



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Exercice 2020



Résidence Cœur de Saint Antoine à Nice

SOMMAIRE



INTRODUCTION

DEVELOPPEMENT PATRIMONIAL ET MAITRISE D'OUVRAGE 7

Les faits marquants de l'année	9
Le développement au 31 décembre 2020	10
La stratégie de développement	12
Retour sur les agréments 2020 et perspectives de développement	14
La maîtrise d'ouvrage : un contexte difficile	14
L'activité de la maîtrise d'ouvrage	15
Les enjeux 2021	15

Annexe 1 : les 4 contrats de réservation signés en 2020

Annexe 2 : les 11 actes de VEFA signés en 2020

Annexe 3 : les travaux menés dans le cadre de la réhabilitation de la résidence
Dominante à Nice

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE 27

Les faits marquants de l'année	29
Le travail des commissions d'attribution	29
La rotation au sein des résidences de Poste Habitat Provence	30
Les mises en service de 2020	30
Les logements rendus par les réservataires	31
La structure des ménages entrants en 2020	31
Le logement au bénéfice des postiers	31
Les mutations internes	33
L'accueil des publics prioritaires	33
Les aides à l'accès	33
La politique des loyers et le règlement des échéances	34

L'évolution des loyers au 1 ^{er} janvier 2020	34
Les modalités de paiement	34
L'enquête de ressources pour l'application du supplément de loyer de solidarité (SLS) et l'enquête d'occupation du parc social (OPS)	35
La location des commerces et des parkings	36
Le traitement des impayés	37
Les enjeux 2021	37

Annexe 4 : Le process des mises en service illustré

Annexe 5 : Les mises en service 2020

Annexe 6 : les données chiffrées de la gestion locative

POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE **45**

Les faits marquants de l'année	47
L'entretien courant du patrimoine	49
La veille d'urgence	50
Les enjeux 2021	51

GOVERNANCE ET MOYENS HUMAINS **53**

Les faits marquants de l'année	55
Un conseil d'administration dynamique	56
Une équipe mobilisée	57
Les enjeux 2021	59

INTRODUCTION

Le présent rapport tente de retracer l'activité menée par l'équipe de Poste Habitat Provence au cours de l'année 2020.

Cette année est marquée par la pandémie de COVID-19 qui a touché la France en début d'année 2020 et conduit à un confinement national à partir du mois de mars. Des mesures strictes de déplacement, une nouvelle organisation du travail, ont conduit tout le secteur HLM à repenser sa façon de travailler.

Malgré le contexte, 77 logements ont été livrés (au lieu des 155 logements prévus).

2020 est une année record en terme de signature d'acte de VEFA (227 logements concernés).

Forte de ces expériences réussies, la coopérative poursuivra son développement dans l'année à venir : livraison prévue de 203 logements, livraison de la réhabilitation de la résidence « Dominante », et préparation de la réhabilitation de la résidence de la rue Oscar II.

L'équipe continue de se mobiliser tout au long de l'année pour offrir aux demandeurs de logements et à ses locataires un cadre de vie le plus épanouissant possible. De la mise en service des logements aux réhabilitations, en passant par l'installation de gardiens sur site, les locataires sont et resteront au cœur des préoccupations de la coopérative.

Toutefois, les chiffres annoncés pour l'année 2021 sont à prendre en compte de façon très prévisionnelle compte tenu du contexte sanitaire et politique en cours au moment de la rédaction de ce rapport.



DEVELOPPEMENT PATRIMONIAL ET MAITRISE D'OUVRAGE

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

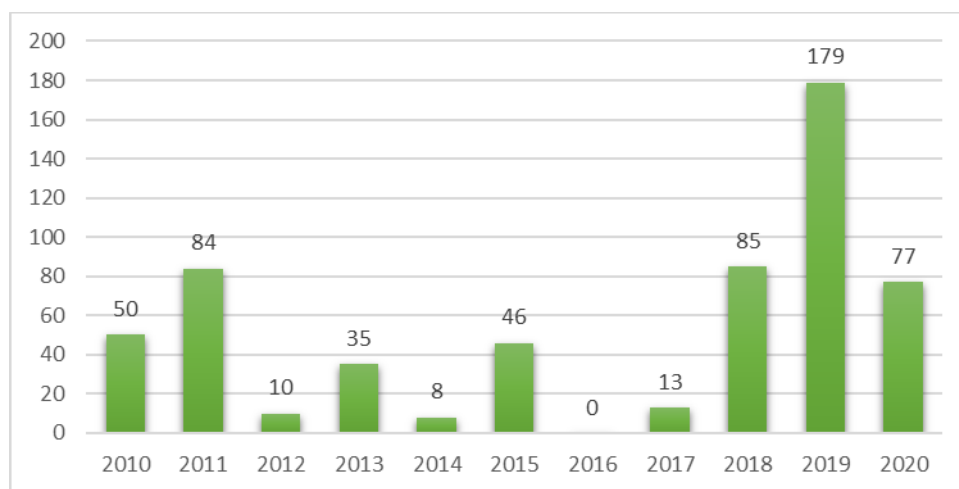
- 77 nouveaux logements mis en service
- 587 logements en gestion au 31 décembre 2020
- 4 contrats de réservation signés pour 81 logements
- 11 actes de VEFA signés pour 227 logements
- 20 opérations en chantier pour 362 logements
- 68 logements agréés en 2020
- Au 31/12/2021 – Prévision de 790 logements en gestion (203 livraisons en 2021)
- Les travaux de réhabilitation se poursuivent pour la résidence Dominante à Nice (17 logements)

1 Le développement au 31 décembre 2020

L'année 2020 a été marquée par la mise en habitation de 77 nouveaux logements répartis sur 3 résidences situées dans le Vaucluse (32 logements) et les Alpes Maritimes (45 logements) :

- Nice (06) – Cœur de saint Antoine : 23 logements
- Nice (06) – Arté : 22 logements
- Caumont sur Durance – Irisia : 37 logements

Production annuelle de logements :



Au 31 décembre 2020, la coopérative Poste Habitat Provence gère 587 logements qui se répartissent sur 31 résidences.

Poste Habitat Provence, dont la compétence est régionale, poursuit son développement sur 2 pôles :

- Pôle des Alpes-Maritimes (Cannes, Carros, Eze, Nice, Gattières, Grasse, Saint Paul de Vence, Saint Laurent du Var et Vallauris) : 21 résidences comprenant 351 logements (dont 205 à Nice)
- Pôle de la basse vallée du Rhône (Cavaillon, Entraigues sur la Sorgue, Morières les Avignon, Vedène, Saint Saturnin lès Avignon, Caumont sur Durance et Salon de Provence) : 10 résidences comprenant 236 logements

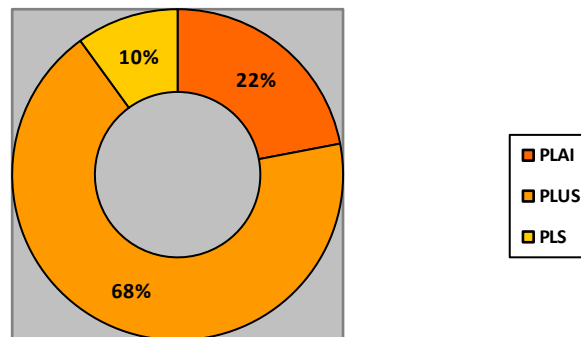
La coopérative est désormais implantée sur 16 communes de son territoire de développement.

Plus de 20% du développement de la coopérative est lié à des produits en acquisition amélioration (soit 129 logements) correspondant à la base initiale du développement de la structure. La part des VEFA représente désormais 80% du développement. Cette part augmentera encore dans les années à venir au vu du développement actuel.

Il existe plusieurs gammes de loyer qui peuvent parfois se combiner pour une même résidence.

Pour Poste Habitat Provence la répartition des financements est la suivante :

- PLAI : 130 logements soit 22 % de la production.
- PLUS : 394 logements soit 68 % de la production.
- PLS : 63 logements soit 10 % de la production.



Depuis 2 ans, la coopérative étudie dans tous les nouveaux projets la possibilité d'inclure des logements très sociaux (PLAI adaptés) pour accueillir des ménages en grande difficulté. En 2019, 4 logements étaient fléchés PLAI adaptés (2 à Nice et 2 à Caumont-sur-Durance). En 2020, 4 nouveaux logements ont été fléchés en PLAI adaptés (3 à Cannes et 1 à Villeneuve Loubet).

Qu'est-ce que le PLAI adapté ? La notion d'«habitat adapté» qualifie des opérations essentiellement destinées à des ménages fragiles rencontrant des difficultés non seulement économiques, mais aussi sociales et dont la situation nécessite la proposition d'un habitat à loyer et charges maîtrisés, ainsi qu'une gestion locative adaptée et, le cas échéant, un accompagnement.

L'offre nouvelle de « PLAI adaptés », dont le besoin est croissant, permet d'offrir des logements pérennes dont les caractéristiques physiques et financières sont adaptées aux caractéristiques des ménages cibles : le coût d'usage des logements est adapté aux ressources des ménages, qui sont par ailleurs solvabilisés par l'aide personnalisée au logement (APL).

Ces logements font également l'objet d'une gestion locative adaptée et, le cas échéant, d'un accompagnement ciblé sur le logement, selon les besoins des occupants. Les territoires de la métropole de Nice et d'Antibes sont des territoires « pilotes ».

Lors du dépôt du dossier de demande d'agrément, il est examiné opération par opération la possibilité de flécher un ou plusieurs logements. Il est notamment tenu compte de la typologie, des logements de l'opération, de la localisation de la résidence dans la ville (vérification de l'accès à des moyens de transport, à proximité des services et des commerces).

2 La stratégie de développement

Le recours à la VEFA constitue désormais la base du développement de Poste Habitat Provence permettant ainsi de réduire les frais de structure en l'absence d'un service de maîtrise d'ouvrage.

Ce mode de production est très développé dans les secteurs d'intervention où de nombreuses communes sont carencées. Les maires souhaitant ne plus régler la pénalité ou la diminuer imposent dans les projets immobiliers une part sociale variant de 30 % à 100 %. Il s'agit de la mise en œuvre de SMS (secteurs de mixité sociale).

Cette forme de développement est rendue possible par le fait que les prix sont encadrés. Par exemple, sur le territoire de la métropole Nice Côte d'Azur, une charte a été signée par les promoteurs et les bailleurs fixant à 2370 euros HT / m² SHAB, parkings inclus le prix d'acquisition de la VEFA. Dans le Vaucluse, la communauté d'agglomération du Grand Avignon octroie les subventions si le prix d'acquisition de la VEFA est inférieur à 2 000 euros HT / m² SHAB, parkings inclus.

Si le prix d'acquisition est identique pour tous, il ne doit théoriquement plus y avoir de concurrence entre opérateurs sociaux et ce sont alors d'autres critères qui entrent en jeu pour les acquisitions en VEFA :

- La recherche d'une logique de territoire : c'est-à-dire que nous recherchons avec un même promoteur ou plusieurs, une implantation sur une même ville ou un même quartier. Par exemple avec 2 promoteurs différents (Sogeprom et ImmoBleu) Poste Habitat Provence a pu investir la colline de Saint Antoine de Ginestière à Nice ; Sogeprom proposant 3 résidences et ImmoBleu 1 résidence constituant un patrimoine de 84 logements (et donc la possibilité d'implantation d'un gardien).
- La gestion de l'opérateur social : depuis plusieurs années, auprès des maires, des promoteurs, des services de l'Etat... Poste Habitat Provence explique que sa gestion de proximité repose sur l'installation de gardiens, que les locataires ont un statut de coopérateur avec participation aux débats des assemblées générales et vote des résolutions, que les commissions d'attribution se déroulent au siège de la coopérative ou dans les villes d'implantation du patrimoine pour être au plus près des acteurs locaux, son attachement à La Poste...

La politique de la coopérative est donc prise en compte au moment du choix d'un opérateur social.

Le recours à la VEFA depuis plusieurs années, nous a donc permis d'établir des liens avec des promoteurs qui régulièrement contactent Poste Habitat Provence pour acquérir la part sociale de leur construction. De ce fait, La coopérative a pu établir une relation de confiance avec plusieurs d'entre eux. Cette relation de confiance est primordiale notamment pour veiller à la qualité des logements qui seront construits et vendus à la coopérative.

Au 31 décembre 2021, près de 10 % du patrimoine de Poste Habitat Provence sera constitué par des acquisitions réalisées auprès de Gambetta qui est devenu un partenaire essentiel. Comme notre coopérative, Gambetta est également membre d'Habitat Réuni et des synergies sont manifestes entre les 2 structures.

Outre le développement par la VEFA, Poste Habitat Provence cherche également à répondre à des concours organisés par des villes, des métropoles telles que celle de Nice Côte d'Azur ou par l'Etablissement Public Foncier (EPF) en constituant un groupement promoteur – bailleur – architecte(s). En 2020, Poste Habitat Provence a répondu à un concours organisé à Roquebrune Cap Martin. Dans ce contexte, deux concours ont été emportés par des groupements dans lesquels Poste Habitat Provence est membre à Vedène et en Avignon dans le Vaucluse.

La réponse à une consultation est également un prétexte à connaître d'autres partenaires avec qui plus tard, d'autres projets d'acquisition pourront voir le jour.

La coopérative souhaite, à l'image du groupe, pouvoir développer son activité d'accession sociale à la propriété en proposant des logements à la vente en PSLA. Le sujet est en discussion avec les promoteurs à chaque étude d'opération (et notamment dans les Alpes Maritimes pour des raisons logistiques de commercialisation) afin d'envisager s'il est possible d'intégrer du PSLA dans le programme. Toutefois, nous nous heurtons régulièrement à deux difficultés :

- L'accession sociale entre maintenant dans le quota SRU des communes, toutefois, ce dispositif est encore mal connu de la plupart des municipalités et ces dernières sont souvent frileuses à l'idée de proposer ce genre de produit sur leur secteur ;
- La coopérative se développe en VEFA et non en maîtrise d'ouvrage directe. Le promoteur craint donc que les lots vendus en accession sociale ne viennent concurrencer ses propres ventes. Un travail doit donc être réalisé auprès de ce dernier afin de lui assurer que la cible n'est pas la même et que les deux types de vente sont complémentaires.

En 2020, Poste Habitat Provence a signé 4 contrats de réservation pour 81 logements **(annexe 1)**

3 Retour sur les agréments 2020 et perspectives de développement

Le contexte politique et sanitaire actuel (crise du Covid-19 entraînant des mises à l'arrêt de chantiers, report du second tour des élections municipales au mois de juin 2020, etc...) rendent difficile la programmation précise pour les années à venir. La conjoncture actuelle favorise hélas l'attentisme et nécessite une grande vigilance.

Les agréments obtenus au titre de l'année 2020 par Poste Habitat Provence sont déjà le signe de cet attentisme et de la prudence des élus à favoriser le développement du logement dans son ensemble et du logement social en particulier. En effet, 101 logements devaient obtenir un agrément en 2020 et finalement Poste Habitat Provence n'aura obtenu que 68 agréments. Une opération de 33 logements située à Grasse n'a pas obtenu d'agrément et le promoteur s'est vu refuser son permis de construire. Une autre opération de 13 logements situés sur la commune de Vallauris a bien été agréée mais le promoteur n'a pas obtenu le permis de construire. Finalement, seuls 55 logements sociaux pourront être construits.

Plusieurs projets en cours avec des promoteurs sont bloqués, d'autres subissent des modifications importantes qui font baisser systématiquement le nombre de logements libres et sociaux, le délai d'obtention d'un permis de construire devient de plus en plus long.

4 La maîtrise d'ouvrage : un contexte difficile

La crise sanitaire a fortement perturbé l'activité de maîtrise d'ouvrage.

Notons tout d'abord, que Poste Habitat Provence devait livrer environ 150 logements et finalement ce sont 77 logements qui auront pu être livrés au 31 décembre 2020. Toutes les livraisons ont été effectuées avec retard entre 1 mois et 1 trimestre. En effet, la crise sanitaire a eu pour effet de désorganiser les chantiers malgré la publication le 2 avril 2020 par l'**OPPBT** - Organisme Professionnel de Prévention pour le Bâtiment et les Travaux Publics -. D'un guide de bonnes pratiques pour la reprise partielle de l'activité des entreprises du BTP. Toutefois la reprise a été chaotique, certaines entreprises jugeant les conditions de sécurité pour son personnel, insuffisantes et très vite les matériaux ont manqué. Certaines entreprises n'ont donc repris le travail que plusieurs semaines après cette publication.

***Qu'est-ce que l'OPPBT ?** Il s'agit de l'Organisme Professionnel de Prévention pour le Bâtiment et les Travaux Publics qui dispose d'une mission de conseil en matière de sécurité, de protection de la santé et d'amélioration des conditions de travail*

Notre chantier de réhabilitation à Nice – résidence Dominante - a subi cette désorganisation et le chantier a été mis à l'arrêt pendant plusieurs mois (réhabilitation en milieu occupé).

5 L'activité de la maîtrise d'ouvrage

Les chantiers en cours sont au nombre de 20 et représentent 362 logements qui se répartissent en fonction de nos deux zones de développement ainsi :

- 13 opérations pour 202 logements dans les Alpes Maritimes
- 7 opérations pour 160 logements en basse vallée du Rhône

Il est à noter également que les opérations récemment livrées continuent d'être suivies dans le cadre de la garantie de parfait achèvement.

En 2020, Poste Habitat Provence a signé 11 actes de VEFA pour 227 logements (**annexe 2**)

La livraison de 77 logements a finalement permis d'accueillir de nouveaux ménages au cours du dernier trimestre 2020. Si la crise sanitaire qui se poursuit en 2021 n'entraîne pas de retards trop importants dans les travaux, plus de 200 logements seront mis en service.

Les travaux de réhabilitation de la résidence niçoise ont avancé de manière chaotique et un retard de plusieurs mois est constaté si bien qu'en 2020, cette dernière n'a pu être livrée et réceptionnée. La livraison est décalée à 2021.

Une fiche synthétique (**annexe 3**) détaille les travaux à mener au sein de cette résidence.

Les travaux de réhabilitation de la résidence De Maistre ont été réceptionnés en décembre 2019. Toutefois des réserves ont été constatées et il a été difficile pour les entreprises d'intervenir durant l'année 2020.

Les enjeux 2021

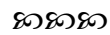
Malgré les effets de la crise sanitaire qui perdurent en 2021, un contexte politique peu favorable au développement des opérations, la coopérative met tout en œuvre pour poursuivre son développement et réhabiliter le patrimoine qui le nécessite.

Dans ce contexte, 2021 devrait permettre à l'équipe de Poste Habitat Provence de poser un diagnostic sur les résidences Oscar (Nice) et Place du 24 août (Grasse) afin de savoir quels travaux entreprendre pour améliorer le confort et la sécurité des locataires et répondre aux engagements fixés dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) en matière de rénovation thermique pour les logements très énergivores (étiquettes F et G).

Même si le développement en VEFA doit se poursuivre (prix « charté » et mode de construction plutôt apprécié dans nos secteurs de développement), le conseil d'administration demande qu'une réflexion soit menée pour que dans les années à venir une

équipe de maîtrise d'ouvrage soit constituée notamment pour suivre le travail des réhabilitations et poursuivre un développement par des acquisitions améliorations. L'activité d'accession sociale à la propriété sécurisée pourrait être également lancée.

2020 a également été marquée par la fin de la procédure contre la ville de Marseille qui a été condamnée, sur l'opération de Marseille Figuière. L'affaire contre les architectes se poursuit en 2021.



Annexe 1

Les 4 contrats de réservations signés en 2020 pour 81 logements

Alpes-Maritimes

Jun 2020

- Signature du contrat de réservation pour l'acquisition en VEFA de 18 logements situés à Saint Laurent du Var « Villa Arty », auprès de la société Art Promotion



Agrément obtenu en 2017 pour 4 PLAI 10 PLUS et 4 PLS

Décembre 2020

- Signature du contrat de réservation pour l'acquisition en VEFA de 23 logements situés à Cannes « L'envôgue », auprès de Sogeprom.



Agrément obtenu en 2020 pour 7 PLAI 10 PLUS et 6 PLS

Vaucluse

- Signature du contrat de réservation pour l'acquisition en VEFA de 16 logements situés à Caumont sur Durance « La Romane », auprès de AST.



Agrément obtenu en 2019 et notifié en 2020 pour 6 PLAI et 10 PLUS

- Signature du contrat de réservation pour l'acquisition en VEFA de 24 logements situés à Le Thor « Grange Neuve », auprès de Sapro.



Agrément obtenu en 2020 pour 10 PLAI et 14 PLUS

Annexe 2

Les 11 actes de VEFA signés en 2020 pour 227 logements

Alpes-Maritimes

Mars 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 16 logements situés à Nice « Baie Horizon », auprès de la société Sagec



Agrément obtenu pour 5 PLAI (dont 2 PLAI adaptés), 8 PLUS et 3 PLS

Juin 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 10 logements situés à Saint Laurent du Var « Villa Gioia » auprès de la société Sagec



Agrément obtenu pour 3 PLAI et 7 PLUS

Juillet 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 19 logements situés à Saint Laurent du Var « Zen'it » auprès de la société SCP HLM Gambetta



Agrément obtenu pour 6 PLAI 9 PLUS et 4 PLS

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 12 logements situés à Carros « Pré carré » auprès de la société SCP HLM Gambetta



Agrément obtenu pour 4 PLAI et 8 PLUS

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 13 logements situés à Vence « Harmonium » auprès de la société SCP HLM Gambetta



Agrément obtenu pour 7 PLAI et 8 PLUS

Septembre 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 37 logements situés à Nice « Nice Park » auprès de la société ImmoBleu



Agrément obtenu pour 13 PLAI 20 PLUS et 4 PLS

Octobre 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 21 logements situés à Vallauris « Domaine Héliopolis » auprès de la société SCP HLM Gambetta



Agrément obtenu pour 6 PLAI et 15 PLUS

Décembre 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 18 logements situés à Saint Laurent du Var « Villa Arty » auprès de la société Art promotion



Agrément obtenu en 2017 pour 4 PLAI 10 PLUS et 4 PLS

Janvier 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 23 logements situés en Avignon (Montfavet) « Triangle du Pont Bleu » auprès de la société Abscisse



Agrément obtenu pour 9 PLAI et 14 PLUS

Il s'agit de l'opération pour laquelle le groupement Poste Habitat Provence et Abscisse a été lauréat suite à une consultation.

Avril 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 42 logements situés à Caumont sur Durance « Route de l'Isle » auprès de la société Sapro

Plan du R+1 et R+2



Plan du RDC



Agrément obtenu pour 17 PLAI et 25 PLUS

Décembre 2020

- Signature de l'acte de vente pour l'acquisition en VEFA de 16 logements situés à Caumont sur Durance « La Romane » auprès de la société AST



Agrément obtenu 6 PLAI et 10 PLUS

505050

Annexe 3

Les travaux menés dans le cadre de la réhabilitation de la résidence Dominante à Nice (17 logements)

Poste Habitat Provence a décidé d'engager un programme ambitieux de travaux au sein de la résidence de Dominante à Nice.

La maîtrise d'œuvre a été confiée à : « PCR Architecte » représentée par Philippe CHAROKI. Un prêt a été obtenu auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations pour un montant de 537 900 euros pour réaliser les travaux.

Après réalisation d'un diagnostic technique, les préconisations de rénovation ont pour but de :

- *mettre aux normes les équipements de sécurité ;*
- *conforter la santé du bâtiment et des logements ;*
- *améliorer la qualité de vie au sein la résidence.*



-
- **68 boulevard Auguste Raynaud**
 - **Année de construction 1908**
 - **Immeuble de type « néoclassique »**
 - **7 niveaux R-1 au R+5**
 - **17 logements (16 occupés)**
 - **3 commerces**
 - **8 caves**
-

Les travaux ont réellement débuté en novembre 2017. La ville de Nice a délivré une autorisation de travaux. La phase de consultation des entreprises a été initiée en avril 2017. Le calendrier suivant reprend les grandes étapes nécessaires au commencement du chantier :

- **Mars 2016 - APS (Avant-Projet Sommaire)**
- **Juin 2016 - APD (Avant-Projet Définitif)**
- **Septembre 2016 - DCE (Dossier de Consultation des Entreprises)**

- *Décembre 2016 - Dépôt de la DP (Déclaration Préalable Travaux)*
- *Janvier 2017 - Accord de la ville sur les travaux*
- *Mai - 2017 - Lancement de l'appel d'Offres*
- *Septembre 2017 - Désignation des entreprises.*
- *Novembre 2017 - Démarrage travaux*
- *2018 – Changement des fenêtres, volets et menuiseries extérieures*
- *2019 – réfection totale de la toiture et démarrage des travaux au niveau du dernier étage*
- *2021 – fin des travaux prévue au cours de l'année*

Le programme de travaux a été soumis à l'approbation des Architectes des Bâtiments de France.

Les principaux travaux dans les logements et les parties communes :

- *Remplacement complète de la toiture.*
- *Réfection complète du 5e étage, décroissement des 4 logements, création d'un plancher bas coulé sur bacs acier, cloisonnement et réfection complète des 4 logements.*
- *Menuiseries intérieures : blindage des portes palières et mise en place de serrures en applique 3 points de sécurité, remplacement, des portes intérieures.*
- *Menuiseries extérieures : réfection des volets persiennes bois et remplacement des châssis bois simple vitrage par châssis PVC double vitrage, logement et parties communes.*
- *Electricité : mise en sécurité électrique du logement.*
- *VMC : remise en état de la VMC et aménagement du local pour sa maintenance.*
- *Remplacement des bouches d'extraction VMC dans les logements.*
- *Réfection complète de la cage d'escaliers en peinture.*
- *Remplacement des sols des parties communes.*
- *Révision des accès à l'immeuble.*
- *Création d'un exutoire de désenfumage.*
- *Aménagement de la cour extérieure.*
- *Réfection du réseau d'assainissement.*
- *Création d'une rampe d'accès pour ERP.*

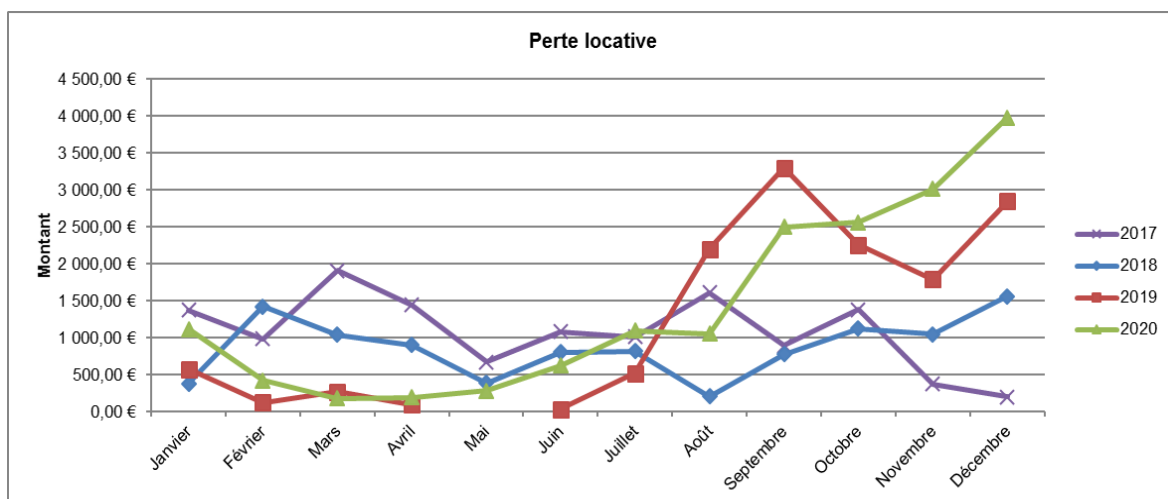
Les logements du dernier étage font l'objet d'une remise en état totale.
Toutes les parties communes sont reprises en embellissement.



GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Un taux de vacance de 0,71% malgré les effets de la crise sanitaire notamment des délais plus longs de la part des réservataires pour désigner des candidats.



- Un taux de rotation de 5,62%
- 77 logements mis en service dont 45 dans les Alpes-Maritimes et 32 logements dans le Vaucluse avec le maintien de la mise en œuvre du process qualité d'accueil des nouveaux locataires, tout en respectant les recommandations sanitaires.
- Mise en place d'un nouveau moyen de paiement pour les locataires par internet.
- Pendant la première période de confinement, l'équipe de Poste Habitat Provence s'est souciée de ses locataires les plus âgés en prenant l'initiative de les contacter à plusieurs reprises afin de s'assurer qu'ils étaient en bonne santé, ne manquaient de rien en produits de première nécessité, disposaient d'attestation et surtout que malgré la restriction de sortie, ils avaient conservés un lien avec leurs enfants, amis, services municipaux également mobilisés (développement des contacts sous forme de visioconférence) ...

1 Le travail des commissions d'attribution

En 2020, l'activité locative de Poste Habitat Provence a porté sur :

- La rotation des logements des résidences en gestion ;
- La mise en service de 3 nouvelles résidences pour 77 logements.

Poste Habitat Provence demande **systématiquement** à tous les partenaires réservataires de désigner à chaque fois 3 candidats, y compris pour les candidatures labellisées DALO où la tolérance donne la possibilité de ne présenter qu'un seul dossier. Il est à noter que les 3 dossiers sont instruits et présentés en commission pour permettre à cette dernière d'effectuer un vrai choix et que cette instance ne soit-pas uniquement considérée comme une chambre d'enregistrement. Action Logement et certaines villes vont jusqu'à présenter 5 candidats pour un même logement à attribuer.

Au total, 38 commissions d'attribution se sont tenues en 2020 contre 46 en 2019.

Les commissions d'attribution ont examiné 309 dossiers contre 645 en 2019.

Les résultats du travail mené par les membres de la commission d'attribution sont les suivants :

- 176 logements ont été attribués à des candidats parmi lesquels 63 en rangs deux et trois ;
- 69 demandeurs n'ont pas eu de suite en raison de la multiplicité des candidatures proposées sur un même logement ;
- 19 désistements ;
- 45 dossiers ont été rejetés.

2 La rotation au sein des résidences de Poste Habitat Provence

Alors que le taux de rotation de la région Provence Alpes Côte d'Azur est de 7,6%, celui de Poste Habitat Provence est de 5,62% (24 départs) en 2020. En 2019, le taux de rotation était de 4,7%.

Poste Habitat Provence a enregistré le départ de 33 locataires :

- 14 dans les Alpes Maritimes
- 19 dans le Vaucluse

3 Les mises en service de 2020

3.1 - Le process

Chaque mise en service est vécue à Poste Habitat Provence comme un évènement majeur par l'ensemble des membres de l'équipe.

Des nouvelles familles accèdent à un logement neuf en espérant toujours que techniquement les logements, les parties communes, les abords immédiats de la résidence satisfont les locataires et qu'ils faciliteront les usages.

Pour faciliter l'adaptation de tous ces ménages, l'équipe se mobilise pour accueillir au mieux les nouveaux locataires en associant les partenaires (ville, réservataires, partenaires associatifs...) dès la présentation du logement témoin.

La crise sanitaire ne nous a pas permis d'organiser le rassemblement devenu habituel à Poste Habitat Provence de tous les locataires en même temps mais nous avons procédé à des signatures en petits groupes dès que nous pouvions profiter d'un temps clément en utilisant les espaces extérieurs, ou au siège de la coopérative. Lorsque cela n'a pas été possible c'est en rendez-vous individuel que le locataire a été reçu. Bien évidemment toutes les règles de protection ont toujours été appliquées (geste barrières, port du masque, distanciation sociale).

L'annexe 4 présente le process illustré d'une mise en service

3.2 - Mise en service de 77 nouveaux logements

77 logements ont été mis en service au cours du dernier trimestre 2020 : 45 dans les Alpes Maritimes et 37 dans le Vaucluse.

L'annexe 5 détaille les caractéristiques de chaque résidence mise en service.

4 Les logements rendus par les réservataires

Alors que 36 logements (dont 29 logements du contingent préfectoral du Vaucluse) étaient rendus ou repris en 2019 à Poste Habitat Provence, seulement 2 logements l'ont été au cours de l'année 2020.

5 La structure des ménages entrants de 2020

En 2020, Poste Habitat Provence a accueilli au sein de son patrimoine 174 nouveaux occupants qui constituent 109 ménages soit 1,6 occupants par nouveau ménage (1,8 personnes par ménage en 2019). La structuration des ménages accueillis correspond bien sûr à la typologie des logements attribués.

Les personnes seules représentent 45% des ménages entrants, 25% des ménages sont monoparentaux et plus de 20% des ménages sont des familles avec au moins un enfant.

6 Le logement au bénéfice des postiers

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Provence compte 79 locataires salariés de La Poste. 13,5 % des logements sont donc loués à des postiers.

Au cours de l'année 2020, 14 nouveaux locataires salariés de la Poste sont entrés au sein du parc de la coopérative soit 12,5% des attributions de l'année (contre 7% l'année antérieure).

Le taux très bas d'attribution à des postiers en 2019 avait alarmé les membres du conseil d'administration. En effet, au regard de la répartition des réservations des logements d'une résidence (la part des logements réservés au titre du 1% est généralement de la moitié), Action logement désignait très peu de postiers eu égard à la collecte versée par la Poste.

L'équipe de Poste Habitat Provence a toujours sollicité de la DNAS et d'Action Logement la désignation de candidats postiers mais les retours étaient peu concluants notamment du côté d'Action Logement.

De nouvelles actions ont été mises en place pour permettre une meilleure prise en compte de notre demande à savoir :

- Invitation systématique des représentants d'Action Logement et du service logement de La Poste à tous les logements témoins organisés dans le cadre des mises en service et ce, même si la Poste n'est pas réservataire de logements. Chaque entité reçoit le descriptif de tous les logements qui peuvent être proposés à des postiers.
- Un travail d'identification de postiers ayant déposé une demande chez un autre réservataire, notamment ville, est également effectué et l'information est transmise à nos 2 partenaires
- Des postiers en recherche de logements se présentent spontanément au siège de la coopérative ou auprès de nos gardiens. Le lien est fait avec le service logement de La Poste pour s'assurer du bon enregistrement de la demande dans leur fichier.
- La DNAS mobilise les assistantes sociales pour faire remonter les demandes de logements des salariés les plus fragiles.
- Action Logement et La Poste sont invités à participer aux débats des commissions d'attribution.

L'objectif a été de créer plusieurs temps de rencontre entre les équipes de Poste Habitat Provence, du service Logement de La Poste et d'Action Logement pour fluidifier les relations et avoir une connaissance fine des logements pouvant être mobilisés pour loger les postiers. En une année et malgré les effets de la crise sanitaire, il est bon de constater que les choses avancent bien. Espérons que 2021 verra se concrétiser tous ces efforts par plus de logements attribués à des postiers.

Il reste bien entendu que toutes ces démarches ne pourront être efficaces que dans le cadre d'une communication active au sein de l'entreprise La Poste.

7 Les mutations internes

Comme en 2019, une mutation interne a pu aboutir en 2020.

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Provence a connaissance de 3 demandes de mutation.

Avec le patrimoine grandissant, le nombre de demande de mutation va augmenter. Chaque demande est enregistrée et classée. Une réflexion est menée pour coter les demandes de mutation et les hiérarchiser dans un souci de transparence.

8 L'accueil des publics prioritaires

En 2020, 13% des logements sont attribués à des ménages labélisés DALO soit 15 ménages (contre 7% des attributions en 2019).

Poste Habitat Provence s'est rapprochée des services de la préfecture et des associations partenaires pour qu'il y ait un meilleur placement des logements à ces ménages avec l'accompagnement personnalisé si nécessaire. La préfecture participe également à nos logements témoins permettant de mieux appréhender la désignation des candidats. Les associations viennent régulièrement visiter les logements témoins.

Préfectures et associations participent aux débats des commissions d'attribution.

Le travail avec les associations s'est notamment traduit par la signature de 3 baux glissants au cours de l'année 2020. Un glissement de bail en faveur de la sous-locataire a également pu être validé en 2020.

9 Les aides à l'accès

Désormais tous les dossiers de demande d'APL sont traités de manière dématérialisée ce qui a réduit les délais d'instruction par les CAF. Par conséquent, le versement de la première échéance de l'APL est également plus rapide. Dès que l'équipe de la gestion locative estime une aide lors de l'instruction du dossier de demande de logement, un suivi est assuré pour vérifier que l'aide estimée se transforme bien en aide versée.

L'APL :

- 265 locataires ont bénéficié de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) au sein de Poste Habitat Provence en décembre 2020 (contre 193 en décembre 2019), soit 44% des locataires du patrimoine, **dont 40 nouveaux entrants**, soit 37% de l'ensemble des entrants de 2020 (31% en 2019)

LA RLS :

- 207 locataires ont bénéficié de la Réduction de Loyer Solidarité (RLS) au sein de Poste Habitat Provence en décembre 2020 (contre 131 en décembre 2019), soit 34% des locataires du patrimoine, **dont 33 nouveaux entrants**, soit 30% de l'ensemble des nouveaux entrants (26% en 2019).

*La loi de finances pour 2018 a instauré une réduction de loyer de solidarité (RLS) pour les locataires dont les revenus sont inférieurs à un barème arrêté chaque année par l'administration, ainsi que la réduction du montant des APL versée aux bailleurs. En parallèle de ces mesures, un mécanisme de péréquation entre organismes d'Hlm a été élaboré afin de lisser les effets de la mise en œuvre de la RLS en fonction de la proportion de locataires bénéficiaires de l'APL. La création de ce mécanisme de péréquation a abouti à la mise en place de la modulation de la cotisation principale perçue par la CGLLS, par la majoration ou la réduction de celle-ci. **La RLS et le dispositif de péréquation génèrent une baisse des recettes de 5,2% des loyers quittancés en 2020 pour un montant de 128 K€.***

En lien avec les associations partenaires et les assistantes sociales de secteur, 8 dossiers FSL ont pu être constitués et accordés en 2020 (10 dossiers en 2019) pour venir en aide aux ménages aux ressources faibles.

10 La politique des loyers et le règlement des échéances

10.1 - L'évolution des loyers au 1er janvier 2020

Conformément aux articles L 353-9-3 et L 442-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), le conseil d'administration de Poste Habitat Provence a fixé l'augmentation des loyers des logements, parkings et annexes (jardins, terrasses, balcons et caves) applicable au 1er janvier 2020, à **1,53 % selon l'indice de référence des loyers (IRL) du 2ème trimestre 2019.**

10.2 - Les modalités de paiement

6 654 règlements (contre 4 624 en 2019) ont été effectués en 2020 comme suit :

- 4 030 prélèvements automatiques (soit 60 % des règlements). Cela représente 10 points de plus par rapport à 2019.

Il est proposé aux locataires de régler prioritairement par prélèvement automatique. Le locataire peut choisir entre 3 dates de prélèvement automatique pour régler les échéances

(les 1er, 5 ou 10 du mois). Le locataire peut modifier la date de prélèvement quand bon lui semble.

- 1 578 virements (soit 23 % des règlements).
- 572 chèques (soit 8% des règlements) en nette baisse par rapport à l'année antérieure (16%).
- 320 TIP (soit 5% des règlements). Ils représentaient 9% des règlements de 2019.

Il est possible pour le locataire de régler l'échéance en datant et en signant le TIP qui se trouve sur l'avis d'échéance (75 règlements), en l'accompagnant non daté et non signé d'un chèque (90 règlements), et en réglant à La Poste par espèces (155 règlements).

- 154 règlements par carte bleue (soit 2% des règlements)
- 0 mandat cash

A chaque mise en service, les locataires sont sensibilisés sur les avantages à opter pour le prélèvement automatique.

Lors du 1^{er} confinement de 2020, les locataires ne pouvant plus se rendre en nos bureaux, il a été rapidement décidé de mettre en place avec la direction informatique, un nouveau moyen de paiement permettant de régler une échéance, une dette, une régularisation des charges débitrices, en ligne en toute sécurité en s'identifiant au préalable en accédant à l'espace locataire. A ce jour, nous ne disposons pas de la distinction entre les règlements effectués par carte bleue au siège de la coopérative de ceux effectués par internet.

Même si à ce jour ce mode de règlement ne suscite pas un fort engouement de la part des locataires de Poste Habitat Provence, il n'en demeure pas moins que créer son accès à l'espace locataire sur le site internet permet à ce dernier d'accéder à différentes informations utiles et de le préparer à un nouveau mode de communication avec les gardiens et l'équipe du siège en créant une affaire depuis cet espace.

10.3 - L'enquête de ressources pour l'application du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et l'enquête d'Occupation du Parc Social (OPS)

Réglementairement, Poste Habitat Provence doit enquêter au 1^{er} janvier 2020 l'ensemble de ses locataires soit via :

- L'enquête SLS pour les locataires ne percevant pas d'APL.
- L'enquête OPS pour les locataires qui bénéficient de l'APL.

Poste Habitat Provence n'entre pas dans le champ d'application de la Convention d'Utilité Sociale (CUS). Le barème fixé par l'article R441-21 du décret n° 2008-825 du 21-08-2008 est appliqué pour le calcul du supplément de loyer de solidarité (SLS).

Enquête SLS :

139 locataires ont été enquêtés au titre du SLS au 1^{er} janvier 2020.

1 locataire n'a pas retourné son enquête dans le délai fixé et a été facturé d'un SLS forfaitaire et d'une pénalité de 25€ non remboursable.

4 locataires sont assujettis au SLS pour un montant annuel total de 1716,96 euros (le montant mensuel varie de 8,09 euros à 76,73 euros).

Enquête OPS :

381 locataires ont été enquêtés au titre de l'OPS au 1^{er} janvier 2020.

55 locataires n'ont pas retourné leur enquête dans le délai fixé ont été facturés d'un OPS forfaitaire et d'une pénalité de 7,12€

On constate encore cette année un fort retour des enquêtes et ce, dans les temps.

Ce résultat est dû à une forte mobilisation de l'équipe de Poste Habitat Provence qui relance de manière continue les locataires afin d'obtenir les pièces nécessaires à la complétude des dossiers. L'objectif recherché est de ne pas mettre le locataire en difficulté financière (poids financier de la pénalité et de l'application d'un SLS maximum) et de ne pas engendrer des impayés supplémentaires.

11 La location des commerces et des parkings

A l'image de la crise qui a impacté le monde du logement, les commerces ont été touchés de plein fouet par le bouleversement du COVID 19.

Les commerces :

Etat des lieux :

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Provence gère 12 locaux spéciaux (incluant commerces, locaux divers et bureau de poste) répartis sur 5 sites (Nice Gounod, Nice Saint Barthélémy, Nice Dominante, Nice Oscar et Grasse).

2 locaux sont actuellement vacants. Il s'agit de locaux situés dans le vieux Grasse (locaux très atypiques et bénéficiant d'une très faible commercialité). Ils sont commercialisés en direct par l'équipe de la coopérative ainsi que par un commercialisateur, mais pour le moment, aucun contact n'a été établi. Le contexte sanitaire et les caractéristiques de ces locaux ne favorisent pas leur commercialisation.

Prise à bail et renouvellement:

- Le 1^{er} décembre 2020, prise à bail par Domicia, société de services à la personne, du local de la résidence « Dominante », situé au 68 Boulevard Auguste Raynaud à Nice. Cette société qui compte déjà un bureau à Cagnes sur Mer, étend son activité, et installe des bureaux commerciaux au sein de nos locaux afin de toucher la clientèle Niçoise.



- Le 20 mai 2020, renouvellement du bail liant Poste Habitat Provence à Locaposte pour des locaux situés au 50 Avenue Cyrille Besset à Nice, résidence « Saint Barthélémy ». Les locaux sont loués depuis 2009 à usage de bureaux.

Les parkings :

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Provence gère 483 places de stationnement dont :

- 128 boxes.
- 355 emplacements de parking (130 emplacements en sous-sol et 225 aériens).

Les emplacements de Morières les Avignon situés résidence les Allées Florentines sont difficiles à louer car de nombreux parkings gratuits pour les visiteurs sont répartis au sein même de la résidence. Il est en plus très facile de se garer gratuitement à l'extérieur de la résidence sans pour autant devoir effectuer des kilomètres à pied.

Des campagnes de commercialisation se poursuivent par tous les canaux possibles (affiches, internet...) La présence des gardiens joue aussi un rôle très positif dans la commercialisation des stationnements et permet plus de réactivité aux demandes de location.

12 Le traitement des impayés

Au 31 décembre 2020, le montant total des impayés s'établissait à 109 785 euros soit une hausse de 13 489 euros par rapport à l'exercice 2019.

La répartition des impayés entre les « présents » et les « partis » est la suivante :

- Part des locataires présents : 80 654 euros (soit 73 % de la somme totale des impayés),
- Part des locataires partis : 29 131 euros (soit 26 % de la somme totale des impayés).

Les mises en service de la fin de l'année 2020 ont occasionné une hausse ponctuelle des impayés. En effet, certains locataires ne règlent que le résiduel de l'échéance alors que Poste Habitat Provence ne perçoit encore pas l'APL. Par ailleurs, certains dépôts de garantie sont payés par le FSL et des délais sont parfois longs avant de percevoir du département le versement.

Le conseil d'administration a admis la somme de 15 390 euros au titre des créances irrécouvrables de 2020.

41 plans d'apurement ont été signés au cours de l'année 2020 contre 12 en 2019 pour des retards de paiement.

Lorsque la situation de l'impayé ne parvient pas à être traitée à l'amiable et malgré toutes les actions personnalisées mises en place, les dossiers sont transmis au contentieux. 15 dossiers sont entrés en phase contentieuse en 2020 contre 11 dossiers en 2019. Parmi ces dossiers, 6 ont été réglés pour un montant de 16 024,81 euros uniquement du fait du passage en contentieux ». Les autres procédures sont toujours en cours. Aucune expulsion n'a été prononcée.

Les enjeux de 2021

L'année 2021 devrait être une année record en termes de mises en service. Toute l'équipe sera donc pleinement mobilisée pour réceptionner les logements, attribuer, procéder aux signatures des baux et accueillir les nouveaux entrants dans le cadre de sa démarche qualité. De nouveaux gardiens seront embauchés pour accompagner ces livraisons et courant 2021, 6 gardiens constitueront l'équipe de proximité.

En outre, à compter de novembre 2021 (si le délai n'est pas repoussé), la gestion des contingents en stock sera progressivement remplacée par une gestion en flux ce qui modifiera considérablement la méthode de travail pour l'équipe de gestion locative.

Le flux prévoit un volume annuel et sectorisé de logements réservés par contingent. Les logements ne seront plus fléchés. Une convention devra être signée entre le bailleur et chaque Préfecture ainsi qu'avec chaque EPT et EPCI et enfin Action logement, afin de définir les modalités de mise à disposition des logements et le volume de logements que cela représente par territoire (en fonction de la rotation).

Même si le déploiement risque d'être difficile car il demande un suivi fin des attributions par territoire et par réservataire, celui-ci à l'avantage de lever toutes les barrières en matière de parcours locatif ainsi qu'en matière de cohérence d'attribution.



Annexe 4

Le process des mises en service illustré :

Visite logement témoin par les réservataires et financeurs



16

Visite logement témoin par les candidats retenus



Signatures avec le respect des distanciations et les gestes barrières



Etat des lieux d'entrée



17

🌀🌀🌀

Annexe 5

Les mises en service 2020 :

Septembre 2020 : mise en service de 32 logements – 19 PLUS et 13 PLAI – résidence « Irisia » à Caumont sur Durance (84) – promoteur AST



Résidence constituée de 8 logements individuels et 24 logements collectifs dont

- 6 logements collectifs de type T2
- 7 logements collectifs de type T3
- 18 logements (8 logements individuels et 10 logements collectifs) de type T4
- 1 logement collectif indépendant de type T5

Octobre 2020 : mise en service de 23 logements – 12 PLUS, 7 PLAI et 4 PLS – résidence « Cœur de Saint Antoine » à Nice (06) – promoteur Sogeprom



Résidence constituée de 23 logements collectifs dont

- 19 logements collectifs de type T2
- 4 logements collectifs de type T3

Novembre 2020 : mise en service de 22 logements – 14 PLUS, 4 PLAI et 4 PLS – résidence « Arté » à Nice (06) – promoteur Sagec



Résidence constituée de 22 logements collectifs dont

- 9 logements collectifs de type T2
- 13 logements collectifs de type T3

))))

Annexe 6

Les données chiffrées de la gestion locative

La motivation des refus en commission d'attribution

45 dossiers refusés pour les motifs suivants :

- 22 dossiers incomplets
- 7 dossiers en dépassement de plafonds de ressources
- 4 dossiers pour taux d'effort trop élevé
- 4 dossiers en raison de la taille du logement inadaptée à la composition familiale
- 5 dossiers car la demande était radiée
- 3 dossiers émanant de ménages relogés chez un autre bailleur

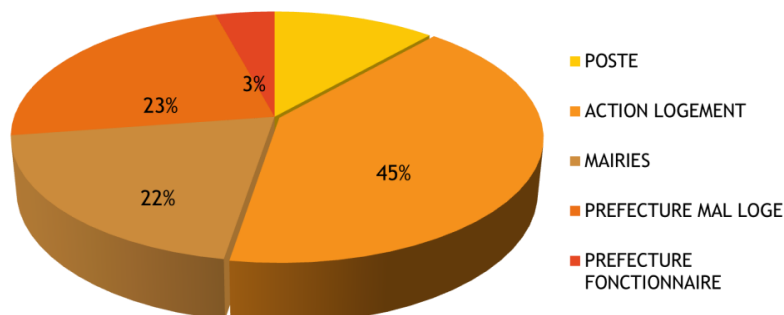
Analyse des départs des locataires

En 2020, Poste Habitat Provence a enregistré 33 départs

Les motifs évoqués :

- 5 mutations professionnelles
- 3 décès
- 4 départs concernant un logement plus grand en location
- 3 départs OSDN (départ avant expulsion)
- 5 achats
- 13 sans motifs indiqués

Répartition des 109 nouveaux entrants en fonction du réservoir du logement

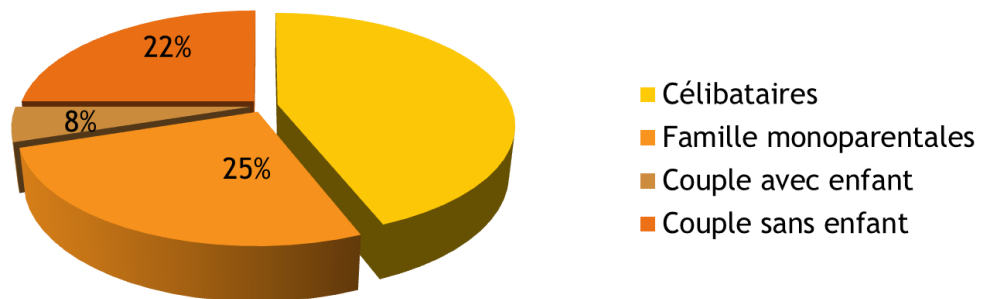


La structure des ménages entrants en 2020

- 49 (45 %) personnes isolées (célibataire, veuf (ve), divorcé(e), sans enfant), 44 % en 2019
- 27 (25 %) familles monoparentales, 26 % en 2019.
- 9 (8%) couples sans enfant, 5% en 2019.
- 24 (22 %) couples avec au moins un enfant, 25% en 2019.

Le nombre d'enfants s'élève à 32 contre 73 en 2019.

Structures des ménages entrants



Détail des modalités de paiement

CBE - EURO CARTE BLEUE	
Nombre de règlements	154
Montant des règlements	53 543,38 €
Pourcentage en nombre de règlements	2,31%
CHEQE - EURO CHEQUE RECU TIP	
Nombre de règlements	90
Montant des règlements	34 612,27 €
Pourcentage en nombre de règlements	1,35%
CHREE - EURO CHEQUE BANCAIRE RECU	
Nombre de règlements	572
Montant des règlements	222 008,41 €
Pourcentage en nombre de règlements	8,60%
ETIPE - EURO TIP ESPECES	
Nombre de règlements	155
Montant des règlements	64 576,37 €
Pourcentage en nombre de règlements	2,33%
PALOE - EURO PRELEV LOCATAIRE	
Nombre de règlements	4030
Montant des règlements	1 642 428,30 €
Pourcentage en nombre de règlements	60,57%
TIPLE - EURO TIP LOCATAIRE	
Nombre de règlements	75
Montant des règlements	35 696,87 €
Pourcentage en nombre de règlements	1,13%
VIREE - EURO VIREMENT RECU	
Nombre de règlements	1578
Montant des règlements	818 096,76 €
Pourcentage en nombre de règlements	23,72%
Nombre de règlements 130568	6654
Montant des règlements 130568	2 870 962,36 €
Pourcentage en nombre de règlements 130568	100,00%

Les règlements réalisés par les locataires sur internet sont comptabilisés avec les règlements carte bleue qui s'effectuent au siège de la coopérative.



POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Un suivi budgétaire scrupuleux permet de maîtriser le budget travaux-entretien courant dans un contexte de développement du parc et d'exigence des locataires en matière de qualité de service rendu même lorsque le logement livré est neuf

1 L'entretien courant du patrimoine

Dans un contexte contraint de maîtrise des dépenses et d'augmentation du patrimoine, la coopérative souhaite maintenir une qualité de service dans les logements qu'elle met à disposition des nouveaux arrivants, mais également dans les parties communes de ses résidences.

L'implication de ses équipes de proximité, l'entretien régulier de ses bâtiments et la réactivité face aux quelques incivilités quotidiennes démontrent un professionnalisme et un engagement de toute l'équipe de Poste Habitat Provence. Cela participe à l'image positive de la coopérative et favorise également son développement.

La présence de gardiens même sur des sites en copropriété est un « plus » pour les locataires de Poste Habitat Provence : entretien plus régulier des résidences et réactivité face à des demandes techniques de la part des locataires. Le gardien se déplace systématiquement pour examiner la demande technique du locataire, vérifier à qui revient la charge de la réparation et suit la bonne réalisation des travaux le cas échéant.

PHP - ENTRETIEN DU PATRIMOINE				EXERCICE 2020			
Groupe	Site	R 2017	R 2018	R 2019	R 2020	NB LOGT	PU LOGT
6001	NICE - GOUNOD	16 140	15 584	14 044	9 673	35	276
6002	NICE - ST BARTHELEMY	13 892	18 500	9 215	9 564	32	299
6003	CAVAILLON	8 248	12 990	17 406	13 016	18	723
6004	MORIERES LES AVIGNON - LES ALLEES FLORENTINES	14 961	13 643	15 564	21 039	30	701
6007	GRASSE	12 894	5 320	1 400	4 521	13	348
6008	SALON DE PROVENCE - LE SERENA	5 498	4 247	4 372	3 677	10	368
6009	NICE - LA DOMINANTE	2 994	13 263	2 580	7 350	17	432
6010	NICE - DE MAISTRE	3 747	5 667	6 102	14 931	24	622
6013	NICE - ST ANTOINE	5 230	6 390	5 872	4 368	12	364
6014	EZE SUR MER - LES TROIS PONTS	6 248	24 992	4 067	10 872	13	836
6015	GRASSE - JEAN 23 (VIA JULIA PP)	17 768	1 866	10 006	1 845	13	142
6016	GRASSE - JEAN 23 (VIA JULIA ULS)	19 682	3 517	9 476	8 043	12	670
6019	NICE - OSCAR II	6 164	1 167	2 252	5 813	8	727
6020	CANNES - LA BOCCA	-3 419	17 147	-3 126	3 307	9	367
6021	SAINT PAUL - LES BLAQUIERES	0	3 090	1 579	1 744	6	291
6022	NICE - ST ANTOINE PERSPECTIVES	0	12 444	11 126	8 710	12	726
6023	SAINT LAURENT DU VAR - LE MONT D'AZUR	0	0	731	3 526	14	252
6025	VALLAURIS - DOMAINE DU CAP	0	0	0	2 798	15	187
6026	VEDENE - ALPHONSE DAUDET	0	832	426	2 422	18	135
6028	NICE - ARTE	0	0	0	0	22	0
6029	NICE - VILLA ANASTASIA	0	0	492	2 451	20	123
6031	CARROS LA QUEIRELLO				907	12	76
6032	CARROS - POSEO	0	2 190	2 518	28	6	5
6033	ENTRAIGUES - LE CARRE VERT	0	0	1 018	2 395	37	65
6034	MORIERES LES AVIGNON - DU CLOS NEUF	0	2 785	1 212	1 434	29	49
6035	VALLAURIS - INSPIRATION	0	0	6 174	16 375	35	468
6037	ST SATURNIN LES AVIGNONS - DU MOULIN	0	0	1 008	308	20	15
6039	NICE BAIE DE ST ANTOINE III				4 119	23	179
6040	GATTIERES - LES CONDAMINES	0	0	0	4 454	10	445
6041	MORIERES LES AVIGNON - CARROUSSEL	0	35	476	255	14	18
6042	ST SATURNIN LES AVIGNONS - ROUTE DE PERNE				930	28	33
6055	CAUMONT- ROUTE DE THOR				818	32	26
6999	PHP TOUT PATRIMOINE - AGRESSO	869	-38 841	240	0	0	0
SGHP	SIEGE POSTE HABITAT PROVENCE	1 387	1 337	8 190	0	0	0
Total général		132 304	128 165	134 421	171 692	587	292

Poste Habitat Provence consacre un budget conséquent à l'entretien de son patrimoine (dont une très grande partie est neuve) : le budget consacré aux dépenses d'exploitation en 2020 s'élève à 171 692 euros ce qui représente une dépense moyenne de 292 euros au logement (295 euros au logement en 2019). Ce poste inclut la part non récupérable des dépenses d'entretien courant et de gros entretien.

2 La veille d'urgence

Négocié dans le cadre du groupe Poste Habitat et avec des structures de l'association Habitat Réuni, Poste Habitat Provence met à disposition des locataires un service d'appel d'urgence qui permet d'assurer dans les meilleurs délais, la sécurité des biens et des personnes. Dans les cas les plus graves, un cadre d'astreinte intervient. Le numéro d'appel est ainsi à disposition des locataires toutes les nuits de 18 h 00 à 08 h 00 et 24h/24 les week-ends et jours fériés.

La veille a enregistré 26 appels (45 en 2019) de la part des locataires de Poste Habitat Provence.

Les demandes ont concerné :

Mains courantes 2020

Administratif	Ascenseur	Assainissement	Chauffage Collectif	Chauffage Individuel	Eau chaude Collective	Eau chaude Individuelle	Electricité	Fuites toiture Dégâts tempêtes	Plomberie	Portes Parking Bloquée	Sécurité des biens et personnes	TOTAL
2	2	1	1	1	4	3	2	1	4	2	3	26

On constate une nette diminution des appels auprès de la veille d'urgence entre 2019 et 2020. L'année 2019 avait été marquée par un épisode pluvieux de grande intensité occasionnant des fuites.

Ces statistiques ne tiennent pas compte des appels directs des locataires ou des partenaires les soirs ou week-end sur les téléphones portables de l'équipe de Poste Habitat Provence.

Les enjeux de 2021

Une réflexion sera portée en 2021 sur le devenir des résidences : Oscar située à Nice et Place du 24 août située à Grasse.

A l'issue de ces travaux, l'ensemble des locataires du parc de Poste Habitat Provence sera donc logé dans un logement récemment mis en service ou réhabilité.

Une demande accrue des locataires pour une intervention technique est constatée même lorsque le logement est neuf. Il y a un enjeu fort pour la coopérative à être pédagogue avec ses locataires pour expliquer ce qui est à la charge du locataire ou du propriétaire. Les gardiens, au plus près des locataires, ont un rôle majeur à jouer pour sensibiliser les locataires sur ces points.

Il faudra également s'atteler à mettre à jour le plan stratégique de patrimoine (PSP) et le compléter par un plan d'entretien du patrimoine afin d'anticiper les besoins en matière d'entretien du patrimoine en lien avec nos capacités financières.



GOUVERNANCE ET MOYENS HUMAINS

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Une équipe soudée et vaillante face à la crise sanitaire
- Le fonctionnement des instances malgré la crise sanitaire

Filiale de la SA d'Hlm Toit et Joie qui compte plus de 15 000 logements situés à Paris et en Ile de France, membre du groupe Poste Habitat et également adhérente du groupement d'organismes Hlm Habitat Réuni, Poste Habitat Provence intervient en région Provence Alpes-Côte d'Azur en tant qu'opérateur de logement social pour répondre aux attentes des salariés de La Poste, des ménages désignés par les collectivités territoriales et les réservataires.

Le groupe Poste Habitat est au service des collectivités locales, de l'Etat et de la Poste. Il propose une gamme de produits complète (logements familiaux locatifs ou en accession, résidences étudiants, résidence à caractère très social et toute autre opération d'habitat spécifique). Quatre sociétés composent le groupe à savoir Toit et Joie, Poste Habitat Provence, Poste Habitat Rhône-Alpes et Poste Habitat Normandie.

La SAS Coopérative Habitat Réuni est un groupement d'organismes Hlm fédérés autour de valeurs et de projets communs, dans le respect de l'indépendance et de l'ancrage local de ses membres. Fonctionnant sur un principe coopératif, Habitat Réuni associe une trentaine d'organismes Hlm qui gèrent ensemble 167 000 logements sociaux dans 9 régions et produisent chaque année près de 5 000 logements sociaux (en accession et locatif).

La coopérative **Poste Habitat Provence** est régie à la fois par le statut de la coopération et la législation Hlm. Chacun de ses locataires est coopérateur-sociétaire. Les salariés peuvent également acquérir une action.

Depuis 2014 les administrateurs ont revu la stratégie de développement de Poste Habitat Provence et ont proposé une nouvelle organisation afin de poursuivre l'activité de la coopérative, tout en répondant aux enjeux locaux et à ceux de la Fédération Nationale des Coopératives.

1 Un conseil d'administration dynamique

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Provence est administrée par un conseil d'administration composé de 14 membres, désignés ci-après :

- Monsieur Yves ROLAND, Président.
- Toit et Joie, représentée par Monsieur Jean-Luc DELCROIX.
- La Poste, représentée par Monsieur Philippe SAILLARD.
- La Tutélaire, représentée par Monsieur Christian BOUTONNET.
- La Métropole Nice Côte d'Azur, représentée par Madame Dominique ESTROSI-SASSONE
- Monsieur Raymond LLANES, administrateur présenté par la Poste.
- Madame Christine BORD LE TALLEC, administratrice présentée par la Poste.

- Monsieur Stéphane PASSERON, administrateur présenté par la Poste.
- Monsieur Marc DEMAURET, administrateur, personne physique.
- Monsieur Daniel IDIART, administrateur, personne physique.
- Monsieur Pierre-Hubert MARTIN, administrateur, personne physique
- Monsieur Stéphane BOUILLON, administrateur, personne physique, directeur général adjoint de Toit et Joie.
- Monsieur Raymond REDDING, administrateur, personne physique
- Monsieur Yannick ARHAN, représentant des locataires

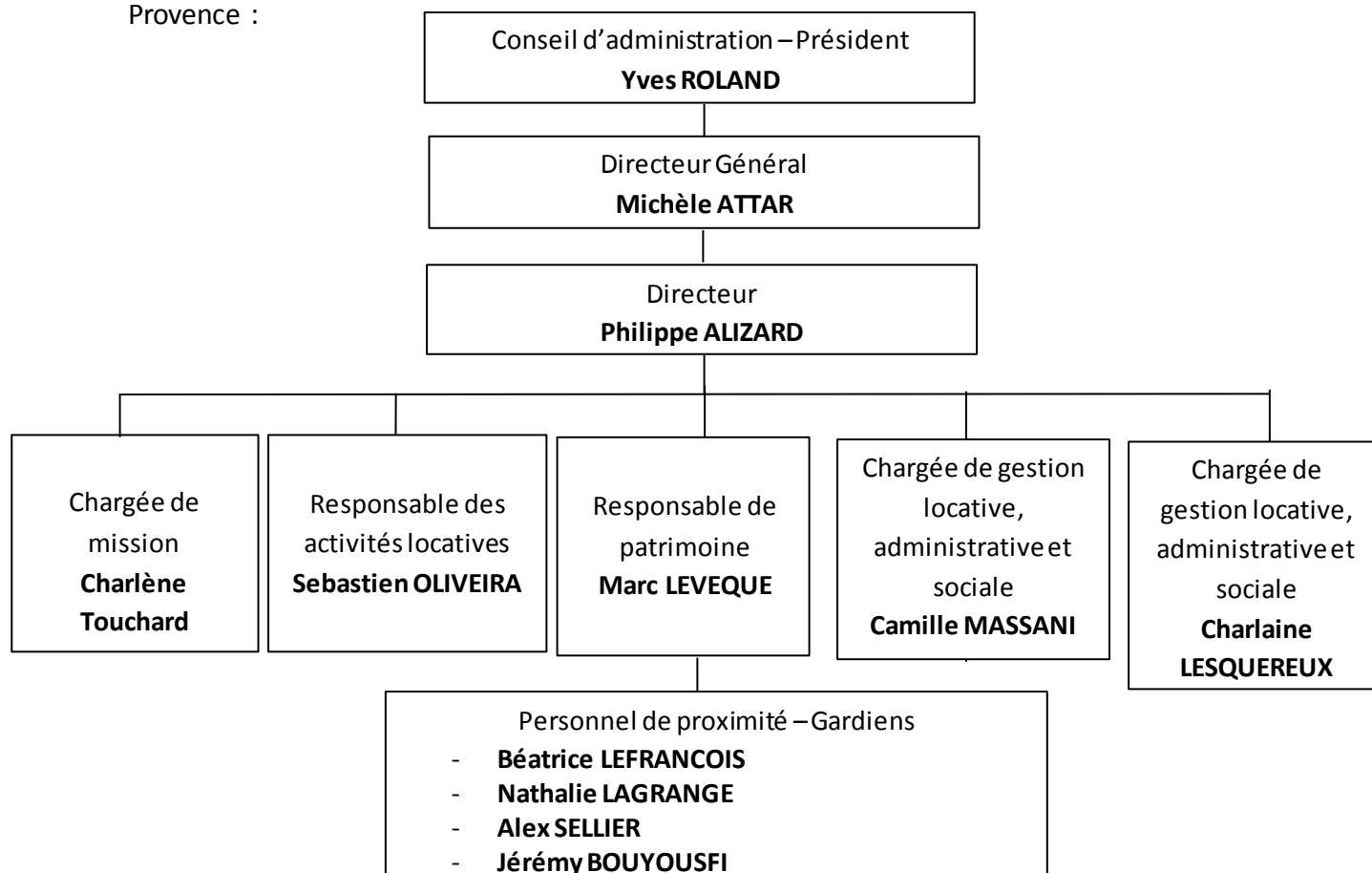
Le conseil d'administration s'est réuni 6 fois en 2020 et l'assemblée générale a eu lieu le 30 juin 2020.

Les locataires sont également conviés à participer aux débats de l'assemblée générale avec un droit de vote. En 2020, 55 locataires étaient présents à l'assemblée générale ou ont adressé un bulletin de vote.

En raison de la crise sanitaire, 5 conseils d'administration de Poste Habitat Provence se sont tenus en visio-conférence et l'assemblée générale à huis clos.

2 Une équipe mobilisée

L'organigramme de l'année 2020 reflète les grandes missions de l'équipe de Poste Habitat Provence :



L'équipe constituée de 8 salariés dont :

- un responsable des activités locatives ;
- un responsable de patrimoine ;
- deux chargées de gestion locative, administrative et sociale
- 4 gardiens

Un directeur est mis à disposition de la coopérative par Toit et Joie ainsi que, pour 70% de son temps, une chargée de mission ayant en charge les demandes et suivi des subventions, la préparation des agréments, le développement de l'activité accession, la gestion des lots spécifiques tels que les commerces, crèche et bureau de La Poste. Elle vient en aide sur la totalité des missions de Poste Habitat Provence (notamment aide au montage des opérations, au suivi financier et participe aux mises en service).

L'organisation s'inscrit toujours :

- dans un processus d'internalisation de toutes les fonctions opérationnelles de la société
- par la montée en compétence des membres de l'équipe dans leur domaine de compétence mais aussi sur des sujets transverses.

La taille de la structure et le développement de celle-ci, conduisent les membres de l'équipe à exercer de nouvelles missions. Le transfert de compétences entre les salariés (coopérative et groupe) ainsi qu'un programme de formations solide viennent les soutenir dans ce contexte. Les formations se poursuivront en 2021, dans la mesure des possibilités offertes par la crise sanitaire actuelle.

La convention de gestion signée entre Toit et Joie et Poste Habitat Provence est maintenue, optimisée sur les fonctions supports (informatique, direction générale, comptabilité, communication...).

Cette nouvelle organisation mise en place depuis trois ans a pour but de permettre à la coopérative de poursuivre son développement et d'atteindre son point d'équilibre tout en intégrant une démarche de limitation des coûts de structure. **En 2020 Poste Habitat Provence présente un résultat positifs et des ratios améliorés.**

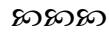
Ce résultat positif est lié à un investissement total de la part de tous les membres de l'équipe de la coopérative, tant l'équipe de proximité que l'équipe du siège, qui est restée largement mobilisée malgré la première période de confinement et le télétravail forcé.

A la suite de ce premier confinement, l'équipe a su équilibrer les périodes de télétravail et de présence au siège pour une poursuite optimale de l'activité. Il est à noter qu'un journal de bord a été constitué du 1^{er} mars 2020 au 15 mai 2020 afin de retracer toutes les actions mises en place à Poste Habitat Provence, en lien avec le groupe Poste habitat, en faveur de nos locataires, partenaires. A travers ce journal, on voit ainsi l'organisation mise en place pendant cette période troublée pour rester au contact avec nos locataires.

Les liens restent étroits entre les filiales Poste Habitat Provence, Poste Habitat Rhône-Alpes, et Poste Habitat Normandie ainsi qu'avec la maison mère, Toit et Joie même si en 2020, crise sanitaire oblige, il n'y a pas eu d'évènements majeurs réunissant les équipes.

Les enjeux 2021

Avec plus de 200 logements à mettre en service en 2021, il sera nécessaire de recruter de nouveaux gardiens d'autant que la première gardienne de Poste Habitat Provence fera connaître ses droits à la retraite. Il y a un enjeu fort à constituer deux équipes de gardiens : l'une dans le Vaucluse et l'autre dans les Alpes-Maritimes.





POSTE HABITAT
PROVENCE

41, rue Gounod – BP 1028 – 06033 Nice Cedex 01

Tél. : 04 92 00 19 21

contact@postehabitatprovence.fr