

2020

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



**Cité Nouvelle**   
Groupe ActionLogement

*Orée des Thermes,  
à Montrond-les-Bains*

# SOMMAIRE



<b>Édito</b>	<b>5</b>
<b>Notre patrimoine</b>	<b>6</b>
<b>Nos agences</b>	<b>7</b>
<b>Le mot de l'actionnaire</b>	<b>9</b>
<b>Chiffres clés 2020</b>	<b>10</b>
<b>Gouvernance</b>	<b>12</b>
<b>Les plans de continuité de l'activité</b>	<b>14</b>

<b>Direction du Développement et Patrimoine</b>	<b>16</b>
Service Juridique et des Moyens Généraux	<b>22</b>
Service des Systèmes d'Information	<b>23</b>
<b>Direction de la Clientèle</b>	<b>24</b>
<b>Direction du Back Office</b>	<b>32</b>
<b>Direction Financière et du Contrôle de Gestion</b>	<b>38</b>
<b>Direction des Ressources Humaines</b>	<b>40</b>



# ÉDITO



Président du conseil  
d'administration  
**Dominique PONTVIANNE**



Directrice Générale  
**Élodie AUCOURT PIGNEAU**

En mars 2020, la France a été touchée par une grave crise sanitaire qui a changé notre rapport au logement, devenant le lieu de vie, d'activité professionnelle, d'enseignement, et de loisirs.

Dans ce contexte inédit le logement a pris une place encore plus essentielle dans la vie de nos locataires.

Pour garantir la meilleure qualité de service, pendant la crise sanitaire, Cité Nouvelle s'est adaptée en organisant une continuité des activités tout en mettant en place un télétravail, permettant de préserver la santé de ses collaborateurs.

Dans le maintien des activités à plein temps, les gardiens ont poursuivi leurs missions d'entretien et des tâches liées aux ordures ménagères en respectant scrupuleusement les consignes sanitaires : port du masque FFP2, port de gants, fourniture de gel hydro alcoolique et distance à respecter. D'autre part, le personnel d'immeubles a bénéficié d'aménagements de poste afin d'optimiser leur travail au quotidien.

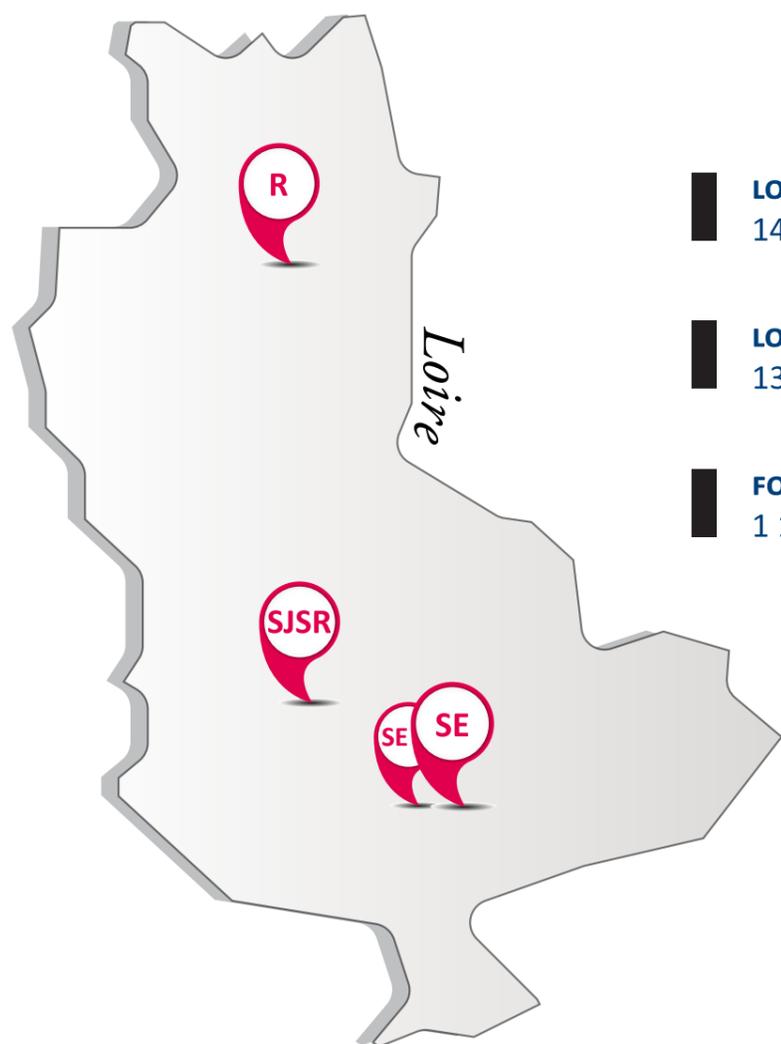
Au regard des annonces gouvernementales Cité Nouvelle a maintenu ses actes de gestion au bénéfice de la satisfaction de ses locataires et de ses partenaires. En notre qualité d'acteur et de partenaire économique responsable Cité Nouvelle a assuré les règlements rapides à ses fournisseurs. Cité Nouvelle a également conforté sa mission sociétale de loger les foyers modestes et salariés d'entreprise au bénéfice de la qualité de service attendue par ses clients.

L'exercice 2020 illustré dans ce rapport d'activité a été également riche en actions permettant à Cité Nouvelle de renforcer son rôle de bailleur sur le territoire ligérien. De nombreuses opérations de rénovation du parc ont été réalisées et se poursuivent pour l'amélioration du confort des locataires et de la performance énergétique des bâtiments. Des programmes neufs de résidences en Prêt Social Location Accession (PSLA) ou Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA) permettent de proposer des produits nouveaux et innovants aux actuels et futurs locataires. Ces chantiers de réhabilitation et de programmes neufs se sont déroulés et continuent selon les règles de sécurité sanitaire strictes édictées dans le guide de l'OPPBTP.

*Vous souhaitant une bonne lecture de notre rapport d'activité 2020.*

# NOTRE PATRIMOINE

# NOS AGENCES



- **LOGEMENTS**  
14 418
- **LOGEMENTS FAMILIAUX**  
13 246
- **FOYERS ÉQUIVALENTS LOGEMENTS**  
1 172

- **SAINT-ÉTIENNE**  
11 ter Place Jean Jaurès  
42000 Saint-Étienne
- **SAINT-ÉTIENNE**  
11 rue Charles de Gaulle  
42000 Saint-Étienne
- **SAINT-JUST-SAINT-RAMBERT**  
182 avenue du Stade  
42170 Saint-Just-Saint-Rambert
- **ROANNE**  
14 rue de la Résistance  
42300 Roanne



# LE MOT DE L'ACTIONNAIRE



Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier  
**Pierre ESPARBES**

2020 a été une année inédite du fait de la pandémie mondiale qui a fortement impacté l'activité économique et le fonctionnement social de notre pays. Nos organisations ont été soumises à rude épreuve. Le calendrier des élections municipales de 2020 s'est ajouté à ce contexte exceptionnel.

Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.

Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.

Malgré ce contexte, l'année 2020 fut exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.

Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.

Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.

L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'Etat : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.

Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.

# CHIFFRES CLÉS 2020



14 418  
LOGEMENTS



175 VENTES  
104 VENTES HLM et 71 à l'ONV



222  
COLLABORATEURS



1, Loire  
TERRITOIRE D'ACTIVITÉ



97  
LOGEMENTS  
NEUFS MIS EN  
CHANTIER



58  
LOGEMENTS LIVRÉS  
LOCATIF ET  
ACCESSION



68 M€  
CHIFFRE D'AFFAIRES



1 489  
LOGEMENTS  
ATTRIBUÉS DONT 42%  
À DES SALARIÉS  
D'ENTREPRISE



54  
RÉHABILITATIONS  
MISES EN  
CHANTIER



8,6 M€  
INVESTIS DANS LA  
MAINTENANCE  
COURANTE ET LE  
GROS ENTRETIEN



24,6 M€  
CONSACRÉS À L'INVESTISSEMENT ET À LA  
RÉHABILITATION DU PARC

# GOUVERNANCE

**PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION**  
Dominique PONTVIANNE

**VICE PRÉSIDENT**  
Jean-Pierre LAURENSON

**DIRECTRICE GÉNÉRALE**  
Élodie AUCOURT PIGNEAU

**ADMINISTRATEURS  
ACTIONNAIRES DE RÉFÉRENCE**

Catherine BADIN  
Mathieu BRANQUINHO  
Laurent CARUANA  
Bernard DABENE  
Jean-Pierre EGLINGER  
Christian JACQUEMET  
René du LAC  
Marie-Josèphe PEREZ  
Tristan VACHERON

**ADMINISTRATEURS  
COLLECTIVITÉS LOCALES**

**Loire Forez Agglomération**  
Marc ARCHER  
**Saint-Étienne Métropole**  
Jean-Luc DEGRAIX  
**Métropole de Lyon**  
Agnès GARDON-CHEMAIN

**ADMINISTRATEURS  
REPRÉSENTANTS LES LOCATAIRES**

**CNL**  
Jean PATOUILLARD  
Roger ROURE  
**CSF**  
Paul TREMSAL

**MEMBRES REPRÉSENTANT  
LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE  
(CSE)**

**Membres titulaires**  
Bernadette JAMET  
Frédéric PASSÉ  
**Membres suppléants**  
Daniel GONNET  
Marion TROUVILLE



**DIRECTRICE GÉNÉRALE**  
Élodie AUCOURT PIGNEAU



**DIRECTRICE DE LA CLIENTÈLE**  
Angélique THIVILLIER



**DIRECTEUR EN CHARGE DU DÉVELOPPEMENT  
ET PATRIMOINE, DES SYSTÈMES  
D'INFORMATION, DU SERVICE JURIDIQUE ET  
DES MOYENS GÉNÉRAUX**  
Laurent JOUBERT



**DIRECTRICE DU BACK OFFICE**  
Virginie PERRIN



**DIRECTRICE FINANCIÈRE ET DU CONTRÔLE DE  
GESTION**  
Evelyne TOURON-FERNANDEZ

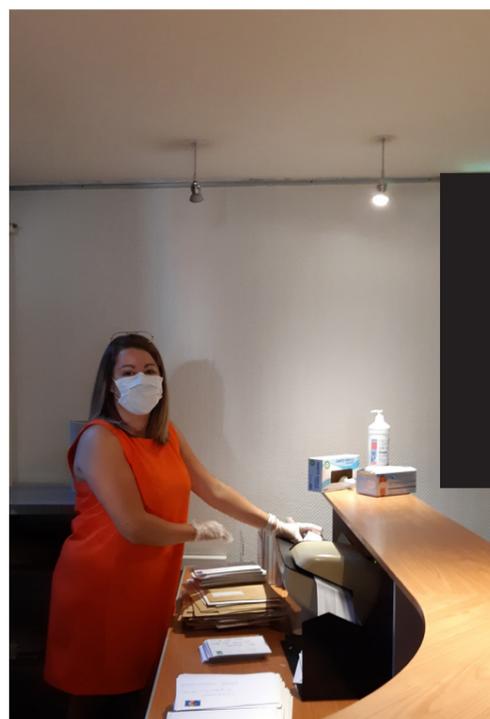


**DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES**  
Radhia AMIOUR

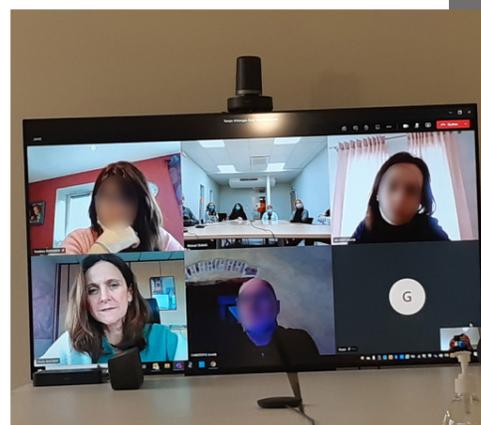


**ASSISTANTE DE DIRECTION  
EN CHARGE DE LA COMMUNICATION**  
Françoise VINCENT

# PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ LIÉ À LA COVID 19



Depuis l'annonce du confinement, Cité Nouvelle a été en capacité d'organiser une continuité des activités tout en mettant en place un télétravail généralisé progressivement permettant ainsi de préserver la santé des collaborateurs.



Un déploiement de nouveau matériel et outils informatiques de collaboration, comme la suite Microsoft Office 365 et notamment Microsoft Teams, ont été mis en place pour permettre aux collaborateurs de rester connectés avec leurs collègues y compris en situation de télétravail et de pouvoir organiser des visioconférences en interne mais également en externe avec nos partenaires et clients.



L'organisation a été adaptée en fonction des annonces gouvernementales.



# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET PATRIMOINE

## PROGRAMMATION



Au titre de la programmation 2020, **165** logements ont été financés dont :

- 12** logements situés au sein de Saint-Étienne Métropole,
- 48** logements situés au sein de Loire Forez Agglomération,
- 75** logements situés au sein de Forez Est,
- 30** logements situés au sein de Roannais Agglomération.

Ce niveau de programmation est supérieur à l'objectif fixé par Action Logement Immobilier à Cité Nouvelle dans le cadre de la feuille de route, qui s'élevait à 150 logements.

Un agrément PSLA a été obtenu concernant deux programmes :

- 5** logements à Riorges – Ilot Chamussy
- 2** logements à Saint-Cyr-les-Vignes – Le Bourg

### LES MISES EN CHANTIER :

Au cours de l'année 2020, 115 logements neufs ont été mis en chantier.

- 66** logements en VEFA,
- 31** logements en construction neuve,
- 18** logements en PSLA.

### LES LIVRAISONS :

Au cours de l'année 2020, 64 logements ont été livrés au total.

- 42** logements acquis en VEFA,
- 16** logements neufs,
- 6** logements en PSLA.

## RÉALISATIONS 2020



### PSLA :

- L'Orée du Golf**  
Saint-Étienne  
6 logements  
SCP D'ARCHITECTURE DALMASSO GRAZIAN



### CONSTRUCTIONS NEUVES / VEFA :

- La Fouillouse**  
4, rue de la Libération  
16 logements  
SCP D'ARCHITECTURE DALMASSO GRAZIAN



### RÉHABILITATIONS :

- Saint-Étienne, Bel Air 2**  
2 rue Montaigne  
76 logements  
ATELIER DES VERGERS



- Montbrison**  
Rue des Prés Fleuris  
VEFA de 22 logements  
PIERREVAL



- Le Coteau – La Roseraie**  
2 allée des Fleurs-120 à 122 avenue de la Libération  
108 logements  
AAMCO Architectures



- Montrond-les-Bains**  
Impasse Claude Brossat  
VEFA de 20 logements  
INOY



- Feurs – Le TRIPODE**  
1 ABC boulevard de l'Europe  
75 logements  
AAMCO Architectures

## LOGEMENTS NEUFS MIS EN CHANTIER EN 2020

	Adresse	Date de l'OS	Nombre de logements	Financement		
				PLUS	PLAI	PSLA
Acquisition en VEFA	Saint Georges Haute Ville – rue du stade	12/03/2020	5	4	1	0
	Saint-Héand Bd Ravel de Malval	24/04/2020	21	15	6	0
	Veauche – rue du Général de Gaulle	21/07/2020	40	28	12	0
	<b>TOTAL VEFA</b>		<b>66</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
PSLA	Saint-Etienne - Jomacottage	11/05/2020	5	0	0	5
	Génillac – route des Arcs	26/10/2020	5			5
	Sorbiers – rue Rambert Faure	26/10/2020	4			4
	Bonson rue des lilas	23/11/2020	4			4
	<b>TOTAL PSLA</b>		<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Construction Neuve	Génillac – route des Arcs	26/10/2020	15	8	7	0
	Sorbiers – rue Rambert Faure	26/10/2020	6	3	3	
	Bonson / Les Javelottes – tranche 2	30/11/2020	10	7	3	
	<b>TOTAL CN</b>		<b>31</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>115</b>	<b>65</b>	<b>32</b>	<b>18</b>

## LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS EN 2020

	Adresse	date de réception	Nombre de logements	Financement			
				PLUS	PLAI	PSLA	Accession sociale
Acquisition en VEFA	Montbrison – rue des Prés Fleuris	09/06/2020	22	15	7	0	0
	Montrond les Bains – impasse Claude Brossat	24/11/2020	20	13	7	0	0
	<b>TOTAL VEFA</b>		<b>42</b>	<b>28</b>	<b>14</b>		
Accession et PSLA	Saint-Etienne – L'Orée du Golf	28/09/2020	6	0	0	6	0
<b>TOTAL ACCESSION</b>			<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
CONSTRUCTION NEUVE	La Fouillouse – 4, rue de la Libération	24/01/2020	16	10	6	0	0
	<b>TOTAL CN</b>		<b>16</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>64</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	

## RÉHABILITATIONS MISES EN CHANTIER EN 2020

Adresse	Nombre de logements	Date de l'OS
Andrézieux-Bouthéon - 7-9 Rue Christophe Colas	8	15/12/2020
Saint-Etienne – 2, rue Montmartre	14	15/12/2020
Saint-Etienne – 65, rue Pierre Sémard	10	15/12/2020
Firminy – place du Marché	22	07/12/2020
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	

## RÉHABILITATIONS RÉCEPTIONNÉES EN 2020

Adresse	Nombre de logements	Date de réception
Saint-Etienne - Noël Blacet	90	29/06/2020
Le Coteau - La Roseraie	108	03/11/2020
Mably - Rue Jean Bailly	16	05/11/2020
Saint Etienne Bel Air 1	40	27/02/2020
Pélussin - 3 sapins	12	06/02/2020
La Ricamarie - 6E 6H rue Jean Romeas	32	10/12/2020
Feurs - chartreuse	62	06/10/2020
Feurs - Le Tripode	75	31/07/2020
Saint Etienne Bel air 2	76	29/10/2020
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>511</b>	

D'une façon globale, la crise sanitaire qui s'est déclenchée en mars 2020 a en moyenne retardé de 2 mois les chantiers qui étaient en cours. La mise en place des mesures de protection sanitaire exposées dans le guide de l'OPPBTP a permis une reprise progressive des travaux à partir de mai-juin 2020.

## MAINTENANCE DU PATRIMOINE



Tour de Bel Air,  
à Saint-Étienne

Cité Nouvelle a engagé **2 595 K€** en 2020 dans le cadre du programme de maintenance.

Ces investissements importants permettent de préserver et renforcer l'attractivité de notre patrimoine et le confort de vie de nos locataires.

Comme dans le cadre des budgets précédents, l'amélioration énergétique des bâtiments (isolation de façades ou de toitures, rénovation de chaufferies collectives, remplacement de chaudières et de menuiseries extérieures) a constitué un axe d'intervention important, en complément des opérations de réhabilitations ambitieuses qui ont été engagées sur diverses résidences et qui visent notamment une forte amélioration de la performance thermique.

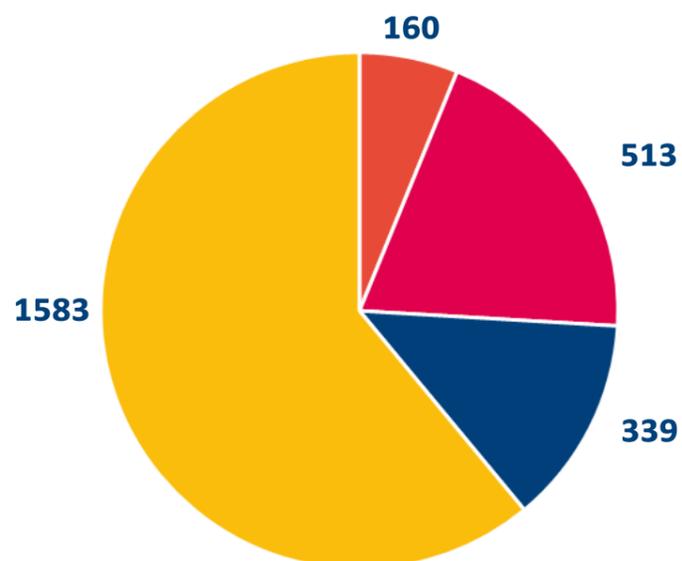
Des travaux de réfection et d'isolation thermique de toitures terrasses à Mably et Saint-Étienne ont été engagés. Plusieurs chaufferies collectives ont également été remplacées : Pierre Curie à Saint Etienne, Maxine Geny à Feurs et La Chapelle à Andrézieux.

Ces investissements visant à améliorer le confort et le cadre de vie des locataires restent significatifs, avec 37% environ des travaux engagés.

## RÉPARTITION BUDGÉTAIRE DES TRAVAUX DE MAINTENANCE

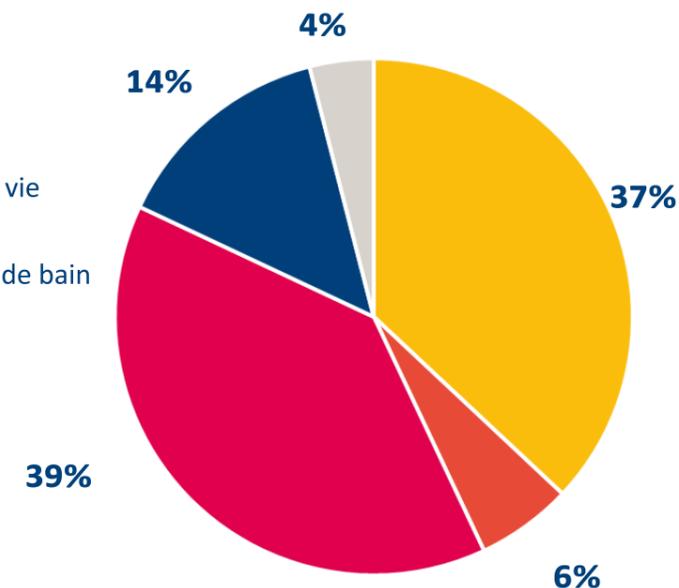
### REPARTITION BUDGETAIRE DES TRAVAUX DE MAINTENANCE 2020 EN K€

-  Composants
-  Travaux d'adaptation
-  Gros entretien du patrimoine
-  Provision en gros entretien



### REPARTITION BUDGETAIRE PAR NATURE DE TRAVAUX EN %

-  Activité commerciale et cadre de vie
-  Adaptation des logements : salle de bain
-  Performance énergétique
-  Foyers



Salle de bain, appartement T4 de l'Orée des thermes à Montrond-les-Bains

Dans le cadre de sa politique d'adaptation des logements au vieillissement, qui se traduit en particulier par le remplacement de baignoires par des douches, Cité Nouvelle a engagé en **2020 160 000 €** de travaux dans 39 logements, soit une moyenne de 4 102 € par logement.

Pendant l'année 2020, des travaux de maintenance significatifs ont été engagés à la MAPAD du Soleil de Saint-Étienne : remplacement du bouclage de l'eau chaude sanitaire, remplacement de menuiseries extérieures et réfection des toitures terrasses.

# SERVICE JURIDIQUE ET DES MOYENS GÉNÉRAUX

Au titre de ses différentes activités, le service juridique et des moyens généraux a de nouveau été fortement sollicité en 2020 sur différents projets transversaux porteurs d'enjeux importants pour l'entreprise.



## TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES

La vente à Habellis du patrimoine situé en Saône-et-Loire (86 logements) a mobilisé le service juridique, notamment dans la mise au point des actes en lien avec l'étude de maître Courtet et avec le service juridique d'Habellis. L'acte a été signé le 28 décembre 2020.

## GESTION DES MARCHÉS PUBLICS

Sur l'année 2020, Cité Nouvelle a lancé 39 consultations au total (hors accords-cadres) concernant l'ensemble des activités de la société.

Le montant total des marchés signés (hors contrats et hors accords-cadres) s'est élevé à 11 004 435 € HT.

La consultation relative au renouvellement du contrat d'assurance multirisques habitation a eu lieu au dernier trimestre de l'année 2020 et a conduit à retenir l'offre de la société AXA, seule offre remise dans le cadre de cet appel d'offres.

## MOYENS GÉNÉRAUX

Le déclenchement de la crise sanitaire liée au COVID-19 pendant le 1er trimestre a amené Cité Nouvelle à prendre très rapidement des mesures draconiennes de protection des salariés : port du masque, mise à disposition de gel hydro alcoolique et de lingettes, désinfection quotidienne des bureaux, entre autres.

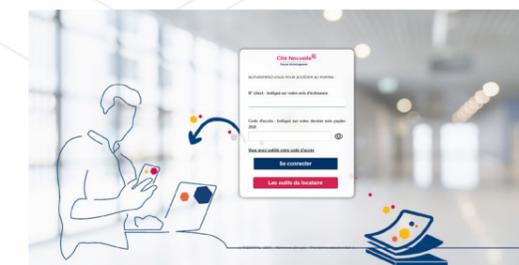
Dans ce contexte tout à fait inédit, l'équipe des moyens généraux s'est fortement mobilisée afin de commander le matériel de protection nécessaire auprès de différents fournisseurs, de surveiller l'état du stock et de diligenter les prestations de désinfection aussi souvent que cela était nécessaire.



# SERVICE DES SYSTÈMES D'INFORMATION

## PLATEFORME DE DÉMATÉRIALISATION DES AVIS D'ÉCHÉANCE DES LOCATAIRES

Suite au déploiement de l'extranet client permettant aux locataires de consulter leurs quittances, il a été nécessaire de fiabiliser le processus de quittancement pour sécuriser la délivrance des quittances en temps et en heure pour les locataires. Le processus est pleinement opérationnel.



## RÉORGANISATION DU SERVICE INFORMATIQUE

À la suite du départ du Responsable du Service Informatique et au recrutement du chef de projet de la technologie de l'information, il a été nécessaire de mettre en œuvre une nouvelle organisation. L'objectif étant d'optimiser le fonctionnement du service pour répondre plus efficacement aux demandes des métiers et assurer le suivi des partenaires.

## ADAPTATIONS FACE À LA CRISE SANITAIRE

Les différents confinements ont nécessité le déploiement d'environ 60 PC portables et d'une quinzaine d'ordinateurs fixes afin de permettre aux collaborateurs de Cité Nouvelle de pouvoir télétravailler et assurer ainsi le fonctionnement des processus vitaux de Cité Nouvelle.

La flotte de téléphonie mobile a été, aussi, étendue et 24 collaborateurs supplémentaires ont été équipés de smartphones.



# DIRECTION DE LA CLIENTÈLE



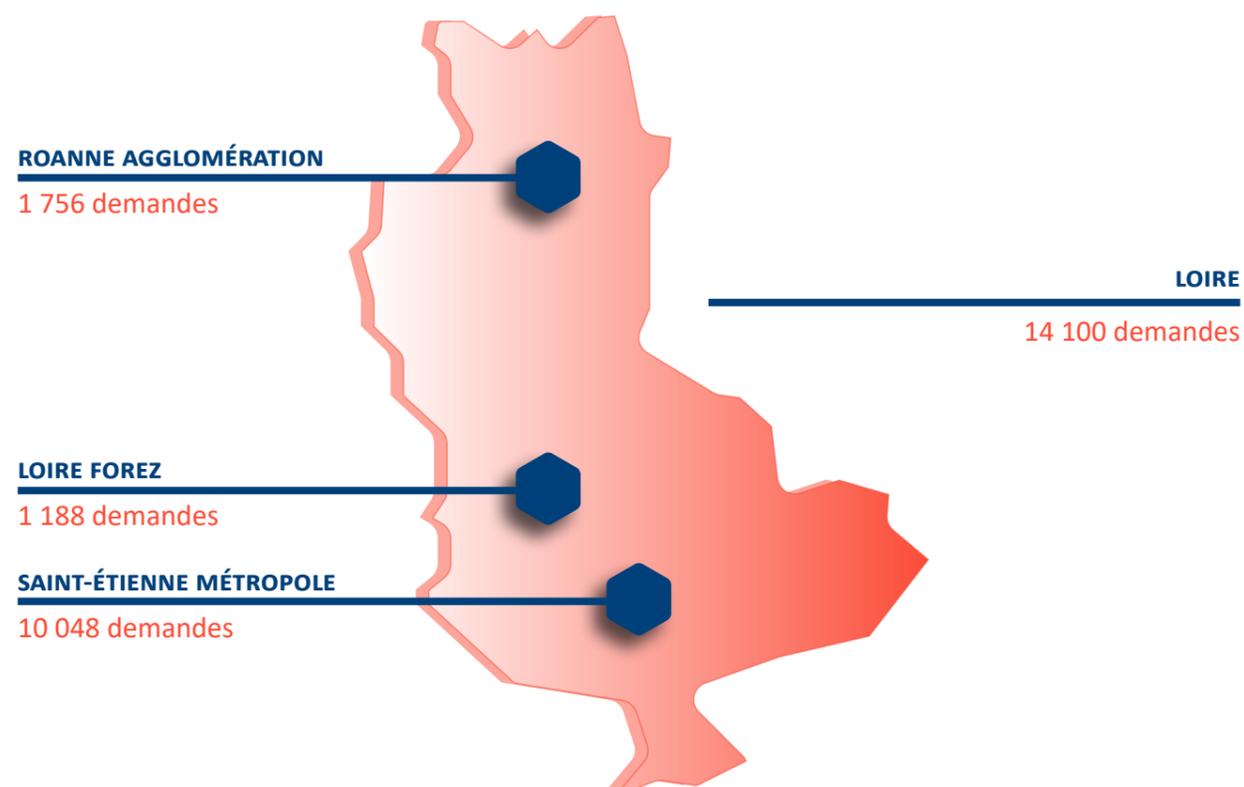
## LA DEMANDE DE LOGEMENT



Selon les chiffres communiqués annuellement par la Direction Départementale De La Cohésion Sociale, pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 :

**Département de la Loire** : 14 100 demandes de logements (soit 7.29 % des demandes actives enregistrées sur cette période pour la région Rhône-Alpes).

S'agissant des **principaux EPCI** sur lesquels Cité Nouvelle concentre l'essentiel de son patrimoine :



## SAÔNE-ET-LOIRE

3 contrats

## LES ATTRIBUTIONS

Les chiffres exposés ci-après concernent les attributions et contrats signés dans le département de la Loire uniquement. Il est à noter que 3 contrats ont été signés dans la Saône-et-Loire sur l'année 2020.

## LOIRE

1 302 contrats

L'offre locative dans la Loire a été de 1282 logements :  
**1 224** qui se sont libérés suite au départ d'un locataire,  
**58** logements neufs mis en service pour la première fois.

En 2020, la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements s'est réunie 47 fois :

**1 819** dossiers ont été examinés par les commissions,  
**1 489** logements ont été attribués et **1 302** contrats de location ont été signés.

À noter, 60 contrats signés concernaient des demandeurs déjà locataires de Cité Nouvelle (soit 4,6 % de mutations internes).

Au total, sur des logements réservés ou non, 608 solutions logements ont été apportées à des demandeurs salariés d'entreprises soit près de **41,36 %** de nos attributions.

74 logements ont fait l'objet de désignations directes par ALS, sur ces 74 logements :  
**25** relogements ont été effectués,  
**27** sont en attente de signature de bail ou de passage en CALEOL.

**128** préavis ont été reçus et publiés par ALS sur la plateforme Al'In et ce **sur un total de 275** (autres bailleurs inclus).

**46 %** des offres publiées sur la Loire émanent donc de Cité Nouvelle, soit la plus forte contribution parmi les bailleurs ligériens.

## EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT

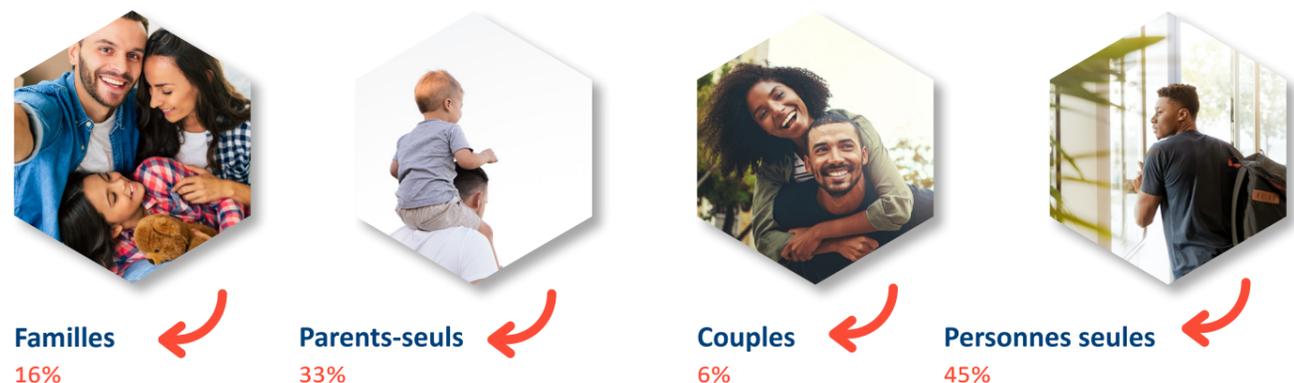
185 ménages ont bénéficié de l'aide LOCAPASS.  
 534 attributions ont été prononcées dans le cadre du Plan Départemental d'Aide au Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) correspondant à des profils « assimilables ».  
 266 ménages ont bénéficié d'aides FLU/FSL accès du Conseil Général.  
 86 logements sont actuellement sous convention avec des associations (Association d'accompagnement social, de réinsertion sociale...).

Aucune désignation par les services de l'Etat au titre du Droit au Logement Opposable (DALO) n'a été comptabilisée en 2020.

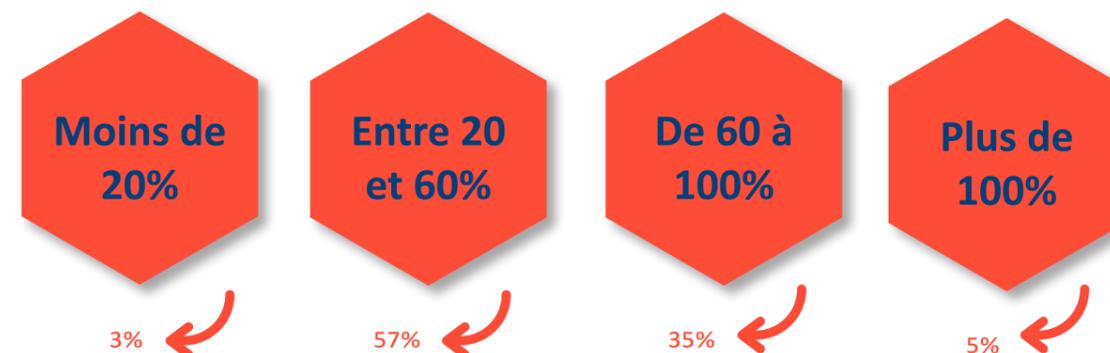
## LA TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS EN 2020



## LA TYPOLOGIE DES MÉNAGES LOGÉS



## RESSOURCES DES MÉNAGES LOGÉS PAR RAPPORT AUX PLAFONDS PLUS



## TOTAL PATRIMOINE

13 246 logements sociaux.  
**Livraison de 3 résidences pour 58 logements neufs :**  
 La Fouillouse : 16 logements livrés en février  
 Montbrison : 22 logements livrés en juillet  
 Montrond-les-Bains : 20 logements livrés en décembre  
**104 ventes HLM à l'unité.**  
**Pas de démolition.**

**TAUX DE ROTATION** (sur 12 mois glissants) :  
 2020 : 9.76%

## VACANCE GLOBALE AU 31/12/2020

2020 : 1 140 logements, soit 8.57%

**VACANCE TECHNIQUE** : 771 logements, soit 5.80%

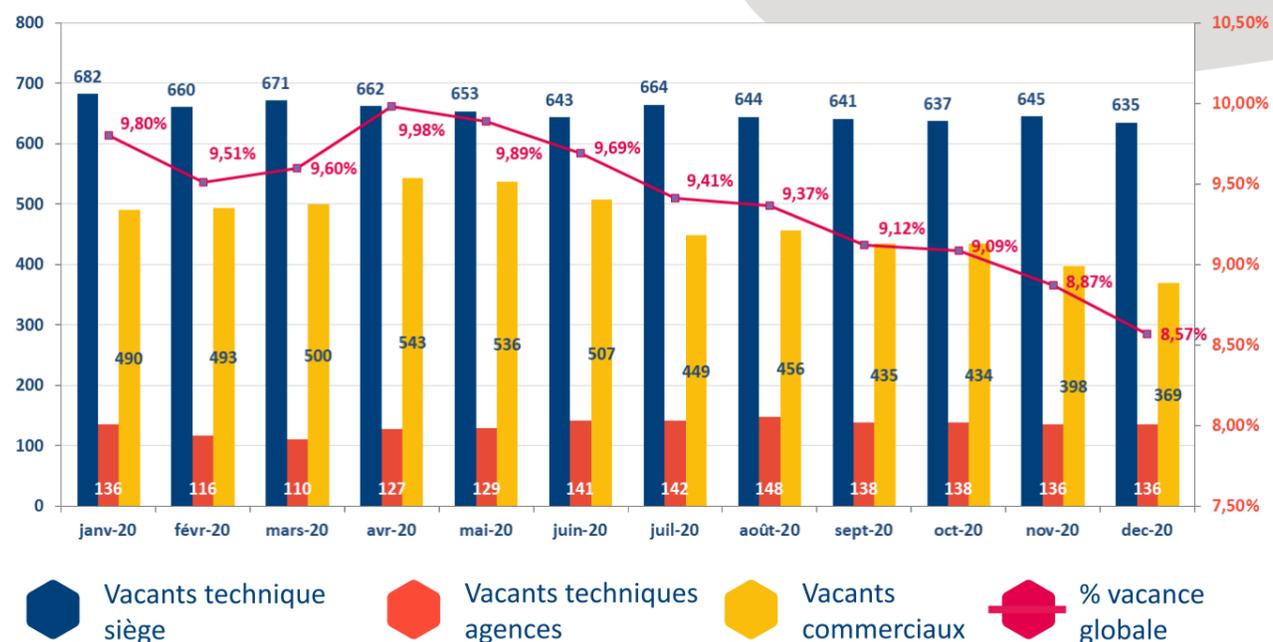
635 logements vacants techniques « siège » : démolition, vente HLM, réhabilitation par exemple.  
 136 logements vacants techniques « agence » : sinistre, reprise huissier, succession vacante par exemple.

**VACANCE COMMERCIALE** : 369 logements, soit 2.94%

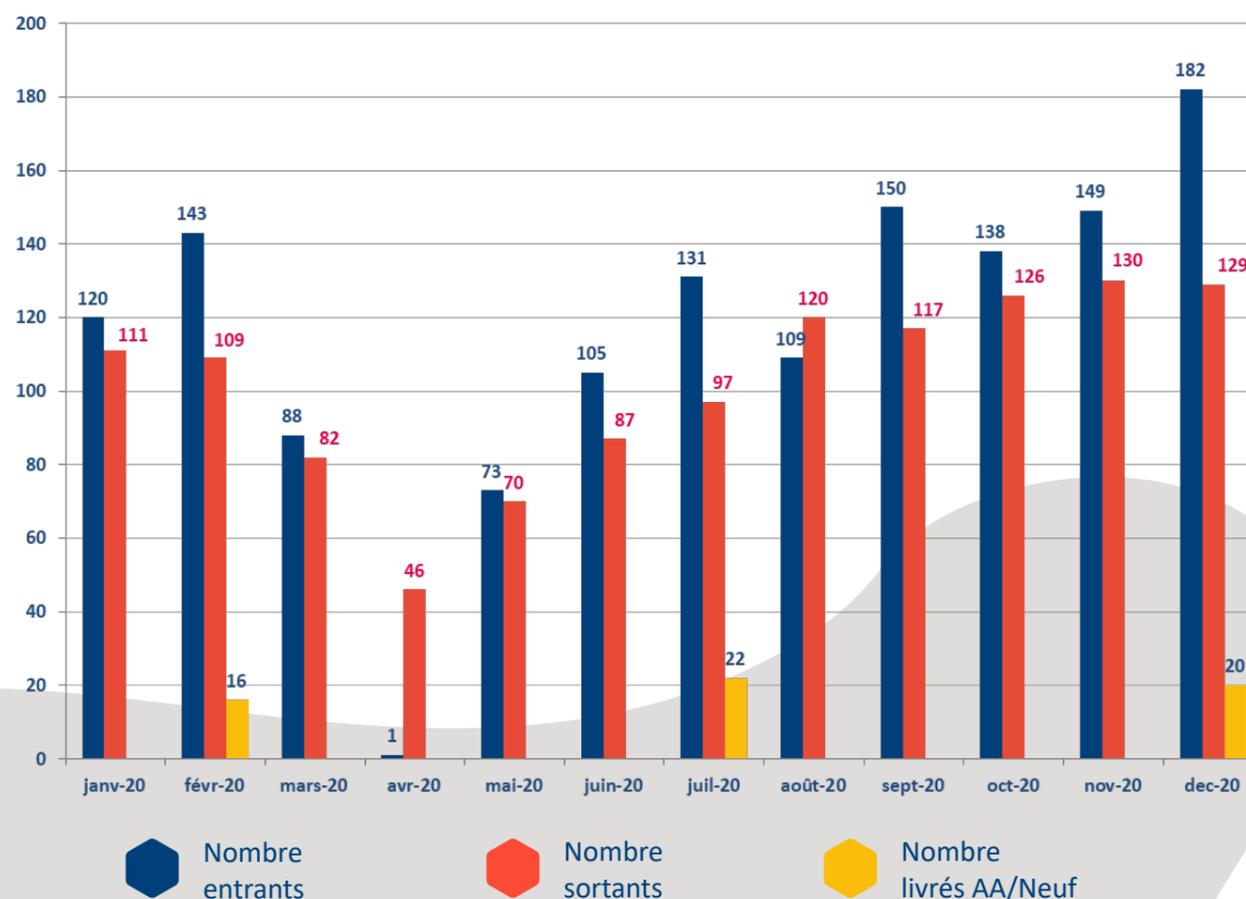
Il est à noter une évolution positive sur l'ensemble de la vacance et tout particulièrement sur la vacance commerciale, puisque Cité Nouvelle a dépassé son objectif initialement fixé à 3.8%, et ce dans un contexte sanitaire, économique et social complexifié en 2020, et de surcroît sur un marché détendu.

## LA VACANCE ET LE TAUX D'OCCUPATION

### VACANCE GLOBALE EN NOMBRE ET POURCENTAGE DU PATRIMOINE



### LES ENTRÉES ET LES SORTIES



## LA VENTE HLM ET L'ACCESSION SOCIALE : une équipe dédiée et internalisée de 3 personnes

### VENTE HLM :

**2020 : 175** logements vendus, ONV compris, pour **12 218 126 €** (le prix de vente moyen s'élevant ainsi à 69 818€), soit une augmentation des ventes 136 % par rapport à l'année précédente, réparties de la manière suivantes :

**71** logements vendus à l'ONV pour 4 679 406€ (le prix de vente moyen s'élevant ainsi à 65 907€)  
**104** ventes à l'unité pour 7 538 720€ (le prix de vente moyen s'élevant ainsi à 72 488€)

### ACCESSION SOCIALE - PSLA :

6 programmes ont été suivis par le service ventes dans le cadre de l'accession sociale :



#### VICTORIA PARK À SAINT ETIENNE

6 logements.

Les 6 contrats de location-accession signés sur 2019 ont pu être réitérés sur 2020 .



#### GENILAC

5 pavillons individuels

Les 5 contrats de réservation ont été signés. Le chantier a démarré en Octobre 2020. Livraison prévue fin du 4ème trimestre 2021.



#### L'OREE DU GOLF À SAINT ETIENNE

6 maisons individuelles (2 contrats de réservation signés en 2019 – 4 contrats signés en 2018). Signature des contrats location-accession de 4 logements fin octobre 2020.



#### SORBIERS

4 appartements.

Les 4 contrats de réservation ont été signés. Livraison prévue 1er trimestre 2022.



#### JOMACOTTAGE À SAINT ETIENNE

5 maisons individuelles, Rue de L'Ondaine. Les 5 contrats de réservation ont été signés. Livraison prévue fin du 2ème trimestre 2021.



#### BONSON

4 pavillons individuels, Rue des Tournesols  
Livraison prévue 4ème trimestre 2021.

## ATTRIBUTIONS À DES SALARIÉS D'ENTREPRISE

Résultats 2020 : 41.36%



## QUALITÉ DE SERVICE

2 548 sollicitations écrites ont été saisies :

9 929 sollicitations orales ont été saisies :



## PROJETS D'ENTREPRISE EN DIRECTION DE LA CLIENTÈLE



En 2020, et au regard du contexte très exceptionnel lié au COVID19, un certain nombre de projets ont dû être stoppés ou pour le moins freinés par rapport aux objectifs que Cité Nouvelle s'étaient fixés.

Néanmoins, certains ont pu malgré tout voir le jour sur 2020 et d'autres ont été menés sur 2020 pour une mise en œuvre sur le 1er trimestre 2021.

### ELIPSO OU LES ÉTATS DES LIEUX DÉMATÉRIALISÉS

Une mise en œuvre dès début janvier. Désormais, les états des lieux (entrée et sortie) et les visites-conseils se font sur tablette pour la partie Constats. Aux oubliettes les liasses de papier en 3 exemplaires ; les clients reçoivent leurs états des lieux sur leurs adresses mails avec des commentaires et photos explicites.

### LA SUSPENSION DES ÉTATS DES LIEUX SORTANTS

L'idée avait germé courant 2019 du fait d'un retour d'expérience similaire et concluant chez d'autres bailleurs. Un groupe de travail dédié devait lancer une phase de test mais c'était sans compter sur l'arrivée du confinement qui, en mars 2020, interdisait formellement les états des lieux et l'idée de Cité Nouvelle est rapidement passée de projet à réalité.

Cette expérience a pu être organisée sur une échelle significative, puisque mise en œuvre sur l'intégralité du patrimoine et Cité Nouvelle a pu formaliser les conclusions suivantes :



**Optimisation du temps de travail** et donc des plans de charge pour plusieurs métiers de notre organisation : temps gagné sur les rendez-vous, les trajets, le traitement administratif des états des lieux en agences, les décomptes définitifs au service facturation, le traitement des sollicitations post-EDL (récupération locative).



La majorité des **logements sont récupérés en bon état ou en état correct**. On ne constate pas de déresponsabilisation du client.



**Amélioration des résultats sur les impayés Partis** puisque les réparations locatives ne sont plus facturées.

### LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DES BAUX

Des synergies de travail entre la direction de la clientèle et le service des systèmes d'information ont permis d'imaginer un processus de dématérialisation des signatures et d'aboutir au choix d'un dispositif technique et informatique approprié. Sa mise en œuvre est effective depuis ce 1er trimestre 2021. Un outil qui lui aussi contribue à l'optimisation des plans de charge des équipes commerciales ainsi qu'à une image de modernité et d'agilité auprès des clients.

### UN PROCESSUS D'ARCHIVAGE À L'ÉCHELLE DE TOUTE LA SOCIÉTÉ

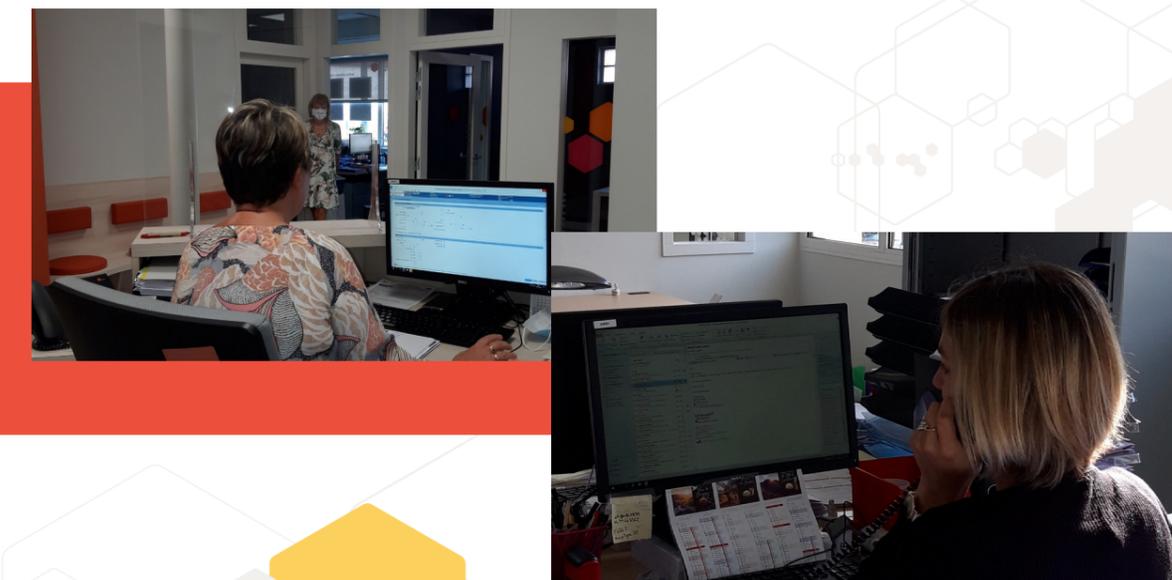
Au cours des années et au fil des fusions, cessions, absorptions, la question de l'archivage est devenue prégnante et préoccupante au regard des volumes, des lieux de stockage et de leur sécurisation, mais également des questions réglementaires ayant trait à la prescription et au RGPD.

Le service des moyens généraux a mené cette longue étude et a conclu une convention avec la société d'archivage C6 basée à Versanne dans le département de la Loire.

Désormais, les éléments contractuels de nos clients sont stockés en mode « papier et original » auprès de l'archiviste par numéro de client. Ils peuvent donc être très facilement identifiés et remis à disposition du bailleur si nécessité mais surtout ils font l'objet d'une organisation qui permet de respecter les notions de prescription et de destruction des données personnelles.

### DÉMÉNAGEMENT DE L'AGENCE À ROANNE

Les équipes de Roanne ont eu le plaisir le 3 juillet 2020 d'emménager dans des nouveaux locaux, entièrement rénovés, au 14 Rue de la Résistance à Roanne et permettre ainsi à la collectivité de démolir les anciens locaux dans le cadre d'un projet ambitieux de la ville d'aménagement des bords de Loire.



Accueil de l'agence de Roanne, photos prises le 16 juillet 2020

# DIRECTION DU BACK OFFICE



## LE SERVICE RELATION CLIENTS quelques chiffres



**128 232** appels reçus soit une moyenne de :  
**532** appels par jour,  
**356** appels traités par jour concernant l'ensemble des activités d'entreprise.



**73%** de taux d'efficacité moyen, avec un pic à 81% en mars 2020.  
**13 000** sollicitations écrites ou téléphoniques enregistrées dans notre système informatique.



**9 700** attestations d'assurance enregistrées.  
**2 283** demandes de logements enregistrées, sans compter les renouvellements et les modifications de demande de logement.

## LE RECOUVREMENT



Au titre de l'année, le taux de recouvrement de la dette des locataires présents se situe à près de **97 %**.

**Les résultats de l'année 2020**, ont complètement été biaisés par la crise sanitaire survenue à compter du mois de mars 2020. Plusieurs impacts ont été constatés tant sur l'évolution de l'impayé que sur le recouvrement en lui-même :

- Une augmentation des impayés de plus de 299 000€ en 3 mois (mars, avril et mai), hors SLS,
- Une suspension de toutes les procédures judiciaires jusqu'au 25 juin 2020, avec reprise des délais à cette date-là, soit une possibilité de poursuite réelle des procédures au 25 août 2020,
- Une impossibilité matérielle et judiciaire de lancer la campagne de retour des enquêtes SLS et OPS, augmentant le nombre de locataires pour lesquels du SLS forfaitisé a dû être imputé,
- Suppression de toutes les audiences du 16 mars au 11 mai,
- Une absence totale de possibilité d'expulsion jusqu'au 11 juillet 2020 puis une obligation de relogement bloquant toutes expulsions voire même tout accord de concours (seulement 4 concours ont été accordés à Cité Nouvelle en 2020).

Dans un tel contexte, des actions palliatives ont été déployées très rapidement afin de limiter au maximum l'augmentation et de venir en aide à un profil de débiteurs de plus en plus important « les locataires salariés d'entreprises » :

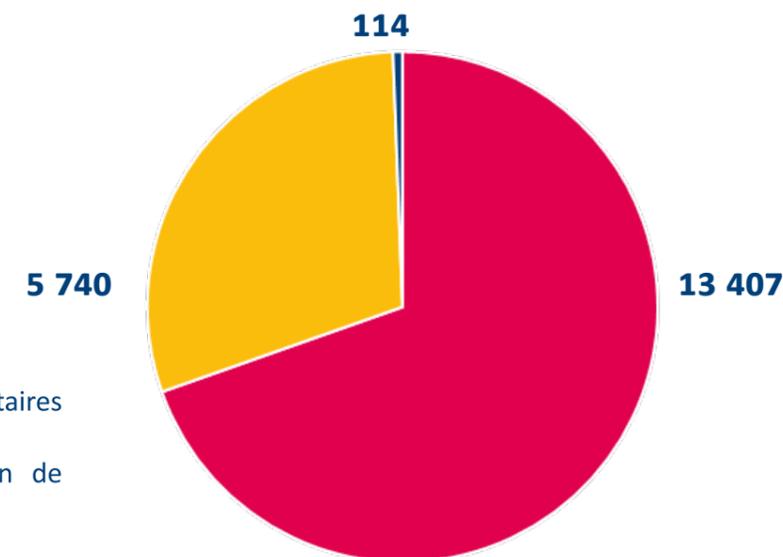
- Un travail conjoint avec nos partenaires Huissiers de Justice a permis la reprise de 36 logements en procédure judiciaire,
- Un travail conjoint avec le service social d'ALS aux fins d'aider les salariés en difficultés du fait de la crise sanitaire : 63 demandes d'aides ont été adressées à ALS pour 45 diagnostics. 38 ménages ont été contractualisés pour un suivi régulier avec ALS et 20 ménages ont pu obtenir une aide,
- Une accentuation des contacts avec les primo débiteurs. Pour ce faire, l'intégralité de l'équipe du service recouvrement, ainsi que la gestionnaire des baux spécifiques, ont contribué aux relances amiables.

L'ensemble de ces actions a permis de limiter au maximum la dégradation de la dette des locataires présents et d'atteindre des résultats encourageant en fin d'année 2020.

## LA RÉGULARISATION DES CHARGES LOCATIVES 2019

Nombre de groupes à régulariser : **676 groupes**  
 Nombre de lots à régulariser : **19 261 lots** répartis de la manière suivante :

- Stationnements
- Commerces
- Logements



**Résultat 2020** au bénéfice des locataires pour un montant de **1 129 318,34 €**  
 Soit un taux de couverture moyen de **109,58 %**

## LA GESTION DES SINISTRES

Le contrat d'assurance multirisque de Cité Nouvelle a été mis en place à compter du 1er janvier 2019 avec la SMABTP pour une durée de 2 ans (franchise 1 500€).

**Au cours de l'année 2020**, la SMABTP nous a signifié la résiliation du contrat au terme des 2 ans. Cette résiliation s'explique en partie par une année 2019 particulièrement impactée par de nombreux et importants évènements climatiques.

### LE NOMBRE DE DÉCLARATIONS EN 2020

**118** dossiers recensés.

**60** dossiers ouverts à SMABTP dont :



**3 chocs véhicules**, soit 5% des sinistres déclarés,

**34 dégâts des Eaux**, soit 56.66 % des sinistres déclarés,

**2 effondrements**, soit 3.33 % des sinistres déclarés,

**10 incendies**, soit 16.66% des sinistres déclarés,

**1 évènement climatique**, soit 1.66% des sinistres déclarés,

**7 vandalismes**, soit 11.66 % des sinistres déclarés,

**3 pertes d'eau suite fuite sur réseau enterré**, soit 5 % des sinistres engagés.

### LES MONTANTS ENGAGÉS

**En 2020 : 704** engagements émis représentant un montant de **1 805 738.13 €**

De nombreux engagements 2020 concernent la commande des travaux suite aux évènements climatiques de 2019. En effet compte tenu du nombre de sites impactés, les opérations d'expertise ont été très longues.

### LES PRODUITS CONSTATÉS

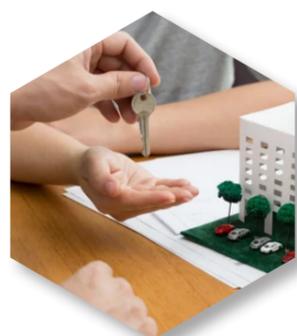
Ce sont les remboursements constatés en 2020 pour des sinistres ayant été déclarés au cours de l'année ou des années antérieures soit **78** remboursements pour un montant total de **1 261 372.09 €**

## LE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉS

Cité Nouvelle gère 3 types de copropriétés :



**10**  
Syndic de droit



**27**  
Copropriétés mixtes  
dont un organisme d'HLM  
est propriétaire de certains  
lots.



**8**  
Copropriétés mixtes  
dont seuls des copropriétaires  
privés, sont propriétaires.



**49 / 1 346** lots principaux  
**D'immeubles et ASL gérés**  
y compris un volume et deux  
baux emphytéotiques

### LE DÉPLOIEMENT DES ENGAGEMENTS D'ACTION LOGEMENT

Afin d'assurer une gestion sécurisée des mises en copropriétés, tout en apportant aux copropriétaires un service de qualité, la direction métiers-vente/syndic, avec la participation du groupe de travail « So Syndic » a mis en place une boîte à outils intitulée « Gestion des copropriétés issues de la vente HLM et IN'LI » destinée à l'ensemble des filiales d'Action Logement. L'objectif étant d'accompagner le développement des mises en vente des organismes de logements sociaux et d'In'Li en définissant un niveau d'exigence commun vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes.

Cette **boîte à outils** est composée :

- D'une charte d'engagement de service à destination des syndicats,**
- D'un guide pratique de la copropriété à destination des copropriétaires,**
- D'un modèle de rapport de gestion à destination des copropriétaires,**
- D'un questionnaire de satisfaction à destination des copropriétaires,**
- D'un contrat type de syndic auquel seront joints les engagements de services.**

La charte comprend **9 engagements** :

- information et accompagnement de manière personnalisée des copropriétaires,
- suivi de la vie de la copropriété,
- prise en compte de la qualité de service perçu par les clients,
- honoraires de base modérés,
- charges de copropriétés maîtrisées,
- astreinte téléphonique 24 h / 24 et 7 j / 7 en parties communes pour les « urgences techniques »,
- accès en ligne pour chaque copropriétaire,
- suivi en ligne des incidents et de l'entretien de leur copropriété pour chaque copropriétaire,
- dématérialisation des convocations et de la tenue des assemblées générales.

## LES BAUX SPÉCIFIQUES ET ENQUÊTES RÉGLEMENTAIRES

### LA GESTION DES BAUX SPÉCIFIQUES

Cette activité regroupe notamment la gestion :

- des **baux commerciaux**,
- des **baux professionnels**.

Cela comprend la commercialisation, rédaction et suivi du bail commercial, et le cas échéant suivi des impayés.



**Au 31 décembre 2020** Cité Nouvelle est propriétaire de 159 commerces et bureaux, 44 sont vacants dont :

- 24** en vacance technique,
- 20** en vacance commerciale.

Relations avec les gestionnaires des foyers de type :

- Résidences autonomes pour personnes âgées,**
- EHPAD**
- CROUS,**
- CHRS,**
- ADAPEI.**

Dont 18 foyers générant un montant de redevance global pour 2020 de **3 009 261.85 €**

### LA GESTION DES ENQUÊTES RÉGLEMENTAIRES :

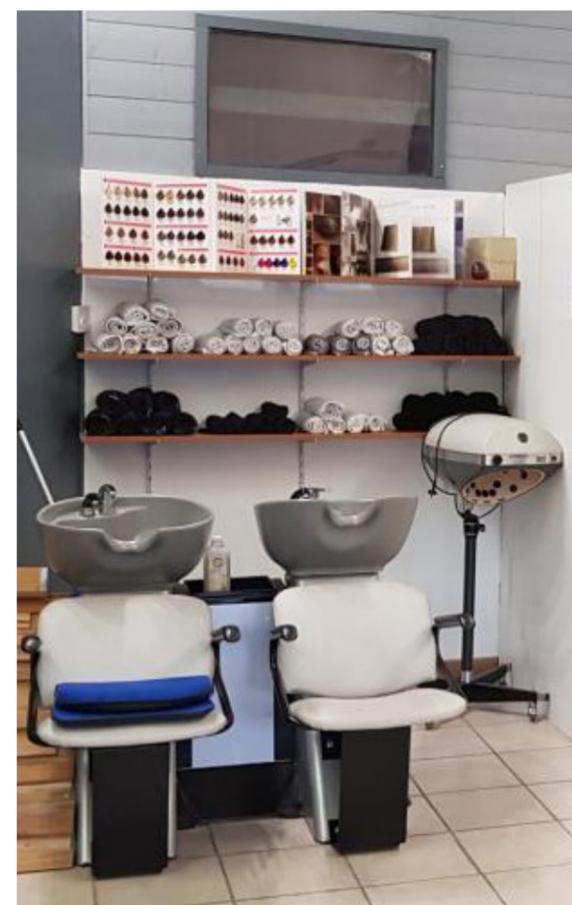
Ce poste au contour exclusivement administratif gère notamment toutes les enquêtes réglementaires en lien principalement avec la gestion locatives à savoir :

- L'enquête **OPS**, sur l'occupation du parc social,
- L'enquête **SLS**, sur le loyer de solidarité,
- L'enquête **RPLS**, sur le répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux,
- L'enquête **RPLS**, sur les foyers.

## L'ACTIVITÉ DES BAUX COMMERCIAUX PENDANT LA CRISE SANITAIRE



**LA TALAUDIÈRE** | boutique d'objets de décoration et de la maison, épicerie fine, vente sur place de boissons chaudes ou froides.



**SAINT-ÉTIENNE** | salon de coiffure



**CHAMBOEUF** | institut d'onglerie



**SAINT-ÉTIENNE** | société d'édition

# DIRECTION FINANCIÈRE ET DU CONTRÔLE DE GESTION



Au 31 décembre 2020, le résultat s'élève à 7 843 K€.

Le Conseil d'Administration a arrêté les comptes en séance du 31 mars 2021, l'Assemblée Générale Annuelle Ordinaire les a approuvés en date du 23 juin 2021.

## COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ 2020

en K€	2020	2019	% Evolution
Produits d'exploitation	75 613	71 934	3 679
Charges d'exploitation	72 561	67 393	5 168
<b>Résultat Exploitation</b>	<b>3 052</b>	<b>4 541</b>	<b>-1 489</b>
Produits financiers	218	882	- 664
Charges financières	4 515	5 258	- 743
<b>Résultat financier</b>	<b>-4 297</b>	<b>-4 376</b>	<b>79</b>
Produits exceptionnels	19 999	139 096	- 119 097
Charges exceptionnelles	10 911	140 161	- 129 250
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>9 088</b>	<b>-1 065</b>	<b>10 153</b>
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>7 843</b>	<b>-900</b>	<b>8 743</b>

## BILAN SIMPLIFIÉ 2020

En k€	NET 2019	NET 2020	Evolution	%
<b>Actif immobilisé</b>	505 943	497 291	-8 652	-1,71%
<b>Actif circulant</b>	13 634	14 811	1 177	8,63%
<b>Disponibilités</b>	48 324	57 214	8 890	18,40%
<b>Total ACTIF</b>	<b>567 902</b>	<b>569 316</b>	<b>1 414</b>	<b>0,25%</b>
<b>Capitaux propres</b>	189 619	197 360	7 741	4,08%
<b>Provisions pour risques et charges</b>	10 687	8 997	-1 690	-15,81%
<b>Dettes financières</b>	350 520	349 373	-1 147	-0,33%
<b>Concours bancaires courants</b>	3 447	0	-3 447	-100,00%
<b>Autres dettes</b>	13 628	13 586	-42	-0,31%
<b>Total PASSIF</b>	<b>567 902</b>	<b>569 316</b>	<b>1 414</b>	<b>0,25%</b>

## AUTOFINANCEMENT NET / CHIFFRE D'AFFAIRES EN %



## RÉSULTATS FINANCIERS AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES

Opérations & résultats de l'exercice	2017	2018	2019	2020
Chiffre d'affaires	60 598 864	63 741 450	67 682 209	68 066 484
Résultat avant charges et produits calculés (amortissements, dépréciations et provisions)	24 405 190	26 380 316	25 925 867	28 790 056
Résultat après charges et produits calculés (amortissements, dépréciations et provisions)	8 422 192	6 583 494	-901 038	7 842 721
Personnel	2017	2018	2019	2020
Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice	161	181	195	202
Montant de la masse salariale de l'exercice	4 950 514	5 342 930	6 032 567	6 332 234
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux de l'exercice (sécurité sociale, œuvres sociales, etc.)	2 092 810	2 286 564	2 275 209	2 392 528

# DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

## EFFECTIF



Au 31 décembre 2020, l'effectif salarié était de **222** personnes :  
L'effectif moyen s'élève à 202 en nombre de collaborateurs présents .



Cérémonie des vœux

### PERSONNEL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE

Féminin	115
Masculin	37



23 janvier 2020

### PERSONNEL D'IMMEUBLES

Féminin	41
Masculin	29

## RÉPARTITION FEMMES ET HOMMES PAR TYPE DE CONTRAT



CDI	137	60
CDD	19	4
Contrat d'alternance	0	1
Contrat professionnel	1	0

## INDEX D'ÉGALITÉ FEMMES ET HOMMES

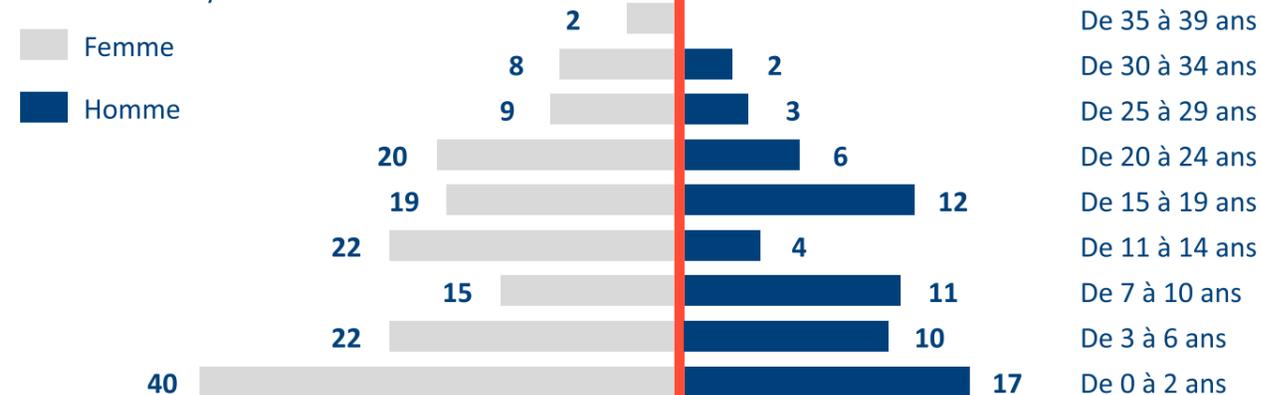
Avec la Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour « la liberté de choisir son avenir professionnel » le législateur a souhaité réaffirmer le principe « à travail égal, salaire égal » dans les entreprises par la mise en place du calcul et la publication de l'index Egalité Femmes- Hommes.



Pour 2020, la note obtenue par Cité Nouvelle s'élève à **91/100**

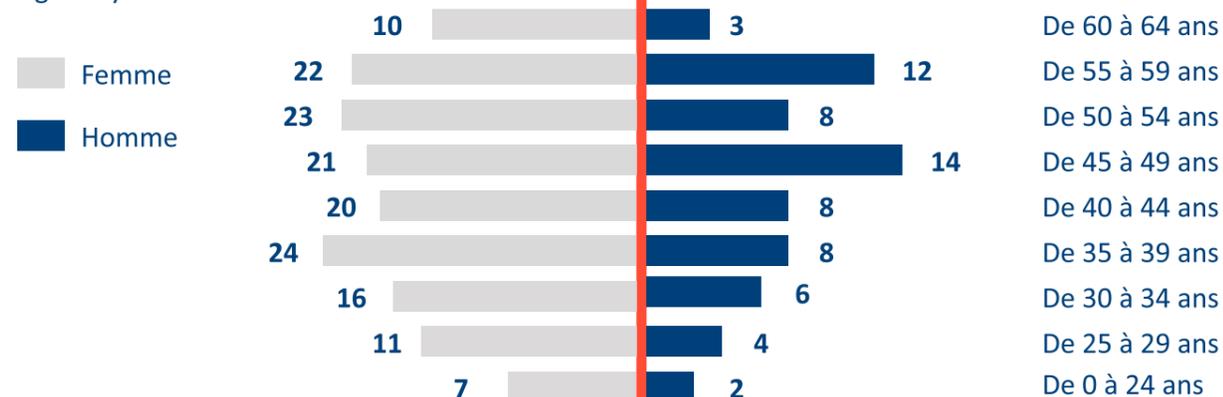
## PYRAMIDE DES ANCIENNETÉS

Ancienneté moyenne CDI : 12.8 ans



## PYRAMIDE DES ÂGES

Âge moyen CDI : 46 ans  
 Âge moyen CDD : 30 ans



**52,29%** des collaborateurs de Cité Nouvelle ont en décembre 2020 un âge **supérieur au égal à 45 ans**, dont 59 collaborateurs gardiens ou employé d'immeuble.

**52 ans** est l'âge moyen pour la catégorie gardiens ou employés d'immeubles.

En effet 57 collaborateurs gardiens ou employés d'immeubles ont 45 ans ou plus en 2020 dont 34 collaborateurs ont plus de 55 ans.

Une vigilance particulière est à apporter à cette catégorie de salariés car avec une inversion de la pyramide des âges, la pénibilité des tâches matérielles une parte importante de l'effectif sera à renouveler au cours des prochaines années. Les travaux sur la GPEC du métier de Gardien a conduit pour l'année 2020 a engagé des actions visant à améliorer les conditions de travail des gardiens et employés d'immeubles.

## MÉTIER DE GARDIEN : ZOOM SUR LES AMÉNAGEMENTS DE POSTES DE 2020

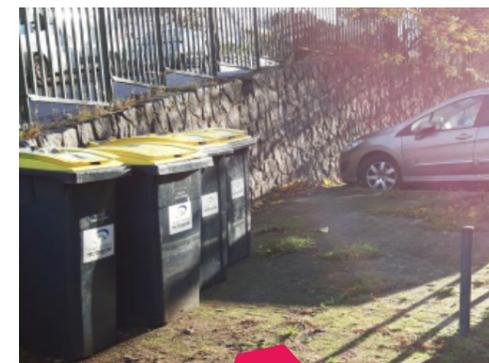
AMÉNAGEMENT QUI A ÉTÉ RÉALISÉ AU 2 RUE DES OVIDES À SAINT-ÉTIENNE



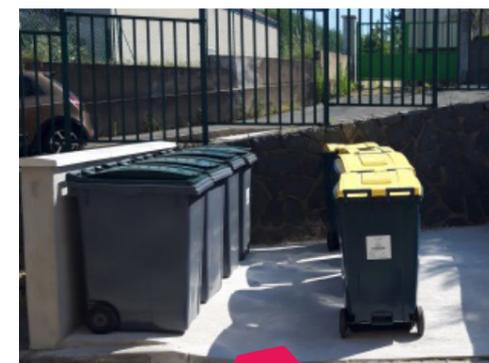
Le site est composé de 11 allées réparties sur 2 bâtiments de 4 étages sans ascenseur et s'étend sur une surface d'environ 13 450 m<sup>2</sup>.

Un tire-conteneurs électrique pouvant tracter jusqu'à 4 conteneurs en même temps a été mis à disposition du personnel d'immeuble.

11 locaux conteneurs ont été condamnés afin de :



AVANT



APRÈS

**Limiter l'occupation** des parties communes par les jeunes du quartier.

**Obtenir un gain de temps au niveau de l'entretien** (les locaux mesurent environ 20m<sup>2</sup> chacun).

La gardienne d'immeuble peut ainsi consacrer le temps économisé à d'autres tâches telles que la réalisation de visites de Plan de Prévention des Risques (PPR), la veille technique, et réaliser une économie de produits d'entretien donc une diminution des charges pour les locataires.

La condamnation des locaux a été accompagnée par la création d'un local conteneurs extérieur à l'entrée du site et la transformation d'un garage vacant en second local à conteneurs situé en milieu de site.

Ces aménagements ont permis d'une part de réduire les distances parcourues par notre personnel d'immeuble et d'autre part, lui assurer de meilleures conditions de travail.

### LE MARGALET AU COTEAU À ROANNE

En 2020, les vides ordures ont été condamnés ainsi que les locaux en sous-sol pour la mise en place d'une plateforme extérieure pour les conteneurs.

Le nettoyage mécanisé à l'aide d'une auto-laveuse pour l'assainissement des halls et paliers permet un résultat de propreté visible pour nos locataires et contribue ainsi à la satisfaction de nos clients.

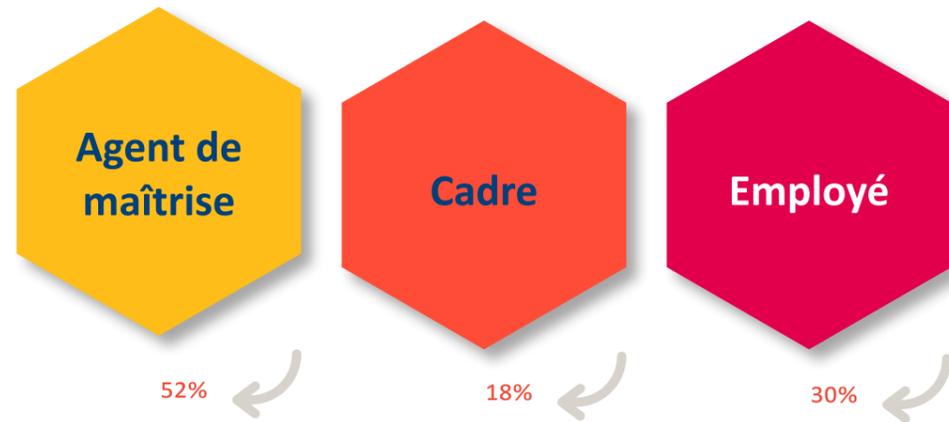
L'objectif est d'accompagner le personnel en limitant les gestes contraignants et ainsi assurer des conditions de travail optimales.



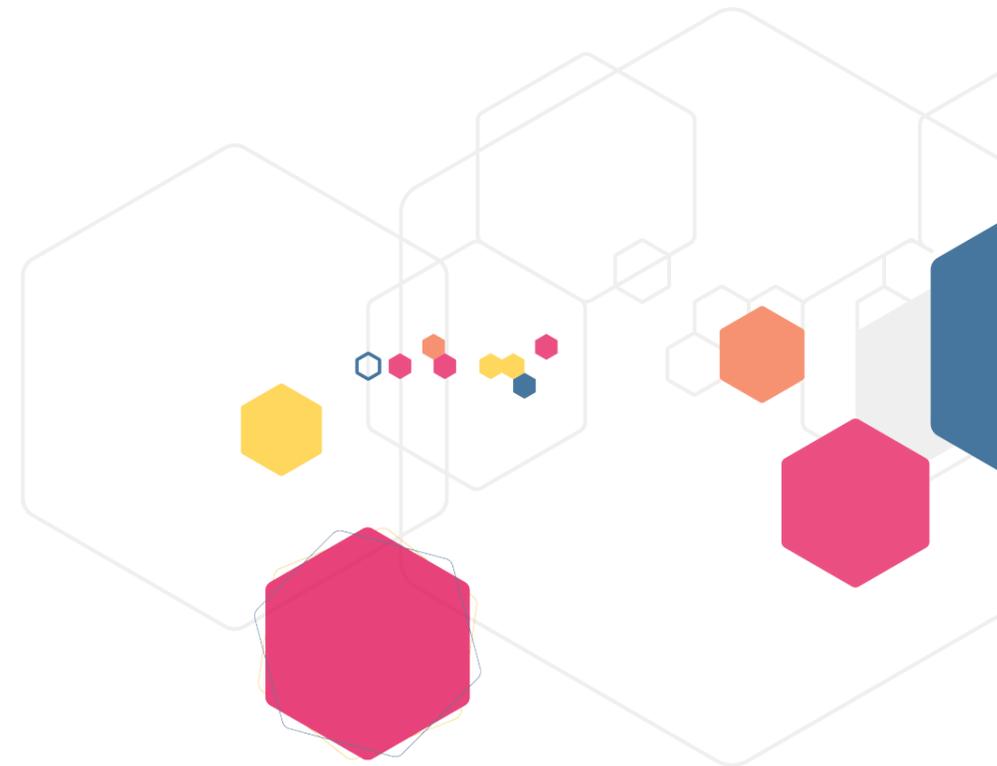
### UN PLAN DE FORMATION ADAPTÉ AU CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE

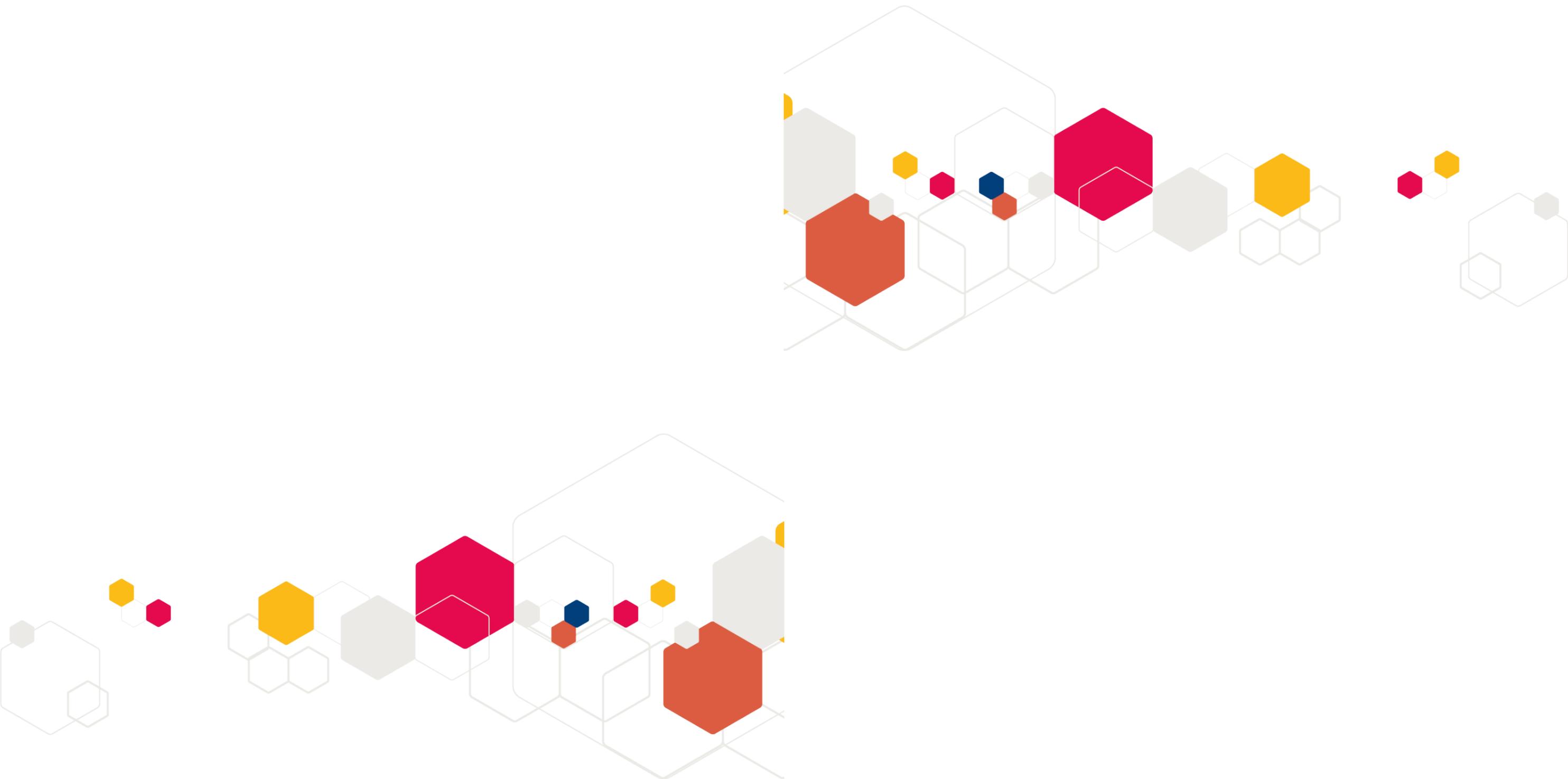
#### BUDGET DE FORMATION PAR STATUT

Malgré le contexte de la crise sanitaire et du confinement :  
**34 actions** de formation ont été réalisées,  
**1 422 heures** dispensées,  
**88 collaborateurs** formés sur 251.



Réunion des managers sur le bilan et propectives post crise Covid -19 du 16 juillet 2020 à la maison du projet à Saint-Étienne





# Cité Nouvelle

Groupe ActionLogement

13 PLACE JEAN JAURÈS  
42029 SAINT-ÉTIENNE CEDEX 1  
04 77 42 37 80  
CITENOUVELLE@CITENOUVELLE.FR



2020

