



**POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES**



Annecy – Triangle d’Or (74)



Avant



Après

Réhabilitation Evian les Bains (74)

**POSTE HABITAT RHONE ALPES
RAPPORT D’ACTIVITÉ 2020**

« SOMMAIRE »

INTRODUCTION	2
GERER NOS LOCATAIRES ET NOTRE PARC	4
I - LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE	5
1 La lutte contre la vacance	7
2 Les attributions en 2020	9
3 La politique des loyers	12
4 La location des parkings et des commerces	13
5 Le traitement des impayés	14
6 Les enjeux de 2021	15
II- POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE	17
1 Analyse budgétaire relative à la maintenance	19
2 Les charges	19
3 La maintenance le week-end et la nuit : la veille d'urgence	21
4 Conclusion et perspectives	
DÉVELOPPER ET CONSTRUIRE	23
I - DEVELOPPEMENT PATRIMONIAL ET MAITRISE D'OUVRAGE	
1 Le développement	25
A Les fonciers et bâtis signés ou entrés sous promesse en 2020	26
B Les perspectives de développement	28
2 La Maîtrise d'Ouvrage	30
A Production de logements locatifs	30
B Production de logements en Accession Sociale	35
C Livraison de logements en 2020	37
D Perspectives et objectifs 2021	39
II - L'ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE	41
1. L'accession sociale à la propriété en chiffres :	43
2. Perspectives et objectifs 2021	44
LES RESSOURCES HUMAINES	45
I - GOUVERNANCE ET MOYENS HUMAINS	
1 Préambule	47
2 Le conseil d'administration	47
3 La masse salariale	50

INTRODUCTION

Le présent rapport a pour objectif de retracer de la manière la plus exhaustive possible le travail fourni par l'équipe de Poste Habitat Rhône-Alpes au cours de l'année 2020 marquée par :

- Un travail de fond visant à sécuriser les stratégies de développement tant sur le champ de l'accèsion sociale que sur la production locative sociale
- La poursuite de la professionnalisation des équipes de gestion locative
- La crise sanitaire et l'épisode du COVID 19

Les grands projets de 2020 sont à l'image de la trajectoire de Poste Habitat Rhône-Alpes : les années 2017 à 2019 ont été marquées par des phases successives d'organisation visant à accompagner la croissance de la structure, l'augmentation de son patrimoine. Cela avait permis d'aboutir à une organisation plus lisible sur l'ensemble des métiers et des activités portées par la coopérative : la gestion locative, la maîtrise d'ouvrage et l'accèsion sociale.

2020 a permis de prolonger cette dynamique, en poursuivant les étapes nécessaires à la professionnalisation des équipes et à leur montée en compétences et dans un deuxième temps à sécuriser l'ensemble des étapes clefs de la production de nouveaux logements, depuis la prospection jusqu'à la mise en service.

Cette phase est essentielle dans la stabilité de la coopérative puisque son développement est un élément déterminant dans l'atteinte d'équilibres économiques. La stabilité et la linéarité de son développement permettent d'assurer, une meilleure lisibilité sur le plan financier et une charge de travail plus fluide pour l'ensemble des équipes.

La crise sanitaire et ses conséquences ne font que renforcer ces évidences et la nécessité de sécuriser la production.

Poste Habitat Rhône Alpes en dépit de sa taille et de son patrimoine en gestion de seulement 800 logements est un acteur effectif sur son territoire et participe, à son échelle, à sa dynamique, avec une production qui en moyenne depuis 5 ans et pour les 3 prochains exercices se stabilise autour des 100 logements sociaux livrés par an + 15 logements à l'accèsion à la propriété. Cette situation, bien évidemment renforcée par notre appartenance au groupe la Poste et Poste Habitat, nous permet donc d'être un interlocuteur crédible pour nos partenaires : collectivités, promoteurs et propriétaires fonciers.

Par ailleurs, l'impact financier lié aux mesures sanitaires de confinements de l'épidémie de Covid-19, décrétées dans la très grande majorité des pays durant le premier semestre de 2020 et en fin d'année, sera sur l'exercice 2020 mineur. En revanche, les impacts sur le développement de nouvelles opérations est d'ores et déjà visible avec une baisse significative des dépôts de dossier d'agrément à l'échelle nationale sur l'année 2020. Le portefeuille de développement de Poste Habitat Rhône Alpes est globalement sécurisé pour les deux années à venir, mais 2019 et 2020 ont montré que l'environnement exogène pouvait provoquer des retards conséquents dans la livraison ou le développement des opérations.

Ainsi, en 2020, les élections municipales ont comme souvent dans l'histoire généré des reports d'instruction de permis de construire comme sur l'opération de la ZAC des Girondins en retardant d'ores et déjà de 9 mois le calendrier d'origine : l'équipe sortante avait demandé d'attendre le résultat des urnes pour déposer le dossier et le nouvel exécutif a, après la période de carence de 4 mois entre les deux tours, demandé de réviser le projet pourtant inscrit dans un programme d'aménagement de ZAC.

Le développement de nouvelles solutions comme l'OFS/BRS et l'engouement soudain de l'Etat ou de certaines collectivités, ont généré des blocages sur des opérations de longues dates initialement programmées en PSLA. Les opérations des Contamines Montjoie ou encore de Thollon les Mémises, ont enregistré des retards de 8 mois sur la commercialisation, en raison de l'incertitude pesant sur la délivrance des agréments. La situation semble se régulariser mais le retard pris ne pourra pas se rattraper et l'incidence du portage financier sur l'ensemble de nos partenaires (promoteurs, commercialisateurs, entreprises...) ne sera pas sans conséquences.

Le travail conjoint des services de la DNAS de la Poste et du service de gestion locatif de PHARA a permis d'assurer le logement de nouveaux postiers et d'actifs au sein du patrimoine de la coopérative.

Les évaluations des actifs et passifs du 31 décembre 2020 ne sont pas remis en cause pour Poste Habitat Rhône Alpes par la situation connue à ce jour et il n'existe pas d'incertitudes significatives sur les capacités de la société à poursuivre son exploitation. Cependant, les objectifs et les échéanciers de Poste Habitat Rhône Alpes sur 2022 ou 2023 seront nécessairement modifiés.

808080

GERER NOS LOCATAIRES ET NOTRE PARC

I - LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020



Un taux de vacance de 0,79%

36 commissions d'attributions au cours de l'année pour un total de 271 dossiers examinés

Un taux de rotation de 8,85%

Un taux d'impayé de 5,08%

Un taux de prélèvement automatique de 64%

1 La lutte contre la vacance

Taux de vacance des logements

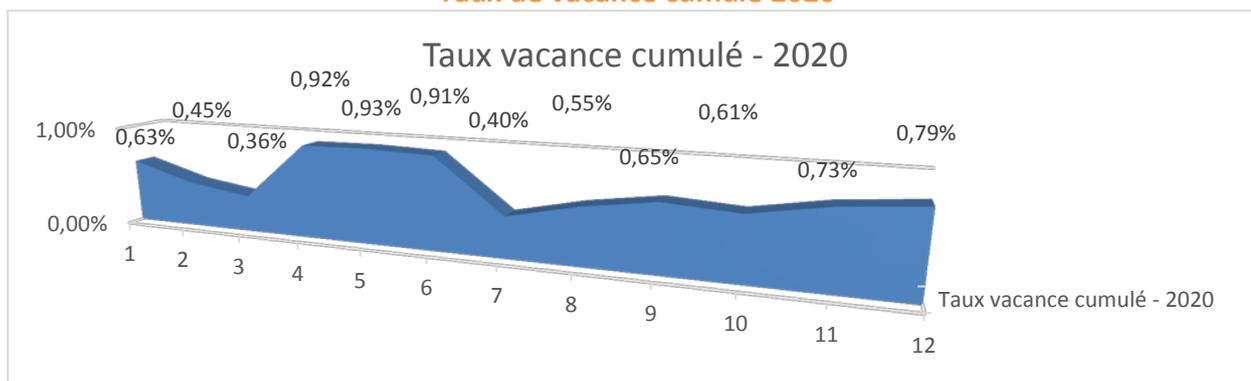
A compter de 2018, le groupe Poste Habitat a fait le choix de suivre l'évolution de la vacance à travers le taux de vacance et non plus à travers le délai de relocation. Ce changement d'indicateur permet d'avoir une vision en temps réel de la vacance locative. En effet, par définition, le délai de relocation présente l'inconvénient d'évaluer la vacance uniquement au moment de la relocation et ne rend donc compte d'une tendance à la hausse ou à la baisse qu'a posteriori.

Le taux de vacance exprimé en volume pour l'ensemble du patrimoine de Poste Habitat en 2020 est de 0,79% contre 1,92 % en 2019 et 1,30 % en 2018. Le taux régional est de 3,4% en 2017.

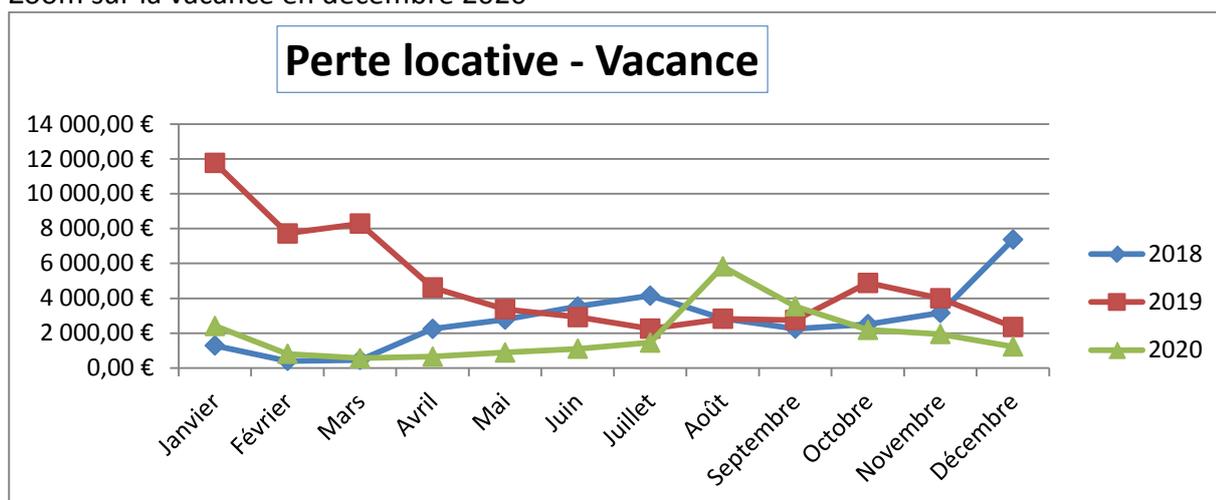
La vacance a représenté une perte de 32 785 € contre 53 923 € en 2019, 28 780€ en 2018.

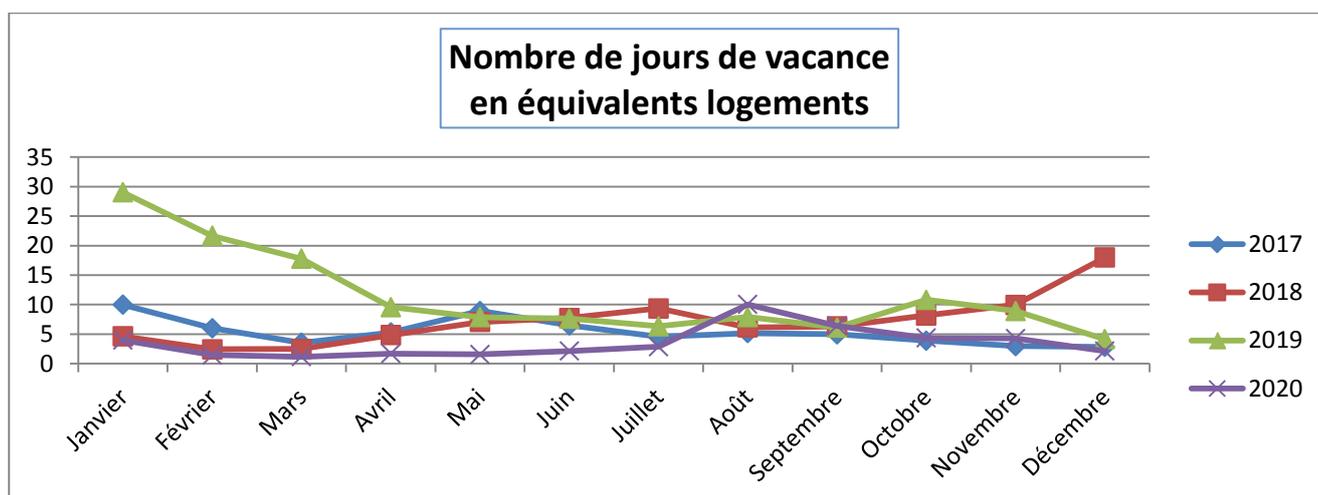
Le travail important fourni, par les équipes de gestion locative au cours de l'année 2020, auprès des réservataires afin d'obtenir l'envoi des candidatures pendant la durée du préavis des locataires sortants, a permis de diminuer la vacance tout au long de l'année 2020.

Taux de vacance cumulé 2020



Zoom sur la vacance en décembre 2020





La vacance est donc globalement bien maîtrisée sur l'ensemble de l'année, malgré une légère hausse pendant l'été,

Nbr de logements	déc-19	janv-20	fev-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	Evol Nov/Dec
Plus d 1 an														ns
6-12 mois														ns
3-6 mois	1	1								1		1	0	-100%
2-3 mois	2								1	1	2		1	NS
1-2 mois	0				1		1	1	3	2		2	1	-50%
0-1 mois	3	4	0	1		2	1	3	7	1	15	3	1	-100%
Total	6	5	0	1	1	2	2	4	11	5	17	6	3	-67%

La vacance se stabilise au cours du dernier trimestre 2020 avec seulement 3 logements vacants.

	Nbre de logts
3-6 mois	0
2-3 mois	1
1-2 mois	1
0-1 mois	1
Total	3

L'enjeu pour Poste Habitat Rhône-Alpes est de maintenir ce taux de vacance bas dans un contexte où les mises en service seront plus nombreuses. La maîtrise de cet indicateur passe par une anticipation des mises en services qui débutent dans la mesure du possible 5 mois avant la livraison.

La qualité du travail accompli doit également se poursuivre pour les logements en rotation suite au départ d'un locataire.

L'enjeu est également de maintenir le travail riche et intense qui est conduit lors des commissions d'attribution et de l'entrée des locataires qui sont des temps extrêmement importants pour la coopérative comme pour les locataires. Cela passe par :

- La prise en compte de la demande de logement et une instruction qualitative de cette dernière (comprendre la situation du ménage et vérifier son adéquation avec le logement proposé) avec un lien partenarial avec les réservataires, les villes, les fédérations des professionnels, les entreprises, les associations...
- La rencontre du candidat ou au minimum avoir un échange téléphonique avec lui. Cela permet de mieux comprendre sa situation ; ce diagnostic permet déjà d'envisager un accompagnement personnalisé si la situation le nécessite.
- La visite du logement ou du logement témoin en cas de mise en service pour limiter les désistements après une commission d'attribution.
- La considération du demandeur en l'informant de l'avancée de son dossier : réception, compléments des pièces, examen du dossier en commission, résultat de la commission et signature du bail.
- L'accompagnement du locataire les premiers jours de son entrée dans le logement avec une rencontre conviviale tournée autour du « mieux vivre ensemble ». Une visite dite de courtoisie est également effectuée par un salarié de Poste Habitat un mois après son entrée dans les lieux.

La loi ELAN va demander au bailleur de suivre encore plus les locataires dans leur parcours résidentiel et la commission d'attribution sera également sollicitée. Cette préoccupation rejoint celle de la Poste et plus généralement du conseil d'administration de Poste Habitat Rhône-Alpes.

Enfin, notre fédération demande le développement d'actions en faveur du fait coopératif. Nous pensons que nos rencontres d'accueil des nouveaux locataires favorisent les liens entre les locataires et que la vie dans la résidence y est plus paisible.

2 Les attributions en 2020

L'activité locative de Poste Habitat Rhône-Alpes en 2020 s'est répartie en parts égales entre les mises en service des nouvelles opérations et la relocation naturelle du parc existant.

La rotation des logements des résidences gérées par Poste Habitat Rhône-Alpes en 2020 est de 8,85%, pour un taux régional de l'ensemble des bailleurs de 10,1% en 2019.

2.1 Organisation des commissions d'attribution

271 dossiers ont été examinés en 2020 (204 en 2019, 502 en 2018; 386 en 2017) soit une moyenne de 2,37 candidats par logement en amélioration par rapport à 2019.

Les commissions d'attribution se sont réunies 36 fois en 2020 (26 fois en 2019, 24 fois en 2018, 27 en 2017 et 23 en 2016). L'activité est liée aux mises en services et aux effets de la loi DALO (3 dossiers de candidature souhaités).

2.2 Activité des commissions d'attribution

271 dossiers ont été examinés en 2020 suite à rotation ou à la première mise en service d'une résidence.

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dossiers examinés	298	386	502	204	271

66 départs ont été enregistrés en 2020 (66 en 2019, 63 en 2018, 35 en 2017, 42 en 2016, 25 en 2015)

Analyse des départs pour PHARA par département et taux de rotation associé

69 : 20 départs sur le département 69 soit un taux de rotation de 6,6%

01 : 16 départs sur l'Ain pour un taux de rotation de 10,9%

74 : 29 départs dans le 74 pour un taux de rotation de 10,1%

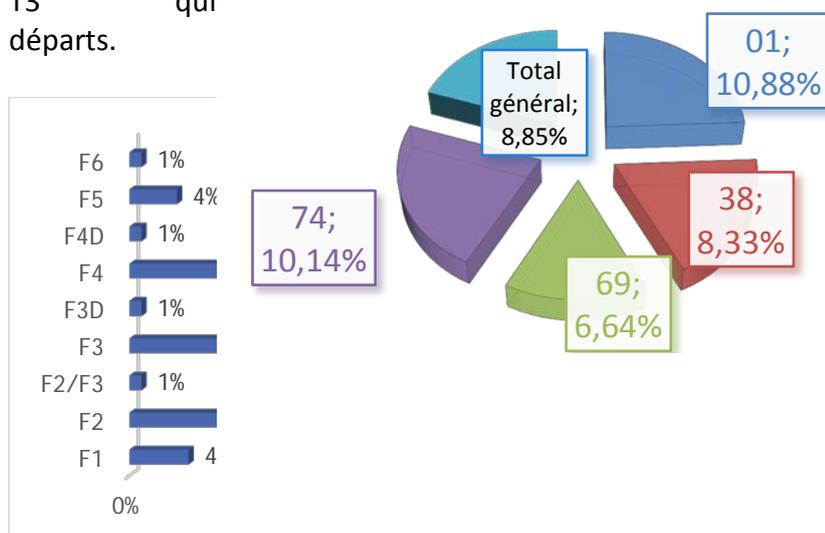
38 : 1 départ sur 12 logements(*)

2.3 Taux de rotation 2020

2015	2016	2017	2018	2019	2020
10.64%	12.53%	6.82%	8.92%	9.95%	8.85%

Le taux de rotation se réduit légèrement en 2020

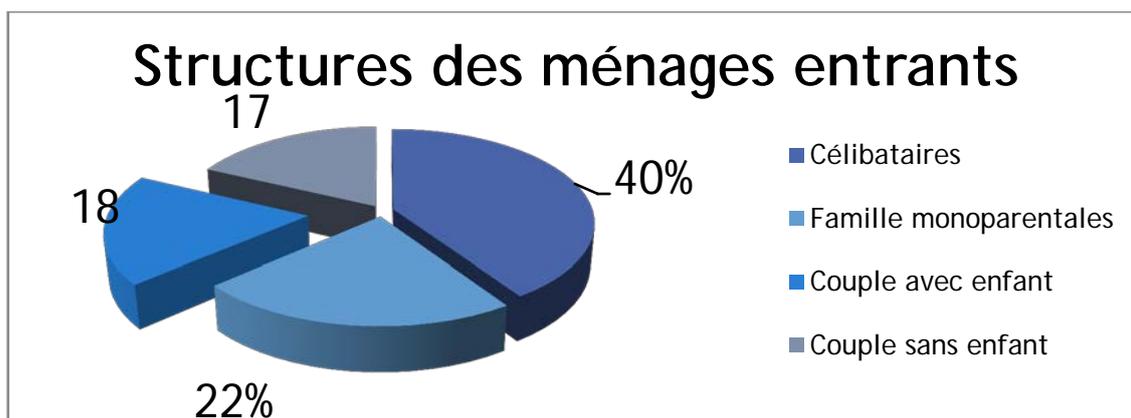
Il est en cohérence avec la moyenne régionale qui est de 10,01% (donnée 2019 tout en restant inférieur. On constate que la rotation est principalement marquée sur les petites typologies T2 et T3 qui représentent 73% des départs.



2.4 Répartition des ménages entrants selon la situation de famille :

- Célibataires : 50 soit 40% des ménages entrants
- Familles monoparentales : 28 soit 22% des ménages entrants
- Couples sans enfant : 23 soit 18% des ménages entrants
- Couples avec enfants : 22 soit 17 % des ménages entrants
- Nombre d'enfants : 90

Soit l'accueil total de 123 ménages comptant 260 personnes.



APL : 40 bénéficiaires, soit 32 % des dossiers acceptés éligibles à l'APL

Garantie FSL : 2 bénéficiaires soit 1,6 % des dossiers acceptés

Le DALO « Le droit à un logement décent et indépendant (---) est garanti par l'Etat à toute personne qui, résidant sur le territoire français de façon régulière (---), n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir ».

Le préfet sur son propre contingent (mal logés) peut désigner des candidats « DALO » labellisés par une commission de médiation, en ayant préalablement informé le maire de la commune susceptible d'accueillir ce ménage. A ce titre, Poste Habitat Rhône-Alpes a attribué 15 logements dans le cadre du contingent préfectoral.

En 2020, PHARA a attribué 13,27% des logements à des publics DALO contre seulement 3,76% en 2019. C'est une très nette progression qui traduit l'effort fait par les équipes pour remplir nos engagements.

La forte implication du pôle exploitation en 2020 a permis d'obtenir des résultats sur la maîtrise de

la vacance des logements et des parkings, des impayés et le suivi administratif des dossiers locataires.

En 2021, l'équipe du pôle exploitation sera, à nouveau, mobilisée par de nouvelles mises en service et aura à cœur :

- La poursuite des efforts sur la résorption de la vacance,
- L'accompagnement des locataires et le développement des réflexions portant sur le service client,
- L'amélioration des processus d'attribution,
- L'anticipation des mises en service, facteur indispensable à une maîtrise de la vacance.

3 La politique des loyers

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 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.

1.1 Les modalités de recouvrement

Le taux de prélèvement automatique est de 64%.

9 690 règlements ont été effectués en 2020 comme suit :

- **6 206** prélèvements automatiques (soit 64 % des règlements - 67% en 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 1^{er}, 5 ou 10 du mois).

- **2 152** virements (soit 22,2 % des règlements)
- **744** chèques (soit 7,7% des règlements)
- **195** TIP (soit 2,0% des règlements)

Il est possible pour le locataire de régler l'échéance en datant et signant le TIP qui se trouve sur l'avis d'échéance (264 règlements), en l'accompagnant non daté et non signé d'un chèque. Il peut aussi régler à La Poste en espèces. Mais cette option, en raison de la disparition de la gratuité d'Efficash devrait disparaître en 2021. Enfin, 129 règlements ont été effectués par carte bleue (soit 1,33% des règlements).

Plusieurs campagnes de sensibilisation ont été menées auprès des locataires pour favoriser les modes de paiement automatique et rappeler le règlement ponctuel des échéances (avant le 10 de chaque mois)

1.2 L'enquête de ressources pour l'application du supplément de loyer de solidarité (SLS)

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).

L'enquête SLS 2020 a concerné **450 ménages** dont 60 locataires n'ont pas rendu le dossier complété avant le 1^{er} janvier 2020. Néanmoins, les dossiers sont sur le point d'être régularisés sur l'exercice 2021. Cela concerne essentiellement des locataires qui n'ont pas déclaré leurs impôts dans les temps. Les 38 ménages assujettis ont payé un surloyer plus ou moins important.

60% des ménages assujettis au SLS sont des locataires de résidences ayant fait l'objet d'une acquisition-amélioration avec conventionnement lors de l'acquisition.

Nb de ménages enquêtes complètes	Nb de non-réponse ou dossiers incomplets	Nb de locataires assujettis au SLS	Montant recouvré par le SLS	Montant moyen payé par ménage assujetti pour l'année
373	60	38	5 054 €	133 €

Nous rappelons que si le locataire ne retourne pas son questionnaire d'enquête SLS accompagné des justificatifs de ressources ou que celui-ci est incomplet, un SLS maximum est appliqué.

85 % du SLS est reversé au FNAP (Fonds National des Aides à la Pierre)

4 La location des parkings et des commerces

4.1 - Les commerces

Les commerces en chiffres : 10 locaux spéciaux : *commerces, locaux divers...*Aucun local n'est vacant au 31 décembre 2020.

4.2 - La régularisation des charges

En mai 2020, la régularisation des charges a été réalisée au titre des dépenses de l'année antérieure pour l'ensemble des immeubles en gestion.

Le travail d'ajustement des provisions pour charges et de communication auprès des locataires a permis que la régularisation des charges soit moins débitrice et mieux comprise.

Pour atténuer l'effet de la régularisation, il a été décidé de maintenir les provisions actuelles et de poursuivre les actions en faveur d'une baisse des charges. Cela passe par :

- une gestion optimale des sites que ce soit par des gardiens ou des entreprises externes
- un travail avec les syndicats de copropriétés
- la renégociation des contrats.

5 Le traitement des impayés

Le pôle de gestion locative suit l'intégralité du parcours du locataire, il est donc aussi en charge du recouvrement des dettes locatives dès la constitution du premier impayé. De plus, depuis le 1er janvier 2016, le suivi des dossiers en procédure contentieuse est également assuré par l'équipe de la gestion locative de Poste Habitat Rhône-Alpes.

Le taux d'impayés au 31 décembre 2020 est de **5,08%**.

Le coût des impayés est représenté par la variation des provisions sur créances augmentée des pertes sur créances irrécouvrables. Le montant de 21 223 € est composé des pertes sur créances irrécouvrables pour 7 197 € en sus d'une dotation nette de provision de 14 026 €.

La diminution du coût des impayés par rapport à 2019 (-45 K€) s'explique notamment par la mise en place d'un process rigoureux du suivi des impayés. En effet dans un premier temps, le pôle de gestion locative qui suit l'intégralité du parcours du locataire est en charge du recouvrement des dettes locatives dès la constitution du premier impayé et suit également les dossiers en procédure contentieuse. Dans un second temps, une commission réunissant tous les membres du service a pour rôle d'examiner, de manière exhaustive, les impayés et de décider des actions à mener pour recouvrer les dettes correspondantes.

5.1 Procédure de recouvrement

Deux commissions d'impayés se tiennent chaque mois :

- entre le 11 et le 15, après encaissement des loyers payables entre le 1er et le 10 du mois
- entre le 20 et le 30, après régularisation des soldes débiteurs par les locataires relancés à l'issue de la première commission, et avant le quittancement.

La commission a pour rôle d'examiner, de manière exhaustive, les impayés et de décider des actions à mener pour recouvrer les dettes correspondantes.

Ces actions sont les suivantes :

- envoi d'une première relance (R1), dès qu'un solde débiteur apparaît sur le compte du locataire, demande de régularisation de la situation dans les « jours à venir ».
- envoi d'une seconde relance (R2), dès qu'un solde débiteur apparaît sur le compte du locataire. Demande de régularisation de la situation dans les « 3 jours » ou proposition de mise en place d'un plan d'apurement sur 3 mois pour solder la dette.
- envoi d'une troisième relance (R3), dès qu'un solde débiteur apparaît sur le compte du locataire. Mise en demeure de régulariser la situation dans les « 2 jours » avant mise en contentieux.
- envoi d'une lettre d'information de transmission du dossier à l'huissier. Dans le cas, où le locataire perçoit l'AL ou l'APL, la CAF est informée de la situation d'impayés au moment de la transmission du dossier à l'huissier.

L'envoi d'une relance personnalisée est fait dans les cas suivants :

- Plan d'apurement mis en place, non respecté.
- Dépôt de garantie à régulariser suite à un conventionnement
- Régularisation de charges.
- Reprise de solde impayé de l'ancien bailleur

5.2 - Régularisation du paiement de l'action de la coopérative

La gestion contentieuse et la prévention des expulsions

Lorsque la mise en œuvre des moyens de recouvrement précontentieux n'a pas permis de trouver une solution et à défaut de réaction du locataire, la société enclenche une procédure contentieuse, tout en veillant à conserver - si la situation l'exige - un lien avec le locataire et les partenaires extérieurs et notamment les services sociaux (ville, Poste, CAF...).

6 Les enjeux de 2021

- Continuer le contrôle et le suivi des impayés (commissions bimensuelles).
- Augmenter le nombre de rendez-vous avec les débiteurs (au siège ou sur site) pour tenter de trouver des solutions.
- Anticiper les faits marquants générateurs d'impayés (enquête SLS, régularisation des charges...)
- Accompagner le personnel de proximité dans la gestion des impayés (formation programmée pour l'ensemble des gardiens en 2021)

La forte implication du pôle exploitation en 2020 a permis de maîtriser la vacance des logements et des parkings, ainsi que le niveau des impayés, dans un contexte de crise sanitaire et avec un volume de livraisons en hausse.

En 2021, des enjeux de taille attendent l'équipe de gestion locative :

- La poursuite des efforts sur la résorption de la vacance
- La poursuite des efforts sur la résorption de la dette locative
- L'accompagnement des locataires en PSLA dans les nouvelles opérations de Cluses, des Contamines et de Thollon, et dans la finalisation des levées d'options sur Thonon les Bains et Passy.
- L'accompagnement de la nouvelle équipe de gestion locative du siège avec deux nouvelles arrivées, qui accompagnent un départ et une promotion interne.

En conclusion, Poste Habitat Rhône-Alpes doit poursuivre ses actions en faveur de l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires tout en maintenant une vacance la plus faible possible et en luttant contre les impayés. C'est un enjeu fort pour notre coopérative tant en terme d'image qu'en terme financier notamment en raison de l'impact de la RLS.

L'équipe fortement mobilisée en 2020, le sera encore en 2021 et aura à cœur :

- De mettre en œuvre le process qualité dans le cadre de chaque mise en service ;
- D'accompagner les locataires les plus en difficulté ;
- D'accompagner le développement de la coopérative par le renfort de l'équipe de proximité en recrutant en fin d'année un gardien pour la résidence de Fontaine Saint Martin et en renforcement sur le secteur de Lyon ;
- De poursuivre les efforts de commercialisation des annexes des logements, notamment les

parkings ;

- De poursuivre un lien particulier avec les équipes de la DNAS et d'Action logement pour augmenter le nombre de postiers dans nos résidences ;
- De nouveaux modes de gestion seront progressivement mis en place à compter de 2021 comme la mise en œuvre de la gestion en flux. La mise en application de la gestion des réservations du parc social en flux et non plus en stock va considérablement modifier la méthode de travail. Le flux prévoit un volume annuel et sectorisé des 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 avec Action Logement, afin de définir les modalités de mise à disposition des logements et le volume de logement que cela représente par territoire.

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.

POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

L

ES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020



Un accroissement des dépenses en lien avec la croissance du parc.

Un suivi budgétaire scrupuleux qui 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.

Le patrimoine Poste Habitat Rhône-Alpes augmente à nouveau en 2020 après une pause en 2019 et après la très forte augmentation de 2018. Il est maintenant constitué de 794 logements locatifs sociaux et de 9 logements en gestion dans le cadre d'une opération en PSLA, auxquels s'ajoutent 10 locaux commerciaux. L'ensemble des logements est réparti sur 42 résidences, 19 communes et 4 départements.

Poste Habitat Rhône-Alpes continue de mener une politique de travaux de maintenance régulière et ambitieuse pour assurer un bon niveau de prestations aux locataires et conserver ainsi sa réputation de qualité de service dans les territoires où la coopérative est implantée.

1 Analyse budgétaire relative à la maintenance

Poste Habitat Rhône-Alpes consacre un budget conséquent à l'entretien de son patrimoine.

Les travaux de maintenance du patrimoine s'élèvent à 247 K€ pour l'année 2020 soit 311 € par logement.

Les coûts d'exploitation s'élèvent en 2020 à 3 464 K€ contre 3 463 K€ en 2019, et restent stables. Ce poste inclut la part non récupérable des dépenses d'entretien courant et du gros entretien. Il est en augmentation de 16% par rapport à 2019 mais reste maîtrisé au regard de l'augmentation du nombre de logements, qui depuis 2018 a augmenté de 36% (pour deux ans) donc un impact relatif moyen de 18% par an en fonction du lissage de la prise de gestion.

Les travaux en parties communes ont fait l'objet d'une attention particulière afin de préserver l'environnement et le confort des habitants.

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 équipes de proximité, l'entretien régulier des bâtiments et la réactivité face aux quelques incivilités quotidiennes participent de l'image positive de la coopérative et favorisent également le développement.

La présence de gardiens même **sur des sites en copropriété** est « un plus » pour les locataires de Poste Habitat Rhône-Alpes (et les copropriétaires) : entretien plus régulier des résidences et réactivité face à des demandes techniques. 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.

2 Les charges

Sur l'exercice 2020, la masse globale des charges récupérables s'élève à 923 K€ et les charges récupérables non récupérées au titre de la vacance s'élèvent à 36 K€.

Les charges locatives incluent la régularisation des charges auprès des locataires, ainsi que les charges récupérables non récupérées au titre de la vacance et les charges facturées aux commerces.

Les frais de syndic (35 K€) correspondent aux honoraires de syndic ainsi qu'aux appels de charges effectués en 2020 et aux régularisations de 2019. Ils sont en diminution de 9 K€ du fait des régularisations des charges des résidences livrées en 2018. En effet, 4 résidences représentant 91 logements en 2018 ont été livrées en copropriété ; les régularisations de charges ont été réalisées

en 2020, soit environ 18 mois après la livraison. Les appels de fonds ont été régularisés à la baisse.

Les postes d'eau et d'électricité augmentent proportionnellement à l'accroissement du patrimoine ; aujourd'hui tous les immeubles ont été équipés de compteurs individuels par les concessionnaires ce qui permet de facturer une consommation réelle aux locataires.

BUDGET 2020 - ENTRETIEN DU PATRIMOINE

GRUPE	SITE	NB LOGT	REEL 2017	REEL 2018	REEL 2019	REEL 2020
7001	LYON 8 - STEPHANE COIGNET	9	12 621,16	1 181,84	5 014,10	5 005,00
7002	AMBERIEU EN BUGEY - ST EXUPERY	30	18 469,29	15 742,16	11 094,69	7 000,00
7003	SALLANCHES - HOPITAL	20	1 037,63	6 401,05	4 998,60	3 600,00
7006	L'ISLE D'ABEAU - BORD DU PARC	12	20 637,51	17 422,01	10 815,49	3 500,00
7007	PREVESSIN MOENS - PRE BOIS	14	2 059,36	-11 111,16	7 947,91	2 170,00
7008	CHEVRY - PRE VERT	10	1 305,50	974,40	2 603,42	0,00
7010	BRON - ROUTE DE GENAS	52	15 368,00	39 937,83	4 416,35	7 000,00
7012	ST FONTS - GAMBETTA	6	1 335,16	3 272,93	- 7 465,40	500,00
7013	LYON 4 - CROIX ROUSSE	14	2 972,91	17 442,70	12 692,63	1 250,00
7014	ST-GERMAIN AU MONT D'OR - BOIS DORE	7	5 776,85	4 550,82	4 229,42	3 100,00
7015	ST PIERRE EN FAUCIGNY	18	2 404,62	4 711,91	3 250,89	2 000,00
7016	EVIAN - NOAILLES	16	2 752,15	1 285,94	7 230,23	4 500,00
7017	LYON 7 - LECLERC	59	18 720,19	9 671,47	40 993,31	0,00
7019	LYON 7 - BERTHELOT	18	2 113,78	2 619,94	3 926,50	0,00
7020	VILLEURBANNE - ST JEAN	14	5 754,16	6 062,16	7 209,40	887,00
7023	AMBERIEU - VAREILLES	30	1 330,51	907,35	999,47	1 465,00
7024	VILLEURBANNE - ACCESSION SOCIAL		0,00	8 085,48	-	5 005,00
7025	LYON 07 - JAURES	37	10 562,90	2 154,82	20 958,54	7 000,00
7026	CLUSES - LES EWUES	43	0,00	11 251,64	13 071,49	3 600,00
7027	SAINT GENIS LES OLLIERES	7	689,14	603,40	1 664,56	3 500,00
7028	LYON 03 - LIBERTE	10	4 386,13	2 263,97	2 794,63	2 170,00
7029	ST CYR - REYNIER	13	475,76	3 061,72	2 258,34	0,00
7030	MEGEVE - FOURNET	6	0,00	4 567,62	751,31	7 000,00
7031	THONON LES BAINS - CHAMPAGNE	41	0,00	242,76	3 124,27	500,00
7033	THOIRY - LE JARDIN	40	344,68	9 079,81	6 723,89	1 250,00
7036	MEGEVE - PASTERIS	14	592,41	6 374,25	- 774,10	3 100,00
7037	LYON - LES BALMES	14	0,00	3 907,13	8 241,85	2 000,00
7038	ANNECY - GENEVE	24	3 484,16	1 979,33	542,00	4 500,00
7039	SALLANCHES - J. MONTFORT	31	766,01	1 233,28	3 287,81	0,00
7040	LYON 3 - PAUL EBERT	6	12 874,22	6 619,76	3 118,59	0,00
7043	ST CYR - FOUILLOUX	11	0,00	1 091,89	2 535,31	887,00
7047	VILLEURBANNE - SALENGRO	22	0,00	6 807,80	12 932,09	1 465,00
7046	ST GENIS en pouilly	6	0,00	0,00	-	5 005,00
7049	TRAMOYES	14	0,00	926,03	-	7 000,00
7050	MEGEVE - CLOS JOLY	15	0,00	0,00	131,00	3 600,00
7053	SALLANCHES - DE MONTFORT	31	0,00	0,00	1 275,17	3 500,00
7056	ST GERVAIS LES BAINS - LE FAYET	23	0,00	225,30	1 381,71	2 170,00
7057	ANNECY - ROMAINS	14	0,00	0,00	496,00	0,00
7000	GESTION AIDE SUR QUITTANCE		9 883,51	200,44	-	7 000,00
SGHR	SIEGE POSTE HABITAT RHONE ALPES		0,00	0,00	9 890,50	500,00
7058	ANNECY - ROMAINS		0,00	0,00	2,50	1 250,00
7048	PASSY - PAUL ELUARD-ACCESSION	25	0,00	0,00	-	3 100,00
TOTAL MAINTENANCE PATRIMOINE IMMEUBLE		751,00	158 717,70	191 749,78	214 364,47	247 694,00

3 La maintenance le week-end et la nuit : la veille d'urgence

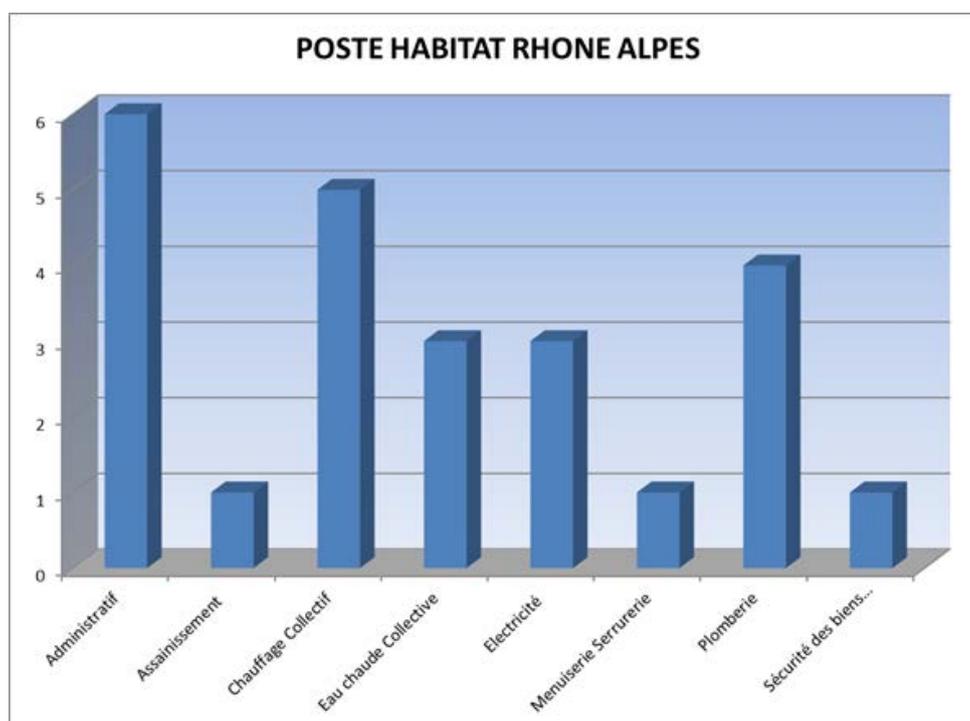
Négocié dans le cadre du groupe Poste Habitat et avec Habitat Réuni, Poste Habitat Rhône-Alpes met à disposition des locataires un service d'appel d'urgence qui permet d'assurer dans les meilleurs délais la sécurité des biens et des personnes. Le numéro d'appel est ainsi à disposition des locataires toutes les nuits de 18h00 à 8h00 et 24h/24 les week-ends et jours fériés.

Dans les cas les plus graves, un cadre d'astreinte formé à la gestion de crise intervient. Les interventions, dans le cadre de ce dispositif, ne concernent que les équipements collectifs, et ce, lorsque le caractère d'urgence est avéré.

24 appels ont été reçus par la veille d'urgence pour l'année 2020 (26 en 2019), pour les motifs suivants :

AGENCE	Administratif	Assainissement	Chauffage Collectif	Eau chaude Collective	Electricité	Menuiserie Serrurerie	Plomberie	Sécurité des biens et personnes	TOTAL
POSTE HABITAT RHONE ALPE	6	1	5	3	3	1	4	1	24
TOTAL	6	1	5	3	3	1	3	1	24

Sur l'ensemble de l'année 2020, l'organisation directe entre Sofratel et les cadres d'astreinte de Poste Habitat Rhône-Alpes a bien fonctionné.



Dans 25% des cas, l'appel administratif ne relève pas de l'astreinte et fait l'objet d'un renvoi à la gestion locative pour un traitement aux heures ouvrables. Le taux reste stable depuis 2019. Aucun

incident majeur n'est à signaler sur l'année 2020.

4 Conclusion et perspectives

Poste Habitat Rhône-Alpes devra faire face en 2021, dans un contexte d'exigence accrue des locataires et de leurs représentants à des enjeux forts :

- Le suivi des études, des démarches administratives et le lancement des travaux pour les rénovations thermiques du patrimoine lancées depuis 2019 et qui doivent se concrétiser en 2021 et se compléter avec les nouvelles acquisitions sur la métropole de Lyon, Lyon (Cours La Fayette), Saint Cyr au Mont d'Or (route de Lyon), la résidence « Paul Bert » à Lyon 3^{ème} mais également à Sallanches « Hôpital » et la résidence de Cluses les Ewues, constituent un enjeu clef pour 2021. En effet, les contraintes nouvelles liées à l'épidémie du COVID 19 et à ses conséquences ont modifié les calendriers d'origine et impacté nos modes opératoires.
- La finalisation du déploiement du nouvel outil de suivi des prestataires pour un suivi plus rigoureux afin d'améliorer le service client, en lien avec le déploiement de nos nouveaux marchés sur bordereau de prix et la gestion automatique des quittus de visite.
- La formalisation et l'amélioration du process global de mise en service et la coordination entre le pôle maîtrise d'ouvrage et le pôle gestion, avec la nouvelle équipe de gestion locative.
- La poursuite du travail engagé à travers la mise en œuvre du PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) en anticipant la croissance du parc et l'analyse prévisionnelle des besoins d'entretien à venir en lien avec nos capacités financières.
- La maîtrise du poste budgétaire afin de contrôler au plus juste les charges récupérables, notamment dans le cadre des résidences en copropriété avec la gestion par un syndic tiers.
- La finalisation de la mise en place du plan d'entretien du patrimoine de Poste Habitat Rhône-Alpes à des fins de consolidations des enjeux financiers liés à la maintenance sur les 10 prochains exercices.

DEVELOPPEMENT PATRIMONIAL ET MAITRISE D'OUVRAGE

L

ES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE EN TERME DE DEVELOPPEMENT



5 contrats de réservation signés pour 80 logements locatifs sociaux et 50 logements à l'accèsion sociale

4 actes de VEFA signés pour 77 logements locatifs sociaux et 28 logements en accession sociale

17 opérations en chantier pour 445 logements

378 logements en développement

108 logements agréés en 2020

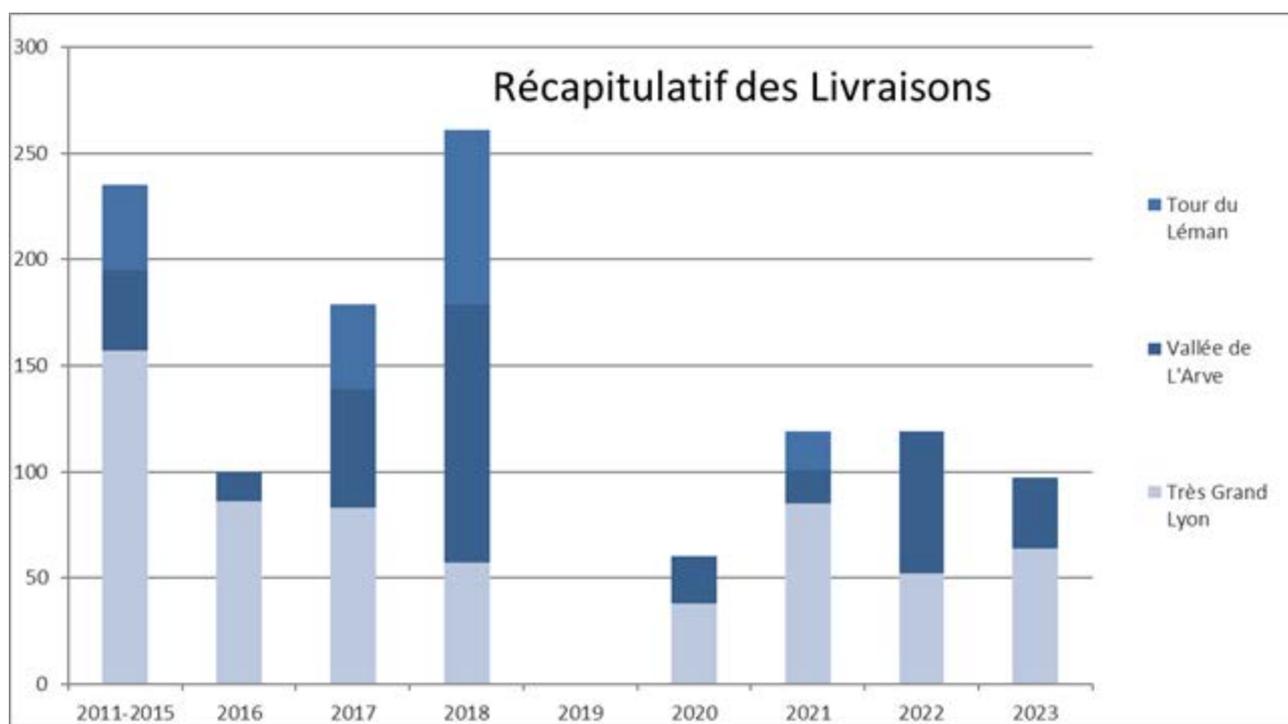
Au 31 décembre 2021, une prévision de 898 logements en gestion (104 livraisons en 2021)

1 Le développement

La stratégie territoriale de développement se poursuit autour des 3 pôles de gestion :

- **Pôle très grand Lyon** : Grand Lyon Métropole et Côtière (Ain).
- **Pôle tour du Léman** : Pays de Gex et bord du lac Léman en Haute-Savoie depuis Genève jusqu'à Évian-les-Bains.
- **Vallée de l'Arve** : agglomération d'Annecy et Pays du Mont Blanc.

Année	Récapitulatif des livraisons				
	Nb OP	Nb logts	Très Grand Lyon	Vallée de L'Arve	Tour du Léman
2011-2015	14	235	157	38	40
2016	6	100	86	14	0
2017	6	179	83	56	40
2018	11	261	57	122	82
2019	2	0	0	0	0
2020	6	60	38	22	0
2021	8	119	85	16	18
2022	4	119	52	67	0
2023	4	97	64	33	0
2024	1	43	0	0	43
2025	0	0	0	0	0
TOTAL	62	1213	622	368	223



Dans un contexte toujours très concurrentiel, les enjeux pour 2021 sont les suivants :

- Continuer à développer la production de logement au juste prix en matière de loyer et de charges, compte tenu des ressources des demandeurs de logement social.
- Consolider la prospection foncière pour des terrains permettant la réalisation d'opérations locatives sociales ou d'accession sociale en maîtrise d'ouvrage directe.
- Continuer le partenariat avec les promoteurs pour des opérations en VEFA qualitatives, sur les territoires en très forte tension.

A Les fonciers et bâtis signés ou entrés sous promesse en 2020

Plusieurs signatures ont été contractualisées en 2020 :

1 Cluses – L'Ecrin des Aravis – Avenue de Chatillon

Signature de l'acte définitif pour l'acquisition de 50 logements locatifs sociaux et 28 logements en accession sociale dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur NOVALYS le 7 décembre 2020.



2 La Balme de Sillingy – Route de Choisy

Signature de l'acte définitif pour l'acquisition de 17 logements dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur Les Nouveaux Constructeurs, le 31 décembre 2020

3 Villeurbanne – rue Cyprian

Signature de l'acte définitif pour l'acquisition de 10 logements dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur Nexity, le 30 juin 2020.



4 LES CONTAMINES MONTJOIE – Les Clarines – Zac de la Plane

Signature de 3 contrats de réservation pour l'acquisition de 15 logements locatifs sociaux, 17 logements locatifs saisonniers et 25 logements en accession sociale dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur GENEOM, en février et juillet 2020



5 Saint Genis de POUILLY – Rue de Lyon

Signature du contrat de réservation pour l'acquisition de 1 logement locatif social de plus dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur Akéry's Edelis, le 6 août 2020. Acquisition en complément de l'acte d'acquisition de 6 logements signé en 2019.



6 Saint Cyr au Mont D'Or – Route de Lyon

Signature du bail emphytéotique pour l'acquisition de 7 logements sociaux avec la Métropole de Lyon dans le



cadre d'une DIA, signé le 27 novembre 2020.

7 LYON 4 – Boulevard de la croix rousse

Signature de la promesse de bail emphytéotique pour l'acquisition de 7 logements sociaux avec la Métropole de Lyon dans le cadre d'une DIA, signé le 21 décembre 2020.



8 Thollon les Mémises – Rue de Lajoux

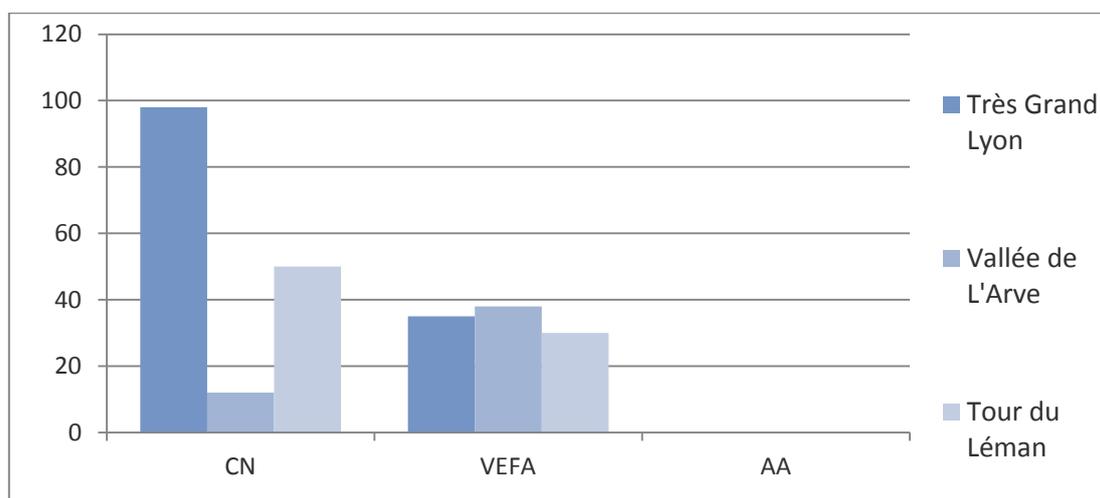
Signature du contrat de réservation pour l'acquisition de 47 logements locatifs sociaux et de 25 logements en accession sociale dans le cadre de l'opération en VEFA avec le promoteur NOVALYS, le 6 août 2020, signé le 30 décembre 2020.



Soit un total de 249 logements.

B Les perspectives de développement

Récapitulatif de la prospection					
Type d'opération	Nb opérations	Nb logements	Très Grand Lyon	Vallée de L'Arve	Tour du Léman
CN	7	160	98	12	50
VEFA	10	103	35	38	30
AA	0	0	0	0	0
TOTAL	17	263	133	50	80
	dont accession	98			



Soit un potentiel de 361 logements dont 98 destinés à l'accès social à la propriété.

Ce potentiel de livraisons doit être pondéré en fonction de la probabilité d'engager l'opération compte-tenu de l'avancement du dossier, du contexte politique, du taux de perte habituel en matière de développement.

		Récapitulatif des livraisons prévisionnelles (pondérées *)			
Année		Nb logt	Très Grand Lyon	Vallée de L'Arve	Tour du Léman
2023		57	20	24	12
2024		9	0	0	9
2025		7	7	0	0
TOTAL		73	28	24	21

(*) la pondération appliquée : est de 20% pour les opérations dont le permis de construire n'est pas encore déposé ; de 30% pour les opérations avec un permis en cours d'instruction et de 50% pour un permis purgé, dont le contrat de réservation est en attente de signature.

Prévisionnel qu'il y a lieu d'ajouter aux opérations sécurisées :

Récapitulatif des livraisons identifiées et non identifiées (pondérées)						
Année	Nb logts	Très Grand Lyon	Vallée de L'Arve	Tour du Léman	Objectif VISIAL	Ecart
2021	119	85	16	18	150	-31
2022	119	52	67	0	150	-31
2023	154	84	57	12	150	4
2024	52	0	0	52	150	-98
2025	7	7	0	0	151	-144
TOTAL	451	229	140	82	751	-300

2 Maîtrise d'ouvrage

A Production de logements locatifs

20 opérations de logements locatifs (dont 5 sont des opérations mixtes : LLS et accession) sont en cours de production (*hors opérations livrées toujours en garantie de parfait achèvement*) réparties de la manière suivante en fonction de leur avancement et du mode de production :

Production par le biais de la VEFA

3 opérations en VEFA auprès de promoteurs privés, soit **83 logements sociaux** sont en préparation de signature de contrat de réservation après acceptation des offres de prix par les promoteurs :

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
01	Saint Genis Pouilly	Avenue de la république	TDL	15
69	GENAS	Rue Jean Jaurès	TGL	4
69	Lyon 07	Zac des Girondins	TGL	64



Saint Genis Pouilly (01)



GENAS (69)



Lyon 07 (69)

1 opération en Acquisition/Amélioration dans le cadre d'une DIA de la métropole de Lyon soit **21 logements**, est en cours de signature.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
69	LYON 06	Cours Lafayette	TGL	21

4 opérations en VEFA auprès de promoteurs privés, soit **80 logements**, sont en cours de montage et sous contrat de réservation.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
01	Saint Genis de Pouilly	Rue de Lyon	TDL	1
74	Thollon les Memises	Lajoux	TDL	47
74	Les Contamines Montjoie	Zac du Plane	VDA	15
74	Les Contamines Montjoie ULS	Zac du Plane	VDA	17

6 opérations acquises en VEFA auprès de promoteurs privés, soit **110 logements**, sont en cours de chantier. L'acte de vente a été signé.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
74	SAINT GENIS POUILLY	Rue de Lyon	VDA	6
74	LA BALME DE SILLINGY	Route de Choisy	VDA	17
01	FERNEY VOLTAIRE	Valavran	TDL	11
74	SALLANCHES	Rosignol	VDA	16
74	CLUSES	Chatillon	VDA	50
69	VILLEURBANNE	Cyprian	TGL	10



CLUSES (74)



LA BALME DE SILLINGY (74)



SAINT GENIS POUILLY (01)



VILLEURBANNE (69)



FERNEY VOLTAIRE (01)



SALLANCHES (74)

Constructions neuves

2 Opérations de construction neuve, soit **87 logements**, sont en phase travaux.

Une opération de construction neuve de **48 logements** est en phase travaux pour une livraison en 2022.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
69	FONTAINES SAINT MARTIN	rue des Molières	TGL	48



Fontaines Saint Martin (69)

Une opération de construction neuve de **39 logements locatifs** et **18 logements à l'accession** pour une livraison en 2021.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
69	VAULX EN VELIN	Very Village	TGL	39



Vaulx en Velin (69)

Acquisition amélioration

3 opérations d'acquisition-amélioration, soit **57 logements**, sont en phase travaux pour des livraisons en 2021.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nb lgts locatifs
74	MEGEVE	Maison Pastéris	VDA	8
74	MEGEVE	Maison Fournet	VDA	6
74	CLUSES	Les Ewues	VDA	43



AVANT



APRÈS

Cluses (74)



Megève Fournet et Pasteris (74)

Une opération de construction de 3 logements sur un ensemble en comprenant déjà 7 est en phase d'études.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
69	Saint Cyr au Mont d'Or	Route de Lyon	TGL	7 + 3



Saint Cyr au Mont d'Or (69)

B Production de logements en accession sociale

Une opération de logements en accession sociale à la propriété de 18 logements est en cours de chantier, livraison en juin 2021.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession
69	VAULX-EN-VELIN	Very Village	18



Very Village - Vaulx en Velin

Une opération de logements en accession sociale à la propriété de 25 logements **est en cours de commercialisation.**

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession
74	Cluses	L'Ecrin des ARAVIS	25



L'Ecrin des Aravis - Cluses

1 opération de production de logements en accession sociale à la propriété de 25 logements **est en phase de pré-commercialisation.**

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession
74	Les Contamines Montjoie	Zac du Plane	25



La zac du Plane – Les Contamines Montjoie

1 opération de production de logements en accession sociale à la propriété de 26 logements **est sous contrat de réservation et la pré commercialisation sera lancée en 2021 dès l'obtention des agréments provisoires du PSLA.**

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession
74	Thollon les Memises	Lajoux	26



Lajoux – Thollon-les-Memises

C Livraison de logements en 2020

Les logements sociaux livrés en 2020

L'année 2020 a été marquée par le COVID qui a retardé plusieurs opérations. Néanmoins 5 résidences ont été livrées en 2020.

3 opérations acquises en VEFA auprès de promoteurs privés, soit **46 logements**, ont été livrées

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nbre lgts locatifs
74	ANNECY	Triangle d'Or	VDA	22
01	Miribel les Echets	Nuance Rubis	TGL	11
01	Villeurbanne	Octavie	TGL	13



Annecy (74)



Villeurbanne (69)



MIRIBEL Les Echets (01)

2 opérations d'acquisition-amélioration, soit **14 logements**, ont été livrées en 2020.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Pole de Gestion	Nb lgts locatifs
69	LYON	Croix Rousse	TGL	7
69	Saint Cyr Au Mont d'Or	Route de Lyon	TGL	7

Les logements à l'accession sociale livrés en 2020

Aucun logement n'a été livré en 2020, en raison du retard pris sur l'opération de Vaulx en Velin des suites de l'impact COVID. Néanmoins les opérations de levées d'options se sont poursuivies sur l'exercice 2020 à travers 3 opérations.

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb lgts accession
------	-------	--------------------	-------------------

74	SALLANCHES	7058 - Elysée Mont Blanc – accession en PSLA	2
74	PASSY	7048 - Résidence Horizon – avenue Paul Eluard – Accession en VEFA (10) et en PSLA(15)	25
74	Thonon les Bains	7031 – Avenue de Champagne(15 logements en PSLA	15



L'Elysée Mont-Blanc –Sallanches



Résidence Horizon - Passy



Résidence de Thonon les Bains

Les logements réhabilités en 2020

Les opérations de réhabilitation se sont poursuivies en 2020 avec le démarrage des travaux de la résidence de Cluses les EWUES (74) et le lancement des études sur les résidences de Lyon Paul Bert et de Sallanches l'Hôpital. Néanmoins la crise sanitaire a lourdement impacté les opérations de l'année, en générant de nombreux reports dans les différentes phases des opérations. Les livraisons s'échelonneront sur 2021 et 2022.

D Perspectives et objectifs 2021

En 2021, la maîtrise d'ouvrage de Poste Habitat Rhône-Alpes devra :

- Suivre les 21 opérations en chantier, dont 6 chantiers en maîtrise d'ouvrage directe, sans omettre les points de contrôle essentiels sur les chantiers des opérations de VEFA (échantillons, visite et validation du témoin, visites cloisons, réception...) et la coordination avec la gestion locative et les locataires pour les opérations de réhabilitation de Cluses, de Megève Pastéris et de Megève Fournet, Lyon, rue Paul Bert. La pression du COVID 19 dans

la gestion et la cohabitation des entreprises avec nos locataires reste présente.

- Assurer les phases de pré-réception et réception des 8 opérations soit 118 logements dont la livraison est prévue en 2021.
- Une attention toute particulière sera requise pour les opérations d'accession de Passy Horizon, de Thonon les Bains pour la finalisation des levées d'options des 9 logements restants.
- Suivre et finaliser les phases de GPA et de levée des réserves des 8 opérations qui seront livrées en 2021, dont 1 opération en accession.

L'ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE

L

ES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020



Une équipe mobilisée et renforcée par les levées d'option des acquéreurs en PSLA.

La finalisation de la commercialisation des logements de Vaulx-en-Velin.

Le suivi de la commercialisation de l'opération l'Ecrin des Aravis à Cluses.

Le lancement de la pré-commercialisation de l'opération des Clarines des Contamines Montjoie.

1. L'accession sociale à la propriété en chiffres :

Récapitulatif accession				
	OS		Livraison	
Année	Nb OP	Nb logts	Nb OP	Nb logts
2011-2015	1	15		
2016	1	15	1	15
2017	3	45	0	0
2018	0	0	1	15
2019	0	0	2	27
2020	1	28	0	0
2021	2	29	1	18
2022	2	32	1	28
2023	0	0	3	33
2024	0	0	1	28
2025	0	0	0	0

Au 31 décembre 2020, l'état d'avancement de la commercialisation par programme est le suivant :

Dept	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession	Contrats préliminaires (LA/VEFA)	Actes authentique (LA/VEFA)	% Chiffre d'affaires*
69	BRON	Prima Doma	15	15	15	100 %
74	THONON-LES-BAINS	Les Balcons du Lac	15	15	15	100 %
69	VILLEURBANNE	Ilot Tilia	29	29	29	100 %
69	VAULX-EN-VELIN	Very Village	18	18	16	100 %
74	PASSY	Horizons	25	25	25	100 %
74	SALLANCHES	Elysée Mont Blanc	2	2	1	100 %
74	CLUSES	Avenue de Chattillon	28	12	0	40%
74	Les Contamines MontjoieZ	Zac de la Planes	25	2	0	8%

* Chiffre d'affaires correspondant aux contrats préliminaires

2. Perspectives et objectifs 2021

Poste Habitat Rhône-Alpes est aujourd'hui dans une dynamique globale incluant des opérations avec des logements livrés en PSLA, pour lesquels il est nécessaire d'accompagner les locataires occupants dans le processus de levée d'option, des opérations en commercialisation directe en cours et des opérations de pré commercialisation en PSLA. Ainsi, il est nécessaire d'être actif sur l'ensemble du portefeuille afin de sécuriser dans son ensemble le chiffre d'affaire global de l'accession sociale.

Par ailleurs, nous notons l'augmentation de la demande des acteurs locaux pour la production de logements à l'accession sociale en OFS/BRS. Il apparaît donc important de monter en compétence sur ce volet de l'activité de l'accession sociale.

Les conséquences de la crise sanitaire sur les capacités acquises de nos locataires en PSLA, ne sont à ce jour pas clairement identifiées, dans la mesure où les dispositifs d'aides mis à disposition par l'Etat ont globalement bien fonctionné sur 2020. En revanche, les conséquences sur l'emploi et les conditions de la reprise sont devant nous. Une vigilance importante sera donc nécessaire en 2021 sur le plan économique.

En 2021, 3 opérations en PSLA seront en phase de commercialisation sur le secteur de la Haute Savoie : l'Ecrin des Aravis sur Cluse, la Zac de la Plane sur les Contamines Montjoie et Lajoux sur Thollon les Memises. C'est un enjeu fort de mobilisation et de formation des commercialisateurs, puisque conformément au modèle d'organisation ces 3 opérations sont externalisées pour la phase de vente.

Pour 2021, les objectifs sont les suivants :

- Pérenniser et consolider la nouvelle organisation du pôle accession.
- Assurer le suivi de la livraison du programme de Vaulx-en-Velin.
- Accompagner les candidats en PSLA pour leur permettre de finaliser leur projet avec l'aide de la coopérative et les réorienter si besoin, vers un logement locatif si les conditions ne sont plus remplies pour accéder à la propriété.
- Renforcer les actions commerciales sur la commercialisation de l'opération de Cluses – l'Ecrin des Aravis, dont la livraison est prévue pour début 2022.
- Lancer les nouvelles commercialisations sur les opérations des Contamines Montjoie et de Thollon les Memises.

En raison du contexte nouveau lié au COVID 19, une attention particulière sera portée aux dossiers financiers des acquéreurs et à la fiabilisation des dossiers de financement le plus en amont possible des dates de livraison, l'objectif étant de limiter les risques financiers au moment de la livraison si les logements ne sont pas commercialisés.

GOUVERNANCE ET MOYENS HUMAINS

L

ES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020



Une équipe mobilisée pour traverser la crise sanitaire et les modifications de l'organisation du travail.

1 Préambule

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 Rhône-Alpes intervient en région Auvergne Rhône- Alpes en tant qu'opérateur de logement social pour répondre aux attentes des salariés de La Poste, des ménages désignés par les collectivités territoriales, l'Etat 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 Rhône-Alpes est régie à la fois par le statut de la coopération et la législation Hlm. Chacun de ses locataires est coopérateur-sociétaire.

2 Le conseil d'administration

Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Rhône- Alpes est administrée par un conseil d'administration composé de 12 membres, désignés ci-après :

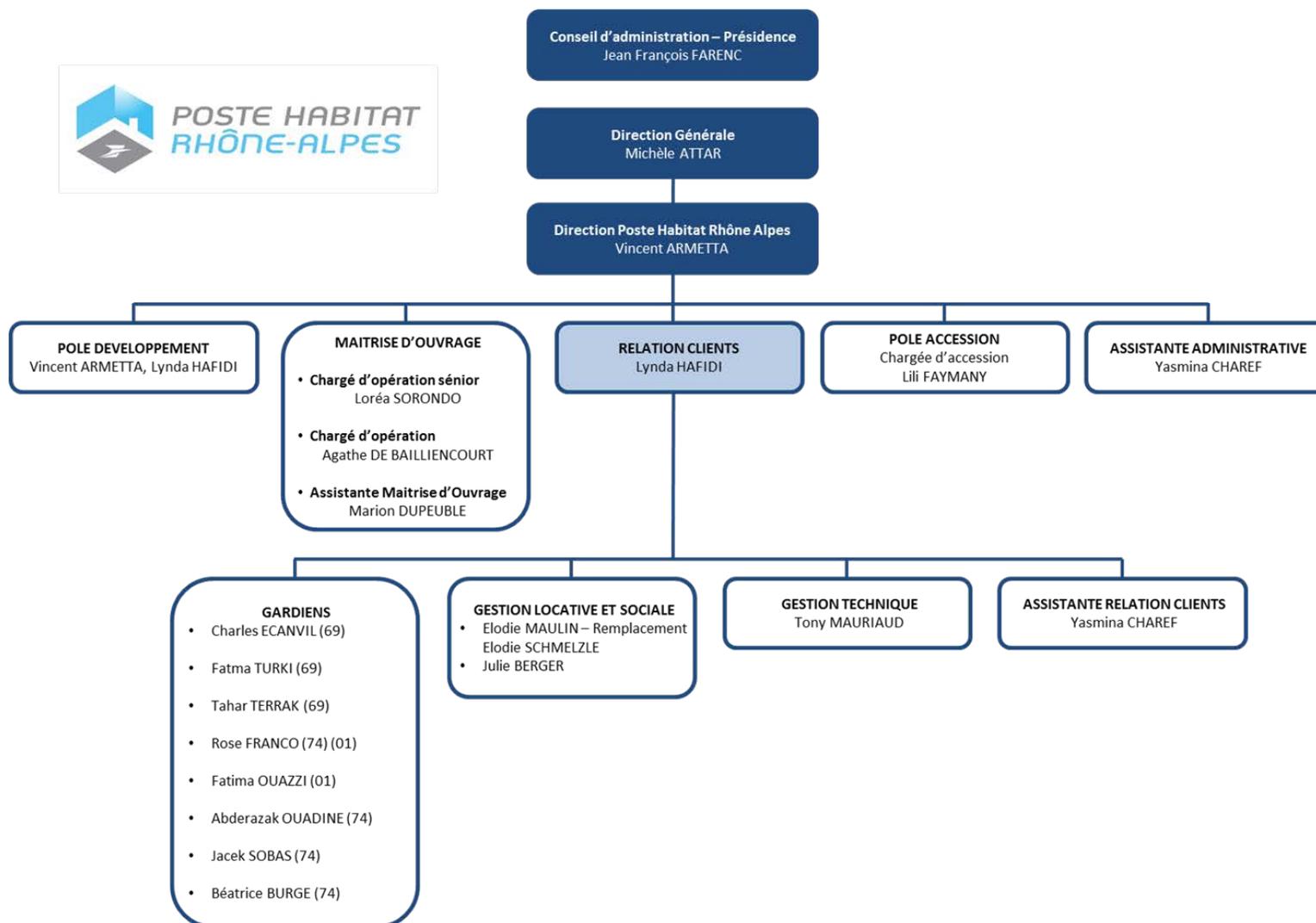
- Monsieur Jean François FARENC, Président.
- Toit et Joie, représentée par Monsieur Philippe ALIZARD.
- La Poste, représentée par Monsieur Philippe SAILLARD.
- La Tutélaire, représentée par Monsieur Christian BOUTOUNNET
- Rhône Saône Habitat, représenté par Monsieur Benoît TRACOL.
- Alliage Habitat, représentée par Madame Stéphanie GAUTHIER.
- Monsieur Jean Michel ROESCH, administrateur présenté par la Poste.
- Madame Sylvie FRANCOIS, administratrice présentée par la Poste.
- Monsieur Pierre MONTARNAL, administrateur présenté par la Poste.
- Monsieur Yvon DESCHAMPS, administrateur, personne physique.
- Monsieur Elizario FERREIRA, administrateur, personne physique.
- Madame Nadine BEN GHALIA, représentant des locataires.

Le conseil d'administration s'est réuni 6 fois en 2020 et l'assemblée générale a eu lieu le 26 juin

2020. Les locataires sont également conviés à participer aux débats de l'assemblée générale avec un droit de vote. En 2020, 38 locataires ont adressé un bulletin de vote ou un pouvoir à l'assemblée générale, qui s'est tenue à huis clos en raison de la crise sanitaire.

3 Une équipe mobilisée et en constante adaptation

L'organigramme de l'année 2020 reflète les grandes missions de l'équipe de Poste Habitat Rhône-Alpes.



Au 31 décembre 2020, Poste Habitat Rhône-Alpes compte :

- 8 collaborateurs en contrat à durée indéterminée sur les fonctions suivantes : 2 chargées de gestion locative, 1 responsable d'exploitation, 1 chargée d'opérations, 1 assistante à maîtrise d'ouvrage, 1 chargé d'accession, 1 assistante polyvalente et 1 directeur.
- 8 collaborateurs en contrat à durée indéterminée sur les métiers de proximité terrain (7 *gardiens* et 1 *gardien superviseur*)

L'organisation s'inscrit toujours :

- Dans un processus d'internalisation de toutes les fonctions opérationnelles de la société.
- Dans un cadre de montée en compétence des membres de l'équipe dans leur domaine 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 vient les soutenir dans ce contexte. Les formations se poursuivront en 2021, dans la mesure des possibilités compte tenu de la crise sanitaire actuelle.

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

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. Chaque année des rencontres sont organisées dans le cadre de formations, séminaires, malheureusement la crise sanitaire de 2020 a mis à mal ses rencontres.

4 La masse salariale

La masse salariale 2020 s'est élevée à 733 K€ euros, en augmentation de 56 K€, soit une progression de 8 % par rapport à 2019. Cette hausse s'explique principalement par l'impact en année pleine du poste de chargé d'accession et par une augmentation de 34 k€ des charges sociales.



POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES

www.postehabitat.com/Poste-Habitat-Rhone-Alpes

**87 rue de la République – BP 2439
69219 LYON Cedex 02**

Tél : 04 72 74 32 53

contact@postehabitatrhonealpes.fr