



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Logis familial 
Groupe ActionLogement

Logis Familial de l'Orne

Convention d'Utilité Sociale pour la période 2021 - 2026

29 Octobre 2021

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

SOMMAIRE

Partie 1 – Aspects généraux	2
I. Visas et signatures	2
I.1. Signatures	2
I.2. Visas	2
II. Objet et durée de la convention.....	4
II.1. Objet de la Convention.....	4
II.2. Durée de la Convention	5
II.3. Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL.....	5
II.4. Autorisation globale de vente	5
Partie 2 – Présentation Le Logis Familial de l'Orne	6
I. Présentation du groupe Action Logement	6
II. Présentation Le Logis Familial de l'Orne	8
III. Groupement d'Intérêt Economique LOGIM	8
IV. La gouvernance du Logis Familial de l'Orne.....	9
V. Ancienneté et âge moyen de l'effectif du Logis Familial de l'Orne :	10
VI. La politique qualité du Logis Familial de l'Orne s'appuie sur ses valeurs communes qui font sa différence :	12
VII. La politique RSE de l'entreprise	14
Partie 3 – Politique poursuivie par l'organisme	15
I. Etat des lieux.....	15
I.1. Description du parc	15
I.2. Qualification de l'état du service rendu.....	18
II. La politique de l'organisme.....	32
II.1. La politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme	32
II.2. Le plan de vente aux occupants	42
II.3. La politique de l'organisme en matière de qualité du service rendu aux locataires 43	
II.4. La politique sociale de l'organisme.....	50
II.5. Engagements en matière de gestion sociale	61
Partie 4 – Les engagements de l'organisme.....	66
Partie 5 – Contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention.....	66
I. Suivi de la convention.....	67
II. Evaluation de la convention.....	67
III. Sanctions en cas d'inexécution de la convention.....	67
IV. Avenants à la convention	67

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Partie 1 – Aspects généraux

I. Visas et signatures

I.1. Signatures

- Le représentant de l'Etat (Préfet de Région),
- Le représentant de l'organisme d'Hlm (Président),
- Les conseils départementaux à titre obligatoire,
- Les collectivités locales qui se sont manifestées dans le délai de 2 mois pour être signataires (la commune, l'EPCI ou l'EPT tenus de se doter d'un PLH ou compétent en matière d'habitat avec au moins un QPV).

I.2. Visas

Vus :

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- Le décret n°2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires
- La Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)
- Le Décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019 modifiant le livre IV du code de la construction et de l'habitation relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires
- 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
- Les articles spécifiques à la CUS de L445-1 à L445-7 du Code Construction et Habitat
- La réglementation du Code Construction et de l'Habitat autorisant le report de la CUS :
 - ✚ Une première demande officielle de report du dépôt de la CUS a été adressée Madame la Préfète de l'Orne le 08 avril 2019 : dans son courrier du 10 mai 2019, Madame la Préfète a accordé le report du dépôt de la CUS au 30 juin 2020.
 - ✚ Une deuxième demande officielle de report du dépôt de la CUS a été adressée Madame la Préfète de l'Orne le 07 février 2020 : dans son courrier du 19 août 2020, Madame la Préfète a accordé le report du dépôt de la CUS au 30 juin 2021.
 - ✚ La DHUP dans sa réponse courriel du 21 mai 2021, a confirmé la possibilité de dépôt de la CUS au-delà du 30 juin 2021 avec comme impératif la signature des instances territoriales et préfectorales au plus tard le 31 décembre 2021

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Vus

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

- Communauté Urbaine d'Alençon
- Argentan Intercom
- Flers Agglo
- Communauté de Commune Pays de l'Aigle

Vu Le Conseil Départemental de l'Orne

Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'Administration

- Le Plan de Concertation Locative approuvé par le Conseil d'Administration du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE du 18/01/2018, a été validé à compter du 01/04/2018 par les instances représentatives des locataires : le Plan de Concertation Locative prévoit la concertation des parties sur l'état du service rendu et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale.
- Le Conseil d'Administration du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE a autorisé, lors de sa réunion du 08 juin 2017, l'engagement du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE dans la démarche de seconde Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à ses dirigeants pour engager la consultation.
- Le Conseil d'Administration du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE a donné pouvoir à ses dirigeants lors de sa réunion du 09 juin 2021, de présenter le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société aux collectivités, Conseil Départemental et instances de concertation.
- Le Conseil d'Administration du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE a approuvé, lors de sa réunion du 28 octobre 2021, 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 Conseil d'Administration du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE a approuvé, lors de sa réunion du 28 octobre 2021, le projet du Plan Stratégique Patrimonial de la Société.

Vus :

- Les démarches d'association des collectivités locales :
5 collectivités locales ont été rencontrées dont :
 - 4 dotées d'un PLH ou tenues d'en faire un avec au moins un QPV, dont 4 signataires (CUAlençon/Argentan Intercom/Flers Agglo/Pays de l'Aigle)
 - 1 département, dont 1 signataire (CDépartemental de l'Orne)

Personnes publiques	Date de réunion	Département
Conseil Départemental Orne	21 Octobre 2021	61
EPCI Communauté Urbaine d'Alençon	21 Octobre 2021	61
EPCI Argentan Intercom	12 Octobre 2021	61
EPCI Flers Agglo	12 Octobre 2021	61
EPCI Communauté de Commune Pays de l'Aigle	14 Octobre 2021	61

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

- Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE et à son avenant adopté le 25 Juin 2021, la réunion du 15 Septembre 2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur le l'état du service rendu et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale.

Le Plan de Concertation Locative est valide jusqu'à son terme contractuel du 31 décembre 2022 : il sera programmé une nouvelle concertation locative post prochaine élection des locataires prévue en novembre 2022, pour viser la signature d'un nouveau plan de concertation locative à compter du 01 janvier 2023.

LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE	Département 61	
Date	25 Juin 2021	
Participants	<i>Nom</i>	<i>Association</i>
	Mr MOULIN	INDECOSA CGT
	Mme DESERT	CLCV
	Excusé	AFOC

LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE	Département 61	
Date	15 Septembre 2021	
Participants	<i>Nom</i>	<i>Association</i>
	Mr POSTAIRE	INDECOSA CGT
	Mme DESERT	CLCV
	Mme LABELLE	AFOC

Il a été convenu ce qui suit :

II. Objet et durée de la convention

II.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 2021- 2026.

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

La présente convention porte sur 3 888 logements locatifs sociaux et 293 ensembles immobiliers entrant dans le champ de la CUS.

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

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Conformément aux dispositions de la loi ELAN, les organismes justifiant d'un projet de regroupement, ou engagés dans une démarche de regroupement, peuvent bénéficier d'un délai supplémentaire d'un an pour l'élaboration de leur CUS, renouvelable une fois.

II.2. Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une **durée de 6 ans**. Elle prend effet au **01/07/2021**, rétroactivement à sa signature prévue au plus tard au 31/12/2021. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années. (annexe réponse DHUP mail 21 05 2021)

II.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 en matière de gestion sociale qui sont de même nature que ceux figurant dans les conventions APL s'y substituent sans qu'il soit nécessaire de les formaliser par des avenants aux conventions APL en cours.

Les engagements des conventions APL de nature différente aux engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale dans la présente CUS, ou auxquels il n'a pas été dérogé, demeurent applicables.

II.4. Autorisation globale de vente

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

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

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

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Partie 2 – Présentation Le Logis Familial de l'Orne

I. Présentation du groupe Action Logement

Depuis plus de soixante-cinq ans, la vocation du groupe Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.

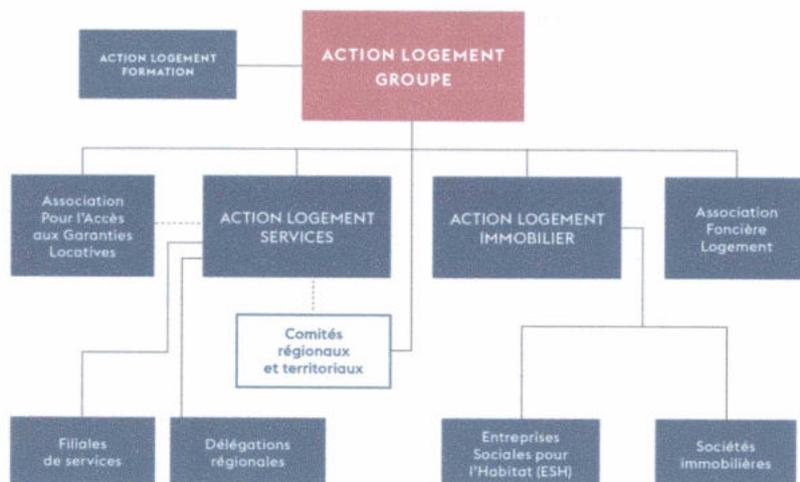
Action Logement gère paritairement la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), versée par les entreprises assujetties, dans le but de soutenir ses deux missions principales :

- Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle par des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi,
- Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'éco habitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

Action Logement est également un financeur majeur de la politique publique de renouvellement urbain et de revitalisation des villes moyennes, et des politiques locales de l'habitat. En facilitant l'accès au logement pour les salariés, le Groupe soutient l'emploi et la performance des entreprises, et contribue au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires.

Le groupe Action Logement est organisé autour de six entités principales, chacune spécialisée dans un domaine d'activité de l'habitat. Une complémentarité d'expertises qui permet au Groupe de proposer une offre unique en France pour répondre à la problématique du lien emploi-logement. Implantées au cœur des territoires, les Délégations régionales et l'ensemble des filiales immobilières et de services du Groupe travaillent en étroite collaboration avec les Comités régionaux et territoriaux.

La mission de ces instances paritaires est de renforcer les liens avec les acteurs locaux du logement et de mieux connaître les besoins spécifiques de chaque territoire, afin de développer des solutions adaptées aux besoins réels et contribuer ainsi à lutter efficacement contre les fractures territoriales.



ACTION LOGEMENT en Chiffres Clefs au 31.12.2020

Un patrimoine de 1 050 476 logements, dont :

- 984 094 logements sociaux (ESH)
- 66 382 logements intermédiaires et divers (hors ESH)
- 46 entreprises sociales pour l'habitat (ESH)
- 20 205 logements livrés
- 42 378 logements programmés (agrément obtenu)
- 31 456 logements mis en chantier
- 24 333 logements mis en réhabilitation (dont 70 % réhabilitations thermiques)
- 1 539 logements acquis en externe
- 1 367 logements démolis
- 700 logements en accession sociale à la propriété
- 7 760 ventes HLM, dont 6 838 ventes à l'unité.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Présentation Le Logis Familial de l'Orne

La S.A.H.L.M. de la ville d'Alençon et de l'Orne « **LE LOGIS FAMILIAL** » a été créée en 1968 lors de la séparation en deux activités de la coopérative HLM « **LA PROPRIETE FAMILIALE DE L'ORNE** ». La coopérative conservait l'activité liée à la construction de logements en accession à la propriété alors que **LE LOGIS FAMILIAL** se tournait vers le locatif social en reprenant le patrimoine de la "société d'habitation à bon marché de la ville d'Alençon" qui était constitué de 20 logements rue Bienvenue à Alençon.

1993 marque une étape importante pour **LE LOGIS FAMILIAL**. Le rapprochement avec le Comité Interprofessionnel du Logement de l'Orne permet d'intégrer un patrimoine supplémentaire tout en se dotant d'une plus grande capacité d'investissement. Fin 1993 le patrimoine immobilier du **LOGIS FAMILIAL** est de 2974 logements.

En 2003, le Comité Interprofessionnel du Logement de l'Orne (C.I.L.O) désormais Logiliance Ouest, devient, suite à la réforme de la gouvernance des Esh., l'actionnaire de référence du **LOGIS FAMILIAL**.

Les programmes de constructions neuves et diverses acquisitions ont permis de faire évoluer le parc immobilier de la société. Ainsi, de 1992 à 2013, le patrimoine est passé de 2750 logements à 4000 logements.

ACTION LOGEMENT est l'actionnaire de référence du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE

II. Groupement d'Intérêt Economique LOGIM

La "SAGIM" et "**LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE**" sont deux E.S.H. (Entreprise Sociale pour l'Habitat) qui ont pour objectif d'offrir un logement et des services de qualité aux jeunes, à tous les ménages et aux salariés des entreprises.

Depuis 2008, les sociétés se sont engagées dans un processus de rapprochement. Le Conseil d'Administration a nommé un Directeur Général unique et a décidé de créer une structure de coopération entre les deux sociétés sous forme d'un Groupement d'Intérêt Economique (G.I.E) dénommé "**LOGIM**".

LOGIM est une structure de coopération qui met en commun les moyens humains et techniques, contribue au rapprochement des deux Sociétés et permet de réduire les coûts d'exploitation. Cette volonté de rapprochement, clairement affichée par les Conseils d'Administration des deux structures, traduit la volonté d'améliorer la performance économique et la qualité de service auprès des locataires et partenaires des deux Sociétés qui œuvrent sur un même territoire, qui possèdent des patrimoines immobiliers à la typologie complémentaire et qui travaillent avec les mêmes partenaires.

Les Conseils d'Administration de la SAGIM en date du 10/02/2021 et 31/03/2021 ont décidé d'entériner la **fusion des ESH SAGIM et LE LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE** au 30/06/2022, avec effet rétroactif au 01/01/2022.

La nouvelle entité juridique issue de ce rapprochement, s'engagera dans le processus de création d'une **Société de Coordination (SAC)** courant 2022 avec l'Oph ORNE HABITAT.

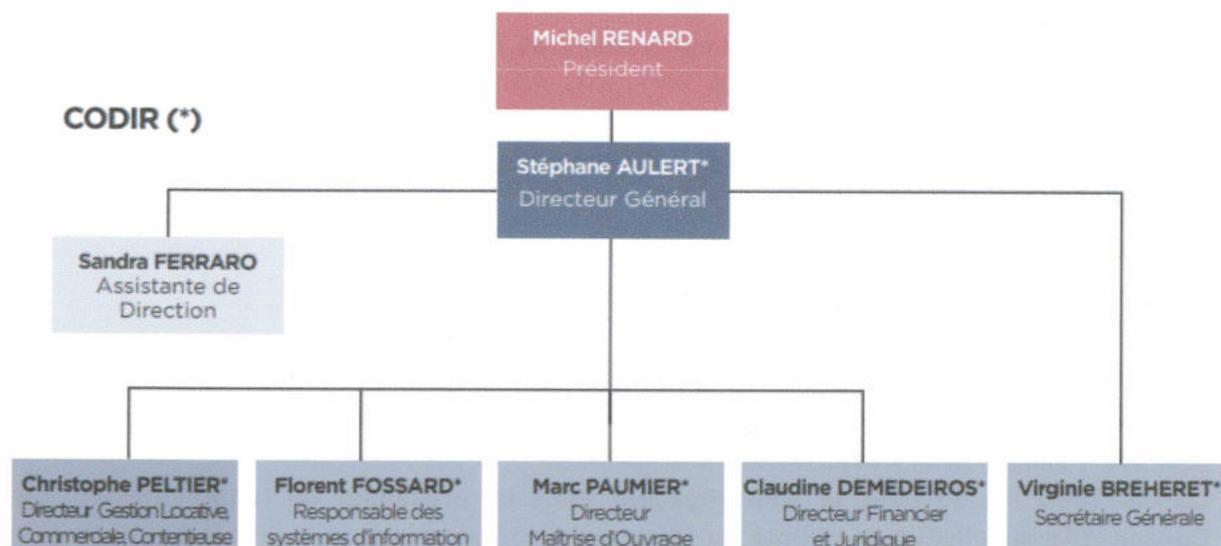
Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

III. La gouvernance du Logis Familial de l'Orne

Les membres du Conseil d'Administration définissent la politique générale, arrêtent les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine. Ils votent le budget et approuvent les comptes.

- Michel RENARD (Président),
- 8 membres désignés par Action Logement Immobilier,
- 1 représentant du Conseil Départemental,
- 1 représentant de la Caisse d'Epargne Normandie,
- 3 représentants des locataires,
- 1 représentant de la Communauté urbaine d'Alençon,
- 1 représentant de Flers aggro,
- 2 personnes qualifiées.

L'organigramme de la société



Le LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE compte 49,72 salariés ETP (49,72 ETP en 2019) dont 11,14 personnels de ménage et gardiens. Quatre 4 recrutements ont eu lieu au cours de l'année 2020.

Pour une qualité de service accrue, un poste de Responsable Plan stratégique du Patrimoine et référent agence a été créé en 2019. Il a pour objectif de réaliser une analyse détaillée de l'état de santé du patrimoine

EN CHIFFRES



salariés
(48,69 ETP)



recrutements
(CDI)



âge moyen des
salariés en CDI

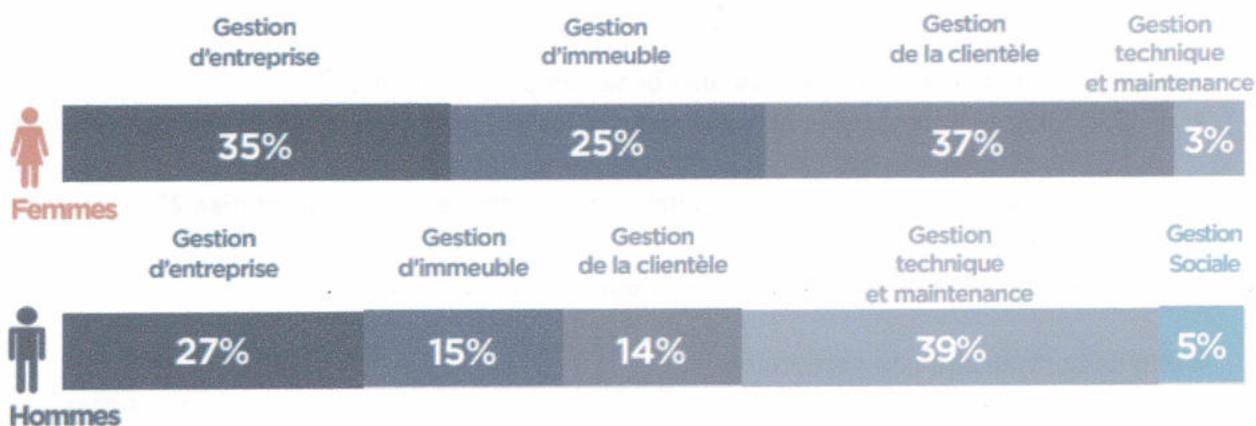


ancienneté
moyenne

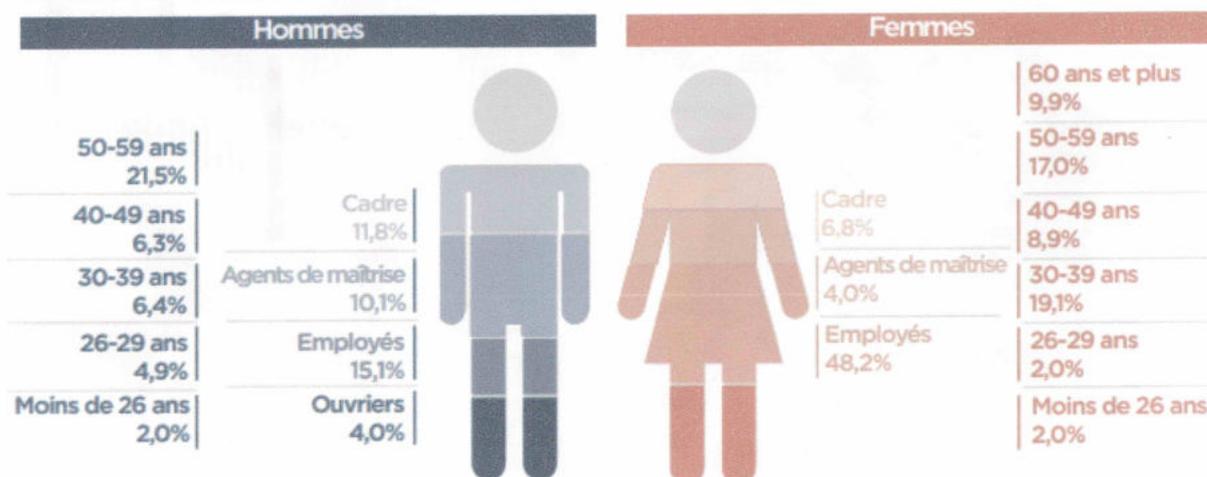
Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

IV. Ancienneté et âge moyen de l'effectif du Logis Familial de l'Orne :

EFFECTIF PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ



EFFECTIF PAR STATUT



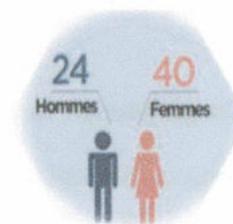
Egalité Professionnelle Homme Femme de l'effectif du LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE :

⇒ Facteur de cohésion sociale au sein de l'entreprise

Le Logis Familial de l'Orne affiche un résultat de 90/100 points

L'index se calcule à partir de 4 indicateurs principaux :

- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

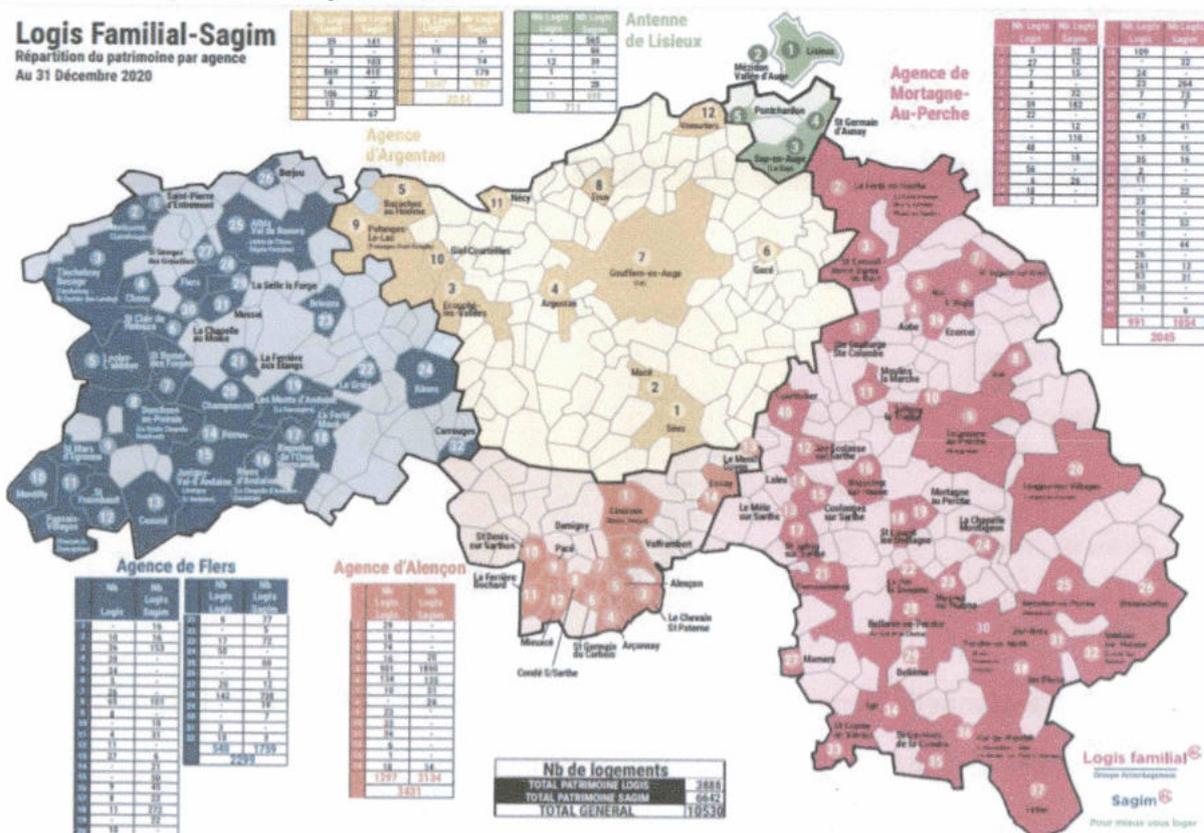
Pour les collaborateurs, Le Logis Familial de l'Orne souhaite développer de façon permanente les compétences de son personnel, fidéliser les équipes opérationnelles, notamment par la recherche du bien-être au travail, évaluer régulièrement nos consultants et salariés pour garantir le meilleur niveau de service et améliorer la communication interne et externe.

La répartition du patrimoine :

Le parc immobilier de Logis Familial de l'Orne comprend à ce jour :

- 3 888 logements locatifs répartis dans 83 communes dont 78 dans le département de l'Orne, et 5 dans la Sarthe (1850 individuels et 2150 collectifs),
- 1 résidence spécialisée dans l'accueil des personnes âgées qui totalise 20 équivalents logements,
- 28 locaux administratifs et commerciaux.

Carte de la répartition du patrimoine



L'organisation territoriale de Logis Familial de l'Orne :

Le Logis Familial est organisé autour 4 agences de proximité :

- Une agence à Flers avec une antenne à La ferté Macé
- Une agence à Argentan, une agence et une antenne à Alençon
- Une agence à Mortagne avec une antenne à L'Aigle.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Argentan - 39bis rue de la République
☎ 02 33 67 09 39
argentan@logis-familial.fr
argentan@sagim.net



Catherine RULLIER
Agence Argentan

Flers - 11 place du Général Leclerc
☎ 02 33 67 09 39
flers@logis-familial.fr
flers@sagim.net



Nadège ANQUETIL
Agence Flers



Alençon - 2 rue Blaise Pascal
☎ 02.33.82.29.70
alencon@logis-familial.fr
alencon@sagim.net



Laurent DUBOIS
Agence Alençon

Mortagne - 15 rue Montcacune
☎ 02.33.25.07.48
mortagne@logis-familial.fr
mortagne@sagim.net



Karine BOUVET
Agence Mortagne

V. La politique qualité du Logis Familial de l'Orne s'appuie sur ses valeurs communes qui font sa différence :

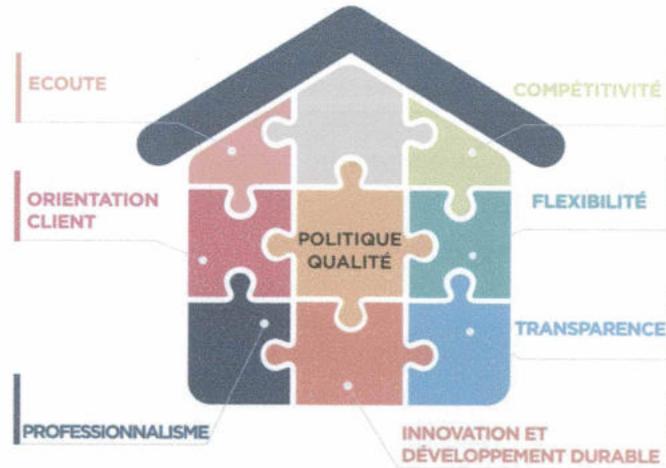
S'inscrire dans une démarche permanente d'amélioration et faire de la qualité « l'affaire de tous »

La qualité du service rendu aux locataires du Logis Familial est au cœur des préoccupations de l'organisme. Tout est mis en œuvre afin que les locataires soient accompagnés dans les meilleures conditions par des équipes compétentes, dès leur demande de logement.

Le Logis Familial s'est engagé dans une démarche de progrès basée sur la satisfaction de ses clients et la performance globale de l'entreprise.

La Politique Qualité du Logis Familial s'inscrit dans une démarche organisationnelle, associant la direction et le personnel, visant à fédérer autour d'un projet commun et à améliorer les processus des deux organismes.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021



Le système de management qualité (SMQ) a permis au projet d'entreprise « Elan 2014-2020 » de cadrer chacun des axes prioritaires en définissant des objectifs transversaux :

- **Les Clients => Garantir le bien-être de ses clients au quotidien**
 - Placer le client au centre des préoccupations
 - Accompagner les demandes de logement dans le respect des critères d'attribution
 - Intégrer le SMQ à tous les niveaux des processus de l'entreprise
 - Assurer une proximité avec les locataires.
- **Les Collaborateurs => Renforcer la compétitivité sur le marché**
 - Développer de façon permanente les compétences de son personnel
 - Fidéliser les équipes opérationnelles par la recherche du bien-être au travail
 - Évaluer les entreprises et salariés pour garantir le meilleur niveau de service
 - Améliorer la communication interne et externe.

Le Logis Familial a décidé de faire labelliser son engagement de services sous certification **Afnor**, visant la qualité de ses prestations auprès des institutionnels et des locataires : Il sera réalisé fin 2021 un **audit de certification QUALIBAIL III**, référence nationale de la qualité de service en gestion locative sous 6 engagements de services certifiés :

- **Orientation à chaque étape de la demande de logement**
- **Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité du locataire**
- **Assurer le bon déroulement de la location**
- **Traiter toutes les demandes d'intervention technique**
- **Informé, évaluer les interventions effectuées dans les logements et les immeubles**
- **Accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel**

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

VI. La politique RSE de l'entreprise

Dans cette démarche de mise en pratique du développement durable l'entreprise cherche à avoir un **impact positif sur la société**, à **respecter l'environnement** tout en étant **économiquement viable**. Un équilibre que l'organisme s'efforce de construire avec l'aide de toutes les **parties prenantes**, c'est-à-dire ses collaborateurs, ses locataires, ses fournisseurs, ses actionnaires ou ses acteurs locaux.

En voici quelques exemples :

- Embauches, pendant les congés scolaires, de jeunes des quartiers de Courteille et de Perseigne en lien avec la Régie de Quartier et engagement, dans nos marchés de construction ou de réhabilitation, de l'embauche de personnes en insertion professionnelle,
- Construction de logements BBC, voire autonome en énergie et utilisation de matériaux plus durables avec des circuits courts et mise en place du recyclage,
- Mise en place de produits d'entretien « éco label » en cours,
- Tri des déchets dans les sièges, les agences et les antennes,
- Amélioration des conditions de travail des personnels de ménage,
- Code de conduite anti-fraude/anti-corruption et formation à la déontologie du Groupe Action logement.

L'organisme souhaitant vivement continuer cette démarche est en test ou cours d'étude de :

- Containers de recyclage des masques jetables,
- Containers de recyclage des gobelets.

Très prochainement, il est prévu le déploiement d'autres projets :

- Mise en place de boîtes, dans les sièges et agences, afin de récolter :
 - Les matériels d'écriture usagés et de les recycler au profit de la recherche sur Les neurofibromatoses (maladie génétique qui touche le système nerveux).
 - Les bouchons en plastique, en lien avec l'association « Les bouchons d'amour » pour aider à financer un chien pour les personnes souffrant de handicap.

Partie 3 – Politique poursuivie par l'organisme

I. Etat des lieux

I.1. Description du parc

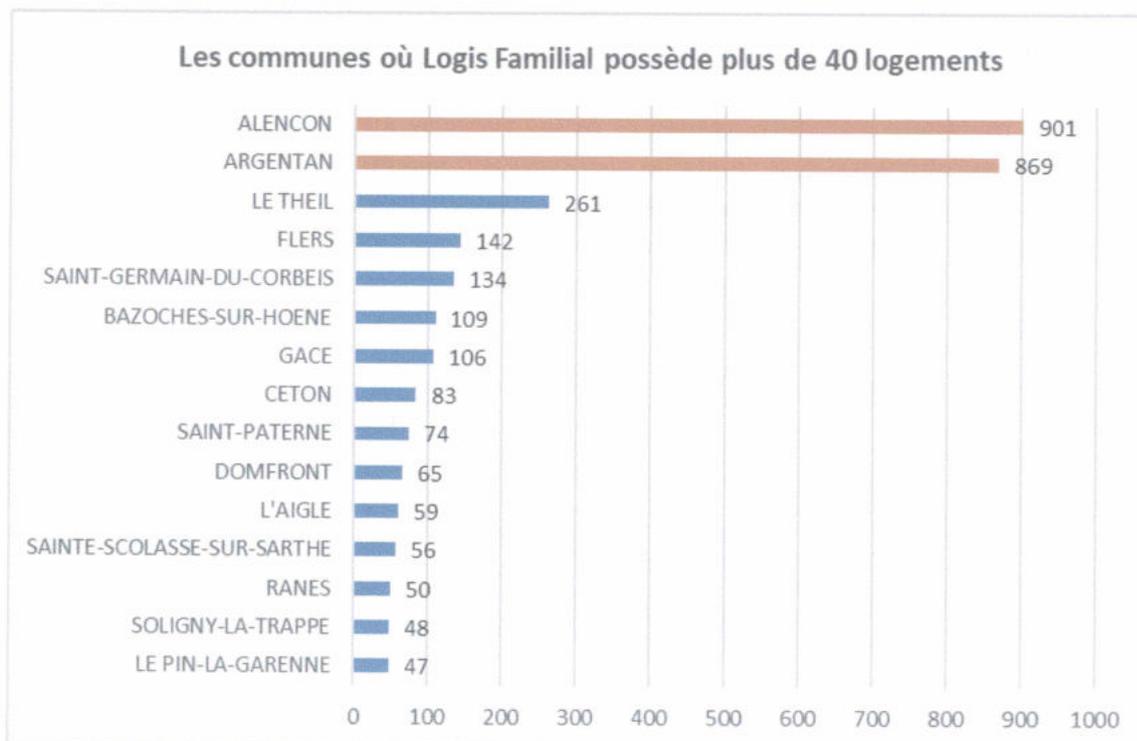
- Périmètre / implantations territoriales au 1^{er} janvier 2020 :

Implantation par département	Nombre de communes	Nombre de logements
L'Orne (61)	70 communes	3 786 logements
Sarthe (72)	4 communes	102 logements
2 départements	74 communes	3 888 logements

Le patrimoine se compose de 3888 logements, réparti sur 74 communes et 2 départements même si 97% du parc se situe dans l'Orne.

59% du patrimoine se situe sur 5 communes :

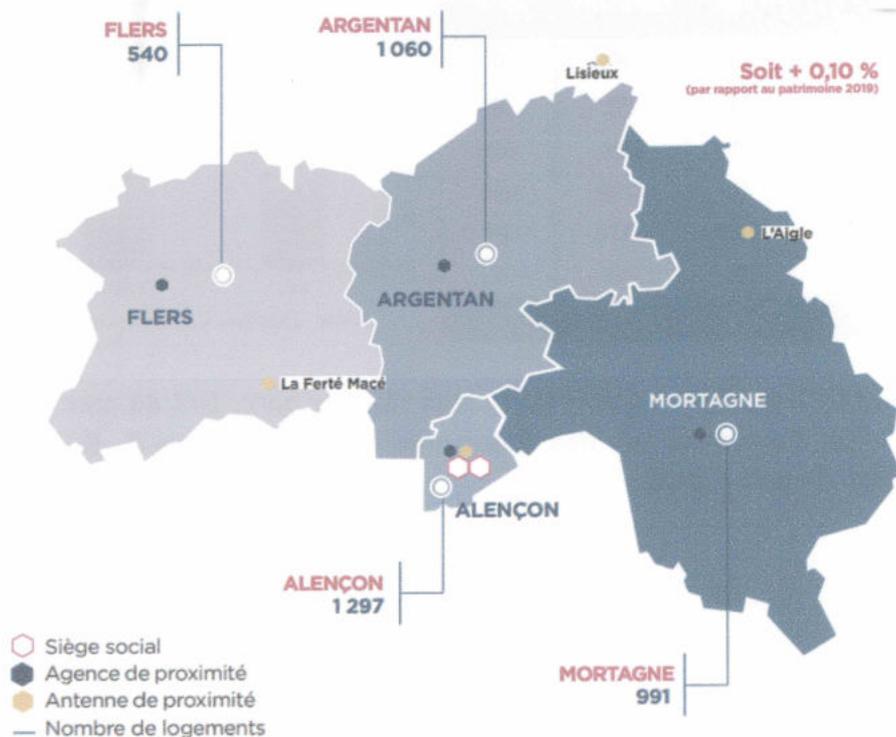
- Alençon, 901 logements (23%)
- Argentan, 869 logements (22%)
- Le Theil, 261 logements (7%)
- Flers, 142 logements (4%)
- Saint-Germain-Du-Corbéis, 134 logements (3%)



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Plus de la moitié du patrimoine (57%) se situe sur 2 EPCI : la communauté urbaine d'Alençon avec 1278 logements et la communauté de communes d'Argentan Intercom avec 932 logements. Le reste du patrimoine se répartit sur 14 autres EPCI.

EPCI	Nombre de logements	Pourcentage
CU d'Alençon	1278	32,9%
CC Argentan Intercom	932	24%
CC des Collines du Perche Normand	381	9,8%
CC du Pays de Mortagne Au Perche	266	6,8%
CA Flers Agglo	204	5,2%
CC Domfront Tinchebray Interco	201	5,2%
CC des Vallées d'Auge et du Merlerault	125	3,2%
CC des Pays de l'Aigle	124	3,2%
CC Coeur du Perche	114	2,9%
CC de la Vallée de la Haute Sarthe	83	2,1%
CC Andaine - Passais	67	1,7%
CC des Sources de l'Orne	62	1,6%
CC du Pays Fertois et du Bocage Carrougien	18	0,5%
CC du Val d'Orne	14	0,4%
CC Maine Saosnois	12	0,3%
CC des Hauts du Perche	7	0,2%
Total général	3888	100%

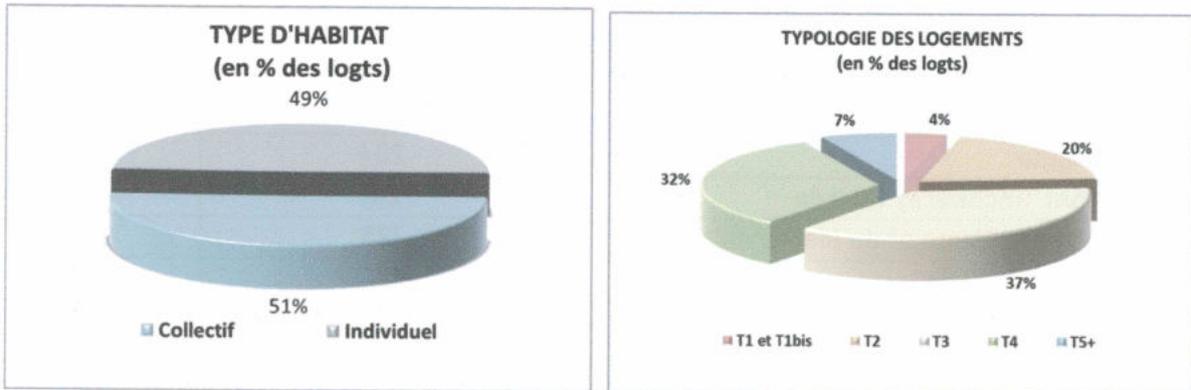


TYPLOGIE	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Nombre logements en %	3,81	19,81	36,69	32,72	6,87	0,10

Accusé de réception en préfecture
 061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
 Date de télétransmission : 23/12/2021
 Date de réception préfecture : 23/12/2021

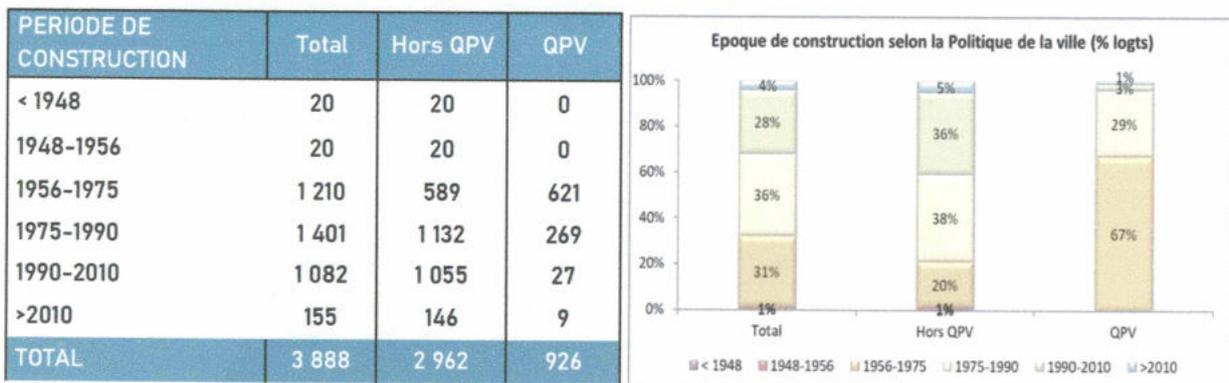
Répartition du patrimoine par type d'habitat et de typologie :

Le parc de logements se répartit de manière quasiment égale entre le logement collectif et le logement individuel. Le parc se compose majoritairement de T3 et T4 (69% du parc). Les petites typologies, T1 et T2 représentent un peu moins d'un quart du parc (24%).

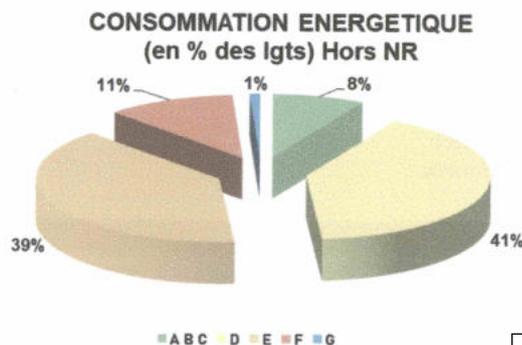


Un patrimoine plutôt récent dans l'ensemble :

Près d'un tiers du patrimoine (32%) a été construit avant 1975, c'est-à-dire pendant la période des grands ensembles et 36% entre 1975 et 1990. De plus, 32% du patrimoine a été construit après 1990 dont 4% après 2010 témoignant d'une activité de construction récente.



Le classement DPE des résidences reflète bien l'âge du parc. 80% du parc classé en D et E (dont 41% en D). Seulement 8% des logements sont classés en A, B ou C et 12% des logements sont classés F ou G.



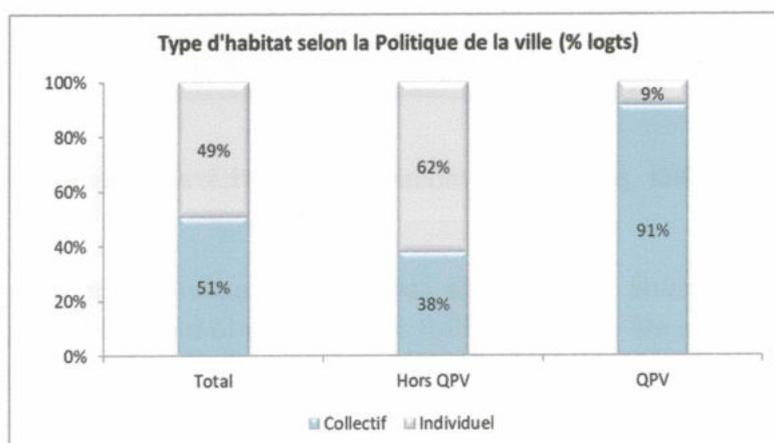
Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Les spécificités du patrimoine en Quartier Prioritaire de la Ville :

Environ 24% des logements sont situés en QPV (926 logements) dont plus de 64% sur la commune d'Argentan (594 logements). Les autres logements en QPV se situent à Alençon (220 logements) et Flers (112 logements).

POLITIQUE DE LA VILLE	Nb résidences	Nb logts	% logts
HORS QPV	277	2 962	76%
QPV	16	926	24%
TOTAL	293	3 888	100%

Le parc situé en QPV est à 91% du collectif contre 38% hors QPV. Il est aussi plus ancien (voir graphique ci-dessus) avec 67% des résidences construites entre 1956 et 1975 contre 38% hors QPV. Alors que 36% des logements hors QPV ont été construits entre 1990 et 2010, cette part s'élève à seulement 3% pour le parc en QPV. En effet, les QPV sont marqués par les collectifs construits dans la période des grands ensembles (1956-1975) avec une forte orientation vers l'accueil de familles.



I.2. Qualification de l'état du service rendu

Rappel de la méthodologie :

« Chaque convention d'utilité sociale s'appuie sur le plan stratégique patrimonial et doit comporter en premier lieu un classement des immeubles ou ensembles immobiliers détenus par l'organisme.

Celui-ci est établi en fonction du service rendu aux locataires, de la qualité de la construction et des prestations techniques et enfin de la localisation et l'environnement de l'immeuble. »

La première étape de la Convention d'Utilité Sociale commence par conséquent par un classement de notre patrimoine selon des critères objectifs et pérennes et intègrent :

- La **qualité urbaine**,
- La **conception du produit**,
- La **qualité de l'état du produit**.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

<i>Axe qualité urbaine</i>
Qualité de l'accessibilité du quartier
L'offre de services publics de proximité
L'offre commerciale de proximité
La qualité de l'environnement du quartier
Formes urbaines du quartier
Image du quartier et tranquillité sociale
<i>Axe conception</i>
Les abords et espaces extérieurs
La conception du bâti
Les parties communes
Les équipements techniques
Qualité énergétique
Les logements
<i>Etat du produit</i>
Les espaces extérieurs
Le bâti
Les parties communes
Les équipements techniques collectifs
Plomberie
Equipements électriques
Chauffage
Conception des logements

Chaque famille se définit par une combinaison de critères objectifs, indiscutables et mesurables.

Le Logis Familial a procédé au travail de cotation d'attractivité dans le cadre de son PSP 2021-2030. Chaque axe a été coté de 1 à 10 (1 étant la note la moins favorable et 10 la note la plus favorable). La note moyenne des deux axes permet de classer le patrimoine selon les familles suivantes :

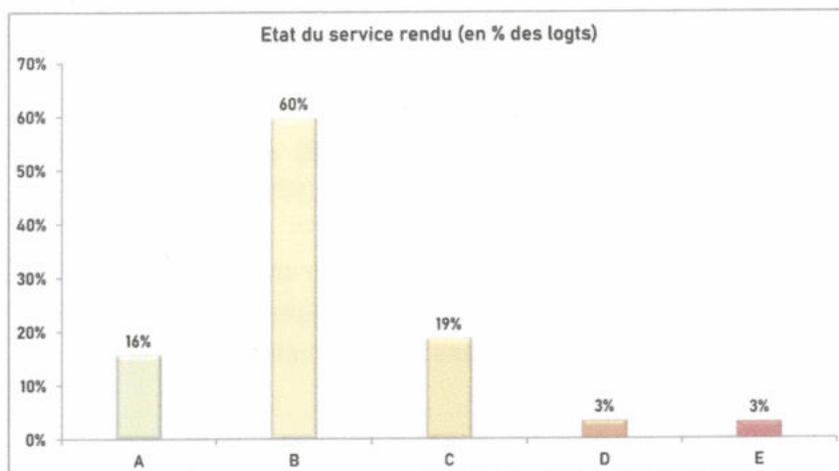
Etat du service rendu	Bornes
A	> = 8,5
B	> = 8,5 et < 7
C	> = 7 et < 5,5
D	> = 5,5 et < 4
E	< 4

Résultats globaux :

Dans l'ensemble, Le Logis Familial bénéficie d'un bon état du service rendu sur l'ensemble de son parc :

- Les ¾ des logements se situent dans les segments les plus attractifs A (16%) et B (60%)
- 19% du parc est dans le segment C
- Une vigilance à maintenir sur 6% des logements cotés D et E

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021



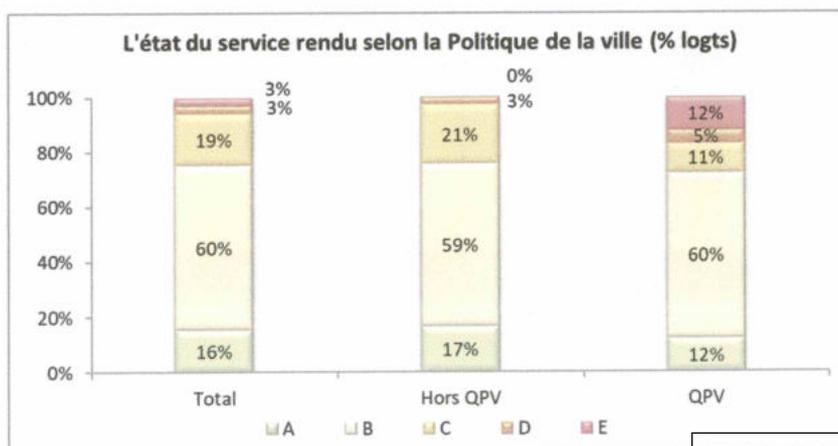
ETAT DU SERVICE RENDU	Nb résid.	Nb logts	% logts
A	43	608	16%
B	173	2314	60%
C	62	722	19%
D	11	124	3%
E	2	115	3%

Résultats selon la politique de la ville :

L'état du service rendu est également satisfaisant sur le périmètre QPV même si l'on constate tout de même une plus forte représentation des logements avec un état du service rendu dégradé (D et E).

Ainsi, le parc en QPV compte 12% de logements sur le segment E et 5% sur le segment D. A l'inverse, le parc hors QPV n'en compte aucun sur le segment E et 3% sur le segment D.

ETAT DU SERVICE RENDU	Total	Hors QPV	QPV
A	16%	17%	12%
B	60%	59%	60%
C	19%	21%	11%
D	3%	3%	5%
E	3%	0%	12%

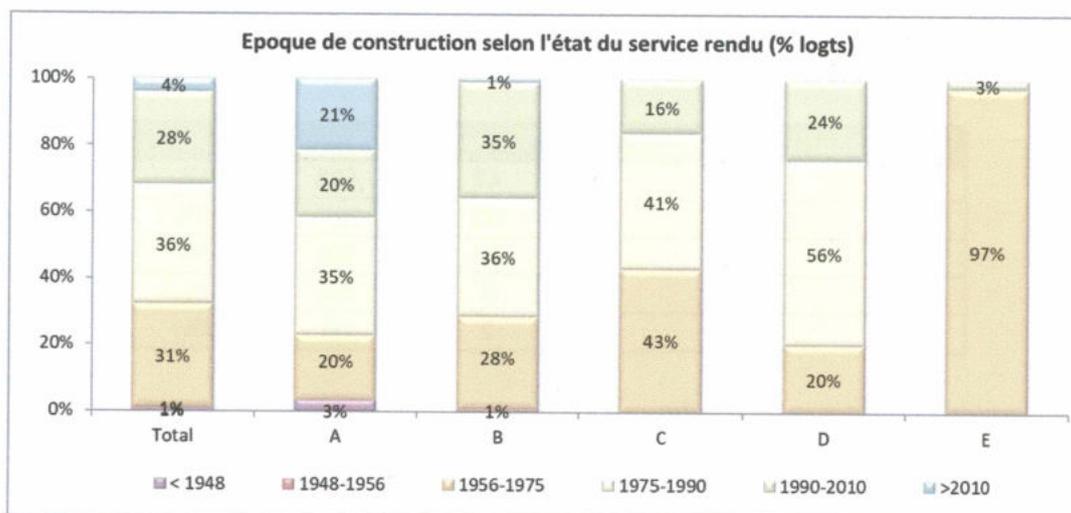


Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Etat du service rendu et époque de construction

Assez logiquement, le patrimoine récent (>2010) est concentré sur les meilleures segments A et B. A l'inverse, le patrimoine plus ancien (< 1990) est situé majoritairement sur les segments les plus défavorables : C (84%), D (76%) et E (97%).

Le patrimoine construit entre 1990-2010 est présent sur tous les segments d'état de service rendu. Une vigilance sera à tenir sur ce patrimoine présent sur les segments C et D dont le service rendu sera amené à se dégrader dans les prochaines années.

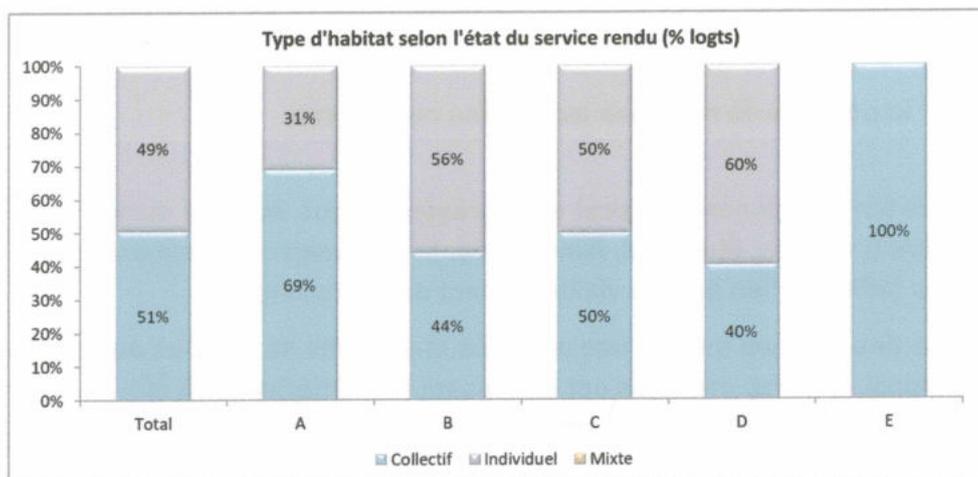


PERIODE DE CONSTRUCTION	Total	A	B	C	D	E
< 1948	20	20	0	0	0	0
1948-1956	20	0	20	0	0	0
1956-1975	1210	119	643	311	25	112
1975-1990	1401	215	824	293	69	0
1990-2010	1082	124	802	118	30	3
>2010	155	130	25	0	0	0
TOTAL	3 883	608	2 314	722	124	115

Etat du service rendu et type d'habitat

TYPE D'HABITAT	NR	Total	A	B	C	D	D
Collectif	5	1 970	419	1 021	360	50	115
Individuel	0	1 918	189	1 293	362	74	0
Mixte	0	0	0	0	0	0	0
NR		0	0	0	0	0	0
TOTAL RENSEIGNE		3 883	608	2 314	722	124	115

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021



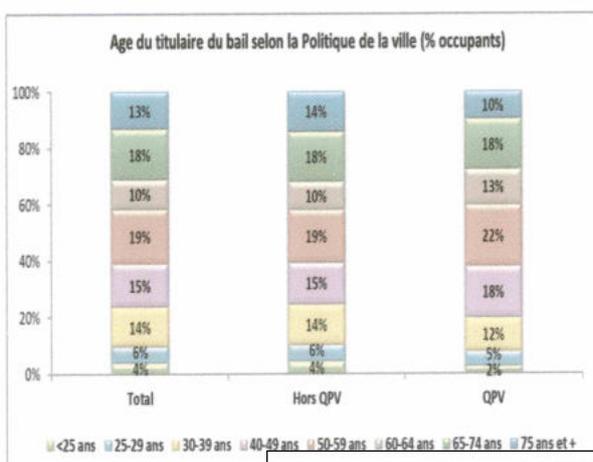
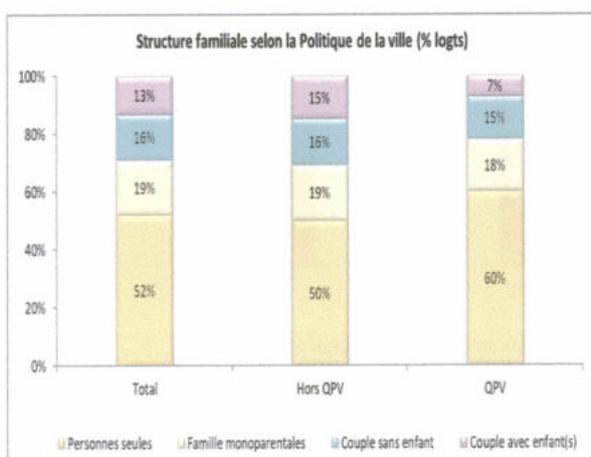
Pour rappel, 51% du parc est composé de logements en collectif. L'état du service rendu n'est pas nécessairement corrélé au type d'habitat. On note ainsi autant de logements collectifs sur le segment B que D (autour de 40%). Le segment A en revanche compte une part plus importante de logements collectifs (69%).

1.2.1. L'occupation sociale actuelle : stock

Composition sociale des ménages

Des locataires vieillissants et une sur-représentation des personnes seules en QPV

- Si 52% des ménages sont composés de personnes seules sur l'ensemble du parc, ils sont 60% en QPV. Les familles monoparentales représentent quasiment 1/5 des locataires. Les couples sans enfant représentent 16% des ménages et les couples avec enfants sont proportionnellement plus nombreux hors QPV (15%) qu'en QPV (7%).
- Les plus de 60 ans représentent 41% des ménages, davantage que les moins de 40 ans qui ne représentent que 24% des ménages. Le reste étant composé de ménages dont l'âge du titulaire du bail a entre 40 et 60 ans. On ne note pas de différences notables en QPV et hors QPV.



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

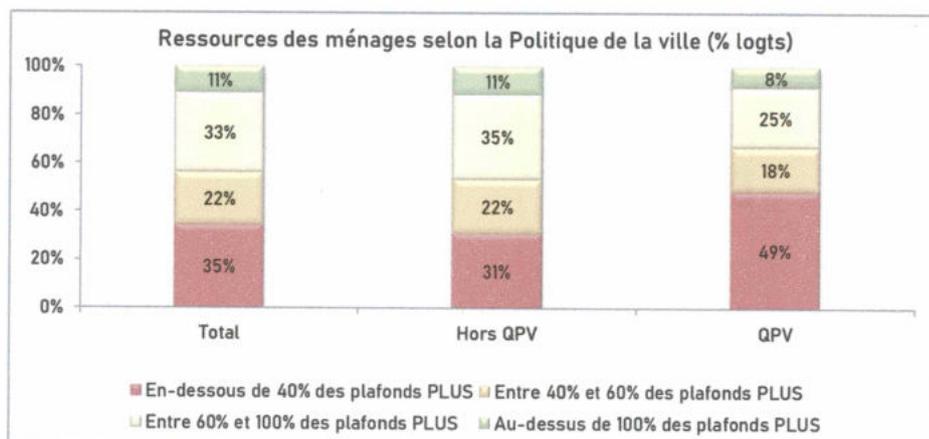
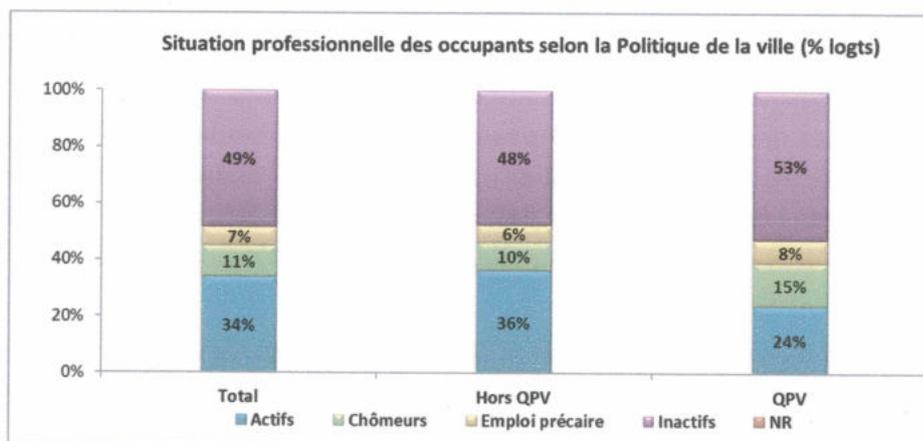
Situation économique des ménages

⇒ Une part importante de ménages aux faibles ressources

- Les actifs (en emploi non précaire) ne représentent que 34% des ménages alors que les inactifs (retraités, étudiants, handicapés...) représentent quasiment la moitié des ménages (49%), en lien avec le vieillissement de la population.
- L'analyse des revenus montre une part très importante de familles aux ressources faibles. Ainsi, 57% des ménages ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS, dont 35% ont des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS.

⇒ Des fragilités économiques plus fortes en QPV

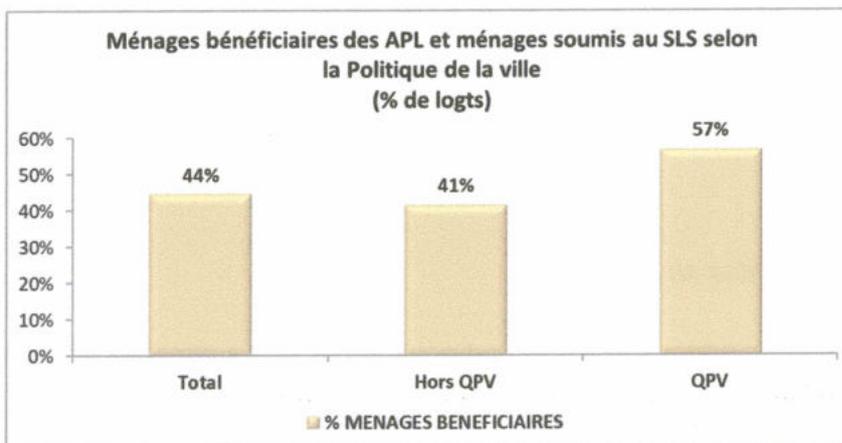
- En QPV, les inactifs sont majoritaires (53% contre 48% hors QPV) et les actifs ne représentent plus que 24% des ménages. Les chômeurs sont sur-représentés en QPV, 15% des ménages contre 10% hors QPV.
- Concernant les revenus des ménages, les habitants en QPV sont plus pauvres que ceux habitant hors QPV ; 49% des ménages en QPV ont des ressources inférieures à 40% du plafond plus (31% hors QPV).



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

L'analyse des bénéficiaires des APL confirme cette tendance :

Si 41% des ménages hors QPV bénéficient des APL, ils sont 57% à en bénéficier en QPV.



1.2.2. Les caractéristiques sociales sur le flux

La demande :

Les deux Esh (SAGIM et Le Logis familial de l'Orne), l'Oph Orne Habitat et très ponctuellement la SEMINOR (présente sur la commune de L'Aigle) se partagent et répondent aux besoins de logements exprimés dans l'ORNE.

Les demandes de logements sociaux, dans l'Orne et dans le Calvados, sont orientés principalement comme suit :

ORNE	Nbre demandeurs	Répartition demandeurs (%)	1er Choix des demandeurs (%)	Typologie recherché	Typologie recherché	Revenus/plafond de ressources	2020 Plafond 1er Quartile mois/UC
EPCI CU ALENCON	1 936	35%	90	T3	T2	71% de 0 à 40%	599 €
EPCI ARGENTAN INTERCOM	967	17,5%	79	T3	T2	62% de 0 à 40%	606 €
EPCI FLERS AGGLO	1 105	20%	80	T3	T2	68% de 0 à 40%	612 €
EPCI PAYS L'AIGLE	685	12,4%	77	T2	T3	70% de 0 à 40%	573 €
TOTAL	5 518						
CALVADOS							
EPCI LISIEUX NDIE	2 209	9,49%	77	T3	T2	60% de 0 à 40%	650 €
TOTAL	23 277						

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

En général, une demande de logement est traduite par une proposition d'attribution dans l'Orne sous 90 jours maximum avec un délai anormalement long après 18 mois d'attente (selon disponibilité et tension locative)

Si le marché de la CU d'Alençon est en équilibre (entre l'offre locative et la demande de logements), tous les autres territoires de l'Orne connaissent une tension négative.

Ce phénomène est accentué par les départs des jeunes hors du territoire, en parallèle du constat d'une pyramide des âges très vieillissante.

Bilan des attributions en 2020

En 2020, parmi les nouveaux entrants, Le Logis Familial a recensé 10 types de demandeurs de logements. Il s'agit principalement de personnes étant dépourvues de logements (23%) mais aussi de personnes ayant des motifs familiaux ou personnels (22%).

⇒ **Nombre d'entrées dans les lieux par typologie et par 1^{er} motif de demande**

	T1	T2	T3	T4	T5+	Total	T1	T2	T3	T4	T5+	Total
Absence de logement	8	47	26	20	1	102	29%	46%	16%	14%	5%	23%
Motifs familiaux ou personnels	1	15	38	44	1	99	4%	15%	23%	31%	5%	22%
Taille du logement inadaptée	1	8	18	27	8	62	4%	8%	11%	19%	40%	14%
Motifs professionnels	7	11	19	10	4	51	25%	11%	12%	7%	20%	11%
Logement trop cher	2	5	16	9	1	33	7%	5%	10%	6%	5%	7%
Environnement	5	5	10	6	3	29	18%	5%	6%	4%	15%	6%
Autres motifs	3	5	7	13	0	28	11%	5%	4%	9%		6%
Perte du logement	1	1	14	4	1	21	4%	1%	9%	3%	5%	5%
Raisons de santé - handicap	0	4	9	5	0	18		4%	6%	4%		4%
Qualité du logement	0	2	5	2	1	10		2%	3%	1%	5%	2%
Renouvellement urbain	0	0	0	0	0	0						0%
Total	28	103	162	140	20	453	100%	100%	100%	100%	100%	100%

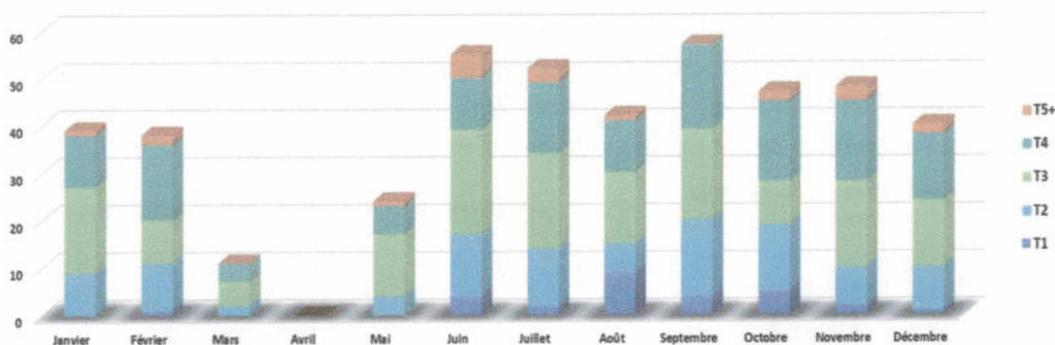
En 2020, 453 ménages ont intégré un logement du parc du Logis Familial. 67% des attributions concernaient des logements de type 3 et 4. Le taux de refus global était de 27%.

	T1	T2	T3	T4	T5+	Total
Proposition de logement	33	164	257	204	32	690
Refus demandeur	5	45	67	61	7	185
Entrée dans les lieux	28	103	162	140	20	453
Taux de refus	15%	27%	26%	30%	22%	27%

La saisonnalité de l'entrée dans les lieux intervient surtout au cours du second semestre mais plus particulièrement en septembre. A noter, le faible nombre de logements attribué entre mars et mai en raison de la crise sanitaire de 2020.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Evolution du nombre d'entrées dans les lieux au cours de l'année 2020

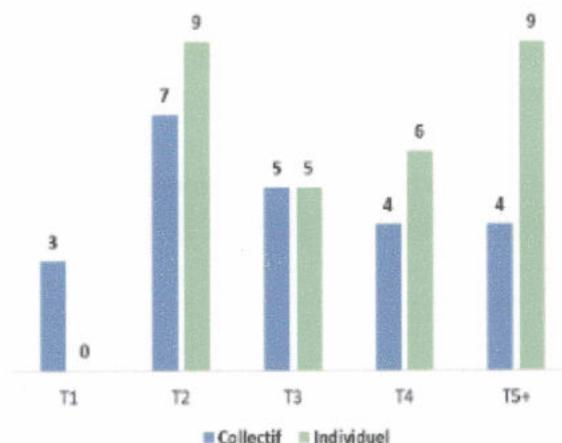


⇒ Nombre d'entrée dans les lieux par typologie et par situation de logement initiale

	T1	T2	T3	T4	T5+	Total	T1	T2	T3	T4	T5+	Total
Hébergé chez un tiers	16	45	39	31	2	133	57%	44%	24%	22%	10%	29%
Locataire HLM	2	16	48	47	11	124	7%	16%	30%	34%	55%	27%
Locataire parc privé	2	14	49	44	6	115	7%	14%	30%	31%	30%	25%
Structure hébergement	6	24	4	3	0	37	21%	23%	2%	2%		8%
Propriétaire occupant	1	2	19	12	1	35	4%	2%	12%	9%	5%	8%
Sans logement	1	2	1	2	0	6	4%	2%	1%	1%		1%
Logement de fonction	0	0	2	1	0	3			1%	1%		1%
Total	28	103	162	140	20	453	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Les attributions concernent surtout des ménages occupant déjà un logement (social ou privé) avant leur entrée dans les lieux (52%) A noter, une part importante de nouveaux entrants étaient hébergés préalablement chez un tiers (29%).

⇒ L'ancienneté de la demande au moment de l'entrée dans les lieux (en mois)



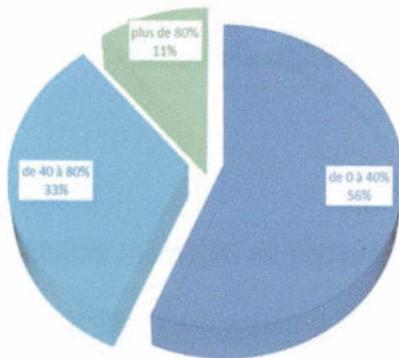
Globalement les demandes sont peu anciennes avant l'entrée dans les lieux. Elles vont de 3 mois pour un T1 en collectif et jusqu'à 9 mois pour un logement T2 ou T5+ en individuel.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

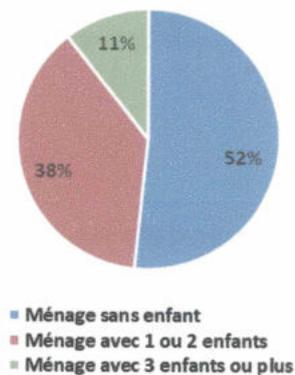
⇒ **Caractéristiques socio-économiques des nouveaux ménages**

- 56% des nouveaux ménages ont des revenus inférieurs à 40% des plafonds PLUS, c'est 23 points de plus que dans l'ensemble du parc.
- Les ménages avec enfants représentent 49% des attributions, soit 13 points de plus que pour l'ensemble des locataires du patrimoine.

Niveau de revenus par rapport au plafond de ressources



Attribution en 2020 selon la composition familiale



Nombre d'entrées dans les lieux par typologie et par situation professionnelle

	T1	T2	T3	T4	T5+	Total	T1	T2	T3	T4	T5+	Total
CDI	3	20	54	52	9	138	11%	19%	33%	37%	45%	30%
Autre	4	25	30	23	3	85	14%	24%	19%	16%	15%	19%
CDD, stage, intérim	4	29	23	24	2	82	14%	28%	14%	17%	10%	18%
Chômage	1	8	15	29	3	56	4%	8%	9%	21%	15%	12%
Retraité	1	15	24	5	2	47	4%	15%	15%	4%	10%	10%
Apprenti	9	3	3	1	0	16	32%	3%	2%	1%		4%
Agents publics	1	2	8	3	1	15	4%	2%	5%	2%	5%	3%
Etudiant	5	1	3	1	0	10	18%	1%	2%	1%		2%
Artisan, commerc, prof. lib.	0	0	2	2	0	4			1%	1%		1%
Total	28	103	162	140	20	453	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Un tiers des nouveaux entrant sont des actifs en emploi stable (CDI, agents publics, artisans, commerçants, prof. Lib.) et 14% sont des actifs dans un emploi précaire (stage, intérim, CDD). 24% des ménages sont des inactifs (retraité, étudiants et chômeurs). 28% sont dans la catégorie « autre ».

Nombre d'entrées dans les lieux par typologie et par tranche d'âge

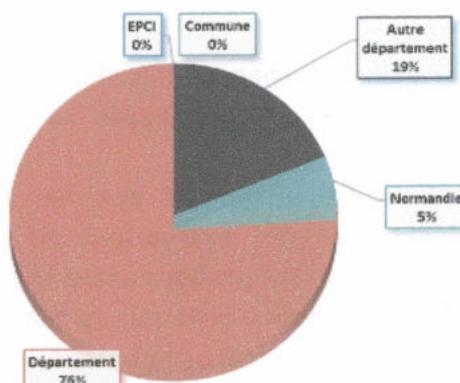
	T1	T2	T3	T4	T5+	Total	T1	T2	T3	T4	T5+	Total
Moins de 25 ans	20	21	25	14	0	80	71%	20%	15%	10%		18%
de 25 à 29 ans	5	22	27	25	1	80	18%	21%	17%	18%	5%	18%
de 30 à 39 ans	1	23	36	50	11	121	4%	22%	22%	36%	55%	27%
de 40 à 49 ans	1	10	27	35	6	79	4%	10%	17%	25%	30%	17%
de 50 à 64 ans	1	12	25	12	0	50	4%	12%	15%	9%		11%
65 ans et plus	0	15	22	4	2	43		15%	14%	3%	10%	9%
Total	28	103	162	140	20	453	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En lien avec la structure des ménages, les nouveaux entrants sont principalement des gens situés dans la tranche d'âge 30 à 39 ans (27%).

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

⇒ **Origine géographique des nouveaux entrants**

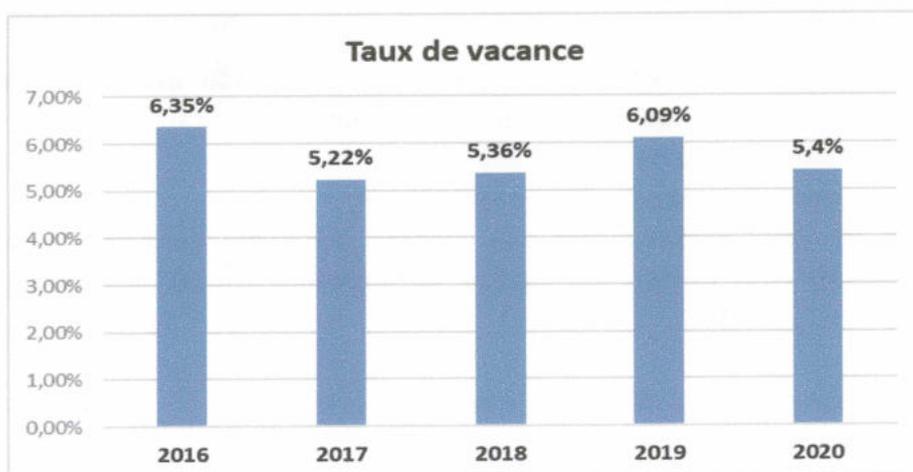
Les nouveaux arrivants proviennent très majoritairement (76%) du département.



1.2.3. Objectivation des indicateurs de gestion

La vacance

Evolution du taux de vacance



Après une hausse du taux de vacance entre 2017 et 2019 jusqu'à à 6,09%, celui-ci à diminué en 2020 pour s'établir à 5,4%. Cette baisse importante peut sans doute s'expliquer par la crise sanitaire de 2020.

On constate des disparités territoriales importantes dans les taux de vacance. En 2019 il était de 10,56% pour l'agence d'Argentan-Lisieux contre 1,31% pour l'agence d'Alençon.

Le Logis Familial a instauré un budget de travaux spécialement pour les logements vacants afin d'effectuer des travaux complémentaires, rendre le logement davantage attractif et ainsi espérer le louer plus vite.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

La lutte contre la vacance locative s'articule en l'application d'une politique commerciale :

- Maillage géographique des agences de gestion et commerciales de proximité localisées stratégiquement en centre-ville, relayées par des antennes pour couvrir le territoire,
- Présence assurée par des permanences locales soit en des lieux affectés (aux pieds des immeubles) ou au sein d'unité spécialisée en partenariat avec les collectivités locales (mairie, CCAS...),
- Présentation standardisée du relogement avec des travaux de remise en état des embellissements effectué par des entreprises ou par la délivrance de bons de fourniture et un nettoyage complet des lieux avant toute relocation,
- Actions commerciales généralisées (internet, le bon coin, Ouest France Immobilier, panneaux, bâches ...), ponctuelles (exposition, foire, marché, ...), démarchages Mairie, commerçants, club des RH pour organiser une présentation façon café-locataires...
- Certification recherchée en 2021 QUALIBAIL III pour affirmer la qualité de service rendu aux locataires usagers,

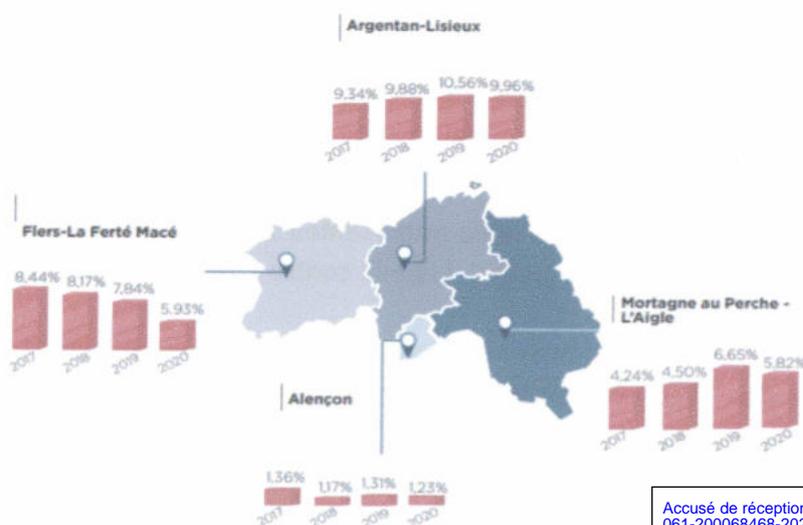
Toutes ces actions commerciales sont animées par la Direction Gestion Locative et Commerciale en une réunion mensuelle des Responsables d'Agence et une réunion plénière d'une journée avec tous les collaborateurs de la gestion locative.

Un budget annuel Gestion Locative est alloué par le Conseil d'Administration pour permettre la réalisation personnalisée de travaux spécifiques sollicités par les candidats locataires à hauteur de 249 000 euros.

Selon l'analyse chronique de la vacance locative en comparaison avec les tendances stables géolocalisées de la demande, il est indéniable de constater :

- Un recul et un vieillissement de la population,
- Une part marginale des demandes hors département,
- Un équilibre en vase communicant des entrées nouveaux locataires venant du logement privé de ceux déclarant (re)partir du logement SOCIAL vers le logement privé.

ÉVOLUTION DE LA VACANCE PAR AGENCE (LOGIS FAMILIAL)



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

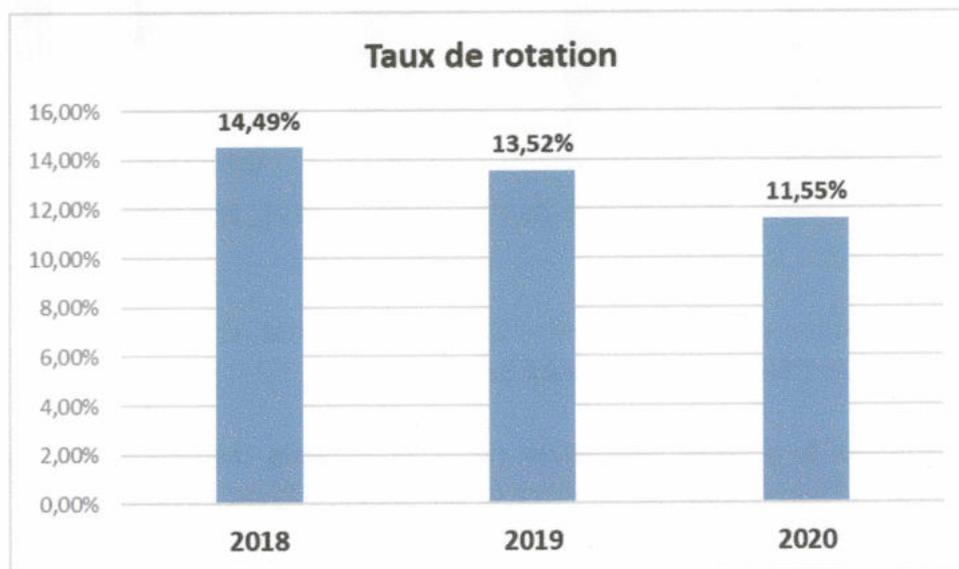
La nécessité de retendre le marché locatif local est passé d'une variable d'analyse en une réalité soit par la démolition de droit commun (Putanges, La Ferté Macé) soit s'inscrivant dans une logique de requalification urbaine de grands ensembles pour contrer la vacance, les bâtiments inadaptés ou vétustes et le malaise social accentuant les inégalités sociales actuelles (NPNRU Lisieux quartier Hauteville, Flers Agglo quartier Saint Michel, Pays de L'Aigle quartier La Madeleine, Argentan Intercom Vallée d'Auge).

La reconstitution s'établit entre 0,5 et 0,7 des unités démolies dans une configuration plus adaptée, voire thématique.

Le parcours résidentiel est respecté par les bailleurs pour éviter d'aggraver la vacance locative : une rotation naturelle est principalement motivée au fait de la modification de la typologie de la composition familiale, à laquelle s'ajoute les congés (de plus en plus nombreux) donnés par les locataires vieillissants placés en Ehpad.

Seul le patrimoine de l'agglomération d'Alençon connaît un marché équilibré offres / demandes de logement avec un taux de vacance bas à 1,32% mais au prix d'un taux de rotation extrêmement élevé (principalement dans les collectifs en QPV).

Evolution du taux de rotation



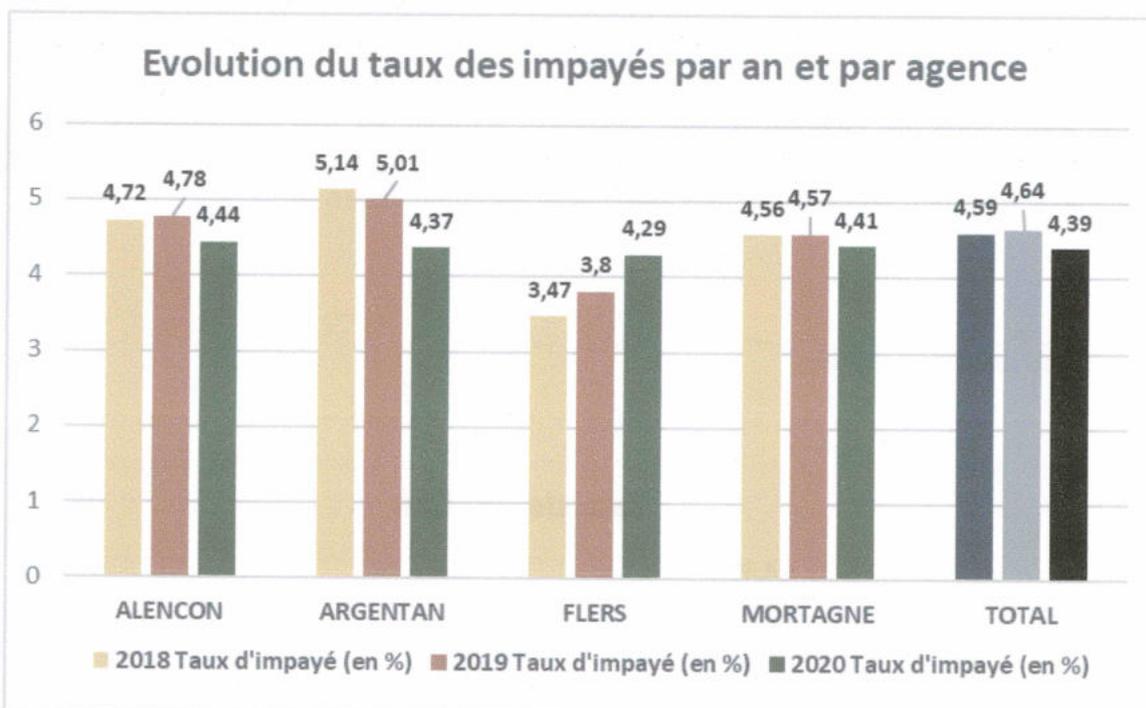
Le taux de rotation est en constante diminution, passant de 14,49% en 2018 à 11,55% en 2020.

Cette baisse importante peut sans doute s'expliquer par la crise sanitaire de 2020.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Les impayés

Agence	2018		2019		2020	
	Débit loc échus présents (en €)	Taux d'impayé (en %)	Débit loc échus présents (en €)	Taux d'impayé (en %)	Débit loc échus présents (en €)	Taux d'impayé (en %)
ALENCON	226 165	4,72	232593	4,78	215245	4,44
ARGENTAN	177275	5,14	175133	5,01	152698	4,37
FLERS	72086	3,47	80197	3,8	93624	4,29
MORTAGNE	181265	4,56	180821	4,57	172988	4,41
TOTAL	656 791€	4,59	668 744€	4,64	634 555€	4,39



Après une hausse des impayés entre 2018 et 2019, ceux-ci ont baissé en 2020 pour un montant total de 634 555€, soit un taux de 4,39%.

On ne note pas de grandes différences entre les agences, les taux d'impayés se situant en 2020 entre 4,29% pour l'agence de Flers et 4,44% pour l'agence d'Alençon.

Si le taux d'impayé a baissé chaque année entre 2018 et 2020 pour l'agence d'Argentan, passant de 5,14% à 4,37%, ce même taux est en hausse continue sur la même période pour l'agence de Flers, passant de 3,47% à 4,29%.

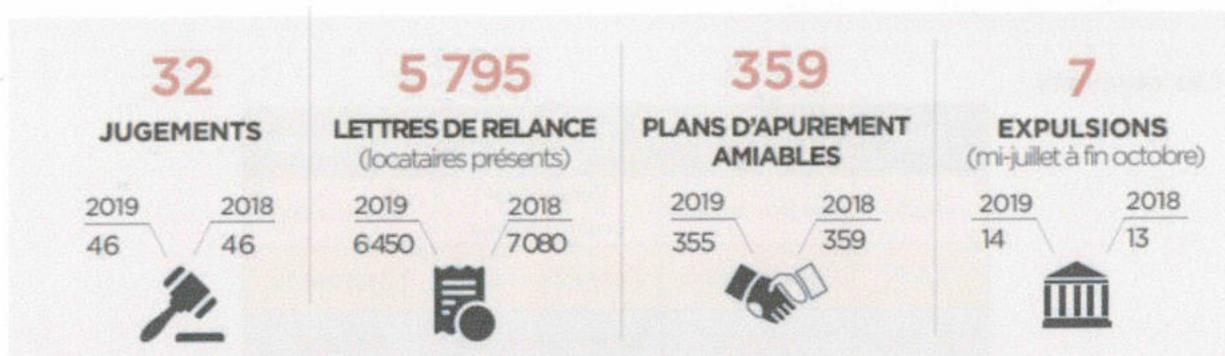
C'est l'agence d'Alençon en 2020 qui possède la plus grande dette locataires pour un montant de 215 245€.



2019 : 1 403 €
2018 : 1 258 €



LES CHIFFRES 2020



FACTURATION ET RECOUVREMENT

Rétablissement personnel (Nb de dossiers et Montant)



II. La politique de l'organisme

II.1. La politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme

II.1.1. Présentation de la démarche PSP

La période d'étude retenue pour le Plan Stratégique de Patrimoine est 2021-2029.

Le périmètre de l'étude comprend l'ensemble des logements mis en service au 01/01/2021 soit 3888 logements, répartis à travers 293 groupes immobiliers. Ces derniers ont suivi majoritairement un découpage au type d'habitat.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

La cotation attractivité est établie selon des critères regroupés en grandes rubriques :

- La qualité urbaine,
- La conception du produit,
- L'état du produit.

Elle est établie uniquement pour les logements familiaux locatifs et exclut donc les commerces, les foyers, ...

Chaque rubrique dispose de critères cotés de 1 à 10 :

- Lorsque les éléments à coter sont sans objet (absence d'ascenseur ou de parties communes, etc.), ledit critère n'est alors pas pris en compte dans la note moyenne,
- La note moyenne ainsi obtenue permet de classer le patrimoine sur les différents volets d'analyse selon le barème suivant :

Les segments

Note	Environnement urbain	Conception du produit	Etat du produit
[1-2,5[Très peu attractif	Conception problématique	Mauvais état
[2,5-5[Peu attractif	Conception faible	Défaut mineur
[5-7,5[Attractif	Bonne conception	Bon état
[7,5-10]	Très attractif	Très bonne conception	Très bon état

La méthodologie de cotation du patrimoine a été faite selon différents critères :

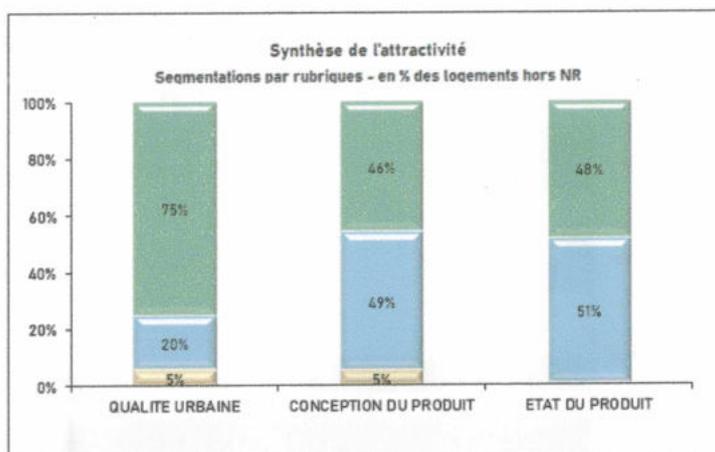
<i>Axe qualité urbaine</i>
Qualité de l'accessibilité du quartier
L'offre de services publics de proximité
L'offre commerciale de proximité
La qualité de l'environnement du quartier
Formes urbaines du quartier
Image du quartier et tranquillité sociale
<i>Axe conception</i>
Les abords et espaces extérieurs
La conception du bâti
Les parties communes
Les équipements techniques
Qualité énergétique
Les logements
<i>Etat du produit</i>
Les espaces extérieurs
Le bâti
Les parties communes
Interphonie, digicode
Plomberie
Equipements électriques
Chauffage
Ascenseur / accessibilité
Conception des logements

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Principaux résultats du diagnostic stratégique : les enjeux

Un parc jugé très attractif sur l'axe « Urbain » et en très bon état sur l'axe « Etat ». Toutefois on note qu'il y a davantage d'enjeux identifiés sur l'axe « conception ».

- Un axe « urbain » très attractif (95% des groupes sont attractifs, dont 75% très attractif), seulement 5% sont classés « peu attractifs ».
- Un axe « conception » attractif puisque 95% des groupes ont une très bonne conception (46%) et une bonne conception (49%). Cependant, 5% du parc a une présente « des défauts mineurs ».
- Un axe « état » avec 51% du patrimoine considéré comme ayant un bon état, voire très bon état pour 48%.



Orientations patrimoniales et scénarios validés

Les orientations et les scénarios retenus sont les suivants :

- **Gestion Courante** qui a pour objectif de maintenir l'attractivité sans investissement lourd sur le bâti. Dans cette orientation, on y retrouve les aspects de maintenance du patrimoine.
- **L'amélioration** qui a pour but de remettre à niveau le bâti ou l'améliorer, en réponse à des enjeux techniques, environnementaux et sociaux visant une baisse de la quittance globale du locataire. On retrouve au sein de cette orientation les scénarios de réhabilitation.
- **Les démolitions** qui s'appliquent à un produit obsolète ne pouvant plus répondre aux besoins actuels et futurs des ménages et des territoires.
- **Les ventes** permettant d'offrir un parcours résidentiel, de dégager des fonds propres ou de se désengager

La finalité de cette méthode et de pouvoir doter chaque résidence d'une « feuille de route ». Cette dernière pourra modifiée dans le cadre des actualisations ultérieures du PSP et ce, en fonction de l'évolution de sa situation et de l'impact des actions engagées.

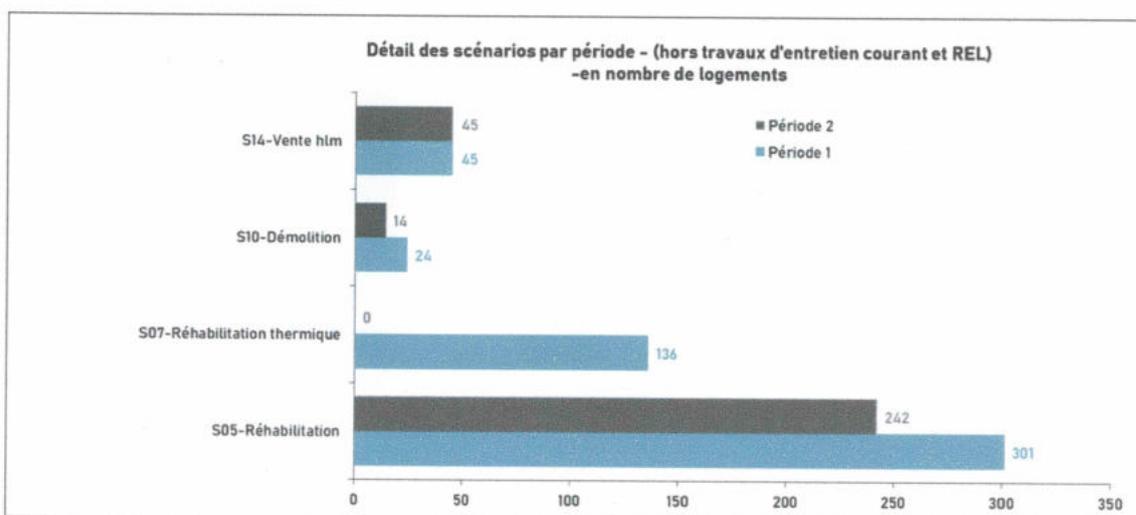
Au sein du Logis Familial, La grande majorité du parc est en orientation de gestion avec toutefois une part importante en amélioration.

- 80% du patrimoine est en orientation de Gestion (3 126 logements).
- 17% du patrimoine en Amélioration : 679 logements
- 1% en Vente : 45 logements
- Moins de 1% du parc en Démolition : 38 logements

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

ORIENTATIONS	Nb logts	% logts
Gestion	3 126	80%
Amélioration	679	17%
Vente	45	1%
Démolition	38	1%
TOTAL	3 888	100%

Détail par scénario



Consolidation des investissements (construction / amélioration / démolition) sur la période du PSP et de leurs financements (total fonds propres / subventions / emprunts)

Au global, les interventions sont chiffrées à hauteur de 59,5 millions sur 10 ans :

- 31,1 millions d'euros sur la période 1, soit 52% du montant total
- 28,4 millions d'euros sur la période 2, soit 48% du montant total

De plus, sur les 10 années du PSP :

- 62% des besoins de travaux concernent la gestion courante, soit 37 millions d'euros (18 millions en période 1 et 19 millions en période 2)
- Les réhabilitations représentent 46% du montant total, soit 22 millions d'euros (13 millions en période 1 et 9 millions en période 2)
- Enfin, les démolitions programmées représentent 418 mille euros, c'est à dire 1% (264 mille en période 1 et 154 mille en période 2)

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.1.2. Le développement de l'offre neuve

L'offre locative sociale

Le Logis Familial a procédé au titre de l'année 2019 à la construction de 5 logements individuels (1 T3, 4 T4) à Ecouves (Forges). Chaque logement dispose d'un jardin et d'un garage indépendant, salle de bain avec meuble vasque, carrelage et faïence toute hauteur, douche italienne au rdc et baignoire à l'étage pour les logements T4, sèche-serviettes, murs en briques, double vitrage, volets roulants électriques dans toutes les pièces et 2 panneaux photovoltaïques par logement. La production neuve est totalement accessible aux personnes à mobilité réduite.

La situation de la vacance dans le département de l'Orne, résultant d'une tension extrêmement modérée, nous amène à mettre en place une politique de renouvellement de notre parc soit dans les zones urbaines ou rurales.

Le développement par la production de logements neufs sans renouvellement urbain n'a que peu d'intérêt et ne peut se justifier que dans quelques cas spécifiques.

Le PSP prévoit pour les années 2021 à 2030 une démolition de 38 lots, pour une reconstruction ou construction neuve de 217 lots.

C'est pourquoi l'offre nouvelle s'inscrit bien souvent à la suite d'une démolition des bâtiments rendus obsolètes par le temps. Durant ce temps, il est prévu la réhabilitation de 679 logements.

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.					
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour l'année 2018 à 2020	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				2021 à 2023	2021 à 2026
61	Orne	PLAI	11	24	42
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	55	47	89
		PLS	0	5	5
		% hors QPV	55%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
61	CA Flers Agglo	PLAI	0	6	9
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	9	16
		PLS	0	1	1
		% hors QPV	0	100%	100%
		% hors RU	0	100%	100%

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

61	CC Argentan Intercom	PLAI	0	5	5
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	30	12	12
		PLS	0	4	4
		% hors QPV	0%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
61	CC des Pays de l'Aigle	PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	0	0%	0%
		% hors RU	0	0%	0%
61	CU d'Alençon	PLAI	4	4	4
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	13	10	10
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
72	Sarthe	PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	0	0%	0%
		% hors RU	0	0%	0%

L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de 2018 à 2020	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De 2021 à 2023	De 2024 à 2026
61- Orne	0	0	0
72- Sarthe	0	0	0

Le Logis Familial de l'Orne n'a pas établi de politique d'offre d'hébergement et/ou de résidences spécifiques, mais reste attentif à l'étude de toute demande des territoires

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique F, G, par année.

Numéro du département	Références :		Engagements en nombre, par année					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2020	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
61- Orne	0	0	0	0	0	0	0	0
72- Sarthe	0	0	0	0	0	0	0	0

Les diagnostics sont en cours de réalisation par le service technique de la société

PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année.

Numéro Département	Références :		Engagements annuels en nombre					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
61- Orne	0	0	0	0	0	0	0	0
72- Sarthe	0	0	0	0	0	0	0	0

Il n'a été ni réalisé et ni programmé de réhabilitation dans les logements équivalents.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

L'accession sociale à la propriété

Des projets en accession sociale (PSLA) sont étudiés lors des opérations de requalification urbaine (Flers, L'Aigle, Lisieux, Argentan...), en lieu et place des linéaires déconstruits.

Suite aux études menées par la société, le chiffre retenu pour les prochaines années d'accession sociale à la propriété de type PSLA sont :

- 5 logements à Argentan selon le dispositif ANRU
- 5 logements à La Ferrière Bochard

Hormis les opérations en accompagnement des collectivités il n'est pas prévu à ce jour, de nouvelles opérations ; Le Logis Familial de l'Orne reste toutefois à l'écoute de toute demande.

PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.				
Région	Région entière ou numéro du département	Référence : Indicateur PP-ACC-1 pour la période 2018 à 2020	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
			De 2021 à 2023	De 2024 à 2026
Normandie	Région entière	0%	0%	0%

PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.								
Région	Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PS-ACC-1, pour la période de 2018 à 2020	Engagements en pourcentage					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
Normandie	Région entière	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.1.3. Les interventions sur le parc existant

Les grands axes de la politique patrimoniale :

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G, par année.									
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements en nombre, par année					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	Logements F, G rénovés disposant après rénovation d'un étiquette énergétique A à E de 2018 à 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	496	519	78	36	11	0	0	29
61	CU d'Alençon	163	79	31	0	0	0	0	0
61	CC des Pays de l'Aigle	145	16	28	24	0	0	0	0
61	CC Argentan Intercom	99	314	0	0	11	0	0	0
61	CA Flers	89	110	29	0	0	0	0	13
72	Sarthe	0	0	0	0	0	0	0	0

Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements							
Numéro et nom du département	Références :	Prévisions annuelles en nombre					
	Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
61 - Orne	214	103	83	99	0	57	29
72 - Sarthe	0	0	0	0	0	0	0

2020						
Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1						
A	B	C	D	E	F	G
8	84	218	1577	1421	443	35
0	0	0	3	98	1	0

2026						
Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n-5						
A	B	C	D	E	F	G
8	141	353	1699	1261	289	35
0	0	0	3	98	1	0

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

A noter, le Logis Familial disposant de résidences « Monuments Historiques », ces dernières ne pourront pas faire l'objet de réhabilitation thermique. Il s'agit de :

- 18 résidences (73 logements) en F
- 9 résidences (11 logements) en G

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.									
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements en nombre, par année					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	3888	1276	117	144	88	0	57	136
61	CU d'Alençon	1297	554	49	47	0	0	52	0
61	CC des Pays de l'Aigle	991	407	43	24	0	0	0	0
61	CC Argentan Intercom	1060	184	25	31	88	0	0	136
61	CA Flers	540	131	0	42	0	0	5	0
72	Sarthe	0	0	0	0	0	0	0	0

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre 2020		Engagements annuels, en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	407	10%		7%	42%		17%	34%
61	CU d'Alençon	113	3%			29%		17%	
61	CC des Pays de l'Aigle	66	2%			7%			
61	CC Argentan Intercom	103	3%						
61	CA Flers	125	3%		7%	7%			17%
72	Sarthe	0	0%						

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.2. Le plan de vente aux occupants

Le plan de mise en vente du Logis Familial de l'Orne établi et validé par le Conseil d'Administration (7 unités / an) reste symbolique pour répondre essentiellement à la demande ponctuelle des locataires en place (en cohérence avec la législation, les patrimoniaux fléchés et les autorisations locales) : cela permet mécaniquement une mixité sociale dans les ensembles immobiliers concernés.

La politique de vente est exclusivement orientée vers des logements individuels pour ne pas créer de situation juridique soumise au statut de copropriété. Seuls les logements en copropriété font l'objet de campagnes régulières de mise en vente.

La liste des biens a été établie en concertation avec les communes d'implantation.

Pour rappel, les dispositions relatives à la vente sur les communes sous article 55 SRU prévoient :

- Au moins 50% du produit de la vente affecté :
 - Au financement de programmes nouveaux de logements sociaux
 - Ou d'acquisition de logements pour leur conventionnement
 - Ou à défaut, pour des travaux de rénovation de logements sociaux
- Des investissements réalisés :
 - Sur le territoire de la commune concernée par la vente
 - Ou sur l'EPCI de rattachement après accord de la commune concernée et du Préfet de département
 - Ou sur le département
 - Par l'organisme qui vend le patrimoine
 - Ou par un organisme appartement au même groupe de logement social
- Annuellement, l'organisme transmet au Préfet :
 - Les ventes réalisées par commune concernée,
 - Le produit des ventes,
 - Le montant des sommes réinvesties.

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total logements, à trois et six ans.					
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre 2020		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De 2021 à 2023	De 2024 à 2026
61	Orne	208	5,36%	9,61%	19,23%
61	CU d'Alençon	32	2,52%	ns	ns
61	CC des Pays de l'Aigle	2	2,94%	ns	ns
61	CC Argentan Intercom	140	15,69%	12,85%	25,71%
61	CA Flers	0	0%	0	0
72	Sarthe	12	100%	ns	ns

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

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

Numéro du département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de 2018 à 2020	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De 2021 à 2023	De 2024 à 2026
61 - Orne	Nombre entier	10	20	40
	% vente à des locataires du parc social	100 %	100 %	100 %
	% vente à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% vente à des sociétés de vente	0%	0%	0%
72 - Sarthe	Nombre entier	0	1	2
	% vente à des locataires du parc social	0%	0%	0%
	% vente à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% vente à des sociétés de vente	0%	0%	0%

II.3. La politique en matière de qualité du service rendu aux locataires

II.3.1. Les enquêtes de satisfaction

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS RÉSIDENTIEL



Le Logis Familial et la Sagim mènent régulièrement des enquêtes entrants pour recueillir l'avis des nouveaux locataires sur différentes thématiques : les contacts, la propreté, le logement...

Comme chaque année, nous avons procédé à l'analyse de ces enquêtes pour le deuxième semestre 2020. En voici quelques éléments marquants.

97%
SATISFAITS

De l'accueil

98%
SATISFAITS

Des documents fournis
(Guide du locataire, l'éco-guide,
liste des numéros utiles...)

88%
SATISFAITS

De la qualité des
informations
données

83%
SATISFAITS

Du délai de traitement des
demandes d'intervention

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Une enquête de satisfaction est réalisée une fois tous les 3 ans. La dernière, réalisée en 2020 auprès de 605 locataires a donné lieu à une satisfaction globale de 87%.

Dans le détail :

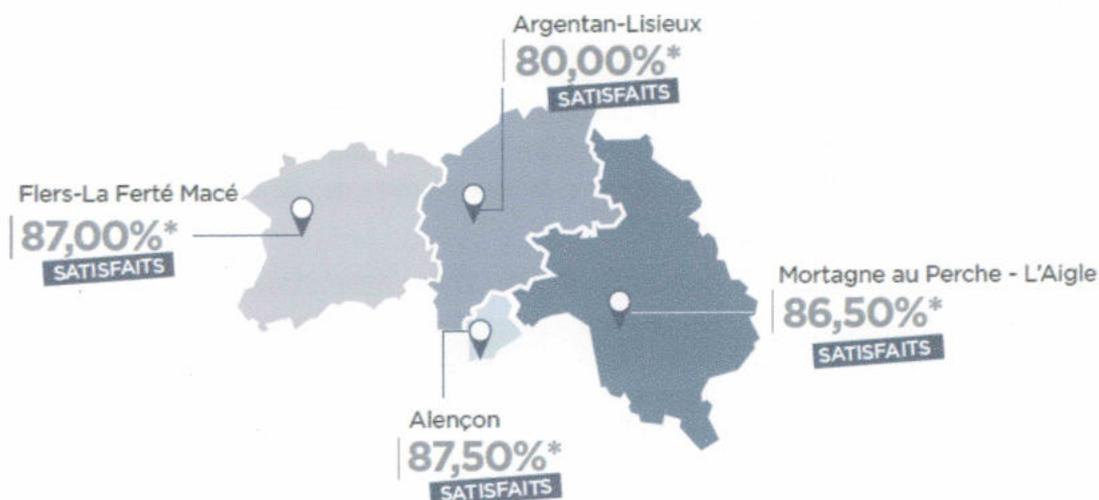
- 81% des répondants seraient prêt à recommander Le Logis Familial de l'Orne et 88% sont satisfaits de l'accueil lors des contacts.
- 86% des répondants jugent satisfaisantes la qualité de vie au sein de leur quartier ; ils sont 16% à penser qu'elle s'améliore, 56% à penser qu'elle se maintient et pour 28% elle s'améliore.
- 78% des locataires sont satisfaits de la propreté de l'immeuble. 88% sont satisfaits du fonctionnement global des équipements des parties communes.

Concernant le logement, 75% des locataires se disent satisfaits (la satisfaction se porte sur la plomberie et les sanitaires mais moins pour le chauffage) et 83% jugent que le rapport qualité-prix est bon.

LE LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE s'est amélioré



Répartition de la satisfaction selon le territoire



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

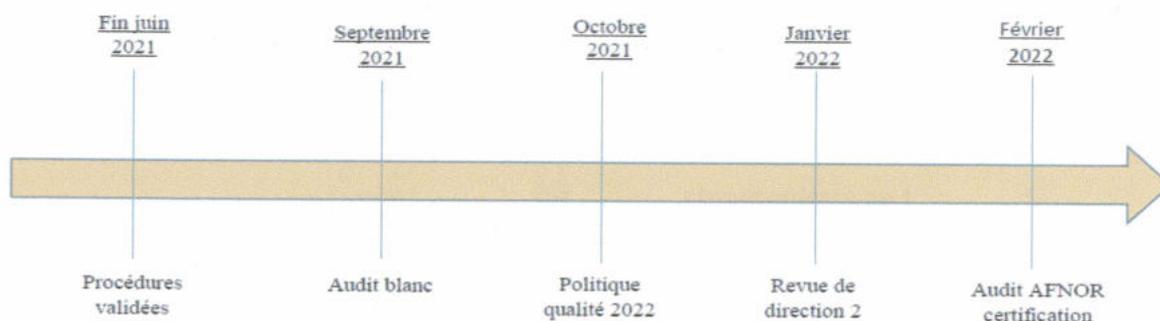
Les locataires récents sont davantage satisfaits sur la qualité de vie dans le quartier ou la résidence. On peut noter d'autres différences, par exemple, les locataires vivant en collectif évaluent plus positivement leur logement et la relation avec leur bailleur. Les niveaux de satisfaction sont plus élevés hors QPV à l'égard de la qualité de vie dans le quartier et de la propreté de l'ascenseur. Les plus jeunes locataires évaluent plus positivement la propreté des abords extérieurs de leur résidence et les locataires plus âgés sont plus satisfaits des équipements de leur logement et de son rapport qualité-prix.

II.3.2. La démarche qualité de l'organisme

Le Logis Familial de l'Orne s'est engagé dans une démarche de certification en 2019 en appliquant les exigences du Référentiel Qualibail. Les deux objectifs retenus étant d'une part, d'améliorer le fonctionnement de nos pratiques en interne et d'autre part, concourir de manière significative à la satisfaction des clients-locataires.

L'échéance de certification par AFNOR fixé par la Direction Générale du 30 juin 2021 n'est à ce jour pas remis en cause, même si les événements actuels relatifs aux problèmes sanitaires Covid ont quelque peu bousculé ou plutôt décalé la planification initialement prévue quant à la mise en place de ces exigences au sein de nos deux structures.

Calendrier de mise en œuvre de la démarche Qualibail



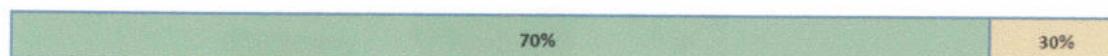
Etat d'avancée du projet :

Engagement 1 : Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement



Nous vous accompagnons de A à Z : Votre conseillère vous propose des logements adaptés, vous conseille, organise vos visites, vous aide à constituer votre demande de logement, vous informe lorsque votre dossier est validé et réalise pour vous la mise en place des dispositifs d'aide (avance du dépôt de garantie Action Logement®, APL, FSL...).

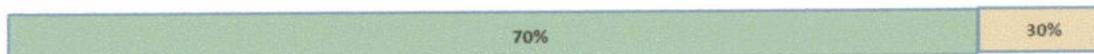
Engagement 2 : Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité



Un logement confortable et sécurisé ! Avant votre emménagement, nous contrôlons les installations, les équipements et la propreté de votre logement. Nous changeons le cylindre de serrure, installons des lampes basse-consommation ou à LED et des équipements hydro-économes. Votre Agent EDL réalise avec vous votre état des lieux d'entrée, la prise en main de votre logement.

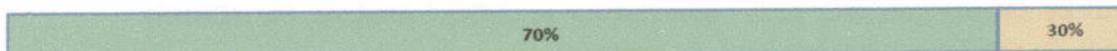
Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Engagement 3 : Assurer le bon déroulement de votre location



Nous restons à vos côtés ! A la signature de votre bail, nous vous remettons le Livret du locataire (l'éco-guide qui va vous permettre de faire des économies tout en respectant l'environnement et les numéros utiles pour nous contacter selon votre besoin).

Engagement 4 : Traiter vos demandes d'intervention technique



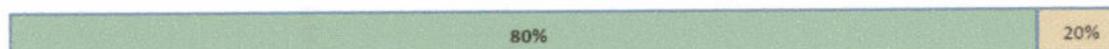
Notre service technique est à votre écoute ! Nous prenons en charge votre DIT selon le degré d'urgence, nous vous informons de la solution apportée et de son état d'avancement. Votre rendez-vous avec notre équipe dédiée ou nos prestataires est fixé selon votre emploi du temps (vous êtes prévenu en cas de retard > à 15 min). En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture, un N° d'urgence est mis à votre disposition.

Engagement 5 : Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre Résidence



Nos prestataires sont sélectionnés par nos soins et agréés Qualibat3 ! Chaque année, nous évaluons la qualité de leurs travaux et leur respect des délais. Nous vous informons des travaux planifiés 8 jours avant leur démarrage. Le planning des prestations de nettoyage et d'entretien de votre Résidence et de ses abords est affiché dans votre hall et nous les contrôlons.

Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel



Agrandissement de la famille ou départ des enfants ? Votre conseillère vous accompagne et votre surveillant vous propose une visite conseil à votre état des lieux afin de vous informer des éventuels travaux de remise en état. Nous organisons une solution adaptée à vos ressources et mobilise les dispositifs sociaux auxquels vous avez droit. Envie d'accéder à la propriété ? Nos logements en vente sont communiqués sur vos avis d'échéance, et vous bénéficiez d'un prix préférentiel.

A noter que sur les 16 procédures identifiées, 10 d'entre elles ont été écrites dont certaines prêtes à la validation du Codir Qualité au cours du second semestre 2021 :

- Procédure de la demande de logement.
- Procédure de la commission d'attribution.
- Procédure entrée dans les lieux.
- Procédure de la signature du bail.
- Procédure Gestion des attestations des détecteurs de fumées.
- Procédure Réclamations écrites.
- Procédure troubles de voisinage.
- Procédure d'intervention technique.
- Procédure organisation CTA.
- Procédure Astreinte.
- Procédure de sélection et d'agrément des prestataires.
- Procédure propreté des espaces communs.
- Procédure Communication des Travaux programmés.
- Procédure mutation.
- Procédure adaptation du logement.
- Procédure départ du logement.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.2.1. Principaux enseignements des autres enquêtes conduites

Les enquêtes effectuées en 2020 :

Enquête annuelle :

- Taux de satisfaction pour 2020 : 83% (SAGIM et LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE)
- Mode de sondage : téléphonique, en externe
- Fréquence : annuelle
- Panels : 40% des locataires interrogés
- Items de l'enquête :
 - Indicateurs globaux (satisfaction globale, recommandation),
 - Qualité de vie quartier-résidence,
 - Les parties communes et espaces extérieurs,
 - Le Logement,
 - Les échanges en général,
 - Les canaux d'échanges.
- Exploitation de l'enquête :

Une analyse annuelle est effectuée par le service qualité afin de voir quels sont les axes d'amélioration de la qualité auprès de des locataires possibles et les plans d'action à mettre en place.

Enquête des nouveaux entrants :

- Taux de satisfaction pour 2020 : 93% (SAGIM et Logis Familial de l'Orne)
- Mode de sondage : téléphonique, en interne
- Fréquence : mensuelle
- Panels : entre 40% et 50 % des entrants interrogés par agence commerciale
- Items de l'enquête :
 - L'appréciation globale (accueil, disponibilité, services)
 - La demande de logement (informations fournies, présentation du dossier)
 - La proposition de logement (entretien préalable)
 - L'emménagement (livret d'accueil, liste des numéros utiles, état des lieux, propreté du logement, état de l'entretien technique du logement, travaux effectués)
 - Les parties communes (propreté, équipements)
- Exploitation de l'enquête :

Une analyse mensuelle est effectuée par agence par le service qualité afin de voir quels sont les axes d'amélioration de la qualité auprès de des locataires entrants possibles et les plans d'action à mettre en place : amélioration des procédures gestion locative, de suivi de la réclamation, de la propreté du logement et des parties communes.

Les nouvelles enquêtes mise en place en 2021 :

En 2021, 2 nouvelles enquêtes ont été mises en place. Il s'agit de l'enquête réhabilitation et de l'enquête prestataire

L'enquête "réhabilitation" :

- Mode de sondage : papier, en interne
- Fréquence : 3 mois après la fin des travaux de réhabilitation
- Panels : 100% des locataires qui ont bénéficié des travaux de réhabilitation
- Items de l'enquête :
 - Informations et communication,
 - Travaux réalisés,
 - L'organisation des travaux,
 - La satisfaction globale.

Enquête "prestataires" auprès des locataires :

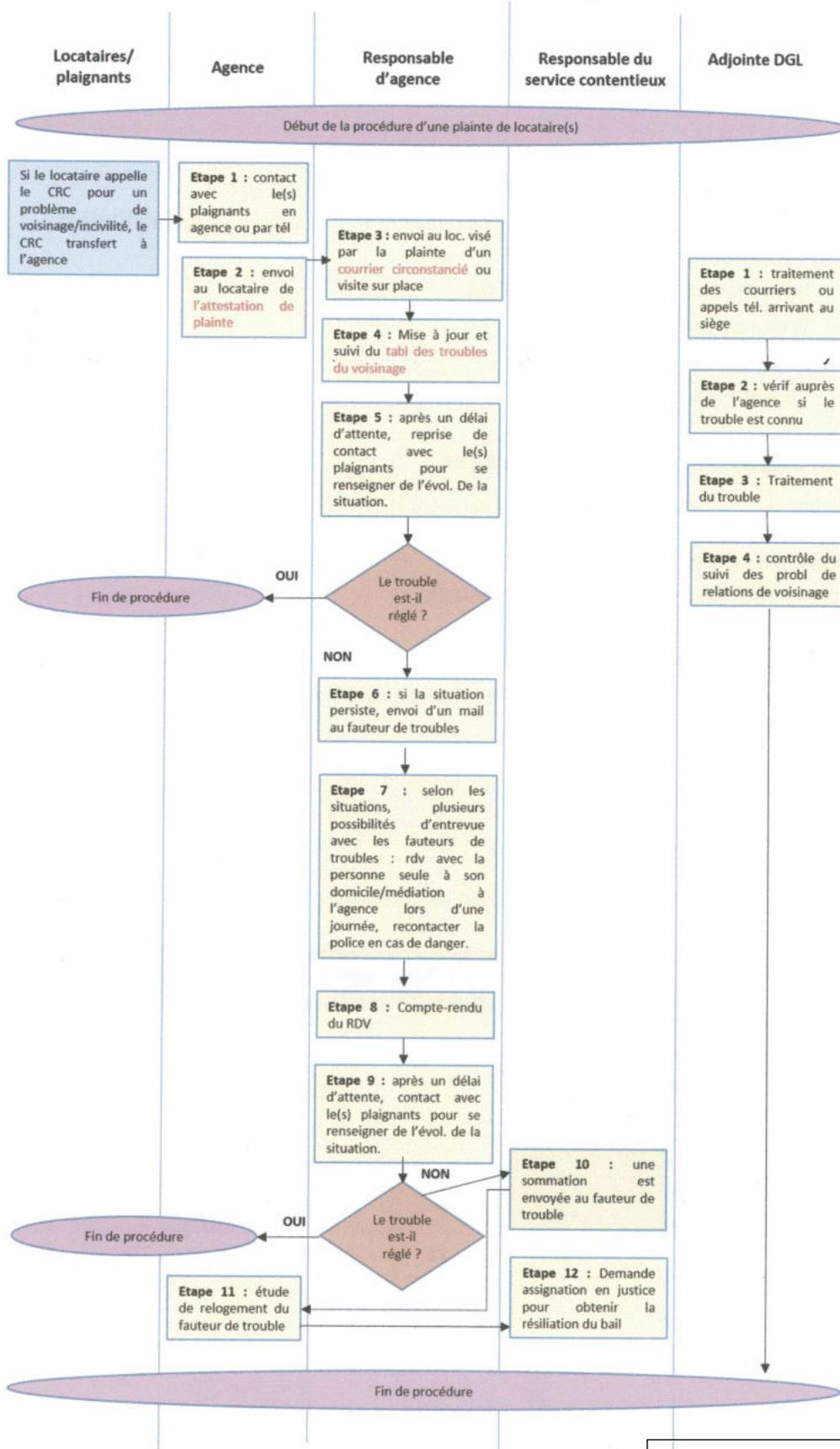
- Mode de sondage : téléphonique, en interne
- Fréquence : mensuelle
- Panels : 70% des prestataires de travaux
- Items de l'enquête :
 - Évaluation du prestataire (fixation du RDV, respect du RDV, retard, identification du prestataire, date limite d'exécution des travaux, nettoyage du chantier),
 - Satisfaction globale.

II.3.1 Politique de maîtrise du coût de gestion

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence			Engagements annuels, en €					
Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21								
Au cours de l'année 2018	Au cours de l'année 2019	Au cours de l'année 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
683	693	700	705	712	719	726	733	741

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Procédure de traitement des incivilités et trouble du voisinage



Accusé de réception en préfecture
 061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
 Date de télétransmission : 23/12/2021
 Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.4. La politique sociale de l'organisme

II.4.1. La politique d'attribution

Commissions d'Attribution

Le règlement intérieur de la Commission d'Attribution des Logements (CAL), qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement, est validé par le Conseil d'Administration en date du 14 mars 2019.

Les logements sont attribués nominativement par une Commission d'Attribution des Logements qui est l'instance décisionnaire du processus d'attribution.

Compte tenu de la dispersion territoriale du patrimoine géré par Le Logis Familial de l'Orne, il est décidé de créer une Commission d'Attribution dans chaque agence de la société (Alençon, Argentan, Flers et Mortagne) et l'antenne de gestion délocalisée à Lisieux : les Commissions CAL se réunissent deux fois par mois.

Pour valablement délibérer, la Commission d'Attribution des Logements doit être composée à minima de trois membres.

La Commission d'Attribution des Logements, dont la composition est définie réglementairement (article R441-9 du code de la construction et de l'habitation) est composée de six membres désignés par le Conseil d'Administration.

Titulaires à voix délibérative	Suppléants à voix délibérative
Directeur Général	Directeur Gestion Locative et Commerciale
Secrétaire Général	Adjoint du Directeur Gestion Locative et Commerciale
1 Conseiller social	1 Agent Contentieux
1 Responsable d'Agence	1 Chargé de Clientèle
1 Responsable d'Antenne	1 Chargé de Clientèle
1 Représentant des locataires	1 Suppléant représentant des locataires

Les autres membres (loi relative à l'égalité et à la citoyenneté) :

- Les réservataires non-membres de droit peuvent siéger avec voix consultative pour l'attribution de logements pour lesquels ils disposent de contrats de réservation.
- Le Préfet, ou son représentant, est membre de droit de la Commission
- Le Maire est membre de droit avec voix prépondérante en cas d'égalité. La Loi Egalité et Citoyenneté précise que lorsque l'EPCI sur le territoire duquel se situent les logements à attribuer, et, où a été créée une conférence intercommunale du logement, le Président de cet EPCI et non le Maire de la commune dispose d'une voix prépondérante en cas d'égalité des voix.
- Un représentant des associations menant des actions d'insertion ou en faveur du logement des personnes défavorisées, est désigné dans les conditions prévues par décret.
- Un représentant des centres communaux d'action sociale ou un représentant du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département est nommé.
- Tout expert que la Commission jugera utile de consulter.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Elus pour 4 ans, les représentants locataires siègent aux Commissions d'Attribution des Logements au nom de leur formation associative selon le résultat des votes électoraux de 2018.

Cependant, il existe des dérogations spécifiques et caractéristiques au territoire de l'Orne :

- L'insuffisance de candidats :

Il est fait exception à cette obligation quand elle examine les candidatures de personnes désignées par le Préfet en application de l'article L.441-2-3 (public reconnu prioritaire au titre du Droit Au Logement Opposable - DALO),

Une dérogation est également accordée en cas de non-présentation de candidature par le réservataire « Action Logement » dans le délai contractuellement établi entre les parties : à l'issue de ce délai, Action Logement prononce par courrier « l'abandon » pour un tour de son droit de présentation et le Logis Familial de l'Orne peut attribuer le logement.

Dans les cas d'extrême urgence (définis dans le règlement intérieur), il sera possible de présenter uniquement le dossier caractérisé par l'extrême urgence. L'urgence avérée sera actée au procès-verbal de la CAL.

Il pourra également être fait exception à la présentation de trois candidatures, dès lors que le logement à attribuer est un logement non conventionné.

Par la production d'un document attestant des violences (plainte, main courante, attestation de mise à l'abri, courrier d'un travailleur social), il pourra être fait exception à l'obligation de présenter trois dossiers ; seul le dossier de la personne victime de violences sera positionné sur le logement à attribuer.

- La sous-occupation en zone détendue :

L'article L621-2 du CCH abaisse le seuil à partir duquel un ménage est en situation de sous-occupation. Désormais la sous-occupation est caractérisée lorsqu'un logement comporte un nombre de pièces supérieur de plus d'un au nombre de personnes qui y vivent.

L'objectif du législateur, en renforçant la notion de sous-occupation, est de favoriser la meilleure adéquation possible entre la taille des ménages et la taille des logements qu'ils occupent, dans un contexte général de tension sur le parc social.

Selon un courrier du 12 juin 2017 du Ministère de la Cohésion des Territoires, la définition de la sous-occupation telle qu'elle ressort du CCH ne fait pas obstacle à l'attribution d'un T3 à une personne seule dès lors qu'il n'existe pas une offre suffisante de logement de plus petite surface pour satisfaire la demande locale ou qu'il est constaté une faible tension offre/demande, voire de la vacance, pour la typologie mentionnée et que cette personne est capable d'en assumer le loyer.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Il revient au bailleur de s'assurer qu'une telle attribution, qui déboucherait immédiatement sur une situation de sous-occupation, est pertinente dans le contexte local.

Par conséquent, c'est l'examen local de l'offre et de la demande, par localisation et par typologie, qui permettra d'apprécier la pertinence d'une attribution d'un logement d'une certaine taille à un ménage donné.

Le fait que le locataire se trouve directement en sous-occupation ne pose juridiquement pas de problème au niveau de l'attribution du logement si ces conditions sont respectées.

Le Conseil d'Administration du Logis Familial de l'Orne approuve l'application du principe de dérogation de l'attribution d'un logement en sous-occupation sur les territoires se caractérisant par un déséquilibre entre l'offre et la demande définis en annexe de l'arrêté pris en application de l'article R304-1 du CCH, à savoir les zones B2 et C.

Par conséquent, il appartient aux services du Logis Familial de l'Orne, lors de l'instruction du dossier, de démontrer et de justifier de la pertinence de l'attribution en sous-occupation.

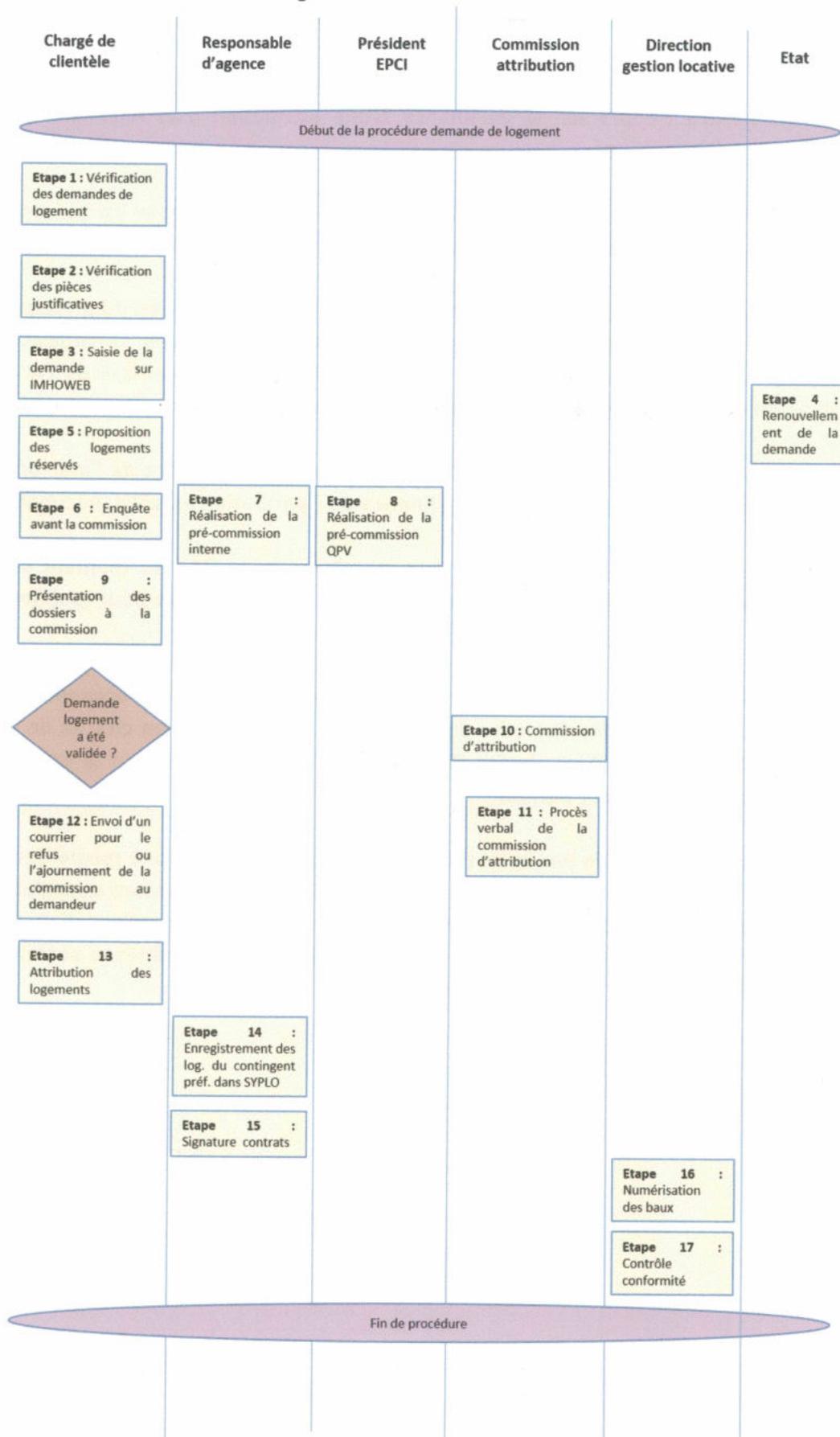
Une information sur le sujet devra être faite aux membres de la CAL au moment de la présentation des dossiers, afin que celle-ci s'appuie sur la situation locale pour justifier de l'attribution.

La Commission d'Attribution des Logements examine les dossiers présentés en Commission par les services administratifs du Logis Familial de l'ORNE en charge de leur instruction, et rend une délibération : ladite Commission d'Attribution peut en la présence d'une seule candidature également statuer.

La réalisation des objectifs définis par la loi Égalité et Citoyenneté visant une mixité sociale des quartiles (25% du 1er quartile en QPV bail signé et 50% des 2, 3 et 4èmes quartiles en QPV proposition d'attribution) sont très difficiles à atteindre du fait de la configuration et de la présence du patrimoine actuel, au risque de créer des ensembles en faiblesse sociale en orientant des attributions du 1er quartile au fil des années.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Procédure d'attribution d'un logement :



Accusé de réception en préfecture
 061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
 Date de télétransmission : 23/12/2021
 Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.4.2. La politique de loyer

Il est fait le constat que Le Logis Familial de l'Orne a opté pour une politique stratégique de loyer relativement basse dans sa globalité.

La mise en service des logements neufs se font en général en dessous des plafonds de loyers autorisés par la convention établie avec l'Etat pour tenir compte de la situation moyenne des candidats locataires du territoire.

La même tendance est notée pour les loyers pratiqués après travaux de réhabilitation : cependant la société est amenée à utiliser la 3^{ème} ligne de quittancement.

Dans cette logique d'adéquation des conditions locatives en réponse aux profils des demandeurs de logements, il est instauré une politique de non-augmentation lors de la relocation des lieux (respect des plafonds de loyers), ainsi qu'une absence de politique NPL.

Le Logis Familial de l'Orne est soucieux de présenter aux candidats du territoire des offres locatives aux loyers modérés adaptés, et ce malgré une Remise de Loyers de Solidarité (RLS) très importante financièrement pour la société.

II.4.3. Les équilibres de peuplement et les enjeux

Le Logis Familial de l'Orne a cartographié l'ensemble de son parc du point de vue de :

- La précarité de son occupation,
- Ses niveaux de loyers pratiqués,
- Son état de service rendu.

Ce diagnostic nécessaire à la mise à plat des enjeux d'équilibre de peuplement et d'identification des résidences les plus propices à l'accueil des publics prioritaires et du 1er quartile est présenté ci-après de manière consolidée.

Les résultats sont disponibles à l'échelle de l'ensemble immobilier.

L'objectif est d'identifier le patrimoine où il est le plus opportun d'accueillir des publics à faibles ressources afin de participer au rééquilibrage du patrimoine.

Les enjeux liés aux attributions ont tout d'abord été déterminés à partir d'un indice de précarité calculé par rapport au niveau de précarité moyen de l'organisme.

Cet indice a été calculé pour chaque groupe de la façon suivante :

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

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Sur cette base, quatre familles d'enjeux sont définies :

Borne indice de précarité par rapport à la moyenne organisme	Enjeux d'accueil	Niveau de précarité
Supérieur à 110	Pas d'enjeux	Précarité plus forte que la moyenne du parc hlm
Entre 100 et 110	Enjeux faibles	
Entre 85 et 100	Enjeux modérés	Précarité plus modérée que la moyenne parc hlm
Inférieur à 85	Enjeux forts	

Les enjeux de loyers sont définis à partir des taux de loyers pratiqués (ramenés en m² de surface habitable).

Les niveaux de loyers sont définis de la manière suivante : **taux de loyer pratiqué moyen*

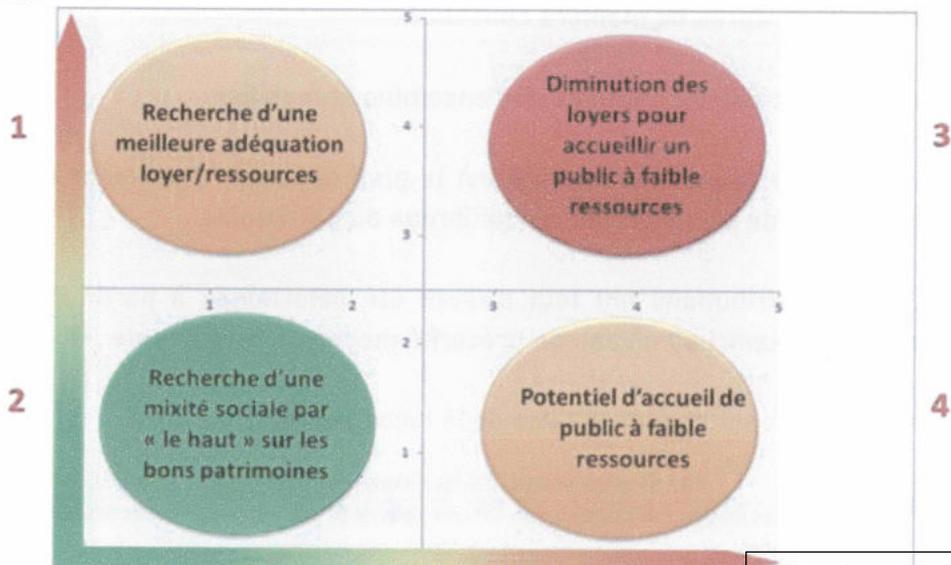
Borne de tranche de loyer en €/m ² de surface habitable (zone 1 bis)	Niveaux de loyers
Inférieur à 2,5€*	Loyers inférieurs à la moyenne du parc
Entre 2,5 et 3,5€*	
Entre 3,5 et 4,5€	Loyers supérieurs à la moyenne du parc
Supérieur à 4,5€	

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

Familles
Précarité plus forte que la moyenne du parc hlm - Loyers inférieurs à la moyenne du parc
Précarité plus forte que la moyenne du parc hlm - Loyers supérieurs à la moyenne du parc
Précarité plus modérée que la moyenne parc hlm - Loyers inférieurs à la moyenne du parc
Précarité plus modérée que la moyenne parc hlm - Loyers supérieurs à la moyenne du parc

La lecture des résultats :

Pour comprendre la signification des résultats, il est nécessaire de s'appuyer sur le schéma ci-dessous :



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

L'axe des ordonnées représente la répartition des loyers pratiqués moyens sur les ensembles immobiliers. Plus nous montons sur l'axe des ordonnées, plus nous sommes sur des loyers élevés.

L'axe des abscisses représente la proportion de ménages à faibles ressources (inférieures à 40% du plafond PLUS) dans les ensembles immobiliers par rapport au taux moyen d'accueil des ménages sous les 40% du plafond PLUS sur l'ensemble du parc de Logis Familial. Plus les résidences sont situées à droite du cadran, moins elles accueillent de ménages à faibles ressources par rapport au taux moyen d'accueil pratiqué par l'organisme.

En croisant les deux axes, nous obtenons 4 familles :

Les familles 1 et 2 situées à gauche du cadran du schéma ci-dessus sont les groupes immobiliers où le niveau de précarité est actuellement élevé (la part de ménages sous les 40% des plafonds PLUS est plus élevée qu'en moyenne sur l'ensemble du parc) et où il est nécessaire d'éviter davantage une concentration de la pauvreté pour répondre à des enjeux de mixité sociale.

- La famille 1 (en haut à gauche du cadran) représente les groupes dont les niveaux de précarité et de loyers sont élevés. Ainsi, sur ces groupes, il est préconisé de rechercher une meilleure adéquation loyer/ressources
- La famille 2 (en bas à gauche du cadran) représente les groupes dont le niveau de précarité est élevé et de loyers sont bas. La préconisation serait davantage axée sur la recherche d'une mixité sociale « par le haut ».

Les familles 3 et 4 situés à droite du cadran sont les groupes immobiliers où le niveau de précarité est actuellement modéré (la part de ménages sous les 40% des plafonds PLUS est inférieure à la moyenne sur l'ensemble de votre parc) et où des enjeux d'accueil de publics à faibles ressources se posent pour répondre aux enjeux de mixité

- La famille 3 (en haut à droite du cadran), représente les groupes dont le niveau de précarité est modéré et de loyers sont élevés. Si les ménages à faibles ressources sont accueillis sur ces patrimoines, cela impliquera un effort sur le niveau des loyers.
- La famille 4 (en bas à droite du cadran), représente les groupes aux niveaux de précarités et de loyers modérés. Ces patrimoines bénéficient déjà de structures de loyers qui seraient adaptés à l'accueil de ménages à faibles ressources.

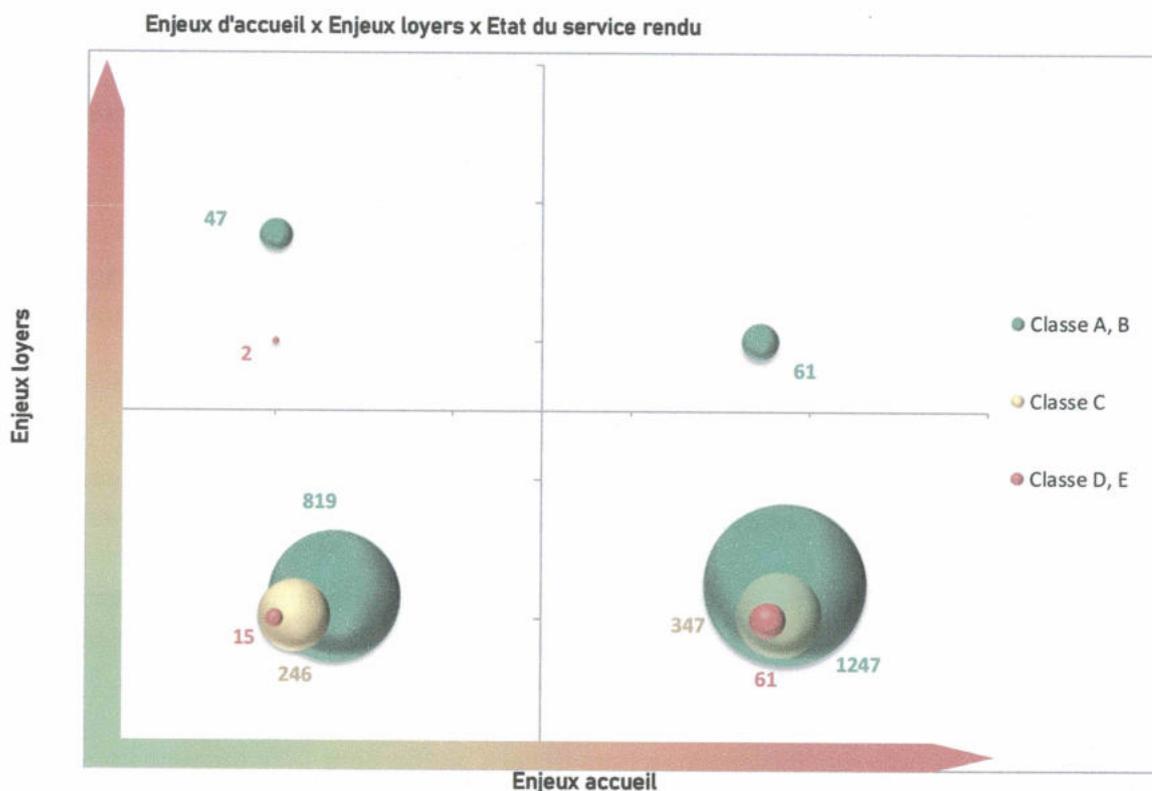
L'analyse a été faite sur les groupes immobiliers situés **hors QPV** puisque ce sont sur ces patrimoines qui portent les objectifs d'attributions.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Les résultats sur un périmètre de 2 845 logements situés hors QPV

En croisant l'analyse de la précarité et des niveaux de loyers, on obtient 4 grandes familles de patrimoines :

1	3
<p>Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « élevés »</p> <p>➤ 49 logements – 2% du parc</p>	<p>Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « élevés »</p> <p>➤ 61 logements – 2% du parc</p>
2	4
<p>Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « faibles » :</p> <p>➤ 1080 logements – 38% du parc</p>	<p>Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « faibles »</p> <p>➤ 1655 logements – 58% du parc</p>



Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.4.4. La politique en matière de mixité sociale et d'accueil des publics prioritaires

Le département de l'Orne où l'accès au logement est contenu du fait du caractère détendu du marché locatif. Ainsi, un demandeur se voit en général attribuer un logement dans un délai de trois mois. Toutefois, cela ne signifie pas que la problématique de l'hébergement y soit absente. Au contraire, il existe un certain nombre de personnes à qui il est nécessaire de proposer temporairement des solutions d'hébergement dans l'attente de pouvoir les voir accéder à un logement pérenne.

Le Plan départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) définit la stratégie départementale élaborée pour répondre à ces besoins. L'ESH LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE est membre du comité responsable et participe ponctuellement avec toutes les parties prenantes à la réflexion et la mise en œuvre.

Depuis de nombreuses années, l'ESH LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE est identifiée comme un partenaire par les instances et les différentes associations œuvrant pour l'hébergement. L'ESH LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE réserve ainsi la location de certains logements pour ces associations à des fins de sous location ou d'hébergement. Au 31 décembre 2020, sont situées sur le parc 14 logements.

Par ailleurs, des logements sont également loués pour la mise en œuvre du CHRS diffus et l'accueil des réfugiés par l'intermédiaire de baux glissants en Inter-Médiation Locative (IML). Ces partenariats se sont consolidés au cours des dernières années avec le développement de l'offre des dispositifs du logement, soit 10 logements au 31/12/2020.

L'ESH LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE a souhaité être toujours réactif aux demandes exprimées par les associations et s'attache à répondre aux mieux à leurs contraintes. De plus, un travail partenarial est également institué pour favoriser un parcours fluide de l'hébergement vers le logement : les partenariats sont noués avec des associations (MISSION LOCALE, REGIES DE QUARTIER, COLLECTIF D'URGENCE, ADMR, ...) pour les services à la personne, l'accompagnement social, l'insertion par l'économique, la gestion spécifique de l'incurie, ...etc....

II.4.5. Les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires

Le plan de concertation définit le cadre et les modalités pratiques de la concertation applicable à la gestion du patrimoine immobilier du Logis Familial de l'Orne et détermine les règles destinées à formaliser les relations locatives locales.

Le CCL est consulté pour avis sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou ensembles immobiliers, les mesures touchant aux conditions et cadre de vie des habitants et sur les projets d'amélioration et de construction-démolition.

De plus, le cadre de la concertation locative de la CUS se réalise au sein du CCL et porte sur l'état du service rendu aux locataires, le cahier des charges de la gestion sociale ainsi que sur les engagements en matière de politique sociale et environnementale.

Il se compose de représentants de locataires et du bailleur.

Le plan de concertation locative couvre la période 2019-2022.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

Bilan des actions menées en 2020 :

Actions menées par INDECOSA CGT :

- Édition d'un journal du locataire (20 000 exemplaires)
- Proxibus : rencontres mensuelles avec les locataires qui fonctionne très bien et se décompose comme suit :
 - 1^{er} jeudi du mois à Domfront le matin et La ferté Macé l'après midi
 - 2^{ème} jeudi du mois à Lisieux le matin et Vimoutiers l'après midi
 - 3^{ème} jeudi du mois à L'Aigle toute la journée
 - 4^{ème} jeudi du mois au Theil le matin et Longny l'après midi
- Traitement des réclamations locatives

Actions menées par CLCV :

- Ouverture d'un local CLCV à réception du public
- Permanences avec visite du patrimoine tous les jeudis
- Bureau 1 tous les lundis
- Contribution au journal des locataires
- Entrevues bailleurs sociaux
- Travail sur régularisation des charges secteur, Vimoutiers, Alençon, Sées, argentan avec prise de rdv et réunions
- Fête des voisins
- Après-midi visite des quartiers
- Décoration des halls d'entrée au moment de Noël
- Fleurissement des fenêtres et balcons

Actions menées par l'AFOC :

- Recherche des locataires pour constitution ou reconstitution du CCL
- Formation des membres AFOC couvert par Le Logis Familial
- Cette action couvre les frais de préparation des réunions de présentation et de formation réalisés à Alençon, Flers et Argentan
- Tirages pour information et formation
- Déplacements sur le territoire, permanences et interventions
- Visites sur le patrimoine Le Logis Familial avec l'implication de l'AFOC départementale, et déplacements pour coordination avec AFOC nationale.
- Renouvellement de matériels informatiques et autres fournitures

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.3.6 La politique de fluidification des parcours résidentiels

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2020, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	124	27%	27%	27%	27%	27%	27%	27%
61	CU d'Alençon	37	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
61	CC des Pays de l'Aigle	3	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
61	CC Argentan Intercom	35	7%	7%	7% (12%)	7%	7%	7%	7%
61	CA Flers	6	1,3%	1,3%	1,3%	1,3%	1,3%	1,3%	1,3%
72	Sarthe	5	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Prévision du nombre de mutations internes	125	125 (150)	125	125	125	125

Il est précisé que le taux et nombre prévisionnel des mutations s'entendent de droit commun hors ANRU.

La société Le Logis Familial s'engageant dans une démarche de démolition, ces chiffres ne comprennent pas les mutations en accompagnement des relogements issus des opérations de démolition.

Toutefois, une estimation est présentée *en italique entre parenthèse* pour appréhender le niveau de mutations locatives incluant les relogements issus des démolitions.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.5. Engagements en matière de gestion sociale

II.5.1. Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales

Nos moyens d'accompagnement pour les 1^{er} quartiles hors QPV sont composés de 2 Conseillers Sociaux.

Présents en CALEOL, ils sont systématiquement missionnés lors de l'entrée dans les lieux des locataires du 1^{er} Quartile avec un accompagnement budgétaire ainsi que des visites ponctuelles selon les besoins.

Le territoire de Flers Agglomération (18 résidences et 204 logements Logis Familial) à soumis à la validation de son conseil communautaire du 17 juin 2021 la convention intercommunale d'attribution pour une durée de 6 ans. Elle précise les engagements en matière d'attributions des bailleurs sociaux, des réservataires et des autres signataires. Ces engagements sont établis pour mettre en œuvre les orientations définies par la Conférence Intercommunale du Logement en matière d'attribution de logements sociaux et validées dans le document cadre approuvé en CIL en juin 2019.

Logis Familial s'engage à ce que :

- Les signataires de la présente convention s'engagent à ce qu'au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des Q.P.V., soient consacrés à des demandeurs du 1^{er} quartile.
Conformément à la réglementation, les attributions doivent être fixées sur des baux signés pour le relogement des ménages du 1^{er} quartile hors des QPV.

Attribution de logements	Le Logis Familial
Demandeurs à bas revenu (1 ^{er} quartile)	Au minimum, 25% des attributions hors QPV
Résultats 2019	6,3% 1 /16 attributions

Les signataires de la convention s'engagent à favoriser l'accueil des ménages fragiles relevant du 1^{er} quartile dans les villes centres et sur les communes limitrophes dont le parc social s'inscrit en continuité du tissu urbain existant afin qu'ils bénéficient d'un accès facile aux services et aux transports.

Dans les quartiers où l'occupation sociale est fragile, dans la mesure du possible, il conviendra d'être vigilant dans les attributions sur ces quartiers pour respecter l'équilibre de peuplement.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

- Il s'agit enfin de porter une attention particulière sur les attributions réalisées dans les communes de Flers Agglo, hors quartiers fragiles de Flers et hors La Ferté Macé, en vérifiant :
 - L'adéquation entre d'une part le logement à attribuer et l'accès aux aménités qu'il propose
 - L'autonomie du ménage en matière d'accès aux zones d'emploi, aux services et notamment aux services publics de transport.

- Les signataires s'engagent à ce qu'au moins 50% des attributions prononcées pour des logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV, ex ZUS et ex-quartiers CUCS) concernent des demandeurs s relevant des quartiles 2, 3 et 4.

Attribution de logements	Le Logis Familial
Demandeur autre .2 ^{ème} , 3 ^{ème} et 4 ^{ème} quartile	50% des attributions en QPV
Résultats 2019	91% 21 / 23 attributions

- Les réservataires et les bailleurs sociaux s'engagent à dédier 25% des attributions réalisées sur leurs contingents propres, aux ménages prioritaires définis
 - Par la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de son logement, c'est-à-dire la reconnaissance DALO ;
 - Par la réponse aux critères de priorité pour l'attribution d'un logement définis à l'article L.441-1 du CCH

Réservataires	Le Logis Familial
Bailleurs	25% des attributions de logements non réservés

- Les signataires s'engagent à participer à une démarche collective visant à optimiser l'accueil des jeunes ménages au sein du parc social sur le territoire.

- Les signataires s'engagent à animer une démarche structurée de contacts réguliers avec les établissements d'enseignement supérieur, les entreprises et les acteurs de l'insertion jeunesse du territoire pour identifier, qualifier et dimensionner des besoins logement portés par des jeunes ménages en phase d'insertion professionnelle et éventuellement spécifiques ; formation en alternance, stage, travail saisonnier ; qui supposent des réponses ad'hoc.
Il s'agira de mettre en œuvre et d'évaluer les actions permettant d'apporter la meilleure réponse aux besoins ainsi identifiés : développement d'offres spécifiques, recours à des modalités locatives adaptées, accompagnement du demandeur...

- Les signataires s'engagent à orienter la production neuve de logements sociaux principalement vers du logement PLAI.

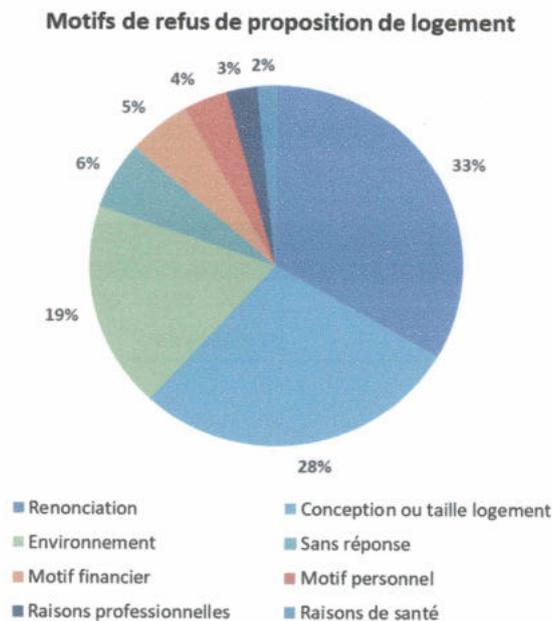
Accusé de réception en préfecture 061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE Date de télétransmission : 23/12/2021 Date de réception préfecture : 23/12/2021

Pour les opérations situées sur le reste du territoire de Flers Agglo, le pourcentage de production en PLAI sera évoqué dans le cadre des conventions d'utilité sociale (CUS) des bailleurs sociaux.

Dans tous les cas, les programmes devront intégrer à minima 30% de logements adaptés aux personnes vieillissantes.

- Les signataires s'engagent à inscrire le parc existant dans un programme de rénovation ambitieux sur le plan de la performance énergétique, de l'adéquation typologique et de l'accessibilité. Les signataires s'engagent à privilégier le développement d'une offre complémentaire de logements sociaux dont des logements abordables en typologie et en prix pour les ménages du 1er quartile sur les communes en continuité urbaine de Flers ; *Saint-Georges-des-Groseillers, La Selle-la-Forge, La Lande-Patry*. L'ambition consiste à proposer une palette élargie de logements adaptés, attractifs et permettant un bon accès aux services, aux transports publics et aux zones d'emploi.

Les motifs de refus



Le premier motif de refus est la renonciation au logement (33%), vient ensuite la conception ou taille du logement (28%).

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtième-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

Numéro du département	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	Non	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
61	CU d'Alençon	Non	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
61	CC des Pays de l'Aigle	Non	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
61	CC Argentan Intercom	Non	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
61	CA Flers	Oui	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
72	Sarthe	Non	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

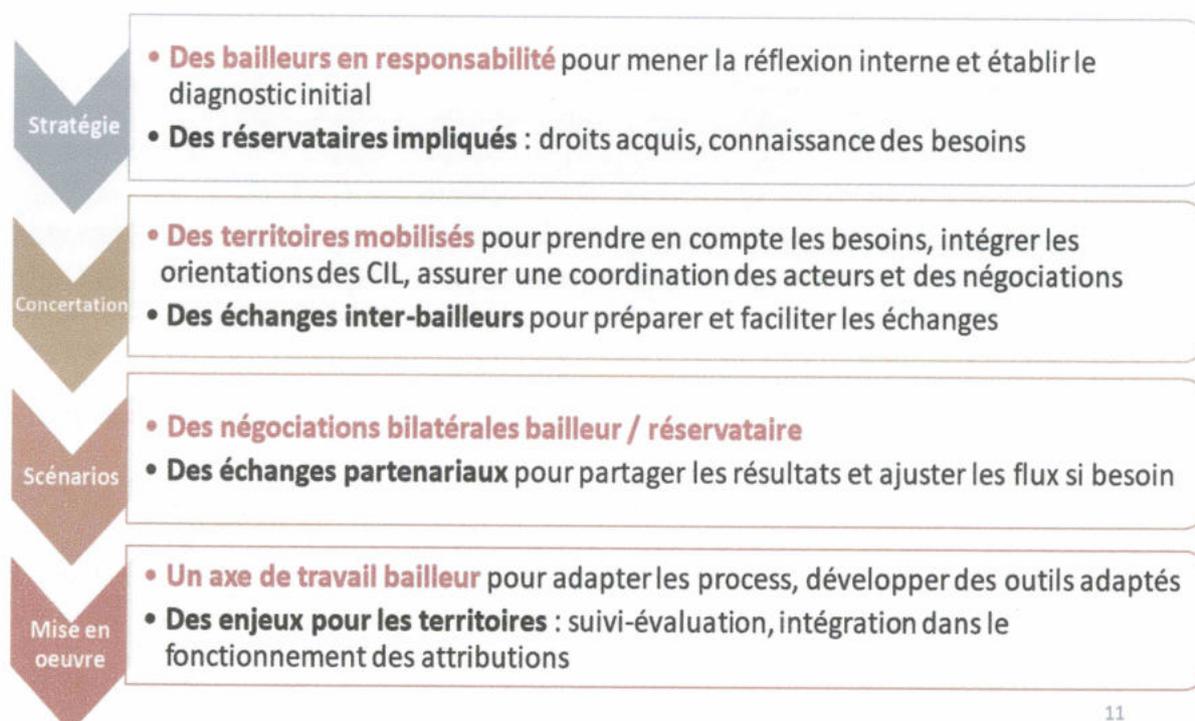
Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
61	Orne	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

61	CU d'Alençon	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
61	CC des Pays de l'Aigle	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
61	CC Argentan Intercom	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
61	CA Flers	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
72	Sarthe	% total	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

II.5.2 Les droits de réservation



11

La synthèse des droits de réservation sur le parc à l'échelle de l'ensemble de l'organisme fait état d'un réservataire unique Action Logement, avec lequel une discussion est en cours pour gérer la gestion des droits en flux.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

II.5.2. Le SLS

SOCIETE	LE LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE			
ANNEE	2019		2020	
DEPARTEMENT	61	72	61	72
Nbre de locataires	19	2	20	2
SLS €/an	6 970,56 €	282,84 €	7 436,28 €	420,72 €
SLS €/mois	580,88 €	23,57 €	619,69 €	35,06 €
SLS € moyen/mois	30,57 €	11,79 €	30,98 €	17,53 €
TOTAL SLS €/mois	604,45 €		654,75 €	
TOTAL SLS €/an	7 253,40 €		7 857,00 €	

II.5.3. Nouvelle politique de loyers

Le Logis Familial de l'Orne se réserve le droit de mettre en œuvre la NPL par avenant à la présente convention, à chaque 1^{er} janvier sur la durée de la convention.

Partie 4 – Les engagements de l'organisme

Les tableaux d'indicateurs pour les logements locatifs sociaux et pour les logements foyers sont directement intégrés et commentés dans le présent document.

L'ESH LE LOGIS FAMILIAL DE L'ORNE œuvre au quotidien pour assurer une mission d'intérêt général de qualité et se présente comme un véritable acteur au service de ses locataires, à l'écoute des élus sur un territoire détendu dans lequel se situe principalement son patrimoine.

Les engagements de l'organisme s'orientent logiquement sur le plan social, sur l'économie et l'environnement du territoire Ornais et du Calvados :

- Loger les ménages salariés et les plus modestes en présentant une offre locative abordable en réponse adaptée aux besoins des demandes locales
- Proposer un accompagnement dans leur parcours résidentiel et favoriser l'autonomie par le logement
- Mettre tout en œuvre pour respecter la programmation des opérations inscrites dans le Plan Stratégique Patrimonial pour adapter son patrimoine aux besoins des ménages.
- Faire partie des principaux donneurs d'ordre du bâtiment dans l'Orne pour soutenir l'emploi et l'activité économique locale.

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021

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

I. Suivi de la convention

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

II. Evaluation de la convention

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

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

III. Sanctions en cas d'inexécution de la convention

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

IV. Avenants à la convention

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

Accusé de réception en préfecture
061-200068468-20211216-2021-12-16-231-DE
Date de télétransmission : 23/12/2021
Date de réception préfecture : 23/12/2021