

CONVENTION D'UTILITE SOCIALE 2020-2025

Logements-Foyers

Décret n°2017-922 du 9 mai 2017

AXENTIA
AUXILIAIRE DES SOLIDARITÉS

ER
HABITAT
EN RÉGION
GROUPE

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
La Convention d'utilité sociale 2020-2025.....	4
PRESENTATION DE LA SOCIETE	6
A. Cadre stratégique : Axentia et Habitat en Région, une stratégie commune ...	6
B. Présentation d'Axentia, de ses fondamentaux et de sa stratégie	6
<i>Un outil unique dédié à l'habitat spécifique au sein d'HER à fortes perspectives</i>	6
<i>Axentia, un partenaire de confiance à l'expertise et au savoir-faire reconnus.....</i>	6
C. Bilan d'activité 2017-2019.....	7
<i>Une très forte croissance : seuil des 10 000 lits et qualité de service.....</i>	7
<i>Le déploiement d'Axentia au cœur des territoires</i>	8
<i>Activité sur la gestion de logements familiaux</i>	9
Partie 1 : Logements-Foyers	10
I.1. ETAT DES LIEUX	11
A. Etat des lieux du patrimoine.....	11
• Analyse géographique du parc	12
• Typologie du patrimoine	12
• Analyse technique	13
• Analyse par famille d'âge.....	13
B. Etat du service rendu.....	14
I.2. LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT.....	16
<i>Les politiques patrimoniales à mener</i>	16
• Numérisation et digitalisation du patrimoine.....	16
• Rénovation énergétique du patrimoine.....	17
<i>Les axes de développement</i>	19
• Par des réponses à appels à projets	19
• Par des réponses à des appels d'offres	19
• Par la croissance externe	20
I.3. POLITIQUE EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE.....	21
<i>La satisfaction client, au cœur de l'activité d'Axentia</i>	21
• La structuration des process pour gagner en efficacité.....	21
• Enquête de satisfaction	21

<i>S'engager dans le dialogue permanent avec les parties prenantes et les accompagner dans leurs projets</i>	22
• Les gestionnaires	22
• Les collectivités	23
<i>Politique de prévention des impayés de redevances du gestionnaire : l'enjeu du suivi de l'activité des gestionnaires</i>	23
Partie 2 : Logements Ordinaires	25
II.1. ETAT DES LIEUX	26
A. Etat des lieux du patrimoine	26
B. Etat du service rendu	28
C. Etat de l'occupation sociale	33
II.2. LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT	34
<i>Les politiques patrimoniales à mener</i>	34
• Logements étudiants	34
• Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts	34
<i>Les axes de développement sur les logements étudiants et les logements CARPI</i>	34
• Logements étudiants	34
• Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts	34
II.3. POLITIQUE EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE	35
<i>Lutte contre les impayés</i>	35
• Logements étudiants	35
• Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts	35
IV. INDICATEURS	36
A. Indicateurs relatifs aux logements-foyers	36
B. Indicateurs relatifs aux logements ordinaire	43
Programme d'action 2020-2025	50
Annexe n°1 : Etat du service rendu	50

INTRODUCTION

Les CUS ont été introduites à l'article 63 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion. C'est dans ce cadre qu'une première génération de CUS a été signée le 1^{er} juillet 2011, pour une durée initiale de six ans. La loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (EC) puis, la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) ont profondément modifié le cadre des CUS et notamment les indicateurs. Ces évolutions ont entraîné différents reports pour la conclusion des CUS « 2ème génération ». La présente CUS entrera ainsi en vigueur au 1^{er} janvier 2021.

La Convention d'utilité sociale 2020-2025

Deux types de conventions : logements ordinaires et logements-foyers

La Société Anonyme d'Habitations à Loyer Modéré Axentia a été créée en 1956 sous le nom de CARPI, dénomination qu'elle a conservée jusqu'en 2005.

A partir des années 1960 avec une forte intensification des années 1970, la CARPI a été l'acteur de référence de l'accession sociale à la propriété. Faisant partie à l'époque du Groupe Maison Familiale, elle a développé à l'échelle nationale des lotissements d'accédants à la propriété à travers l'outil juridique existant alors dans le Code de la Construction et de l'Habitation, le contrat de vente à terme. Pour une mensualité unique, l'accédant se voyait proposer un package lui permettant de financer sa maison, comprenant notamment le prêt, l'assurance emprunteur et l'assurance du bien.

Dans les années 1980, elle a connu de fortes difficultés, liées notamment à l'inflation qui a bouleversé le modèle économique fondé sur une inflation forte qui compensait des mensualités croissantes.

La CARPI a été rachetée en 1989 par le Crédit Foncier qui a été adossé au Groupe Caisses d'Épargne dix ans plus tard. Dans les années 1990, la CARPI a stoppé sa production en accession sociale à la propriété.

En 2005, la CARPI a changé de nom et est devenue Axentia. Parallèlement, son actionnaire, le Groupe Caisse d'Épargne, a souhaité qu'Axentia devienne un outil pour accompagner le développement de la Fondation Caisses d'Épargne pour la Solidarité (FCES) en assurant la réalisation et le portage des EHPAD gérés par la Fondation.

Axentia a acquis en 2006 et 2007 les 16 établissements historiques de la FCES et s'est engagée aux côtés de la Fondation dans ses projets de développement, ce qui lui a permis de livrer de nouveaux établissements.

Depuis 2007, l'activité d'Axentia se concentre sur le portage immobilier de logements-foyers mais la société poursuit tout de même et de façon plus confidentielle la gestion résiduelle de contrats de vente à terme liée à sa première activité d'accession sociale à la propriété et de gestion locative sous la dénomination CARPI.

Au 31 décembre 2020, Axentia compte 11 logements en gestion sur l'ancienne activité, dont 3 vacants en cours de vente.

Pour rendre compte de cette spécificité, Axentia a fait le choix de partager sa CUS 2020-2025 en deux parties : une partie portant son activité de portage de logements foyers et une partie sur la gestion locative des logements ordinaires. Cette seconde partie se concentrera également sur 8 logements collectifs détenus par la société à Soultz-Sous-Forêts ainsi que sur ses logements étudiants (1 011 logements étudiants au 31 décembre 2020).

PRESENTATION DE LA SOCIETE

A. Cadre stratégique : Axentia et Habitat en Région, une stratégie commune

À la suite de l'adoption de la loi ELAN, la CUS d'Axentia doit intégrer les orientations du groupe auquel elle appartient, en l'espèce le Groupe Habitat en Région. Comme les autres ESH du groupe HER, Axentia doit s'appuyer sur le cadre stratégique de patrimoine (CSP) et le cadre stratégique d'utilité sociale (CSUS) du groupe qui va être élaboré par le Groupe Habitat en Région. **Ces deux paragraphes seront transmis et intégrés au présent document dès leur communication par le Groupe.**

B. Présentation d'Axentia, de ses fondamentaux et de sa stratégie

Un outil unique dédié à l'habitat spécifique au sein d'HER à fortes perspectives

La SA d'HLM Axentia est une filiale du groupe Habitat en Région. Dotée d'une compétence nationale, elle est l'outil dédié au logement thématique. Constituée en 2005 par son actionnaire historique, les Caisses d'Epargne, pour accompagner le développement de la Fondation Caisses d'Epargne pour la Solidarité (devenue en 2016 Fondation Partage et Vie) pour le portage et la réalisation de leurs EHPAD, **Axentia a progressivement diversifié son offre, tant en termes de produits que de gestionnaires.**

Son activité initialement centrée sur le portage d'établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou autonomes (Résidences Autonomie) s'est progressivement élargie à tous les champs de l'habitat spécifique : établissements pour personnes handicapées, hébergement d'urgence, inclusion, logements étudiants et à un grand nombre de gestionnaires. Avec une croissance très forte les trois dernières années, elle a doublé son patrimoine et est désormais propriétaire de plus de 10 000 lits.

Elle travaille avec les principaux gestionnaires privés à but non lucratif du secteur médico-social (APF France handicap, FPV, Groupe SOS, Croix Rouge Française, ...) ainsi qu'avec de nombreux acteurs publics (CCAS, centres hospitaliers, ...).

Avec sa croissance, elle a renforcé sa position dans les Hauts-de-France et en Rhône-Alpes, et a ouvert deux agences à Douai et à Lyon, avec pour objectif d'ouvrir des agences en Provence-Alpes-Corse et Nouvelle-Aquitaine à brève échéance.

Disposant d'une expertise reconnue, elle est aujourd'hui un acteur fortement sollicité par les gestionnaires, en particulier dans le domaine du médico-social.

Axentia, un partenaire de confiance à l'expertise et au savoir-faire reconnus

Axentia a la spécificité, contrairement à beaucoup de bailleurs sociaux pour qui cela constitue une activité annexe, d'être une foncière sociale avec un statut de société anonyme d'HLM. Disposant d'un agrément national, elle est autorisée à intervenir sur l'ensemble du territoire.

Axentia est reconnue pour son expertise dans le portage immobilier spécifique et sollicitée par de nombreux gestionnaires partenaires.

Elle dispose au 31 décembre 2020 d'un patrimoine de plus de 187 établissements (182 établissements médico-sociaux et 5 résidences étudiantes) représentant 10 282 lits (9 271 logements foyers et 1011 logements étudiants) et 19 logements familiaux, et travaille avec 71 gestionnaires différents et le CROUS. Elle est partenaire des grands groupes associatifs privés

(Fondation Partage et Vie, APF France Handicap, ALEFPA, Groupe SOS, ACPA, ARPAVIE, Croix Rouge) mais aussi d'associations et de fondations plus spécialisées et d'acteurs publics, centres hospitaliers et centres communaux d'action sociale notamment.

Elle intervient sur une grande diversité de produits, plus d'une vingtaine, à la fois dans le secteur médico-social, personnes âgées dépendantes et autonomes, handicap, mais aussi sur l'hébergement d'urgence (CHRS), l'aide à l'enfance (MECS), ou logement étudiant.

Avec l'ouverture d'agences à Douai (juillet 2018) et Lyon (février 2020), et le projet d'ouverture de nouvelles implantations en région Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur, Axentia dispose d'un maillage du territoire et développe un service de proximité avec l'ensemble des établissements dont elle est propriétaire.

Elle peut aussi s'appuyer sur la connaissance du territoire des ESH du groupe HER, et développer des synergies avec elles comme sur des opérations mixtes (logement spécifique, logement social, accession sociale) portées avec SIA, LOGIREM et ERILIA.

Avec ses équipes multidisciplinaires capables de développer et mener les projets de la conception à la réalisation jusqu'à la gestion patrimoniale sur le très long terme (50 ans et plus), Axentia peut intervenir dans de nombreuses situations (acquisition avec ou sans travaux, restructuration, reconstruction) tant en maîtrise d'ouvrage qu'en VEFA en partenariat avec des promoteurs. Sa capacité à réaliser des opérations toujours plus complexes, en particulier sur les réhabilitations comme en site occupé, en font un partenaire apprécié des gestionnaires.

C. Bilan d'activité 2017-2019

Une très forte croissance : seuil des 10 000 lits et qualité de service

Entre 2017 et 2019, Axentia a poursuivi sa croissance et renforcé son ancrage territorial.

En 2018, Axentia a acquis les 93 établissements spécifiques de la Société Immobilière du Grand Hainaut (3 255 lits) et 3 établissements à la SA d'HLM Immobilière du Moulin Vert (SAIMV) pour 177 lits. En 2019, elle a acquis 11 établissements auprès de la SA d'HLM Alliage Habitat (Action Logement) pour 593 lits et places, un établissement de 74 lits auprès de la SAIMV ainsi qu'un établissement de 52 lits auprès d'un établissement public.

Cette croissance s'est traduite par le franchissement, en septembre 2019, du cap symbolique des 10 000 lits, doublant le patrimoine d'Axentia (5 559 lits au 31 décembre 2017 contre 10 001 lits au 31 décembre 2019).

Ce développement s'est accompagné d'une structuration de l'entreprise et de ses process.

Axentia a renforcé son engagement auprès de ses gestionnaires en plaçant la qualité de service au cœur de son projet.

La société réalise depuis 2018 une enquête annuelle de satisfaction. Avec 88 % de taux de satisfaction moyen, Axentia a pleinement conscience de l'importance qu'attachent ses interlocuteurs à la relation personnelle avec les établissements et aux échanges réguliers qui doivent s'inscrire dans une confiance mutuelle.

La qualité de service s'inscrit également dans un dialogue permanent avec les gestionnaires et les résidents afin de répondre plus efficacement à leurs besoins. Pour cela, Axentia a engagé en 2018 une démarche innovante et participative aux côtés de ses gestionnaires : le Comité Usagers.

Sans se substituer aux instances représentatives déjà existantes dans les résidences, l'objectif est d'expérimenter à travers cette démarche une autre forme de participation de l'ensemble des parties prenantes des établissements – gestionnaire, personnel, familles, résidents – afin de s'assurer que ses constructions répondent bien aux besoins des utilisateurs finaux. Les réflexions et échanges favorisent le retour d'expérience des utilisateurs afin d'améliorer les pratiques constructives et de proposer de nouvelles solutions aux problématiques rencontrées notamment par les personnes logées et par les associations qui gèrent les résidences propriétés d'Axentia.

Un premier Comité Usagers a été organisé sur l'EHPAD Saint-Thomas de Villeneuve à Plougastel en novembre 2018. La démarche a ensuite été poursuivie en 2019 avec l'organisation d'un deuxième comité dans un EHPAD à Malucène dans le cadre d'une opération d'extension à venir sur l'établissement.

Depuis 2018, Axentia a engagé plusieurs partenariats avec les ESH locales du groupe Habitat en Région afin d'apporter des réponses groupées aux besoins des territoires sur des sujets complexes et multiples.

En Juin 2019, Axentia s'est associé à son partenaire marseillais du groupe Habitat en Région, LOGIREM, pour la réalisation d'une opération immobilière mêlant logements locatifs sociaux, structures d'accueil pour personnes âgées (EHPAD et Résidence Services pour personnes âgées) et structure pour la petite enfance dans le quartier Sainte-Marthe à Marseille.

Axentia intervient aux côtés de LOGIREM comme l'acteur spécialisé dans l'habitat spécifique apportant son expertise particulière sur le portage d'EHPAD et de logements-foyers.

Enfin, face aux besoins croissants du secteur médico-social et à sa transformation, Axentia a mené entre 2017 et 2019 une stratégie active de partenariats, à la fois avec ses gestionnaires et avec des acteurs du secteur médico-social, ceci afin de bénéficier de leur retour « critique » et de leur expertise, et d'offrir une réponse la plus adaptée possible à la diversité des situations. Ces partenariats traduisent la volonté de réfléchir collectivement aux solutions d'habitat et d'hébergement pour demain, à la recherche de nouveaux modèles de financement ou encore au développement de modes constructifs innovants.

En 2018, Axentia a noué de nouveaux partenariats suite à l'acquisition des établissements de la SIGH et de la SAIMV. Axentia a aussi renforcé ses relations partenariales en concluant notamment deux partenariats avec l'association France Horizon et l'ALEFPA ainsi qu'un partenariat avec l'ACTAS (Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale) en vue de favoriser le développement d'établissements et de services en faveur des personnes fragiles.

En novembre 2019, Axentia a renforcé ses relations avec l'APF France Handicap, un de ses gestionnaires historiques, et elle a signé une Charte partenariale avec la Fondation Partage et Vie. Ce document, élaboré conjointement doit favoriser les échanges d'informations, d'expériences et la collaboration entre toutes les directions respectives au service du bien-être des résidents.

Il s'accompagne d'une Charte de bonnes pratiques déclinée pour chaque établissement dont Axentia est propriétaire et dont la Fondation Partage et Vie est gestionnaire.

Le déploiement d'Axentia au cœur des territoires

Dans le cadre de sa politique de service et afin d'affirmer sa volonté d'agir au plus près des besoins de ses gestionnaires, Axentia inscrit son action dans une logique de proximité territoriale.

La société a fortement développé sa présence régionale au moyen de centres opérationnels territoriaux. Ces implantations regroupent une partie des métiers d'Axentia (comptabilité, gestion patrimoniale, gestion locative, suivi d'opération) et doivent garantir une plus grande réactivité de réponse aux établissements. Une première agence a été ouverte dans les Hauts de France en juillet 2018 à la suite de l'acquisition des établissements SIGH, elle a été suivie par la création d'une agence à Lyon en février 2020 et la structuration d'une agence à Paris suite aux acquisitions réalisées auprès des SAHLM Alliade Habitat et Immobilière du Moulin Vert.

Activité sur la gestion de logements familiaux

Entre 2017 et 2020, sur les 21 logements familiaux détenus par la société, le bilan d'Axentia s'est traduit par la signature, au cours de l'exercice 2019, d'une vente sur l'un des logements vacants situé à Bu (Eure-et-Loir), et par la démolition d'un logement en vacance technique situé à Farébersviller (Moselle) pendant le premier semestre 2020.

Partie 1 : Logements-Foyers

I.1. ETAT DES LIEUX

A. Etat des lieux du patrimoine

Note : Cette carte ne présente que les logements-foyers détenus par Axentia (en sont exclus les 19 logements familiaux et les 5 résidences étudiantes).



LES LOGEMENTS-FOYERS D'AXENTIA – 9 271 LITS

182 établissements, dont :

3 Accueils de jour | 1 Dispositif d'Hébergement Adapté | 5 CHRS | 9 Etablissements d'accueil médicalisé | 96 EHPAD | 5 Foyers de jeunes travailleurs | 13 Foyers de vie | 2 IEM | 3 Maisons Relais | 3 MAS | 3 MECS | 1 MNA | 22 Résidences autonomie | 5 Résidences seniors | 9 Résidences sociales | 1 SESSAD | 1 Ensemble immobilier vacant

71 gestionnaires

Analyse du patrimoine

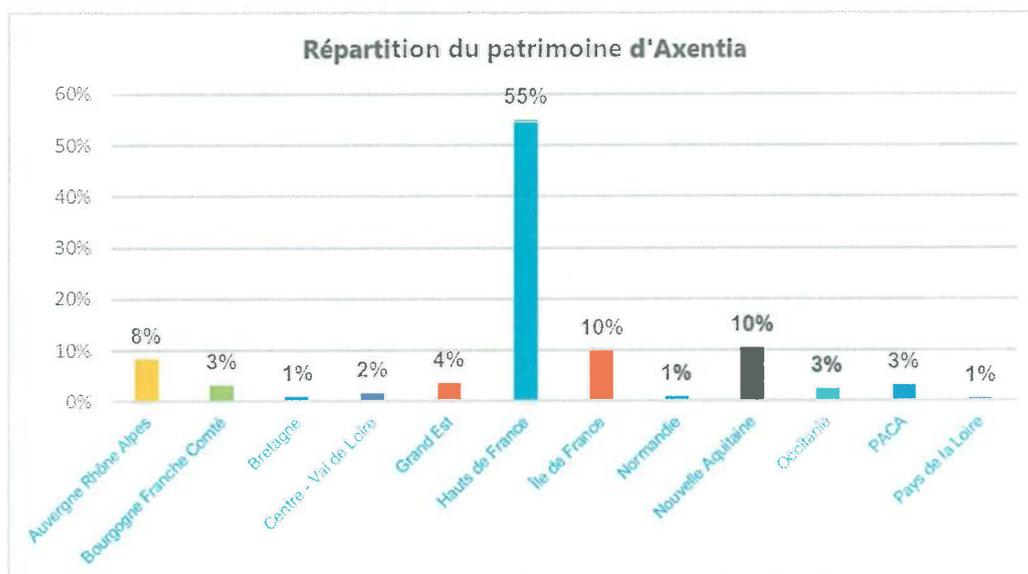
Axentia a **procédé** à une **analyse globale** de son patrimoine.

Ce **diagnostic** a consisté à croiser plusieurs approches de **son patrimoine**, de son occupation et de **ses** besoins par :

- L'**analyse** de la typologie du **patrimoine** ;
- L'**analyse technique** de **chaque** résidence ;
- L'analyse par **famille d'âge** du **patrimoine**.

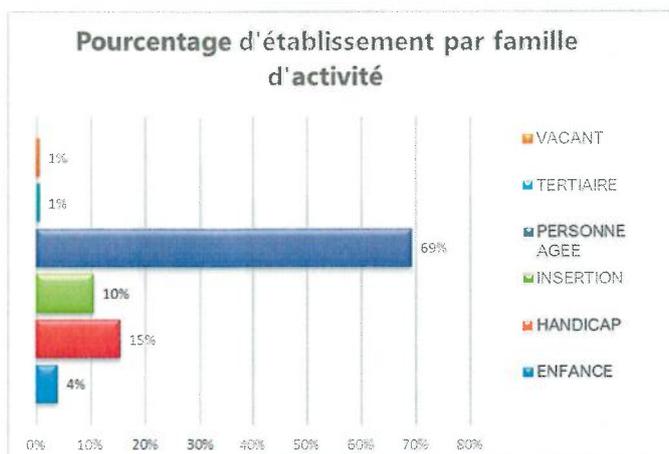
- **Analyse géographique du parc**

Axentia est présente dans 12 régions, 39 départements et 144 villes.



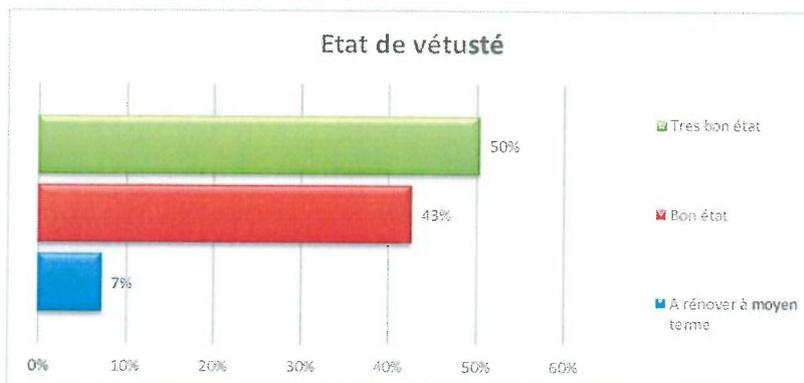
Ce sont aujourd'hui **les** régions des Hauts-de-France (avec **plus** de la moitié des établissements), de la **Nouvelle Aquitaine** (20 établissements), d'Île de France (19 établissements) et d'Auvergne Rhône Alpes (16 établissements) qui constituent les régions les plus représentatives de l'implantation d'Axentia.

- **Typologie du patrimoine**



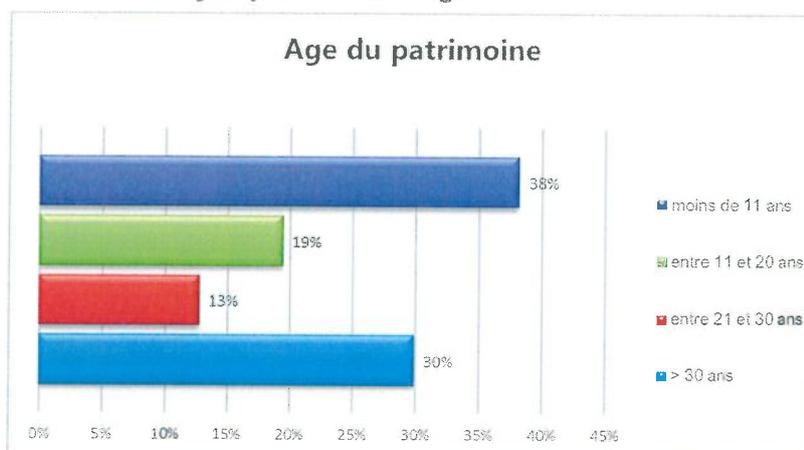
Le patrimoine d'Axentia garantit l'accueil de toute la **palette** des âges depuis des publics jeunes, étudiants ou en difficulté avec des besoins spécifiques d'accompagnement à des publics plus âgés, autonomes ou plus dépendants avec une **nécessité** de soins (69% du parc).

• Analyse technique



Le patrimoine d'Axentia est globalement en bon état technique (93%). Ceci s'explique par la grande proportion d'établissements créés ou acquis neufs et par la politique d'acquisition avec amélioration menée par la société.

• Analyse par famille d'âge



Le patrimoine d'Axentia est composé à la fois de constructions neuves et d'acquisitions.

La photographie actuelle du parc est la suivante :

- 38% du patrimoine a moins de 11 ans (ce sont majoritairement les établissements livrés),
- 31 % du patrimoine se situe entre 11 et 30 ans

Près de 30 % du patrimoine a plus de 30 ans (ce sont pour la majorité les établissements acquis en bloc ces deux dernières années). Ces établissements sont directement concernés par la stratégie de rénovation énergétique du parc dans laquelle Axentia s'est engagée en 2018.

Analyse des gestionnaires

Axentia s'était engagée lors de la rédaction de son projet de CUS 2018 - 2023 à la création d'une offre nouvelle de 500 logements par an sur la période 2018-2023. Cet objectif est atteint depuis 2018 avec la mise en service de 1 516 lits sur la période 2018-2020 sur tout le territoire national.

Ces chiffres reflètent la politique volontariste d'Axentia axée à la fois sur le rachat de patrimoine existant et sur la création d'une offre nouvelle (appels à projet ou reconstruction d'établissements existants).

Le développement d'Axentia a également été facilité par une ouverture à de nouveaux partenaires. En 2011, Axentia comptait 34 établissements et 4 gestionnaires. 95% des logements étaient gérés par la Fondation Caisses d'Epargne pour la Solidarité (devenue Fondation Partage et Vie).

Au 31 décembre 2020, Axentia compte 182 logements-foyers gérés par 71 gestionnaires¹. Seulement 24% des logements sont gérés par la Fondation Partage et Vie (34 établissements).

¹ Sont exclus du périmètre les 5 résidences étudiantes détenues par Axentia et gérées par le CROUS de Lille et le CROUS de Reims

Cette volonté de diversifier ses partenariats a permis à Axentia de sortir d'une relation « monopsonne » et d'accroître son patrimoine.

Par ailleurs, le développement d'Axentia s'est principalement fait avec des structures nationalement reconnues (Groupe SOS, APF, Croix-Rouge Française, ARPAVIE, etc.), ce qui permet à Axentia de ne pas être confrontée à une situation de défaillance d'un de ses gestionnaires et de maîtriser les impayés.

B. Etat du service rendu

Chacun des établissements du patrimoine d'Axentia est analysé au cours d'une visite annuelle pendant laquelle les aspects techniques et commerciaux du site sont passés en revue.

Pour la CUS 2020-2025, Axentia a réalisé un état du service rendu prenant en compte la qualité de la construction et des prestations techniques de chaque ensemble immobilier, sa localisation et son environnement (voir annexe n°1).

L'état du service rendu analyse plus particulièrement les critères d'appréciation suivants :

1- La localisation et la qualité environnementale : appréciation générale du quartier, zone QPV, nuisances sonores, etc.

Très bonne qualité environnementale = 3

Bonne qualité environnementale = 2

Qualité environnementale passable = 1

Mauvaise qualité environnementale = 0

2- La proximité des services publics et des commerces

Services publics et commerces en nombre = 3

Services publics et commerces suffisants = 2

Services publics et commerces insuffisants = 1

Absence de services publics et commerces = 0

3- La fonctionnalité du produit : la réponse de l'ensemble immobilier aux besoins des utilisateurs

Bâtiment adapté à l'usage = 3

Bâtiment à adapter avec des axes d'amélioration mineure = 2

Bâtiment à adapter avec des axes d'amélioration majeure = 1

Bâtiment inadapté = 0

4- La qualité technique du bâtiment : le niveau qualitatif des éléments du bâtiment et de leur entretien

Très bon état = 3

Bon état = 2

Etat médiocre = 1

Obsolète = 0

5- La couverture PGERC (participation aux travaux de gros entretien et de remplacement de composants) : l'adéquation de collecte de la participation aux travaux propriétaires contractualisés

Excellente couverture = 3 ; la participation couvre largement les travaux propriétaire, ce qui permettra de se substituer le cas échéant pour des travaux « gestionnaire ».

Bonne couverture = 2 ; les travaux sont couverts par la participation.

Couverture passable = 1 ; les travaux seront alors partiellement pris en charge par un impact redevance.

Couverture insuffisante = 0 ; les travaux seront alors pris en charge par un impact redevance.

La PGERC est le cumul des sommes collectées au moyen de la redevance les années précédentes pour la réalisation des travaux identifiés au niveau de la convention de location signée par le gestionnaire.

Une couverture insuffisante de la PGERC implique que les travaux sont financés à la fois par ladite couverture mais également par avenant à la convention de location afin de financer le restant via une ligne complémentaire dans la redevance de transparence. Cela implique qu'Axentia n'a pas la maîtrise totale dans la programmation de travaux propriétaires mais qu'ils doivent être négociés avec les contraintes financières du gestionnaire.

L'état du service rendu réalisé par Axentia est détaillé à l'annexe n°1 du présent document.

I.2. LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT

La politique patrimoniale d'Axentia s'imbrique dans un partenariat actif avec ses gestionnaires afin de faire évoluer leur outil de travail : les établissements (aussi bien dans le suivi des remplacements de composants que dans toutes les améliorations que l'une ou l'autre des parties jugerait utile). Le modèle économique d'Axentia qui finance les travaux au moyen de sa redevance de transparence implique obligatoirement l'accord du gestionnaire avant tout travaux d'investissement.

Les politiques patrimoniales à mener

Axentia dispose d'une équipe spécialisée dans la gestion technique et patrimoniale, impliquée dès la conception de chaque projet. Les établissements font l'objet d'un suivi rigoureux et individualisé, notamment quant aux travaux de gros entretien et de remplacement de composants.

Un interlocuteur technique dédié effectue chaque année un diagnostic sur les sites afin d'échanger avec les gestionnaires sur leurs problématiques techniques, d'anticiper et planifier les travaux à réaliser, qu'ils soient de nature d'entretien ou d'amélioration.

De cette manière, Axentia s'assure de la pérennité et de l'attractivité des établissements afin d'offrir les perspectives attendues par les gestionnaires dans le cadre d'un dialogue continu et constructif. Les programmes de travaux d'investissement lourd (réhabilitation, restructuration) sont à envisager en fonction du nombre de composants en fin de vie, de la capacité de l'établissement à accueillir les travaux tout en assurant la pérennité de l'activité, à s'organiser en opération-tiroir pour garantir aux résidents sécurité et « tranquillité ». Ce type de programmation s'inscrit dans un temps très long (pré-études, études, recherches de financement, autorisations des tutelles, etc.).

La forte croissance du patrimoine d'Axentia depuis 2018 (doublement du patrimoine) et son hétérogénéité obligent aujourd'hui la société à en renforcer la connaissance pour optimiser la gestion patrimoniale et les services rendus aux gestionnaires.

A fortiori, la répartition des établissements par année de construction montre qu'une part importante du patrimoine est vieillissant (30% du patrimoine a plus de 30 ans). Dans le même temps, la campagne de DPE réalisée entre 2018 et 2019 à la suite des différentes acquisitions révèle un enjeu d'amélioration énergétique pour un nombre significatif d'établissements.

Afin de garantir une meilleure visibilité tant physique que technique de l'ensemble de son patrimoine, de maîtriser la consommation d'énergie et de maintenir la qualité du parc, Axentia souhaite mener pour la période 2020-2025 un plan d'action divisé en deux axes principaux :

- **Numérisation et digitalisation du patrimoine**

La gestion du patrimoine d'Axentia est plus que jamais tournée vers le numérique. La digitalisation de l'immobilier consiste à collecter toutes les données qui caractérisent un actif immobilier pendant les différentes phases de son cycle de vie pour les mettre à disposition au sein d'une solution digitale collaborative, ceci afin d'en tirer des indicateurs de performance technique et opérationnelle et d'élaborer des scénarii d'entretien, fil d'ariane des collaborateurs lors de leur visite annuelle.

Grâce à une démarche de numérisation du patrimoine dans laquelle elle s'est engagée en 2020, Axentia souhaite, à terme, disposer dans son système d'information de tous les éléments (documents techniques et plans notamment) nécessaires aux collaborateurs pour la gestion technique des établissements.

Il s'agira dès lors pour les équipes du patrimoine de mieux anticiper les besoins des bâtiments et de pouvoir accompagner les gestionnaires quel que soit leur projet.

Pour réussir la digitalisation de son parc immobilier, Axentia souhaite pouvoir utiliser des outils capables de collecter et conserver la donnée quels que soient les formats, les sources et les acteurs qui la détiennent (planification et programmation via une tablette numérique par exemple). Cela permettra non seulement de faciliter la gestion technique du bâtiment mais également d'éviter de perdre la donnée.

Les visites des responsables de patrimoine seront davantage tournées vers la satisfaction client. La digitalisation permettra en effet un gain de temps important quant aux suites données aux visites annuelles (compte-rendu, mise à jour du plan quinquennal de travaux, mise à jour de l'outil métiers, etc.)

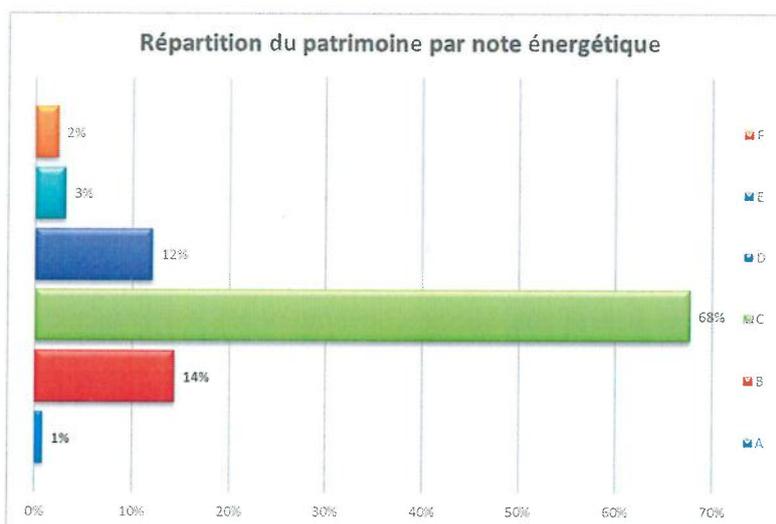
La digitalisation permettra par ailleurs de renforcer la programmation de travaux en modélisant chaque bâtiment par corps d'état et par durée de vie technique. Chacun des éléments techniques des résidences aura son remplacement prévu en fonction de sa durée de vie théorique. Ce remplacement sera validé ou adapté par le Responsable de patrimoine à travers ses visites annuelles.

Au 31 décembre 2020, Axentia a engagé plusieurs premiers chantiers numériques en partenariat avec un cabinet de conseil (numérisation du patrimoine, élaboration d'une charte de la digitalisation, etc.). D'ici à fin 2021, les objectifs principaux sont notamment :

- d'avoir numérisé tout le patrimoine d'Axentia et collecté l'ensemble des informations nécessaires (note énergétique, surfaces, équipements techniques, etc.);
- de réaliser la planification pluriannuelle de travaux via une tablette numérique.

- **Rénovation énergétique du patrimoine**

Au 31 décembre 2020, la répartition du patrimoine par note énergétique est la suivante :



La maîtrise de la consommation d'énergie, en particulier dans le secteur du bâtiment, constitue un des enjeux majeurs de la transition énergétique.

Depuis 2018, Axentia mène donc une stratégie active d'amélioration énergétique de son parc afin de mieux maîtriser les impacts environnementaux de son patrimoine, de garantir la durabilité des établissements et dans le même temps permettre aux gestionnaires de réduire leurs charges liées au poste énergie.

Dans le cadre des lois Grenelle et Transition Énergétique pour la Croissance Verte et des objectifs nationaux de réduction des émissions de gaz à effet de serre, et dans le cadre de sa politique de gestion du patrimoine, Axentia a engagé dès 2019 une réflexion globale en matière d'amélioration de la performance énergétique de ses établissements.

L'amélioration énergétique doit permettre en outre de respecter les obligations de réduction des consommations d'énergie et de gaz à effet de serre suivant la Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte :

- Réduire de 40 % les émissions de gaz à effet de serre en 2030 par rapport à 1990, et les diviser par quatre sur la période 1990-2050
- Réduire la consommation énergétique finale de 20 % en 2030, et de 50 % en 2050

Face à ces enjeux, la société a engagé un important chantier de rénovation énergétique de son patrimoine. Après un premier exercice d'étiquetage énergétique de l'ensemble du parc entre 2019 et 2020, dans le cadre des obligations du Décret Tertiaire, tous les établissements d'Axentia doivent faire l'objet en 2021 et en 2022 d'un audit énergétique conduisant à un plan de travaux améliorant leurs caractéristiques énergétiques (comprenant des travaux de réhabilitation, d'isolation thermique des façades, d'isolation des combles et des toitures terrasse, des travaux de remplacement des menuiseries ou des chaufferies) et diminuant durablement leurs consommations d'énergie.

A l'issue de cette phase d'audits énergétique et en fonction des conventions de location qui lient Axentia aux gestionnaires, les améliorations énergétiques seront décomposées entre les travaux incombant au propriétaire et ceux relevant du gestionnaire. La programmation et l'arbitrage du périmètre des travaux d'amélioration énergétique seront réalisés suite à la concertation avec les gestionnaires pour la définition, la validation et le financement des travaux envisagés (cf. page 29 du PSP 2020-2025, « Une stratégie cohérente de valorisation du patrimoine » pour estimation des enveloppes allouées en gros entretien, remplacement de composants avec ou sans impact redevance et amélioration).

La mise à jour du Plan Stratégique du Patrimoine 2020-2025 intégrera également les conclusions et la programmation issues des réflexions et travaux de ces concertations. La performance énergétique sera ainsi une nouvelle composante intégrée au Plan Stratégique de Patrimoine.

Enfin, il est prévu de solliciter des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour optimiser les montages financiers des opérations et par conséquent les redevances des gestionnaires à l'issue de ces opérations.

POLITIQUES PATRIMONIALES – PLAN D’ACTION

La croissance et la satisfaction client sont les enjeux majeurs de la politique patrimoniale d’Axentia pour la période 2020-2025. Le plan d’action est le suivant :

- Développer la connaissance des établissements d’Axentia à travers des indicateurs statiques et dynamiques grâce au processus de digitalisation,
- Affiner la programmation et planification de travaux à court, moyen et long terme pour pérenniser la qualité du patrimoine,
- Réaliser des programmes de rénovation énergétique.

Les axes de développement

Dans un contexte très concurrentiel, l’ambition d’Axentia pour la période 2020-2025 est de poursuivre le développement sur son cœur de métier et d’affirmer son positionnement stratégique en accompagnement de ses partenaires et par la conclusion de nouveaux partenariats. Cette stratégie se décline de deux façons au moyen d’une stratégie dite d’opportunité (par la participation ponctuelle de la société aux côtés des gestionnaires à des appels à projets) et au moyen d’une stratégie de croissance externe (acquisitions en blocs et reconstructions ou acquisitions-améliorations d’établissements existants) avec pour ambition d’asseoir une présence au cœur des territoires.

- **Par des réponses à appels à projets**

S’agissant d’acquisitions-améliorations ou de reconstruction d’établissements existants, Axentia pourra s’appuyer sur des établissements qui répondent à un besoin avéré au niveau local. En revanche, s’agissant de créations de places nouvelles, et en particulier en EHPAD, Axentia est contrainte par des processus de sélection des gestionnaires passant systématiquement par des appels à projet. Axentia souhaite travailler avec ses partenaires gestionnaires pour étudier le paysage concurrentiel afin de sécuriser au mieux ses implantations et s’assurer que ses établissements répondent au mieux aux besoins locaux. En mettant l’accent sur l’innovation, Axentia pourra accompagner au mieux ses partenaires gestionnaires dans leurs réponses aux appels à projets et se positionner ainsi en développement d’une offre nouvelle. Par ailleurs, pour la création de cette offre nouvelle, Axentia se veut vigilante sur l’analyse de la demande locale et de l’offre déjà existante afin de construire une réponse pérenne à des besoins qui soient réellement durables.

Sur les réponses aux appels à projets, Axentia souhaite continuer son développement en se positionnant en tant que structure partenaire des gestionnaires dans leurs problématiques immobilières et leur permettre d’apporter une réponse globale.

Cette réponse globale est en effet souhaitée dans les appels à projets auxquels les associations répondent, dans la mesure où elles ont besoin de penser et sécuriser la partie immobilière. En effet, qu’il s’agisse des EHPAD ou des EHPA mais aussi des structures liées à l’accueil des personnes handicapées, Axentia constate qu’il y a de plus en plus de transferts d’autorisations et de regroupements de structures afin de répondre à une problématique de taille critique nécessaire pour la rentabilité d’un établissement, aujourd’hui 60 lits minimum en région et 80 au moins à Ile-de-France pour les EHPAD par exemple.

- **Par des réponses à des appels d’offres**

La vétusté générale du parc immobilier des EHPAD mais aussi des structures accueillant des personnes handicapées va nécessiter de nombreuses reconstructions ou bien des rénovations ou réhabilitations qui sont des opportunités de développement pour Axentia qui sait se positionner sur ce type de projet en garantissant des délais contraints de livraison. Ces dernières seront l'occasion de mettre en place une ingénierie complexe tant sur la plan financier, technique que juridique pour répondre au mieux aux besoins des gestionnaires. La réhabilitation en site occupée et les opérations « tiroirs » consistant à reconstruire ou à rénover un établissement en permettant le maintien de l'activité sont une spécificité d'Axentia qui dispose d'une expertise et d'une expérience reconnue. Elle peut s'appuyer sur cette expertise et sur cette expérience pour sécuriser le gestionnaire dans son projet de réhabilitation dont la partie immobilière est souvent délicate en raison des publics fragiles accueillis.

- **Par la croissance externe**

La spécificité de l'activité d'Axentia sur la résidence gérée et son expertise reconnue l'amènent aujourd'hui à être sollicitée par des bailleurs sociaux ou privés, qui souhaitent se désengager de leur activité d'habitat spécifique. Cette politique d'acquisition contribue à accroître son patrimoine et permet de pérenniser l'offre existante, les acquisitions s'accompagnant le plus souvent de travaux de réhabilitation ou d'amélioration.

La société souhaite se saisir de ces opportunités pour se renforcer sur les régions où elle est déjà fortement présente : Ile-de-France, Hauts-de-France, Rhône-Alpes, Provence Alpes-Côte d'Azur et Aquitaine. Cela passe par l'acquisition de tout ou partie de parcs de logements thématiques. Les acquisitions globales devraient concourir à la diversification du patrimoine d'Axentia aussi bien dans le champ médico-social que dans le champ de l'exclusion et de l'insertion.

Les acquisitions en bloc déjà réalisées par Axentia ont pu montrer la nécessité d'avoir une bonne connaissance du patrimoine à acquérir, des travaux à réaliser et partagés avec le vendeur, ceci afin de pouvoir définir leur valeur au regard des prêts contractés et des amortissements déjà réalisés. Ainsi, Axentia a choisi de systématiquement faire réaliser des audits préalablement à toute acquisition afin de valider avec les gestionnaires des établissements les travaux à réaliser à court et moyen terme et de sécuriser les acquisitions.

Axentia étudie actuellement des opportunités d'acquisitions en bloc tant auprès d'organismes externes que de filiales du groupe Habitat en Région.

POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT – PLAN D'ACTION

Sur la période 2020-2025, l'objectif de la stratégie de développement d'Axentia est de pouvoir répondre à la pluralité de la demande, en particulier en matière de handicap, de précarité et d'exclusion. L'ambition d'AXENTIA sur la durée de la CUS est de livrer 500 lits par an, dont 300 à 400 lits en création neuve ou en acquisition-amélioration.

I.3. POLITIQUE EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE

La satisfaction client, au cœur de l'activité d'Axentia

- **La structuration des process pour gagner en efficacité**

Axentia a engagé un véritable **plan de transformation** interne pour accompagner sa croissance et gagner en efficacité tout en conservant l'agilité, la réactivité et souplesse qui sont unanimement appréciées par ses gestionnaires. En effet, l'ambition de poursuivre l'amélioration continue de la qualité de service aux gestionnaires sur la période 2020-2025 passe notamment par des chantiers de transformation numérique des process internes qu'Axentia a déjà engagés.

Pour poursuivre son virage numérique, la société a ainsi lancé en 2020 des projets de digitalisation des process : de gestion locative (dématisation des quittances, mise en place des prélèvements, extranet client) et patrimoniaux (numérisation des plans des établissements dans la perspective d'engager une démarche BIM, visites du patrimoine à réaliser sur tablettes). Les process internes sont également concernés avec la dématérialisation des factures et la mise en place d'outils de reporting, etc.

- **Enquête de satisfaction**

La politique de service d'Axentia s'appuie directement sur les résultats des enquêtes de satisfaction pour évoluer et se perfectionner.

Dans le cadre de sa démarche qualité et depuis 2018, Axentia recueille annuellement les avis des directeurs de ses établissements sur les éléments suivants :

- niveau de qualité de la politique de service, les relations avec les différents services, le dialogue et le partenariat avec Axentia ;
- gestion patrimoniale des établissements, l'accompagnement et le suivi des équipes d'Axentia sur les problématiques techniques des gestionnaires ;
- circuit de facturation.

Ce rendez-vous d'évaluation offre une mise en perspective des pratiques des équipes et inscrit l'action d'Axentia dans une démarche d'amélioration continue en adoptant à chaque campagne d'évaluation, un plan d'action pour l'année à venir.

Les deux premières enquêtes menées en 2018 et en 2019 ont révélé une satisfaction globale des gestionnaires (supérieure à 88% dans les deux cas) quant à la politique générale de service menée par Axentia. Les gestionnaires apprécient les échanges avec les différents interlocuteurs d'Axentia, et en particulier avec leur interlocuteur technique dédié. Le déploiement d'Axentia au plus près des territoires s'inscrit dans cette dynamique et a pour objectif de renforcer la présence des équipes auprès des établissements en leur offrant la proximité et la réactivité d'une structure locale.

Axentia a relevé au cours des deux campagnes d'évaluation un souhait des gestionnaires de plus de réactivité dans la remontée et la gestion des sinistres, et de davantage de contacts avec la Direction financière pour obtenir en retour les éléments nécessaires à leur gestion. En ce sens, les projets numériques engagés par la société vont dans le sens d'une fluidification des interactions avec les gestionnaires et les tiers, et d'une simplification du travail des équipes auprès des établissements en les dotant d'applications numériques.

Enfin, l'enquête de satisfaction 2019 de la société a introduit le calcul d'un indicateur de fidélité, le Net Promoter Score (NPS). Le NPS est un indicateur basé sur le pourcentage de clients évaluant leur probabilité de recommander une entreprise, un produit ou un service à un ami ou un collègue sur une échelle de 0 à 10.

L'analyse du NPS 2019 d'Axentia montre que les gestionnaires d'Axentia sont généralement satisfaits mais qu'il est nécessaire de continuer à développer le lien et le partenariat avec l'ensemble des établissements.

Pour intégrer plus fortement la qualité de service dans le travail de ses équipes, la société envisage d'intégrer l'évolution de ce critère au calcul de la prime d'intéressement des collaborateurs.

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de l'ensemble des prestations proposées par ses équipes, Axentia a introduit en 2020 une enquête auprès des gestionnaires de ses nouveaux établissements après un an de livraison. L'enquête porte sur son accompagnement au cours des phases de conception, de chantier et pendant la première année d'exploitation de l'établissement. La société souhaite systématiser cette enquête à partir de 2021.

SATISFACTION CLIENT – PLAN D'ACTION

Pour la période 2020-2025, Axentia souhaite mener les actions suivantes en matière de satisfaction clients :

- Systématisation des enquêtes annuelles sur la politique de service et un an après la livraison;
- Formation des équipes sur la démarche qualité et la satisfaction

S'engager dans le dialogue permanent avec les parties prenantes et les accompagner dans leurs projets

• Les gestionnaires

L'activité d'Axentia repose très fortement sur la relation qu'elle entretient avec ses gestionnaires. L'amélioration continue de sa politique de service et le développement d'un partenariat fort avec l'ensemble de ses gestionnaires constituent des enjeux stratégiques.

Axentia développe et expérimente un certain nombre d'outils, d'instances et d'organes de suivi, d'accompagnement et d'innovation sociale en collaboration et/ou au service des établissements.

Depuis janvier 2019, un Comité Relation Gestionnaire mensuel suit et accompagne les établissements en difficulté.

Un Comité usagers, associant l'ensemble des parties prenantes d'un établissement, offre un retour d'expérience des usagers des établissements. Il permet d'échanger sur les besoins du gestionnaire et sur l'usage du bâtiment afin de répondre au mieux aux attentes des résidents mais aussi de construire des établissements évolutifs et durables afin d'assurer le maintien de leur attractivité.

Enfin, dans un contexte en perpétuelle mutation, l'accompagnement des gestionnaires sur les enjeux d'innovation devient un axe fort de développement pour Axentia et permet de sécuriser la pérennisation économique des établissements. De plus en plus d'établissements cherchent en effet à proposer de nouvelles solutions d'accueil innovantes et complémentaires pour

répondre aux **besoins spécifiques** des publics et **compléter** dans le même temps leur offre de service, et **optimiser** leur activité **en mutualisant** les fonctions.

Dans le domaine immobilier, l'innovation avec des structures modulaires et l'implémentation de nouvelles technologies doivent également permettre de répondre aux nouveaux usages et d'optimiser l'entretien et de prévoir l'évolution du bâtiment aux besoins futurs.

A **fortiori**, la crise sanitaire récente a amené une réflexion sur le modèle de l'EHPAD de demain et soulevé de nombreux enjeux en matière de conception et d'amélioration des structures existantes. Axentia a initié une réflexion sur l'évolution du modèle de l'EHPAD, l'« EHPAD du futur » à travers des entretiens menés avec ses principaux gestionnaires et partenaires.

La société souhaite renforcer le dialogue et l'accompagnement des gestionnaires sur ces enjeux.

- **Les collectivités**

Axentia souhaite proposer une offre au plus près des besoins des territoires. Cette réponse, par définition plurielle, nécessite un dialogue non plus bilatéral avec les collectivités et les gestionnaires mais une réflexion commune. Pour ce faire, Axentia souhaite à moyen terme pouvoir faire communiquer directement toutes les parties prenantes, et animer ce dialogue, afin de partager ses attentes et les leurs, et de s'inscrire dans le cadre d'une co-construction. A **fortiori**, la délocalisation des services en région offre à la société un ancrage local et alimente un lien direct avec les acteurs locaux.

DIALOGUE PERMANENT – PLAN D'ACTION

Pour la période 2020-2025, Axentia souhaite multiplier les moments et outils de rencontre, de réflexion et de consultation de l'ensemble de ses parties prenantes sur leurs enjeux et besoins, et sur l'évolution de leur activité.

Axentia souhaite pouvoir faire dialoguer directement toutes les parties prenantes et s'inscrire dans le cadre d'une co-construction.

A travers des partenariats, moments de rencontre et chantiers de réflexion avec les gestionnaires, les collectivités et les acteurs locaux, Axentia souhaite pouvoir apporter une réponse globale et plurielle aux problématiques de logement et d'hébergement.

Politique de prévention des impayés de redevances du gestionnaire ; l'enjeu du suivi de l'activité des gestionnaires

Depuis 2018, Axentia s'est engagée dans une démarche afin d'avoir une meilleure visibilité de l'activité de ses gestionnaires-partenaires.

La stratégie de développement et de diversification de la société l'a en effet conduite à accroître le nombre de gestionnaires et d'établissements dont elle est partenaire. Ce fort développement nécessite une étude attentive de la solidité financière des gestionnaires et des établissements, et de leur capacité à faire face à leurs engagements.

Ce suivi a pris deux formes : l'élaboration d'une base de données de suivi de l'activité des gestionnaires et la mise en place d'un comité transverse afin de suivre les impayés, et d'identifier et accompagner les établissements en difficulté de gestion.

◦ **Une base de données de suivi de l'activité des gestionnaires**

Dans le cadre de sa **stratégie** de diversification et de développement, **Axentia** a lancé au début de l'année 2018 un plan d'action visant à l'élaboration d'une « base de données gestionnaires » permettant d'assurer son risque « gestionnaire ».

Sur la **base** d'une étude de divers indicateurs relatifs à l'activité des établissements (**taux d'occupation, taux de rotation, tarif d'hébergement, prestations, axes stratégiques de gestion, etc.**), un outil a été élaboré afin de suivre chaque année l'activité des **gestionnaires-partenaires** d'Axentia.

En 2020, **Axentia** a engagé un partenariat avec le **GIE Ecolocale** pour faire évoluer et structurer l'outil. Créé en 1990, Ecolocale est l'outil des Caisses d'Épargne dédié à l'analyse socio-économique des **collectivités** et établissements publics (établissements hospitaliers et sanitaires, EHPAD publics, etc.).

Dans le cadre de son activité, l'organisme a élaboré et perfectionné des outils d'analyse et de reporting de l'activité et la situation des différents établissements publics sur l'ensemble du territoire, **de collectivités locales** mais aussi de **structures associatives** et de bailleurs sociaux. La structure gère, alimente et met à jour des **bases de données nationales** à l'intérieur desquelles de nombreux renseignements et indicateurs portent sur des établissements dont certains sont propriétés d'Axentia et sur des **gestionnaires partenaires** d'Axentia.

Des **synergies et opportunités** de chantiers partagés ainsi que la possibilité pour Axentia de bénéficier de l'expertise d'Ecolocale dans l'élaboration et l'animation de **bases de données** ont été identifiées. Entre 2020 et 2021, le partenariat avec le **GIE Ecolocale** devrait permettre d'**aboutir** à la mise en place d'un outil de collecte numérique des données.

• **Le Comité Relations Gestionnaires**

Dans la **poursuite** des travaux engagés pour l'élaboration d'une base de données gestionnaire, la société a souhaité renforcer l'accompagnement et le suivi de ses gestionnaires par la mise en place d'un comité relations gestionnaires.

L'objectif de ce groupe est à la fois de pouvoir suivre les établissements en **impayés** de redevance et d'identifier les établissements rencontrant des **difficultés** de gestion, et pouvoir mener une **réflexion collective** sur les solutions à envisager pour accompagner ces établissements.

Ce comité piloté est par la **Direction** de la Gestion Locative et les différents services d'Axentia. Il dresse un état des lieux des établissements en situation d'impayés et collégialement il offre des solutions d'accompagnement aux établissements qui le nécessitent.

Pendant le premier semestre 2020, la fréquence de ce Comité a été renforcée afin d'anticiper toute difficulté de gestion liée à la **crise sanitaire** et de pouvoir réagir à plus courte échéance. Dans un contexte de crise du Covid-19 entraînant d'importants surcoûts liés à la **gestion** de la crise et des pertes de **recettes** annexes pour les gestionnaires d'établissements médico-sociaux, il est apparu important pour Axentia de pouvoir disposer d'une veille renforcée et identifier plus rapidement les établissements rencontrant des difficultés de gestion.

PREVENTION DES IMPAYES - PLAN D'ACTION

Pour la période 2020-2025, Axentia souhaite mener les actions suivantes en matière de prévention des impayés :

- Surveillance renforcée de la santé financière des gestionnaires par une collecte et une actualisation annuelle des données relatives à la santé financière des gestionnaires ;
- Automatisation des quittances et relances ;
- Point bimensuel en Comité Relations Gestionnaire sur le suivi des impayés.

Partie 2 : Logements Ordinaires

II.1. ETAT DES LIEUX

A. Etat des lieux du patrimoine



LES LOGEMENTS ORDINAIRES D'AXENTIA – 1 011 LOGEMENTS ETUDIANTS ET 19 LOGEMENTS FAMILIAUX

5 établissements, dont :
5 Résidences étudiantes

19 Logements familiaux, dont
11 Pavillons CARPI
8 Logements locatifs sociaux

- **Logements étudiants**

Au 31 décembre 2020, Axentia est propriétaire de cinq résidences étudiantes.

Ces résidences sont réparties dans les Hauts de France et dans la région Grand Est :

- Trois résidences dans le Nord (deux à Aulnoy-lez-Valenciennes et une à Valenciennes) ;
- Une résidence dans le Pas-de-Calais (Lens) ;
- Une résidence dans la Marne (Reims).

- **Pavillons CARPI et Logements collectifs à Sultz-Sous-Forêts**

Au 31 décembre 2020, Axentia compte 11 pavillons individuels en gestion sur l'ancienne activité, dont 3 vacants (ces trois pavillons sont en cours de vente).

Ces 11 pavillons sont répartis géographiquement sur la France entière, principalement dans des zones pavillonnaires :

- trois pavillons en Charente-Maritime (un à Saint-Georges-de-Didonne, un à Saintes et un à Tonnay-Charente) ;
- trois pavillons en Moselle (Farébersviller) ;
- cinq pavillons dans l'Yonne (trois à Appoigny, deux à Auxerre).

La gestion locative résiduelle de logements familiaux couvre par ailleurs huit logements situés à Sultz-Sous-Forêts accolés à l'EHPAD de la même ville, propriété d'Axentia. Ces logements font partie de l'assiette foncière du bail emphytéotique consenti par la commune. Deux logements sont occupés à ce jour et six sont en vacance technique.

B. Etat du service rendu

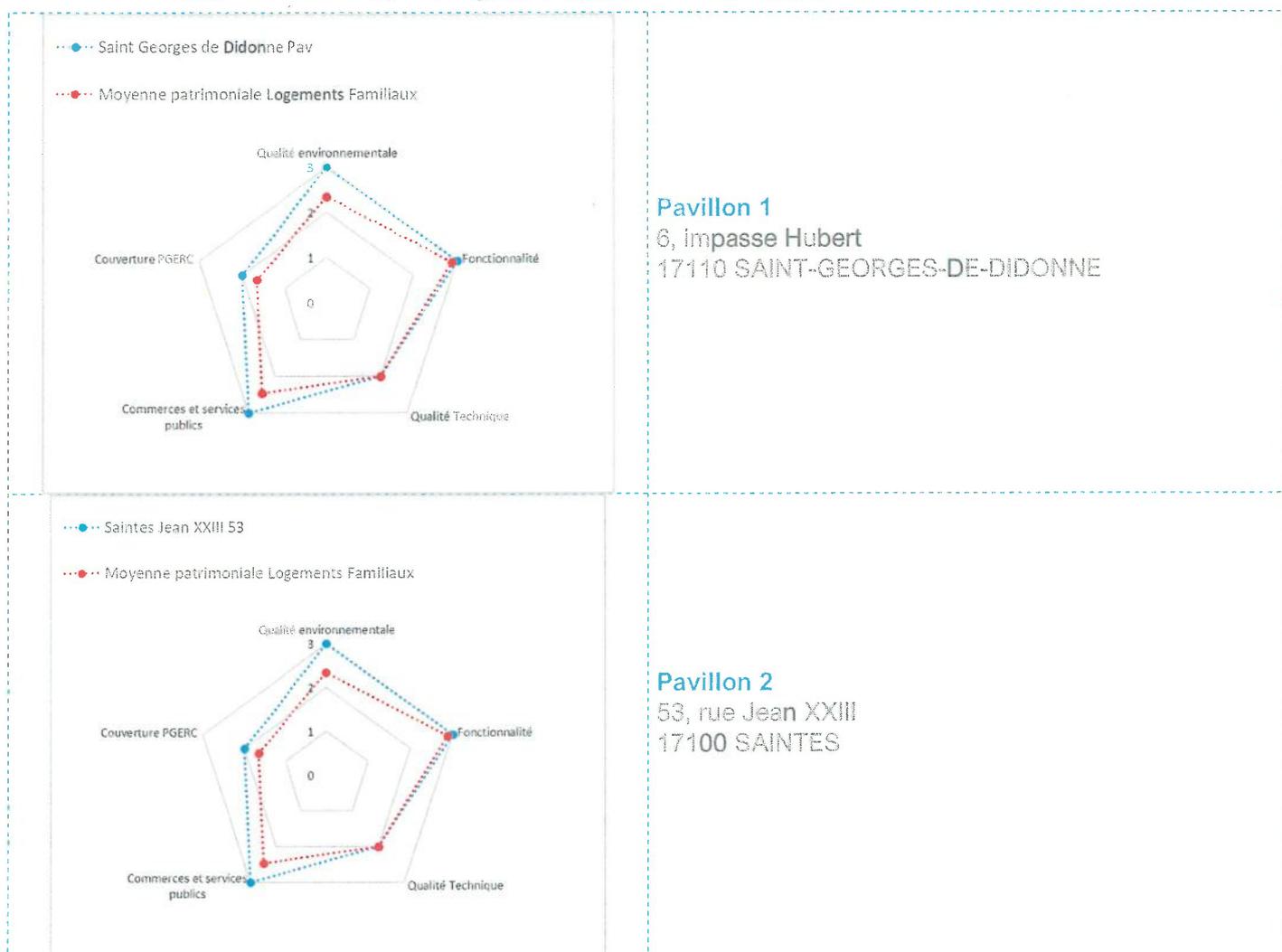
Comme pour ses logements-foyers, Axentia a réalisé un état du service rendu prenant en compte la qualité de la construction et des prestations techniques de chaque résidence étudiante et pavillon, leur localisation et environnement.

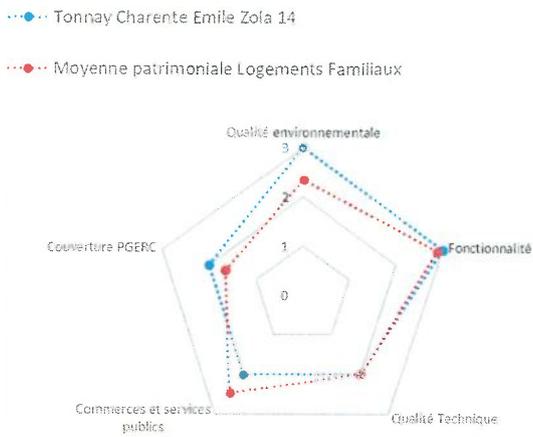
L'état du service rendu reprend les mêmes critères d'appréciation que sur les logements-foyers :

- 1- La localisation et la qualité environnementale : appréciation générale du quartier, zone QPV, nuisances sonores, etc.
- 2- La proximité des services publics et des commerces
- 3- La fonctionnalité du produit : la réponse de l'ensemble immobilier aux besoins des utilisateurs
- 4- La qualité technique du bâtiment : le niveau qualitatif des éléments du bâtiment et de leur entretien
- 5- La couverture PGERC (participation aux travaux de gros entretien et de remplacement de composants) : l'adéquation de collecte de la participation aux travaux propriétaires contractualisés

Ces cinq critères sont analysés sur une échelle allant de 0 à 3, 0 étant la moins bonne note.

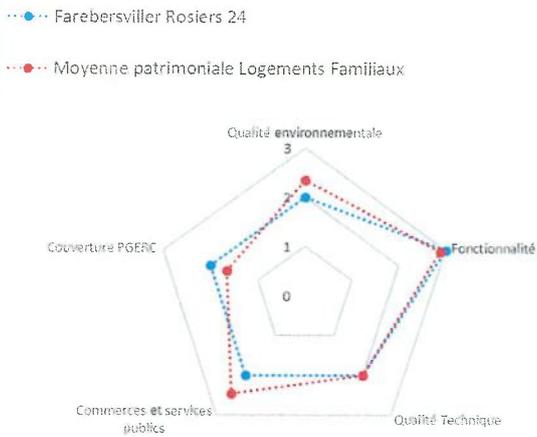
Les critères et leur analyse par pavillon sont précisés ci-dessous :





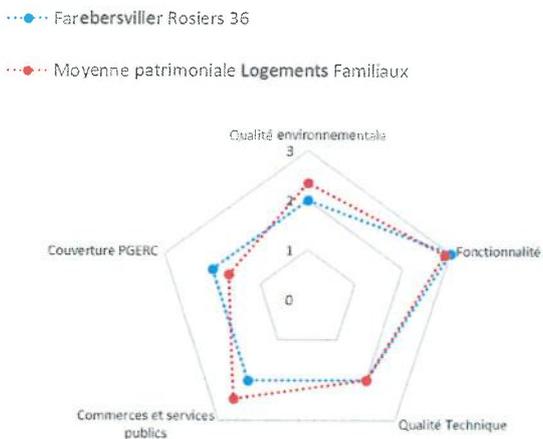
Pavillon 3

14 rue Emile Zola
17300 TONNAY-CHARENTE
Pavillon mis à la vente



Pavillon 4

24 rue des Rosiers
57450 FAREBERSVILLER

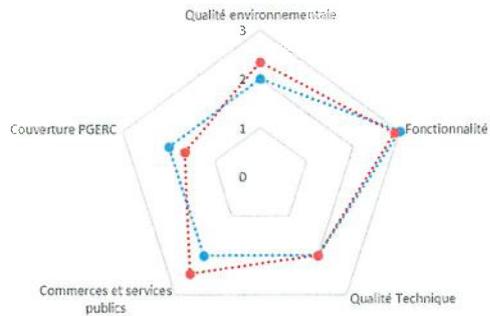


Pavillon 5

36 rue des Rosiers
57450 FAREBERSVILLER

●●●● Farebersviller Rosiers 38

●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



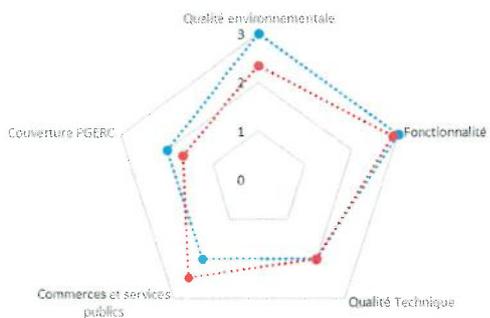
Pavillon 6

38 rue des Rosiers

57450 FAREBERSVILLER

●●●● Appoigny Bergeronnettes 7

●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



Pavillon 7

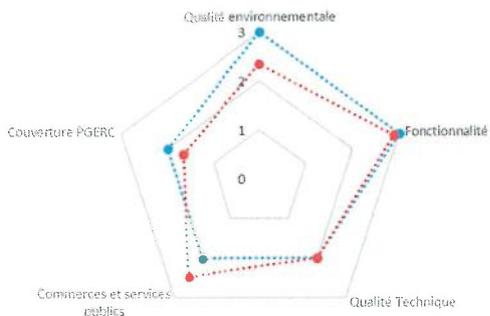
7 allée des Bergeronnettes

89380 APPOIGNY

Pavillon mis à la vente

●●●● Appoigny Bergeronnettes 8

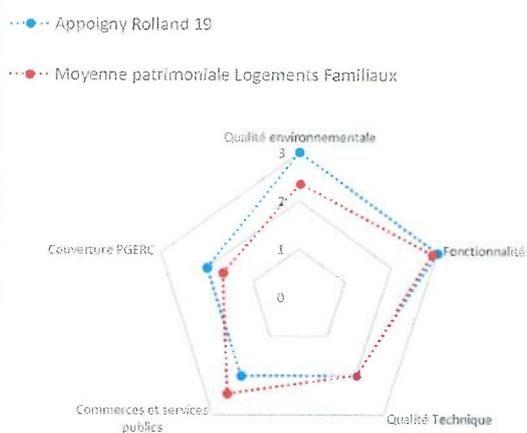
●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



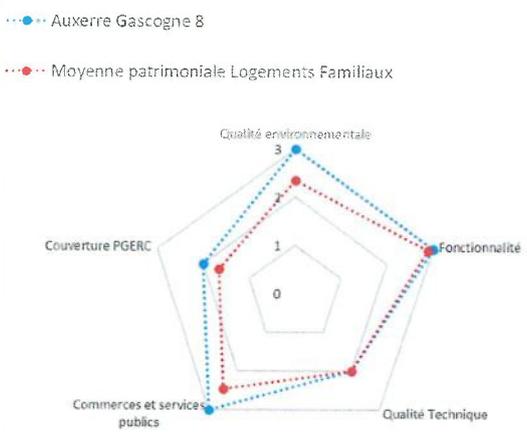
Pavillon 8

8 allée des Bergeronnettes

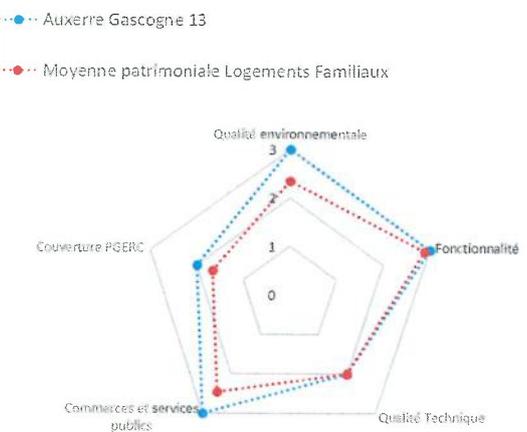
89380 APPOIGNY



Pavillon 9
 19 avenue Romain Rolland
 89380 APPOIGNY



Pavillon 10
 8 allée de Gascogne
 89000 AUXERRE



Pavillon 11
 13 allée de Gascogne
 89000 AUXERRE
Pavillon mis à la vente

●●●● Saultz sous Forêts Collectif

●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



Logements collectifs

48 rue du Docteur Deutsch
67250 SOULTZ-SOUS-FORETS

Réflexion en cours sur une mise en intermédiation locative par le gestionnaire de l'EHPAD accolé

●●●● Aulnoy Les Valenciennes

●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



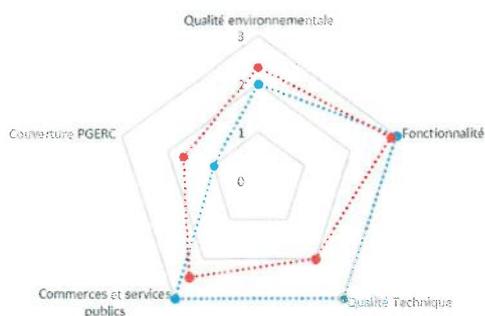
Résidences Gustave Ansart et Jules Mousseron

3 Rue André Malraux
59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES

600 Logements
Gestionnaire : CROUS de Lille

●●●● Lens

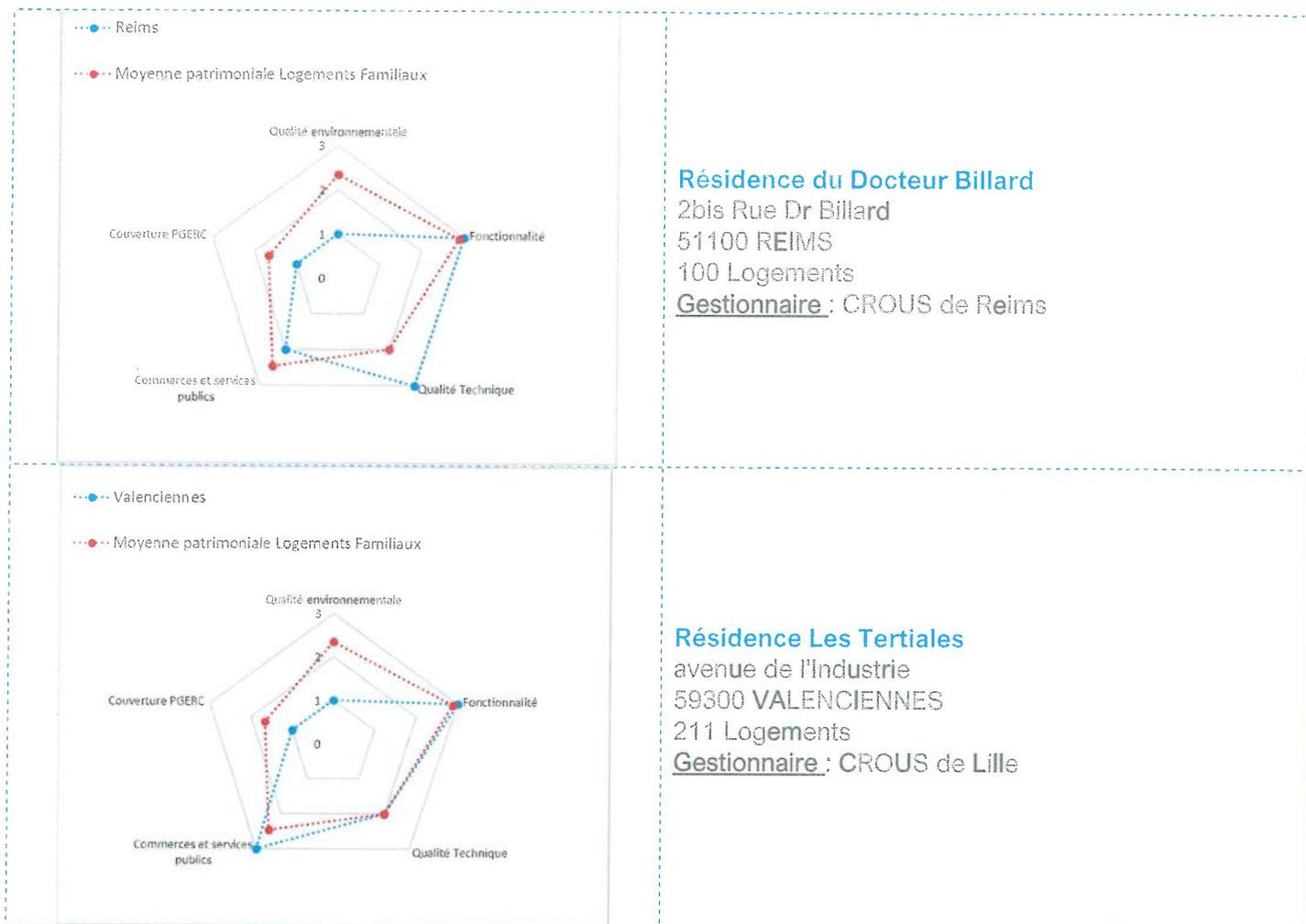
●●●● Moyenne patrimoniale Logements Familiaux



Résidence Emilienne Moreau

rue Jean Souvraz
62300 LENS

100 Logements
Gestionnaire : CROUS de Lille



C. Etat de l'occupation sociale

Axentia a réalisé un état de l'occupation sociale des logements issus de l'ancienne activité au 31 décembre 2020. Parmi les ménages occupants ces logements (8 pavillons CARPI et les 2 logements collectifs situés à Soultz-Sous-Forêts) :

- 70% des ménages ont un revenu inférieur au plafond de ressources PLUS ;
- 2% des ménages sont bénéficiaires de l'APL ;
- Aucun ménage n'est soumis au supplément de loyer de solidarité ;
- La moyenne d'occupation des logements est de 1,7 occupant ;
- 8% des majeurs occupant les logements sont en activité par rapport à l'ensemble des majeurs occupant les logements ;
- 40% des occupants vivent seuls ;
- La totalité des titulaires des baux a plus de 60 ans (20% a plus de 75 ans).

II.2. LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT

Les politiques patrimoniales à mener

- **Logements étudiants**

Axentia applique aux résidences étudiantes la même politique patrimoniale que pour les logements-foyers (cf. Partie 1, I.2. La politique patrimoniale et d'investissement, Les politiques patrimoniales à mener)

- **Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts**

Une visite technique des 11 pavillons a été réalisée courant 2019 par les responsables patrimoniaux d'Axentia afin de déterminer un programme de travaux sur les cinq ans à venir. Les huit pavillons occupés font actuellement l'objet de menus travaux d'entretien courant à la suite de cette visite technique.

Concernant les huit logements collectifs de Soultz sous-Forêts (67), les travaux de rénovation et de mise aux normes ont été réalisés dans le courant de l'année 2020 après des premiers travaux de rafraîchissement effectués en 2019.

Ce collectif fait aujourd'hui l'objet d'une réflexion sur une mise en intermédiation locative par le gestionnaire de l'EHPAD accolé afin d'offrir un accueil adapté à des personnes âgées autonomes avec des services permettant la préservation de l'autonomie des personnes logées.

Les axes de développement sur les logements étudiants et les logements CARPI

- **Logements étudiants**

Sur le logement étudiant, l'obsolescence du parc et l'évolution des besoins avec le renforcement de pôles universitaires en Région attirant des étudiants de plus en plus mobiles, il y a un besoin de logements fonctionnels et bons marchés permettant de répondre à une demande d'étudiants avec un budget limité mais qui ne peuvent pas forcément accéder au parc social. Ces logements étudiants doivent être conçus comme évolutifs et nécessitent la mise en œuvre de solutions constructives innovantes comme Axentia a pu le faire à Reims ou à Lens avec des logements modulaires. Sur ce type d'établissement, la stratégie d'Axentia est une stratégie dite d'opportunité et de réponse aux sollicitations des acteurs du secteur en développant de nouveaux partenariats.

- **Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts**

Les derniers logements détenus par Axentia seront les plus difficiles à vendre à court terme, car les bailleurs sociaux ne se sont pas déclarés intéressés et les locataires en place ne peuvent pas les acquérir.

Toutefois, à chaque libération de logement, Axentia s'efforce de faire l'ensemble des démarches nécessaires pour céder le logement.

AXES DE DEVELOPPEMENT - PLAN D'ACTION

Pour les logements étudiants et pour la période 2020-2025, Axentia va adopter une stratégie dite d'opportunité et de réponse aux sollicitations des acteurs du secteur en développant de nouveaux partenariats.

En particulier, la société s'engage à signer un partenariat avec un gestionnaire associatif pour développer des logements étudiants en privilégiant des solutions innovantes et évolutives.

II.3. POLITIQUE EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE

Lutte contre les impayés

- **Logements étudiants**

Axentia applique aux résidences étudiantes la même politique de traitement des impayés que pour les logements-foyers (cf. Partie 1, I.3. La politique en matière de qualité de service, Lutte contre les impayés).

- **Pavillons CARPI et Logements collectifs à Soultz-Sous-Forêts**

Axentia rencontre assez peu d'impayés sur les pavillons CARPI et les logements collectifs de Soultz-Sous-Forêts. Un collaborateur d'Axentia est en charge de la gestion locative des pavillons et assure le quittancement de même que le suivi des impayés.

Les logements de Soultz-Sous-Forêts ont été confiés en gestion à l'association Habitat et Humanisme (AIVS HH Gestion Alsace), à la suite de l'autorisation préfectorale de mise en gérance obtenue en octobre 2017. Cette dernière en assure le quittancement et les impayés sont globalement maîtrisés.

Au 31 décembre 2020, seuls deux ménages sont en impayé :

- Un impayé de longue durée (dette supérieure à 10 mois) qui fait l'objet d'une relance par huissier de justice ;
- Un arriéré non soldé à ce jour.

LUTTE CONTRE LES IMPAYES - PLAN D'ACTION

Axentia souhaite mettre en place à moyen terme un nouveau plan d'apurement pour l'impayé de longue durée suivant la situation du ménage occupant.

IV. INDICATEURS

Préambule : Axentia est aujourd'hui sollicitée par les gestionnaires à la fois sur des appels à projets et sur des opérations de reconstruction ou d'acquisition-amélioration d'établissements existants. Cette spécificité ne lui permet pas de prévoir les projets sur lesquels elle pourra accompagner les gestionnaires dans le futur et répondre aux besoins des territoires.

Par conséquent, la déclinaison territoriale de sa stratégie de développement ne peut être que prévisionnelle et hypothétique. Les indicateurs déclinent par département des objectifs annuels nationaux (500 lits livrés par an).

Enfin, Axentia souhaite accentuer son développement sur les régions suivantes : Ile-de-France, Hauts-de-France, Rhône-Alpes, Provence Alpes-Côte d'Azur et Aquitaine). Les tableaux ci-dessous traduisent cette stratégie à l'échelon départemental.

Il a été considéré un lit comme équivalent logement.

A. Indicateurs relatifs aux logements-foyers

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année N-3 à l'année N-1	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année n+5
1 - Ain			80
2 - Aisne			
3 - Allier			
4 - Alpes-de-Haute-Provence			80
5 - Hautes-Alpes			
6 - Alpes-Maritimes		34	100
7 - Ardèche			
8 - Ardennes			
9 - Ariège			
10 - Aube			
11 - Aude		34	100
12 - Aveyron			
13 - Bouches-du-Rhône		130	210
14 - Calvados			
15 - Cantal			
16 - Charente			
17 - Charente-Maritime			
18 - Cher			
19 - Corrèze			

21 - Côte-d'or			
22 - Côtes-d'armor			
23 - Creuse	54		
24 - Dordogne			
25 - Doubs			
26 - Drôme			
27 - Eure			
28 - Eure-et-Loir			
29 - Finistère			
2a - Corse-du-Sud			
2b - Haute-Corse			
30 - Gard			
31 - Haute-Garonne			80
32 - Gers			
33 - Gironde		100	200
34 - Hérault			
35 - Ille-et-Vilaine			
36 - Indre			
37 - Indre-et-Loire			
38 - Isère			80
39 - Jura			185
40 - Landes			
41 - Loir-et-Cher			
42 - Loire			80
43 - Haute-Loire			
44 - Loire-Atlantique			
45 - Loiret			
46 - Lot			
47 - Lot-et-Garonne	36	165	250
48 - Lozère			
49 - Maine-et-Loire			
50 - Manche			
51 - Marne			
52 - Haute-Marne			
53 - Mayenne			
54 - Meurthe-et-Moselle			
55 - Meuse	62		
56 - Morbihan			
57 - Moselle			
58 - Nièvre	75		
59 - Nord	89	120	200
60 - Oise			
61 - Orne			
62 - Pas-de-Calais		114	200
63 - Puy-de-Dôme			

64 - Pyrénées-Atlantiques			
65 - Hautes-Pyrénées	100		
66 - Pyrénées-Orientales		81	160
67 - Bas-Rhin			
68 - Haut-Rhin			
69 - Rhône		100	100
70 - Haute-Saône			
71 - Saône-et-Loire			
72 - Sarthe			
73 - Savoie			
74 - Haute-Savoie			
75 - Paris			
76 - Seine-Maritime	80		
77 - Seine-et-Marne			100
78 - Yvelines			
79 - Deux-Sèvres		60	60
80 - Somme			
81 - Tarn			
82 - Tarn-et-Garonne			
83 - Var			
84 - Vaucluse	70		
85 - Vendée			
86 - Vienne			
87 - Haute-Vienne			
88 - Vosges			
89 - Yonne			
90 - Territoire de Belfort	32		
91 - Essonne		400	400
92 - Hauts-de-Seine			
93 - Seine-Saint-Denis	30	8	90
94 - Val-de-Marne			
95 - Val-d'oise		50	140

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année n+2	Année n+3	Année N+4	Année N+5
4 - Alpes-de-Haute-Provence	0							
5 - Hautes-Alpes	0							
6 - Alpes-Maritimes	0							
7 - Ardèche	0							
8 - Ardennes	0							
9 - Ariège	0							
10 - Aube	0							
11 - Aude	0							
12 - Aveyron	0							
13 - Bouches-du-Rhône	0							
14 - Calvados	0							
15 - Cantal	0							
16 - Charente	0							
17 - Charente-Maritime	0							
18 - Cher	0							
19 - Corrèze	0							
21 - Côte-d'or	0							
22 - Côtes-d'armor	0							
23 - Creuse	0							
24 - Dordogne	0							
25 - Doubs	0							
26 - Drôme	0							
29 - Finistère	0							
30 - Gard	0							
31 - Haute-Garonne	0							
35 - Ille-et-Vilaine	0							
37 - Indre-et-Loire	0							
38 - Isère	0							
42 - Loire	0							
47 - Lot-et-Garonne	0							
50 - Manche	0							
51 - Marne	0							
53 - Mayenne	0							
54 - Meurthe-et-Moselle	0							

55 - Meuse	0						
58 - Nièvre	0						
59 - Nord	182				182		
62 - Pas-de-Calais	14	0	0	14			
64 - Pyrénées-Atlantiques	0						
65 - Hautes-Pyrénées	0						
66 - Pyrénées-Orientales	0						

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

Numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Références :		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
4 - Alpes-de-Haute-Provence	72	0						
5 - Hautes-Alpes	0	0						
6 - Alpes-Maritimes	34	0						
7 - Ardèche	0	0						
8 - Ardennes	0	0						
9 - Ariège	0	0						
10 - Aube	0	0						
11 - Aude	0	0						
12 - Aveyron	0	0						
13 - Bouches-du-Rhône	161	0						
14 - Calvados	0	0						
15 - Cantal	0	0						
16 - Charente	0	0						
17 - Charente-Maritime	0	0						
18 - Cher	0	0						
19 - Corrèze	120	0						
21 - Côte-d'or	0	0						
22 - Côtes-d'armor	0	0						
23 - Creuse	229	0						
24 - Dordogne	245	0						
25 - Doubs	110	0						
26 - Drôme	59	0						
27 - Eure	0	0						
28 - Eure-et-Loir	0	0						
29 - Finistère	315	0						
2a - Corse-du-Sud	0	0						
2b - Haute-Corse	0	0						
30 - Gard	80	0						

31 - Haute-Garonne	74	0				
32 - Gers	0	0				
33 - Gironde	0	0				
34 - Hérault	0	0				
35 - Ille-et-Vilaine	80	0				
36 - Indre	0	0				
37 - Indre-et-Loire	110	0				
38 - Isère	80	0				
39 - Jura	0	0				
40 - Landes	0	0				
41 - Loir-et-Cher	0	0				
42 - Loire	160	0				
43 - Haute-Loire	0	0				
44 - Loire-Atlantique	0	0				
45 - Loiret	0	0				
46 - Lot	0	0				
47 - Lot-et-Garonne	316	0				
48 - Lozère	0	0				
49 - Maine-et-Loire	0	0				
51 - Marne	71	0				
52 - Haute-Marne	0	0				
53 - Mayenne	30	0				
54 - Meurthe-et-Moselle	174	0				
55 - Meuse	62	0				
56 - Morbihan	0	0				
57 - Moselle	0	0				
58 - Nièvre	75	0				
59 - Nord	2177	605		14		
60 - Oise	0	0				
61 - Orne	0	0				
62 - Pas-de-Calais	1192	81				
63 - Puy-de-Dôme	0	0				
64 - Pyrénées-Atlantiques	32	0				
65 - Hautes-Pyrénées	100	0				
66 - Pyrénées-Orientales	80	0				
67 - Bas-Rhin	62	0				
68 - Haut-Rhin	0	0				
69 - Rhône	591	65				
70 - Haute-Saône	86	0				
71 - Saône-et-Loire	0	0				
72 - Sarthe	0	0				
73 - Savoie	0	0				
74 - Haute-Savoie	0	0				
75 - Paris	104	0				
76 - Seine-Maritime	170	0				

77 - Seine-et-Marne	305	54	54				
78 - Yvelines	0	0					
79 - Deux-Sèvres	153	0					
80 - Somme	0	0					
81 - Tarn	0	0					
82 - Tarn-et-Garonne	0	0					
83 - Var	0	0					
84 - Vaucluse	114	0					
85 - Vendée	0	0					
86 - Vienne	217	0					
87 - Haute-Vienne	0	0					
88 - Vosges	0	0					
89 - Yonne	75	0					
90 - Territoire de Belfort	32	0					
91 - Essonne	768	0					
92 - Hauts-de-Seine	0	0					
93 - Seine-Saint-Denis	272	0					
94 - Val-de-Marne	84	0					
95 - Val-d'Oise	0	0					

B. Indicateurs relatifs aux logements ordinaires

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'État ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour l'année N-3 à N-1	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				N à N+2	N à N+5
17	Ensemble du département	Prêt libre	1	0	0
		RAPLAPLA	2	0	0
		PLA	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100	%	%
		% hors RU	100	%	%
18	Ensemble du département	Prêt libre	0	0	0
		PLA	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	108	0
		% hors QPV	%	100	%

		% hors RU	%	100	%
51	<i>Ensemble du département</i>	PLA	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	100	0	0
		% hors QPV	0	%	%
		% hors RU	100	%	%
57	<i>Ensemble du département</i>	RAPLAPLA	3	0	0
		PLA	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100	%	%
59	<i>Ensemble du département</i>	% hors RU	100	%	%
		PLA	811	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100	%	%
62	<i>Ensemble du département</i>	% hors RU	100	%	%
		PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	100	0	0
		% hors QPV	100	%	%
67	<i>Ensemble du département</i>	% hors RU	100	%	%
		PLA	8	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100	%	%
89	<i>Ensemble du département</i>	% hors RU	100	%	%
		Prêt libre	5	0	0
		PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100	%	%
		% hors RU	100	%	%

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F ou G, par année.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements en nombre, par année					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre N-1	Logements F, G rénovés disposant après rénovation d'un étiquette énergétique A à E de N-3 à N-1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
17	Ensemble du département	0	0	0	0	0	0	0	0
51	Ensemble du département	0	0	0	0	0	0	0	0
57	Ensemble du département	0	0	0	0	0	0	0	0
59	Ensemble du département	0	0	0	0	0	0	0	0
62	Ensemble du département	0	0	0	0	0	0	0	0
67	Ensemble du département	4	4	0	2	2	0	0	0
89	Ensemble du département	1	0	0	1	0	0	0	0

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références		Engagements en nombre, par année					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2020	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
17	<i>Ensemble du département</i>	3	3	0	0	0	0	0	0
51	<i>Ensemble du département</i>	100	0	0	0	0	0	0	0
57	<i>Ensemble du département</i>	3	3	0	0	0	0	0	0
59	<i>Ensemble du département</i>	811	811	0	0	0	0	0	0
62	<i>Ensemble du département</i>	100	0	0	0	0	0	0	0
67	<i>Ensemble du département</i>	8	0	0	0	0	0	0	0
89	<i>Ensemble du département</i>	5	5	0	0	0	0	0	0

COMMENTAIRE AXENTIA :

Les six pavillons situés en Charente-Maritime et en Moselle font l'objet de travaux relevant des obligations du propriétaire mais sans recours à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations.

Parmi les 811 logements étudiants du département du Nord, 505 logements devant être rétrocédés à l'Etat, font l'objet d'échanges avec le CROUS, gestionnaire du site, dans le but de poursuivre le partenariat. Les autres logements étudiants feront l'objet de travaux de gros entretien et de remplacement de composants financés par la PGERC (participation aux travaux de gros entretien et de remplacement de composants intégrée dans la redevance).

Les cinq pavillons situés dans l'Yonne font l'objet de travaux relevant des obligations du propriétaire mais sans recours à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations. Parmi ces pavillons, deux pavillons sont vacants font l'objet d'une vente.

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre N-1		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
				De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
17	Ensemble du département	0	0	33%	%
51	Ensemble du département	0	0	0	0
57	Ensemble du département	0	0	0	0
59	Ensemble du département	0	0	0	0
62	Ensemble du département	0	0	0	0
67	Ensemble du département	0	0	0	0
89	Ensemble du département	0	0	40%	0

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

Numéro du département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de N-3 à N-1	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De N à N+2	De N+3 à N+5
17	Nombre entier	0	1	0
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	100%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
51	Nombre entier	0	0	0
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%

	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
57	Nombre entier	Nombre entier	Nombre entier	Nombre entier
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
59	Nombre entier	0	0	0
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
62	Nombre entier	0	0	0
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
67	Nombre entier	0	0	0
	% de vente à des locataires du parc social	%	%	%
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%
89	Nombre entier	0	2	0
	% de vente à des locataires du parc social	0	0	0
	% de vente à des personnes morales de droit privé	%	100%	%
	% de vente à des sociétés de vente	%	%	%

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre N-1		Engagements annuels, en %					
				N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
17	Ensemble du département	0	0%	0	0	0	0	0	0
51	Ensemble du département	6	6%	0	0	0	0	0	0
57	Ensemble du département	0	0%	0	0	0	0	0	0
59	Ensemble du département	0	0%	0	0	0	0	0	0
62	Ensemble du département	6	6%	0	0	0	0	0	0
67	Ensemble du département	3	38%	0	0	0	0	0	0
89	Ensemble du département	0	0%	0	0	0	0	0	0

COMMENTAIRE AXENTIA:

Parmi les 811 logements étudiants situés dans le Nord, 505 logements devant être rétrocédés à l'Etat, font l'objet d'échanges avec le CROUS, gestionnaire du site, dans le but de poursuivre le partenariat. Axentia ne peut donc se prononcer sur une programmation de travaux d'accessibilité pour ces logements étudiants. Pour les 301 logements restants non accessibles, le CROUS n'a pas sollicité Axentia pour des travaux d'aménagement spécifiques.

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année

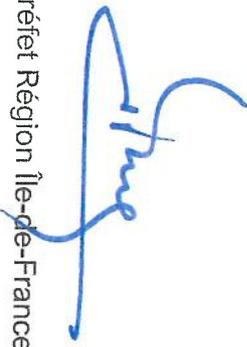
Référence Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			Engagements annuels, en €					
Au cours de l'année N-3	Au cours de l'année N-2	Au cours de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
	573	545	560	598	588	564	549	531

Programme d'action 2020-2025

<p>LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT</p>	<p>La stratégie patrimoniale</p> <p>Les axes de développement</p> <p>Politique de satisfaction client</p> <p>Une stratégie de dialogue permanent</p>	<p>Développer la connaissance des établissements d'Axenfia à travers des indicateurs statiques et dynamiques grâce au processus de digitalisation ;</p> <p>Affiner la programmation et planification de travaux à court, moyen et long terme pour pérenniser la qualité du patrimoine</p> <p>Réaliser des programmes de rénovation énergétique.</p> <p>Poursuivre la diversification du patrimoine et pouvoir répondre à la pluralité de la demande, en particulier en matière de handicap, de précarité et d'exclusion ;</p> <p>Livrer 500 lits par an, dont 300 à 400 lits en création neuve ou en acquisition-amélioration.</p> <p>Mieux appréhender les besoins de chaque gestionnaire et définir une politique de service au plus près de leurs attentes et celles des usagers en systématisant les enquêtes annuelles sur la politique de service et un an après la livraison ;</p> <p>Former les équipes sur la démarche qualité et la satisfaction.</p>
<p>LA POLITIQUE POUR LA QUALITE DU SERVICE RENDU</p>	<p>Prévention des impayés de redevances du gestionnaire</p>	<p>Multiplier les moments et outils de rencontre, de réflexion et de consultation de l'ensemble de ses parties prenantes sur leurs enjeux et besoins, et sur l'évolution de leur activité ;</p> <p>Mettre en oeuvre une politique partenariale forte avec toutes les parties prenantes.</p> <p>Garantir une meilleure visibilité de ses partenaires afin d'affiner la politique de gestion et de développement d'Axenfia en développant des outils de suivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance renforcée de la santé financière des gestionnaires par une collecte et une actualisation annuelle des données relatives à la santé financière des gestionnaires ; - Automatisation des quittances et relances; - Point bimensuel en Comité Relations Gestionnaire sur le suivi des impayés.

Fait à Paris, le 26 octobre 2021

Pour ~~Adentia~~
Gilles-LECLERC
~~Directeur Général~~


Le Préfet Région Île-de-France
Préfet de Paris

Le Préfet de la Région d'Île-de-France,
Préfet de Paris

Marc GUILLAUME

CONVENTION D'UTILITE SOCIALE 2020-2025 DE LA SA HLM AXENTIA

Signature de la Communauté d'Agglomération du Niortais

Fait en deux exemplaires à _____, le _____

Pour la Communauté d'Agglomération du Niortais,
Monsieur Jérôme BALOGÉ
Président de la Communauté d'Agglomération du Niortais