



# **Convention d'utilité sociale 2019 – 2024 MESOLIA HABITAT**

# Sommaire détaillé de la CUS 2019 - 2024

---

## Partie 1 – ASPECTS GENERAUX

---

### I – Visas

1. Signatures
2. Visas

### II – Objet et durée de la Convention

1. Objet de la Convention
2. Durée de la Convention
3. Coexistence de la CUS et des conventions APL

## Partie 2 – PREAMBULE – STRATEGIE GENERALE

---

### I – Présentation du Groupe

### II – Présentation de la société

## Partie 3 – POLITIQUES POURSUIVIES PAR L'ORGANISME

---

### I – Politique patrimoniale

1. Etat des lieux
  - 1.1 Description du parc
  - 1.2 Qualification de l'état du service rendu
  - 1.3 Les foyers
2. Orientations stratégiques
3. Plans d'actions
  - 3.1 Les interventions sur le parc existant
  - 3.2 Le plan de vente des occupants
  - 3.3 Le développement de l'offre neuve
    - 3.3.1 L'offre locative sociale
    - 3.3.2 L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques
    - 3.3.3 Les politiques poursuivies pour assurer ce développement
    - 3.3.4 L'accession sociale à la propriété

### II – Politique sociale et gestion sociale

1. L'état des lieux
  - 1.1 L'occupation sociale actuelle : stock
  - 1.2 Les caractéristiques sociales sur le flux
  - 1.3 Objectivation des indicateurs de gestion
2. Les orientations stratégiques
  - 2.1 La politique de loyer
  - 2.2 Les équilibres de peuplement et les enjeux
3. Le plan d'action

4. La gestion sociale

- 4.1 Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales
- 4.2 Les droits de réservation
- 4.3 La dérogation aux plafonds de ressources
- 4.4 Le SLS
- 4.5 Les loyers

**III – Politique de qualité de service**

- 1. L'état des lieux
  - 1.1 Les enquêtes de satisfaction
- 2. Les orientations stratégiques
- 3. Plans d'actions

**Partie 4 – LES ENGAGEMENTS CHIFFRES DE L'ORGANISME**

---

**Partie 5 – CONTROLE – SUIVI – EVALUATION DE LA CONVENTION**

---

- 1. Suivi de la convention
- 2. Evaluation de la convention
- 3. Sanctions en cas d'inexécution de la convention
- 4. Avenants à la convention
- 5. Annexes à la convention

## Partie 1 – Aspects généraux

### I- VISAS

#### 1 - Signatures

- Le représentant de l'Etat (Préfet)
- Le représentant de l'organisme d'Hlm (Président)
- Les personnes publiques associées à titre obligatoire
- Les personnes publiques associées qui se sont manifestées dans le délai de 2 mois pour être signataires

#### 2- Visas

##### Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- Le décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion des logts sociaux
- L'arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale.

##### Vus

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

- Bordeaux Métropole
- CC Montesquieu
- CC Jalle Eau Bourde
- CC COBAS
- CC COBAN
- Pays Foyen
- CA Libournais
- CC Cubzaguais
- CA de Bergerac
- CA Grand Périgueux
- Toulouse Métropole
- SICOVAL
- CC Muretain

- Save au Touche
- Cœur et Coteaux du Cominge
- CC Portes Arièges des Pyrénées
- CA Albigeois
- CA Grand Montauban
- CC Terre des Confluences

## Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'administration / le Conseil de Surveillance :

- Délibération d'approbation du PSP : disposer d'un PSP approuvé par son organe délibérant depuis moins de trois ans
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS
- Le Conseil d'Administration de MESOLIA a approuvé, lors de sa réunion du (date ultérieure), le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour procéder à la signature avec l'Etat.
- Le Plan de Concertation Locative validé approuvé en 2019 :

## Vus

Les démarches d'association des collectivités locales :

Douze personnes publiques associées ont été rencontrées.

### Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

*« Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative 2019 adopté le 28 mars 2019, les réunions du 15 septembre 2017 et du 17 avril 2019 ont été consacrées à la concertation avec les locataires sur l'état du service rend et le cahier des charges de gestion sociale. »*

## Il a été convenu ce qui suit :

## II- OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

### 1- Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2019 – 2024.

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

La présente convention porte sur 18 798 logements locatifs sociaux.

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.

## **2- Durée de la Convention**

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 01/07/2019. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

## **3- Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL**

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

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

## **Partie 2 - Préambule**

### **I - Présentation du Groupe**

La société Mésolia Habitat fait partie depuis 1984 du Groupe Arcade qui est le quatrième Groupe de logement social en France avec près de 150 000 logements et une production annuelle de 5 000 logements en locatif et en accession.

La présentation détaillée du Groupe Arcade à travers sa composition, son organisation capitalistique et fonctionnelle, son identité et les valeurs qu'il porte fait l'objet d'une note particulière qui est annexée à la présente convention.

Les orientations stratégiques du Groupe, ses objectifs ainsi que le cadre patrimonial ont été précisées dans une note détaillée qui est également annexée à la présente convention. La convention d'utilité sociale de Mésolia s'insère dans ce cadre général et en respecte les différents axes.

### **II - Présentation de la société :**

La société Mésolia est une entreprise sociale pour l'habitat bordelaise créée en 1969 par la coopérative HLM Le Toit Girondin sous le nom de Maison Girondine. Elle dispose d'une compétence territoriale lui permettant d'intervenir sur les deux régions administratives Nouvelle-Aquitaine et Occitanie.

La société gère un patrimoine de près de 21 000 logements locatifs implanté sur plus de 240 communes situées sur 7 départements (33, 24, 31, 81, 82, 32, 09).

Sur le plan capitalistique La société est détenue à parité par le Groupe Arcade d'une part et la coopérative HLM Le toit Girondin d'autre part ce qui lui permet de disposer à la fois d'un adossement national et d'un ancrage territorial forts.

Le Groupe Arcade et le Toit Girondin qui détiennent à eux deux et à parité entre eux plus de 90% du capital de Mésolia exercent conjointement la gouvernance de la société. Ils constituent également ensemble à travers un pacte d'actionnaires qu'ils ont signé l'actionnariat de référence de Mésolia conformément à la réglementation.

L'organisation de Mésolia est articulée entre des services centraux essentiellement localisés au sein du siège social et 8 pôles de gestion décentralisés qui constituent une partie du dispositif de gestion de proximité déployé par la société à destination de ses locataires.

Avec un effectif total de l'ordre de 250 collaborateurs la société consacre l'essentiel de ses effectifs (près des 2/3) à la gestion de la relation clientèle. Ce dispositif est complété par l'intervention d'un Centre de Relations Client (CRC) partagé avec un autre opérateur HLM local avec lequel Mésolia a créé en 2016 une Société Anonyme de Coordination (SAC) HLM sous le nom de Coo.Pairs et qui emploie 30 personnes.

Mésolia développe activement depuis 2016 des partenariats et des coopérations poussées avec différents opérateurs HLM permettant notamment de renforcer les capacités à faire individuelles et collectives et d'apporter des réponses pertinentes aux territoires.

Mésolia a l'ambition de s'inscrire comme un partenaire dynamique et volontariste au service des politiques de l'habitat et de ses locataires sur chacun de ses territoires d'implantation et de développement.

La société reconnue et bien identifiée comme un opérateur professionnel et important de l'habitat social est porteur de valeurs en adéquation avec sa mission d'intérêt général.

Mésolia propose au travers de ses qualités d'aménageur, de constructeur et de gestionnaire, des solutions d'habitat familiaux et spécifiques, en locatif et en accession, adaptées aux attentes des collectivités locales et de la diversité des habitants.

Les grands objectifs de la politique générale menée par la société peuvent se décliner autour de différentes notions :

- engagement au service du logements des personnes modeste
- ancrage dans les territoires
- parcours résidentiel et parcours de vie
- amélioration permanente de la performance économique et sociale
- responsabilité sociétale de l'entreprise et déontologie de l'action

**Annexes** : cadre stratégique patrimonial Groupe Arcade, cadre stratégique d'utilité social Groupe Arcade

## Partie 3 – Politique poursuivie par l’organisme

### I- POLITIQUE PATRIMONIALE

#### 1 -Etat des lieux

##### 1.1 - Description du parc

Le périmètre du patrimoine de MESOLIA a bien évolué depuis la précédente convention d'utilité sociale avec la fusion avec les filiales ex SOLIANCE et ex PERIGORDIA et le rachat du patrimoine ex SFHE et ex SEMIB.

Au 31/12/2018, MESOLIA comptait 18 798 logements répartis sur 3 territoires, la Gironde, la Dordogne et l'Occitanie.

Le patrimoine est implanté sur 57 EPCI ; 75 % du patrimoine est situé sur 4 EPCI, Bordeaux Métropole, CA Bergeracoise, CA du libournais et Toulouse Métropole.

|                   | Nombre logements | Nombre EPCI | Nombre de communes |
|-------------------|------------------|-------------|--------------------|
| MESOLIA Gironde   | 13 531           | 20          | 91                 |
| MESOLIA Dordogne  | 3 330            | 19          | 91                 |
| MESOLIA Occitanie | 1 937            | 18          | 51                 |
| MESOLIA           | 18 798           | 57          | 233                |

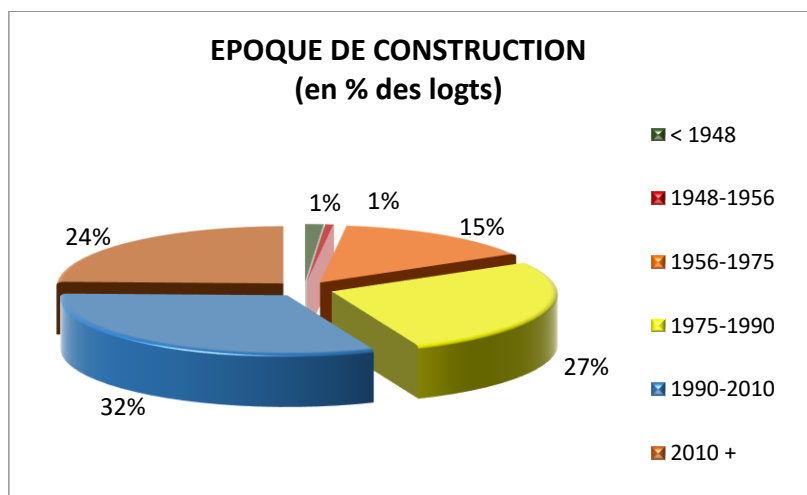
Données au 31/12/2018

Le parc est majoritairement collectif (66%) avec des disparités territoriales, majoritairement individuel sur la Dordogne et majoritairement collectif sur Bordeaux Métropole.

|                   | Nombre logements | Nombre logt individuel | Nombre logt collectif |
|-------------------|------------------|------------------------|-----------------------|
| MESOLIA Gironde   | 13 531           | 3 392 (25%)            | 10139 (75%)           |
| MESOLIA Dordogne  | 3 330            | 2 260 (68%)            | 1070 (32%)            |
| MESOLIA Occitanie | 1 937            | 789 (41%)              | 1148 (59%)            |
| MESOLIA           | 18 798           | 6 441 (34%)            | 12 357 (66%)          |

Données au 31/12/2018

Près de 71% du parc a été construit après 1980 dont 25% après 2010.

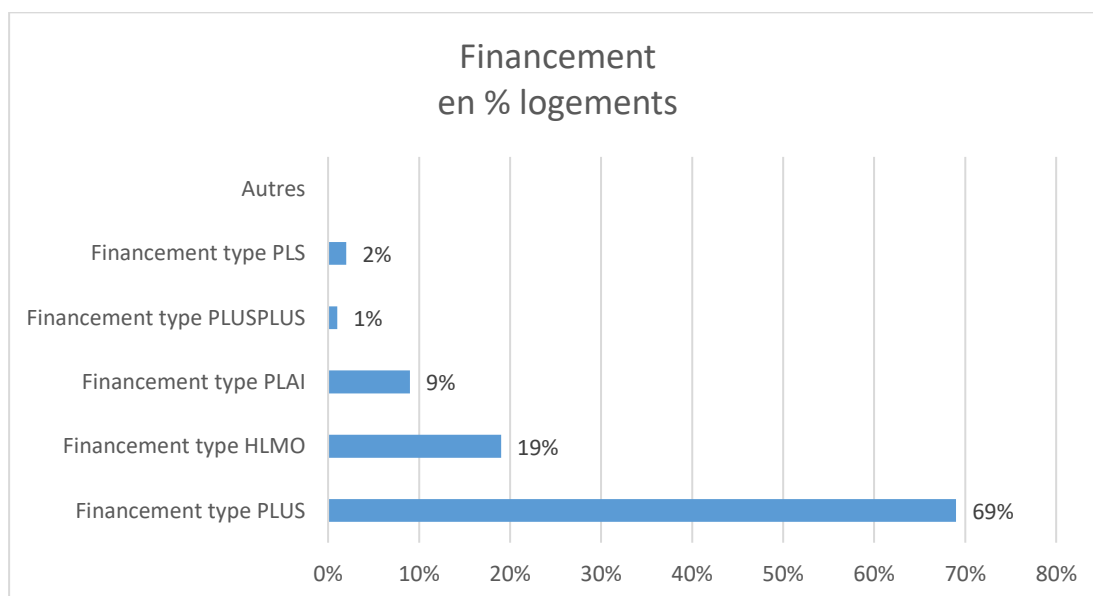


14% du patrimoine est inscrit en quartier politique de la ville (QPV) et ce dans 9 communes.

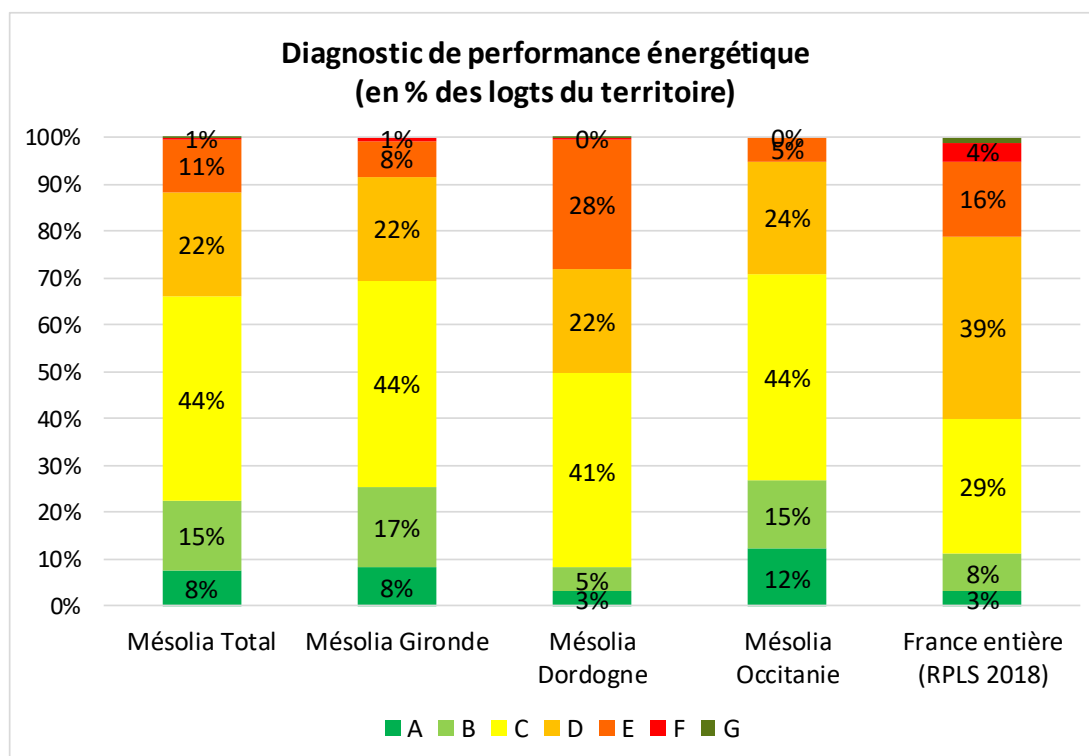
| Communes          | Départ | Nbre logts QPV |
|-------------------|--------|----------------|
| BERGERAC          | 24     | 660            |
| BORDEAUX          | 33     | 400            |
| CENON             | 33     | 808            |
| COUTRAS           | 33     | 9              |
| FLOIRAC           | 33     | 60             |
| LORMONT           | 33     | 567            |
| MONTAUBAN         | 82     | 3              |
| MURET             | 31     | 10             |
| STE FOY LA GRANDE | 33     | 71             |

Les 3 grandes époques de construction définissent les 3 financements principaux, PLA (36%), PLUS (29%) et HLMO (18%).

|                           | Nombre logement | %    |
|---------------------------|-----------------|------|
| Financement type PLUS     | 12 980          | 69 % |
| Financement type HLMO     | 3478            | 19 % |
| Financement type PLAI     | 1724            | 9 %  |
| Financement type PLUSPLUS | 98              | 1 %  |
| Financement type PLS      | 441             | 2 %  |
| Autres                    | 76              | 0 %  |



2 076 logements soit 11% du parc ont un DPE E, F et G (moyenne nationale RPLS 2018 : 21%), cibles prioritaires d'amélioration de la performance thermique pour MESOLIA dont 58 logements avec un diagnostic F et G et une majorité de logements individuels type ex accédants en difficultés.



#### Patrimoine EPCI versus loi Egalité et citoyenneté :

Voir les fiches annexes pour chacun des EPCI rencontrés

**Annexes** : fiches EPCI, Etat patrimoine

### **1.2 - Qualification de l'état du service rendu**

**Rappel de la qualification de l'état du service rendu** : 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

Pour la dimension urbaine, 6 critères ont été retenus, la qualité d'accessibilité du quartier, l'offre de service public de proximité, l'offre commerciale de proximité, la qualité environnementale du quartier, les formes urbaines du quartier, l'image du quartier et la tranquillité sociale.

Pour la dimension patrimoniale, 7 critères ont été retenus pour la conception du bâti et 7 pour l'état du bâti.

La conception du bâti : les abords et espaces extérieurs, le stationnement, le bâti, le système de sécurisation, les parties communes, la qualité énergétique, la conception des logements et de leurs équipements

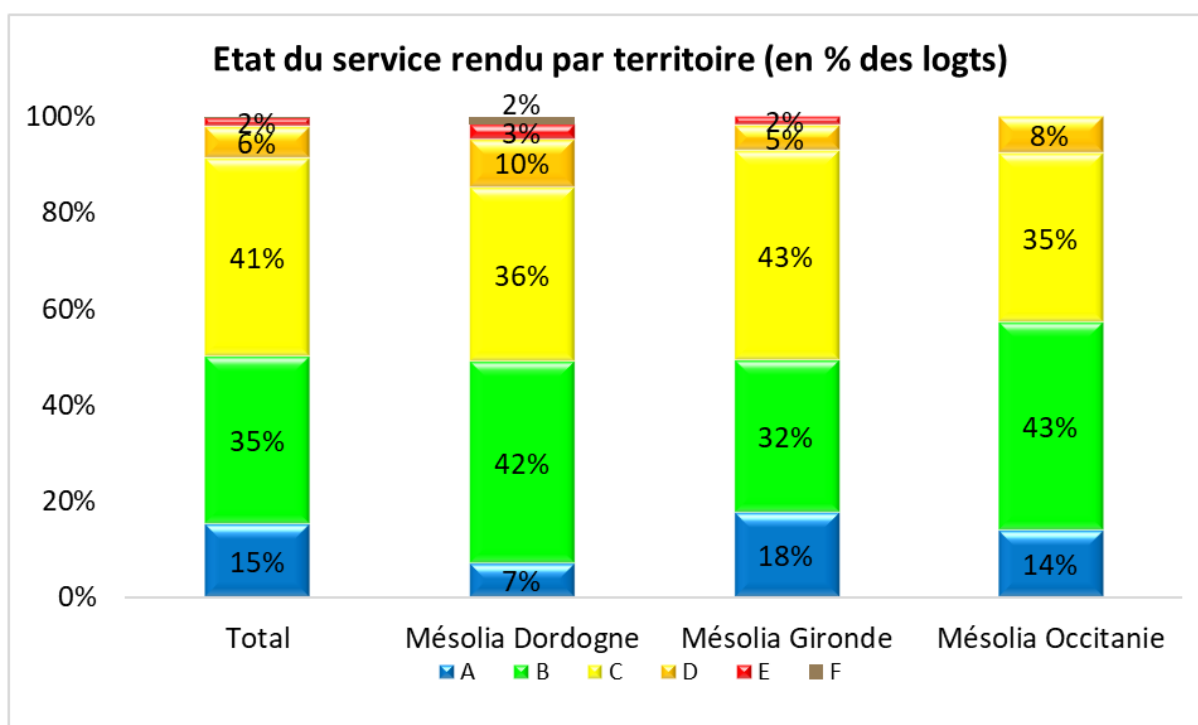
L'état du bâti : les espaces extérieurs, le stationnement, le bâti, le système de sécurisation, les parties communes, les ascenseurs, les logements et leurs équipements

Chaque résidence a fait l'objet d'une cotation sur les différents critères et le patrimoine a alors été réparti en 6 classes allant de A (très bon service rendu) à F (Très peu de service rendu)

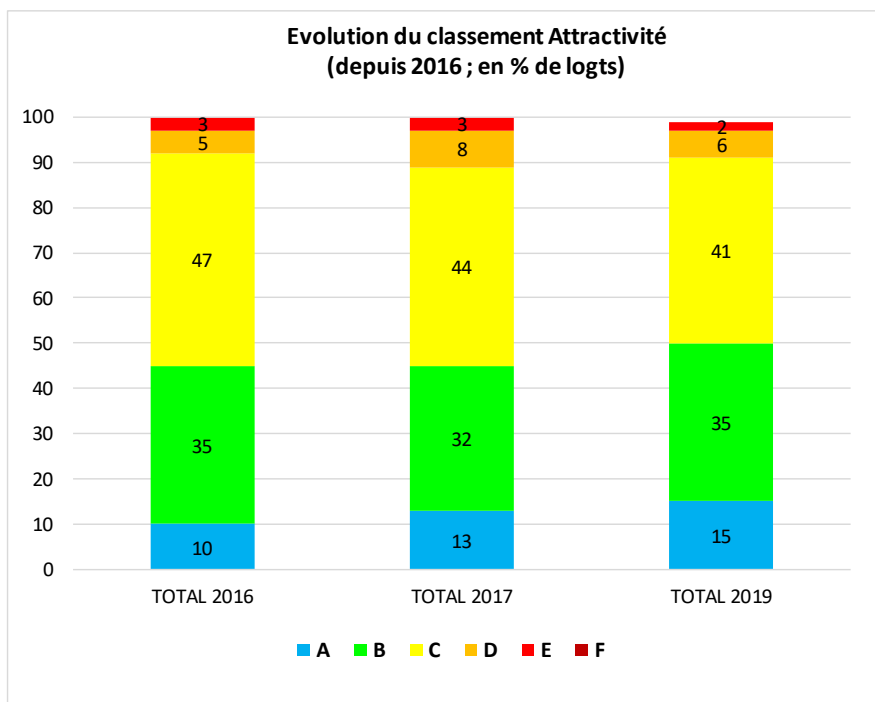
50% du patrimoine est situé dans les familles A et B, donc un état de service rendu très bon ou bon.

41% du patrimoine est situé dans la famille C, un état de service moyen

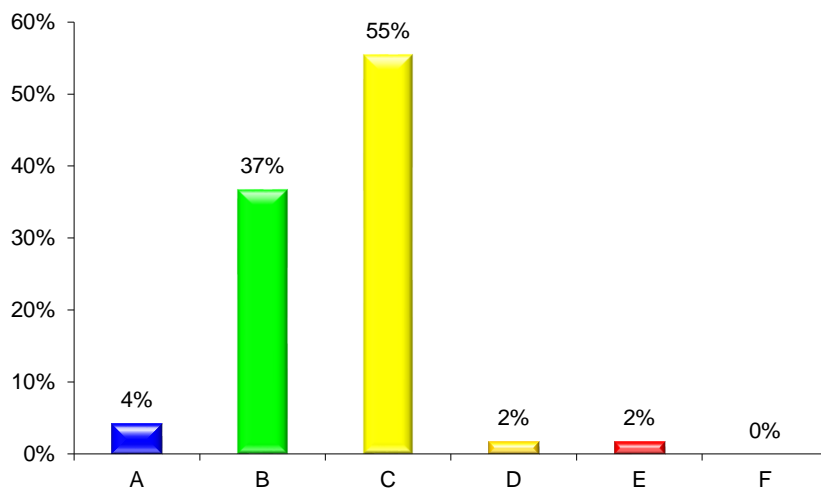
8% du patrimoine est situé dans les deux moins bonnes gammes de qualité D et E, soit peu ou très peu de service rendu.



Une évolution positive du service rendu entre 2016 et 2018, puisque le taux de logement de service rendu très bon ou bon (A et B) est passé de 45 à 50 %, effet des livraisons neuves mais aussi des travaux effectués sur le patrimoine.



#### Patrimoine Quartier Politique de la Ville :

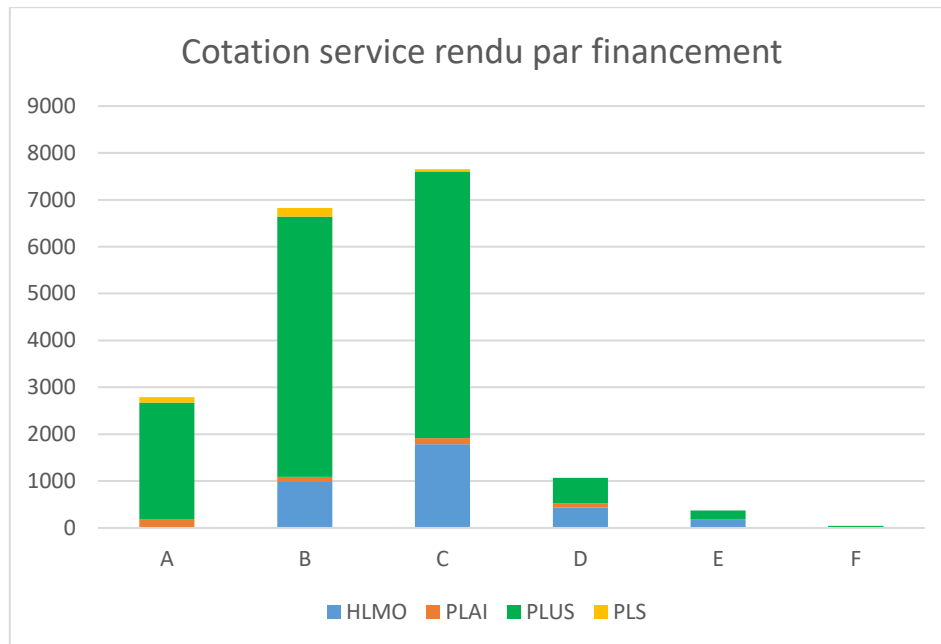


Pour les logements situés en Quartier Politique de la Ville, on peut noter que 96 % des logements sont en classe A, B et C.

Seuls 4% des logements sont en classe D et E.

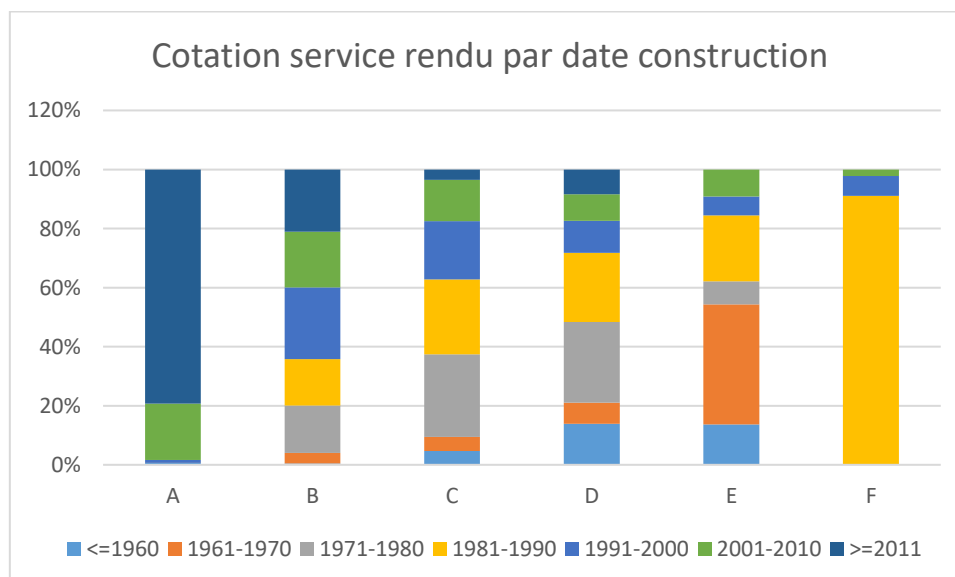
Cela s'explique notamment par une bonne notation des dimensions urbaines

### Etat de service rendu par financement :



Pas de spécificité entre les financements et l'état de service rendu.

### Etat de service rendu par date de construction :



Les résidences les plus récentes ont un état de service rendu les mieux cotés.

### Patrimoine EPCI versus loi Egalité et citoyenneté :

Annexe : Fiches EPCI

### **1.3 - Les foyers**

MESOLIA est propriétaire d'un patrimoine de 18 établissements représentant 547 équivalents logements :

- 9 foyers logements (RPA)
- 2 EHPAD
- 1 foyer handicapé
- 3 foyers jeunes travailleurs
- 1 résidence sociale
- 1 maison relais
- 1 CHRS

La majorité des foyers sont gérés par un gestionnaire agréé.

Les travaux repris dans les indicateurs PP-LF-2 et PP-LF-3 sont fixés contractuellement selon la provision constituée pour chaque foyer-logement, provision incluse dans la redevance réglée par le gestionnaire.

Cette provision peut être ajustée en plus ou moins avec l'accord du gestionnaire des foyers-logements, selon les besoins.

Annexe : Liste inventaire foyers-logements

## **2 - Orientations stratégiques**

Le précédent PSP avait été validé par le Conseil d'Administration de MESOLIA en mars 2016. Toutefois avec le rachat du patrimoine ex SEMIB, une réactualisation du PSP a été réalisée et validée par le Conseil d'Administration du 2 mai 2019.

- Méthodologie d'actualisation du PSP

Le **dernier PSP de MESOLIA a été approuvé par son Conseil d'Administration en mars 2016**, à l'échelle de son patrimoine fusionné comprenant les patrimoines historiques de MESOLIA, Périgordia, Soliance et le patrimoine acquis auprès de la SFHE en Midi Pyrénées.

En **mars 2017, MESOLIA a engagé l'actualisation de son PSP pour prendre en compte plusieurs enjeux** :

- Intégrer le patrimoine de la **SEMIB** (1 600 logements)
- Requestionner les enjeux et certains arbitrages sur le **patrimoine d'Occitanie**
- Réinterroger le positionnement, la stratégie de vente et de développement sur **le territoire de la Dordogne**
- Evaluer **plus finement les besoins de travaux du parc**, car le budget du PSP de 2016 apparaissait sous-estimé par rapport à la réalité des besoins et aux montants des travaux engagés. L'objectif était de **mesurer le besoin exhaustif de travaux sur le parc, pour assurer son entretien et son amélioration technique et thermique (avant arbitrages)**
- Au-delà, il s'agissait de se situer dans le cadre d'une **actualisation « classique » du PSP**, intégrant les nouveaux patrimoines livrés, actualisant le diagnostic et les orientations et arbitrages qui avaient été pris.

Mais la loi de Finances, le projet de Loi ELAN et la RLS ont mis un coup d'arrêt à la démarche, compte tenu des impacts importants qu'ils allaient avoir sur la stratégie patrimoniale et de développement de MESOLIA, et du temps nécessaire à l'évaluation de ces impacts sur le PSP.

En janvier 2019, MESOLIA a souhaité relancer et finaliser la démarche du Plan Stratégique de Patrimoine qui avait été engagée, afin de disposer d'un Plan Stratégique de Patrimoine actualisé sur la période 2019-2028, dans le calendrier imposé par la CUS (PSP approuvé depuis moins de 3 ans à compter de sa date effective de mise en œuvre, soit après 01/07/16), actualisant le diagnostic posé sur un périmètre patrimonial au 31/12/2018 et intégrant les nouvelles contraintes financières.

### **3 - Plans d'actions**

#### **3-1 : Les interventions sur le parc existant**

##### **Les grands axes de la politique patrimoniale :**

MESOLIA investit dans la rénovation et la réhabilitation de son patrimoine pour garantir un haut niveau d'entretien à ses locataires et offrir des logements pérennes, confortables et performants du point de vue énergétique.

Les interventions sur le patrimoine existant se répartissent en 3 familles :

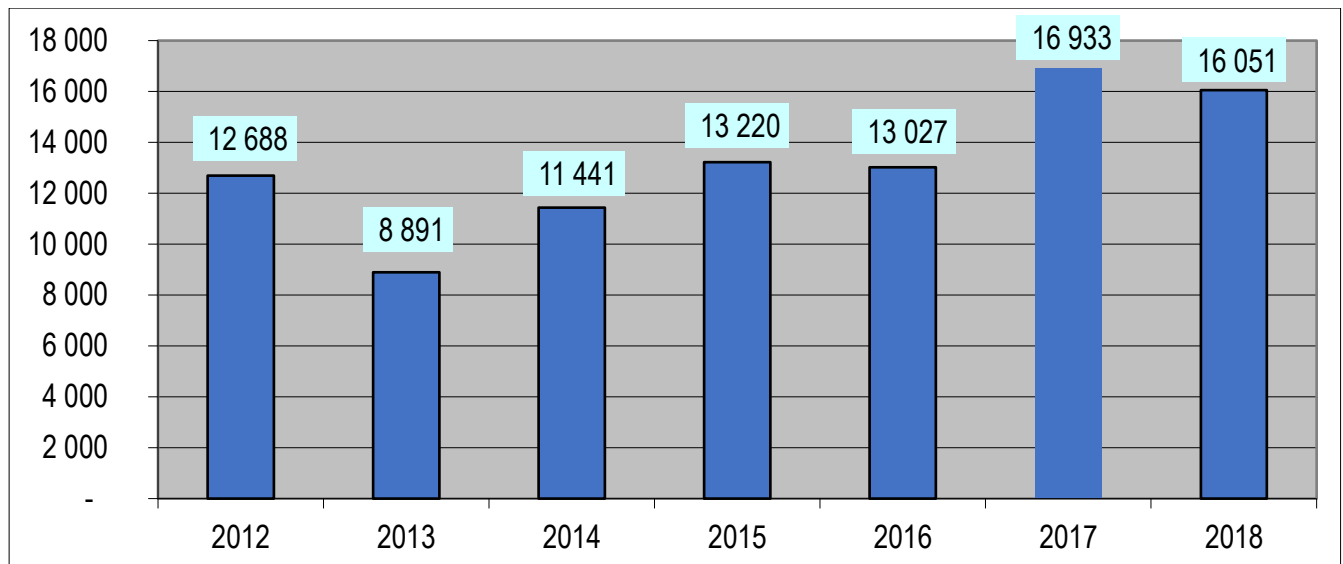
- les travaux d'entretien courant et de remise en état de logement au départ du locataire
- les travaux programmés dans le cadre du plan de gros entretien
- les travaux d'investissement dans le cadre de programme complet sur une résidence (réhabilitation) ou de remplacements de composants ou d'un ensemble de composants tels que menuiseries extérieures, appareils de chauffage et VMC, appareils sanitaires, modernisation des installations électriques...

Les principes d'entretien sont cohérents et homogènes entre tous les territoires (Nouvelle Aquitaine et Occitanie) mais respectent les particularités des groupes d'habitation et du contexte local.

Ainsi, en 2018, plus de 21 M€ de travaux ont été réalisés et se répartissent en :

- 5 M € au titre de l'entretien courant
- 10 M€ au titre de l'exploitation : entretien courant et Gros Entretien
- 6 M€ au titre de l'investissement (renouvellement de composants (chaudières, ascenseurs, menuiseries, électricité...) et réhabilitation)

Le montant des dépenses d'entretien (exploitation et investissement) est en augmentation constante depuis 2013 et se maintient à un niveau élevé depuis 2017 aux alentours de 16 M€ environ annuel.

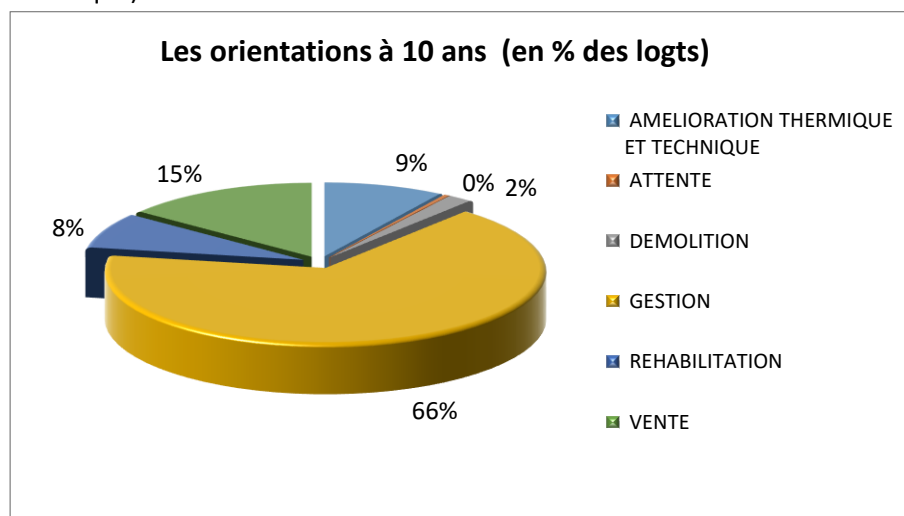


▪ Les montants investis en réhabilitation sont définis et ajustés selon les **critères de priorisation suivants** :

1. SECURITE/ACCESSIBILITE (parties communes et privatives)
2. AMELIORATION ENERGETIQUE (avec objectif de changement d'étiquette pour atteindre minimum un DPE C pour les résidences collectives) : menuiserie, chauffage, isolation...
3. PERENNITE DU BATI : traitement des façades et de la couverture
4. AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : sanitaires, électricité (hors sécurité)
5. CONFORT DU LOCATAIRE / ATTRACTIVITE DE LA RESIDENCE : réaménagement des halls, amélioration des espaces extérieurs, peinture esthétique...

MESOLIA affirme sa volonté forte d'investir dans l'entretien de son patrimoine sur la durée du PSP et l'ensemble du patrimoine de MESOLIA :

- près de 20% des logements ont été fléchés en réhabilitation et amélioration (thermique et technique).



Ainsi, sur la période de la CUS (2019-2025) près de 1300 logements seront réhabilités avec une forte représentation des réhabilitations énergétiques (fonds FEDER).

### **Travaux Gros Entretien :**

Afin de faciliter la réalisation des travaux de Gros Entretien, MESOLIA s'est attachée à développer depuis 2016 la mise en place d'accords cadres mono attributaire et dispose à ce jour de marchés sur 4 ans dans les domaines suivants :

- Nettoyage de toiture
- Isolation des combles
- Travaux de voirie et réseaux
- Remplacement de boîtes aux lettres
- Travaux de peinture (hors ravalement)

Le périmètre de ces accords cadres s'étend sur la globalité du patrimoine. Des découpages géographiques permettent de s'appuyer sur les compétences locales.

Ainsi entre 2017 et 2018 et par l'intermédiaire de ces accord-cadres ce sont :

- près de 120 000 m<sup>2</sup> de toiture qui ont été nettoyées soit 1579 logements (près de 8,5% du patrimoine) : 1045 logements sur la Gironde, 502 logements sur la Dordogne et 32 logements en Occitanie.
- Un peu plus de 34 000 m<sup>2</sup> d'isolation en combles qui ont été mises en œuvre sur 845 logements : 548 logements sur la Gironde, 179 logements sur la Dordogne et 21 logements sur l'Occitanie.

Par-delà ce type d'intervention, MESOLIA, soucieuse de la présentation de ses résidences et souhaitant apporter un cadre de vie agréable à ses locataires investit également au travers d'interventions telles que des nettoyages de façade, ravalement, peinture des parties communes ...

### **Travaux Remplacement composants :**

Dans le cadre de son plan pluriannuel, MESOLIA réalise des travaux d'investissement selon des périodicités actées dans son Plan Stratégique de Patrimoine alliés à une vision opérationnelle de ses ensembles immobiliers.

Il s'agit soit d'apporter un meilleur confort mais également de moderniser certains groupes d'habitation.

Quelques exemples de travaux :

- Modernisation électrique des logements et des parties communes
- Remplacement de sanitaires (salles de bains et cuisines). Lorsque nous réalisons ce type d'intervention nous incluons les embellissements (revêtements de sols et murs) des pièces humides afin d'offrir un meilleur résultat fini et confort d'usage.
- Création d'un réseau d'eau pluviales et de bassin de rétention
- Ravalement complet de résidences
- Installation et amélioration du contrôle d'accès

### **Travaux thermiques et techniques :**

Certains travaux spécifiques concourent à améliorer énergétiquement les performances des logements :

- Remplacement des chaudières par des appareils à condensation : près de 550 chaudières remplacées en 2017, 750 en 2018 et près de 1000 en cours d'étude pour 2019 traduisent l'engagement fort de MESOLIA
- Amélioration de la ventilation (VMC)
- Remplacement de l'étanchéité des toitures terrasses avec augmentation de l'isolant : près de 300 logements impactés en 2017/2018
- Remplacement de menuiseries extérieures : marché en cours sur 739 logements

### **Travaux réhabilitation : FEDER**

MESOLIA a le souci d'améliorer les performances énergétiques de son patrimoine. Ainsi elle a obtenu un accord de principe de subventions FEDER pour 11 résidences (760 logements). Les travaux sont à engager d'ici 2020. Ils portent principalement sur des patrimoines employant l'électricité comme moyen de chauffage et la production d'Eau Chaude Sanitaire.

L'éligibilité est définie en fonction d'une performance énergétique minimale à atteindre pour le parc utilisant le gaz ou l'électricité.

Les études et travaux devront être achevés au 31/12/2022.

### **Travaux démolition : ANRU et renouvellement patrimonial**

MESOLIA est propriétaire d'un groupe immobilier situé rive droite de Bordeaux, sur la commune de Cenon. Les immeubles présentent aujourd'hui de graves troubles fonctionnels et techniques qui ont conduit à décider de leur démolition partielle et réhabilitation.

Cette opération s'inscrit dans un Projet de Renouvellement Urbain (PRU) à l'échelle d'un quartier.

Compte tenu de la complexité de ce projet, MESOLIA a décidé de s'engager dans cette requalification avec l'accompagnement d'un Conducteur d'Opération dans une procédure de Conception/réalisation. Deux résidences sont concernées : Saraillère 1&2 et Ariane 1&2 comptabilisant à elle deux près de 600 logements.

Les deux grands axes d'étude seront :

- La démolition de bâtiments soit 136 logements, permettant d'agir rapidement contre l'hyper concentration des fragilités sociales tout en envisageant de nouvelles fonctions dans le quartier. Elle sera précédée du relogement des locataires en place.
- La réhabilitation portera notamment sur l'amélioration de la sécurité incendie, l'adaptation des parties communes et des logements aux personnes à mobilité réduite et pour les seniors, l'économie d'énergie, le confort des locataires, la requalification des espaces extérieurs...

Les études et travaux seront réalisées en deux phases entre 2019 et 2025.

### **Maîtrise des charges :**

Dans un contexte économique de plus en plus difficile, un accent particulier est porté à la maîtrise, voire la diminution des charges payées par les locataires.

MESOLIA met donc en œuvre une politique de charges responsable visant à préserver le plus possible le pouvoir d'achat des locataires sans remettre en cause l'équilibre économique nécessaire au maintien d'un bon niveau de qualité de services. Ces démarches sont menées en partenariat avec les Associations de Locataires.

Différentes actions sont menées en complémentarité et on peut citer, sans que la liste ait un caractère exhaustif :

- Améliorer la **performance énergétique des bâtiments** en développant des programmes de travaux et de réhabilitation visant à réduire la consommation des immeubles via :
  - des interventions sur le bâti (double vitrage, isolation par l'extérieur, ...)
  - l'installation d'équipements favorisant les économies d'eau et d'énergie (kit d'économiseurs d'eau, chaufferie bois, ...)
- **Optimiser les contrats de maintenance** : renégociation des contrats (nettoyage, espaces verts, maintenance des installations, ...) et suivi rigoureux de leur exécution.
- **Sensibiliser les locataires** aux gestes verts, susceptibles d'améliorer leur confort dans le logement mais aussi de réduire leurs consommations de chauffage et d'électricité
- Développer les études projets en **coût global**.
- **Réaliser des actions de communication** au travers de publications ciblées à destination des locataires : guide des éco gestes, mieux consommer...

### Déploiement fibre optique

Dans le cadre du plan « Haut débit pour tous », MESOLIA est engagé auprès de partenaires tels que ORANGE, GIRONDE TRES HAUT DEBIT, Syndicat Mixte Périgord Numérique et favorise la mise en place de la fibre sur ses patrimoines.

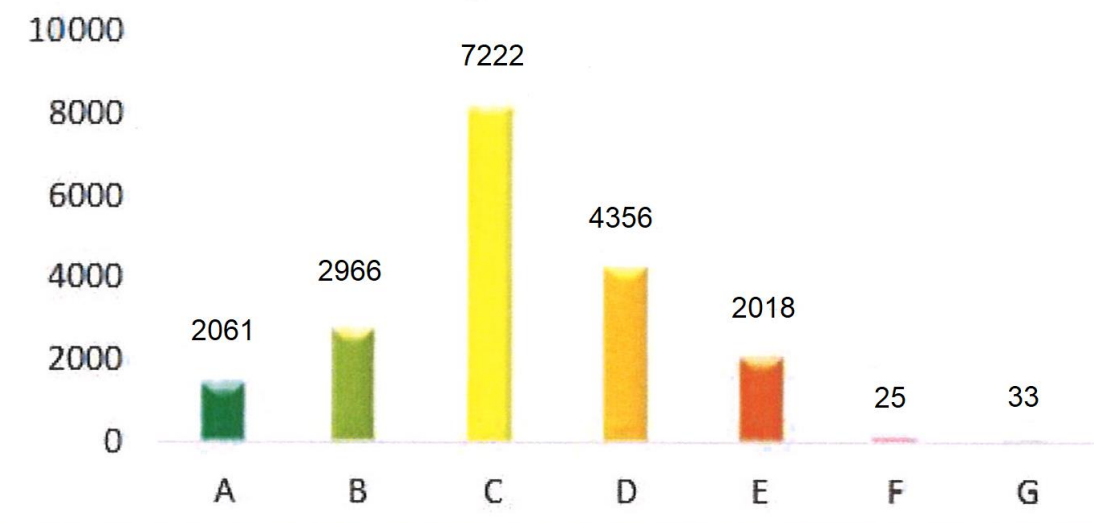
A ce jour, 108 conventions ont été signées sur tout le patrimoine.

### Performance énergétique du parc

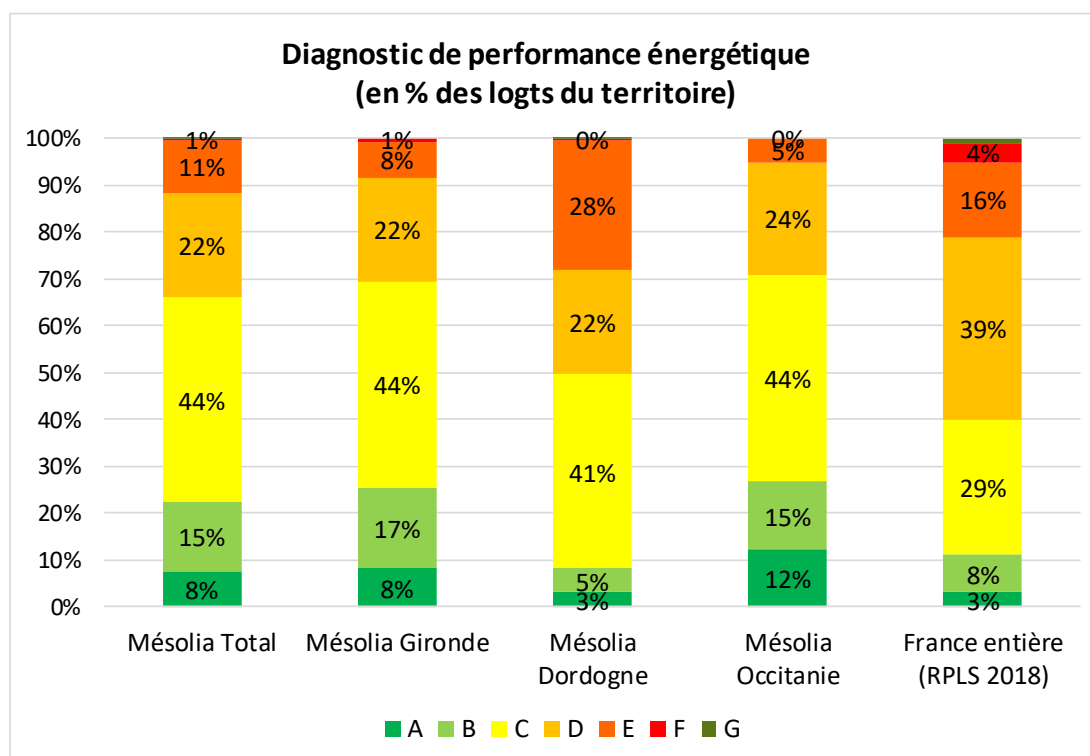
La connaissance du patrimoine est indispensable pour élaborer une stratégie d'amélioration de ses performances énergétiques.

Les cibles prioritaires de l'amélioration du parc de logement, comme définis par le PSP, sont ceux dont les DPE sont classés en E, F ou G et représentent 2076 logements soit 11 % du patrimoine.

## Diagnostic de performance énergétique (en nb de logts)



Les territoires de Bergerac et Bordeaux sont les plus concernés par les enjeux d'amélioration thermique (respectivement 962 et 1 011 logements classés en DPE E F G), avec en majorité une énergie primaire électrique.



Pour les patrimoines de plus de 30 ans, MESOLIA a décidé de leur affecter sur les 10 ans à venir (durée du PSP) une amélioration technique, de confort d'usage et si besoin thermique.

Selon les caractéristiques du patrimoine, son état technique, les travaux déjà engagés et son niveau de performance thermique, des besoins d'intervention ont été définis et chiffrés et se répartiront entre

réhabilitation (classique ou lourde) ; amélioration thermique et technique ; modernisation des logements (sous forme de bouquet de travaux)

### **Stratégie MESOLIA d'amélioration thermique de son parc :**

- Traiter la totalité des logements collectifs éligibles (DPE F, G) sur la durée de la CUS.
- Traiter la totalité des logements collectifs étiquette énergétique E sur la durée du PSP de façon à tendre vers l'étiquette énergétique C
- Engager des travaux d'amélioration thermique pour les logements collectifs classés en DPE D de façon à tendre vers une étiquette énergétique C (tenant compte du ratio investissement/performance énergétique et du mode d'énergie primaire notamment électrique)

Pour les 1 000 maisons individuelles classées en DPE E et F, 95 % sont équipées en chauffage et eau chaude sanitaire tout électrique. 449 logements sont fléchés en vente (DPE E) ; 262 logements sont fléchés en amélioration thermique et technique ; 295 logements sont fléchés en gestion (localisés en Dordogne) et seront traités en amélioration thermique en période 3 (au-delà de 2028).

L'amélioration des équipements dans les domaines de la menuiserie, isolation, chauffage, VMC, sanitaires offrent aux locataires du parc de MESOLIA des performances équivalentes à celles de la construction neuve et participent à la lutte contre la précarité énergétique

### **AUDIT ENERGETIQUE**

En 2015, MESOLIA a réalisé conformément à l'obligation qui lui été faite, un audit réglementaire portant sur 65 % du montant des factures énergétiques. Un périmètre a été défini, axé sur le patrimoine le plus ancien, n'ayant pas subi de rénovation récente.

Il s'agissait donc au travers d'un diagnostic des résidences ciblées de proposer des solutions d'amélioration sur les postes les plus significatifs : isolation, ventilation, chauffage, éclairage en abordant le volet énergie renouvelable. Des scénarii de travaux ont pu être exposés de façon à répondre à deux niveaux de performance : réduction des consommations en énergie finale de 20 à 38% et réduction de 75% des émissions de GES.

MESOLIA a ainsi pu disposer de l'évaluation des potentiels d'économies d'énergies et de GES à l'échelle du patrimoine le plus ancien, d'une hiérarchisation par temps de retour sur investissement des actions et scénarii sur le patrimoine audité et d'un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une stratégie de rénovation efficace pouvant être utilisée dans le PSP.

La prochaine mise à jour de l'audit énergétique est prévue d'ici fin décembre 2019 sur un périmètre couvrant 80% des dépenses énergétiques.

Annexe : PSP MESOLIA

### **3-2 Le plan de vente aux occupants**

Afin de pouvoir poursuivre la construction de logements locatifs sociaux sur les territoires, mais également maintenir un bon niveau d'entretien et de réhabilitation du parc existant, MESOLIA doit trouver des recettes complémentaires. La vente Hlm constitue une des ressources principales identifiées par la loi ELAN pour que les organismes sociaux puissent faire perdurer leur niveau de production et maintenir leur modèle économique.

Aussi, pour répondre aux objectifs des politiques locales de l'habitat notamment sur la Gironde et la Dordogne, MESOLIA a déterminé qu'il lui était nécessaire de multiplier par 2 le rythme actuel des ventes pour 2019. A compter de 2020 et jusqu'à 2024, il lui faudra atteindre l'objectif de l'ordre de 40 ventes annuelles.

Depuis près de 20 ans MESOLIA HABITAT mène une politique de vente de logements aux locataires sur le territoire de la Gironde.

Cette politique de vente est également déployée sur le territoire de la Dordogne par PERIGORDIA.

En Occitanie, le parc étant relativement récent (88% du parc construit après 2000), la vente HLM n'est pas envisagée sur les trois premières années de la convention d'utilité sociale ; toutefois une réflexion sera réengagée en cours de convention, et un avenant pourra éventuellement être proposé.

La vente HLM constitue un levier majeur pour promouvoir les parcours résidentiels des ménages à ressources modestes dans des conditions de financement et de sécurisation optimale contre les aléas de la vie, pour un prix inférieur à celui du marché libre et permet également de créer de la mixité au sein des quartiers d'habitat social.

Ces ventes peuvent être réalisées au profit des locataires occupants, des locataires du parc social ou bien à des familles qui ne pourraient pas devenir propriétaires sans cette offre d'accession sociale.

Pour mener à bien les missions inhérentes à cette politique de vente, deux collaborateurs sont chargés, au sein de MESOLIA, de l'accompagnement des locataires tout au long de leur projet d'accession sur les différentes étapes de la vente HLM et les divers aspects administratifs, juridiques, financiers et commerciaux qui y sont liés.

### 1. Une information claire et objective pour l'accédant :

Dès la mise en commercialisation, une information nominative adaptée est délivrée à l'acquéreur :

- Sur les aides et financements auxquels l'accédant est éligible
- Sur les droits et obligations du (co-)propriétaire, ainsi que sur les charges afférentes au statut.

Au-delà de rendez-vous individuels systématiquement organisés, et la distribution de supports d'information, l'accédant est orienté, lorsque cela est nécessaire, vers des partenaires, notamment liés au financement, pour lui apporter un conseil complet.

Une simulation financière est également réalisée, avant une étude de soutenabilité financière plus complète par un partenaire bancaire.

Concernant les ventes de logements soumis au régime de la copropriété, une information complète et objective est fournie à l'acquéreur dès de la promesse de vente. Elle porte sur :

- L'organisation de l'immeuble (règlement de copropriété, PV des assemblées générales des trois dernières années...),
- La situation financière de la copropriété et du bien acquis (montant des charges courantes et hors budget prévisionnel payées précédemment, part du fonds de travaux rattaché au logement...),
- L'état du bâti et les dépenses passées et prévisibles (carnet d'entretien de l'immeuble, conclusions du Diagnostic Technique Global obligatoire comportant notamment une évaluation du coût et de la liste des travaux nécessaires à la conservation de l'immeuble sur les 10 prochaines années).

## 2. Un parcours résidentiel sécurisé :

Afin de renforcer la sécurisation des acquéreurs, des garanties de rachat et de relogement sont d'office offertes lors de l'acquisition du bien au titre de la résidence principale :

- Elles sont mises en œuvre en cas d'évènement personnel majeur (décès ou invalidité, divorce, chômage de longue durée, mutation professionnelle...)
- La garantie de rachat permet un rachat par l'organisme à un prix convenu à l'avance.
- La garantie de relogement dans le parc social s'applique dès lors que les ressources du ménage sont inférieures aux plafonds Hlm et dans le cas d'un actionnement préalable de la garantie de rachat.
- Les caractéristiques et modalités de mise en œuvre sont toujours précisées dans la promesse de vente et l'acte authentique de vente.

Il est d'ores et déjà d'usage pour Mesolia, depuis environ une dizaine d'années, d'annexer ces deux garanties à chaque vente HLM. A ce jour, aucun cas de mise en œuvre n'est à constater.

Mésolia s'est par ailleurs engagée dans une démarche collaborative associant les services de la conférence HLM de la Gironde ainsi qu'un certain nombre de bailleurs sociaux du département visant à constituer un corpus collectif d'engagements portant sur la vente HLM. Vous trouverez en annexe le fruit de ce travail collégial.

Enfin, lorsque le cadre réglementaire sera précisé, les organismes s'engagent à mener une réflexion sur l'insertion de clauses anti-spéculatives dans leurs contrats de vente.

## 3. Des prix préférentiels pour les locataires du parc social par rapport aux prix du marché.

De manière générale, les locataires du parc social bénéficient d'une proposition de prix préférentiels. MESOLIA affiche ainsi la volonté de favoriser l'achat au profit d'un public disposant de revenus modestes et bien souvent exclu de l'accession à la propriété sur les territoires les plus tendus.

## 4. Des logements de qualité, sans « mauvaise surprise » :

Outre le respect des normes légales d'habitabilité, de décence, et de performance énergétique, les organismes Hlm s'engagent :

- Sur le clos et le couvert : pas de gros travaux à la charge de l'acquéreur pendant une période de 5 ans minimum concernant les logements collectifs, à compter de la mise en vente de l'immeuble.
- Sur les équipements (éléments de chauffage, VMC...) : les organismes s'assurent du bon fonctionnement et du bon entretien des équipements, qui sont systématiquement vérifiés et contrôlés au moment de la vente.

## 5. Une gestion responsable des copropriétés :

MESOLIA assure aussi une présence active dans les instances de copropriété : conseil syndical, assemblée générale.

MESOLIA va prochainement assurer de façon responsable solidaire et active la fonction de syndic pour les copropriétés issues de la vente Hlm, par le biais de la société COO.PAIRS. La mise en place de ce modèle permettra un suivi qualifié du copropriétaire tout au long de son parcours, une préservation

du bâti et une sensibilisation au statut de copropriétaires, la maîtrise et garantie des charges de fonctionnement des équipements et parties communes.

6. Pour les communes déficitaires SRU, des produits de la vente réinvestis sur le territoire : Conformément à la loi, pour les ventes de logements sociaux situés sur les communes déficitaires au titre de l'article 55 de la loi SRU, 50% minimum du produit des ventes est réinvesti prioritairement par l'organisme vendeur dans le financement de nouveaux programmes de logements locatifs sociaux sur la commune, ou d'acquisition de logements en vue de leur conventionnement ou à défaut, de travaux de rénovation d'un ensemble d'habitations sociales.

Ces investissements sont réalisés sur le territoire de la commune concernée, ou, avec l'accord de celle-ci et du représentant de l'Etat dans le département sur le territoire de l'EPCI à fiscalité propre auquel la commune concernée appartient, ou enfin sur l'ensemble du territoire du département.

Une attention toute particulière est portée par MESOLIA à la solvabilité des futurs accédants afin de ne pas les mettre en difficulté. Toutefois quand l'accédant est déjà locataire occupant du logement, l'occupation du logement (souvent depuis plusieurs années) lui permet de connaître et mieux appréhender les charges liées au logement.

Au 31/12/2018, 545 logements étaient proposés à la vente répartis sur 27 résidences situées dans les départements de la Gironde et de la Dordogne :

| Logements commercialisés à la vente HLM | Nombre résidences | Département | Nombre logements |
|---|-------------------|-------------|------------------|
| MESOLIA Gironde                         | 21                | 33          | 491              |
| MESOLIA Dordogne                        | 6                 | 24          | 54               |
| TOTAL MESOLIA                           | 27                |             | 545              |

MESOLIA a répondu, courant 2018, à l'appel à manifestation d'intérêt de l'Organisme National de Vente d'Action Logement en proposant à la vente 1 153 logements représentant 70 résidences dans les départements de Gironde et Dordogne. Suite à une première sélection, l'ONV serait intéressé par 7 résidences, soient 210 logements :

| Logements proposés ONV Action Logement | Nombre résidences | Département | Nombre logements |
|--|-------------------|-------------|------------------|
| MESOLIA Gironde                        | 1                 | 33          | 91               |
| MESOLIA Dordogne                       | 6                 | 24          | 119              |
| TOTAL MESOLIA                          | 7                 |             | 210              |

MESOLIA est toujours en négociation avec l'ONV pour ces 7 résidences.

**Nouveau plan de vente MESOLIA 2019/2025 (pour l'année 2019, les démarches avaient été effectuées courant 2018) :**

Afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée, les nouvelles résidences définies ont été identifiées à travers leurs caractéristiques techniques (localisation, état technique, étiquette énergétique...), de l'étude de la capacité des locataires à en faire l'acquisition (SLS, étude de ressources...), au regard des souhaits exprimés par les locataires d'accéder à la propriété et des plus-values potentiellement dégagées.

Les Maires de Dordogne n'ont pas été rencontrés, MESOLIA attendant la réponse de l'ONV.

MESOLIA a rencontré les différents Maires de Gironde concernés par le plan de vente et a recueilli leurs avis sur la vente. Suite à ces échanges, MESOLIA (sous réserve de la signature de la CUS) pourra commercialiser 1 286 logements soient 741 nouveaux logements représentant 25 nouvelles résidences :

| Logements commercialisés à la vente HLM 2019/2024 s /r signature CUS | Nombre résidences | Département | Nombre logements |
|--|-------------------|-------------|------------------|
| MESOLIA Gironde  | 46                | 33          | 1 232            |
| MESOLIA Dordogne   | 6                 | 24          | 54               |
| MESOLIA  | 52                |             | 1 286            |

MESOLIA se conformera sur le territoire de Bordeaux Métropole de ne vendre que 50% des logements sur les résidences collectives afin de conserver la maîtrise des copropriétés. Il convient de préciser que l'autorisation d'aller au-delà des 50% pourrait être sollicitée ultérieurement sur la base d'un constat satisfaisant sur le fonctionnement de la copropriété et d'un accord entre toutes les parties.

Pour les logements proposés dans le plan de vente, MESOLIA a eu un accord écrit de l'ensemble des communes sollicitées (Cf annexe copie courrier).

Une réflexion pourra être engagée sur la deuxième partie du plan de vente (à compter de 2022) sur la possibilité de mise en vente de patrimoine locatif social sur le territoire de l'Occitanie.

#### **Stratégie vente HLM de MESOLIA période 2019-2025**

- Commercialisation de 741 nouveaux logements sur la Gironde
- Réponse à l'AMI 1 d'Action Logement dans le cadre de l'ONV avec une majorité de logement sur le territoire de la Dordogne (en attente réponse)
- objectif vente HLM de l'ordre de 40 logements maximum par an permettant d'atteindre une plus-value permettant l'atteindre les objectifs de construction neuve et de réhabilitation
- Engagement vis-à-vis des acquéreurs via un corpus vente (cf. annexe)
- Evolution de l'organisation interne avec la création d'un pôle Vente Accession

Le plan de vente de la CUS prévu par l'article L.445-1 du CCH est placé en annexe du document

Annexes : Corpus vente, plan de vente, accord des communes

### **3-3 - Le développement de l'offre neuve**

#### **3-3-1 L'offre locative sociale**

Pour le suivi et l'analyse de la production Mésolia sectorise les territoires correspondant à des marchés cohérents et aux périmètres historiques des sociétés récemment fusionnées ou acquises.

Le Libournais correspond à l'ancien territoire d'intervention de Soliance Habitat, la Dordogne à celui de Périgord ex SA d'HLM de la Dordogne. Ces deux sociétés ont été fusionnées au 30/9/2014

Mésolia s'est implantée en 2015 sur Toulouse avec le rachat du patrimoine et la reprise de l'Agence Toulousaine de la SFHE (Acquisition au 8/4/2015 avec effet rétroactif au 1/1/2015)

### Efforts de production

Les efforts de productions se poursuivent et le niveau des livraisons moyen des trois dernières années est de **741 logements par an**

|                                   | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | Prévision<br>2019 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| <b>Livraison Locatif</b>          |            |            |            |            |            |            |                   |
| CUB                               | 479        | 127        | 235        | 346        | 196        | 336        | 532               |
| HCUB                              | 22         | 62         | 132        | 80         | 20         | 110        | 109               |
| LIB                               |            |            | 9          | 28         | 18         | 6          | 26                |
| PER                               |            |            | 56         | 16         | 30         | 68         | 46                |
| TLSE                              |            |            | 281        | 81         | 297        | 94         | 335               |
| <b>Total Livraison Locatif ME</b> | <b>501</b> | <b>189</b> | <b>713</b> | <b>551</b> | <b>561</b> | <b>614</b> | <b>1048</b>       |

Les décisions de financements (DF) obtenues et les Ordres de Services (OS) délivrés sur les trois dernières années conduisent mécaniquement à la poursuite de la production locative qui atteindra une moyenne de **900 livraisons de logements par an jusqu'en 2021**.

L'impact de la Réduction de Loyer Solidarité et de la Loi Elan ont conduit Mésolia à réajuster son PMT sur une production de 450 logements en livraison par an à partir de 2022.

Le ralentissement des projets et de la délivrance des Permis de Construire à l'approche des élections municipales de 2020, déjà perceptible sur les DF de 2018 et 2019, risque d'accentuer la diminution de production induite par l'ajustement nécessaire aux capacités financières des organismes.

|                                 | 2016       | 2017       | 2018       | Prévision<br>2019 |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|
| <b>DF Locatif</b>               |            |            |            |                   |
| CUB                             | 512        | 383        | 89         | 267               |
| HCUB                            | 135        | 49         | 21         | 42                |
| LIB                             | 34         | 11         | 67         | 39                |
| PER                             | 23         | 35         | 39         |                   |
| TLSE                            | 131        | 176        | 195        | 285               |
| <b>Total DF Locatif MESOLIA</b> | <b>835</b> | <b>654</b> | <b>411</b> | <b>633</b>        |

|                                 | 2016       | 2017       | 2018       | Prévision<br>2019 |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|
| <b>OS Locatif</b>               |            |            |            |                   |
| CUB                             | 468        | 457        | 136        | 500               |
| HCUB                            | 117        | 73         | 35         | 45                |
| LIB                             | 18         | 6          | 26         | 62                |
| PER                             | 63         | 81         |            | 35                |
| TLSE                            | 300        | 211        | 272        | 207               |
| <b>Total OS Locatif MESOLIA</b> | <b>966</b> | <b>828</b> | <b>469</b> | <b>849</b>        |

Les caractéristiques de l'offre locative produite par Mésolia sont les suivantes :

- un partenariat développé avec des promoteurs privés afin de réaliser des opérations mixtes, en maîtrise d'ouvrage directe ou en VEFA.
- une part de la production en VEFA contenue (35% des livraisons sur la période 2015-2018)

- une production réalisée essentiellement en zones tendues (B1 et B2) et un effort tout particulier dans les communes SRU (moins de 15% des livraisons 2015-2018 en zone C) ;
- un niveau d'exigences techniques et environnementales élevé transcrit dans un cahier des charges précis transmis systématiquement aux Maîtres d'Oeuvre et aux partenaires opérateurs (VEFA)
- le développement d'une offre à destination de publics spécifiques (maisons relais, Ephad, Services Public d'Intérêt Collectif) en cours de déploiement

L'achèvement prochain d'opérations d'aménagement, soit directement pilotées par Mésolia (Gradignan secteur Favart 417 logements produits par Mésolia dont 319 locatifs et Mérignac Ardillos - 317 logements locatifs produits par Mésolia) soit en partenariat avec d'autres opérateurs (Bordeaux Ginko - 418 logements produits par Mésolia dont 321 locatifs) nécessite de se positionner sur d'autres opérations d'envergures pour maintenir un tel niveau de production.

#### **Stratégie MESOLIA offre locative sociale :**

- recentrer la production de logements sur les petites typologies T1, T2 et T3 afin de répondre à la demande de logement des territoires
- une production essentiellement sur les zones tendues et un effort sur les communes SRU
- une production avec 40% de logements financement PLAI dont 10% de PLAI adapté
- un souhait de maîtriser la production en VEFA
- des logements et des bâtiments économes en énergie et respectueux de l'environnement

### **3-3-2 - L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques**

MESOLIA affirme comme une orientation stratégique prioritaire la dimension d'utilité sociale de sa mission. Une direction dédiée, direction MPIS, a ainsi été créée en juillet 2015, portant le développement de cette orientation sur l'ensemble des territoires d'invention de l'entreprise. MESOLIA se veut à l'écoute des acteurs de territoires concernant les besoins d'habitat et d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Ceci, dans le cadre des différents documents d'orientations programmatiques élaborés par les partenaires PLH/PLU/PDH / PDALPD / pactes de territoires ...

Face aux mutations sociétales profondes qui s'accroissent, MESOLIA souhaite prendre toute sa part dans l'accueil du plus grand nombre de ménages, notamment des ménages en situation de précarité et de vulnérabilité et relever les défis correspondants en terme « d'offre d'habiter ».

MESOLIA affirme ainsi, en complément des orientations de sa politique d'attribution, sa volonté d'agir en faveur des publics les plus modestes.

**Parallèlement, le maintien, et le développement de la cohésion au sein de son patrimoine représentent un enjeu fort pour MESOLIA. Ainsi un service en charge de l'action sociale de proximité a été créé au sein de cette direction. Ce service intervient sur l'ensemble des territoires d'implantation de MESOLIA, en transversalité et en partenariat avec les pôles de gestion. La mission de ce service est de susciter et de soutenir les initiatives locales, et de contribuer à la mise en place**

**de projets porteurs de développement et de lien social sur les territoires, en complémentarité avec les différentes parties prenantes.**

Si Mesolia possède déjà aujourd'hui sur ses différents territoires une offre spécifique de logements adaptés, que ce soit

- ✓ En gestion déléguée à des organismes gestionnaires (comme Revivre ou l'HAJPL en Gironde, ACSC en Dordogne) ou des CCAS dans le cas de résidences autonomie,
  - 6 foyers
  - 10 RPA - 2 en Gironde/8 en Dordogne
  - 2 EHPAD – 1 en Gironde et 1 en Occitanie

☐ - 1 maisons relais

- Construire une offre sociale diversifiée – apporter des réponses solidaires  
Une réflexion active est engagée dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de développement de MESOLIA pour toujours mieux adapter et diversifier la production neuve afin de répondre
  - ❖ A la réalité des territoires, à leurs attentes et à leurs besoins,
  - ❖ à la situation globale (économique, sociale, d'accès aux soins ...) des différents publics et en particulier des plus fragiles.

D'une façon générale, la préoccupation de MESOLIA relative à la recherche des moyens de réduire le niveau global de charges pour les locataires est prégnante.

MESOLIA s'inscrit dans une démarche prospective et une dynamique partenariale avec les acteurs de territoires, répond favorablement et étudie l'ensemble des sollicitations qui lui parviennent, émanant des collectivités, ou via des associations partenaires, dans le cadre de la conduite de projets menés dans des domaines diversifiés.

Par ailleurs, Mesolia s'est dotée en 2017 de moyens supplémentaires tant humains que technologiques afin d'optimiser sa démarche de prospection foncière, notamment dans le cadre de la création d'un service foncier mutualisé au sein de la SAC COOPAIR'S, et d'augmenter sa capacité à identifier et maîtriser des fonciers susceptibles d'être affectés à l'activité de production neuve d'habitats spécifiques et d'offres d'hébergement.

Réalisations en cours :

- Accès au logement de personnes en souffrance psychique et en grande précarité - Résidence accueil – Bordeaux Piéchaud (ACSC)
- Accès au logement de personnes en situation de handicap physique ULS – résidence Ardillos – Mérignac (GIHP)
- Accès au logement de familles monoparentales – projet d'appartements en co-location (ACSC) – Bordeaux Brazza
- Le logement au service de la protection de l'enfance et des familles – Bordeaux – rue du Pavail – projet expérimental de relais familial (Fondation AA)

En projets :

- un centre d'hébergement d'urgence de 24 places à Blaye et Saint-André de Cubzac.

Une réflexion particulière a été menée sur l'exercice 2017 par MESOLIA pour l'élaboration de sa stratégie globale vis-à-vis du public senior, en association avec les parties prenantes de cette thématique sur chaque territoire, en réponse aux besoins différenciés exprimés et en fonction des écosystèmes en place. Un plan d'actions à 3 ans a été établi dans l'objectif de définir et développer une offre nouvelle, diverse, selon les caractéristiques du territoire d'accueil, et globale, associant le logement et une offre de services, en faveur du public cible, adaptée à chaque profil de territoire.

Mésolia souhaite affirmer son positionnement en réponse au vieillissement de la population, et accompagner la mise en œuvre des politiques publiques encourageant le maintien à domicile. Notre entreprise doit tenir compte de l'impact de cette réalité sociétale structurelle dans son organisation.

MESOLIA se considère comme une passerelle entre les habitants de son parc et les écosystèmes territoriaux et envisage sa mission comme une veille et une mise en réseau des différentes parties prenantes (prestataires d'aide à la personne, d'aide aux soins à domicile, CCAS, différents acteurs de l'écosystème gérontologique). L'utilisation, non exclusive, des nouvelles technologies, devant favoriser cette nouvelle forme de proximité.

Des réflexions sont initiées et des partenariats sont en projet avec des acteurs experts de la silver économie, dans des domaines tels que la sécurité des seniors à domicile, de la bonne adaptation des logements au vieillissement, du conseil ciblé (Senior ADOM, HS2, ALOGIA ...)

Dans les projets neufs, des expérimentations sont d'ores et déjà en cours, ainsi en Gironde sur la commune de Saint Denis de Pile dans le cadre d'un projet de résidence locative sociale de 8 maisons en cœur de bourg en partenariat avec la jeune société ALOGIA.

Par ailleurs, en Occitanie, MESOLIA a déjà réalisé à Labastide Beauvoir (31) une résidence locative respectant le cahier des charges du label senior VIVALIB livrée en 2016 et un projet de réalisation de 32 appartements visant ce même label est actuellement en cours sur la commune de Mondonville (31).

Enfin, dans une logique d'habitat inclusif durable et afin de favoriser la mixité générationnelle au sein de ses résidences neuves, Mesolia a décidé d'élaborer, avec l'assistance d'un conseil expert, un cahier de prescriptions pouvant permettre à tout logement neuf d'évoluer dans le temps, sans surcoût majeur d'adaptation, en adéquation avec l'avancée en âge de son occupant et son corollaire de perte progressive d'autonomie.

Dans l'existant aussi la réflexion est menée :

Sur les besoins en adaptation du parc (à quantifier et qualifier) tenant compte de de l'accessibilité et de l'attractivité du patrimoine concerné et de celle du quartier ou de la commune d'implantation,

Les 2 résidences autonomie situées sur la métropole bordelaise, sur les communes de Carbon- Blanc et Bassens, font actuellement l'objet de projets de renouvellement concertés avec les différentes parties prenantes. Ces réflexions sont abordées notamment, dans le cadre de la notion globale de territoires bienveillants portée par la Métropole.

Dans le cadre de ses projets de réhabilitation, MESOLIA a décidé de faire réaliser des diagnostics logements chez les habitants de 70 ans et plus, afin de prendre en compte l'ensemble de leurs problématiques éventuelles, dans une approche globale associant les aidants à domicile, et de mettre en œuvre les solutions palliatives adéquates. Cette démarche débutera avec la réhabilitation de la résidentialisation de la résidence Saraillère à CENON -33 au 2ème semestre 2019.

Territoires à enjeux :

**En priorité :**

1. La Dordogne : privilégier l'adaptation du parc et la mise en réseau pérenne avec les partenaires fournisseurs de services (ex : activer le partenariat ADMR très présent sur ce département)
2. La Gironde : métropole bordelaise et Bassin d'Arcachon – concurrence forte/bailleurs spécialisés : proposer des produits adaptés non existants/ réfléchir sur une offre évolutive/ créer des partenariats durables (pérennes) avec fournisseurs de services...
3. La Gironde périurbaine et des « centralités »

Les départements d'Occitanie présentent sur ce sujet un enjeu moindre. La population est globalement plus jeune que la moyenne nationale sur la métropole toulousaine notamment. Il existe aujourd'hui peu de concurrence sur des produits spécifiques.

Une opportunité cependant : réfléchir à des produits de niche sur certains EPCI ruraux (ex : petites résidences en habitat groupé autour d'une salle de convivialité à proximité d'un centre bourg) ainsi que MESOLIA le projette sur Castelmayran commune de l'EPCI Terres de confluence (82).

- Favoriser des projets innovants au service de publics fragiles

Une réflexion globale a été initiée pour appréhender les moyens d'accompagnement de la précarité, dans tous ses champs.

Dans le cadre de ce travail, MESOLIA a lancé dès 2016 sur la Métropole bordelaise une expérimentation en partenariat avec l'association ARI ASAIS en faveur de l'accompagnement des personnes souffrant de troubles psychiques. Cette démarche se poursuit aujourd'hui au sein de notre patrimoine.

Dans le même temps de nombreux partenariats locaux, en lien avec les collectivités et les associations actives, ont été tissés pour le déploiement sur nos différents territoires d'actions luttant contre la précarité et l'exclusion et au service du lien social que ce soit dans le domaine du sport, de la culture et de l'éducation, de la citoyenneté, de l'environnement ou encore, de l'accès à l'alimentation. (cf livret actions sociales)

Parallèlement, MESOLIA a engagé dès 2016 un travail de fond en partenariat avec les partenaires des différents territoires en faveur de l'insertion des habitants par l'économie au travers :

- ✓ Du développement de la prise en compte des clauses sociales dans ses marchés de travaux neufs ou de maintenance,
- ✓ des chantiers éducatifs menés sur son patrimoine

**Stratégie MESOLIA logements spécifiques :**

- Construire une offre sociale diversifiée pour répondre aux besoins et adaptées aux différents publics
- Intervenir sur tous les territoires avec besoin identifié et intégrant le logement inclusif
- Stratégie seniors en cours de finalisation autours de 3 axes :
  - ✓ création de nouvelle solution senior sur mesure (logement déterminant de santé)
  - ✓ facilitateur de partenariats et incubateurs de services innovants
  - ✓ acteur du bien vieillir à travers le maintien à domicile
- Favoriser les projets innovants au service des publics fragiles

Annexe : Plaquette actions sociales en annexe

### **3-3-3 - Les politiques poursuivies pour assurer ce développement :**

MESOLIA a adapté son organisation pour assurer l'approvisionnement foncier nécessaire à ce niveau de production élevé.

MESOLIA et AQUITANIS ont créé une société anonyme de coordination HLM commune COO.PAIRS pour porter un projet, mutualiser des moyens et optimiser les ressources.

L'activité de prospection foncière est assurée par COOPAIRS Foncier constituée de 3 développeurs et d'une assistante.

Cette équipe a été formée par regroupement des cellules développement foncier d'AQUITANIS et de MESOLIA au sein de COOPAIRS Foncier (structure opérationnelle depuis mars 2019).

La totalité des terrains prospectée est partagée puis répartie entre AQUITANIS, MESOLIA, AXANIS et TOIT GIRON DIN en fonction des opportunités et stratégies patrimoniales des chacune des sociétés alimentées par COOPAIRS Foncier.

COOPAIRS Foncier sera calibré en fonction des volumes de production de foncier attendus.

Les coûts de recherche foncière seront répartis annuellement au m<sup>2</sup> SdP de foncier au prorata du nombre de m<sup>2</sup> SdP passé en opérations dans l'année.

COOPAIRS Foncier est co-piloté par les Directeurs de la Promotion d'AQUITANIS et de MESOLIA.

Pour structurer le travail commun des développeurs fonciers (AQUITANIS, MESOLIA et sur tous les territoires), le gérer et maximiser son efficience, un outil numérique dédié en Web Access de type CRM foncier (Customer Relationship Management) a été développé.

Il est opérationnel depuis fin 2018. Des développements complémentaires sont en cours pour disposer de tableaux de bord en temps réel et permettre d'utiliser cet outil sur d'autres territoires en vue de coopérations avec d'autres Organismes de Logement Social.

Sur Toulouse, un Directeur de pôle promotion avec une très bonne connaissance du tissu local des opérateurs immobiliers sociaux et privés a été recruté.

Une part assez importante de sa mission est consacrée au développement foncier. Il est accompagné sur le développement par le Directeur Territorial Occitanie qui dispose du relationnel local avec les collectivités.

Une fois les fonciers arbitrés, le Directeur de la Promotion soumet toutes les semaines les opportunités foncières à la décision du Comité d'Engagement MESOLIA.

Cette périodicité hebdomadaire permet d'assurer la réactivité nécessaire sur le marché dynamique du foncier.

La stratégie foncière s'articule sur plusieurs axes :

- un positionnement en aménageur ensemblier (seul ou avec AQUITANIS) en capacité d'intervenir sur la durée et de répondre aux attentes de collectivités pour aménager, restructurer ou développer des « morceaux de ville »

Ce fut le cas sur Gradignan Secteur Favart, Mérignac Ardillos et Bordeaux Ginko.

De nouvelles opérations d'aménagement sont en perspectives sur Bruges, Marcheprime

Ce savoir-faire d'aménageur permet de se générer du foncier à prix adapté au milieu d'opérations assurant une bonne mixité sociale et fonctionnelle.

Un regroupement au sein de COOPAIRS Foncier des activités d'aménagement d'AQUITANIS et de MESOLIA est à l'étude.

- un examen du potentiel foncier du patrimoine existant de MESOLIA.  
La densification urbaine permet de développer une offre neuve attractive qui impose souvent de mener en parallèle une réhabilitation lourde pour conserver une bonne attractivité du patrimoine existant.  
Ainsi sur la résidence Robinson à Mérignac c'est une offre d'environ 60 logements qui est venu compléter les 77 logements existants réhabilités. La même démarche est en cours pour le renouvellement urbain de CENON La Sarraillère.
- une réponse quasi systématique aux consultations organisées par les différents aménageurs publics (Bordeaux Métropole Aménagement, OIN Euratlantique, La Fab, Oppidea etc.) pour la cession de fonciers aménagés dans les grandes opérations d'aménagement (Bordeaux Quai Deschamps, Bordeaux Quai de Brazza, Toulouse St Martin du Touch etc.)
- une réponse aux consultations de collectivités locales pour la cession de biens propres (Bordeaux CCAS, Ville de Pessac Ancien Stade J. Cordier). La recherche de l'offre la plus élevée conduit naturellement à céder le leadership de ces opérations à la promotion privée qui recourt majoritairement à la VEFA Sociale.

Les réponses aux consultations se font presque toujours en partenariat avec des opérateurs privés en privilégiant la Maîtrise d'Ouvrage directe pour la partie sociale.

- une prospection foncière méthodique sur les SMS (Servitudes de Mixité Sociales) inscrites dans les différents PLU
- des rencontres régulières (qui seront systématisées au sein de COOPAIRS Foncier) organisées avec les communes en zone 2B1 et en déficit SRU pour cibler les zones en diffus à prospecter prioritairement en fonction du projet urbain de la collectivité
- enfin une prospection en secteur diffus dans les zones tendues où nous ne sommes pas en confrontation directe avec la Promotion Privée. Il s'agit des secteurs péri-urbains où la vente au détail pour un promoteur présente certains risques commerciaux.  
Il est à noter que ces secteurs se raréfient car certains promoteurs pour atteindre leurs objectifs de volumes de productions achètent des terrains chers dans ces secteurs pour vendre en VEFA en bloc des logements à un opérateur social. La survalorisation mise dans le terrain est trop souvent au détriment des prestations et de la qualité de la construction livrée ou conduit à proposer des formes urbaines inadaptées (logements collectifs dans un environnement où un secteur pour lequel les habitants attendent et veulent de l'individuel)

L'obsolescence de certains patrimoines conduit à programmer des opérations de démolitions reconstruction.

C'est souvent l'occasion d'augmenter légèrement l'offre en créant une forme urbaine qui tout en étant plus contemporaine et adaptée au contexte urbain environnant conduit à une densification modérée.

Les démolitions reconstructions programmées des résidences de Bordeaux Pavil, Libourne Bordette & Gontet, des RPA de Bassens La Madeleine permet d'escompter une offre supplémentaire d'environ 35 logements.

Ces perspectives de développement dépendent des aides à la pierre consenties par l'Etat et les collectivités locales pour accompagner ce développement de l'offre.

Actuellement ces aides représentent en moyenne pondérée par le niveau d'aides et le nombre de logements produits selon les territoires, 6.7% du plan de financement et nécessite, toujours selon la

même méthode de calcul de moyenne pondérée, une mise de fonds propres de 12,7% pour assurer l'équilibre d'exploitation. La RLS a dégradé ces conditions d'équilibre.

Cette dégradation conduit mécaniquement à une augmentation des Fonds Propres à mobiliser par l'organisme et donc à une diminution du développement de l'offre nouvelle ce qu'a traduit le PMT avec une production ramenée à environ 450 logements par an à partir de 2021/2022.

### **3-3-4 - L'accession sociale à la propriété**

La production passée de MESOLIA en accession sociale est mentionnée dans le tableau ci-dessous.

|                                  |           |           |            |           | Prévision |
|----------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|
|                                  | 2015      | 2016      | 2017       | 2018      | 2019      |
| <b>Livraison Accession</b>       |           |           |            |           |           |
| CUB                              |           | 72        | 131        |           | 52        |
| HCUB                             |           |           |            |           |           |
| LIB                              |           |           |            |           |           |
| PER                              |           |           |            |           |           |
| TLSE                             | 19        | 5         | 15         | 10        | 23        |
| <b>Total Livraison Accession</b> | <b>19</b> | <b>77</b> | <b>146</b> | <b>10</b> | <b>75</b> |

MESOLIA poursuivra sa production de logement en accession sociale à la propriété sur la base d'un volume prévisionnel de l'ordre de 60 logements par an qui seront réalisés pour chaque programme (sur le territoire de la Nouvelle Aquitaine et de l'Occitanie) dans le cadre de SCCV communes avec le Toit Girondin.

A compter du 1er janvier 2020 toute l'activité de production de logement en accession sociale à la propriété sera réalisée techniquement par la coopérative HLM le Toit Girondin qui constituera de ce fait l'outil spécialisé en accession sociale pour le groupe Toit Girondin composé à la fois de la Coopérative et de MESOLIA qui est sa filiale.

**MESOLIA assurera par convention la sécurisation de l'activité accession conformément à la réglementation.**

La suppression de l'APL accession, la programmation de la suppression du PTZ sur certaines zones sont des dispositions inquiétantes pouvant notamment impacter le financement des ménages à revenus modestes.

MESOLIA a donc intégré ces récentes évolutions dans les indicateurs, avec un risque accru pour le financement des ménages à revenus modestes et une interrogation sur une dégradation des levers d'option.

Des opérations seront réalisées via le montage en Bail Réel Solidaire (BRS) en ayant recours à l'Office Foncier Solidaire (OFS) de Bordeaux Métropole. AQUITANIS, MESOLIA, TOIT GIRONDIN et AXANIS sont en train de créer cet OFS avec Bordeaux Métropole.

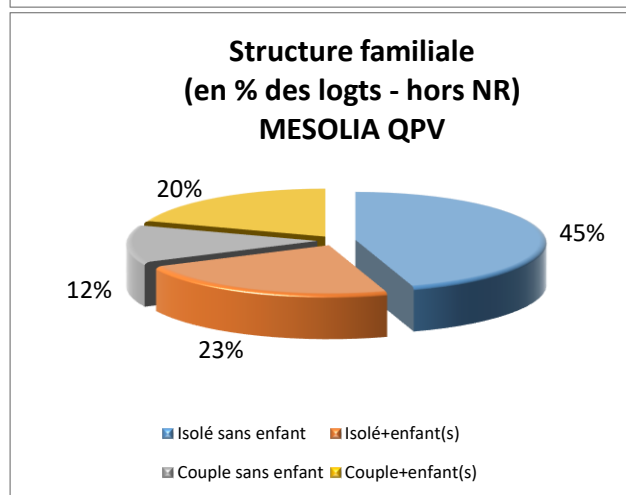
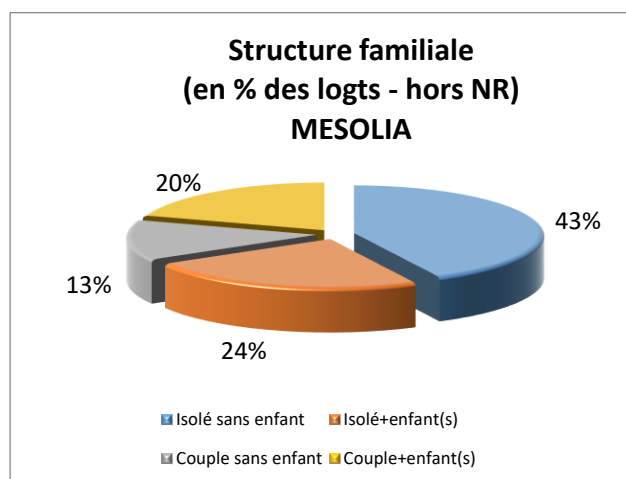
## II – POLITIQUE SOCIALE ET GESTION SOCIALE

### 1- L'état des lieux :

#### 1.1. L'occupation sociale actuelle : stock

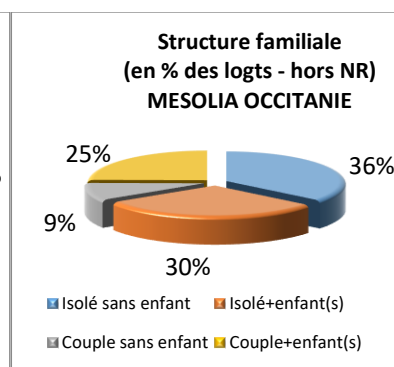
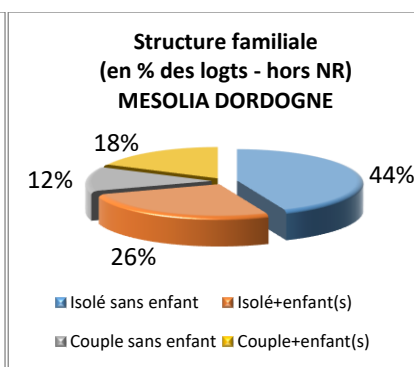
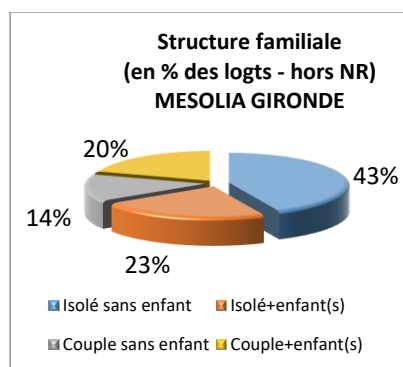
Les données suivantes proviennent des données de l'OPS 2018 étant précisé que l'enquête est déclarative sauf pour le revenu fiscal de référence (avis d'imposition N-2) et que le taux de réponse de l'enquête OPS 2018 est de 80 % sur l'ensemble du patrimoine et de 75% pour les Quartiers Politique de la Ville.

#### Structure familiale :



Peu de différence dans la structure familiale de l'ensemble du patrimoine et du patrimoine en quartier politique de la ville.

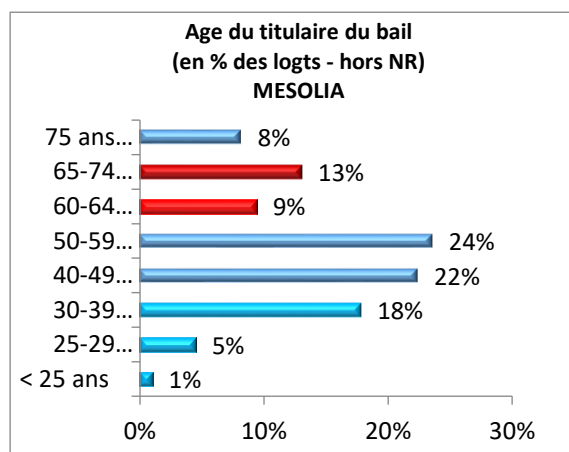
Les personnes seules et les couples sans enfant (famille 1-2 personnes) représentent plus de 50 % des locataires



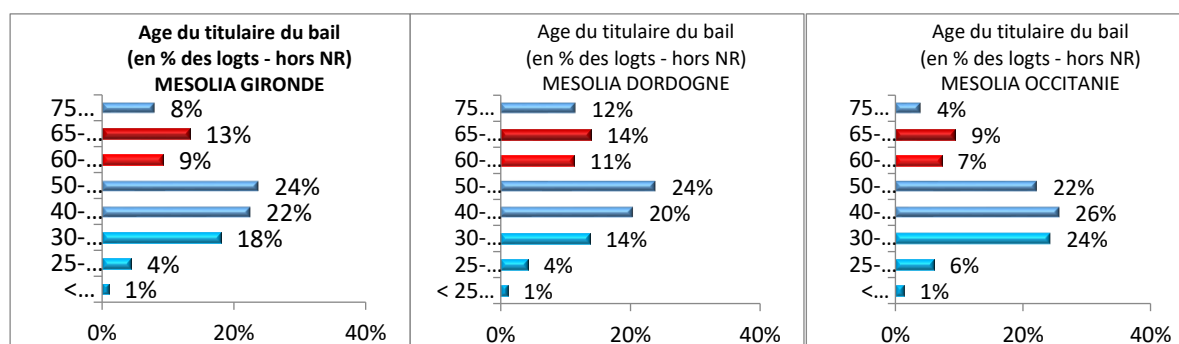
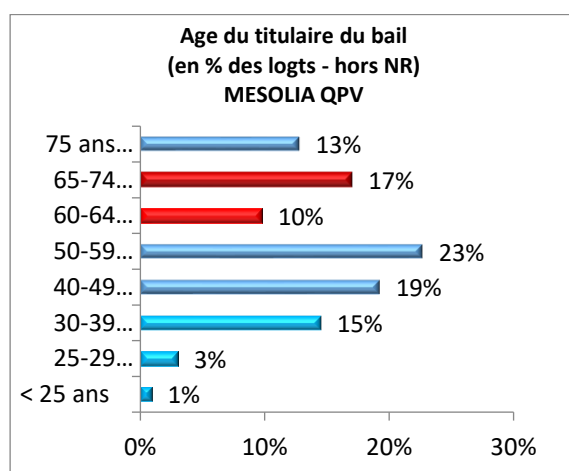
Une structure familiale différente selon les territoires :

- Gironde et Dordogne : une structure familiale plus resserrée avec 56 % de famille de 1 à 2 personnes.
- Occitanie : une structure familiale plus grande avec plus de couples avec enfants et de familles monoparentales

### Âges des titulaires du bail



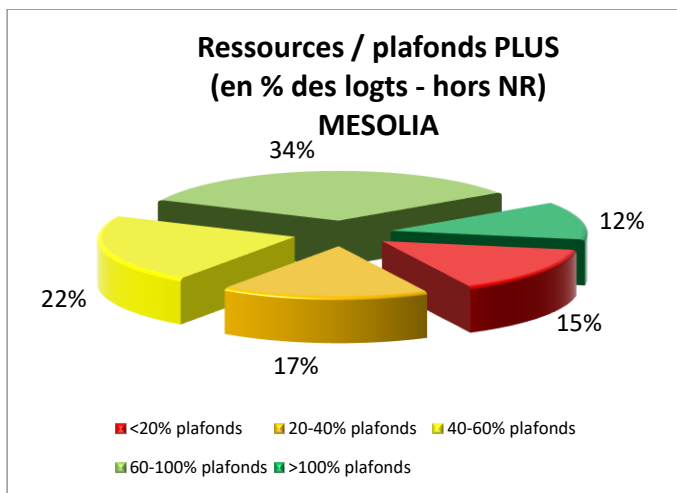
Des titulaires de bail plus âgés dans le patrimoine en Quartier Politique de la Ville, 30% de plus de 65 ans contre 21 % sur l'ensemble du patrimoine.



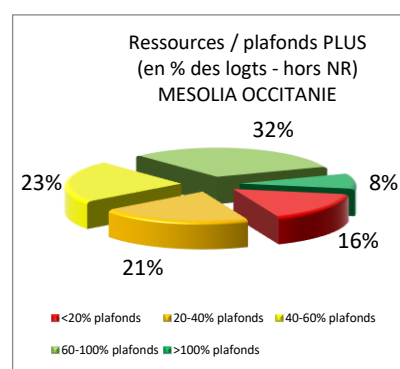
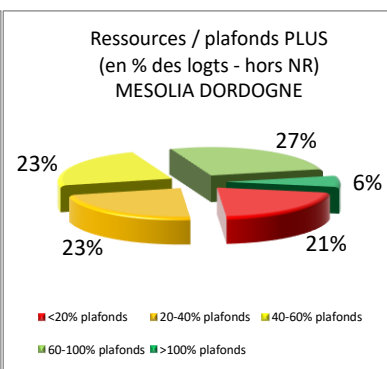
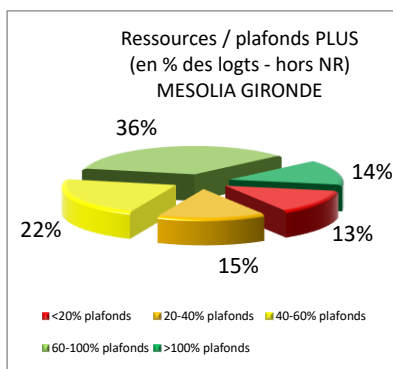
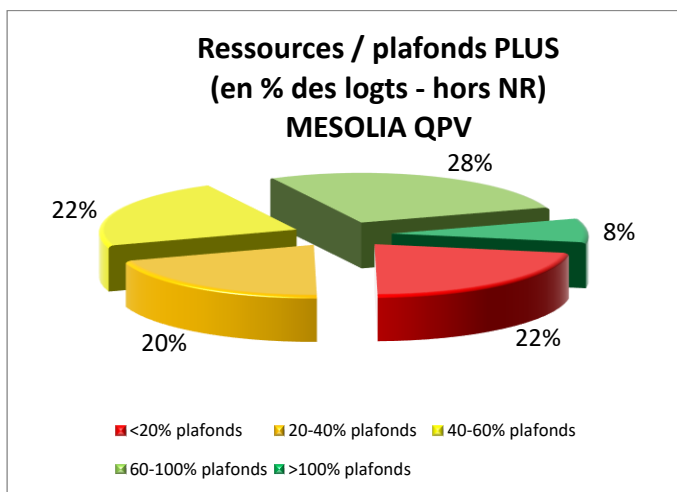
Des âges des titulaires différents selon les territoires :

- Dordogne : des titulaires plus âgés, 26 % des titulaires ont plus de 65 ans
- Occitanie : des titulaires plus jeunes, 31 % des titulaires ont moins de 40 ans

## Ressources des locataires :



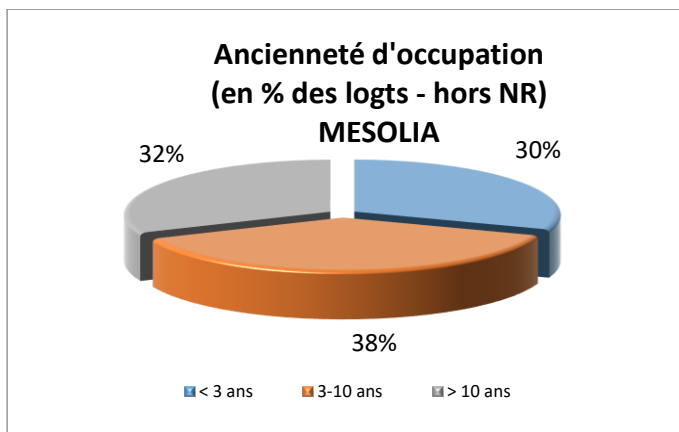
Des ressources plus faibles des locataires des Quartiers Politique de la Ville : 64 % de locataires ayant des ressources inférieures à 60% des plafonds en QPV contre 54 % sur l'ensemble du patrimoine.



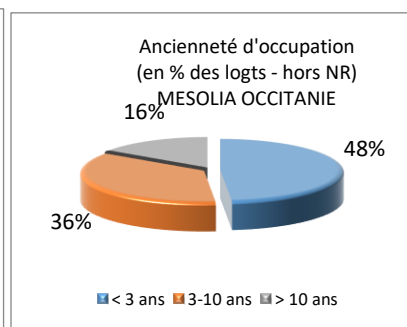
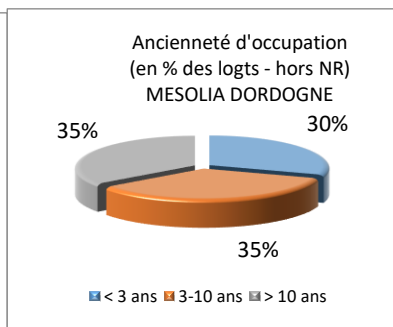
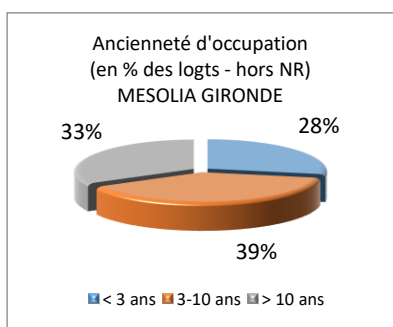
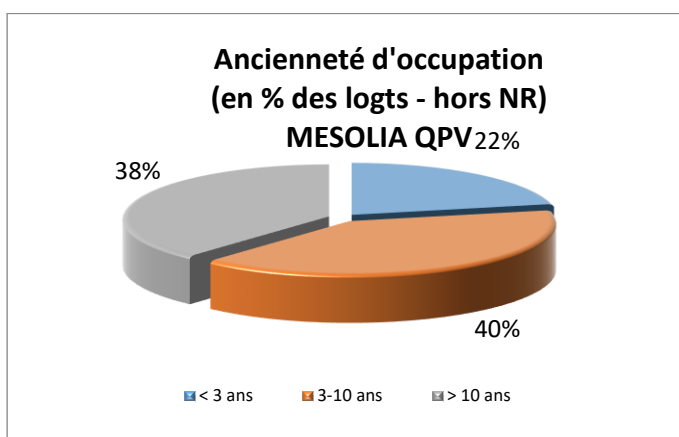
## Des ressources des locataires différents selon les territoires :

- Dordogne : des locataires paupérisés, 21 % des locataires avec des ressources inférieures à 20% des plafonds HLM et 44% des locataires avec des ressources inférieures à 40% des plafonds HLM
- Occitanie : 37% des locataires avec des ressources inférieures à 40% des plafonds HLM
- Gironde : 28% des locataires avec des ressources inférieures à 40% des plafonds HLM

### Ancienneté d'occupation :



Les locataires des Quartiers Politique de la Ville ont une ancienneté d'occupation plus importante, 38 % sont présents depuis plus de 10 ans



Des anciennetés d'occupation différents selon les territoires :

- -Gironde et Dordogne : une ancienneté d'occupation plus importante, plus de 70 % des locataires sont présents depuis plus de 3 ans.
- -Occitanie : un patrimoine beaucoup plus récent, entraînant une ancienneté d'occupation plus faible.

### Aides au logement au 31/12/2018 :

| Territoires | Locataires allocataires (%) | Taux couverture (%) |
|-------------|-----------------------------|---------------------|
| Gironde     | 46,84                       | 26,48               |
| Dordogne    | 58,27                       | 36,89               |
| Occitanie   | 59,16                       | 34,04               |
| MESOLIA     | 50                          | 29                  |

Les territoires de Dordogne et d'Occitanie ont beaucoup plus de locataires allocataires d'APL que le territoire de la Gironde (+ 12 %).

### **Patrimoine EPCI versus loi Egalité et citoyenneté :**

Annexe : fiches EPCI

## **1.2. Les caractéristiques sociales sur le flux**

### **La demande de logement :**

Des situations très différentes concernant la tension de marché concernant la demande de logement sur les 3 territoires d'implantation de MESOLIA mais des profils de demandeurs plutôt homogènes :

**Territoire Gironde** : un marché « tendu » avec au 31/12/2018, 56 638 demandes de logements dont 73 % pour Bordeaux Métropole.

Une demande composée par des ménages dont la composition familiale est constituée de 48% de personne isolée, 71 % de famille composée de 1 ou 2 personnes.

69% des demandeurs ont des ressources inférieures au plafond PLAI (70% sur Bordeaux Métropole), ce qui traduit la faiblesse des ressources des demandeurs.

27% des demandeurs sont déjà locataires HLM (demande de mutation)

**Territoire Dordogne** : un marché « détendu » avec au 31/12/2018, 5 358 demandes de logements dont 46% pour communauté d'agglomération du Grand Périgueux et 20% pour la communauté d'agglomération de Bergerac.

Une demande composée par des ménages dont la composition familiale est constituée de 47% de personne isolée et de 72 % de familles composées de 1 et 2 personnes.

78% des demandeurs ont des ressources inférieures au plafond PLAI (81% sur la communauté d'agglomération de Bergerac), ce qui traduit la faiblesse des ressources des demandeurs.

28% des demandeurs sont déjà locataires HLM (demande de mutation)

**Territoire Occitanie** : une situation très contrastée avec un marché tendu sur le département de la Haute Garonne, notamment Toulouse Métropole et détendu sur les 3 autres départements d'implantation de MESOLIA.

**Haute Garonne** : un marché « tendu » avec au 31/12/2018, 42 10 demandes de logements dont 78% pour Toulouse Métropole.

Une demande composée par des ménages dont la composition familiale est constituée de 40% de personne isolée et 30% de familles monoparentales, une demande un peu plus familiale qu'en Gironde.

Cela se traduit par une demande forte pour les logements de petites typologies : 70 % de la demande concerne les logements jusqu'au type 3 dont 30% pour cette dernière, 23% des demandes concernent des logements de type 4.

75% des demandeurs ont des ressources inférieures au plafond PLAI (76% sur Toulouse Métropole), ce qui traduit la faiblesse des ressources des demandeurs.

32% des demandeurs sont déjà locataires HLM (demande de mutation)

Tarn : 4 789 demandes actives en stock dont 1 677 demandes de mutation (35%)

Tarn et Garonne : 4 170 demandes actives en stock dont 1133 demandes de mutation (27%)

Ariège : 1 585 demandes actives en stock dont 428 demandes de mutation (27%)

**Cette analyse de la demande de logements a conduit MESOLIA à adapter sa nouvelle offre de logement avec une augmentation du nombre de logements de petites typologies T2 et T1 et une augmentation de logements avec des loyers PLAI.**

**La réflexion doit aussi tenir compte du vieillissement de la population, avec la possibilité d'offrir des logements pouvant accompagner le locataire tout au long de son parcours résidentiel, du logement étudiant, au logement familial et au logement adapté au vieillissement : le logement comme un déterminant de santé.**

#### Les nouveaux entrants :

Les emménagés récents via l'enquête OPS 2018 (résultat déclaratif sur 82% de répondants)

Sur l'ensemble des territoires il peut être remarqué en comparaison aux locataires en place :

- Une représentation inférieure du nombre de personnes seules, et supérieure des familles monoparentales et des couples avec enfant
- Peu de locataires récents âgés (plus de 65 ans) en comparaison aux locataires en place, une part plus importante des locataires de moins de 30 ans (en lien avec l'évolution de la composition familiale)
- Les emménagés récents ont des ressources inférieures aux locataires en place et ce sur les trois segments : inférieures à 20, 40 ou 60 % des plafonds HLM.

#### Les Emménagés récents 2018 :

En 2018, MESOLIA a attribué 2 255 logements dits familiaux sur l'ensemble des territoires dont 614 dans le cadre des livraisons neuves.

| Typologie logement   | Nombre       | %            |
|----------------------|--------------|--------------|
| T1                   | 125          | 6%           |
| T2                   | 514          | 23%          |
| T3                   | 977          | 43%          |
| T4                   | 567          | 25%          |
| T5                   | 70           | 3%           |
| T6                   | 2            | 0%           |
| <b>Total général</b> | <b>2 255</b> | <b>100 %</b> |

On peut noter une augmentation des logements de petites typologies (T1 et T2) dans les attributions 2018, augmentation due aux livraisons neuves.

Patrimoine MESOLIA au 31/12/2018 :

| Typologie logement | Nombre        | %           |
|--------------------|---------------|-------------|
| T1                 | 747           | 4%          |
| T2                 | 3 620         | 19%         |
| T3                 | 7 923         | 42%         |
| T4                 | 5 685         | 30%         |
| T5                 | 796           | 4%          |
| T6                 | 25            | 0%          |
| T7                 | 2             | 0%          |
| <b>Total</b>       | <b>18 798</b> | <b>100%</b> |

Le financement des logements attribués en 2018 :

| Financement logements | Nombre       | %            |
|-----------------------|--------------|--------------|
| autres                | 43           | 2 %          |
| PLAI                  | 328          | 15 %         |
| PLS                   | 56           | 2 %          |
| PLUS                  | 1 806        | 80 %         |
| PLUSPLUS              | 22           | 1 %          |
| <b>Total général</b>  | <b>2 255</b> | <b>100 %</b> |

Les logements financés en PLAI  
représentent 15 % des  
logements attribués en 2018 à  
comparer aux 9 %, leur part sur  
l'ensemble du patrimoine

Soit une occupation moyenne par  
attribution de 2,2 personnes et un âge  
moyen du contractant de 40 ans

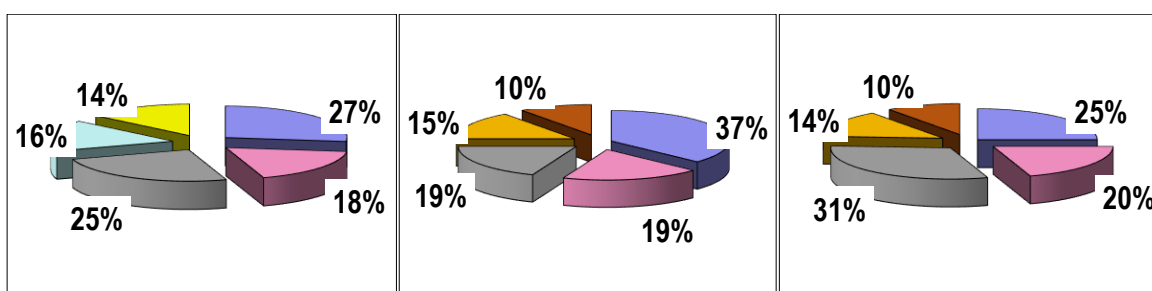
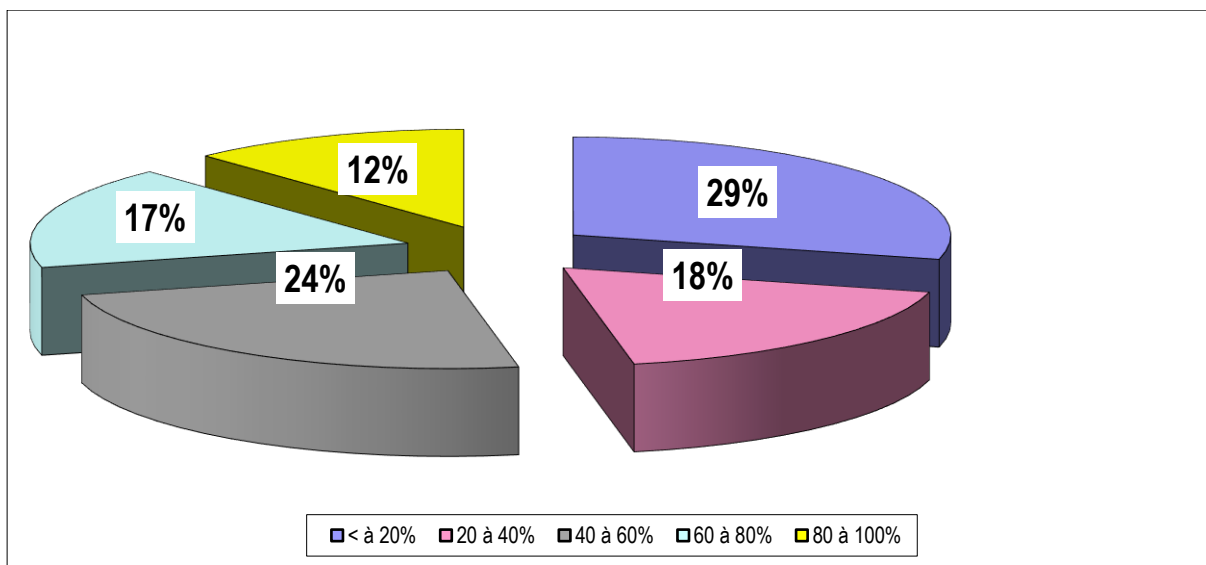
| Composition familiale        | Total |
|------------------------------|-------|
| Somme de nombre contractants | 2926  |
| Somme de nombre occupants    | 2102  |

Un taux de nouveaux locataires bénéficiant de l'APL de 54 % pour un montant moyen d'APL de 262 €.

Ressources des nouveaux entrants 2018 :

-Inférieur à 20 % des plafonds de ressources réglementaires .....29 %  
 -entre 20 et 40 % des plafonds de ressources réglementaires ..... 18 %  
 -entre 40 et 60 % des plafonds de ressources réglementaires .....24 %  
 -entre 60 et 80 % des plafonds de ressources réglementaires ..... 17 %  
 -entre 80 et 100 % des plafonds de ressources réglementaires..... 12 %

Répartition des ressources des nouveaux entrants MESOLIA 2018 (exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires) :



Territoire Gironde

Territoire Dordogne

Territoire Occitanie

Comme pour les locataires en place, on peut constater des revenus plus faibles pour les nouveaux entrants du territoire de Dordogne.

## **Nouveaux entrants 2018 dans les Quartiers Politiques de la Villes :**

| Financement logement | Total | %    |
|----------------------|-------|------|
| PLAI                 | 6     | 2 %  |
| PLS                  | 9     | 4 %  |
| PLUS                 | 228   | 94 % |
| Total général        | 243   | 100% |

Pas de rééquilibrage des logements avec loyer PLAI sur les secteurs QPV du fait de la non possibilité (sauf dérogation) de construction.

| Typologie logement | Total | %    |
|--------------------|-------|------|
| T1                 | 7     | 3 %  |
| T2                 | 42    | 17 % |
| T3                 | 125   | 51 % |
| T4                 | 54    | 22 % |
| T5                 | 15    | 6 %  |
| Total général      | 243   | 100% |

Idem pour la typologie de logement

Une occupation moyenne légèrement supérieur à la moyenne du patrimoine 2,3 (au lieu de 2,2) et des contractants légèrement plus jeunes 38 ans en comparaison au 40 ans sur le parc.

| Données                      | Total |
|------------------------------|-------|
| Somme de nombre contractants | 322   |
| Somme de nombre occupants    | 241   |

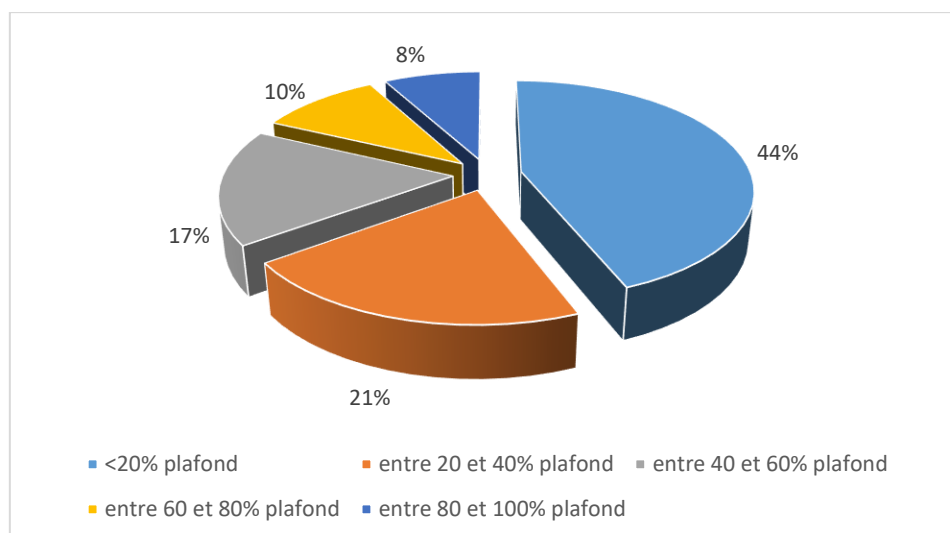
59 % des nouveaux arrivants 2018 en quartier Politique de la Ville bénéficient de l'APL avec un montant moyen de 292 €

| Moyenne d'âge contractant | Total  |
|---------------------------|--------|
| Total                     | 38 ans |

### **Ressources des nouveaux entrants 2018 :**

- Inférieur à 20 % des plafonds de ressources réglementaires .....44 %
- entre 20 et 40 % des plafonds de ressources réglementaires .....21 %
- entre 40 et 60 % des plafonds de ressources réglementaires ..... 17 %
- entre 60 et 80 % des plafonds de ressources réglementaires ..... 10 %
- entre 80 et 100 % des plafonds de ressources réglementaires.....8 %

Répartition des ressources des nouveaux entrants Quartier politique de la Ville 2018 (exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires) :



On peut constater une part plus importante de nouveaux entrants avec des ressources inférieures à 20% des plafonds HLM sur les quartiers politique de la ville.

### **1.3 - Objectivation des indicateurs de gestion**

| Indicateur de gestion | 2017             |                                    |                                      | 2018             |                                    |  |
|-----------------------|------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------------------------|--|
|                       | Taux de rotation | Taux financier vacance commerciale | Taux Impayés net locataires présents | Taux de rotation | Taux financier vacance commerciale | Taux d'Impayés net locataires présents |
| Territoire Bordelais  | 8 %              | 0,87 %                             | 2,63 %                               | 7,8 %            | 1,5 %                              | 2,42 %                                 |
| Territoire Libournais | 10,8 %           | 2,08 %                             | 1,83 %                               | 10,2 %           | 2,24 %                             |  |
| Territoire Dordogne   | 12,7%            | 5,08 %                             | 2,48 %                               | 12 %             | 5,7 %                              | 2,35 %                                 |
| Territoire Occitanie  | 10,2 %           | 6 %                                | 3,21 %                               | 10,1 %           | 4,61 %                             | 3,51 %                                 |

Les indicateurs de gestion locative sur les deux dernières années se sont légèrement dégradés.

**Le taux de rotation** : légère baisse du taux de rotation sur l'ensemble des secteurs

**La vacance** :

- -sur les secteurs locatifs « tendus », le délai de préavis réduit à un mois avec un parc de logements très réservés et les différents diagnostics devenus obligatoires (pour la location ou pour les travaux) expliquent principalement l'augmentation de la vacance.
- -sur les secteurs locatifs « détendus », la demande « réelle » ne permet pas toujours de combler un taux de rotation élevé.

On peut noter de plus sur l'ensemble des territoires un taux de refus suite passage commission attribution logement plus élevé ; cela peut s'expliquer par une offre abondante de logements neufs,

plus attractifs (parc social ou privé) et par une demande de logement plus volatile (facilité d'enregistrer une demande de logement sur le portail, nombre important de demandes de mutation dites de confort).

**Les impayés** : l'environnement économique et la paupérisation des nouveaux locataires entrant expliquent l'augmentation des impayés.

En effet malgré une étude rigoureuse des dossiers lors des commissions attribution logement pour attribuer des logements dont les loyers sont compatibles aux ressources, le paiement des loyers semble de plus en plus compliqué pour une part croissante des locataires.

De même, les chiffres des impayés sont impactés par les personnes en procédure d'expulsion où le montant des impayés a explosé du fait des différents délais de traitement imposés.

## **2 - Les orientations stratégiques**

### **2.1 - La politique de loyer**

#### **➔ Audit des loyers actuels : plafonds, pratiqués**

L'analyse des loyers actuels figure dans le tableau joint détaillé par EPCI.

Est joint également un tableau synthétique en distinguant les quartiers prioritaires de la ville.

Les loyers sont très dépendants des décisions gouvernementales et du niveau de l'IRL :

- 01/01/2016 : IRL 3T2015 : +0.02%
- 01/01/2017 : IRL 2T2016 : 0%
- 01/01/2018 : blocage des loyers : 0%
- 01/01/2019 : IRL 2T2018 : +1.25%

Soit une hausse moyenne de 0.3% sur la période 2016-2019

Depuis février 2018, il est appliqué une réduction du loyer de Solidarité (RLS).

La baisse de loyer est appliquée directement sur la quittance des locataires en fonction de fichiers transmis par la CAF et la MSA.

Après calcul du lissage pour impacter tous les organismes de logement social de la même manière, l'impact de la RLS correspond à une baisse de 4.69% des loyers (taux appliqué en année pleine).

En parallèle, nous collectons un supplément de loyer de solidarité (SLS) qui est appliqué aux ménages ayant les ressources qui dépassent d'au moins 20% les plafonds de ressources. Ce SLS est ensuite reversé à 85% à la CGLLS (Caisse de Garantie du Logement Locatif Social).

Annexes : Tableau des loyers

#### **➔ Politique de loyers pratiqués : grands principes d'évolution, cas général, cas des réhabilitations, loyer à la relocation**

L'évolution des loyers est très règlementée depuis plusieurs années : nous appliquons les indices de révision indiqués dans la loi (IRL).

Concernant les réhabilitations, en fonction de l'investissement et de l'impact énergétique, nous pouvons appliquer une 3ème ligne.

Pour les loyers à la relocation, nous adoptons des stratégies différentes selon les zones :

Relocation au plafond, relocation au tarif pratiqué ou autre tarif en fonction des difficultés de relocation

En ce qui concerne les évolutions à venir, nous sommes attentifs aux impacts des réformes en cours :

- Réforme du calcul des APL (aide personnalisée au logement) : la « contemporanéisation » des APL, c'est-à-dire leur calcul en fonction des ressources perçues par les allocataires le trimestre précédent, pas deux ans plus tôt.  
Ce changement de méthode de calcul est susceptible de diminuer la solvabilité d'une partie des locataires.
- Réforme du tiers payant dans le cadre de la réforme du Revenu Universel d'Activité. Le périmètre des différentes aides sociales est en cours de discussion.  
Dans le cas où les APL sont intégrées dans le Revenu Universel d'Activité, il est important que la quote-part relative aux APL soit versée directement aux bailleurs sociaux. Cela permettrait de maintenir l'équilibre actuel et éviter une dégradation du montant des impayés et du risque d'expulsions.

## **2.2 - Les équilibres de peuplement et les enjeux**

La politique d'attribution de MESOLIA, validée annuellement par le Conseil d'Administration, a pour ambition de :

- répondre aux besoins des différentes catégories de demandeurs
- rechercher la mixité sociale et garantir de bonnes conditions de cohabitation entre ménages
- favoriser l'insertion par l'habitat des ménages défavorisés
- s'adapter aux territoires et aux spécificités du marché local
- favoriser la politique d'accueil de publics spécifiques dans des produits spécifiques ou adaptés
- prendre en compte les besoins et les attentes des ménages en place

La finalité recherchée est la meilleure adéquation entre le ménage, le logement et l'environnement et ce, dans le respect des dispositions réglementaires et contractuelles et la recherche du maintien de l'équilibre social des groupes d'habitation.

Or l'équilibre des résidences peut être difficile face à une demande de plus en plus paupérisée et certains modes d'habiter peu acceptés par les locataires en place.

Un déséquilibre social dans une résidence, entraîne à court et moyen terme le départ des locataires dits « non captifs », une désaffection des demandeurs et une fragilisation du peuplement dont le rééquilibrage est ensuite très long et très difficile à rétablir.

Certaines résidences, dans des grands quartiers d'habitats sociaux, « souffrent » de l'image du quartier et il est difficile de capter une nouvelle population.

### **Patrimoine Quartier Politique de la Ville :**

#### **➔ Patrimoine rive droite Bordeaux :**

- Le programme de Rénovation Urbaine sur les résidences Saraillère 1 et 2 et Ariane 1 et 2 (596 logements) sur la commune de Cenon, avec la démolition de 136 logements, le relogement, la réhabilitation et la résidentialisation de 460 logements, la reconstruction de logements non conventionnés devra permettre un ré-équilibre du peuplement nécessaire à ce quartier d'habitat social où existe aujourd'hui de nombreux dysfonctionnements.

La signature de la convention ANRU est planifiée pour fin 2019 et les opérations de relogement ont débuté depuis mars 2019.

- -La vigilance est nécessaire pour le reste du patrimoine en Quartier Politique de la ville sur la rive droite.

Dans le cadre de la convention d'exonération TFPB, des travaux et des actions sociales sont réalisés. Il y a nécessité de poursuivre la maîtrise de la politique de peuplement : capter si possible une nouvelle clientèle ou tout au moins conserver l'équilibre actuel.

#### ➔ Patrimoine quartier Bacalan :

Cela concerne une résidence, la résidence Port de la Lune à Bordeaux.

Cette résidence souffre d'une image « négative » et d'insécurité avec notamment la présence quasi journalière d'individus réalisant des trafics sur le domaine public au pied du tram ; toutefois ils pénètrent aussi au sein de la résidence et des actes d'incivilités et de dégradations sont commises.

MESOLIA, depuis plusieurs années, génère de la vacance « volontaire » sur cette résidence afin de ne pas aggraver l'occupation sociale. Cette vacance entraîne depuis quelques mois des problèmes liés au squat des logements inoccupés et ce malgré la sécurisation des accès.

Toutefois la captation d'une nouvelle clientèle pour changer l'équilibre social ne pourra avoir lieu tant que le problème de sécurité publique ne sera pas résolu.

#### ➔ Patrimoine Libournais :

Deux quartiers Politique de la ville à Saint Foy la Grande et Coutras avec l'existence de difficultés sociales connues et certaines familles sont suivies par MESOLIA et les différents partenaires.

#### ➔ Patrimoine Bergeracois :

Trois quartiers politique de la Ville sur la commune de Bergerac dont un ayant bénéficié d'un programme ANRU.

Le quartier de la Cattede est depuis quelques mois un quartier où le patrimoine de MESOLIA subit de nombreuses dégradations et des actes d'incivilité et où le sentiment d'insécurité est fort auprès des locataires.

#### **Autres résidences hors quartier politique de la Ville :**

Pas de dysfonctionnement social majeur dans les résidences de MESOLIA hors quartiers politique de la ville.

MESOLIA doit toutefois être vigilante sur les attributions sur certaines résidences afin de maîtriser la politique de peuplement.

### **3 - Le plan d'action**

MESOLIA participe à l'élaboration des Plans Partenariaux de la Gestion de la demande de logement social et l'Information des demandeurs (PPGID) sur les différentes EPCI.

MESOLIA dispose de 7 agences gérant la vie du contrat et la commercialisation des logements vacants au plus près des demandeurs mais aussi du patrimoine d'un territoire en capacité d'informer les

demandeurs dans leur recherche de logement. MESOLIA dispose aussi d'un site internet pouvant mettre le demandeur de logement en lien direct avec le SNE ou IMHOWEB pour l'enregistrement et la gestion de sa demande de logement.

La recherche des demandeurs se réalise via le Système national d'Enregistrement et IMHOWEB sur le département de la Haute Garonne.

A chaque libération de logement, ces derniers sont proposés aux réservataires, si il y a lieu, ou bien la commercialisation est réalisée en interne souvent en relation avec la commune ou les partenaires.

MESOLIA dispose d'un outil en interne pour vérifier selon quelques critères (composition familiale, revenus, âge, impayés, ancienneté...) le peuplement de la résidence pouvant ainsi orienter la prospection et ainsi favoriser la mixité sociale et générationnelle (données quantitatives). En parallèle, la connaissance par les collaborateurs de MESOLIA du patrimoine, des occupants et de la « vie » de la résidence est une donnée importante pour assurer le bien vivre ensemble (données qualitatives).

En effet selon la configuration de la résidence, sa date de construction, son emplacement géographique, la typologie des logements, le même peuplement peut entraîner des situations très différentes.

Tous les demandeurs dont le dossier va passer en Commission Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) sont rencontrés par les collaborateurs de MESOLIA afin de vérifier l'adéquation entre le logement (mais aussi le quartier ....) et la famille.

Cet échange est notamment indispensable pour le relogement des publics spécifiques ou fragiles nécessitant un accompagnement plus poussé notamment dans l'élaboration des dossiers, demande de logement, CAF ou FSL .... Cet entretien peut être réalisé avec l'association qui suit le demandeur de logement.

La visite du logement est réalisée aussi en majorité avant le passage du dossier en commission attribution des logements, afin d'éviter des refus.

MESOLIA est en contact permanent avec les partenaires, associations en charge des publics les plus fragiles dans la recherche de solution de relogement et participe aux différents dispositifs partenariaux. Ce contact est pris avant l'attribution (phase de recherche de logement), pendant l'attribution (installation du public dans le logement) mais aussi après l'attribution (suivi du ménage).

Il faut toutefois noter que depuis plusieurs années, les sollicitations des associations sont de plus en plus fortes auprès des bailleurs pour un public dont l'autonomie dans le logement peut parfois être fragile. Le produit logement recherché est le plus souvent une petite typologie, à faible loyer, dans les Métropoles (Bordeaux ou Toulouse) ou les centres urbains et à proximité des transports en commun. Ce produit est peu présent dans le patrimoine et cette demande, en absence de livraisons neuves, peut générer un risque de « non mixité » sur quelques résidences.

Les opérations de livraisons de logements neufs, avec des typologies plus adaptées à la demande (petits logement) et un loyer adapté (financement PLAI), permet de répondre à cette demande.

MESOLIA peut toutefois rencontrer des difficultés sur le territoire de l'Occitanie du fait d'un faible parc sur Toulouse (347 logements). Et la présence de MESOLIA sur les communes dites de 2<sup>ème</sup> couronne où l'absence ou la rareté des transports en commun, peut ne pas permettre de répondre aux souhaits de ménages relevant du public prioritaire.

La Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements reste souveraine dans le choix du candidat et est toujours vigilante aux capacités financières des

demandeurs de logement et au peuplement de la résidence. Pour rappel MESOLIA propose (sauf si candidature DALO ou insuffisance de candidature) 3 dossiers de demande de logement pour un logement.

La CALEOL (commission attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements), dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande de logements définies par décret, examine les conditions d'occupation des logements ainsi que l'adaptation des logements aux ressources des ménages.

Cet examen périodique devra avoir lieu tous les trois ans à compter de la date de signature du contrat afin de proposer un logement adapté aux locataires en sous ou sur-occupation, en recherche d'un logement « adapté » suite handicap, perte autonomie, en dépassement des plafonds de ressources ... La CALEOL définit les caractéristiques d'un logement adapté et formule des avis sur les offres de logement à faire aux locataires ; elle peut conseiller l'accession sociale dans le cadre des parcours résidentiels.

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

Le premier plan de concertation locative a été signé le 13 décembre 2001 par les 2 associations de locataires présentes à l'époque sur le patrimoine.

Depuis, plusieurs plans ont été signés du fait de différentes évolutions et le dernier plan de concertation locative date du 25 mars 2019 et est signé par les 3 associations présentes sur le patrimoine (AFOC, CLCV et CNL).

Le conseil de concertation locative Patrimoine se réunit au moins une fois par an mais des rencontres régulières (en moyenne une par trimestre) sont organisées toute l'année pour évoquer différents sujets sur proposition des représentants des locataires ou du bailleur.

Différents thèmes relatifs à la gestion du patrimoine et à la relation avec les locataires sont abordés, thèmes proposés soient par les représentants de locataires, soit par MESOLIA.

Il est à noter que MESOLIA organise avant tout travaux de réhabilitation au sein d'une résidence, des réunions avec les locataires.

MESOLIA est de même associée aux réunions à destination des habitants organisées par les collectivités que ce soit dans les quartiers dits prioritaires de la ville ou dans les communes où elle gère du patrimoine.

Annexes : Plan de concertation locative 2019, Bilan Concertation Locative, CR réunion CUS

#### ▪ **La politique suivie et les moyens mis en œuvre par l'organisme en faveur de l'hébergement**

Mesolia possède aujourd'hui sur ses différents territoires une offre spécifique de logements adaptés mise à disposition d'associations qui facilitent la location durable aux publics les plus fragiles, par le biais de l'intermédiation locative (sous-location avec baux glissants par exemple).

Ainsi au 31 décembre 2018, 151 logements étaient mis à disposition de tiers dans le cadre de ces dispositifs, 108 logements en Gironde, 34 logements en Dordogne et 9 logements en Occitanie).

Des partenariats ont été dernièrement signés avec différentes associations œuvrant pour le logement du public défavorisé : exemple convention avec le COS CANQUART, convention avec la Fondation d'Auteuil, convention avec le CAIO dans le cadre du logement d'abord.

Simultanément, a été créé au sein de la direction Marketing Prospective et Innovation Sociale un service en charge de l'action sociale de proximité intervenant sur l'ensemble des territoires d'implantation de MESOLIA, en transversalité et en partenariat avec les pôles de gestion.

L'objectif de Mesolia est de susciter et de soutenir les initiatives locales et de contribuer à la mise en place de projets porteurs de développement et de lien social sur les territoires en complémentarité avec les différentes parties prenantes.

### Quelques exemples :

Mésolia est partenaire de l'association Zup de Co (zupdeco.org), 18 familles dont 9 en Quartier Prioritaire de la Ville ont pu ainsi bénéficier d'un accès gratuit à une plateforme de soutien scolaire en ligne.

Mésolia a été lauréat du fonds d'innovation sociale des ESH pour le projet Môm'Bordeaux Saint-Louis, un service de garde "culturel" d'enfants de 6 à 11 ans, en proposant à la sortie de l'école, les mercredis et vacances scolaires, des ateliers artistiques animés par un artiste, favorisant ainsi la conciliation des temps professionnels et personnels de leurs parents.

Dans le quartier Alpilles Vincennes à Lormont, Mésolia a initié un partenariat avec l'Artothèque de Pessac "une oeuvre chez moi" permet aux habitants qui le souhaitent de choisir une oeuvre pour l'exposer temporairement chez eux.

Mésolia avait reçu en 2011, le Trophées d'utilité sociale du Groupe Arcade pour la création d'une aire de compostage collectif et d'un potager partagé dans une résidence dans le quartier de Bacalan à Bordeaux.

En 2016, le quartier Alpilles Vincennes à Lormont se dote d'une aire de compostage partagé.

Durant 3 ans (de 2015 à 2017), Mésolia a soutenu l'association Les Petits débrouillards pour la mise en place d'ateliers de sensibilisation au développement durable par le biais de la science.

A Gradignan, dans le quartier Favard, Mésolia développe un partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux pour l'organisation d'ateliers avec les locataires pour la création d'un parcours biodiversités dans le quartier.

Au Port de la Lune à Bordeaux, Mésolia a signé 2 partenariats : une convention avec la start-up Yoyo (yoyo.eco) pour organiser le recyclage participatif des plastiques, les trieurs sont ainsi récompensés ; Yoyo sera également étendu à d'autres quartiers.

A Cenon, c'est un projet de sensibilisation au jardinage à destination de la petite-enfance qui va permettre d'organiser des ateliers intergénérationnels avec les locataires de la Résidence Verlaine. Des jardins partagés sont envisagés dans plusieurs résidences dont une à Toulouse.

A l'occasion de la Fête des voisins, évènement auquel Mésolia participe depuis 18 ans, les personnes qui souhaitent organiser la fête dans leur résidence reçoivent un kit d'organisation et une participation financière de 100€. 21 résidences ont inscrit cette fête dans leur agenda en 2019.

### ▪ **Faciliter les parcours résidentiels, la mobilité résidentielle, le droit au maintien dans les lieux**

Les **demandes de parcours résidentiels** sont nombreuses puisqu'elles peuvent représenter jusqu'à 30% des demandes de logement.

Elles peuvent avoir plusieurs origines :

- mobilité du fait d'un loyer non adapté aux capacités financières de la famille ; le pôle gestion préventif et social des impayés traite ses demandes en lien avec les agences afin de pouvoir proposer dans les meilleurs délais une solution de relogement, afin que la dette ne s'accroisse pas.
- mobilité du fait de l'inadaptation du logement suite modification composition familiale

- mobilité du fait de l'inadaptation technique du logement (vieillesse, handicap...)
- mobilité du fait d'une mutation professionnelle
- souhait parcours résidentiel (changement de quartier de type d'habitat (ex habitat collectif vers habitat individuel...))

Les quatre premières demandes de mobilité sont traitées en priorité par MESOLIA sous réserve d'avoir le logement répondant à la demande.

Les demandes de mutation « de confort » ne sont donc pas traitées prioritairement notamment en secteur dit tendu et la Bourse d'Echange de Logements sociaux peut être une réponse.

Une Bourse d'Echange de Logements sociaux sur le territoire de la Gironde va être mise en ligne à compter de mi-juin 2019 : un service en ligne inter-bailleurs pour permettre aux locataires HLM de rechercher un logement en Gironde mieux adapté à leur besoin (Flyer de présentation 3-7)

En effet un peu moins de 30% de la demande de logement social est issu des locataires HLM souhaitant muter au sein du parc social.

Le demandeur devra s'inscrire sur le site [www.bourselogementgironde.fr](http://www.bourselogementgironde.fr), déposer une annonce en décrivant son logement, consulter les annonces correspondantes aux critères de sa recherche, visiter le logement, établir un dossier d'échange qui sera étudié par les bailleurs et après accord signer un nouveau bail et déménager.

Les demandes de mutation ne sont pas traitées par les chargés de relations commerciales en charge de la relocation mais par les gestionnaires de clientèle en charge de la vie du contrat permettant ainsi un meilleur suivi.

MESOLIA doit de même répondre à la **problématique de sous-occupation** avec sa nouvelle définition issue de la loi Egalité et citoyenneté.

Cette politique n'est toutefois pas adaptée au secteur dit détendu car elle peut entraîner la non attribution de logement et de la vacance.

Pour les secteurs dit tendus, la demande de logement social est surtout concentrée sur des petites typologies (T1, T2 et T3) ; or la politique de lutte contre la sous-occupation entraînerait une libération de grands logements (T4 et T5) pour un relogement des locataires dans des typologies plus faibles accentuant encore plus la pénurie de logements de petites typologies.

MESOLIA traite toutefois en priorité les cas de sous occupation de locataires n'arrivant plus à acquitter leur loyer plus adapté à leurs ressources.

De plus dans certaines résidences où il n'y a pas de mixité de typologie de logements (exemple résidence constituée uniquement de logements type 4 et 5), cette sous-occupation peut permettre d'éviter des troubles de voisinage en diminuant le nombre d'occupants dans des résidences où l'isolation phonique n'était pas une priorité. Ce raisonnement ne vaut que si les locataires sont en capacité d'acquitter le loyer.

Le nombre de locataires dit en « sous occupation » s'élèverait à 1 288, selon la dernière enquête Occupation du Parc Social 01/2018 en tenant compte de la définition de la Loi Egalité et Citoyenneté.

Ce chiffre est à vérifier car l'enquête est déclarative et elle ne prend pas en compte par exemple les enfants en droit de visite, les « fausses » typologies de logement (exemple un faux type 4 ne comporte que 2 chambres).

Répartition des 1 369 ménages dits en sous-occupation :

|        | Personne isolée | Couple sans enfant | Monoparental 1 enfant | Couple 1 enfant | Monoparental 2 enfants |
|--------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|
| Type 3 | 858             |                    |                       |                 |                        |
| Type 4 | 179             | 168                |                       |                 |                        |
| Type 5 | 19              | 19                 | 20                    | 23              |                        |
| Type 6 |                 |                    |                       | 1               | 1                      |

*Les cellules en couleur sont les locataires pour lesquels MESOLIA devrait faire une proposition de logement type 2 pour s'adapter à la composition familiale théorique.*

Annexe : Flyer BEL Gironde

## **4- La gestion sociale**

### **4-1 - Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales**

La loi relative à l'Egalité et la Citoyenneté a introduit des dispositions en matière de gestion des politiques de peuplement. Outre l'harmonisation des critères de priorité des demandes (ménage reconnu DALO ainsi que 13 autres critères) et la mobilisation de l'ensemble des contingents réservataires, la loi prévoit la mise en œuvre d'une politique d'attribution territorialisée en fonction des revenus des foyers.

#### **Public prioritaire et DALO**

Contribution des réservataires et des bailleurs aux priorités d'attribution :

- Contingent collectivité territoriale : au moins 25% des attributions annuelles est destiné aux personnes bénéficiant d'une décision DALO ou à défaut aux personnes prioritaires
- Contingent Action logement : au moins 25% des attributions annuelles est destiné aux personnes bénéficiant d'une décision DALO ou à défaut aux personnes prioritaires
- Logements non réservés des bailleurs : au moins 25% des attributions annuelles est destiné aux personnes bénéficiant d'une décision DALO ou à défaut aux personnes prioritaires

#### **Territoire Gironde :**

MESOLIA, comme l'ensemble des bailleurs sociaux de la Gironde a signé une convention avec l'Etat pour le logement du public DALO et prioritaire ; cette convention définit un objectif chiffré calculé chaque année (fonction taux de rotation année précédente et livraisons de l'année en cours).

Les familles sont labellisées « public prioritaire » par les services de la DDSCS via le module SYPLO.

Concernant le public DALO, la commission de médiation désigne un bailleur en charge de trouver une solution logement (selon typologie, secteur géographique) dans les délais impartis (maximum 6 mois) à la famille dont la demande a été jugée prioritaire.

Sur la période 2016-2018, MESOLIA a été désigné à 91 reprises par la commission médiation.

Concernant le public dit prioritaire MESOLIA a rempli les objectifs pour l'année 2018.

### Territoire Dordogne :

Un Accord Collectif Départementale 2018-2019-2020 définit pour chaque bailleur un objectif et les objectifs ont été atteints sur le département de la Dordogne du fait notamment de l'absence de tension sur la plus grande partie du territoire.

Concernant le public DALO, la commission de médiation étudie les demandes et transmet à l'ensemble des bailleurs les dossiers reconnus prioritaires pour trouver une solution logement (selon typologie, secteur géographique) dans les délais impartis à la famille dont la demande a été jugée prioritaire ; il y a très peu de dossiers DALO sur la Dordogne.

### Territoire Occitanie :

#### - Haute Garonne

Une convention de délégation de gestion du contingent réservataire Préfecture a été signée en 2015. Chaque année, un avenant indique l'objectif en matière de relogement des personnes défavorisées au titre du contingent préfectoral.

Les objectifs n'ont pas été atteints ces dernières années.

En effet MESOLIA rencontre des difficultés pour atteindre les objectifs du fait d'un faible nombre de logements sur Toulouse (347 logements) et d'une présence surtout sur des communes dites de 2<sup>ème</sup> couronne où notamment l'absence ou la rareté des transports en commun, ne permet pas de répondre aux souhaits et besoins du public prioritaire.

MESOLIA malgré des propositions a beaucoup de refus suite à proposition.

En 2018, 133 départs sur la Haute Garonne dont :

- 83 sur logements sur Toulouse Métropole,
- 34 logements avec financement PLAI
  - 23 logements PLAI sur Toulouse Métropole
  - 9 logements PLAI sur Toulouse

En 2018, 69 logements livrés en 2018 dont :

- 44 sur logements sur Toulouse Métropole,
- 25 logements avec financement PLAI
  - 17 logements PLAI sur Toulouse Métropole
  - 0 logements sur Toulouse

L'objectif fixé était de 77 pour 2018, et MESOLIA a logé 41 ménages prioritaires au titre de la convention.

#### - Tarn et Garonne

Un avenant à la convention de réservation du contingent préfectoral de logements sociaux à destination des personnes prioritaires et des agents civils et militaires de l'Etat est signé annuellement fixant un objectif au bailleur.

54 logements se sont libérés courant 2018 sur le département du Tarn et Garonne dont 8 avec un financement PLAI et uniquement 3 T2. 6 logements avec financement Plus ont été livrés.

Or la demande pour le public prioritaire est du petit logement à bas loyer.

L'objectif fixé était de 10 pour 2018, et MESOLIA a logé 6 ménages prioritaires.

### **Ménage relevant du 1er quartile :**

- Accueil des ménages à bas revenus **hors des Quartiers Politique de la Ville**

Au minimum 25% des attributions annuelles (suivies de baux signés) de logements (y compris mutations) situées hors Quartier Politique de la Ville doivent être consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur au 1<sup>er</sup> quartile et aux personnes relogées dans le cadre d'une opération ANRU

- Mixité sociale **dans les Quartiers Politique de la Ville**

Au minimum 50 % des attributions à des demandeurs autres que ceux à bas revenus sera fixé dans le cadre des orientations d'attribution approuvées par la Conférence Intercommunale du Logement.

Les seuils des quartiles sont calculés à partir des indications déclaratives des demandes actives dans le SNE. Or MESOLIA a pu constater un écart pouvant être significatif entre les ressources déclarées et les ressources réelles du 1<sup>er</sup> quartile.

Le niveau des seuils des quartiles peut entraîner sur certains territoires, l'exclusion des situations de précarité, comme les familles monoparentales percevant le RSA et les allocations familiales.

Cela signifie que l'atteinte du seuil du 1<sup>er</sup> quartile ne peut être réalisé que pour les logements de petites typologies avec un loyer PLAI, pour ne pas mettre le futur locataire en difficulté de paiement du loyer.

### **Pour l'année 2018 :**

-Nombre de logement libérés dans les EPCI versus loi Egalité et Citoyenneté hors ZUS = 1 237 logements dont 31 logements T1 ou T2 avec financement PLAI ou 89 logements T1, T2 ou T3 en intégrant les logements T3

→ soit 7 % des logements avec possibilité d'accueillir des ménages avec des ressources inférieures au 1<sup>er</sup> quartile sur la rotation auxquels il faut ajouter les livraisons neuves.

Les divers constats ci-dessus expliquent la non-atteinte de l'objectif des 25% avec en plus la difficulté de comptabiliser ces dossiers (nouvelle unité de mesure et système d'information non prêt).

### **Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) :**

MESOLIA participe aux différentes réunions pour l'élaboration de ces conventions.

La convention intercommunale d'attribution de Bordeaux Métropole a été votée en conseil communautaire, avec pour objectif 40% des attributions hors quartiers Politique de la Ville et territoires de veille à destination des ménages dont les revenus sont inférieurs à 40% des plafonds PLUS, dans la limite de 40% de l'occupation de la résidence.

Les conventions intercommunales d'attribution de la CAB et du Grand Périgueux sont en cours de signature.

### **Actions spécifiques 2018 pour l'accueil du public en difficultés économiques et sociale :**

Une convention a été signée avec le COS Canquard pour la location de 15 logements pour un public notamment de personnes réfugiées.

MESOLIA a signé courant 2018 une convention tripartite « Logement d'abord » avec AQUITANIS et le CAIO avec l'engagement pour chacun des bailleurs de reloger chacun 2 ménages.

Dans le cadre de la mise en œuvre accélérée du Plan Logements d'abord en Gironde, Bordeaux Métropole et le Conseil Départemental, ont été lauréats de l'appel à manifestation d'intérêt « 30 logements d'abord » lancé en décembre 2017 par le Ministre de la Cohésion des Territoires ; le Fond de Solidarité Logement et la Conférence Départementale HLM de Gironde expérimentent ce projet depuis le début de l'année avec la participation de l'ensemble des bailleurs dont MESOLIA.

MESOLIA a signé en juin 2018 une convention avec l'Etat et France Horizon pour la location de 6 logements et un local mis à disposition à titre gratuit résidence Gontet à LIBOURNE pour un CPR accueillant des réfugiés.

#### **4-2 : Les droits de réservation**

Les droits de réservations (action logement, collectivités) ne sont pas homogènes selon les territoires. Sur les territoires de la Gironde et de l'Occitanie, on peut noter un droit de réservation important, ce qui n'est pas le cas en Dordogne.

|  | Nombre        | Pourcentage |
|--|---------------|-------------|
| Nombre de logements Gironde              | 13 531        |             |
| Dont nombre de logements réservés        | 4 154         | 31 %        |
| Nombre de logements Occitanie            | 1 937         |             |
| Dont nombre de logements réservés        | 1 071         | 55 %        |
| Nombre de logements Dordogne             | 3 330         |             |
| Dont nombre de logements réservés        | 292           | 9 %         |
| <b>Nombre total de logements</b>         | <b>18 798</b> |             |
| <b>Dont nombre de logements réservés</b> | <b>5 517</b>  | <b>29 %</b> |

Données au 31/12/2018

Le principe de gestion en flux des contingents va modifier les modes de faire entre les bailleurs et les réservataires.

#### **4-3 - La dérogation aux plafonds de ressources**

Afin de favoriser la mixité sociale pour l'ensemble des logements de la catégorie PLUS, il est proposé de poursuivre la possibilité de déroger les plafonds à 160% et ce pour les patrimoines situés en Quartier Prioritaire de la Ville selon arrêté préfectoral.

#### **4-4 - Le SLS**

Afin de faciliter la mixité sociale sur ses groupes, le Conseil d'Administration du TOIT GIRONDIN avait acté la possibilité de moduler le coefficient de dépassement de ressources dans le cadre de la précédente convention d'utilité sociale.

Cette modulation n'étant plus autorisée et aucune exemption existant dans les PLH en cours, MESOLIA a géré les augmentations de SLS et ce dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

|  | Territoire<br>Gironde | Territoire<br>Dordogne | Territoire<br>Occitanie | <b>TOTAL<br/>MESOLIA</b> |
|--|-----------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Nombre locataire assujettis<br>SLS 01/2019 | 510                   | 39                     | 34                      | 583                      |
| Montant SLS moyen                          | 132 €                 | 18 €                   | 52 €                    | 120 €                    |
| Montant SLS Minimum                        | 4 €                   | 6 €                    | 6 €                     | 4 €                      |
| Montant SLS maximum                        | 1219 €                | 52 €                   | 207 €                   | 1 219 €                  |

Montant et nombres de locataires assujettis au SLS exigible au 1/01/2019 ; ces chiffres ne prennent pas en compte les éventuels recalculs du SLS et les locataires acquittant le SLS Forfaitaire (non réponse ou réponse incomplète).

#### **4.5 - Les loyers**

MESOLIA a procédé à la ROLM lors de la 1<sup>ère</sup> génération de CUS sur son patrimoine historique : par dérogation aux articles L. 445-2 et L. 445-3, les engagements relatifs aux immeubles ou ensembles immobiliers dont le montant maximal de loyer a été fixé dans la convention d'utilité sociale en application de l'article L. 445-2, dans sa rédaction antérieure à la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, sont prorogés à chaque renouvellement du cahier des charges de gestion sociale, en substitution des engagements de même nature des conventions conclues au titre de l'article L. 351-2.

Pour le reste du patrimoine, MESOLIA se réserve le droit de mettre en œuvre la NPL par avenant à la présente convention au plus tôt à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 et chaque 1<sup>er</sup> janvier sur la durée de la convention.

#### **Stratégie MESOLIA Politique Gestion Sociale :**

- Poursuivre et adapter la politique d'attribution de MESOLIA aux besoins des territoires, aux évolutions de la réglementation tout en veillant à l'équilibre social des résidences**
- favoriser la politique d'accueil de publics spécifiques avec des produits spécifiques ou adaptés en lien avec le logement inclusif**
- Mettre tout en œuvre pour tendre vers les objectifs fixés par l'ETAT tout en préservant l'équilibre social des résidences et les demandeurs de futures difficultés financières**
- Favoriser les échanges de logement via la Bourse d'échange de Logement afin de répondre au parcours résidentiel au sein du parc HLM**
- Poursuivre les partenariats avec des associations à la fin d'intermédiation locative**

### **III – POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE**

Le dispositif de gestion de proximité de MESOLIA repose sur des agences implantées au sein des quartiers ; elles sont au nombre de 7 et ont chacune un territoire associé.

Elles regroupent une quinzaine de collaborateurs pour la plus petite et interviennent directement au contact du public sur les domaines de gestion commerciale et sociale de la vie du contrat, mais aussi sur les aspects d'entretien technique courant des immeubles et de remise en état des logements.

Les services décentralisés au siège interviennent par ailleurs en support et en soutien des agences pour les renforcer sur l'ensemble du panel des métiers.

En septembre 2016, MESOLIA en partenariat avec AQUITANIS a ouvert un centre de relation clientèles, avec l'embauche de 25 collaborateurs, ayant en charge tous les appels de MESOLIA (et ceux de l'autre OLS membre de la structure) hors certains appels dirigés par les agents de réclamations techniques. Ce centre d'appel permet d'enregistrer l'ensemble des appels, d'homogénéiser les réponses et d'assurer un suivi du traitement de l'ensemble des demandes.

Annexe : présentation du Centre de Relations Clientèle

#### **1- Etat des lieux**

##### **1-1 : Les enquêtes de satisfaction**

MESOLIA a mené la dernière enquête qualité de service, enquête de satisfaction, auprès de l'ensemble des locataires (y compris locataires ex SEMIB) en décembre 2016.

L'enquête téléphonique a été menée par un cabinet extérieur.

**82,5% des locataires enquêtés se sont déclarés satisfaits de MESOLIA et 80,9% des locataires recommanderaient MESOLIA à un proche, un membre de leur famille...**

Pour le patrimoine en ZUS, le taux de satisfaction global est de 78,4 %

A titre de comparaison, la satisfaction globale était de 79,4 % en 2013 et de 76,9 % en 2010.

*« Une satisfaction globale conforme et homogène sur l'ensemble de ses territoires « historique ».*

Des logements de qualité permettant une valorisation du patrimoine du bailleur.

Un accueil locataire générique bien évalué et une démarche efficace auprès des locataires entrants.

Un environnement des résidences globalement attractif »

**Les points forts** de MESOLIA issus de l'enquête sont les logements, l'environnement, l'accueil de proximité.

**Des axes d'amélioration** ont été notés par le cabinet en charge de l'enquête :

*«des actions ciblées permettront à MESOLIA de solidifier cette satisfaction : Qualité du parc :*

- Nécessaire montée en gamme du parc de la SEMIB pour atteindre les standards MESOLIA

- Suivi renforcé des prestataires pour les intégrer dans la démarche qualité de service du bailleur et identifier les équipements défectueux confrontés à un risque de vétusté.
- Mobilisation nécessaire sur la propreté des parties communes avec un fort impact sur l'image de MESOLIA et des actions ad-hoc sur le parc en QPV.
- Relations locataires :
  - Accuser réception de toute demande pour rassurer le locataire sur sa prise en charge
  - Apporter une réponse justifiée, même négative à toute requête
  - Mettre à profit le centre de relation clients pour améliorer la traçabilité et l'information descendante des locataires afin d'éviter les relances
- Diversifier les vecteurs de communication avec la nécessaire montée en puissance du digital »

Les axes d'amélioration concernent les deux « points faibles » des organismes sociaux : la propreté des parties communes et le traitement des réclamations.

On peut noter une augmentation des réclamations autres que techniques, concernant soit des demandes suite à des difficultés de paiement ou des demandes liées à la vie du contrat (changement de composition familiale, troubles de voisinage...)

Afin de gérer au mieux ces dernières demandes MESOLIA a créé le poste de gestionnaire de clientèle interlocuteur unique du locataire (hors problème technique) tout au long de son parcours de locataire.

Globalement les résultats sont homogènes avec la dernière enquête de satisfaction même si la comparaison est difficile du fait des profondes mutations de l'organisme et de son changement de taille.

#### Zoom sur les résultats Quartier Prioritaire de la Ville :

|  | Résultats MESOLIA | Résultat MESOLIA en QPV |
|--|-------------------|-------------------------|
| Satisfaction globale                   | 82,5%             | 78,4%                   |
| Logement                               | 82,9%             | 81,2%                   |
| Propreté parties communes              | 60,6%             | 51,8%                   |
| Fonctionnement équipements immeuble    | 66,2%             | 63,3%                   |
| Traitement des réclamations techniques | 62,4%             | 64%                     |
| Traitement des autres demandes         | 70,5              | 74,2%                   |
| Qualité de l'accueil                   | 83,5              | 84,7%                   |

Même si les résultats en quartier prioritaire de la ville sont en léger retrait, on ne constate pas de grosses différences, preuve de la volonté de MESOLIA d'avoir des résultats homogènes en termes de qualité de service sur l'ensemble des territoires.

#### Annexe : Présentation résultats enquête 2016

## **2 - Orientations stratégiques**

### **La démarche qualité de l'organisme**

Dans le cadre de son projet d'entreprise initié en 2015, la consultation des parties prenantes a permis de définir 3 axes fondamentaux dont « un haut niveau de qualité de service »

**Un groupe projet, constitué de collaborateurs et de parties prenantes, a été initié sur le thème « redéfinir la qualité de service et politique de proximité ».**

Pour rappel, une charte qualité de service en vigueur depuis 2004, est appliquée sur le patrimoine de MESOLIA avec 20 engagements relatifs à 7 thèmes.

Ce questionnement sur la qualité de service et la proximité s'effectue en lien avec la démarche transition numérique engagée par MESOLIA.

En effet on peut noter depuis quelques années une évolution des besoins des locataires sur les services à apporter et dans les modes des relations avec le bailleur. Il existe aujourd'hui dans le parc un public dit « sénior » attaché à des services et des modes de communication traditionnels et le public dit « connecté » qui ne se déplace plus en agence et qui est demandeur de services connectés.

La réflexion sur la qualité de service et la proximité de demain doit prendre en compte ces deux situations et doit apporter des réponses segmentées ce qui complexifie le travail des collaborateurs.

Elle intégrera notamment les axes d'amélioration issues de la future enquête qualité de service qui sera réalisée fin 2019.

## **3 - Plans d'action**

### **Qualité de service**

L'objectif de MESOLIA est de finaliser l'homogénéisation des process sur l'ensemble des territoires étant précisé que MESOLIA peut connaître des situations très différentes d'un territoire à l'autre (exemple difficultés de trouver des entreprises sur certain corps d'état sur les territoires comme la Dordogne, le Tarn, le Tarn et Garonne et l'Ariège, et des consultations peuvent être infructueuses du fait de l'absence de réponse) et la mise en œuvre de son plan d'action suite aux résultats de l'enquête qualité service réalisée fin 2016.

Dans le cadre de son projet d'entreprise, MESOLIA a souhaité inscrire la transition numérique qui doit permettre d'améliorer la réactivité, le suivi et la mesure de la satisfaction des locataires.

Les actions ciblées permettant de solidifier la satisfaction des locataires seront poursuivies avec :

#### **➔ la rationalisation de nos canaux de communication avec :**

1 - l'utilisation renforcée du Centre de Relations Clientèle (COO.PAIRS) permettant :

- -d'améliorer l'accueil téléphonique des locataires,
- -d'assurer le suivi et le traitement des demandes,
- -d'apporter une réponse immédiate à certaines sollicitations (environ 30%) et
- -de limiter ainsi les rappels des locataires sources de mécontentement.

2 - la création d'un extranet et la mise à disposition d'une appli permettant aux locataires utilisant internet, d'avoir un bailleur ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Ces outils permettent aux locataires de transmettre des documents, modifier les informations locataires, demander une intervention technique (en transmettant par exemple une photo pour expliquer la situation ....), payer son loyer en ligne et d'accéder à ses documents locataires (quittances, publications, attestations....)

3 - les agences de proximité

Les locataires et demandeurs de logement n'ayant pas tous accès à l'outil internet, la présence des agences de proximité est aussi indispensable pour pouvoir apporter une réponse adaptée.

Les collaborateurs des agences peuvent répondre à l'ensemble des sollicitations des locataires (que ce soient des demandes administratives ou techniques) ou des demandeurs de logement.

MESOLIA dote actuellement ces collaborateurs d'outils de mobilité leur permettant lors des déplacements sur les résidences d'être plus réactif dans les réponses aux locataires, dans les commandes auprès des entreprises/prestataires

MESOLIA adapte donc sa communication au différents profils et besoins des locataires.

### ➔ **L'amélioration de l'entretien des parties communes**

Un travail a été engagé toute l'année 2018 avec les représentants de locataires lors du renouvellement du contrat entretien des parties communes et gestion de la répurgation qui ont assisté à la commission d'appel d'offre d'attribution.

Cette coopération a permis de définir les évolutions à engager par rapport au précédent contrat avec pour objectif des prestations de qualité tout en maîtrisant les charges.

### ➔ **La réflexion engagée sur les relations avec les entreprises.**

En effet MESOLIA sous traite une grande partie des interventions techniques auprès de prestataires extérieur. Or les relations contractuelles actuelles avec les entreprises ne sont pas satisfaisantes si ces dernières ne répercutent pas dans leur fonctionnement les engagements de l'organisme (exemple engagement en termes de réactivité, de relationnel et de qualité d'intervention).

MESOLIA souhaite rendre le locataire acteur de l'entretien de son logement et de la gestion des parties communes en les associant notamment aux objectifs des entreprises intervenant sur le patrimoine.

Pour une meilleure communication et une meilleure réactivité, le locataire doit pouvoir contacter directement les prestataires pour prendre rendez-vous, doit pouvoir évaluer son intervention et clôturer sa demande s'il juge la prestation satisfaisante.

Pour cela MESOLIA va se doter d'une plate-forme numérique en capacité d'échanger en temps réel avec les prestataires et les locataires.

Une première expérimentation aura lieu en 2020 avec certains prestataires en charge des contrats d'exploitation.

### **Dispositif de lutte contre les impayés ou de gestion locative adaptée pour les locataires entrants ou déjà logés :**

Les Commissions attribution Logement sont très attentives au taux d'effort des demandeurs de logement afin de ne pas les mettre en difficulté de paiement dès la signature du bail.

La SA MESOLIA HABITAT a en son sein un Pôle de Gestion Préventive et Sociale des Impayés composé de collaborateurs dont chacun a en charge un secteur géographique.

Chaque collaborateur est le référent unique tant des locataires qui peuvent être confrontés à des problématiques économiques ou sociales que des partenaires sociaux et ce dès la première échéance impayée.

Quel que soit la phase de traitement (amiable ou judiciaire), la gestion repose sur un traitement personnalisé et individualisé de chaque situation tendant à la recherche de solution amiable par la mise en œuvre de moyen favorisant la prise de contact direct avec les locataires (téléphone, SMS, Mails, Courriers ....).

Les aléas de la vie professionnelle (perte emploi...) ou personnelle (séparation, diminution de ressources), pouvant entraîner ponctuellement ou durablement des difficultés de paiement de loyer, le Pôle de Gestion Préventive et Sociale des Impayés poursuit ses efforts pour identifier le plus en amont possible l'origine de la fragilité des ménages en vue d'y apporter des réponses appropriées.

Cela peut se traduire par la mise en place d'un plan d'apurement, la recherche d'aides financières, la modification du mode de paiement, le déclenchement d'une garantie d'impayés de loyer, l'orientation vers les partenaires sociaux, l'organisation de rencontre tripartite (*Locataires, Bailleurs, Partenaires Sociaux*), la concrétisation d'un Protocole de Cohésion Sociale....

MESOLIA continue à solliciter des mesures spécifiques d'accompagnement notamment (Accompagnement Vers et Dans le Logement ou Sociale lié au Logement / Accompagnement Social Lié au Logement) et à saisir (selon les situations) la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locative pour les personnes les plus fragiles.

Lorsque le loyer du logement n'est plus adapté aux ressources du ménage, MESOLIA recherche avec ce dernier une solution de relogement avec une baisse du reste à charge. Ces demandes de mutation sont prioritaires au sein de MESOLIA qui a créé en interne des commissions impayés.

Face aux difficultés croissantes des ménages, le renforcement et le développement du partenariat social, tendant à conforter et améliorer les dispositifs de prévention, sont constamment recherchés sur l'ensemble des territoires.

En outre, MESOLIA poursuit son engagement dans l'organisation des réunions partenariales de concertation qui ont pour objet la recherche conjointe de solution amiable au règlement des situations difficiles, auxquelles les partenaires (FSL, CCAS, MDSI) sont représentés. Ces réunions trimestrielles, qui ont été instaurées depuis plusieurs années couvrent pour l'essentiel l'intégralité du territoire de Gironde.

Les partenariats existants sur le territoire de la Dordogne ont été renforcés au cours des dernières années et ce sur l'ensemble des territoires d'intervention.

Toutefois l'annonce de la fin de la garantie LOCAPASS (depuis début mai 2019) et le resserrement du public pouvant prétendre à l'avance du dépôt de garantie vont entrainer de nouvelles difficultés financières pour les locataires.

### **Dispositif de maîtrise des loyers et des charges et processus de régularisation des charges :**

La maîtrise de la quittance a toujours été une préoccupation forte à MESOLIA et cela passe par un travail important d'analyse régulière des charges mais aussi de sensibilisation des locataires.

Différentes actions sont d'ores et déjà menées :

- Travaux d'économie d'énergie dans les résidences permettant de diminuer les charges du poste chauffage, premier poste de charges (cf. Plan Stratégique de Patrimoine)
- Suivi de la consommation individuelle d'eau des locataires et adaptation des charges individuelles à la consommation individuelle
- Sensibilisation des locataires aux éco-gestes via les différentes publications, les affichages... Ce travail est réalisé avec les représentants de locataires.
- Incitation des locataires à être acteurs de leur avis d'échéance en maîtrisant les charges, notamment les charges liées à la consommation eau
- Négociation des contrats dont certaines charges peuvent être récupérables au niveau de l'ensemble du patrimoine avec pour objectif le meilleur rapport qualité/prix avec toujours l'objectif de maîtriser l'avis d'échéance. MESOLIA souhaite rendre le locataire acteur de l'entretien de son logement.
- Intégration dans les logements neufs de la contrainte de maîtrise des charges (exemple réduire la surface des parties communes pour diminuer le coût de leur entretien, idem sur l'emplacement des locaux containers pour réduire la manutention et le coût de réputation, rationaliser les espaces verts pour diminuer les coûts d'entretien ....)

MESOLIA s'efforce d'effectuer la régularisation de charges dans les meilleurs délais ; toutefois la difficulté à obtenir les factures peut être un frein.

De même après chaque régularisation de charges créditrices ou débitrices, il y a un recalcul des acomptes de charges pour être au plus juste des dépenses. Pour les dépenses individuelles, les locataires peuvent demander à MESOLIA un ajustement des acomptes de charges si un événement entraîne une modification de la consommation.

#### **Stratégie MESOLIA qualité de service :**

- Diversification des canaux de communication afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins et aux capacités de chaque catégorie de locataires (public jeune, public sénior...)
- Rendre le locataire plus acteur du traitement de ses différents besoins via la plateforme COO.PAIRS et l'extranet client donnant la possibilité via les outils numériques (tablette, smartphone, application...) d'être en relation avec les services de la société en permanence et en tous lieux
- Conforter et développer la plateforme et les missions de COO.PAIRS dans la perspective de maximiser la qualité de service, la rapidité de traitement et de mesurer la satisfaction locataires.
- Poursuivre le travail partenarial avec les associations représentant les locataires
- Renforcement de l'accompagnement des locataires « fragiles » (stratégie sénior, accompagnement social via GPSI...)

## Partie 4 – Les engagements de l’organisme

Les objectifs quantitatifs et qualitatifs inscrits dans la présente Convention d’Utilité Sociale ont été fixés en fonction des orientations stratégiques de l’organisme qui prennent en compte :

- Son Plan Stratégique de Patrimoine actualisé le 02/05/2019
- Les orientations nationales et locales des politiques de l’habitat
- Les capacités techniques et financières actuelles et projetées de l’organisme.

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

Toutefois, si la réglementation et les financements qui fixent actuellement le modèle socio-économique du logement social venaient à être modifiés en profondeur durant la période de la CUS ou après la fixation des objectifs, ceux-ci pourraient en être impactés de façon importante.

Le tableau des indicateurs logements loyer familiale est placé en annexe du document

### **Tableaux d’indicateurs :**

#### **→ Indicateur PP1 : agréments**

L’atteinte des objectifs présentés dans la CUS reste dépendante de facteurs extérieurs à l’organisme, et notamment des évolutions des politiques nationales et locales de l’habitat :

- Nombre d’agréments et financements suffisants de la part de l’Etat et des partenaires pour assurer un équilibre des opérations conforme aux capacités financières de l’organisme.
- Maintien sur la durée de la Convention d’Utilité Sociale du modèle économique du logement social (marges locales, plafonds de loyer...)
- Capacité de l’organisme à vendre une partie de son patrimoine en fonction des contraintes locales ou de marché, afin de pouvoir renforcer ses marges d’autofinancement.
- Politiques foncières locales et nationales permettant d’acquérir des terrains ou des droits à construire à des conditions financières compatibles avec le logement social.
- Stabilité des normes réglementaires en matière de construction neuve
- Maintien de la dynamique des marchés immobiliers dans les secteurs où la VEFA représente une part importante de la production

#### **→ Indicateur PP2 : réhabilitations « Grenelle »**

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

- prêts de la Caisse des Dépôts,
- aides locales complémentaires des collectivités,
- dégrèvement de TFPB pour travaux de rénovation,
- possibilité de valorisation des Certificats d’Economie d’Energie (C2E).

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

Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre des Projets de Renouvellement Urbain peuvent être soumises à des retards, alors que les Conventions du NPNRU sont en cours de négociation et que les organismes n'ont pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.

### ➔ **Indicateur PP3 : réhabilitations « prêts CDC »**

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

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

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

Enfin, les réhabilitations inscrites dans le cadre des Projets de Renouvellement Urbains peuvent être soumises à des retards, alors que les conventions du NPNRU sont en cours de négociation et que les organismes n'ont pas toute la visibilité sur les financements des partenaires.

### ➔ **Indicateur PP4 : vente HLM**

La mise en commercialisation de logements est dépendante des autorisations délivrées par l'Etat ou le délégataire, et de celui de la commune. L'atteinte de l'objectif est donc sous réserve de l'accord des maires, notamment en communes déficitaires SRU, et de l'évolution des contraintes de reconstitution de l'offre.

Enfin, la part de logements vendus aux locataires du parc social est fortement dépendante de la solvabilité des ménages et de leur volonté d'acquérir les logements proposés à la vente.

L'ensemble des décrets n'étant pas encore paru, suite à la promulgation de la loi Elan, l'atteinte des objectifs dépend de la réglementation et des décrets restant à paraître.

### ➔ **Indicateur PP5 : mutations**

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

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

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

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

## ➔ **Indicateurs PS1 à PS3 : indicateurs politique sociale**

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs facteurs devront être réunis :

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

## ➔ **Indicateur SR1 : logements accessibles**

L'atteinte de cet objectif est directement dépendante de la capacité des organismes à produire de nouveaux logements et à réhabiliter le parc ancien. Les conditions d'atteinte sont donc liées à celles des indicateurs PP1 et PP3. Par ailleurs, la réalisation des travaux d'accessibilité et d'adaptation au handicap doit pouvoir continuer à bénéficier des dégrèvements de TFPB actuellement en vigueur, ou de mesures équivalentes.

## ➔ **Indicateurs Logements-foyers :**

Les conditions de réalisation exprimées ci-dessus pour les indicateurs PP1, PP2 et PP3 sont identiques pour les indicateurs des logements-foyer.

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

Le tableau indicateurs foyer est placé en annexe du document.

## ➔ Indicateurs accession :

Les objectifs liés à l'accession à la propriété sont dépendants :

- des évolutions du marché de l'immobilier,
- des changements de situation familiale ou professionnelle qui peuvent expliquer des non-levées d'option en PSLA, sans pour autant être du ressort de l'organisme.
- de l'évolution de la solvabilisation des candidats à l'accession sociale ou des locataires en PSLA, en lien avec :
  - l'évolution de leur situation économique,
  - le nécessaire maintien des dispositifs nationaux et locaux d'aide aux accédants (PTZ+, aides locales)
  - l'évolution du contexte macro-économique (taux d'intérêts des prêts bancaires, conditions de prêts des banques),

L'influence de ces paramètres est d'autant plus forte que les candidats à l'accession ont des revenus contraints ou des apports personnels limités.

Le tableau indicateurs accession est placé en annexe du document

Annexes : tableaux des indicateurs

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

### **1- 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.

### **2- 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.

### **3- 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.

### **4- 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.

**Sont annexés les documents ci-dessous :**

- Tableaux indicateurs
- Plan de vente
- Cadre stratégique patrimonial Groupe Arcade
- Cadre utilité sociale Groupe Arcade
- Tableau récapitulatif concertation EPCI
- Fiches EPCI rencontrées
- Etat patrimoine
- Tableau inventaire foyers
- Plan Stratégique Patrimoine
- Corpus vente
- Courriers accord Maire
- Plaquette les actions sociales
- Tableaux loyers
- Plan de concertation locative
- Compte rendu réunion Concertation Locative CUS
- Tableaux émargement CCL
- Bilan concertation locative
- Flyer BEL Gironde
- Présentation COO.PAIRS
- Résultats Enquête Qualité Service 2016

Les conventions d'utilité sociale seront signées en deux exemplaires originaux par Madame la Préfète de la Région Nouvelle Aquitaine et par Monsieur le Directeur Général de MESOLIA.

Les exemplaires originaux seront destinés à l'Etat et à MESOLIA.

Une copie numérique dudit document sera remise aux EPCI qui en feront la demande.

**Fait à Bordeaux,**

**Le,**

Signature de  
**Madame La Préfète de la Région Nouvelle Aquitaine**

Signature de  
**M. le Directeur Général de MESOLIA**

Signature de

**M. le Président du Conseil Départemental de la Gironde**

Signature de  
**M. le Président de Bordeaux Métropole**

Signature de

**M. Le Président de la Communauté Communes du Pays Foyen**

Signature de

**M. le Président de la Communauté d'Agglomération du Libournais**

Signature de

**M. Le Président de la Communauté de Communes Jalles Eau Bourde**



Signature de

**M. Le Président de la Communauté d'Agglomération Bergeracoise**

Signature de  
**M. Le Président du Grand Périgueux**



Signature de  
**M. le Président de Toulouse Métropole**

Signature de

**M. Le Président de la Communauté de Communes Terres des Confluences**

Signature de

**M. Le Président de la Communauté Agglomération du Grand Montauban**

Signature de

**Mme La Présidente de la Communauté d'Agglomération du Grand Albigeois**

Signature de

**M. Le Président de la Communauté de Communes des Portes de l'Ariège Pyrénées**