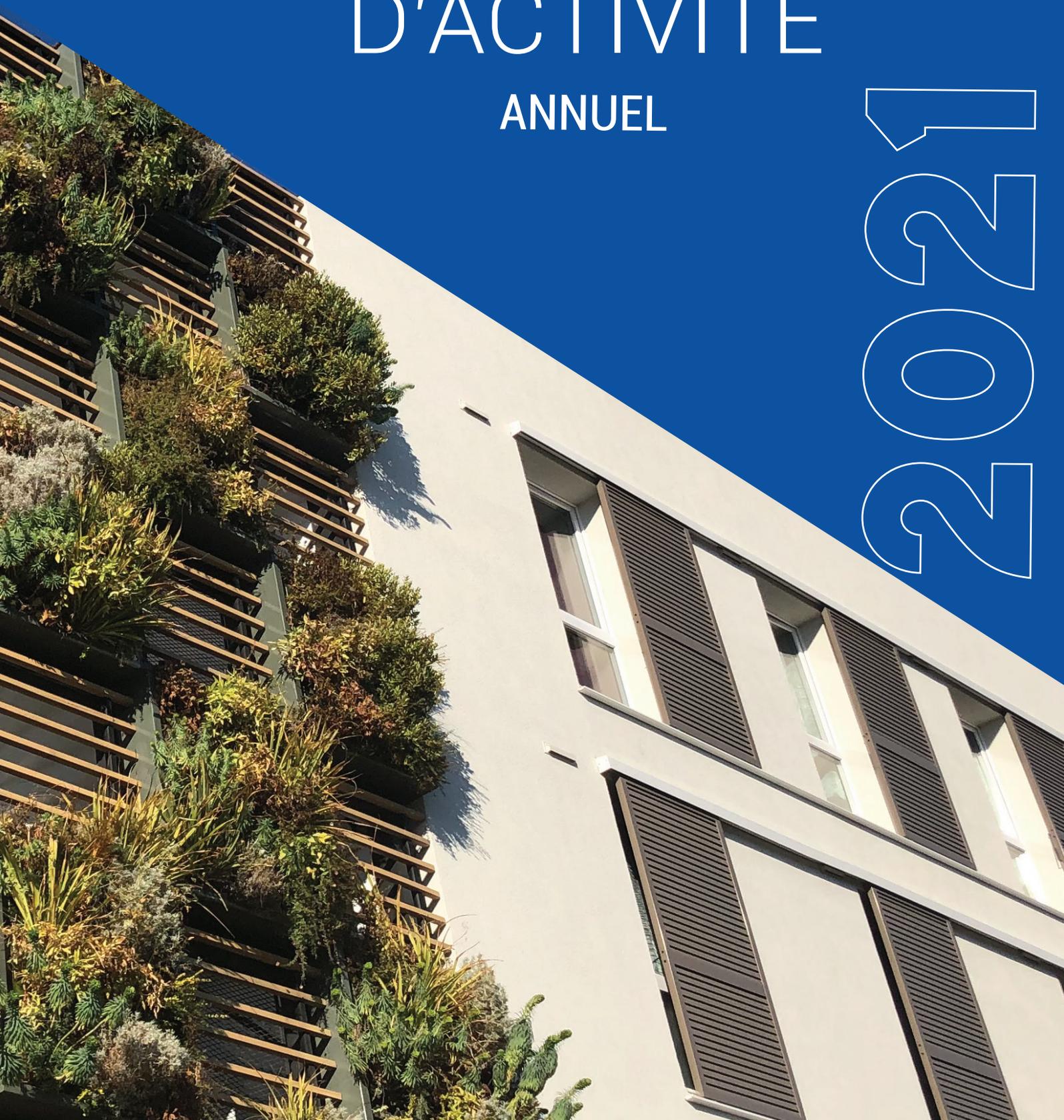


RAPPORT D'ACTIVITÉ

ANNUEL

2021



3 questions à... **Anthony**

Borré

Nommé Président de Côte d'Azur Habitat en octobre 2020, Anthony Borré, également 1er Adjoint au Maire de Nice et Vice-Président de la Métropole Nice Côte d'Azur, a voulu insuffler une nouvelle dynamique pour l'Office, 1er bailleur social des Alpes-Maritimes avec plus de 20 000 logements. Zoom sur cette première année de présidence.

Président, peu après votre arrivée à Côte d'Azur Habitat (octobre 2020), vous avez fait le choix de nommer un nouveau Directeur Général (Jérôme Taconnet) en avril 2021. Pourquoi ce choix ?

Je tiens tout d'abord à remercier Cathy Herbert pour le travail accompli depuis 2008. Ses qualités humaines reconnues, sa profonde connaissance de la thématique du logement et son attachement à l'établissement ont marqué l'histoire de notre Office.

Je voulais toutefois donner un nouveau cap à Côte d'Azur Habitat et ses collaborateurs. Jérôme Taconnet, nommé à la Direction Générale par le Conseil d'administration en avril 2021, aura comme feuille de route de poursuivre, à mes côtés, la mise en place de la politique de renforcement de sécurité et de tranquillité dans nos résidences et de développer une démarche de qualité de service au bénéfice de nos locataires.

« Nous sommes allés dans le détail pour marquer noir sur blanc ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas »

Comment se traduit ce renforcement de la politique de sécurité ?

Tout d'abord, nous avons renforcé notre règlement intérieur. En passant de 3 à 12 pages, nous sommes allés dans le détail pour marquer noir sur blanc ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas.

Aujourd'hui, tout est indiqué, nommé : les agressions de policiers et gendarmes, sapeurs-pompiers, ainsi que celles à l'encontre d'agents de l'Office et de tout prestataire. En cas d'agressions ou de non-respect de ces obligations, alors s'appliqueront des sanctions, graduées en fonction des infractions commises. Et c'est une nouveauté. Par exemple, une incivilité fera l'objet d'une mise en demeure expédiée

par lettre recommandée à la personne en faute.

« Les locataires qui se rendent coupables d'agissements contraires à la loi ne doivent plus occuper de logements sociaux »

Au bout de deux mises en demeure, il passera devant le **Conseil des Droits et Devoirs, ajouté au nouveau règlement intérieur**. Cette instance est inédite en France et s'attache à intervenir le plus en amont possible pour tenter d'empêcher l'aggravation de situations.

Ce Conseil contribue à responsabiliser le locataire et à réaffirmer les règles essentielles du bien-vivre ensemble. Il permet d'avoir une approche différente et une communication avec le locataire que l'on ne pourrait obtenir avec un simple courrier de début de procédure d'expulsion. Enfin, **une convention de partenariat** a été passée entre le Préfet des Alpes-Maritimes, le Procureur de la République et Côte d'Azur Habitat. Elle permet d'informer le bailleur social sur les affaires judiciaires du locataire afin d'enclencher une procédure d'expulsion. Tous ces nouveaux outils portent leurs fruits, puisque nos services ont procédé à 136 expulsions cette année contre 26 en 2020. Les locataires qui se rendent coupables d'agissements contraires à la loi ne doivent plus occuper de logements sociaux.

« Fort de ses agents, l'Office a un vrai rôle à jouer »

Quelle vision du 1er bailleur social des Alpes-Maritimes avez-vous pour le futur ?

Après plusieurs mois d'échanges avec les collaborateurs et Jérôme Taconnet, le nouveau Directeur Général, un plan stratégique a été établi pour la période 2021-2026. Je suis très heureux de vous le présenter dans les prochaines pages de ce rapport d'activité.



Président de Côte d'Azur Habitat

J'ai acquis cette conviction que fort de ses agents, l'Office a un vrai rôle à jouer. D'abord pour être encore plus au service des locataires. Nous avons modernisé notre Centre Relation Clientèle en lui apportant des nouveaux outils technologiques, permettant **sur le mois de janvier 2022 de traiter 93% d'appels contre 66% en moyenne pour l'année 2021 !**

En tant que Président, je tiens à comprendre les problèmes du quotidien que rencontrent nos locataires. C'est pour cela que plusieurs rendez-vous avec eux, à travers des permanences au cours desquelles je les recevrai, ou de rendez-vous en pied d'immeuble, à l'image d'un petit-déjeuner à Las Planas avec certains d'entre eux en décembre 2021, seront organisés en 2022. La relation avec les locataires, la tranquillité, l'environnement, l'économie... Voici la feuille de route de nos collaborateurs que vous allez découvrir dans ce rapport d'activité. Bonne lecture !

Jérôme Tacconnet



Directeur Général de Côte d'Azur Habitat

Après un parcours dédié à l'aménagement et la dynamisation des territoires, que ce soit sur le sol métropolitain ou à l'outre-mer, Jérôme Tacconnet a été nommé nouveau Directeur Général de Côte d'Azur Habitat par son Conseil d'administration en avril 2021. Diagnostics, élaboration d'une stratégie et d'un plan d'actions... Retour sur ses premiers mois à la tête du 1er bailleur social des Alpes-Maritimes.

Jérôme Tacconnet, en intégrant Côte d'Azur Habitat, vous vous êtes fait passer pour un locataire « mystère » auprès des équipes. Quel était l'objectif de cette démarche ?

J'ai souhaité vivre une expérience objective dans les premiers jours, quand peu de personnes me connaissaient. Je souhaitais découvrir le parcours d'un locataire lors de ses interactions avec nos équipes. Je me suis mis dans la situation d'une famille à qui on propose un logement. J'ai pu constater nos méthodes utilisées : appel téléphonique, prise de rendez-vous, la première rencontre, l'accueil physique dans le logement, l'état des lieux, la présentation des documents, la signature du bail, la remise des clés, etc... Ainsi, nous avons pu constater nos forces et nos faiblesses sur ces sujets.

Par la suite, je me suis également entretenu en tête à tête avec tous les cadres de l'Office pour échanger librement sur de nombreux sujets. J'ai évidemment complété mes échanges avec nos personnels de terrain, sur place, auprès de nos 7 agences.

Je continue d'ailleurs, encore aujourd'hui, à me déplacer systématiquement chaque semaine dans une agence différente pour être le plus proche possible des réalités opérationnelles et apporter des réponses rapides. L'ensemble de cette démarche m'a permis de présenter au Président une analyse concrète de la situation et d'élaborer avec lui une stratégie et un plan d'actions que nous estimons être adaptés à nos enjeux pour la période 2021-2026.

« L'Office a la chance d'être composé de professionnels de qualité »

La stratégie repose sur 5 grands axes permettant d'augmenter la qualité de service auprès de nos locataires, renforcer les actions de proximité et de tranquillité, améliorer le cadre de vie et les performances environnementales, diversifier notre offre immobilière et enfin améliorer notre communication.

Comment jugez-vous l'avancée de ce plan stratégique depuis votre arrivée en avril 2021 ?

Notre plan stratégique est ambitieux. C'est ce qui me rend d'autant plus fier du travail accompli par les collaborateurs. L'Office a la chance d'être composé de professionnels de qualité, impliqués dans leur travail. Grâce à eux et à leur motivation autour de cette stratégie, les 5 axes évoqués ont été déclinés en 18 actions concrètes étant chacune pilotée par un groupe de travail dédié. Dès 2021, la moitié des actions, c'est-à-dire 9 sur 18, sont déjà réalisées et produisent les effets attendus. Le présent rapport d'activité permettra à chaque lecteur de mesurer le travail accompli dont je cite seulement quelques exemples : une nouvelle application pour nos locataires et nos collaborateurs, des agents assermentés, un Conseil des Droits et Devoirs, un système d'alerte SMS, un Centre de Relation Clientèle digitalisé, de grands programmes de rénovation lancés, un agrément d'Office Foncier Solidaire en cours, un nouveau logo...

« Communiquer largement sur nos engagements au service des locataires »

Quelles priorités pour Côte d'Azur Habitat à l'avenir ?

La qualité ! Une des questions que j'ai beaucoup entendu durant l'audit était : « on ne sait pas qui fait quoi ». Donc, dans la continuité du nouvel organigramme instaurant une organisation matricielle, associée à de nouveaux recrutements et à la mise en place d'un médiateur, il est important maintenant de poursuivre les efforts de réécriture de nos procédures – les fameux classeurs – afin de se préparer à la certification de notre établissement et de pouvoir communiquer largement sur nos engagements au service des locataires.

« Proposer des développements immobiliers sur-mesure et des produits de qualité plus diversifiés »

Par ailleurs, dans un contexte compliqué de rareté du foncier, il convient d'être plus attentif aux attentes des territoires et des élus. Au lieu de proposer seulement du logement social et de la rénovation classique, soyons à l'écoute de leurs problèmes pour leur proposer des développements immobiliers sur-mesure et des produits de qualité plus diversifiés. Ce sont des enjeux importants. Cela veut dire pouvoir proposer des aménagements mixtes, des Ecoquartiers, du Bail Réel Solidaire, du logement intermédiaire, de la résidence pour seniors, des redynamisations commerciales ou autres. Nous devons mettre cela rapidement en place, parallèlement au programmes ANRU sur lesquels nous sommes engagés et qui mobilisent nos équipes. Nous nous en donnerons les moyens dès 2022 en restructurant intégralement notre Direction des Opérations et en recrutant plusieurs responsables d'opérations d'aménagement et de construction, tout en renforçant nos liens avec les différents partenaires tels que les promoteurs.

SOMMAIRE

- 2** 3 questions à...
- 5** Gouvernance
- 6** Notre capital humain
- 8** Les moments forts de 2021
- 10** **PLAN STRATÉGIQUE 2021-2026**
- 12** Augmenter la qualité de service et la relation client
- 14** Poursuivre les actions de proximité et tranquillité
- 16** Améliorer le cadre de vie et nos performances environnementales
- 20** Diversifier l'offre immobilière et optimiser le potentiel économique
- 24** Valoriser notre image par le biais d'une communication intérieure et extérieure renforcée



Découvrez notre site internet
et toutes nos actualités

Gouvernance

L'année 2021 en quelques chiffres.

20 Commissions d'attribution des logements

Cette commission a pour mission d'attribuer des logements locatifs en examinant les candidatures selon plusieurs critères.

3 866 dossiers et **1 417** attributions de logements

18 Commissions des marchés et d'appel d'offres

La commission des marchés se réunit pour traiter des marchés dont le montant est inférieur aux seuils européens.

La commission d'appel d'offres est chargée d'examiner les candidatures et les offres, en vue de l'attribution des marchés publics dont le montant est supérieur aux seuils européens des procédures formalisées.

83 marchés notifiés en 2021 pour un montant total HT de **16 799 313 euros**.

3 Commissions finances

Cette commission prépare le débat d'orientation budgétaire, élabore le budget, examine les projets d'envergure.

2 Commissions impayés et charges locatives

Cette commission est chargée d'examiner les dossiers des locataires débiteurs et de prendre des décisions en vue du recouvrement des dettes.

345 dossiers de recouvrement de dettes ont été étudiés.

Transparence de la gouvernance

Le Président est à la tête du Conseil d'administration et du Bureau.

Il soumet au Conseil d'administration, un rapport sur la politique de l'Office pendant l'exercice en voie d'achèvement et pour l'exercice à venir. Il propose la nomination du Directeur Général et signe son contrat. Le Président représente l'Office auprès des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière d'habitat.

Le Directeur Général dirige l'activité de l'Office dans le cadre des orientations générales fixées par le Conseil d'administration. La nomination du Directeur Général par le Conseil d'administration, sur proposition du Président, est notifiée au Ministre chargé du logement. Le Directeur Général assiste, avec voix consultative, aux séances du Conseil d'administration et du Bureau dont il prépare et exécute les décisions.

Il passe tous actes et contrats au nom de l'Office et le représente dans tous les actes de la vie civile. Le Directeur Général est chargé de l'exécution des budgets. Il a autorité sur les services, recrute, nomme et, le cas échéant, licencie le personnel. Il préside le comité d'entreprise.

Il est l'autorité territoriale pour la gestion des agents. Et il rend compte de sa gestion au Conseil d'administration.

4 Conseils d'administration et 2 bureaux

97 Délibérations ont été présentées



Découvrez les membres de notre Conseil d'administration



421

Collaborateurs
en activité

229

Dans les agences

192

Au siège

34

Recrutements

Notre capital humain



L'égalité homme/femme

Respectée au sein de l'Office

225 femmes et **196** hommes
composent les effectifs de Côte d'Azur Habitat.
4 domaines d'actions ont été retenus pour promouvoir
l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise :

- La formation professionnelle
- La rémunération effective
- Les conditions de travail
- L'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale.

Une enveloppe mensuelle de **400€ bruts** a également été allouée dans le cadre de la réduction d'écart de rémunération constatés sur certains emplois.



Formations et mobilité

123 Collaborateurs ont suivi des formations

11 Organismes formateurs

22 Mobilités internes avec changement de poste

Un nouvel organigramme

Dans le cadre du nouveau plan stratégique, un nouvel organigramme instaurant une organisation matricielle a été mis en place.



Directeur Général
Jérôme TACONNET



Directeur des Opérations
Rémy LERAY



Directrice de la Relations clients
Anne RAMOS MAZZUCCO



Directrice de la Gestion Locative
Anne-Marie CAMERA



Directeur des Agences de Proximité
Jean-Michel MAZZUCCO



Directeur Financier
Philippe PAZE



Directeur Qualité et Informatique
Jean-François RAMOS



Directeur des Ressources Humaines
Laurent SOMLYO



Directrice Juridique
Valérie STORAÏ



Directeur des Filiales
Jean-Paul PIERINI

Pour plus de détails



Côte d'Azur Habitat premier bailleur social des Alpes-Maritimes

Notre implantation

Agence CARROS

8, rue des Bosquets
Bât. 8
06510 Carros



Chef d'agence Michel BERTRAND

Agence MENTON - L'ARIANE

185, avenir St Roman
Le St Roman
06500 Menton



Chef d'agence Marcel CAMO

Agence LAS PLANAS

84, bd Henri Sappia
Bât.8
06100 Nice



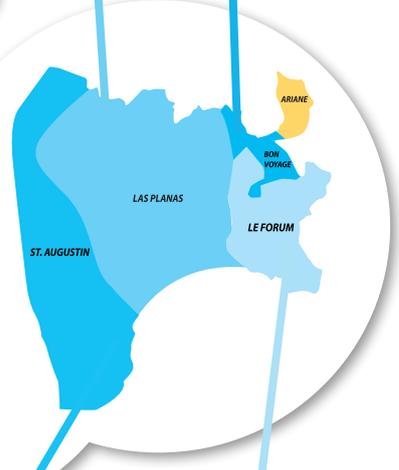
Cheffe d'agence Nathalie VOISIN

Agence BON VOYAGE

151 bis, route
de Turin
Tour 21
06300 Nice



Chef d'agence Eric ESCATO



Agence ANTIBES

43, avenue Philippes
Rochat
06600 Antibes



Cheffe d'agence Laurence JAUFFRED

Agence St AUGUSTIN

57, bd Paul Montel
06200 Nice



Chef d'agence Philippe JOSEPH

Agence DU FORUM

11, bd Louis Braille
06300 Nice



Chef d'agence Pascal CRISCUOLO

20 975

logements ou équivalents

90

communes

7

agences

Les moments forts de 2021



Premier Conseil Droits et Devoirs

Avril

Avril

Mai

Arrivée du Directeur Général, Jérôme Taconnet



Recrutement des premiers Chargés de Tranquillité et Cadres de vie



Inauguration de la résidence Nicéa à Nice (34 logements)

Septembre

Septembre

Octobre

Remise des clés des premiers colocataires du Projet (KAPS) Kolocation à Projet Solidaire



Réhabilitation des Bosquets à Cannes 1 188 000 € d'investis pour 150 logements.





Présentation du plan stratégique à l'ensemble du personnel

Juillet



Appel à Manifestation d'Intérêt à St Joseph pour les commerces en pied d'immeubles

Août

Juillet

Présentation du plan stratégique à la presse



Campagne de sensibilisation aux punaises de lit

Octobre

Novembre

Octobre

Obtention de 1 452 000 € de subvention avec le Plan France Relance



Webinaire de présentation du nouveau règlement intérieur aux bailleurs sociaux de France





Présentation du plan stratégique 2021-2026 de Côte d'Azur Habitat

Ce changement donne un nouveau cap à l'Office, fixé par le plan stratégique 2021-2026 qui répond à plusieurs enjeux : augmenter la qualité de service et la relation client, renforcer les actions de proximité et de tranquillité, améliorer le cadre de vie et accroître les performances environnementales, diversifier l'offre immobilière et optimiser le potentiel économique de l'Office et enfin valoriser notre image par le biais d'une communication interne et externe renforcée.

5 axes, 18 actions ont été déclinés pour mettre en application ce plan stratégique.



Axe 1

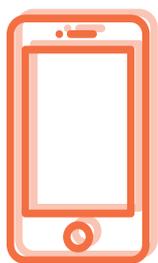
Augmenter la qualité de service et la relation client



01 Certification de l'établissement



02 Coordination / Accompagnement / Médiation



03 Application mobile locataires renforcée



04 Centre de Relation Clientèle renforcé

Axe 2

Poursuivre les actions de proximité et de tranquillité



05 Organisation des moyens de tranquillité



06 Systématisation des alertes SMS pour tous nos locataires



07 Support digital cartographique

Axe 3

Améliorer le cadre de vie et accroître les performances environnementales



08 Améliorer les performances environnementales



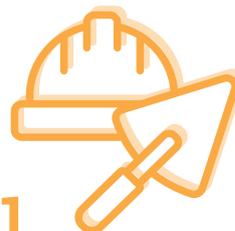
09 Réfection des halls d'entrées d'immeubles et des agences



10 Créer et/ou promouvoir des services et actions pour améliorer le cadre de vie

Axe 4

Diversifier l'offre immobilière et optimiser le potentiel économique de l'Office



11 Développement d'opérations nouvelles



12 Diversifier les produits immobiliers proposés



13 Création de marque(s) dédiée(s)



14 Conventions CAH / métropole / Partenaires

Axe 5

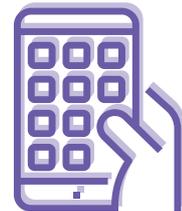
Valoriser notre image par le biais d'une communication interne et externe renforcée



15 Refonte de la charte graphique et du logo



16 Plan de communication, réseaux sociaux, et centenaire de l'établissement



17 Application mobile collaborateurs renforcée



18 Accueil, parrainage et suivi des collaborateurs

Axe 1

Augmenter la **qualité de service** et la **relation client**

Côte d'Azur Habitat poursuit sa modernisation entamée depuis l'arrivée à la Présidence d'Anthony Borré et de son Directeur Général Jérôme Taconnet. Améliorer les échanges et la communication entre locataires et Office, meilleur service client, informations en temps réel et gain de réactivité de la part des équipes de Côte d'Azur Habitat...

Qui sont nos locataires ?

46 410

personnes vivent dans nos résidences

11 589

personnes hébergées de moins de 18 ans

20 192

locataires ont un bail à leur nom

27,2%

de familles monoparentales

41,9%
femmes

58,1%
hommes

Plus de 64 ans
32,7%

Entre 50 et 64 ans
33,6%

Entre 40 et 49 ans
17,7%

Entre 30 et 39 ans
12,4%

Moins de 30 ans
3,6%

Nos actions au service des locataires en 2021

Accompagnement humain



Objectif certification pour plus de qualité

Les services de Côte d'Azur Habitat ont travaillé sur les procédures internes de l'Office, notamment avec la création de « classeurs métiers ». Ce travail de fond est réalisé en vue d'obtenir la certification « Qualibail ». Objectif : faire reconnaître la qualité de nos prestations et améliorer l'efficacité de nos équipes.

Action 01



Coordination, accompagnement et médiation

Côte d'Azur Habitat a pris la décision de mettre en place un médiateur, **interlocuteur privilégié dans le cadre des conciliations de justice, médiations, ou de commissions départementales de conciliation.**

L'Office accompagne ses locataires dans leurs démarches d'aide via des assistantes sociales avec :

• **3717**

Échanges avec la Caisse d'allocations familiales.

• **1715**

Réceptions physiques de locataires en agence.

• **750**

Délais de paiements accordés, dans le but d'aider nos locataires.

• **310**

Dossier de Fonds de solidarité logement (FSL) accès instruits. Côte d'Azur Habitat s'est porté caution pour l'aide à l'entrée dans le logement.

• **162**

Protocoles de cohésion sociale S'adressent aux locataires dont le bail a été résilié afin de le rétablir. Il permet de proposer aux locataires un délai de paiement de leur dette le plus favorable possible.

• **89**

Dossiers de FSL maintien instruits. Cela permet un maintien du locataire dans le logement en cas de difficulté financière.

• **66**

Dossiers d'aide.

Action 02

De nouveaux outils numériques



Application locataires

Suivi en temps réel de l'état de son logement et/ou résidence : panne d'ascenseur, intervention programmée des équipes de Côte d'Azur Habitat... Les locataires peuvent également faire **différentes demandes et suivre leur traitement, payer en ligne, ...**

3 597

téléchargements
2 semaines après
le lancement



DISPONIBLE SUR
Google play



DISPONIBLE SUR
App Store

Bail électronique

Gain de temps, plus écologique (absence de papier), **maintien des services en cas de crise sanitaire...** La signature de bail par voie électronique, mise en place depuis début 2021, a plusieurs avantages. Les locataires éloignés de leur agence ou en situation de handicap n'ont ainsi plus à se déplacer pour finaliser leur dossier.

Action 03



Améliorations du Centre Relation Clientèle (CRC)

Serveur vocal interactif : aiguiller le locataire selon sa demande avec des réponses automatiques pour un gain de temps.

Enregistreur d'appel : protection pour les collaborateurs en cas d'insultes ou menaces et ayant pour objectif d'améliorer la qualité des échanges téléphoniques.

Logiciel pour les agents : les outils de travail des agents évoluent pour permettre le télétravail.

Quelques chiffres du CRC :

93%

de taux d'appels traités
durant le premier mois après
le lancement des nouveautés

101 593

Appels traités
en 2021

13

Action 04

Poursuivre les actions de **proximité et tranquillité**

Pour plus de lien avec les locataires et une amélioration de leur sécurité, Côte d'Azur Habitat s'est doté de nouvelles procédures et de moyens humains.



Les nouveautés du règlement intérieur

Modifié en reprenant clairement et par thématique les problèmes rencontrés dans les résidences.

S'adapte aux nouvelles contraintes liées à l'évolution de la société, explique clairement les textes et la procédure d'expulsion des locataires ainsi que leurs droits et les devoirs.

Renforce les règles liées à l'agression de locataires et des personnes chargées d'une mission de service public et plus particulièrement en protégeant les collaborateurs de Côte d'Azur Habitat.

Action 05

Des expulsions en hausse

Sur l'année 2021, Côte d'Azur Habitat a procédé à **136 expulsions sur l'ensemble de son patrimoine** (70% pour impayés et 30% pour occupation illégale/squat).

Convention avec le procureur de la République

Une convention de partenariat a été passée entre le **Préfet des Alpes-Maritimes, le Procureur de la République et Côte d'Azur Habitat**. Elle permet d'informer le bailleur social sur les affaires judiciaires du locataire en lien avec des nuisances afin d'enclencher une procédure d'expulsion. A la suite de la décision du Tribunal Judiciaire de Nice permettant l'expulsion d'un locataire pour troubles de jouissance en septembre 2021 plusieurs villes et bailleurs sociaux de France ont pris contact avec la ville de Nice et Côte d'Azur Habitat pour avoir plus de précisions sur cette décision de justice. **Face aux sollicitations, un webinaire a été organisé avec près d'une trentaine de représentants de bailleurs sociaux de France.**



Anthony Borré
@anthony_borre



Échanges avec des bailleurs sociaux de toute la , qui nous ont sollicités pour s'inspirer du règlement intérieur de [@coteazurhabitat](#) et de la convention signée avec la ville de [#Nice06](#), le procureur de la République et le [@prefet06](#).

[#LogementSocial](#)



Conseil Droits et Devoirs

Présidé par Anthony Borré, ce conseil a pour but de convoquer tout locataire qui ne respecte pas le règlement intérieur et qui occasionne des troubles de jouissance au sein de la résidence.

Le conseil s'attache à intervenir le plus en amont possible. Il contribue à **responsabiliser le locataire** et à **réaffirmer les règles essentielles du bien-vivre ensemble**. Il intervient après une mise en demeure et juste avant l'engagement d'une procédure.

Il est composé des représentants de la **Police Municipale et Nationale, de la Présidente de l'association de locataires, du Directeur Général de Côte d'Azur Habitat et de son Président.**

C'est un **dispositif inédit** en France pour un bailleur social. Si son efficacité reste à confirmer dans le temps, plusieurs Offices HLM en France ont sollicité nos services afin d'échanger sur ce dispositif.



Chargés de tranquillité, un nouvel atout sur le terrain

2 conseils, 12 locataires reçus

Missions : effectuer une surveillance du patrimoine afin de veiller au bon respect du règlement intérieur et assurer une mission de prévention et de médiation auprès des locataires par la réalisation de tournées de surveillance des parties communes et des logements vacants sur le patrimoine des agences.

SMS

Les alertes par SMS

L'envoi ciblé de SMS permet de toucher précisément les locataires concernés par l'information à faire passer : la totalité, un quartier, une résidence, un étage et même un appartement. Panne d'ascenseur, intervention des équipes, prévision de travaux ou encore une alerte en cas de danger : cet outil a pour objectif un gain de temps et une qualité de service renforcée.

Des premiers sms « tests » (concluants) ont été envoyés lors de la dernière période de chauffe auprès de certains locataires afin de les avertir de la mise en route du chauffage.

95% des numéros de nos locataires sont répertoriés.

5 agents assermentés

Une lutte redoublée contre le squat

En 2021, 464 vérifications d'occupation de logements, parties communes ou autre (terrain) ont été réalisées.

Sur 231 logements squattés, 62 logements ont pu être récupérés. Pour les logements que nous ne pouvons pas reprendre en raison de la présence d'une famille ou dans des délais dépassant les 48 heures, une procédure a été engagée à l'encontre des occupants.

Axe 3 Améliorer le **cadre de vie** et nos **performances** **environnementales**

L'axe 3 a été pensé dans le but d'améliorer le cadre de vie des résidences de nos locataires. Cela concerne la propreté des espaces communs, mais aussi les performances environnementales de leur logement.



Côte d'Azur Habitat version « Green »

En tant que premier bailleur social des Alpes-Maritimes, Côte d'Azur Habitat se veut valeur d'exemple dans sa politique et ses objectifs écologiques. Meilleures performances environnementales, nouveaux labels, nombreuses réhabilitations ou encore le lancement de jardins partagés... Autant d'exemples qui montrent l'engagement de l'Office dans cette direction.

Action 05



Le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)

Anthony Borré, nouveau Président de Côte d'Azur Habitat a souhaité aller plus loin et être plus fin dans la mise en œuvre du NPNRU.

Les 3 dossiers retenus (**Les Moulins et l'Ariane au niveau national, les Liserons au niveau régional**) ont été repensés par nos services. Une démolition plus ou moins importante, une reconstruction différente et une dimension écologique plus marquée... Un nouvel arbitrage pour ces 3 sites aura lieu devant les instances de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) en 2022.

Remise en état
de logements

277 logements

ont été remis en état, pour un coût total

de **2 608 000 €**

(9415€/logement en moyenne).



Suite
à un incendie



Après
Rénovation

De moins en moins de logements énergivores

93,8%

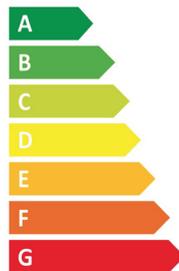
de logements non énergivores sur l'ensemble de notre patrimoine contre 80,7% en moyenne pour les Offices Public de l'Habitat.

1,4%

de notre patrimoine est classé F/G en 2021 contre 1.7% en 2018.

4,8%

de notre patrimoine est classé E fin 2021 contre 7.8% en 2018.



Les réhabilitations thermiques

2 500 000€

ont été investis dans la modernisation de notre parc.

GARBEJAIRE
(VALBONNE)

pour 67 logements

144 000 €



Garbejaire

ROQUEBILLIERE (NICE)

pour 248 logements

944 000 €

BOUILLIDES
(VALBONNE)

pour 29 logements

119 000 €

BAMBOUS

pour 4 logements

5000 €

LES BOSQUETS
(CANNES)

pour 150 logements

1 188 000 €



Roquebillière

LES JARDINS
SAINT ROCH
(NICE)

pour 70 logements

128 000 €



Les Bosquets

Côte d'Azur Habitat retenu pour le plan France Relance



Dans sa lutte contre la précarité énergétique, Côte d'Azur Habitat a candidaté auprès du gouvernement pour faire partie du plan de relance post Covid 19 sur les questions environnementales.

Trois résidences de l'arrière-pays ont ainsi été subventionnées à hauteur de :

1 452 000 euros



Les Peupliers à Saint-Etienne de Tinée



Le Counigou à Roquebillière



Le Col d'Auron

Il s'agit notamment de rénover les toitures, salles de bain et fenêtres, créer une isolation thermique par l'extérieur ou encore remplacer la production de chauffage.

Au total, **132 logements** sont concernés par cette rénovation énergétique.

La Métropole Nice Côte d'Azur accompagne également l'Office

avec **380 362 € de subventions**

Les travaux, qui auront lieu au cours de l'année 2022, devraient s'achever en fin d'année.



Certification NF HQE Haute Qualité Environnementale

Cette certification permet de distinguer des bâtiments dont les performances environnementales et énergétiques correspondent aux meilleures pratiques actuelles.

En collaboration avec le promoteur AEI Promotion, Côte d'Azur Habitat a obtenu **18 logements locatifs sociaux certifiés NF HQE**. Attendus pour 2023, ils font partie du projet de résidence « les Terrasses de Lisa » qui se situera sur la commune de Vence.



Un nouveau délégataire pour le réseau de chaleur urbain

Depuis 1979, les immeubles collectifs du secteur Roquebillière et Ariane (**3 245 logements**) sont raccordés au réseau de chaleur urbain de la ville de Nice.

Installation vieillissante, contrat en fin de vie, la ville de Nice a relancé en 2018 une consultation d'entreprises revenue à VALSUD qui devra dans la durée de son contrat (20 années au total), moderniser l'installation principale ainsi que la distribution jusqu'aux immeubles.





Un meilleur cadre de vie

Action 10

Comme tout propriétaire, Côte d'Azur Habitat se doit de mettre à disposition des logements décentes à ses locataires. Cela comprend tout son environnement au quotidien. Des actions sont menées en ce sens.

4 Opérations oxygène

En collaboration avec les services de la Métropole Nice Côte d'Azur et de la Ville de Nice, Côte d'Azur Habitat a organisé plusieurs opérations oxygène sur différents secteurs : **le Point du Jour à Saint-Laurent-du-Var, les Moulins et Roquebillière à Nice, sans oublier la Marigarde et les Capucins à Grasse.**

Nettoyage des parties communes et des résidences, monobrosse, dératissage, enlèvement des encombrants, coup de peinture, désherbage... Tout est réalisé au même moment. Des actions « coup de poing » qui montrent la volonté de l'Office d'offrir un cadre de vie respectable à ses locataires.

De nombreux projets participatifs



Nos équipes ont monté plusieurs actions en lien avec différentes associations pour sensibiliser nos locataires :

2 jardins d'agrément, 1 jardin pédagogique, 2 jardins partagés, 1 oliveraie, 1 jardin citoyen et 1 potager associatif.

Enfin, **une sensibilisation aux économies d'énergie et au bon usage du gaz** a été lancée via le dispositif CIVIGAZ, en collaboration avec GRDF, la Fondation Agir Contre l'Exclusion et l'association P@je.



De nouveaux agents consacrés au cadre de vie des locataires

4 référents assermentés

Mission : contrôler, organiser et gérer l'ensemble de l'aspect nettoyage des résidences. Ils vérifient les prestations, les horaires, le respect des plannings et participent aux opérations communes avec la Métropole. Ils peuvent aussi organiser des opérations « coup de poing » en fonction de l'état de certains bâtiments. Ces agents assermentés peuvent également sanctionner d'une amende les locataires qui ne respecteraient pas le cadre de vie.

Objectif : un meilleur entretien des résidences et l'instauration d'un partenariat avec les locataires référents.

Diversifier l'offre immobilière et optimiser le potentiel économique

La diversification de l'offre immobilière de Côte d'Azur Habitat passe par une nouvelle stratégie qui va voir le jour par le biais de plusieurs nouveaux outils.



Le Bail Réel Solidaire (BRS)

Le BRS est un **dispositif d'accession sociale à la propriété**.

Il est fondé sur la dissociation entre le bâti et le foncier : le prix de vente des logements en BRS n'inclut que le prix du bâti et permet de baisser le prix d'achat d'un logement.

Les ménages n'achètent en BRS que la partie bâtie du logement, ce qui représente **entre 20 à 40% d'économie au prix d'achat en fonction du secteur concerné**.

Côte d'Azur Habitat va candidater pour l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire, qui permettra à l'Office d'accéder à ce dispositif en 2022.

Action 12



Une charte d'amélioration du logement

Côte d'Azur Habitat et la Métropole Nice Côte d'Azur s'engagent sur la qualité des logements à travers une nouvelle charte, **une première en France à l'échelle d'une métropole**.

- Surface avec une superficie minimum des logements (T1-30m², T2-45m², T3-65m², T4-79m², T5-96m²)
- Hauteur du plafond
- Orientation des logements permettant un éclairage et une ventilation naturelle
- Ou encore une largeur minimum d'1m50 pour les espaces extérieurs.

Action 14

Autant de critères de cette charte qui feront le logement de demain.

Étude du parcours résidentiel

Des premiers groupes de travail ont été montés en vue d'identifier les nouveaux produits qui pourraient être déployés (logements inclusifs, logements participatifs, logements pour personnes âgées, etc...).



Un syndic de copropriété

Cette activité devrait voir le jour dans le courant de l'année 2022, une fois la récupération des premiers mandats obtenue.

Action 13

Rénovation des parkings

Côte d'Azur Habitat a lancé un plan de rénovation des parkings qui va s'effectuer sur l'année 2022.

44 places de stationnement et **78** places de parking vont être remises à la location. Travaux de remise en peinture, remplacement de portes de garage, sécurisation des accès ou encore réfection des éclairages.

Près de **58 500€** vont être investis dans ces actions.

Opérations de résidentialisation

Les résidences « La Gendarmerie » et « Le St Georges » sur Nice-Est ont vu la création de **47** places de stationnement et la remise en fonction de **36** places en garage. Un portail automatique a également été posé.

Une consultation a été lancée pour la résidence Le St-Claude à Grasse pour la création de **49** places de stationnement ainsi que la sécurisation des accès piétons.



Côte d'Azur Habitat
c'est...
14 000 places de stationnement



Les « AMI »

(Appel à Manifestation d'Intérêt)

Au mois de juillet 2021, Côte d'Azur Habitat a lancé son premier AMI. Le but de cette opération est **d'installer dans une même zone et dans une même temporalité, une mixité d'activités pour redynamiser l'entrée du quartier de l'Ariane**. Côte d'Azur Habitat a identifié des logements pour les transformer en locaux professionnels. En 2022, entrepreneurs, professions libérales, artisans, artistes, et associations portant un projet permettant de favoriser l'attractivité de l'entrée du quartier de l'Ariane, pourront se voir attribuer un local avec un loyer aménagé après étude de leur candidature.

Le projet

Kolocation à Projet Solidaire (KAPS)

La Ville de Nice, la Fondation Etudiante pour la Ville (Afev 06) et Côte d'Azur Habitat ont signé un partenariat pour lancer le programme KAPS.

Le programme KAPS s'adresse à des jeunes, âgés de 18 à 30 ans. Ils vivent en colocation et doivent s'engager à participer et initier un projet social avec leurs voisins habitant le quartier en s'y consacrant 5 heures par semaine.

4 colocataires, originaires de différents endroits en France, choisis parmi plus de 90 candidats, sont les premiers à expérimenter ce projet à Nice, dans le quartier des Moulins.

L'aménagement comme priorité

Construire, gérer, réhabiliter, et désormais aménager. Côte d'Azur Habitat se veut plus attentif aux attentes des territoires et des élus. Au lieu de proposer de la rénovation classique, l'Office veut proposer des développements immobiliers sur-mesure et des produits de qualité plus diversifiés : Ecoquartiers, Bail Réel Solidaire, résidences seniors....



Du Point du Jour à la Porte de France

Créés en 1968, les 8 bâtiments du Point du Jour, malgré plusieurs grandes réhabilitations, continuent de se dégrader. Côte d'Azur Habitat a repensé l'aménagement de ce quartier pour lui permettre de répondre aux enjeux d'aujourd'hui.

« La Porte de France », nom du futur projet, accueillera non seulement des logements sociaux, mais permettra un accès libre à la propriété et des produits haut de gamme, des équipements hôteliers, des commerces, des restaurants, un commissariat et un parc paysager.

37

demandes d'agréments

déposées pour 2021.

Programme Nouvel R'

Situé dans le quartier de l'Arenas en pleine expansion, Nouvel R' est une opération en Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA). Côte d'Azur Habitat propose 10 logements sociaux dans ce programme qui possède le label énergétique NF HABITAT HQE, dans la vision écologique de l'Office.

820

commerces

boutiques, bureaux, professions libérales, administration, gendarmeries et près de 124 associations

14

opérations neuves

Représentant 426 logements locatifs sociaux (68,6 millions d'€), dont une opération achevée avec 10 logements livrés.





Action 11

Les constructions en cours

Inedis

43 logements



Villa Plaisance

21 logements



Avant-scène

62 logements

Les Balcons du soleil

15 logements



Dolce Vita

142 logements



Le Marceau

13 logements

Les Jardins de la Californie

81 logements



Nice Way

13 logements

Et aussi....



Villa 49

Saint-Laurent-du-Var
11 logements



Domaine du Grand chêne

Carros
8 logements



Saint-Jean le Bas

Grasse
6 logements



Villa Cinque

La Turbie
6 logements



Les Hameaux Gattières

Gattières
6 logements

Axe 5

Valoriser notre image par le biais d'une **communication intérieure et extérieure** renforcée

Cet axe 5 a été pensé dans le but de renforcer notre communication, interne et externe vis-à-vis de nos collaborateurs, de nos partenaires, et de nos locataires.

Une communication externe repensée

Nouvelle communication sur les réseaux sociaux

Deux nouveaux communities managers ont rejoint les rangs du Service Communication afin de développer les réseaux sociaux de l'Office. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn ou encore Youtube... Côte d'Azur Habitat est présent sur toutes les plateformes !

« Ce n'est pas parce que nous n'étions pas sur les réseaux sociaux que nous n'étions pas concernés, au contraire. Nous sommes désormais présents et allons y être de plus en plus ! »

Anthony Borré, Président de l'Office, devant la presse en Juillet 2021



Action 16

569

abonnés sur LinkedIn

427

abonnés sur Facebook

984

abonnés sur Instagram

126

 posts

63

 posts

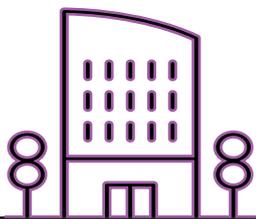
183

tweets



Découvrez nos réseaux sociaux @cotedazurhabitat

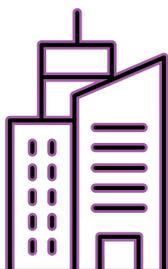
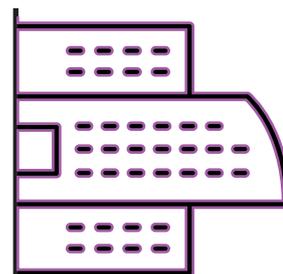




1987



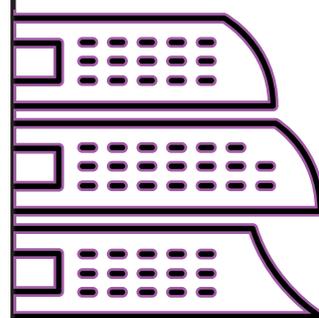
1990



2007



côte d'azur habitat



Côte d'Azur habitat

2021

1^{er} bailleur des Alpes-Maritimes depuis 1923



Notre nouvelle identité
graphique en vidéo



Changement de notre logo

Pourquoi ce choix ?

- **Bleu** : c'est la couleur de la Côte d'Azur ;
- **1^{er} bailleur social des Alpes-Maritimes** : pour réaffirmer notre dimension départementale ;
- **Depuis 1923** : c'est le respect de notre histoire et de notre crédibilité.



Renforcement de notre communication interne

Être une nouvelle recrue parmi environ 450 collaborateurs n'est pas chose aisée. Les équipes des Ressources Humaines ont travaillé sur les premiers jours au sein de l'Office de ses nouveaux agents, afin de faciliter leur arrivée.



Un parrain/marraine pour chaque salarié recruté

Le parrainage consiste à **accompagner les nouveaux arrivants au sein de Côte d'Azur Habitat**, permettant ainsi de **transmettre les clés en matière de culture et de fonctionnement** de l'Office.

Le parrain/marraine joue un rôle majeur. Il doit faire un point chaque semaine avec son filleul afin de rendre le processus d'intégration le plus efficace possible.

Un parcours d'intégration

À l'arrivée du collaborateur, **une première prise de contact avec le personnel a lieu avec une visite du siège ou de l'agence** selon le poste du nouvel agent. Le but est de lui permettre de mieux **se repérer dans les locaux, être présenté physiquement et de commencer à comprendre le fonctionnement** de l'Office. Un débrief a lieu à la suite de ce parcours, accompagné du parrain/marraine.

L'entretien annuel la nouvelle méthode

La Direction Générale et les Ressources Humaines attachent une importance particulière à mieux accompagner les collaborateurs dans le suivi de leur carrière. L'entretien annuel est un rendez-vous important pour l'agent pour faire un point sur **ses objectifs fixés et sur les points d'améliorations possibles**.

Un séminaire réunissant tous les évaluateurs a été organisé afin de présenter un plan de formation ambitieux et rappeler les fondamentaux de l'entretien. A cette occasion, un tableau d'aide a été créé intégrant des données chiffrées (rémunérations, formations, etc...).



Action 18



L'application collaborateurs

Ce nouvel outil pour les agents est à l'image de **la modernisation de l'Office**. Cette application permet **une meilleure diffusion de l'information interne**. Chaque collaborateur a accès à l'annuaire de l'entreprise, un coffre-fort numérique pour ses fiches de paie. Il peut poser ses congès, sans oublier l'organigramme et les conventions collectives. Encore en phase de test au mois de décembre 2021, l'application collaborateurs sera totalement déployée au cours du 1er trimestre 2022.

Action 16

Côte d'Azur habitat

1^{er} bailleur des Alpes-Maritimes depuis 1923

Office Public de l'Habitat
53, bd René Cassin 06200 Nice
04 93 18 75 00
www.cotedazurhabitat.fr



Directeur de la publication : Jérôme Taconnet
Conception graphisme et rédaction : Service Communication
Illustration et photo : Côte d'Azur habitat et Fabien Bazanegue

