

Accusé de réception en préfecture
062-344077672-20241213-12619-DE-1-1
Date de télétransmission : 16/12/2024
Date de réception préfecture : 16/12/2024

Acte certifié exécutoire

Bruno FONTALIRAND

Directeur général



Pas de Calais Habitat

4, avenue des Droits de l'Homme
CS209 – ARRAS 62022 Cedex



PAS DE CALAIS HABITAT **Office Public de l'Habitat**

DECISION EXTRAITE DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SEANCE DU 13 DÉCEMBRE 2024

Président : Monsieur COTTIGNY

Présents : Monsieur COTTIGNY, Monsieur LEROY, Madame AIT-CHIKHEBBIH, Monsieur BARBARIN, Monsieur BAUDE, Madame BOUNY, Madame BRAS, Monsieur DHAUSSY, Monsieur DUBREUCQ, Monsieur DUCRON, Madame DUHEN, Madame GAILLARD, Monsieur GLORIAN, Madame LEFEBVRE, Monsieur MALFAIT, Madame MAQUET, Monsieur MELLICK, Madame MEYFROIDT-LEFAIT, Monsieur PANNIER, Monsieur PILCH, Madame ROSSIGNOL, Madame SAVESTE.

Excusés : Madame LEROUGE qui a donné pouvoir à Madame BOUNY, Madame MENU qui a donné pouvoir à Monsieur COTTIGNY, Monsieur PEZE qui a donné pouvoir à Monsieur COTTIGNY, Monsieur DUCONSEIL qui a donné pouvoir à Monsieur MELLICK.
Monsieur CAGIN.

Evaluation de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2019-2024 et Elaboration de la CUS 2025-2030

Direction générale
Rapporteur : M. FONTALIRAND Bruno

1. Evaluation de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2019-2024 : CUS de 2^{ème} génération

La CUS 2019-2024 arrivera à expiration au 30 juin 2025, conformément au calendrier fixé par la loi ELAN du 23 novembre 2018 (art 104).

L'article R.445-2-8 du code de la construction et de l'habitation (CCH) prévoit que les engagements inscrits dans la convention d'utilité sociale (CUS) fasse l'objet d'une évaluation **trois ans après sa signature** et à **l'issue de celle-ci**, menée sous la responsabilité du Préfet signataire.

Cette évaluation porte notamment sur les indicateurs chiffrés territorialisés mentionnés aux articles R. 445-5 et R. 445-5-1 du CCH ainsi que sur les éléments qualitatifs mentionnés aux articles R. 445-5 à R. 445-5-5 du CCH. L'organisme transmet au préfet signataire de la convention tous les éléments nécessaires à cette évaluation. Il transmet également, pour information, aux personnes publiques signataires de la convention.

L'Office a réalisé la première évaluation à mi-parcours en collaboration avec les services de la DDTM du Pas-de-Calais entre 7 avril 2023 et 18 octobre 2023, pour transmission au Préfet du Pas-de-Calais le 24 octobre 2023.

Le rapport d'évaluation du Préfet de région a été transmis à Pas-de-Calais habitat le 26 juin 2024. L'évaluation réalisée par l'Office et le rapport d'évaluation du Préfet de Région sont annexés à la présente délibération.

Il convient donc de réaliser l'évaluation finale à 6 ans de la CUS 2^{ème} génération sur la période 2019-2024 avant le 31 décembre 2025.

2. Elaboration de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2025-2030 : CUS de 3^{ème} génération.

Conformément à l'article L.445-1 du CCH, Pas-de-Calais habitat s'engage dans l'élaboration de la CUS de 3^{ème} génération sur la période de 2025-2030.

La présente délibération d'engagement de la procédure d'élaboration de la CUS 3^{ème} génération sera transmise au Préfet du Pas-de-Calais et au Président du Département du Pas-de-Calais.

Le projet de CUS 3^{ème} génération sera élaboré en partenariat avec le Département du Pas-de-Calais, collectivité d'adossement de l'Office.

Les EPCI dotés d'un Plan Local de l'Habitat (PLH) ou d'un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) et de la compétence de l'habitat seront consultés.

Une concertation sera menée avec les représentants des locataires sur le cahier des charges de gestion sociale et de services rendus.

L'Office se rapprochera des services de l'Etat pour fixer le calendrier d'élaboration du projet de CUS 3^{ème} génération.

A ce jour, il est prévu de transmettre le projet de CUS 3^{ème} génération au Préfet du Pas-de-Calais avant le 1er juillet 2025 et la CUS devra être signée avant le 31 décembre 2025.

Au vu des éléments proposés et après en avoir délibéré, les membres du Conseil d'administration :

- ✓ autorisent le lancement de la démarche d'évaluation finale de la convention d'utilité sociale 2019-2024 dite CUS 2ème génération,
- ✓ autorisent la transmission de l'ensemble des éléments nécessaires à cette évaluation, au Préfet du Pas-de-Calais ainsi qu'aux personnes publiques signataires de la convention,
- ✓ autorisent l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2025-2030 dite CUS 3^{ème} génération.

Décision adoptée à l'unanimité



**PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour les affaires régionales**

Lille, le 26 JUIN 2024

Le préfet de la région Hauts-de-France

à

Monsieur le président de l'Office Public de
l'Habitat Pas-de-Calais Habitat
4 avenue des Droits de l'Homme, CS20926
62022 ARRAS Cedex

Objet : Evaluation à mi-parcours de votre Convention d'Utilité Sociale
Réf : Articles R.445 et suivants du code de la construction et de l'habitation

L'article R.445-2-8 du code de la construction et de l'habitation (CCH) prévoit que la mise en œuvre d'une partie des engagements et indicateurs inscrits dans les conventions d'utilité sociale (CUS) fasse l'objet d'une évaluation trois ans après la signature de la CUS, sous la responsabilité du préfet signataire de celle-ci.

La CUS de votre organisme a été signée le 23 juin 2020.

Aussi, après avis de mes services et de la direction départementale des territoires et de la mer du Pas-de-Calais, le présent courrier vaut rapport d'évaluation concernant la période 2019-2021. Il s'appuie sur les données transmises par votre organisme à la DDTM du Pas-de-Calais entre le 7 avril 2023 et le 18 octobre 2023 et portant sur l'ensemble des indicateurs définis à l'article R.445-5 du CCH.

Votre organisme atteint des résultats témoignant de sa bonne implication dans sa mission d'intérêt général. Néanmoins, je souhaite que votre nouvelle stratégie patrimoniale favorise les investissements vers la rénovation thermique du parc. Je souhaite également que vous puissiez maintenir votre statut d'organisme départemental sur tous les territoires du Pas-de-Calais. Aussi je vous invite à mieux équilibrer la répartition géographique de votre production neuve sur les territoires sur lesquels le besoin est le plus prégnant.

Je sais pouvoir compter sur votre dynamisme pour progresser sur les enjeux soulevés dans l'avis ci-après, que nous partageons.

Je vous invite à présenter ce bilan à votre conseil de surveillance et à me faire part des éventuelles

remarques qu'il pourra formuler.

Les services de l'État (DDT(M) et DDETS) restent à votre disposition pour vous accompagner dans l'exercice de vos responsabilités.

I- Logements locatifs

Stratégie patrimoniale

Durant et malgré la crise sanitaire, votre production de logements est restée soutenue et active sur de nombreux territoires. Je vous félicite qu'une partie de votre production profite aux territoires ruraux. Elle semble cependant avoir été particulièrement importante sur la Communauté d'agglomération de Lens-Liévin alors que ce territoire dispose déjà d'un parc social conséquent.

Je souligne avec intérêt que la proportion de PLAI et PLAI adaptés est importante.

Je constate néanmoins qu'aucune opération n'est réalisée en acquis-amélioré. Aussi, je souhaite que ce mode de production se développe, en lien avec les objectifs de la loi climat et résilience. En outre, l'intégration de PLAI adaptés dans votre production doit être accrue pour développer une offre de logements adaptés aux besoins des populations les plus modestes.

La résorption des logements énergivores (DPE de classe F ou G) reste insuffisante. J'escompte donc que votre nouveau plan stratégique de patrimoine vous permette de garantir le respect des échéances de la loi climat-résilience.

Enfin, les ventes effectives de votre organisme s'établissent à un rythme moyen de 80 logements par an. Je vous enjoins et attacherai du prix à une vérification préalable du bon état des logements commercialisés qui semble à ce jour perfectible.

Politique sociale et politique d'attributions des logements

Biens que la part des attributions aux ménages du 1er quartile soit de 21,7 %, elle est enrevanche très insuffisante sur certains territoires comme la Communauté Urbaine d'Arras ou la Communauté d'Agglomération du Grand Calais Terre et Mer. J'attends donc des progrès significatifs de votre part afin d'améliorer la mixité dans les quartiers les plus défavorisés.

Néanmoins j'ai bien relevé que les résultats récents concernant les attributions aux ménages prioritaires montrent une progression constante mais encore fragile. Je vous invite donc à consolider ces progrès sur le long terme.

Politique de qualité de service rendu aux locataires

Votre parc adapté aux personnes en situations de handicaps reste à développer. J'apprécierai par ailleurs que votre organisme dispose d'une connaissance détaillée de l'adaptabilité du parc au vieillissement et aux différents handicaps.

II- Hébergement

En tant qu'opérateur rattaché au département du Pas-de-Calais, j'attends de votre part une implication plus ambitieuse en faveur des structures d'hébergement.



Arras, le 24 octobre 2023

Direction générale

Monsieur Jacques BILLANT
Préfet du Pas-de-Calais
Préfecture du Pas-de-Calais
Rue Ferdinand Buisson
62000 Arras

Nos références :
DG/BF/AW/SN

Objet : Evaluation de la Convention d'utilité sociale

Pièces jointes :

-Délibération du CA de
PDCH engageant
l'évaluation

-Questionnaire d'évaluation
et tableaux des indicateurs

Monsieur le Préfet,

J'ai l'honneur de vous adresser les éléments relatifs à l'évaluation à mi-parcours de la convention d'utilité sociale 2019-2024 pour notre organisme, et ce conformément à l'article R445-2-8 du Code de la construction et de l'habitation, à savoir :

- la délibération du Conseil d'administration de Pas-de-Calais habitat engageant l'évaluation ;
- le questionnaire d'évaluation ainsi que les tableaux des indicateurs relatifs aux logements locatifs sociaux ordinaires.

Vous en souhaitant bonne réception.

Je vous prie d'agréer Monsieur le Préfet, l'expression de ma haute considération.

Bruno FONTALIRAND
Directeur général



Direction générale

4 avenue des Droits
de l'Homme
CS 20926
62022 ARRAS CEDEX

Tél. : 03 21 62 62 62



PAS-DE-CALAIS HABITAT
Office Public de l'Habitat

**DECISION EXTRAITE DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
SEANCE DU 20 MAI 2022**

Président : Monsieur COTTIGNY

Présents : Mesdames AIT-CHIKHEBBIH, BOUNY, BRAS, DUHEN, LEFEBVRE, LEROUGE, ROSSIGNOL, VAN HEGHE, MEYFROIDT-LEFAIT
Messieurs LEROY, BARBARIN, BAUDE, CHERET, DECLEMY, DUBREUCQ, DUCRON, GOSSELIN, MALFAIT, MELLICK, PANNIER, PEZE, PILCH

Excusés : Monsieur GLORIAN qui a donné pouvoir à Monsieur CHERET
Monsieur MASSA qui a donné pouvoir à Mme DUHEN
Madame MAQUET qui a donné pouvoir à M. COTTIGNY

Evaluation de la Convention d'Utilité Sociale (CUS)



La conclusion par les organismes HLM d'une convention d'utilité sociale a été rendue obligatoire par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009. Elle confirme la mission d'opérateur du service d'intérêt économique général du logement social confiée à ces organismes et vise à conjuguer les objectifs de politiques patrimoniales et sociales de l'organisme avec les besoins du territoire.

Par délibération du 21 décembre 2019, le Conseil d'administration a validé la convention d'utilité sociale pour la période 2019-2024.

La convention d'utilité sociale est établie pour 6 ans et le respect des engagements par l'organisme est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature de la convention et à l'issue de celle-ci. Cette évaluation porte notamment sur les indicateurs chiffrés territorialisés ainsi que sur des éléments qualitatifs.

Par courrier du Préfet du Pas-de Calais du 13 avril 2022, il est demandé que l'engagement de la procédure d'évaluation pour la période 2019-2021 fasse l'objet d'une délibération du Conseil d'administration.

Monsieur le Préfet précise dans ce courrier que « cette évaluation constituera un temps privilégié d'échange entre l'organisme et les services de l'Etat. En effet, au-delà de la mesure de l'atteinte des indicateurs réglementaires, le bilan portera sur l'ensemble des thématiques à fort enjeu du point de vue de l'Etat. Cette occasion permettra de faire le point sur les contraintes et difficultés opérationnelles rencontrées lors des trois premières années de la mise en œuvre de la convention ainsi que sur les éventuelles actions correctrices à mettre en place. »

Dans le cadre de cette évaluation, Pas-de-Calais habitat transmet au Préfet du Pas-de-Calais, signataire de la convention, tous les éléments nécessaires. Il les transmet également, pour information, aux personnes publiques signataires de la convention.

Au vu des éléments proposés et après en avoir délibéré, les membres du Conseil d'administration :

- ✓ autorisent le lancement de la démarche d'évaluation de la convention d'utilité sociale pour la période triennale 2019-2021,
- ✓ autorisent la transmission de l'ensemble des éléments nécessaires à cette évaluation, au Préfet du Pas-de-Calais ainsi qu'aux personnes publiques signataires de la convention.

Décision adoptée à l'unanimité.



Première évaluation triennale de la convention d'utilité sociale 2019-2024

Article R 445-2-8, R 445-21 et R 445-34 du CCH

Le présent questionnaire tient lieu de résultat aux parties qualitatives de l'évaluation de la CUS de Pas-de-Calais habitat. Il est complémentaire du tableau des indicateurs.

I - Généralités.....	2
II – Logements locatifs sociaux.....	2
La refonte du Plan Stratégique de Patrimoine.....	2
Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant.....	5
La dynamique de vieillissement des locataires du parc social.....	5
Favoriser l'accèsion à la propriété : la vente HLM.....	6
Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés.....	7
Solution Logement pour les Jeunes majeurs ayant eu un parcours ASE.....	7
Appel à projet 2021 “ Accompagnement Vers et Dans le Logement”.....	8
Politique de qualité de service rendu.....	9
Mesurer la satisfaction client.....	9
Multiservices : 1200 Locataires interrogés.....	11
Chauffage collectif : 1200 Locataires interrogés.....	12
Refonte du marché multiservices.....	12
Le traitement de la réclamation : le Centre de Gestion de la Relation Client.....	13
L'activité du Point Dialogue en chiffres.....	13
Gestion sociale.....	14
III – Logements-foyers.....	15

La conclusion par les organismes HLM d'une convention d'utilité sociale a été rendue obligatoire par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009. Elle confirme la mission d'opérateur du service d'intérêt économique général du logement social confiée à ces organismes et vise à conjuguer les objectifs de politiques patrimoniales et sociales de l'organisme avec les besoins du territoire.

I - Généralités

Par délibération du **21 décembre 2019**, le Conseil d'administration a validé la convention d'utilité sociale pour la période 2019-2024. Le Préfet du Pas-de-Calais, par son courrier du **13 avril 2022**, demande que l'engagement de la procédure d'évaluation pour la période 2019-2021 fasse l'objet d'une délibération du Conseil d'administration.

Par délibération du **20 mai 2022**, le Conseil d'Administration a autorisé le lancement de la démarche d'évaluation de la convention d'utilité sociale pour la période triennale 2019-2021, et la transmission de l'ensemble des éléments nécessaires à cette évaluation, au Préfet du Pas-de-Calais ainsi qu'aux personnes publiques signataires de la convention.

La convention d'utilité sociale est établie pour 6 ans et le respect des engagements par l'organisme est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature de la convention et à l'issue de celle-ci. Cette évaluation porte notamment sur les indicateurs chiffrés territorialisés ainsi que sur des éléments qualitatifs. Il est à rappeler que l'Office n'a pas souhaité se lancer dans la mise en place d'une politique des loyers dérogatoire permise par l'ordonnance n° 2019-453 du 15 mai 2019 et du décret du 15 mai 2019 qui précisent les modalités de mise en œuvre de cette expérimentation.

La présente évaluation tient lieu de résultat aux parties qualitatives de l'évaluation de la CUS de l'Office, elle est complémentaire du tableau des indicateurs chiffrés et territorialisés fournis en annexe.

Depuis le **21 décembre 2019**, l'Office n'a pas subi de bouleversements majeurs de l'économie de la CUS (regroupement, transfert de patrimoine, modification de la stratégie financière...) mais des décisions importantes ont été prises afin d'ouvrir de nouvelles perspectives sociales, patrimoniales, économiques et territoriales dans le cadre de la mission de service public de Pas-de-Calais habitat.

II – Logements locatifs sociaux

La refonte du Plan Stratégique de Patrimoine

Lors de la réunion du Conseil d'administration du **26 juin 2020**, a été décidé, à l'unanimité, d'entamer une refonte du Plan Stratégique de Patrimoine.

Pour Pas-de-Calais habitat, le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) a pour objectifs :

- de donner une vision de l'ensemble du patrimoine de l'office à tous les niveaux de son organisation de l'Office (Conseil d'Administration, Bureau, Comité de direction générale, services, parties prenantes),
- de définir les champs d'actions stratégiques en termes de réhabilitations, démolitions (avec ou sans reconstruction), ventes, réaffectation et changement d'usage ou maintien de son patrimoine,
- de définir une feuille de route claire et partagée,
- de disposer d'une base d'échange et de négociation avec les partenaires,
- de collaborer à l'élaboration de plans d'action inter-bailleurs territorialisés.

Les travaux de l'année **2021** ont consisté à :

- affiner la qualification technique du patrimoine de logements collectifs concerné par le PMT (Plan à Moyen Terme) **2022-2024** ;
- identifier les regroupements de bâtiments pouvant faire l'objet d'une même action patrimoniale au sein d'une même opération dans une optique de massification des travaux ;
- proposer les premières orientations patrimoniales.

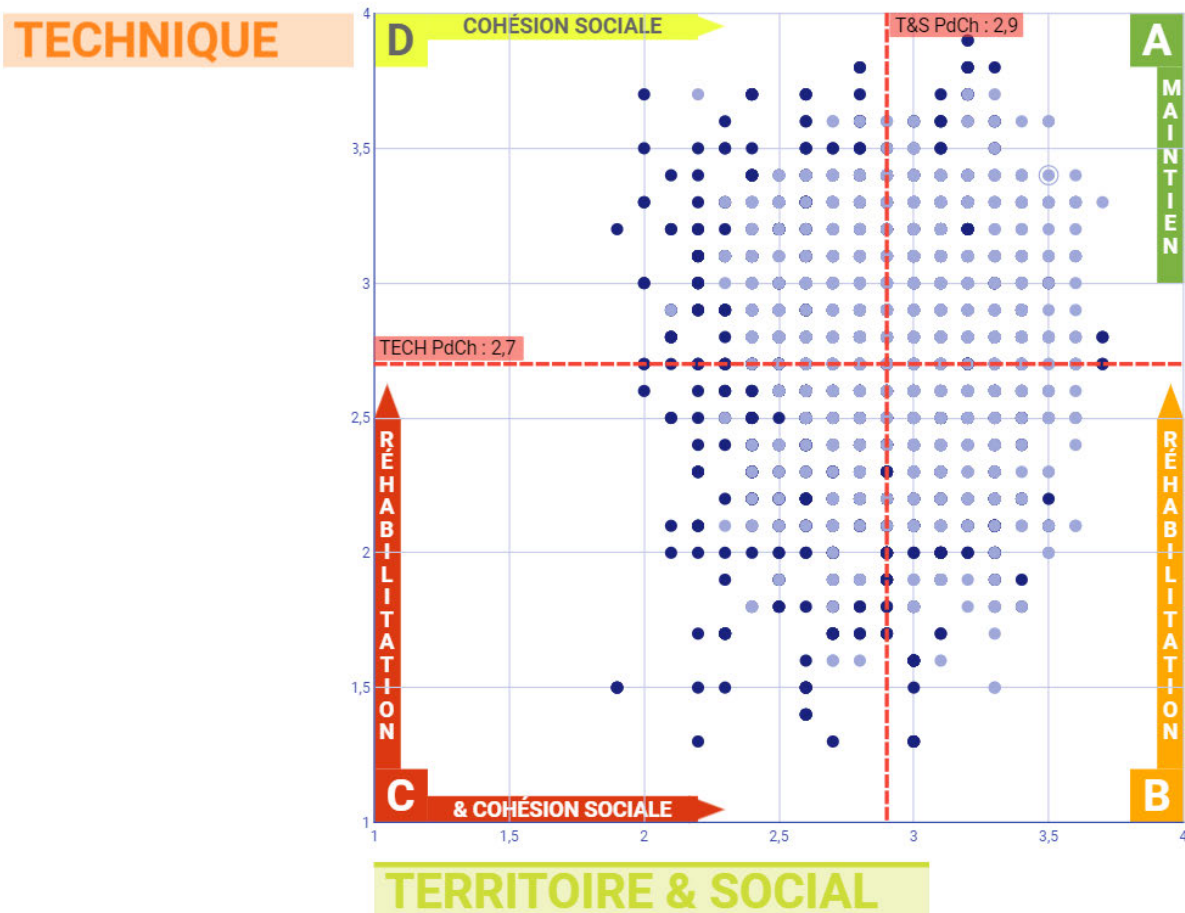
Deux types de données ont été collectées et traitées dans cette démarche. Tout d'abord, les données exogènes pour lesquelles l'action du bailleur est limitée et les données endogènes qui sont le reflet de notre activité. Dix-neuf indicateurs ont été retenus pour qualifier le patrimoine de l'Office :

- 9 indicateurs ont été choisis pour qualifier l'axe technique traitant de l'attractivité et de la qualité du bâtiment regroupés en 3 groupes : extérieur, bâtiment, intérieur ;
- 10 indicateurs ont été choisis pour qualifier l'axe territoire et social, regroupés en 3 groupes : Environnement/équipement, Dynamique marché et Attractivité résidentielle.

Lors de la réunion du Conseil d'administration du **26 mars 2021**, le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) de l'Office a été approuvé sur la totalité des logements collectifs du parc, permettant de proposer la liste des bâtiments constitutifs du Plan à Moyen Terme **2022-2024**.

Cette liste des bâtiments a évolué de manière marginale au profit de l'amélioration de la donnée technique :

- les indicateurs techniques renseignés principalement à dire d'experts d'usage (collaborateurs des services de proximité) ont fait l'objet d'une expertise technique complémentaire (bureaux d'études ou responsables des services techniques) notamment sur l'état des façades, des toitures, parties communes, ... ;
- la meilleure connaissance de l'état des équipements intérieurs des logements mais aussi les différentes campagnes de diagnostics de performance énergétique (DPE).



Dans sa version actuelle, le PSP de Pas-de-Calais habitat repose certes sur une méthodologie aboutie, mais il est essentiel de l'enrichir de données liées aux dynamiques territoriales pour mieux comprendre les enjeux auxquels l'Office doit répondre, EPCI par EPCI, dans les cœurs urbains des agglomérations, commune par commune mais également répondre aux exigences de l'article L.411-9 du Code de la Construction et de l'Habitation.

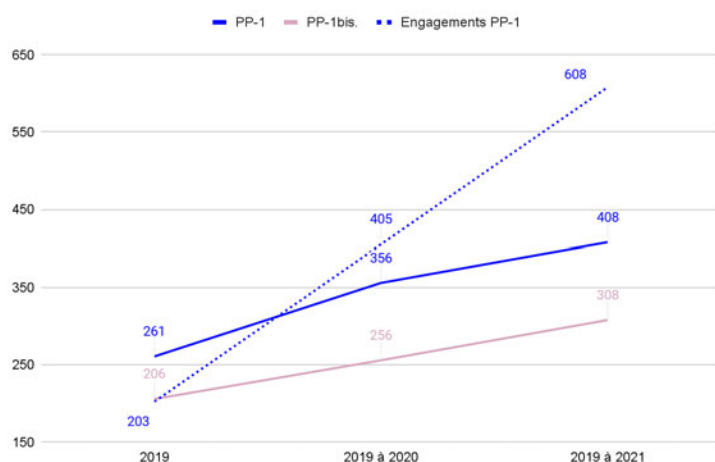
Lors de la réunion du Conseil d'administration du **17 décembre 2021**, il a été décidé de mener une étude stratégique et prospective territorialisée sur l'habitat et le logement. Cette étude doit permettre à Pas-de-Calais habitat de disposer d'une vision des enjeux des besoins en logements qui se poseront sur les territoires qui composent le département, à moyen et long terme en vue d'identifier les opportunités qui pourraient se présenter pour l'Office, à la fois sur son patrimoine existant, en terme de rénovation, de transformation ou de cession mais aussi pour son développement futur.

Ces réflexions étant également partagées par le Département et l'Office, il a donc été décidé de conduire de manière conjointe cette étude contribuant pleinement à la prise en compte des besoins des publics cibles du Département. Cela s'inscrit également dans le cadre des collaborations en cours entre les services départementaux et les services de l'Office pour la déclinaison de la convention cadre **2020-2023** entre le Département et Pas-de-Calais habitat.

Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

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'Etat 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.

PP-1bis. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), mis en service, 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.



Concernant la politique de développement du patrimoine neuf et de la réhabilitation, l'Office au cours de la **période 2019-2021** a été fortement impacté par les contraintes issues de la Loi de Finance n°2017-1837 du 30 décembre 2017, introduisant la Réduction du loyer de solidarité (RLS). De plus, le contexte national de crise sanitaire est à l'origine du report massif de nombreux chantiers et donc un

ralentissement de l'activité de construction et de rénovation des logements puis un redémarrage en mode dégradé suite aux mesures sanitaires qui ont pu être mises en place. Une évolution des coûts de construction et de production **sur l'année 2021-2022**, s'est fait ressentir sur les équilibres d'opération, en effet les coûts des matériaux ont crû de 25% en 1 an et les coûts de production dans la construction ont évolué de 17%.

La dynamique de vieillissement des locataires du parc social

Aujourd'hui près de 9 500 titulaires de bail sont âgés de 65 ans et plus. En prenant en compte la tranche d'âge des 50-64 ans nous atteignons près de 20 000 titulaires de bail. La dynamique du vieillissement est davantage marquée dans notre population qu'au sein du département ou de la région.

Pour faire face à ces enjeux socio-démographiques (vieillissement de la population, précarité, isolement), Pas-de-Calais habitat a développé une stratégie patrimoniale destinée aux personnes âgées.

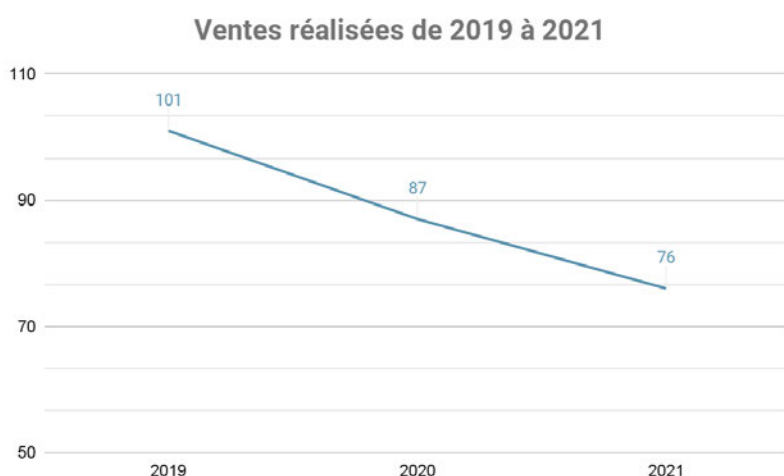
Cette politique d'adaptation des logements anciens se fait essentiellement par deux biais :

- lors de la planification de travaux de réhabilitation, Pas-de-Calais habitat met en place un processus de consultation des locataires présents qui lui permet d'identifier leurs besoins. Dans de nombreuses réhabilitations qui touchent à l'intérieur du logement, des salles de bain ont été réaménagées sur la demande des personnes âgées pour remplacer leur baignoire par une douche ;
- sur demande du locataire âgé qui souhaite se maintenir dans son logement, et si son état de santé ou sa perte d'autonomie le justifie, Pas-de-Calais habitat réalisent des travaux d'adaptation : changement d'une baignoire en douche, rehaussement des toilettes, pose de matériel (barre de relèvement, main courante...) ou encore motorisation des volets.

Au regard de la forte demande et du besoin croissant d'organiser cette adaptation dans le parc diffus, Pas-de-Calais s'est muni d'un marché spécifique qui permet d'aménager entièrement la salle de bain. Le changement de la baignoire par une douche adaptée étant la pierre angulaire de cette logique d'adaptation.

C'est notamment grâce au dispositif de dégrèvement de la TFPB à 100 %, pour les travaux d'adaptation à destination des personnes âgées, que Pas-de-Calais habitat a adapté plus de 300 logements par an.

Favoriser l'accèsion à la propriété : la vente HLM.



La vente de patrimoine locatif permet à Pas-de-Calais habitat de favoriser le parcours résidentiel en donnant aux locataires ou à des ménages modestes, la possibilité d'accéder à la propriété.

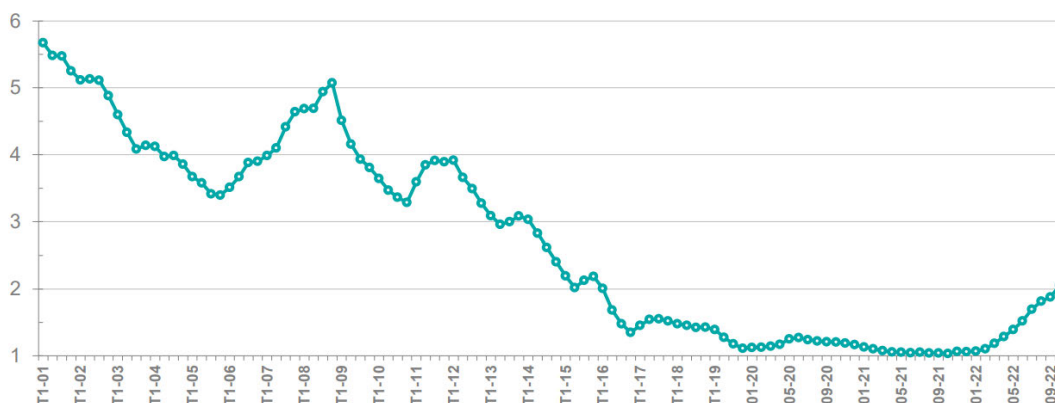
Elle offre l'opportunité aux familles de réaliser leur première accession, représentant un moment important, c'est pourquoi

l'accompagnement social des futurs accédants réalisé par l'Office est nécessaire et très bien accueilli par les accédants.

Par ailleurs, la vente s'inscrit dans le cadre d'une politique de gestion patrimoniale qui concourt à une partie des besoins en fonds propres de l'Office.

Au vu du contexte actuel, hausse des taux d'emprunt, baisse des aides à l'accession, crise économique liée à la crise sanitaire, il est fort probable que des difficultés dans la vente HLM apparaissent en limitant fortement les rêves d'accession des ménages les plus modestes, qui pouvaient encore acquérir un bien en **2021**.

LES TAUX DES CRÉDITS IMMOBILIERS AUX PARTICULIERS (EN %)
ENSEMBLE DES MARCHÉS
Source : L'Observatoire Crédit Logement/CSA



Par délibération du **20 mai 2022**, le Conseil d'administration a retiré avec effet immédiat l'ensemble des listes de ventes délibérées depuis **1987**.

Une nouvelle stratégie vente a été délibérée lors du conseil d'administration de **décembre 2022**. il est proposé de mettre en vente dès 2023 :

- les logements diffus ;
- les logements en bande (double mitoyenneté) restant à vendre à partir du moment où $\frac{2}{3}$ des logements du programme a déjà été vendu ;
- les logements collectifs dans des résidences ayant déjà fait l'objet d'une vente partielle.

L'Office s'engage dans différentes études afin de préciser et faire évoluer sa stratégie de vente. L'objectif étant d'inclure les différentes typologies de biens qui composent son patrimoine immobilier et foncier, pour aboutir en fin d'année 2023 vers une stratégie de vente exhaustive.

Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés.

L'Office, par le biais de ses collaborateurs dédiés, participe aux commissions locales en sous-préfecture pour les sortants d'hébergement.

Dans la globalité, les objectifs de relogement dans le cadre du contingent préfectoral sont atteints. Des outils internes et de l'Union Régionale pour l'Habitat (URH) permettent de suivre l'atteinte des objectifs du premier quartile et du contingent préfectoral par EPCI. Pas-de-Calais habitat est un acteur majeur du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et, notamment, dans le relogement des publics prioritaires du plan (premier bailleur du département).

Solution Logement pour les Jeunes majeurs ayant eu un parcours ASE

Afin d'atteindre les objectifs, l'office répond également à des appels à projets du département du Pas-de-Calais. Une de ces conventions vise à renforcer le partenariat qui existe entre le Département et l'Office à destination des jeunes de moins de 30 ans ayant eu un parcours auprès de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Des partenaires y sont associés comme les associations (Audasse, Habitat Insertion, Rencontres et Loisirs), les missions locales, les services du Département (MDS, ASE). Cette convention a pour principe la mise en œuvre du dispositif des solutions de logement, le but est d'accompagner les sortants du dispositif ASE pour leur permettre l'accès au logement et la prise d'autonomie progressive. Un rendez-vous de suivi avec la conseillère sociale est prévu un mois après l'entrée dans les lieux puis chaque année au moment de la régularisation des charges. La conseillère sociale sera le contact privilégié du jeune et de son association pour chaque besoin. En **2020**, ce sont 10 relogements qui ont été assurés dans le cadre de ce dispositif et en **2021**, ce sont 20 relogements qui ont été assurés.

L'implantation départementale de l'Office est un réel atout, permettant ainsi de tisser des partenariats locaux adaptés aux différents contextes. La baisse du nombre de départs caractérisée par un faible taux de rotation au sein du parc et la hausse des prix de l'énergie sont des freins importants à l'atteinte des objectifs.

Un travail régulier est réalisé avec les acteurs du SIAO et ce dans le cadre du traitement des situations issues du "logement d'abord" et des rencontres régulières à propos des sortants des structures d'hébergement.

L'Office a recours de manière assez large aux mesures d'aide à la médiation locative (AML) du Département avec l'objectif annuel de 30 à 50 glissements de baux.

Appel à projet 2021 “ Accompagnement Vers et Dans le Logement”

L'Office a répondu à l'appel à projet du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) pour 3 années à compter de fin **2021**, et ce sur deux volets :

- le maintien dans le logement des publics souffrants d'un trouble psychique
- l'accès et le maintien dans le logement des personnes expulsées ou menacées d'expulsion sans accompagnement et en grande précarité.

Ce deuxième volet sera précisé plus loin dans l'évaluation.

En **2018**, Pas de Calais habitat a répondu en partenariat avec l'association SOLFA à l'appel à projet « 10 000 logements accompagnés » du FNAVDL pour proposer aux locataires, souffrant de troubles de santé mentale et en grandes difficultés sociales une aide et un accompagnement adaptés menés par une équipe pluridisciplinaire, un travailleur social et un psychologue pour le maintien dans le logement. A titre expérimental, le projet a été retenu et déployé sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Béthune Bruay Artois Lys Romane (CABBALR) et ce pour accompagner 10 familles par an.

Pas-de-Calais habitat a ainsi orienté 39 familles vers l'association SOLFA. L'accompagnement pluridisciplinaire de ces familles a permis d'éviter des expulsions, de traiter des troubles de voisinage mais surtout la prise en charge du locataire socialement, médicalement et psychologiquement.

La reprise des paiements des loyers, les dettes soldées et les frais de procédures évités ont permis à Pas-de-Calais habitat de couvrir l'investissement financier de cette expérimentation. Fort de cette expérience et afin de proposer cette prestation à l'ensemble de nos locataires, l'Office développe un projet similaire à l'échelle du Département en collaborant avec plusieurs associations déjà actives et implantées sur chaque territoire : 75 mesures d'accompagnement sont exercées annuellement par des associations œuvrant dans le cadre du logement mais aussi par des associations plus spécialisées dans les problématiques de santé mentale. Pour cet appel à projet, l'Office a donc conventionné avec 8 associations.

Politique de qualité de service rendu

Mesurer la satisfaction client

En **2021**, Pas de Calais habitat a souhaité abandonner le questionnaire administré depuis **1999** sur la base de la charte des engagements au profit du questionnaire de l'Union Régionale pour l'Habitat adopté par 25 bailleurs de la région.

Outre la modification du questionnaire, les modalités de notation ont elles aussi été modifiées, à savoir :

Critères de satisfaction évalués selon l'échelle suivante	Conversion de l'échelle de satisfaction afin de calculer des notes sur 20	Ancienne notation
Tout à fait satisfait	20/20	
Plutôt satisfait	14/20	15/20
Plutôt pas satisfait	6/20	7/20
Pas du tout satisfait	0/20	

Hormis les critères « tout à fait satisfait » et « pas du tout satisfait » (dont les critères de notation restent identiques), la comparaison des critères « plutôt satisfait » et « plutôt pas satisfait » et des notes avec les années précédentes n'est donc plus possible.

L'année **2021** est ainsi considérée comme l'année de référence. L'enquête s'est déroulée d'**Avril à Octobre 2021** et 2400 locataires ont été interviewés dans le cadre du baromètre « nouvelle formule ». Elle comporte 41 questions, elle a été administrée par téléphone. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas basée sur les territoires, les agences et les sites. La part d'individuels et de collectifs ainsi que les tranches d'âges des locataires logés sont également utilisés pour assurer cette représentativité.

La note de satisfaction globale est de 14.6, ce qui représente 89% des locataires satisfaits dont 67% de locataires « plutôt satisfaits » et 33% de « tout à fait satisfaits ». Nous constatons une baisse du nombre de locataires se déclarant « tout à fait satisfait » (-3 points).

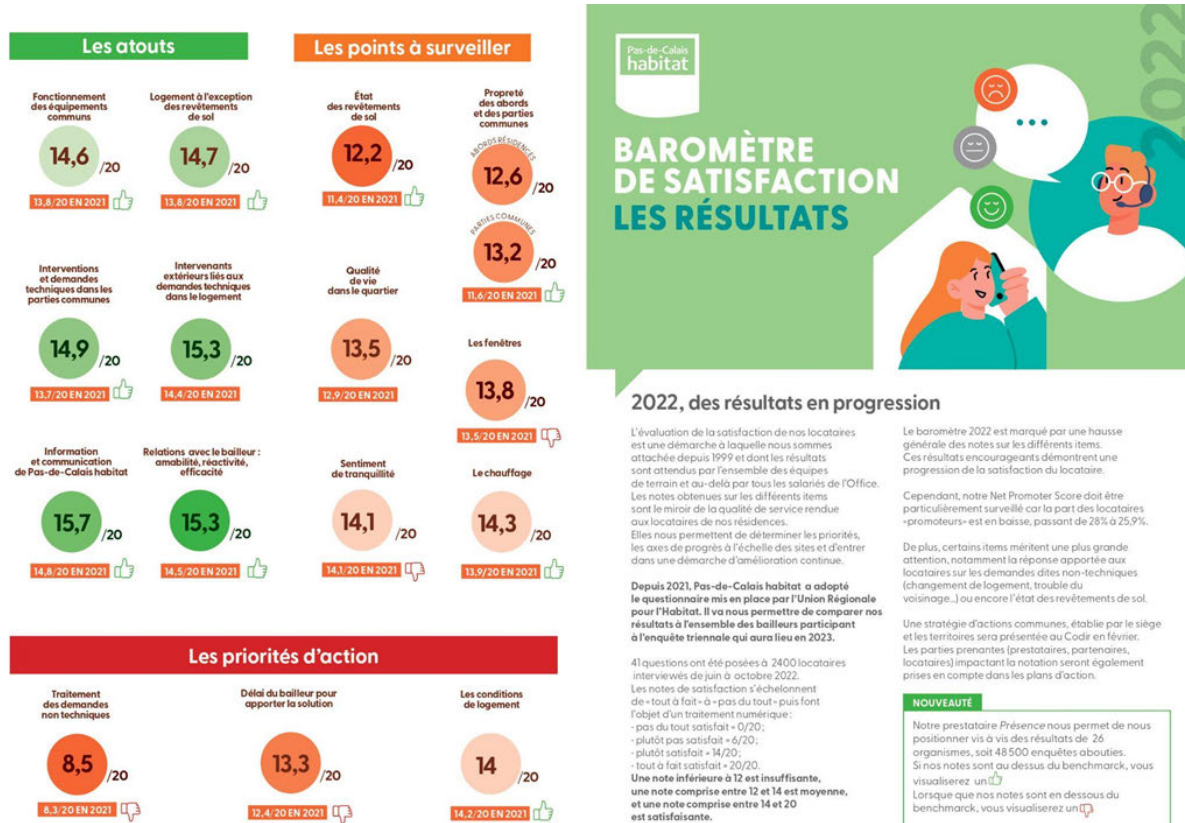
La note de satisfaction globale sur les conditions du logement est de 13.1 avec 86% des locataires qui se déclarent satisfaits (plutôt et tout à fait) et le rapport qualité/prix du logement obtient quant à lui une note de 14.2 avec 78% de locataires satisfaits. Cela reflète un niveau de satisfaction globale correct. Les niveaux de satisfaction sur les différents critères analysés, malgré quelques écarts, sont plutôt homogènes sur l'ensemble des territoires.

A la question « *Et si vous donniez une note de 0 à 10 à votre bailleur : 0 signifiant que je ne recommanderais pas du tout le bailleur à ma famille, à un ami et 10 que je le recommanderais très fortement à un proche, quelle note donneriez-vous ?* »

- 21% de détracteurs (notes de 0 à 6)
- 50% de neutres (notes 7 et 8)
- 28% de promoteurs (notes 9 et 10).

Cet indicateur de satisfaction client, appelé NPS (Net Promoter Score), mesure le taux de recommandation. Il est aujourd'hui un indicateur incontournable pour mesurer la satisfaction client. Le NPS de référence pour l'Office est de 7, il correspond à la différence entre les promoteurs et les détracteurs. Le suivi de la progression de cet indicateur est un élément essentiel dans la mesure de la qualité de service rendu : gagner quelques points de NPS représente un véritable progrès dans l'expérience client.

L'enquête **2022** a été administrée par téléphone entre juin et octobre 2022 auprès de 2400 locataires.



Suite aux engagements pris par le Mouvement national Hlm en 2003, plusieurs enquêtes sur la perception de la qualité de service rendu aux locataires ont été conduites par les bailleurs de la région Hauts de France. Cette démarche a été renouvelée durant les 6 vagues d'enquêtes qui ont suivi. Les organismes Hlm des Hauts-de-France entendent poursuivre ce dispositif pour une 7ème vague d'enquêtes dont Pas de Calais Habitat fera également partie. Fort de leur engagement collectif et de nos intérêts communs sur le sujet, il a été décidé, à nouveau, d'œuvrer ensemble dans le cadre d'un groupement de commande.

LE PANEL



NOS RÉSULTATS



Notre Net Promoter Score : le nombre de détracteurs augmente

Le NPS est un indicateur de satisfaction client qui mesure le taux de recommandation.

Il s'évalue à partir d'une unique question :

"Et si vous donniez une note de 0 à 10 à votre bailleur, quelle note donneriez-vous ?"

0 signifiant que je ne recommande pas du tout

10 signifiant que je recommande très fortement

27,4% de détracteurs - notes de 0 à 6 (21% en 2021)

46,7% de neutre - notes de 7 à 8 (50% en 2021)

25,9% de promoteurs - notes de 9 et 10 (28% en 2021)

Le NPS de Pas-de-Calais habitat est de 1,5 contre 7 en 2021.

Il correspond à la différence entre nos promoteurs et nos détracteurs. C'est sa progression qui doit être mesurée au fil des ans. Gagner quelques points de NPS représente un véritable progrès dans l'expérience client.

Le NPS est calculé à partir de la formule suivante :

NPS = % de promoteurs - % de détracteurs

Le NPS est compris entre -100 et +100.

Le NPS est un indicateur de satisfaction client qui mesure le taux de recommandation.

Il s'évalue à partir d'une unique question :

"Et si vous donniez une note de 0 à 10 à votre bailleur, quelle note donneriez-vous ?"

0 signifiant que je ne recommande pas du tout

10 signifiant que je recommande très fortement

27,4% de détracteurs - notes de 0 à 6 (21% en 2021)

46,7% de neutre - notes de 7 à 8 (50% en 2021)

25,9% de promoteurs - notes de 9 et 10 (28% en 2021)



En parallèle, sont également ciblées des enquêtes "Événementiel" tous les deux ans concernant les prestataires de services de l'Office et permettant d'établir des plans d'actions en parallèle.

Multiservices : 1200 Locataires interrogés.

L'ensemble des locataires est concerné par cette visite annuelle d'entretien afin d'avoir un ressenti à chaud du niveau de satisfaction de la visite, les locataires sont interrogés dans le mois suivant l'intervention.

Note de satisfaction globale sur les deux thématiques évaluées :

- la visite : ↗18,6 en 2022 contre 16,2 en 2021
- le dépannage: ↗17,9 en 2022 contre 14,5 en 2021

Sur la prise de rendez-vous pour le dernier dépannage ↗ 19,2 en 2022 contre 16,3 en 2021.

De nombreux points forts ont été relevés :

- l'accueil téléphonique du prestataire ;
- la fixation du rendez-vous en fonction des contraintes des locataires ;
- la ponctualité.

Certains points doivent attirer l'attention et être traités prioritairement, comme, par exemple, les indicateurs de réalisation du dépannage, importants dans la qualité et la durabilité du même dépannage.

Chauffage collectif : 1200 Locataires interrogés.

13 744 locataires de l'Office sont concernés par ce mode de chauffage. Afin de s'assurer d'une certaine véracité des réponses des locataires, les interviews sont réalisées en période dite "de chauffe". Le questionnaire aborde divers sujets comme : le fonctionnement du chauffage et la production d'eau chaude, le traitement des pannes et des demandes d'intervention.

La note de satisfaction globale est en baisse à 11,7 en **2022** contre 12 en **2021**, sur les différentes thématiques les résultats sont :

- fonctionnement du chauffage et production d'eau chaude ↗13.3 en **2022** contre 12.8 en **2021** ;
- traitement des pannes ↗14,8 en **2022** contre 14,2 en **2021**
- traitement des demandes d'intervention ↗14.5 en **2022** contre 14.1 en **2021**.

Refonte du marché multiservices

Depuis **2013** et le lancement du dernier marché multiservices, les besoins des locataires et de l'Office ont évolué. Le marché a été renouvelé en **novembre 2021**, mais avant de démarrer la rédaction du cahier des charges, l'Office s'est attaché à prendre en considération les retours d'expérience des collaborateurs en charge de l'animation et de l'application du contrat, du titulaire sortant, mais aussi par des échanges avec les représentants des locataires.

Ce travail nécessaire a permis d'établir un état des lieux permettant d'identifier différents points d'amélioration par rapport au précédent contrat :

- s'assurer d'une interprétabilité et d'une bonne compréhension du contrat
- les délais d'intervention difficiles à respecter
- une absence de pilotage du contrat caractérisée par une insuffisance d'outils de traçabilité et de suivi de la performance.

Un nouveau contrat a été attribué après un long et très sélectif dialogue compétitif.

Ce nouveau contrat est marqué également par une haute ambition de qualité de service et une volonté d'évaluation en continue de l'activité du prestataire. En voici les principales évolutions :

- mise à disposition de données et indicateurs fiables en temps réel (durée d'une intervention, température intérieure du logement, planification des interventions, durée moyenne d'une intervention, nombre d'interventions par an et par logement, taux d'interventions hors délai, taux d'avancement des visites d'entretiens,...)
- suivi du respect des engagements du prestataire ;
- évaluation de la performance globale du prestataire ;

Il est à rappeler que l'activité du prestataire et les données collectées viendront alimenter la stratégie patrimoniale au travers d'indicateurs tels que le nombre moyen d'interventions par logement.

Afin de compléter le baromètre de satisfaction, la transmission d'un SMS aux locataires 48h après l'intervention du prestataire renforcera le retour d'expérience des locataires.

Le traitement de la réclamation : le Centre de Gestion de la Relation Client

Le Centre de Gestion de la Relation Client « LE POINT DIALOGUE » mis en place en **2002** est constitué de 27 conseillers clientèle, 3 superviseurs et un manager. Cette plateforme téléphonique équipée d'outils performants de gestion des relations clients-locataires traite l'ensemble des appels téléphoniques de l'office notamment les réclamations techniques et locatives.

Les objectifs sont :

- améliorer les services à la clientèle de proximité en déchargeant les conseillers logement et les responsables de site du traitement des appels téléphoniques ;
- faciliter l'accès téléphonique par un numéro unique accessible 24h/24 et 7J/7J ;
- assurer la traçabilité de la relation client dans un seul outil, de la demande initiale jusqu'à la résolution de la réclamation (les 27 conseillers assurent le traitement direct de 70% à 80% des demandes jusqu'à leur résolution) ;
- fournir une réponse adaptée au client en fonction de l'historique des demandes pour un traitement efficace de l'appel ;
- disposer d'un outil de pilotage de la qualité et approfondir la connaissance client ;
- renforcer la relation client de proximité par une relation centralisée et homogène ;
- traiter des paiements par carte bancaire au téléphone.

Les spécificités du service d'astreinte, en dehors de la prise en charge des appels du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 :

- un prestataire prend en charge les appels en semaine de 18h00 à 08h30 et le week-end ;
- l'astreinte est assurée par les niveaux 1 (gardiens) et les niveaux 2 (responsable de site, responsable d'agence ou responsable des services à la clientèle) en semaine de 12h00 à 13h30 et de 18 à 08h30 ainsi que le week-end, un troisième niveau d'astreinte est dédié aux directeurs de l'Office ;
- les partenaires, institutionnels et fournisseurs bénéficient d'un contact privilégié.

L'activité du Point Dialogue en chiffres

2019	2020	2021
230 243 appels entrés	221 310 appels entrés	261 654 appels entrés
165 037 appels servis	127 640 appels servis	172 444 appels servis
18 655 en débordement	24 339 en débordement	19 602 en débordement
<i>Objectif de taux de qualité de service (QS) de Pas-de-Calais habitat : 80 %</i>		
Taux de QS : 79,8 %	Taux de QS : 68,7 %	Taux de QS : 73,4 %
11 218 emails	22 912 emails	23 232 mails
1 668 dossiers Facebook	9 086 dossiers Facebook	4 441 dossiers Facebook (clôture du canal Facebook/Messenger en septembre 2022)

Vu le contexte lié à la crise sanitaire et les différents confinements successifs, l'Office s'est adapté en mettant en place la possibilité de laisser des messages vocaux afin d'assurer la continuité de service pour les locataires. Une solution de reprise d'appels a été mise en place en télétravail par les conseillers. Sur la période du **18 mars au 7 mai 2020** puis du **02 au 22 novembre 2020**, il y a eu 43 364 tentatives d'appels et 23 963 messages vocaux exploitables traités.

De plus, une foire aux questions (FAQ) a été mise en place sur le site internet ainsi que sur la page Facebook de Pas-de-Calais habitat, regroupant les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

La répartition des appels est sensiblement identique depuis plusieurs années. L'appel des locataires pour des demandes courantes représentant 52 % de l'activité :

- 50 % ont trait à une réclamation technique (demandes et relances)
- 21% à des demandes locatives (loyers, charges, bail..)
- 10 % à des demandes de parcours résidentiel.

La qualité de service s'est légèrement dégradée ces dernières années, suite à une augmentation du nombre d'appels, mails et dossiers, mais également une rotation importante des conseillers clientèle. L'engagement du centre d'appels est d'atteindre un taux de qualité de service de 80%. Un serveur vocal interactif a été très récemment mis en place permettant d'orienter les appelants, de réduire le nombre de décrochés en délivrant des informations beaucoup plus ciblées.

Gestion sociale

Suite à la crise sanitaire, l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a observé une certaine stabilité des impayés sauf en ce qui concerne les impayés dits "lourds" à savoir ceux dont la durée dépasse de plus de 3 mois. De la même manière, l'USH prévoyait une évolution des dossiers de surendettement, conséquence de l'apparition de nouveaux profils de locataires dont la situation économique s'est dégradée depuis la crise sanitaire. En effet, ces locataires, ne connaissant pas les mesures de droit commun ou ne pouvant en bénéficier de part leur revenus, se dirigent vers les prêts à la consommation.

Suite à ces constats nationaux, qui se révélaient également pour les locataires de Pas-de-Calais habitat, il était nécessaire d'éviter les expulsions sèches au seul motif économique. Ainsi, lors de la réunion du Conseil d'administration du **26 juin 2020**, a été décidé d'impulser une politique volontariste de cessation des expulsions locatives pour motif économique et de travailler à la réalisation de ces conditions par le dialogue et la mobilisation des communes, des EPCI, du Département et de l'Etat.

Dans la continuité, l'Office a répondu à l'appel à projets du FNAVDL pour la mise en place d'un accompagnement par des associations agréées pour des populations non suivies dans le cadre d'accompagnement de droit commun. Ces différentes actions et projets n'excluent pas la poursuite d'actions de recouvrement et de sollicitation d'aides financières au plus proche des habitants avec les professionnels de proximité.

III – Logements-foyers

Les questions que l'Office se pose sur la trajectoire patrimoniale à moyen et long termes sur les logements à réhabiliter, à démolir, ou encore à vendre, se posent également pour d'autres éléments patrimoniaux.

Livraison d'une pension de familles à Noyelles-Godault pour l'Association pour la Solidarité Active (APSA)

Née de la volonté des élus de la Ville de Noyelles-Godault et de la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin, la pension de famille offre un habitat répondant aux besoins de celles et ceux qui ont connu l'exclusion sociale.

La pension de famille de Noyelles-Godault, construite par Pas-de-Calais habitat, propose des logements de qualité, accessibles à tous, permettant aux locataires de se ressourcer et de penser à un nouvel avenir, grâce à l'accompagnement d'une équipe éducative composée d'une maîtresse de maison et de professionnels du secteur social.

Un peu plus d'un an de travaux ont été nécessaires pour faire sortir de terre ce bâtiment bioclimatique et lumineux ayant une demande en énergie primaire peu élevée.

D'une superficie de 657 m², il comporte des lieux de vie communs - cuisine, salle à manger, salons, grande salle d'activités et de convivialité, buanderies - et des studios indépendants de 21 m² chacun pour un loyer moyen hors charges de 250€/mois. L'architecture est conforme à la philosophie du lieu. Ainsi, de nombreux espaces collectifs permettent aux résidents de créer du lien en partageant des repas et des activités, tandis que les espaces privatifs contribuent à avoir son propre « chez soi ».

Une attention particulière a également été portée aux aménagements extérieurs avec un jardin, une terrasse, un local vélos et des places de stationnement.

L'Office a répondu aux différentes exigences budgétaires avec des coûts de construction et d'entretien raisonnés.

Implantée dans le nouveau quartier Jules Mousseron, comportant déjà 212 logements locatifs, 11 logements en accession construits par COOPARTOIS et un programme de 22 logements du bailleur Maisons & Cités, la pension de famille se trouve à proximité d'une agence de Pas-de-Calais habitat qui participe à l'animation du quartier.

Les locaux et structures dit «spécifiques» qui concernent principalement les locaux commerciaux, foyers, EHPAD, Gendarmeries, ..., à ce titre l'Office a dédié la gestion des locaux et structures spécifiques à un service centralisé au siège, avec pour missions principales, la mise en place d'un suivi de la facturation, des baux, des impayés, des réclamations et de la relation avec les locataires (gestionnaires, ...) ;

Les locaux de travail de Pas-de-Calais habitat qui concernent le siège, les directions territoriales et les agences de

l'Office notamment dans le cadre de la réorganisation des directions territoriales de l'Office, entamée **en novembre 2021**, afin de définir un modèle unique d'organisation permettant à chaque Direction territoriale de répondre aux enjeux locaux et à leurs objectifs stratégiques respectifs.

Le foncier, qui se limitait principalement à la gestion des actes et à la sécurisation juridique des opérations foncières, mais au moment où son accès devient un enjeu pour les prochaines décennies avec l'arrêt programmé de la consommation du foncier agricole, il était important pour l'Office de mettre en place son service Urbanisme, Foncier et SIG, en **janvier 2021**, permettant d'entamer la réalisation d'analyse de ses réserves foncières.

Le patrimoine végétal qui concerne les arbres situés à proximité des résidences de Pas-de-Calais habitat, soit au bénéfice direct des locataires dans le cadre de la stratégie de reconquête des espaces extérieurs, soit en tant que réserve de biomasse et puits de carbone. L'office a donc réalisé un état de son patrimoine arboré sur le territoire afin d'en obtenir une vision globale et de pouvoir mieux en appréhender sa gestion. Le personnel de proximité qui réalise cet inventaire, a été formé par un organisme compétent, en l'occurrence le Conservatoire Botanique National de Bailleul en **mai 2021**.

Ces différentes composantes du patrimoine de l'Office font actuellement l'objet de la constitution et la mise en place de plans stratégiques au même titre que le patrimoine immobilier (logements).

Indicateurs

Veillez saisir les informations ci-dessous

Nom de l'organisme	<i>Pas-de-Calais habitat</i>
Statut	<i>Office Public de l'Habitat</i>
N° SIREN	<i>344 077 672</i>
Dép. siège social	<i>Pas-de-Calais</i>
Nombre total de logements locatifs sociaux	<i>40 050</i>

Précisions importantes :

- # Ce formulaire concerne les indicateurs relatifs aux logements
- # Les résultats doivent être déclinés par département et/ou par
- # Si les objectifs ont été déclinés en pourcentage, les résultats

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'Etat 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.

Fournir en annexe la liste des opérations financées

Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2016 à 2018	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans		Résultats en nombre et pourcentage, par année		
				De 2019 à 2021	De 2019 à 2024	2019	2020	2021
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	PLAI	0	12	22	8		
		PLUS	0	26	41	17		
		PLS	0	0	0	0		
		% hors QPV				0 %		
		% hors RU				100 %		
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	PLAI	27	11	15	2	7	
		PLUS	67	51	62	6	17	
		PLS	0	0	0	0	0	
		% hors QPV				100 %	100 %	
		% hors RU				100 %	100 %	
	CA de Lens-Liévin	PLAI	40	1	15	5	3	
		PLUS	78	37	79	30	23	
		PLS	0	0	0	10	1	
		% hors QPV				42 %	0 %	
		% hors RU				100 %	100 %	
	CA des Deux Baies en Montreuillois	PLAI	3	18	18			
		PLUS	5	44	44			
		PLS	0	0	0			
		% hors QPV						
		% hors RU						
	CA du Boulonnais	PLAI	0	17	31			
		PLUS	0	153	153			
		PLS	0	0	0			
		% hors QPV						
		% hors RU						
	CA Grand Calais Terre et Mer	PLAI	0	0	0			
		PLUS	0	0	0			
		PLS	0	0	0			
		% hors QPV						
		% hors RU						
	CA du Pays de Saint-Omer	PLAI	8	37	37	3		
		PLUS	16	76	76	5		
		PLS	0	0	0	0		
		% hors QPV				100 %		
		% hors RU				100 %		
	CU d'Arras	PLAI	36	28	42	19		
		PLUS	102	36	57	65		
		PLS	18	0	0	0		
		% hors QPV				100 %		
		% hors RU				100 %		
	Autres EPCI	PLAI	30	19	11	27	14	17
		PLUS	69	42	17	64	30	35
		PLS	0	0	0	0	0	0
		% hors QPV				100 %	1	1
		% hors RU				100 %	1	1

PP-1bis. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), mis en service, 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.					
Fournir en annexe la liste des opérations mises en service					
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Résultats en nombre et pourcentage, par année		
			2019	2020	2021
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	PLAI	8		
		PLUS	17		
		PLS	0		
		% hors QPV	0 %		
		% hors RU	100 %		
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	PLAI	0	7	
		PLUS	8	16	
		PLS	0	0	
		% hors QPV	100 %	100 %	
		% hors RU	100 %	100 %	
	CA de Lens-Liévin	PLAI	2	3	
		PLUS	7	23	
		PLS	10	1	
		% hors QPV	100 %	0 %	
		% hors RU	100 %	100 %	
	CA des Deux Baies en Montreuillois	PLAI			
		PLUS			
		PLS			
		% hors QPV			
		% hors RU			
	CA du Boulonnais	PLAI			
		PLUS			
		PLS			
		% hors QPV			
		% hors RU			
	CA Grand Calais Terre et Mer	PLAI			
		PLUS			
		PLS			
		% hors QPV			
		% hors RU			
	CA du Pays de Saint-Omer	PLAI	3		
		PLUS	5		
		PLS	0		
		% hors QPV	100 %		
		% hors RU	100 %		
	CU d'Arras	PLAI	16		
		PLUS	56		
		PLS	0		
		% hors QPV	100 %		
		% hors RU	100 %		
	Autres EPCI	PLAI	21		17
		PLUS	52		35
		PLS	0		0
		% hors QPV	100 %		100 %
		% hors RU	100 %		100 %

Annexe liste des opérations mises en service

EPCI	Communes	Libellé-Adresse du programme	PCS / ANRU(I)	PLUS	PLAI	PLS	TOTAL	MES	ANNEE	QPV
HORS EPCI	Ferques	Centre Bourg - rue Elisée Clais- (Béguinage) + 6 pkings	PCS	6	4		10	17/06/21	2021	Hors QPV
HORS EPCI	Marquise	MARQUISE Square J- Fayeulle & complément	PCS	18	8		26	26/04/21	2021	Hors QPV
HORS EPCI	Rinxent	Rue Roger Salengro & Denis Lauwers	PCS	11	5		16	01/05/21	2021	Hors QPV
CALL	Mericourt	Eco quartier 288 rue de la gare Appt Vie Partagée	PCS			1	1	04/06/20	2020	QPV
CALL	Mericourt	Eco Quartier Opé 2 - Avenue du 19 mars	PCS	23	3		26	15/06/20	2020	QPV
CABBLR	Billy Berclau	ZAC Pasteur T62 VEFA	PCS	16	7		23	08/12/20	2020	Hors QPV
CALL	Loos En Gohelle	Lieu dit "Le Grand Mont" SCI Villavenir (Rue Leonard de Vinci)	PCS			10	10		2019	Hors QPV
CALL	Sains En Gohelle	Place Mal Lyautey Cité du 10 -Les Bois aux Oiseaux-	PCS	7	2		9	19/06/19	2019	Hors QPV
CAHC	Courrieres	102 Rue Roger Salengro-Marais-Grand Sud - Partie Béguinage	PCS	5	4		9	15/05/19	2019	QPV
CAHC	Courrieres	102 Rue Roger Salengro-Marais-Grand Sud - Partie Coll + Salle convivialité	PCS	12	4		16	15/05/19	2019	QPV
CUA	Arras	rue Amiens / Paul Adam / Chamoinés Logts + 8 parkings	PCS	10	4		14	21/11/19	2019	Hors QPV
CUA	Dainville	RUE FRANCOIS BROUSSAIS - CHAMP BEL AIR TR 3 - Rue du Collège	PCS	5	1		6	22/01/19	2019	Hors QPV
CUA	Dainville	RUE FRANCOIS BROUSSAIS - CHAMP BEL AIR TR 2 Rue Whitstable	PCS	21	6		27	04/12/19	2019	Hors QPV
CUA	Dainville	RUE FRANCOIS BROUSSAIS - CHAMP BEL AIR TR 4	PCS	3			3	30/09/19	2019	Hors QPV
CUA	Dainville	RUE FRANCOIS BROUSSAIS - CHAMP BEL AIR TR 4 - Rue de Canterbury	PCS	6	3		9	01/10/19	2019	Hors QPV
CUA	Dainville	RUE FRANCOIS BROUSSAIS - CHAMP BEL AIR TR 4 - Rue de Whitsable	PCS	11	2		13	03/10/19	2019	Hors QPV
HORS EPCI	Lestrem	Rue du Pont Riqueult + 25 garages	PCS	18	7		25	07/03/19	2019	Hors QPV
HORS EPCI	Lestrem	ZAC des jardins de l'Epinette	PCS	18	7		25	04/07/19	2019	Hors QPV
HORS EPCI	Lestrem	ZAC des jardins de l'Epinette	PCS	16	7		23	17/10/19	2019	Hors QPV
CABBLR	BILLY BERCLAU	rue Victor Audant	PCS	8			8	03/12/19	2019	Hors QPV
CAPSO	Fauquembergues	13 Rue Jonnart (5 A/A coll) & (3 logts CN indiv) + 8 pkings	PCS	5			5	08/07/19	2019	Hors QPV
CAPSO	Fauquembergues	13 Rue Jonnart (5 A/A coll) & (3 logts CN indiv) + 8 pkings	PCS		3		3	08/07/19	2019	Hors QPV

PP-2. Nombre de logements 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	Sous-ensemble	Références		Engagements annuels, en nombre						Résultats annuels, en nombre		
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021
62 - Pas de Calais	CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CA de Lens-Liévin	209	0	0	112	220	340	0	0	0	112	220
	CA des Deux Baies en Montreuillois	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CA d'Hénin-Carvin	139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CA du Boulonnais	23	0	0	0	0	54	0	0	0	0	54
	CA du Calaisais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CA du Pays de Saint-Omer	58	0	0	0	180	0	0	0	0	180	0
	CC de la Terre des Deux Caps	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CU Arras	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Autres Territoires (compilation des EPCI non cités précédemment)	40	0	0	0	0	0	0	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, par année.												
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Références		Engagements annuels, en nombre						Résultats annuels, en nombre		
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année 2018	Logements 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 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	5037		0	0	0	195	174	131			
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	5803		0	52	66	0	61	0	242		52
	CA de Lens-Liévin	10472		0	84	88	148	107	0	398	38	72
	CA des Deux Baies en Montreuillois	1121		0	32	0	14	0	0			
	CA du Boulonnais	4470		0	0	0	137	0	0			
	CA Grand Calais Terre et Mer	70		0	0	0	0	0	0			
	CA du Pays de Saint-Omer	1962		0	0	0	0	0	180			180
	CU d'Arras	9031		0	0	12	0	480	59	10		
	Autres EPCI	2248		0	0	90	16	0	63			

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.											
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2018, parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé		Résultats en nombre et % de logements en commercialisation, par année					
		Nombre	Pourcentage du parc présent	De l'année 2019 à l'année 2021	De l'année 2019 à l'année 2024	2019		2020		2021	
						Nombre	Pourcentage du parc présent	Nombre	Pourcentage du parc présent	Nombre	Pourcentage du parc présent
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	162	3,0%	6,00 %	6,00 %	342	7,0%	329	7,0%	321	6,0%
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	212	4,0%	5,0%	5,0%	323	6,0%	316	5,0%	311	5,0%
	CA de Lens-Liévin	325	3,0%	4,0%	5,0%	471	4,0%	452	4,0%	437	4,0%
	CA des Deux Baies en Montreuillois	95	8,0%	8,0%	7,0%	87	8,0%	83	8,0%	79	7,0%
	CA du Boulonnais	259	6,0%	6,0%	6,0%	267	6,0%	258	6,0%	249	6,0%
	CA Grand Calais Terre et Mer	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	CA du Pays de Saint-Omer	107	5,0%	5,0%	5,0%	105	5,0%	101	5,0%	93	5,0%
	CU d'Arras	118	1,0%	2,0%	2,0%	225	2,0%	236	3,0%	228	3,0%
	Autres EPCI	305	13,0%	13,0%	12,0%	266	11,0%	257	11,0%	248	11,0%

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.																					
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année 2018, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %						Résultats annuels en nombre et %											
				2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
										Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	78	19 %	21 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	96	18 %	69	15 %	80	18 %						
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	97	18 %	16 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	74	14 %	94	16 %	77	15 %						
	CA de Lens-Liévin	161	20 %	24 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	182	18 %	140	18 %	136	17 %						
	CA des Deux Baies en Montreuillois	14	17 %	9 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	7	10 %	7	11 %	13	15 %						
	CA du Boulonnais	104	37 %	43 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	101	32 %	87	30 %	59	17 %						
	CA Grand Calais Terre et Mer	0	0 %	0 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %						
	CA du Pays de Saint- Omer	18	11 %	14 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	23	12 %	21	12 %	14	9 %						
	CU d'Arras	148	20 %	22 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	170	20 %	134	20 %	113	17 %						
	Autres EPCI	32	17 %	14 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	33	12 %	21	10 %	26	12 %						

R445-5-3. Nombre de logements locatifs démolis, 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.

Fournir en annexe la liste des démolitions effectives

Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Résultats en nombre et pourcentage, par année		
			2019	2020	2021
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	Nombre			
		% hors RU			
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	Nombre			
		% hors RU			
	CA de Lens-Liévin	Nombre		64	20
		% hors RU		19 %	0 %
	CA des Deux Baies en Montreuillois	Nombre			
		% hors RU			
	CA du Boulonnais	Nombre			
		% hors RU			
	CA Grand Calais Terre et Mer	Nombre			
		% hors RU			
	CA du Pays de Saint-Omer	Nombre			
		% hors RU			
	CU d'Arras	Nombre	1	8	24
		% hors RU	100 %	100 %	100 %
	Autres EPCI	Nombre		30	
		% hors RU		100 %	

HISTORIQUE DEMOLITIONS 2019-2021

TERR	Commune	Adresse	Date Démol	IND	COLL	LGTS	Financement
ARRAS	ARRAS	ARRAS 43 WINSTON CHURCHILL	01/04/19	1		1	PCS
AGLL	Liévin	Liévin Avenue Du Maréchal Juin - Résidence Leknik	06/02/20		12	12	PCS
AGLL	Liévin	Liévin Rollencourt Sirocco & Pampero	17/09/20		52	52	NPNRU
ARRAS	ARRAS	Arras 18-20, rue des Grillons (Jean Jaurès)	16/06/20	3		3	PCS
ARRAS	ARRAS	Arras, 33 rue des Criquets (Jean Jaurès)	16/06/20	1		1	PCS
ARRAS	ARRAS	1 RUE DES GRILLONS	15/12/20	1		1	PCS
ARRAS	ARRAS	3 RUE DES GRILLONS	15/12/20	1		1	PCS
ARRAS	ARRAS	7 RUE DES GRILLONS	15/12/20	1		1	PCS
ARRAS	ARRAS	9 RUE DES GRILLONS	15/12/20	1		1	PCS
COTE	LUMBRES	LUMBRES MARIE CURIE	14/10/20		30	30	PCS
AGLL	AVION	AVION GLYCINES	25/01/21		20	20	NPNRU
ARRAS	ARRAS ST MICHEL	RESIDENCE ST MICHEL	15/06/21		22	22	PCS
ARRAS	BAPAUME VITRY	RESIDENCE J PREVERT	15/09/21		2	2	PCS

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-cinquième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

Numéro et nom du département	EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville)	Résultats annuels, en nombre et %								
		2019			2020			2021		
		Nombre d'attributions de logements en application des 23e à 26e alinéas L.441-1 CCH	Nombre d'attributions de logements, hors QPV, suivis de baux signés	%	Nombre d'attributions de logements en application des 23e à 26e alinéas L.441-1 CCH	Nombre d'attributions de logements, hors QPV, suivis de baux signés	%	Nombre d'attributions de logements en application des 23e à 26e alinéas L.441-1 CCH	Nombre d'attributions de logements, hors QPV, suivis de baux signés	%
59 - Nord										
62 - Pas de Calais	CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	288	72	25,00 %	336	80	23,81 %	276	62	22,46 %
	CA de Lens-Liévin	436	102	23,39 %	371	84	22,64 %	377	73	19,36 %
	CA des Deux Baies en Montreuillois	50	13	26,00 %	43	19	44,19 %	53	14	26,42 %
	CA d'Hénin-Carvin	303	66	21,78 %	273	64	23,44 %	259	49	18,92 %
	CA du Boulonnais	185	50	27,03 %	147	47	31,97 %	182	30	16,48 %
	CA du Calaisis	4	0	0,00 %	5	1	20,00 %	4	1	25,00 %
	CA du Pays de Saint-Omer	81	17	20,99 %	65	17	26,15 %	51	9	17,65 %
	CC de la Terre des Deux Caps				2	1	50,00 %	57	8	14,04 %
	CU Arras	434	81	18,66 %	242	34	14,05 %	253	39	15,42 %

PS-2. 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 déclinées 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 coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué

Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Zone	Engagements annuels, en %						Résultats annuels, en nombre et %								
			2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019			2020			2021		
									Nombre d'attributions aux personnes prioritaires, telles que définies ci-dessus	Nombre total d'attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué	%	Nombre d'attributions aux personnes prioritaires, telles que définies ci-dessus	Nombre total d'attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué	%	Nombre d'attributions aux personnes prioritaires, telles que définies ci-dessus	Nombre total d'attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué	%
62 - Pas de Calais	CA de Lens-Liévin	% total							166	932	18 %	138	750	18 %	141	759	19 %
		% hors QPV	17 %	17 %	17 %	17 %	17 %	17 %	ND	436		ND	371		ND	377	
	CU d'Arras	% total							121	867	14 %	97	627	15 %	124	642	19 %
		% hors QPV	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	ND	434		ND	242		ND	253	
	CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	% total							85	480	18 %	88	565	16 %	66	499	13 %
		% hors QPV	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	ND	288		ND	336		ND	276	
	CA d'Hénin-Carvin	% total							76	478	16 %	64	421	15 %	81	412	20 %
		% hors QPV	17 %	17 %	17 %	17 %	17 %	17 %	ND	303		ND	273		ND	256	
	CA du Boulonnais	% total							105	311	34 %	99	282	35 %	68	337	20 %
		% hors QPV	35 %	35 %	35 %	35 %	35 %	35 %	ND	185		ND	147		ND	182	
	CA du Pays de Saint-Omer	% total							41	192	21 %	25	177	14 %	28	127	22 %
		% hors QPV	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	ND	81		ND	65		ND	51	
	CA des Deux Baies en Montreuillois	% total							24	73	33 %	13	62	21 %	28	84	33 %
		% hors QPV	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	ND	50		ND	43		ND	53	
	CA Grand Calais Terres et Mers	% total							0	4	0 %	1	5	20 %	1	4	25 %
		% hors QPV	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	ND	4		ND	5		ND	4	
	CC de la Terre des Deux Caps	% total							2	ND	ND	3	ND	ND	18	ND	ND
		% hors QPV	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %	ND	ND		ND	ND		ND	ND	
	Autres EPCI	% total							30	ND	ND	16	ND	ND	13	ND	ND
		% hors QPV	14 %	14 %	14 %	14 %	14 %	14 %	ND	ND		ND	ND		ND	ND	
	TOTAL	% total							650	3337	19 %	544	2889	19 %	568	2864	20 %
		% hors QPV							ND	1781		ND	1482		ND	1452	

Source : SYPLO pour les attributions aux ménages prioritaires, Infocentre SNE pour les attributions totales.

Pas-de-Calais habitat

2019		Accès au logement social des ménages les plus pauvres		Attributions hors QPV - suivi loi Egalité Citoyenneté			
EPCI	Nombre total d'attributions depuis le 1er janvier	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources	% d'attributions aux ménages sous seuil de 1er quartile	Nombre d'attributions hors QPV	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources (hors ANRU)	Dont ménages relogés ANRU	% d'attributions hors QPV sous seuil de 1er quartile et relogés ANRU
CA de Lens-Liévin	932	313	33,58 %	436	102	0	23,39 %
CU d'Arras	867	214	24,68 %	434	81	0	18,66 %
CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	480	149	31,04 %	288	72	0	25,00 %
CA d'Hénin-Carvin	478	141	29,50 %	303	66	0	21,78 %
CA du Boulonnais	311	88	28,30 %	185	50	0	27,03 %
CA du Pays de Saint-Omer	192	46	23,96 %	81	17	0	20,99 %
CA des Deux Baies en Montreuillois	73	19	26,03 %	50	13	0	26,00 %
CA Grand Calais Terres et Mers	4	0	0,00 %	4	0	0	0,00 %
Total Bailleur	3 337	970	29,07 %	1 781	401	0	22,52 %

2020		Accès au logement social des ménages les plus pauvres		Attributions hors QPV - suivi loi Egalité Citoyenneté			
EPCI	Nombre total d'attributions depuis le 1er janvier	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources	% d'attributions aux ménages sous seuil de 1er quartile	Nombre d'attributions hors QPV	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources (hors ANRU)	Dont ménages relogés ANRU	% d'attributions hors QPV sous seuil de 1er quartile et relogés ANRU
CA de Lens-Liévin	750	208	27,73 %	371	80	4	22,64 %
CU d'Arras	627	149	23,76 %	242	33	1	14,05 %
CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	565	170	30,09 %	336	80	0	23,81 %
CA d'Hénin-Carvin	421	110	26,13 %	273	63	1	23,44 %
CA du Boulonnais	282	90	31,91 %	147	42	5	31,97 %
CA du Pays de Saint-Omer	177	42	23,73 %	65	17	0	26,15 %
CA des Deux Baies en Montreuillois	62	21	33,87 %	43	19	0	44,19 %
CA Grand Calais Terres et Mers	5	1	20,00 %	5	1	0	20,00 %
Total Bailleur	2 889	791	27,38 %	1 482	335	11	23,35 %

2021		Accès au logement social des ménages les plus pauvres		Attributions hors QPV - suivi loi Egalité Citoyenneté			
EPCI	Nombre total d'attributions depuis le 1er janvier	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources	% d'attributions aux ménages sous seuil de 1er quartile	Nombre d'attributions hors QPV	Dont ménages sous seuil de 1er quartile de ressources (hors ANRU)	Dont ménages relogés ANRU	% d'attributions hors QPV sous seuil de 1er quartile et relogés ANRU
CA de Lens-Liévin	759	165	21,74 %	377	59	16	19,89 %
CU d'Arras	642	149	23,21 %	253	41	0	16,21 %
CA de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane	499	143	28,66 %	276	63	4	24,28 %
CA d'Hénin-Carvin	412	98	23,79 %	256	46	6	20,31 %
CA du Boulonnais	337	69	20,47 %	182	32	1	18,13 %
CA du Pays de Saint-Omer	127	27	21,26 %	51	12	0	23,53 %
CA des Deux Baies en Montreuillois	84	25	29,76 %	53	16	0	30,19 %
CA Grand Calais Terres et Mers	4	1	25,00 %	4	1	0	25,00 %
Total Bailleur	2 864	677	23,64 %	1 452	270	27	20,45 %

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

Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Référence : Logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2018		Engagements annuels, en %						Résultats annuels, en nombre et %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019		2020		2021	
		Nombre	%							Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
62 - Pas de Calais	CA d'Hénin-Carvin	104	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	103	2,0 %	101	2,0 %	101	2,0 %
	CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane	119	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	116	2,0 %	116	2,0 %	116	2,0 %
	CA de Lens-Liévin	216	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	215	2,1 %	215	2,1 %	221	2,1 %
	CA des Deux Baies en Montreuillois	11	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %	0,9 %	0,9 %	11	1,0 %	11	1,0 %	11	1,0 %
	CA du Boulonnais	3	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	3	0,1 %	3	0,1 %	3	0,1 %
	CA Grand Calais Terre et Mer	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
	CA du Pays de Saint-Omer	9	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,4 %	0,4 %	9	0,5 %	9	0,5 %	9	0,5 %
	CU d'Arras	95	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	94	1,0 %	92	1,0 %	91	1,0 %
	Autres EPCI	32	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	32	1,4 %	32	1,4 %	32	1,4 %

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 €						Résultats annuels, en €		
Au cours de l'année 2016	Au cours de l'année 2017	Au cours de l'année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	Année 2019	Année 2020	Année 2021
268 €	283 €	291 €	274 €	274 €	274 €	274 €	274 €	274 €	274 €	263 €	250 €
A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme											

au sens du DIS Frais de gestion en euros par logement

L'indicateur G1 reprend la définition de l'indicateur du Dossier Individuel de Situation (DIS).

Lors de l'établissement de la CUS il s'agit du ratio frais de fonctionnement / Loyers qui avait été retenu cf CUS 21/10 p51

			ratio frais de fonctionnement / Loyers %						Résultats annuels, en %		
Au cours de l'année 2016	Au cours de l'année 2017	Au cours de l'année 2019	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	Année 2019	Année 2020	Année 2021
23,80	25,10	26,2	26,0	27,6	26,8	26,5	26,7	26,1	26,2	25,6	25,5