

Convention d'Utilité Sociale 2020-2025

1 ASPECTS GENERAUX	4
1.1 Visas.....	4
1.1.1 Signatures.....	4
1.1.2 Visas.....	6
1.2 Objet et durée de la convention.	7
1.2.1 Objet de la Convention	7
1.2.2 Durée de la Convention	7
1.2.3 Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL	7
1.2.4 Conditions d'atteinte des objectifs fixés par la société.....	7
1.2.5 Engagements de l'état	7
1.2.6 Avenants après signature	8
1.2.7 Engagements contractuels avec l'Etat, fondé sur les indicateurs de performance.	8
2 PRESENTATION DE LA SOCIETE.....	9
2.1 Le Groupe Polylogis.....	9
2.1.1 Histoire.....	10
2.1.2 Implantations.....	11
2.1.3 Cadre stratégique du Groupe.....	11
2.2 La société trois moulins habitat	15
2.2.1 La gouvernance.....	15
2.2.2 Chiffres clés (au 31 décembre 2019).....	15
2.2.3 Implantations.....	15
2.2.4 Organisation et politique de proximité.....	16
2.2.5 Grands objectifs de la politique poursuivie.....	17
2.2.6 Engagements majeurs en faveur de la politique sociale et environnementale.....	17
3 DEMARCHES D'ASSOCIATION ET DE CONCERTATION	20
3.1 Les personnes publiques associées.....	20
3.2 Concertation avec les associations de locataires	20
3.2.1 Partenaires.....	21
3.2.2 Finalité du Plan de Concertation Locative	21
3.2.3 Domaine de compétences	21
3.2.4 Réunion du Conseil de Concertation Locative Global de Patrimoine (CCLGP)	22
3.2.5 Moyens matériels.....	22
3.2.6 Bilan.....	22
3.2.7 Les conseils de concertation locaux.....	22
4 POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT.....	23
4.1 Etat des lieux du parc.....	23
4.1.1 Données Globales	23
4.1.2 Données par départements.....	24
4.1.4 Répartition logements en QPV/hors QPV	27
4.2 Qualification de l'état du service rendu.....	27
4.2.1 Méthodologie retenue.....	27
4.2.2 Résultats.....	28



4.2.3	Orientations stratégiques	33
4.3	Plan d'actions	34
4.3.1	Plan d'entretien	34
4.3.2	Travaux d'investissements et Réhabilitations.....	35
4.3.3	Plan d'amélioration de la performance énergétique	36
4.3.4	NPNRU	38
4.3.5	Démolitions.....	38
4.3.6	Impact des obligations réglementaires en matière de diagnostic.....	39
4.3.7	Accessibilité et adaptation du parc.....	41
4.3.8	Conditions de réussite.....	42
4.4	La vente de Logements HLM.....	42
4.4.1	Etat des lieux de l'activité actuelle.....	43
4.4.2	Les nouvelles mises en vente sur la période de la convention.....	45
4.4.3	Politique sociale et d'accompagnement en faveur de nos locataires et des accédants.....	47
4.4.4	Réinvestissement des fonds issus de la vente du parc social aux locataires).....	47
4.4.5	Conditions de réussite.....	48
4.4.6	Nombre de logements mis en commercialisation parmi le parc total de logements.....	48
4.5	Le développement de l'offre nouvelle	49
4.5.1	Offre locative sociale	49
4.5.2	Logements Foyers	50
4.5.3	Offre d'hébergement.....	50
4.5.4	Politiques poursuivies pour assurer ce développement.....	50
5	POLITIQUE SOCIALE ET CAHIER DES CHARGES DE GESTION SOCIALE	51
5.1	Etat de l'occupation sociale	51
5.1.1	Méthode d'analyse.....	51
5.1.2	Résultats.....	51
5.2	Les indicateurs de gestion.....	54
5.2.1	Rotation	54
5.2.2	Vacance.....	56
5.2.3	Analyse des refus des ménages.....	57
5.3	Obligations d'attributions	58
5.3.1	Déclinaison nationale.....	58
5.3.2	Déclinaisons locales	58
5.4	Droits de réservation	59
5.4.1	Niveaux de réservation et impacts.....	59
5.5	Politique de loyers	60
5.5.1	Loyers actuels.....	60
5.5.2	Politique de loyers pratiqués	60
5.6	Faciliter les parcours résidentiels	61
5.6.1	Les mutations internes.....	61
5.6.2	Le relogement.....	61
5.7	Politique d'accueil des publics spécifiques	62



5.7.1	Publics prioritaires	62
5.7.2	Réponse aux handicaps et au vieillissement.....	64
5.8	Accompagnement social et lutte contre les impayés.....	65
5.9	Politique d'application du SLS	65
5.10	Nouvelle Politique de Loyer	66
6	<i>POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE.....</i>	<i>67</i>
6.1.1	Rapport Sociétal et Environnemental.....	67
6.1.2	ISO 50001.....	68
6.1.3	Objectifs du projet d'entreprise (Vision 2022) en matière de qualité de service. 68	
6.2	La satisfaction des locataires.....	69
6.2.1	Les enquêtes de satisfaction globales.....	69
6.3	Le traitement des demandes et réclamations.....	70
6.3.1	Polylogis Service Clients.....	70
6.3.2	Résultats.....	70
6.4	la politique de qualite de service dans les logements specifiques	71
7	<i>ANNEXES</i>	<i>72</i>



1 ASPECTS GENERAUX

1.1 VISAS

1.1.1 Signatures

Convention d'Utilité Sociale

Entre

La République Française

Représentée par le Préfet de Région, agissant au nom de l'Etat, dûment habilité à l'effet des présentes,

**Dit ci-après « l'Etat »
D'une part**

Et

Les collectivités, EPCI et territoires qui ont manifesté leur souhait d'être signataires de la présente convention

- **Communauté d'agglomération Melun Val de Seine**, représentée par son Président Monsieur Louis VOGEL ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Grand Paris Sud Seine-Essonnes-Sénart**, représentée par son Président, Monsieur Michel BISSON ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté d'agglomération Paris Vallée de la Marne**, représentée par son Président Monsieur Paul MIGUEL ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté d'agglomération Pays de Meaux**, représentée par son Président Monsieur Jean-François COPE ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté d'agglomération Marne et Gondoire**, représentée par son Président Monsieur Jean-Paul MICHEL ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté de Communes du Provinois**, représentée par son Président Monsieur Olivier LAVENKA ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté de Communes Moret Seine et Loing**, représentée par son Président Monsieur Patrick SEPTIERS ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté d'agglomération de Perpignan Méditerranée Métropole**, représentée par son Président Monsieur Jean Marc PUJOL ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté de Communes des Albères, Côte Vermeille et de l'Illobère**, représentée par son Président Monsieur Pierre AYLAGE ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Communauté d'agglomération Grand Narbonne**, représentée par son Président Monsieur Jacques BASCOU ou son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes.



**Dit ci-après « les collectivités locales »
D'autre part**

Et

Raison sociale

Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré à Conseil d'administration au capital de 3 994 368 €, dont le siège social est situé 60 rue des Meuniers CS 90220 – RUBELLES 77 018 MELUN au Registre du Commerce et des Sociétés de Melun sous le numéro B 786 150 391 00088,

Représentée par Monsieur Gilles SAMBUSSY, agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes, en vertu d'une délibération du Conseil d'Administration en date du 20 juin 2019.

**Dite ci-après « société »
ou « société TMH »
D'autre part,**

Il a été convenu ce qui suit



1.1.2 Visas

Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1,
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014,
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté,
- Le décret n° 2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires.
- La loi de finances 2018 qui a institué la mise en place d'une réduction de loyer de solidarité (RLS) consécutive à la politique de diminution des dépenses publiques, notamment des aides au logement.
- La loi ELAN du 23 novembre 2018 dont les objectifs visent à construire plus, mieux et moins cher ; faire évoluer le secteur du logement social ; répondre aux besoins de chacun et favoriser la mixité sociale ; améliorer le cadre de vie.
- Les décrets associés à la loi ELAN.

Vus

Les EPCI / EPT dotés d'un Plan Local de l'Habitat ou tenus d'en faire un ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV :

Vus

- Les délibérations prises par le Conseil d'Administration ;
- Délibération d'approbation du PSP : disposer d'un PSP approuvé par son organe délibérant depuis moins de trois ans
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS
- Le Conseil d'Administration de Trois Moulins Habitat a approuvé, lors de sa réunion du 30 juin 2020, le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat.
- Le Plan de Concertation Locative validé approuvé le 29 juin 2015 :

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales :

- 29 personnes publiques associées, dont 10 signataires

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

- Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative 2015-2018 de la société, la réunion du **3 juillet 2020** a été consacrée à la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et les engagements en matière de gestion sociale.



1.2 OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION.

1.2.1 Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2024. Dans le courant de l'année 2019, Trois Moulins Habitat étudiait la possibilité de se rapprocher de l'Office d'HLM Perpignan Méditerranée.

A ce titre, TMH a bénéficié d'un report de dépôt de la Convention d'Utilité Sociale à 2020.

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

La présente convention porte sur un patrimoine de référence de 17 991 logements locatifs sociaux, dont 2 046 logements concernent des ensembles en copropriétés, mis en ventes antérieurement au dépôt du projet de CUS et qui ne peuvent être pris en compte dans les objectifs exprimés dans les indicateurs.

Entrent également dans la CUS, 239 équivalents logements en foyers, résidences spécialisées et sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession.

1.2.2 Durée de la Convention

La présente convention sera signée pour une durée de 6 ans. Elle prendra donc effet au 01/07/2020. A terme, elle pourra être renouvelée pour la même durée.

1.2.3 Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL

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

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

1.2.4 Conditions d'atteinte des objectifs fixés par la société

Toute modification sur le champ législatif et réglementaire et/ou concernant le financement du logement social, tel qu'actuellement défini, serait susceptible de remettre en cause l'atteinte des objectifs établis dans les indicateurs de performance.

Ceux-ci sont établis sur la base de la réglementation actuelle, des conditions économiques actuelles et des conditions de financement actuelles du logement social.

1.2.5 Engagements de l'état

La société bénéficiera de l'abattement de l'assiette d'imposition à la taxe foncière sur les propriétés bâties, prévu à l'article 1388 bis-I du CGI, pour la durée de la présente convention.

La liste des logements de la société situés en Quartiers Prioritaires Ville (QPV), en application de l'article 5 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, définis par le Décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014 fixant la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans les départements métropolitains, figure en annexe (Etat des logements en propriété) de la présente convention.



1.2.6 Avenants après signature

Objets pouvant faire l'objet d'un avenant pendant la phase de validité de la CUS :

- L'organisme s'engage dans une démarche de Nouvelle Politique de Loyers ;
- L'organisme souhaite opérer des ajustements d'indicateurs, au regard des conditions de réussite de ces plans d'actions énumérés dans le point 4.3 8 ci-après (cf. page 41).
- L'organisme intègre de nouveaux objectifs de mixité sociale, en application des directives prises par les EPCI dans le cadre des CIL.
- Une ou des modifications substantielles de l'environnement interne ou externe de l'organisme est de nature à changer significativement une ou des politiques, un ou des indicateurs.

1.2.7 Engagements contractuels avec l'Etat, fondé sur les indicateurs de performance.

Les valeurs-cibles des indicateurs de performance sont établies sur la base de la réglementation actuelle, des conditions économiques du moment et des conditions de financement en cours du logement social. Toute modification de quelque nature que ce soit, notamment du champ réglementaire et/ou des conditions économiques et de financement du logement social susceptible de remettre en cause l'atteinte des objectifs établis, pourront faire l'objet d'une révision.

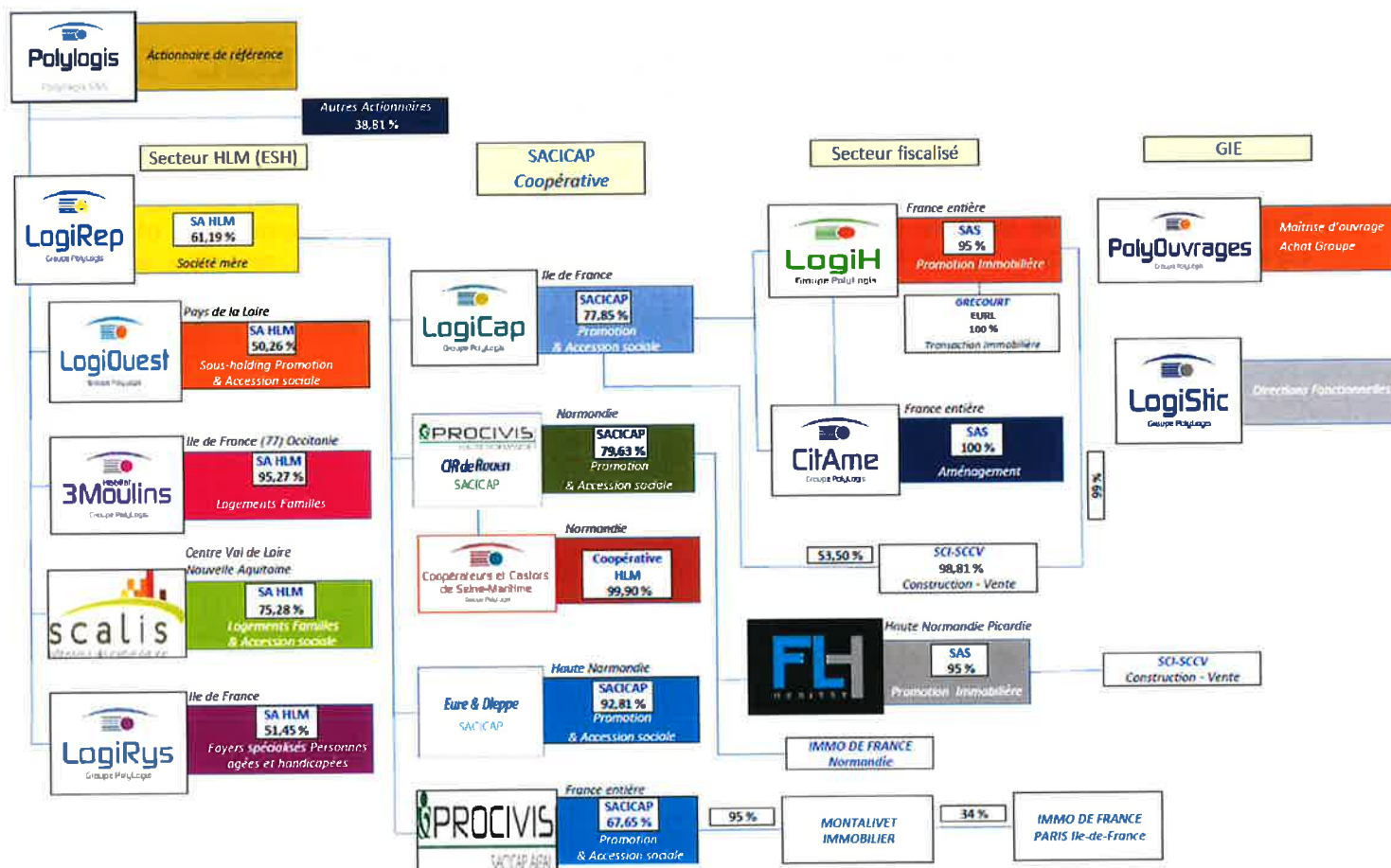
Il en est de même des cas de forces majeures, cas fortuits, imprévus et faits du prince.



2 PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1 LE GROUPE POLYLOGIS

Organigramme du groupe



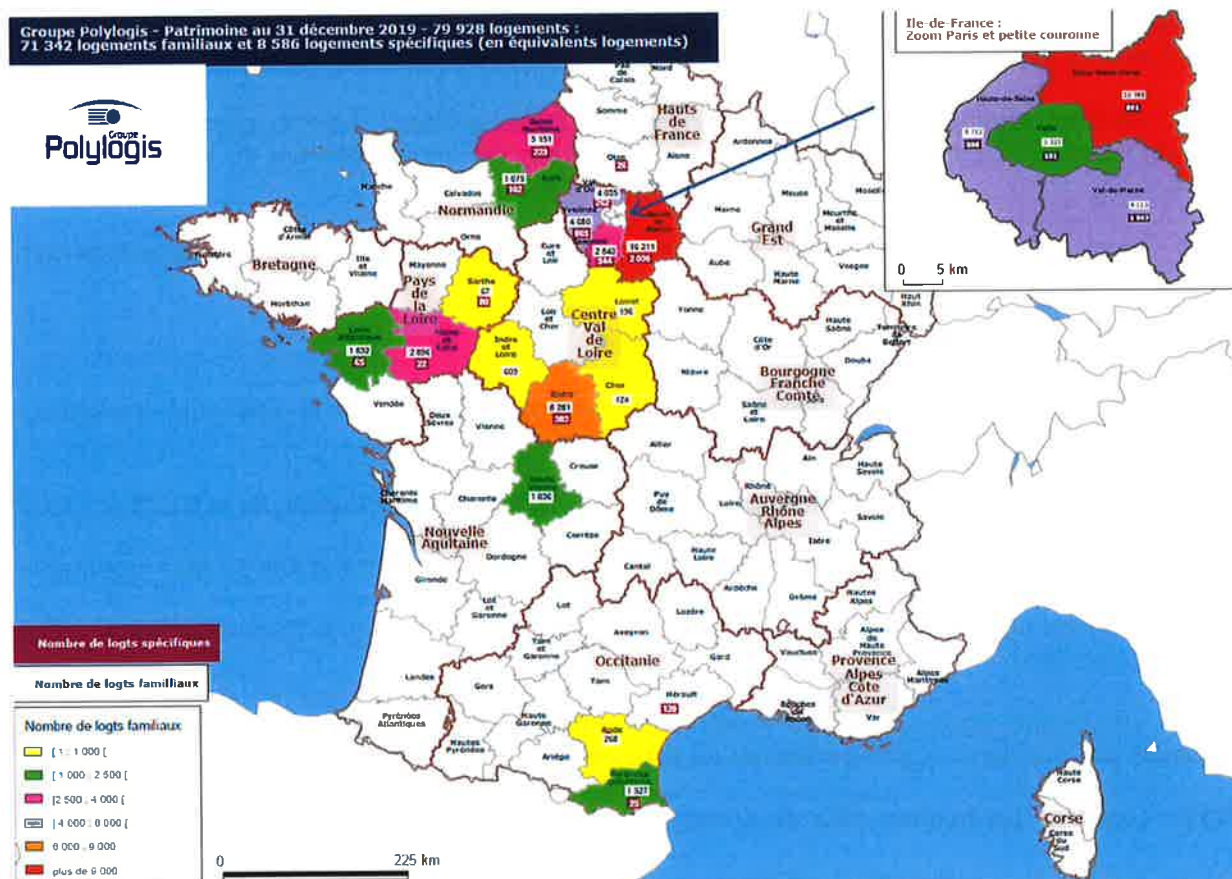
2.1.1 Histoire

Les valeurs fondatrices du Groupe Polylogis trouvent leur origine dans l'action d'Eugène Claudius-Petit, Compagnon de la Libération, ministre de la Reconstruction, bâtisseur humaniste et visionnaire, Fondateur de la Sonacotra et de LogiRep. Elles inspirent encore aujourd'hui les femmes et les hommes de Polylogis, fidèles au message : « Loger plus, Loger mieux »
Plus de 55 ans au service du « bien loger » :

- **1960** - Société originelle, LogiRep est fondée par Eugène Claudius-Petit, grand commis de l'IVe République, reconstruteur de la France détruite, inventeur de l'aménagement du territoire, ami de Le Corbusier.
- **1968** - Avec 3 800 logements construits, LogiRep loge les familles avec enfants, les jeunes ménages issus des campagnes et des taudis de centre-ville.
- **1989** - Le cap des 21 000 logements est dépassé.
- **2000** - entrée de LOGIREP au capital de Trois Moulins Habitat et de la Solidarité Immobilière de Seine et Marne ; Absorption de la SA HLM du Bréau Habitat
- **2004** - Apport partiel d'actif (Fusion) entre TMH et la SISM (transformation de la SISM en LOGIRYS)
- **2008** - LogiRep devient la maison-mère du Groupe Polylogis qui administre 52 000 logements.
- **2010** - LogiRep signe le 1^{er} Contrat de Performance Énergétique dans le secteur du logement social à Vitry-sur-Seine (94).
- **2012** - Le Groupe signe un accord « pénibilité » pour prévenir les situations à risque auxquelles sont exposés ses gardiens et son personnel de proximité.
- **2013** - LogiRep, 1^{er} bailleur d'Île-de-France à obtenir la certification Qualibail 2.
- **2014** - Polylogis, via sa filiale LogiOuest, obtient le label Habitat Senior Services, garantissant un environnement et des services adaptés aux besoins des locataires de 65 ans et plus.
- **2016-2017** - Polylogis signe une alliance stratégique avec la société Scalis.
- **2017** - reprise de 700 logements de l'OPIEVOY par TMH en Seine et Marne
- **2018** - Plusieurs Sacicap et leur filiale rejoignent le Groupe (Sacicap CIR et Sacicap Eure et Dieppe), et une coopérative est acquise (Coopérateurs et Castors de Seine-Maritime) pour développer l'activité de sortie d'hébergement.
- **2019** : Fusion de LogiRep et LogiStart



2.1.2 Implantations



2.1.3 Cadre stratégique du Groupe

Le cadre stratégique dans lequel s'inscrit la société est issu du Cadre Stratégique du Groupe, exprimé dans le projet Vision 2022, le Plan Stratégique à Moyen Terme du Groupe Polylogis (PSMT) et du Cadre Stratégique d'Utilité Sociale (CSUS).

2.1.3.1 Contexte

Le secteur du logement social est actuellement confronté à un panel de mesures visant à le réformer et qui l'impacte fortement dans la conduite de ses missions d'intérêt général.

Les lois de finances 2018 et 2019 ainsi que la promulgation de la loi ELAN le 23 novembre dernier, mettent en jeu des dispositions qui doivent impérativement être appréhendées par le secteur : application de la Réduction de Loyer Solidarité, augmentation de la TVA sur les constructions neuves, obligation de regroupement pour les petites entités HLM, modifications des règles locales d'urbanisme... Un des principaux postes d'économies pour l'Etat a été la baisse des aides personnelles au logement, supportée par les bailleurs sociaux au moyen d'un nouveau prélèvement, la RLS (Réduction de loyer Solidarité) mise en place en 2018, a coûté plus de 780 millions d'euros sur 11 mois aux organismes du logement social. En 2019 l'impact sera en année pleine.



Cette baisse des loyers imposée aux bailleurs sociaux va peser sur leur autofinancement et entraîner une recomposition du secteur HLM en poussant les organismes les plus fragiles à se rapprocher des plus solides.

La construction de logements sociaux a été, entre autres, impactée par l'augmentation du taux de TVA qui est passé au 1er janvier 2018 de 5,5% à 10%.

L'année 2018 a été marquée par un recul de la construction neuve en France. Précisément, ce sont 398 100 logements neufs qui ont été mis en chantier en 2018, soit une baisse de 7 %, comparé à 2017.

Le Groupe a été confronté, en 2018, aux premiers effets liés aux prélèvements de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), décidé par le gouvernement.

Le maintien d'un niveau minimum d'autofinancement en 2018, provient, pour l'essentiel, d'une amélioration des performances de gestion, mises en œuvre dans le projet « Vision 2022 » et issu de la mobilisation des collaborateurs, conscients de la modification de notre environnement mais également des effets liés aux deux réaménagements successifs de notre dette.

Le second choc RLS est attendu pour l'année 2020. Si cette mesure reste en l'état, la capacité financière des organismes de logement social (OLS), qui permet de construire de nouveaux logements par péréquation sur le parc existant, sera largement obérée.

En parallèle, la loi de Finances 2018 a relevé le taux de TVA, de 5,5 à 10% sur les opérations de constructions neuves et réhabilitations.

L'impact conjugué de la RLS et de la hausse de TVA conduit mécaniquement à augmenter la part des fonds propres investis dans les opérations de constructions neuves (de 10 à 20%)

Avec des moyens plus limités, le Groupe doit, en outre, faire face à des objectifs multiples et maintenus en l'état, sans prendre en compte l'évolution des capacités financières des organismes.

La mise en œuvre du plan pour le « logement d'abord », dans lequel le Groupe s'inscrit pleinement, conduira à une production plus marquée de logements très sociaux et à un accueil plus important des publics rencontrant des difficultés, que ce soit dans les logements ordinaires ou dans des résidences spécifiques (pensions de famille, résidences sociales polyvalentes) et l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) sera également développé. L'équilibre économique tendu de ces activités est pris en compte dans la stratégie du Groupe dans une démarche de progrès et d'amélioration de la performance.

2.1.3.2 Ambitions

Avec des tendances lourdes dégagées par l'évolution de notre environnement, le Groupe doit faire face à des enjeux majeurs :

- Enjeux externes :
 - o Trouver des ressources financières propres pour amortir le choc de la baisse des loyers.
 - o Repenser l'offre des sociétés du Groupe, par la diversification et sélection des activités mais également par la maîtrise des coûts et des prix.
 - o Développer une stratégie d'alliances et de partenariats afin d'élargir l'éventail des possibilités de structuration de nos activités.
- Enjeux internes :
 - o Rester indépendant, par un actionnariat solide, par notre capacité à attirer et conserver les talents.
 - o S'ouvrir à de nouveaux métiers à valeur ajoutée, y développer des compétences.
 - o Expliquer et accompagner le changement pour le réussir.
 - o Préserver l'emploi par l'adaptation des postes et le développement des compétences nouvelles.



2.1.3.3 Grandes orientations

L'identification des axes stratégiques permet de traduire la vision en grandes orientations qui constituent le cap à suivre pour transformer notre vision en réalité.

Dans un futur dans lequel le modèle du logement social deviendra résiduel, le Groupe a identifié trois axes stratégiques majeurs pour parvenir à sa mutation et demeurer un acteur majeur du logement social :

- Créer de la valeur ajoutée par l'optimisation de nos coûts et des recettes.
- Développer de nouveaux produits et services.
- Accompagner le changement.

2.1.3.4 Choix stratégiques

Le Groupe Polylogis, confronté aux évolutions du secteur, doit faire des choix stratégiques :

- Volume des démolitions et intérêt d'engager des fonds publics eu égard au besoin de logement, en Ile-de-France notamment.
- Poursuite du plan d'amélioration de la performance énergétique alors même que les retours sur investissement sont aléatoires.
- Nécessité d'améliorer le confort des logements eu égard aux demandes des locataires et au vieillissement du parc.
- Engagements d'opérations de quasi aménagement dans les quartiers, en diversifiant la destination des fonciers dans la ville et en créant de la valeur.
- Mise en œuvre d'un programme de vente réaliste qui tient compte de la capacité financière des locataires.
- Dans les zones les plus tendues, participation du Groupe à l'offre de logements intermédiaires en accession à la propriété et en locatif.
- En région, poursuite d'une politique de maintenance et d'entretien du parc, destinée à maintenir son attractivité et mise en œuvre d'une politique de loyer adaptée à la situation du marché local.

2.1.3.5 Le projet d'entreprise

Notre projet d'entreprise « Vision 2022 », initié en 2017 et conduit depuis 2018, décrit notre vision d'opérateur global de l'habitat et vise à intégrer les évolutions de l'environnement dans un projet viable et durable.

2.1.3.6 La vision du Groupe Polylogis

Nous voulons être un acteur de référence de l'habitat, capable d'offrir les services essentiels à prix compétitifs en réduisant le coût du logement.

En s'appuyant sur la gestion locative, nous voulons développer notre rentabilité par une offre de produits, d'usages et de services, liée aux nouveaux besoins des clients.

Nous voulons valoriser notre savoir-faire en matière de maîtrise d'ouvrage globale, de promotion immobilière et d'aménagement des quartiers.

Nous voulons faciliter l'entrée des jeunes actifs dans leur premier logement.

Nous proposerons à nos clients et collaborateurs des services et une communication digitale.

Nous offrirons à nos actionnaires un modèle économique et social durable.

Nous accompagnerons nos collaborateurs dans l'évolution de leurs métiers.

Nous renforcerons l'esprit collaboratif et solidaire dans une organisation apprenante



2.1.3.7 Valeurs

Dans sa démarche, le Groupe a affirmé ses valeurs, formalisant les règles en matière de comportement des collaborateurs et sur lesquelles sont fondées toutes les relations dans l'entreprise :

- Intégrité,
- Créativité,
- Esprit de Groupe,
- Efficience.

2.1.3.8 Axes – Plans de progrès – Objectifs

Chaque axe stratégique est décliné en plans de progrès, comportant des objectifs spécifiques. 15 plans de progrès et près de 40 objectifs constituent la feuille de route des équipes impliquées dans ce projet qui mobilise plus de 130 collaborateurs de toutes les sociétés du Groupe, répartis en plus de 40 groupes de travail.

Axe 1 - Créer de la valeur ajoutée par l'optimisation de nos coûts et des recettes.

Il s'agit de pérenniser l'activité de la société en générant de la valeur ajoutée, en réduisant ses coûts et ses pertes de chiffres d'affaires, en baissant le prix du logement pour répondre à la commande publique sans baisser nos marges.

Les plans de progrès associés à l'axe 1 sont :

- Plan de développement de la vente HLM.
- Politique d'achat Groupe.
- Plan Stratégique de Patrimoine : politiques patrimoniales et plan de travaux (PSP LogiRep en annexe).
- Cadre stratégique Patrimonial Groupe, validé par le Conseil de Surveillance du 28 juin 2019 (En annexe)
- Plan de location.
- Plan de réduction des coûts.

Axe 2 - Développer de nouveaux produits et services.

Il s'agit de diversifier l'offre de produits et services pour améliorer notre rentabilité, compenser notre baisse de rentabilité de notre métier historique et de proposer aux collaborateurs une évolution professionnelle vers de nouveaux métiers dans le cadre de la mutation du Groupe.

Les plans de progrès associés à l'axe 2 sont :

- Syndic et Copropriété.
- Aménagement.
- Résidences spécialisées.
- Produits immobiliers innovants.
- Développer la distribution de nos produits/services par le Digital.
- Qualité du service rendu.

Axe 3 - Accompagner le changement.

Pour atteindre les objectifs stratégiques exprimés dans les deux axes précédents, la société doit s'adapter, se transformer dans plusieurs domaines. Il s'agit d'identifier et créer les conditions de la transformation et de la conduite du changement.

Les plans de progrès associés à l'axe 3 sont :

- Organisation cible.
- Plan Numérique.
- Plan Ressources Humaines.
- Plan de Communication.



2.2 LA SOCIÉTÉ TROIS MOULINS HABITAT

Trois Moulins Habitat naît en 1961, sous le nom de « Société Anonyme départementale d'HLM de Seine et Marne », à l'initiative du Conseil Général de Seine et Marne qui détient à l'origine 49% de son capital. Le Conseil Général, dans un premier temps, pour compléter l'action de son office départemental, né en 1949, spécialise la société dans la production de « Programmes Sociaux de Relogement » (PSR), HLM à normes réduites.

La « Solidarité Immobilière de Seine-et-Marne » est créée 1er janvier 1970, par la société coopérative « Solidarité Ouvrière » pour s'adapter à la nouvelle législation sur les coopératives HLM. Filiale à 96% de la coopérative, elle est dédiée à la construction des logements locatifs. « La Solidarité Ouvrière » se consacre à la construction de logements en accession à la propriété. Mais très vite, la loi du 16 juillet 1971 limite la mission des sociétés coopératives de location-attribution à la gestion du patrimoine existant. « La Solidarité Ouvrière » est contrainte de cesser ses activités de production. En somme jusqu'en 1992, la Solidarité Ouvrière reprend ses activités d'accession. Aujourd'hui, elle existe toujours sous sa forme de société coopérative et a gardé l'esprit coopératif qui l'anime depuis sa création.

En 2000, Logirep et Trois Moulins Habitat entrent au capital de la SISM qui devient filiale de Trois Moulins Habitat.

En 2001, Trois Moulins Habitat, La Solidarité Immobilière de Seine et Marne et la Générale Immobilière de l'Habitat créent un pôle régional de l'Immobilier. L'alliance des deux sociétés anonymes d'HLM avec une société de Crédit Immobilier spécialisée dans l'aménagement et la promotion immobilière élargit leurs champs d'action. En 2004, les sociétés se spécialisent : T.M.H. regroupe l'ensemble des logements locatifs sociaux et la S.I.S.M. les résidences spécialisées pour étudiants, personnes âgées ou handicapées. La SISM fusionne en 2006 avec Trois Moulins Habitat. En 2006-2007, Logirep transfère son patrimoine de Seine et Marne à TMH et TMH lui transfère celui de l'Essonne et du Val de Marne.

2.2.1 La gouvernance

Le Conseil d'administration de Trois Moulins Habitat se réunit quatre fois par an et compte 18 membres. Par ailleurs, plusieurs instances sont appelées à se réunir :

- Comité d'engagement
- Comité d'investissement
- Commission d'appels d'offres
- Comité de Direction
- Commission d'attribution des logements

L'actionnariat majoritaire de Trois Moulins Habitat est Logirep. Action Logement figure également au capital de TMH mais dans une proportion réduite.

2.2.2 Chiffres clés (au 31 décembre 2019).

- Patrimoine : 18 230 logements dont :
 - o 17 991 logements destinés aux familles.
 - o 239 équivalents logements en foyers, résidence spécialisées et résidences sociales.
- Chiffre d'affaires : 86 millions d'euros.
- Livraisons 2019 : 509 logements destinés aux familles.

2.2.3 Implantations

La société gère 17 991 logements destinés aux familles :

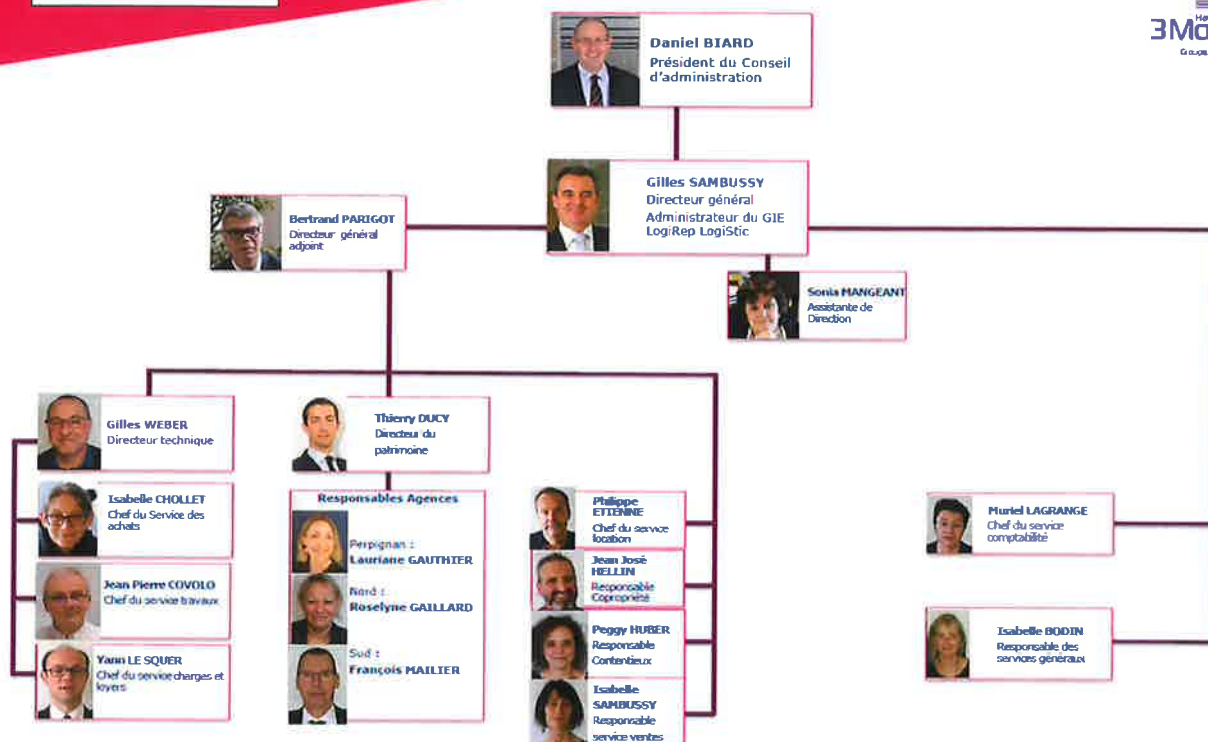
- 16 196 logements en Ile de France (77)
- 1 795 logements en Occitanie (66-11)



2.2.4 Organisation et politique de proximité

■ Organigramme Trois Moulins Habitat

Au 31.12.2019



Autour de la Direction générale, l'ensemble des métiers opérationnels sont sous la responsabilité d'une Direction Générale Adjointe, à savoir :

- La Direction du patrimoine
- La direction technique
- Le service location
- Le service contentieux
- Le service vente
- Le service copropriété

Les fonctions supports sont sous la responsabilité de la Direction générale, à savoir :

- Le service comptabilité
- Le service des moyens généraux

Au sein du Groupe Polylogis, 2 GIE viennent en appui des directions et services de TMH.

Le GIE Poly-Ouvrages, a, dans ses compétences, le développement et la construction d'immeubles neufs ainsi que le pôle achats et la politique technique groupe.

Le GIE LOGISTIC est un GIE de moyens regroupant les principales fonctions supports.



Le patrimoine de TMH est composé de 17 991 logements au 31/12/2019, répartis en 3 agences.

La Seine et Marne est gérée par 2 agences, 9 435 logements pour l'agence 77 Nord dont les locaux sont situés à Vaires sur Marne, 6 761 logements pour l'agence 77 sud dont les locaux sont situés à Rubelles. 1 795 logements sont rattachés à l'agence couvrant les départements des Pyrénées-Orientales et de l'Aude dont les locaux sont situés à Perpignan.

Chaque agence de Seine et Marne est subdivisée en antennes de gestion. L'agence 77 Nord comporte ainsi 4 antennes de gestion :

- Antenne de Vaires sur Marne : 2 186 logements
- Antenne de Claye Souilly : 2 633 logements
- Antenne de la Ferté sous Jouarre : 2 510 logements
- Antenne de Provins : 2 106 logements

Tandis que l'agence 77 Sud en comporte 3 :

- Antenne de Melun : 2 469 logements
- Antenne de Moissy Cramayel : 1 986 logements
- Antenne de Montereau Fault Yonne : 2 306 logements

2.2.5 Grands objectifs de la politique poursuivie

Les grands objectifs poursuivis sont issus du Plan Stratégique à Moyen Terme (PSMT) de la société s'inscrivant dans celui du groupe Polylogis, et dans le Cadre Stratégique du projet « Vision 2022 » du Groupe.

2.2.6 Engagements majeurs en faveur de la politique sociale et environnementale

Trois Moulins Habitat intègre, dans sa politique, une préoccupation environnementale constante pour minimiser son impact et privilégier le développement de façon durable.

La politique sociale et environnementale (RSE) de la société est fondée autour de grands objectifs, notamment :

- Développer des démarches reproductibles, capables de valoriser durablement la qualité environnementale de l'ensemble du parc social.
- Maîtriser et faire baisser, si possible, le coût des charges locatives, en particulier celles concernant le chauffage et l'eau.
- Développer la Recherche et le Développement à travers la participation et le management de projets européens.

Les engagements majeurs de la société en faveur de la politique sociale et environnementale reposent sur deux grands principes :

- promouvoir l'équilibre social des territoires ;
- préserver l'environnement.

2.2.6.1 Promouvoir l'équilibre social des territoires :

Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

La société veille à l'équilibre social des quartiers et aux parcours résidentiels des locataires, en proposant une offre de logement diversifiée (typologies, loyers, droits de réservation, vente aux



occupants...), et adaptée au vieillissement des occupants, à l'isolement des ménages et à leur précarisation. La société, par une présence de proximité affirmée, des engagements de service, une politique de gestion basée jusqu'en 2018 sur la certification et depuis sur un standard qualité Groupe interne, une gestion différenciée des espaces, une politique de maîtrise des charges locatives, la sensibilisation et l'implication des habitants au respect de leur cadre de vie, et mène une gestion urbaine de proximité adaptée à la diversité des territoires, aux côtés des collectivités locales. Enfin, la société est un acteur économique responsable, qui, via sa politique de recrutement, ses politiques d'achat, son partenariat avec des structures d'insertion, soutient le développement économique des territoires et l'insertion par l'emploi des habitants.

- **Santé et sécurité des locataires**

Au regard de diverses dispositions législatives et réglementaires, la société assure la tranquillité résidentielle de ces locataires (à savoir la jouissance paisible des lieux dans le cadre du bail locatif) et s'entoure de la police pour veiller à la sécurité au sein de ses patrimoines immobiliers. L'action de la société se situe donc principalement sur les volets de la prévention de la délinquance et de la tranquillité résidentielle. A ce titre, elle développe des projets articulant, entre autre, diverses actions complémentaires et de veilles sur le patrimoine telles que la participation aux démarches partenariales sur les questions de sécurité/tranquillité, l'application des principes de sécurisation passive des lieux dans l'aménagement (notamment lors des opérations de résidentialisation), l'organisation de la présence humaine dans les quartiers ou la mise en œuvre d'actions de prévention.

2.2.6.2 Préserver l'environnement :

- **Sensibilisation des locataires**

- **Consommation d'énergie :**

La société est engagée dans des actions de sensibilisation aux éco gestes (économies d'énergie, d'électricité, de consommation d'eau, de prévention et de tri des déchets).

- **Consommation d'eau :**

Dans le cadre de la mise en place de la facturation mensuelle, la société poursuit le déploiement des compteurs individuels d'eau chaude et d'eau froide en télé-relève sur son patrimoine.

- **Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs**

Les mesures concernant les fournisseurs : en fonction des marchés traités, il est imposé aux fournisseurs certaines conditions permettant de préserver et de réduire les impacts environnementaux. L'exemple du marché de nettoyage pour lequel nous privilégions les produits éco-labellisés respectueux de l'environnement et donc de nos locataires et de nos leurs salariés.

- **Des habitants acteurs de leur environnement**

En dehors des ensembles immobiliers équipés à l'initiative des communes de points d'apports volontaires, nous locataires sont invités à effectuer un tri sélectif de leurs déchets : dans certains cas, nos sites peuvent être équipés de containers spécifiques pour des produits non recyclables, comme le verre, les cartons et certains plastiques,

Afin de les aider à réaliser au mieux le tri, la société met à la disposition de ses locataires des outils de communication tels que le Livret des Gestes Verts et des affiches dans les locaux à ordures ménagères. Le concept « Abords & voisinage durables » déployé en Île-de-France, permet de sensibiliser les habitants à leur environnement par des actions allant de la sauvegarde des pelouses à la possibilité de bénéficier de jardins pédagogiques ou même de jardins partagés. On se rapproche ainsi d'une agriculture urbaine participative qui contribue à un objectif de 30 % de déchets ménagers destinés au compost.



2.2.6.3 Avec l'Europe, sur le terrain de l'innovation

Le Groupe collabore avec des centres de recherche français et européens spécialisés dans les économies d'énergie, les nouvelles technologies de construction, la recherche de nouveaux matériaux plus performants, moins chers et recyclables. C'est dans ce sens que la société mère du Groupe (Logirep) est partenaire des projets Buil2Spec et Resseepe. Le premier a pour objectif de booster les pratiques de construction et de rénovation à travers un nouvel ensemble de technologies. Le second vise à développer une méthodologie de rénovation des bâtiments publics en exploitation.

TRIME (TRIAS Mores Energetica) est un projet qui vise à maîtriser et réduire les consommations énergétiques des logements sociaux.

Il a pour objectif d'accroître le bien-être des résidents en les aidant à modifier leurs comportements en matière d'utilisation de l'énergie et d'achat d'appareils électroménagers, via la mise en place d'Ambassadeurs de l'Énergie formés parmi des résidents locataires.

INCREASE :

Le projet est axé sur le développement de l'activité dans certains quartiers de France (QPV) et d'Angleterre où sont présents les bailleurs sociaux. Il s'inscrit dans la philosophie du projet de loi ELAN, qui offre la possibilité aux organismes HLM de créer de nouveaux services à leurs locataires.

L'objectif est de mettre en relation des organismes de logement social français et anglais avec des entreprises de formation dans le but de dispenser des formations aux habitants de ces quartiers.

Il entend former 6000 participants, créer jusqu'à 1100 nouvelles entreprises et contribuer à l'intégration de 2000 autres personnes sur le marché de l'emploi. En ce sens, il a pour objectif de redonner confiance aux habitants dans leur recherche d'activité.



3 DEMARCHES D'ASSOCIATION ET DE CONCERTATION

3.1 LES PERSONNES PUBLIQUES ASSOCIEES

Les EPCI, ayant ou non indiqué leur refus d'être signataires dans un délai de 2 mois après transmission de la délibération d'engagement de la démarche d'élaboration de la CUS (délibération du conseil d'administration en date du 17 décembre 2018), sont associés.

Un dossier, comprenant les états des lieux (qualité de service rendu et occupation sociale), les orientations stratégiques et le programme d'actions portant sur le patrimoine localisé sur le territoire du partenaire, leur a été adressé le 22 juin 2020.

Des réunions d'échange avec les personnes publiques associées sont organisées dans le délai d'un mois après cet envoi prévu par la loi

3.2 CONCERTATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Les modalités de concertation sont définies par l'article 44bis de la Loi du 23 décembre 1986.

L'état du service rendu aux locataires et les engagements en matière de gestion sociale ont fait l'objet d'une concertation lors d'un Conseil de Concertation Locative extraordinaire du 3 juillet 2020 avec :

- Les associations de locataires disposant d'une représentation dans le patrimoine de la société et affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, soit au Conseil national de l'habitat, soit au conseil national de la consommation :
 - o Madame Geneviève DOUCET, représentant la CNL,
 - o Madame Corinne DUROT, représentant la CSF 77,
 - o Monsieur Pascal BLASCO, représentant la CSF 66,
 - o Madame Guylène ROUBAUD-LAURENCINE, représentant la CGL,
 - o Monsieur Jean-Pierre GLEIZES, représentant la CLCV
- Les représentants des associations de locataires ayant obtenu plus de 10% des suffrages exprimés aux dernières élections :
 - o Madame Guylène ROUBAUD-LAURENCINE (liste CGL)
- Les administrateurs élus représentants des locataires :
 - o Madame Geneviève DOUCET (liste CNL),
 - o Madame Sonia AROKISSAMY (liste DAL),
 - o Madame Corinne DUROT (liste CSF),

Préambule

Conformément aux obligations légales, un plan de concertation locative a été élaboré dans le cadre des dispositions de l'article 193 de la loi 2000-1208 du 13 décembre 2000, relative à la solidarité et au renouvellement urbain, qui est venu modifier la loi 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière en y insérant notamment un article 44 bis.

Ce plan de concertation, validé par le Conseil d'Administration, définit les modalités pratiques de la concertation locative sur l'ensemble du patrimoine en instaurant un conseil de concertation global de



patrimoine couvrant l'ensemble des aires géographiques, dont il définit le rôle, la composition et les moyens mis en place pour qu'il fonctionne.

Il ne se substitue pas aux dispositions des articles 41, 42, 44 de la loi du 23 décembre 1986 établissant les rapports entre les bailleurs et associations de locataires. **Les associations de locataires locales conservent ainsi toutes leurs prérogatives telles que prévues par la loi à l'article 44 avec la possibilité pour chacune, sur demande, d'être consultée « chaque semestre sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou du groupe d'immeuble ».**

3.2.1 Partenaires

Conformément aux dispositions législatives rappelées en préambule, sont associés à l'élaboration du plan de concertation et membres de droit du conseil de concertation locative global de Patrimoine (CCLGP) :

- * les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine de Trois Moulins Habitat, affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil National de l'Habitat, au Conseil National de la Consommation :
- * les administrateurs élus représentant les locataires au nombre de trois ;
- * La société est représentée par son Directeur du Patrimoine,

Par ailleurs, toute association ayant obtenu 10% des suffrages aux dernières élections des représentants des locataires est également associée en application des textes légaux.

3.2.2 Finalité du Plan de Concertation Locative

Le Plan de Concertation Locative identifie les thèmes, les modalités de fonctionnement et les moyens de la concertation à partir des orientations stratégiques de l'organisme bailleur : amélioration et renforcement du partenariat, attractivités des résidences. Il s'inscrit dans une dynamique engagée de communication et de concertation renforcée avec les locataires.

3.2.3 Domaine de compétences

La concertation locative globale de patrimoine s'établit :

- * **Au niveau de l'organisme, via le Conseil de Concertation Locative Global de Patrimoine,** sur les sujets d'ordre général qui concernent l'ensemble du patrimoine : amélioration, requalification, démolition, constructions neuves, vente de patrimoine, accords, grille de vétusté, diverses chartes et tout autre protocole signés ultérieurement.

Ce Conseil de concertation locative couvre l'ensemble des aires géographiques correspondant à la totalité du patrimoine de la société.

Le Conseil est consulté sur les différents aspects de la gestion, sur les politiques d'amélioration et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants.



Les thèmes de la concertation sont susceptibles d'évoluer dans leur contenu en fonction des orientations générales de l'organisme bailleur et des propositions des organisations et associations de locataires.¹

3.2.4 Réunion du Conseil de Concertation Locative Global de Patrimoine (CCLGP)

Le CCLGP se réunit au minimum deux fois par an, au cours du 1^{er} et du 2^{ème} semestre, au siège de Trois Moulins Habitat.

3.2.5 Moyens matériels

Les associations bénéficient de moyens financiers alloués par la société et attribués selon des critères définis :

- **La société consacre 2 € par logement aux moyens de formation, matériels et financiers alloués aux associations signataires représentées au sein du CCLGP.**

La répartition de ce budget global par association s'effectue selon la clé de répartition suivante :

- 50% égalitaire ;
- 50% pour chaque organisation au prorata du pourcentage obtenu par chacune d'elle lors du résultat aux dernières élections.

3.2.6 Bilan

Depuis 2013 date d'installation du plan de concertation locative global, 12 conseils ont été tenus, 1 accord collectif a été signé en date du 26 juin 2019, fixant une nouvelle grille de vétusté.

3.2.7 Les conseils de concertation locaux

Objectifs

- Une dynamique de communication et de concertation renforcée avec les locataires
- Une volonté de coproduire la réflexion relative à l'aménagement du cadre de vie et au développement du lien social
- Une concertation sur les problématiques quotidiennes des locataires et sur les différents aspects de la gestion de la résidence
- Un contrôle annuel des exercices de charges et des factures de dépenses de la résidence
- Des comptes rendus formalisés et assortis d'une feuille d'émargements par les présents

Représentativité

- 6 amicales de locataires sont présentes sur les résidences de la société.



4 POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT

4.1 ETAT DES LIEUX DU PARC

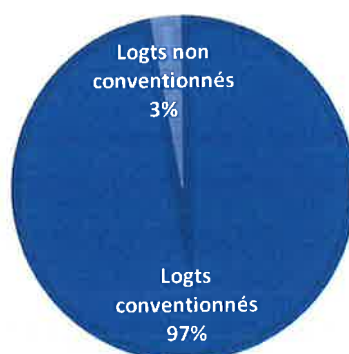
4.1.1 Données Globales

Patrimoine des logements familiaux

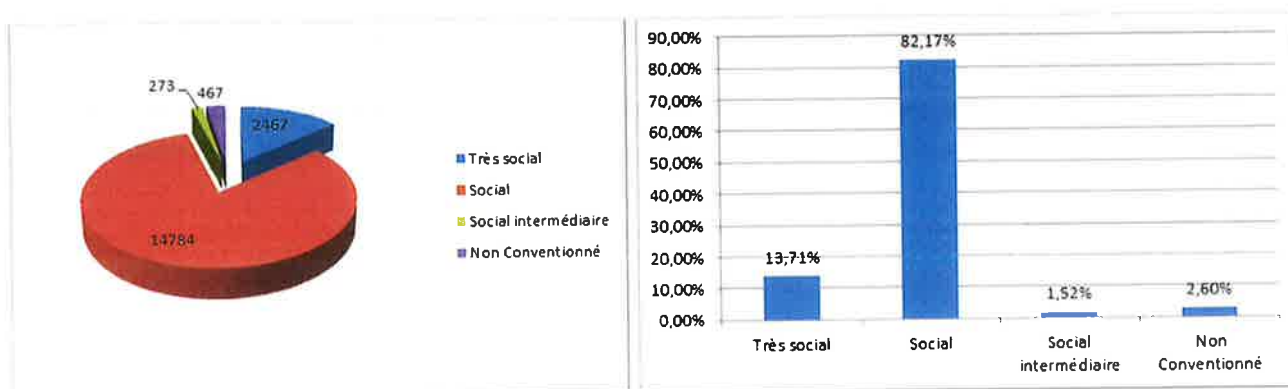
Au 31 décembre 2019, le patrimoine de logements locatifs familiaux de la société s'élevait à 17 991 logements sociaux.

- 17 482 logements conventionnés (97%)
- 509 logements non conventionnés (3%)

LOGEMENTS FAMILIAUX



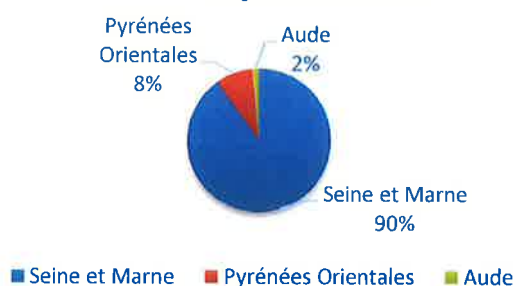
L'essentiel du patrimoine a été financé en PLUS ou équivalent. Le financement du PLAI a tendance à croître compte tenu de sa part plus importante dans les constructions neuves.



4.1.2 Données par départements

L'essentiel du patrimoine de TMH est situé dans son département d'implantation. Cependant, depuis une dizaine d'années, un renforcement territorial a été engagé pour conforter la présence de la société dans la Région Occitanie, notamment sur l'agglomération de Perpignan Méditerranée, au travers d'acquisitions en VEFA, de constructions en maîtrise d'ouvrage directe, et plus accessoirement d'acquisitions améliorations. Ce développement régional a également pour but de rajeunir notre offre locative exclusivement composée, jusqu'en 2010, de patrimoines ancien de type HLM.

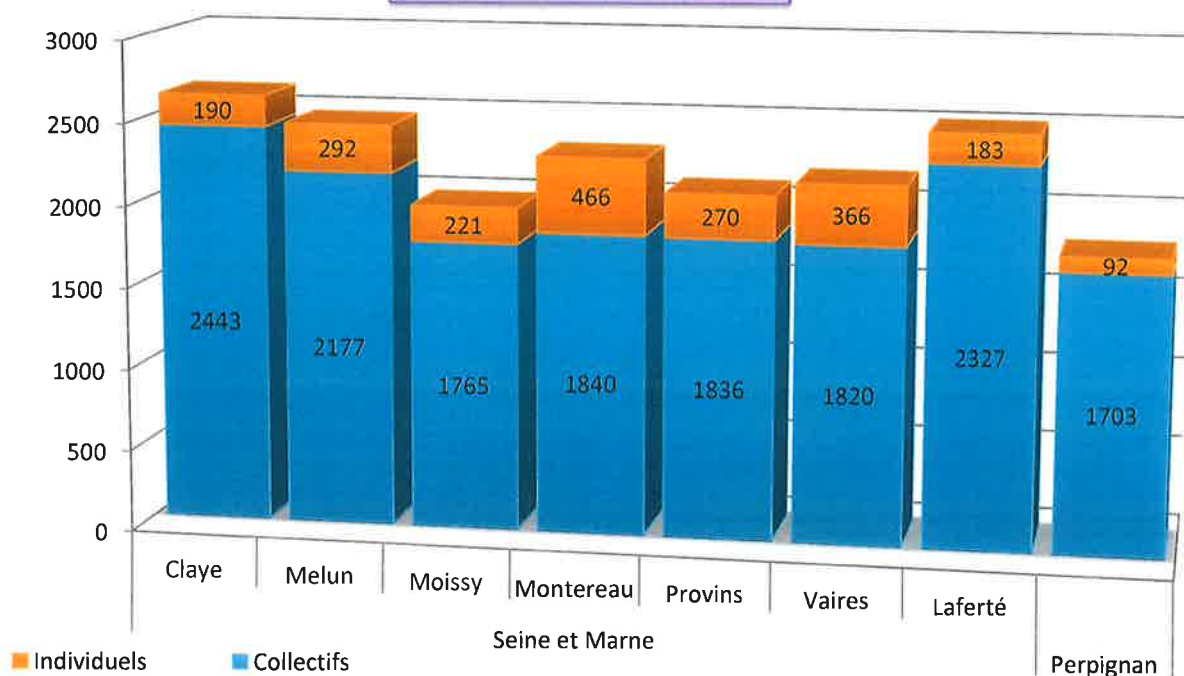
Répartition des logements par département



Département	Nb logements
Seine et Marne	16 196
Pyrénées Orientales	1 527
Aude	268
Total	17 991

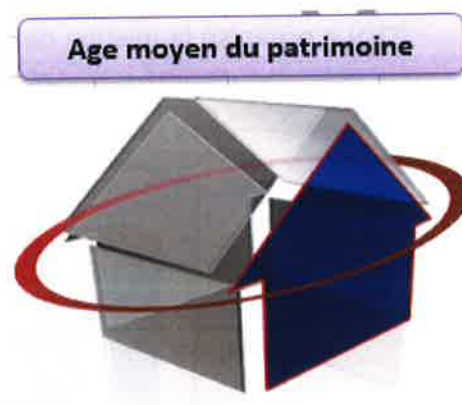
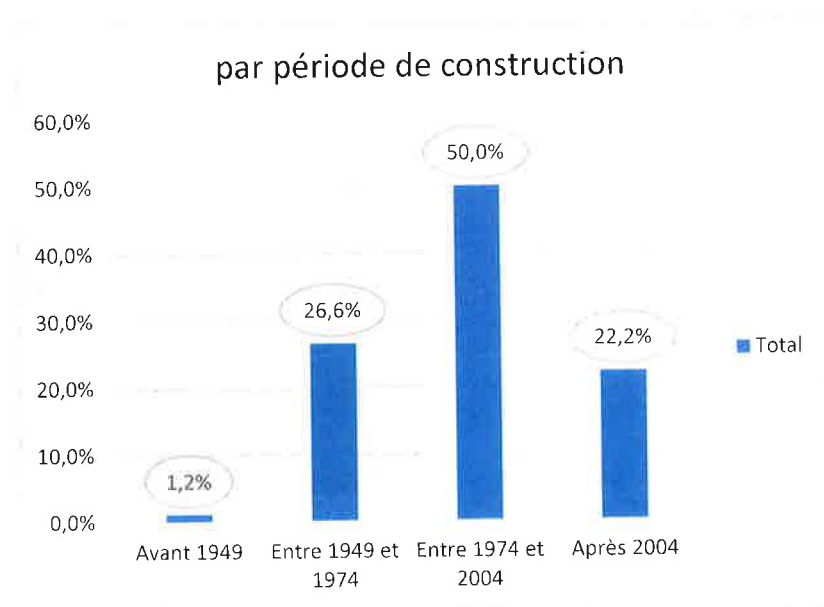
TMH a organisé la gestion de proximité par antennes implantées au plus près de son patrimoine.

Répartition par antenne



La moyenne d'âge du patrimoine est de 32 ans. 50% des logements ont été livrés sur la période comprise entre 1975 et 2004.

Le patrimoine Seine et marnais est plus ancien avec un âge moyen avoisinant 34 ans, le patrimoine en Occitanie de 18 ans.



Age moyen du patrimoine

32 ans

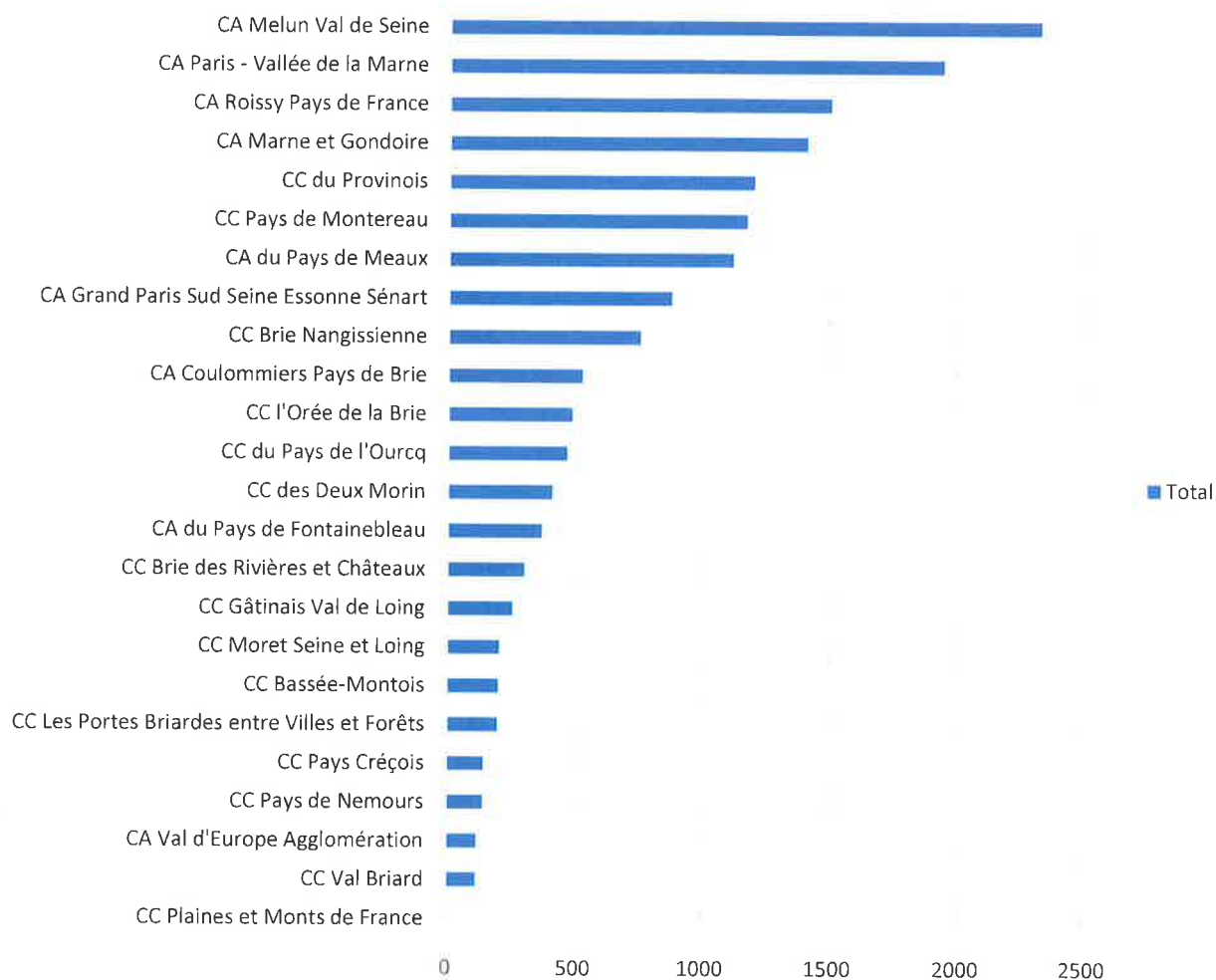
4.1.3 Données par territoires

TMH intervient dans 29 EPCI au travers de ses trois départements d'implantation, répartis de la façon suivante (en nombre de logements).

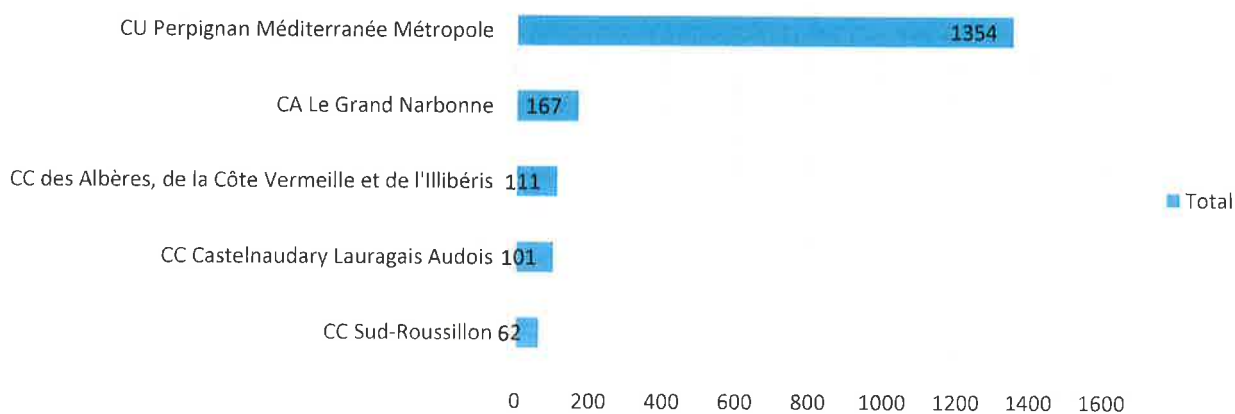
En outre, TMH est présent sur 117 communes en Seine et Marne et 12 communes en Occitanie.



Nombre de logements par EPCI Seine et Marne

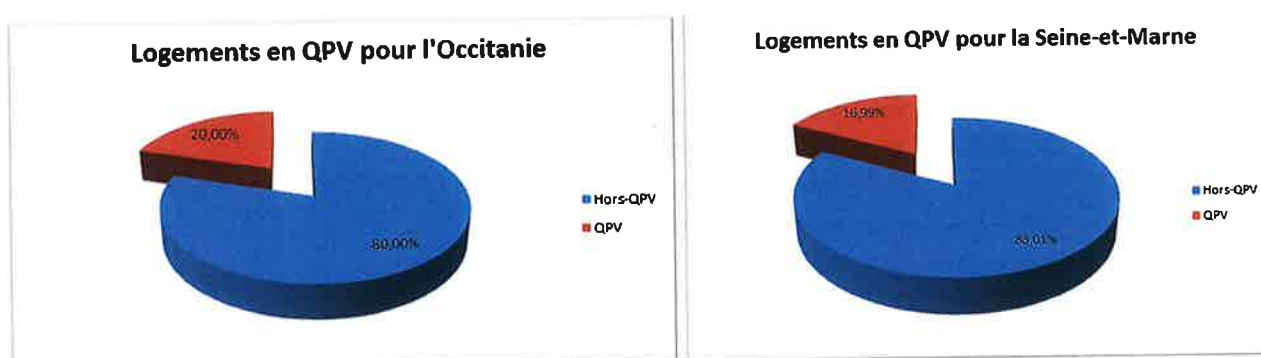


Nombre de logements par EPCI Occitanie



4.1.4 Répartition logements en QPV/hors QPV

Au 31 décembre 2019, TMH disposait de 3 111 logements sur 34 quartiers prioritaires de la ville.



4.2 QUALIFICATION DE L'ETAT DU SERVICE RENDU

4.2.1 Méthodologie retenue

Dans le cadre du projet d'entreprise « VISION 2022 », le Groupe Polylogis s'est donné pour objectif la révision et l'harmonisation des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP) de ses filiales. La méthodologie d'élaboration du diagnostic patrimonial dans les PSP a donc été entièrement revisitée. Par conséquent, la méthodologie d'appréciation du service rendu dans les CUS de première génération, basée sur le PSP, est revue.

Méthodologie de qualification du service rendu

Parmi l'ensemble des données traitées dans le cadre de la démarche PSP, certaines sont sélectionnées pour faire état du service rendu aux locataires dans le cadre des CUS II :

1. Appréciation de l'état technique du bâtiment :

Enveloppe du bâtiment : Couverture, Façades, Menuiseries

Parties communes : Espaces ouvrages communs, Equipements, Ascenseurs

Parties privatives : Chauffage, Sanitaires, Revêtements de sols, Electricité

Chaque élément a fait l'objet d'une appréciation comprise entre 1 et 4, signifiant :

1 = niveau de vétusté important, date d'échéance du composant rapprochée

4 = état correct, date de remplacement du composant éloignée

2. Appréciation de l'attractivité de la résidence

Prix marché

Source : HOMIWOOD

Echelle de données : communes ou EPCI (à défaut donnée communale)

Taux de pression

Source : IMHOWEB / SNE

Méthode de calcul : nb demandes en cours / nb demandes satisfaites

Echelle de données : communes ou EPCI (à défaut donnée communale)



Taux de vacance HLM

Source : RPLS 2017

Echelle de données : communes ou EPCI (à défaut donnée communale)

Chaque élément a fait l'objet d'une appréciation comprise entre 1 et 4, signifiant :

1 = prix de marché faible / taux de pression faible / taux de vacance fort

4 = prix de marché fort / taux de pression fort / taux de vacance faible

L'étalement des notes de 1 à 4 a ensuite été établi de façon statistique en se basant sur la moyenne départementale et l'écart type de chaque série de données, permettant une adaptation de la notation aux dynamiques territoriales locales.

Les éléments de notations sont pondérés de la façon suivante pour obtenir la note de service rendu finale :

Etat Technique = 50% de la note finale

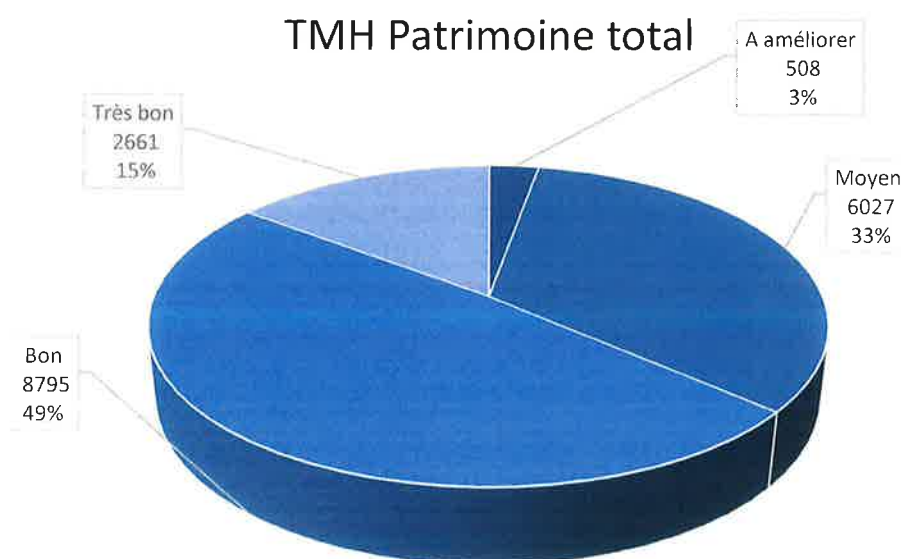
Etat Attractivité = 50% de la note finale ; et pondération identique des 3 indicateurs qui composent cet élément.

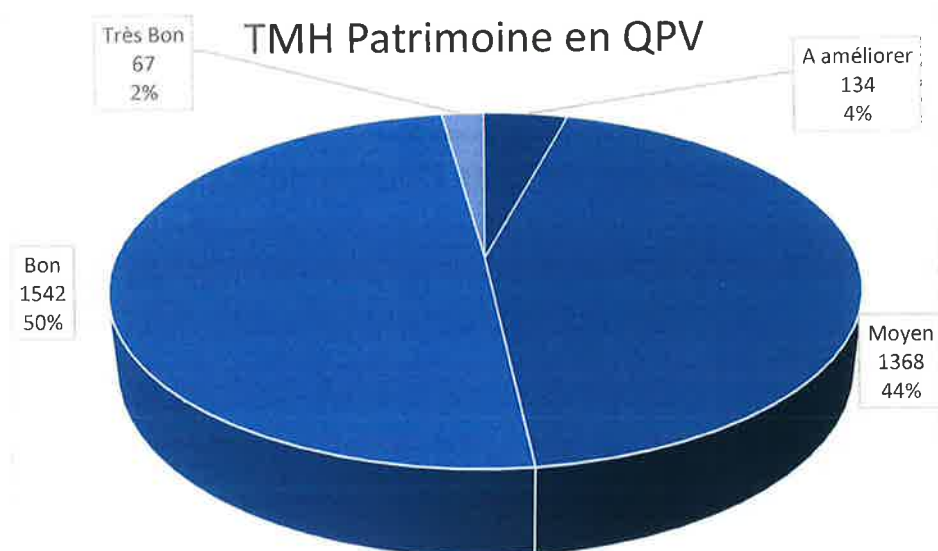
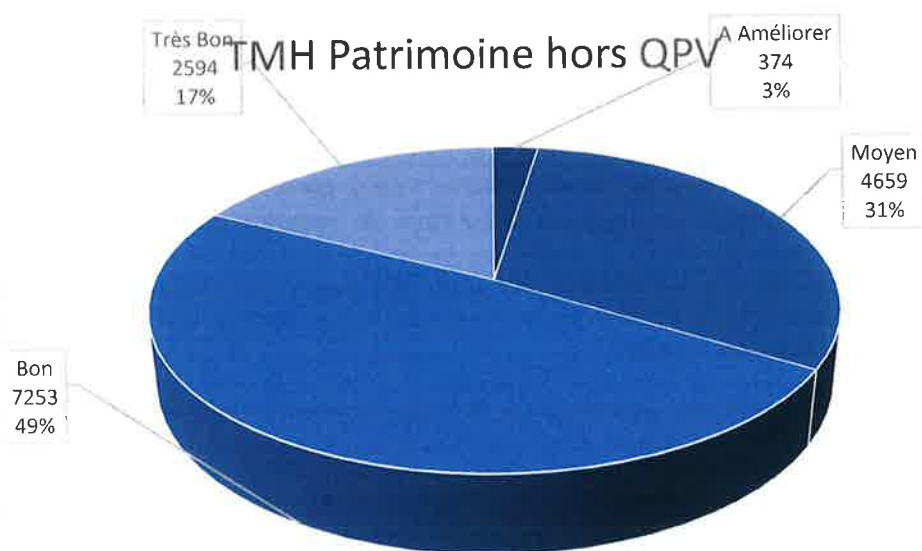
Ces premiers résultats font l'objet d'une délibération interne qui s'appuie sur cette pré-répartition en 4 niveaux d'état du service rendu, de « mauvais » à « très bon ».

4.2.2 Résultats

• Pour le patrimoine global de Trois Moulins Habitat

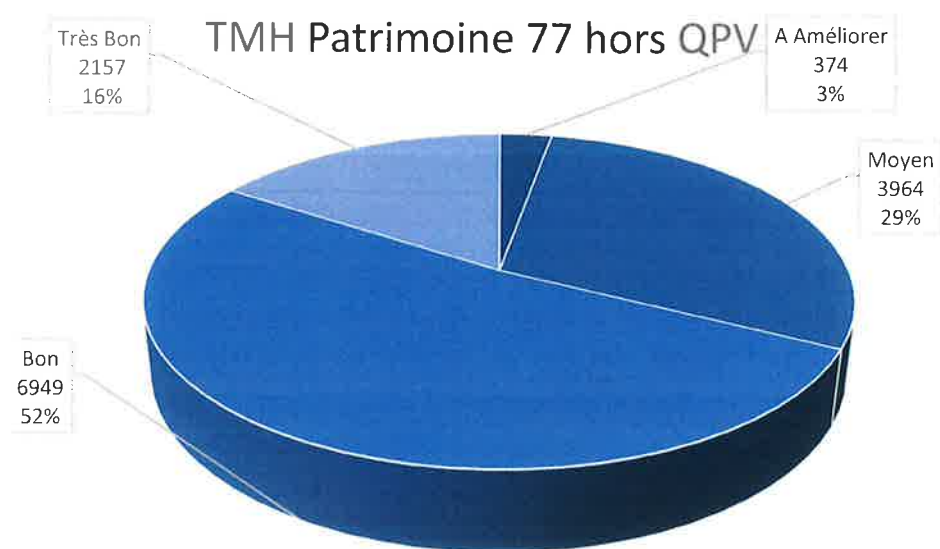
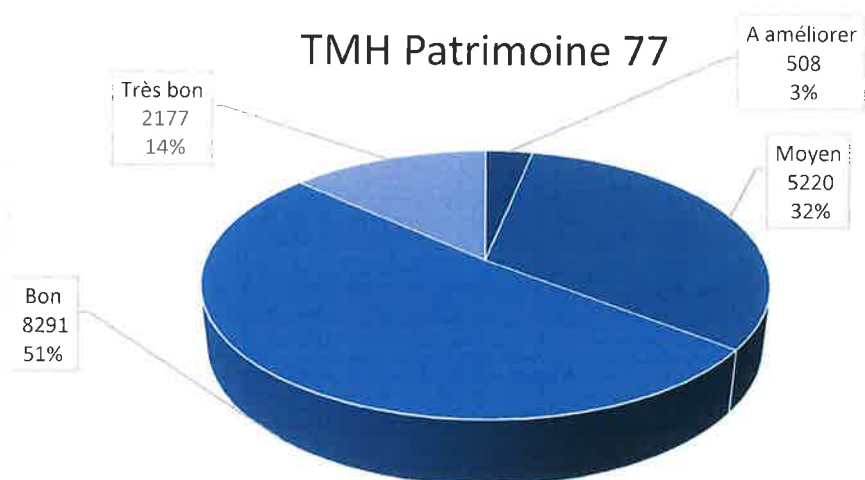
Note de Service rendu	Nombre de logements TMH	Nombre de logements TMH Hors QPV	Nombre de logements TMH en QPV
A améliorer	508	374	134
Moyen	6 027	4 659	1 368
Bon	8 795	7 253	1 542
Très bon	2 661	2 594	67
Total général	17 991	14 880	3 111

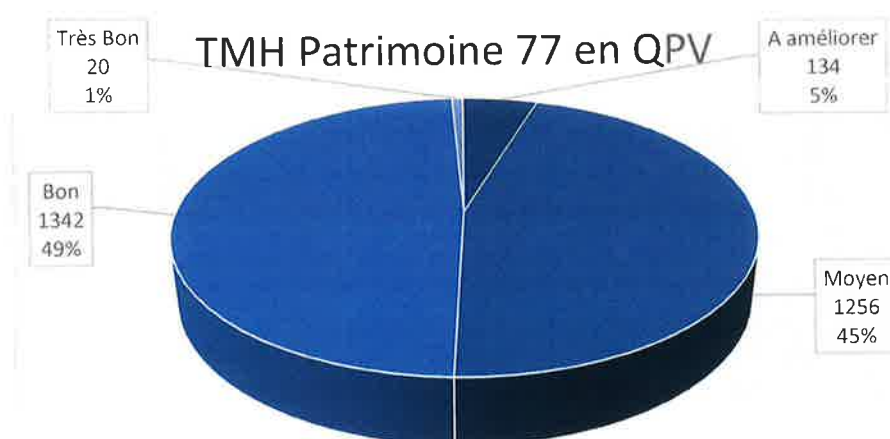




- **Patrimoine de Seine-et-Marne (77)**

Note de Service rendu	Nombre de logements TMH 77	Nombre de logements TMH 77 Hors QPV	Nombre de logements TMH 77 en QPV
A améliorer	508	374	134
Moyen	5 220	3 964	1 256
Bon	8 291	6 949	1 342
Très bon	2 177	2 157	20
Total général	16 196	13 444	2 752

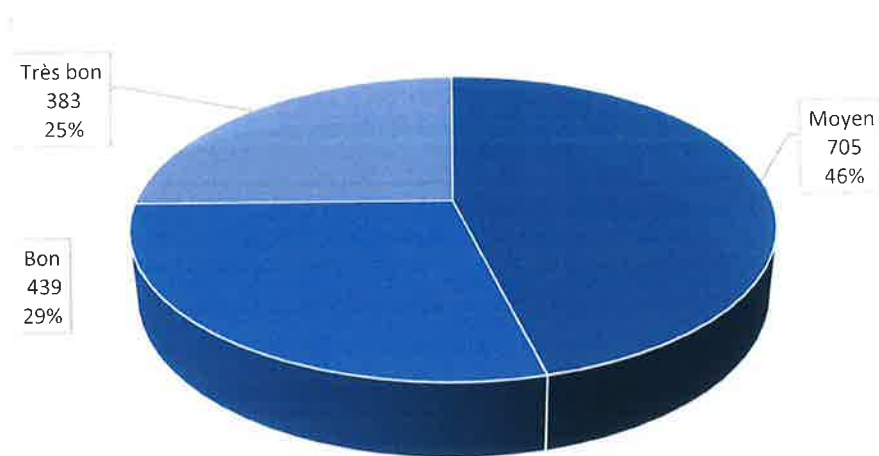




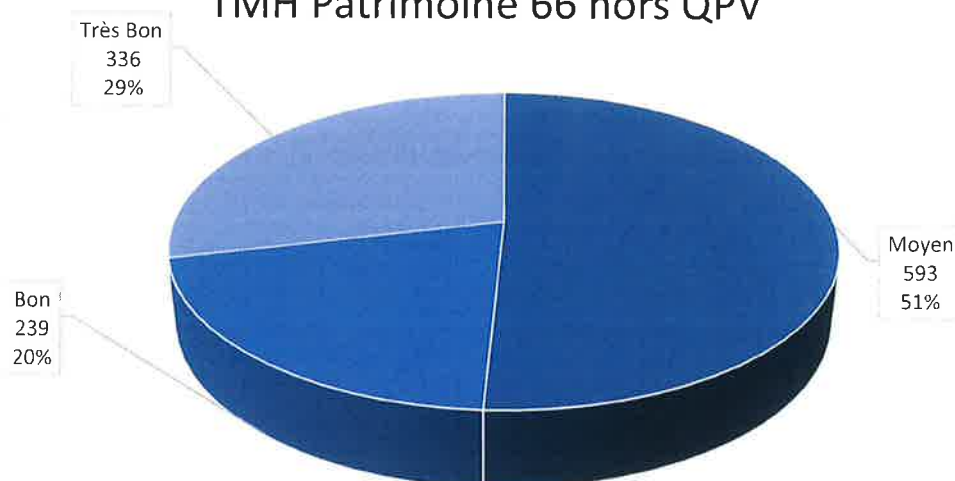
- Patrimoine des Pyrénées Orientales Paris (66)**

Note de Service rendu	Nombre de logements TMH 66	Nombre de logements TMH 66 Hors QPV	Nombre de logements TMH 66 en QPV
A améliorer	0	0	0
Moyen	705	593	112
Bon	439	239	200
Très bon	383	336	47
Total général	1 527	1 168	359

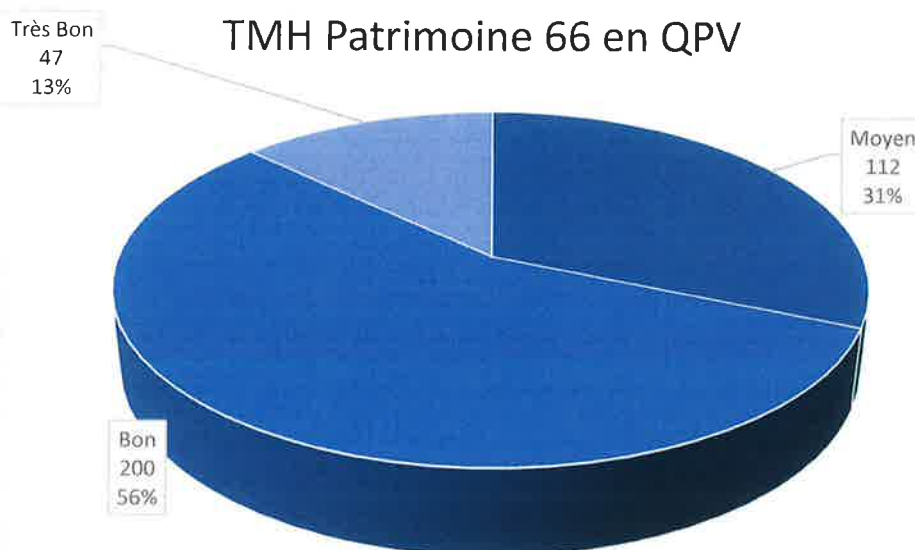
TMH Patrimoine 66



TMH Patrimoine 66 hors QPV



TMH Patrimoine 66 en QPV



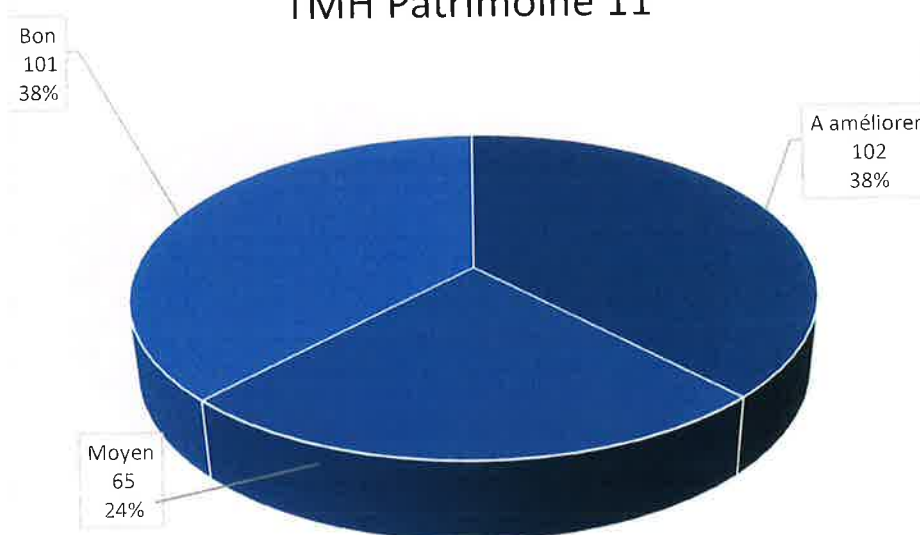
- Patrimoine de l'Aude (11)**

Note de Service rendu	Nombre de logements TMH 11	Nombre de logements TMH 11 Hors QPV	Nombre de logements TMH 11 en QPV
A améliorer	0	0	0
Moyen	102	102	0
Bon	65	65	0
Très bon	101	101	0
Total général	268	268	0

NB : Nous n'avons pas de patrimoine en QPV dans le département de l'Aude.



TMH Patrimoine 11



4.2.3 Orientations stratégiques

Le nouveau PSP de Trois Moulins Habitat a défini une nouvelle segmentation patrimoniale qui se veut opérationnelle avec des objectifs et des politiques ad hoc. En 2019, elle se traduit comme suit :

Parc	Segment PSP	Nb logements	Objectif	Politique patrimoniale
Court terme 5-10 ans	Vente en cours	1323	Maintenir le patrimoine en état de vente	Politique de qualité service – Entretien Maintenance Renouvellement ponctuel de composants (à répercuter dans le prix de vente)
	Démolition volontaire	165	Curage patrimonial des sites obsolètes	Logique de projet Plan de résorption des logements isolés dégradés
	Démolition financée	799	Transformation urbaine de quartiers ou d'îlots	Renouvellement urbain NPRU Démolition-reconstruction hors ANRU
Moyen terme 10-20 ans	Mise en vente CUS	1457	Maintenir le patrimoine en état de vente Mettre aux normes d'habitabilité/ Performance thermique minimale	Politique de qualité service – Entretien Maintenance Renouvellement ponctuel de composants Mise aux normes thermiques
	Démolition à moyen terme	0	Définir un projet pour les sites en voie d'obsolescence à moyen terme	Elaborer des projets urbains à moyen terme pour les quelques quartiers concernés Veille de l'environnement sur les opportunités d'accélération du projet
	Bail/ULS court-moyen terme - à entretenir	404	Maintenir le patrimoine en état technique satisfaisant avant restitution au bailleur	Politique de qualité service – Entretien Maintenance Renouvellement ponctuel de composants
	Bail/ULS court-moyen terme - à racheter/prolonger	0	Pérenniser l'intégration des logements au patrimoine	Négociation de prolongation des baux Acquisition des droits de propriété



Long terme >20 ans	Patrimoine à faible besoin d'investissement	7977	Maintenir et consolider la qualité technique, d'usage et commerciale des logements	Politique de qualité service – Entretien Maintenance Renouvellement ponctuel de composants (1 ou 2 sur la période du PSP) 5 à 10 k€/logt sur 10 ans
	Patrimoine à besoin d'investissement modéré	4743	Maintenir et consolider la qualité technique, d'usage et commerciale des logements Adapter le patrimoine aux besoins des clients actuels et futurs	Renouvellement multi- composants (plus de 2) Rénovation thématique (accessibilité, thermique, prestations privatives, espaces extérieurs, façades + parties communes...) 10 à 25 k€/logt sur 10 ans
	Patrimoine à fort besoin d'investissement	556	Rattrapage patrimonial Adapter le patrimoine aux besoins des clients actuels et futurs	Rénovation globale Restructuration lourde Rénovation multithématique 30 à 50 k€/logt sur 10 ans

NB : Cette segmentation patrimoniale porte sur un total de 17 424 logements familiaux.

La segmentation patrimoniale permet d'avoir une vision globale sur les orientations stratégiques de Trois Moulins Habitat, en phase avec l'environnement social, économique et politique, et pour l'ensemble de son patrimoine.

Ainsi, nous sommes en capacité d'élaborer notre plan de travaux pluriannuel en réponse aux besoins des habitants et des collectivités locales. La programmation de travaux est ainsi construite sur la base de diagnostics réalisés par une équipe pluridisciplinaire afin de prendre en compte l'ensemble des besoins (Direction du Patrimoine, Direction technique, personnel de terrain, etc.).

4.3 PLAN D'ACTIONS

4.3.1 Plan d'entretien

La notation en service rendu fait émerger une vision d'ensemble pour permettre l'approche prospective de l'action patrimoniale de Trois Moulins Habitat, en phase avec la réalité de l'environnement social, économique et politique.

La réponse aux besoins des habitants et des collectivités locales passe également par la rénovation et l'adaptation du bâti existant. Depuis 2017, TMH revoit son plan de travaux afin de conforter ses investissements en matière d'économie d'énergie et de mettre davantage en avant l'attractivité de ses résidences.

Les travaux sur l'ensemble du parc immobilier sont aujourd'hui programmés sur 5 ans. Chaque résidence a fait l'objet d'un diagnostic des besoins avec les équipes concernées (responsables d'agence, responsables de secteur, gardiens). Si le volet thermique est un axe majeur, la sécurité des biens et des personnes (sécurité électrique dans les logements, ...) et la qualité de service des parties communes (accessibilité PMR, interphones, éclairage led à détection de mouvement) font également partie des enjeux de ce vaste plan pluriannuel d'entretien.

L'objectif numéro 1 est donc de toujours valoriser et d'adapter le patrimoine aux besoins des clients locataires actuels et nouveaux.



Concernant les logements familiaux, cette activité est portée par la Direction Technique et plus particulièrement par le service travaux.

4.3.1.1 L'entretien du patrimoine des logements familiaux

Sur la durée du plan, plus de 82 millions d'euros seront consacrés à l'entretien du patrimoine (Remise en état des appartements, Gros entretien de maintenance). Le ratio au logement, qui s'établissait à 622 € en 2019, progressera sur la durée du plan pour s'établir à 760 € en 2025. Cette progression est rendue possible par les opérations d'allongement de la dette, menée au cours de l'exercice, dont les marges de manoeuvre dégagées, ont été affectées à l'entretien du patrimoine.

REA & GE Maintenance	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaux / Moyenne
Entretien (REA et GE Maintenance, en M€)	12,86	13.24	13.56	13.93	14.43	14.83	82.87
Ratio au logement	700 €	710 €	720 €	730 €	750 €	760 €	728 €

4.3.1.2 Autres travaux - logements familiaux

Sur la période du plan, plus de 41 millions d'euros seront consacrés à ces investissements (renouvellement de composants), hors réhabilitation-résidentialisation et rénovation énergétique.

En millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaux
Investissements (hors rénovation énergétique et réhabilitation-résidentialisation)	6,59	6,69	6,79	6,89	7,01	7,11	41,08

4.3.2 Travaux d'investissements et Réhabilitations

Ils s'inscrivent dans le cadre des grandes orientations en matière d'investissements du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) renouvelé à l'échelle des quatre ESH du Groupe Polylogis en 2019. La nouvelle méthodologie d'élaboration du PSP a pour objectif d'obtenir une classification patrimoniale en segments de décisions.

Selon la nouvelle nomenclature, les travaux de réhabilitations – NPNRU ou réhabilitations classiques – relèvent du segment intitulé « Patrimoine à fort besoin d'investissement » : il s'agit des groupes immobiliers en mauvais état technique, pour lesquels un réinvestissement important permettrait de leur redonner une réelle attractivité commerciale. Ces groupes présentent, par ailleurs, une exploitation positive qui permettrait de financer des travaux d'amélioration.

Les programmes de travaux sont élaborés en interne par les responsables d'opérations, assistés de leurs maîtrises d'œuvre, au regard des impératifs techniques, économiques, et parfois de commercialisation (taux de vacance réel ou potentiel, adaptations aux besoins...) pour les patrimoines situées en zone détendue.

TMH mène des actions ciblées de remplacement de composants en complément ou non des projets de réhabilitation au sens large, énergétiques ou réhabilitation classique. Ainsi, notre patrimoine ne nécessite pas systématiquement de réhabilitation puisque cette politique active et historique de remplacement de composants porte ses fruits.

Le plan de travaux prévisionnel pour la période 2020-2025 :



En millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaux
Montants des investissements réhabilitations et résidentialisations	13,93	16,15	25,42	8,79	9,69	9,84	83,82

4.3.3 Plan d'amélioration de la performance énergétique

La question de la fiabilité des DPE complexifie l'élaboration du plan d'amélioration de la performance énergétique

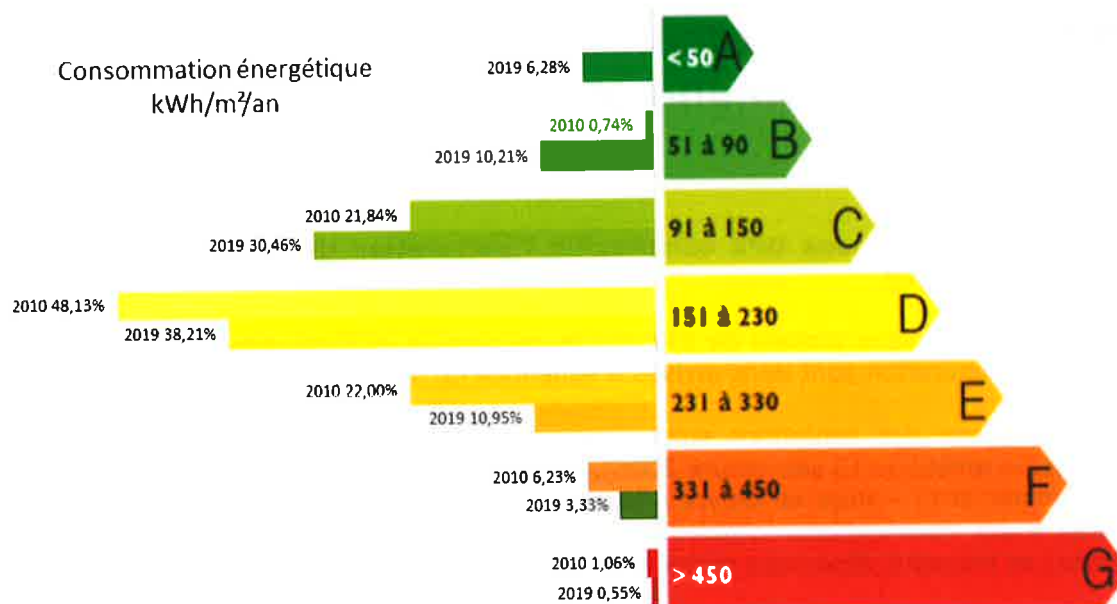
- La première campagne globale de DPE sur le patrimoine existant s'est achevée en 2009. Ces DPE de 1^{ère} génération sont donc arrivés à échéance de leur date de validité en 2019.
- Le DPE a connu des évolutions substantielles en 10 ans. De 30 critères environ en 2009 (référence = arrêté du 15 septembre 2006), il a été retenu plus de 60 critères aujourd'hui (arrêté du 27 janvier 2012 – mise en œuvre à compter du 1 janvier 2013). Les premiers résultats font apparaître des modifications notables. En effet, des groupes classés en lettre C ou D (donc non éligibles) se trouvent désormais rétrogradés en lettres D, E, voire plus.
- Enfin, il apparaît de façon significative, et ce constat est partagé, que le dispositif de calcul actuel se traduit par des résultats notablement différents selon les diagnostiqueurs pour des mêmes groupes de résidences.

Ces éléments sont, aujourd'hui, de nature à rendre complexe la définition d'un plan d'action fiable pour les bailleurs, sur la base de notations en cours d'élaboration, et dont la fiabilité ne paraît pas assurée. Les conséquences se portent bien entendu sur les volumes de logements à traiter, mais également sur les politiques de ventes dont le périmètre est, de fait, modifié.

La refonte complète, annoncée pour janvier 2021, de la méthodologie de calcul des DPE et la volonté du Gouvernement de le rendre opposable pour les locations, nécessitera certainement une remise en cause de nos acquis en matière de cartographie des étiquettes énergétiques et des investissements à venir.



4.3.3.1 Au niveau du patrimoine global



4.3.3.2 Investissements spécifiques au plan d'amélioration énergétique

Pour TROIS MOULINS HABITAT, l'amélioration de la performance énergétique passe par le Plan d'Efficacité Énergétique (PEE) et le management de l'énergie (certification ISO 50001).

Les opérations de rénovation des sites énergivores, initiées dans le cadre de la loi Grenelle 2, se finalisent jusqu'en 2021 (Ordre de service) à l'exception de quelques résidences pour lesquelles un arbitrage patrimonial est nécessaire. La suite du programme sera définie au fur et mesure de la production des objectifs trisannuels du plan de rénovation énergétique des bâtiments (2020-2050 ensemble des bâtiments rénovés BBC).

Le développement du système de management de l'énergie, dans le cadre de la certification ISO 50 001, permet également de tirer des conclusions en matière d'objectifs de performance énergétique. En effet, il apparaît que les consommations réelles sont différentes, voire très éloignées de ces performances théoriques et que le surinvestissement et les contraintes demandées aux locataires pour les atteindre paraissent disproportionnées au regard du retour sur investissement.

Ainsi, sur la période 2020-2025 de la CUS, TROIS MOULINS HABITAT prévoit de traiter environ 700 logements énergivores E, F et G.

Dans la clause de revoyure entre l'Etat et les organismes HLM, figurent des objectifs d'accélération du Plan d'Efficacité Énergétique. Ces derniers seront intégrés lors de l'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine. D'ores et déjà, 4 M€ supplémentaires ont été programmés soit pour des améliorations énergétiques complémentaires sur deux ensembles immobiliers représentant 120 logements en 2020 et 2021 mais également deux autres millions d'euros pour la réhabilitation énergétique anticipée de pavillons chauffés électriquement et dont l'étiquette est de ce fait dégradée.



TMH s'engage à traiter les derniers logements énergivores dont l'étiquette ressort en F ou G d'ici l'échéance de cette convention, et ce dans le cadre de la nouvelle réglementation sur les DPE en privilégiant des investissements en réhabilitation énergétique et à la marge en démolition reconstruction.

4.3.4 NPNRU

Le NPNRU a une volonté politique de poursuivre la transformation en profondeur des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) cumulant les difficultés sociales et les dysfonctionnements urbains. 216 quartiers vont bénéficier d'un Projet d'Intérêt National et 264 d'un Projet d'Intérêt Régional.

Trois Moulins Habitat est concerné par 4 projets :

Deux dans le cadre de quartiers d'intérêt national :

- **MONTEREAU** : boulevard Diderot Ville Haute (62 logements) : le protocole de préfiguration n'est pas encore finalisé. L'avancement de ce projet est subordonné aux accords entre l'Etat et l'office local principal acteur du NPNRU.
- **MELUN Nord** : quartier Robert Schuman (134 logements) : le dossier de convention est terminé. Le Comité d'Engagement de l'ANRU s'est tenu le 16 octobre 2019. Dans ses conclusions, il est demandé à la ville de rendre plus ambitieuse son intervention dans ce quartier.

Deux dans le cadre de quartiers d'intérêt régional :

- **MOISSY-CRAMAYEL** : ensembles dit « les Pompiers » 68 logements. La ville a priorisé l'aménagement du centre-ville et la démolition d'une résidence d'un confrère. Par conséquent, notre dossier de résidentialisation est abandonné. Néanmoins, notre opération de réhabilitation énergétique, engagée depuis 2016, au titre d'un appel à projet d'Intérêt Territorial Intégré (fonds européens Feder) et déployé par l'agglomération Grand Paris Sud, sera complétée par les aménagements fonctionnels rendus nécessaires pour une meilleure sécurisation du site (externalisation des ordures ménagères, restructuration des halls, etc...). La signature d'une déclaration d'engagement pour le renouvellement urbain du quartier d'intérêt régional Centre-ville/Lugny de Moissy-Cramayel sur l'agglomération Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart a eu lieu le 27 novembre 2019.
- **NOISIEL** : quartier des deux parcs : 425 logements. Réhabilitation et résidentialisation de 413 logements. Un projet de démolition de 12 logements et d'un centre commercial avec reconstitution d'environ 200 logements en accession est à l'étude. La filiale LOGIH du Groupe Polylogis devrait intervenir dans cette réalisation. A ce jour, nous sommes en attente de la date pour le Comité d'Engagement de l'ANRU.

4.3.5 Démolitions

Ces dernières années, TMH a initié plusieurs opérations de démolitions reconstruction avec une densification sur des patrimoines clairement identifiés, dont l'état du bâti méritait un arbitrage. En 2019, ce sont 117 logements situés sur Provins, Claye-Souilly, et Dammarie les Lys qui ont été démolis. Certaines opérations à venir nécessitent un niveau d'expertise qui nous amène à collaborer avec la nouvelle structure du groupe (CITAME) qui mènera ces opérations d'aménagement. La principale opération se situe à Brie Comte Robert quartier des Chaperons et porte sur une démolition de 180 logements en 3 phases successives de 60 logements et devrait permettre une densification de l'ordre de 350 logements à échéance 2026.



Démolitions	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaux
Logements démolis	53	100	18	24	183	0	378

4.3.6 Impact des obligations réglementaires en matière de diagnostic.

4.3.6.1 L'amiante.

Rappel :

L'usage de l'amiante dans les locaux d'habitation est interdit en France depuis le 1er janvier 1997 « cf : Décret n° 96-1133 du 24/12/96 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du Code du travail et du Code de la consommation ».

Le dernier décret du 9 mai 2017 vient renforcer la réglementation en terme de repérage amiante, En effet, il impose désormais au donneur d'ordre, « qu'il soit maître d'ouvrage ou propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, de faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante».

Le décret précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser le repérage, ainsi que les mesures à prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs.

Ce décret est entré en application le 1er octobre 2018.

Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante sont précisées par l'arrêté du 16 juillet 2019 publié le 18 juillet sous le numéro 0165.

Les objectifs visés sont :

- protéger la santé des habitants et celle des travailleurs exposés professionnellement aux poussières d'amiante
- Informer les publics concernés et instaurer un système d'information et de gestion des matériaux amiantés

Obligations :

Les obligations réglementaires concernent les immeubles dont le permis de construire a été délivré antérieurement au 1er juillet 1997.

Elles diffèrent selon les statuts que le propriétaire peut avoir vis-à-vis du patrimoine qu'il possède :

- Propriétaire occupant
- Propriétaire bailleur
- Propriétaire donneur d'ordre dans le cadre de travaux qu'il fait réaliser, y compris ceux de démolition
- Propriétaire vendeur



4.3.6.2 Diagnostics amiante réglementaires

Diagnostics réglementaires	Exigences	Observations
DTA	Dossier Technique Amiante ne concerne que les parties communes d'immeubles collectifs d'habitation dont le permis a été délivré avant le 1er juillet 1997 et ne concerne pas les parties privatives d'immeubles collectifs et les maisons individuelles	Le repérage d'amiante porte sur les matériaux et produits des listes A et B. La mise à jour des dossier DTA doit être faite au plus tard avant le 5 février 2021.
DAPP	Dossier Amiante des Parties Privatives, le programme de repérage est celui de la liste A "flocages, calorifugeages et faux plafonds", il est obligatoire pour toutes les parties privatives des immeubles collectifs d'habitation dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997, il est entré en vigueur depuis le 1er février 2012	Le Repérage Amiante liste A a été une obligation depuis février 1996 avec une échéance au 31/12/1999 (le décret ne faisait pas la distinction entre les parties privatives et les parties communes). L'arrêté du 1 ^{er} février 2012 précise les modalités de repérage des matériaux
RAAT	Repérage Amiante Avant Travaux pour tout type de matériaux amianté (Liste C), son périmètre est l'ensemble des parties communes et parties privatives dont le PC est antérieur au 1er juillet 1997. <i>La Loi Travail du 8 août 2016 crée une nouvelle obligation en matière d'amiante, celle pour le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles, d'effectuer un repérage de la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.</i> <i>Le décret n° 2017-899 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations est paru le 09 mai 2017 et précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser le repérage, ainsi que les mesures à prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs.</i> <i>Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur.</i>	A noter que le RAAT concerne l'ensemble des opérations de démolition, réhabilitation, remplacement de composants, entretien courant et remise en état des appartements. Ce décret qui est rentré en application le 1^{er} octobre 2018 a été complété par l'arrêté 16 juillet 2019, il précise les compétences que devront posséder les opérateurs de repérage ainsi que les modalités de réalisation de ces repérages.

4.3.6.3 Plateforme de gestion documentaire et interactive Diaginfo

Contexte :

Pour répondre aux nouvelles réglementations autour des diagnostics (Loi ALUR entre autres), nous avons opté et mis en œuvre une application de gestion des données de diagnostics obligatoires.

Cette application doit permettre :

- D'intégrer les diagnostics et repérages réalisés par des opérateurs,
- De fournir les états réglementaires sur le patrimoine (DTA, DA-PP, DPE ...) aux différentes parties prenantes (internes ou externes),
- De suivre des indicateurs sur les données intégrées notamment la présence d'Amiante,
- D'être évolutif pour suivre la réglementation.

Enjeux :

Pour nos équipes de gestion technique et du patrimoine :

- Un gain de productivité optimal en Gestion administrative (l'information est disponible en temps réel sur un logement et est fiable),
- Un gain financier: plus de déclenchement de diagnostic en cas de doute sur un patrimoine, ou sur un local (l'information est disponible),
- Un pilotage fiable et anticipé des campagnes de travaux,
- Une dématérialisation des processus de gestion et des traitements (liens avec l'ERP Esti@),
- Un partage d'informations par des outils d'aide à la décision (reporting),
- Une traçabilité complète sur l'information des parties prenantes

Pour nos partenaires externes :

- Une intégration forte avec la Gestion locative en place et les diagnostiqueurs,
- L'assurance de pouvoir intégrer les diagnostics délivrés dès la validation de l'interface



4.3.6.4 Les autres diagnostics

Diagnostique réglementaire	Exigences	Observations
Plomb	Concerne toutes les constructions antérieures à 1949	Obligation immédiate
Electricité	Diagnostic des installations intérieures, nouveau décret N°2016-1105 du 11 août 2016	A chaque rotation à partir du 1er juillet 2017 pour les logements dont le PC < 1975 et à compter du 1er janvier 2018 pour l'ensemble des logements Validité 6 ans
Gaz	Diagnostic des installations intérieures, nouveau décret N°2016-1104 du 11 août 2016	A chaque rotation à partir du 1er juillet 2017 pour les logements dont le PC < 1975 et à compter du 1er janvier 2018 pour l'ensemble des logements dont l'installation est > 15 ans Validité 6 ans
DPE	Diagnostic de performance énergétique des bâtiments	A chaque rotation, validité 10 ans

4.3.7 Accessibilité et adaptation du parc

Trois Moulins Habitat poursuit son engagement d'amélioration de l'accessibilité et d'adaptation des logements aux publics spécifiques comme les personnes vieillissantes, les personnes à mobilité réduite ou celles présentant un handicap.

Après la signature le 8 juillet 2015 d'une première convention d'assistance pour le maintien à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap avec la société SOLIHA, TMH a poursuivi son travail partenarial en signant le 25 octobre 2016 une charte « Habitat et Cadre de Vie » avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

Cette charte définit les modalités juridiques et financières de financement des travaux d'adaptation des logements dans le cadre d'opérations de réhabilitation collective du parc locatif ou d'interventions au cas par cas, en fonction des situations et des demandes des personnes âgées. Les financements octroyés par la CNAV peuvent atteindre jusqu'à 3 500 € par logement et les prestations d'ingénierie (expertise des besoins, diagnostics techniques, visites d'ergothérapeute) sont également prises en charge. La charte couvre également les adaptations extérieures des bâtiments telles que les travaux d'accessibilité, la signalétique, la motorisation de l'ouverture des portes de halls, l'amélioration de l'éclairage, la pose de mains courantes, etc.

En complément, TMH a confié à l'association SOLIHA, dans le cadre d'une nouvelle convention signée au mois de juillet 2018, la gestion quasi complète des demandes d'adaptation de logements émanant de ses locataires, soit du fait du vieillissement et/ou d'un handicap. La prestation de SOLIHA consiste à gérer les différentes étapes des dossiers : réception de la demande et premier contact avec le locataire, visite à domicile afin de déterminer les besoins, demande de devis auprès des entreprises du marché de remise en état des appartements (REA), suivi et réception des travaux, éventuel service après-vente.

Pour l'année 2019, le montant total des dépenses engagées dans le cadre des travaux d'accessibilité aux handicaps s'élève à 136 241 € TTC pour 34 logements adaptés « à la carte » (transformation de salles de bain, adaptation de WC, etc.).

En complément, des transformations ont été réalisées par la direction technique lors d'opérations globales de rénovation de pièces humides, dans le cadre de la campagne annuelle de travaux concernant les salles de bain vétustes.



A fin 2019, le nombre de logements accessibles (PMR, adaptables et adaptés au vieillissement) sur le patrimoine de Trois Moulins Habitat s'établit à environ 1 400, soit environ 8 % de la totalité des logements. Un outil plus précis de recensement est en cours d'élaboration.

4.3.8 Conditions de réussite

Afin de pouvoir réaliser la programmation de travaux prévue sur notre patrimoine, nous devons être assurés de :

- l'absence de mise en œuvre de nouvelles réglementations apportant des contraintes techniques et financières (exemple : l'amiante...) ;
- du maintien des financements de l'ANRU ;
- de l'absence d'augmentation de la TVA ;
- du maintien des dégrèvements TFPB ;
- du maintien des financements de la CNAV.

L'atteinte des objectifs présentés dans la CUS reste dépendante de facteurs extérieurs à la société, 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.
- Accord des partenaires gestionnaires pour les logements spécifiques
- Maintien sur la durée de la CUS du modèle économique du logement social (marges locales, plafonds de loyer...)
- Capacité de la société à vendre une partie de son patrimoine en fonction des contraintes locales ou de marché, afin de pouvoir renforcer ses marges d'autofinancement.
- 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.
- Maintien de la dynamique des marchés immobiliers dans les secteurs où la VEFA représente une part importante de la production.

Pour les logements spécifiques, il est rappelé que les résidences sont globalement confiées à des gestionnaires.

La réalisation de ces objectifs est donc aussi soumise à l'approbation de ceux ci pour chaque projet technique ainsi qu'à la publication et l'attribution d'appels à projets pour le développement d'une nouvelle offre pour les logements-foyers ou d'accueil spécifique.

4.4 LA VENTE DE LOGEMENTS HLM

La vente aux occupants représente pour notre société une ressource indispensable. En effet, notre autofinancement courant annuel (d'exploitation) est complété par les plus-values sur vente pour la mise de fonds propres sur nos opérations d'amélioration et de construction.

L'évolution récente de la loi SRU, prévoyant un minimum de 25 % de logements sociaux à atteindre dans les communes de plus de 3000 logements, limite notre potentiel de commercialisation dans les communes attractives de l'ouest du département, dans les vallées de la Marne et de la Seine, et pèse comme une contrainte majeure sur nos objectifs de vente de logements. La Loi ELAN du 23 novembre 2018, même si elle n'introduit pas une révolution par rapport à la loi SRU, nous permet toutefois d'entrevoir quelques aménagements à cette restriction.

Trois objectifs sont poursuivis à travers ce dispositif : il permet à de nombreux ménages de réaliser l'un de leurs vœux les plus chers, à savoir devenir propriétaires de leur logement ; il favorise la mobilité résidentielle et la mixité sociale en diversifiant les statuts d'occupation et, enfin, grâce au



réinvestissement du produit des ventes, le bailleur construit de nouveaux logements locatifs sociaux et réhabilite son parc ancien.

Au-delà de la vente des appartements sociaux à leurs occupants, les sociétés de notre Groupe offrent, depuis de nombreuses années, la possibilité aux locataires d'acquérir un logement situé dans une autre résidence en vente. Cet outil puissant de diversification urbaine au service des territoires répond à une réelle aspiration des habitants à devenir propriétaires. Le Groupe accompagne ainsi ses locataires tout au long de leur vie, en proposant des logements adaptés à leur situation, aux évolutions familiales et au vieillissement. Il répond au mieux à leurs attentes en facilitant les mutations au sein de son parc de logements dans un souci constant d'améliorer la qualité du service rendu.

4.4.1 Etat des lieux de l'activité actuelle

Avec 60 à 70 ventes aux occupants par an ces dernières années, et un objectif de 100 ventes par an sur la période de la nouvelle convention d'utilité sociale, ce dispositif représente pour les locataires Hlm, en particulier les locataires TMH, une véritable opportunité de devenir propriétaire.

Les locataires occupants des résidences concernées par la vente peuvent se porter acquéreurs de leur logement. Ceux ne souhaitant pas acquérir leur logement bénéficient d'un droit au maintien dans les lieux et conservent leur statut, ainsi que l'ensemble de leurs droits en qualité de locataire. Les logements vacants sont proposés à la vente en respectant l'ordre de priorité des acquéreurs potentiels tel qu'il a été défini dans la loi Elan et son décret d'application du 15 novembre 2019.

Au 31 décembre 2019, le stock de logements à vendre atteint 696 logements. Malgré des taux d'intérêt historiquement bas, favorables pour les acquéreurs, la commercialisation est freinée par la réticence des banques pour des ménages aux faibles ressources.

4.4.1.1 Parc et stock de logements à la vente

n°	Ensembles immobiliers	EPCI	Nombre de logements proposés à la vente	Nombre de logements vendus au 31.12.18	stock de logements non vendus au 01.01.19	Nombre de logements vendus du 01.01.19 au 31.12.19	Stock au 31.12.19
1259	SOUPPES SUR LOING	CC Gâtinais Val de Loing	37 pavillons	22	15	1	14
1244	SAINT GERMAIN LAVAL	CC Pays de Montereau	38 pavillons	20	18	1	17
1257	MAROLLES SUR SEINE	CC Pays de Montereau	19 pavillons	16	3	0	3
1260	LE MEE SUR SEINE	CC Melun Val de Seine	24 pavillons	15	9	2	7
1080	CRECY LA CHAPELLE	CC Pays Créçois	12 appartements	11	1	0	1
1091	CHANGIS SUR MARNE	CA Coulommiers Pays de Brie	33 appartements	21	12	1	11
279	COMBS LA VILLE	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	99 appartements	66	33	3	30
1800	MELUN VAUGRAIN	CC Melun Val de Seine	16 appartements	13	3	1	2
168	LIEUSAIN	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	30 appartements	25	5	1	4
192	BAILLY ROMAINVILLIERS	CA Val d'Europe	35 pavillons et 23 appartements	41	17	1	16
292	PONTAULT COMBAULT	CA Paris - Vallée de la Marne	41 appartements	32	9	2	7
1075	PROVINS	CC du Provençois	37 appartements	20	17	2	15
197	MOISSY CRAMAYEL	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	52 appartements	42	10	0	10
97	DAMMARE LES LYS	CC Melun Val de Seine	58 appartements	38	20	4	16
194	MELUN (Les Cheyennes)	CC Melun Val de Seine	31 pavillons	16	15	1	14
210	MELUN (avenue Patton)	CC Melun Val de Seine	30 appartements	28	2	0	2



57	Nangis	CC Brie Nangissienne	30 pavillons	21	9	1	8
1598	La Grande Paroisse	CC Pays de Montereau	14 pavillons	5	9	0	9
162	Vaux le Pénit	CC Melun Val de Seine	21 pavillons	12	9	0	9
1644	CLAYE SOUILLY	CA Roissy Pays de France	10 pavillons	9	1	0	1
59	GUIGNES	CC Brie des Rivières et Châteaux	14 pavillons	9	5	1	4
142	ST PIERRE LES NEMOURS	CC Pays de Nemours	40 pavillons	21	19	1	18
1611	MELUN A.Briand	CC Melun Val de Seine	56 appartements	33	23	5	18
285	VAIRES SUR MARNE	CA Paris - Vallée de la Marne	36 appartements	18	18	2	16
231	BRIE COMTE ROBERT	CC l'Orée de la Brie	29 logements	16	13	4	9
207	LA FERTE GAUCHER	CC des Deux Morin	21 logements	11	10	2	8
499	MONTEREAU	CC Pays de Montereau	12 pavillons	8	4	0	4
89	LOGNES	CA Paris - Vallée de la Marne	51 appartements	25	26	5	21
1211	MOISSY CRAMAYEL N.PERROT	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	12 appartements	6	6	0	6
1613	MORMANT	CC Brie Nangissienne	52 pavillons	21	31	0	31
1588	TORCY	CA Paris - Vallée de la Marne	48 appartements	14	34	3	31
1648	FONTENAY TRESIGNY	CC Val Briard	13 pavillons et 39 appartements	17	35	3	32
1602	MAROLLES SUR SEINE	CC Pays de Montereau	20 pavillons	11	9	0	9
331	LAGNY	CA Marne et Gondoire	1 pavillon	1	0	0	0
473	CERBERE	CC des Albères et de la Côte Vermeille	28 appartements	8	20	3	17
474	CERBERE	CC des Albères et de la Côte Vermeille	12 appartements	1	11	0	11
1633	MEAUX	CA du Pays de Meaux	23 pavillons et 28 appartements	10	41	2	39
1624	CANNES ECLUSE	CC Pays de Montereau	10 pavillons et 16 appartements	4	22	2	20
112	CHAMPS SUR MARNE	CA Paris - Vallée de la Marne	36 pavillons	5	31	3	28
1579	LE CHATELET EN BRIE	CC Brie des Rivières et Châteaux	20 pavillons	3	17	3	14
394	BUSSY ST GEORGES	CA Marne et Gondoire	43 appartements	1	42	14	28
150	GUIGNES	CC Brie des Rivières et Châteaux	24 pavillons	0	24	3	21
469	CERBERE	CC des Albères et de la Côte Vermeille	10 appartements	0	10	3	7
1	CHAMPAGNE SUR SEINE	CC Moret Seine et Loing	18 pavillons	0	18	3	15
49	GOUAIX	CC Bassée Montois	6 pavillons	0	6	1	5
1644	CLAYE SOUILLY (2eme tranche)	CA Roissy Pays de France	15	0	15	1	14
198	MELUN ST LIESNE	CC Melun Val de Seine	73	0	73	0	73
34	DAMMARIE LES LYS	CC Melun Val de Seine	1	0	1	0	1
	TOTAL		1497	716	781	85	696

L'ensemble des biens mis à la vente a fait l'objet de travaux et leur étiquette énergétique est conforme à la réglementation.



4.4.1.2 Prévisions de vente sur la période de la CUS des logements en stock à la vente

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
prévisions de vente sur stock	63	57	52	47	43	39
stocks au 31/12	633	576	524	477	434	395

4.4.2 Les nouvelles mises en vente sur la période de la convention

4.4.2.1 Vente HLM aux occupants

4.4.2.1.1 Programmes concernés.

Référence TMH	Villes	EPCI	Adresses	Nombre de logements	Années prévisionnelles de mise en vente
229	Samois sur Seine	CA du pays de Fontainebleau	Résidence Les Brunettes	19	2020-2022
99	Samoreau	CA du pays de Fontainebleau	Allée des arcades	41	2020-2022
1627	Saint Mard	CA Roissy Pays de France	Allée des demoiselles, des pinsons, square	48	2020-2022
1202	Coubert	CC Brie des Rivières et châteaux	Place E Floury	61	2020-2022
1613	Mormant	CC Brie Nangissienne	Rue Moulin et place Pablo Picasso	29	2020-2022
1262	Verneuil l'Etang	CC Brie Nangissienne	Rue du Dr Roux	10	2020-2022
72	Sourdun	CC du Provinois	Lots Les verts Prés	19	2020-2022
34	Dammarie les Lys	CA Melun Val de Seine	Rue A France	1	2020-2022
237	Veneux les Sablons	CC Moret Seine et Loing	Rue J Moulin	41	2020-2022
225	St Pierre les Nemours	CC Pays de Nemours	Villa des grès, villa des roches, villa sablon, villa de la gravière	32	2020-2022
1338	La Ferté Sous Jouarre	CA Coulommiers Pays de Brie	5 Rue des Moulins et 2bis rue de Reuil	34	2020-2022
189	Mitry Mory	CA Roissy Pays de France	Chemin du vallon	40	2020-2022
138	Nangis	CC Brie Nangissienne	Rue Romain Rolland	45	2020-2022
1614	St Germain sur Morin	CC Pays Créçois	30 bis rue de Paris et 29 rue du Général de Gaulle	12	2020-2022
226	Fontenay Trésigny	CC Val Briard	Rue G Brassens et rue L Aragon	7	2023-2025



1650	Melun	CA Melun Val de Seine	6-8, rue Brasserie Gruber	66	2023-2025
319	Nangis	CC Brie Nangissienne	Rue B Albrecht	13	2023-2025
1621	Donnemarie Dontilly	CC Bassée Montois	Impasse de la vanne	15	2023-2025
1587	Chenoise	CC du Provinois	Place des Perce Neige	16	2023-2025
115	Dammarie les Lys	CA Melun Val de Seine	Rue A Vivaldi	65	2023-2025
1211	Moissy Cramayel	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	7 cité du noyer perrot	23	2023-2025
1599	Montereau Fault Yonne	CC pays de Montereau	3 rue de la Faïencerie	15	2023-2025
1700	Nemours	CC pays de Nemours	13 rue Cezar Franck	1	2023-2025
			TOTAL LOGEMENTS	653	

4.4.2.1.2 Prévisions de vente sur la période de la convention

Le plan stratégique de patrimoine prévoit un rythme de vente de 100 logements par an.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de ventes HLM	100	100	100	100	100	100

4.4.2.2 Vente en bloc

A la suite d'un appel à Manifestation d'intérêts lancé le 18 juillet 2018 par l'Opérateur National de vente (ONV) d'Action logement, le Groupe Polylogis a décidé de répondre et de proposer à la vente un certain nombre d'ensembles immobiliers dont 11 au titre de TMH et représentant 220 logements.

Les ensembles immobiliers proposés à l'ONV AL sont les suivants :

Sites	Adresse	Nombre de logements
MELUN	Rue Saint Liesne	73 logements
CANNES ECLUSE (sur la base de 26 logts-4 vendus et 1 sous compromis)	Rue de la Glacière	21 logements
CHAMPAGNE SUR SEINE	Allée du Lunain et Allée de l'Orvane	18 logements
MORET SUR LOING	28, rue Edmond Dupray	12 logements
ECUELLES	4/6 chemin de l'Etant et 13 à 19 (impairs) rue des Carriers	6 logements
MONTEREAU FAULT YONNE	Rue de la Faïencerie	94 logements
MEAUX	Rue Beaumarchais	60 logements
MEAUX	Saint Hildevert	12 logements
DAMMARIE LES LYS	Rue du Général Loizillon	22 logements
NOISY RUDIGNON	Allée des Enfants	13 logements
SAMOIS SUR SEINE	Résidence la Brunette	19 logements
TOTAL LOGEMENTS		220 logements

Le 30 avril 2019, TMH a reçu un premier retour de l'ONV Action logement sur les sites « pré sélectionnés ». A ce stade, trois ensembles immobiliers n'ont pas été pré sélectionnés : Samois sur Seine, Dammarie les Lys et Meaux St Hildevert. Plusieurs offres indicatives d'achat ont été émises par l'ONV Action Logement. Trois offres ont été retenues et ont été validées en conseils d'administration en



octobre 2019 pour les ensembles d'Ecuelles et de Noisy Rudignon et en 28 avril 2020 pour l'ensemble immobilier de Moret Loing et Orvanne

Si l'ONV ne répond pas favorablement ou réalise une offre d'acquisition insuffisante, les résidences sélectionnées pourront faire l'objet d'une commercialisation auprès d'autres bailleurs.

4.4.3 Politique sociale et d'accompagnement en faveur de nos locataires et des accédants

Au travers de la vente de logements sociaux, le Groupe Polylogis, et notamment, Trois Moulins Habitat, poursuit trois objectifs :

- Permettre à de nombreux ménages de réaliser un parcours résidentiel, en devenant propriétaire de leur logement,
- Favoriser la mixité sociale en diversifiant les statuts d'occupation,
- Constituer des fonds propres pour construire de nouveaux logements locatifs sociaux et réhabiliter son parc ancien.

Nos solutions d'accompagnement, pour chaque acquéreur potentiel :

- Une assistance par l'un de nos conseillers tout au long du parcours d'acquisition,
- La possibilité de partenariats bancaires pour un accompagnement dans le financement.

Notre société conseille et accompagne les locataires individuellement pour répondre à leurs interrogations et calculer leur capacité d'investissement. Toutes les ventes sont sécurisées par une garantie de rachat et de relogement pendant 10 ans en cas d'accident de la vie (décès, perte d'emploi, mutation professionnelle...). Chaque ensemble immobilier proposé à la vente bénéficie d'un programme de travaux préalable, afin de sécuriser la future copropriété et éviter tout investissement lourd les 5 à 10 années suivant la mise en vente. Les équipes en charge de la commercialisation des programmes de vente aux locataires sur l'ensemble des territoires fondent leur action sur l'écoute, les conseils avisés et objectifs, et la liberté de choix offerte à chaque locataire: acquérir son logement, rester locataire ou demander une mutation dans un appartement plus conforme à la situation familiale ou professionnelle du moment.

Profil des acquéreurs :

- 18% des ventes 2019 ont été réalisées au bénéfice des occupants des logements
- 18% des ventes 2019 ont été réalisées au bénéfice des locataires TMH
- 6% des ventes 2019 ont été réalisées au bénéfice des descendants d'occupants
- 59% des ventes 2019 ont été réalisées au bénéfice des clients extérieurs. Il convient de préciser que parmi les clients extérieurs, 3% d'entre eux étaient locataires du parc HLM (bailleurs HLM autres que TMH).

4.4.4 Réinvestissement des fonds issus de la vente du parc social aux locataires)

La Loi ELAN dispose que les organismes HLM doivent préciser la politique de réinvestissement des fonds issus de la vente du parc social aux locataires. Seules les communes déficitaires au regard de la loi SRU sont concernées. Il est par ailleurs rappelé que la règle des réinvestissements est la suivante:

- Le territoire de la commune concernée,
- Ou, avec l'accord de celle-ci et du représentant de l'État dans le département, sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre auquel la commune concernée appartient,
- Ou, sur le territoire du département.

Trois Moulins Habitat se conforment bien à cette règle.



4.4.5 Conditions de réussite

- ✓ Définition et mise en place d'une politique commerciale efficace
- ✓ Capacités d'acquisition des occupants
- ✓ Réalisation effective des plus-values estimées
- ✓ Limitation voire réduction des contraintes réglementaires (performance thermique, ancienneté d'occupation minimum de 2 ans et durée limitée de l'autorisation de cession notamment)
- ✓ Contexte bancaire : évolution des taux d'emprunts et des conditions d'obtention des prêts
- ✓ Veille sur le risque lié à la généralisation de la clause de sécurisation HLM – risque systémique important en cas de développement des ventes à des ménages avec une solvabilité limitée et fragile

4.4.6 Nombre de logements mis en commercialisation parmi le parc total de logements

Numéros et noms du département	Sous-ensemble (département ou EPCI)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre 2019		Engagements en % de logements en commercialisation	
				De 2020 à 2022	De 2020 à 2025
77 Seine et Marne	Ensemble du département	661	4,13%	2,74%	4,37%
77 Seine et Marne	CA Marne et Gondoire	28	0,16%	0%	0%
77 Seine et Marne	CA Pays de Fontainebleau	0	0%	0,37%	0,37%
77 Seine et Marne	CA Roissy Pays de France	15	0,08%	0,55%	0,55%
77 Seine et Marne	CA Val d'Europe Agglomération	16	0,09%	0%	0%
77 Seine et Marne	CA Grand Paris Sud	50	0,28%	0%	0,12%
77 Seine et Marne	CA Melun Val de Seine	142	0,79%	0,41%	0,82%
77 Seine et Marne	CA Paris Vallée de la Marne	103	0,57%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Moret Seine et Loing	15	0,08%	0,25%	0,25%
77 Seine et Marne	CC Pays de Coulommiers	11	0,06%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Pays de Montereau	62	0,34%	0%	0,09%
77 Seine et Marne	CC Pays de Meaux	39	0,22%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Pays de Nemours	18	0,10%	0,20%	0,20%
77 Seine et Marne	CC Pays Provinois	15	0,08%	0,12%	0,22%
77 Seine et Marne	CC Orée de la Brie	9	0,05%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC des Deux Morins	8	0,04%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Brie Nangissienne	39	0,22%	0,60%	0,60%
77 Seine et Marne	CC Brie des Rivières et Châteaux	39	0,22%	0,38%	0,38%
77 Seine et Marne	CC Pays Créçois	1	0,01%	0,07%	0,07%
77 Seine et Marne	CC Gâtinais Val de Loing	14	0,08%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Bassée Montois	5	0,03%	0%	0%
77 Seine et Marne	CC Val Briard	32	0,18%	0,05%	0,05%
66 Pyrénées Orientales	Ensemble du département	35	1,75%	0%	0%
66 Pyrénées Orientales	CU Perpignan Métropole	0	0%	0%	0%
66 Pyrénées Orientales	CC Albères Côte Vermeille Illibérus	35	1,75%	0%	0%
11 Aude	Ensemble du département	0	0%	0%	0%
11 Aude	CA le Grand Narbonne	0	0%	0%	0%



4.5 LE DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE NOUVELLE

Sur la période 2020-2025, il est prévu de financer une offre de 2 000 logements famille, dont 150 spécifiques de type pension de famille ou Résidence Hôtelière à Vocation Sociale afin d'offrir des solutions d'hébergement pour les publics les plus en difficulté.

Cet objectif de production ne tient pas compte des événements récents tels que les deux périodes de confinement successives qui entraînent des retards dans la prospection, le montage des opérations, qui rallongent le temps de chantier. Parallèlement, nous avons connu une période électorale et certains projets bien engagés ont été soit bloqués par les nouveaux élus, soit revus dans leur conception et leur taille. Enfin, vient se greffer la lutte contre l'artificialisation des sols qui est un axe majeur du Plan biodiversité, avec comme objectif de parvenir à « zéro artificialisation nette ». Il s'agit de limiter, autant que possible, la consommation de nouveaux espaces et, lorsque c'est impossible, de rendre à la nature l'équivalent des superficies consommées.

L'enjeu est d'apporter la plus grande vigilance à nos modes d'urbanisation afin de consommer moins de terres naturelles, agricoles et forestières, de privilégier, dans la mesure du possible, la réutilisation de secteurs déjà urbanisés (logements vacants, friches industrielles ou commerciales ...) et de favoriser la conception et la construction d'opérations un peu plus compactes intégrant des espaces verts, ce à quoi TMH sera très attentif.

4.5.1 Offre locative sociale

La production des logements mentionnés ci-dessus, correspond à un objectif de lancement d'Ordre de Service de 400 logements par an et un objectif de signature de promesse d'achat de 400 logements par an.

L'objectif de typologie de financement est le suivant :

Pour les logements Famille : la production en PLUS-PLAI est recherchée dans la mesure où elle répond aux besoins des demandeurs de logements sur les territoires de Seine et Marne et d'Occitanie. La production inclut 40% de PLAI.

Une production de 12% de PLS en moyenne est envisagée, essentiellement en Seine et Marne, à la fois pour diversifier l'offre et pour permettre l'équilibre des bilans financiers grâce à un niveau de loyer PLS, plus élevé mais toutefois minoré par rapport à son plafond pour être cohérent au marché locatif des communes dans lesquelles nous pourrions en développer.

La production de LLI pourra être envisagée à la marge, sur des territoires bien précis en Seine et Marne, proche des gares.

Une large part de l'offre de logements, sur la période de la CUS, sera localisée sur la frange ouest du département, s'étalant du nord au sud, des pistes de l'aéroport de Roissy jusqu'à la communauté d'agglomération de Fontainebleau, dont les communes sont désormais soumises à la loi SRU. La limite Est / Ouest se situe environ au niveau de la nationale 36. L'accent se portera sur les communes déficitaires au sens de la loi SRU.

La plupart des projets sont hors ANRU, si ce n'est la convention NPNRU de Pays de Meaux dans laquelle TMH est ciblé pour la reconstitution sur l'agglomération de 450 logements sur 10 ans (2018-2028).



4.5.2 Logements Foyers

L'offre de logements foyers sera constituée essentiellement de pensions de familles à hauteur de 150 logements sur la durée de la CUS. Ce sont donc 30 logements par an qui sont prévus sur la période 2020-2025, essentiellement financés en PLAI. Ces structures seront à termes gérées par notre filiale SOLILOGIS.

Le développement de ce type de produit constitue un nouvel axe stratégique pour TMH et qui correspond aux besoins du territoire. A terme, TMH souhaite devenir un acteur de référence dans la gestion directe de ces pensions de familles.

4.5.3 Offre d'hébergement

L'offre d'hébergement spécifique sera réalisée directement par TMH et comportera essentiellement des produits de type résidences Hôtelière à Vocation Sociale. Les projets développés par TMH l'ont été avec des associations gestionnaires choisies en partenariat avec la DDETS de Seine et Marne.

Dans le futur, TMH s'appuiera également sur la nouvelle structure en cours de création par le groupe (SOLILOGIS), qui aura essentiellement pour mission de répondre, dans le cadre du « plan pour le logement d'abord », à l'augmentation des besoins de sortie d'hébergement d'urgence constatée depuis quelques années en Ile de France notamment.

4.5.4 Politiques poursuivies pour assurer ce développement

Ayant des objectifs de développement élevés dans un contexte économique difficile, (notamment l'impact de la RLS sur les équilibres d'opérations) le groupe Polylogis s'est structuré pour mener à bien cette mission.

Un GIE a été créé pour gérer les activités développement construction et techniques avec des équipes dédiées :

- la création d'un pôle développement permettant la prospection de terrains pour réaliser plus d'opérations en Maitrise d'Ouvrage Directe ;
- la création d'une direction Achat permettant de travailler sur les coûts et notamment sur la diminution du coût global des projets.

Le Groupe Polylogis a acté la création, dans le groupe, d'une structure d'aménagement nommée « CitAme » dans un objectif de se positionner en tant qu'aménageur global de l'habitat.

Cette entité permettra de donner à TMH l'accès à un foncier sur des emprises libérées par des démolitions et sur des emprises foncières autres en Seine et Marne, où la société est déjà implantée.



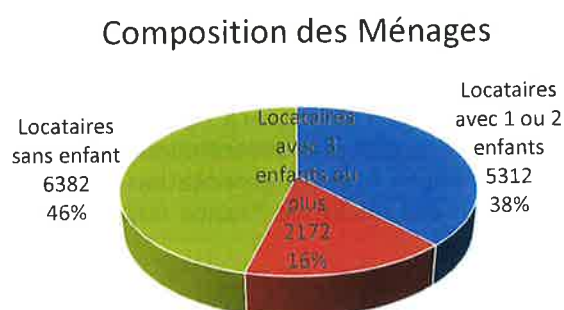
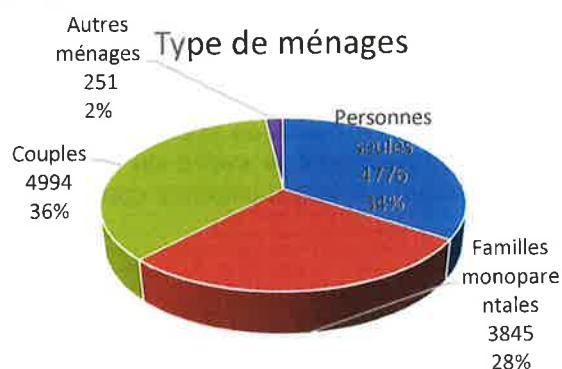
5 POLITIQUE SOCIALE ET CAHIER DES CHARGES DE GESTION SOCIALE

5.1 ETAT DE L'OCCUPATION SOCIALE

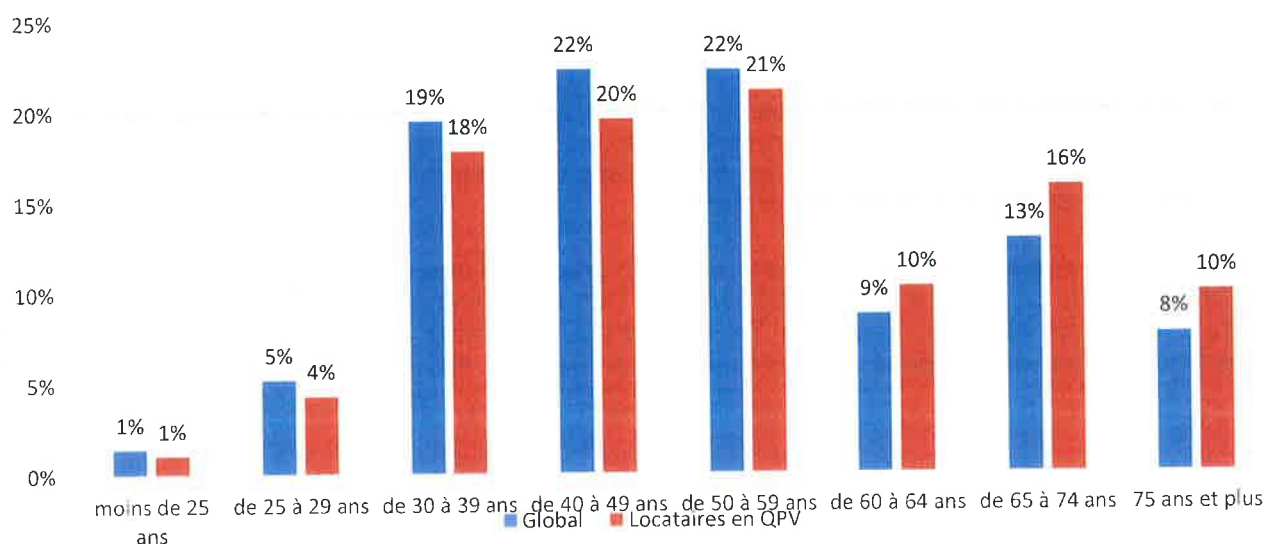
5.1.1 Méthode d'analyse

L'enquête OPS 2020 porte sur 16 992 locataires dont 2 943 sont implantés en QPV. 13 866 locataires ont répondu à l'enquête soit un taux de retour de 81.6%.

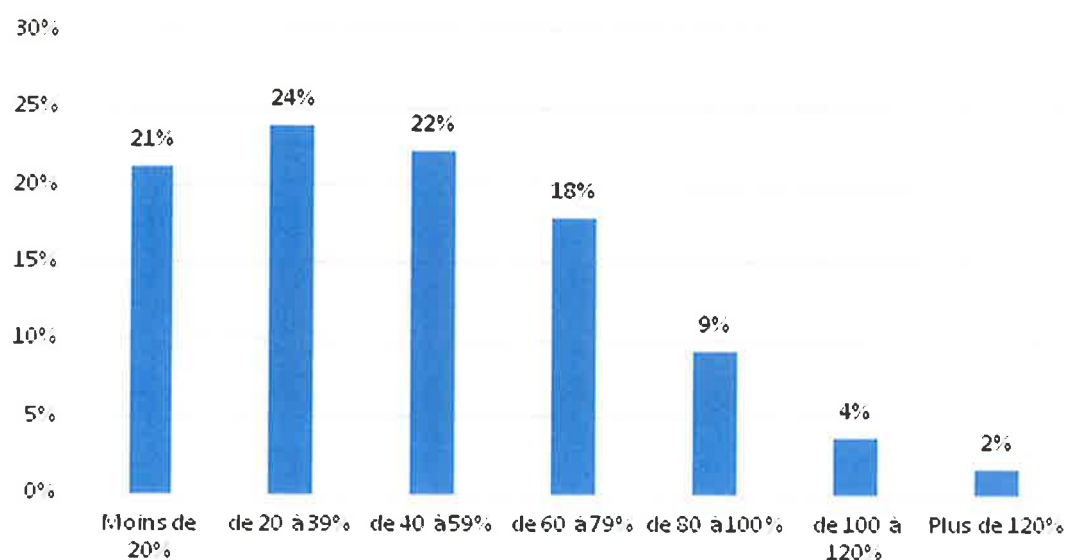
5.1.2 Résultats



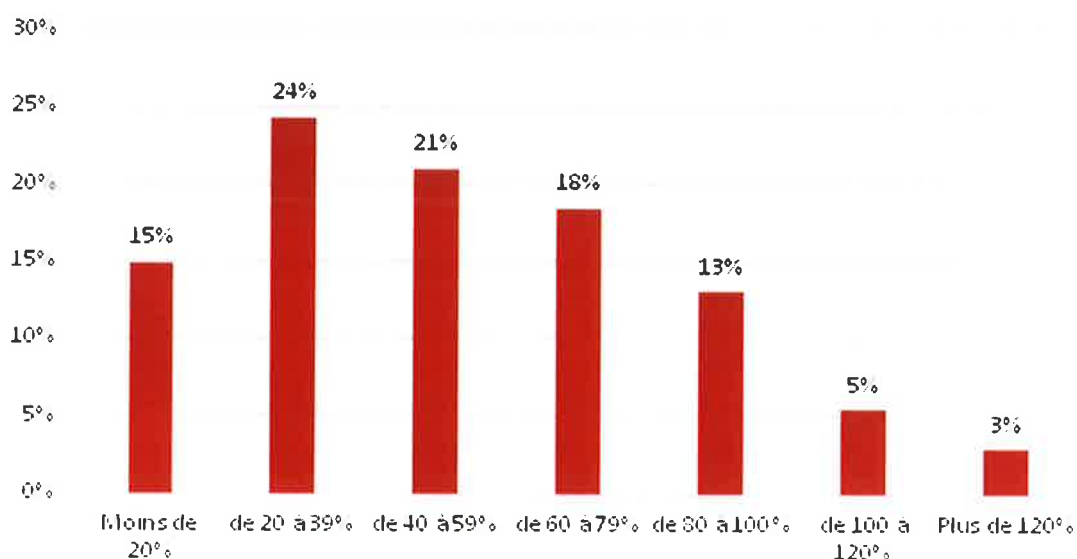
Âges des titulaires des baux



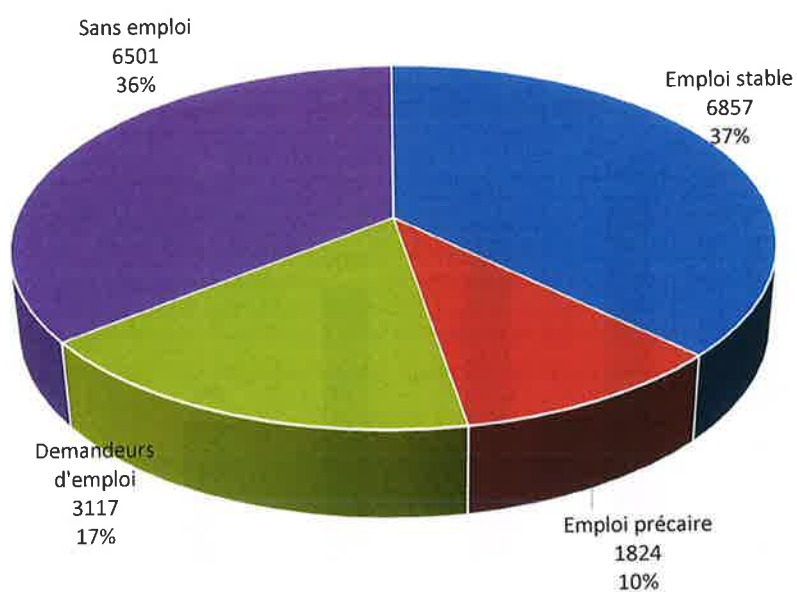
Revenus des ménages au regard des plafonds de ressources
pour les logements PLUS



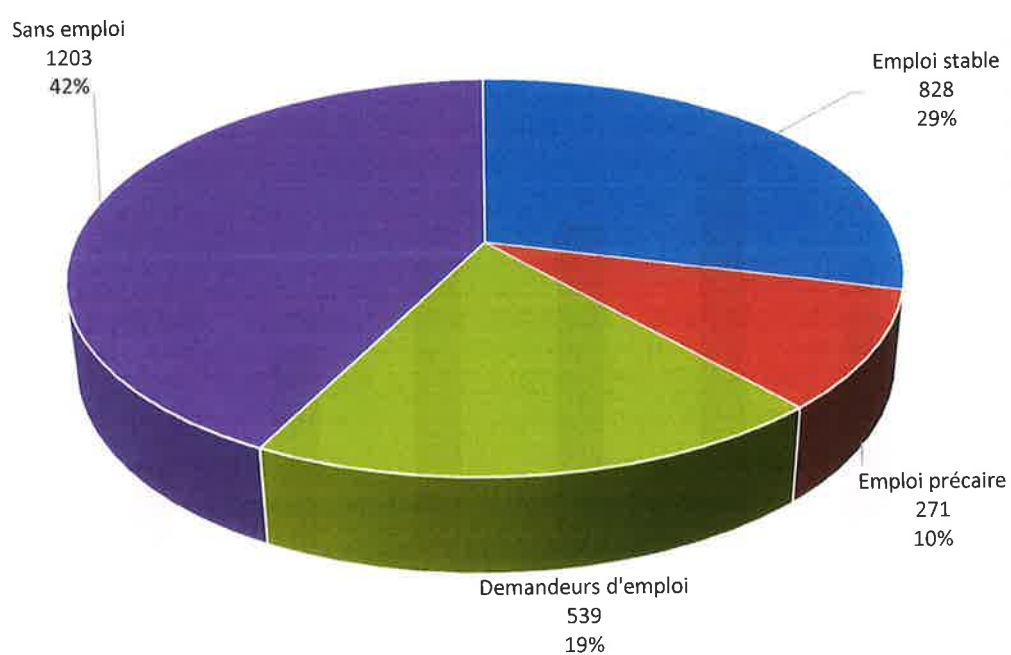
Revenus des ménages au regard des plafonds de ressources
pour les logements PLS



Nature de l'activité professionnelle



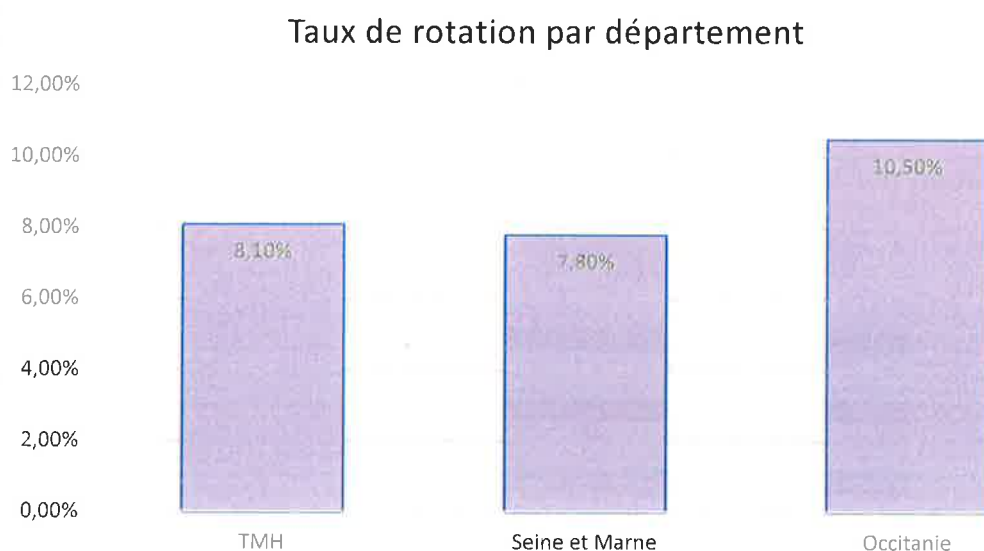
Nature de l'activité professionnelle (QPV)



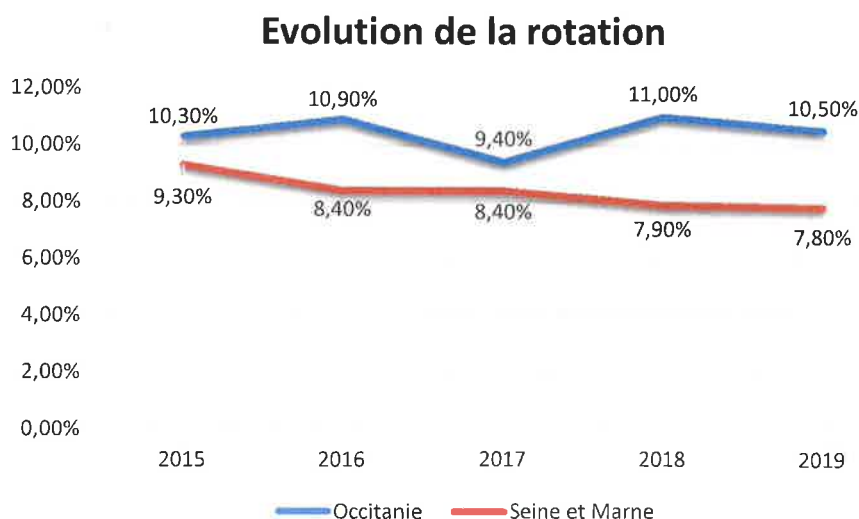
5.2 LES INDICATEURS DE GESTION

5.2.1 Rotation

Le taux de rotation sur le parc global de la société s'établit à 8,1% en 2019. La rotation en région Pyrénées Orientales (10,5%) est sensiblement plus élevée qu'en Ile de France (7,8%).



En Ile de France, le taux de rotation de notre société est quasiment identique à celui des autres bailleurs sociaux seine et marnais, qui s'élève à 7,7% (source Répertoire du Parc Locatif Social 2018).

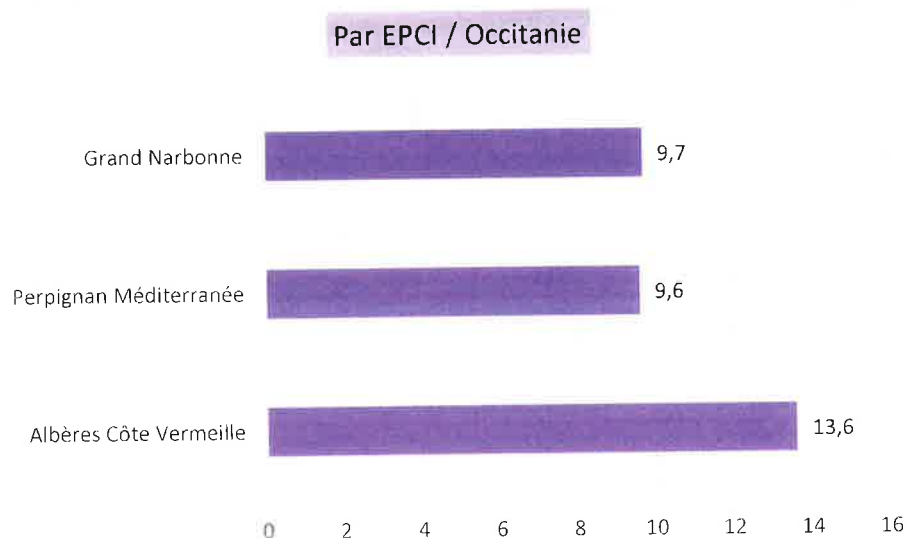
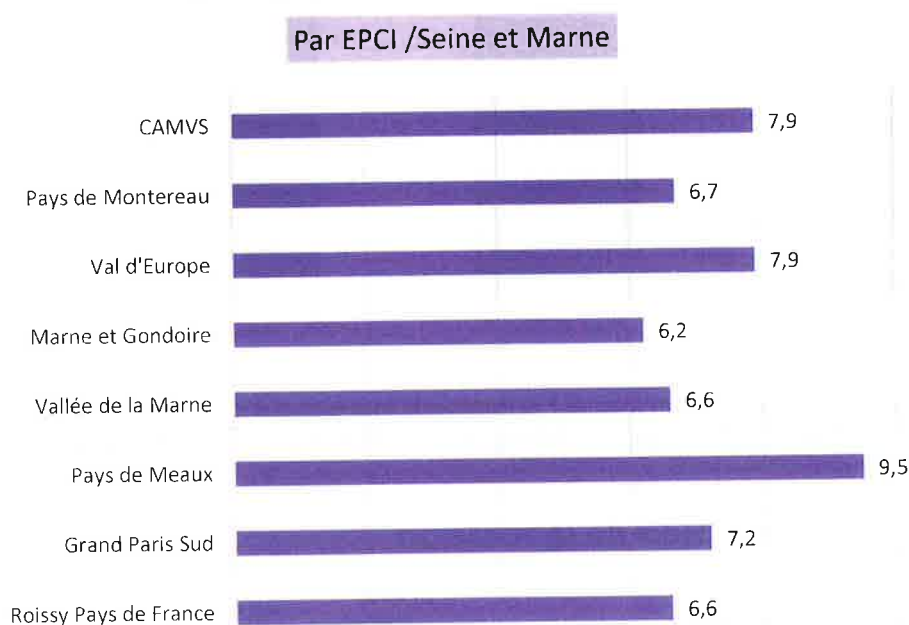


La baisse régulière de la rotation depuis 2015 est positive quant à la réduction de nos coûts de gestion, mais peut s'avérer problématique au regard des divers engagements de notre société (accueil des plus démunis, réalisation d'opérations de relogement, compensations au titre des surcharges foncières, facilitation du parcours résidentiel de nos locataires par les mutations), du moins pour les secteurs tendus.

Par ailleurs, l'obligation à venir d'instaurer un système de cotation pour répondre à l'exigence d'une plus grande transparence dans les attributions, laisse planer un risque de fragilisation de nos ensembles immobiliers, et risque de rendre difficile l'atteinte des équilibres de peuplement au sein des territoires.

C'est pourquoi la mise en place prochaine des Conférences Intercommunales du Logement revêt une importance particulière afin de définir les priorités territoriales au plus près des besoins définis à cette échelle.

- *La rotation par EPCI*



- *La rotation QPV / hors QPV*

A l'échelle de la société, la rotation dans les QPV est, d'un point, inférieure à celle observée hors QPV, au sein desquelles la population est moins captive.

5.2.2 Vacance

Au 31/12/2019, le taux de vacance globale était de 3,17%, soit 571 logements vacants pour un patrimoine de 17 991 logements.

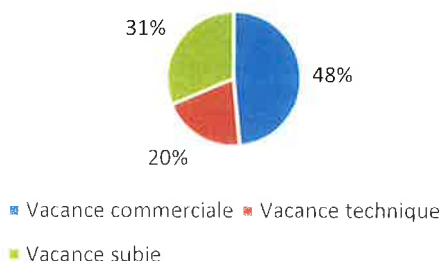
	Nombre de logements	Nombre de vacants	Taux de vacance
77	16 196	515	3,18%
Agence PERPIGNAN	1 795	56	3,12%
TOTAL	17 991	571	3,17%

La vacance par nature : commerciale / technique / subie

	Vacance commerciale	Vacance technique	Vacance subie*
77	245	109	161
Agence de Perpignan	31	7	18
TOTAL	276	116	179

*vente/démolition/sinistre ...

Répartition par motif



A l'échelle de la société, la vacance commerciale représente 48% de la vacance globale, soit près d'un logement sur deux.

La vacance technique, quant à elle, représente 20% de la vacance globale.

Enfin, la vacance subie représente 31% de la vacance globale, notamment en raison des projets de démolition.

	Vacance commerciale		Vacance technique		Vacance subie	
	Nombre	taux	nombre	taux	nombre	taux
77	245	1,51	109	0,67	161	0,99
Agence de Perpignan	31	1,73	7	0,39	18	1,00
TOTAL	276	1,53	116	0,64	179	0,99



A l'échelle de la société, le taux de vacance commerciale s'élève à 1,53%, celui de la vacance technique à 0,64%, et celui de la vacance subie à 0,99%.

La vacance commerciale

276 logements sont en vacance dite « commerciale » (c'est à dire des logements destinés à être reloués, et prêts à la relocation), soit 1,53% des logements de la société.

	Vacance commerciale	
	moins de 3 mois	plus de 3 mois
77	171	74
Agence de Perpignan	22	9
TOTAL	193	83

A l'échelle de la société, 70% des logements en vacance commerciale le sont depuis moins de 3 mois.

5.2.3 Analyse des refus des ménages

Cette analyse est rendue difficile en l'absence de données chiffrées précises issues du système d'information. Cependant, les motifs récurrents invoqués pour les refus de logement sont : la taille et/ou la configuration du logement, l'environnement du logement proposé, l'absence de transports en commun, l'éloignement du lieu de travail, ces deux derniers motifs étant souvent liés.

Sur le contingent préfectoral, et plus particulièrement pour les candidatures DALO, on observe un fort taux de dossiers (environ 30%) qui n'aboutissent pas, en raison d'une inadéquation entre la localisation de la demande et la proposition faite aux candidats par ce réservataire.

D'une manière générale, il est clair que la qualification de la demande constitue un axe essentiel pour augmenter le taux de transformation sur les propositions de logement.

A ce titre, l'éloignement domicile / travail est un facteur important à prendre en compte, pour les raisons évoquées dans le chapitre précédent, et dans la perspective d'une démarche de développement durable et responsable.

Afin de limiter le risque de désistement après les commissions d'attributions de logements, une visite du logement proposé est systématiquement faite en présence du gardien du site. Dans cette optique, une formation « commerciale » du personnel de terrain a d'ailleurs été engagée.



5.3 OBLIGATIONS D'ATTRIBUTIONS

5.3.1 Déclinaison nationale

La loi Egalité et Citoyenneté réaffirme le double objectif de la mise en œuvre du droit au logement et de la mixité sociale.

En conséquence, elle entend :

- Généraliser le respect du DALO et des critères de priorité pour l'attribution d'un logement social en étendant à l'ensemble des réservataires l'obligation de loger un pourcentage minimal (25%) de ménages labellisés DALO ou à défaut prioritaires,
- Instaurer des règles visant au rééquilibrage de l'occupation sociale du parc HLM au niveau intercommunal en mettant en place une politique intercommunale des attributions.

L'objectif de mixité sociale se décline également au niveau des quartiers avec l'obligation (article L441-1 du CCH) de consacrer au moins 25% des attributions annuelles hors Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) à des demandeurs issus du premier quartile (critère des ressources à l'échelle régionale, source Serveur National d'Enregistrement), et au moins 50% des attributions annuelles en QPV à des ménages autres que ceux du premier quartile.

Si la loi Egalité Citoyenneté avait laissé la possibilité aux EPCI de moduler le taux de 25% pour atteindre l'objectif progressivement dans la durée, la loi ELAN est venue durcir le dispositif en imposant son atteinte dès la parution de l'arrêté préfectoral fixant le premier quartile de revenus (en Ile de France, 9 720 euros /an /Unité de Consommation).

5.3.2 Déclinaisons locales

L'ambition de la loi Egalité et Citoyenneté est de positionner les EPCI comme devant prendre la gouvernance de la politique des attributions.

Dans cette perspective, la loi prévoit que les EPCI répartiront les objectifs d'accueil entre les bailleurs sociaux, en s'appuyant au préalable sur une cartographie et un diagnostic de l'occupation du patrimoine de ceux-ci.

A ce titre, la loi instaure une Conférence Intercommunale du Logement (CIL), chargée de définir les priorités d'attributions, ainsi que la répartition de celles-ci à l'échelle du territoire.

Ces éléments sont alors actés dans une Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), et l'atteinte des objectifs fera l'objet d'une évaluation annuelle présentée à la CIL.

En résumé, pour chaque bailleur social ayant du patrimoine sur le territoire d'un EPCI concerné :

- un engagement annuel d'attribution de logements hors QPV, quantifié et territorialisé, aux ménages du 1er quartile de revenus
- un engagement annuel d'attribution de logements en QPV, quantifié et territorialisé, aux ménages issus des trois autres quartiles de revenus
- un engagement annuel d'attribution de logements, quantifié et territorialisé, aux ménages bénéficiant du DALO ou relevant d'un des critères de priorité fixés au même article, en particulier ceux retenus dans le cadre de l'Accord Collectif Départemental (ACD)



A l'heure actuelle, :

7 CIL sont en place pour l'Ile de France

- Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine
- Communauté de Communes pays de Montereau
- Communauté d'Agglomération Paris Vallée de la Marne
- Communauté d'Agglomération Marne et Gondoire
- Communauté d'agglomération du Pays de Meaux
- Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France
- Grand Paris Sud

3 CIL pour la Région l'Occitanie

- Communauté de Communes Albères Côte Vermeille Illibéris
- Perpignan Méditerranée Métropole
- Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne.

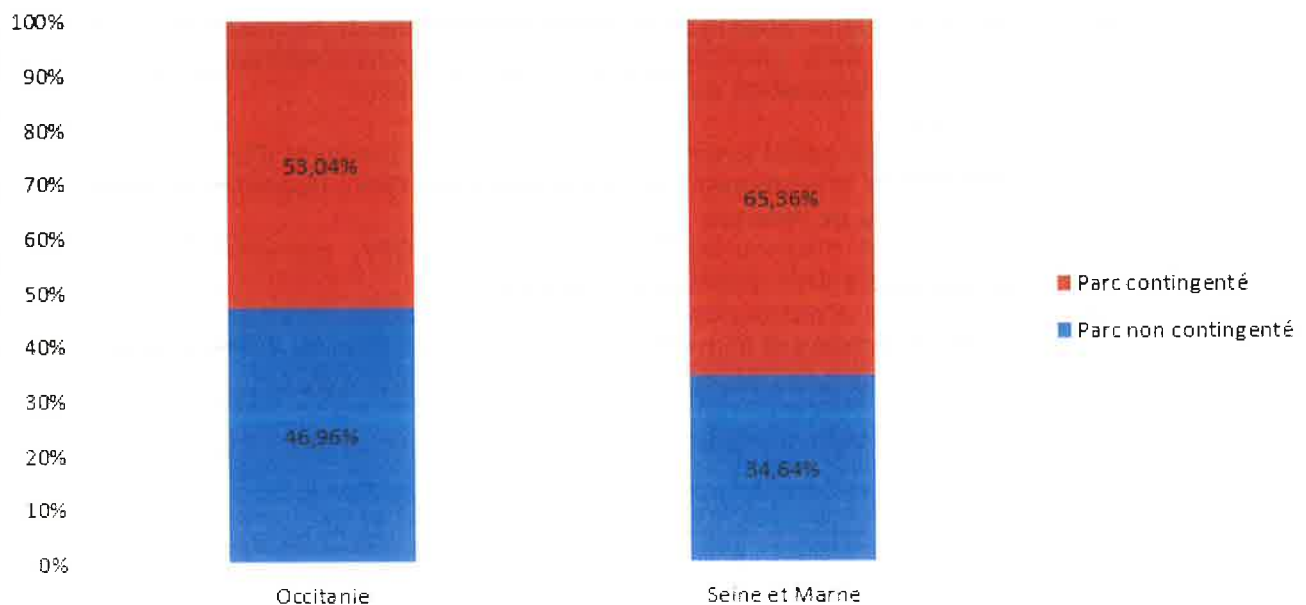
5.4 DROITS DE RESERVATION

5.4.1 Niveaux de réservation et impacts

Le parc de la société est contingenté à hauteur de 64,13%. La tension locative est plus forte en Seine et Marne qu'en Région Occitanie, ce qui explique le taux de réservation plus élevé en Ile de France.

Le décret sur la gestion en flux paru le 20 février 2020 modifie en profondeur les modes de fonctionnement jusqu'alors appliqués.

Les modalités de mise en œuvre sont actuellement en cours d'étude et dans cette attente, la Société poursuivra la gestion sous le mode stock.



5.5 POLITIQUE DE LOYERS

5.5.1 Loyers actuels

La société a constaté que les loyers pratiqués s'établissaient à 5.21% en moyenne en deçà des loyers plafonds au 31 décembre 2019.

La société module ses augmentations en tenant compte de la réalisation de travaux, de l'attractivité des sites et de la situation économique des locataires en place au regard des enquêtes d'occupations sociales.

Tableau présentant les taux moyens de loyers pratiqués par catégorie de financement.

Catégorie de Financement	Moyenne des taux de loyers pratiqués (euros /m ² habitable)
Parc très social	5,97 €
Parc social	6,11 €
Social intermédiaire	7,82 €
Intermédiaire	9,42 €
Non Conventionné	7,39 €
Total général	6,16 €

Tableau récapitulatif, par région et par catégorie de financement, des écarts entre les loyers pratiqués et les valeurs plafonds

Région	Parc très social	Parc social	Social intermédiaire	Intermédiaire	Non Conventionné
Occitanie	99,81%	97,66%			87,94%
Seine-et-Marne	99,53%	98,97%	88,12%	82,35%	78,97%
Total général	99,57%	98,85%	88,12%	82,35%	79,06%

5.5.2 Politique de loyers pratiqués

Conformément à la loi Egalité et Citoyenneté promulguée en janvier 2017, le dispositif d'encadrement des loyers des locataires pratiqué dans les logements HLM est désormais révisé chaque année au 1^{er} janvier en fonction de l'IRL du 2^{ème} trimestre de l'année précédente, tout en étant plafonné au montant des loyers plafonds des conventions APL.

TMH a fait le choix, très ponctuellement, depuis plusieurs années, de ne pas augmenter les loyers des locataires en place ni les loyers à la relocation sur quelques sites où les loyers sont déjà élevés compte tenu du manque d'attractivité et/ou de la cherté des logements.

En outre, la société pratique des baisses de loyers ponctuelles lorsque les difficultés de relocation sont particulièrement sévères principalement sur les logements en financement PLS ou PLI.



5.6 FACILITER LES PARCOURS RESIDENTIELS

5.6.1 Les mutations internes

Durant l'année 2019, la société a réalisé 154 mutations internes, soit 7,8 % de l'ensemble des attributions. Les demandes de mutations prioritairement étudiées correspondent aux situations suivantes :

- Sur-occupation du logement telle que définie au Code de la sécurité sociale ;
- Sous-occupation du logement telle que définie à l'article L. 621-2 du CCH ;
- Reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté aux personnes présentant un handicap ;
- Dépassement du plafond de ressources applicable au logement.
- Les mutations à caractère social (difficultés économiques rencontrées par les familles)

Une attention particulière est également portée aux locataires des sites en vente aux occupants désireux de changer de logement. Cela permet, en effet, de libérer des logements à vendre, et donc de favoriser l'accès social de nos locataires.

Comme indiqué précédemment, la gestion en flux va apporter de la flexibilité dans la réalisation des mutations, en supprimant, en dehors de la gestion du contingent propre, la contrainte de la correspondance entre le réservataire du logement d'origine et celui du logement proposé, ou à défaut la contrainte de la compensation.

De plus, favoriser le parcours résidentiel des locataires est un objectif récurrent dans les Conventions Intercommunales d'Attribution déjà établies.

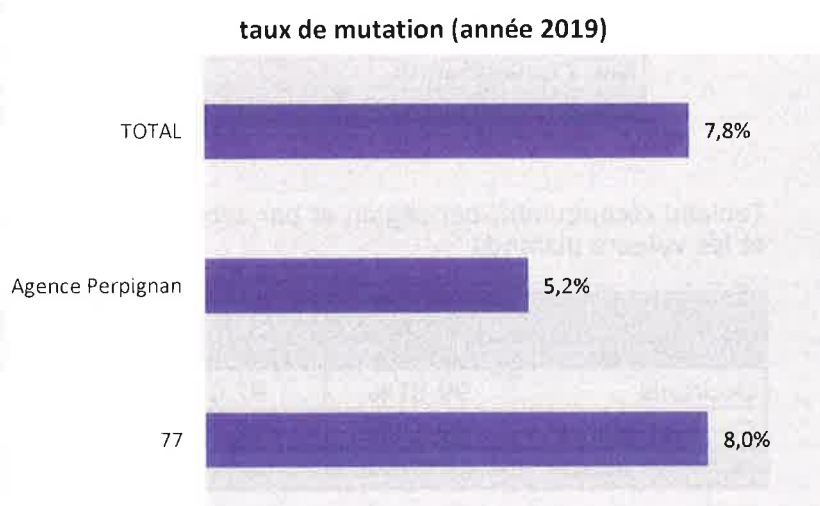
En effet, sur de nombreux territoires, on constate une sur-représentation des demandes de mutation, au regard des attributions.

Pour exemple, sur la Communauté de Communes du Pays de Montereau, qui n'est pas une zone tendue, les mutations représentent 43% des demandes pour seulement 20% des attributions.

Pour répondre aux obligations réglementaires de la CALEOL, la société tâche d'améliorer sa connaissance de l'occupation sociale des résidences et de développer les outils de gestion adaptés avec les équipes de gestion locative.

5.6.2 Le relogement

Au cours des dernières années, la société a réalisé plusieurs opérations de relogement de ses locataires essentiellement en Seine et Marne hors programme de rénovation urbaine. Il s'agissait d'opération d'aménagement ou de restructuration de son parc de logements.



La société s'engage, à travers les chartes de relogement partenariales signées dans le cadre de ces projets, sur différents aspects liés au relogement de ses locataires (nombre d'offres, maintien du reste à charge, accompagnement social, etc.) à :

Le relogement se déroule en plusieurs phases :

- La communication autour du projet
- La réalisation des enquêtes sociales
- L'élaboration d'une stratégie de relogement
- La mise en œuvre du relogement
- Le suivi et l'évaluation des relogements

Au total, ces opérations concernent 203 logements :

- Dammarie Les Lys (Jean de La Fontaine) : 34 logements
- Claye Souilly (G. Courteline, V. Hugo) : 64 logements
- Avon (J. Fontenelle) : 24 logements
- Meaux (rue de l'Ourcq) : 68 logements
- Vaires sur Marne (rue de Torcy) : 13 logements

Relogements	2017	2018	2019
Nombre	49	70	39

Pour accompagner ses locataires, la société fait appel à une Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale (MOUS), dont la mission consiste à établir un diagnostic social des familles.

Ce diagnostic permet de recueillir les éléments relatifs à la situation socio-économique des locataires concernés, ainsi que leurs souhaits en matière de relogement (localisation, typologie, coût ...).

Dès lors, des propositions sont faites aux ménages à reloger, au plus près des souhaits exprimés, et dans le respect de la réglementation en matière de relogement, c'est-à-dire au moins 3 propositions effectuées.

Il est à noter que le nombre de propositions faites est en réalité bien supérieur à ces 3 propositions réglementaires.

Cette année une opération de relogement démarre. Elle concerne 180 logements et est réalisée en trois phases sur la commune de Brie Comte Robert. A terme, TMH démolira ces logements et il est prévu d'optimiser le foncier en diversifiant les produits, résidence jeunes actifs, accession et logements locatifs sociaux.

5.7 POLITIQUE D'ACCUEIL DES PUBLICS SPECIFIQUES

5.7.1 Publics prioritaires

L'accueil des publics prioritaires (ACD)

Sur l'année 2019, l'objectif était de réaliser 323 attributions au bénéfice de ménages prioritaires déclinés par les ACD/PDALPD. L'objectif a été largement atteint avec 468 familles prioritaires ayant obtenu un logement. Sur 5 dernières années, la société a atteint les objectifs des Accords Collectifs Départementaux.

	Objectif global	réalisé	% de réalisation	Objectif « sortants de structure »	réalisé	% de réalisation
2017	323	387	120	97	114	117
2018	323	309	96	97	87	90
2019	323	468	145	97	119	123



Comme le montre le tableau ci-dessus, la société remplit pleinement ses obligations en matière d'accueil des publics labellisés Accord Collectif Départemental.

Les ménages prioritaires DALO

Comme on peut le voir, il faut instruire au moins deux dossiers, voire trois, pour réaliser une attribution à un candidat labellisé DALO.

Nous constatons qu'une forte proportion de dossiers n'aboutit pas, les candidats ne donnant pas suite ou se désistant avant la CAL, ce qui induit une insuffisante qualification de la demande de ce public. Pour s'assurer de la bonne réception des propositions de logement à ce public, ces dernières sont envoyées en lettre recommandée.

Seine et Marne	Attributions réalisées	Dont contingent Etat	Dont contingent ALS	Autres contingents	Acceptés rang 2 et 3
2017	151	85	49	17	(31)
2018	140	86	44	10	(35)
2019	169	97	40	32	(33)

Seine et Marne	Dossiers non aboutis	Taux de transformation*
2017	288	34%
2018	254	48%
2019	294	37%

*nombre d'attributions / (nombre d'attributions + nombre de dossiers non aboutis)

Agence Perpignan	Attributions réalisées
2017	19
2018	4
2019	10

La société s'efforcera d'atteindre les objectifs fixés par la loi Egalité et Citoyenneté visant un rééquilibrage de l'occupation sociale du parc au niveau intercommunal, à savoir :

- consacrer 25% des attributions à des ménages bénéficiant du DALO ou à défaut prioritaires, sur son parc non réservé ou repris pour un tour (Alinéa 33 de l'article L.441-1 du CCH)
- consacrer 25% des attributions (suivies de baux signés) hors QPV à l'accueil des demandeurs dont le niveau de ressources, par unité de consommation, est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté du Préfet ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain (20^{ème} alinéa et suivants de l'article L.441-4 du CCH)

Les objectifs d'accueil des publics prioritaires seront déclinés à l'échelle de l'EPCI, voire de la commune, pour tenir compte de la qualification sociale de son parc de logement et repris dans les conventions intercommunales d'attributions.

TMH vient de se doter d'une nouvelle solution informatique (IHMOWEB) qui sera déployée en 2021. Cet outil permettra le suivi des attributions du 1^{er} quartile en et hors QPV, permettra la cotation de la demande et offrira un outil de reporting performant. Certaines données inscrites dans les indicateurs des attributions ont été retraitées et sont proches de la réalité.



La médiation locative

68 logements ont été loués à des associations en 2019 (64 en Seine et Marne et 4 pour l'Agence de Perpignan).

Au 31 / 12 / 2019, 254 logements du patrimoine de la société sont loués à des associations, soit 1,5% de celui-ci.

97 de ces logements sont en « bail glissant », à savoir que le bail, à l'issue d'une période probatoire, doit « glisser » au nom de l'occupant, personne physique, qui est identifié.

Les 157 autres logements consistent en de la « sous-location », le bail reste au nom de l'association tant qu'elle ne restitue pas le logement. Les occupants du logement peuvent changer sans que le bailleur soit informé des mouvements.

Le bail glissant a pour raison de répondre à la problématique particulière d'une famille à un instant donné, problématique qui constitue un frein pour l'attribution d'un logement en bail direct.

La sous-location renvoie à une typologie de population en fonction de la vocation de l'association qui porte le bail, par exemple les femmes battues, ou encore les migrants.

Concernant cette dernière catégorie, en réponse à une demande du Préfet de Région, et en collaboration avec la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement, ainsi que de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de Seine et Marne, la société a décidé, en fin d'année 2018, de mettre des logements à disposition pour l'accueil d'urgence des migrants.

Ces logements ont été loués à des associations, lesquelles ont mis en place un accompagnement social lié au logement (ASLL), afin d'accompagner les migrants dans leurs diverses démarches, et leur permettre un accès au logement sécurisé.

Ainsi, dans ce cadre, 18 logements ont été mis à disposition sur notre résidence de Bray sur Seine avec une ASLL mise en œuvre par l'association France Fraternités, ainsi qu'une dizaine d'autres logements répartis sur l'ensemble du patrimoine de TMH via diverses associations.

5.7.2 Réponse aux handicaps et au vieillissement

En réponse aux problématiques de handicaps et de vieillissement de la population, la société s'est de longue date engagée dans :

- la livraison de logements neufs adaptés PMR (au moins 5% par opération)
- la réalisation de travaux d'aménagement spécifiques dans les logements du parc existant (cf. 4.3.7)
- La production et l'acquisition/amélioration de résidences spécifiques pour personnes âgées autonomes ou dépendantes dont la gestion est confiée à des partenaires spécialisés dans ces domaines.

Lors de la mise en location d'un logement neuf adapté PMR, le réservataire est systématiquement informé de l'adaptation du logement afin que les candidats positionnés aient un besoin correspondant aux équipements spécifiquement installés (douche sans seuil, WC sur-élevés, volets roulants électriques, etc).

Lors de la remise en location d'un logement identifié comme PMR (soit depuis l'origine soit parce qu'il a fait l'objet de travaux d'aménagement spécifiques), le réservataire est également informé et une visite du logement par les candidats est systématiquement proposée.

Pour certaines situations particulières (lourd handicap notamment), et pour répondre aux besoins spécifiques de ses locataires, la société est amenée à proposer des mutations vers des immeubles accessibles ou sur des logements spécifiquement adaptés.

Une identification précise des logements adaptés par la société durant ces dernières années est en cours avec la volonté de mettre à jour notre base de données informatique courant 2020. Cela permettra de sensibiliser davantage les réservataires sur l'adaptation du logement et les équipements présents.



5.8 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET LUTTE CONTRE LES IMPAYES

L'étude mensuelle des impayés laisse apparaître une volumétrie de 10 % de locataires en impayé à la clôture mensuelle.

L'accompagnement social des 10 % de locataires en difficulté de paiement s'articule autour de rendez-vous personnalisés qui leur sont proposés. L'objectif est de mener une étude budgétaire visant à solvabiliser le locataire, régulariser la dette et ainsi, assurer le maintien dans les lieux :

- **Dès le premier impayé et jusqu'à 2 mois (impayé de court terme)**, dans le cadre de la gestion de proximité le responsable local relance le locataire, échéance éventuellement le paiement en 6 mensualités et, à défaut, diagnostique l'impayé. La conseillère adresse une mise à disposition à chaque locataire en défaut de paiement, et, ce, avant tout commandement de payer. L'objectif est de vérifier que nos clients soient solvabilisés par l'APL et tous autres dispositifs sociaux légaux (FSL) et extra légaux (aides sur quittancement, prêts employeurs, dispositifs Locapass...etc.).
- **Au-delà du deuxième mois d'impayé**, dès lors qu'aucune solution en amont n'a pu être élaborée, TMH garantit sa créance en faisant délivrer un commandement de payer. La procédure contentieuse s'engage mais néanmoins, deux rendez-vous seront proposés par le Service Contentieux :
 - 1°) Avant toute assignation en justice afin de proposer un échéancier de paiement compatible avec les ressources de la famille.
 - 2°) Avant toute réquisition du Préfet afin de mettre en place un protocole de cohésion sociale.

5.9 POLITIQUE D'APPLICATION DU SLS

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

Toutefois, le SLS ne s'applique pas aux locataires :

- dont le logement est situé en zone de revitalisation rurale (ZRR),
- ou dont le logement est situé dans une zone classée quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) ,
- ou qui habitaient au plus tard le 31 décembre 2014 (et n'ont pas déménagé depuis) dans une zone urbaine sensible (ZUS) n'ayant pas été classée quartier prioritaire de la ville à partir du 1er janvier 2015.

Au 31/12/2019, seuls 154 locataires disposaient de revenus dépassant plus de 20% les plafonds de ressources étaient donc soumis au SLS. Le dépassement le plus important étant de 108%.

La loi Egalité et Citoyenneté a supprimé toute possibilité de modulation du barème dans le cadre de la CUS. Le décret n° 2017-922 du 9 mai 2017 a abrogé les articles R.441-21 -1 et R.445-12 et R.445-14. Désormais, seul le barème de droit commun fixé à l'article R.441-21 du CCH s'applique, sauf dispositions éventuelles du programme de l'habitat (PLH).

Niveau de dépassement du plafond de ressources	Coefficient de dépassement
Dépassement inférieur à 20 %	0
Dépassement inférieur à 20 à 59 %	0,27 + 0,06 par point de dépassement au-delà de 20 %
Dépassement inférieur à 60 à 149 %	2,69 + 0,08 par point de dépassement au-delà de 60 %
Dépassement inférieur à 150 à 199 %	9,91 + 0,10 par point de dépassement au-delà de 150 %
Dépassement inférieur de 200 % et plus	14,91 + 0,10 par point de dépassement



Les dispositions du CCH concernant la perte du droit au maintien dans les lieux pour dépassement des plafonds de ressources ont été modifiées en 2017 par la loi Égalité et citoyenneté. Ce nouveau cadre a entraîné des conséquences opérationnelles depuis le 1er juillet 2020.

L'article L442-3-3 du CCH stipule que :

Dans les zones tendues (Abis, A, B1), le locataire perd son droit au maintien dans les lieux:

- lorsque ses ressources sont, au vu des résultats de l'enquête ressources (SLS), sur deux années consécutives, supérieures à 150 % des plafonds de ressources PLS ;
- et à l'issue d'un délai de dix-huit mois à compter du 1er janvier de l'année qui suit les résultats de l'enquête ressources faisant apparaître, pour la deuxième année consécutive, des ressources supérieures à 150 % de ces plafonds.

Ces dispositions ne sont pas applicables aux locataires qui atteignent leur 65ème anniversaire, aux locataires présentant un handicap (L114 du CASF) ou ayant à leur charge une personne présentant un tel handicap, aux logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), aux locataires présents au moins depuis le 31 décembre 2014 dans les quartiers classés en ZUS et qui n'ont pas été classés en QPV à partir de 2015.

5.10 NOUVELLE POLITIQUE DE LOYER

La société se réserve le droit de mettre en œuvre la nouvelle politique de loyer par un avenant à la présente convention au plus tôt à compter du 1er janvier 2021 et chaque 1er janvier sur la durée de la convention.



6 POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

• Contribution aux objectifs stratégiques :

La politique de qualité de service des sociétés du Groupe Polylogis contribue à l'atteinte d'objectifs stratégiques :

- Maintenir la performance globale et l'efficacité du Groupe Polylogis selon 3 objectifs :
 - o Améliorer la satisfaction globale de nos clients, 75% de satisfaits et plutôt satisfaits
 - o Assurer l'homogénéité du système de management de la performance des sociétés du Groupe.
 - o Améliorer nos gains de productivité pour réduire les effets de la perte de rentabilité liés aux prélèvements de l'Etat, à la baisse des loyers et aux coûts croissants d'une surréglementation.

• Comment :

Dans le cadre de son projet d'entreprise, le Groupe et ses sociétés développent la méthode d'amélioration de la performance par la maîtrise des processus, qui se caractérise par :

- Une vision orientée client du fonctionnement de la société,
- Une mesure objective des dysfonctionnements,
- La sensibilisation et la mobilisation du personnel à tous les niveaux,
- Une appropriation des méthodes et des outils d'amélioration de la qualité par le personnel,
- La mesure de l'efficacité des changements

6.1.1 Rapport Sociétal et Environnemental

En 2019, le Groupe Polylogis a publié son rapport de Responsabilité Sociétale qui se décline dans chaque structure du groupe. Il met en exergue la politique RSE et les actions des sociétés du Groupe contribuant au bien-vivre ensemble, à la réduction des dépenses énergétiques, à l'économie durable, à la valorisation des personnels et à la responsabilité des instances de gouvernance.

La démarche RSE est pilotée via le système de management de la performance.

Il vise une amélioration continue globale des sociétés du Groupe et repose sur :

- Une vision et de valeurs partagées au sein des sociétés,
- Des actions de sensibilisation, de formation du personnel et des parties prenantes,
- Un management participatif se traduisant par des groupes de travail impliquant les collaborateurs et les parties prenantes dans les choix et les décisions,
- Un socle commun de procédures et de modes opératoires,
- Des actions menées à titre expérimental et innovant,
- Une évaluation des performances au moyen d'indicateurs, d'enquêtes de satisfaction, d'audits internes et externes,
- Des relations partenariales équilibrées et mutuellement bénéfiques.

Nos objectifs RSE :

- ✓ Promouvoir l'équilibre social des territoires ,
- ✓ Préserver l'environnement ,
- ✓ Contribuer à une économie durable,
- ✓ Valoriser les ressources humaines,
- ✓ Gouvernance et relations aux parties prenantes.



6.1.2 ISO 50001

Deux des sociétés du Groupe Polylogis (LogiRep et TMH), mobilisent une équipe projet appelée « Équipe Énergie » réunissant trimestriellement les collaborateurs des principales directions dans le but de mettre en œuvre une stratégie transversale propre à l'énergie.

Des procédures formaliseront les réflexions portées dans ce domaine, et un partenariat particulier sera établi avec les organismes externes jugés pertinents, afin d'intégrer la maîtrise de l'énergie dans la stratégie patrimoniale des sociétés.

Suite à sa démarche en faveur de la réduction de la consommation d'énergie, les sociétés LogiRep et TMH ont été certifiées ISO 50001 respectivement en 2016 et 2017.

L'objectif final, au-delà de la réduction de l'empreinte environnementale, est aussi une amélioration de la qualité de vie des locataires grâce à une maîtrise des charges énergétiques.

Les objectifs énergétiques de la société Trois Moulins Habitat :

Objectif n°1 : Réduire l'étiquette énergétique moyenne (DPE) du patrimoine de 165 kWhEP/m²/an en 2016 à 150 kWhEP/m²/an en 2020

Objectif n°2 : Réduire la consommation de chauffage pondérée à la rigueur climatique (kWh final) du périmètre suivi sur la saison de chauffe 2016-2017 à hauteur de 6 % jusqu'en 2020.

Objectif n°3 : Réduire la consommation d'eau chaude sanitaire (m³/logement) du périmètre suivi sur la saison de chauffe 2016-2017 à hauteur de 6 % jusqu'en 2020.

Les objectifs énergétiques de la société TMH :

✓ *Consommations théoriques*

- Réduire l'étiquette énergétique moyenne (DPE) actuelle du périmètre de 209 kWh/m²/an en 2015 à 173 kWh/m²/an en 2020

✓ *Consommations réelles*

- Réduire les étiquettes énergétiques réelles mesurées chaque année de 180 kWh/m²/an en 2016, à 164 kWh/m²/an en 2020
- Réduire la consommation d'énergie (chauffage et eau chaude sanitaire) facturée aux locataires à hauteur de 8% jusqu'en 2020, à périmètre constant

6.1.3 Objectifs du projet d'entreprise (Vision 2022) en matière de qualité de service.

Dans son projet d'entreprise Vision 2022, le Groupe a engagé une démarche d'élaboration d'un standard de qualité de service rendu, qui deviendra commun aux ESH Famille du Groupe.

Ce standard de qualité de service rendu sera établi pour les locataires et pour les accédants à la propriété dans le neuf et se substituera, pour les locataires, au standard Qualibail 2 dont les sociétés du Groupe étaient antérieurement certifiées.



6.2 LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

6.2.1 Les enquêtes de satisfaction globales

Afin d'améliorer la qualité du service fourni à ses clients, le groupe Polylogis fait réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de locataires représentatifs de l'ensemble du patrimoine.

L'enquête 2019, qui a été réalisée par la société « Règle de 3 » au mois de juin 2019, a concerné 1 606 locataires de Trois Moulins Habitat.

Après une hausse continue de 2012 à 2017, la satisfaction globale des locataires a diminué de 3 points entre 2017 et 2018, puis de 1 point entre 2018 et 2019 pour s'établir à 81 %, un niveau qui reste très satisfaisant.

A noter parmi les points de satisfaction :

- la propreté des parties communes baisse légèrement, passant de 75% en 2018 à 74% en 2019, mais reste à un niveau élevé.
- La qualité de vie du quartier passe de 73% à 77% de satisfaction
- Le traitement des demandes non techniques passe de 69 % à 75 %
- Quelques indicateurs sont toutefois en dégradation. Il s'agit notamment de ceux liés aux conditions d'entrée dans le logement (78% en 2019 contre 83% en 2018), l'obligation de diagnostics à l'entrée dans les lieux ayant conduit à une diminution des budgets de remise en état des logements, ce qui n'est certainement pas étranger à cette situation.

Sont également concernés les indicateurs liés au fonctionnement des équipements du logement (74% contre 77% en 2018), au contact avec l'organisme (77% contre 80% en 2018) et à l'information et la communication (76% contre 77% en 2018).

Comme chaque année, une analyse détaillée des résultats a été réalisée par les équipes opérationnelles afin de pouvoir progresser sur les indicateurs en dégradation.



6.3 LE TRAITEMENT DES DEMANDES ET RECLAMATIONS

6.3.1 Polylogis Service Clients

Créée en 2008, Polylogis Service Clients (PSC) est devenu la plateforme de centre d'appel client du Groupe Polylogis au service des ESH Logirep, LogiOuest et TMH.

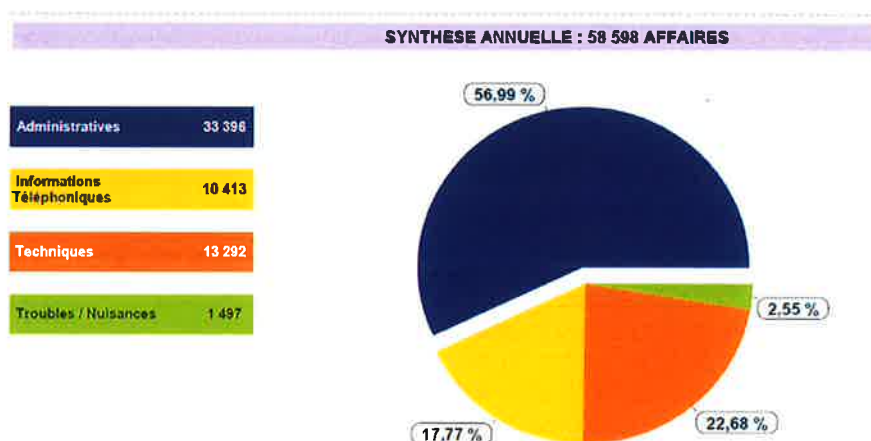
En plus de centraliser les demandes d'informations et les réclamations des locataires, administratives et techniques, Polylogis Service Client permet une plus grande traçabilité et un meilleur suivi des dossiers locataires par tous les acteurs de la chaîne Qualité : gardiens, correspondants métiers et téléconseillers. Ils bénéficient d'une vue d'ensemble et de l'exhaustivité des interventions et échanges d'information..

En mutualisant l'ensemble des données, la PSC constitue l'outil de pilotage de la qualité du Groupe (statistiques des demandes d'intervention et réclamations par résidence et par ville, bilan des troubles et nuisances, performance des prestataires de service et qualité de leurs interventions...).

Polylogis Service Client est composé de personnel compétent (18 téléconseillers dont d'anciens gardiens, un superviseur et un responsable coordination service clients), formé en continu sur la qualité d'écoute et de réponse.

Dans le cadre de leur parcours de formation, les nouveaux embauchés des sociétés du Groupe effectue un séjour d'une journée dans le centre d'appel et sont accompagnés par un téléconseiller afin de découvrir les activités du Groupe.

Pour TMH, la PSC EN QUELQUES CHIFFRES (2019) :



6.3.2 Résultats

Les délais de traitement des demandes/Réclamations pour TMH

- Délai moyen de traitement d'une demande administrative : 4,8 jours
- Délai moyen de traitement d'une demande technique : 17 jours
- Délai moyen de clôture d'une réclamation : 16 jours



6.4 LA POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE DANS LES LOGEMENTS SPECIFIQUES

Les résidences spécifiques dont TMH est propriétaire sont louées, en totalité, à des gestionnaires spécialisés qui prennent en charge la location des appartements et des services en faveur des résidents.

TMH, bailleur social et propriétaire, n'est donc pas impliqué dans les actes de gestion locative ou de service rendu à l'occupant et notamment toutes les tâches d'attribution de logements, de recouvrement des loyers des résidents et de la qualité des services en faveur des résidents.

Au demeurant, TMH s'est inscrit dans une démarche de rencontres annuelles avec ses différents gestionnaires afin de s'assurer du maintien du niveau optimal de gestion et de services proposés au sein de chaque résidence.

Par ailleurs, toutes nos nouvelles opérations sont soumises à un Comité d'Investissement. Sur le volet du gestionnaire de la résidence envisagée, cette instance dispose des éléments nécessaires pour évaluer le candidat-locataire, notamment sur sa santé financière (statuts juridiques, bilans, comptes de résultats...).

Enfin, les résidences soumises à un fonctionnement d'établissements médico-sociaux fonctionnent sous le contrôle des conseils départementaux et/ou de l'Agence Régionale de Santé. Ces entités, tutelles des établissements, contrôlent la qualité de service et les budgets de fonctionnement des établissements.

Les échanges réalisés avec les représentants des conseils départementaux et des Agences Régionales de Santé ont permis de s'assurer que ces services exercent un contrôle continu et sérieux sur l'activité de nos gestionnaires.

Par ailleurs, les commissions de sécurité présidées par les maires contrôlent tous les éléments liés à la sécurité des établissements et des occupants.

Enfin, les services vétérinaires contrôlent toutes les activités liées à la fourniture des repas et à l'hygiène dans les établissements.

TMH maintient des échanges constants avec ses gestionnaires et les autorités de tutelle afin de maintenir une politique adaptée dans le temps.



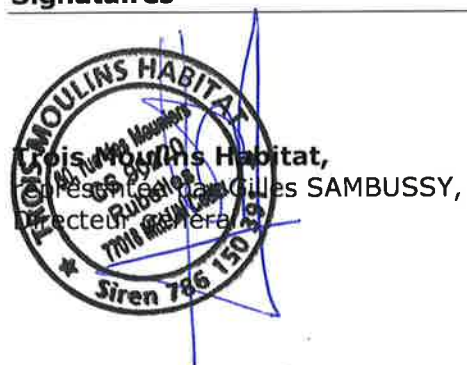
7 ANNEXES

Les annexes qui suivent seront mises à la disposition de l'Etat sur la plateforme de dématérialisation prévue à cet effet. Compte tenu du volume elles seront également transmises, sur simple demande, à l'ensemble des membres du conseil d'administration.

- **Annexe 1** : Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024 - Groupe Polylogis (approuvé par la Conseil de Surveillance du 28 juin 2019)
- **Annexe 2** : Cadre Stratégique Patrimonial 2019-2028 – Groupe Polylogis (approuvé par le Conseil de Surveillance du 28 juin 2019)
- **Annexe 3** : Plan Stratégique de Patrimoine 2019-2028 – (approuvé par le Conseil d'administration du 20 juin 2019)
- **Annexe 4** : Etat initial du parc
- **Annexe 5** : Délibération de lancement de la CUS
- **Annexe 6** : Liste des parties prenantes associées à la CUS
- **Annexe 7** : Lettre de réponse des collectivités
- **Annexe 8** : Eléments relatifs à la concertation locative – CCL du 3 juillet 2020
- **Annexe 9** : Lettre de transmission CUS au Préfet
- **Annexe 10** : Tableau des engagements chiffrés
- **Annexe 11** : Plan de vente



Signataires



27 JUL. 2023
L'Etat,
représenté par le Préfet de Région



Les collectivités locales,

Communauté d'agglomération Melun Val de Seine,
représentée par son Président Monsieur Louis VOGEL ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes

Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart,
représentée par son Président, Monsieur Michel BISSON ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes

Communauté d'agglomération Paris Vallée de la Marne,
représentée par son Président Monsieur Guillaume Le Lay-Felzine ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes

Guillaume LE LAY-FELZINE

Communauté d'agglomération Pays de Meaux,
représentée par son Président Monsieur Jean-François COPE ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes



Communauté d'agglomération Marne et Gondoire,
représentée par son Président Monsieur Jean-Paul MICHEL ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes



Communauté de Communes du Provinois,
représentée par son Président Monsieur Olivier LAVENKA ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes



Communauté de Communes Moret Seine et Loing,
représentée par son Président Monsieur Patrick SEPTIERS ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes

Patrick SEPTIERS

Communauté d'agglomération de Perpignan Méditerranée Métropole,
représentée par son Président Monsieur Robert VILA ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes



Communauté de Communes des Albères, Côte Vermeille et de l'Illobéris,
représentée par son Président Monsieur Antoine PARRA ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes

Communauté d'agglomération Grand Narbonne,
représentée par son Président Monsieur Didier MOULY ou
son représentant, dûment habilité à l'effet des présentes



