

RAPPORT D'ACTIVITÉ



2025

Engagés pour demain

EDITO



L'année écoulée a confirmé, une fois encore, combien notre mission est essentielle pour le territoire et ses habitants. Dans les Alpes-Maritimes, où la pression immobilière reste particulièrement forte, l'accès à un logement abordable constitue un enjeu majeur.

Afin de mettre en œuvre le projet politique de l'Office, notamment le Plan Stratégique du Patrimoine (630 millions d'euros d'investissement sur 10 ans, dont la moitié dédiée à la réhabilitation du parc), et de renforcer la proximité de service, Côte d'Azur Habitat a engagé une évolution profonde de son organisation. La refonte de l'organigramme, la création de nouveaux postes, le nouveau référentiel métiers et les négociations salariales ont permis de redynamiser l'établissement et d'inscrire l'Office dans une dynamique renforcée de gestion de projets et de transformation.

2025 aura été une année d'actions concrètes, visibles, parfois très attendues par nos locataires. Partout sur notre patrimoine, les effets du lancement de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) se font déjà sentir. La rénovation d'une vingtaine de résidences a été engagée, avec, pour ambition, l'amélioration durable du confort de vie, la réduction des consommations énergétiques et la valorisation de notre parc. Derrière ces chantiers, ce sont des milliers de locataires qui voient leur cadre de vie évoluer concrètement.

Cette exigence d'amélioration se traduit aussi dans la gestion au quotidien. La maintenance des ascenseurs, sujet sensible et légitimement prioritaire pour nos habitants, a fait l'objet d'une mobilisation forte de nos équipes. Les résultats sont aujourd'hui visibles : délais d'intervention réduits, meilleure réactivité, suivi renforcé. Ces

progrès peuvent sembler techniques, mais ils changent très concrètement la vie de nos locataires.

L'année a également marqué une étape importante dans la diversification des activités de l'Office. Avec la livraison de nos premiers logements en Bail Réel Solidaire, nous avons ouvert une nouvelle voie pour faciliter l'accession sociale à la propriété. Une étape symbolique pour Côte d'Azur Habitat, mais aussi pour Nice, où ces premiers BRS constituent une avancée majeure pour permettre à des ménages modestes, souvent jeunes, de devenir propriétaires dans un territoire où cela reste particulièrement difficile.

Dans cette volonté d'améliorer concrètement les parcours résidentiels, nous avons également lancé la bourse d'échange de logements, un service très attendu par nos locataires. Cet outil permet de faciliter les mutations au sein du parc social, de mieux adapter les logements à l'évolution des situations familiales et professionnelles, et de fluidifier les parcours. Il s'agit d'une avancée importante pour offrir davantage de souplesse, d'autonomie et de solutions concrètes aux habitants.

Ces avancées n'auraient pas été possibles sans l'engagement quotidien des équipes de l'Office. Leur mobilisation, leur sens du service public et leur volonté d'amélioration continue sont les véritables forces de notre établissement.

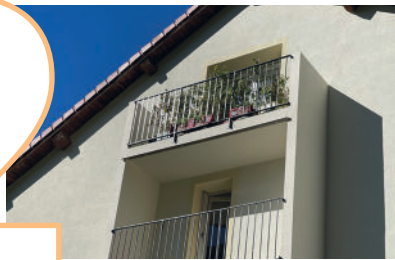
Les défis restent nombreux : produire davantage, rénover plus vite, renforcer la qualité de service et accompagner les grandes transitions environnementales et sociétales. Mais les réalisations de cette année démontrent que nous avançons, concrètement, avec méthode et détermination.

Ce rapport annuel témoigne de cette dynamique. Il illustre la volonté de Côte d'Azur Habitat d'agir, d'innover et d'améliorer durablement le service rendu aux habitants.

Plus que jamais, nous poursuivons notre mission avec la conviction qu'offrir un habitat digne, durable et accessible à tous, c'est possible.

Manuel Smadja
Directeur général

Sommaire

- 
1 ACCÉDER AU LOGEMENT page 11
- 
2 VIVRE DANS SON LOGEMENT page 19
- 
3 ÊTRE ACCOMPAGNÉ page 27
- 
4 PRÉVENIR ET SÉCURISER page 41
- 
6 AMÉNAGER ET AMÉLIORER LE CADRE DE VIE page 65
- 
5 PRÉPARER LE PATRIMOINE DE DEMAIN page 49
- 
7 MODERNISER ET PILOTER page 75

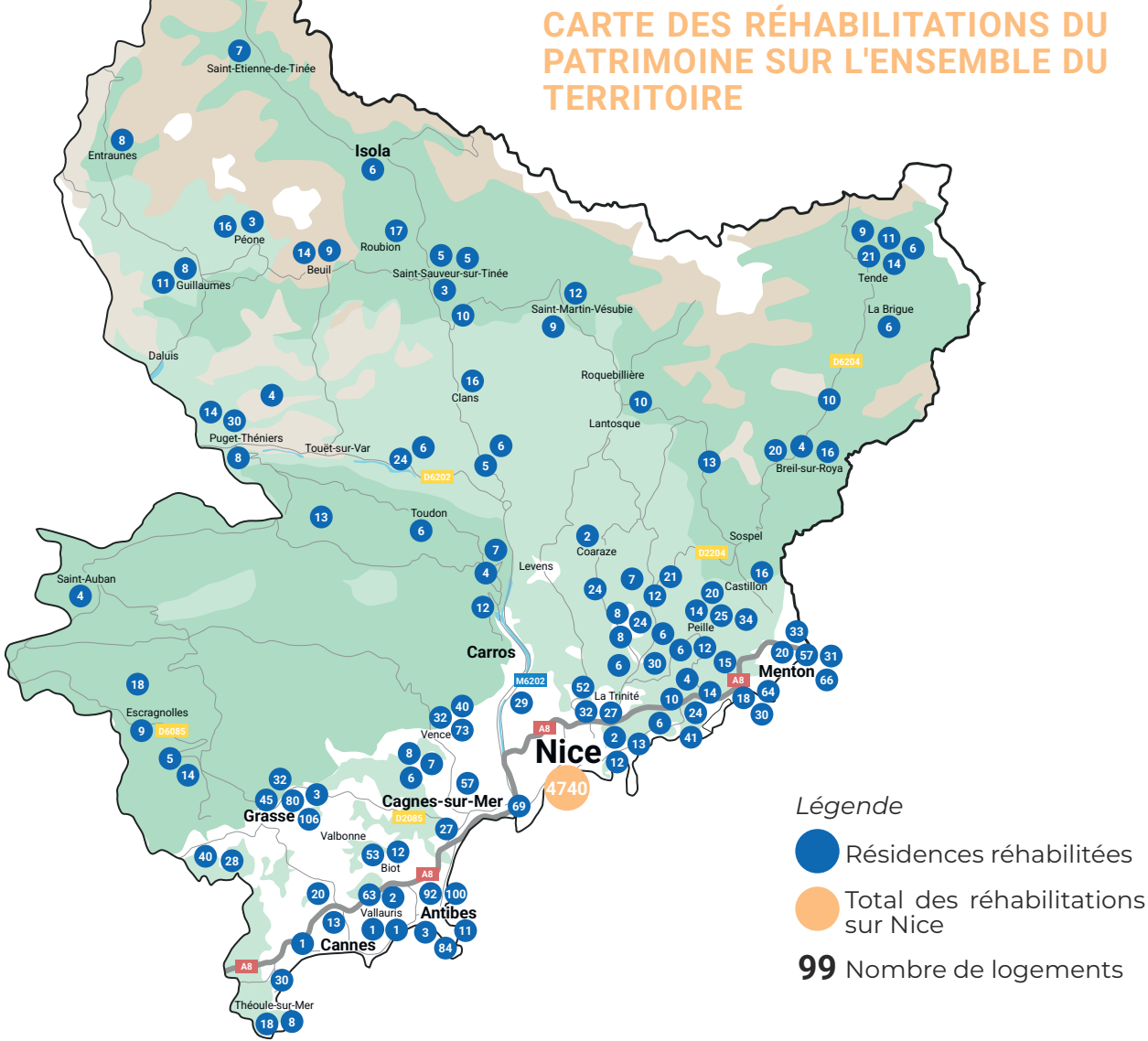
Le Plan Stratégique du Patrimoine 2024 - 2033

Depuis 2023, Côte d’Azur Habitat s’est doté d’un Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) ambitieux. Véritable feuille de route pour les années à venir, ce programme vise à transformer durablement le patrimoine de l’Office, à travers la rénovation du parc existant vieillissant et la production de nouveaux logements adaptés aux besoins des habitants et aux enjeux du territoire.

Les chiffres à retenir

	630 M € d’investissements sur 10 ans <i>(+ de 60 M € par an)</i>	100 M € consommés sur les fonds propres de l’office
Pour les réhabilitations 330 M € sur 10 ans	110 M € dédiés au Renouvellement Urbain	Moyenne de 800 logements rénovés par an
Un budget de maintenance d’exploitation fixé à 23 M € par an <i>(GE, contrats de maintenance...)</i>	300 M € d’investissement dans le logement neuf	Objectif de 200 logements neufs par an
		1/3 des résidences du parc concernées par des opérations de transformation
		24 M € pour la démolition de 9 résidences

4 axes composent la stratégie patrimoniale :



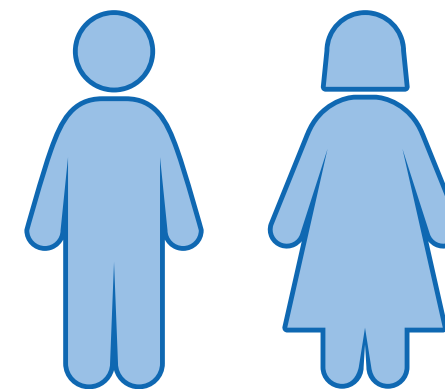
21 312
logements
ou équivalent

46 828
locataires

89
communes

Qui sont nos locataires ?

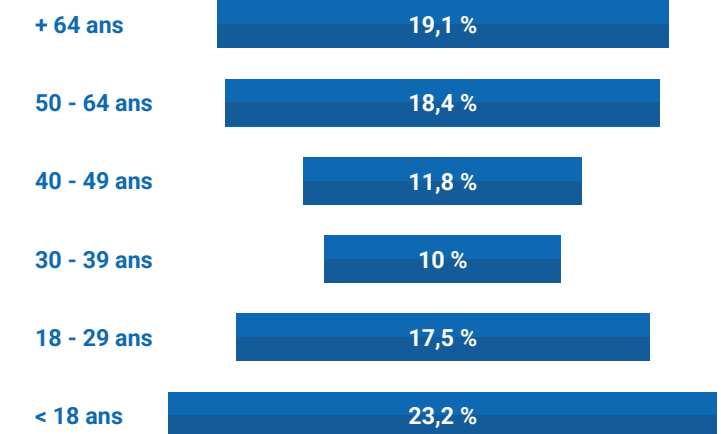
PAR SEXE



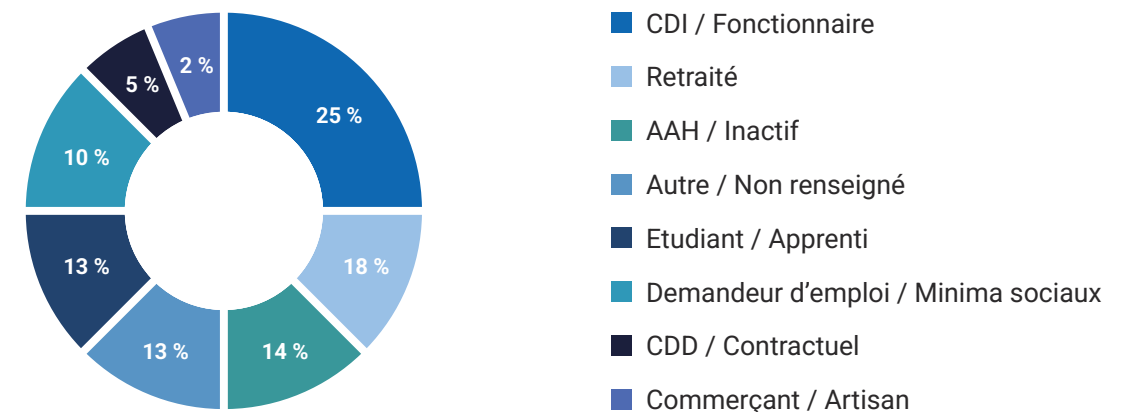
45,2 %
hommes

54,8 %
femmes

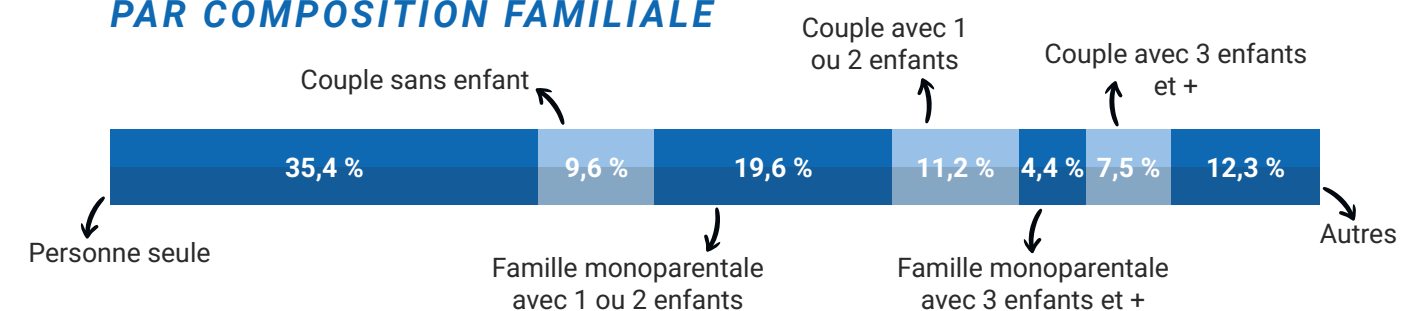
PAR ÂGE



PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



PAR COMPOSITION FAMILIALE



COMITÉ DE DIRECTION

Manuel Smadja
Directeur Général

Anne Ramos
Secrétaire Générale

Fabrice Gleize
Directeur Développement,
Aménagement et Immobilier

Philippe Paze
Directeur Financier

Ingrid Briand
Directrice des
Ressources Humaines

Emilie Remazeilles
DGA Stratégie et Ressources

Anne-Marie Camera
Directrice Locative et
Immobilière

Jean-François Ramos
Directeur Informatique

Laurent Somlyo
Médiateur du locataire

Anne-Lyse Gornes
DGA Exploitation et Production

Jean-Michel Mazzucco
Directeur Agences de
Proximité

Valérie Zanghi
Directrice Juridique

Michel Bertrand
Responsable d'Agence

AGENCE CARROS
8, rue des Bosquets Bât. 8
06510 Carros

Philippe Joseph
Responsable d'Agence

AGENCE ANTIBES
47, avenue Philippe Rochat
06600 Antibes

Marcel Camo
Responsable d'Agence

AGENCE MENTON
185, avenue St Roman
06500 Menton

Laurence Jauffred
Responsable d'Agence

AGENCE SAINT AUGUSTIN
57, boulevard Paul Montel
06200 Nice

Moussa Diallo
Responsable d'Agence

AGENCE DE L'ARIANE
Les Sittelles - Place de l'Ariane Bât. 3
06300 Nice

Eric Escato
Responsable d'Agence

AGENCE BON VOYAGE
151 bis, route de Turin Tour 21
06300 Nice

Pascal Criscuolo
Responsable d'Agence

AGENCE FORUM
11, boulevard Louis Braille
06300 Nice

Patrice Fertilati
Responsable d'Agence

AGENCE LAS PLANAS
84, avenue Henri Sappia
06100 Nice

CARTE DES AGENCES



Villa Catherine, Nice (construit en 1986)

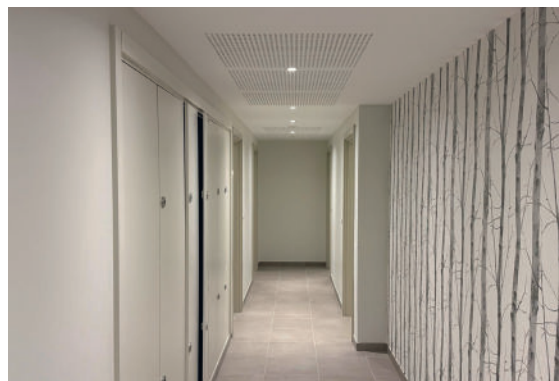
1

Accéder au
logement

Faciliter l'accès au logement et accompagner les parcours résidentiels

Dans un contexte de forte tension sur le logement social, Côte d'Azur Habitat poursuit sa mission première : permettre l'accès à un logement adapté aux besoins des ménages tout en accompagnant les évolutions des parcours résidentiels.

En 2025, l'Office a maintenu une dynamique soutenue en matière d'attributions, de mobilité résidentielle et d'accompagnement des publics prioritaires, avec une attention particulière portée à la fluidité du parc et à l'équité de traitement des demandes.



Parties communes de la résidence Villa Candide

ASSURER L'ENTRÉE DANS LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

UNE ACTIVITÉ LOCATIVE RENFORCÉE

L'année 2025 a été marquée par une activité importante de la gestion locative avec :

1 063
baux signés

1 434
avenants au bail réalisés

1 007
entrées dans le parc

967
sorties de logements

Les équipes de proximité et de la gestion locative en agence assurent quotidiennement l'accompagnement administratif et opérationnel des locataires tout au long de leur parcours résidentiel, depuis l'entrée dans le logement jusqu'aux éventuelles évolutions de situation.

GARANTIR UNE ATTRIBUTION ÉQUITABLE ET TRANSPARENTE DES LOGEMENTS



Salle du Conseil d'Administration de l'Office

LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION (CALEOL)

En 2025, **18 CALEOL** se sont tenues afin d'examiner les demandes de logements et garantir une attribution transparente, réglementaire et adaptée aux situations des ménages.

Les commissions ont permis :

La présentation de **1 073 logements** ;

L'examen de **3 115 candidatures** ;

Le prononcé de **1 056 décisions favorables en première proposition.**

UNE ATTENTION PORTÉE AUX PUBLICS PRIORITAIRES

Parmi les candidats examinés en commission, 643 relevaient du dispositif DALO (Droit Au Logement Opposable), tous réservataires et positionnements confondus.

Au total, 156 ménages DALO ont signé un bail en 2025, traduisant la mobilisation de Côte d'Azur Habitat en faveur de l'accès au logement des publics prioritaires.

Nombre de demandeurs en attente :

+ 35 000
sur la Métropole Nice
Côte d'Azur

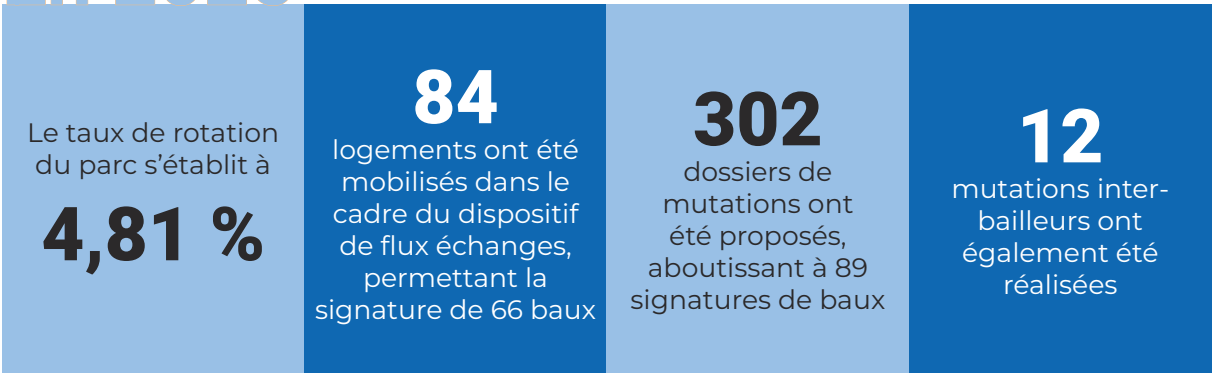
60 000
sur le département des
Alpes-Martimes

FLUIDIFIER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

FAVORISER LA MOBILITÉ AU SEIN DU PARC

L'accompagnement des parcours résidentiels constitue un enjeu essentiel afin d'adapter les logements à l'évolution des situations familiales, professionnelles ou médicales des locataires.

En 2025



Ces mobilités permettent notamment de répondre aux situations de sous-occupation, de suroccupation ou de perte d'autonomie, tout en optimisant l'occupation du parc social.



Concertation locale, mars 2025

ACCOMPAGNER LES OPÉRATIONS DE RELOGEMENT

Dans le cadre des projets de renouvellement urbain et des opérations de démolition ou de réhabilitation, Côte d'Azur Habitat poursuit l'accompagnement des ménages concernés afin de garantir des relogements adaptés et sécurisés.

En 2025



L'accompagnement des ménages concernés repose sur un suivi individualisé afin de faciliter les transitions résidentielles et préserver les conditions de vie des habitants.



Réunion de concertation Résidence Rue des Roses, juillet 2025

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX OUTILS AU SERVICE DES LOCATAIRES

LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS DES ALPES-MARITIMES

Côte d'Azur Habitat et six bailleurs sociaux partenaires ont lancé officiellement la plateforme départementale d'échange de logements : echangelogement06.fr

Cette initiative innovante vise à fluidifier les parcours résidentiels et permettre aux locataires d'échanger leur logement avec un autre ménage, y compris entre différents bailleurs sociaux.

Le dispositif réunit, aux côtés de Côte d'Azur Habitat :



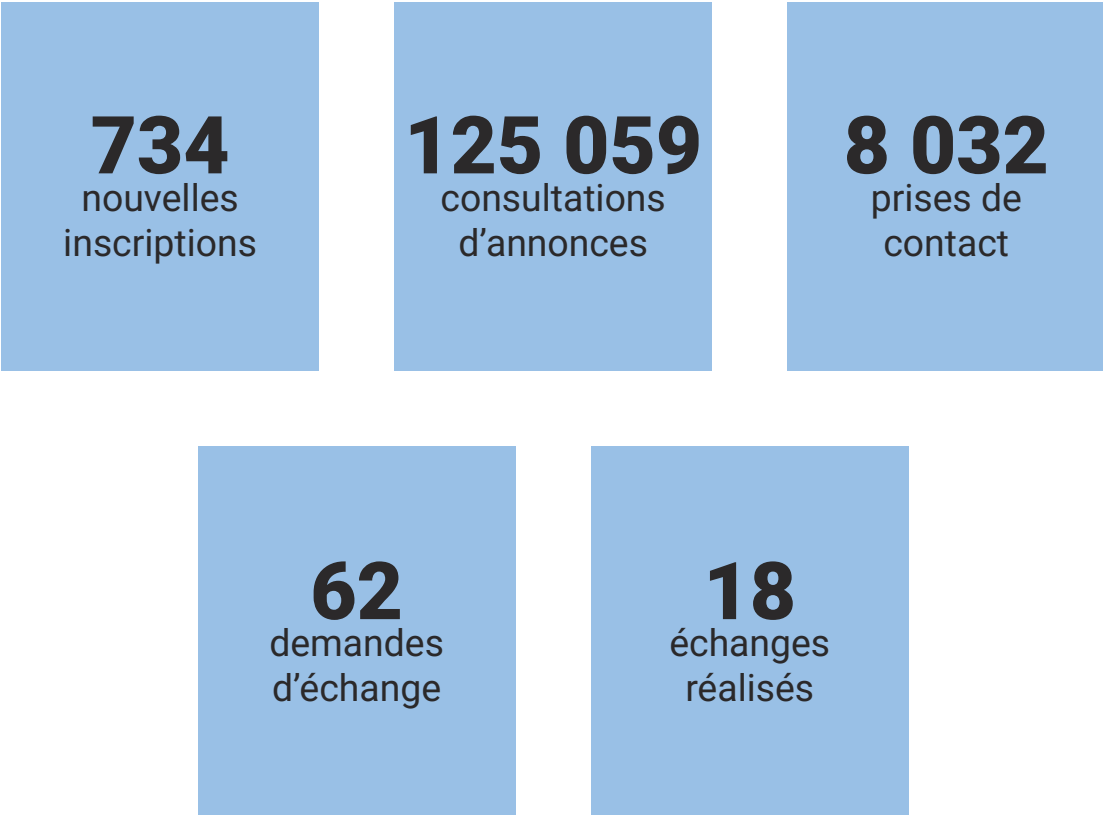
Depuis la phase expérimentale lancée en 2022 par Côte d'Azur Habitat, les résultats démontrent l'intérêt du dispositif pour les habitants.



www.echangelogement06.fr



La plateforme a enregistré :



Cette démarche collective contribue à :

- Faciliter l'accès à des logements adaptés
- Lutter contre la sous-occupation et la suroccupation
- Améliorer la fluidité du parc social
- Proposer aux locataires un outil simple, ergonomique et accessible



CALEOL 2025



Le Folio, Nice (construit en 2020)

2

Vivre dans
son logement

Le quotidien des agences de proximité

54 740
réclamations
techniques

4 010
visites techniques

ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE AU QUOTIDIEN

Garantir un cadre de vie sûr, confortable et fonctionnel est au cœur des missions de Côte d'Azur Habitat. Au-delà de la construction et de la rénovation, l'Office agit chaque jour pour assurer la maintenance du patrimoine, répondre aux demandes des locataires et améliorer concrètement leur quotidien.

UNE RELATION DE PROXIMITÉ AU SERVICE DES LOCATAIRES

Les agences de proximité constituent le premier maillon de la relation avec les locataires. Elles assurent un accompagnement quotidien et le traitement des demandes techniques, grâce à une présence constante sur le terrain.

En 2025, **54 740 réclamations techniques ont été enregistrées** et 99 % d'entre elles ont été traitées et clôturées, illustrant la mobilisation continue des équipes pour garantir réactivité et efficacité.

Les locataires ont principalement contacté l'Office par téléphone (45 857 demandes), l'extranet locataire (4 169), les astreintes (2 304), et l'accueil en agence (2 119).

ANTICIPER ET PRÉVENIR GRÂCE AUX VISITES TECHNIQUES

Pour maintenir la qualité du patrimoine et prévenir les dysfonctionnements, les équipes ont réalisé **4 010 visites techniques de contrôle** sur l'ensemble du territoire, en 2025.

Ces visites régulières permettent d'identifier les besoins d'intervention, d'anticiper les travaux et d'améliorer durablement le confort des résidents.



Déambulation à l'Ariane des équipes de Côte d'Azur Habitat

Des équipements essentiels au cœur du quotidien

ASCENSEURS : UN ENJEU PRIORITAIRE

1,55 millions €
d'investissements

Dans de nombreuses résidences, l'ascenseur est un équipement indispensable, en particulier pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. C'est pourquoi Côte d'Azur Habitat a investi **1,55 million d'euros** dans l'entretien et la modernisation de ses **549 ascenseurs**, permettant d'atteindre un **taux de disponibilité de 99,10 %**.

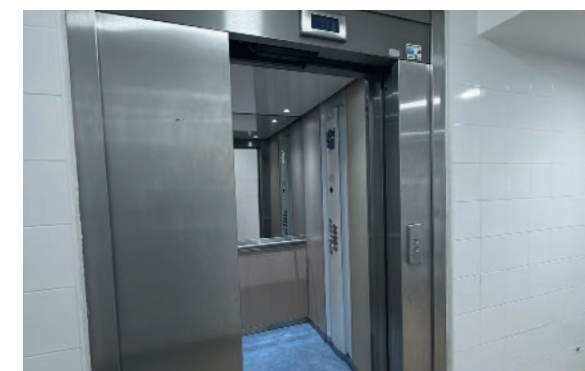
En 2025, **5 275 pannes** ont été signalées et traitées, avec un **délai moyen de remise en service de 8h30**. Des actions ciblées ont également été déployées dans les résidences les plus exposées aux dégradations : installation d'équipements anti-vandalisme et mise en place d'un service de **portage de courses** lors d'arrêts prolongés.

L'année a toutefois été marquée par la défaillance d'un prestataire, ayant conduit à l'application d'une **pénalité exceptionnelle de 200 000 €**. À la suite de cet événement, l'Office a **durablement renforcé le pilotage et le contrôle de ses prestataires** afin de garantir un niveau de qualité et de continuité de service à la hauteur des attentes des locataires.

200 000 €
de pénalités



Modernisation des ascenseurs d'une résidence



CHAUFFAGE : GARANTIR CONFORT ET CONTINUITÉ DE SERVICE

Le chauffage constitue un enjeu majeur du confort quotidien des locataires. Le patrimoine de Côte d'Azur Habitat se compose de **9 111 logements équipés en chauffage collectif** et de **9 521 logements en chauffage individuel**, ce qui implique une organisation rigoureuse pour assurer la continuité de service, notamment durant la période hivernale.

En 2025, **4 296 incidents de chauffage collectif** ont été enregistrés et traités, avec un **délai moyen de remise en service de 7 jours**. En complément, **2 591 interventions saisonnières** ont été réalisées par les prestataires dans le cadre des campagnes de chauffe, afin d'anticiper les pannes et sécuriser le fonctionnement des installations.

L'Office a également poursuivi ses efforts d'investissements pour moderniser les équipements et améliorer leur performance :

261 187 €
consacrés à l'amélioration
des installations collectives

404
chaudières individuelles remplacées
pour un montal total de 1,04 M €

Ces actions contribuent directement à la fiabilité des installations, à la maîtrise des consommations énergétiques et à l'amélioration durable du confort des habitants.



Remplacement de chaudières à la résidence Les Bosquets à Cannes-La-Bocca

PRÉSERVER LA QUALITÉ SANITAIRE DES RÉSIDENCES

Côte d'Azur Habitat mène une politique active de prévention et de traitement des nuisibles, associant interventions programmées et actions curatives rapides.

En 2025 :
500
interventions

177
opérations de
désinsectisation

323
opérations de
dératisation

Dératisation à la résidence du Forum



Montant global
255 000 €

PARKINGS : SÉCURITÉ ET CONTINUITÉ D'USAGE

En 2025, Côte d'Azur Habitat a poursuivi le suivi attentif de ses équipements de stationnement, avec **246 portes et barrières de parking** sous gestion. Au cours de l'année, 575 pannes ont été prises en charge, avec un délai moyen de remise en service limité à 6h17, traduisant la réactivité des équipes et la priorité accordée à la continuité d'usage de ces équipements essentiels du quotidien. 344 000 € ont été investis dans la modernisation des installations.

L'Office gère aujourd'hui 13 299 places de stationnement, dont 12 243 louées, soit un taux de vacance maîtrisé de 8 %. Ces résultats traduisent la mobilisation des équipes pour assurer la fiabilité des équipements et répondre aux besoins de stationnement des locataires.



Pose d'une barrière automatisée anti-vandalisme au bâtiment 21 aux Moulins



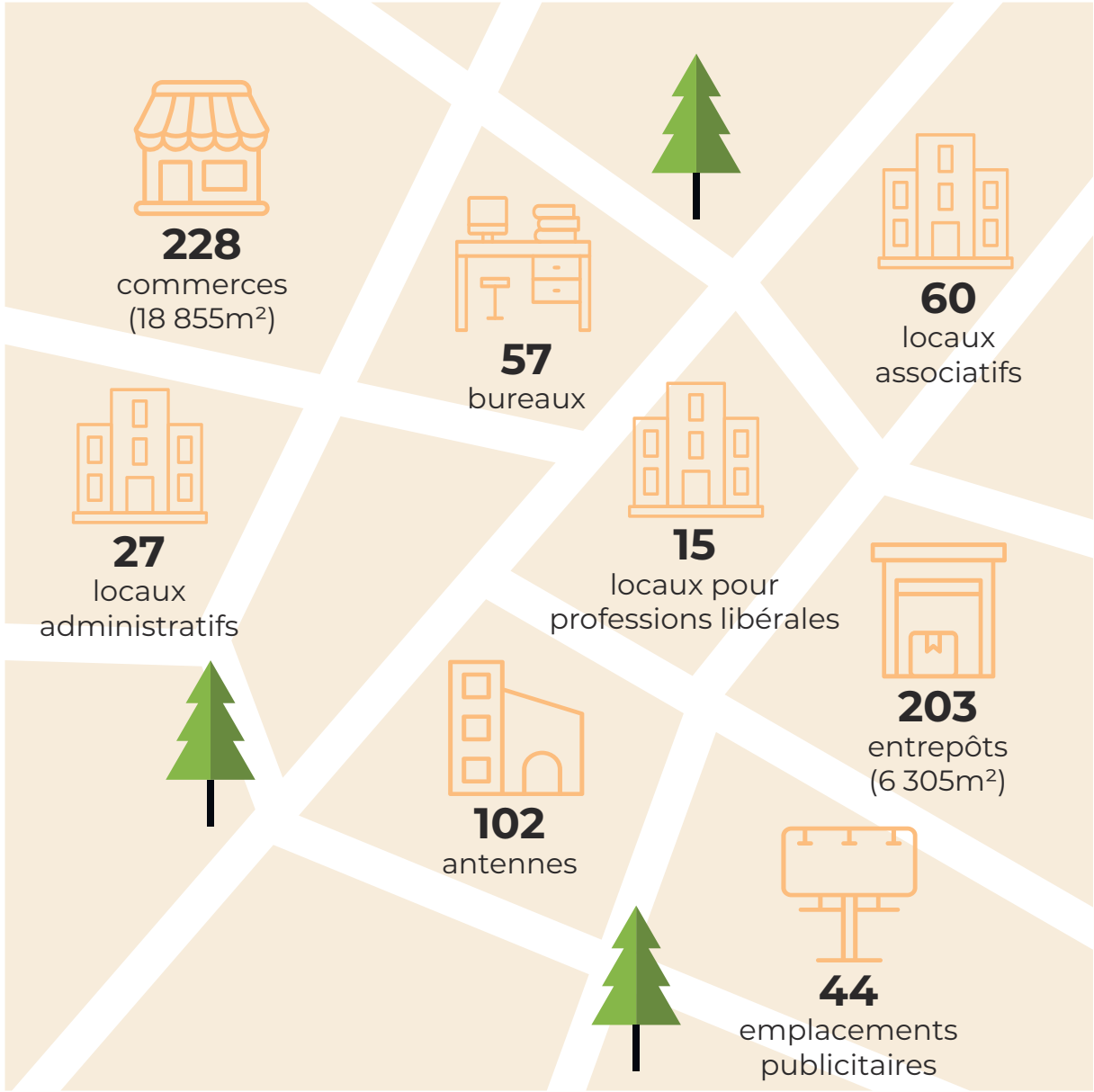
Porte de garage à la résidence Le Forum



Barrière à la résidence Les Serres

Commerces et services : des quartiers vivants

Au-delà du logement, l'Office contribue à la vitalité économique et sociale des quartiers en gérant **802** lots d'activités. Cette diversité d'activités favorise le développement des services de proximité.





Palais Victoria, Saint-Laurent-du-Var (construit en 2024)

3

Être
accompagné

Qualibail : une certification au service de l'amélioration continue

Obtenue en 2023, la certification **QUALIBAIL** – **AFNOR** constitue une reconnaissance importante de la démarche qualité engagée par Côte d'Azur Habitat. Elle vient formaliser les engagements de l'Office en matière de qualité de service et inscrire cette exigence dans un cadre certifié, mesurable et suivi dans la durée.

Plus qu'un label, QUALIBAIL représente un outil de pilotage au service des locataires. Il permet d'harmoniser les pratiques de tous les services concernés, de renforcer le suivi des engagements et d'identifier les axes d'amélioration à partir d'indicateurs concrets, d'enquêtes de satisfaction et de contrôles réguliers.



UNE EXIGENCE RENFORCÉE SUR LE TERRAIN

Dans le cadre de cette démarche, Côte d'Azur Habitat poursuit l'évaluation régulière des prestations réalisées dans les résidences, notamment sur le nettoyage, les interventions techniques et les chantiers. Cette vigilance permet de mieux détecter les dysfonctionnements et de renforcer la réactivité auprès des locataires.

En 2025, cette exigence s'est traduite par **200 000 € d'amendes appliquées à un prestataire défaillant**, témoignant de la volonté de l'Office de faire respecter ses engagements qualité.

ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

La qualité de service concerne également l'accompagnement des locataires dans leur parcours résidentiel. En 2025, Côte d'Azur Habitat a renforcé cette dynamique avec la création d'une cellule dédiée au **relogement** et la mobilisation de **7 bailleurs** dans le cadre d'une bourse d'échange inter-bailleurs. Ces actions ont permis d'atteindre **90 % de visites-conseils réalisées** et **89 % de locataires satisfaits de l'accompagnement du gestionnaire de proximité**.

UN RENOUVELLEMENT ATTENDU EN 2026

Le renouvellement de la certification QUALIBAIL, prévu en 2026, constituera une nouvelle étape importante pour Côte d'Azur Habitat. Il permettra de confirmer la solidité de la démarche engagée depuis 2023, de valoriser les progrès accomplis et de poursuivre l'amélioration continue du service rendu aux locataires.

La politique qualité : accompagner les locataires à chaque étape

Côte d'Azur Habitat inscrit la qualité de service au cœur de son action quotidienne. Cette politique qualité repose sur une ambition claire : garantir aux locataires un accompagnement fiable, réactif et de proximité, depuis l'entrée dans le logement jusqu'au suivi de leur parcours résidentiel.

En 2025, cette démarche s'est traduite par des engagements concrets autour de

plusieurs priorités : faciliter l'emménagement, assurer le bon déroulement de la location, traiter les demandes d'intervention technique, informer les locataires et accompagner les parcours résidentiels. Ces engagements participent pleinement à l'amélioration continue du service rendu aux habitants.

FACILITER L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Afin de garantir un bon démarrage dans le logement, l'Office assure un contrôle systématique des logements remis à la location. Propreté, équipements, chauffage, ventilation ou encore électricité font l'objet de vérifications renforcées avant chaque entrée dans les lieux. En 2025, 98 % des logements ont été contrôlés selon les normes qualité.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES NOUVEAUX LOCATAIRES

La qualité de service passe également par l'écoute et la proximité. Des entretiens de courtoisie téléphoniques sont réalisés auprès des nouveaux locataires dans un délai de 30 jours afin de s'assurer du bon déroulement de leur installation, d'identifier d'éventuels besoins et d'apporter les premières réponses utiles. Cette démarche contribue à un niveau de satisfaction élevé, avec 97 % des locataires satisfaits de l'accueil et 89 % satisfaits de leur logement.

ASSURER UN SUIVI RÉACTIF

Le traitement des demandes techniques constitue un autre axe majeur de la politique qualité. L'Office veille à la prise en compte, au suivi et au traitement des réclamations, avec une attention particulière portée aux situations urgentes. En 2025, 91 % des réclamations urgentes ont été traitées le jour même, confirmant la mobilisation des équipes pour apporter des réponses rapides aux locataires.

Un Centre de Relation Clients au service des locataires

Le Centre de Relation Clients (CRC) poursuit sa mission d'accompagnement et d'information des locataires. Véritable point d'entrée privilégié pour les locataires, le CRC assure un lien direct entre les locataires et les services de Côte d'Azur Habitat.

En 2025



96 230

appels reçus, soit
une hausse de
2,9 % par rapport à
2024



80 685

appels traités,
soit une légère
diminution de 0,7 %



85,6 %

taux de qualité de
service, soit près
de 9 appels sur 10
traités avec succès

LES ENTRETIENS DE COURTOISIE

Le Centre de Relation Clients (CRC) assure également les **entretiens de courtoisie auprès des nouveaux locataires** dans les 30 jours suivant l'emménagement. Cette démarche permet de mieux identifier leurs besoins et de garantir un bon démarrage dans le logement.

688

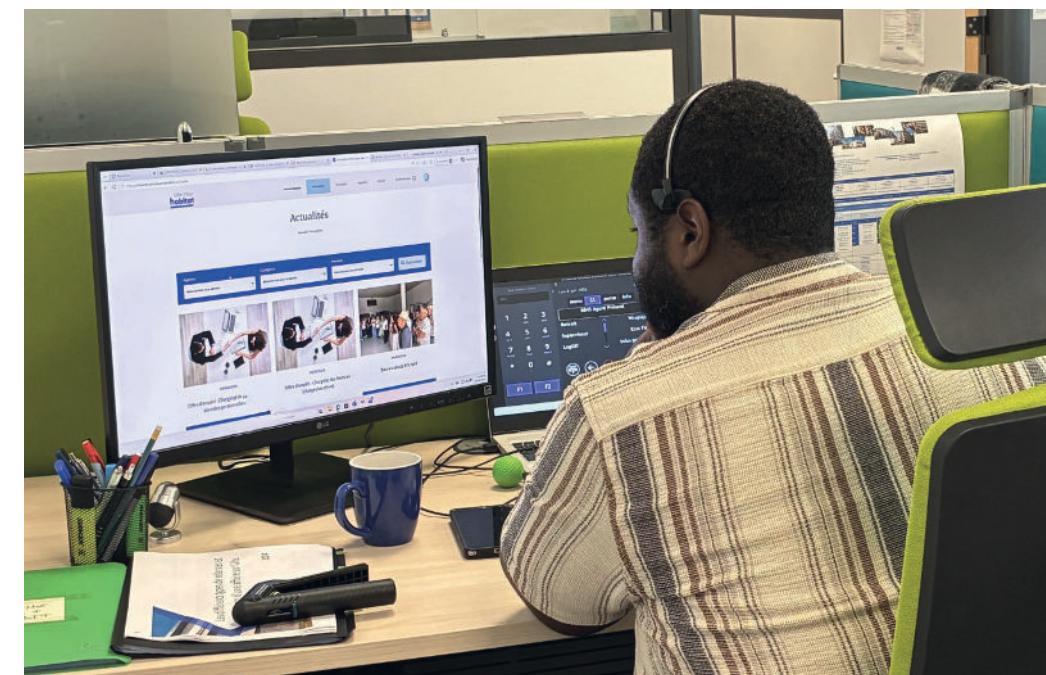
entretiens réalisés
sur l'année

L'EXTRANET LOCATAIRE

L'extranet locataires confirme pleinement son rôle de service de proximité numérique. Le délai maximal de prise en charge est de 24 heures (hors week-end), soit un **taux de traitement de 100 %**, assurant ainsi une réponse rapide et efficace.

7 884

sollicitations
enregistrées sur
l'année



Conseiller Relation Clients en condition

SMS envoyés en 2025

108 669

L'envoi de SMS vient compléter l'application locataire. Elle permet de cibler précisément les secteurs selon l'information : la totalité, un quartier, une résidence, un étage et même un appartement. Les locataires sont avertis en temps réel en cas de panne, d'intervention ou de travaux. Un gain de temps et une qualité de service renforcée !

| Le nouveau site internet

Côte d'Azur Habitat a engagé la refonte complète de son site internet afin d'offrir aux usagers un outil plus moderne, plus accessible et mieux adapté aux nouveaux usages numériques. Cette refonte permet de simplifier l'accès à l'information, de faciliter les démarches en ligne, de renforcer les échanges avec les locataires et partenaires, mais également de valoriser les actions menées par l'établissement et d'améliorer la qualité de service.



Plus ergonomique et plus accessible, le site facilite les échanges grâce à une navigation repensée, des accès directs aux services essentiels et une expérience utilisateur optimisée, cohérente avec le positionnement et la stratégie de transformation digitale engagée par l'établissement.

UN USAGE CONCRET ET UTILE



17 706 visites



37 185 pages vues
dont 29 566 vues
uniques



1 507 téléchargements
(documents,
formulaires...)



588 recherches
internes

DES ACCÈS RAPIDES AUX SERVICES ESSENTIELS



7 018 clics
vers l'extranet
locataire



1 594 clics
vers le site de
demande de
logement social



331 clics vers
la plateforme
Hellowork



164 clics vers
la plateforme
d'achat
public

**Cumul des chiffres des 3 premiers mois de lancement*

| Le Médiateur du locataire

RENFORCER LE DIALOGUE ET ACCOMPAGNER LES SITUATIONS COMPLEXES

Mis en place pour accompagner les locataires dans le traitement de situations complexes, le Médiateur du locataire constitue un dispositif complémentaire aux circuits habituels de réclamation. Il permet d'apporter un regard neutre, d'analyser les dossiers recevables et de favoriser la recherche de solutions adaptées.

En 2025, **94 saisines ont été enregistrées**, soit une hausse de **38,23 % par rapport à 2024**. Parmi elles, **39 dossiers ont été déclarés recevables**, principalement sur des sujets liés aux **travaux dans le logement**, aux **sinistres** et aux **interventions dans les parties communes**.

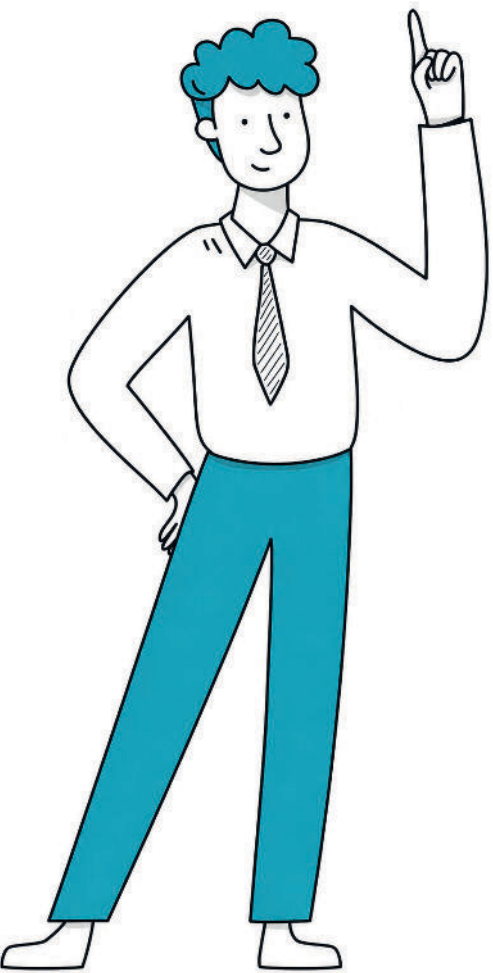
Lorsqu'une saisine n'est pas recevable, le demandeur bénéficie malgré tout d'une orientation vers le bon interlocuteur ou le bon circuit de traitement. Le médiateur

joue ainsi un rôle essentiel de clarification, d'écoute et d'accompagnement.

L'année 2025 a également marqué le lancement d'un partenariat avec les conciliateurs de justice de l'est des Alpes-Maritimes. Ce lien a permis l'orientation de **10 dossiers** vers la médiation du locataire, dont **9 déclarés recevables**.

Au-delà des chiffres, ce dispositif renforce la qualité de la relation locataire-bailleur et contribue à une résolution plus apaisée des différends.

CHIFFRES CLÉS

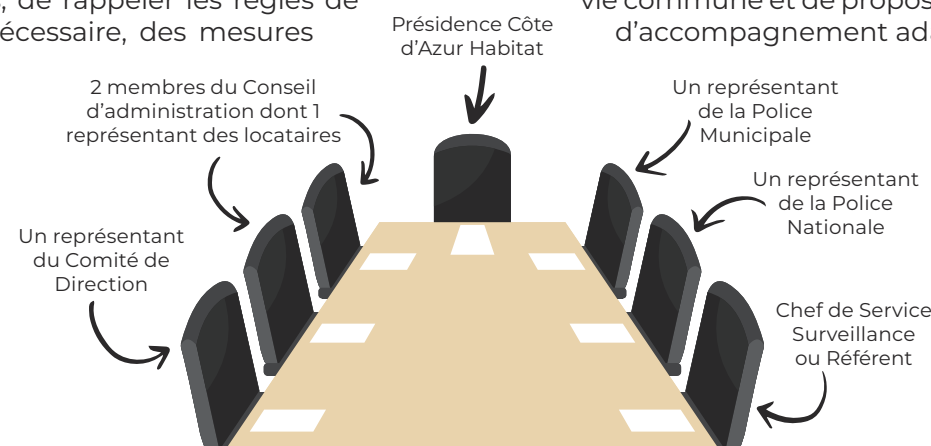


Un accompagnement social au service des locataires

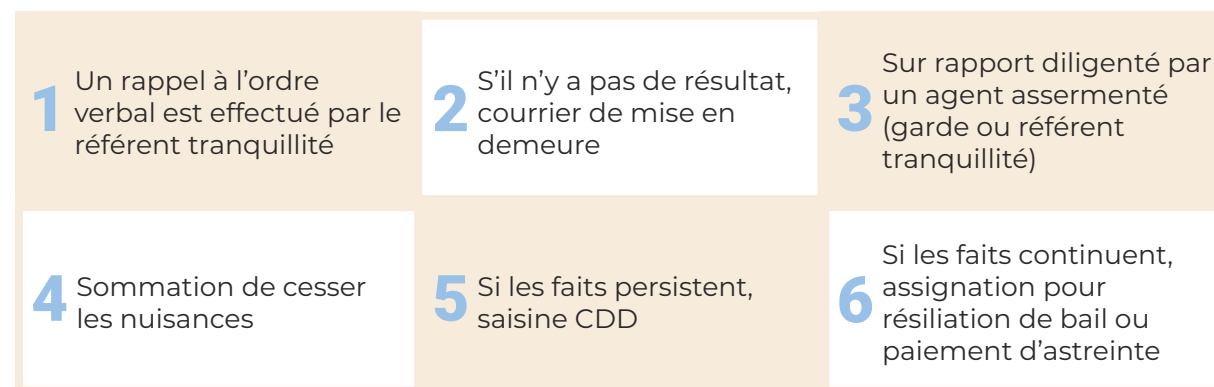
CONSEIL DES DROITS ET DEVOIRS : UNE INSTANCE DE DIALOGUE ET DE PRÉVENTION

Mis en place en 2021 par le président de Côte d'Azur Habitat, le Conseil des Droits et Devoirs (CDD) constitue une instance de médiation destinée à prévenir les troubles de voisinage et à rappeler les obligations liées au bien-vivre ensemble.

Le CDD intervient lorsque des comportements ou des manquements au règlement intérieur sont signalés au sein des résidences. Son objectif est d'instaurer un dialogue avec les locataires concernés, de rappeler les règles de vie commune et de proposer, lorsque cela est nécessaire, des mesures d'accompagnement adaptées.



LE FONCTIONNEMENT DU CDD



En 2025, les Conseils des Droits et Devoirs ont permis d'obtenir des résultats positifs dans une majorité des situations examinées.



UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL FORT

En 2025, le service social confirme son rôle essentiel dans l'accompagnement des locataires en situation de fragilité. À travers une approche de proximité et un suivi individualisé, il accompagne les ménages confrontés à des difficultés sociales, administratives ou financières, tout en mobilisant les dispositifs adaptés à chaque situation.

Le service intervient principalement dans le suivi des situations liées aux impayés de loyers, dès les premières difficultés de paiement. À chaque étape de la procédure, un accompagnement social personnalisé est mis en place afin d'identifier des solutions adaptées, prévenir les expulsions et accompagner les familles dans l'apurement de leur dette locative.



Rencontres professionnelles de l'accompagnement social



AIDES FINANCIÈRES

Afin de prévenir les difficultés locatives et favoriser le maintien dans le logement, plusieurs solutions d'accompagnement financier peuvent être mobilisées selon la situation budgétaire et familiale des locataires. Des échéanciers de paiement peuvent notamment être mis en place, ainsi que des aides ou secours exceptionnels sollicités auprès de différents partenaires (CCAS, caisses de retraite, CPAM, associations de bienfaisance...).

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) constitue également un levier essentiel d'accompagnement. En 2025, il a permis :



UN TRAVAIL PARTENARIAL

Le service social s'appuie sur un réseau de partenaires institutionnels et associatifs afin d'orienter les locataires vers des dispositifs d'accompagnement renforcé.

Au total, **14 réunions partenariales** ont été organisées, permettant le suivi de **250 dossiers**. Ces échanges réguliers avec les acteurs du territoire (MSD, Fondation de Nice, CCAS, ATIAM, CCAPEX territoriales) renforcent la coordination des interventions et permettent d'orienter les locataires vers des dispositifs d'accompagnement adaptés, avec pour objectif de soutenir les familles et favoriser durablement leur maintien dans le logement.

Plusieurs dispositifs peuvent ainsi être activés :

ASLL Installation <i>(Accompagnement Social Lié au Logement)</i> pour faciliter l'intégration dans un nouveau logement	ASLL Maintien <i>(Accompagnement Social Lié au Logement)</i> pour accompagner les ménages dans la stabilisation de leur budget et la reprise du paiement du loyer	APDL <i>(Agir pour les Difficultés Locatives)</i> dispositif d'intervention préventive dans le cadre de « l'aller vers »	MASP <i>(Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)</i> destinée à soutenir la gestion budgétaire en cas de dette locative
---	--	---	---

À travers ces actions, Côte d'Azur Habitat affirme sa volonté d'accompagner les ménages les plus fragiles, de prévenir les ruptures de parcours résidentiel et de maintenir une relation de proximité avec ses locataires.



Rencontres professionnelles de l'accompagnement social

Développement Social et Urbain

AGIR AU CŒUR DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Le Développement Social et Urbain accompagne la mise en œuvre de projets destinés à améliorer le cadre de vie, renforcer le lien social et favoriser la participation des habitants. Il intervient dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) du patrimoine de Côte d'Azur Habitat.

UNE ACTION DE PROXIMITÉ

À l'interface entre les habitants, les associations, les collectivités et les équipes de Côte d'Azur Habitat, le service DSU identifie les besoins des territoires et accompagne la construction d'actions adaptées.

Ses interventions répondent à plusieurs objectifs : renforcer la tranquillité résidentielle, soutenir les initiatives des habitants, favoriser l'insertion, faciliter l'accès à la culture et au numérique, mais aussi sensibiliser aux enjeux environnementaux.

Dans les quartiers prioritaires, l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) constitue un levier essentiel. Il permet de financer des projets élaborés avec les collectivités, les associations locales et les habitants, en cohérence avec les priorités définies dans les contrats de ville.



Les équipes du DSU à la rencontre des locataires

En 2025

22 projets accompagnés en 2025	18 actions menées en QPV	4 projets déployés hors QPV
118 128 € mobilisés pour les actions financées au titre de l'abattement TFPB	90 m³ d'encombrants retirés à Grasse	1 360 m² mis à disposition pour un jardin pédagogique

FRESQUE URBAINE À MADELEINE VIEUX PAR ARTMAKEONERIGHT

Au cœur du quartier de la Madeleine, cher aux Niçois d'origine arménienne, ce projet rend hommage à l'histoire et à la mémoire de la communauté arménienne. Cette fresque urbaine représente Missak Manouchian et sa femme, Mélinée.



APRÈS-MIDI CRÉATIVE ET CONVIVIALE À LAS PLANAS

Les habitants de la résidence Las Planas ont participé à une après-midi mêlant fresques collaboratives sur textiles recyclés avec KHOLAB, atelier patchwork et stands animés par le CCAS de Nice, l'AFCCC et GALICE. Une œuvre est désormais exposée à l'agence, accessible à tous.



CONCOURS DES BALCONS, TERRASSES ET JARDINS POTAGERS

Une 2^{ème} édition du concours des plus beaux balcons, terrasses et jardins potagers a été proposée à tous les locataires. Cette année, 4 lauréats ont été récompensés, grâce à notre partenaire la Jardinerie Proserpi, pour leur créativité et leur engagement pour des pratiques durables.



CHANTIER SOLIDAIRE À BON VOYAGE AVEC PAJE

À la résidence Bon Voyage, 9 jeunes issus des quartiers prioritaires ont participé à la remise en peinture des soubassements de la Tour 23. Encadrés par l'association PAJE, ils ont découvert la rigueur, le travail en équipe et la fierté d'agir pour leur quartier.





Nicéa, Nice (construit en 2020)

4

Prévenir et
sécuriser

Prévenir les difficultés locatives et accompagner les ménages

Dans un contexte économique toujours marqué par des fragilités sociales croissantes, Côte d'Azur Habitat poursuit une politique active de prévention des impayés et d'accompagnement de ses locataires en difficulté.

L'objectif est double : préserver l'équilibre financier de l'établissement tout en favorisant le maintien durable dans le logement.

En 2025, le taux d'impayés s'établit à 5,91 %, sur la base des dettes supérieures à trois mois.

Afin d'éviter l'aggravation des situations, les équipes de proximité, le Service Contentieux et le Service Social interviennent dès les premiers incidents de paiement grâce à une stratégie de prévention graduée et coordonnée.



Réunion de concertation à la résidence Le Palais



Accompagnement social d'une locataire avec le Service Social

UNE POLITIQUE ACTIVE D'APUREMENT DES DETTES

En 2025, **2 096 plans d'apurement** ont été mis en place, dont :

2 020
délais accordés à des locataires présents parmi lesquels **1 889** à l'initiative directe de Côte d'Azur Habitat

76
délais concernant des locataires partis

Ces dispositifs permettent d'adapter les remboursements à la situation budgétaire et familiale des ménages afin de favoriser la reprise du paiement du loyer et limiter les procédures contentieuses.

UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL RENFORCÉ

Le Service Social joue un rôle essentiel dans la prévention des expulsions et l'accompagnement des publics fragiles.

En 2025, les équipes ont réalisé :

1 796
réceptions de locataires

5 185
contacts et accompagnements sociaux

L'accompagnement proposé s'appuie sur une approche individualisée mobilisant différents dispositifs :

accompagnement social lié au logement (ASLL)

mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP)

aides financières

plans d'échelonnement

orientation vers les partenaires sociaux et médico-sociaux

Le service social intervient également dans des situations de vulnérabilité importantes : troubles psychiatriques, violences intrafamiliales, situations d'insalubrité ou syndrome de Diogène. Dans les cas les plus sensibles, des signalements peuvent être effectués auprès des autorités compétentes afin de protéger les personnes concernées.

DES ACTIONS DE PRÉVENTION À CHAQUE ÉTAPE

La prévention des impayés repose également sur un suivi quotidien assuré par les équipes de Côte d'Azur Habitat :



Campagnes de phoning dès les premiers rejets de paiement



Accompagnement social tout au long des procédures



Relances avant commandement de payer



Interventions à domicile des agents de médiation opérationnels lorsque les locataires ne répondent plus aux sollicitations

Cette démarche partenariale mobilise de nombreux acteurs du territoire : Maisons des Solidarités Départementales, CCAS, ADIL, CCAPEX, associations sociales et organismes de tutelle.

Encadrer les procédures et préserver le maintien dans le logement

Malgré les actions de prévention engagées, certaines situations nécessitent la mise en place de procédures contentieuses.

En 2025



Ces procédures demeurent strictement encadrées et constituent toujours une solution de dernier recours, après épuisement des possibilités d'accompagnement et de médiation.

Renforcer la tranquillité résidentielle et sécuriser le patrimoine

Garantir la tranquillité résidentielle constitue un enjeu majeur pour le cadre de vie des habitants et la protection du patrimoine.

LUTTE CONTRE LES SQUATS ET OCCUPATIONS ILLICITES

En 2025, les équipes ont poursuivi leur mobilisation contre les occupations illégales de logements, en lien avec les partenaires institutionnels et les forces de l'ordre.

Au total, **47 logements ont été récupérés dans le cadre de procédures de squat**, dont :



Des vérifications d'occupation sont également régulièrement réalisées afin de garantir une occupation conforme des logements du parc social.

L'ARTICLE 38 POUR MIEUX LUTTER CONTRE LES OCCUPATIONS ILLÉGALES

Côte d'Azur Habitat s'appuie sur la **Loi n° 2023-668 du 27 juillet 2023**, publiée le 28 juillet 2023 - extension du périmètre de la procédure administrative d'évacuation des squatters issue de l'article 38 de la loi DALO du 5 mars 2007. Cette loi vise à protéger les logements contre l'occupation illicite. En 2024, 92 procédures ont été engagées dans le cadre de ce dispositif et 72 logements ont été repris entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024. Cette loi permet une grande réactivité dans les délais d'intervention.

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À LA SÉCURISATION DU QUARTIER

GAIDA est composé de 18 agents (1 Directeur général, 17 agents de terrain opérationnels, dont des agents cynophiles).

Le dispositif GAIDA s'inscrit dans une démarche globale visant à :

Créer du lien avec les habitants

Prévenir les mauvais usages et rappeler le règlement

Lutter contre les troubles à la tranquillité (gestion des regroupements, coordination avec les forces de l'ordre, interpellation des agresseurs)

Assurer une veille technique en signalant aux bailleurs les dysfonctionnements constatés sur le terrain



Agents de la GAIDA sur le terrain

Les agents de GAIDA agissent en groupe homogène et structuré pour apaiser les tensions avant tout conflit. Ils sont équipés d'armes de catégorie D (bâton de défense, matraque télescopique, bombe lacrymogène, gilet pare-balles) pour assurer leur sécurité et celle des habitants



Sécuriser les décisions et accompagner les directions

La Direction Juridique occupe un rôle structurant au sein de l'établissement. Elle accompagne l'ensemble des directions dans la sécurisation des actes, des procédures et des décisions stratégiques de Côte d'Azur Habitat.



Par son expertise, la Direction Juridique contribue à garantir la conformité des décisions prises par l'établissement et à sécuriser durablement ses actions au service des locataires et du patrimoine.



Les Eucalyptus, Menton (construit en 1961)

5

Préparer le
*patrimoine
de demain*

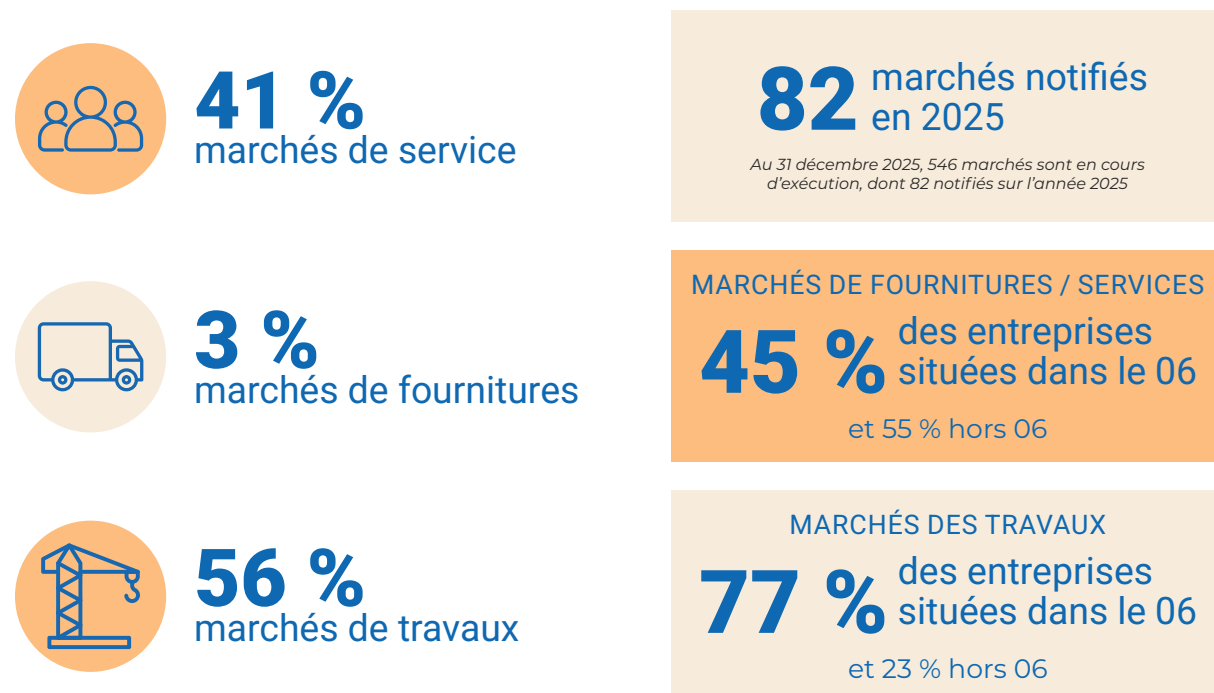
Rappel du PSP de l'Office



Cartographie des marchés



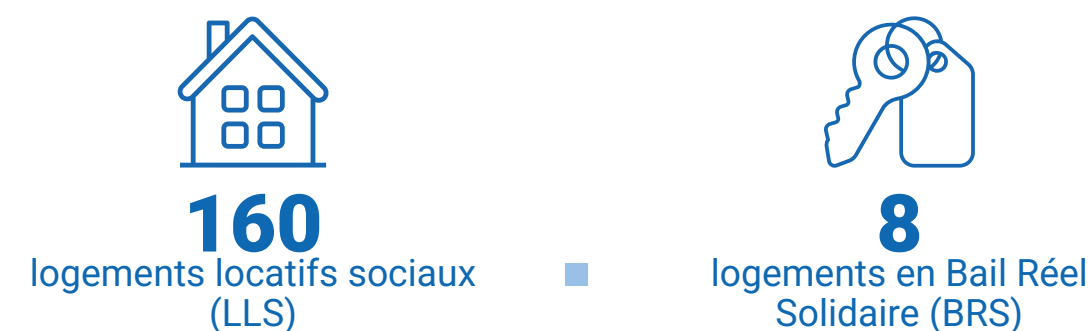
Au-delà des objectifs affichés, le PSP se traduit chaque année par des engagements financiers et opérationnels concrets. En 2025, la cartographie des marchés illustre cette dynamique : des investissements significatifs, une forte part dédiée aux travaux, et une mobilisation importante d'entreprises locales.



Développer l'offre de logements

Dans un contexte de forte demande, l'Office poursuit son engagement en faveur de la production de logements abordables et de qualité, en lien étroit avec les collectivités et partenaires du territoire.

168
logements livrés
ou acquis
en 2025



Ces nouvelles livraisons viennent renforcer l'offre locative sociale et favoriser les parcours résidentiels à l'échelle du département.

Ces résidences répondent aux exigences actuelles en matière de performance énergétique, de qualité architecturale, d'intégration urbaine et de qualité d'usage pour les locataires.

Mais aussi en 2025 :



Focus sur le BRS : Bail Réel Solidaire



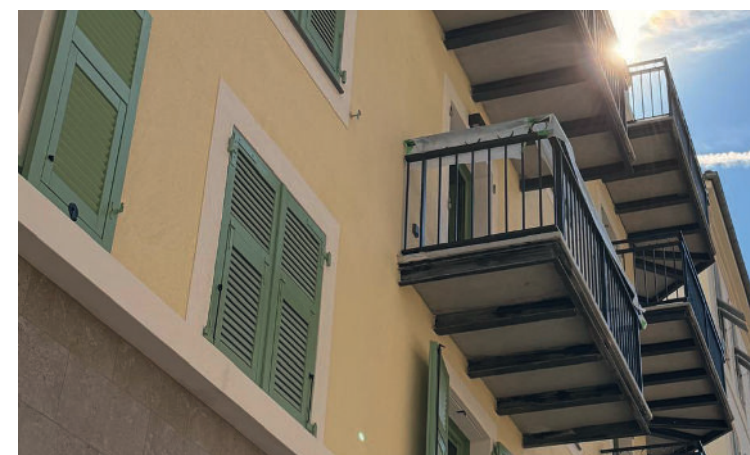
LE DÉVELOPPEMENT DU BRS PAR CÔTE D'AZUR HABITAT

En septembre 2025, Côte d'Azur Habitat s'est associé à VINCI Immobilier pour proposer les **8 premiers logements en Bail Réel Solidaire (BRS) à Nice**, au sein de la résidence Villa Candide. Cette opération marque une étape majeure pour l'Office, qui met en œuvre pour la première fois ce dispositif innovant permettant aux ménages modestes de devenir propriétaires de leur résidence principale à un prix réduit, tout en restant locataires du foncier via un Organisme de Foncier Solidaire.

- 30 à 50 % du prix du marché

Dans un contexte de forte tension immobilière en cœur de ville, ce programme constitue une réponse concrète et ambitieuse : les logements neufs sont proposés à des prix inférieurs de **30 à 50 %** à ceux du marché, tout en garantissant un haut niveau de qualité architecturale, de confort et de performance énergétique. Les 8 appartements, du studio au 3 pièces, bénéficient d'un emplacement exceptionnel, au sein d'un quartier patrimonial prestigieux.

À travers cette première opération en BRS, Côte d'Azur Habitat confirme sa volonté d'élargir son action au champ de l'accession sociale, en accompagnant les parcours résidentiels et les aspirations de ses locataires à devenir propriétaires. 11 nouveaux BRS devraient voir le jour en 2026 au sein de la résidence Villa Rossa dont la livraison est attendue en fin d'année.

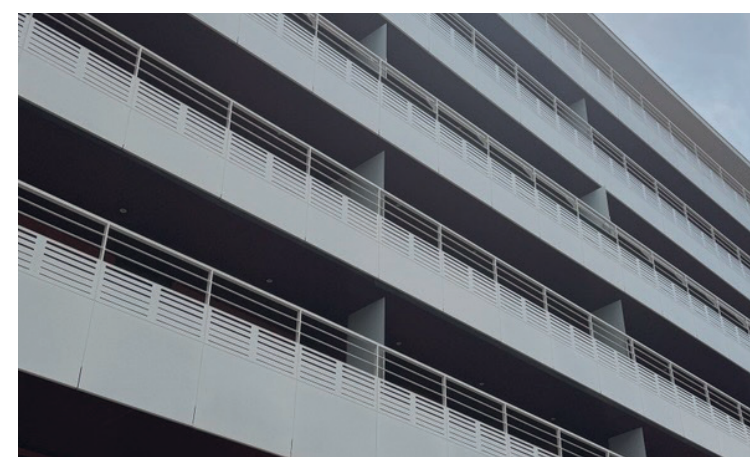


Villa Candide 8 logements en BRS

Promoteur : VINCI Immobilier
Architectes : Erik Duplessis, Jean-Marie Massé et Michel Ristorto

Cimiez Garden 12 logements en BRS

Promoteur : Covivio
Architecte : Rougerie Tangram



Villa Rossa 11 logements en BRS

Promoteur : Icade
Architectes : ABC Architectes Associés, Jean-Philippe Cabane

UN LOGEMENT ABORDABLE POUR TOUS LES PROFILS

En parallèle du développement du BRS, Côte d'Azur Habitat innove pour proposer des solutions adaptées à tous les profils. Ainsi, le programme Cimiez Gardens à Nice, dont la livraison est prévue fin 2029, proposera 12 BRS mais aussi 57 logements inclusifs adaptés aux personnes en situation de handicap. De même, le programme Les Oliviers à Menton, dont la livraison est prévue fin 2028, dédiera 16 de ses 32 logements sociaux aux seniors grâce à des aménagements adaptés.

LIVRAISONS 2025



Les Balcons du Soleil, Nice

Livré le 15/05/2025

15 LLS

Maîtrise d'ouvrage directe
Architecte : Jean-Pierre Sauvan
Label : BCC -10%



Dolce Via (Ilot 4), Nice

Livré le 31/05/2025

64 LLS

Promoteur : BNP Paribas
Architectes : Architecture Gomis
& Associés, In Situ Benaim-
Nivaggioni Architectes
Label : RT 2012-15%



Callisteo, St-Laurent-du-Var

Livré le 27/10/2025

10 LLS

Promoteur : PROMOCA
Architecte : Franck Lucchesi



Villa Candide, Nice

Livré le 26/09/2025

2 LLS et 8 BRS

Promoteur : VINCI Immobilier
Architectes : Erik Duplessis,
Jean-Marie Massé et Michel
Ristorio



Domaine de Jade, St-Laurent-du-Var

Livré le 30/03/2025

58 LLS

Promoteur : Kaufman & Broad
Architectes : ABC Architectes
Associés, Jean-Philippe Cabane
Label : ECO VALLEE



La Bastide Haute, La Gaude

Acquis le 28/11/2025

8 LLS

Réhabiliter et améliorer le patrimoine existant

330 millions €
pour la rénovation des logements existants

UN DIAGNOSTIC APPROFONDI DU PATRIMOINE

Sur le plan énergétique, 6 % du patrimoine est classé en étiquette thermique E, F ou G.

La politique d'entretien constitue un levier d'action essentiel pour Côte d'Azur Habitat qui prévoit sur dix ans 330 M€ consacrés à la rénovation du patrimoine, avec un objectif moyen de 800 logements rénovés chaque année.

Plus de 1300 logements sont entrés en réhabilitation en 2025. Ce sont plus de 1/3 des résidences de Côte d'Azur Habitat qui sont concernées par ces transformations (soit + de 8000 logements) d'ici 2034.

LOGEMENTS RÉHABILITÉS

1 300
logements
sont entrés en réhabilitation
en 2025
(phase d'études ou travaux)

PARMI LES RÉNOVATIONS LANCÉES EN 2025 :



Les Sagnes
189 logements

Budget
9,7 M €

Architectes & maîtrise d'oeuvre :
PMCR, Alexandre Govoroff, Yann Dufourd

**Les Hameaux
de la Tour**
57 logements

Budget
2,7 M €

Architecte & maîtrise d'oeuvre :
Atelier d'architecture BILLY &
GOFFARD



Villa Amandine
11 logements

Budget
675 000 €

Architecte & maîtrise d'oeuvre :
Atelier d'architecture BILLY &
GOFFARD



Lou Righi 25 logements

Budget
620 000 €

Architecte & maîtrise d'oeuvre :
Atelier d'architecture BILLY &
GOFFARD



Le Risso 6 logements

Budget
310 000 €

Architecte & maîtrise d'oeuvre :
Atelier d'architecture BILLY &
GOFFARD



Le Palais 25 logements

Budget
830 000 €

Architecte & maîtrise d'oeuvre :
Atelier d'architecture BILLY &
GOFFARD



Gros entretien : 11 M € pour préserver le patrimoine

En 2025, Côte d'Azur Habitat a consacré **11 M € TTC au gros entretien de son patrimoine.**

Ces travaux permettent d'intervenir concrètement sur les résidences pour **maintenir les bâtiments en bon état, sécuriser les espaces communs et améliorer le cadre de vie des locataires.**

Les principaux postes concernent les **travaux de relocation** avec **6,2 M € TTC**, le **remplacement du chauffage individuel** avec **936 512 € TTC**, l'entretien des espaces verts avec 920 062 € TTC, ainsi que la **réfection des toitures**, des **réseaux**, des **portes palières** et des **parties communes**.

Ces interventions, souvent moins visibles que les grandes réhabilitations, sont pourtant essentielles : elles garantissent la qualité d'usage du patrimoine au quotidien et prolongent la durée de vie des résidences.

11 M €
TTC investis

6,2 M €
TTC pour les relocations

920 062 €
TTC pour les espaces verts

567 646 €
TTC pour les toitures

296 059 €
TTC pour la sécurisation des
abords et parties communes



Réfection de la toiture et isolation des combles de la résidence Les Burdanches à Breil-sur-Roya

Miser sur la surélévation pour loger plus

Afin de répondre à la forte demande en logements sociaux et à la rareté du foncier, **Côte d'Azur Habitat** développe une stratégie de surélévation des bâtiments existants. La résidence Saint-Philippe, à Nice, illustre cette démarche avec la création de **13 logements supplémentaires** grâce à l'ajout de deux étages. Cette opération s'inscrit en complément de la réhabilitation des **41 logements existants**, construits en 1998.

Le projet représente un investissement global de **3,7 millions d'euros**, soutenu par la **Ville de Nice** et **Action Logement**, via une subvention de **500 000 euros**. Les

études sont actuellement en cours et le démarrage des travaux est prévu pour la fin de l'année 2026.

Cette opération s'inscrit dans une démarche globale de modernisation et d'optimisation du parc, tout en augmentant durablement la capacité d'accueil de la résidence.

3,7 millions € d'investissements



Visuel de la surélévation de la résidence Saint-Philippe

La vente de patrimoine

En 2025, Côte d'Azur Habitat a procédé à la vente de biens immobiliers pour un montant global de

2 922 700 €

16
logements
pour un montant cumulé de
2 811 100 €

Répartition des ventes :

3 cessions de logements vacants à des **locataires de Côte d'Azur Habitat**, sous plafonds de ressources (LI accession)

2 cessions de logements vacants à des **locataires d'autres bailleurs sociaux**, sous plafonds de ressources (LI accession)

11 cessions de logements vacants à **des personnes physiques**, sous plafonds de ressources (LI accession)

Logements



Résidence La Source à Carros

14
parkings

et

1
garage

ont été vendus pour un montant de **109 000 €**

Parkings, garages et local

1

local pour un montant de **2 600 €**



Résidence Les Magnolias à Carros

TENIMEN : un jeune syndic déjà performant

Créée en 2023 dans le cadre de la stratégie de diversification de Côte d'Azur Habitat, l'activité de syndic TENIMEN confirme, en seulement deux ans, la pertinence de son positionnement et la solidité de son modèle. Après la reprise des premiers lots en 2024, l'année 2025 marque une phase d'accélération, de structuration et de reconnaissance de la qualité de gestion.

PORTEFEUILLE AU 31/12/2025



DES RELATIONS DE CONFIANCE INSTALLÉES AVEC LES COPROPRIÉTAIRES

TENIMEN a su s'imposer comme un acteur crédible et reconnu :

Relations fluides et positives avec les propriétaires institutionnels (communes, département)

Satisfaction des copropriétaires privés, qui saluent sa proximité, sa disponibilité et sa réactivité renforcée par rapport aux syndicats précédents

La mise en service de l'extranet en 2026 viendra encore renforcer la qualité de service du syndicat

UNE REPRISE DE GESTION EXIGEANTE ET À FORTE VALEUR AJOUTÉE

La reprise des copropriétés a révélé de nombreuses situations héritées nécessitant un travail approfondi.

TENIMEN a notamment :



Remboursé des fonds travaux jamais utilisés par d'anciens syndicats



Mis en place des plans pluriannuels de travaux dans la majorité des copropriétés



Révéler et repris des contentieux et sinistres non identifiés



Programmé des travaux urgents de sécurité dans plusieurs résidences

TRAVAUX ENGAGÉS DÈS 2025

Etanchéité et façades	Modernisation d'ascenseurs	Sécurisation des parkings	Réfection de halls d'entrée et éclairages	Travaux d'urgence toiture
Résidence Coralina	Résidence Villa Thiole	Résidence Chênes Blancs	Résidence Carros	Résidence Châteauneuf

DES GAINS FINANCIERS ET UNE GESTION OPTIMISÉE

L'action de TENIMEN a généré des économies significatives et une meilleure transparence :

73 000 €
de loyers récupérés après détection d'un retard de paiement ancien

RENÉGOCIATION DES ASSURANCES

Résiliation de contrats peu performants (ascenseurs, gestion locative), intégration de prestations annexes dans les honoraires (réduction des coûts pour les copropriétaires), l'appui technique interne a également permis de résoudre des sinistres complexes et d'accélérer les programmes de travaux.

- 6 250 €
de prime annuelle pour les Hauts de Righi

CHIFFRES 2025

16,1 M € d'écritures comptables	1,9 M € de charges appelées	496 documents comptables produits
241 appels de fonds	1 756 factures traitées	902 interventions réalisées
22 assemblées générales	314 résolutions votées	152 fournisseurs mobilisés



6

**Aménager et
améliorer le
*cadre de vie***

Aménagement

Engagé dans les programmes de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), Côte d'Azur Habitat poursuit la transformation des quartiers prioritaires de la métropole notamment Les Moulins, Les Liserons, le Point du Jour et L'Ariane afin d'améliorer durablement le cadre de vie des habitants.

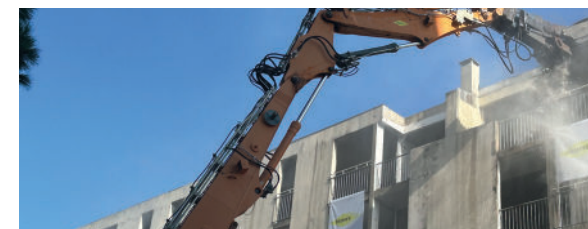
110 millions €
d'investissements prévus

À terme, ce programme permettra de désenclaver certains quartiers par la démolition de 559 logements et la réhabilitation de 1 514 logements, tout en favorisant la mixité sociale et l'accession à la propriété grâce à la construction de logements plus modernes et moins énergivores.

FOCUS SUR LE QUARTIER DES MOULINS

DÉCONSTRUCTION DES BÂTIMENTS 6 ET 8

Début 2025, les bâtiments 6 & 8 et les escaliers 55, 56 et 57 ont été déconstruits (coût de l'opération 2 274 000 €). Ces opérations représentent une étape clé dans la requalification du quartier, qui accueillera de nouveaux espaces de vie et la création d'espaces publics végétalisés et partagés dans les prochaines années.



Déconstruction des bâtiments 6 et 8 aux Moulins

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

3 700 000 €

DÉCONSTRUCTION DU BÂTIMENT 17

Mis en service en **1968**, le bâtiment 17 du quartier des Moulins comptait **44 logements sociaux**. Sa démolition constitue une nouvelle étape du renouvellement urbain engagé dans le quartier.

Compte tenu de la proximité immédiate avec d'autres constructions, la déconstruction a été réalisée par **écrêtage** : le bâtiment est déconstruit par le haut, étage par étage, avec évacuation des gravats par l'intérieur. Cette méthode permet de limiter les nuisances pour les riverains, notamment le bruit et la poussière.

Au-delà du chantier, cette opération a nécessité un accompagnement social important. Sur les **43 ménages concernés par un relogement**, plus de la moitié ont été relogés par Côte d'Azur Habitat, tandis

que les autres l'ont été avec l'appui d'autres bailleurs. Le dispositif a permis de préserver un ancrage local fort, avec **27 familles relogées dans le quartier des Moulins**.



Déconstruction du bâtiment 17 aux Moulins

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

1 300 000 €



Chantier de déconstruction de Turin Est aux Liserons

RÉHABILITATION ET RÉSIDENTIALISATION DES BÂTIMENTS 36 ET 37

155
logements
réhabilités

162
places de
stationnements créés

2
nouveaux locaux
d'ordures ménagères
avec tri



Réhabilitation des bâtiments 36 et 37 aux Moulins

Débutés fin 2023, ces travaux de grande ampleur visent à améliorer durablement le confort des locataires, la performance énergétique des bâtiments et la qualité des espaces communs.

Cette réhabilitation est complétée par une **résidentialisation** des abords, avec la **création de places de stationnement, et de nouveaux locaux d'ordures ménagères avec tri**, ainsi que d'espaces verts plantés favorisant la perméabilité des sols et la lutte contre les îlots de chaleur.

La réhabilitation comprend notamment :

ravalement des façades avec isolation thermique par l'extérieur

réfection des toitures

rénovation des parties communes

révision des menuiseries extérieures et volets roulants

mise en sécurité des installations électriques dans l'ensemble des logements

remplacement des boîtes aux lettres

modernisation d'équipements sanitaires dans les logements (selon les besoins)

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

5 315 000 €

CARTE D'OPÉRATIONS
DES MOULINS



- Légende
- Terminé
 - En cours
 - À venir

ET POUR LA SUITE

Une nouvelle étape est prévue courant 2026 avec la **déconstruction de la tour 19**, composée de **47 logements**.

Un projet intergénérationnel est également programmé aux Tours 15 et 16.

FOCUS

SUR LE QUARTIER DES LISERONS

Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain des **Liserons** marque une étape majeure dans la transformation du quartier, avec plusieurs opérations complémentaires menées sur le patrimoine de Côte d'Azur Habitat.

Un total de
658
logements concernés

TURIN EST

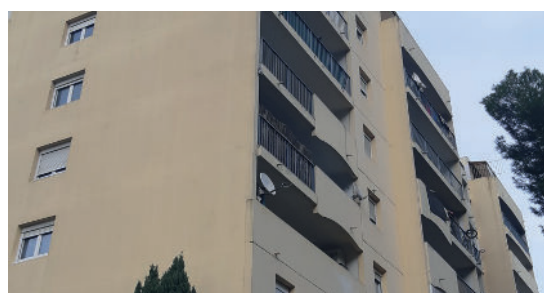
Début 2025, **68 logements ont été démolis à Turin Est** afin d'ouvrir la partie basse du quartier, de créer une nouvelle voie de desserte et d'aménager des espaces verts ainsi que des aires de jeux. Une seconde phase de démolition à Turin Est portera sur 122 logements

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

5 450 000 €

LISERONS NORD

En parallèle, la réhabilitation de près de 400 logements a été engagée aux Liserons Nord : Pont Jumeaux, Mont Gros, Observatoire.



Résidence Mont Gros

Les travaux portent sur une rénovation thermique et technique complète :

isolation des façades et des toitures

amélioration des systèmes de chauffage

modernisation des équipements

résidentialisation des abords

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

24 000 000 €

TURIN OUEST

Le programme se poursuivra avec la réhabilitation de Turin Ouest, qui concernera 68 logements.

Ces interventions traduisent une transformation durable du quartier, au service d'un cadre de vie plus ouvert, plus confortable et mieux adapté aux usages des habitants.



Résidence Turin Ouest

COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION :

2 600 000 €

CARTE D'OPÉRATIONS DES LISERONS

Légende

- Terminé
- En cours
- À venir



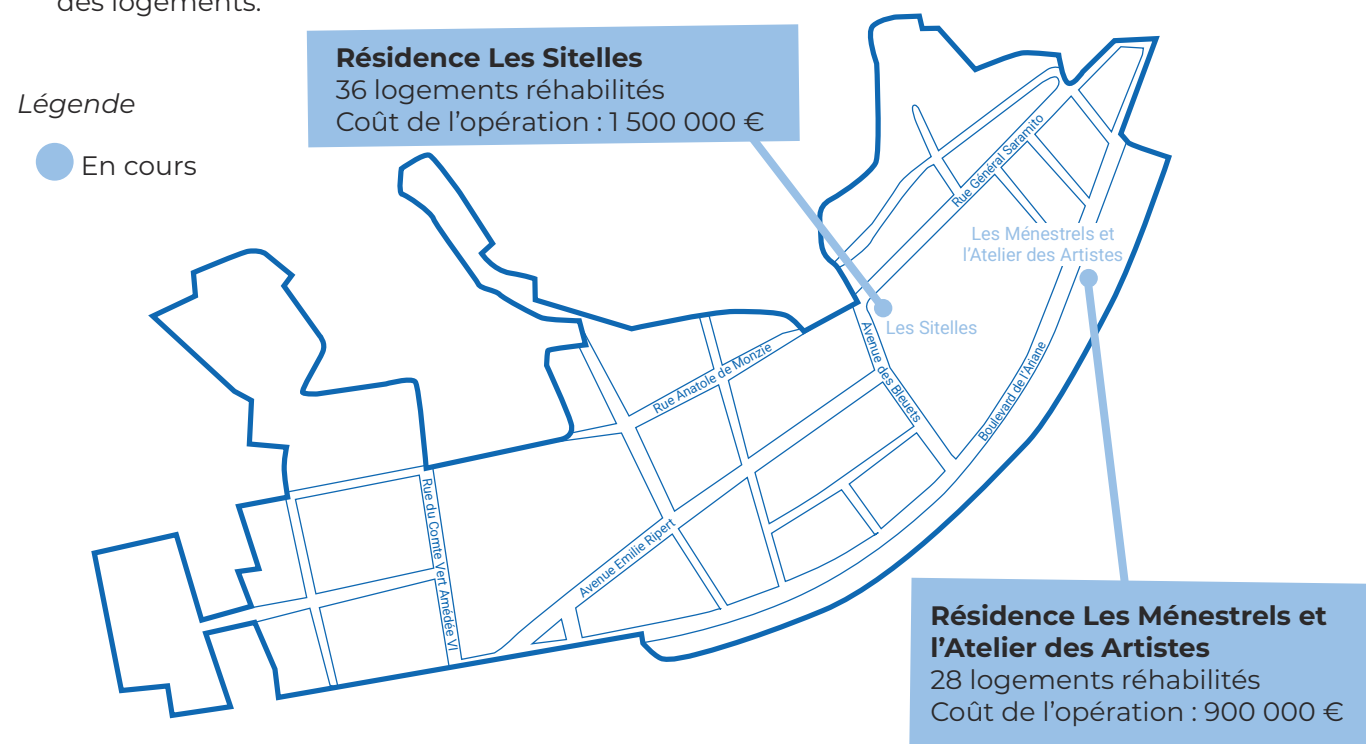
FOCUS

SUR LE QUARTIER DE L'ARIANE

À l'Ariane, trois résidences de Côte d'Azur Habitat sont concernées par le **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain : Les Sittelles, Les Ménestrels et L'Atelier des Artistes.**

Ces opérations visent à améliorer durablement le confort des locataires, la performance énergétique des bâtiments et la qualité des espaces communs. Les travaux prévoient notamment l'isolation thermique par l'extérieur, le remplacement des menuiseries extérieures et des persiennes, la reprise de l'étanchéité en toiture, ainsi que la modernisation du chauffage avec la mise en place de radiateurs pilotés de manière centralisée dans les logements.

Les interventions portent également sur la rénovation des halls, escaliers et paliers, le remplacement des portes palières et des tableaux électriques, ainsi que la mise en sécurité des logements.



CARTE D'OPÉRATIONS DE L'ARIANE

INVESTISSEMENT GLOBAL

2 400 000 €

FOCUS

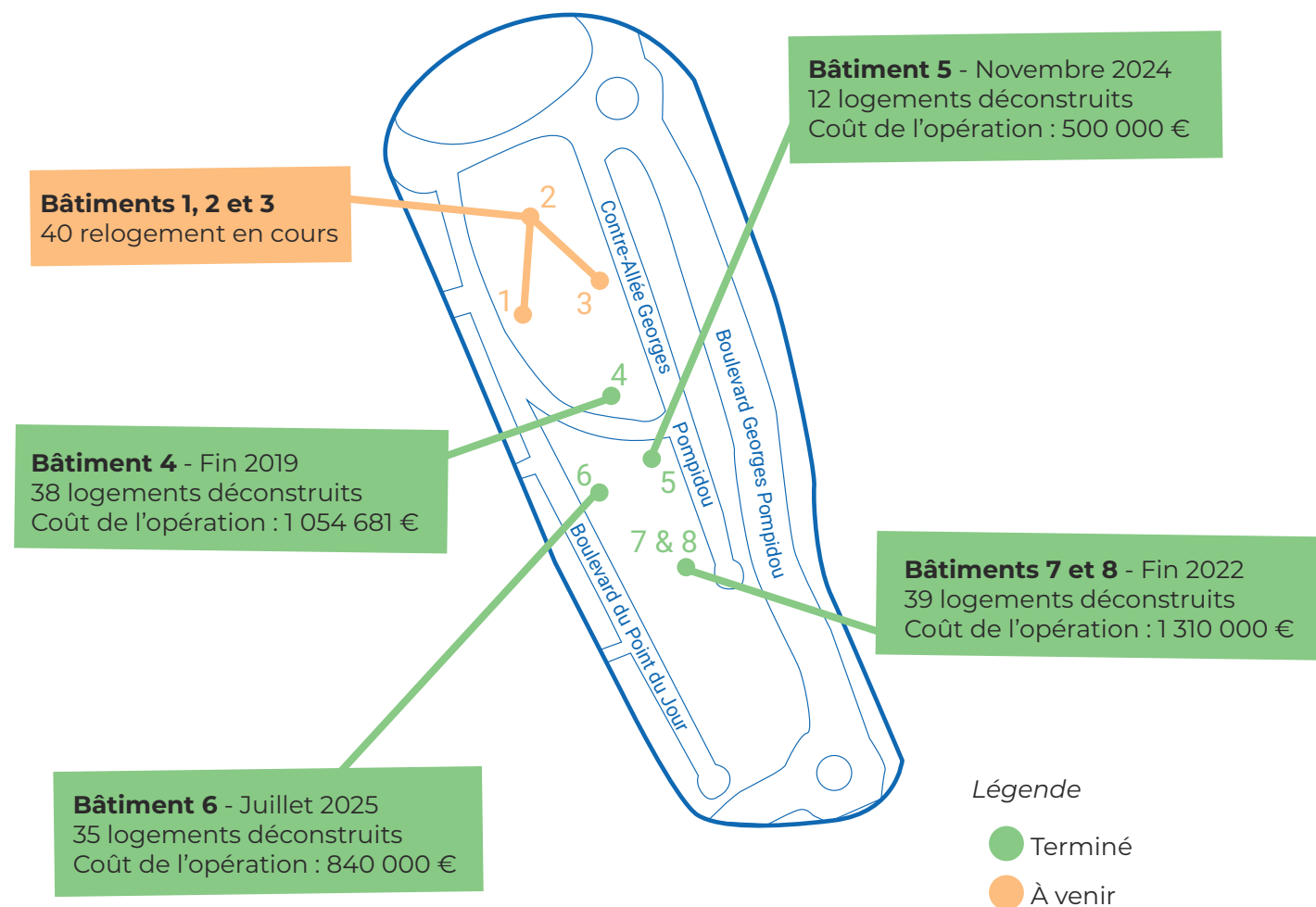
SUR LE QUARTIER POINT DU JOUR

À Saint-Laurent-du-Var, le quartier **Point du Jour** poursuit sa transformation dans le cadre du **projet de renouvellement urbain Port-de-France.**

Construit en **1968**, cet ensemble comptait initialement **8 bâtiments et 246 logements**. La requalification du site s'inscrit dans une démarche progressive, engagée depuis plusieurs années avec la déconstruction du bâtiment 4 fin 2019, puis des bâtiments 7 et 8 fin 2022.

Après la démolition du bâtiment 5 en novembre 2024, qui concernait 12 logements pour un montant de 500 000 €, l'année 2025 a marqué une nouvelle étape avec la déconstruction du bâtiment 6, réalisée en juillet.

La prochaine phase du projet interviendra après le relogement des habitants des bâtiments 1, 2 et 3, afin de poursuivre la transformation progressive du quartier et l'adaptation du site aux nouveaux usages résidentiels.



CARTE D'OPÉRATIONS DE POINT DU JOUR



Les Plateaux Fleuris, Saint-Laurent-du-Var (construit en 1998)

7

Moderniser
et *piloter*

Moderniser l'établissement pour accompagner les évolutions

Face aux évolutions des métiers du logement social, aux nouveaux usages numériques et aux attentes croissantes des collaborateurs comme des locataires, Côte d'Azur Habitat poursuit sa transformation afin de renforcer la performance, la sécurité et l'efficacité de son organisation.

En 2025, l'établissement a engagé de nombreuses actions structurantes autour de deux axes majeurs : la modernisation du système d'information et le développement des ressources humaines.

Cybersécurité, renouvellement des équipements, amélioration des outils numériques, qualité de vie au travail, montée en compétences, attractivité et transformation organisationnelle ont ainsi constitué des priorités fortes de l'année.

À travers ces projets transverses, Côte d'Azur Habitat affirme sa volonté de construire un établissement plus agile, innovant et durable, au service de ses collaborateurs, de ses partenaires et des habitants du territoire.

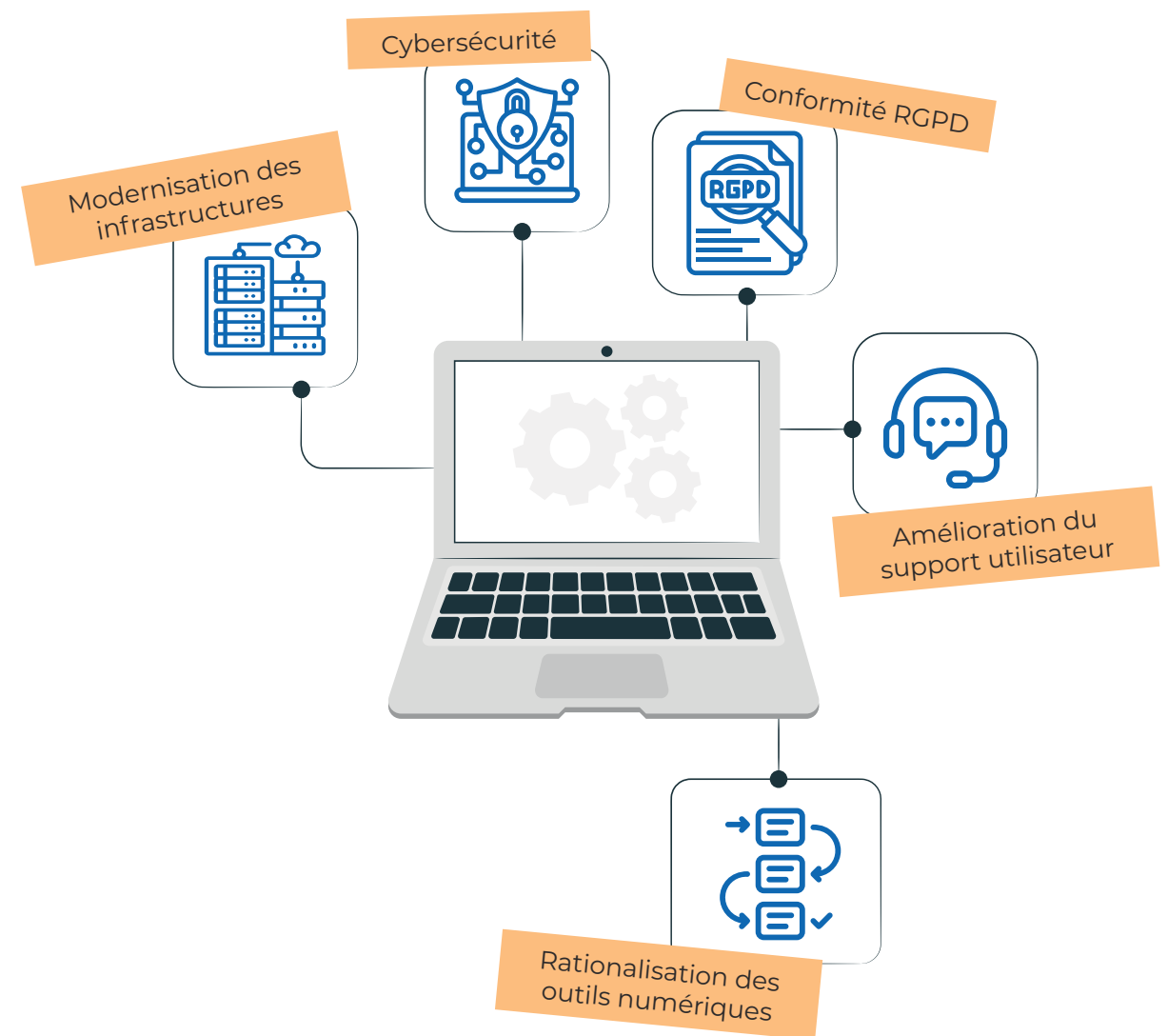


Outil collaboratif TEAMS mis en place en 2025

UNE DIRECTION INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

La Direction Informatique assure la conception, le maintien et la sécurisation des outils numériques utilisés quotidiennement par les collaborateurs de l'établissement.

En 2025, la Direction Informatique a poursuivi la mise en œuvre du Schéma Directeur du Système d'Information 2023-2026 autour de plusieurs priorités :



RENFORCER LES OUTILS ET LES INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES

MODERNISATION DES ÉQUIPEMENTS

Dans le cadre du renouvellement du parc informatique, la Direction Informatique (DI) a conduit un important programme de modernisation des équipements au siège et dans les agences.

En 2025



80

ordinateurs portables ont été déployés



65

postes fixes ont été renouvelés dans les agences

Ces investissements ont permis :

D'améliorer les performances des postes de travail

D'uniformiser les environnements utilisateurs

De renforcer la sécurité des équipements

De faciliter le travail en mobilité et la maintenance informatique

La DI a également poursuivi :



La migration vers Office 365



La modernisation de l'intranet



La segmentation du réseau informatique afin de renforcer la sécurité des infrastructures



Modernisation des outils informatiques de Côte d'Azur Habitat



RENFORCER LA CYBERSÉCURITÉ ET LA CONFORMITÉ NUMÉRIQUE

Face à l'augmentation des risques cyber, la sécurité numérique demeure une priorité stratégique pour l'établissement.

En 2025, plusieurs actions structurantes ont été menées :



SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AUX RISQUES NUMÉRIQUES

La DI a également déployé une campagne de sensibilisation intitulée « Avant de cliquer » afin de développer les bons réflexes face aux tentatives de phishing, de fraude ou d'usurpation numérique.

Cette démarche s'est accompagnée :



AMÉLIORER LE SUPPORT AUX UTILISATEURS

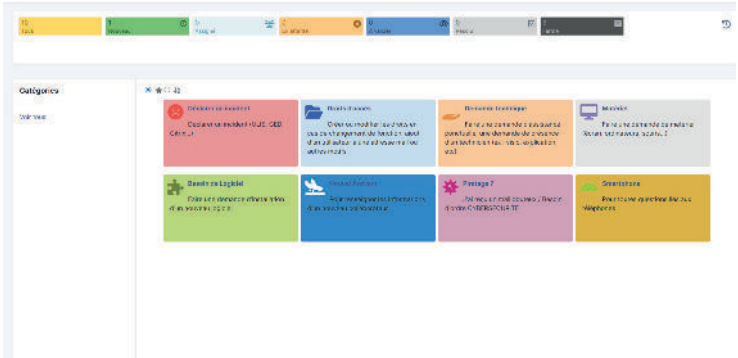
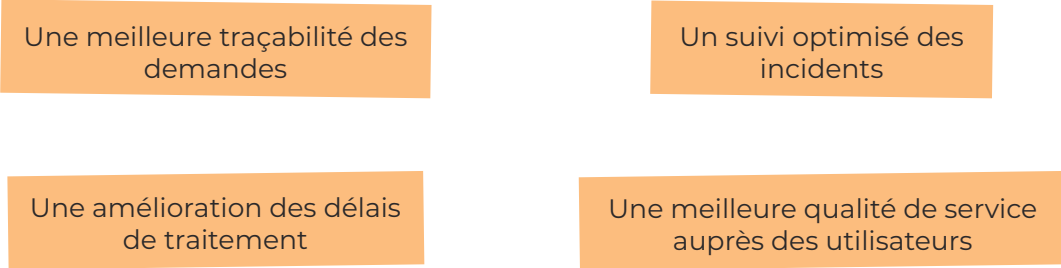
DÉPLOIEMENT DE GLPI

L'année 2025 a marqué une étape importante avec la phase de test et le déploiement progressif de GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), nouvel outil de gestion des tickets et du support informatique.

Au total :

2 000 tickets ont été traités par la Direction Informatique en 2025

Cette modernisation du support permet :



Écran d'accueil de GLPI

Des ressources humaines au cœur de la transformation

Dans un contexte d'évolution des métiers du logement social et de transformation des organisations, Côte d'Azur Habitat poursuit une politique ambitieuse en matière de ressources humaines afin d'accompagner durablement ses collaborateurs et renforcer l'attractivité de l'établissement.

Recrutement, développement des compétences, qualité de vie au travail, dialogue social et évolution des parcours professionnels ont constitué des priorités majeures de l'année 2025.

À travers ces actions, l'établissement affirme sa volonté de placer l'humain au cœur de son fonctionnement et de construire un environnement de travail plus agile, attractif et collaboratif.

Au 31 décembre 2025, Côte d'Azur Habitat comptait 472 collaborateurs répartis entre le siège et les agences de proximité.

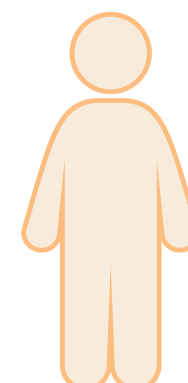


Réunion de rentrée des collaborateurs au Centre Universitaire Méditerranéen à Nice, septembre 2025

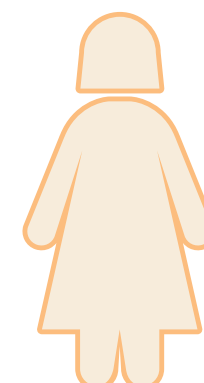
UNE ORGANISATION ANCRÉE

DANS LA PROXIMITÉ

472
collaborateurs



199
hommes



273
femmes



386
salariés de droit
privé



86
agents relevant de
la fonction publique
territoriale

101

gardiens, agents d'immeubles et responsables de sites, assurant quotidiennement un lien de proximité avec les locataires

14,46 ans

ancienneté moyenne au sein de l'établissement traduisant un fort engagement des collaborateurs dans la durée

RECRUTER, FIDÉLISER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

UNE DYNAMIQUE DE RECRUTEMENT SOUTENUE

En 2025



73

recrutements ont été réalisés



51

départs ont été enregistrés



6 188

candidatures ont été reçues

Afin de renforcer son attractivité, Côte d’Azur Habitat a participé à plusieurs événements emploi et formation :



Forum de l'emploi de l'OGC Nice



Forum France Travail



Journée de l'alternance

ENCOURAGER LA MOBILITÉ INTERNE

L'établissement poursuit également sa politique de valorisation des parcours professionnels avec :

55

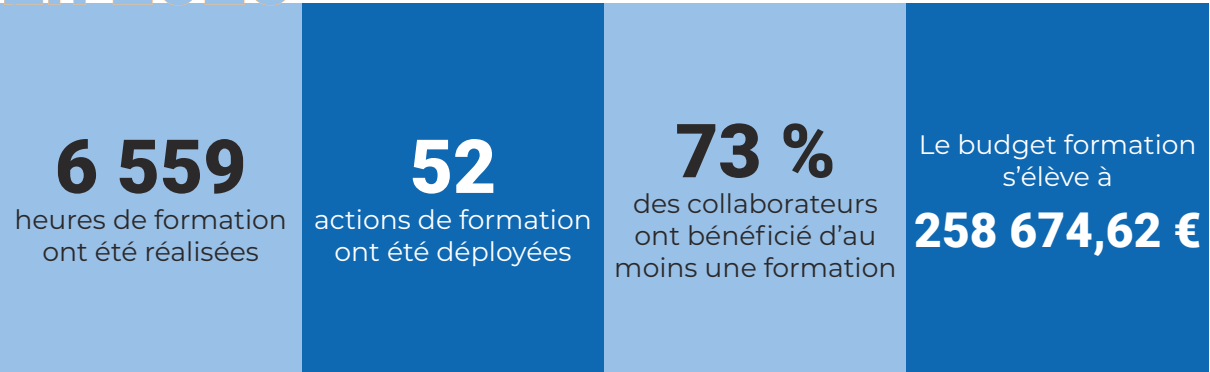
mobilités internes ont été enregistrés en 2025

Cette dynamique favorise l'évolution professionnelle des collaborateurs et le développement des compétences en interne.

FORMER ET ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS

La formation constitue un levier majeur d'adaptation aux évolutions réglementaires, techniques et organisationnelles.

En 2025



Les formations ont porté notamment sur :

Les métiers techniques

La sécurité

Le management

Les outils numériques

Les compétences transversales (prise de parole, Excel, laïcité, conduite d'entretien...)

73 parrains et marraines ont accompagné les nouveaux entrants afin de faciliter leur intégration



Système de parrain/marraine mis en place depuis 2022

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

DES ACTIONS CONCRÈTES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS

En 2025, Côte d’Azur Habitat a poursuivi le déploiement de sa politique Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVT).

Parmi les principales mesures mises en œuvre :

Signature d’un nouvel accord QVT 2025-2028

Création de nouvelles mesures de souplesse organisationnelle

Développement du télétravail

Actions de prévention et de sécurité

L’établissement a notamment organisé :

2 exercices d’alerte incendie

Des formations hygiène et sécurité pour l’ensemble des nouveaux entrants



Atelier premiers gestes de secours

CONSOLIDER LE DIALOGUE SOCIAL ET ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS

Le dialogue social demeure un pilier essentiel du fonctionnement de l’établissement.

En 2025

11
réunions du CSE se
sont tenues

Plusieurs accords structurants ont été signés

- Accord collectif d’entreprise actualisé
- Accord mutuelle 2025-2030
- Accord référentiel des métiers
- Accord QVT 2025-2028
- Négociation annuelle obligatoire 2026

DES PROJETS RH STRUCTURANTS

REFONTE ORGANISATIONNELLE

Présenté au Comité Social et Économique le 26 juin 2025 et mis en œuvre au 1er septembre 2025, le nouvel organigramme vise à :

Renforcer la lisibilité de l’organisation

Clarifier les missions des directions

Développer la transversalité entre les services

NOUVEAU RÉFÉRENTIEL MÉTIERS

Signé le 15 décembre 2025, le nouveau référentiel des métiers repose sur :

26
filières métiers

■ une réorganisation
des parcours
professionnels

■ une meilleure visibilité
des compétences et
évolutions possibles



Signature du nouveau référentiel des métiers

COTATION DES MÉTIERS

Un groupe de travail réunissant collaborateurs et représentants syndicaux a également conduit un important chantier de cotation des emplois sur la base de critères conventionnels tels que :



l’autonomie



la responsabilité



la technicité



la dimension
relationnelle

Cette démarche contribue à structurer durablement les parcours professionnels et la politique RH de l’établissement.



Callisteo, Saint-Laurent-du-Var (construit en 2025)

Juin 2026

Document édité par le Service
Communication de Côte d’Azur Habitat

Directrice de la rédaction :

Anne Ramos

Directeur de la publication :

Manuel Smadja

Rédaction :

Victor Degioanni, Penda Lunion,
Jennyfer Dellupo

Graphisme :

Laëtitia Felber

Illustrations et photographies :

Côte d’Azur Habitat

Remerciements :

Merci à toutes les personnes qui,
de près ou de loin, ont participé à
l’élaboration de ce rapport d’activité.
Merci à toutes les équipes de Côte
d’Azur Habitat pour leur engagement
quotidien.

Impression :

PIEROTTI & LEGER



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

