



2019 - 2024

# CONVENTION D'UTILITE SOCIALE



# Sommaire détaillé de la CUS 2019 – 2024

## PARTIE 1 - ASPECTS GENERAUX

<b>I - VISAS.....</b>	<b>6</b>
1-1 - Signatures	6
1-2 - Visas	6
1-3 - Réserves	7
<b>II - OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION .....</b>	<b>8</b>
2-1 - Objet de la convention	8
2-2 - Durée de la convention	9
2-3 - Coexistence de la CUS et des conventions APL	9

## PARTIE 2 - PREAMBULE

## PARTIE 3 - POLITIQUE POURSUIVIE PAR L'OPAC DE LA SAVOIE

<b>I - POLITIQUE PATRIMONIALE</b>	<b>14</b>
1-1 - Etat des lieux	14
1-1-1 - Description du parc locatif	
1-1-2 - Qualification de l'état du service rendu	
1-2 - Orientations stratégiques	16
1-3 - Objectifs et plans d'actions	17
1-3-1 - Développement de l'offre nouvelle .....	18
1-3-1-1 - Offre locative sociale	
1-3-1-2 - Offre d'hébergement et d'habitat spécifique	
1-3-1-3 - Politiques poursuivies pour assurer ce développement	
1-3-1-4 - Accession sociale à la propriété	
1-3-2 - Renouvellement urbain .....	20
1-3-3 - Réhabilitation et amélioration du patrimoine .....	20
1-3-3-1 - Réhabilitations en accompagnement du LYON TURIN FERROVIAIRE	
1-3-3-2 - Politique énergétique	
1-3-3-3 - Politique de prévention des risques	
1-3-3-4 - Politique d'adaptation de patrimoine aux personnes à mobilité réduite	
1-3-4 - Vente de logements locatifs aux occupants.....	27
<b>II - ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE</b>	
2-1 - Etat des lieux	29
2-1-1 - Occupation sociale .....	29
2-1-1-1 - Situation familiale	
2-1-1-2 - Situation sociale	
2-1-1-3 - Ressources des locataires	

<b>2-1-2 - Demande de logement</b> .....	33
2-1-2-1 - Evolution de la demande en Savoie	
2-1-2-2 - Typologies de logement demandées	
2-1-2-3 - Composition des foyers demandeurs de logement	
<b>2-1-3 - Locations de logement</b> .....	35
2-1-3-1 - Attributions de logement	
2-1-3-2 - Mutations internes	
2-1-3-3 - Analyse des refus	
2-1-3-4 - Attributions pour les personnes défavorisées	
<b>2-1-4 - Dispositifs destinés aux ménages en difficulté sociale</b> .....	37
2-1-4-1 - Contingent préfectoral	
2-1-4-2 - Désignations DALO	
2-1-4-3 - Logements d'extrême urgence	
2-1-4-4 - Logements d'insertion	
2-1-4-5 - Situation des migrants et des réfugiés	
<b>2-1-5 - Vacance de logement</b> .....	42
<b>2-1-6 - Impayés</b> .....	43
<b>2-2 - Orientations stratégiques</b>	<b>44</b>
<b>2-2-1 - Politique de loyer</b> .....	44
2-2-1-1 - Loyers pratiqués	
2-2-1-2 - Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)	
2-2-1-3 - Réduction de Loyer Solidarité (RLS)	
2-2-1-4 - Nouvelle politique des loyers (NPL)	
<b>2-2-2 - Equilibres de peuplement et les enjeux</b> .....	47
2-2-2-1 - Objectif de mixité sociale des quartiers prioritaires de la politique de la ville	
2-2-2-2 - Critères d'attribution	
2.2.2.3 - Application de règles de priorité	
2.2.2.4 - Application de règles de priorité locales	
2.2.2.5 - Logements réservés	
2.2.2.6 - Orientations d'attribution de l'OPAC DE LA SAVOIE	
<b>2-2-3 - Dispositif de prévention des expulsions</b> .....	55
2-2-3-1 - Soutien à l'accès au logement	
2-2-3-2 - Maintien dans le logement des ménages en difficulté	
2-2-3-3 - Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)	
2-2-3-4 - Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)	
2-2-3-5 - Protocole BORLOO	
<b>2-3 - Objectifs et plans d'actions</b>	<b>58</b>
<b>2-3-1 - Demande de logement et attribution</b> .....	58
<b>2-3-2 - Commission d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements</b> .....	59
<b>2-3-3 - Publics spécifiques</b> .....	60
<b>2-3-4 - Engagements pris en faveur de la concertation avec les locataires</b> .....	60

## **III - POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE**

<b>3-1 - Etat des lieux</b>	<b>62</b>
<b>3-1-1 - Enquête de satisfaction triennale</b> .....	<b>62</b>
<b>3-1-2 - Principaux enseignements des autres enquêtes conduites</b> .....	<b>63</b>
3-1-2-1 - Satisfaction des locataires après leur entrée dans le logement	
3-1-2-2 - Satisfaction des locataires à l'issue d'une intervention technique	
3-1-2-3 - Satisfaction des locataires à l'issue du départ du logement	
<b>3-1-3 - Relations avec les locataires</b> .....	<b>64</b>
3-1-3-1 - Réseau de proximité	
3-1-3-2 - Enregistrement des demandes des locataires	
3-1-3-3 - Espace personnel pour les locataires sur internet	
3-1-3-4 - Médiation	
<b>3-2 - Orientations stratégiques</b>	<b>66</b>
<b>3-2-1 - Démarche qualité de l'organisme</b> .....	<b>66</b>
<b>3-2-2 - Charte d'engagements de qualité de service</b> .....	<b>66</b>
3-2-2-1 - Commercialisation des logements	
3-2-2-2 - Location du logement	
3-2-2-3 - Relation avec les locataires	
3-2-2-4 - Entretien et la valorisation du patrimoine	
3-2-2-5 - Amélioration du patrimoine	
3-2-2-6 - Départ des locataires	
<b>3-2-3 - Suivi de la relation avec les fournisseurs</b> .....	<b>68</b>
3-2-3-1 - Modalités d'évaluation	
3-2-3-2 - Niveau d'exigence maintenu	

## **PARTIE 4 - ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME**

## **PARTIE 5 - CONTROLE ET EVALUATION DE LA CONVENTION - VIE DE LA CONVENTION**

<b>5-1 - Suivi de la convention</b>	<b>73</b>
<b>5-2 - Evaluation de la convention</b>	<b>73</b>
<b>5-3 - Avenants à la convention</b>	<b>73</b>

## **ANNEXES**

# **PARTIE 1**



## **ASPECTS GENERAUX**

# I. VISAS

## 1-1 - Signatures

- L'Etat, représenté par monsieur Pascal MAILHOS, Préfet de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
- L'OPAC DE LA SAVOIE, représenté par Monsieur Claude GIROUD, Président
- Le Conseil Départemental de la Savoie représenté par Monsieur Hervé GAYMARD, Président
- GRAND CHAMBERY, représenté par Xavier DULLIN, Président
- ARLYSERE agglomération, représenté par Franck LOMBARD, Président
- GRAND LAC communauté d'agglomération, représenté par Dominique DORD, Président

## 1-2 - Visas

### Vus

- La loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)
- Le décret n° 2017-922 du 9 mai 2017, précisant le contenu et les modalités d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale

### Vus

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

- GRAND CHAMBERY – 106 allée des Blachères à CHAMBERY
- GRAND LAC – 1500 Boulevard Lepic à 73100 AIX LES BAINS
- ARLYSERE – 2 avenue des Chasseurs Alpins à ALBERTVILLE

### Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'administration :

- Délibération d'approbation du Plan Stratégique Patrimonial, le 20 octobre 2016
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS, le 23 juin 2017

- Délibération d'approbation de la Convention d'Utilité Sociale 2018-2023 de l'OPAC DE LA SAVOIE et autorisation pour procéder à la signature avec l'Etat, le 21/12/2017
- Délibération d'engagement et d'approbation de la Convention d'Utilité Sociale 2019-2024 de l'OPAC DE LA SAVOIE et autorisation pour procéder à la signature avec l'Etat, le 20/06/2019

Le Plan de Concertation Locative validé approuvé par le Conseil d'Administration le 20/06/2019

#### Vus

Les démarches d'association des collectivités locales

« Quatre personnes publiques associées ont été rencontrées dont trois dotées d'un PLH ou tenus d'en faire un, dont trois signataires, trois ayant la compétence habitat avec au moins un QPV dont trois signataires et le Conseil Départemental de la Savoie. »

Ces quatre rencontres se sont déroulées :

- le lundi 09 octobre 2017 avec Conseil Départemental de la Savoie
- le mercredi 11 octobre 2017 avec GRAND CHAMBERY
- le jeudi 19 octobre 2017 avec ARLYSERE
- le vendredi 20 octobre 2017 avec GRAND LAC

Une proposition d'association complémentaire leur a été communiquée le 20 mars 2019 sans sollicitation particulière

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

« Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative de l'OPAC DE LA SAVOIE adopté le 03 juillet 2015, les réunions des 4 avril 2017, 26 juin 2017, 2 octobre 2017 et 8 avril 2019 ont été consacrées à la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et sur les engagements en matière de gestion sociale. »

### 1-3 - Réserves

**Cette convention d'utilité sociale est signée dans le contexte économique et sur la base des lois, décrets, arrêtés et réglementations connus à la date de rédaction de la présente convention (mai 2019). L'expérience récente de la Loi de Finances pour 2018 a déjà montré combien ce contexte était fragile et pouvait ainsi remettre en cause tout engagement pluriannuel impacté par l'évolution des capacités financières de l'OPAC DE LA SAVOIE nécessaires à l'atteinte de ces objectifs (Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), hausse du taux de TVA).**

Il convient notamment de rappeler que le financement du logement social fait intervenir potentiellement un nombre d'acteurs très important :

- les organismes d'HLM à travers les fonds propres qu'ils peuvent dégager de leur exploitation et qui sont le fruit des loyers perçus, des charges et taxes payées ;

## 4 PARTENAIRES

- l'Etat à travers ses subventions et aides fiscales mais aussi en fonction des contraintes exigées (environnementales, sociales et techniques notamment) ;
- les Collectivités (Région, Département, Communautés d'agglomération, Communautés de communes, communes) qui sont à la fois des financeurs indispensables mais aussi des acteurs fonciers et des percepteurs de taxes et impôts. Elles conditionnent souvent leurs aides à des exigences environnementales, sociales et techniques ;
- l'Union Européenne qui autorise les dérogations de TVA et détermine des réglementations directement applicables par chaque Etat membre ;
- Action Logement (1%) et les entreprises qui, via leurs réservations de logements, contribuent au financement du logement social mais avec des contraintes liées à la localisation et à la commercialisation auprès des salariés des entreprises assujetties ;
- l'Agence Nationale de la Rénovation Urbaine qui mobilise les fonds des partenaires de l'ANRU sur les territoires prioritaires de la politique de la ville ;
- les locataires et leurs capacités contributives au paiement des loyers et des charges, avec ou sans l'aide de l'APL qui déterminent les quittances admissibles et donc les recettes envisageables ;
- La Caisse des Dépôts et Consignations qui délivre les prêts règlementés en fonction de la collecte du livret A et du taux de celui-ci ;
- Les banques et la Caisse des Dépôts qui offrent les prêts complémentaires nécessaires à des taux compatibles avec le marché ;

**L'OPAC DE LA SAVOIE signataire de cette convention indique donc que les intentions et les objectifs portés dans la CUS tiennent compte de l'ensemble des éléments qui conditionne l'activité des organismes d'HLM.**

**L'Etat signataire de cette convention s'engage à prendre en compte ces conditions d'exercice dans l'appréciation finale de l'atteinte des objectifs signés.**

**Il a été convenu ce qui suit :**

## **II. OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION**

### **2-1 - Objet de la convention**

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

La Convention d'utilité Sociale décline notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant ; le développement de l'offre nouvelle ; les loyers ; la gestion sociale et la qualité de service.



La présente convention porte sur 17 089 logements locatifs sociaux entrant dans le champ de la C.U.S (données au 31.12.2018).

Entrent également dans le champ de la C.U.S, les 3 294 logements des structures foyers ou résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession.

## **2-2 - Durée de la Convention**

La présente convention est signée pour une durée de 6 ans. Elle prend effet au 1er janvier 2019. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

## **2-3 - Coexistence de la C.U.S. et des conventions APL**

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

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

# **PARTIE 2**



# **PREAMBULE**

## PRESENTATION DE L'OPAC DE LA SAVOIE

L'OPAC DE LA SAVOIE a été créé en 1951 sur l'initiative du Conseil Général dans le but « d'activer et d'intensifier les possibilités de logement des sinistrés de Savoie... ». Depuis sa création, l'OPAC DE LA SAVOIE a réalisé plus de 22 000 logements dans 200 communes du département. Il est le plus important bailleur de Savoie.



Pour mener à bien son action, l'OPAC DE LA SAVOIE s'appuie sur une équipe de 263 collaborateurs.

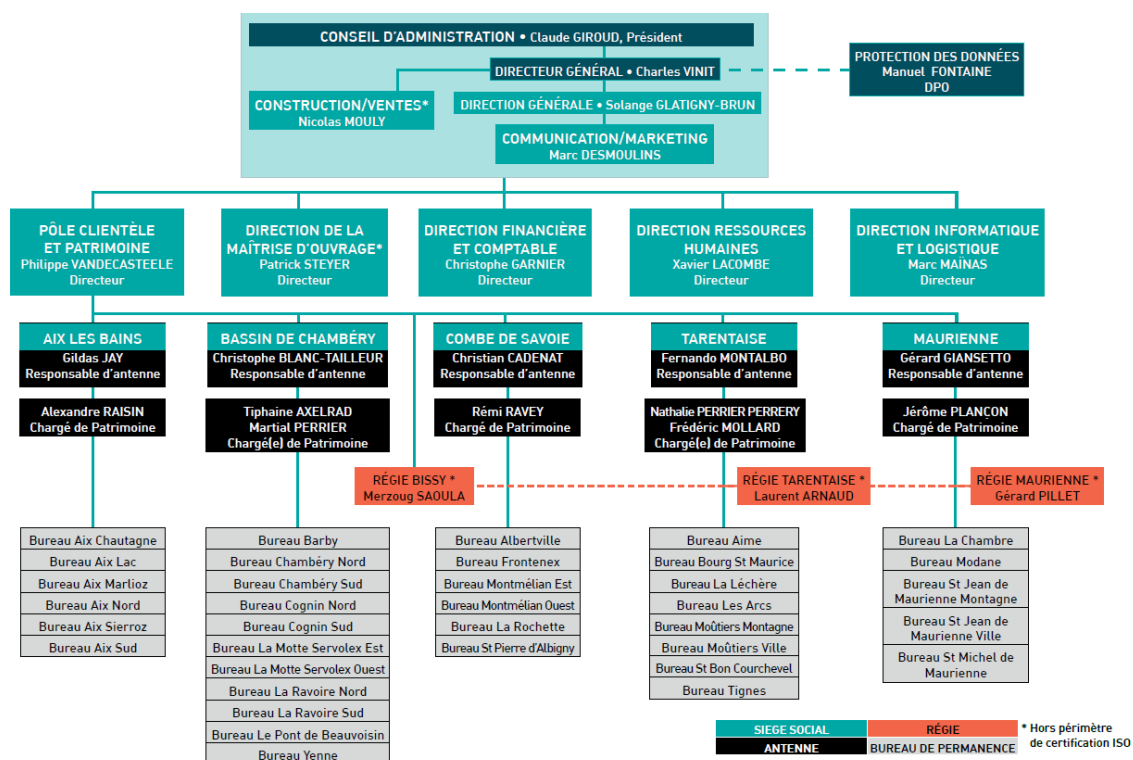
L'OPAC DE LA SAVOIE est certifié ISO 9001 depuis 2004.

Une partie de l'activité est centralisée au niveau du siège (fonctions ressources et maîtrise d'ouvrage), une autre est orientée « client », décentralisée géographiquement au plus près du patrimoine selon l'organisation suivante :

- Le siège, situé 9 rue Jean Girard-Madoux à CHAMBERY
- Cinq antennes de gestion décentralisée situées à AIX LES BAINS, CHAMBERY, MONTMELIAN, MOUTIERS et SAINT JEAN DE MAURIENNE  
Ces antennes gèrent l'ensemble de la relation client sur un patrimoine compris entre 2 500 et 4 800 logements (commercialisation des logements, gestion du contrat de location, accompagnement social et gestion de l'entretien et de la maintenance du patrimoine) ;
- 36 bureaux de proximité  
Rattachés aux antennes, ces bureaux contribuent à gérer la relation de proximité avec les clients sur des secteurs de 400 à 600 logements, pour toute question relative au fonctionnement du logement et de la résidence ;

**CERTIFIE ISO 9011**





## POLITIQUE GÉNÉRALE

La politique générale de l'OPAC DE LA SAVOIE est axée sur trois orientations :

- ✓ **Renforcer l'offre de logements dans le département de la Savoie** : l'allongement de la durée de vie, les modifications des comportements familiaux et le solde migratoire positif de la Savoie contribuent à augmenter les besoins en logements. Le nombre de demandeurs de logement social enregistré au 31 décembre 2018 était de 11 880, dont les 2/3 dans les agglomérations chambérienne et aixoise (données SNE au 31/12/2018) ;  
Le contexte de l'immobilier (foncier rare, prix du terrain élevé, coûts de construction, loyer HLM plafonné, modifications réglementaires, image du logement social...) complique fréquemment cette volonté de développement de l'offre dans les secteurs où la demande reste forte. Par ailleurs, la production de logements intègre les objectifs du Grenelle de l'environnement.
- ✓ **Garantir aux locataires en place un habitat attractif et confortable** : si l'OPAC DE LA SAVOIE a eu pour mission fondatrice de loger « les sinistrés de Savoie », la situation a heureusement évolué positivement depuis. Désormais, les bailleurs sociaux doivent pouvoir « proposer davantage qu'un toit » afin que les habitants s'épanouissent et se reconnaissent dans leur logement. Cette orientation passe par une politique dynamique et durable d'entretien et de revalorisation du patrimoine.
- ✓ **Optimiser les conditions de la relation avec les clients** : la politique de proximité menée depuis le milieu des années 90 et la démarche de certification ISO 9001 ont permis de structurer la relation avec les locataires.

RENFORCER  
L'OFFRE

HABITAT  
ATTRACTIF

POLITIQUE  
PROXIMITÉ

## **PARTIE 3**



# **POLITIQUE POURSUIVIE PAR L'OPAC DE LA SAVOIE**

## I - POLITIQUE PATRIMONIALE

Au 31 décembre 2018, l'OPAC DE LA SAVOIE a réalisé plus de 22 000 logements dont la nature répond à différents modes d'habiter :

- 17 089 logements locatifs situés sur 200 communes
- 3 294 logements en résidences sociales et foyers (69 établissements)
- 2 287 logements réalisés en accession sociale à la propriété

**17 089**  
**logements**  
**locatifs**

### 1-1 - Etat des lieux

#### 1-1-1 - Description du parc locatif

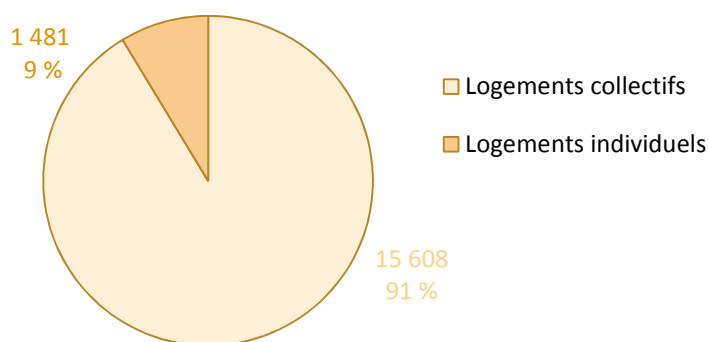
##### Parc traditionnel par type de financement

FINANCEMENT	TOTAL
Ancien financement – avant réforme de 1977 (HLMO, ILM...)	6 712 (39 %)
Nouveau financement – après réforme de 1977 (PLA, PLUS...)	10 377 (61 %)
<i>dont PLAI</i>	737
<i>dont PLI, PLS</i>	117
<b>Nombre total de logements</b>	<b>17 089 (100 %)</b>

##### Répartition des logements locatifs par date de mise en service

PERIODE	LOGEMENTS LIVRES	% période	% Cumul
Avant 1948	26	0,20 %	
1948-1960	552	3,20 %	3,40 %
1961-1970	1 898	11,10 %	14,50 %
1971-1975	2 028	11,90 %	26,40 %
1976-1980	2 167	12,70 %	39,10 %
1981-1985	1 863	10,90 %	50 %
1986-1990	2 113	12,40 %	62,40 %
1991-1995	2 240	13,10 %	75,50 %
1996-2000	1 114	6,50 %	82 %
2001-2005	553	3,20 %	85,20 %
2006-2010	742	4,30 %	89,50 %
2011-2015	1 013	5,90 %	95,40 %
2016-2018	780	4,60 %	100,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>17 089</b>	<b>100,00 %</b>	

## Répartition par type de logements



### Répartition par zone de financement

Zone 1	0
Zone 1 bis	0
Zone 2	3 693 (22 %)
Zone 3	13 396 (78 %)

### Répartition par zone de tension

Zone A	0
Zone A bis	0
Zone B1	6 464 (38 %)
Zone B2	1 038 (6 %)
Zone C	9 587 (56 %)

## Répartition au regard des quartiers politique de la ville (QPV)

496 logements de l'OPAC DE LA SAVOIE, soit 3 % du patrimoine, sont situés dans deux Quartiers Politiques de la Ville, l'un à AIX LES BAINS « quartier de Marlioz » (355 logements) et l'autre à CHAMBERY « Les Hauts de Chambéry » (141 logements).

**496  
LOGEMENTS  
EN QPV**

## Zone de revitalisation rurale

1 246 logements, soit 7 % du patrimoine, sont implantés en zone de revitalisation rurale.

## 1-1-2 - Qualification de l'état du service rendu

La qualification de l'état du service rendu est basée sur le diagnostic technique du patrimoine et sur le diagnostic de l'environnement et de l'attractivité des résidences, réalisés dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique de patrimoine.

## Diagnostic technique du patrimoine

Dans le cadre de la mise à jour de son plan stratégique de patrimoine, l'OPAC DE LA SAVOIE a réalisé le diagnostic technique des 1 044 résidences de son parc locatif au 31 décembre 2014. La taille de ces résidences est particulièrement hétérogène puisqu'elle s'étend de 1 à 144 logements.

Ce diagnostic du patrimoine de l'OPAC DE LA SAVOIE a été réalisé selon la méthodologie suivante :

- Evaluation des caractéristiques techniques principales réunies en 5 catégories.

Cette évaluation a été réalisée par les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE, à l'appui d'une grille de lecture. Les catégories techniques sont les suivantes :

- le clos et le couvert : façades, couvertures, boiseries, étanchéité, menuiseries extérieures et fermetures
- les équipements : électricité, plomberie, sanitaires, ascenseur, chauffage, VMC, télévision
- les parties communes : hall d'entrée, circulations communes
- les extérieurs : stationnements, garages, voiries, réseaux
- les logements

- Evaluation du patrimoine :

Sur la base de l'ensemble des informations concernant le patrimoine, celui-ci a été évalué de 1 (évaluation la plus faible) à 5 (évaluation la plus forte) par les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE, en tenant compte de critères prédéfinis.

### Diagnostic sur l'environnement et l'attractivité des résidences

Cette segmentation du patrimoine concerne les 15 989 logements locatifs, propriété de l'OPAC DE LA SAVOIE, au 31 décembre 2014.

Elle a été réalisée en prenant en compte prioritairement le diagnostic technique du patrimoine et le diagnostic de l'environnement et de l'attractivité des résidences. En critère secondaire, la situation du marché a permis d'affiner l'analyse.

5 catégories principales ont été retenues pour cette segmentation du patrimoine :

- très attractif
- attractif
- à l'équilibre
- peu attractif
- non attractif

L'analyse secondaire incluant l'état du marché porte sur 3 niveaux :

- marché porteur
- marché à l'équilibre
- marché non porteur

## 1-2 - Orientations stratégiques

Segments	Patrimoine		Marché					
	Nombre de logements		Porteur		A l'équilibre		Non porteur	
<b>Très attractif</b>	<b>2 186</b>	14 %	<b>1 272</b>	8 %	<b>584</b>	4 %	<b>330</b>	2 %
<b>Attractif</b>	<b>8 215</b>	51,5 %	<b>3 704</b>	23 %	<b>2 362</b>	15 %	<b>2 149</b>	13,5 %
<b>A l'équilibre</b>	<b>3 582</b>	22 %	<b>1 314</b>	8 %	<b>948</b>	6 %	<b>1 320</b>	8 %
<b>Peu attractif</b>	<b>1 511</b>	9 %	<b>327</b>	2 %	<b>232</b>	1 %	<b>952</b>	6 %
<b>Non attractif</b>	<b>495</b>	3,5 %	<b>247</b>	2 %	<b>10</b>	-	<b>238</b>	1,5 %
	<b>15 989</b>	100 %	<b>6 864</b>	43 %	<b>4 136</b>	26 %	<b>4 989</b>	31 %



**65,5 % DU  
PATRIMOINE  
ATTRACTIF OU  
TRES  
ATTRACTIF**

Basée sur les résultats des évaluations, cette approche de segmentation du patrimoine permet de faciliter la mise en place de scénarios de décisions dans le cadre du plan stratégique de patrimoine pour la période 2019-2024.

65,50 % du patrimoine est évalué comme « attractif » ou « très attractif » ; 22 % « à l'équilibre » ; 12,50 % comme « peu » ou « non attractif », contre 20 % en 2010.

43 % des logements sont situés dans des secteurs jugés « porteurs », contre 49 % en 2010 ; 26 % dans des secteurs « à l'équilibre » ; 31 % dans des secteurs « non porteurs », contre 23 % en 2010.

Ces constats permettent d'identifier et de planifier pour la période 2019 - 2024, les orientations stratégiques de l'OPAC DE LA SAVOIE sur le patrimoine et les actions à mener pour maintenir l'attractivité et l'adaptation des sites aux besoins, en utilisant les leviers :

- de la production de nouveaux logements
- de la réhabilitation du patrimoine existant
- de la rénovation urbaine
- de l'entretien et de l'amélioration du patrimoine existant
- de la vente de patrimoine
- de l'adaptation des logements aux besoins spécifiques
- d'actions menées en matière de qualité de service

Outil d'aide à la décision, le Plan Stratégique de Patrimoine doit faciliter l'échange et le débat entre les différents acteurs de l'habitat.

*Cf. indicateurs PP1 -  
PP1Bis*

### **1-3 - Objectifs et plans d'actions**

Les orientations du Plan Stratégique de Patrimoine s'appuient sur l'analyse des besoins examinée à la fois au plan local et au plan départemental. Ces orientations sont nourries par les conclusions du diagnostic stratégique, appuyées par l'analyse des enjeux. A ce titre, elles tiennent compte des grands axes fixés par les Programmes Locaux de l'Habitat (PLH).

**PRODUCTION  
SOUTENUE DE  
LOGEMENTS  
LOCATIFS  
NEUFS**

L'OPAC DE LA SAVOIE tient à s'engager clairement dans l'objectif de maintenir un rythme de production soutenu de logements locatifs neufs adaptés aux besoins locaux et plus particulièrement dans les sites dont le marché est tendu. Pour les autres bassins d'habitat, au marché plus détendu, tout nouveau projet s'accompagnera d'une analyse fine quant à la nature et à la dimension de l'opération, de manière à bien valider en amont toutes les incidences de l'opération et les risques locatifs potentiels.

Afin de prolonger les possibilités de parcours résidentiel des locataires, l'OPAC DE LA SAVOIE poursuivra son action de production de solutions de logements en accession sociale à la propriété dans les secteurs où le marché le permet.

Cet axe de travail s'accompagnera naturellement d'un suivi du patrimoine existant afin qu'il conserve l'attractivité attendue.

Dans le cadre de ses interventions de construction et de réhabilitation, l'OPAC DE LA SAVOIE veillera tout particulièrement à la prise en compte des enjeux en matière de

« développement durable » pour optimiser la consommation d'énergie et de ressources naturelles.

Le vieillissement de la population constitue également un axe majeur des actions menées par l'OPAC DE LA SAVOIE.

### 1-3-1 - Développement de l'offre nouvelle

Cf. indicateurs PP1 - PP1Bis

#### 1-3-1-1 - Offre locative sociale

Pour la période définie, l'OPAC DE LA SAVOIE dispose d'une lisibilité sur une production moyenne de 200 à 250 logements par an. Cet objectif repose sur des estimations réalistes (maîtrise du foncier, capacité de financement des opérations, ...).

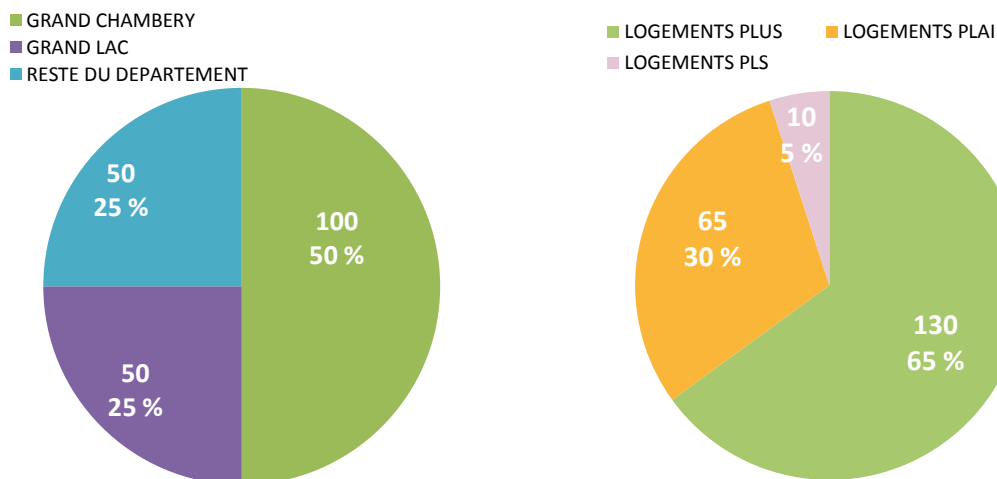
Territorialement, cette offre nouvelle sera particulièrement concentrée dans les bassins d'habitat en tension où la demande de logement est la plus forte (agglomération de Chambéry et d'Aix-les-Bains).

Les caractéristiques des futures opérations répondront aux normes de construction en vigueur avec notamment une vigilance particulière pour les enjeux :

- d'isolation thermique et phonique ;
- du vieillissement de la population (offre de logements adaptés au standard CARSAT, au label professionnel Habitat Sénior Services (HSS)) ;
- de typologie (T.2 / T.3 privilégiés) ...

**Rythme moyen de production annuel estimé à :**

**200 logements locatifs : 65 % financés en PLUS / 30 % financés en PLAI / 5 % en PLS.**



#### 1-3-1-2 - Offre d'hébergement et d'habitat spécifique

L'OPAC DE LA SAVOIE a développé une offre d'hébergement importante dans le département représentant 3 294 solutions d'hébergement dans 69 établissements de type :

- foyer-logements pour personnes âgées ; EHPAD
- foyers jeunes travailleurs, résidences sociales pour saisonniers
- structures pour personnes handicapées

Cf. indicateurs PPLF1 - PPLF1Bis - PPLF2 - PPLF3

CONSTRUCTION  
200 A 250  
LOGEMENTS  
PAR AN

69 FOYERS  
3 294  
SOLUTIONS  
D'HEBERGEMENT  
SPECIFIQUE

Au regard des enjeux sociaux et économiques, l'OPAC DE LA SAVOIE demeure un opérateur expérimenté, en capacité d'apporter un savoir-faire aux collectivités, associations et organismes porteurs de projets.

### 1-3-1-3 - Politiques poursuivies pour assurer ce développement

Sur le plan du foncier, le marché savoyard demeure globalement tendu. La rétention des biens reste forte. Dans ce contexte, l'implication dans la recherche foncière et les actions auprès du réseau permettent de maintenir un fort niveau d'activité. Par ailleurs, l'investissement foncier dans les opérations d'aménagement engagé par l'OPAC DE LA SAVOIE permet de concrétiser des partenariats avec des opérateurs privés. Les cessions de charges foncières des opérations d'aménagement ou des portages continuent d'être valorisées par des acquisitions en VEFA dans les programmes privés projetés.

Pour le financement de la production, l'OPAC DE LA SAVOIE mobilise l'ensemble des dispositifs financiers traditionnels (Etat) et ceux des partenaires (collectivités locales,...). Il faut toutefois constater pour la période de la CUS 2011-2016, une raréfaction des moyens mobilisés pour le logement social par ces différents acteurs. L'injection de fonds propres par l'OPAC DE LA SAVOIE est donc de plus en plus nécessaire à l'équilibre financier des opérations.

L'OPAC DE LA SAVOIE peut toutefois s'appuyer sur la confiance régulièrement renouvelée de la Caisse des Dépôts et Consignations. Quant aux projets financés, ils ne pourraient se concrétiser sans la garantie des emprunts par le Conseil Départemental de la Savoie et par les EPCI ou les communes concernés.

*Cf. indicateurs PPACC1  
– PSACC1 – PSACC2*

### 1-3-1-4 - Accession sociale à la propriété

L'accession sociale à la propriété est une activité à part entière de l'OPAC DE LA SAVOIE, destinée à promouvoir la mixité de l'habitat et le parcours résidentiel. Elle représente à ce titre un axe stratégique de l'office, conformément aux dispositions du CCH qui mentionne expressément que les Offices Publics de l'Habitat (OPH) interviennent en accession sociale à la propriété au titre du « service d'intérêt général » avec pour objectif la mise en œuvre de la mixité sociale et de la diversité de l'habitat. A ce titre, plusieurs opérations ont été réalisées avec succès dans le cadre des opérations de renouvellement urbain du « Sierroz » à AIX LES BAINS et des « Hauts de Chambéry » à CHAMBERY.

L'OPAC DE LA SAVOIE a mis en vente 2 287 logements depuis le milieu des années 1970.

L'attractivité de cette offre demeure toutefois conditionnée au contexte économique et social, aux mesures d'accompagnement établies par les pouvoirs publics et partenaires (TVA réduite, Prêt à Taux Zéro, 1%...) et de sécurisation de l'acquisition (garantie de rachat et de relogement).

**Sous réserve du dynamisme du marché, l'OPAC DE LA SAVOIE estime en moyenne à 50 logements par an sa production de logements en accession sociale à la propriété.**

**PRES DE 2 300  
LOGEMENTS  
EN ACCESSION  
SOCIALE A LA  
PROPRIETE**

**2 QUARTIERS  
« PRIORITAIRES »**

### 1-3-2 - Renouvellement urbain

Deux quartiers d'implantation de l'OPAC DE LA SAVOIE appartiennent à des périmètres répertoriés « prioritaires » par la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, à AIX LES BAINS « quartier de Marlioz » et à CHAMBERY « quartier des Hauts de Chambéry ».

Le projet de la cité thermale est particulièrement impliquant pour l'OPAC DE LA SAVOIE puisqu'il concerne un site comprenant 355 logements de l'office. Une barre des années 50 de 144 logements pourrait notamment être déconstruite. Un programme de construction devra compenser ces déconstructions, et des réhabilitations pourraient concerner 130 logements.

Concernant le quartier des Hauts de Chambéry, l'OPAC DE LA SAVOIE compte désormais 141 logements, suite à la déconstruction de 95 logements des « Sapins Bleus » en 2014. 57 logements locatifs et 29 en accession sociale à la propriété ont par ailleurs été mis en service depuis 2011.

Classé « quartier politique de la ville », « les Hauts de Chambéry » font l'objet d'un contrat de ville actualisé qui impacte toutefois peu le patrimoine de l'OPAC DE LA SAVOIE, récent ou rénové.

Indépendamment de ces deux sites classés prioritaires, d'autres appartiennent à un dispositif dit de « surveillance ». Des communes de Savoie ont par ailleurs manifesté leur intérêt pour ce type de dispositif. Si aujourd'hui le cadre juridique ne permet pas de répondre favorablement à ces demandes, la création d'une démarche adaptée à des quartiers de dimension souvent plus modeste permettrait de remédier à des enjeux locaux.

Concernant les deux opérations en cours, l'OPAC DE LA SAVOIE accompagne étroitement les stratégies définies localement en partenariat avec les collectivités et en concertation avec les locataires.

### 1-3-3 - Réhabilitation et amélioration du patrimoine

Au regard de la classification issue du plan stratégique patrimonial, 3 types de scénarios sont envisagés :

- Maintien du niveau d'attractivité : concerne 898 résidences (12 673 logements - 79 %)
- Revalorisation du niveau d'attractivité : concerne 135 résidences (3 078 logements - 19 %)
- Arbitrage patrimonial : concerne 11 résidences (238 logements - 2 %)

Par ailleurs, à l'appui des évaluations réalisées sur le parc locatif, une priorité d'intervention en travaux d'amélioration a été identifiée portant sur une cible de 2 063 logements.

La répartition géographique de cette programmation est la suivante :

**OBJECTIF :**  
**2 063**  
**LOGEMENTS**  
**REHABILITES**

Secteur	Nombre de logements
GRAND LAC	421
GRAND CHAMBERY	658
ARLYSERE	100
AUTRES COLLECTIVITES	884
<b>TOTAL</b>	<b>2 063</b>

*Cf. indicateurs PP2 –  
PP3*

#### Objectifs des travaux d'amélioration :

- Amélioration de la performance énergétique du patrimoine
- Maîtrise des charges
- Renforcement de l'accessibilité du patrimoine aux personnes à mobilité réduite à chaque fois que la topographie des sites le permettra
- Amélioration du confort des locataires
- Sécurisation du patrimoine et de ses équipements (ascenseurs ; prévention des risques de chute...).

Ces prestations répondront notamment aux objectifs de revalorisation de l'attractivité du patrimoine, en s'appuyant sur les conclusions de diagnostics technique et thermique.

Les travaux d'entretien courant s'inscriront également dans cette dimension environnementale. Ils s'attacheront prioritairement à résoudre les problèmes de sécurité et de fonctionnement rencontrés dans le patrimoine. En matière de qualité de service, des interventions spécifiques pourront également venir accompagner les actions « propreté » développées par l'OPAC DE LA SAVOIE sur le patrimoine évalué comme sensible.

**MAINTIEN A**  
**DOMICILE**  
**PUBLIC**  
**SENIOR**

Par rapport à l'enjeu du vieillissement de la population, le maintien à domicile des personnes âgées constitue un objectif pris en compte par la politique d'entretien et d'amélioration du parc. Le tiers du patrimoine est d'ores et déjà accessible et les logements peuvent être adaptés à la carte, sur demande des locataires, dans le cadre d'une démarche qui permet 100 à 150 aménagements spécifiques par an.

Dans le cadre des travaux d'amélioration et de réhabilitation du parc non accessible, la création de rampes d'accès, voire selon la faisabilité, l'installation d'ascenseurs, sont automatiquement examinées.



Création de rampe d'accès



douche adaptée

### 1-3-3-1 - Réhabilitations en accompagnement du LYON-TURIN FERROVIAIRE (LTF)

L'OPAC DE LA SAVOIE compte un peu plus de 2 500 logements locatifs en Maurienne. Plus de 500 logements sont cependant vacants dans la vallée, la demande locative demeurant faible.

Afin de maintenir l'attractivité de son parc et maintenir l'occupation, l'OPAC DE LA SAVOIE a lancé un programme de réhabilitation qui s'est déjà traduit par des travaux importants d'amélioration thermique sur des immeubles à LA CHAMBRE, SAINT JEAN DE MAURIENNE et SAINT REMY DE MAURIENNE.

Dans les secteurs avec forte proportion de logements vacants, l'OPAC DE LA SAVOIE est dans une logique d'optimisation de l'occupation dans des patrimoines ciblés où seront concentrés les travaux d'amélioration. Le chantier du LYON-TURIN FERROVIAIRE (LTF) peut être un levier pour dynamiser cette politique patrimoniale, tout en apportant des solutions à l'hébergement des salariés du chantier.

L'OPAC DE LA SAVOIE a proposé aux partenaires de la mission du Grand Chantier, un programme portant sur des objectifs d'amélioration du parc existant en accompagnement du chantier et permettant de libérer du parc dédié aux salariés du LTF, à hauteur de 390 logements à intervenir durant la période de la présente convention.

**Ce programme a été retenu par les partenaires de la mission Grand Chantier (l'Etat, le Département de la Savoie et la Région Auvergne Rhône-Alpes) et a fait l'objet d'une convention d'engagement signée début 2019 par l'ensemble des acteurs.**

### 1-3-3-2 - Politique énergétique

Cf. indicateur PP2

#### Recours aux énergies propres examiné dans le processus de décision

En cas de renouvellement d'installation de chauffage alimentée par les énergies fossiles, une solution alternative avec énergie propre est étudiée. Un diagnostic énergétique est réalisé en amont.

Des conventions de partenariat ont été mises en place avec l'ADEME et l'ASDER pour optimiser la faisabilité financière et technique de ces projets ; le changement de ressource énergétique pouvant se révéler plus coûteux à l'investissement.

A fin 2018, plus de 5 000 logements de l'OPAC DE LA SAVOIE bénéficiaient déjà des énergies renouvelables :

- Solaire thermique ..... 3 188 logements
- Photovoltaïque ..... 377 logements
- Réseaux de chaleur biomasse ou énergie renouvelable ..... 1 526 logements
- Granulés bois ..... 96 logements

Le suivi des installations solaires fait l'objet d'une convention de partenariat avec l'INES (diagnostic, assistance et suivi) depuis 2013.

Pour l'électricité, l'OPAC DE LA SAVOIE a fait le choix de fournir une électricité 100 % renouvelable (hydraulique, éolien, solaire...) pour 142 sites (3 312 logements). Ce choix

PARTENAIRE  
GRAND  
CHANTIER  
LYON-TURIN  
FERROVIAIRE

RECOURS  
AUX  
ENERGIES  
PROPRES

+ 5 000  
LOGEMENTS  
AVEC ENERGIES  
RENOUVELABLES

a été possible grâce à l'attractivité du prix de l'électricité renouvelable et à la participation à un achat groupé de l'énergie. La garantie d'origine de l'électricité 100 % renouvelable est contrôlée par le Ministère de l'environnement. Le Siège de l'OPAC DE LA SAVOIE et l'antenne du Bassin de Chambéry bénéficient également de cette électricité.

### **Agir sur les consommations pour maîtriser les charges des locataires**

L'OPAC DE LA SAVOIE réalise un suivi détaillé des différents postes de charges des locataires dans le but d'optimiser le service rendu au regard des besoins de la résidence et des dépenses supportées par les locataires.

Le chauffage constitue le principal poste de charges (40 %). A ce titre, il fait l'objet d'un plan d'actions à part entière :

- contrat global des sites au gaz propane
- groupement d'achat national pour le gaz naturel
- contrats territorialisés pour les sites au fuel
- contrat de fourniture de granulés bois
- groupement d'achat départemental pour l'électricité
- raccordement à des réseaux de chaleur
- optimisation des contrats (réseaux de chaleur, électricité...)
- intéressement des exploitants aux performances des installations
- expérimentation de dispositif de suivi énergétique et d'alerte...

Pour cause de fuite ou de variation de l'occupation des logements, les évolutions de consommation d'eau peuvent également impacter fortement les charges des locataires. Afin de prévenir ce risque, l'OPAC DE LA SAVOIE s'appuie sur les visites préventives et dépannages d'un contrat d'entretien de la robinetterie ainsi que sur le suivi des compteurs d'eau chaude en radio-relève avec dispositif d'information des locataires. Pour ce même aspect de sensibilisation, un kit économie d'énergie a été remis gracieusement à l'été 2016 à l'ensemble des résidents.

### **Conserver un parc locatif attractif et plus vertueux sur le plan environnemental**

Bien que la mixité sociale ne semble plus aujourd'hui se définir qu'à travers les quartiles de ressources de la population pouvant accéder au logement social, l'OPAC DE LA SAVOIE poursuivra sa politique d'amélioration, d'entretien et de maintenance destinée à maintenir un niveau d'attractivité élevé de son parc locatif pour l'ensemble des habitants.

Dans les secteurs où la pression de la demande de logement est détendue comme dans les zones tendues, les actions valorisant le patrimoine permettent à la fois de fidéliser les locataires en place et d'attirer une population qui ne trouve pas forcément l'offre équivalente dans le territoire visé.

L'analyse des performances énergétiques du parc locatif réhabilité entre 2010 et 2016 (près de 1 200 logements) indique une réduction moyenne des consommations de 38 % (à climat constant – moyenne des DJU de 2002 à 2016). Ces résultats sont aussi favorables pour l'environnement que pour le budget des foyers (à coût d'énergie constant).



L'organisation territoriale de l'OPAC DE LA SAVOIE, le plan d'entretien pluriannuel, les contrats de prestation technique et de service, les contrôles fournisseurs participent à cet objectif de maintien de l'attractivité du parc, confirmés par ailleurs par les enquêtes de satisfaction (voir partie « qualité de service »).

### 1-3-3-3 - Politique de prévention des risques

#### Le dispositif amiante

L'amiante n'est interdit en France que depuis 1997 (permis de construire déposé après le 1er juillet 1997).

Les matériaux contenant de l'amiante sont nombreux et variés. Pour gérer efficacement les risques qu'ils induisent, la réglementation établit des listes regroupant les matériaux et produits dont les propriétés sont similaires au regard de la libération des fibres d'amiante dans l'air :

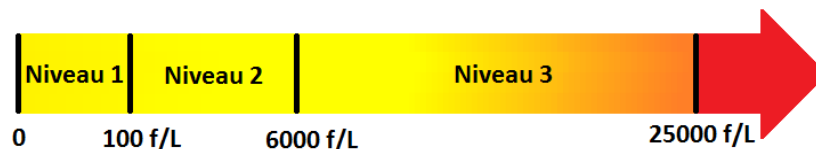
- Liste A : calorifugeages – faux-plafonds – flocages.
- Liste B : parois verticales intérieures – planchers et plafonds – conduits et canalisations – éléments extérieurs.

Afin de mesurer la quantité d'amiante présente ou pas, différents diagnostics existent :

- DTA : Dossier Technique Amiante – Connaissance des parties communes – Listes A et B
- DAPP : Dossier Amiante Parties Privatives – Connaissances des logements – Liste A
- RAAT : Repérage Amiante Avant Travaux

Les seuils réglementaires

- Code de la Santé publique : concentration inférieure à 5 f/L dans l'air
- Code du Travail : pour les travaux sur matériaux amiantés :



Investi dans des actions de recherche et de développement depuis plus de deux ans, l'OPAC DE LA SAVOIE s'est engagé dans une réforme de ses pratiques professionnelles pour répondre aux exigences de la réglementation amiante.

#### La formation

- Formation des régies d'entretien (40 personnes) en sous-section 4 (SS4) et achat de matériel de protection
- Exigence de formation SS4 pour toutes les entreprises en marché à bons de commandes
- Création d'un poste de référent amiante en septembre 2016 : relecture des CCTP, sensibilisation, ...

#### La relation avec les institutionnels, autres bailleurs et entreprises

- Partenariat avec la DIRECCTE
- Participation active au « groupe amiante » de l'ARRA (Rédaction d'un guide amiante)
- Collaboration avec d'autres bailleurs (Cristal Habitat, groupe Alliage)

**AMIANTE :  
OBJECTIF  
14 000 DAPP**



- Mise au point de nouvelles méthodes avec chantiers test dans le cadre du projet CARTO de l'OPPBTB
- Sensibilisation des entreprises partenaires au risque amiante

#### La connaissance du patrimoine

**Objectif** : 1 000 DTA et 14 000 DAPP : budget de 10 millions d'euro d'ici janvier 2021.

- Campagne globale de DTA : à 95 % des diagnostics réalisés. Présence d'amiante dans environ 50 % des parties communes des bâtiments.
- Campagne globale des DAPP : tous les logements des immeubles sont diagnostiqués en masse.
- DAPP en automatique à chaque départ locataire depuis fin 2016 : près de 3 500 diagnostics réalisés à fin 2018. L'OPAC DE LA SAVOIE va plus loin que ce qui est imposé par la réglementation, une partie des matériaux de la liste B est repérée en plus de la liste A.
- RAAT systématique avant des travaux de réhabilitation ou de renouvellement de composants.

#### Les travaux

- Interdiction des travaux les plus émissifs pour les régies d'entretien – travaux en niveau 1 exclusivement
- Mise au point de modes opératoires peu émissifs
- Retrait des matériaux amiantés lors de renouvellements de composants (couvertures, menuiseries extérieures...)
- Lorsque le retrait est trop risqué, le recouvrement est pratiqué (recouvrement de sols amiantés par lés plombant ou lames PVC clipsées)

#### 1-3-3-4 - Politique d'adaptation de patrimoine aux personnes à mobilité réduite

*Cf. indicateur SR1*

#### **Les agendas d'accessibilité programmée (Ad'Ap)**

La loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite loi « Handicap » place au cœur de son dispositif l'accessibilité du cadre bâti et des services à toutes les personnes handicapées. Cette loi vise désormais, sans distinction, tous les types de handicaps qu'ils soient moteurs, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques.

C'est dans ce cadre réglementaire (décret n° 2009-500 du 30 avril 2009) et de ces dernières évolutions que le cabinet ASCAUDIT MOBILITE a réalisé en 2015 un diagnostic, une étude de faisabilité et d'estimation du coût de travaux pour l'ensemble des bâtiments concernés :

- Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)
- Foyers de Personnes Âgées (FPA)
- Foyers pour Travailleurs Handicapés (FTH)
- Locaux recevant du public (ERP 5ème catégorie).

En 2016, l'analyse de l'ensemble de ces diagnostics avec les gestionnaires de foyers et locataires des locaux d'activité a permis d'affiner les besoins, de valider le programme des travaux et la répartition de la prise en charge financière de chacune des parties. L'Ad'AP proposé en mars 2016 a été validé par le Préfet de Savoie.

**Ad'AP  
ADOPTÉ PAR  
PREFET**

**3 MILLIONS  
D'EUROS  
ENGAGÉS**

En 2017, les premiers travaux ont été engagés en fonction des priorités de l'agenda d'accessibilité. En neuf ans, environ 3 millions d'euros seront engagés permettant ainsi de rendre accessibles quelques 266 locaux et bâtiments classés ERP.

**ENVIRON 35 %  
DES  
LOGEMENTS  
ACCESSIBLES  
PERSONNES  
MOBILITE**

### **L'accessibilité du patrimoine locatif**

Le renforcement de l'accessibilité des résidences est un paramètre pris en compte dans les opérations d'amélioration, pour autant que la conception technique du patrimoine l'autorise (absence d'ascenseur ; demi-niveaux ; contraintes topographiques du parc de montagne...).

### **Les travaux d'aménagement des logements**

Ces travaux permettent d'adapter les logements et leurs accès aux handicaps des occupants.

Il existe toujours un lien privilégié avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Cette synergie permet, pour les locataires concernés, de bénéficier d'un contact unique pour la gestion au quotidien de tous les problèmes liés à leur handicap.

Pour la partie logement, un interlocuteur est personnellement à leur disposition et gère le dossier d'aménagement : cette prestation est actuellement déléguée à des partenaires spécialisés dans ce type d'opération. Un marché à bons de commande de diagnostics est à disposition des équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE afin de les assister dans le recensement de ces besoins.

**500 000 € / AN  
POUR  
AMENAGEMENTS  
SPECIFIQUES**

Ces travaux d'adaptation sont de plus en plus opportuns en raison du vieillissement de la population. Depuis 2005, plus de 1 000 foyers ont ainsi bénéficié de l'adaptation de leur logement.

Ils participent à la prise en compte des trois piliers de la politique menée à destination des personnes à mobilité réduite :

- Garantir aux personnes le libre choix de leur projet de vie grâce à la compensation du handicap et à un revenu d'existence favorisant une vie autonome
- Permettre une participation à la vie sociale grâce à l'organisation de la cité autour du principe généralisé d'accessibilité
- Placer les personnes handicapées au centre des dispositifs qui les concernent

Cette politique d'adaptation du patrimoine de l'OPAC DE LA SAVOIE aux contraintes liées aux différents handicaps sera poursuivie.

Les demandes formulées par les locataires (152 en 2018) continueront à être prises en compte d'une manière personnalisée. Cette orientation représente un budget dédié de l'ordre de 500 000 euros par an.

**Contexte général de la vente HLM et restrictions**

Cette possibilité offerte aux organismes HLM reste toutefois une activité encore marginale : environ 10 000 logements vendus au plan national en 2018 (sources USH 04/2019) sur les quelques 4,5 millions de logements HLM (soit 0,22% du parc locatif).

L'OPAC DE LA SAVOIE a historiquement développé des solutions d'accès sociale à la propriété, dans le but notamment de favoriser le parcours résidentiel des locataires. Fort de cette compétence, et face à la complexité de procéder à des opérations de mises en ventes du patrimoine locatif, l'OPAC DE LA SAVOIE n'a pas privilégié cette option jusqu'à ce jour.

L'évolution du paysage immobilier et les différents engagements nationaux ont conduit cependant l'OPAC DE LA SAVOIE à redéfinir sa position pour ce secteur d'activité.

Une liste de résidences représentant 599 logements dans une quarantaine de communes du département a été identifiée pour mener des actions de mises en commercialisation. Celles-ci seront à adapter en tenant compte à la fois des directives nationales et locales, des enjeux pour l'OPAC DE LA SAVOIE et des capacités des acquéreurs potentiels, 48 % des locataires de l'office disposant de ressources inférieures à 60 % des plafonds réglementaires (voir chapitre « ressources des locataires »).

L'assiette du patrimoine susceptible de pouvoir être mise en commercialisation doit par ailleurs tenir compte d'une partie importante du parc faisant l'objet de restrictions quant aux conditions de la vente HLM :

- l'ancienneté des logements (exclusion des résidences de moins de 10 ans, soit près de 2 000 logements)
- la nature du montage de l'opération (baux emphytéotiques, soit 265 logements)
- la consommation d'énergie : seuls les logements ayant une consommation d'énergie correspondant au maximum de l'étiquette E peuvent être mis en vente (soit près de 3 000 logements exclus)
- les communes en déficit de logements sociaux au regard des seuils SRU :

GRAND CHAMBERY	BARBERAZ	154 logements
	BASSENS	150 logements
	CHALLES LES EAUX	98 logements
	LA MOTTE SERVOLEX	566 logements
	ST ALBAN LEYSSE	194 logements
<b>Sous-total GRAND CHAMBERY</b>		<b>1 162 logements</b>
GRAND LAC	AIX LES BAINS	1 666 logements
	GRESY SUR AIX	246 logements
	LE BOURGET DU LAC	145 logements
<b>Sous-total GRAND LAC</b>		<b>2 057 logements</b>
<b>Total pour communes sous seuil SRU</b>		<b>3 219 logements</b>

L'OPAC DE LA SAVOIE s'engage toutefois à poursuivre l'expérimentation initiée, majoritairement sur des logements vacants, et qui a conduit à réaliser 36 ventes entre 2012 et 2018.

### **Plan de mise en vente**

La loi ELAN du 23 novembre 2018 fixe un nouveau cadre pour la vente HLM par l'intermédiaire d'un plan de vente intégré à la CUS.

Ce plan de vente contient :

- la liste des logements soumis à autorisation de vente
- les documents relatifs aux normes d'habitabilité et de performance énergétique

La liste est soumise à consultation de la commune d'implantation ou de leur groupement ayant accordé un financement ou une garantie des emprunts contractés pour la construction, l'acquisition ou l'amélioration des immeubles concernés.

La signature de la CUS par le Préfet vaut autorisation de vendre pour la durée de la CUS.

Toutefois, la procédure d'autorisation préfectorale est toujours maintenue pour les logements non visés dans la CUS. L'organisme peut donc soumettre de nouvelles demandes d'autorisation de logements à vendre au Préfet qui dispose d'un délai de quatre mois pour s'opposer à la vente.

Le plan de vente de l'OPAC DE LA SAVOIE comprend une cible potentielle de 599 logements répartis dans tout le département (voir liste jointe en annexe). Pour les principaux EPCI avec PLH, cette cible comprend :

- **ARLYSÈRE** : 68 logements potentiels à ALBERTVILLE (14), FRONTENEX (18), QUEIGE (1), UGINE (14) et ROGNAIX (21)
- **GRAND CHAMBERY** : 52 logements potentiels à LA MOTTE SERVOLEX (16), LA MOTTE EN BAUGES (5) et LA RAVOIRE (31)
- **GRAND LAC** : 18 logements potentiels à CHANAZ (15) et CONJUX (3)

**Au regard des éléments disponibles, l'OPAC DE LA SAVOIE sollicitera les services de l'Etat pour tout projet de mise en vente se confirmant.**

**En cas de vente de logements, et après remboursement des emprunts, la plus-value réalisée viendra alimenter la capacité d'autofinancement de l'organisme.**

**L'autofinancement dégagé est consacré au soutien de la politique d'investissement de l'OPAC DE LA SAVOIE pour la production de nouveaux logements d'une part et la politique d'amélioration du parc existant d'autre part.**

## II – ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE

### 2-1 - Etat des lieux

Les analyses ci-après sont établies à partir des enquêtes OPS connues au moment de la rédaction de cette CUS.

Données OPAC de la SAVOIE : Enquête OPS OPAC SAVOIE 2018 - base : 14 103 réponses

Enquête OPS OPAC SAVOIE 2016 - base : 13 668 réponses

Enquête OPS OPAC SAVOIE 2012 - base : 13 395 réponses

Données Savoie - Grand Lac - Grand Chambéry - Arlysère : Enquête OPS 2016

Données région Rhône-Alpes : Enquête OPS 2014

#### 2-1-1 - Occupation sociale

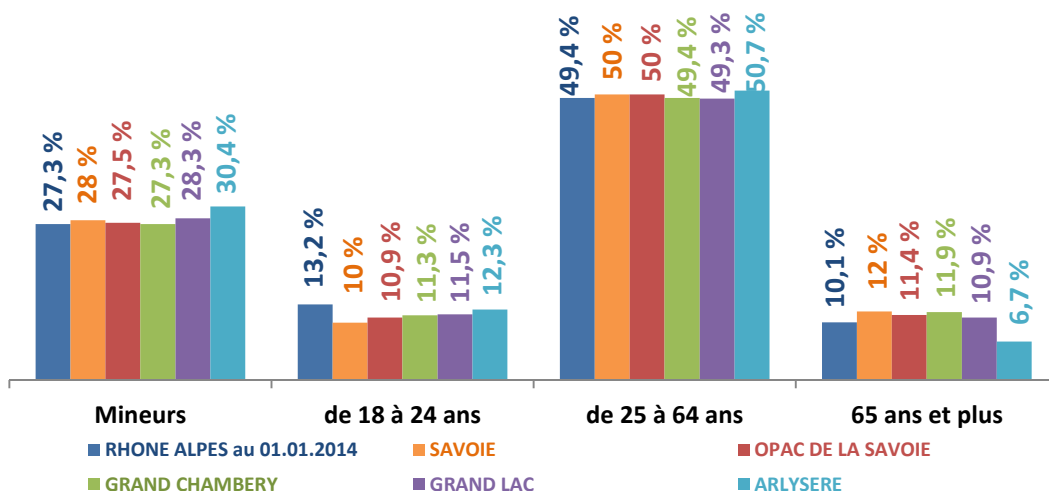
##### 2-1-1-1 - Situation familiale

##### Effectifs et âge des occupants

**+ DE 30 000  
PERSONNES  
LOGEES**

	2018		2016		2012	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Mineurs	8 763	27,5%	8 584	27,6%	8 692	27,8%
Majeurs	23 092	72,5%	22 539	72,4%	22 629	72,2%
De 18 à 24 ans	3 480	10,9%	3 498	11,2%	3 585	11,4%
De 25 à 49 ans	10 417	32,7%	10 344	33,2%	11 052	35,3%
De 50 à 64 ans	5 541	17,3%	5 358	17,2%	5 082	16,2%
De 65 à 74 ans	2 212	6,9%	1 967	6,3%	1 565	5%
Plus de 75 ans	1 442	4,5%	1 372	4,4%	1 345	4,3%
Total	31 853		31 123		31 321	

Sources : enquêtes OPS OPAC de la Savoie



L'OPAC DE LA SAVOIE loge plus de 30 000 personnes. Par tranche d'âge, les catégories des 25-64 ans représentent 50 % des occupants des logements de l'OPAC DE LA SAVOIE (49 % en région - enquête OPS 2014). 11 % ont plus de 65 ans, en progression constante. Donnée stable depuis 2012, les mineurs représentent près de 28 % des occupants, à niveau identique à l'échelon régional.

### Age du chef de famille

**21 % DES  
LOCATAIRES  
ONT + 65 ANS**

	2018		2016		2012	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Moins de 25 ans	351	2,4%	417	3%	390	2,9%
De 25 à 29 ans	908	6,4%	942	6,8%	960	7,2%
De 30 à 39 ans	2 588	18,3%	2 460	18%	2 742	20,5%
De 40 à 49 ans	3 152	22,3%	3 210	23,4%	3 323	24,8%
De 50 à 59 ans	3 015	21,4%	2 847	20,8%	2 584	19,3%
De 60 à 64 ans	1 130	8%	1 119	8,1%	1 088	8,1%
De 65 à 74 ans	1 727	12,2%	1 516	11%	1 203	9%
Plus de 75 ans	1 208	9%	1 149	8,9%	1 092	8,2%

Sources : enquêtes OPS OPAC de la Savoie

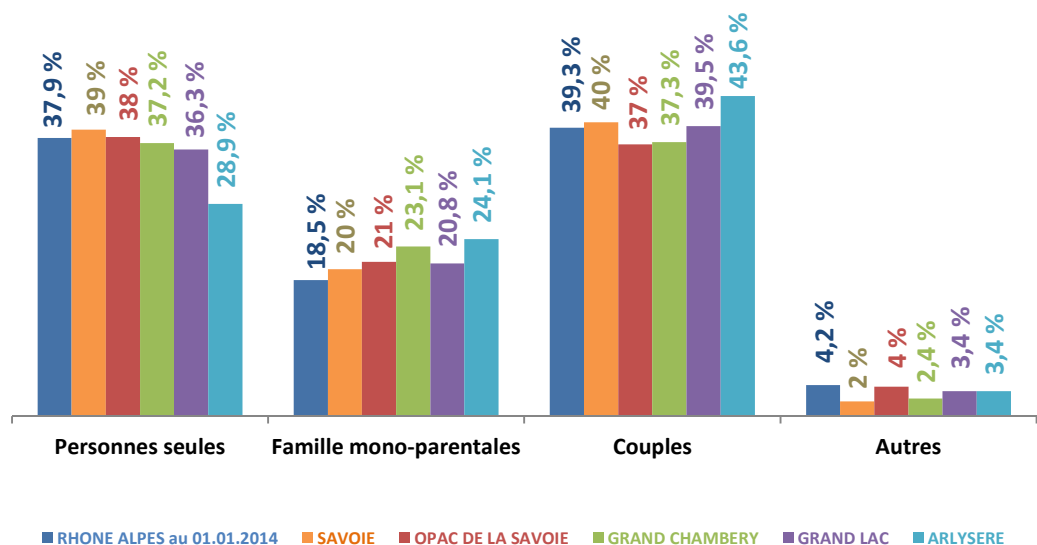
Au regard des foyers, les chefs de famille de 65 ans et plus représentent désormais 21 % des locataires (6,8 % des nouveaux entrants). En 2006, ils étaient 14 % et 17 % en 2012. A l'autre extrémité, les moins de 25 ans ne sont que 2,4 % (mais 8,1 % des nouveaux entrants).

### Composition familiale

**38 %  
DE PERSONNES  
SEULES**

	2018		2016		2012	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Personnes seules	5 395	38 %	5 090	37 %	4 720	35 %
Familles monoparentales	2 923	21 %	2 927	21 %	2 918	22 %
1 ou 2 enfants	2 588		2 600		2 586	
3 enfants et plus	335		327		332	
Couples	5 249	37%	5 266	39%	5 533	41 %
Sans enfant	1 940		1 859		1 765	
1 ou 2 enfants	2 439		2 533		2 839	
3 enfants et plus	870		874		929	

Sources : enquêtes OPS OPAC de la Savoie



Si 37 % des locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE vivent en couple (45 % en 2006), 38 % sont seuls dans leur logement (33 % en 2006) et 21 % sont des foyers monoparentaux (20 % en 2006). Cette dernière catégorie est équivalente aux statistiques départementales (21 % - enquête OPS 2016).

### 2-1-1-2 - Situation sociale

#### Activité des occupants

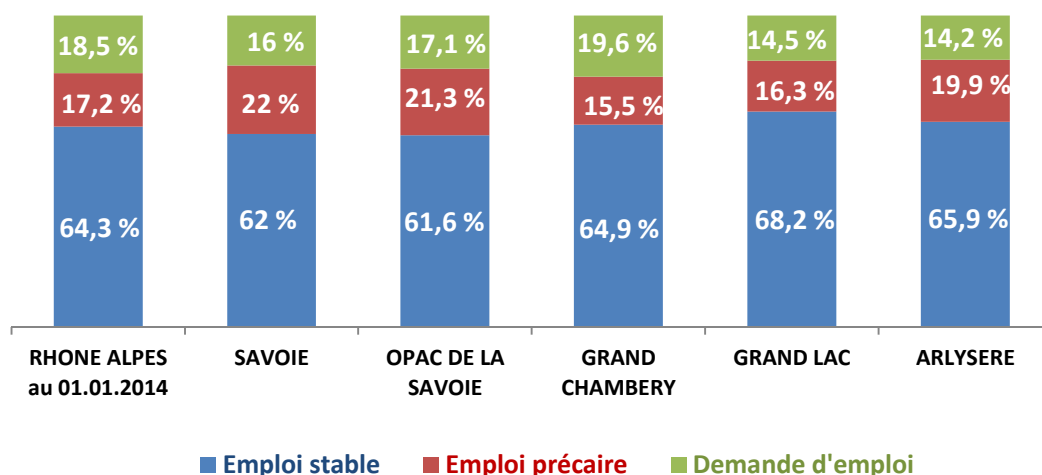
La proportion d'actifs parmi les habitants du parc de l'OPAC DE LA SAVOIE est globalement stable depuis 2012 à 62 % (contre 67 % en 2006). Parmi ces actifs, 62 % bénéficient d'un emploi stable (CDI), 21 % d'un contrat type CDD (contre 17 % au niveau régional – enquête OPS 2014) et 17 % sont en recherche d'emploi (19 % au niveau régional). 38 % des habitants majeurs ne sont donc pas actifs.

**62 %  
ACTIFS**

L'analyse sur les emménagés récents indique par ailleurs que 74 % des locataires se déclarent actifs (78 % en 2006), dont 55 % avec un emploi stable, 27 % avec un emploi type CDD et 18 % de demandeurs d'emploi. 26 % des emménagés récents ne sont pas actifs.

	2018		2016		2012	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
ACTIFS	13 957	62%	13 779	63%	13 372	62,4%
CDI	8 600	61,6%	8 518	61,8%	9 114	65,2%
CDD	2 984	21,3%	2 983	21,6%	2 814	20,1%
Demande d'emploi	2 373	17,1%	2 278	16,6%	2 056	14,7%
INACTIFS	8 533	38%	8 193	37%	8 049	37,6%

Sources : enquêtes OPS OPAC de la Savoie



### 2-1-1-3 - Ressources des locataires

Selon les résultats de l'enquête OPS 2018, 48 % des foyers locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS. Ils sont 36 % à avoir des ressources entre 60 et 100 % des plafonds ; et 16 % dépassent les plafonds de ressources, dont 8 % sans excéder les 120 %.

38,50 % des foyers sont bénéficiaires de l'APL (46 % des emménagés récents). Par secteur géographique, les réalités sont cependant très contrastées : 45 % à l'antenne du Bassin de CHAMBERY ; 44 % à AIX LES BAINS ; 37 % en COMBE DE SAVOIE et en MAURIENNE et seulement 28 % en TARENTEISE.

Au 31 décembre 2018, le taux des bénéficiaires de l'APL ramené au nombre de logements occupés s'élevait à 43,42 % des locataires

Ce taux de bénéficiaires est globalement inférieur à celui observé au niveau régional.

Il est sans doute à mettre en parallèle avec le niveau d'activité des locataires.

A contrario, les locataires dont les ressources dépassent 120 % des plafonds de ressources réglementaires sont soumis au supplément de loyer de solidarité (SLS).

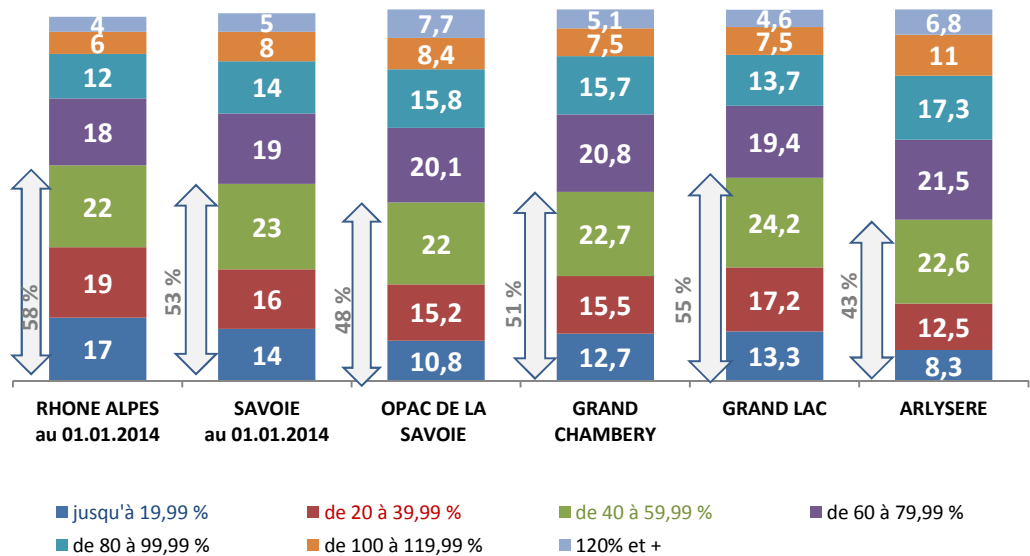
**48 %  
DES MENAGES  
ONT DES  
RESSOURCES  
INFÉRIEURES A  
60 % DES  
PLAFONDS**

### Niveau de ressources des ménages

	2018		2016		2012	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Jusqu'à 19,99% des plafonds	1 527	10,8%	1 532	11,2%	1 577	11,8%
De 20 à 39,99% des plafonds	2 144	15,2% (26%)	2 030	14,9% (26,1%)	2 030	15,2% (27%)
De 40 à 59,99% des plafonds	3 089	22% (48%)	3 033	22,3% (48,4%)	2 991	22,4% (49,4%)
De 60 à 79,99% des plafonds	2 824	20,1% (68,1%)	2 740	20,1% (68,5%)	2 746	21% (70,4%)
De 80 à 89,99% des plafonds	1 207	8,5% (76,6%)	1 119	8,2% (76,7%)	1 171	8,7% (79,1%)
De 90 à 99,99% des plafonds	1 034	7,3% (83,9%)	1 009	7,4% (84,1%)	949	7,1% (86,2%)
De 100 à 109,99% des plafonds	744	5,2% (89,1%)	701	5,1% (89,2%)	605	4,5% (90,7%)
De 110 à 119,99% des plafonds	450	3,2% (92,3%)	465	3,4% (92,6%)	377	2,8% (93,5%)
Plus de 120% des plafonds	1 019	7,7% (100%)	950	7,4% (100%)	873	6,5% (100%)

Sources : enquêtes OPS OPAC de la Savoie





## 2-1-2 - Demande de logement

La gestion de la demande de logement a subi de profonds remaniements ces dernières années. Depuis le printemps 2015 les locataires peuvent désormais saisir et compléter leur dossier de demande de logement sur internet. Ce dispositif connaît un vif succès puisqu'en 2018, 23 % des dossiers étaient saisis directement par le demandeur qui est ainsi rendu acteur de sa demande.

Par ailleurs, l'OPAC DE LA SAVOIE a participé à la mise en œuvre de la loi ALUR sur les modalités de gestion de cette demande avec la DDCSPP et les EPCI impliqués par la création des conférences intercommunales du logement (CIL) : GRAND CHAMBERY, GRAND LAC et ARLYSERE.

A noter que l'OPAC DE LA SAVOIE est le principal guichet enregistreur avec 48 % des demandes de logement passant par une de ses antennes de gestion.

### 2-1-2-1 - Evolution de la demande en Savoie

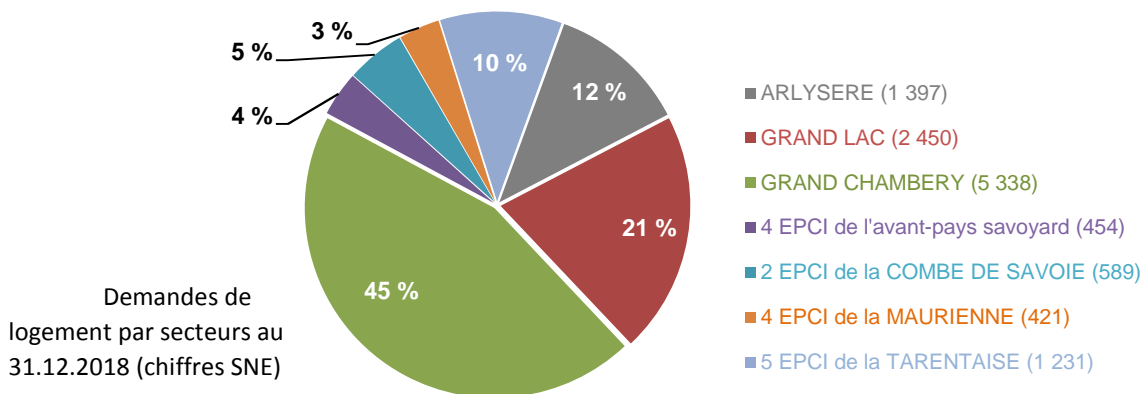
Les statistiques départementales indiquent une augmentation de la demande de logement depuis 2012, la barrière symbolique des 10 000 dossiers ayant été franchie en janvier 2015, pour arriver presque à la barre des 12 000 début 2019 :

- 36 % de ce volume est constitué de demandes de mutations internes
- L'ancienneté moyenne d'une demande de logement est de 15 mois en Savoie ; 16 mois en Rhône-Alpes ; 22 mois au niveau national
- 65 % des demandes ont moins de 1 an ; 84 % ont moins de 2 ans
- 45 % des demandeurs recherchent dans une localité de GRAND CHAMBERY ; 21 % pour GRAND LAC et 12 % pour ARLYSERE

Les 2/3 de la demande de logement demeurent donc concentrés sur les agglomérations d'AIX LES BAINS et de CHAMBERY

**+ 11 800  
DEMANDES DE  
LOGEMENT EN  
ATTENTE**

**2/3  
DE LA DEMANDE  
AGGLOMERATIONS  
AIXOISE ET  
CHAMBERIENNE**

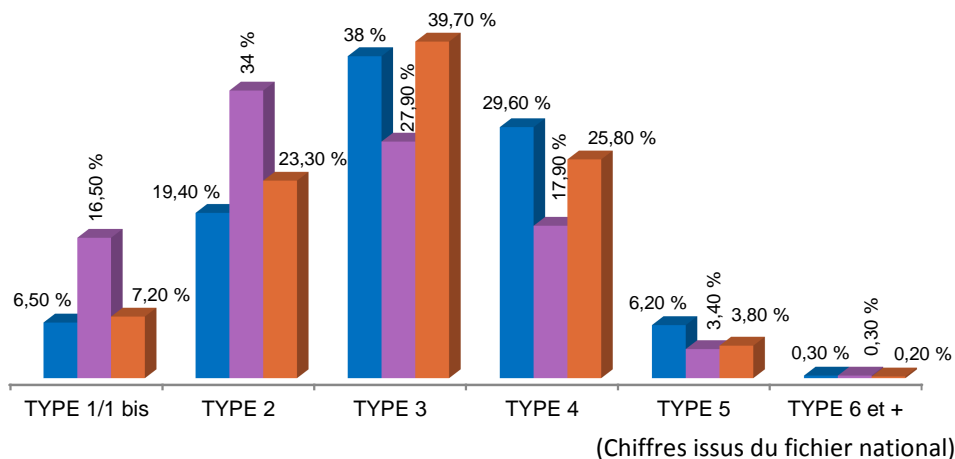


### 2-1-2-2 - Typologies de logements demandées

L'analyse de l'évolution de la demande de logement, par rapport aux constats réalisés pour la première convention d'utilité sociale, indique une augmentation de l'intérêt pour les petits logements.

■ Répartition des logements OPAC DE LA SAVOIE ■ Demandes en instance ■ Entrées 2018

**T1/T2  
POUR 50% DES  
DEMANDEURS**



La moitié de la demande concerne donc une offre de logements de petites surfaces (T1bis/T2) qui ne représente que 30 % des logements mis en location. Du fait d'une rotation plus forte pour ces petits logements, 30 % des entrées réalisées en 2018 concernaient des T.1 / T.2 et 40 % des T.3.

### 2-1-2-3 - Composition des foyers demandeurs de logement

L'analyse de la taille des foyers demandeurs de logement donne les informations suivantes :

Nombre de personnes à loger	1	2	3	4	5	6	7 et +
% des demandes	47 %	22 %	14 %	9 %	5 %	2 %	1 %

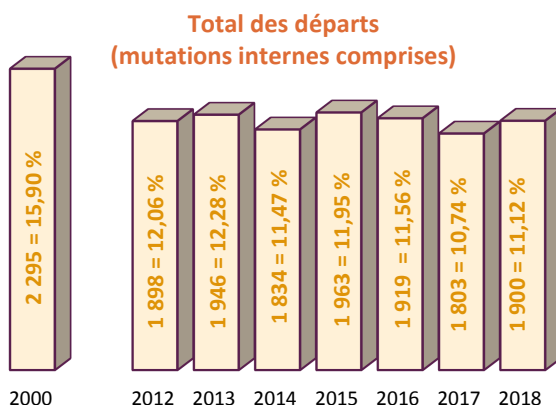
83 % des demandes émanent de foyers ne dépassant pas 3 personnes, reflétant ainsi assez fidèlement la taille moyenne des foyers locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE (2,10 personnes).

### 2-1-3 - Locations de logement

#### 2-1-3-1 - Attributions de logement

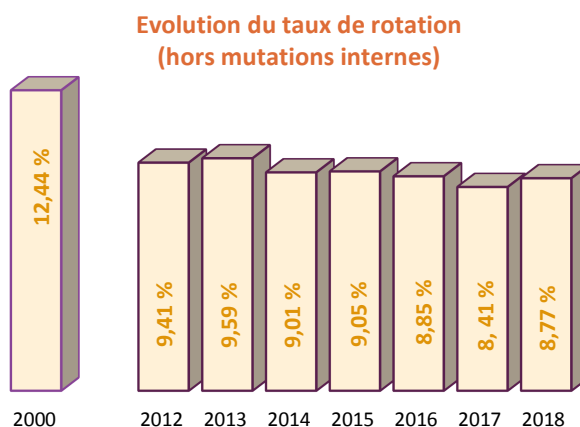
Le premier levier actionné pour satisfaire la demande de logement est celui constitué par le parc existant.

**1 900  
LIBERATIONS DE  
LOGEMENT PAR  
ANNEE**



Depuis 2012, annuellement environ 1 900 locataires quittent en moyenne un logement de l'OPAC DE LA SAVOIE, soit un taux de rotation qui a oscillé entre 10,7 et 12,3 %.

Hors mutations internes, le taux de rotation a évolué entre 8,4 % et 9,6 % depuis 2012, soit entre 1 410 et 1 500 départs hors OPAC DE LA SAVOIE chaque année (1 499 en 2018).



Ce taux varie également selon les secteurs géographiques : pour 2018 le taux des antennes de Tarentaise et d'Aix-les-Bains est inférieur à 8 % alors que les antennes de la Combe de Savoie et de Maurienne sont proches de 10,3 %.

L'offre de nouveaux logements mis en service par l'OPAC DE LA SAVOIE constitue un second levier de prise en compte de la demande et de réalisation potentielle d'un parcours résidentiel.

En 2018, les 295 logements neufs livrés ont ainsi permis de porter à 2 138 le volume des familles logées.

#### 2-1-3-2 - Mutations internes

*Cf. indicateur PP5*

La politique de l'OPAC DE LA SAVOIE visant à favoriser le parcours résidentiel des locataires dans le parc de l'office, conduit à réaliser plus d'un quart des attributions dans le cadre de mutations internes.

**FAVORISER LE  
PARCOURS  
RESIDENTIEL**

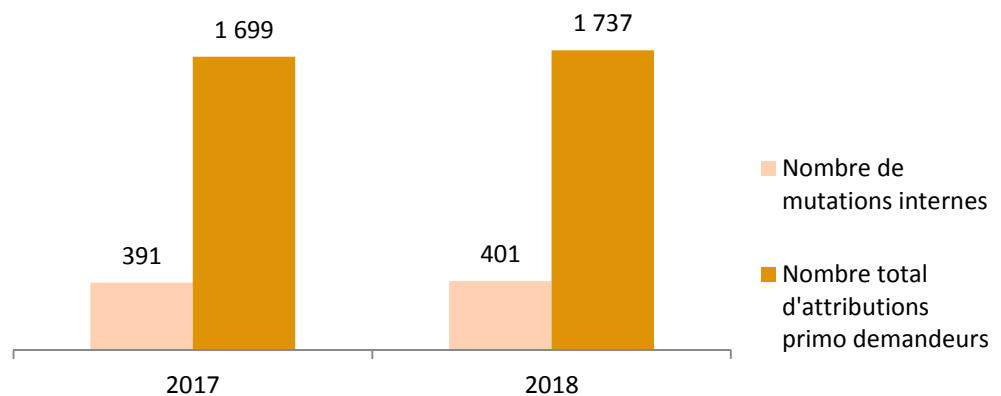
Cet objectif permet de donner satisfaction à près de 400 locataires par an en moyenne et offre, en bout de processus, une solution à un autre demandeur non locataire du parc de l'OPAC DE LA SAVOIE.

Pour ces 400 situations, un départ permet de satisfaire deux demandeurs de logement.

Quant à la motivation des candidats à une mutation interne, elle tient principalement à des changements de situations et de compositions familiales.

Quelques restrictions cependant : l'occupation paisible du logement ; l'entretien du logement ; la capacité de règlement du loyer.

**+ 19 % DES  
ATTRIBUTIONS =  
MUTATIONS  
INTERNES**

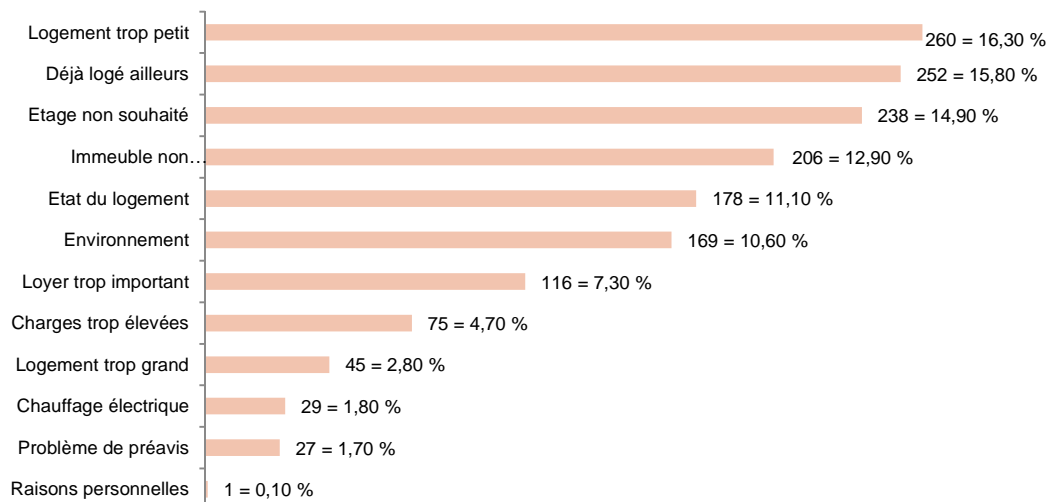


### 2-1-3-3 - Analyse des refus

**42 %  
= TAUX  
ACCEPTATION  
2018**

En 2018, pour louer 2 138 logements, l'OPAC DE LA SAVOIE a réalisé 5 076 propositions, soit un taux d'acceptation de 42 %. Ce taux traduit le nombre de propositions à faire à un demandeur afin qu'il accepte un logement.

Les refus enregistrés font l'objet d'une enquête sur le motif de la décision.



La taille du logement jugée trop petite arrive en premier motif de refus. Toutefois, les propositions refusées concernent des typologies adaptées à la structure familiale et surtout au budget des ménages.

Ensuite, l'immeuble non souhaité pointe les difficultés actuelles liées au transport (domicile - travail et/ou domicile - école). Par ailleurs, certains immeubles peuvent souffrir d'un déficit d'image, à tort ou à raison. Face à un taux de refus élevé dans ces secteurs, il est encore plus difficile de rétablir une certaine mixité sociale.

Le loyer trop élevé n'est pas un des principaux motifs évoqués (7,30 %). Mais, à l'heure actuelle, les demandeurs semblent vouloir des logements plus grands que leurs besoins sans avoir conscience que cela peut déséquilibrer leur budget.

Enfin, il est intéressant de noter que dans presque 16 % des cas les demandeurs ont trouvé une autre solution de logement notamment dans des secteurs où la pression de la demande est faible (MAURIENNE, COMBE DE SAVOIE).

De façon générale, l'exigence croissante des aspirants locataires est un phénomène régulièrement constaté par tous les bailleurs sociaux. Il traduit les évolutions de la société de consommation où la concurrence est forte et le client « roi ».

Toutefois, ce phénomène touche même un segment de demandeurs supposés être moins exigeants au regard de la précarité et l'urgence de leur situation (notamment les candidats prioritaires préfet et DALO).

## 2-1-4 - Dispositifs destinés aux ménages en difficulté sociale

### 2-1-4-1 - Contingent préfectoral

*Cf. indicateur PS2*

Depuis 1998, les principaux organismes de logements sociaux de la Savoie ont accepté la proposition du préfet de contractualiser avec l'Etat le logement des familles identifiées « prioritaires » et signé une convention d'objectifs.

Dans cet accord gagnant-gagnant, les offices acceptaient d'attribuer 25 % des nouvelles entrées aux candidats prioritaires au lieu de figer des logements préalablement désignés. En contrepartie, cet effort leur permettait de mieux prendre en compte les objectifs de mixité sociale qui leur étaient également assignés. Un décret du 15 février 2011 a rendu obligatoire cette contractualisation.

Une convention a donc été établie par le préfet de Savoie pour la durée du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2014-2018 et signée par l'office le 06 décembre 2013.

Après discussion, le nouvel engagement a été calé sur les objectifs définis dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) signée fin 2010 pour six ans.

La gestion dite « en flux » a été maintenue.

Une modulation par antenne pour tenir compte de la pression de la demande et certaines pondérations des objectifs annuels ont été négociées et acceptées.

Une nouvelle convention de réservation a été signée en 2015 pour trois ans. Les objectifs chiffrés sont fixés annuellement.

Le bilan des attributions de logements au titre du contingent préfectoral pour l'année 2018 est de 253 soit 83,20 % des 304 de l'objectif. Ce résultat doit tenir compte des contextes spécifiques des différents bassins d'habitat gérés par les antennes de l'OPAC DE LA SAVOIE, la demande au titre du contingent préfectoral étant beaucoup plus forte dans les secteurs tendus (CHAMBERY et AIX LES BAINS).

**25 %  
ATTRIBUTIONS A  
CANDIDATS  
PRIORITAIRES**

En relogant 55 ménages prioritaires dans différentes communes, l'antenne d'AIX LES BAINS atteint presque l'objectif de 57 fixé par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP).

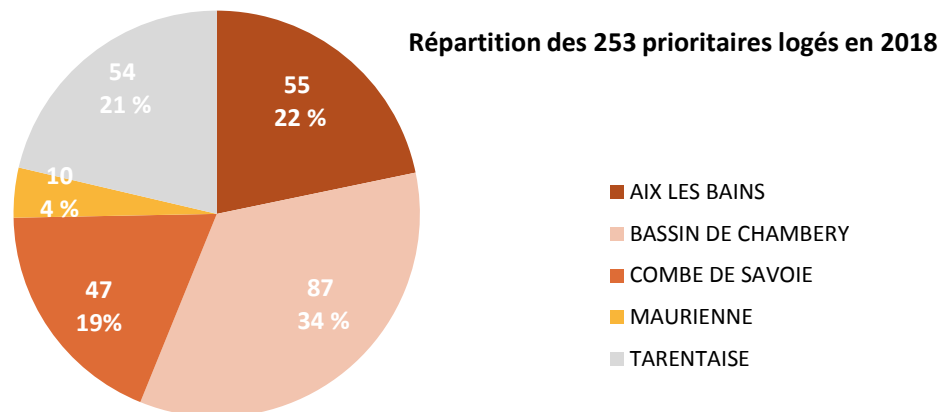
L'antenne du BASSIN DE CHAMBERY a logé 87 ménages prioritaires pour un objectif de 125, soit 69 %. 86 de ces relogements se situent dans l'agglomération chambérienne. Cette année, le secteur de l'avant-pays savoyard qui se voit également appliquer l'objectif de 30 % des attributions comme le reste de l'antenne a trouvé, du fait du peu de candidats pour les communes de ce secteur, une solution pour un seul ménage (8 en 2017).

A l'antenne de la COMBE DE SAVOIE le nombre de ménages logés s'élève à 47 soit 94 % de l'objectif fixé à 50.

Avec 54 ménages logés, l'antenne de TARENTEISE dépasse de 20 % l'objectif fixé à 45 notamment grâce à la prise en compte de 15 logements mis à disposition de la Fédération des Œuvres Laïques de Savoie (FOL 73) pour l'ouverture d'un Centre Provisoire d'Hébergement (CPH).

La stabilisation de l'objectif de 11 % pour l'antenne de MAURIENNE porte le nombre de situations logées à 27 (37 % de l'objectif).

Il est également à noter une vingtaine de refus à l'issue de propositions faites aux demandeurs dans le cadre de cette réservation.



*Cf. indicateur PS3*

#### 2-1-4-2 - Désignations DALO

Depuis le 1er janvier 2008, dans le cadre de la mise en application de la loi portant sur le Droit Au Logement Opposable (DALO), les situations prioritaires signalées en commission de médiation DALO sont examinées afin qu'une réponse spécifique et adaptée soit apportée par un des bailleurs sociaux du département. Ces attributions prioritaires sont portées dans le contingent préfectoral conformément à l'esprit de la loi.

En 2018, à l'issue de l'analyse de la situation des demandeurs, l'office a été sollicité 25 fois pour loger des demandeurs reconnus prioritaires par la commission.

24 propositions ont été faites à des candidats reconnus DALO par la commission.

**16  
RELOGEMENTS  
DALO  
EN 2018**

12 dossiers désignés à l'office en 2017 ou 2018 ont été annulés cette année :

- 9 pour perte du droit au logement opposable après deux refus ou un refus d'un logement adapté aussi bien en taille qu'en prix
- 1 pour non fourniture du titre de séjour
- 1 candidat a quitté la Savoie
- 1 candidat a trouvé une autre solution de logement

En 2018, 16 demandeurs (7 désignés en 2017 et 9 en 2018) sont devenus locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE (11 dans le bassin chambérien dont 2 dans des logements neufs, 4 dans le bassin aixois et 1 à la COMBE DE SAVOIE).

#### 2-1-4-3 - Logements d'extrême urgence

L'office poursuit son action concernant le dispositif « logement d'extrême urgence », mis en place à l'automne 1995 par le gouvernement et met ainsi dix-sept logements à la disposition de familles en très grande difficulté.

Ces logements sont gérés essentiellement par l'association « LE GRILLON » qui assure le suivi social des occupants.

Par ailleurs, à MODANE en 2018, l'OPAC DE LA SAVOIE a continué de dédier trois logements à l'association « La Sasson » pour la création d'un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU).

#### 2-1-4-4 - Logements d'insertion

##### Partenariat avec l'association « Le Grillon »

Cette association a été créée en 1991 avec pour objet de favoriser l'accès et le maintien dans le logement des ménages nécessitant un soutien et un accompagnement social adaptés. Elle gère désormais un patrimoine d'environ 230 logements provenant majoritairement du parc social.

L'OPAC DE LA SAVOIE loue 32 logements à l'association « Le Grillon » dans le cadre de ce dispositif. En ajoutant les 17 logements d'extrême urgence, l'association gère donc un total de 49 logements.

Toutefois, l'association connaît depuis 2008 des difficultés financières structurelles liées :

- ◇ Aux impayés de loyers et notamment aux créances irrécouvrables
- ◇ Aux conséquences financières des dégradations des logements par des sous-locataires
- ◇ A la vacance incompressible des logements (décès, incarcération, ...)

L'analyse du fonctionnement et du projet associatif de l'association dans le cadre d'un Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) a été réalisée une première fois en 2010 puis en 2018.

Ces difficultés financières du « Grillon » ont entraîné des dettes de loyers auprès de l'OPAC DE LA SAVOIE et de CRISTAL HABITAT. Par protocole multipartenarial signé en septembre 2011, les bailleurs acceptaient un moratoire de la créance représentant un maximum de trois mois de loyers et charges ; l'association s'engageait à rembourser les créances recouvrables d'ici fin 2015.



En complément de cette disposition, les bailleurs ont consenti une augmentation de 5 % à 10 % de la remise pour frais de gestion sur les loyers et charges. Par ailleurs, un soutien annuel de 120 euros par logement, pour les frais de remise en état était également accordé à l'association « Le Grillon ».

En mai 2015, par délibération du conseil d'administration de l'office, un effacement de dette exceptionnel de 52 815 euros était validé pour permettre à l'association de maintenir une trésorerie suffisante et favoriser une sortie normalisée du protocole de 2011.

Dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) de janvier 2018, le cabinet-conseil ORG'INTEGRA et ADISES Active DLA 73 indique : « *Aujourd'hui, « Le Grillon » continue à maintenir sa trésorerie en procédant à des différés de reversement des loyers qu'elle perçoit aux bailleurs publics. Les montants dépassent trois mois de loyer : 85 255 euros auprès de l'OPAC DE LA SAVOIE.*

*« Le Grillon » ne dégagent pas de bénéfice d'exploitation, comment les impayés des ménages peuvent-ils être pris en charge ? Apurement du passif et apurement chaque année des dettes irrécouvrables par mobilisation des financeurs publics ; abondement d'un fonds de dotation ; participation des bailleurs, ...*

*Sans réponse à cette question, « Le Grillon » devra cesser son activité ».*

Par courrier du 1er août 2018, le président du conseil d'administration de l'association « Le Grillon » a sollicité l'OPAC DE LA SAVOIE pour un effacement de la dette due au 31 décembre 2017 (85 254,63 euros).

Les tables rondes, réflexions et réunions entre partenaires (Etat, Conseil départemental de la Savoie, bailleurs, « Le Grillon ») organisées depuis n'ont pas permis de trouver de solutions aux créances des bailleurs et à la refonte du modèle économique de l'association.

La situation de l'association « Le Grillon » demeure donc très préoccupante, l'effacement de dette demandé ne garantissant pas son redressement. L'année 2019 devrait marquer un tournant dans l'activité de cette association, les partenaires s'engageant à poursuivre leur action à destination de ce public.

#### Partenariat avec l'association « La Sasson »

« La Sasson » est une association savoyarde en charge d'insertion sociale et qui à ce titre gère des centres d'hébergement collectifs ou diffus.

L'OPAC DE LA SAVOIE loue 25 logements dans ce cadre.

En 2018, cette association a obtenu un agrément pour créer une maison relais en COMBE DE SAVOIE. La libération d'un foyer pour personnes âgées par le centre communal d'action sociale de FRONTENEX a permis d'apporter une réponse positive aux sollicitations de « La Sasson » qui prendra en gestion cet équipement de 53 logements à compter du printemps 2019.



## Partenariat avec l'association « Habitat et Humanisme »

L'association agit depuis 1998 dans le département pour loger, accompagner et insérer des personnes qui ont connu des accidents de la vie. Une convention a été signée avec l'OPAC DE LA SAVOIE afin de mettre à disposition des ménages accueillis par « Habitat et Humanisme » et sortant de la structure des logements de l'ensemble du territoire.

### 2-1-4-5 - Situation des migrants et des réfugiés

En raison des phénomènes migratoires importants dans l'espace SCHENGEN depuis 2015, l'OPAC DE LA SAVOIE a été sollicité par les services de l'Etat dans le cadre des différents dispositifs du plan migrant au plan international et dans le cadre de l'accord pris entre l'Union Européenne et la Turquie. Pour chacun des dispositifs, l'office a travaillé avec la DDCSPP et des associations gestionnaires débouchant sur des contrats de location, principalement dans des secteurs où la pression de la demande de logement est faible afin de ne pas générer d'antagonisme avec les demandeurs traditionnels. Les dispositifs mis en place se sont développés en 2018.

Accueil Temporaire Service de l'Asile (ATSA) : à SAINT MICHEL DE MAURIENNE, l'OPAC DE LA SAVOIE a mis à disposition cinq logements à ADOMA qui viennent compléter la capacité d'accueil du centre d'hébergement.

**PARTICIPATION  
PRISE EN  
CHARGE DES  
MIGRANTS**

Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) : un projet de création de CADA de soixante places en diffus a été retenu en 2017 par le ministère de l'intérieur pour le département de la Savoie. L'OPAC DE LA SAVOIE a mis à la disposition de la Fédération des Œuvres Laïques (FOL) de Haute-Savoie, gestionnaire, quinze logements situés à AIGUEBELLE (5 logements), SAINT PIERRE D'ALBIGNY (5 logements) et MONTMELIAN (5 logements).

Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO) : dans le cadre de la prise en charge des migrants en provenance de CALAIS, l'OPAC DE LA SAVOIE a été sollicité pour identifier l'offre disponible destinée à la création d'un CAO. En 2018, cinq nouveaux logements sont venus compléter les trois logements de l'immeuble « Le Tétris » à MODANE ainsi que les huit logements du « Rocher Fleuri » à FOURNEAUX. Ce sont donc seize logements qui sont occupés en partenariat avec l'association « La Sasson ».

Accueil des réfugiés du Haut Commissariat pour les Réfugiés (HCR) en provenance de Syrie : Suite aux accords pris au niveau national concernant l'accueil des réfugiés HCR en provenance de Syrie, l'OPAC DE LA SAVOIE a été sollicité par ADOMA avec qui une convention partenariale a été signée en 2015. Six logements avaient été loués à cet organisme pour loger des familles nouvellement arrivées, avec mise en place d'un accompagnement social. L'intégration n'ayant pas posé de problèmes, des baux glissants ont été signés avec quatre de ces familles (2 en 2017 et 2 en 2018).

De nouvelles arrivées de bénéficiaires de la protection internationale sont programmées en Savoie pour la fin du 1er semestre 2019. L'association France Terre d'Asile est l'opérateur de l'Etat pour ce dispositif. L'OPAC DE LA SAVOIE a mis à disposition 6 logements sur les 12 recherchés.

Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) : Sollicité par les services de l'Etat, l'OPAC DE LA SAVOIE a accompagné la Fédération des Œuvres Laïques de Savoie (FOL 73), opérateur gestionnaire, pour l'ouverture d'un Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) en TARENTAISE. Les CPH accueillent des familles ou des personnes qui ont obtenu le statut de réfugié délivré par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) ou la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA). Ils proposent également un accompagnement socio-professionnel garantissant une première insertion en France (accès aux droits, scolarisation, suivi médical, etc.).

En concertation avec les services de l'Etat, les collectivités locales et la FOL 73, l'option de solutions d'hébergement réparties dans la vallée a été retenue, sans toutefois trop s'éloigner des grands axes et des services afin de faciliter l'intervention des travailleurs sociaux.

Quinze logements situés à FEISSONS SUR ISERE, AIGUEBLANCHE, LA LECHERE, MOUTIERS, POMBLIERES SAINT MARCEL, AIME LA PLAGNE (AIME) et BOURG SAINT MAURICE ont ainsi été loués à la FOL 73. Le glissement du bail au résident pourra être réalisé au bout de quelques mois si toutes les conditions de réussite de la démarche sont réunies.

Désormais, l'OPAC DE LA SAVOIE contribue aux dispositifs destinés aux migrants et réfugiés à hauteur de cinquante-sept logements du parc locatif.

### 2-1-5 - Vacance de logement

*Cf. indicateur G1*

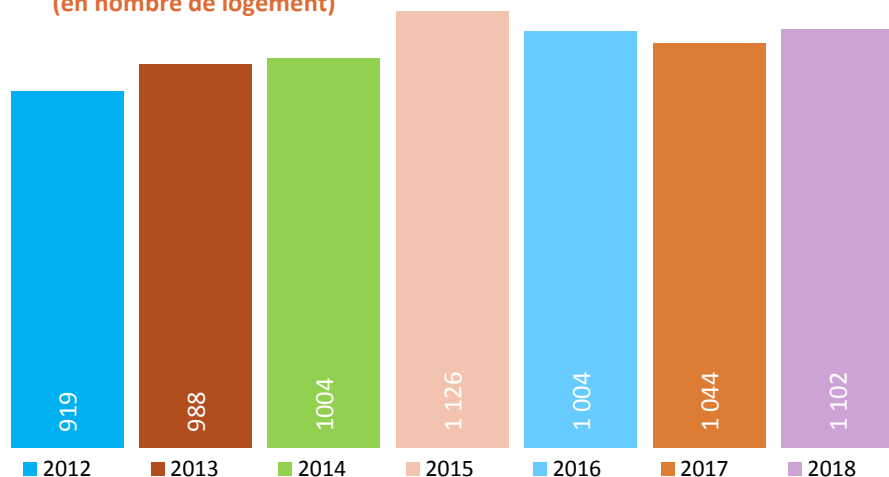
**Au 31 décembre 2018, le taux global de vacance du parc de l'OPAC DE LA SAVOIE était de 6,45 %. La répartition s'établit comme suit :**

**6,45 %  
TAUX DE  
VACANCE  
2018**

- 1,29 % soit 221 logements, correspondant à des logements vacants supérieurs ou égaux à un mois et de moins de trois mois
- 5,16 % soit 881 logements, correspondant à des logements vacants de plus de trois mois

Parmi ces logements vacants depuis plus de 3 mois, une large proportion est représentée par des logements fermés (374, soit 34 % du total), appelés à faire l'objet d'un arbitrage patrimonial (vente, changement d'usage, déconstruction, ...).

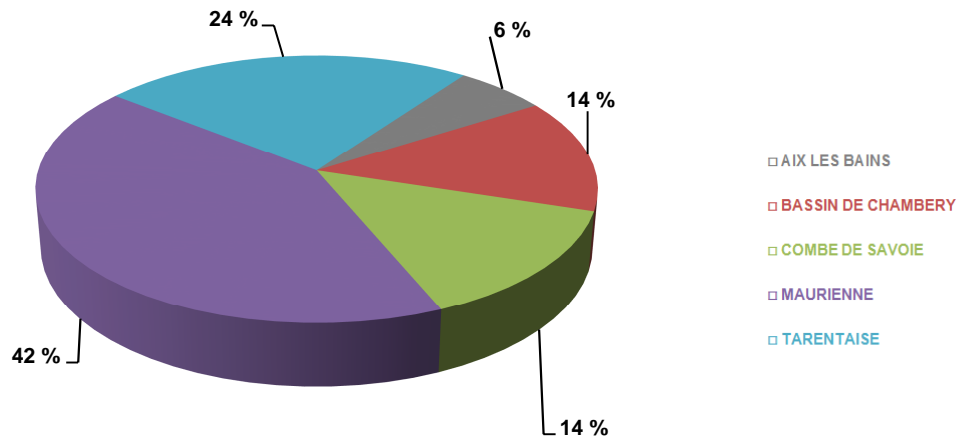
**Evolution de la "vacance brute" des logements  
(en nombre de logement)**



La médiane nationale 2017 s'élève globalement à 5 % de logements vacants avec une proportion de 3 % de vacants de plus de trois mois.

La vacance est donc un phénomène touchant l'ensemble des organismes sociaux. L'OPAC DE LA SAVOIE s'inscrit dans ces tendances lourdes.

### Répartition de la vacance brute en nombre de logement



La marge de manœuvre pour les vacants de longue durée est restreinte. Ils restent très difficiles à remettre en location puisque la vacance est souvent due justement à une absence totale de candidats dans le secteur.

A ce titre, ce phénomène est à mettre en perspective avec la pression de la demande de logement (voir paragraphe sur « l'évolution de la demande en Savoie »).

La vacance se concentre ainsi sur le périmètre de l'antenne de la Maurienne, dont 21 % du parc est vacant. La Maurienne représente ainsi 42 % de la vacance globale de l'OPAC DE LA SAVOIE.

La Tarentaise suit avec 24 % de l'ensemble des logements disponibles du parc. Elle est frappée par la vacance sur des secteurs sans tension comme la basse Tarentaise et Moûtiers ; et par la saisonnalité en stations.

A contrario, les secteurs urbains des agglomérations d'Aix-les-Bains et de Chambéry (le chiffre indiqué ci-avant est impacté de l'avant-pays savoyard, secteur détendu) ne sont pas concernés par ce phénomène (vacance technique et administrative de courte durée liée à la relocation).

Afin de lutter contre cette vacance, des actions de communication sont réalisées pour faire connaître l'offre de logements disponibles sur les secteurs détendus (annonces internet, radio, panneauage,...). La politique de remise en état des logements s'est également intensifiée pour favoriser l'acceptation des propositions.

**REPARTITION  
INEGALE DE LA  
VACANCE**

**LOYERS IMPAYES  
=  
4 884 K€**

### 2-1-6 - Impayés

Les impayés des locataires présents et les impayés des locataires partis représentaient de l'ordre de 4 884 K€ au 31 décembre 2018.

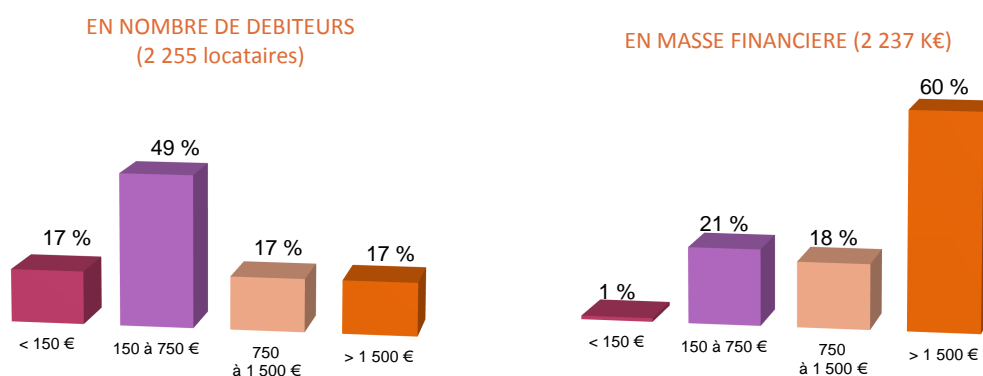
**98,50 %  
= TAUX DE  
RECOUVREMENT  
DES LOYERS**

Grâce à un rythme toujours aussi soutenu d'actions visant la prévention des expulsions, tant au plan de l'accompagnement social qu'au plan des actions pré-contentieuses, la dette des locataires présents pour l'année 2018 a connu une diminution d'un peu plus de 100 K€ par rapport à 2017 en passant à 2 237 K€.

Au 30 juin 2018, le taux de recouvrement net de l'office (à M+6 après le quittancement) s'élevait à 98,50 %.

Par rapport à 2017, le nombre total de débiteurs (présents et partis) est stable sur 2018 (+ 6 ménages pour un total de 3 183). Il s'équilibre entre une légère augmentation du nombre des locataires présents (+ 23 ménages soit 2 255) et une faible diminution des locataires partis (- 17 pour 928).

### Répartition des locataires présents en impayés en fonction du montant de la dette



- 17 % des débiteurs représentent 1 % de l'impayé (dette < à 150 €)
- 17 % des débiteurs représentent 62 % de l'impayé (dette > à 1 500 €)

## 2-2 - Orientations stratégiques

### 2-2-1 - Politique de loyer

La politique de loyer de l'OPAC DE LA SAVOIE est historiquement liée à la nécessité de dégager et maintenir une capacité d'autofinancement suffisante et compatible avec les objectifs notamment inscrits dans la première convention d'utilité sociale en matière de développement de l'offre nouvelle, de réhabilitation et d'amélioration du patrimoine existant, elle-même nourrit des objectifs des programmes départementaux et locaux de l'habitat.

Les évolutions récentes ont toutefois été particulièrement encadrées.

#### 2-2-1-1 - Loyers pratiqués

Le loyer mensuel moyen d'un logement du parc locatif de l'OPAC DE LA SAVOIE est de 389 € (au 31/12/2018). Selon l'époque de construction et le mode de financement, cette moyenne est de 271 € pour des logements de type HLMO (avant 1978) et de 417 € pour des logements PLUS (après 1978).

**389 €  
=  
LOYER  
MENSUEL  
MOYEN**

	T1	T1 BIS	T2	T3	T4	T5	T6 et +	ENSEMBLE
NOMBRE DE LOGEMENTS	68	1 044	3 312	6 503	5 053	1 058	51	17 089
LOYER MENSUEL MOYEN HLMO	121 €	191 €	227 €	263 €	297 €	338 €	403 €	271 €
LOYER MENSUEL MOYEN	189 €	246 €	310 €	363 €	41 €	448 €	534 €	389 €
LOYER MENSUEL MOYEN PLUS	200 €	231 €	317 €	416 €	483 €	551 €	649 €	417 €
CHARGES MENSUELLES MOYENNES	48 €	67 €	79 €	100 €	120 €	147 €	164 €	94 €
LQUITTANCE MENSUELLE MOYENNE AVEC CHARGES	251 €	331 €	407 €	488 €	541 €	602 €	691 €	485 €

**3,30 € m<sup>2</sup>  
MENSUEL  
SURFACE UTILE  
HLMO**

Les prix moyens au mètre carré mensuel de surface utile sont :

- 3,30 € en HLMO ;
- 5,20 € en logements récents PLAI
- 5,90 € en logements récents PLUS

Sur la période récente, ces loyers n'ont que très peu évolué :

- revalorisation des loyers de 0,47 % en masse au 1er janvier 2015
- pas de revalorisation des loyers en 2016
- pas de revalorisation des loyers en 2017
- pas de revalorisation des loyers en 2018
- revalorisation des loyers de 1,25 % en masse au 1er janvier 2019

L'OPAC DE LA SAVOIE pratique le loyer à la relocation depuis le 1er janvier 1993. La masse potentielle disponible sur les loyers, au regard des plafonds de convention est de l'ordre de 5 % sur la globalité du parc locatif.

#### 2-2-1-2 - Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

Les dispositions relatives au Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), issues de la loi du 25 mars 2009 de MOBilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MOLLE), ont régulièrement été mises en œuvre par l'OPAC DE LA SAVOIE, la convention d'utilité sociale pour la période 2011-2016 fixant le barème applicable.

La loi Egalité et Citoyenneté a modifié les conditions d'application du SLS à compter du 1er janvier 2018 avec notamment une suppression des possibilités de modulation du barème. L'OPAC DE LA SAVOIE applique désormais le barème national d'où une augmentation du nombre d'assujettis en 2018.

En 2018, 4,74 % des locataires en place étaient assujettis au supplément de loyer de solidarité, les secteurs des agglomérations de CHAMBERY (3,32 %) et d'AIX LES BAINS (3,24 %) étant moins concernés. C'est en TARENTEISE que la proportion de locataires concernés est la plus forte (8,42 %).

Ces chiffres révèlent toutefois une incohérence liée au secteur de la MAURIENNE. Cette zone était préservée du SLS puisque classée en Zone de Revitalisation Rurale

**4,74 %  
LOCATAIRES  
ASSUJETIS AU  
SLS**

(ZRR) mais en 2009 le patrimoine de l'antenne a rejoint la liste des territoires non ZRR potentiellement soumis au SLS. Ainsi, malgré une réelle difficulté à trouver des candidats pour louer les logements, ceux-ci peuvent se voir pénaliser en raison de leur niveau de ressources trop élevé pour accéder au logement social.

Cependant, il faut souligner qu'une majeure partie des locataires n'est pas assujettie au SLS pour des raisons liées soit :

- Au fait de percevoir une aide au logement (environ un locataire sur deux)
- Au patrimoine :
  - 1 246 logements (7,29 % du parc) sont situés en ZRR.
  - 496 logements (3 % du parc) sont situés en Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Cela concerne certains secteurs de la ville d'AIX LES BAINS (355 logements) et les logements des HAUTS DE CHAMBERY (141 logements).
  - 1 % du parc de l'office, soit 162 logements, est exempté de SLS en raison du mode de financement de l'opération : Prêt Locatif Intermédiaire (PLI), Immeubles à Loyers Normaux (ILN), logements financés en fonds propres (SCN), ....
- Aux occupants :

En effet, 0,16 % du parc (soit 27 locataires) est loué à des locataires dont l'activité ou la nature est exemptée du SLS (gendarmes, pompiers, ... logés par nécessité de service, associations caritatives, ...).

### 2-2-1-3 - Réduction de Loyer Solidarité (RLS)

Depuis la loi de Finances 2018 et le décret du 28 février 2018, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) est venue compenser la baisse d'APL pour les familles les plus modestes.

Le montant moyen de la RLS perçue par 5 210 familles s'élève à 35 €.

Pour l'année 2018, année où la RLS a été instaurée, plus de 2 200 000 € ont été versés par l'OPAC DE LA SAVOIE aux locataires identifiés par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) afin de compenser la baisse de leur APL.

Si les projections de 2019 sont du même ordre de grandeur, la loi prévoit presque un doublement de ce montant, ce qui porterait la charge à plus de 4 000 000 € en 2020.

Il faut ajouter par ailleurs les coûts de gestion interne induits par cette nouvelle mesure.

### 2-2-1-4 - Nouvelle Politique des Loyers (NPL)

Conformément à la loi MOLLE, l'OPAC DE LA SAVOIE avait entamé en 2015 une réflexion sur la remise en ordre des loyers qui devait s'appuyer alors sur la classification du patrimoine au regard du service rendu.

La loi Egalité et Citoyenneté développe désormais le concept facultatif de nouvelle politique de loyer (NPL) dans la perspective de favoriser la mixité sociale et de permettre plus facilement l'attribution de logements hors quartier politique de la ville (QPV) à des foyers disposant de ressources très modestes (1er quartile de ressources).

La NPL est réalisée à masse constante de loyers maximaux, sur la base des loyers maximaux des conventions APL.

Tenant compte des calendriers contraints prévus par la loi, l'OPAC DE LA SAVOIE se garde la possibilité d'examiner cette faculté postérieurement à la présente CUS, par voie d'avenant.

## 2-2-2 - Equilibres de peuplement et les enjeux

Cf. indicateur PS1

### 2-2-2-1 - Objectif de mixité sociale des quartiers prioritaires de la politique de la ville

La loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) et la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion sociale, complétées par la loi Egalité & Citoyenneté du 27 janvier 2017, portent sur une nouvelle étape de la réforme de la demande de logement social, sur les attributions et sur la mixité sociale des quartiers.

Ce dernier texte législatif établit des modalités nouvelles en matière d'attribution des logements dans le but de favoriser la mixité sociale, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Il est à noter en préambule que le législateur limite le concept de mixité sociale à celui des seules ressources des demandeurs. Or d'autres critères participent à cet objectif : urbanisme, transports collectifs, système éducatif, services de proximité, emploi...

Dans ce cadre, l'OPAC DE LA SAVOIE a été activement associé à l'élaboration des Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA) de Grand Chambéry, de Grand Lac et d'Arlysère.

Ces conventions ont été signées en 2017 et 2018. La définition des objectifs et leur suivi demeurent des axes d'amélioration en lien avec les éditeurs de progiciel.

La principale nouveauté de ce dispositif réside bien dans l'objectif de réaliser 25 % des attributions hors QPV à des foyers dont les revenus ne dépassent pas le 1er quartile de ressources, propre à chaque EPCI.

Faute d'antériorité dans le suivi de cette segmentation apparue en 2017, les simulations réalisées par l'OPAC DE LA SAVOIE au regard des attributions réalisées en 2018 font apparaître les conclusions suivantes :

ATTRIBUTIONS HORS QPV 2018				
EPCI	Attributions réalisées	Dont 1er quartile	% attributions 1 <sup>er</sup> quartile	Objectif 25%
Arlysère	231	33	14 %	58
Grand Chambéry	562	51	9 %	141
Grand Lac	251	45 + 7 = 52	21 %	63
<b>Total général</b>	<b>1 044</b>	<b>136</b>	<b>13 %</b>	<b>261</b>

Au regard du total des attributions de 2018, l'OPAC DE LA SAVOIE aurait donc dû réaliser 125 attributions hors QPV supplémentaires à des demandeurs appartenant à la

catégorie du 1er quartile de ressources, avec des enjeux spécifiques selon les territoires concernés :

**GRAND LAC** : Principal bailleur dans ce territoire (3 012 logements au 31.12.2018 sur un total de 3 807 – *sources OPS 2016*), l'OPAC DE LA SAVOIE était relativement proche de l'objectif à atteindre en 2018 (21 %).

Seuil de ressources annuel 1<sup>er</sup> quartile pour 1 personne : 9 600 €

**La Convention Intercommunale d'Attribution de GRAND LAC a été approuvée le 14/12/2017.**

En 2018, 52 attributions ont été réalisées hors QPV à des ménages du 1er quartile ; 7 sont liées au relogement hors QPV de locataires de « La Cité » à Aix-les-Bains, résidence appelée à être déconstruite dans le cadre du programme de rénovation urbaine du quartier de Marlioz.

Il est à noter cependant que deux sites importants hors QPV et potentiellement aptes à participer à cet objectif sont des ensembles concernés par le premier plan de renouvellement urbain (183 logements au Sierroz ; 271 logements à Franklin-Roosevelt), désormais quartiers en vigilance active (QVA). Le quartier de Marlioz (355 logements) est classé en QPV et sa capacité contributive est limitée avec le projet de déconstruction des 144 logements de l'immeuble « La Cité ».

**ARLYSÈRE** : L'OPAC DE LA SAVOIE ne dispose pas de logement dans les QPV d'Albertville (Val des roses et Condemine) et ne détient qu'environ 20 % de l'ensemble des logements sociaux du territoire de l'EPCI (1 227 logements au 31.12.2018 sur un total de 5 328 logements - *sources Arlysère*).

Seuil de ressources annuel 1er quartile pour 1 personne : 9 096 €

**La Convention Intercommunale d'Attribution de ARLYSÈRE a été approuvée le 21/09/2017.**

A titre indicatif, la commune d'Arlysère où l'OPAC DE LA SAVOIE est le plus représenté est Frontenex (197 logements). Le résultat 2018 de 14 % d'attributions à des demandeurs appartenant à la catégorie du 1er quartile de ressources trouve son origine dans cette implantation très rurale du parc de l'office sur ce territoire, nécessairement plutôt occupé par des actifs bénéficiant donc de revenus supérieurs à ce seuil.

**GRAND CHAMBERY** : L'OPAC DE LA SAVOIE compte 3 782 logements au 31.12.2018 sur un total de 12 125 logements sociaux du territoire de l'EPCI (*sources OPS 2016*), dont 141 sur le QPV des Hauts de Chambéry.

Seuil de ressources annuel 1er quartile pour 1 personne : 8 316 €

**La Convention Intercommunale d'Attribution de GRAND CHAMBERY a été approuvée le 04/08/2018.**

En 2018, 9 % des attributions hors QPV concernaient des demandeurs appartenant à la catégorie du 1er quartile de ressources.

Les explications quant à ce résultat tiennent à plusieurs natures. L'OPAC DE LA SAVOIE compte des patrimoines importants en QVA à BARBY (« Le Clos Gaillard » - 263 logements), COGNIN (« ZAC de la Forgerie » - 333 logements ; « La Poterie » -



61 logements), LA MOTTE SERVOLEX (« Les Chantres » - 180 logements) et LA RAVOIRE (« Le Val Fleuri » - 243 logements ; « La Féjaz » - 159 logements).

COMMUNES AVEC QVA ET LOCATAIRES AVEC RESSOURCES < 60%				
Commune	Logements OPAC	Dont en QVA	% QVA	% locataires < 60% plafonds
BARBY	273	263	96 %	52,8 %
COGNIN	669	394	59 %	49,5 %
LA MOTTE SERVOLEX	514	180	35 %	51,9 %
LA RAVOIRE	685	402	59 %	49,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>2 141</b>	<b>1 239</b>	<b>58 %</b>	

Cet objectif se porte donc également sur ces quelques 1 200 logements de quartiers classés politique de la ville en « vigilance active ». Or l'occupation de ces sites se caractérise déjà bien souvent par les ressources modestes des habitants et la volonté de l'OPAC DE LA SAVOIE et des collectivités locales d'être attentifs à ne pas créer les quartiers prioritaires de demain.

Par ailleurs, 202 logements ont été mis en service en 2018 dans le périmètre de GRAND CHAMBERY.

Globalement, sur les 51 attributions hors QPV réalisées en 2018 à des demandeurs du 1er quartile de ressources, 49 % portaient sur des logements PLUS, objectivant ainsi l'idée qu'ils ne sont pas uniquement assignés à des solutions de logement type HLMO.

La prise en compte de cette nouvelle disposition relative aux attributions 1er quartile de ressources, amène les remarques suivantes au plan de la gestion opérationnelle qui se complexifie sans évaluation des impacts :

- les seuils d'objectifs peuvent être définis à la commune et à l'immeuble ;
- pour autant seuls les sites pour lesquels des départs sont répertoriés pourront permettre la prise en compte de l'objectif ;
- le suivi d'un tel dispositif nécessite une adaptation des systèmes d'information par les éditeurs de progiciels ;
- l'identification du public cible des demandeurs appartenant à la catégorie du 1er quartile de ressources s'appuie sur des données déclaratives différentes de celles qui permettent l'admission de la demande au regard du respect des plafonds de ressources (avis d'imposition des revenus de l'année N-2) ;
- cette gestion des flux s'ajoute à celle également en flux concernant le contingent des familles prioritaires (25 % des attributions).

L'OPAC DE LA SAVOIE s'engage toutefois à :

- participer à la définition des objectifs locaux en collaboration avec les différents partenaires et leur rendre compte régulièrement ;

- mettre en œuvre le dispositif sous réserve de pouvoir identifier le public cible ; de disposer de la disponibilité de logements ; de disposer des solutions informatiques permettant le suivi des objectifs.

#### 2-2-2-2 - Critères d'attribution

Des **critères généraux d'attribution** sont fixés par les lois et règlements et appréciés par la CAL et tiennent notamment compte :

- du **patrimoine disponible**,
- de la **composition, du niveau de ressources et des conditions de logement actuelles** du ménage.
- de **l'éloignement des lieux de travail**, de la mobilité géographique liée à l'emploi et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs (L441-1 CCH)

Ces critères légaux ne sont ni limitatifs, ni hiérarchisés.

**En pratique**, une fiche de synthèse est présentée par candidat et par logement et la Commission d'Attribution de Logement (CAL) de l'OPAC DE LA SAVOIE **vérifie l'adéquation du logement proposé à la situation du demandeur.**

L'adéquation de la typologie du logement est appréciée au cas par cas, en fonction notamment :

- de la composition familiale (nombre d'enfants, personnes à charge, statut marital...),
- de la typologie, surface, accessibilité au handicap du logement,
- du coût que représenterait l'occupation du logement pour le locataire : montant du loyer comprenant les charges ou une estimation des charges
- des ressources du ménage : le cas échéant, une simulation des droits à une aide personnalisée au logement ou des allocations de logement à caractère social ou familial auxquelles le ménage peut prétendre est réalisée.

L'analyse de la capacité financière du ménage par rapport au logement proposé permet de proposer des **situations pérennes** qui ne mettent pas en difficulté financière le locataire. Deux indicateurs permettent de mesurer le risque financier pour le demandeur :

- le taux d'effort  $[(\text{loyer} + \text{charges} - \text{allocation logement}) / \text{ressources}]$
- le reste à vivre  $[(\text{ressources} - \text{loyer} - \text{charges} + \text{allocation logement}) / 30 / \text{nombre d'unités de consommation}]$

L'OPAC DE LA SAVOIE favorise également le parcours résidentiel en réalisant des **mutations internes**. Pour ces mutations internes, seront pris en compte notamment les motifs étant à l'origine de la demande de mutation (rapprochement familial, professionnel ou médical, changement de situation matrimoniale, naissance d'un enfant, logement devenu trop petit ou trop grand, inadéquation des ressources au loyer en cours ...) afin de satisfaire au mieux à la demande de ses locataires.

#### 2.2.2.3 - Application de règles de priorité

Des **critères généraux de priorité** sont également établis par les lois et règlements et appréciés par la CAL dans le but de mettre en œuvre le **droit au logement**.

L'ordre des priorités est le suivant :

## **PRIORITAIRES N° 1 : MENAGES DECLARES PRIORITAIRES PAR LA COMMISSION DE MEDIATION DALO :**

L'article L441-2-3 du CCH prévoit que dans chaque département, une ou plusieurs commissions de médiation sont créées auprès du Préfet.

Cette commission de médiation peut être saisie par :

- toute personne qui, satisfaisant aux conditions réglementaires d'accès à un logement locatif social, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa **demande de logement pendant un délai anormalement long** (délai fixé par arrêté préfectoral en Savoie à **2 ans**)
  
- **sans condition de délai**, par toute personne de bonne foi :
  - dépourvue de logement,
  - menacée d'expulsion sans relogement,
  - hébergée ou logée temporairement dans un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale,
  - logée dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux.
  - logée dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, si elle a au moins un enfant mineur,
  - qui présente un handicap ou si elle a au moins une personne à charge présentant un tel handicap.

Si la commission considère que la personne est prioritaire et doit être relogée en urgence, elle en informe le Préfet qui désigne un bailleur pour qu'un logement lui soit attribué.

Ces attributions prioritaires DALO s'imputent sur le contingent préfectoral (voir supra « réservataires »).

## **PRIORITAIRES N°2 : MENAGES PRIORITAIRES AU TITRE DE L'ARTICLE L441-1 DU CCH :**

En plus des personnes désignées comme prioritaires car bénéficiant d'une décision favorable de la commission de médiation, le CCH prévoit que les attributions doivent être faites prioritairement à :

- des personnes en situation de handicap ou de leur famille les ayant à leur charge
- des personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique
- des personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement tenant à leurs ressources ou à leurs conditions d'existence
- des personnes hébergées ou logées temporairement dans des établissements ou logements de transition
- des personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
- des personnes exposées à des situations d'habitat indigne
- des personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires et des personnes menacées de mariage forcé

- des personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle
- des personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme
- des personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent
- des personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
- des personnes menacées d'expulsion sans relogement

Ces critères légaux de priorité s'appliquent aux seules attributions et non aux demandes de mutation.

#### 2.2.2.4 - Application de règles de priorité locales

Les **critères généraux de priorité sont précisés localement** par :

- les Plans Départementaux d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),
- les Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA).

**Le PDALHPD** précise, à partir de l'évaluation territorialisée quantitative et qualitative des besoins, quelles sont les personnes définies comme prioritaires pour l'attribution d'un logement social par secteur géographique.

Le PDALHPD ne peut pas compléter la liste des personnes prioritaires fixées par la loi mais elle peut la restreindre ou l'affiner au regard de la situation locale : jeunes travailleurs, salariés aux ressources inférieures aux plafonds, familles monoparentales...

**Les CIA** déterminent :

- les objectifs en matière d'attributions de logement et de mutations dans le parc social,
- les conditions dans lesquelles les critères de priorité sont pris en compte dans le processus de désignation des candidats et d'attribution des logements,
- les conditions de coordination entre les différents réservataires.

**Des accords collectifs** pour l'attribution de logements peuvent être passés au niveau départemental ou intercommunal. Le principal objet d'un accord collectif départemental est de définir un engagement annuel quantifié d'attribution de logements

#### 2.2.2.5 - Logements réservés

Certaines entités disposent de quotas d'appartements réservés. Ils sont appelés « **réservataires** » et disposent d'un **contingent**. La réservation permet au réservataire de **présenter des candidats à l'attribution des logements réservés**, aux fins d'examen en CAL.

Les réservations donnent lieu à la passation d'une convention de réservation qui définit les modalités pratiques de leur mise en œuvre (public éligible, modalités d'utilisation du contingent et suivi).

**L'Etat est réservataire de droit** de logements sociaux. Le **contingent préfectoral** est fixé à 30 % du total des logements de chaque organisme (R. 441-5 CCH) dont :

- 5 % réservé aux agents civils et militaires de l'Etat
- 25 % réservé aux personnes prioritaires.

L'attribution de logements aux bénéficiaires déclarés prioritaires au titre du droit au logement opposable s'impute des contingents préfectoraux.

Il existe une seconde catégorie de **réservataires dits « financiers »** qui disposent d'un pourcentage de logements réservés selon des financements qu'ils ont apportés à l'origine de l'opération. C'est le cas notamment des logements réservés **d'Action Logement** (droit de réservation variable selon les conventions), qui s'adressent aux salariés. Toutefois, 25 % des attributions réalisées sur ce contingent doivent être affectés à des ménages prioritaires DALO.

Enfin, **les collectivités** qui disposent d'un droit de réservation variable selon les garanties et aides apportées au programme de construction.

#### 2.2.2.6 - Orientations d'attribution de l'OPAC DE LA SAVOIE

Les attributions sont également guidées par les orientations définies par le Conseil d'Administration de l'OPAC DE LA SAVOIE et les règles contenues dans le règlement intérieur et la politique d'attribution rédigée en 2018.

Ces orientations intègrent les critères généraux d'attribution et de priorité définis dans le CCH et déclinés dans les accords collectifs et le PDALHPD.

Les orientations d'attribution tiennent compte de la demande de logement exprimée localement, des caractéristiques du patrimoine et de l'occupation du parc.

#### **ORIENTATION 1 - Favoriser le parcours résidentiel**

L'OPAC DE LA SAVOIE veille à anticiper les besoins et les attentes de ses locataires et à **favoriser** leur mobilité pour un parcours résidentiel adapté.

La CAL tient compte des paramètres suivants, permettant de favoriser la mutation interne et le parcours résidentiel de ses locataires :

- demandes de logements des locataires déjà logés à l'OPAC DE LA SAVOIE, qui souhaitent accéder pour différents motifs à un autre logement,
- relogement des ménages dans le cadre d'opérations d'urbanisme spécifiques : démolition-reconstruction, réhabilitation,
- relogement à titre temporaire suite à des situations urgentes liées à des sinistres,
- fluidification du parc social (libération des logements sous occupés ou non adaptés).

**Engagement** : Vigilance active pour que le locataire puisse changer de logement en fonction de l'évolution des besoins, au bon moment, pour le bon endroit, avoir un loyer adapté aux ressources et une surface adaptée à la composition du logement.

### **ORIENTATION 2 - Favoriser la mixité sociale et l'égalité des chances**

La recherche de la mixité sociale fait partie des orientations majeures de l'OPAC DE LA SAVOIE.

La CAL tient compte, pour l'attribution des logements sociaux, de la diversité de la demande constatée localement et cherche à :

- favoriser l'égalité d'accès au logement des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers,
- permettre aux quartiers « politique de la Ville » de gagner en attractivité et, aux autres quartiers de s'ouvrir à l'accueil de nouvelles populations,
- faciliter les rapports entre les différents groupes sociaux.

L'ancienneté de la demande est également prise en compte afin de permettre une égalité des chances de l'ensemble des demandeurs.

**Engagement** : Créer des villes équilibrées et revalorisées

### **ORIENTATION 3 - Favoriser la prise en compte des besoins locaux des territoires**

L'OPAC DE LA SAVOIE cherche à favoriser le dialogue et la concertation avec l'ensemble des acteurs locaux du logement pour répondre aux enjeux de mixité à bonne échelle locale.

La connaissance de l'occupation du patrimoine et les échanges avec les partenaires doivent contribuer à l'équilibre des peuplements.

**Engagement** : Évaluation territorialisée quantitative et qualitative des besoins

### **ORIENTATION 4 - Favoriser l'accueil des plus démunis et des personnes à mobilité réduite**

L'OPAC DE LA SAVOIE s'inscrit dans la perspective de l'insertion des ménages par le logement, souhaitant favoriser leur inclusion dans la société, en les accompagnant, dans l'accès au logement.

Elle s'engage à réaliser des attributions au profit des ménages défavorisés, en s'adaptant autant que possible à leurs besoins.

Ces attributions sont réalisées, notamment dans le cadre d'un partenariat mené avec des associations logement.

**Engagement** : Une mise en place du droit au logement pour tous.

L'OPAC DE LA SAVOIE cherche à améliorer son parc immobilier en proposant des logements adaptés ou adaptables lors de ses constructions en logements neufs et réhabiliter l'existant afin qu'il puisse satisfaire à la demande des personnes handicapées.

Les antennes rencontrent les ménages concernés très en amont afin d'adapter au mieux le logement aux besoins réels.

**Engagement :** Un logement adapté aux besoins particuliers dus à différents handicaps

## 2-2-3 - Dispositif de prévention des expulsions

### 2-2-3-1 - Soutien à l'accès au logement

#### L'aide pour l'accès au logement du FSL

Destinée à aider l'attributaire pour honorer le dépôt de garantie, l'assurance et les autres frais éventuels liés à l'accès au logement, l'intervention du FSL peut revêtir les formes suivantes :

- Un prêt, une aide non remboursable ou la combinaison des deux
- La garantie du paiement des loyers pour une période de neuf mois pendant les trente-six premiers mois d'occupation

Le règlement interne du FSL contribue à restreindre sensiblement son champ d'intervention.

En effet, deux dispositions essentielles mises en place depuis octobre 2008 et confirmées par le règlement intérieur bâti avec le PDALHPD 2014-2018 génèrent quelques complications dans la gestion des dossiers :

- Le non-versement du dépôt de garantie lors de l'entrée dans les lieux malgré un accord de principe. Le versement sera différé au départ du locataire (si le solde est débiteur). Ce procédé a été mis en place au 1er octobre 2008. Il concerne 246 dossiers de garantie virtuelle pour 70 demandes de versement soit 23 035 euros en 2018. Une fois encore il faut relever une certaine dégradation de la situation des familles qui quittent leur logement sans s'acquitter des dernières échéances de loyer.
- Le cautionnement ne change pas dans sa durée (neuf mois pendant les trente-six premiers mois d'occupation) mais est fractionné à raison de trois mois par an et quatre mois pour la dernière année si le fonds n'a pas été actionné au cours des deux premières années.

110 dossiers ont été établis par les conseillers sociaux en 2018. Ce chiffre représente près de 5 % des locataires entrés en cours d'année.

#### L'aide à l'accès « LOCAPASS »

Avec le FSL, ce dispositif est devenu la seule possibilité de cautionnement depuis la loi MOLLE.

Par convention entre l'Union Economique et Sociale du Logement (UESL) et l'USH, un système d'aide à l'accès au logement a vu le jour en 2000. C'est ACTION LOGEMENT qui est chargé de gérer cette aide qui consiste en une avance financière du dépôt de garantie et un cautionnement pour le paiement des loyers et charges pendant les 36 premiers mois d'occupation et à concurrence de neuf mois de loyers impayés (à

110  
=  
DOSSIERS FSL  
EN 2018

110  
INTERVENTIONS  
LOCAPASS  
EN 2018

noter toutefois que le dépôt de garantie est effectivement versé dès l'entrée du locataire et que la période de garantie du paiement des loyers n'est pas fractionnée par année).

En 2018, 110 nouveaux locataires ont ainsi bénéficié de cette intervention (contre 174 en 2017). Au cours de l'année 2018, 59 mises en œuvre de la garantie ont été effectuées pour un montant global de 77 177 euros. 43 versements consécutifs à ces mises en œuvre de garantie et celles effectuées durant l'année antérieure ont été réalisés en 2018 pour un montant global de 43 640 euros.

### 2-2-3-2 - Maintien dans le logement des ménages en difficulté

Issues de la mission sociale de l'office et de l'impérative nécessité d'équilibre budgétaire, les actions menées par les conseillers ou conseillères sociaux dans le cadre de l'accompagnement social sont très variées.

L'accompagnement social, mission primordiale, vise dans un premier temps à établir le contact avec le locataire en difficulté de paiement de ses loyers.

Cette recherche de contact qui conduit à l'analyse de la situation dans sa globalité afin de détecter la ou les causes des difficultés de paiement est facilitée par la présence, dans chaque antenne, d'au moins un conseiller ou une conseillère sociale. Ceux-ci opèrent notamment par des convocations, des visites à domicile et des contacts téléphoniques.

La relation établie, il s'agit d'étudier le contexte et de rechercher une solution afin de remédier au non-paiement des loyers.

Bien que les situations rencontrées soient très variées, trois caractéristiques émergent de façon identique aux années précédentes :

- Le faible niveau de ressources des familles logées en 2018 : environ 54,70 % d'entre elles disposent de ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources pour accéder aux logements sociaux
- L'endettement des ménages : dans la plupart des situations, des crédits importants compromettent la mise en place d'un budget rationnel où le logement, besoin essentiel, devrait figurer dans les premiers postes
- Les accidents de la vie (maladie, chômage, ...) qui fragilisent l'équilibre budgétaire des familles.

Il faut également noter l'intervention efficace des agents du Centre des Finances Publiques de l'OPAC DE LA SAVOIE dont l'action a permis d'apporter des réponses adéquates dans le traitement de nombreuses situations d'impayés. En 2018, il aura accordé 88 plans de règlements pour environ 825 K€ à des locataires en place ou partis.

Par ailleurs, 109 demandes au Fonds de Solidarité Logement (FSL) en faveur des locataires de l'office ont été effectuées au cours de l'année 2018. 15 dossiers ont toutefois été refusés par les différentes commissions territoriales.

Les dossiers traités au cours de l'année 2018 se répartissent en :

- 28 prêts sans intérêt pour un montant de 29 769 € ;
- 89 subventions pour 61 923 € ont été accordées au cours de l'année écoulée.

88  
PLANS DE  
REGLEMENT  
EN 2018

109  
=  
INTEVENTIONS  
FSL  
2018



Depuis plusieurs années, les aides financières non remboursables sont d'un montant supérieur à celui des prêts consentis. Cependant les prêts sont en augmentation sensible depuis deux années.

### 2-2-3-3 - Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)

Ce plan est un dispositif piloté conjointement par l'Etat et le conseil départemental. Il a pour vocation de mobiliser l'ensemble des partenaires afin d'apporter des réponses concrètes et adaptées aux besoins des Savoyards les plus fragiles dans le domaine du logement, tout en veillant à la cohérence des politiques publiques mobilisées sur ce thème.

Trois axes thématiques ont été dégagés :

- L'accès au logement
- Le maintien dans le logement
- La qualité du logement

Il se décline en différentes actions pilotées par des chefs de file identifiés désignés parmi les partenaires traditionnels de l'OPAC DE LA SAVOIE : la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP), le conseil départemental, la Direction Générale Adjointe de la Vie Sociale (DGAVS), la Direction Départementale des Territoires (DDT) et l'Agence Régionale de Santé (ARS).

### 2-2-3-4 - Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)

La CCAPEX mise en place dans le cadre du PDALPD courant 2011 est organisée en quatre commissions territoriales pour les secteurs suivants :

- AIX LES BAINS / Avant-pays savoyard
- CHAMBERY couronne / COMBE DE SAVOIE
- ALBERTVILLE / TARENTOISE
- MAURIENNE

Ce sont en tout 134 dossiers de l'office qui ont été examinés par cette instance en 2018.

Elle a été instaurée pour participer à la prévention des expulsions comme l'indique son nom. Elle regroupe l'ensemble des partenaires intervenant dans le domaine du logement (CAF, associations de locataires, représentants des bailleurs, services de l'Etat et du département, ...) et examine les dossiers au stade du commandement de quitter les lieux. Son mérite est de réunir ensemble et dans un même lieu tous les partenaires.

Mais le constat est que cette commission a tendance à ralentir les procédures déjà bien longues. Au stade du commandement de quitter les lieux, les conseillers ou conseillères sociaux de l'office ont déjà engagé un travail important avec les familles. La simple délivrance du commandement de quitter les lieux est généralement le constat d'une situation profondément compromise que des délais supplémentaires ne permettront plus de régler.

Les dispositions relatives aux CCAPEX contenues dans la loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR) sont également de nature à complexifier un peu plus les procédures en systématisant la saisine de la commission dans de nombreuses situations. Depuis le 1er janvier 2015, celle-ci doit être saisie au moins deux mois avant l'assignation. Pour 2018, cette nouvelle compétence a généré 311 saisines de la part de l'office. La CAF ou la MSA doivent également la saisir avant suspension des aides au logement.

De plus, la commission de médiation DALO, le FSL ou « toute institution ou personne y ayant intérêt ou vocation » pourront également la saisir. Toutes les situations n'ont pas pour autant vocation à être examinées en CCAPEX et le fonctionnement des CCAPEX en 2018 n'en a pas été pour autant bouleversé.

### 2-2-3-5 - Protocole BORLOO

La loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 a entraîné la mise en œuvre d'un type de protocole visant à maintenir en place les locataires dont le bail a été résolu. Ce protocole a pour but d'éviter la suspension du versement de l'APL en conférant à l'occupant un titre d'occupation temporaire pendant la période nécessaire à l'apurement de la dette locative.

Ce dispositif s'avère toutefois complexe à gérer et ralentit considérablement le suivi des dossiers d'impayés.

En 2018, vingt-quatre protocoles ont été validés par la CAF ou la MSA et cinq ont été dénoncés en raison du non-respect des dispositions prévues au protocole.

En cas de dénonciation, il n'y a normalement plus de solution possible si ce n'est la signature d'un nouveau bail après apurement de la dette.

De manière tout à fait dérogatoire et exceptionnelle, la CAF peut accepter la signature d'un deuxième protocole mais sous réserve préalablement d'un avis formel dans ce sens de la CCAPEX. Cette année, aucune famille n'a pu bénéficier de ce dispositif faute d'engagement suffisant de leur part.

## 2-3 - OBJECTIFS ET PLANS D'ACTIONS

### 2-3-1 - Demande de logement et attributions

Conformément aux dispositions de la loi ALUR, à la Charte de déontologie des services enregistrés de la Savoie et à la convention relative au système national d'enregistrement des demandes de logement social et la mise en œuvre du dossier unique des pièces justificatives du 28 juin 2016, l'OPAC DE LA SAVOIE s'engage à faciliter et simplifier les démarches des demandeurs de logement et à favoriser la plus grande transparence au regard des modalités de gestion et d'attribution des logements.

#### **Plan Partenarial de Gestion Partagée de la Demande de Logement**

A ce titre, l'OPAC DE LA SAVOIE a également été associé et est signataire du Plan Partenarial de Gestion Partagée de la Demande de Logement de GRAND CHAMBERY, de GRAND LAC et d'ARLYSÈRE.



Cette gestion s'appuie notamment sur un réseau de 5 antennes de gestion (accessibles 35 heures par semaine) et sur une antenne virtuelle s'appuyant sur le site internet [www.opac-savoie.fr](http://www.opac-savoie.fr).

### **Conférences Intercommunales du Logement**

L'OPAC DE LA SAVOIE a été associé à la création et à la mise en œuvre des Conférences Intercommunales du Logement (CIL) de ces 3 EPCI.

### **Conventions Intercommunales d'Attributions**

L'élaboration des Conventions Intercommunales d'Attributions (CIA) a également permis de procéder à l'état des lieux de la prise en compte des personnes prioritaires et des bénéficiaires de décisions DALO sur GRAND CHAMBERY, GRAND LAC et ARLYSÈRE. Au titre de la mixité sociale, les objectifs d'attribution à des foyers du 1er quartile de ressources hors QPV ont également fait l'objet d'une contribution de l'OPAC DE LA SAVOIE pour chacun des territoires, notamment en donnant l'accès aux résultats de l'enquête OPS. Faute d'antériorité des critères identifiés par la loi du 27 janvier 2017 et de moyens informatiques permettant de gérer et de suivre cet objectif (SNE, progiciel), il restera à l'ensemble des partenaires à l'affiner avec pragmatisme durant les premières années de la présente CUS.

Concernant l'ensemble de cet objectif de mixité sociale défini par la loi égalité et citoyenneté, l'OPAC DE LA SAVOIE s'engage à mettre en œuvre des actions qui permettront d'en justifier la prise en compte.

Pour autant, ces dispositions n'étant orientées qu'à destination des seuls demandeurs de logement, sans tenir compte de l'occupation, l'OPAC DE LA SAVOIE se fixe également l'objectif d'élaborer une cartographie sociale de son parc locatif afin de pouvoir proposer aux partenaires un outil d'aide à la décision complémentaire. **Dans le prolongement de cette orientation, l'OPAC DE LA SAVOIE demeure ouvert à l'expérimentation d'un système de cotation de la demande de logement, comme outil d'aide à la décision des attributions.**

### **2-3-2 - Commission d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements**

La loi ELAN prévoit qu'en territoire tendu (zonage actuel en attente de précision par décret), la commission d'attribution aura également pour mission d'examiner l'occupation des logements des locataires, tous les 3 ans à compter de la signature du bail :

- sur-occupation
- sous-occupation : différence de + 1 entre le nombre de pièces et le nombre d'habitants
- situation de handicap ou perte d'autonomie
- dépassements de plafonds de ressources

En cas de sous-occupation en territoire identifié comme tendu, le bailleur devra réaliser des propositions de logements adaptés à la composition familiale. Après trois refus aux propositions réalisées, le locataire perd le droit en maintien dans les lieux (sauf locataires de plus de 65 ans, locataires avec handicap).

Pour le département de la Savoie, les territoires les plus en tension sont les agglomérations de CHAMBERY et d'AIX LES BAINS. Au moment de rédiger cette CUS, le décret précisant les zones tendues n'a pas été publié.

Si l'objectif du législateur est parfaitement louable, il s'expose toutefois à des réalités locales (voir le paragraphe 2.1.2.2 sur les typologies de logement demandées) :

- en Savoie, 50 % de la demande de logement portent sur des T.1 / T.2
- avec les demandes de T.3, on obtient près de 78 % des besoins en logement
- réorienter des foyers sous-occupant de T.4 et de T.3, fera porter une pression supplémentaire sur les petits logements
- pour les grands logements (T.5 et plus), la demande représente 3,7 % du total et 4 % des entrées réalisées

Par rapport à la question de la sous-occupation, et au regard des besoins à satisfaire, l'OPAC DE LA SAVOIE s'appuie sur sa politique d'attribution favorisant le parcours résidentiel. Les logements neufs livrés, principalement en zone tendue, et les mouvements dans le parc existant, sont un moyen de réguler cette problématique en lien avec les réservataires, au fait des situations sensibles devant être gérées.

L'OPAC DE LA SAVOIE examinera la mise en œuvre de ce nouveau dispositif une fois l'ensemble des textes parus.

### **2-3-3 - Publics spécifiques**

Afin de fluidifier le parcours des publics spécifiques (hébergement, DALO, personnes prioritaires...), l'OPAC DE LA SAVOIE poursuivra son action en partenariat avec les différents acteurs (DDCSPP, Cohésion Sociale du Conseil Départemental, associations...), en s'appuyant sur les dispositifs existants pour sécuriser les situations au regard des enjeux des foyers, des collectivités et du bailleur (Fonds de Solidarité Logement, baux glissants avec associations, mesures d'accompagnement,...) ; et en encourageant la création de dispositifs nouveaux (aide à la gestion de l'incurie, du syndrome de Diogène, des troubles du comportement ; partenariat sur cas complexes d'occupation et régulation des troubles de voisinage,...).

### **2-3-4 - Engagements pris en faveur de la concertation avec les locataires**

#### **Plan de Concertation Locative**

Dans le cadre du Plan de Concertation Locative, est créé un Conseil de Concertation Locative (CCL) qui se réunit au moins 4 fois par an. Il est consulté notamment sur les sujets d'intérêt commun (charges locatives, état des lieux,...), les différents aspects de la gestion de l'immeuble, les projets de l'organisme (nouveaux services), le cahier des charges de la gestion sociale, l'état du service rendu aux locataires et sur toutes dispositions touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants.

Les participants au CCL sont les représentants de locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE membres des associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil national de l'Habitat ou au Conseil national de la consommation ; ou membres d'une association représentant au moins 10 % des locataires.

Afin de soutenir le fonctionnement des associations de locataires locales, annuellement l'OPAC DE LA SAVOIE affecte globalement et forfaitairement à l'exclusion de toute autre participation, 3 euros par logement, à répartir entre les associations en fonction de leur résultat aux dernières élections des représentants des locataires. 50 % de cette contribution est versée sous forme de forfait lié à la participation aux réunions du CCL et 50 % en contrepartie d'actions dont le principe et le bilan sont validés par le CCL.

### **Concertation sur la Convention d'Utilité Sociale**

Les associations de locataires ont été régulièrement associées aux travaux d'élaboration de la CUS, notamment à l'occasion des CCL du 4 avril 2017 (classification du patrimoine), du 26 juin 2017 (présentation des axes de la CUS), du 2 octobre 2017 (orientations stratégiques de l'OPAC DE LA SAVOIE).

Suite au nouveau calendrier fixé par la loi ELAN, une nouvelle présentation de la CUS a été faite lors du CCL du 08 avril 2019.

A l'occasion de ces instances, les représentants des locataires ont fait part des remarques suivantes :

- Veiller au maintien de l'attractivité des loyers dans le cadre des opérations de réhabilitation ;
- Quelles perspectives pour le financement des réhabilitations si les dispositions du projet de loi de finances 2018 sont validées ?
- Prendre en compte le vieillissement de la population ;
- Quelles seront les modalités d'application de l'objectif de mixité sociale fixé par la Loi Egalité et Citoyenneté ?

L'OPAC DE LA SAVOIE poursuivra cette concertation sur le suivi de la mise en œuvre de la CUS dans le cadre des CCL.

### III - POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE

Pour les demandeurs de logement et les locataires, l'OPAC DE LA SAVOIE est un prestataire comme beaucoup d'autres. A ce titre, ils attendent un service professionnel, organisé et à leur écoute.

La certification ISO 9001 permet à l'OPAC DE LA SAVOIE de stabiliser, d'enrichir ses processus afin d'assurer à ses clients un niveau de satisfaction toujours plus élevé.

Certifié ISO 9001 depuis 2004 (soit 5 cycles complets de certification, représentant au total 15 audits ISO 9001), l'OPAC DE LA SAVOIE a pour objectif de maintenir son Système de Management de la Qualité (SMQ) à un niveau élevé afin d'apporter la preuve de cet engagement de qualité de service et ainsi renforcer la confiance des locataires et des partenaires.

Le bilan de l'audit 2018 s'est révélé très positif, puisque celui-ci mentionne le bon niveau de maturité du système qualité de l'OPAC DE LA SAVOIE.

Cela prouve une nouvelle fois le professionnalisme de l'organisme dans un environnement en perpétuel évolution.

#### 3-1 - Etat des lieux

##### 3-1-1 - Enquête de satisfaction triennale

L'OPAC DE LA SAVOIE a réalisé sa première enquête satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires dès 2002, préalablement aux engagements nationaux de l'Union Sociale pour l'Habitat (2003). Depuis, ce baromètre général est réalisé tous les 3 ans (2005, 2008, 2011, 2014 et 2017 ; prochaine enquête en 2020).

Lors de l'enquête réalisée en juin 2017 par le cabinet AVISO auprès d'un échantillon représentatif de 1 662 locataires :

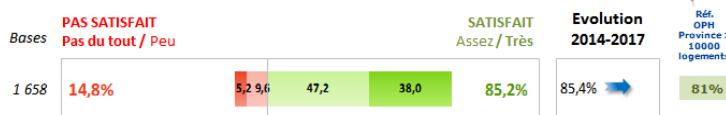
- 89 % des locataires interrogés par téléphone se déclaraient « assez satisfait / très satisfait » de l'OPAC DE LA SAVOIE (+ 3 points par rapport à 2014).



- 85 % se déclaraient par ailleurs satisfaits de leur logement à 85 % (score identique à 2014)

Q20. Parlons maintenant de votre logement, vous en êtes globalement ? - Q21 à Q27. Concernant ses équipements, êtes-vous (...) de l'état et du fonctionnement de ... ?

Base répondants : ensemble des locataires



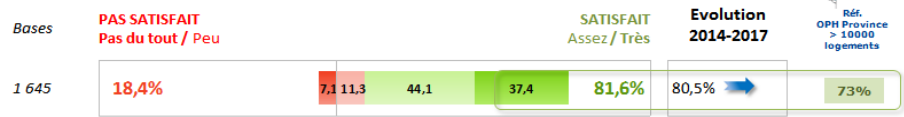
89 %  
LOCATAIRES  
SATISFAITS DE  
L'OPAC DE LA  
SAVOIE

85 %  
LOCATAIRES  
SATISFAITS DE  
LEUR LOGEMENT

- 82 % étaient satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier à (+ 1 point par rapport à 2014).

**82 %  
LOCATAIRES  
SATISFAITS DE  
LEUR QUARTIER**

Q90. Etes-vous globalement (...) de la **qualité de vie dans votre quartier** ?  
Base répondants : ensemble des locataires



Les résultats de ces enquêtes sont analysés par les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE. Ils contribuent à définir les plans d'actions pour améliorer les points sensibles relevés

### 3-1-2 - Principaux enseignements des autres enquêtes conduites

L'OPAC DE LA SAVOIE réalise 3 types d'enquêtes auto-administrées :

- Enquête de satisfaction à l'entrée dans le logement
- Enquête de satisfaction après intervention technique dans le logement
- Enquête de satisfaction à l'issue du départ du logement

Les enquêtes relatives aux phases « entrée dans le logement » et « départ du logement » ont été créées en janvier 2004 et sont adressées chaque mois par courrier aux nouveaux entrants et aux locataires sortants (M+1).

L'enquête relative à la phase « intervention technique dans le logement » a été créée en septembre 2008 et est adressée chaque semaine par courrier aux locataires. Les envois sont accompagnés d'une enveloppe T (libre d'affranchissement) pour favoriser les réponses.

Les cibles sont extraites suite à un traitement informatique automatisé et les réponses sont enregistrées en continu sur un module du progiciel Ikos.

L'échelle d'évaluation a été établie sur 5 niveaux (de « 1 » pour « très insatisfaisant » à « 5 » pour « très satisfaisant »). Depuis l'origine, la satisfaction est calculée sur les évaluations supérieures à 3 (« moyen »).

Un bilan est produit chaque année et une synthèse est communiquée à l'ensemble du personnel, aux administrateurs, aux représentants des locataires et aux locataires. Ce bilan est analysé dans le cadre des instances « qualité » (Revue de processus et Revue de Direction) de l'OPAC DE LA SAVOIE.

#### 3-1-2-1 - Satisfaction des locataires après leur entrée dans le logement

Portée par un professionnalisme rigoureux et par une implication sans faille des équipes de proximité, la satisfaction globale pour la phase d'entrée dans le logement progresse de un point (85 %) par rapport à 2017. Le critère « logement » se maintient à 83 % d'opinions favorables en 2018. Le « cadre de vie » est quant à lui plébiscité avec un taux de satisfaction de 85 %, ce qui constitue un gage de la qualité d'implantation des résidences de l'OPAC DE LA SAVOIE.

Plus globalement, 88 % des nouveaux locataires se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'OPAC DE LA SAVOIE après leur entrée dans le logement. Ce résultat

record obtenu auprès de 31 % des 2 041 locataires interrogés est stable par rapport à celui obtenu en 2017.

### 3-1-2-2 - Satisfaction des locataires à l'issue d'une intervention technique

**89 %  
LOCATAIRES  
SATISFAITS D'UNE  
INTERVENTION  
TECHNIQUE**

Mise en place à l'automne 2008, en relation avec les équipes de la régie d'entretien et de maintenance de l'OPAC DE LA SAVOIE, une enquête est systématiquement adressée aux locataires bénéficiant d'une intervention technique dans leur logement. Ils sont 89 % à se dire « satisfaits » de cette intervention (+ 3 points par rapport à 2017) et 76 % à avoir une opinion positive de l'OPAC DE LA SAVOIE à l'issue de la prestation réalisée.

### 3-1-2-3 - Satisfaction des locataires à l'issue du départ du logement

Depuis 2004, cette phase de la relation avec les locataires a régulièrement progressé. L'exercice 2018 marque une stabilisation du niveau de satisfaction des partants. Ils sont 84 % à se déclarer « globalement satisfaits des modalités de départ » (83 % en 2017).

D'une manière générale les résultats restent bons et n'ont donc pas beaucoup évolué par rapport à 2017 et ce, grâce à l'investissement des équipes des antennes et du personnel de proximité en charge de la gestion des états des lieux notamment.

Ainsi le niveau de satisfaction, suite au départ des locataires, reste stable à 76 % (77 % en 2015).

28 % des locataires interrogés ont répondu au questionnaire adressé après leur départ.

**84 %  
LOCATAIRES  
SATISFAITS  
MODALITES  
DEPART**

### 3-1-3 - Relations avec les locataires

#### 3-1-3-1 - Réseau de proximité

La politique de proximité de l'OPAC DE LA SAVOIE s'appuie sur un réseau de cinq antennes et de trente-six bureaux de permanence décentralisés.

Ce réseau est régulièrement étudié pour adapter le dispositif à l'évolution du patrimoine de l'office et favoriser l'accueil du public.

En dehors des horaires d'ouverture des antennes, la continuité du service est assurée par le numéro d'urgence. Ce dispositif permet en soirée, week-end et jour férié de joindre l'OPAC DE LA SAVOIE pour signaler tout dysfonctionnement technique important affectant le patrimoine (chauffage, ascenseurs, ...). Des prestataires sous contrat 24h/24h prennent ensuite le relais pour réaliser les dépannages nécessaires ou mettre en sécurité les installations.

#### 3-1-3-2 - Enregistrement des demandes des locataires

Depuis 2006, le système informatique de l'OPAC DE LA SAVOIE permet le suivi et l'historisation des demandes techniques émanant des locataires. En 2018, près de 11 000 affaires ont fait l'objet d'un enregistrement dont 88 % de demandes techniques.

8 592 affaires ont été enregistrées informatiquement par les antennes et les bureaux de permanence de l'OPAC DE LA SAVOIE. Cette méthodologie favorise le suivi et la



**92 %  
DES AFFAIRES  
PRISES EN  
COMPTE EN 5  
JOURS**

traçabilité des contacts avec les locataires. Environ 97 % relèvent de sujets techniques (plomberie, chauffage, fenêtres, volets, ...).

Pour assurer un avancement plus précis de ces affaires, l'OPAC DE LA SAVOIE suit spécifiquement deux indicateurs :

- Le taux d'affaires prises en compte en 5 jours : en 2018, il s'élève à 92 %
- Le taux d'affaires traitées en 20 jours : en 2018, il est de 73 %

### 3-1-3-3 - Espace personnel pour les locataires sur internet

Depuis 2011, ce dispositif est directement accessible aux locataires par internet. Les locataires peuvent ainsi communiquer leurs demandes auprès des services de l'OPAC DE LA SAVOIE, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Près de 3 300 locataires se sont inscrits à ce service en ligne à fin 2018. La montée en régime progresse régulièrement et nécessite le soutien actif de campagnes de communication pour son développement : 5 610 connexions ont été enregistrées en 2018 (+ 24 % par rapport à 2017).

Ils peuvent directement interagir avec le progiciel de l'office grâce à un accès personnalisé et sécurisé depuis le site internet [www.opac-savoie.fr](http://www.opac-savoie.fr). Ces informations arrivent directement sur les postes informatiques des collaborateurs concernés et les locataires peuvent également suivre l'état d'avancement de leur affaire. Cette évolution donne encore un peu plus de sens à la notion d'agence virtuelle évoquée depuis quelques années : 431 affaires ont été enregistrées par ce moyen de communication en 2018.



### 3-1-3-4 - Médiation

Soumis au code de la consommation, l'OPAC DE LA SAVOIE a dû se doter d'un dispositif de médiation agréé.

Après étude, le principe de l'adhésion au dispositif sectoriel de l'USH a été retenu. Concrètement, depuis le 05 décembre 2017, les clients de l'OPAC DE LA SAVOIE ont la possibilité de solliciter un médiateur des litiges à la consommation en se connectant sur le site « [www.lemediateurhlm.org](http://www.lemediateurhlm.org) ».

Pour les activités locatives, ce service peut être accessible pour toute demande en lien avec le bail, les charges locatives, les services rendus, le niveau de loyer, un conflit de voisinage. Pour les activités d'accession à la propriété, la demande de médiation doit

concerner le contrat de vente, la commercialisation, la construction, la garantie de rachat, la vente HLM.

En 2018, l'information des locataires a été réalisée par le site internet « www.opac-savoie.fr » et par l'intermédiaire de la « Lettre aux locataires ».

A ce jour, aucune demande de médiation n'a encore été enregistrée par les locataires.

## **3-2 - Orientations stratégiques**

### **3-2-1 - Démarche qualité de l'organisme**

L'OPAC DE LA SAVOIE s'est engagé dès 2002 dans la mise en œuvre d'une politique qualité pour son activité gestion locative. Celle-ci s'appuie sur la norme internationale ISO 9001 et a été certifiée en 2004 par l'AFAQ et depuis 2010 par DNV GL, organismes certificateurs indépendants. Cette certification est remise en cause chaque année dans le cadre d'audits de suivi et de renouvellement.

L'ensemble des processus « métier » de la gestion locative est couvert par cette certification :

- la commercialisation des logements : de la demande de logement à l'entrée dans les lieux
- la gestion de la location : mise en œuvre du contrat de location
- la relation avec les locataires : la gestion des demandes et des réclamations
- l'entretien et la valorisation du patrimoine
- l'amélioration du patrimoine
- le départ des locataires : du préavis à l'état des lieux de départ

L'OPAC DE LA SAVOIE se doit de maintenir son Système de Management de la Qualité (SMQ) à un niveau élevé afin d'apporter la preuve de cet engagement de qualité de service et ainsi renforcer la confiance des locataires et des partenaires.

Suite à l'évolution de la norme ISO 9001, le SMQ de l'OPAC DE LA SAVOIE a été revu pour une certification ISO 9001 version 2015 en octobre 2017.

L'ensemble de ce dispositif s'appuie sur un système documentaire qui permet de rendre homogène les pratiques de l'ensemble du périmètre d'intervention de l'OPAC DE LA SAVOIE.

### **3-2-2 - Charte d'engagements de qualité de service**

Pour chacun des processus « métier », l'OPAC DE LA SAVOIE a fixé des engagements de service. Leur respect est évalué à l'aide d'audits internes, d'indicateurs de performance et d'enquêtes satisfaction.

L'OPAC DE LA SAVOIE a défini des engagements complémentaires à ceux évoqués ci-dessus pour optimiser le niveau de satisfaction des locataires.

### 3-2-2-1 - Commercialisation des logements

- informer les demandeurs sur : les disponibilités de logement, les modalités d'attribution, l'enregistrement du dossier, la fin de validité de leur demande
- faciliter les démarches commerciales et administratives des demandeurs

### 3-2-2-2 - Location du logement

- gérer le dossier APL des futurs locataires, de la simulation jusqu'au montage du dossier auprès des organismes d'allocations familiales
- mettre à disposition une gamme de moyens de paiement adaptés à la gestion du loyer, payable à terme échu
- accompagner les locataires dans leur suivi budgétaire pour prévenir l'apparition des impayés
- surveiller et optimiser les dépenses de charges liées au logement et à l'immeuble ; développer l'information

### 3-2-2-3 - Relation avec les locataires

- être à disposition du public les jours ouvrables et gérer les urgences en soirée, week-ends et jours fériés
- afficher dans toutes les résidences les différents points de contact « OPAC DE LA SAVOIE »
- informer régulièrement les locataires sur tout ce qui concerne leurs relations avec l'OPAC DE LA SAVOIE
- enregistrer et suivre les contacts
- prendre en compte les réclamations locataires enregistrées dans un délai maximum de 5 jours

### 3-2-2-4 - Entretien et la valorisation du patrimoine

- informer les habitants de toute intervention technique dans les immeubles ayant une incidence pratique
- informer clairement et simplement des travaux d'entretien et des réparations devant être réalisés par les locataires
- proposer un logement répondant au standard qualité de l'OPAC DE LA SAVOIE
- garantir les équipements du logement pendant les six premiers mois de location
- assurer la conformité des prestations de nettoyage par rapport à l'état de propreté de référence
- garantir l'état de fonctionnement du chauffage et des ascenseurs
- assurer une assistance technique pour tout sujet relatif à la sécurité et au fonctionnement du patrimoine

### 3-2-2-5 - Amélioration du patrimoine

- informer les habitants de toute opération d'amélioration ayant une incidence sur leur résidence
- respecter les objectifs de réduction de consommation prédéfinis

### 3-2-2-6 - Départ des locataires

- proposer une visite conseil préalablement à tout état de lieux de départ des locataires

### 3-2-3 - Suivi de la relation avec les fournisseurs

Ce point représente une exigence de la norme ISO 9001, prise en compte dans le système qualité de l'OPAC DE LA SAVOIE.

Les prestations jugées sensibles en termes de sécurité font l'objet d'un suivi par les équipes de l'office à un rythme mensuel. Ces visites dites « sécurité » permettent notamment de pointer tout dysfonctionnement au suivi programmé des équipements de chauffage et des ascenseurs.

Par ailleurs, les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE procèdent chaque année depuis 2004 à l'évaluation des prestataires qui interviennent de manière récurrente sur le patrimoine, dans le cadre de marchés d'entretien et de maintenance. A ce titre, une cinquantaine de fournisseurs est régulièrement évaluée, dont les exploitants de chaufferies et d'ascenseurs, ainsi que les entreprises de nettoyage des parties communes et d'entretien des espaces verts.

Les résultats de ces évaluations sont communiqués aux dirigeants de ces entreprises pour rechercher les actions d'amélioration éventuellement nécessaires. Pour les sociétés dont les résultats sont jugés insuffisants, des audits fournisseurs sont ponctuellement réalisés.

Chaque année, les collaborateurs de l'OPAC DE LA SAVOIE évaluent les entreprises directement impliquées par la notion de service aux clients. Ainsi en 2018, 71 fournisseurs sous contrat d'entretien, de maintenance ou de fourniture ont fait l'objet d'une enquête d'appréciation globale (qualité du conseil, respect des délais d'intervention, qualité de prestation, respect de l'environnement du lieu d'intervention, ...).

	Résultats 2018	Résultats 2017
Délai d'intervention / Disponibilité du fournisseur	17,20	14,80
Qualité d'exécution de la prestation	17,80	16,20
Partenariat	18,30	16,70
Coût de la prestation / Fiabilité de la facturation	18,70	18,30
Sécurité / Environnement	19,00	19,10
Image auprès du locataire	18,50	16,40

#### 3-2-3-1 - Modalités d'évaluation

En 2018, l'OPAC DE LA SAVOIE a maintenu son système d'évaluation.

Les questions sont donc notées 0, 1 ou 3 : 0 point : prestation non conforme / 1 point : prestation conforme après relance / 3 points : prestation conforme.

Un coefficient est ensuite appliqué pour chaque thème :

- Q.1 « Délai d'intervention / Disponibilité du fournisseur » : coefficient 6
- Q.2 « Qualité d'exécution de la prestation » : coefficient 6
- Q.3 « Partenariat » : coefficient 3
- Q.4 « Coût de la prestation / Fiabilité de la facturation » : coefficient 3
- Q.5 « Sécurité / Environnement » : coefficient 2
- Q.6 « Image auprès du locataire » : coefficient 5 (question utilisée si le fournisseur est en relation avec le locataire)

Les résultats donnent une note ramenée sur 20 (si besoin en cas de réponse aux 6 questions).

Les entreprises sont ensuite classifiées suivant une typologie « ABCD » :

- A : très satisfaisant : au-delà de 15/20
- B : satisfaisant : de 12 à 15/20
- C : insatisfaisant : de 5 à 12/20
- D : très insatisfaisant : en deçà de 5/20

### 3-2-3-2 - Niveau d'exigence maintenu

Pour 2018, le bilan est positif avec une satisfaction en hausse par rapport à l'évaluation réalisée en 2017.

Sur les 1 000 évaluations reçues, la moyenne globale (ensemble des critères et des fournisseurs) est en progression par rapport à 2017 avec 18,20 sur 20.

Cette année, les thèmes abordés par l'enquête ont un score bien supérieur par rapport à celui de 2017. Cinq thématiques des six évaluées ont progressé en 2018.

La satisfaction sur le délai d'intervention et la disponibilité du fournisseur a bondi passant de 14,80/20 à 17,20/20.

Plus globalement, 67 entreprises sont classées niveau A, 4 entreprises sont au niveau B et 2 entreprises au niveau C

Comme en 2015, en fonction des résultats, un dispositif de suivi particulier est mis en place. Chaque entreprise peut être sollicitée pour une rencontre avec les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE pour travailler ensemble sur des pistes d'amélioration. Un plan d'actions sera demandé aux entreprises rencontrées avec un suivi régulier de l'avancement.

## **PARTIE 4**



# **ENGAGEMENTS DE L'OPAC DE LA SAVOIE**

ENGAGEMENTS	INDICATEURS
Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant	PP1 PP1BIS PP2 PP3
Favoriser l'accession à la propriété	PP4
Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes	PP5
Améliorer la performance de la gestion des logements	G1
Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés	PS1 PS2 PS3
Assurer la qualité du service aux locataires	SR1
Adapter l'offre d'accession sociale aux besoins des populations et des territoires	PPACC1
Favoriser l'accession à la propriété des ménages modestes	PSACC1 PSACC2
Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant	PPLF1 PPLF1bis PPLF2 PPLF3

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PP1	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (PLAI, PLUS, PLS) donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors QPV et part hors ANRU, à 3 et 6 ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																					
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé			
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	
16	14	0	14	Chambéry	PLUS																					
7	2	0	2		PLAI																					
6	0	0	0		PLS																					
90	100	0	100	Communes urbaines	PLUS																					
47	45	0	45		PLAI																					
32	31	0	31		PLS																					
0	0	0	0	Communes périurbaines	PLUS																					
0	0	0	0		PLAI																					
0	0	0	0		PLS																					
0	0	0	0	Piémont de Chartreuse	PLUS																					
0	0	0	0		PLAI																					
0	0	0	0		PLS																					
0	7	0	7	Plateau de la Lysse - Cœur des	PLUS																					
0	3	0	3		PLAI																					
0	0	0	0		PLS																					
106	121	0	121	Grand Chambéry	PLUS	65	0	65	65	0	65	65	0	65	65	0	65	65	0	65	65	0	65	390	0	390
54	50	0	50		PLAI	30	0	30	30	0	30	30	0	30	30	0	30	30	0	30	30	0	30	180	0	180
38	31	0	31		PLS	5	0	5	5	0	5	5	0	5	5	0	5	5	0	5	5	0	5	30	0	30
198	202	0	202		TOTAL	100	0	100	100	0	100	100	0	100	100	0	100	100	0	100	100	0	100	600	0	600
30	8	0	8	Grand Lac	PLUS	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	198	0	198
19	1	0	1		PLAI	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	90	0	90
15	2	0	2		PLS	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	12	0	12
64	11	0	11		TOTAL	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	300	0	300
0	38	0	38	Arllysère	PLUS																					
0	18	0	18		PLAI																					
0	0	0	0		PLS																					
0	56	0	56		TOTAL																					
33	18	0	18	Autres	PLUS	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	198	0	198
17	8	0	8		PLAI	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	90	0	90
0	0	0	0		PLS	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	12	0	12
50	26	0	26		TOTAL	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	50	0	50	300	0	300
169	185	0	185	Total Savoie	PLUS	131	0	131	131	0	131	131	0	131	131	0	131	131	0	131	131	0	131	786	0	786
90	77	0	77		PLAI	60	0	60	60	0	60	60	0	60	60	0	60	60	0	60	60	0	60	360	0	360
53	33	0	33		PLS	9	0	9	9	0	9	9	0	9	9	0	9	9	0	9	9	0	9	54	0	54
312	295	0	295		TOTAL	200	0	200	200	0	200	200	0	200	200	0	200	200	0	200	200	0	200	1200	0	1200

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements		
<b>Origine des données</b>	<a href="#">Sauvegarde de l'indicateur A1 A2 réel 2017 V2</a>	<a href="#">Indicateur PP1 réel 2018</a>	Sources : Direction Maîtrise d'Ouvrage et Direction Financière
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	Objectif tenant compte des mises en service réalisées précédemment et des projets connus pour 2019 ; de la capacité de production de l'organisme ; de la capacité financière de l'organisme à la date de rédaction de la présente CUS.		



**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PP1bis	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (PLAI, PLUS, PLS) mis en service, dont part hors QPV et part hors ANRU, à 3 et 6 ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																					
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé			
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	
28	20	0	20	Chambéry	PLUS	29	0	29	16	0	16															
0	8	0	8		PLUS CD	0	0	0	0	0	0															
13	8	0	8		PLAI	13	0	13	8	0	8															
0	0	0	0	Communes urbaines	PLS	0	0	0	6	0	6															
84	180	0	180		PLUS	42	0	42	91	0	91															
30	77	0	77		PLAI	20	0	20	51	0	51															
0	24	0	24	Communes périurbaines	PLS	5	0	5	40	0	40															
0	0	0	0		PLUS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLAI	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0	Piémont de Chartreuse	PLS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLUS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLAI	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0	Plateau de la Lysse - Cœur des	PLS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLUS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLAI	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0	Grand Chambéry	PLS	0	0	0	0	0	0															
115	203	0	203		PLUS	71	0	71	107	0	107	65	0	65	65	0	65	65	0	65	65	0	65	438	0	438
0	8	0	8		PLUS CD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	86	0	86	Grand Chambéry	PLAI	33	0	33	59	0	59	30	0	30	30	0	30	30	0	30	30	0	30	212	0	212
0	24	0	24		PLS	5	0	5	46	0	46	5	0	5	5	0	5	5	0	5	5	0	5	71	0	71
<b>159</b>	<b>321</b>	<b>0</b>	<b>321</b>		<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>109</b>	<b>212</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>721</b>	<b>0</b>	<b>721</b>
39	18	0	18	Grand Lac	PLUS	31	0	31	0	30	30	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	31	162	193	
0	25	0	25		PLUS CD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	6	0	6		PLAI	12	0	12	0	19	19	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	12	79	91
5	4	0	4	Arllysère	PLS	9	0	9	0	15	15	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	9	23	32
0	0	0	0		PLUS	11	0	11	0	12	12															
0	3	15	18		PLAI	5	0	5	0	5	5															
4	0	0	0	Autres	PLS	0	0	0	0	0	0															
0	0	0	0		PLUS	12	0	12	0	21	21	0	33	33	0	33	33	0	33	33	0	33	33	12	153	165
0	0	0	0		PLAI	2	0	2	0	11	11	0	15	15	0	15	15	0	15	15	0	15	15	2	71	73
0	0	0	0	Total Savoie	PLS	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	8	8
43	26	0	26		<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>232</b>	<b>246</b>
190	246	31	277		PLUS	125	0	125	107	63	170	65	66	131	65	66	131	65	66	131	65	66	131	492	327	819
0	33	0	33	PLUS CD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
67	103	15	118	PLAI	52	0	52	59	35	94	30	30	60	30	30	60	30	30	60	30	30	60	231	155	386	
9	28	0	28	PLS	14	0	14	46	15	61	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	80	31	111	
<b>266</b>	<b>410</b>	<b>46</b>	<b>456</b>	<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>0</b>	<b>191</b>	<b>212</b>	<b>113</b>	<b>325</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>803</b>	<b>513</b>	<b>1316</b>	

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements
<b>Origine des données</b>	Sources : Direction Maîtrise d'Ouvrage et Direction Financière
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	Projection par rapport aux chantiers en cours et dossiers déposés (cf. indicateur PP1) Objectif tenant compte des mises en service réalisées précédemment et des projets connus pour 2019 ; de la capacité de production de l'organisme ; de la capacité financière de l'organisme à la date de rédaction de la présente CUS.

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PP2	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements rénovés au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi les logements classés E, F, G à 3 et 6 ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total
0	30	0	30	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	20	20	0	20	40	0	40	
727	727	0	727	D	727	0	727	727	0	727	727	0	727	727	0	727	727	0	727	727	0	727	727	0	727
0%	4,13%		4,13%	%	0%		0%	0%		0%	0,00%		0,00%	0%		2,75%		2,75%	2,75%		2,75%	5,50%		5,50%	
0	0	0	0	N	0	0	0	0	130	130	0	0	110	0	110	20	0	20	20	0	20	150	0	150	
837	707	130	837	D	707	130	837	707	130	837	707	130	837	707	130	837	707	130	837	707	130	837	707	130	837
0%	0%	0%	0%	%	0%	0%	0,00%	0%	100%	16%	0,00%	0%	0,00%	16%	0%	13,14%	2,83%	0%	2,39%	2,83%	0%	2,39%	21,22%	0%	17,92%
0	24	0	24	N	0	0	0	0	0	0	20	0	20	0	20	20	0	20	20	0	20	60	0	60	
590	590	0	590	D	590	0	590	590	0	590	590	0	590	590	0	590	590	0	590	590	0	590	590	0	590
0%	4,07%		4,07%	%	0%		0%	0%		0%	3,39%		3,39%	0%		3,39%		3,39%	3,39%		3,39%	10,17%		10,17%	
170	44	0	44	N	216	0	216	61	0	61	39	0	39	0	0	40	0	40	40	0	40	396	0	396	
5 851	5 851	0	5 851	D	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851	5 851	0	5 851
2,91%	0,75%		0,75%	%	3,69%		3,69%	1%		1%	0,67%		0,67%	0%		0,68%		0,68%	0,68%		0,68%	6,77%		6,77%	
170	98	0	98	N	216	0	216	61	130	191	59	0	59	110	0	110	100	0	100	100	0	100	646	0	646
8 005	7 875	130	8 005	D	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005	7 875	130	8 005
2,12%	1,24%	0%	1,22%	%	2,74%	0%	2,70%	0,77%	100%	2,39%	0,75%	0%	0,74%	1%	0%	1,37%	1,27%	0%	1,25%	1,27%	0%	1,25%	8,20%	0%	8,07%

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage de logements	
<b>Origine des données</b>	Bilan DPE 2018 Fichier Rehabilitations_PlanificationPSP_Reception.xlsx	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p><b>N = Nombre de logements de classe énergétique « A », « B », ou « C » rénovés, dont la classe énergétique était « E », « F », ou « G » avant le 01/01/2019.</b>  <b>D = Nombre de logements de classe énergétique « E », « F », ou « G » au début de la période (01/01/2019).</b></p> <p>L'OPAC de la SAVOIE poursuit son effort afin d'atteindre l'objectif final du Grenelle de l'Environnement.  Cet indicateur ne prend toutefois pas en compte les travaux d'amélioration réalisés sur le patrimoine non objet de rénovation au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009.  Par ailleurs, pour les résidences en chauffage électrique, les solutions alternatives pour atteindre l'objectif DPE s'avèrent limitées.  Les objectifs de réhabilitation sont définis sur la base des conditions de financement en 2018. Toute modification des conditions de financement pourra conduire à une révision des objectifs quantitatifs.  Les contraintes techniques ou financières, notamment celles liées au traitement de l'amiante, pourront également conduire à reporter certaines opérations dans le temps, voire à les annuler.  Enfin, les négociations avec les locataires conditionnent la faisabilité et le contenu des opérations.</p>	

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

Réf. Ind.	PP3	Engagement	Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
Segment	EPCI Département	Objectif indicateur	Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																					
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé			
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	
0	53	0	53	N	N	308	0	308	240	0	240	50	0	50	0	0	30	0	30	30	0	30	658	0	658	
3 581	3 641	141	3 782	D	D	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782	3 641	141	3 782
0%	1,46%	0%	1,40%	%	%	8,46%	0%	8,14%	7%	0%	6,35%	1,37%	0%	1,32%	0%	0%	0,82%	0%	0,79%	0,82%	0%	0,79%	18,07%	0%	17,40%	
0	0	0	0	N	N	0	0	0	121	130	251	0	0	0	110	0	110	30	0	30	30	0	30	291	130	421
2 968	2 657	355	3 012	D	D	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012	2 657	355	3 012
0%	0%	0%	0%	%	%	0%	0%	5%	37%	8,33%	0%	0%	4,14%	0%	3,65%	1,13%	0%	1,00%	1,13%	0%	1,00%	10,95%	36,62%	13,98%		
0	24	0	24	N	N	0	0	0	0	0	20	0	20	0	0	40	0	40	40	0	40	100	0	100		
1 171	1 227	0	1 227	D	D	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227	1 227	0	1 227
0%	1,96%	0%	1,96%	%	%	0%	0%	0%	0%	0%	1,63%	0%	1,63%	0%	0%	3,26%	0%	3,26%	3,26%	0%	3,26%	8,15%	0%	8,15%		
170	208	0	208	N	N	289	0	289	175	0	175	130	0	130	90	0	90	100	0	100	100	0	100	884	0	884
9 077	9 068	0	9 068	D	D	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068	9 068	0	9 068
1,87%	2,29%	0%	2,29%	%	%	3,19%	0%	3,19%	2%	0%	1,93%	1,43%	0%	1,43%	0,99%	0%	0,99%	1,10%	0%	1,10%	1,10%	0%	1,10%	9,75%	0%	9,75%
170	285	0	285	N	N	597	0	597	536	130	666	200	0	200	200	0	200	200	0	200	200	0	200	1 933	130	2 063
16 797	16 593	496	17 089	D	D	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089	16 593	496	17 089
1,01%	1,72%	0%	1,67%	%	%	3,60%	0%	3,49%	3,23%	0%	3,90%	1,21%	0%	1,17%	1,21%	0%	1,17%	1,21%	0%	1,17%	1,21%	0%	1,17%	11,65%	130	12,07%

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																					
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé			
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	
0	53	0	53	N	N	308	0	308	240	0	240	50	0	50	0	0	30	0	30	30	0	30	658	0	658	
1 985	1 927	79	2 006	D1	D1	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006	1 927	79	2 006
0%	2,75%	0%	2,64%	%	%	15,98%	0%	15,35%	12%	0%	11,96%	2,59%	0%	2,49%	0%	0%	1,56%	0%	1,50%	1,56%	0%	1,50%	34,15%	0%	32,80%	
0	0	0	0	N	N	0	0	0	121	130	251	0	0	0	110	0	110	30	0	30	30	0	30	291	130	421
1 568	1 329	274	1 603	D1	D1	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603	1 329	274	1 603
0%	0%	0%	0%	%	%	0%	0%	9%	47%	15,66%	0%	0%	8,28%	0%	6,86%	2,26%	0%	1,87%	2,26%	0%	1,87%	21,90%	47,45%	26,26%		
0	24	0	24	N	N	0	0	0	0	0	20	0	20	0	0	40	0	40	40	0	40	100	0	100		
733	756	0	756	D1	D1	756	0	756	756	0	756	756	0	756	756	0	756	756	0	756	756	0	756	756	0	756
0%	3,17%	0%	3,17%	%	%	0%	0%	0%	0%	0%	2,65%	0%	2,65%	0%	0%	5,29%	0%	5,29%	5,29%	0%	5,29%	13,23%	0%	13,23%		
170	208	0	208	N	N	289	0	289	175	0	175	130	0	130	90	0	90	100	0	100	100	0	100	884	0	884
7 344	7 497	0	7 497	D1	D1	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497	7 497	0	7 497
2,31%	2,77%	0%	2,77%	%	%	3,85%	0%	3,85%	2%	0%	2,33%	1,73%	0%	1,73%	1,20%	0%	1,20%	1,33%	0%	1,33%	1,33%	0%	1,33%	11,79%	0%	11,79%
170	285	0	285	N	N	597	0	597	536	130	666	200	0	200	200	0	200	200	0	200	200	0	200	1 933	130	2 063
11 630	11 509	353	11 862	D1	D1	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862	11 509	353	11 862
1,46%	2,48%	0%	2,40%	%	%	5,19%	0%	5,03%	4,66%	0%	3,63%	5,61%	0%	1,74%	1,69%	0%	1,69%	1,74%	0%	1,69%	1,74%	0%	1,69%	16,80%	36,83%	17,39%

Unité de mesure	Nombre de logements		
Origine des données	<a href="#">Fichier</a> <a href="#">Rehabilitations_PlanificationPSP_Recepti_Fichier_synpatw1_on.xlsx</a>		
Observations et Méthode de fixation de la valeur cible	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine  <b>N = Nombre de logements réhabilités entre le 01/01/2019 et le 01/01/2022 (respectivement le 01/01/2024). Le cas échéant, les logements réhabilités mais vendus depuis peuvent être ajoutés.</b> <b>D = Nombre de logements détenus par l'organisme au début de la période (01/01/2019) 31/12/2018 pour OPAC de la Savoie</b> <b>D1 = Nombre de logements construits depuis plus de 25 ans dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018</b>  L'OPAC de la SAVOIE poursuit son effort afin d'atteindre l'objectif final du Grenelle de l'Environnement. La production des années 2018 et 2019 est soutenue par le dispositif "prêts haut de bilan" de la Caisse de Dépôts et Consignations. Cet indicateur ne prend toutefois pas en compte les travaux d'amélioration réalisés sur le patrimoine non objet de rénovation au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009. Par ailleurs, pour les résidences en chauffage électrique, les solutions alternatives pour atteindre l'objectif DPE s'avèrent limitées. Les objectifs de réhabilitation sont définis sur la base des conditions de financement. Toute modification des conditions de financement pourra conduire à une révision des objectifs quantitatifs. Les contraintes techniques ou financières, notamment celles liées au traitement de l'amiante, pourront également conduire à reporter certaines opérations dans le temps, voire à les annuler. Enfin, les négociations avec les locataires conditionnent la faisabilité et le contenu des opérations.		

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

Réf. Ind.	PP4	Engagement	Favoriser l'accès à la propriété
Segment	EPCI Département	Objectif indicateur	Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues						Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																							
2017 réel			2018 réel				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé					
Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total			
1	0	1	2	0	2	N																								
3 440	141	3 581	3 641	141	3 782	D																								
<b>0,03%</b>	<b>0%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0%</b>	<b>0,05%</b>	%																								
0	0	0	0	0	0	N																								
2 613	355	2 968	2 657	355	3 012	D																								
<b>0,00%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	%																								
1	0	1	0	0	0	N																								
1 171	0	1 171	1 227	0	1 227	D																								
<b>0,09%</b>	<b>0%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	%																								
63	0	63	59	0	59	N																								
9 077	0	9 077	9 068	0	9 068	D																								
<b>0,69%</b>	<b>0%</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,65%</b>	<b>0%</b>	<b>0,65%</b>	%																								
65	0	65	61	0	61	N				40		40		40		40		40		40		40		40		40		40		
16 301	496	16 797	16 593	496	17 089	D				17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		17 089		
<b>0,38%</b>	<b>0%</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,37%</b>	<b>0%</b>	<b>0,36%</b>	%				<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		<b>0,23%</b>		

Unité de mesure	Pourcentage de logements	
Origine des données	<a href="#">Liste du patrimoine susceptible d'être mis en vente</a>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
Observations et Méthode de fixation de la valeur cible	<p>N = Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements.  D = Nombre de logements détenus par l'organisme au début de la période (31/12/2018)</p> <p>L'OPAC de la SAVOIE se fixe un objectif pragmatique de 40 mises en vente par an.</p>	



**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	G1	<b>Engagement</b>	Améliorer la performance de la gestion des logements
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois, par année

Dernières valeurs connues						Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																							
2017			2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé					
Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total			
27	0	27	25	0	25	N																								
3 440	141	3 581	3 641	141	3 782	D	Grand Chambéry																							
0,78%	0,00%	0,75%	0,69%	0,00%	0,66%	%																								
1	20	21	1	20	21	N																								
2 613	355	2 968	2 657	355	3 012	D	Grand Lac																							
0,04%	5,63%	0,71%	0,04%	0,00%	0,70%	%																								
49	0	49	48	0	48	N																								
1 171	0	1 171	1 227	0	1 227	D	Arlysière																							
4,18%		4,18%	3,91%		3,91%	%																								
636	0	636	426	0	426	N																								
9 077	0	9 077	9 068	0	9 068	D	Autres																							
7,01%		7,01%	4,70%		4,70%	%																								
713	20	733	500	20	520	N																								
16 301	496	16 797	16 593	496	17 089	D	Total Savoie																							
4,37%	4,03%	4,36%	3,01%	4,03%	3,04%	%				3,50%			3,50%			3,50%			3,50%			3,50%			3,50%			3,50%		

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage		
<b>Origine des données</b>	Fichiers	<a href="#">SYNDA73_31122017_CUS</a>	<a href="#">SYNDA73_31122018_CUS</a>
		Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine	
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p>N = Nombre de logements vacants depuis plus de trois mois (hors vacance technique)  D = Nombre de logements locatifs sur lesquels l'organisme détient un droit réel</p> <p>A l'heure actuelle, l'OPAC de la Savoie ne dispose pas d'éléments susceptibles d'induire une baisse de la vacance à court terme. L'objectif 2019 est donc de maintenir le taux actuel. Pour les années suivantes, l'OPAC de la Savoie s'efforcera d'améliorer les résultats en la matière.  Les données 2017 incluent les lots bloqués qui n'avaient pas été encore identifiés. Les lots bloqués ont été exclus courant 2018.</p>		

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
**2019 - 2024**

<b>Réf. ind.</b>	PS1	<b>Engagement</b>	Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des 20e et 22 alinéa de l'article L441-1 parmi le nombre total d'attributions, par année.

Dernières valeurs connues		Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)					Cumulé
2017	2018		2019	2020	2021	2022	2023	
Hors QPV	Hors QPV		Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV
68	51	N						
504	562	D						
13%	9%	%	17%	19%	21%	23%	25%	25%
74	45	N						
315	251	D						
23%	18%	%	23%	24%	25%	25%	25%	25%
8	33	N						
153	231	D						
5%	14%	%	11%	12%	13%	14%	15%	15%
150	129	N						
972	1 044	D						
15%	12%	%						

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage d'attributions	
<b>Origine des données</b>	<a href="#">Fichiers SYNDA73_31122017_CUS</a> <a href="#">SYNDA73_31122018_CUS</a>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p><b>N = Nombre d'attributions de logements en application des vingtième à vingt-deuxième alinéas de l'article L.441-1 du CCH</b>  <b>D = Nombre d'attributions de logements, hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, suivis de baux signés</b></p> <p>Sur l'EPCI Arlysère, la proportion de demandeurs situés dans le <b>1er quartile</b> ne permet pas d'attendre le pourcentage de 25% à moyen terme compte tenu de la configuration du parc de l'OPAC de la Savoie. En dehors des 3 EPCI, il n'existe pas de plafond de revenus applicable par rapport au 1er quartile. Les données sources OPAC de la Savoie sont différentes de celles identifiées dans le Guide de rédaction des conventions d'utilité sociale. A fin 2018, l'OPAC de la Savoie ne dispose pas des moyens informatiques permettant d'identifier cette cible. L'OPAC de la savoie s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires au suivi et à l'atteinte de l'objectif sous réserve que le dispositif SNE permette de disposer des données.</p>	

## CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PS2	<b>Engagement</b>	Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de

Dernières valeurs connues		Déclinaisons		Objectif prévisionnel (valeur cible)						
2017	2018			2019	2020	2021	2022	2023	2024	Cumulé
réel	réel			Total	Total	Total	Total	Total	Total	
94	89	N1	Grand Chambéry	N1						
519	562	D1		D1						
18,11%	15,84%	%		%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
66	52	N1	Grand Lac	N1						
332	251	D1		D1						
19,88%	20,72%	%		%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
12	25	N1	Arllysère	N1						
153	231	D1		D1						
7,84%	10,82%	%		%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
61	87	N1	Autres	N1						
1086	997	D1		D1						
5,62%	8,73%	%		%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
233	253	N1	Total Savoie	N1						
2090	2041	D1		D1						
11,15%	12,40%	%		%	14%	14%	14%	14%	14%	14%

Dernières valeurs connues		Déclinaisons		Objectif prévisionnel (valeur cible)						
2017	2018			2019	2020	2021	2022	2023	2024	Cumulé
Hors QPV	Hors QPV			Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	Hors QPV	
91	88	N1bis	Grand Chambéry	N1bis						
519	562	D1		D1						
17,53%	15,66%	%		%	24%	24%	24%	24%	24%	24%
62	49	N1bis	Grand Lac	N1bis						
332	251	D1		D1						
18,67%	19,52%	%		%	23%	23%	23%	23%	23%	23%
12	25	N1bis	Arllysère	N1bis						
153	231	D1		D1						
7,84%	10,82%	%		%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
61	87	N1bis	Autres	N1bis						
1 086	997	D1		D1						
5,62%	8,73%	%		%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
226	249	N1bis	Total Savoie	N1bis						
2 090	2 041	D1		D1						
10,81%	12,20%	%		%	13%	13%	13%	13%	13%	13%

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage d'attributions	
<b>Origine des données</b>	<a href="#">Fichier PS2Ménages défavorisés</a>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p>N1 = Nombre d'attributions (décision favorable de la commission d'attribution) de logements aux personnes prioritaires , c'est-à-dire reconnu prioritaire DALO, ou à défaut relevant d'une des catégories de publics prioritaires définies à l'article L. 441-1, dans les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué</p> <p>N1bis = Nombre d'attributions (décision favorable de la commission d'attribution) de logements aux personnes prioritaires, c'est-à-dire reconnu prioritaire DALO, ou à défaut relevant d'une des catégories de publics prioritaires définies à l'article L. 441-1, dans les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué, hors QPV</p> <p>D1 = Nombre d'attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué</p> <p>Données N et D (base réelle) différentes des rapports d'activité 2017 et 2018</p> <p>En accord avec la DDCSPP, l'objectif annuel en nombre est fixé par rapport aux attributions n-1 en excluant toutefois les mutations internes et les mises en service. Ceci induit que ces objectifs chiffrés ramenés au nombre total d'attributions donnent un pourcentage final inférieur à 25%.</p> <p>A la date de signature de la CUS, les objectifs par EPCI ne sont pas fixés. Indicateurs QPV Hors QPV : faute d'antériorité sur cette cible, l'OPAC de la Savoie s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires au suivi et à l'atteinte des objectifs.</p>	



**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PS3	<b>Engagement</b>	Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés
<b>Segment</b>	EPCI Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Dernières valeurs connues						Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017			2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)		Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)	Hors QPV (N1bis/Dbis)	QPV	Total (N1/D)			
7	2	9	9	2	11	N1 N1bis																					
504	15	519	562	13	575	D	Grand Chambéry	N1 N1bis																			
1,39%	13,33%	1,73%	1,60%	15,38%	1,91%	%		D																			
10	0	10	4	0	4	N1 N1bis		N1 N1bis																			
315	17	332	251	12	263	D	Grand Lac	N1 N1bis																			
3,17%	0%	3,01%	1,59%	0%	1,52%	%		D																			
0	0	0	1	0	1	N1 N1bis		N1 N1bis																			
153	0	153	231	0	231	D	Arllysère	N1 N1bis																			
0,00%	0%	0%	0,43%	0	0,43%	%		D																			
2	0	2	0	0	0	N1 N1bis		N1 N1bis																			
1086	0	1086	997	0	997	D	Autres	N1 N1bis																			
0,18%	0	0,18%	0%	0	0%	%		D																			
19	2	21	14	2	16	N1 N1bis		N1 N1bis																			
2 058	32	2 090	2 041	25	2 066	D	Total Savoie	N1 N1bis																			
0,92%	6,25%	1,00%	0,69%	8,00%	0,77%	%		D																			
						%		%																			

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage d'attributions	
<b>Origine des données</b>	<a href="#">Fichier PS3 DALO LOGES.xlsx</a>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p>N1 = Nombre d'attributions de logements à des personnes prioritaires DALO  N1bis = Nombre d'attributions de logements à des personnes prioritaires DALO, hors QPV  D = Nombre d'attributions de logements  Dbis = Nombre d'attributions de logements, hors QPV  Données N et D (base réelle) différentes des rapports d'activité 2017 et 2018</p> <p>L'OPAC de la Savoie s'engage à attribuer un logement aux candidats désignés par la commission DALO et à les loger sous réserve qu'ils acceptent les propositions réalisées.</p>	

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. ind.</b>	SR1	<b>Engagement</b>	Assurer la qualité du service rendu aux locataires
<b>Segment</b>	Antennes Département	<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Dernières valeurs connues			Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017	2018			2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
réel	Total			Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total
1 118	1 152	N	Aix les Bains	N																				
2 991	3 008	D		D																				
37,38%	38,30%	%		%																				
2 197	2 419	N	Chambéry	N																				
4 646	4 839	D		D																				
47,29%	49,99%	%		%																				
682	774	N	Combe de Savoie	N																				
3 000	3 082	D		D																				
22,73%	25,11%	%		%																				
470	470	N	Maurienne	N																				
2 516	2 516	D		D																				
18,68%	18,68%	%		%																				
1 216	1 216	N	Tarentaise	N																				
3 644	3 644	D		D																				
33,37%	33,37%	%		%																				
5 683	6 031	N	Total Savoie	N			6 222			6 547			6 747			6 947			7 147			7 347		7 347
16 797	17 089	D		D			17 089			17 089			17 089			17 089			17 089			17 089		17 089
33,83%	35,29%	%		%			36,41%			38,31%			39,48%			40,65%			41,82%			42,99%		42,99%

<b>Unité de mesure</b>	Pourcentage de logements	
<b>Origine des données</b>	Rapport d'activité 2018 Extraction synpat	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p><b>N = Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite</b>  <b>D = Nombre total de logements dans le parc de l'organisme</b></p> <p>Les 6 031 logements représentent 35% du patrimoine de l'OPAC de la Savoie. Conformément à la réglementation, chaque opération neuve respecte les règles d'accessibilité. Dans la mesure du possible, l'OPAC de la Savoie peut également effectuer les mises en accessibilité des patrimoines en réhabilitation "lourde" qui viennent compléter l'accessibilité de l'ensemble de ces 1ers logements. Reste la difficulté spécifique à la géographie du département des immeubles notamment situés en montagne sur des parcelles, des terrains et du foncier avec forte dénivelée et avec les problématiques liées au déneigement qui sont plus compliqués à mettre en accessibilité. L'objectif de 200 logements par an est décomposé comme suit : 190 logements neufs + 10 logements réhabilités.</p>	

# CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2019 - 2024

Réf. Ind.	PPACC1	Engagement	Adapter l'offre d'accès sociale aux besoins des populations et des territoires
Segment	Département	Objectif indicateur	Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons			Objectif prévisionnel (valeur cible)						
2015 réel	2016 réel	2017 réel	2018 réel				2019	2020	2021	2022	2023	2024	Cumulé
				N	Grand Chambéry	N							
				D1		D1							
				D2		D2							
				%		%							
				N	Grand Lac	N							
				D1		D1							
				D2		D2							
				%		%							
				N	Arllysère	N							
				D1		D1							
				D2		D2							
				%		%							
				N	Autres	N							
				D1		D1							
				D2		D2							
				%		%							
0	0	0	0	N	Total Savoie	N							
16	14	2	36	D1		D1							
0	2	12	2	D2		D2							
0%	0%	0%	0%	%		%	0%	12%	5%	5%	5%	5%	5%

Unité de mesure	Pourcentage de logements	
Origine des données	<a href="#">Tableaux.docx</a>	Source : Direction générale (Accession)
Observations et Méthode de fixation de la valeur cible	<p>N = Nombre de logements agréés PSLA qui ont fait l'objet d'un conventionnement en logements locatifs sociaux par l'organisme sur la période concernée (de 3 ou de 6 ans)</p> <p>D1 = Nombre de logements agréés PSLA, gérés par l'organisme, occupés ou non par un locataire-accédant (à la fin de la période concernée, soit au 31/12/2021, soit au 31/12/2024)</p> <p>D2 = Nombre de transferts de propriété suite à la levée d'option au bénéfice de titulaires de contrats (PSLA) sur la période concernée (de 3 ou de 6 ans)</p> <p>Calcul % : <math>N/(D1+D2)</math></p> <p>Calcul risque 2020 = 4 invendus potentiels / 36 PSLA</p>	

## CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2019 - 2024

Réf. Ind.	PSACC1	Engagement	Favoriser l'accèsion à la propriété des ménages modestes
Segment	Département	Objectif indicateur	Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons		Objectif prévisionnel (valeur cible)							
2015 réel	2016 réel	2017 réel	2018 réel			2019	2020	2021	2022	2023	2024	Cumulé	
				N	Grand Chambéry	N							
				D		D							
				%		%							
				N	Grand Lac	N							
				D		D							
				%		%							
				N	Arlysère	N							
				D		D							
				%		%							
				N	Autres	N							
				D		D							
				%		%							
11	32	16	19	N	Total Savoie	N							
17	62	29	29	D		D							
65%	52%	55%	65%	%		%							
							30%	30%	30%	30%	30%	30%	

Unité de mesure	Pourcentage de logements	
Origine des données	<a href="#">Tableaux.docx</a>	Source : Direction générale (Accession)
Observations et Méthode de fixation de la valeur cible	<p>N = Nombre de contrats d'accèsion sociale à la propriété signés avec des ménages dont les ressources sont inférieures au plafond PLUS, sur l'année</p> <p>D = Nombre de contrats d'accèsion sociale à la propriété signés, sur l'année</p>	

## CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2019 - 2024

Réf. Ind.	PSACC2	Engagement	Favoriser l'accèsion à la propriété des ménages modestes
Segment	Département	Objectif indicateur	Pourcentage minimal de contrats signés chaque année avec des ménages dont l'apport personnel ne dépasse pas 10 % du prix de vente du bien immobilier.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons			Objectif prévisionnel (valeur cible)					
2015 réel	2016 réel	2017 réel	2018 réel				2019	2020	2021	2022	2023	2024
				N	Grand Chambéry	N						
				D		D						
				%		%						
				N	Grand Lac	N						
				D		D						
				%		%						
				N	Arlysère	N						
				D		D						
				%		%						
				N	Autres	N						
				D		D						
				%		%						
5	37	19	13	N	Total Savoie	N						
17	62	29	29	D		D						
29%	60%	66%	45%	%		%						
							20%	20%	20%	20%	20%	

Unité de mesure	Pourcentage de logements	
Origine des données	<a href="#">Tableaux.docx</a>	Source : Direction générale (Accession)
Observations et Méthode de fixation de la valeur cible	<p>N = Nombre de contrats d'accèsion sociale à la propriété signés, avec des ménages dont l'apport personnel est inférieur à 10 %, sur l'année</p> <p>D = Nombre de contrats d'accèsion sociale à la propriété signés, sur l'année</p>	

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
**2019 - 2024**

<b>Réf. Ind.</b>	PPLF1	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>		<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017		2018			2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
prévu	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total
/				Grand Chambéry																					
/	2		2	Grand Lac																					
/				Arlysière	7		7																7		7
/				Autres																					
/	2		2	Total Savoie	7		7															7		7	

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements		
<b>Origine des données</b>	Sources : Direction Maîtrise d'Ouvrage et Direction Financière		
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p>L'OPAC de la Savoie consacre régulièrement une partie de sa production à de l'habitat adapté destiné à des publics spécifiques. Ces projets sont réalisés dans le cadre de partenariats étroits avec les collectivités locales, le conseil départemental de la Savoie (plan départemental des EHPA), les réseaux associatifs et institutionnels. Une planification détaillée jusqu'en 2024 nécessiterait une évaluation globale des besoins sur le département pour les différents publics recensés pour ce type d'hébergement.</p> <p>L'OPAC de la Savoie s'engage par ailleurs à examiner toute sollicitation des partenaires institutionnels en lien avec l'évolution des besoins sur la période.</p> <p>2018 : 2 logements Foyer Les Hirondelles Aix les Bains 2019 : 7 logements Foyer Le Platon Albertville</p>		

**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PPLF1bis	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>		<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements équivalents mis en service, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017	2018				2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total
/				Grand Chambéry																					
/				Grand Lac			2		2													2		2	
/				Arlysière						7		7										7		7	
/				Autres																					
/				<b>Total Savoie</b>			<b>2</b>		<b>2</b>	<b>7</b>		<b>7</b>									<b>9</b>		<b>9</b>		

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements		
<b>Origine des données</b>	Sources : Direction Maîtrise d'Ouvrage et Direction Financière		
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p>L'OPAC de la Savoie consacre régulièrement une partie de sa production à de l'habitat adapté destiné à des publics spécifiques. Ces projets sont réalisés dans le cadre de partenariats étroits avec les collectivités locales, le conseil départemental de la Savoie (plan départemental des EHPA), les réseaux associatifs et institutionnels. Une planification détaillée jusqu'en 2024 nécessiterait une évaluation globale des besoins sur le département pour les différents publics recensés pour ce type d'hébergement.</p> <p>L'OPAC de la Savoie s'engage par ailleurs à examiner toute sollicitation des partenaires institutionnels en lien avec l'évolution des besoins sur la période.</p> <p>2020 : 2 logements Foyer Les Hironnelles Aix les Bains 2021 : 7 logements Foyer Le Platon Albertville</p>		

## CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

2019 - 2024

<b>Réf. Ind.</b>	PPLF2	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>		<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi no 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en oeuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique «E», «F», «G», à trois et six ans.

Dernières valeurs connues		Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																				
2017	2018		2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé		
réel	réel		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total
/	/	Grand Chambéry	La décision de réaliser de travaux d'amélioration thermique sur les logements-foyers relève de l'OPAC de la Savoie mais également des gestionnaires de ces établissements. Leur concrétisation dépend également des provisions pour grosses réparations disponibles et des financements possibles (type Ecoprêts ; subventions diverses obtenues...).																				
/	/	Grand Lac																					
/	/	Arlysère																					
/	/	Autres																					
/	/	Total Savoie																					

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements	
<b>Origine des données</b>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine	
<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p><b>N = Nombre de logements-foyers de classe énergétique « A », « B », ou « C » détenus par le bailleur au 01/01/2022 (respectivement au 01/01/2025) rénovés, dont la classe énergétique était « E », « F », ou « G » avant le 01/01/2019. Le cas échéant, les logements rénovés avant le 01/01/2022 (respectivement au 01/01/2015) mais vendus depuis peuvent être ajoutés</b></p> <p><b>D = Nombre de logements de classe énergétique « E », « F », ou « G » au début de la période (01/01/2019)</b></p> <p>La décision de réaliser de travaux d'amélioration thermique sur les logements-foyers relève de l'OPAC de la Savoie mais également des gestionnaires de ces établissements. Leur concrétisation dépend également des provisions pour grosses réparations disponibles et des financements possibles (type Ecoprêts ; subventions diverses obtenues...).</p>	



**CONVENTION D'UTILITE SOCIALE**  
**2019 - 2024**

<b>Réf. Ind.</b>	PPLF3	<b>Engagement</b>	Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant
<b>Segment</b>		<b>Objectif indicateur</b>	Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, à trois et six ans.

Dernières valeurs connues				Déclinaisons	Objectif prévisionnel (valeur cible)																						
2017			2018			2019			2020			2021			2022			2023			2024			Cumulé			
réel	Hors QPV	QPV	Total		Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total	Hors QPV	QPV	Total		
/				Grand Chambéry	80		80	76		76												156		156			
/	11		11	Grand Lac																							
/				Arlysière																							
/				Autres				38		38												38		38			
/	11		11	Total Savoie	80		80	114		114											194		194				

<b>Unité de mesure</b>	Nombre de logements		
<b>Origine des données</b>	Source : Direction Pôle Clientèle et Patrimoine		

<b>Observations et Méthode de fixation de la valeur cible</b>	<p><b>N = Nombre de logements-foyers réhabilités entre le 01/01/2019 et le 01/01/2022 (respectivement le 01/01/2025). Le cas échéant, les logements-foyers réhabilités mais vendus depuis peuvent être ajoutés.</b>  <b>D = Nombre de logements-foyers au début de la période (01/01/2019).</b></p> <p>La décision de réaliser de travaux d'amélioration thermique sur les logements-foyers relève de l'OPAC de la Savoie mais également des gestionnaires de ces établissements. Leur concrétisation dépend également des provisions pour grosses réparations disponibles et des financements possibles (type Ecoprêts ; subventions diverses obtenues...).</p> <p>L'OPAC de la Savoie poursuit son effort afin d'atteindre l'objectif final du Grenelle de l'Environnement en 2020.</p> <p>Cet indicateur ne prend toutefois pas en compte les travaux d'amélioration réalisés sur le patrimoine non objet de rénovation au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009.</p> <p>Par ailleurs, pour les résidences en chauffage électrique, les solutions alternatives pour atteindre l'objectif DPE s'avèrent limitées.</p> <p>Les objectifs de réhabilitation sont définis sur la base des conditions de financement du parc en 2018. Toute modification des conditions de financement pourra conduire à une révision des objectifs quantitatifs.</p> <p>Les contraintes techniques ou financières, notamment celles liées au traitement de l'amiante, pourront également conduire à reporter certaines opérations dans le temps, voire à les annuler.</p> <p>Enfin, les négociations avec les locataires conditionnent la faisabilité et le contenu des opérations.</p> <p>La décision de réaliser de travaux d'amélioration thermique sur les logements-foyers relève de l'OPAC de la Savoie mais également des gestionnaires de ces établissements. Leur concrétisation dépend également des provisions pour grosses réparations disponibles et des financements possibles (type Ecoprêts ; subventions diverses obtenues...).</p> <p>2018 : 11 logements Foyer Le Patio Aix les Bains                  2019 : 80 logements Foyer La Monférière                  2020 : 40 logements Foyer Maurice Perrier Le Châtelard + 36 logements Foyer Les Hirondelles Aix les Bains + 38 logements Foyer La Roselière Bourg Saint Maurice</p>
---	---

# **PARTIE 5**



## **CONTROLE ET EVALUATION**

### **VIE DE LA CONVENTION**

### **5-1- Suivi de la convention**

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

### **5-2- Evaluation de la convention**

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

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

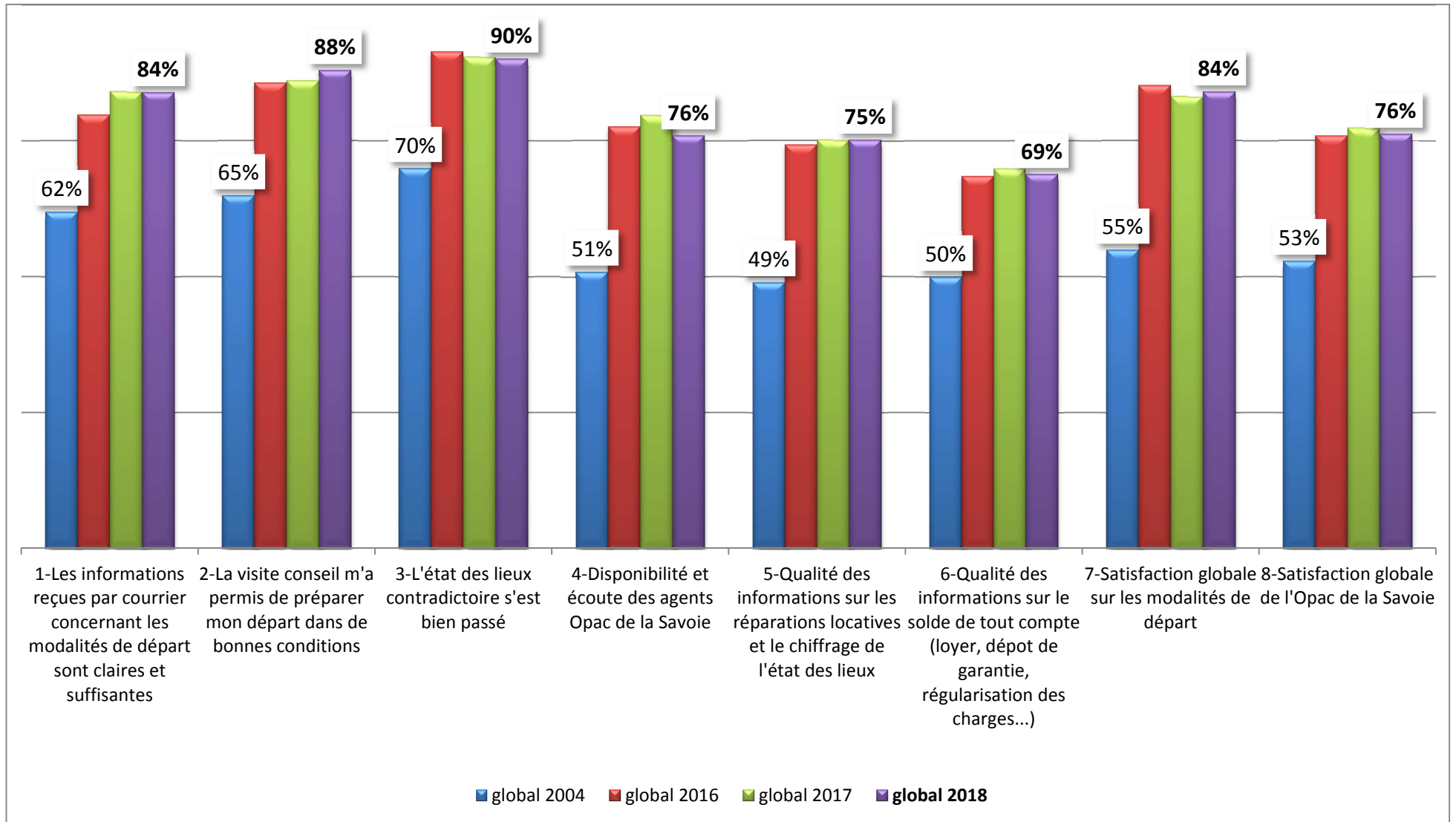
### **5-3- Avenants à la convention**

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

# ANNEXES

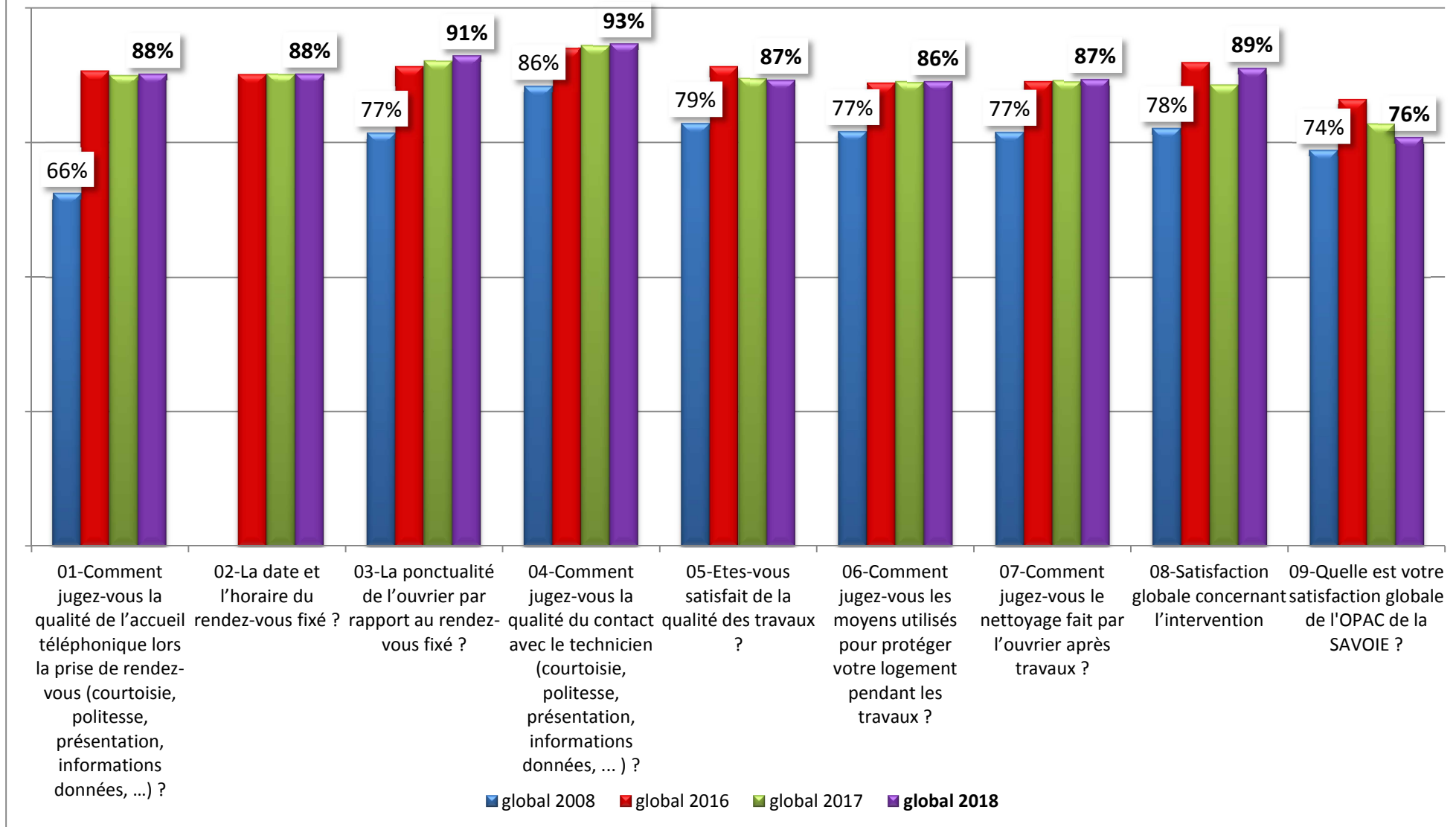
# SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES APRES LEUR ENTREE DANS LE LOGEMENT

DE 2004 A 2018



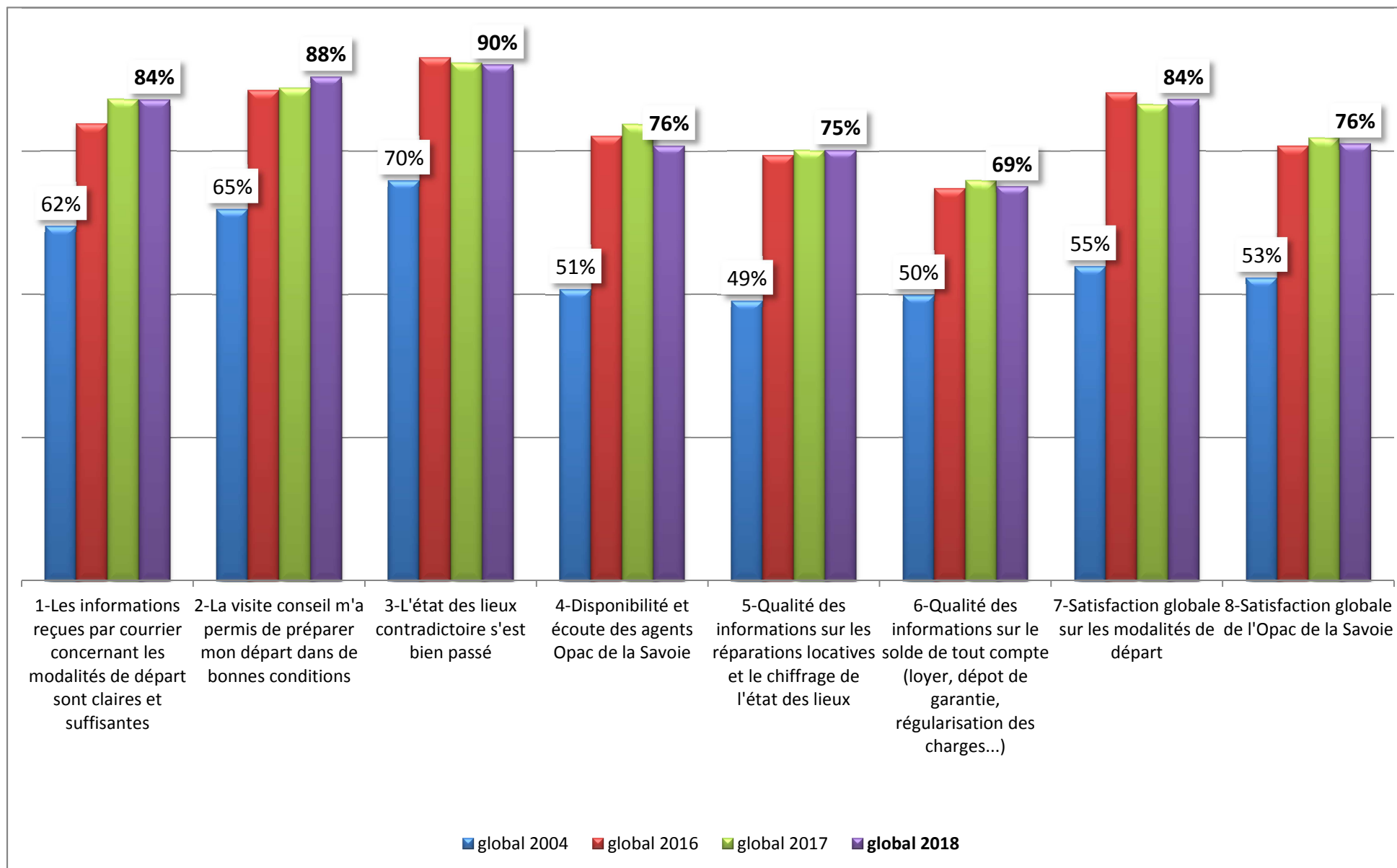
## SATISFACTION DES LOCATAIRES APRES INTERVENTION TECHNIQUE

DE 2008 A 2018



## SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES SUITE A LEUR DEPART

DE 2004 A 2018



# Résultats OPAC DE LA SAVOIE

	Bases	<b>PAS SATISFAIT</b> Pas du tout / Peu			<b>SATISFAIT</b> Assez / Très	Evolution 2014-2017		
Satisfaction globale	1 662	10,6%	8,5	59,0	30,4	89,4%	85,9%  DS	
Logement	1 658	14,8%	5,2	9,6	47,2	38,0	85,2%	85,4%
Etat et fonctionnement des équipements du logement	1 655	15,0%	11,0	56,9	28,0	85,0%	82,6%	
Travaux dans le logement	351	12,5%	8,3	36,8	50,7	87,5%	89,0%	
Propreté des parties communes	1 452	28,4%	11,9	16,5	41,8	29,8	71,6%	71,4%
Propreté des espaces extérieurs	1 422	33,0%	13,6	19,4	44,0	23,0	67,0%	70,6%  DS
Fonctionnement des équipements des parties communes	1 443	14,3%	10,7	57,8	27,9	85,7%	83,9%	
Interventions dans les parties communes	516	38,8%	16,5	22,3	43,2	18,0	61,2%	59,7%
Echanges avec le bailleur	507	24,1%	10,5	13,6	37,1	38,9	75,9%	71,9%
Informations données par l'OPAC de la Savoie	1 624	14,7%	12,0	61,3	24,0	85,3%	84,8%	
Qualité de vie dans le quartier	1 645	18,4%	7,1	11,3	44,1	37,4	81,6%	80,5%



## Résultats EPCI : Grand Lac

	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		
Satisfaction globale	291	11,7%	9,3	55,7	32,6	88,3%
Logement	290	19,3%	6,2 13,1	43,1	37,6	80,7%
Etat et fonctionnement des équipements du logement	290	15,2%	11,4	52,1	32,8	84,8%
Travaux dans le logement	68	5,9%		47,1	47,1	94,1%
Propreté des parties communes	255	33,7%	18,0 15,7	43,9	22,4	66,3%
Propreté des espaces extérieurs	249	37,8%	14,5 23,3	44,2	18,1	62,2%
Fonctionnement des équipements des parties communes	254	18,5%	14,2	54,3	27,2	81,5%
Interventions dans les parties communes	107	43,9%	16,8 27,1	41,1	15,0	56,1%
Echanges avec le bailleur	101	21,8%	10,9 10,9	39,6	38,6	78,2%
Informations données par l'OPAC de la Savoie	281	13,9%	12,1	59,4	26,7	86,1%
Qualité de vie dans le quartier	287	25,1%	13,2 11,8	44,9	30,0	74,9%

## Résultats EPCI : Chambéry métropole - Cœur des Bauges

	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très			
Satisfaction globale	363	12,7%	9,9	62,3	25,1	87,3%	
Logement	363	13,2%	8,8	48,8	38,0	86,8%	
Etat et fonctionnement des équipements du logement	362	12,4%	9,7	60,8	26,8	87,6%	
Travaux dans le logement	97	17,5%	14,4	32,0	50,5	82,5%	
Propreté des parties communes	327	35,5%	14,1	21,4	39,4	25,1	64,5%
Propreté des espaces extérieurs	321	33,6%	14,0	19,6	45,5	20,9	66,4%
Fonctionnement des équipements des parties communes	326	12,9%	10,7	62,6	24,5	87,1%	
Interventions dans les parties communes	130	36,2%	13,8	22,3	47,7	16,2	63,8%
Echanges avec le bailleur	127	26,8%	8,7	18,1	33,9	39,4	73,2%
Informations données par l'OPAC de la Savoie	356	15,4%	12,1	65,4	19,1	84,6%	
Qualité de vie dans le quartier	360	25,3%	9,2	16,1	43,9	30,8	74,7%

## Résultats EPCI : Arlysère

	Bases	<b>PAS SATISFAIT</b> Pas du tout / Peu			<b>SATISFAIT</b> Assez / Très		
Satisfaction globale	128	<b>7,8%</b>	5,5	64,8	27,3	<b>92,2%</b>	
Logement	128	<b>10,9%</b>	8,6	55,5	33,6	<b>89,1%</b>	
Etat et fonctionnement des équipements du logement	128	<b>16,4%</b>	12,5	58,6	25,0	<b>83,6%</b>	
Travaux dans le logement	31	<b>22,6%</b>	6,5	16,1	25,8	51,6	<b>77,4%</b>
Propreté des parties communes	92	<b>21,7%</b>	5,4	16,3	38,0	40,2	<b>78,3%</b>
Propreté des espaces extérieurs	89	<b>27,0%</b>	5,6	21,3	48,3	24,7	<b>73,0%</b>
Fonctionnement des équipements des parties communes	90	<b>11,1%</b>	8,9	63,3	25,6	<b>88,9%</b>	
Interventions dans les parties communes	24	<b>37,5%</b>	25,0	12,5	45,8	16,7	<b>62,5%</b>
Echanges avec le bailleur	29	<b>20,7%</b>	10,3	10,3	41,4	37,9	<b>79,3%</b>
Informations données par l'OPAC de la Savoie	126	<b>13,5%</b>	11,1	64,3	22,2	<b>86,5%</b>	
Qualité de vie dans le quartier	126	<b>11,9%</b>	8,7	48,4	39,7	<b>88,1%</b>	

## Résultats EPCI : Autres EPCI

	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		
Satisfaction globale	880	9,8%	8,1	58,0	32,3	90,2%
Logement	877	14,5%	5,6 8,9	46,8	38,8	85,5%
Etat et fonctionnement des équipements du logement	875	15,9%	11,2	56,7	27,4	84,1%
Travaux dans le logement	155	10,3%	5,8	37,4	52,3	89,7%
Propreté des parties communes	778	24,6%	9,8 14,8	42,5	32,9	75,4%
Propreté des espaces extérieurs	763	31,8%	14,0 17,8	42,9	25,3	68,2%
Fonctionnement des équipements des parties communes	773	13,8%	9,8	56,3	29,9	86,2%
Interventions dans les parties communes	255	38,0%	16,9 21,2	41,6	20,4	62,0%
Echanges avec le bailleur	250	24,0%	11,2 12,8	37,2	38,8	76,0%
Informations données par l'OPAC de la Savoie	861	14,9%	12,1	59,7	25,4	85,1%
Qualité de vie dans le quartier	872	14,3%	9,5	43,3	42,3	85,7%

## LISTE DES LOGEMENTS CIBLÉS VENTE HLM

E P C I	COMMUNE	IMMEUBLE	N° IMM	ANNEE	NB LGTS	COLlectif Indiv GRoupé INDividuel	Classe DPE	Autorisation	
								Maire	Préfet
ARLYSERE	ALBERTVILLE	LES DIAMANTINES E 2	0576 E200	1999	1	COL	E	22/10/13	12/12/13
ARLYSERE	ALBERTVILLE	LES DIAMANTINES G	0576 G000	1992	13	COL	E		
ARLYSERE	FRONTENEX	LES 4 CHEMINS	0577	1993	18	COL	D		
ARLYSERE	QUEIGE	LE PLAN CHAMP	0634	1994	1	COL	E		
ARLYSERE	UGINE	LE NOUVEAU VILLAGE	0555	1992	14	IGR	E		
ARLYSERE	ROGNAIX	LES PLANETS	0616	1994	21	IGR	E	25/11/11	15/12/11
GRAND CHAMBERY	LA MOTTE EN BAUGES	LA CLOUTERIE	0650	1995	5	IGR	E	23/11/11	04/01/12
GRAND CHAMBERY	LA MOTTE SERVOLEX	LES ALLOBROGES 2 G	0600 G000	1994	16	COL	C		
GRAND CHAMBERY	LA RAVOIRE	CLOS EGLANTIERS	0187	1976	14	IGR	D		
GRAND CHAMBERY	LA RAVOIRE	RES VIEUX MOULINS	0595 B	1993	12	COL	D		
GRAND CHAMBERY	LA RAVOIRE	RES VIEUX MOULINS	0595 0001	1993	3	IGR	D		
GRAND CHAMBERY	LA RAVOIRE	LA TUILERIE	0619	1993	2	IND	C	07/03/19	14/03/19
GRAND LAC	CHANAIZ	LA COUR	0295	1981	8	IGR	D		
GRAND LAC	CHANAIZ	LE RHONE	0398	1985	7	COL	E		
GRAND LAC	CONJUX	RES BOURGET	0536	1991	3	IGR	E		
CANTON DE LA CHAMBRE	STE MARIE DE CUINES	LA TRAVERSIERE	0729	2001	4	IGR	C		
CŒUR DE CHARTREUSE	ENTREMONT LE VIEUX	EPERNAY	0608	1994	6	COL	E		
CŒUR DE CHARTREUSE	LES ECHELLES	LE BEAUVOIR D	0255 0002	1988	3	COL	D	24/01/12	28/12/11
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	LE CHATEL	JARDINS DU VENTOUR	0500	1990	8	COL	E		
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	ST JEAN DE MNE	SAPEY / PYX	0100 0001 2	1970	80	COL	E		
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	ST JEAN DE MNE	LES ARCOSES	0165	1975	45	COL	D		
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	ST JULIEN MONTDENIS	CLOS DES VIGNES	0700	1997	1	IGR	C		
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	VILLARGONDRAN	LA VIE PLAINE	0158 0001	1986	7	COL	E		
CŒUR DE MAURIENNE ARVAN	VILLARGONDRAN	LA GARDE	0158 0002	1986	8	COL	E		
CŒUR DE SAVOIE	BOURGNEUF	LE PRE MARQUIS 1	0631	1994	10	IGR	D		
CŒUR DE SAVOIE	CHAMOIX SUR GELON	LE MONT FAUGE A	0154 A000	1987	5	COL	E		
CŒUR DE SAVOIE	CHAMOIX SUR GELON	LE MONT FAUGE B C	0154 BC00	1987	12	COL	E		
CŒUR DE SAVOIE	LA ROCHETTE	LE CLOS DES AJONCS	0176	1976	24	IGR	E	23/01/12	13/12/11
CŒUR DE SAVOIE	LA ROCHETTE	LES GRANDS MOULINS	0506	1994	2	COL	E	23/01/12	04/01/12
CŒUR DE SAVOIE	LA ROCHETTE	LES NOISETIERS	0366	1984	10	COL	E		
CŒUR DE SAVOIE	ST JEAN DE LA PORTE	LES PLANTEES	0468 0001	1989	10	IGR	E	08/02/12	15/12/11
CŒUR DE SAVOIE	ST PIERRE D ALBIGNY	LES BELLEDONNES A	0464 A000 A2	1994	1	COL	D		
CŒUR DE SAVOIE	ST PIERRE D ALBIGNY	LE SAVOY	0435	1988	7	COL	D		
CŒUR DE SAVOIE	VILLARD LEGER	LES CLERC	0436	1988	1	IND	D	16/11/11	04/01/12
HAUT BUGEY AGGLO	HAUTEVILLE	LES ALLOBROGES	0017	1959	32	COL	E		
HAUTE MAURIENNE VANOISE	FOURNEAUX	ROCHER FLEURI	0427	1986	55	COL	D	22/11/11	16/12/11
HAUTE MAURIENNE VANOISE	FRENEY	ARGENTIERE	0433	1988	9	COL	D		
HAUTE MAURIENNE VANOISE	ST ANDRE (LA PRAZ)	PAUL HEROULT	0200	1987	11	COL	D		
LAC D AIGUEBELETTE	ST ALBAN MONTBEL	LES GRILLONS	0243	1987	13	IND	E	13/09/18	03/10/18
MAURIENNE GALIBIER	ST MICHEL DE MNE	VIGNY C	0116 C000	1972	22	COL	E		
PORTE DE MAURIENNE	AITON	L'AMOUDRU	0288 0001	1981	6	IGR	D		
PORTE DE MAURIENNE	AITON	L'AMOUDRU	0288 0002	1981	4	IGR	D		
PORTE DE MAURIENNE	AITON	LA PRAIRAL E	0520 E000	1991	9	COL	D		
PORTE DE MAURIENNE	MONTSAPEY	RES DU BUGNON	0266	1987	5	COL	D		
VAL GUIERS	AVRESSIEUX	LE CLOS LA CAMPAGNE	0346	1983	4	IGR	E		
VAL GUIERS	BELMONT TRAMONET	LE CLOS DU PRESSEIR	0630	1995	5	IND	C		
VAL GUIERS	CHAMPAGNEUX	LES VERELS	0495	1990	5	IGR	E		
VAL GUIERS	ST BERON	LE CLOS DES JARDINS	0153	1974	6	IGR	D		
VALLEES D AIGUEBLANCHE	LA LECHERE	LA COULEE	0276 0002	1987	8	COL	E		
VALLEES D AIGUEBLANCHE	LA LECHERE	RES DU CHÂTEAU	0406	1985	23	IGR	E	10/01/12	16/12/11

Chambéry, le

<b>OPAC DE LA SAVOIE</b>          <b>Claude GIROUD</b> Président	<b>REGION AUVERGNE RHONE-ALPES</b>          <b>Pascal MAILHOS</b> Préfet de Région
<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA SAVOIE</b>          <b>Hervé GAYMARD</b> Président	<b>GRAND CHAMBERY</b>          <b>Xavier DULLIN</b> Président
<b>ARLYSERE</b>          <b>Franck LOMBARD</b> Président	<b>GRAND LAC</b>          <b>Dominique DORD</b> Président