadre de vie des habitants réalisés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.
- Les projets de rénovation urbaine (amélioration, démolition, construction) réalisés dans le cadre des quartiers prioritaires de la politique de la ville.
- Les mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants,
- Le protocole d'accord sur les états des lieux et la grille de vétusté pour l'ensemble du patrimoine,
- L'élaboration et le suivi de la CUS.
- La concertation sur la Qualité de Service : Présentation des enquêtes triennales de satisfaction, association à l'élaboration du diagnostic conseil HQS, implication dans l'élaboration de plans d'actions dans la cadre d'une labellisation.

Par ailleurs, les articles 44 et suivants de la loi de 1986 précisent les sujets sur lesquels les représentants des locataires doivent être systématiquement consultés. « Toute opération d'amélioration ayant une incidence sur les loyers ou les charges ou toute opération de construction-démolition, est soumise à une concertation préalable des membres du Conseil de Concertation Locative ».

## Action du conseil de concertation locative sur les thématiques qui relèvent de ses compétences.

Depuis sa première réunion en date du 17 décembre 2001, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à de nombreuses reprises afin de s'exprimer notamment sur des points relatifs aux thématiques présentées ci-dessus.

Comme convenu dans le Plan de Concertation locative révisé le 06 juillet 2016 et le 13 décembre 2018, lors de sa séance du 14 octobre 2019, un bilan triennal de l'action du conseil de concertation locative sur les thématiques qui relèvent de ses compétences a été présenté au CCL.

## Les moyens attribués par la SA d'HLM du Cotentin

La SA d'HLM du Cotentin met à disposition des locaux au siège de la Société pour les réunions du Conseil de Concertation Locative ainsi que du matériel informatique et de reprographie.

Les représentants des locataires peuvent disposer dans chaque bâtiment collectif d'habitation et dans un lieu de passage des locataires d'un panneau d'affichage sur lequel ils communiquent sur « le logement, l'habitat et les travaux ». La localisation du panneau est définie par la SA d'HLM du Cotentin selon les contraintes techniques des halls d'entrée des bâtiments.

La SA d'HLM du Cotentin s'engage à prendre en charge pour l'association du présent plan :

- Les frais de déplacement des représentants aux séances sur la base du barème kilométrique de l'année, publié par l'administration fiscale avec un plafonnement de puissance fiscale à 7 CV.
- La perte éventuelle de salaire pour participer au CCL sur justificatif de l'employeur,
- La participation éventuelle à des actions de formation organisées par l'Union Hlm, ses filiales ou la Fédération des SA d'HLM sur les thèmes qui relèvent des compétences du Conseil de Concertation Locative.

Afin de mobiliser les locataires et renforcer le lien social, dans le cadre d'opération de résidentialisation ou de réhabilitation, une enveloppe dédiée au montage de projets menés par les associations de locataires en direction d'un quartier ou d'un ensemble immobilier peut être allouée.

En revanche, le financement exclusif par projet ne saurait couvrir l'intégralité des besoins de moyens des associations.

Les membres du Conseil de Concertation Locative sont invités à participer à la visite de patrimoine organisée annuellement par la société.

Bilan triennal (2016-2019) sur les moyens attribués par la SA d'HLM du Cotentin : Sur la période 2016-2019, la SA d'HLM du Cotentin n'a pas été sollicitée pour la mise à disposition de moyens matériels ou financiers par les membres du Conseil de Concertation Locative.

## Communication auprès des locataires et des collaborateurs

La SA d'HLM du Cotentin diffuse en interne et en externe le Plan de Concertation locative et le compte-rendu des Conseils de Concertation Locative via le site Internet de la société, ou l'affichage dans le hall du siège, afin d'informer les locataires et l'ensemble des collaborateurs de l'organisme de l'existence d'un Conseil de Concertation Locative, de son rôle, son mode de fonctionnement, des réflexions qu'il mène, des travaux qu'il engage, et des conclusions qu'il émet sur les sujets relevant de ses compétences.

La communication auprès des locataires s'est également exercée par la remise du livret locataire et du règlement intérieur destiné à assurer le bon usage des immeubles collectifs d'habitation.

### Bilan triennal (2016-2019) sur la communication auprès des locataires et des collaborateurs:

Le Plan de Concertation Locative ainsi que l'ensemble des Procès-verbaux des réunions du Conseil de Concertation Locative sont mis à disposition de l'ensemble des locataires et collaborateurs de la SA HLM du Cotentin sur le site Internet de la Société.

### 4.3.3 Engagements

#### A. Politique Qualité de Service

Si la SA d'HLM du Cotentin s'appuie sur des pratiques solides et efficaces en matière de qualité (en témoignent les scores de satisfaction des différentes enquêtes), ces dernières ne semblent pas suffisamment structurées autour d'une ligne directrice et d'une politique formalisée.

L'objectif à court/moyen terme pour la SA d'HLM du Cotentin est donc de structurer davantage sa démarche qualité. La formalisation des engagements qualité de la Société pourra alors se faire, par exemple, par le biais d'une charte qualité ou l'enclenchement d'un processus de labellisation/certification (Quali Hlm, Quali Bail...) qui permettra de mettre en valeur ses pratiques à travers un référentiel reconnu de la profession.

Au-delà de l'aspect évaluation et mesure des pratiques qu'apporte ce dispositif, la valeur ajoutée de ce processus de labellisation se trouve également dans l'obtention d'un outil de communication sur l'activité et l'engagement en matière de satisfaction. Une certification/labellisation permet de faire connaître et mettre en avant les bonnes pratiques de l'organisme auprès des clients-locataires mais également aux différents partenaires du secteur (élus, collectivités, entreprises...).

A ce jour, la SA d'HLM du Cotentin ne s'est pas encore orientée vers un dispositif en particulier. Une réflexion pourra être menée afin de déterminer la démarche qui correspondra au mieux aux attentes et aux orientations stratégiques de la société (engagements à respecter, suivi et moyens à mettre en œuvre) mais également la plus adaptée à son fonctionnement et à la politique actuellement menée en matière de qualité de service. Une attention particulière pourra être portée sur les pratiques déjà mises en place au sein de Territoire et Habitat Normand et l'éventuelle volonté d'uniformisation des pratiques qui pourrait se dégager des réflexions menées au sein de la Société de Coordination.

Parallèlement à cette orientation vers une démarche de labellisation et formalisation de ses engagements qualité, la politique menée par la SA d'HLM du Cotentin se veut être proactive en répondant au mieux aux évolutions sociétales en cours ou à venir. Elle tend notamment à se positionner sur les problématiques liées

au vieillissement de la population en proposant des logements et services adaptés aux besoins des « seniors ».

A l'instar de la démarche qualité de service, il conviendra dans un premier temps d'interroger et d'évaluer les pratiques et les outils à disposition (diagnostic DELCOOP engagé) afin, dans un second temps, de définir les actions et démarches à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de la population. Il pourra être envisagé de se projeter dans un processus de labellisation (Label Habitat Senior Service...) afin de mettre en avant les actions menées, les services proposés et de faire connaître l'action de la SA d'HLM du Cotentin en tant qu'acteur de l'accompagnement des seniors et partenaire des collectivités dans les problématiques qu'elles peuvent rencontrer en lien avec le vieillissement.

La thématique senior est déjà identifiée comme un enjeu majeur pour les années à venir, néanmoins d'autres facettes du métier pourront faire l'objet d'une attention particulière en matière de qualité de service ; notamment certains domaines pour lesquels des référentiels sont déjà élaborés et des pratiques vertueuses déjà identifiées : Charte QualiPrest (émanation du label Qualibail concernant les engagements qualité des fournisseurs et entreprises), Charte QualiVert (émanation du label QualiVert visant l'amélioration des aspects Qualité Sécurité Environnement (QSE), sur les chantiers)...

Au travers de ses pratiques actuelles mais également de ses engagements pour l'avenir, la SA d'HLM du Cotentin veut continuer de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service. Notre société entend renforcer et développer les différents dispositifs d'écoute, véritables baromètres de la satisfaction des locataires tout en évaluant régulièrement ses pratiques afin de rester vigilant vis-à-vis des évolutions sociétales et pouvoir répondre et anticiper les demandes et attentes de nos locataires.

## B. Accessibilité du patrimoine

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2019		Engagements annuels, en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	256	5%	5%	5%	6%	7%	7%	8%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	20	24%	24%	27%	27%	30%	32%	34%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0		0%	0%	0%	100%	100%	100%
50 - Manche	Département	319	6%	6%	7%	8%	8%	9%	10%

Les engagements pour cet indicateur concernant les EPCI qui ne relèvent pas du 23ème alinéa de l'article L441-1 du CCH sont déclinés dans le tableau ci-dessous :

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2019		Engagements annuels, en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CC Côte Ouest Centre Manche	2	1%	1%	12%	12%	15%	18%	21%
50 - Manche	CC de la Baie du Cotentin	41	59%	59%	59%	59%	61%	63%	65%

Les valeurs reprennent la définition du logement accessible donnée par l'arrêté du 24/12/2015. Ainsi sont concernés pour la SA d'HLM du Cotentin :

- / Logements individuels : ensemble des logements avec Permis de Construire (PC) déposé à compter du 01/01/2007 (y compris logements à étage)
- / Logements collectifs (y compris intermédiaires) : logements en RDC ou en étage desservi par ascenseur avec PC déposé à compter du 01/01/2007 (non comptabilisés logements intermédiaire ou collectifs en étage sans ascenseur)

Il est important de préciser que l'indicateur ne comptabilise que la part de logements accessibles du parc. Si dans les engagements, la production de logements accessibles (et adaptés) est bien prise en compte, la part de logements adaptés dans le cadre de travaux de réhabilitation ou suite à la demande de locataires n'est pas comptabilisée.

De fait la part de logements adaptés du parc est bien plus importante que la comptabilisation des logements accessibles.

Concernant l'écart pouvant être constaté entre le pourcentage de logements accessibles de la SA d'HLM du Cotentin et les données consolidées à l'échelle de THN (voir annexe 1 : CSPUS), il s'explique par le fait que les autres membres de la Société de Coordination ont une définition plus large du logement accessible. Ainsi, leur définition, qui ne tient pas nécessairement compte de l'ensemble des exigences de l'arrêté du 24/12/2015, leur permet de retenir dans l'indicateur une part bien plus importante de leur parc.

Conditions d'atteinte des objectifs SR-1 :

*L'atteinte de cet objectif est directement dépendante de la capacité de la SA d'HLM du Cotentin à produire de nouveaux logements et à réhabiliter le parc ancien. Les conditions d'atteinte sont donc liées à celles des indicateurs PP-1 et PP-3. Par ailleurs, la réalisation des travaux d'accessibilité et d'adaptation au handicap doivent pouvoir continuer à bénéficier des dégrèvements de TFPB actuellement en vigueur, ou de mesures équivalentes.*

## 4.4 Politique d'accension

La société a pour objectif de diversifier son parc via l'accension :

- Par des programmes PSLA : afin de faciliter le parcours résidentiel des locataires, en sus de la vente de logements du parc, prioritairement en complément de programmes locatifs traditionnels et en concertation avec les collectivités.
- Par la réalisation de lotissements : en partenariat avec les collectivités locales, pour permettre un habitat diversifié, au sein d'un même secteur géographique, par une offre de terrains à bâtir ouverts à toutes les familles.
- Par un partenariat avec les promoteurs privés, dans le cadre de PLH où il est imposé de réaliser un pourcentage de logements sociaux dans les nouveaux programmes.

La société souhaite répondre favorablement aux opportunités qui s'offrent sur le territoire de la Manche, sous réserve des contraintes quantitatives édictées par les dispositifs en matière de politique du logement au niveau des territoires et projette de réaliser 100 logements sur la période CUS.

Dernières opérations d'accension réalisées par la SA d'HLM du Cotentin :

Commune	Nombre de PSLA construits	Année de livraison (DAT)	Nombre de levée d'option au 31.12.2017	Nombre de levée d'option au 31.12.2018	Nombre de levée d'option au 31.12.2019
Les Pieux	6	2016	3	0	0
Yvetot-Bocage	4	2016	2	0	0
Querqueville	14	2015	1	0	0
Saint-Pierre-Eglise	8	2014	1	0	0

Ayant vendu moins de 20 logements dans des opérations d'accension à la propriété entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 décembre 2019 (7 levées d'option), la SA d'HLM du Cotentin est exemptée des indicateurs liés à l'accension sociale à la propriété (PP-ACC-1 et PS-ACC-1).

## 4.5 Logements-foyers

### A. Etat des lieux

Dans le cadre de sa politique patrimoniale la Société a connu un pic de développement au cours de la décennie 1980-1990, période au cours de laquelle la nécessité économique de produire une grande quantité de logements familiaux n'a pas gommé la réflexion stratégique des décideurs.

C'est ainsi que dès le début de cette décennie, la diversité de l'offre de logements a été prise en compte, en s'adaptant aux besoins nouveaux de la société et de la courbe démographique, en intégrant notamment l'offre dédiée aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

A ce jour, le patrimoine de la SA d'HLM du Cotentin comprend 22 établissements logements-foyers, représentant 836 logements (compris logement de fonction) sur un parc global de 6 109 logements, soit près de 14% (au 31/12/2019) du patrimoine.

La SA d'HLM du Cotentin est propriétaire de l'ensemble de ces logements-foyers, tous implantés sur le territoire du département de la Manche et dont la gestion est intégralement confiée à des gestionnaires, par conventions régies dans le cadre des dispositions du CCH.

La SA d'HLM du Cotentin ne gère donc aucun établissement en direct.

### B. Orientations stratégiques

La volonté de poursuivre la production d'hébergements spécifiques reste inscrite dans la stratégie de développement de notre société pour les années à venir, afin de répondre à la demande des collectivités locales et des organismes gestionnaires.

Cependant, le contexte économique a évolué et la réalisation de ces établissements étant fortement liée aux besoins territoriaux, la SA d'HLM du Cotentin s'inscrit dans le cadre de la programmation définie dans les politiques locales, à travers les PLH, PDALPD, Schémas gérontologiques et Schémas « HANDICAP » élaborés par les pouvoirs publics et/ou répondant aux sollicitations des structures gestionnaires.

De plus, la création de logements-foyers destinés aux personnes âgées et/ou handicapées est également soumise à l'autorisation de l'ARS et/ou de l'assemblée départementale.

Ainsi, notre société n'est pas en mesure de s'engager sur des objectifs chiffrés dont la réalisation dépend de facteurs extérieurs, notamment de nature financière et réglementaire sur lesquels elle ne dispose d'aucune visibilité à court et moyen termes.

Par ailleurs la SA d'HLM du Cotentin a pour objectif de finaliser l'uniformisation de ces conventions de location qui régissent les rapports entre propriétaire et gestionnaires et définissent les responsabilités propres de l'une et l'autre des parties.

Elles ont notamment un impact sur les enveloppes financières d'intervention et la programmation des travaux.

Le contenu de ces conventions et les niveaux de responsabilité ainsi définis peuvent différer d'une convention à l'autre.

La politique conduite en matière de provision pour travaux dépend des dispositions contenues dans ces conventions de location.

## Prévention des impayés du gestionnaire

Pour certains établissements il est précisé dans la convention de location qu'afin de pouvoir vérifier la capacité du gestionnaire à faire face au montant de la redevance, celui-ci devra fournir les 3 derniers bilans et comptes de résultat connus avant la signature de la convention et devra fournir tous les ans avant le 30 juin de chaque année le bilan et le compte de résultat du dernier exercice.

Il peut également être précisé que les modalités détaillées de calcul de la redevance N+1 sont communiquées au gestionnaire en septembre de l'année N afin de pouvoir intégrer au budget prévisionnel de l'établissement, à transmettre aux organismes de financement avant le 31.10 de l'année N.

Les conventions de locations présentes également dans le détail du montant et de l'évolution de la redevance mais également des charges et la liste détaillée des travaux à la charge du gestionnaire.

Le suivi interne réalisé par les équipes nous permet de ne pas avoir d'impayés significatifs auprès de nos gestionnaires.

Taux de recouvrement :

- 2018 : 100 % de taux de recouvrement ;
- 2019 : 99,97 % de taux de recouvrement.

## C. Engagements

La politique patrimoniale de la société concernant les foyers logements est établie conformément à un plan de travaux établi sur la période 2020-2029. Le plan de travaux permet, sur la base d'une méthodologie de recensement quantitatif et qualitatif des éléments de structure composant le patrimoine, de définir les besoins de travaux de remplacements de composants et de gros entretien sur une période de 10 années.

Cette étude a permis d'estimer, jusqu'à l'échéance de cette période, les montants des budgets nécessaires au maintien en bon état d'entretien et à l'amélioration du patrimoine.

Concernant les Foyers Logements, la Société a mis en place une stratégie patrimoniale de traitement de son parc au fil de l'eau qui permet d'entretenir en continu ces établissements.

Les actions relatives à la politique patrimoniale, d'investissement et aux réhabilitations se ventilent selon les postes suivants :

- Le gros entretien programmé ;
- L'investissement ;
- Les budgets annexes dédiés aux diagnostics plomb et amiante, et à la sécurité ;
- La réhabilitation thermique.

Les orientations définies en matière de politique patrimoniale sur l'entretien et réhabilitation du parc de la société s'appliquent également sur les établissements foyers logements.

La SA d'HLM du Cotentin ne peut s'engager dans sa Convention d'Utilité Sociale que sur ce qui relève de sa responsabilité propre.

<b>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.</b>			
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année 2017 à l'année 2019	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	0	0	0

<b>PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année</b>								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, par année					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	2	0	0	0	0	0	0	0

*2 logements classés F du foyer logements de Montebourg Aube Nouvelle (ESI 0127 - 11 logements) sont prévus d'être traités au titre du grenelle 2027 avec les 9 autres logements du foyer (classé en E électrique)*

<b>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</b>								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, par année					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
			INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE
50 - Manche	836	0	176	326	112	312	154	64

*De même que pour l'indicateur PP3, afin de rendre l'indicateur et son suivi plus pertinent vis-à-vis de la notion d'opération de réhabilitation, il a été tenu compte uniquement des travaux en investissement (éligibles à un prêt CDC) avec maîtrise d'œuvre (en considérant que la présence d'un MOE impliquait une coordination de travaux et donc des opérations de plus grande importance) – n'apparaissent pas les travaux en investissement sans maîtrise d'œuvre.*

Conditions d'atteinte des objectifs PP-LF-1, PP-LF-2 et PP-LF-3 :

*L'atteinte des objectifs présentés dans la CUS 2020-2026 reste dépendante de facteurs extérieurs à la SA d'HLM du Cotentin, et notamment :*

- *des évolutions des politiques nationales et locales de l'habitat :*
  - o *nombre d'agréments et financements suffisants de la part de l'Etat et des partenaires pour assurer un équilibre des opérations conforme aux capacités financières de la société ;*
  - o *maintien sur la durée de la CUS du modèle économique du logement social (marges locales, plafonds de loyer...) ;*
  - o *politiques foncières locales et nationales permettant d'acquérir des terrains ou des droits à construire à des conditions financières compatibles avec le logement social ;*
  - o *stabilité des normes réglementaires en matière de construction neuve.*
- *des dispositifs de financement existants (ou remplacement par leur équivalent) :*

- *prêts de la Caisse des Dépôts et des Consignations (prêts CDC),*
- *aides locales complémentaires des collectivités,*
- *dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,*
- *possibilités de valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (C2E).*

*Les opérations de production ou de réhabilitation de logements foyers sont sous réserve de faisabilité économique des projets et d'accord des gestionnaires, en fonction notamment de leur solvabilité. Par ailleurs, elles sont liées au maintien des dispositifs de financement spécifiques à ces opérations (CARSAT, aides locales des Conseils Départementaux ...).*

## TITRE 5 : Synthèse des indicateurs

### 5.1 POLITIQUE PATRIMONIALE

#### A. PP1 : Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires:

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2017 à 2019	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	CA du Cotentin	PLAI	1	25	40
		dont PLAI adapté	0	0	4
		PLUS	4	67	112
		PLS	9	6	15
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	PLAI	1	0	0
		dont PLAI adapté	0		0
		PLUS	3	6	15
		PLS	9	0	0
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	PLAI		2	5
		dont PLAI adapté			0
		PLUS		6	15
		PLS			0
		% hors QPV		100%	100%
		% hors RU		100%	100%
50 - Manche	Département	PLAI	7	31	55
		dont PLAI adapté	0	0	4
		PLUS	27	95	182
		PLS	18	6	15
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%

#### B. PP2 : Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires

**PP-2.** Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	918	301	102	188	138	62	69	109
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	26	0						
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer								
50 - Manche	Département	981	301	102	188	138	62	106	109
			actions 2.1 - 2.2 - 2.3	action - 3.1	action 3.2 - 3.3	action 3.4	action 3.5	action 3.6	action 3.7

**Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2,  
portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements**

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références :	Prévisions en nombre, par année					
		Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	316	108	199	138	136	70	109
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage							
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer							
50 - Manche	Département	316	108	199	138	136	107	109

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1 compris livraison 2019 (coutances) et réception des actions grenelles 2.1 2.2 et 2.3							Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n+5						
		A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
50 - Manche	CA du Cotentin	55	328	991	1329	1347	918		190	328	1751	1326	1258	250	
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage		20			38	26		13	20	0	0	38	26	
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer								12						
50 - Manche	Département	55	350	1018	1425	1444	981	0	262	350	1815	1422	1355	276	0
		1%	7%	19%	27%	27%	19%	0%	5%	6%	33%	26%	25%	5%	0%

### C. PP3 : Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
				INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE
50 - Manche	CA du Cotentin	4970	0	825	451	514	566	358	602
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	84	0				4		
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0	0						
50 - Manche	Département	5275	0	835	451	514	570	395	604

### D. PP4 : Favoriser l'accès à la propriété

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.					
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence :		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
		Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2019, parmi le parc total		De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	Département	1	0,02%	0,24%	0,38%

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année 2017 à 2019	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	Nombre de logements	7	9	18
	% de vente à des locataires du parc social	100,00%	100,00%	100,00%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0%	0%	0%

E. PP5 : Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externe

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2019, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	135	23,36%	29%	29%	29%	29%	29%	29%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	2	0,35%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50 - Manche	Département	139	24,05%	30%	30%	30%	30%	30%	30%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.						
A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prévision du nombre de mutations internes	60	60	60	60	60	60

F. G1 : Améliorer la performance de la gestion des logements

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence			Engagements annuels, en €					
Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			2020	2021	2022	2023	2024	2025
Au cours de l'année 2017	Au cours de l'année 2018	Au cours de l'année 2019						
647,00 €	620,00 €	652,00 €	773,00 €	752,00 €	752,00 €	762,00 €	771,00 €	783,00 €

## 5.2 POLITIQUE SOCIALE

### A. PS1 : Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CA du Cotentin	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Coutances Mer et Bocage	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Granville Terre et Mer	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	Département	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

### B. PS2 : Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.								
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
50-Manche	CA du Cotentin	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Coutances Mer et Bocage	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	CC Granville Terre et Mer	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	Département	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%

## 5.3 POLITIQUE QUALITE DE SERVICE

### A. SR1 : Assurer la qualité du service rendu aux locataires

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2019		Engagements annuels, en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	CA du Cotentin	256	5%	5%	5%	6%	7%	7%	8%
50 - Manche	CC Coutances Mer et Bocage	20	24%	24%	27%	27%	30%	32%	34%
50 - Manche	CC Granville Terre et Mer	0		0%	0%	0%	100%	100%	100%
50 - Manche	Département	319	6%	6%	7%	8%	8%	9%	10%

## 5.4 LOGEMENTS-FOYERS

- A. PP-LF-1 : Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année 2017 à l'année 2019	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
50 - Manche	0	0	0

- B. PP-LF-2 : Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, par année					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
50 - Manche	2	0	0	0	0	0	0	0

- C. PP-LF-3 : Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

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								
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, par année					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
			INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE	INV MOE
50 - Manche	836	0	176	326	112	312	154	64

## LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Cadre Stratégique et Patrimonial d'Utilité Sociale de la Société de Coordination Territoire et Habitat Normand
- Annexe 2 : Courrier de la Communauté d'Agglomération du Cotentin
- Annexe 3 : Courrier du Conseil Départemental
- Annexe 4 : Délibération du Conseil d'Administration du 20/12/2019 approuvant le PSP
- Annexe 5 : courriers envoyés suite à l'approbation du PSP
- Annexe 6 : Délibération du Conseil d'Administration du 20/12/2019 engageant la démarche CUS 2020-2026
- Annexe 7 – Délibération du Conseil d'Administration du 11/06/2020 autorisant le dépôt du pré-projet de la CUS 2020-2026
- Annexe 8 : Délibération du Conseil d'Administration du 29/09/2020 autorisant la signature de la CUS (dépôt du projet définitif)
- Annexe 9 : Plan de Concertation Locative
- Annexe 10 : Dossiers de concertation et comptes-rendus des réunions de concertation des personnes publiques associées
- Annexe 11 : Compte-rendu de la réunion du Conseil de Concertation Locative du 29/06/2020
- Annexe 12 : Compte-rendu de la réunion d'échange avec les services de l'Etat
- Annexe 13 : Identification du Patrimoine
- Annexe 14 : Etat de l'Occupation Sociale
- Annexe 15 : Etat du service rendu aux locataires
- Annexe 16 : Tableau des indicateurs retenus par le Préfet de Normandie
- Annexe 17 : Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029

## GLOSSAIRE

ALUR	Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine
APL	Aide Personnalisée au Logement
ARS	Agence Régionale de Santé
C2E	Certificat d'Economie d'Energie
CA	Communauté d'Agglomération
CALEOL	Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
CC	Communauté de Communes
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation
CCL	Conseil de Concertation Locative
CDC	Caisse des Dépôts et des Consignations
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CSP	Cadre Stratégique Patrimonial
CSPS	Coordonnateur en matière de Sécurité et de Protection de la Santé
CSUS	Cadre Stratégique d'Utilité Social
CSPUS	Cadre Stratégique Patrimonial et d'Utilité Social
CUS	Convention d'Utilité Sociale
DALO	Droit au Logement Opposable
DIS	Dossier Individuel de Situation
DPE	Diagnostic de Performance Energétique
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Indépendantes
ELAN	Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique
FSL	Fonds Social de Solidarité
GE	Gros Entretien
HLM	Habitat à Loyer Modéré
HQS	Habitat Qualité de Service
HT	Hors Taxes
INV	Investissement
IRL	Indice de révision des Loyers
MAPAD	Maisons d'Accueil de Personnes Agées Dépendantes
MOE	Maîtrise d'œuvre Externe

NPNRU	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
OPS	Occupation du Parc Social
PC	Permis de Construire
PDALPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
PLA	Prêt Locatif Aidé
PLH	Programme Local de l'Habitat
PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
PLUS M	Prêt Locatif à Usage Social Majoré
PSLA	Prêt Social Location Accession
PSP	Plan Stratégique du Patrimoine
QPV	Quartier prioritaire pour la Politique de la Ville
RDC	Rez-de-chaussée
RLS	Réduction de Loyer de Solidarité
RPA	Résidence pour Personnes Agées
SA d'HLM du Cotentin	Société Anonyme d'Habitations à Loyers Modérés du Cotentin
SC THN	Société de Coordination Territoire et Habitat Normand
SLS	Supplément de Loyer de Solidarité
SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 Décembre 2000)
TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
TTC	Toutes Taxes Comprises
UHS Normandie	Union pour l'Habitat Social (association régionale des différents organismes HLM de Normandie)
USH	Union Sociale pour l'Habitat (Union des différentes fédérations d'organismes d'HLM)

M€ : millions d'euros

K€ : milliers d'euros