

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
DES BOUCHES-DU RHONE**

Direction de la Vie Locale  
Service de la Politique de la Ville et de l'Habitat  
13931

**RÉUNION DE LA COMMISSION PERMANENTE DU 13 DECEMBRE 2019  
SOUS LA PRÉSIDENTE DE MME MARTINE VASSAL  
RAPPORTEUR(S) : MME SYLVIE CARREGA**

**OBJET : OPH 13 Habitat : convention d'utilité sociale 2019-2024.**

---

Madame la Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône, sur proposition de Madame la déléguée au logement, soumet à la Commission permanente le rapport suivant :

L'OPH 13 Habitat soumet au Département des Bouches-du-Rhône sa nouvelle CUS 2019-2024 dont la signature doit intervenir avant le 31 décembre 2019.

Le Département en tant que collectivité de rattachement de l'Office, est appelé à en être signataire aux côtés de l'Etat, de la Métropole Aix-Marseille-Provence et de la Communauté d'Agglomération Arles-Crau-Camargue-Montagnette.

Rendue obligatoire par la loi n° 2009-223 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MOLLE), la convention d'utilité sociale (CUS) établie sur la base d'un plan stratégique de patrimoine (PSP), fixe pour une durée de 6 ans les engagements de l'organisme HLM en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre en logements, de politique sociale et de qualité de service rendue aux locataires. Ces engagements doivent être cohérents avec les besoins territoriaux recensés notamment dans les plans locaux de l'habitat (PLH) et le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD).

L'OPH 13 Habitat qui a été créé le 3 mars 1920 sous l'appellation "office public d'habitations à bon marché (OPHBM) des Bouches-du-Rhône", gère aujourd'hui plus de 33 000 logements (dont 1580 logements-foyers), accueillant 75 000 locataires au sein de 500 résidences implantées dans 69 communes des Bouches-du-Rhône. Près de la moitié de ces logements est localisée en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Il est le premier bailleur social aux plans départemental et régional.

Les orientations patrimoniales stratégiques de l'OPH 13 Habitat dans les domaines de la production et de la réhabilitation de logements sociaux, intéressent un investissement prévisionnel global de 873 millions d'euros (M€) sur la durée de la CUS. Son financement sera pour l'essentiel assuré par recours à l'emprunt et mobilisation de fonds propres de l'Office à hauteur minimale de 10 % pour la production de logements et les opérations ANRU, complétés par les subventions publiques (ANRU, Département des Bouches-du-Rhône, EPCI...).

Afin de dégager des marges d'autofinancement supplémentaires, l'OPH 13 Habitat poursuivra sa politique de vente de logements au bénéfice de locataires, de personnes morales de droit privé ou d'autres organismes HLM, avec pour objectif la cession de 600 logements sur la durée de la CUS.

13 Habitat a priorisé le développement de l'offre nouvelle en logements sur les communes carencées au regard des obligations SRU (solidarité et renouvellement urbain) ou qui ont signé avec l'Etat un contrat de mixité sociale. Cette offre favorise par ailleurs la reconstitution des logements démolis au titre des programmes de rénovation urbaine (PRU) dans le cadre de l'ANRU (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine). Les opérations à taille humaine produites en maîtrise d'ouvrage directe, acquisitions-améliorations ou acquisitions en VEFA (vente en l'état de futur achèvement) permettent, en accord avec l'Etat et ses délégataires, de proposer en conventionnement 50 % de logements PLUS (prêt locatif à usage social), le solde se répartissant entre les logements PLAI (prêt locatif aidé d'intégration) et les logements PLS (prêt locatif social) selon des pourcentages variant de 20 à 30 %, en fonction des spécificités et besoins territoriaux. Il est à noter que l'OPH 13 Habitat va prochainement produire 16 premiers logements en prêt locatif intermédiaire (PLI).

Sur la durée de la CUS 2019-2024, l'Office projette la réalisation, pour un investissement prévisionnel global de 388 M€, de 3820 nouveaux logements, soit en moyenne annuelle 637 logements, dont 1972 en PLUS, 1117 en PLAI et 731 en PLS. Pour l'essentiel, ces logements seront implantés sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence (2921 logements : 76 %), le solde se répartissant entre les territoires de Terre de Provence (834 logements : 22 %) et d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette (66 logements : 2 %).

En matière de réhabilitation de son parc, l'OPH 13 Habitat poursuivra une politique de maintenance, d'amélioration et de sécurisation en concertation avec les associations de locataires, ainsi que son plan de rénovation énergétique et technique (PRET). Les interventions prioriseront dans ce cadre les 4387 logements les plus énergivores (étiquettes E, F, G), représentant 13 % du patrimoine de l'Office. Au terme de la CUS, 7116 logements devraient bénéficier d'une réhabilitation associée à un budget global de 485 M€ dont 62 M€ au titre du PRET.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre d'une politique visant à la maîtrise des loyers et charges, la hausse éventuelle des loyers associée aux investissements (de l'ordre de 12 % dans la limite des plafonds en PRET) étant généralement compensée par les économies réalisées sur la facture énergétique des locataires.

L'OPH 13 Habitat est partie prenante des nouveaux programmes nationaux de renouvellement urbain (NPNRU) en cours de finalisation, intéressant 12 sites dont :

- 5 opérations d'intérêt national (OIN) : Malpassé/Corot, Frais-Vallon/Le Clos/La Rose (XIIIème arrondissement de Marseille), Les Flamants/St Barthélémy/Font Vert (XIVème arr. de Marseille), La Maille I/Le Mercure sur Miramas, le quartier de la Presqu'île à Port-de-Bouc,
- 7 opérations d'intérêt régional (OIR) : Barriol/Roseaux sur Arles, le quartier du Mas de Pouane à Martigues, Campagne Lévêque et les Ayalades (XIVème arrondissement de Marseille), Tassy les Comtes à Port-de-Bouc, Les Canourgues à Salon-de-Provence, Les Pins à Vitrolles.

Les interventions ANRU sur le patrimoine de l'Office devraient concerner la démolition d'environ un millier de logements locatifs sociaux, la production d'un nombre équivalent de logements en reconstitution de l'offre, et la réhabilitation de 4000 à 5000 logements.

Le 6 juillet 2016, le conseil d'administration de l'Office a acté le projet d'entreprise "Ambitions 2020" visant à donner un nouveau cap et une cohérence à son action. La stratégie développée autour de trois axes principaux intéressant le décloisonnement et la clarification des rôles, la modernisation des outils et pratiques et le recentrage sur les fondamentaux métiers, a permis d'aboutir à une nouvelle organisation générale des pratiques (politique d'achat, audits qualité, gestion des attributions et de la vacance, recouvrement des loyers, politique commerciale...) et à un maillage territorial de l'activité recentré au 1er janvier 2018 sur 9 agences (au lieu de 20). La forte spécialisation et la mobilisation des collaborateurs d'agence résultant d'actions d'accompagnement au changement, de formations et d'échanges sur les méthodes et pratiques, a favorisé l'engagement d'un processus de qualité de service conforme aux attentes des habitants.

L'Office qui cible à l'horizon de 2022 l'obtention de la labellisation "Quali'Hlm" pour la qualité du service rendu aux locataires, a engagé dès 2019 un diagnostic auprès d'un auditeur externe, qui sera en charge de son contrôle 18 mois après obtention.

Il engagera en complément des enquêtes triennales de satisfaction, divers audits et contrôles extérieurs ponctuels, relatifs à la propreté des parties communes et abords, l'état des logements à la relocation, les interventions sur les logements occupés, le respect des procédures internes.

L'Office prévoit la mise en place d'un nouvel outil de gestion des réclamations des locataires à travers une plateforme web, afin de permettre à ses collaborateurs d'accéder aux informations nécessaires concernant les locataires, de saisir directement les nouvelles demandes d'intervention et d'en assurer le traitement par la saisie le cas échéant de bons de travaux.

13 Habitat qui a opté en 2006 pour la mise en place d'un centre de relation client joignable à un numéro unique non surtaxé, engagera une nouvelle consultation en vue d'intégrer les évolutions numériques et digitales actuelles dans le but de renforcer l'autonomie des locataires et d'améliorer la communication avec ces derniers.

Son site internet devrait lui-même encore évoluer pour réduire le délai de traitement des réclamations notamment techniques, permettre le remplissage d'imprimés CERFA en ligne comportant une signature électronique, le paiement du loyer par Paypal, et d'améliorer de façon plus globale l'accès des internautes aux informations générales sur le patrimoine de l'Office, sa gestion, l'offre de logements en vente, les possibilités d'échange de logements (bourse aux logements).

L'Office poursuivra, avec ses différents partenaires (Département, caisses de retraite, association Handitoit Provence) sa politique d'adaptation du parc existant aux besoins des personnes du bel âge ou confrontées à une situation de perte de mobilité et/ou de handicap qui constitue un enjeu fort au regard du vieillissement de ses locataires (près de 40 % d'entre eux ont entre 60 et 80 ans).

En matière de gestion sociale, l'OPH 13 Habitat répond aux objectifs de mixité sociale imposés par la loi Egalité et Citoyenneté, par l'attribution annuelle de 25 % logements locatifs en dehors des QPV, à des ménages disposant de faibles ressources (inférieures à 40 % des plafonds PLUS et/ou relevant du PDALHPD) ou relogés dans le cadre du renouvellement urbain. Cet engagement en faveur de personnes en difficultés économiques et sociales sera respecté sur le territoire de la Vallée des Baux-Alpilles et porté à 30 % et plus sur les autres territoires, avec un objectif de 35 % en 2024 pour Aix-Marseille-Provence et Arles-Crau-Camargue-Montagnette.

De même, les attributions aux publics prioritaires seront amplifiées sur la durée de la CUS selon des taux de variation allant de 35,5 à 58 %.

La bourse aux logements devrait quant à elle améliorer le traitement des demandes de mutations à l'intérieur du parc de l'Office dans la perspective de passer, selon les territoires, d'un taux minimal de 14 % à un taux maximal de 28 %. Ces mutations favorisent une meilleure prise en compte des difficultés des ménages locataires (impayés, suroccupation, vieillissement, handicap...).

Enfin et en vue de renforcer le lien social, réduire les incivilités, renforcer la sécurisation de ses résidences, mieux impliquer les habitants tout en œuvrant pour leur insertion socio-professionnelle, 13 Habitat consacre 2,7 M€ sur fonds propres aux actions d'accompagnement collectives ou individuelles des publics en difficulté, complétés par les autres financeurs (Département, EPCI, communes, caisse d'allocations familiales...).

La CUS 2019-2024 de l'OPH 13 Habitat est annexée au présent.

Il vous appartient de l'approuver et d'autoriser sa signature par la Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône.

Ce rapport de principe ne comporte à ce stade aucune incidence budgétaire.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer à la Commission permanente de prendre la délibération ci-après.

**Signé**  
**La Présidente du Conseil départemental**

Martine VASSAL