



VALENCE ROMANS HABITAT

Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 - 2024

Partie 1 – Aspects généraux

I. VISAS

Signatures

- Monsieur Pascal MAILHOS, Préfet de Région
- Madame Annie-Paule TENNERONI, Présidente de Valence Romans Habitat
- Monsieur Nicolas DARAGON, Président de Valence Romans Agglo
- Madame Marie-Pierre MOUTON, Présidente du département de la Drôme

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 n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)

Vus

Les communes / EPCI / EPT / dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV :

- Valence Romans Agglomération

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 Valence Romans Habitat a approuvé, lors de sa réunion du 27 juin 2019, 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 2017/2020 validé approuvé en Conseil d'Administration le 14 juin 2017

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales et les réunions d'informations qui se sont tenues avec les personnes publiques ci-dessous

Personnes publiques	Date de réunion
Etat DDT / Préfet de région	05.06.2019
Valence Romans Agglomération	05.06.2019
Le Département de la Drôme	05.06.2019
Arche Agglomération	05.06.2019
Porte Dromardèche (excusée)	05.06.2019
La Ville de Valence	05.06.2019
La Ville de Romans (excusée)	05.06.2019

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

La réunion du 5 juin 2019 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rendu et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale.

Date	Participants
05.06.2019	CLCV
05.06.2019	CNL
05.06.2019	AFOC (excusée)

Il a été convenu ce qui suit :

II. OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

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.

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

La présente convention porte sur 10.162 logements locatifs sociaux et 771 ensembles immobiliers entrant dans le champ de la C.U.S.

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

Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 01/01/2019 A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

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 en matière 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 pris par l'organisme en matière de gestion sociale dans la présente CUS, ou auxquels il n'a pas été dérogé, demeurent applicables.

Autorisation globale de vente

Le plan de mise en vente présenté ici vaut autorisation globale de vente. Il contient la liste des logements par commune et par EPCI / EPT que l'organisme souhaite aliéner pendant la durée de la CUS.

Cette liste a fait l'objet de consultations des communes d'implantation et des collectivités ou de leur groupement ayant accordé un financement ou leurs garanties d'emprunt.

La signature de la CUS par le Préfet vaut autorisation de vendre pour la durée de la convention. La procédure d'autorisation préfectorale est toujours maintenue pour les logements non visés dans la CUS.

Partie 2 – Préambule

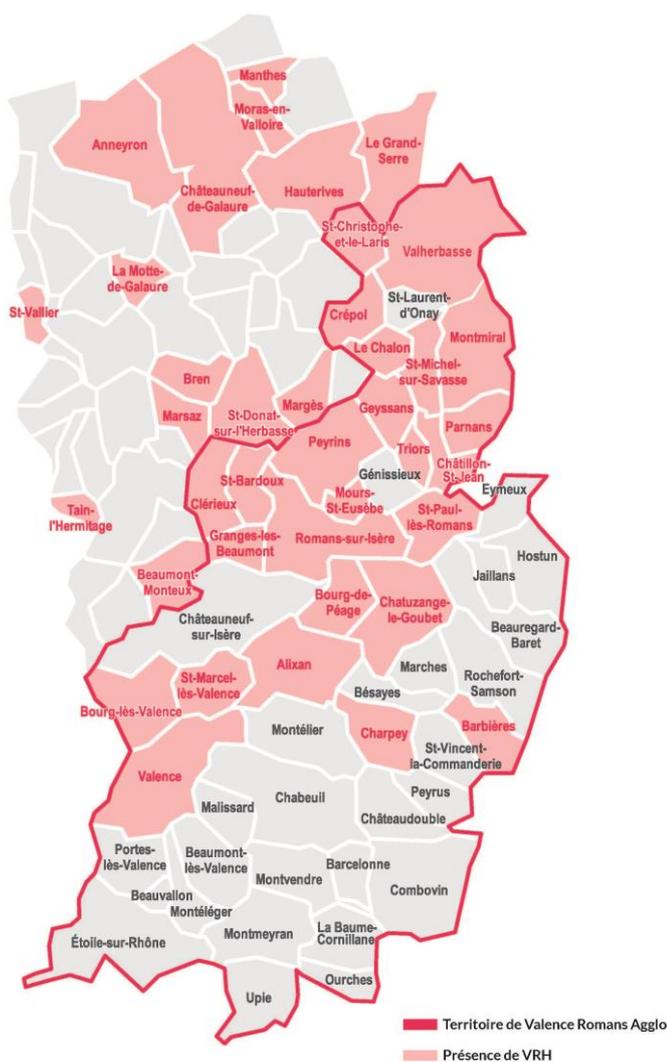
Présentation de la société :

Acteur de proximité du territoire, au cœur des habitants

Né de la fusion au 1^{er} janvier 2017 des ex-OPH Habitat Pays de Romans et OPH de Valence, Valence Romans Habitat devient ainsi le premier organisme de logement social sur le territoire Drôme Ardèche, outil performant au service de sa collectivité, Valence Romans Agglo.

Assurant la gestion de ses 10 162 logements, 214 locaux d'activités professionnelles et 3 756 stationnements, Valence Romans Habitat développe au travers de son organisation portée par 210 salariés, une gestion de proximité basée sur une qualité de service sans cesse questionnée.

Les 6 agences réparties sur le territoire, Romans Centre, Romans Est, Valence Centre, Valence Est, Valence Sud et Valence Nord, participent de cette gestion de proximité, intégrant chacune les spécificités des 40 communes sur lesquelles nos biens sont situés.



De Valence à Romans, au détour de la Drôme des Collines, Valence Romans Habitat œuvre avec, au cœur de sa stratégie, l'ambition de servir sa mission d'intérêt général, au plus près du territoire et de ses habitants. Il développe à cet effet des partenariats avec les acteurs locaux, associations d'insertion, Maisons de Quartier et Maison Pour Tous, avec également les services Développement Social et Urbain ou Politique de la Ville pour favoriser la

création et le maintien du lien social tout comme l'amélioration du cadre de vie. Les événements tels que la Fête des Voisins, les journées de sensibilisation, sont ainsi renouvelés chaque année. Les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnés et les actions collectives telles que les halls participatifs menés par Soliha Drôme et les Compagnons Bâisseurs permettent de préserver un lien social essentiel sur notre territoire, notamment en QPV.

Engagé de longue date dans les Programmes de Renouvellement Urbain, Valence Romans Habitat s'appuie sur les grands enjeux de mixité, aussi bien sociale qu'architecturale. Les constructions respectent ainsi les normes environnementales en offrant aux locataires des logements abordables et performants énergétiquement. Acteur économique de premier plan en Drôme Ardèche, VRH est un donneur d'ordre essentiel sur le territoire pour les entreprises locales.

Afin de poursuivre la transformation en profondeur des quartiers prioritaires QPV, Valence Romans Agglo s'est engagé dans le NPNRU et a notamment demandé à son outil VRH d'en assurer la mise en œuvre.

Fortement sollicité financièrement par le PRU1, VRH a donc sollicité le soutien de ses partenaires financiers à travers un protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre.

Ce protocole prévoit uniquement la reconstitution de l'offre et n'inclut pas la production de logements sociaux dans le droit commun.

L'inscription de 15% dans la programmation de droit commun est donc sous réserve de l'accord du comité de suivi de la CGLLS.

Il en est de même pour les opérations d'aménagement et de production de PSLA.

Il convient également de rappeler que VRH est gestionnaire pour compte de tiers du patrimoine de la SEM IN SITU, par bail emphytéotique signé en 2010. Cette convention de gestion arrivera à terme en 2033.

Les 731 logements de la SEM sont actuellement confondus et comptabilisés dans le parc de VRH et font l'objet d'une gestion identique au reste du patrimoine.

Attribution, recouvrement, entretien courant, remplacement de composants du parc sont gérés de manière similaire.

Les indicateurs disponibles sont repris dans les annexes.

Patrimoine de la SEM In Situ :

COMMUNE	ENSEMBLE	QPV	MISE EN SERVICE	FINACEMENT	Total
VALENCE	CHAMBERLIERE 1 COL	Oui	1988	PLA social / PLA ordinaire	79
VALENCE	CHAMBERLIERE 1 INDIVIDUELS	Oui	1987	PLA social / PLA ordinaire	38
VALENCE	CHAMBERLIERE 2 COLLECTIFS	Oui	1990	PLA social / PLA ordinaire	76
VALENCE	CHAMBERLIERE 2 INDIVIDUELS	Oui	1988	PLA social / PLA ordinaire	22
VALENCE	CHOPIN 1	Oui	1986	PLA social / PLA ordinaire	68
VALENCE	CHOPIN 2	Oui	1987	PLA social / PLA ordinaire	28
VALENCE	CHOPIN 3 IND	Oui	1994	PLA social / PLA ordinaire	10
VALENCE	GREEN - VEFA - DENIS PAPIN	Non	2011	PLUS	16
VALENCE	LE CLOS DES VIGNES	Non	1996	PLA social / PLA ordinaire	40
VALENCE	LE JAPPE RENARD	Non	1997	PLA social / PLA ordinaire	23
VALENCE	LE JAPPE RENARD	Non	1997	PLATS	9
VALENCE	LE ROUSSET 1	Non	1990	PLA social / PLA ordinaire	44
VALENCE	LE ROUSSET II	Non	1992	PLA social / PLA ordinaire	49
VALENCE	BARCAROLE	Oui	1995	PLAI	1
VALENCE	ROUSSET INDIVIDUELS	Non	1993	PLA social / PLA ordinaire	14
VALENCE	RUE DES MOULINS ETUDIANTS	Non	1993	PLA social / PLA ordinaire	62
VALENCE	RUE DES MOULINS-LGTS FAMILIAUX	Non	1994	PLA social / PLA ordinaire	64
VALENCE	TOUR DE L'EUROPE	Oui	1977	PLA social / PLA ordinaire	88
Total VALENCE					731



Service communication > Valence Romans Habitat > Avril 2019

Partie 3 – Politique poursuivie par l’organisme

I. POLITIQUE PATRIMONIALE

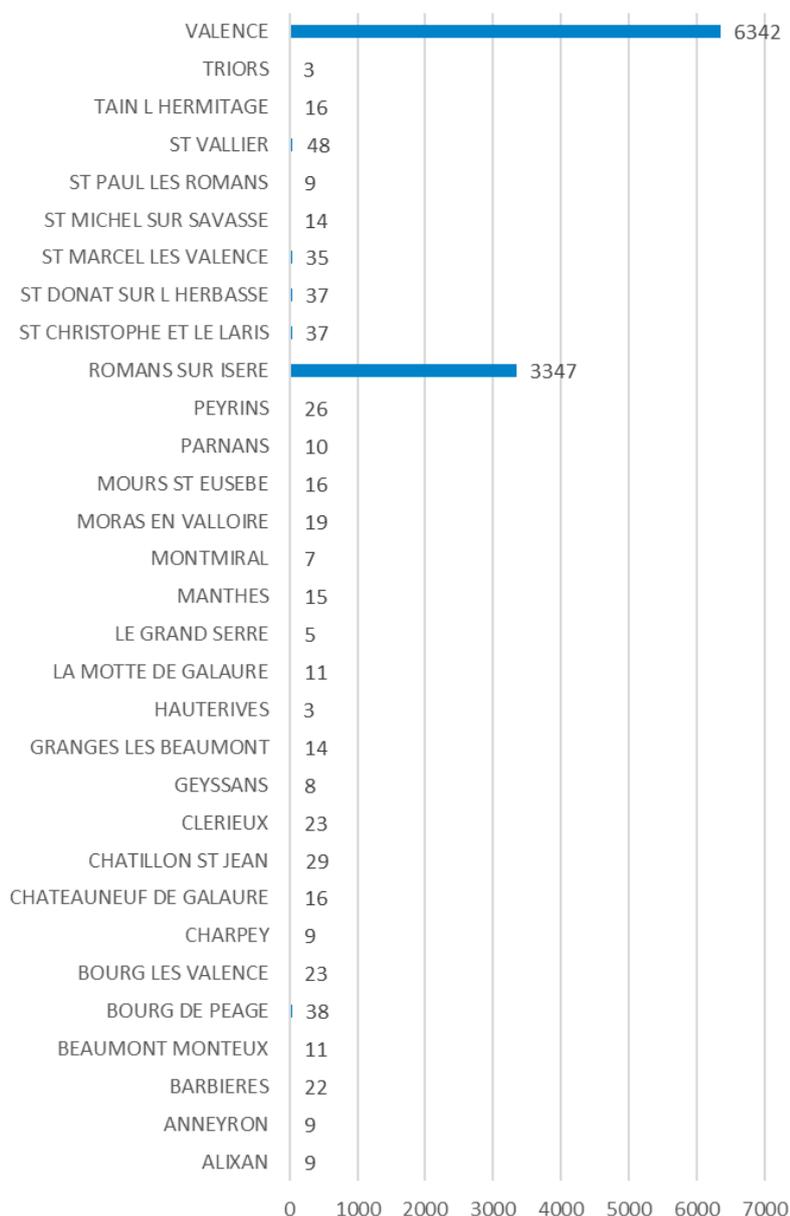
Etat des lieux

1.1.1. Description du parc

▪ Périmètre / implantations territoriales

Le périmètre d’analyse de cet état des lieux porte sur 10 161 logements et 979 ensembles immobiliers.

Les communes d’implantation de VRH



Point méthodologique : afin de permettre certains traitements, les groupes ont été éclatés par financements d’origine, et type d’habitat (collectif/individuel). C’est cet éclatement qui génère un total résidence de 979 (contre 771 résidences en réalité).

Une présence sur 31 communes de la région Rhône-Alpes Auvergne, principalement à Valence (6342 logements, soit 62% du parc) et Romans sur Isère (3347 logements, soit 32% du parc).

98% du parc de VRH est concentré sur la Communauté d’Agglomérations de Valence Romans Agglomération, soit 10 021 logements.

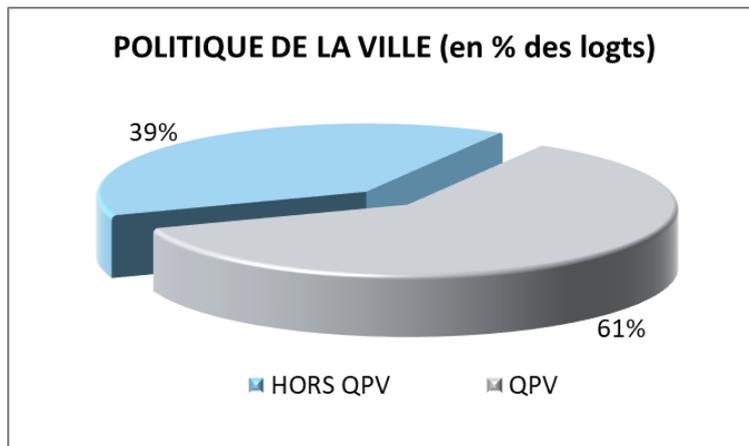
CC Porte de Drômardèche représente 1,2%, Arche

Agglo représente 0,6% du parc

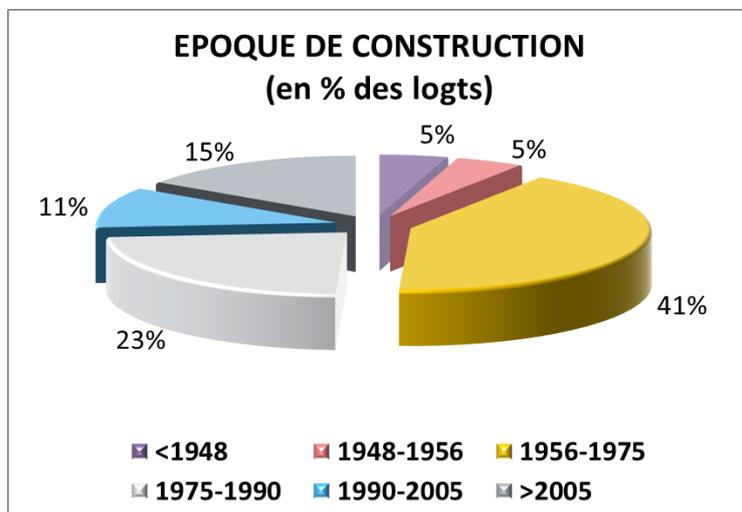
▪ Principales caractéristiques du parc :

TYPE D'HABITAT	Nb résid.	Nb logts	% logts
Collectif	689	9 241	91%
Individuel	290	920	9%
TOTAL	979	10 161	100%

Le parc est composé majoritairement de logements en collectifs (91%, soit 9 241 logements, 689 résidences).



61% du patrimoine est situé en périmètre de la politique de la ville (QPV)



Un parc principalement construit entre 1956 et 1990 : 51% construit avant 1975 dont 41% entre 1956 et 1975, 23% entre 1975 et 1990. L'offre neuve constitue 15% du parc.

- La liste des immobiliers est jointe en annexe, avec adresse, nombre de logements, financements principaux, situation en QPV ou hors QPV

I.1.2. Qualification de l'état du service rendu

- **Rappel de la réglementation** : l'appréciation du service rendu prend notamment en compte la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'immeuble

- **Méthodologie d'appréciation de la qualité de service rendu**

L'ensemble des critères d'évaluation de l'attractivité du parc ont été cotés de 1 à 4.

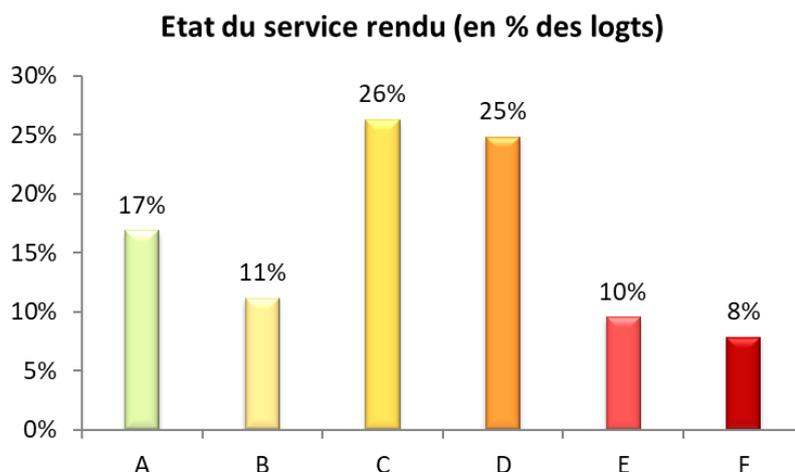
Les critères s'organisent en deux axes :

- ✓ Critères permettant de qualifier le produit
- ✓ Critères permettant de qualifier le quartier

Aucune pondération des axes n'a été opérée pour établir la notation du patrimoine.

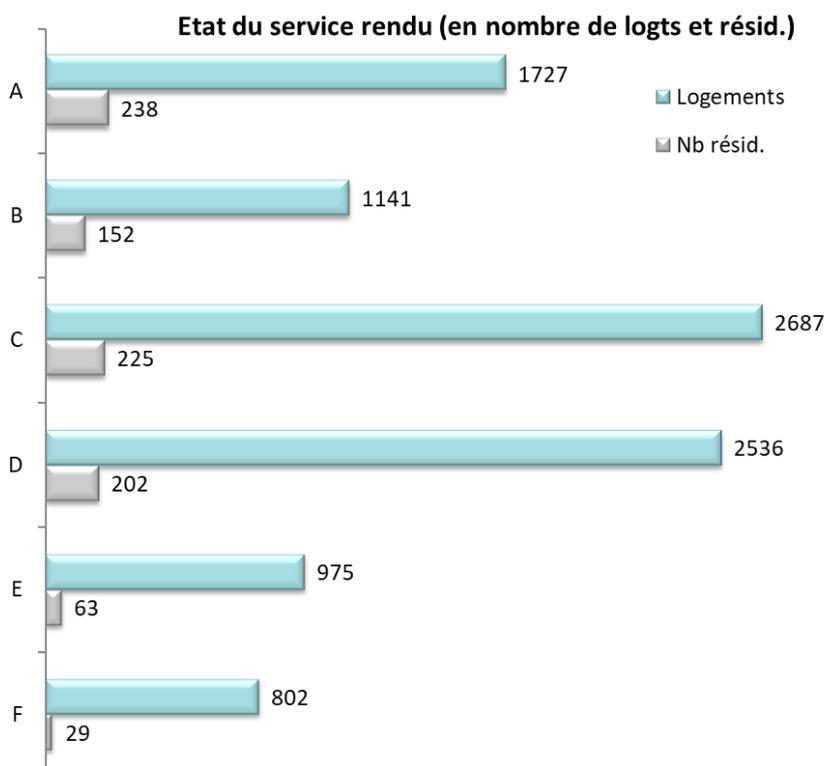
Note	Nom classe Qualité	Famille Qualité
Entre 4 et 3,25	A	Très bonne qualité
Entre 3,25 et 2,75	B	Bonne qualité
Entre 2,75 et 2,25	C	Assez bonne qualité
Entre 2,25 et 2	D	Qualité moyenne
Entre 2 et 1	E	Faible qualité
En dessous de 1	F	Très faible qualité

▪ **Résultats :**



Une qualité de service rendue plutôt satisfaisante avec toutefois une part non négligeable en gamme D :

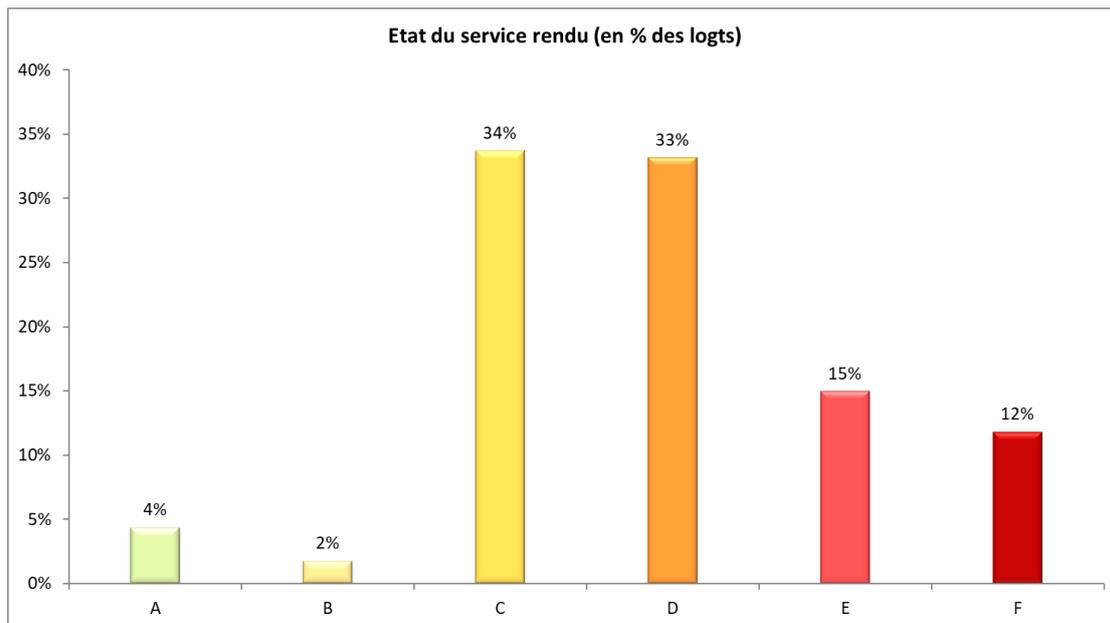
- ✓ 28% dans les gammes A, B
- ✓ 26% en gamme intermédiaire C
- ✓ 25% du parc en gamme D, 10% en E et 8% en F



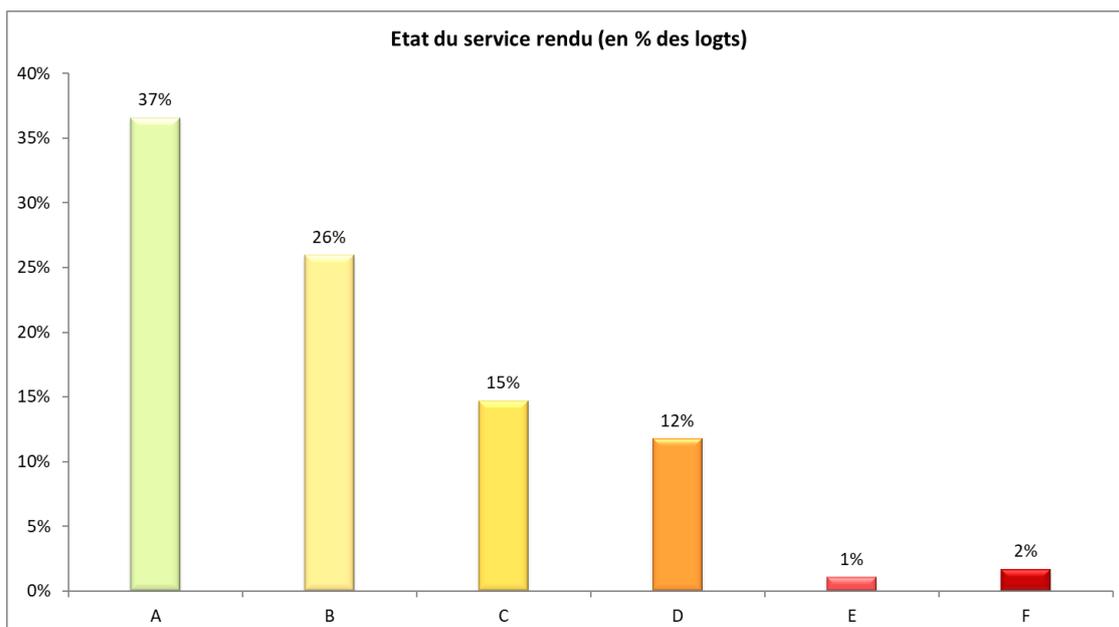
Un état du service rendu différencié selon la situation en QPV ou Hors QPV :

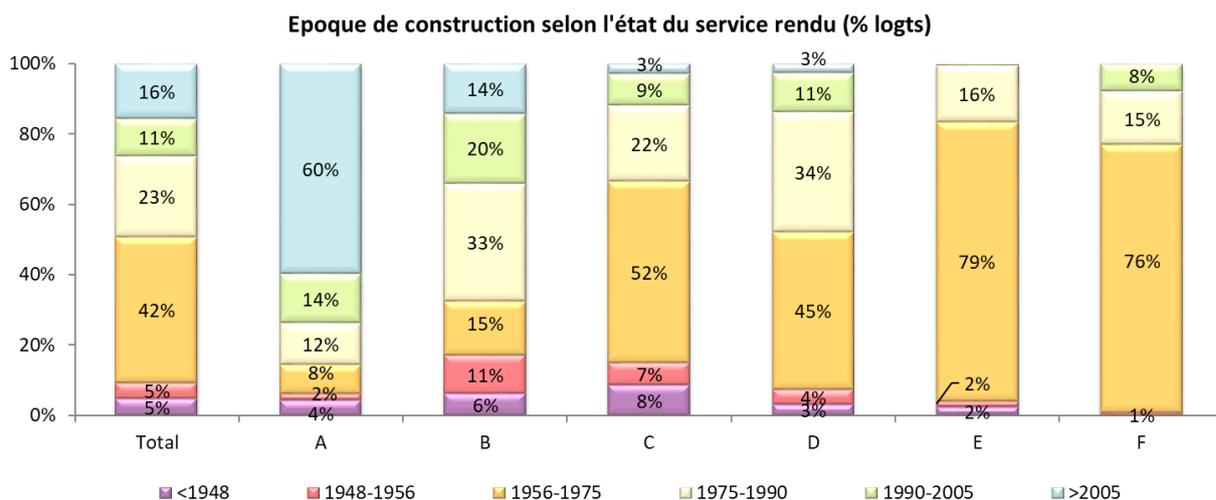
- ✓ 63% classés en A et B contre 6% uniquement en QPV
- ✓ 60% du parc en QPV est classé est dans les gammes D, E F contre 15% hors QPV

Classement en QPV :



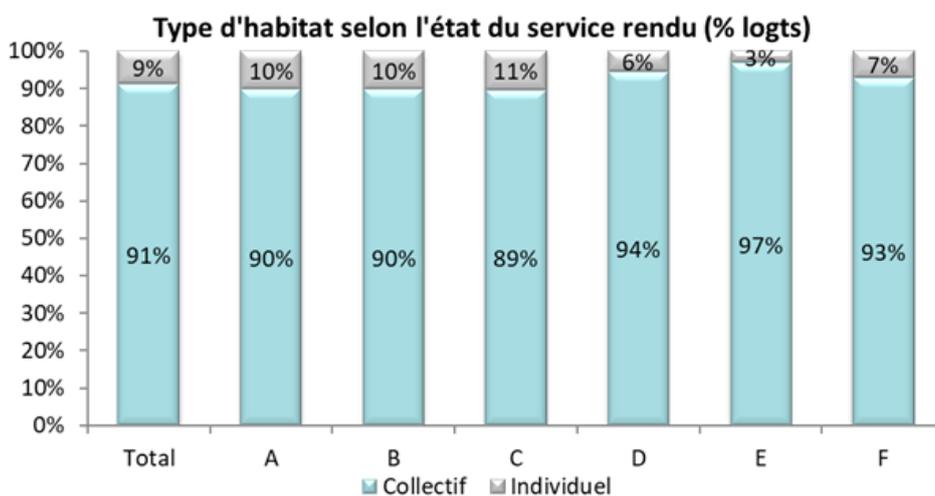
Classement Hors QPV :





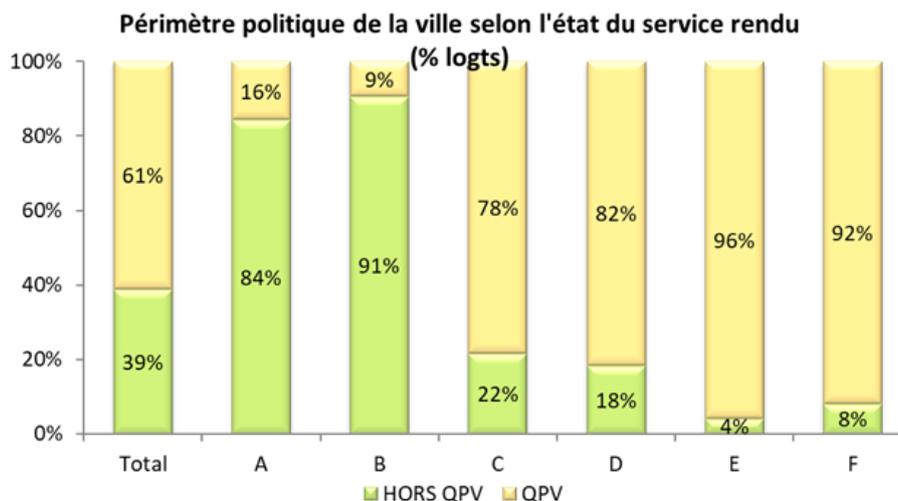
Assez logiquement, le patrimoine ancien est surreprésenté dans les gammes les moins attractives alors que le patrimoine récent est surreprésenté dans les gammes les plus attractives.

- ✓ 74% en gamme A date d'après 1990, contre 34% en gamme B, 11% en gamme C, 14% en gamme D, 0% en gamme E et F
- ✓ Le patrimoine ayant moins de 15 ans se répartit surtout dans la gamme A et B



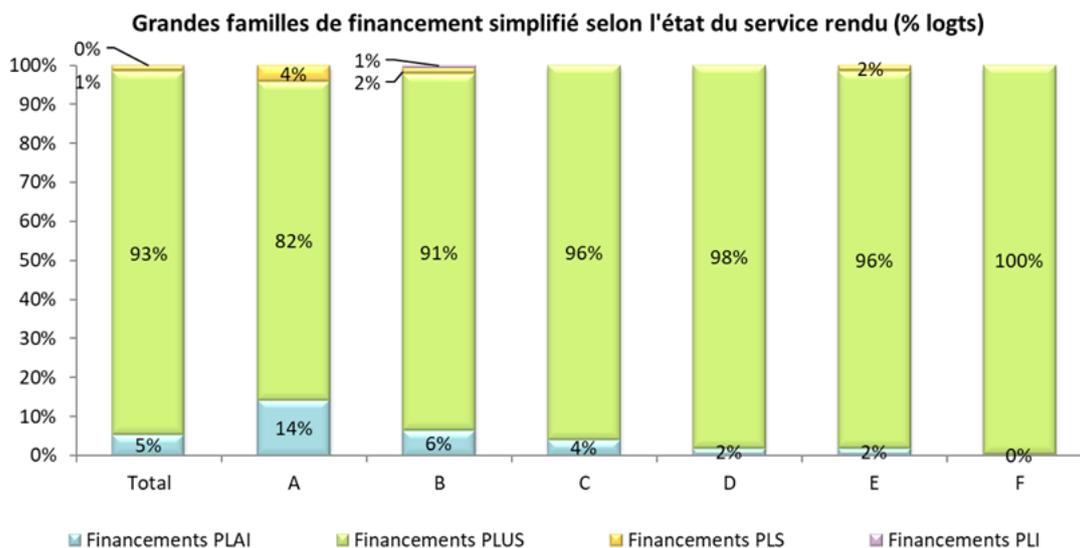
La majorité des logements sont situés en immeubles de collectifs (91%).

La part de logements individuels est légèrement plus représentée dans les gammes A, B et C. L'habitat individuel semble proposer un état de service rendu légèrement supérieur aux logements collectifs.



61% du parc de Valence Roman Habitat est situé en QPV.

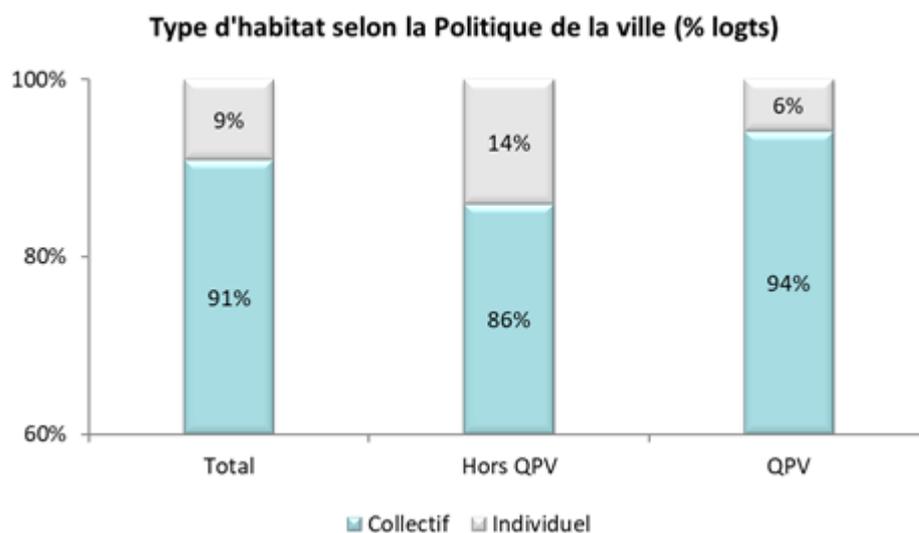
On observe une forte corrélation entre les territoires en QPV et l'attractivité du parc : moins les gammes de qualité sont attractives plus la part de logements en QPV est forte.



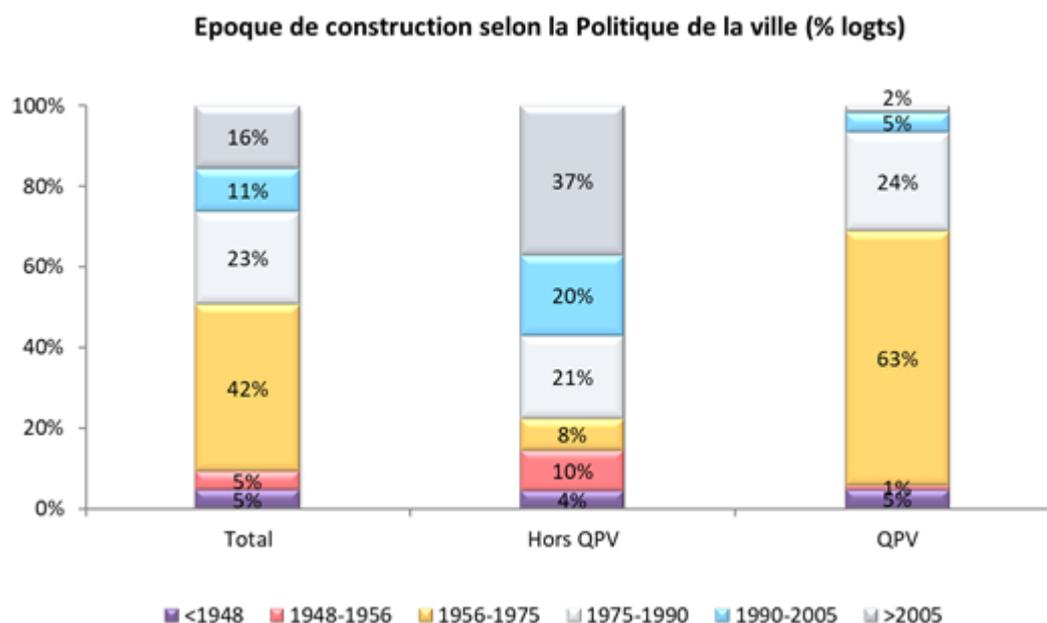
La synthèse des financements selon les barèmes de financement CUS, croisée avec la qualité de service, fait apparaître que les logements PLAII sont surreprésentés dans la gamme qualité la plus élevée.

- **Croisement entre les caractéristiques patrimoniales du parc et la situation des logements en QPV ou hors QPV :**

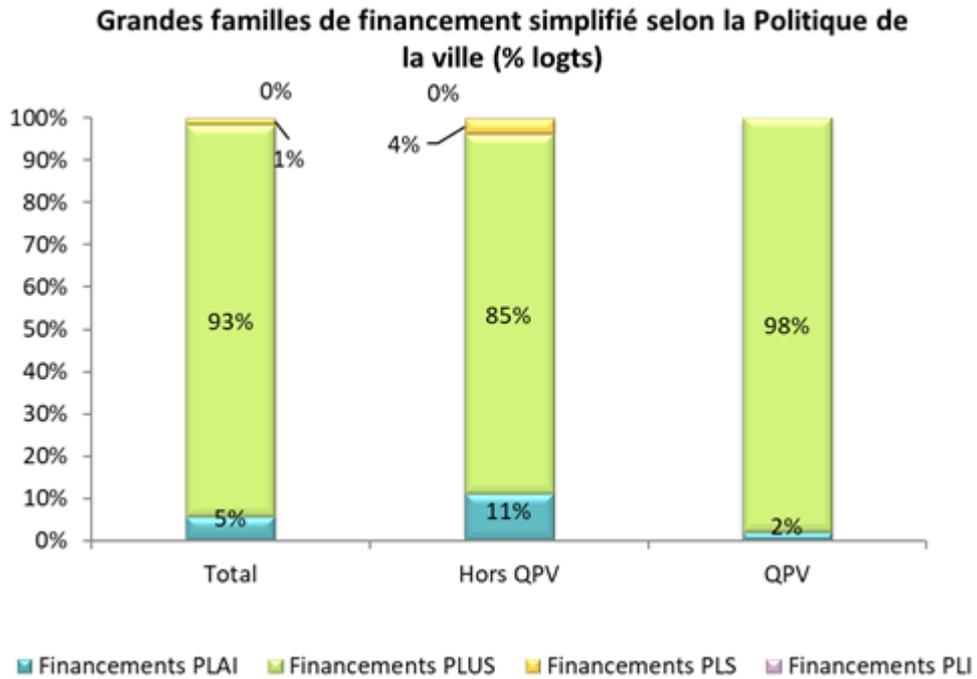
- Moins de logements individuels dans le parc en QPV



- Un patrimoine beaucoup plus ancien hors QPV (près de 69% du patrimoine construit avant 1975)



- Une part beaucoup plus importante de PLUS en QPV que hors QPV (et notamment de HMLO avec 48% en QPV contre 11% hors QPV) et Une proportion de PLAI plus grande hors QPV qu'en QPV



Orientations stratégiques

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) est une démarche qui s'appuie sur un cadre réglementaire (circulaire n°2002-37/UHC/IUH2/14 du 3 mai 2002 relative à l'élaboration des PSP) visant à :

- ✓ Promouvoir une vision stratégique patrimoniale prenant en compte des facteurs externes et internes (environnement urbain, services rendus, enjeux techniques, occupation sociale et situation financière),
- ✓ Anticiper des tendances dans un horizon de temps de 6 à 10 ans,
- ✓ Programmer des actions patrimoniales et de service devant renforcer les positions de l'organisme,
- ✓ Mettre en œuvre une vision partagée des enjeux à travers une démarche participative ouverte à tous les métiers de l'organisme : gestion locative, gestion patrimoniale, finance, ...

Un plan stratégique de patrimoine doit ainsi se poser comme un véritable outil d'arbitrage et d'aide à la décision sur le devenir du parc locatif.

Comme toute démarche de projection, l'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine repose sur des hypothèses d'évolution concernant à la fois l'environnement, l'occupation sociale et le patrimoine lui-même.

Par délibérations en date du 25/10/2016 (Habitat Pays de Romans) et du 14/12/2016 (Office Public Habitat de VALENCE), l'OPH et HPR ont validé leurs plans stratégiques de patrimoine.

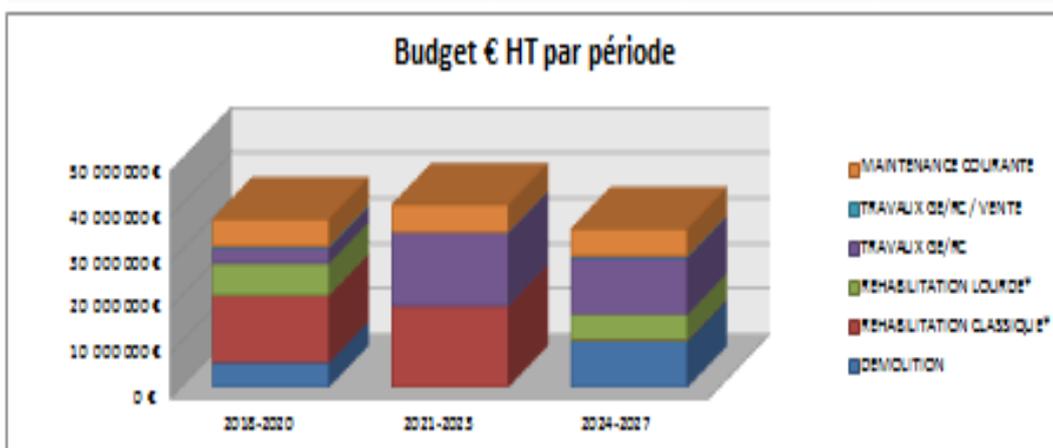
La création de VALENCE ROMANS HABITAT a nécessité la mise en place d'un seul Plan Stratégique Patrimonial (PSP) par la compilation des documents existants.

Ce travail a consisté en l'uniformisation et la cohérence des données retenues dans chaque document et a été présenté en séminaire le mercredi 10 mai 2017.

Ce PSP met en évidence un besoin global d'investissement estimé à 112 M € sur la période 2017 -2026.

LISSAGE DES INVESTISSEMENTS PAR PÉRIODE TRIENNALE

ORIENTATION / PÉRIODE	2018-2020	2021-2023	2024-2027	Total € HT
DEMOLITION	5 475 000 €		10 245 000 €	15 720 000 €
REHABILITATION CLASSIQUE*	14 850 000 €	17 975 000 €	150 000 €	32 975 000 €
REHABILITATION LOURDE*	6 930 000 €		5 670 000 €	12 600 000 €
TRAVAUX OS/RC	3 370 000 €	16 050 000 €	12 540 000 €	31 960 000 €
TRAVAUX OS/RC / VENTE	358 000 €	88 000 €	244 000 €	688 000 €
MAINTENANCE COURANTE	6 054 167 €	6 054 167 €	6 054 167 €	18 162 500 €
Total € HT	37 019 167 €	40 127 167 €	34 823 167 €	112 029 500 €



1.1.3. *Les interventions sur le parc existant*

Les grands axes de la politique patrimoniale :

Le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain, dit NPNRU (ou PRU2), a débuté pour le tout nouvel Office VRH le 25 janvier 2017 par la signature d'un protocole de préfiguration permettant de démarrer des opérations anticipées de démolition et de construction.

Le portage du NPNRU est assuré par Valence Romans Agglo, notre collectivité territoriale de rattachement, qui engage son outil VRH dans la mise en œuvre opérationnelle de ce dossier en l'accompagnant sur le portage financier par la signature d'un protocole avec la CGLLS.

Après avoir été présenté en RTP (Réunion Technique des Partenaires) le 5 février 2018 puis en CNE (Comité National d'Engagement) le 9 juillet 2018, le dossier du NPNRU sera finalisé par la signature de la convention d'engagement pluriannuelle 2018-2024 pour un montant global de 199 238 k€.

Au global pour VRH, le montant des opérations représente 74 010 k€, soit 38 % du dossier NPNRU, soit :

- ✓ 490 démolitions pour un montant total HT de 15 153 k€
- ✓ 435 logements pour un montant total HT de 53 505 k€.
- ✓ 941 logements pour un montant total HT de 22 066 k€.
- ✓ 1133 logements pour un montant total HT de 2 630 k€.

En plus de la reconstitution de l'offre dans le cadre du NPNRU, VRH s'engage à poursuivre sa prospection foncière afin de développer l'offre nouvelle de droit commun qui représentera 15 à 20 % de sa production totale.

Afin de couvrir les besoins financiers de cet ambitieux PSP, VRH s'est entouré des partenaires financiers suivants dans le cadre d'un protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre signé en novembre 2018 :

- ✓ L'État, dans le cadre de la participation de l'ANRU à hauteur de 30 M€
- ✓ Valence Romans Agglo, par subventions à hauteur de 15 M€
- ✓ La CGLLS, par subventions à hauteur de 15 M€.

VRH injectera en moyenne 5 M€ de fonds propres par an répartis sur les travaux pour 3.5 M€ et sur l'offre nouvelle pour 1.5 M€.

Côté remplacements de composants et gros entretien, VRH s'est engagé à travers le protocole CGLLS à maintenir un niveau important de maintenance de son patrimoine en consacrant 5500 K€ jusqu'en 2021, puis de 5700 K€ en 2022 jusqu'à 6000 K€ en 2025.

De part cet engagement conséquent dans la réhabilitation et l'entretien du patrimoine, VRH met en exergue son investissement dans une politique énergétique volontariste engagée depuis plusieurs années et que l'OPH compte bien poursuivre.

En effet, avec près de la moitié (48%) de son patrimoine classé en étiquette énergétique ABC, VRH affiche une performance nettement supérieure à l'ensemble

des logements sociaux diagnostiqués en France métropolitaine (24%) et en Région Auvergne-Rhône-Alpes (27%).

La deuxième partie la plus importante en classe énergétique est la classe D représentant 38% du patrimoine.

Avec 1140 logements prévus en réhabilitation jusqu'en 2025, VRH comptera moins de 10% de logements en catégorie EFG, catégorie de logements situés majoritairement en centre-ville ou centre-bourg avec des contraintes techniques importantes ou encore dans un périmètre historique classé par les Bâtiments de France.

Atout supplémentaire : depuis janvier 2019, VRH a spécialisé son activité par la création d'un poste de Responsable énergie au sein de l'entreprise.

Afin de se conformer à la réglementation en vigueur, VRH a lancé un dossier de consultation des entreprises pour la mise à jour des diagnostics amiante sur l'ensemble de son patrimoine. L'objectif est de disposer d'un référentiel exhaustif pour mi 2020.

Concernant l'accessibilité du parc, l'Office a déposé son calendrier ADAP' en 2015 et s'est engagé sur une mise en conformité de la totalité des lieux concernés sur une période de 6 ans pour un budget de 350 K€.

VRH investit régulièrement dans l'adaptation de l'intérieur des logements pour faire face au vieillissement de la population logée et à la perte d'autonomie.

Ainsi depuis 2012, 75 logements par an font l'objet de travaux d'adaptation, principalement le changement de baignoire par une douche et la mise en place de barres d'appui.

I.1.4. *Le plan de vente aux occupants*

L'article L 443 du Code de la Construction et de l'Habitation prévoit pour chaque organisme HLM de délibérer annuellement sur les orientations qu'il souhaite mettre en place dans le cadre de la politique de vente de logements locatifs.

Le Conseil d'Administration affiche sa volonté de promouvoir l'accession sociale à la propriété pour les locataires occupants afin de favoriser la mixité sociale.

Pour atteindre ces objectifs, mais aussi encadrer ces démarches de vente et d'acquisition, une procédure de vente des biens a été mise en place et décrit précisément les processus de mise en vente étape par étape.

La mise en vente de logements locatifs est un choix politique de l'organisme, il est encadré par les articles du Code de Construction et de l'Habitat

Le service Foncier – Aménagement propose chaque année au Conseil d'Administration de mettre en vente des logements devant répondre aux obligations suivantes :

- ✓ Avoir de plus de 10 ans
- ✓ Avoir une consommation d'énergie inférieure ou égale à 330 kilowattheures d'énergie primaire par mètre carré et par an (DPE < E)
- ✓ Etude financière sur la rentabilité de la cession de ces logements
- ✓ Etude locative sur la pertinence de la cession
- ✓ Etude de l'incidence de la mise éventuelle en copropriété (organisationnelle et financière)

Sur validation de ces éléments de présentation le Conseil d'Administration peut avaliser par délibération la mise en vente de ces patrimoines.

Le service Foncier – Aménagement demande en début de procédure au service de France domaine de déterminer la valeur vénale des biens à commercialiser, ensuite il est proposé d'appliquer les règles suivantes :

- ✓ Vente aux locataires du parc HLM : Proposition du prix des domaines + 15% (avec possibilité de négociation à 100 € en dessous du prix des domaines)
 - ✓ Vente aux particuliers (non locataires du parc HLM) : Proposition du prix des domaines + 25%
-
- Le service propose au Bureau de délibérer sur les programmes proposés à la vente et sur le prix retenu pour ces transactions
 - Décision d'aliéner transmise par VRH au préfet
La commune d'implantation et les collectivités publiques ayant accordé un financement ou leur garantie aux emprunts sont consultées
Avis transmis par la commune dans les 2 mois à compter de la réception de la demande, son silence vaut acceptation
Décision d'aliéner exécutoire à défaut d'opposition motivée du préfet dans un délai de 4 mois
 - L'autorisation d'aliéner est limitée dans le temps
A défaut de commencement d'exécution de la décision d'aliéner dans un délai de 5 ans à compter de l'autorisation implicite ou de la notification
Etablissement de tous les diagnostics nécessaires à la mise en vente.

Communication des mises en vente

i. Logements occupés

Les locataires occupants sont informés par courrier de la mise en vente de leur logement.

Le service Foncier – Aménagement leur propose une rencontre afin d'évoquer avec eux cette opportunité.

Il est également précisé qu'il n'y a aucune obligation d'achat et que leur refus ne remet pas en question leur bail en cours.

Régulièrement (tous les 12 à 14 mois), un courrier leur est envoyé pour leur rappeler la possibilité de devenir propriétaire de leur logement.

Il est étudié également le rachat du logement par les ascendants ou descendants.

ii. Logements vacants

Pendant les deux premiers mois de parution les locataires du parc HLM sont prioritaires, suite à ce délai et si aucun locataire du parc HLM n'est en capacité d'acheter, la vente est ouverte aux particuliers / investisseurs avec une nouvelle communication.

Après 6 mois d'essai de commercialisation, et si aucun acquéreur ne s'est déclaré, le bien à la vente est affiché à la vente au prix des domaines pour une durée de 3 mois. A l'issue de cette période de 9 mois, ce logement vacant est remis à la location, ce qui n'obère pas pour autant sa mise en vente.

- Insertion de la mise en vente des logements vacants sur les quittances de loyer pour information à tous nos locataires (pendant les 2 premiers mois)
- Affichage dans les accueils du siège et des agences d'une fiche descriptive du produit à la vente (jusqu'à la vente du bien ou sa relocation)
- Dans le cadre d'un appartement en immeuble collectif, affichage dans le hall d'une fiche descriptive du bien (jusqu'à la vente du bien ou sa relocation)
- Dans le cadre d'une maison individuelle, apposition d'un panneau sur la façade ou à proximité immédiate (jusqu'à la vente du bien ou sa relocation)
- Insertion d'une annonce sur les sites « le bon coin » et « Se loger.com » (2 mois pour locataires, puis 2 mois pour particuliers / investisseurs)
- Envoi d'un courrier aux demandeurs enregistrés dans un fichier tenu à jour par le service
- En cas de difficulté de commercialisation, et après une période de 6 mois, possibilité de conventionnement avec une agence immobilière pour une durée de 3 mois.

Organisation de la commercialisation

i. Logements occupés

- Suite à l'envoi du courrier, il est proposé un rendez-vous au locataire du logement, ces rencontres ont en général lieu en fin de journée ou le samedi matin (en dehors des heures de travail des locataires) pour pouvoir avoir le couple. Un premier rendez-vous peut avoir lieu avec un seul des représentants du foyer, mais nous sommes obligés de doubler la rencontre pour avoir les 2 personnes.
- Demande de prise de rendez-vous avec le conseiller financier de l'ADIL pour la vérification de leur capacité financière à se porter acquéreur de leur logement. En effet, VRH a passé une convention financière avec l'ADIL afin d'aider les locataires dans leur parcours d'accession sociale à la propriété.
- Demande de l'envoi d'un courrier aux services de VRH pour acter officiellement la demande d'acquisition officielle de la part du locataire, avant transmission du dossier au notaire.

ii. Logements vacants

- Suivant le taux de retour suite aux parutions et la disponibilité des candidats il peut être mis en place différentes sortes de rendez-vous :
 - Rendez-vous individuel en général en fin de journée ou le samedi matin (en dehors des heures de travail des locataires) pour pouvoir avoir le couple.
 - Si 3 ou 4 candidats rencontre groupée pendant la journée, généralement une seule personne du foyer se déplace.
 - Si de nombreux candidats nous font retour, organisation d'une matinée visite un samedi matin, au cours de laquelle nous invitons tous les candidats à venir un samedi entre 9h et 12h.
- Une 2ème visite (voire une 3ème de temps en temps) est souvent nécessaire avec toute la famille ou un artisan, pour visiter et faire expertiser la maison (bien souvent en dehors des heures de bureau)
- Il est demandé à tous les candidats de nous remplir un dossier (avec une date limite de retour) en fournissant les éléments suivants :
 - Etat civil
 - Statut locataire/propriétaire
 - Revenus du ménage (salaires/charges)
 - Dernier avis d'imposition
 - 3 dernières fiches de paye
 - Compte rendu de la rencontre avec l'ADIL (pour les locataires du parc HLM)
 - Un courrier d'accompagnement en cas de demande de négociation du prix (argumentaire)

Validation des offres

iii. Logements occupés

- Dans le cas d'une proposition d'acquisition au montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au notaire.

Un courrier à la signature du Responsable Foncier - Aménagement est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation de l'offre.

- Dans le cas d'une proposition différente du montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au bureau de VRH.

Un courrier à la signature du Directeur Général est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation ou le refus de l'offre.

iv. Logements vacants

- Dans le cas d'une proposition d'acquisition unique au montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au notaire.

Un courrier à la signature du Responsable Foncier - Aménagement est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation de l'offre.

- Dans le cas d'une proposition différente du montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au bureau de VRH.

Un courrier à la signature du Directeur Général est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation ou le refus de l'offre.

- Dans le cas de propositions multiples, les dossiers des acquéreurs sont transmis au bureau de VRH pour priorisation, accompagnés d'une grille d'analyse des candidatures établi par le service foncier, les dossiers les mieux disants seront tout d'abord ordonnés en fonction du montant de leur offre.

Ensuite les critères retenus pour le classement sont les suivants par ordre de priorité :

1. Le statut actuel de l'acquéreur
2. Les locataires du parc VRH
3. Les locataires du parc social
4. Les locataires du parc privé
5. Tout acquéreur potentiel

L'avis de l'étude de l'ADIL (pour les locataires du parc HLM)

1. Bonne
2. Moyenne
3. Difficile (les dossiers ayant reçus la mention difficile ne sauront être retenus)

L'antériorité de la demande d'acquisition

Un courrier est envoyé au candidat pour l'acceptation ou le refus de l'offre à la signature du Directeur Général.

v. Patrimoine non locatif

Dans cette catégorie, nous retrouvons tous les biens bâtis ou non bâtis qui n'ont pas le statut de logement locatif social, à savoir :

- Immeubles
- Locaux commerciaux ou d'activités
- Terrains non aménagés

Détermination du patrimoine cessible

- Ce patrimoine ne doit pas être conventionné ni être situé en QPV (sinon demande dérogation à la DDT)
- Confirmation de la non-atteinte de l'équilibre financier à la réhabilitation des immeubles ou à l'aménagement des terrains
- Etude financière sur la rentabilité de la cession de ces logements
- Etude locative sur la pertinence de la cession
- Etude de l'incidence de la mise éventuelle en copropriété (organisationnelle et financière)

Sur validation de ces éléments de présentation le Bureau peut avaliser par délibération la mise en vente de ces patrimoines

Autorisation de mise en vente

- Après consultation de France Domaine, le service Foncier - Aménagement propose au Bureau de délibérer sur les programmes proposés à la vente et sur le prix retenu pour ces transactions
- Etablissement de tous les diagnostics nécessaires à la mise en vente

Communication des mises en vente

- Affichage dans les accueils du siège et des agences d'une fiche descriptive du produit à la vente
- Affichage dans les offices notariés d'une fiche descriptive du produit à la vente
- Apposition d'un panneau ou d'une banderole sur la façade ou à proximité immédiate
- Insertion d'une annonce sur les sites « le bon coin » et « Se loger.com »
- Envoi d'un courrier aux investisseurs et promoteurs enregistrés dans un fichier tenu à jour par le service
- En cas de difficulté de commercialisation, possibilité de conventionnement avec une agence immobilière

Organisation de la commercialisation

- Dans ce genre de patrimoine ou nous nous adressons en général à des investisseurs plusieurs visites sont souvent nécessaires, notamment pour permettre à des maîtres d'œuvre ou à des artisans de chiffrer le montant des travaux
- Accompagnement à la présentation des projets portés par les acquéreurs aux services urbanisme et aux élus des villes concernées

- Travail avec les élus et les techniciens des collectivités pour la recherche et l'installation de commerces ou d'activités

Validation des offres

- Dans le cas d'une proposition d'acquisition au montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au notaire.

Un courrier à la signature du Responsable Foncier - Aménagement est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation de l'offre.

- Dans le cas d'une proposition différente du montant prévu dans la délibération, le dossier de l'acquéreur est transmis au bureau de VRH.

Un courrier à la signature du Directeur Général est envoyé au candidat pour notifier l'acceptation ou le refus de l'offre.

Après avoir défini et délibéré sur le processus de vente, le Conseil d'Administration de VRH a acté en décembre 2017 la mise en vente de 442 logements individuels ; la mise en vente de logements collectifs ayant été jugée trop coûteuse et trop contraignantes avec la mise en place de copropriétés.

En 2017, 10 maisons ont été vendues contre 13 en 2018, ce qui représente 3% du patrimoine mis à la vente.

Dans le protocole CGLLS, VRH s'est engagé sur la vente de 15 logements par an jusqu'en 2025.

C'est effectivement un moyen de dégager des fonds propres pour réinvestir dans l'offre nouvelle, en sachant qu'en moyenne 1 logement vendu permet un apport de fonds propres pour en développer 3.

Ainsi, pour mettre de son côté toutes les chances de tenir cet engagement, il est prévu de soumettre au Conseil d'Administration la mise en vente aux locataires de l'ensemble du patrimoine individuel de plus de 10 ans, soit 742 logements au 31/12/2019 jusqu'à 882 logements en 2025.

La liste de ces logements a été établie après consultation des communes d'implantation et des collectivités ou de leur groupement ayant accordé un financement ou leurs garanties d'emprunt.

À ce jour, VRH ne possède pas de logement sur les communes carencées article 55 loi SRU.

L'offre locative sociale

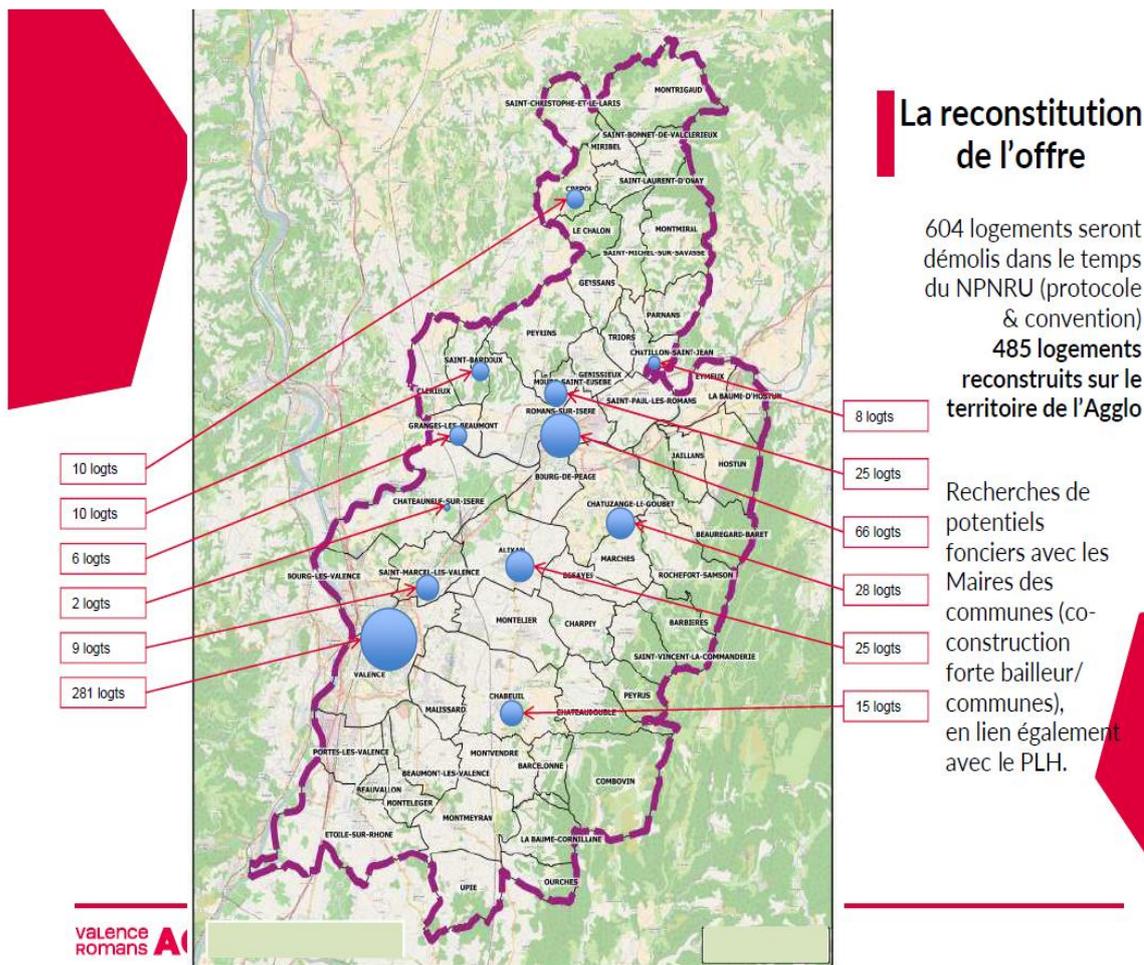
Le NPNRU est porté par VALENCE ROMANS AGGLO et il revient légitimement à son outil VRH de mettre en œuvre les opérations d'investissement qui sont liées.

Ainsi, VRH est engagé dans le NPNRU à la reconstitution de l'offre nouvelle à hauteur de 485 logements suite aux démolitions identifiées dans les QPV.

Les constructions seront à taille humaine afin de respecter l'environnement d'implantation et se feront en concertation avec les élus des communes. Leur qualité sera conforme aux exigences techniques et environnementales en vigueur.

En plus des constructions prévues sur les villes centre de Valence et de Romans-sur-Isère, la reconstitution de l'offre est ciblée sur le périmètre des 50 communes de l'agglo.

Des rencontres avec les maires de 10 communes de l'agglo ont été réalisées dans le courant de l'année 2018 et ont permis l'inscription de ces communes dans la convention de l'ANRU.



L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

Confronté au vieillissement de la population et à une demande des élus qui se fait jour, VRH a initié un projet de construction d'une résidence pour personnes âgées avec veille bienveillante composé de 18 logements. Les services dédiés aux résidents seront assurés par le prestataire EOVI. La mise en service est prévue début 2021.

De plus, une réflexion a été engagée pour que des structures adaptées type béguinage puissent voir le jour et soient une étape dans le parcours du vieillissement avant l'EHPAD. 7 EHPAD font partie du patrimoine de VRH.

Un autre type d'habitat spécifique a été engagé par VRH, à savoir la construction d'ensembles composé d'habitats individuels et de hangars de stockage de caravanes permettant la sédentarisation des gens du voyage. Des financements spécifiques complémentaires ont été recherchés car le coût de construction s'avère élevé.

VRH a obtenu un agrément de l'Etat en 2018 pour la construction de 6 ensembles et la livraison est prévue mi 2020.

Enfin, VRH a agrandi sa palette d'habitat spécifique pour offrir en 2017 40 logements collectifs financés en PLS permettant aux personnes dépassant les plafonds de ressources classiques HLM de trouver un habitat sur mesure situé en centre-ville. Des militaires et des enseignants occupent principalement cette résidence.

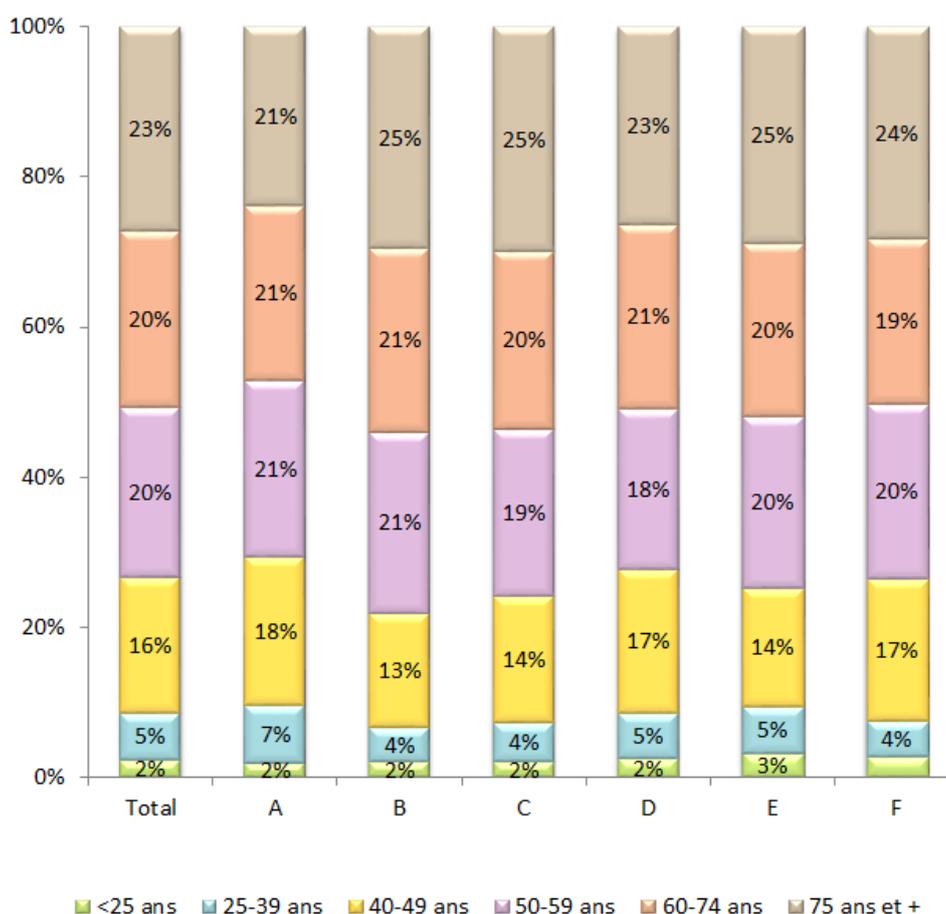
II. POLITIQUE SOCIALE ET ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE

L'état des lieux :

II.1.1. L'occupation sociale actuelle : stock

- Etat des lieux de l'occupation sociale actuelle sur la base de l'OPS 2018 et croisement avec l'état du service rendu

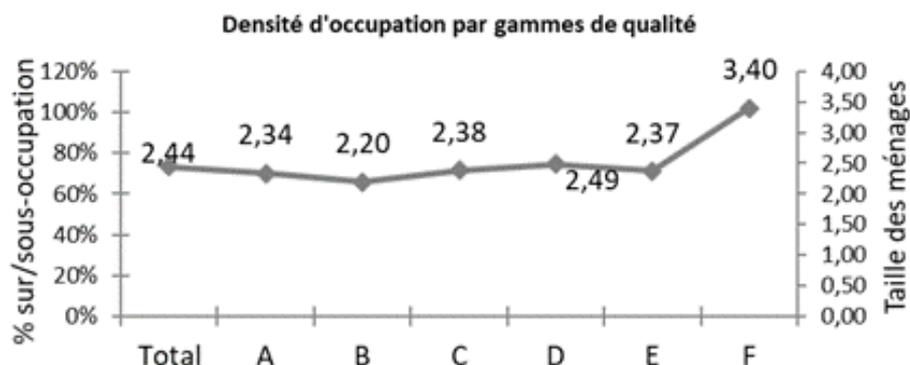
Age du titulaire du bail selon l'état du service rendu (% occupants)



Globalement, l'analyse de l'âge des occupants fait apparaître une part importante de plus de 50 ans (63%).

- ✓ Les ménages de moins de 40 ans sont relativement peu représentés (7%).

- ✓ La répartition par âge est assez homogène dans le parc quel que soit la gamme qualité



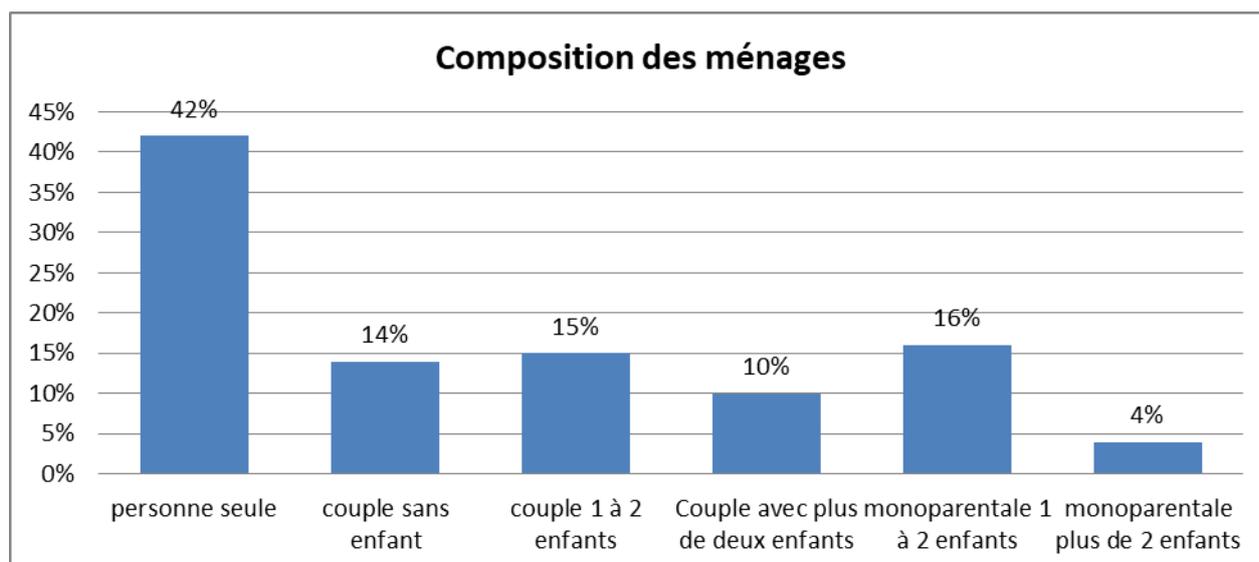
La taille moyenne des ménages observée sur le parc est de 2,4 personnes par logement. Elle varie peu en fonction de la gamme qualité, excepté pour la catégorie F qui affiche une taille moyenne de 3,4 personnes par logement.

Type de ménages occupants le parc de VRH :

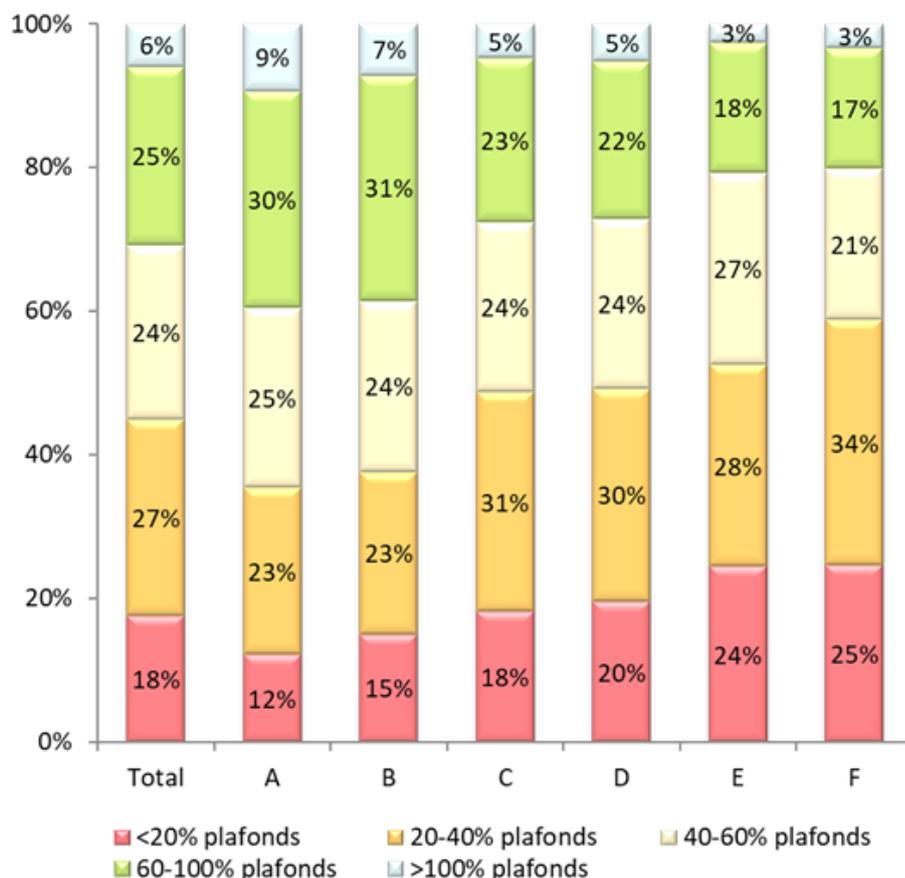
La composition des ménages est en corrélation avec le vieillissement de la population dans le parc, mais également avec un phénomène d'atomisation des ménages, ces deux phénomènes entraînent une présence importante de personnes isolées au sein du parc.

Si les couples représentent toujours 39% des ménages, la monoparentalité est fortement représentée avec une part de 20%.

(Pourcentages réalisés sur la base de l'enquête d'occupation sociale 2018, panel de répondants de 7562 ménages)



Ressources des ménages selon l'état du service rendu (% logts)



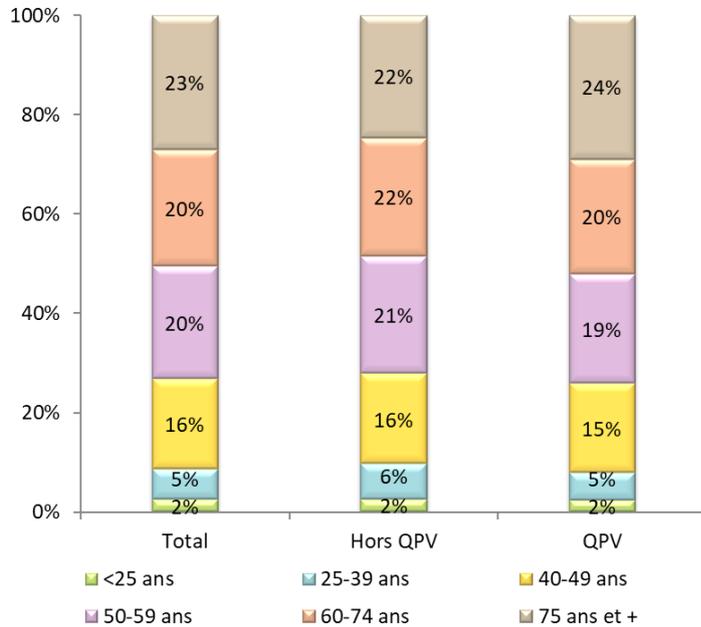
Le niveau de précarité, (ressources < 40% des plafonds PLUS), est relativement important. 45% des locataires étant sous les 40% du plafond PLUS. Dont 18% sous le 20%.

Globalement, le niveau de précarité augmente avec la baisse de la qualité du parc.

A l'inverse, on remarque que la part de 60-100% du plafond PLUS est concentrée dans les catégories A et B.

- Croisement de l'occupation sociale avec la situation des logements en QPV ou hors QPV

Age du titulaire du bail selon la Politique de la ville (% occupants)

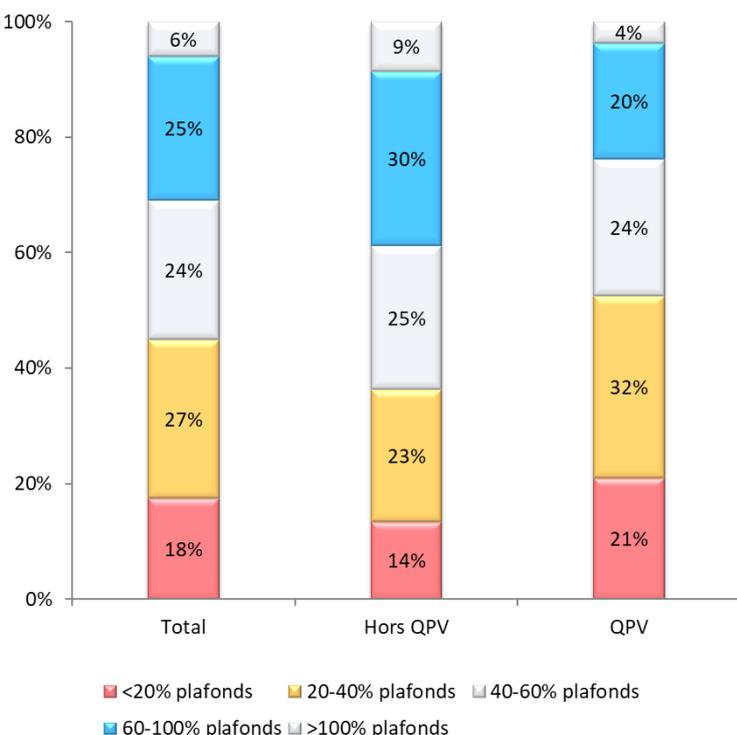


On remarque peu de différence en termes de structuration familiale, que l'on soit en QPV, ou Hors QPV.

La seule différence notable est la proportion de familles monoparentales, plus élevée hors QPV.

De la même manière, l'âge du titulaire du bail ne varie pas que l'on soit en QPV ou Hors QPV.

Ressources des ménages selon la Politique de la ville (% logts)



Une population plus précaire en QPV : 53% des ménages ont des ressources inférieures à 40% des plafonds de ressources PLUS (dont 21% en dessous de 20% des plafonds de ressources) contre 37% hors QPV.

La population dépassant les 60% de plafond PLUS est plus importante hors QPV : 39% contre 24% en QPV.

II.1.2. *Objectivation des indicateurs de gestion*

➤ Attribution

Valence Romans Habitat accueille en moyenne 1000 nouveaux locataires dans son parc chaque année (1035 en 2017 et 1051 en 2018)

Les nouveaux locataires entrent principalement sur le parc ancien qui représente 90% des attributions de l'organisme. Ce nombre va varier en fonction du nombre de livraisons ou d'acquisitions annuel.

Le taux de rotation qui permet de libérer les logements sur le parc ancien est compris entre 10 et 12%. La situation étant variable selon les Agences.

60.9% du parc de l'organisme se situe en QPV, les logements attribués se font donc majoritairement sur ces secteurs 55% en 2017 et 52% en 2018.

La production neuve se situant hors QPV et le programme de démolition de l'ANRU réduisant le parc sur ces secteurs, nous devrions constater dans les années à venir une diminution progressive du nombre d'attributaire en QPV au profit des secteurs hors QPV.

Le parc majoritairement en QPV ayant structurellement un niveau de vacance supérieur à la moyenne dans un contexte de demande faible, l'office a mis en place des procédures de commercialisation très en lien avec les besoins du postulant.

70% des entrants ont des revenus inférieurs à 60% du plafond PLUS. Mais la situation est différente hors QPV où ils ne sont que 65% et en QPV où le taux grimpe à plus de 80% (Chiffre Celance année 2017)

Le parc attire donc des postulants à revenu plutôt faible, particulièrement le parc en QPV où les foyers à faible revenus sont très présents.

➤ Vacance

La vacance du parc était de 987 logements au 01.01.2017, date de fusion de l'office, le nombre de logements vacants est de 836 au 31.12.2018, soit une baisse de 150 logements vacants en deux ans (15%). Le niveau de vacance reste important mais il est en réduction constante depuis deux ans.

Ce niveau de vacance est lié principalement au manque d'attractivité du parc majoritairement situé en QPV et à la faiblesse de la demande locale. Le niveau de vacance étant plus important sur les Agences situées en QPV (Agence du polygone, de Fonbarlettes et de Romans Est).

La vacance est orientée à la baisse depuis 2 ans, suite aux mesures prises par l'organisme principalement axées sur la redynamisation de la commercialisation des logements.

La destruction des logements dans le cadre de l'ANRU permettra également de réduire le niveau de vacance ainsi qu'un suivi des équilibres de peuplement au sein du parc.

➤ Mixité social et équilibre de peuplement :

Le parc de VRH accueille un public à faible revenu et remplit ainsi sa mission de bailleur social. 70% des occupants sont compris dans la tranche des 60% du plafond PLUS et ce taux est un peu supérieur pour les nouveaux entrants (données Cellance 31.12.2018).

45% des locataires sont même en dessous des 40% du plafond PLUS.

L'objectif est de poursuivre cette mission tout en préservant les équilibres de peuplement qui sont la garantie d'un patrimoine attractif pour les demandeurs de logements et évite une extension des QPV. Cette stratégie se décline à travers la Convention intercommunale d'attribution et par la politique d'attribution.

Cette politique vise à veiller aux équilibres de peuplement par résidence, Pour cela VRH c'est doté d'un outil « Prem Them » qui présente aux commissions d'attribution un certain nombre d'information sur les familles peuplant la résidence (Composition familiale, âge, revenus, nombre d'enfants...) le tout de manière anonyme.

➤ Niveau des impayés :

Dettes des locataires en place :

Valence Romans Habitat compte près de 2000 locataires en dette dont 75% se trouvent en gestion auprès des Agences au niveau précontentieux (1738 locataires) pour une dette de l'ordre de 500K€.

Le Contentieux gère un nombre de locataire moins important de 589 locataires en dette, mais avec la dette la plus importante de plus de 1 million d'€.

Le montant total de la dette des locataires en place représente 1 671K€ soit 3.94% du quittance annuel.

Le niveau des impayés a évolué à la baisse depuis le 1^{er} janvier 2017, avec une dette de 2 195 222€ au 31.12.2016 qui passe à 1 671 698€ au 31.12.2018,

La baisse de 24% a été réalisée en 2 ans.

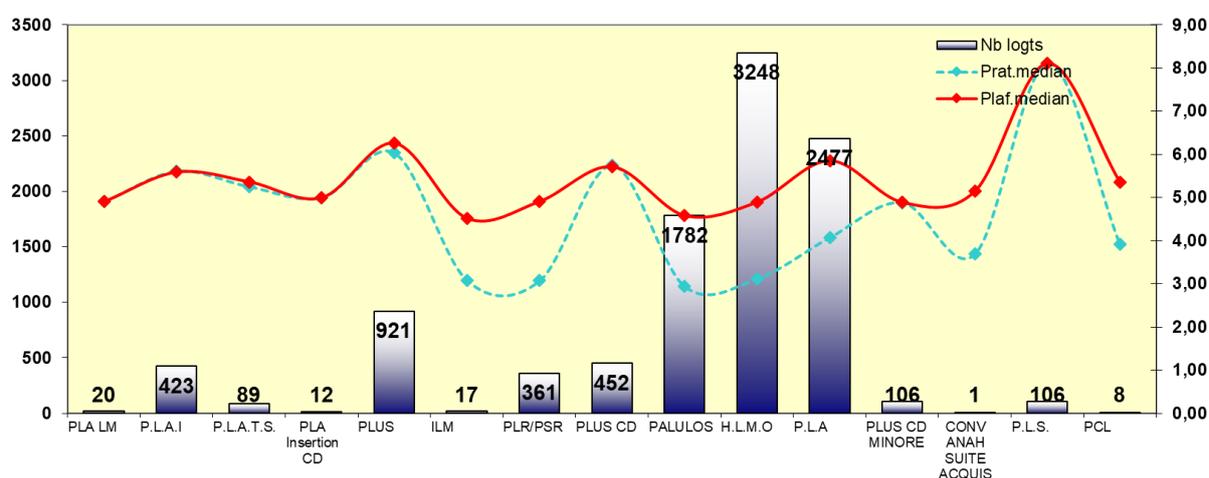
Dettes des locataires partis :

Celle-ci reste stable à 3.3 millions d'€ depuis deux ans.
 Le recouvrement est de l'ordre de 200K€ par an.
 Ce nouveau contentieux s'est structuré et permet de stabiliser la dette des locataires partis qui absorbe les locataires qui ne font pas l'objet d'un recouvrement par le contentieux des locataires en place (expulsion pour impayé, départ à la cloche de bois).

Les orientations stratégiques

II.1.3. La politique de loyer

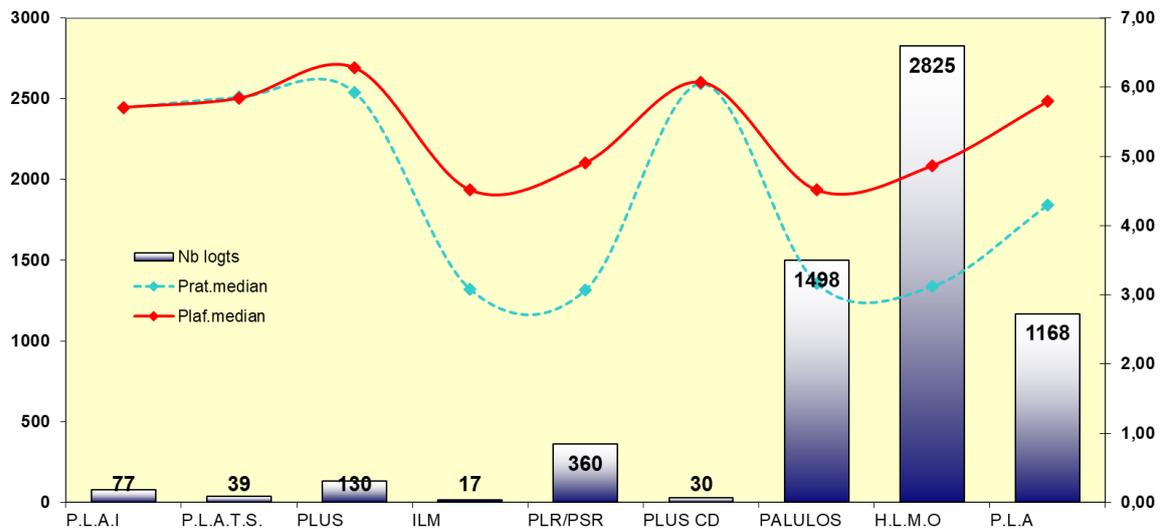
Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiqué par type de financement d'origine (AU GLOBAL)



La majeure partie des loyers pratiqués est inférieure aux loyers plafonds puisque :

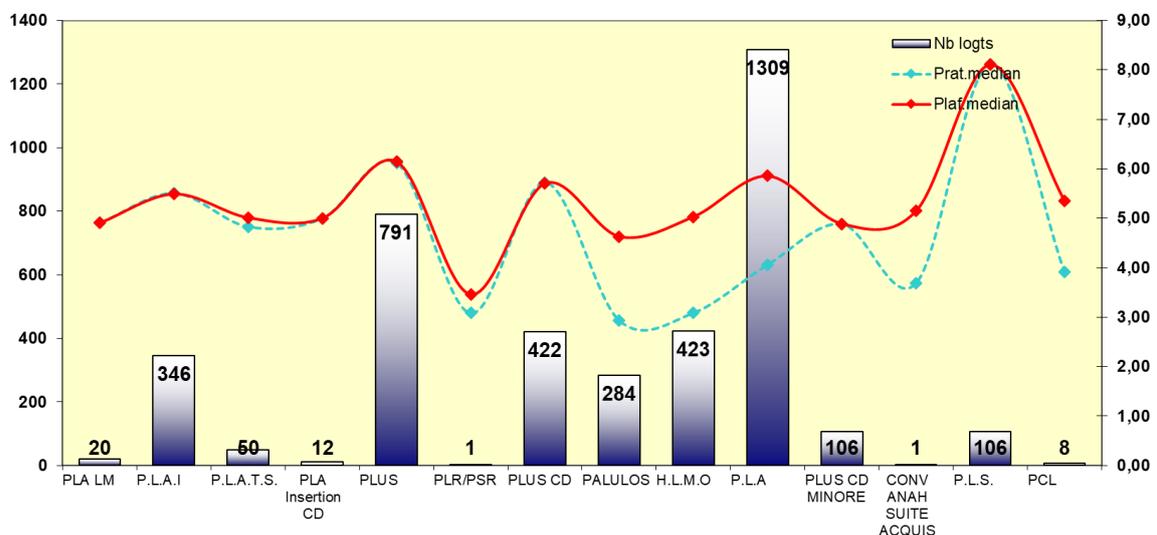
- ✓ Les loyers plafonds des PALULOS sont de 4,58, pour des loyers pratiqués de 2,94 €/m² SH
- ✓ Les loyers plafonds des HLMO sont de 4,90 pour des loyers pratiqués de 3,12 €/m² SH
- ✓ Les loyers plafonds des PLA sont de 5,85 pour des loyers pratiqués de 4,07 €/m² SH

Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiqué par type de financement d'origine (EN QPV)



- ✓ On observe une marge assez importante sur les trois types de financement majeurs : PALULOS, HLMO et PLA.

Marge entre taux de loyer plafond et taux de loyer pratiqué par type de financement d'origine (HORS QPV)



Les deux types de financements les plus pratiqués : PLA et PLUS font l'objet d'une politique différente ;

- ✓ Les PLA dénotent par une marge relativement importante (5,9€/m² en loyer plafonds contre 4,1 en loyer pratiqué).
- ✓ Les PLS sont quasiment aux loyers plafonds (6,11 €/m² en loyer pratiqués contre 6,15 en loyer plafond).

La politique des loyers mis en œuvre par l'organisme vise à obtenir un équilibre entre les ressources nécessaires à la poursuite de l'activité de l'office et le prix du marché permettant de commercialiser nos produits locatifs.

Cette situation est mise en évidence par la différence existant entre le loyer plafond et le loyer pratiqué.

Sur les anciens financements (PALULOS, HLMO, PLA), majoritairement situé en QPV, la différence entre le loyer pratiqué et le loyer plafond est marquée.

La mise au plafond des loyers par la relocation systématique ne permettrait pas de commercialiser les logements au vu des prix existants sur le marché, notamment privée.

Si l'office a défini comme règle de principe l'application du loyer à la relocation elle tempère le prix du loyer en fonction de l'attractivité du produit, du secteur et du niveau de prix local.

Cela signifie également que VRH dispose de marge de manœuvre pour l'accueil d'un public diversifié, sur certain secteur ancien, notamment le secteur de Valensolles, le PLA ancien offre un niveau de loyer très bas sur un quartier attractif.

Les équilibres de peuplement et les enjeux

- **Les enjeux de loyers** sont définis à partir des taux de loyers pratiqués fournis par l'organisme (ramenés en m² de surface habitable)
- Les niveaux de loyers sont segmentés de la manière suivante :

Borne de tranche de loyer en €/m ² de surface habitable	Niveaux de loyers
Inférieur à 4,5€	Loyer faible
Entre 4,5 et 5,5€	
Entre 5,5 et 6,5€	Loyer élevé
Supérieur à 6,5€	

Les enjeux d'attributions et de loyers sont croisés avec l'attractivité pour obtenir les familles suivantes :

Familles
Précarité forte - Loyer faible - Attractivité forte Précarité forte - Loyer faible - Attractivité moyenne Précarité forte - Loyer faible - Attractivité faible
Précarité forte - Loyer élevé - Attractivité forte Précarité forte - Loyer élevé - Attractivité moyenne Précarité forte - Loyer élevé - Attractivité faible
Précarité modérée - Loyer faible - Attractivité forte Précarité modérée - Loyer faible - Attractivité moyenne Précarité modérée - Loyer faible - Attractivité faible
Précarité modérée - Loyer élevé - Attractivité forte Précarité modérée - Loyer élevé - Attractivité moyenne Précarité modérée - Loyer élevé - Attractivité faible

Les enjeux liés aux attributions sont déterminés à partir d'un indice de précarité calculé par rapport au niveau de précarité moyen de l'organisme ; il est calculé pour chaque groupe de la façon suivante :

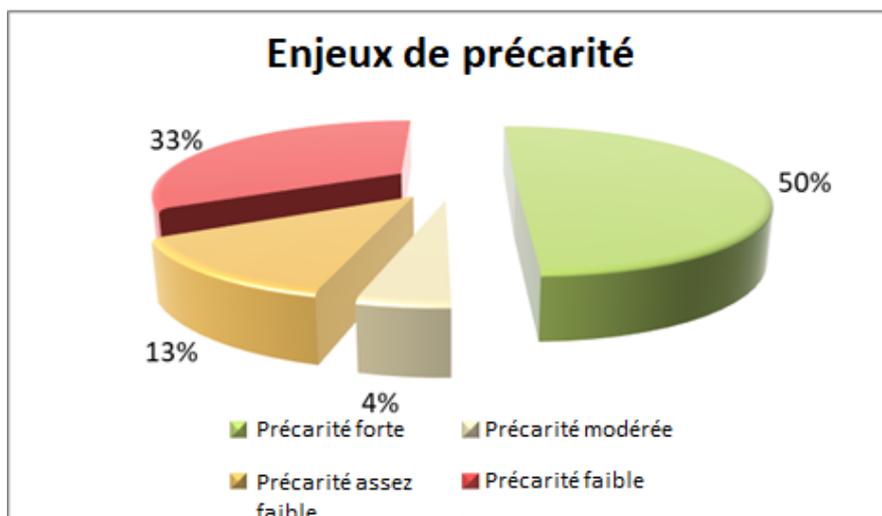
Indice de précarité du groupe =

$$\frac{\text{Part de ménages sous 40\% des plafonds de ressources PLUS dans le groupe}}{\text{Part moyenne de ménages sous 40\% des plafonds de ressources PLUS dans le parc total de l'organisme}} \times 100$$

Sur cette base, quatre familles de précarité sont définies :

Borne indice de précarité par rapport à la moyenne organisme	Niveau de précarité
Supérieur à 110	Précarité forte
Entre 100 et 110	
Entre 85 et 100	Précarité modérée
Inférieur à 85	

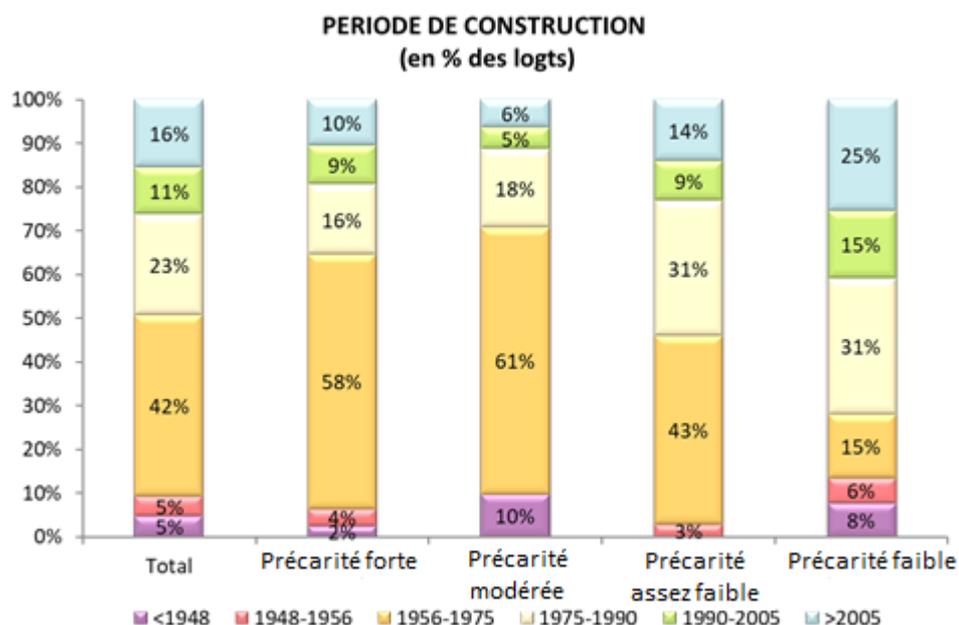
▪ **ENJEUX DE PRECARITE :**



50% du parc présente un enjeu de précarité.

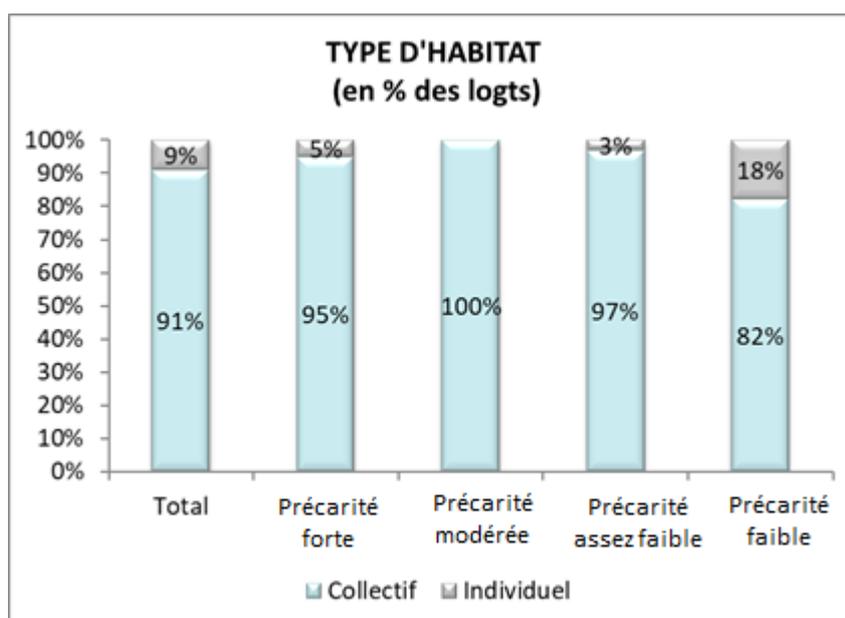
50% du parc (5 238 logements, 485 groupes) présente des enjeux d'accueil de public à faibles ressources, à des niveaux différenciés :

- ✓ 33% (3 308 logements, 411 groupes) présentent une précarité faible
- ✓ 13% (1 287 logements, 62 groupes) présentent une précarité assez faible
- ✓ 4% (452 logements, 12 groupes) une précarité modérée

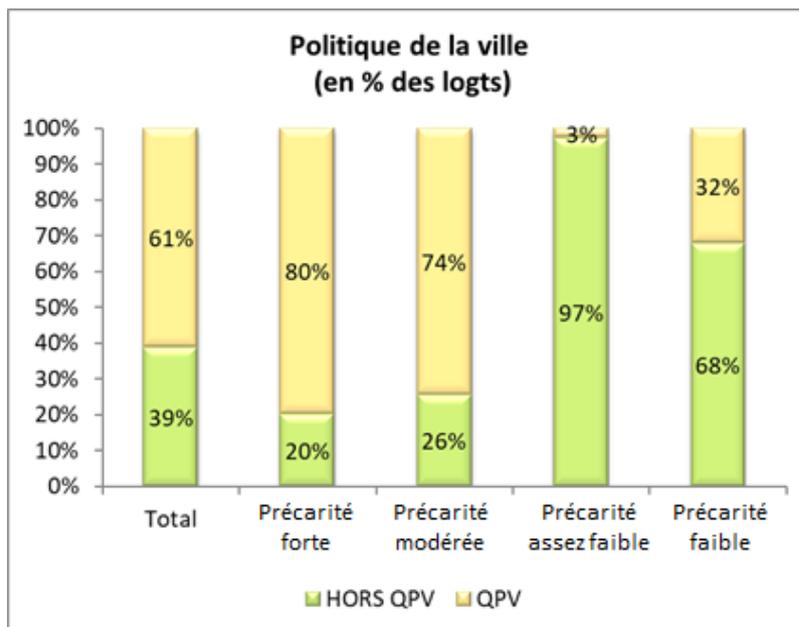


Le parc confronté à des enjeux forts d'accueil est plus récent que le parc sans enjeux :

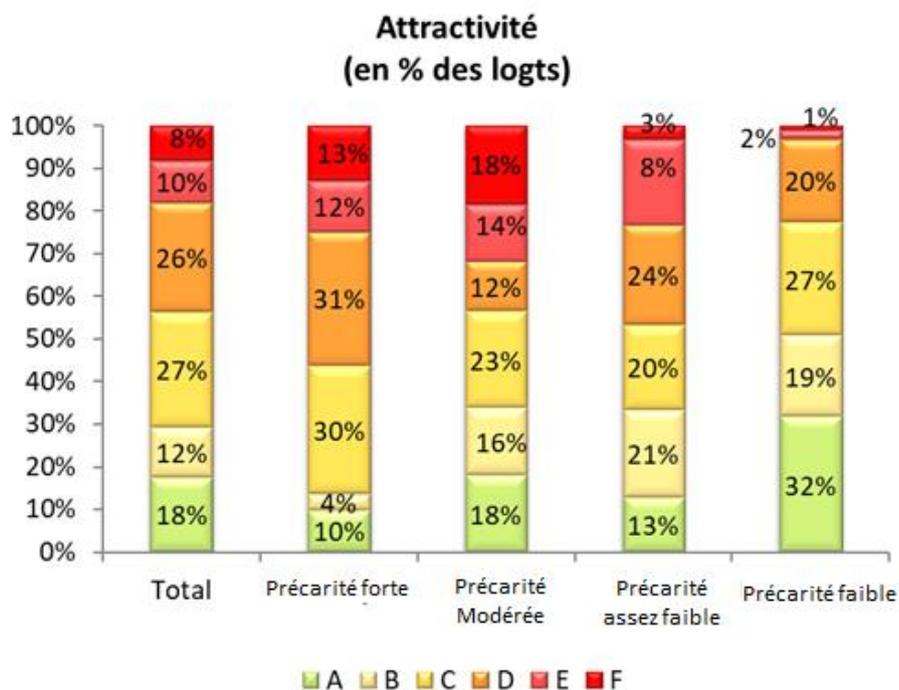
- ✓ 40% du parc à forts enjeux a été construit après 1990 contre 19% dans le parc sans enjeux
- ✓ Les logements datant d'avant 1975 ont des enjeux plutôt faibles (58% sans enjeux, 61% avec des enjeux faibles)



Les logements individuels, compte tenu de leur part dans le parc, ont plutôt tendance à avoir des enjeux forts sur l'accueil de publics défavorisés.



Une importante partie du parc confrontée à des enjeux d'accueil est située hors QPV.



Les logements en gammes A, B et C sont davantage représentés dans le parc à enjeux d'accueil :

- ✓ Les gammes A et B sont surreprésentés dans les parcs à enjeux d'accueil forts (respectivement 32% et 19%)
- ✓ La gamme C est surreprésentée dans les parcs à enjeux faibles et sans enjeux (respectivement 23% et 30%)

▪ **ENJEUX LOYERS :**

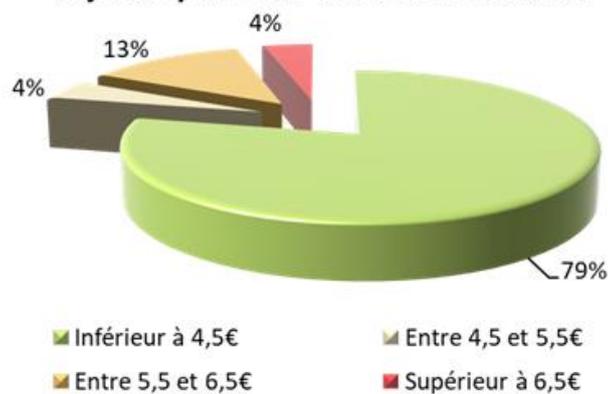
Zone 2 :

83% de l'offre en zone 2 se situe en dessous de 5,5€/m² de surface habitable.

ENJEUX LOYERS	Nb résid.	Nb logts	% logts
Inférieur à 4,5€	305	4 947	79%
Entre 4,5 et 5,5€	51	270	4%
Entre 5,5 et 6,5€	90	820	13%
Supérieur à 6,5€	43	259	4%

Parc de VRH (zone 2)

Enjeux loyers en m² de surface habitable

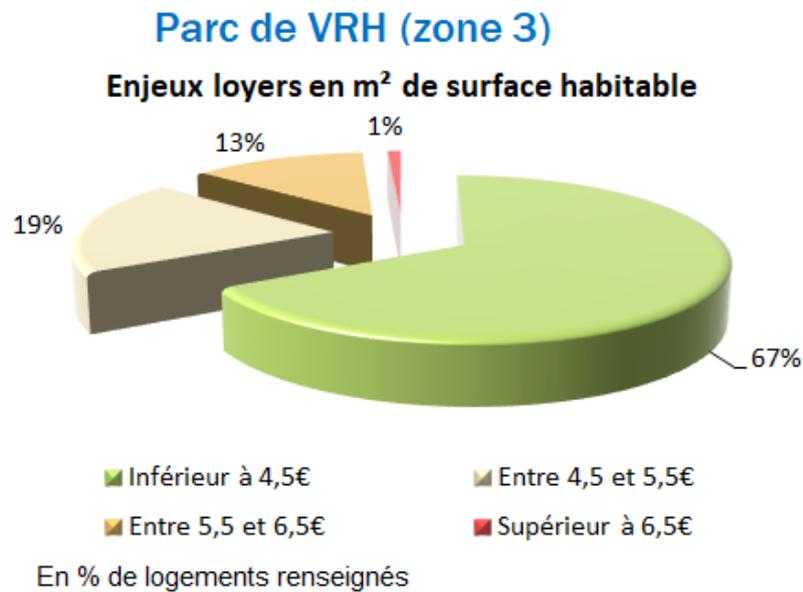


En % de logements renseignés

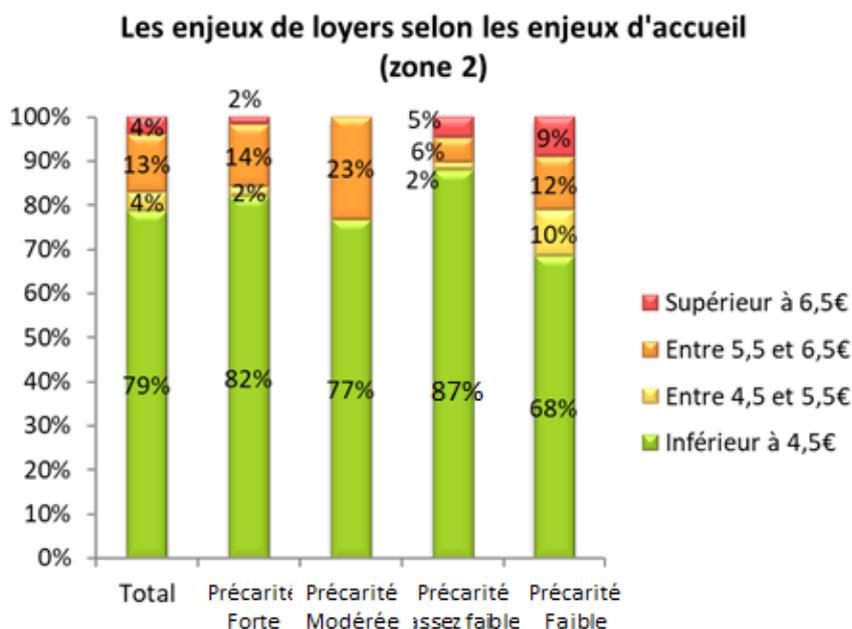
Zone 3 :

86% de l'offre en zone 3 se situe en dessous de 5,5€/m² de surface habitable

ENJEUX LOYERS	Nb résid.	Nb logts	% logts
Inférieur à 4,5€	179	2 530	67%
Entre 4,5 et 5,5€	140	729	19%
Entre 5,5 et 6,5€	112	488	13%
Supérieur à 6,5€	15	37	1%

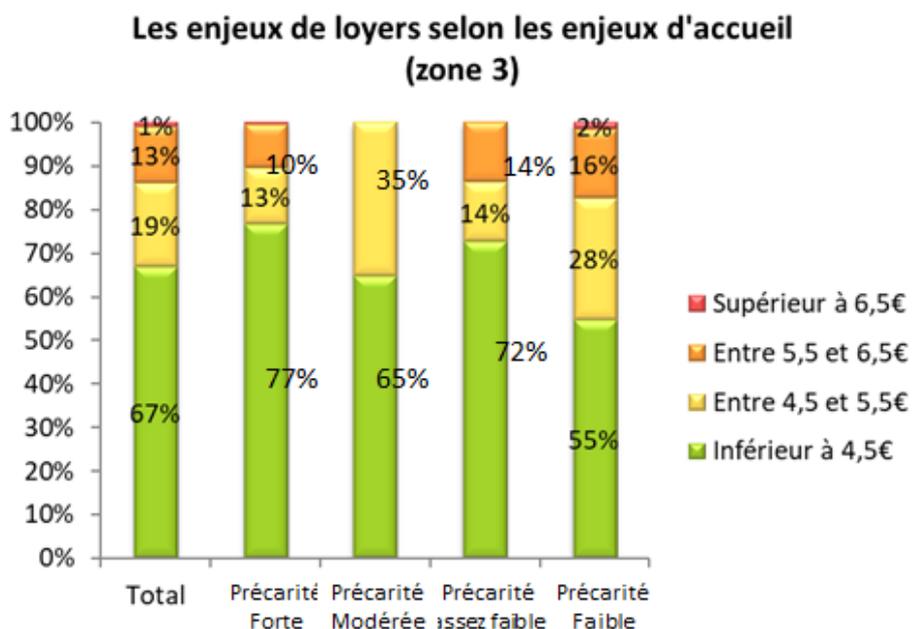


▪ Croisement des enjeux d'accueil et loyers :



En zone 2, c'est surtout dans le parc à enjeux forts que les loyers sont les plus élevés.

- ✓ 9% du parc à enjeux forts a des loyers supérieurs à 6,5€/m² SH
- ✓ Les zones à enjeux modérés possèdent un potentiel d'accueil intéressant puisque 87% du parc a des loyers inférieurs à 5,5€/m² SH



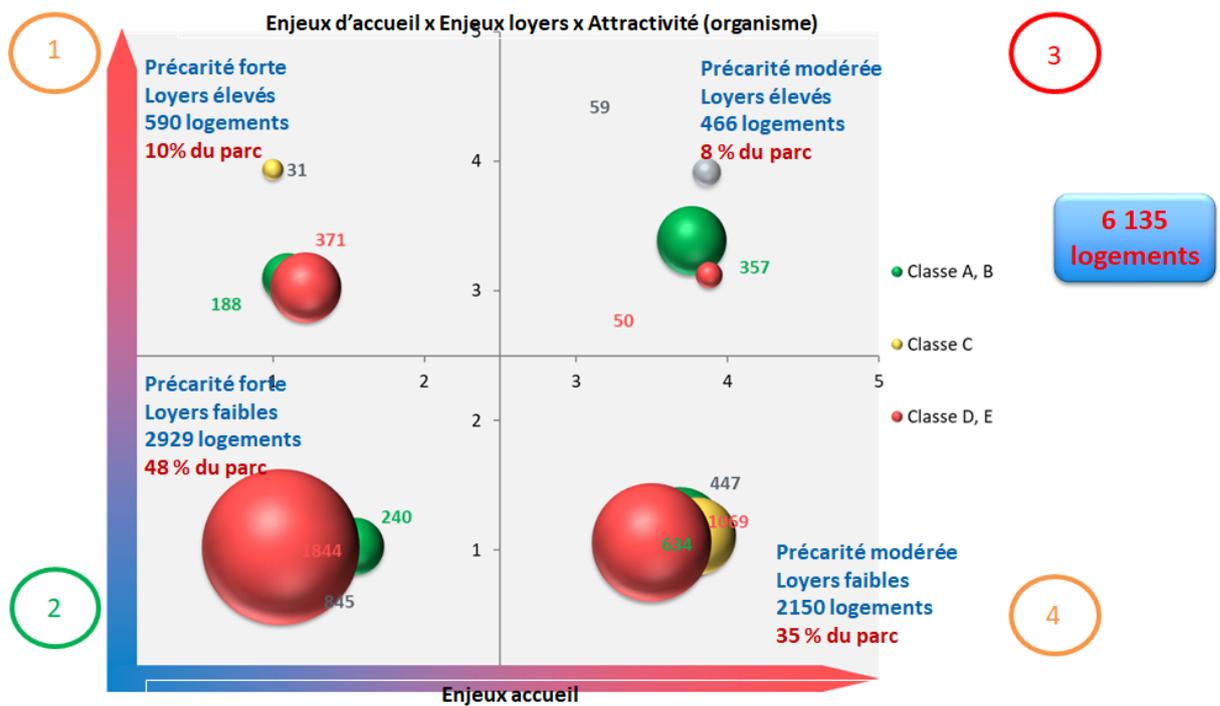
En zone 3, les enjeux forts et modérés ont une part de loyers supérieurs à 5,5€/m² plus importante que lorsqu'il n'y a pas d'enjeu.

Mais, là encore, le potentiel d'accueil est intéressant avec une part supérieure à 55% de loyers accessibles dans les secteurs à enjeux forts et de 72% sur les secteurs à enjeux modérés.

- **Croisement des enjeux d'accueil, de loyers et d'attractivité (zone 2) :**

On obtient 4 grandes familles de patrimoines :

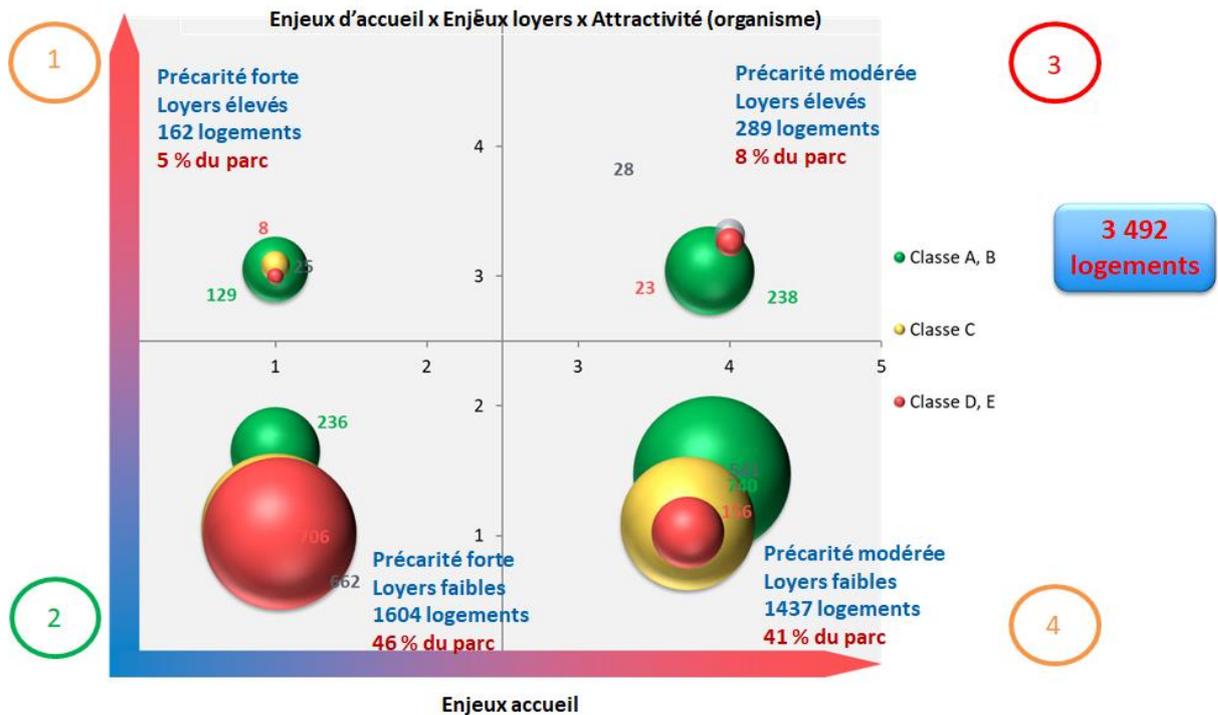
1. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « élevés » : 590 logements – 10% du parc
2. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « faibles » : 2929 logements – 48% du parc
3. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « élevés » : 466 logements – 8% du parc
4. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « faibles » : 2150 logements – 35% du parc



▪ **Croisement des enjeux d'accueil, de loyers et d'attractivité (zone 3) :**

On obtient 4 grandes familles de patrimoines :

1. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « élevés » : 162 logements – 5% du parc
2. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « faibles » : 1604 logements – 46% du parc
3. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « élevés » : 289 logements – 8% du parc
4. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « faibles » : 1437 logements – 41% du parc



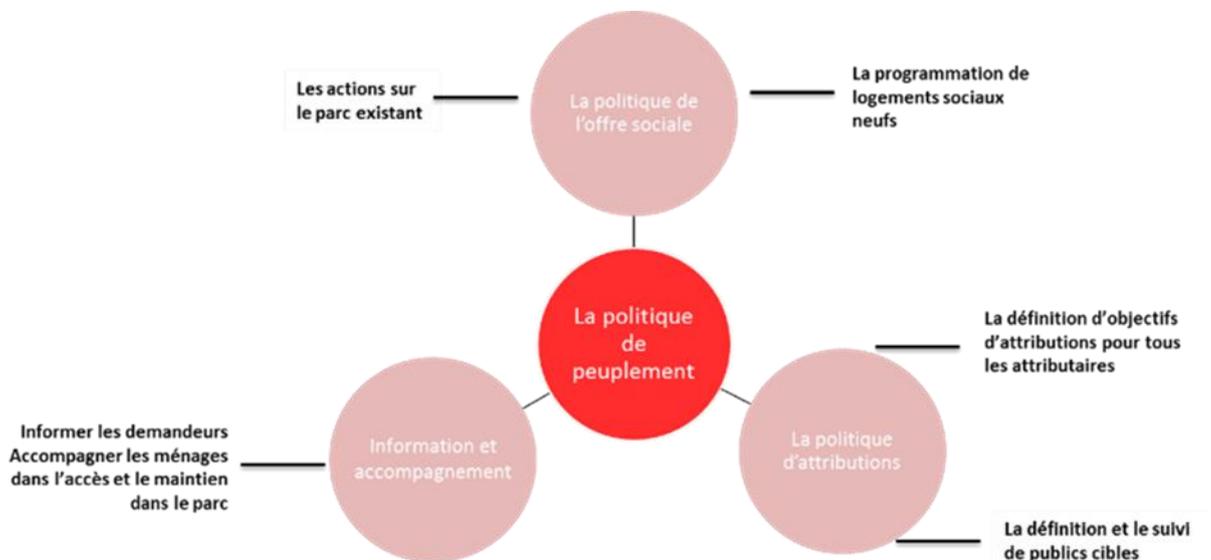
Le plan d'action

II.3.1 Le respect des équilibres de peuplement

L'analyse réalisée dans le cadre de la convention Intercommunale du logement définit bien les problématiques rencontrées par VRH.

Les enjeux en matière de politique de peuplement sont multiples et laissent entrevoir, à ce jour, des marges de manœuvre contraintes. En effet, il s'agit non seulement de **déspecialiser des quartiers et secteurs** frappés par une fragilité sociale particulièrement marquée ou une faible mixité sociale (dans son acception large : fragilité financière, profils des ménages, etc.) ; mais également d'aboutir à un rééquilibrage du peuplement à l'échelle communautaire

La convention décrit les leviers de la politique de peuplement :



La CIL dicte les équilibres de peuplement à réaliser.

En effet, la définition d'une politique de peuplement pour le territoire intercommunal poursuit 3 objectifs :

- Prévenir et réduire la spécialisation résidentielle de certains territoires, essentiellement les quartiers prioritaires de la politique de la ville, qui concentrent les populations les plus fragiles, mais également de secteurs à enjeux hors géographie prioritaire ;
- Assurer une répartition équilibrée et diversifiée de l'offre de logements sur le territoire participant à la réduction des déséquilibres sociaux spatiaux, à travers la prise en compte du principe de mixité sociale dans l'exercice de

programmation immobilière (articulation avec les documents de planification, notamment le Programme Local de l'Habitat et les PRU).

- A favoriser l'accès ou le maintien dans le parc social existant des publics défavorisés (cf. les publics de la Convention Intercommunale d'Attributions) ;

Pour cela deux objectifs chiffrés sont fixés dans le cadre de la CIL et repris dans les objectifs de la Convention d'utilité Sociale :

- L'accueil des ménages prioritaires concernés par le PDALHPD notamment DALO

En ce qui concerne les contingents des collectivités le cas échéant (EPCI, communes, Conseil départemental) de l'Etat, d'Action Logement et des bailleurs sociaux, **25% des attributions (minimum) devront être effectués aux publics prioritaires de l'article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.**

- la règle des 25 % d'attribution sur le 1^{er} quartile Hors QPV

La loi Egalité et citoyenneté fixe le principe suivant :

- **Consacrer 25% minimum des attributions hors quartiers prioritaires de la politique de la ville aux plus précaires** (le 1^{er} quartile des ménages des demandeurs de logement social) ou à des ménages relogés dans le cadre d'un Projet de Renouvellement Urbain ;
- **Consacrer au plus 50% des attributions des quartiers politiques de la ville aux ménages les plus pauvres.**

Il s'agit d'équilibrer les attributions de logements en améliorant l'accès des ménages les plus pauvres au parc social situé en dehors des quartiers prioritaires

Conformément à la convention Intercommunale d'attribution, aux obligations réglementaires portant sur les ménages du 1^{er} quartile et relogement NPNRU et en sus des publics prioritaires identifiés pour les attributions, **Valence Romans Habitat a ciblé des publics** qui, d'une part rencontrent des difficultés et des freins dans leur parcours résidentiel, et d'autre part, peuvent constituer des profils équilibrant pour les secteurs et unités résidentielles concentrant difficultés économiques et sociales.

Les publics prioritaires suivants ont ainsi été identifiés :

- **Les ménages du parc privé** (34% de la demande émane de ménage habitant au sein du parc privé, 30% de la demande émane uniquement des locataires du parc privé)
- **Les ménages habitant en quartier prioritaire** et souhaitant en partir (y compris en dehors du processus de relogement NPRU)
- **Des publics présentant des difficultés économiques**, mais au profil potentiellement équilibrant, car en emploi notamment :

- Les travailleurs pauvres (dont les saisonniers) ;
 - Les jeunes en début de parcours résidentiel et professionnel ;
 - Les actifs en mobilité et cherchant à s'installer sur le territoire.
- **Les seniors** : ils sont priorisés depuis 2017, notamment par un partenariat développé avec Activ' senior, mais dans le cadre de la politique interne de mutation VRH cherche à fluidifier le parcours résidentiel des ménages concernés.

Cette ambition s'inscrit dans le cadre posé par la loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV)¹ qui modifie les règles d'attribution pour permettre aux personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou à un handicap de bénéficier, par priorité, d'un logement social adapté.

Enfin Valence Romans Habitat a choisi de proposer aux associations pratiquant l'intermédiation sociale un parc de logement qui répond à leurs besoins sur l'agglomération.

1% du parc de VRH est dédié à l'intermédiation sociale, soit près de 120 logements.

Le partenariat avec les associations s'est accru qualitativement afin de suivre de manière précise ces populations habitants au sein du parc et de fiabiliser le parcours des familles.

Les principales associations partenaires sont l'ANEF, le Diaconat Protestant, Odias.

C'est donc un équilibre global qu'il convient d'entretenir au sein du parc pour réduire la segmentation au sein du patrimoine mais maintenir l'investissement du bailleur en direction des publics défavorisés.

Cet équilibre sera à réaliser ou à conserver sur chaque résidence, par une analyse réalisée lors des attributions

II.3.2. La lutte contre la vacance

- Commercialisation et écoute du client :

Les secteurs en QPV de VRH souffrent d'un déficit d'attractivité et d'une spécialisation très forte accentué par une fragilité sociale particulièrement marquée.

Pour autant la situation dans ces quartiers n'est pas homogène. Certains secteurs ont encore une attractivité pour des populations qui y ont grandi.

VRH a donc mis en œuvre une politique de commercialisation axée sur la qualité de service, l'écoute du postulant et une promotion objective de ces quartiers compte tenu des évolutions qu'ils connaissent en termes de réhabilitations depuis quelques années.

Concernant la commercialisation, le locataire est pris en charge par un conseiller clientèle qui établit le besoin en lien avec son client, sélectionne les logements adaptés et fait visiter les différents produits locatifs disponibles.

Le locataire dispose ainsi d'un choix de logement dans lequel il va pouvoir sélectionner le produit adapté à ses besoins avec les conseils du conseiller Clientèle.

Dans ce contexte le nombre de refus est très faible de la part des postulants, Le logements est ensuite présenté en Commission d'attribution qui décide de l'attribution du logement.

On notera que la demande locale et le niveau de vacance du parc ne permet pas de présenter plusieurs candidats par logement ou sur de très rares produits.

➤ Commercialisation et qualité de service :

Les conseillers clientèle ont été déployés dans les Agences de proximité afin de travailler également en lien avec les services en charge des travaux dans les logements et en charge de la propreté des résidences.

L'attractivité du parc (état du logement et propreté des parties communes) est un facteur essentiel pour que nous puissions continuer à commercialiser.

Les conseillers clientèle définissent donc le niveau de travaux en fonction des attentes du client et en lien avec le service technique de l'Agence.

Le niveau de propreté des parties communes est également contrôlé afin d'être d'un niveau satisfaisant.

Les équipes techniques sont sectorisés afin de connaître chaque locataire entrant et de le suivre tout au long de sa présence dans le logement.

L'Agence est donc impliquée globalement dans la notion de commercialisation, d'attractivité du parc locatif et de qualité de service.

➤ Commercialisation et équilibre de peuplement :

La forte spécialisation du patrimoine est un frein à l'équilibre de peuplement et à l'attractivité commerciale du parc.

Les agences doivent donc veiller à proposer à la commission d'attribution des profils de postulants diversifiés.

Ainsi le profil des entrants est évoqué au sein d'une pré commission d'attribution qui a lieu en Agence. L'Agence doit veiller à analyser la capacité du nouveau postulant à s'insérer au sein de la résidence compte tenu des familles déjà présentes.

Une CESP a également été mise en place dont l'objectif est d'étudier les familles qui ont des difficultés pour accéder au logement social et de résoudre les situations de blocage dont certaines peuvent être victimes.

Sous la conduite de Valence Romans Agglomération, qui réunit périodiquement les bailleurs et les travailleurs sociaux, les dossiers sont étudiés et chaque situation fait l'objet d'une analyse transversale et partenariale dans le but de trouver une solution ou de réorienter le demandeur vers une solution de logement adaptées à sa situation.

En Agence, en Commission d'attribution ou en CESP l'analyse de chaque dossier au regard de la composition du parc est essentielle au futur équilibre résidentiel.

Les conseillers clientèle travaillent également en lien avec la Maison de l'Habitat sur le territoire de Valence et de Romans afin de proposer des offres aux postulants qui ont effectués des démarches auprès de ces organismes.

Ces mesures ont contribué à enrayer la hausse continue de la vacance avant 2015 sur le secteur Valentinois et avant 2017 sur le secteur Romanais.

- La mobilité au sein du parc et l'impact de l'ANRU.

La politique de mutation au sein du parc est un élément essentiel du peuplement et de la réponse à apporter aux locataires dans le cadre de son parcours résidentiel.

Pour VRH cette demande naturelle de mutation se double d'un projet ANRU qui vient accroître les mouvements au sein de son parc.

A. La mobilité liée à l'ANRU

Les patrimoines concernés par les relogements sont les suivants :

Quartiers	Bâtiments	Nombre de logements	Nombre de famille à reloger	Année de démolition
Fonbarlettes	Damiers	57	23	2017
Polygone	Plein Ciel	70	48	2018
Plan	Roussets	62	35	2019
Fonbarlettes	Dominos	94	65	2020
Polygone	Petit Clémenceau	35	25	2018
La Monnaie	Le Balzac	94	42	2018
Fonbarlettes	Jasmins	11	4	2019
Fonbarlettes	Goëlands	46	19	2019
La Monnaie	Zinnias	24	17	2018

La Monnaie	ifs	37	15	2021
La Monnaie	Hortensias	16	6	2018
La Monnaie	Les Saules	50	49	2018
Romans	3 Rue Clérieux	6	6	2020
		602	354	

13 résidences ont été ou sont concernées par des opérations de démolitions, soit au total plus de 600 logements comprenant 354 familles.

Ces relogements ont été pris en charge par Soliha dans le cadre d'un marché d'appel d'offre, ces relogements ont commencé à partir de 2016 et vont se poursuivre jusqu'en 2021.

Valence Romans habitat mobilise donc son parc sur des périodes longues pour répondre aux mutations liées à l'ANRU.

Elle l'a fait dans le cadre d'une charte des relogements et dorénavant dans le cadre de la convention intercommunale d'attribution, qui précise le cadre et les objectifs de ces relogements et qui sont littéralement repris ci-après.

La stratégie de relogement mise en œuvre dans le cadre du NPNRU repose sur 3 axes principaux :

1. Assurer aux familles un parcours résidentiel positif
2. Participer à la mixité urbaine et sociale dans les quartiers au sein de l'Agglomération
3. Inscrire le protocole de relogement dans un partenariat entre bailleurs et acteurs du territoire permettant d'atteindre l'objectif de mixité et de répondre aux souhaits des familles.

Objectif : Afin d'assurer aux familles un **parcours résidentiel positif**, le relogement devra s'appuyer sur une enquête sociale portée sur le ménage à reloger et des rencontres d'écoute et d'échange avec la famille. Plusieurs solutions de relogement adaptées devront être recherchées (formulées par le bailleur seul ou en mobilisant l'inter-bailleurs) pouvant permettre au ménage de faire un choix et de s'engager dans un parcours résidentiel dans ou hors quartier.

Une **information aux locataires** concernés par les démolitions sera assurée par le bailleur afin de répondre à l'ensemble de leurs interrogations et de présenter le planning et les modalités du relogement.

Un prestataire extérieur spécialisé dans les processus de relogement sera missionné dans le cadre d'une **M.O.U.S relogement** afin de piloter cet objectif et les différentes phases du relogement. Il aura pour mission de rencontrer chaque

famille afin de faire le point sur ses souhaits et de définir les besoins de relogement des occupants. Cette première phase donnera lieu à un bilan préalable au relogement qui déterminera la stratégie du relogement pour chaque ensemble résidentiel, ménage par ménage.

Les mutations seront conduites dans le cadre d'un **projet individualisé répondant aux règles suivantes** :

1. Le **reste à charge** dans le nouveau logement (loyer et charges) **ne pourra être supérieur à plus de 10%** au reste à charge précédemment supporté dans le logement démolé. Afin de garantir cette règle veillant à l'adéquation entre le loyer et les ressources du ménage, le bailleur devra, le cas échéant, **moduler à la baisse le loyer** du nouveau logement.
2. Les logements seront situés dans des **immeubles neufs ou des immeubles existants mais répondant à la RT 2012**. Les immeubles retenus ne devront pas faire l'objet de démolition dans les 5 prochaines années.
3. **Les solutions de relogement proposées devront majoritairement être recherchées hors QPV** : parmi les solutions proposées aux familles, une au moins devra être hors QPV, sur la commune d'origine si cela répond au souhait du ménage, ou sur une autre commune. Tous les bailleurs et réservataires du territoire seront amenés à collaborer pour apporter une réponse satisfaisante aux besoins des ménages.
4. Le changement de logement donnera lieu à la résiliation du **bail** initial et à l'établissement d'un nouveau bail.
5. Le **dépôt de garantie** de l'ancien logement sera transféré sur le nouveau. En cas de changement de bailleur, le dépôt de garantie sera transféré par Valence Romans Habitat au nouveau bailleur.
6. En cas de **dette locative**, une solution d'apurement devra être trouvée préalablement au déménagement en lien avec le Fonds Unique Logement et Habitat (FULH).

Le suivi du prestataire s'inscrira dans la durée et ne prendra fin qu'après un trimestre passé dans le logement accepté par la famille. Enfin, le prestataire effectuera le bilan du relogement pour chaque ensemble résidentiel et réalisera une enquête de satisfaction auprès de chaque famille relogée.

Le diagnostic préalable qui sera effectué par la M.O.U.S. auprès des familles permettra de définir le profil des occupants et de préciser leurs besoins et contraintes.

Si le diagnostic de la M.O.U.S. identifie des difficultés, les personnes concernées seront orientées vers des **dispositifs adéquats** afin de proposer un accompagnement social adapté à la situation du ménage. Ainsi, le bailleur et la MOUS pourront solliciter tout partenariat utile à la réussite du relogement du

ménage (structure d'accompagnement social ou d'insertion professionnelle, Education Nationale, équipements socio-éducatifs, services de police, ...).

Valence Romans Habitat veillera à participer à **l'objectif de rééquilibrage du peuplement du quartier sans pour autant reporter vers d'autres quartiers d'habitat social les situations de fragilité sociale et économique repérées**. A l'occasion du processus de relogement, le bailleur et la collectivité veilleront également à être en cohérence avec la politique locale de l'habitat, notamment au niveau de l'Agglomération. Ainsi, le relogement contribuera à mettre en œuvre une politique de peuplement équilibré et ce à l'échelle de l'immeuble, du quartier et de l'agglomération conformément aux orientations données par la CIL.

L'offre à mobiliser est essentielle afin de répondre à la fois aux besoins exprimés des ménages et aux objectifs de mixités de peuplement. Collectivités, bailleurs, réservataires, Etat, sont impliqués dans le relogement des familles. **Chacun sera amené à collaborer à ce relogement dans le cadre d'une proposition de partenariat** émanant de Valence Romans Habitat ou simplement de demandes de remises ou de mise à disposition de logement si nous n'avons pas le bien correspondant sur notre parc. Il est à souligner que la Préfecture comme les bailleurs ont toujours collaborés, dans la mesure de leurs moyens, à ces demandes de logements.

Pour autant les mutations des locataires hors renouvellement urbain ne doivent pas être oubliées.

B. Les mutations de droit commun

L'écoute des besoins de mutations des locataires a été pris en charge de manière spécifique par l'ouverture de permanence mutation au sein des Agences.

L'objectif des permanences est d'être un lieu d'écoute, de requalification du besoin et de traitement de l'urgence.

Les conseillers clientèle doivent privilégier les demandes de mutations les plus urgentes (inadaptation du logement aux besoins de la famille en termes de loyer, de typologies, d'adaptations liés à l'âge...).

Le traitement qualitatif des mutations contribue ainsi à éviter un départ du parc, une situation de dette, une exaspération forte du locataire et permet de répondre au besoin de parcours résidentiel des familles.

En 2017 et 2018 le taux de mutations est compris entre 20 et 25%.

II.3.3 La baisse de la dette locative et la prévention des expulsions.

La baisse de la dette locative entamée depuis 2017 a été possible grâce à la mise en place d'un processus de relance plus précoce et d'une procédure très précise sur la gestion du précontentieux et du Contentieux.

Au 31/12/2018 VRH comptait 2327 locataires en dette, dont 75% de petites dettes gérées au sein des Agences. Les procédures en cours exclues tout traitement de locataires par les Agences au-delà de 1200€.

Le nombre de locataire géré par le contentieux était de 589 au 31.12.2018 soit moins de 6% de familles en dette rapportés à la totalité du parc.

Répartition des locataires en dette entre Agences et CTX au 31.12.2018		
Agence	Nombre de locataire en pré-CTX	Nombre de locataire au Contentieux
Valence Est	307	113
Valence Nord	399	99
Valence Centre	312	42
Valence Sud	275	83
Romans Centre	214	104
Romans Est	231	148
Total	1738	589
Total en %	74.69%	25.31%

- La lutte contre l'impayé et la prévention :

L'acte d'attribution est la première mesure de lutte contre l'impayé.

Lors de l'instruction et de l'attribution les Agences et la commission veillent à proposer et à attribuer un logement adapté au moyen de la famille. La notion de taux d'effort et de reste à vivre est essentielle dans l'équilibre budgétaire des ménages.

Le parcours résidentiel sera également étudié afin de veiller à diagnostiquer une fragilité dans la gestion du budget.

Les Chargé de précontentieux assiste également à la pré-CAL en Agence afin d'apporter sa vision sur la gestion du budget et d'apporter des dossiers gérés en pré-CTX nécessitant **une mutation afin de réduire un taux d'effort**.

- La lutte contre l'impayé et la réactivité :

Les locataires en dette sont pris en charge en Agence par un chargé de précontentieux.

L'objectif est de contacter le locataire très rapidement afin de faire le diagnostic de la situation d'impayé et de proposer les mesures les plus adaptées à la situation.

15 jours après la réception de l'avis d'échéance, le locataire n'ayant pas réglé son loyer reçoit une mise en demeure, puis un autre 15 jours plus tard.

Le chargé de précontentieux doit contacter le locataire en dette si le loyer n'est pas payé dans les 30 jours de la réception de son avis d'échéance malgré deux courriers de relance.

La gestion de l'impayé à un stade précoce, permet de mobiliser le locataire sur la situation de dette pour des montants qui peuvent faire l'objet d'un plan raisonnable ou d'une aide via la FULH.

Les possibilités de mutations à ce stade précoce sont également possibles si le diagnostic d'un taux d'effort trop important est posé.

Le lien avec les CMS est privilégié tant au Contentieux qu'au précontentieux afin de signaler une situation de dette ou de renvoyer le locataire auprès d'une assistante sociale qui pourra mettre en place les mesures nécessaires afin de rétablir la situation (aide à la gestion du budget, ASLL, etc...)

La politique de prévention de l'impayé s'appuie sur une prévention importante et prend la forme d'une sollicitation plus précoce et plus importante des locataires en dette.

- **Les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires**

La volonté de VRH et des Associations représentatives des locataires a été de faire du Conseil de Concertation Locative à la fois un lieu de concertation de diffusion et de partage de l'information, mais aussi un lieu de construction de projets.

Pour cela nous avons établi un plan de concertation qui définit le périmètre, les missions du conseil et les thèmes particuliers que les associations souhaitent aborder pendant la durée du plan.

Le Conseil de Concertation Locative est compétent dans son domaine pour les questions touchant à l'ensemble du patrimoine appartenant ou géré par Valence Romans Habitat.

Un plan de concertation locative a été signé avec les associations en juin 2017 (annexe), l'objet de ce plan est le suivant :

- D'organiser la concertation locative au sein de VRH
- De préciser les règles et les échéances de la concertation
- De définir les thèmes que les parties souhaitent aborder
- De prévoir les moyens matériels et financiers attribués aux représentants de locataires.

Le plan de concertation locative a été validé par le Conseil d'administration de VRH pour la période 2017 à 2020.

Il définit le rôle et les missions des organes permettant la concertation locative à savoir le Conseil de concertation locative et le Conseil de concertation technique.

Le conseil de concertation technique permet de préparer les projets et de les présenter au Conseil de Concertation Locative. Il permet un temps d'étude technique et d'analyse plus approfondi que les Conseil de Concertation Locative.

Pour cette période, le Conseil de Concertation à privilégier sur les thèmes suivants :

- ✓ La communication et l'information à destination des locataires (Assurance, charges, prévention de l'impayé...)
- ✓ L'élaboration de document de communication à vocation opérationnelle (charte de bon voisinage, règlement intérieur, questionnaire d'enquête, réduction des consommations individuelles...)
- ✓ Campagne de sensibilisation aux économies de charge.
- ✓ Observatoire des charges locatives.
- ✓ L'entretien courant, la propreté des parties communes

Engagements en matière de gestion sociale

II.1.4. Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales

Tableau de synthèse des attributions réalisées pour le public en difficulté 2017/2018 :

Année	2017	2018
Total Public prioritaire PDALHPD et L 441-1 CCH	254	301
Total Public prioritaire PDALHPD et L 441-1 CCH en % des attributions	24.54%	28.67%

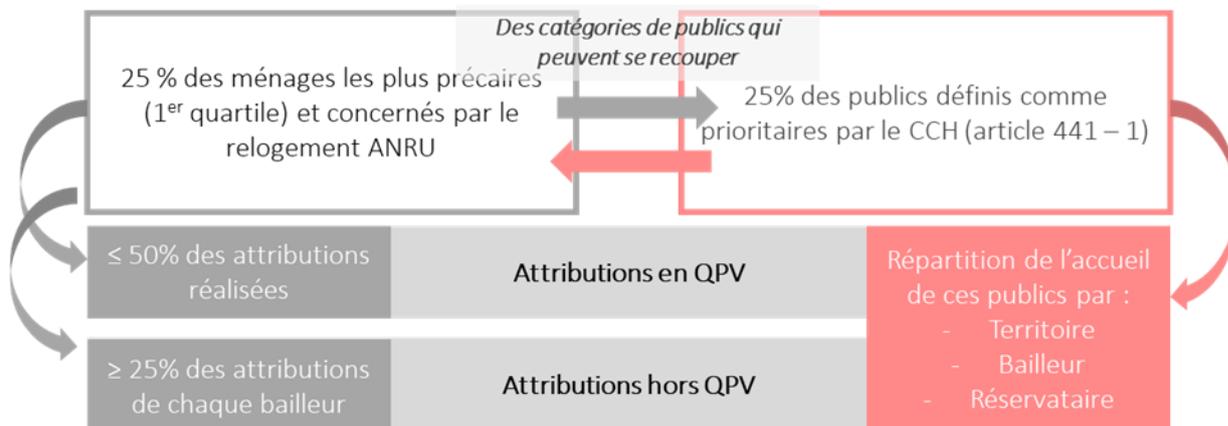
Année	2017	2018
Attribution DALO	6 dont 1 refus	3 dont 2 refus

La CIL fixe les engagements à atteindre en matière d'accueil des personnes à difficultés économique et social.

La double ambition de la CIA en matière d'attributions

Objectif 1 : Améliorer l'accueil au sein du parc social des publics prioritaires (CCH + PDALHPD)

Objectif 2 : Renforcer l'accueil des ménages les plus pauvres en dehors des quartiers fragiles



Le taux de 25% des attributions au profit du public prioritaire a été réalisé voir dépassé sur ce public durant les deux dernières années par Valence Romans habitat.

Les publics concernés sont les suivants :

- a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;
- c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;
- d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
- g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

- h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévue à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles ;
- i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévu aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal ;
- j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;
- k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;
- l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement.

A l'échelle du département de la Drôme, le PDALHPD, couvrant la période 2014-2018, vient préciser ces publics prioritaires :

- Les personnes dépourvues de logement ;
- Les personnes menacées d'expulsion ;
- Les personnes hébergées ou logées temporairement ;
- Les personnes en situation d'habitat indigne ou d'habitat précaire ou occupant des locaux impropres à l'habitation ;
- Les personnes en situation de surpeuplement manifeste dans leur logement ;
- Les personnes confrontées à un cumul de difficultés sociales et financières ;
- Les personnes nécessitant un logement adapté au titre du handicap.

Il faut souligner le travail engagé par VRH, concernant l'accueil des publics fragiles, à travers le parc mis à disposition des associations pratiquants l'intermédiation sociale (150 logements mis à disposition).

Ce partenariat induit une proximité avec ces associations qui permet de proposer plus aisément des logements au public cible de ces travailleurs sociaux.

Le travail s'effectue principalement avec :

- Le Diaconat Protestant
- L'ANEF
- Les resto du cœur

En termes d'information, un travail partenarial est en place entre VRH et les Maisons de l'Habitat de Valence Romans Agglomération.

L'objectif est de rendre visible notre offre de logement et de pouvoir répondre sur le parc de VRH à une partie des demandes exprimées auprès des maisons de l'habitat.

II.1.5. Les droits de réservation

- Tableau de synthèse des droits de réservation sur le parc à l'échelle de l'ensemble de l'organisme.

Réservataire	Nb logts
Action logement	374
Etat armée	57
CPLOS	7
Etat fonctionnaires	196
Etat prioritaires	1451
SOLENDI	5
UESL ANRU	75
Total	2165

Le taux de réservation du parc est de l'ordre de 20%. Il est cependant plus important sur les groupes neufs.

Le système de réservation en stock avec gestion du droit de suite fonctionne de manière qualitative avec l'ensemble des réservataires.

II.1.6. La dérogation aux plafonds de ressources

Conformément à l'article R441.1.1 du CCH, Valence Romans Habitat a souhaité bénéficier d'un arrêté préfectoral autorisant à déroger aux plafonds de ressources pour l'attribution des logements locatifs sociaux dans les QPV et dans les ensembles immobiliers occupés par plus de 65% de bénéficiaires de l'APL.

Par arrêtés en date du 5 mars 2018 la Préfecture de la Drôme a autorisé le dépassement de plafond à hauteur de 120% maximum, pour les patrimoines en QPV et pour 408 logements en dehors des QPV mais dont le niveau de locataires bénéficiant de l'APL dépasse 65% des occupants.

L'objectif est de permettre une plus forte mixité au sein du parc.

Objectivement cette mesure a produit peu d'effet avec seulement 3 dépassements de plafond autorisés en QPV depuis mars 2018.

II.1.7. Le SLS

Valence Romans Habitat a fait le choix d'appliquer le barème national du SLS sans modulation.

Tableau de synthèse de l'enquête SLS 2019

RUBRIQUE	SLS ZONE 2	SLS ZONE 3
Nombre total de logements	9832	367
Logements exemptés de l'enquête	6357	0
Logements occupés entrants dans le champ de l'enquête	1384	348
Locataires assujettis au SLS	77	13

L'enquête SLS porte sur 1384 logements en Zone 2 et 348 logements en zone 3, soit au total 1732 logements.

90 locataires ont été assujettis au SLS au mois de janvier 2019.

Si au 1^{er} janvier 2019 69 locataires était soumis au SLS sanction pour non réponse il n'était plus que 10, 6 mois plus tard, du fait de la réponse apportée à l'enquête.

Le montant du SLS sanction va rapidement se réduire en cours d'année. Au final sur l'année N-1 le montant total de SLS quittancé a été de 55 018€.

II.1.8. Les loyers

- L'organisme se réserve le droit de mettre en œuvre la NPL par avenant à la présente convention, à chaque 1^{er} janvier sur la durée de la convention.

III. POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

Etat des lieux

III.1.1. Les enquêtes de satisfaction 2013 et 2016

- Résultats de la dernière enquête triennale 2016 :

L'enquête Triennale 2016 a montré une progression importante du taux de satisfaction des locataires qui passait de 77 à 91 % de locataires globalement satisfait.

Ce constat très satisfaisant a conforté VRH dans sa stratégie mis en œuvre au cours des dernières années.

Parmi les points très satisfaisant, on note une forte satisfaction sur la propreté des parties communes avec 76% de locataires satisfaits (+ 12 points) et sur la propreté des espace extérieur (+ 22 points).

Satisfaction d'un très bon niveau et en progression également sur la prise en charge des interventions suite à une panne à 82% (+23 points)

Les conditions d'entrée dans le logement obtiennent un bon niveau de satisfaction entre 84% et 89% de locataires satisfait à l'exception des travaux sur les entrants qui obtient un score plus mitigé.

La perception du locataire est également très bonne sur les aspects relationnels avec le bailleur avec un taux de satisfaction de 95% et une progression de 16 points.

Les questions abordées et les taux sont repris dans le tableau ci-dessous.

Thème	Variables par thématique	Effectifs	Satisfaits 2016	Evolution 2013-2016	Satisfaits 2013
Qualité de vie du quartier	Ambiance générale entre les habitants dans le quartier	688	82,4%		
	Qualité de vie dans le quartier	697	82,7%	↑ 20,2	62,5%
Environnement de la résidence	Propreté des espaces extérieurs	701	74,9%	↑ 22,9	52,0%
Propreté des parties communes	Satisfaction "coup de propre"	14	78,6%		
	Propreté générale des parties communes	656	76,4%	↑ 12,0	64,4%
Entretien des parties communes	Fonctionnement général des équipements	655	91,4%	↑ 20,6	70,8%
	Intervention suite à des pannes	612	82,2%	↑ 23,9	58,3%
Condition d'entrée dans le logement (pour les locataires de moins d'un an)	Conditions d'attribution du logement	174	87,4%		
	L'état des lieux d'entrée	176	89,2%		
	Etat et propreté du logement	176	86,4%		
	Etat général du logement	176	84,1%		
	Qualité des travaux réalisés pour les nouveaux entrants	27	66,7%		
	Satisfaction globale de l'entrée dans votre nouveau logement	176	86,9%	↑ 14,4	72,5%
Le logement	Fonctionnement des équipements du logement	703	86,3%	↑ 23,2	63,1%
Les logements réhabilités sur les 3 dernières années	Satisfaction du montant du loyer	701	80,0%	↑ 16,0	64,0%
	Satisfaction du montant des charges	694	72,1%	↑ 22,4	49,7%
Traitement des réclamations	Compréhension du problème lors de la réclamation	202	61,4%		
	Suivi de la demande et retour d'information	201	58,7%		
	Rapidité de la réponse des agents de l'office/ Prestataires	187	47,0%		
	Qualité de l'intervention technique des agents de l'office/ Prestataires	183	56,8%		
	Satisfaction globale du traitement des demandes, réclamations	478	53,8%	↓ -4,5	58,3%
	Réponse apportée pour un trouble du voisinage	39	38,5%		
	Réponse apportée pour des problèmes administratifs	14	71,4%		
La relation avec l'OPH de Valence	Traitement des autres demandes	41	56,1%		
	L'accueil au service relation clientèle (SRC)	640	95,3%		
	La clarté des réponses du SRC	640	95,5%		
	L'accueil des astreintes	631	95,1%		
La communication de l'OPH de Valence	Qualité globale de l'accueil	690	95,4%	↑ 16,3	79,1%
	Le Journal "La lettre d'information"	463	97,0%		
Satisfaction globale de l'OPH de valence	Information et communication globale	696	86,1%		
	Satisfaction globale	690	91,0%	↑ 14,0	77,0%

Cette enquête a montré cependant une dégradation sur un point particulier, le niveau de satisfaction des locataires sur la question du traitement de la réclamation.

Avec une baisse de 4.5%

Les réclamations	Effectif (nb)	Pas du tout satisfait (en %)	Peu satisfait (en %)	Satisfait (en %)	Très Satisfait (en %)	Satisfaits	Evolution 2013-2016	Satisfaits 2013
Satisfaction globale du traitement des demandes et des réclamations techniques	197	13,2	33,0	52,8	1,0	53,8%	↓ -4,5	58,3%
Satisfaction globale du traitement des autres demandes (autres que techniques)	41	9,8	34,1	56,1	0,0	56,1%		
Compréhension du problème lors de la réclamation	202	7,9	30,7	59,9	1,5	61,4%		
Suivi de la demande et retour d'information	201	10,9	30,3	57,7	1,0	58,7%		
Rapidité de la réponse des agents de l'office/ Entreprises prestataires	187	16,6	36,4	46,5	0,5	47,0%		
Qualité de la réponse des agents de l'office/ Entreprises prestataires	183	10,4	32,8	56,7	1,1	56,8%		
Respect des dates de rendez-vous	174	11,5	20,1	67,2	1,1	68,3%		
Qualité de l'écoute et compréhension de la demande	42	9,5	38,1	50,0	2,4	52,4%		
Connaissance du bon interlocuteur et la facilité à le contacter	42	9,5	31,0	57,1	2,4	59,5%		
Délais des réponses	42	7,1	38,1	54,8	0,0	54,8%		
Manière dont vous avez été tenu au courant	42	7,1	38,1	54,8	0,0	54,8%		
Réponse apportée pour trouble du voisinage	39	15,4	46,2	38,5	0,0	38,5%		
Informations données sur les loyers et charges	19	10,5	15,8	68,4	5,3	73,7%		
Réponse apportée pour des problèmes administratifs	14	7,1	21,4	71,4	0,0	71,4%		

III.1.2. Principaux enseignements sur les autres enquêtes conduites

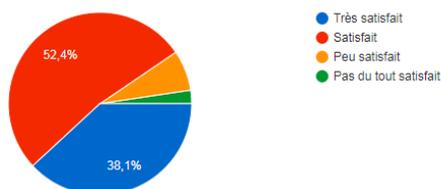
Valence Romans a également mis en place un processus de contrôle en continu du niveau de satisfaction de ses locataires.

La première enquête réalisée a porté sur le niveau de satisfaction des locataires suites à des travaux dans leurs logements.

Les questions et les taux de réponse sont détaillé ci-dessous :

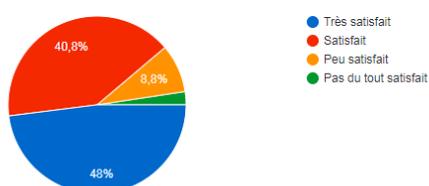
Etes-vous satisfait des moyens mis à votre disposition pour déposer une réclamation ? (src, agences, siege)

126 réponses



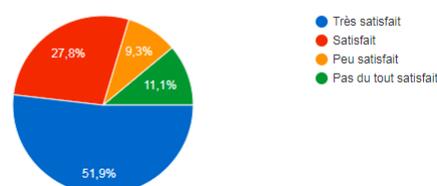
Avez-vous été bien accueilli lors de votre prise de réclamation ?

125 réponses



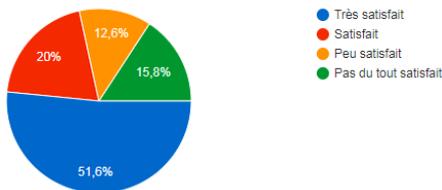
Etes-vous satisfait de l'intervention du gestionnaire de secteur ?

108 réponses



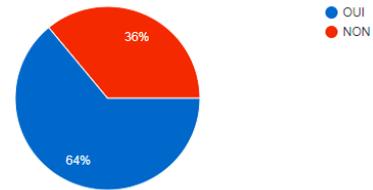
Si une entreprise est intervenue, êtes-vous satisfait de l'intervention ?

95 réponses



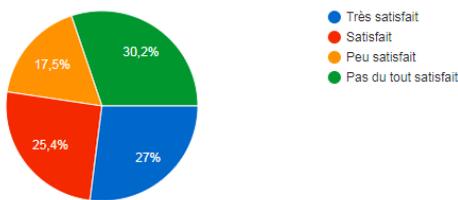
Le problème est-il résolu ?

125 réponses



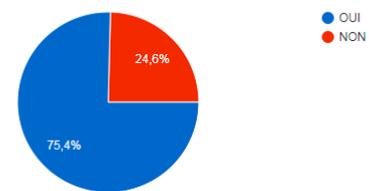
Le délai d'intervention vous a-t-il paru satisfaisant ?

126 réponses



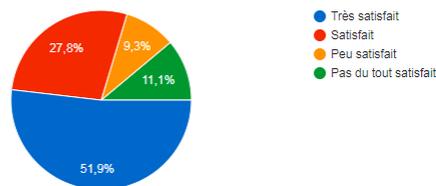
De manière générale, diriez-vous que vos demandes sont plutôt bien traitées ?

126 réponses



Etes-vous satisfait de l'intervention du gestionnaire de secteur ?

108 réponses



Le niveau global de l'enquête de 2016 termes de délai.

sion en comparaison de réliorés, notamment en

Le niveau de satisfaction global sur la réclamation technique passe de 58% à 75%, la progression est nette et sans doute lié à la réorganisation des Agences et à la création d'un nouveau métier au sein de VRH, les gestionnaires de secteur.

C'est vers ce processus de contrôle en continue du niveau de satisfaction que nous avons souhaité nous orienter. En interrogeant nos clients au moins 3 fois par an sur des thèmes aussi essentiel que les travaux, la propreté des parties communes, le niveau globale de satisfaction (*thèmes des enquêtes 2019*).

III.1.3. Etat des moyens de gestion en QPV et hors QPV

Répartition du patrimoine en QPV par Agence :

Agence	Nombre de logements	Logements QPV	Taux logements QPV
Valence Est	1554	1357	87.32%
Valence Nord	1713	1458	85.11%
Valence Centre	1631	829	50.83%

Valence Sud	1465	681	46.48%
Romans Est	1890	1386	73.33%
Romans Centre	1909	478	25.04%
Total	10162	6189	60.90%

Nombre des logements en QPV et répartition par quartier et Agence sur Valence Romans Agglomération.

AGENCE	NOMBRE DE LOGEMENTS	NOMBRE DE LOGEMENTS QPV	NOM DU QUARTIER QPV
Romans Centre	1 909 logements (57 sur Bourg de Péage)	478 logements	CENTRE ANCIEN (projet d'intérêt régional ANRU)
Romans Est	1 890 logements (417 communes extérieures)	1 386 logements	QUARTIER EST - MONNAIE (projet d'intérêt régional ANRU)
Valence Est	1 554 logements	1 357 logements	FONTBARLETTES (projet d'intérêt national ANRU)
Valence Centre	1 631 logements	829 logements	POLYGONE (projet d'intérêt national ANRU)
Valence Nord	1 713 logements	1 030 logements 428 logements	PLAN (projet d'intérêt national ANRU) CHAMBERLIERE
Valence Sud	1 465 logements	681 logements	VALENSOLLES

VRH a fait le choix d'allouer plus de moyens au secteur en QPV, notamment en matière de propreté, ces secteurs nécessitent également plus d'investissements:

- Politique de nettoyage des halls d'immeubles :
5 passages hebdomadaires en QPV, soit 2 passages supplémentaires par rapport au patrimoine situé hors QPV (3 passages hebdomadaires). Cela représente un effort significatif et efficace permettant de maintenir un niveau de propreté satisfaisant en QPV.
- Réfection des logements vacants :
Après départ des locataires de leur logement, récupération des logements dans un état nécessitant des réfections lourdes et onéreuses en QPV.
A l'inverse les logements libérés en hors QPV nécessitent peu ou pas de travaux.
Pour 2018, cela représente un surcoût d'un peu plus de 671 000 €.
- Veille sur les logements vacants :
En QPV, le nombre de logements vacants est plus important (problème d'attractivité des quartiers QPV). Le nombre de logements vacants fracturés pour diverses raisons (squat, trafics, vandalisme, ...) est conséquent et les effractions régulières.

Le personnel de VRH est amené à contrôler fréquemment l'état des logements (forcés, dégradés, occupés...). Cette mobilisation nécessite un temps très important par rapport au patrimoine hors QPV.

Pour 2018, cela représente plus de 4 000 heures.

- Sécurisation des logements vacants :
Pour remédier à la problématique des effractions sur les logements vacants en QPV, VRH installe des portes palières sécurisées (CITEX, VPS...) en remplacement des portes classiques.
Pour 2018, la dépense supplémentaire s'est élevée à 25 000 €.
- Réparation des équipements vandalisés
Le vandalisme en QPV est régulier, alors qu'il reste exceptionnel hors QPV.
Ainsi, les ascenseurs, les portails d'entrée des parkings souterrains, les dispositifs de désenfumage et la VMC subissent des dégradations fréquentes, qui mobilisent des budgets supplémentaires par rapport aux équipements en hors QPV.
- Surcoût des réparations en QPV
L'ensemble des dégradations (portes de halls, de caves, de local à vélo, vitres, groom de porte, boîte à lettres, éclairage, serrures, ...) en secteur difficile, est quasi journalier. A l'identique de la réparation des équipements vandalisés, le budget attribué à ces réparations est nettement supérieur à celui des réparations de ce type en hors QPV.
- Surveillance des chantiers en QPV :
Les chantiers de démolition, de réhabilitation et de résidentialisation situés sur les secteurs difficiles, posent quasi systématiquement des problèmes de sécurité (vol, destruction de matériel, incendie, provocation du personnel des entreprises de travaux publics...). En effet, ces chantiers sont souvent perçus comme intrusifs par les personnes occupant l'espace public de manière abusive. Pour faire face aux diverses dégradations et à l'insécurité, VRH est contraint de faire appel à des sociétés de gardiennage.

Orientations stratégiques

III.1.4. *Les engagements au titre de l'abattement de la TFPB*

- L'abattement de 30% de la TFPB ne pourra être mobilisé que pour des actions de renforcement de la gestion ou des actions spécifiques aux quartiers selon la nomenclature définie par le cadre national. En effet, l'abattement de la TFPB ne pourra pas financer le « rattrapage » des moyens de gestion de droit commun dans les quartiers, si ceux-ci étaient moins importants que dans le reste du parc.
- Pour l'année 2018, l'ensemble des actions menées dans le cadre de l'abattement TFBP s'est élevé à 1 999 453 €. Dans le tableau ci-dessous, figurent les actions dont la valorisation financière est la plus importante.

AXE	ACTIONS		VALORISATION 2018
Sur-entretien	Renforcement nettoyage	Opération de sur-entretien en QPV (5 passages par semaine en QPV / 3 en HQPV) à Valence complétée par des opérations Coup de propre à Valence et à Romans	195 000 €
Sur-entretien	Renforcement maintenance	Amélioration de la maintenance des équipements et amélioration des délais d'intervention	272 000 €
Sur-entretien	Surcoût des réparations des équipements vandalisés en QPV	Dégradations diverses	168 000 €
Tranquillité résidentielle	Dispositif tranquillité et veille technique	Passage régulier des agents VRH sur les logements vacants pour éviter les squats	81 000 €
Tranquillité résidentielle	Surveillance des chantiers	Démolition du Balzac	68 000 €
Travaux d'amélioration	Surcoût remise en état des logements vacants		671 000 €

1) Amélioration du cadre de vie et du respect de la propreté

- Journées de sensibilisation à l'environnement (tri sélectif, gestion des encombrants, respect de la propreté...) en lien avec les services Politique de la Ville (Romans et Valence) et partenaires sur les QPV : fréquence annuelle : prévisionnel sur septembre.
- Jardins partagés en lien avec les associations QPV (Plan, Polygone, Monnaie)

2) Développement et création de lien social, relation voisinage

- Organisation de la Fête des Voisins, en lien avec les différents partenaires (MPT, Maison de Quartier, Associations de locataires...). Fréquence annuelle
- Mise à disposition local pour associations (association axée sur la place de la femme et des jeunes filles, structure d'aide à la récupération de matériel, ressourcerie, aide administrative, jardinage...)
- Conventions partenariales pour des chantiers d'Auto Réhabilitation Accompagnée et d'animation individuelle / collective (Solihha Drôme, Compagnons Bâisseurs)
- Convention Espace Jeune en marché réservé (chantiers jeunes et d'insertion) à Romans et collaboration avec le service Prévention à Valence
- Développements collectifs de locataires en lien avec les associations en QPV

- Projet partenariat avec l'Ecole des Arts et Design

III.1.5. La démarche qualité de l'organisme

La dégradation constatée sur le niveau de satisfaction des locataires en matière de travaux a entraîné dans le cadre de la fusion la constitution d'un groupe de travail sur la réclamation.

Sous la Direction de la DCT le groupe de travail mis en place en mai 2017 a préconisé les actions suivantes :

- Le resserrement des lignes managériales,
- L'identification et la responsabilisation des acteurs,
- La suppression du séquençage dans le traitement de la réclamation,
- La maîtrise du délai de traitement et de réponse,
- La formation de nos équipes pour mettre en place des procédures homogènes.
- La mise en place de la mesure de notre qualité de service.

Un nouveau métier a été créé en Agence, les gestionnaires de Secteurs.

Leur fonction est de répondre aux demandes techniques sur un périmètre déterminé, en gérant la totalité de la réclamation locative technique. L'acteur responsable de la réclamation technique est ainsi identifié clairement par le locataire.

Les processus et délai de gestion de la réclamation ont été repensés pour permettre une meilleure lisibilité, une meilleure réactivité des acteurs et un suivi précis des délais de réponse.

Pour accompagner ce changement et suivre nos résultats, V.R.H à mis en place des Assistantes Qualité de Service au sein des Agences qui mesure régulièrement le niveau de satisfaction des locataires.

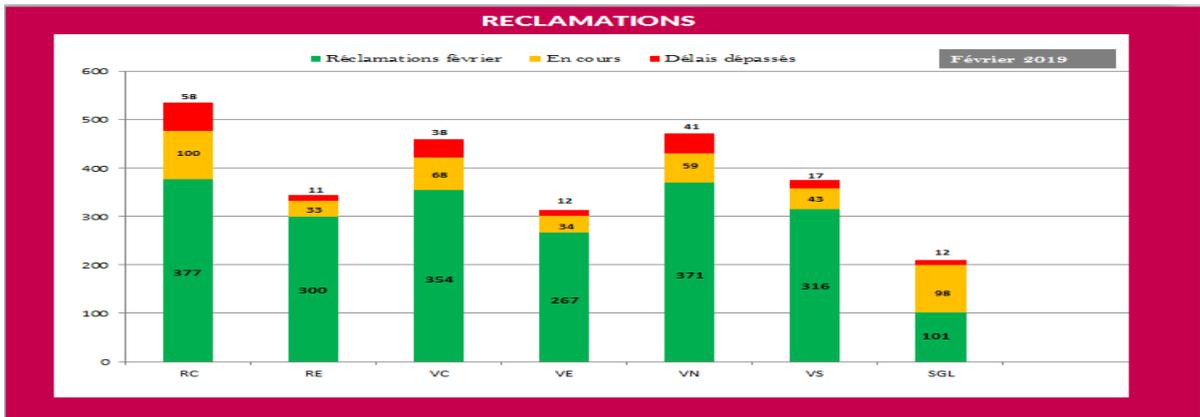
➤ Le traitement de la réclamation à VRH

a. Les délais :

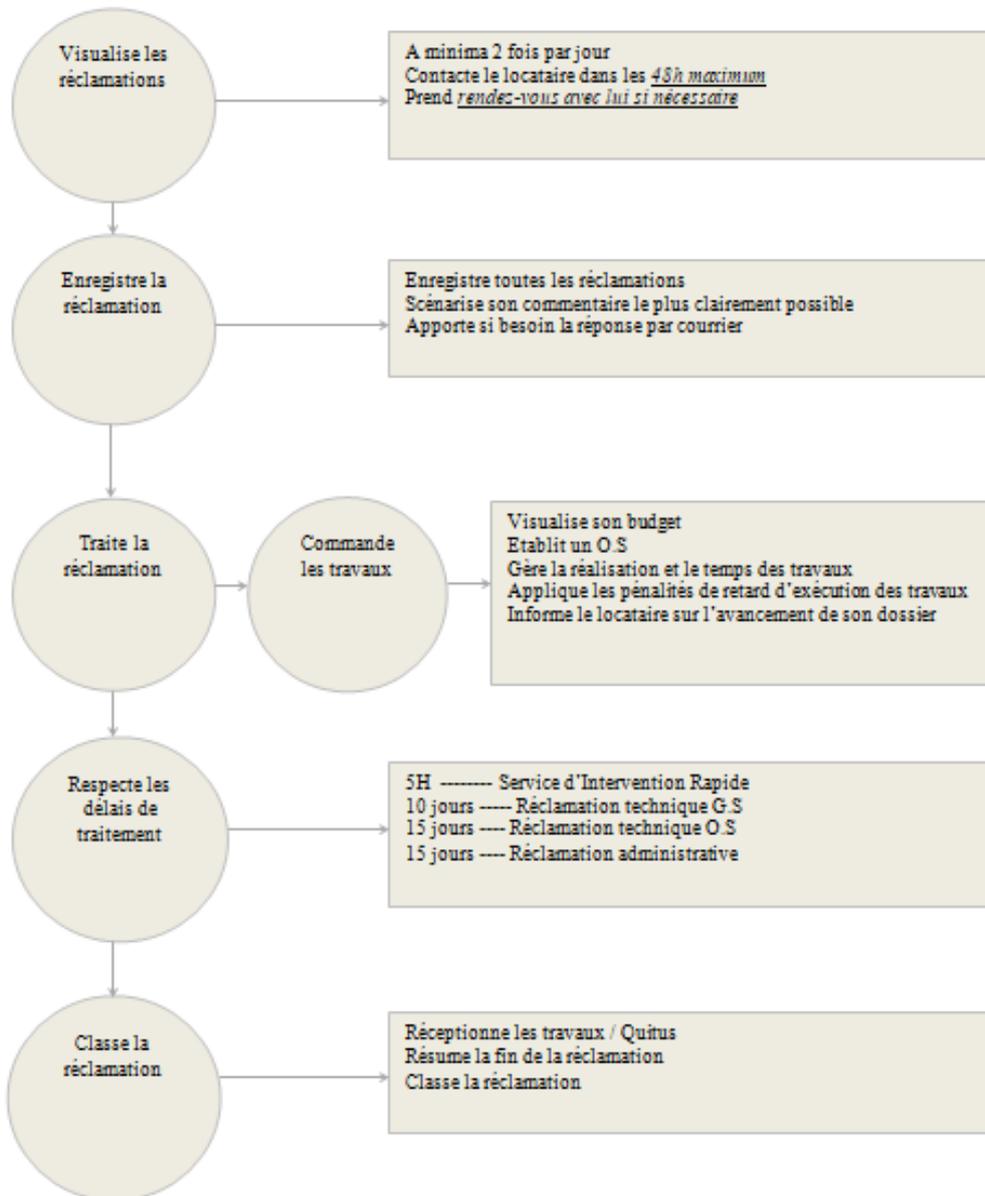
Chaque réclamation est traitée par type et nature et doit faire l'objet d'un traitement dans un délai de rigueur :

- 5 heures pour les réclamations urgentes,
- 10 jours maximum pour une réclamation technique non urgente
- 15 jours pour une réclamation administrative.

Les Agences disposent d'indicateurs mensuels du nombre de réclamations traitées et des réclamations dites en délai dépassées.



- b. Les processus de suivi de la réclamation ont été mis en place par des groupes de travail :



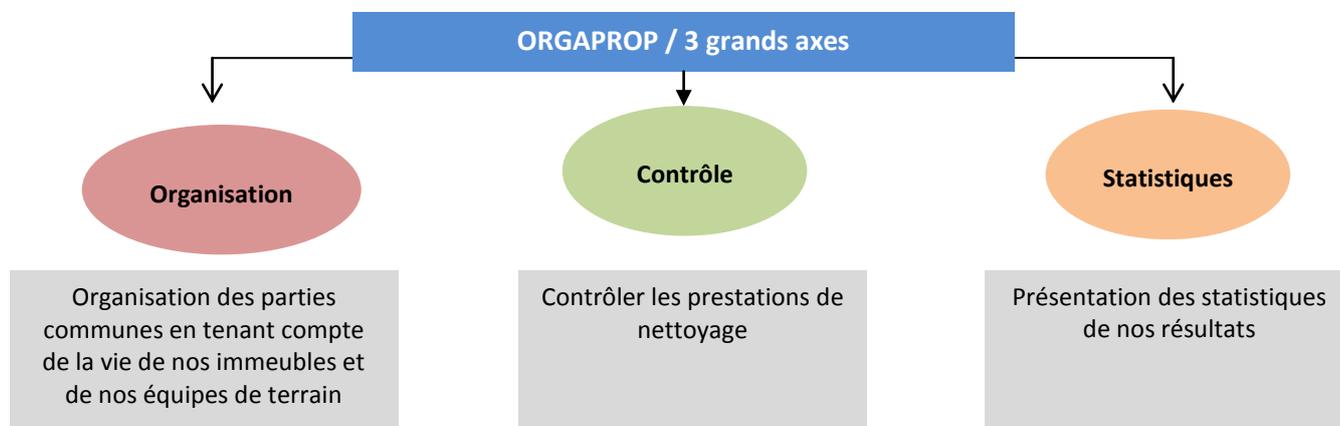
c. Le dispositif de contrôle du nettoyage des parties communes :

Résultats de l'enquête triennale 2016 :

Propreté des parties communes	Effectif (nb)	Pas du tout satisfait (en %)	Peu satisfait (en %)	Satisfait (en %)	Très Satisfait (en %)	Satisfaits	Evolution 2013-2016	Satisfaits 2013
Propreté générale des parties communes	656	4,0	19,7	73,8	2,6	👍 76,4%	↑ 12,0	👎 64,4%
Entretien du Hall	646	5,0	19,5	72,3	3,3	👍 75,6%		
Entretien des paliers et cage d'escaliers	640	5,6	20,2	71,4	2,8	👍 74,2%		
Entretien des ascenseurs	284	3,5	12,0	82,0	2,5	👍 84,5%		
Entretien des caves et des parkings	610	4,6	18,4	74,8	2,3	👍 77,1%		

Avec une progression de 12% par rapport à l'année 2013, VRH se donne les moyens d'améliorer encore ses résultats en termes de qualité de nettoyage de ses parties communes.

Pour cela, VRH s'est doté d'un logiciel de contrôle **ORGAPROP** qui permet de mesurer l'état de propreté des parties communes, son évolution au quotidien et les moyens d'actions à mettre en place si nécessaire.



1. Les contrôles de propreté :

Chaque Agence a pour objectif de réaliser 15 contrôles par mois au minimum.

3 niveaux de propreté sont déterminés :

- Non conforme lorsque le résultat est compris entre 0 et 39%
- Acceptable entre 40 et 69%
- Conforme au-delà de 70%

Chaque mois en réunion Territoires, les indicateurs de propreté sont présentés et permettent de voir l'évolution de la propreté des parties communes, de manière globale ou ciblée.

Ces contrôles ont commencé en avril 2018, cette première année de mise en œuvre va nous permettre d'affiner nos processus.

2. Le nombre de contrôle et le résultat :

Ces contrôles prennent en moyenne 15 minutes par allée.

Le dispositif sur 9 mois a été opérationnel sur deux Agences et il sera généralisé sur les autres Agences en 2019.

Au global des contrôles effectués, un taux de satisfaction de 79% constaté.

3. Bilan et axes d'amélioration :

Ces contrôles permettent de vérifier la réalisation des prestations et l'atteinte du niveau de propreté requis.

Ils mettent en valeur le travail des employés d'immeuble, car la prestation de nettoyage est le premier service dû aux clients locataires et de loin le plus sensible, nous y apportons donc une attention particulière.

Il reste cependant des axes d'amélioration, notamment ; différencier les prestations des Employés d'Immeubles et des clients locataires qui effectuent le nettoyage des parties communes, ainsi que les prestations des entreprises en charge du nettoyage.

L'année 2019 permettra d'affiner encore le suivi de cette activité et d'interroger les locataires sur leur ressenti concernant cette activité essentielle à leur confort.

d. La mise en place des AQS et des enquêtes

Pour mesurer l'efficacité de ces processus Valence Romans Habitat a souhaité mesurer en continu la satisfaction des locataires.

Pour cela chaque Agences dispose d'une assistante qualité de service dont le rôle est de réaliser périodiquement une enquête thématique qui permet de mesurer le niveau de satisfaction du client locataire.

III.1.6 La politique d'adaptation des logements :

Valence Romans Habitat compte 1259 logements adaptés au handicap.

La question de l'adaptation a été abordée de longue date via la catégorisation des logements portés par le réseau Adalogis.

Ce réseau avait pour ambition de rapprocher l'offre adaptée de la demande émanant des personnes à mobilité réduite. Ce réseau a permis à VRH de se doter des normes permettant de catégoriser son parc. VRH s'est donc engagé en 2015 dans une

démarche de catégorisation de ses logements en différenciant les logements adaptés de catégorie 1 (personne âgée à mobilité réduite) de la catégorie 2 (personne handicapée en fauteuil roulant).

A ce jour nous disposons de 1160 logements de catégorie 1 et d'une centaine de logements de catégorie 2.

Ce parc s'accroît chaque année par la production de logements neufs dont les logements de plain-pied sont adaptés de catégorie 1, mais également lors des rénovations de logements, notamment des pièces d'eau qui font l'objet d'adaptation à la demande de personnes âgées occupantes.

L'ensemble de ces logements sont renseignés dans le logiciel de gestion pour bénéficier aux personnes à mobilités réduites lors de la relocation et ce fichier est également communiqué à Adalogis.

III.1.7 Les foyers de l'organisme :

Valence Romans habitat compte 11 foyers à ce jour pour 545 équivalents logements.

L'un d'entre eux va faire l'objet d'une démolition dans le cadre de l'ANRU, il s'agit du foyer étudiant Formalogis qui comptait 38 chambres.

Le bail emphytéotique de l'EPHAD Marie France Préault va également arriver à son terme en 2020 ce qui se traduira par la reprise en pleine propriété de ce patrimoine par la Ville de Valence, ce foyer compte 60 places.

La ville déménagera les résidents dans un établissement neuf.

Le Plan stratégique Patrimoniale ne prévoit pas la rénovation d'un de ces foyers sur les 5 années à venir dans la mesure où les plus anciens vont être détruits ou vont sortir du parc de VRH. La production d'un foyer n'est pas non plus envisagée sur la période de la CUS.

N° DE BAIL	N° DOSSIER	INTITULE CLIENT	INTITULE FOYER	ADRESSE	COMMUNE	EQ LOGT
0163 0001 01	17040010	LES RESTOS DU CŒUR	CENTRE D'HEBERGEMENT	RUE F. DE LESSEPS	VALENCE	25
0161 0001 01	15010038		ASS. STE GERMAINE	26 RUE C. COLOMB	VALENCE	80
0066 0001 03	00079135		EPHAD MF PREAULT	7 RUE PECHERIE	VALENCE	60
0025 0083 01	00044006		FOYER B. DELESSERT	39 RUE DE LA FORET	VALENCE	83
0320 0002 01	11002635	Bail emphyt IN SITU	CROUS	88 RUE DES MOULINS	VALENCE	62
		Dans démol Dominos	FORMALOGIS	10 rue ROSSINI	VALENCE	38
	18507352	SOLIHA	MINI FOYER	12 RUE DE LA BANQUE	ROMANS	2
	18453446	EOVI	EHPAD EMILE PEYSSON	LE CLOS DES TANNEURS	ROMANS	28
	18007950	EOVI	RES DAUPHINE	RUE H. RODET	ROMANS	72
1034 5119 01	18504161	SOLIHA	RES Y.PERRON " foyer "	AV. ADOLPHE FIGUET	ROMANS	71
	18511424	CCAS ROMANS	VILLA BOREA	6 RUE AMPERE	ROMANS	24
		TOTAL FOYER				545
					Déclarés harmonia DIS	545
					Différence	0

Partie 4 – Les engagements de l'organisme

Les engagements de l'organisme seront suivis via les tableaux des indicateurs qui se trouvent en annexe des présentes. Un indicateur en particulier nécessite un éclairage

sur la nature de son suivi. Il s'agit de l'indicateur G1 relatif au coût de gestion de l'entreprise. Depuis sa fusion VRH a cherché à réorganiser ses services avec le souci permanent d'accroître sa productivité, faire mieux avec moins. Dès juillet 2017 les personnels ont été fusionnés au sein du siège et répartis dans les différentes Directions. Les métiers de la proximité ont été redéfinis en évitant les doublons et en mettant fin au cloisonnement et à la segmentation des tâches, certains métiers ont été supprimés et d'autres enrichis des tâches redistribuées. Le nombre de salarié a baissé de 15% en deux ans. VRH poursuit dans cette voie, les effectifs étant dorénavant en stabilisation.

Partie 5 - contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention

I. Suivi de la convention

Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

II. Evaluation de la convention

Le respect des engagements pris est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention.

L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

III. Sanctions en cas d'inexécution de la convention

Rappel du régime des sanctions financières en cas de non-respect des engagements et selon la gravité du manquement constaté. Précisions sur les conditions de mise en demeure de l'organisme (délais, clause de revoyure), le caractère motivé de la décision de l'Etat, la mesure du caractère imputable à l'organisme du manquement. En attente du décret ou circulaire d'application.

IV. Avenants à la convention

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente convention en fonction des textes restant à paraître, soit pour la compléter.

V. Signataires de la convention

Monsieur Pascal MAILHOS Préfet de Région	Madame Marie-Pierre MOUTON Présidente du département de la Drôme
Monsieur Nicolas DARAGON Président de Valence Romans Agglo	Madame Annie-Paule TENNERONI Présidente de Valence Romans Habitat