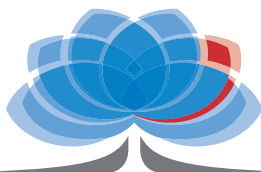


Logis Familial



Proches  
de vous  
pour  
**longtemps**



Logis Familial  
Groupe Logement Français



“

C'est parce que  
vos besoins  
sont importants  
que notre  
responsabilité  
est grande...



**3041** logements gérés

**30** communes d'implantation

**37** collaborateurs

**3** M€ consacrés à l'entretien  
du patrimoine en 2010

Données chiffrées au 31/12/2010.

### La Gouvernance de Logis Familial

Logis Familial est pilotée par un Conseil de surveillance et un Directoire. Le Conseil de surveillance nomme les membres du Directoire, fixe les grandes orientations et assure un contrôle régulier sur la gestion de la société. Le Directoire, responsable de la direction des affaires de Logis Familial, dispose des pouvoirs nécessaires lui permettant d'appliquer sur le terrain les décisions stratégiques.

Les collectivités territoriales, qui sont actionnaires et siègent au Conseil de surveillance, prennent part à la définition de la stratégie de Logis Familial.

## Nos enjeux? Produire des logements, mais aussi accompagner les résidents au quotidien.



### **Quel regard portez-vous sur l'année 2010?**

Nous nous sommes stabilisés à un rythme soutenu de croissance, avec des équipes et des ressources dimensionnées pour ces objectifs. En 2011, nous devrions financer entre 150 et 200 logements, puis maintenir ce rythme les années suivantes.

### **Comment maintenir ce rythme, dans un contexte financier et économique plus difficile?**

Nous sommes effectivement face à une problématique de financement : les aides à la pierre de l'État vont baisser et nous allons voir diminuer ou disparaître les aides du Conseil général. Nous devons donc davantage compter sur nos fonds propres. En conséquence, nous avons modifié les engagements pris avec l'État dans le cadre de la Convention d'utilité sociale (CUS). D'une part, nous allons relancer notre politique de vente HLM, ce qui nous permettra de poursuivre notre

développement. D'autre part, nous décalons de trois ans notre programme de rénovation. Notre patrimoine ayant en moyenne 22 ans, nous pouvons différer ces travaux.

### **La Convention d'utilité sociale met notamment l'accent sur la satisfaction des locataires. Quelles sont les avancées sur ce point?**

Sur l'aspect économique, nos locataires se disent satisfaits du rythme d'augmentation des loyers. Précisons cependant qu'en la matière, notre marge de manœuvre est très encadrée par l'État. Toutefois, sur le poste charges, où notre autonomie est totale, la même satisfaction est enregistrée. Cette problématique sur les charges est de plus en plus présente dans nos décisions, d'autant qu'elle est liée à des enjeux environnementaux. Nos locataires y sont associés. Ainsi, nous avons accompagné une action de sensibilisation des habitants aux économies d'énergie au sein de la résidence Lou Palhoun. Toutes nos opérations de réhabilitation/rénovation du patrimoine visent désormais à améliorer le classement énergétique de nos résidences en essayant de viser l'étiquette C, voire C+. Concernant la démarche Qualité de service, dans laquelle nous nous sommes engagés voici plusieurs années, nous avons noué un partenariat en 2010 avec les deux autres sociétés du Groupe en région PACA pour harmoniser notre politique Qualité. Nous nous appuyons pour cela sur le Diagnostic qualité habitat proposé par l'USH, ce qui permet de compléter nos enquêtes annuelles de satisfaction auprès de nos locataires.

Philippe Toesca,  
président du Directoire



## Une dynamique de croissance

Dans un département où l'offre locative sociale reste insuffisante, Logis Familial s'efforce de répondre aux besoins avec des projets de qualité, **situés dans les zones les plus tendues : celles du littoral.**

Le département des Alpes-Maritimes connaît aujourd'hui une demande importante en logements sociaux et enregistre l'un des taux de mobilité les plus bas en France (4,9 %), se situant juste après Paris (5 %). Les objectifs de production fixés par l'État y sont donc élevés. Implantée de longue date sur ce territoire, Logis Familial participe activement au développement de l'offre locative, en partenariat avec les EPCI. Son ancrage local et sa capacité à prendre les décisions les mieux adaptées lui assurent une grande réactivité face aux demandes des communes et des collectivités locales. Adossée depuis 1981 au Groupe Logement Français, la société peut également compter sur les ressources et sur l'expertise du GIE Logement Français en matière de gestion sociale, de gestion de copropriétés, de vente HLM ou encore de prise en compte des enjeux du développement durable.



Locataire  
de la **VILLA ALBA**  
19 logements A/A PLUS  
et PLA-I à Nice (06)



**LE BEAUPRÉ**  
Villeneuve-Loubet (06)  
16 logements PLUS  
(Architecte Jean-Michel WILMOTTE)

### ■ Un développement soutenu

Le patrimoine de Logis Familial se développe principalement à partir de la construction de programmes locatifs neufs, dans les communes qui présentent une insuffisance de l'offre en logements sociaux et dans les secteurs en développement économique. Réalisées sur des sites de qualité, ces opérations s'intègrent parfaitement dans le tissu urbain. Depuis 2009, Logis Familial maintient un rythme de développement soutenu : 135 logements ont été financés en 2009, 191 en 2010 et 266 devraient l'être en 2011. Pour enrichir son patrimoine, la société procède également à des acquisitions-améliorations, à des opérations en VEFA, ainsi qu'à des opérations d'accession sociale. Aujourd'hui, Logement Familial

**135 logements ont été financés en 2009, 191 en 2010 et 266 devraient l'être en 2011.**



**DOMAINE DE BELLET**  
Chemin de Crémat  
à Nice Lingostière (06)  
42 logements PLUS et PLA-I  
(Architecte Jean-Paul GOMIS)

**CHIFFRES CLÉS**

**3 041 logements**  
dans le parc Logis Familial.

**15 à 20 logements,**  
c'est l'objectif  
de vente pour 2011.

**77 logements**  
ont été livrés en 2010  
dans les communes  
de Nice, Mandelieu-  
la-Napoule et Antibes.

a programmé quatre opérations en accession sociale à Menton (Les Cabanelles, 24 logements), à Villeneuve-Loubet (La Pierre du Tambour, 26 logements, et Les Maurettes, 50 logements) et à Grasse (Libération, 25 logements). Toutes ces opérations accompagnent un programme de locatif social. La société assure également un rôle de syndic dans ces opérations mixtes, qui associent logement locatif et copropriété. Elle participe par ailleurs à des opérations ANRU en reconstruction sur site et hors site. Enfin, dans le cadre de la stratégie des sociétés du Groupe Logement Français, qui prévoit un développement accru de l'offre de logements très sociaux, Logis Familial a obtenu le financement de Menton-La Forge, une résidence pour étudiants de 15 logements, dont la livraison est prévue en 2012.

**De nouvelles ressources pour financer la croissance**

Dans un contexte économique difficile et devant la mutation des dispositifs de financement de l'habitat social, Logis Familial doit, à l'instar des autres sociétés du Groupe Logement Français, engager davantage de fonds propres pour financer des opérations neuves. Pour ce faire, elle compte notamment sur des opérations de vente. La vente d'un logement HLM permet en effet de bâtir deux ou trois logements neufs, tout en favorisant l'accession sociale. Logis Familial, qui pratiquait ponctuellement la vente HLM depuis plusieurs années, a donc entrepris en 2010 de renforcer et de professionnaliser cette pratique, avec un objectif de 15 à 20 ventes annuelles.

“ Logis Familial se développe principalement dans les communes présentant une insuffisance de l'offre en logements sociaux et sur les secteurs en développement économique.”

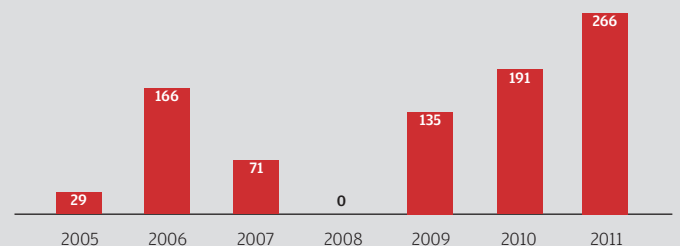
**Livraisons 2009-2011**

Ville	Opération	Nombre de logements	Collectifs	Financement	Nature de l'opération
Nice	Villa Thrace	30	30	PLUS/PLA-I	Neuf - ANRU
Mandelieu-la-Napoule	Roc Fleuri	12	12	PLUS/PLA-I	Neuf - VEFA
Antibes	Les Gémeaux	30	30	PLUS/PLA-I	Neuf
Mouans-Sartoux	Les Damiers	05	05	PLUS/PLA-I	Acquisition amélioration
<b>TOTAL LIVRAISONS 2010</b>		<b>77</b>	<b>77</b>	<b>20</b>	
Nice	Domaine de Bellet	42	42	PLUS/PLA-I	Neuf - VEFA
Nice	Cessole	15	15	PLUS/PLA-I	Acquisition amélioration
<b>TOTAL LIVRAISONS 2011</b>		<b>57</b>	<b>57</b>	<b>38</b>	



**Les objectifs de constructions neuves de Logis Familial**

Production annuelle (nombre de logements financés)



# Agir pour la qualité de vie

Logis Familial ne conçoit pas seulement des programmes de logement. Ses équipes les gèrent dans la durée, **au plus près du quotidien des habitants, à l'écoute de leurs besoins.**

Les résidents de Logis Familial comptent au quotidien sur les équipes gestionnaires de leur résidence pour leur offrir la meilleure qualité de service, quels que soient leur situation ou leurs revenus. En dépit d'un contexte économique difficile et alors que les populations les plus démunies et les plus fragiles nécessitent de nouvelles réponses sociales, Logis Familial ne relâche pas son effort. En 2010, la société a au contraire intensifié ses actions pour permettre à chaque résident de vivre mieux dans son logement.

**“ Une majorité du parc (60 %) se situe en classe A, B ou C, et 34 % en classe D.**



Locataires de la **VILLA ÉLISABETH**  
19 logements PLS  
à Menton (06)  
(Architecte ALESSANDRA/ROLLIN)



**VILLA ALBA**  
Nice (06)  
19 logements A/A PLUS et PLA-I

## ■ Qualité et développement durable

La qualité de vie des résidents passe d'abord par le niveau de confort de leur logement et de leur résidence. Pour dessiner les contours de sa politique patrimoniale, Logis Familial s'appuie sur un plan stratégique de patrimoine qui comprend deux volets, un diagnostic patrimonial et la définition des orientations patrimoniales à dix ans. Selon le diagnostic effectué en 2010, le parc Logis Familial, qui comprend plus de 3 000 logements, est aujourd'hui jugé dans l'ensemble « attractif » ou « très attractif », avec un peu moins de 5 % de logements un peu moins « attractifs » en termes de qualité urbaine et de conception du bâti. Sur le plan de la performance énergétique, une majorité du parc (60 %) se situe en classe A, B ou C, et 34 % en classe D. Enfin, 6 % du parc se situe en classe E ou F.

Conscient que la qualité des logements est un élément clé de la satisfaction des résidents, Logis Familial investit de façon importante dans la réhabilitation et l'entretien de son patrimoine. Son objectif est double : continuer à proposer une offre adaptée aux attentes des résidents et favoriser la maîtrise des consommations d'énergie. En 2010, la résidentialisation de l'ensemble immobilier Sainte-Rosalie à Nice (131 logements), initiée en 2008, s'est poursuivie dans un premier temps par l'achèvement des aménagements extérieurs de la résidence des Iris (46 logements) puis, à l'été 2011, par ceux des résidences Sainte-Rosalie et Jasmin. La réhabilitation de la résidence Le Cadran Solaire à Châteauneuf (17 logements) s'est achevée en juillet 2010. Enfin, une étude de réhabilitation de la résidence La Bornala

(85 logements), à Nice, a été menée, avec les objectifs de réduire la consommation d'énergie en passant de la classe D à la classe C+ et d'augmenter le confort des locataires en été. Plus généralement, toutes les nouvelles opérations prennent désormais en compte le développement durable et les économies d'énergie, en visant dès à présent les labels BBC (Bâtiment Basse Consommation) et Habitat & Environnement.

## ■ À chacun son logement

Bien vivre dans son logement, c'est aussi bénéficier d'un environnement de vie adapté à ses besoins spécifiques, que l'on soit senior, étudiant, ou encore handicapé. Logis Familial porte donc une attention particulière à l'adaptabilité des logements et à l'accessibilité des résidences de son parc. En 2010, pour faciliter le quotidien d'un enfant handicapé, la société a ainsi engagé des travaux d'adaptation d'un logement situé à Cagnes-sur-Mer. Ces travaux ont principalement porté sur l'aménagement des pièces d'eau. Fin 2010, deux autres logements nécessitant des travaux de ce type ont par ailleurs été identifiés.

## ■ La gestion de proximité

Enfin, la démarche de bailleur de Logis Familial se caractérise aussi par une véritable gestion de proximité, avec des équipes implantées au plus près des résidences qu'elles gèrent. Cette politique s'est illustrée en 2010 par la création d'un nouveau poste de gardien à Antibes, au sein de la résidence Les Gémeaux, ce qui porte à 14 le nombre de gardiens. Aujourd'hui, 66 % du patrimoine de la société est ainsi couvert par une représentation locale. Par ailleurs, Logis Familial s'attache à améliorer en permanence le service rendu aux locataires. Cette politique s'est traduite en 2010 par une délégation budgétaire, qui permet à 85 % des gardiens d'engager des dépenses, et par l'informatisation des loges, à hauteur de 86 %. Enfin, au cours de l'année 2010, Logis Familial s'est engagée, avec les deux autres ESH du Groupe Logement Français dans la région PACA, dans une démarche Diagnostic Habitat Qualité Service. Cette approche, proposée par l'Union sociale pour l'habitat, a permis d'élaborer une politique qualité coordonnée pour les trois sociétés de la région PACA. Celles-ci ont donc constitué en 2010 un groupe de travail chargé d'animer, de coordonner et de mettre en œuvre les actions communes.

### CHIFFRES CLÉS

**60 %  
des logements**

Logis Familial sont  
en classe A, B ou C.

**86 % des loges  
sont informatisés.**

**148 logements  
ont été réhabilités en 2010.**

“ Les gardiens,  
des interlocuteurs  
clés.”

## Une relation durable

**Stéphane  
Spinelli,**  
entreprise GPS,  
Nice

Nous intervenons régulièrement sur des travaux de rénovation avant relocation ou sur des travaux d'urgence pour Logis Familial. Une bonne collaboration avec les gardiens est primordiale car ce sont eux qui nous facilitent l'accès aux appartements. Ils sont également parfois à l'origine de demandes de travaux, lorsqu'ils en ont la délégation.

“ Faciliter les choses,  
pour les locataires  
comme pour  
les entrepreneurs.”

Avant



### RÉSIDENCE LA BORNALA

85 logements (Nice).  
Réhabilitation du cadre de vie et  
énergétique (passage de classe D à C+).  
Façade avant et après travaux.  
(Architecte Didier ROMAN)

Après



## Une action responsable

**M. Nanna**  
gardien de  
la Résidence  
La Bornala,  
à Nice



Depuis le début de l'année, la résidence, qui compte 85 logements, fait l'objet d'une réhabilitation importante qui concerne la façade (étanchéité, toiture, terrasses, remplacement des garde-corps...) mais aussi les appartements (changements de fenêtres, chauffage, tableaux électriques). Les travaux ont été présentés aux locataires qui sont très satisfaits de ces investissements. La résidence date de la fin des années 80 et beaucoup d'appartements subissaient des problèmes d'infiltration. Je fais en sorte que les travaux se passent bien, pour les locataires comme pour les entreprises qui interviennent. J'assiste aux réunions de chantier chaque semaine, ce qui me permet d'être au courant si une entreprise a une difficulté pour accéder à un appartement. Au quotidien, je suis l'interlocuteur des résidents et des entreprises. Celles-ci ont déjà travaillé à des rénovations en immeuble occupé et dans l'ensemble, les choses se passent bien !



#### LOU PALHOUN

Nice (06)  
30 logements PLUS et PLA-1  
(Architecte Renaud d'HAUTESERRE)

## Progresser ensemble

Pour améliorer en permanence la qualité du service rendu aux résidents, **Logis Familial joue la carte de l'écoute et de la concertation.**

La relation avec les habitants est la clé de voûte de la qualité de service de Logis Familial. Un dispositif de concertation associe donc depuis des années les associations de locataires - aux niveaux central, régional et local - aux décisions qui les concernent.

### ■ Des résidents associés aux décisions

En 2010, trois réunions du Conseil de concertation locative de Logis Familial se sont tenues, avec la participation active des représentants des locataires. Des conseils locaux de concertation ont également été organisés au fil de l'eau dans les résidences Logis Familial, selon un ordre du jour établi avec les organisations de locataires, portant sur le fonctionnement des résidences et le cadre de vie. Les travaux du Conseil de concertation locative ont permis d'aboutir aux projets suivants :

- l'évaluation de la qualité par les locataires ;
- les politiques de loyers ;
- la présentation des actions sur la maîtrise des charges.

Le Conseil a également permis de présenter le plan stratégique de patrimoine et la CUS, et d'échanger avec les représentants des locataires sur ces orientations stratégiques.

### ■ Mieux impliquer les parties prenantes

Cette approche de la qualité de service devrait encore se renforcer dans les années qui viennent, chaque partie prenante (locataires, commune, associations) étant étroitement associée. L'habitant a en effet l'expertise d'usage de son logement et le « mieux vivre ensemble » doit être partagé. Par ailleurs, les équipes de proximité de Logis Familial ont désormais l'expérience et les compétences pour aller plus loin. En concertation avec les habitants et leurs représentants, les enjeux et les moyens mobilisés sont désormais discutés et partagés entre les premiers intéressés - le personnel de proximité d'une part, et les résidents d'autre part. Le locataire peut ainsi s'exprimer sur le bon arbitrage entre qualité de service



Locataires  
de la **VILLA THRACE**  
30 logements PLUS CD  
Rue du Général Saramito,  
Nice L'Ariane (06)  
(Architecte Michel BENAÏM)

**VILLA SCURIUS**

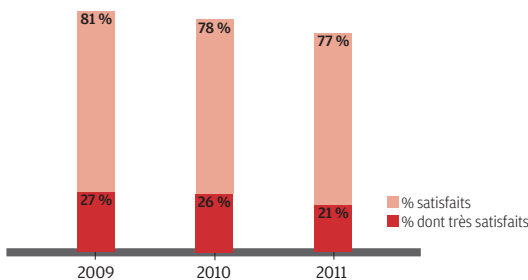
24 logements PLS  
Square Barthélémy  
Cannes La Bocca (06)  
(Architecte FLEURY)



et montant des charges. Au travers des accords collectifs avec les associations de locataires, de nouveaux thèmes pourront ainsi être négociés : maîtrise des charges, engagements de développement durable, politique de loyers, engagements de qualité de service... L'objectif est d'agir ensemble, de communiquer et de « co-construire » les actions de qualité de service.

**En 2010, trois réunions du Conseil de concertation locative de Logis Familial se sont tenues.**

**Résultats qualité de service**



Le taux de satisfaction globale en 2010 se situe dans la moyenne régionale. Toutefois, les indicateurs sont en baisse dans trois secteurs :

- la relation clients ;
- les interventions techniques dans les logements ;
- le nettoyage des parties communes.

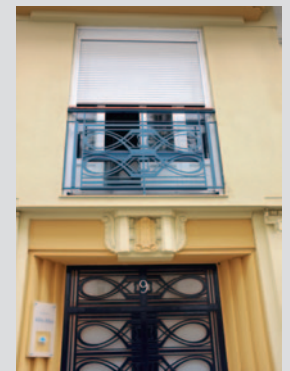


**Gestion sociale et accompagnement des ménages**



La société bénéficie de l'appui du Groupe Logement Français à travers sa filière sociale. De surcroît, la gestion quotidienne est assurée par une association dans le cadre d'une convention de prestation de service social. Les travailleurs sociaux interviennent à la demande de Logis Familial pour de la médiation entre les familles en cas de troubles de voisinage, pour de la prévention des impayés, etc.

**VILLA ALBA**  
Nice (06)  
rue Pertinax  
19 logements A/A PLUS et PLA-I



**Le Plan Stratégique de Patrimoine**



Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), préalable à l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale représente le document de référence de la politique patrimoniale de la société.

Il comprend 2 volets :

- le diagnostic patrimonial,
- la définition des orientations patrimoniales à 10 ans.

Le PSP reprend 5 grands axes d'analyse :

1. Le marché (attractivité de la zone du marché, potentiel de développement, etc.),
2. Le produit et son environnement (le quartier, état du bâti, équipements, conception du bâti, etc.),
3. La qualité technique et environnementale (performance thermique, niveau de charges, accessibilité, estimations des besoins à 10 ans, etc.),
4. Le social (fonctionnement social),
5. L'économique (potentiel économique, synthèse financière).

“

# Région Provence-Alpes-Côte

## Implantation du patrimoine

(au 1<sup>er</sup> janvier 2011)



# d'Azur

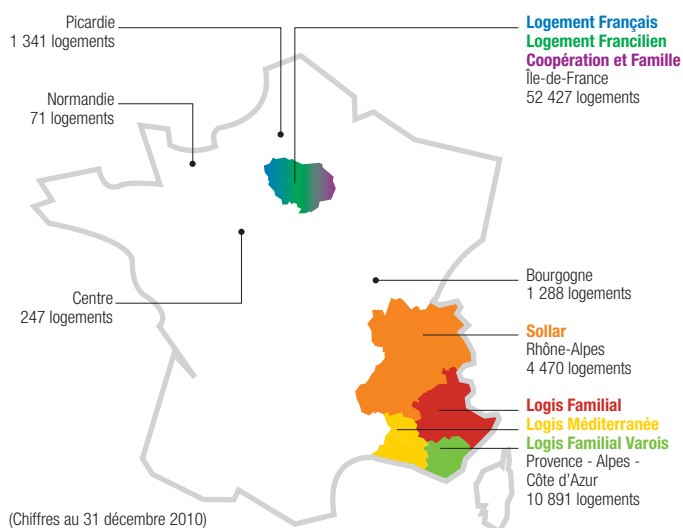


Édition : Direction de la communication Groupe Logement Français - Juin 2011  
Crédits photo : A. Achdou, G. Aymard, F. Breuvar,  
S. Demailly, M. Labelle, Sipapress, A. Van Der Stegen  
Conception et réalisation : **PUBLI CORP.** - 10460

Imprimé en France chez un imprimeur labellisé Imprim'Vert®.



# Le Groupe Logement Français



**200 000** personnes logées

**76 670** logements gérés,  
dont 5 935 lots en copropriété,  
dans 380 communes

**358,4** M€ de loyers consolidés en 2010

**1462** nouveaux logements en 2010

## Un Groupe dédié à l'essor local de l'habitat

Afin d'accompagner au mieux les politiques de l'habitat déployées par les collectivités territoriales, le Groupe Logement Français a organisé ses structures pour renforcer son ancrage local. Il rassemble aujourd'hui six Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) et un groupement d'intérêt économique (GIE) autour de la société de tête Logement Français, elle-même ESH.

L'organisation du Groupe s'articule autour de deux principes majeurs au service du développement local et à l'efficacité prouvée :

- la mutualisation de ses principaux moyens et savoir-faire transversaux au sein d'un GIE. Cela permet d'offrir aux sociétés du Groupe de nombreuses expertises pour mieux répondre aux enjeux locaux, tout en leur laissant leur pouvoir de décision au plus près du terrain ;

- la cohérence entre le patrimoine géré par les différents opérateurs du Groupe et les périmètres géographiques de compétences des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Ainsi, les élus d'un même territoire ont pour interlocuteur une seule société du Groupe, capable d'appréhender la complexité des enjeux locaux et disposant des moyens professionnels et financiers d'un groupe d'envergure nationale.

Le Groupe Logement Français est un acteur majeur, proche des collectivités locales et performant dans le développement d'un habitat social d'avenir.



[www.logisfamilial.fr](http://www.logisfamilial.fr)