



2016

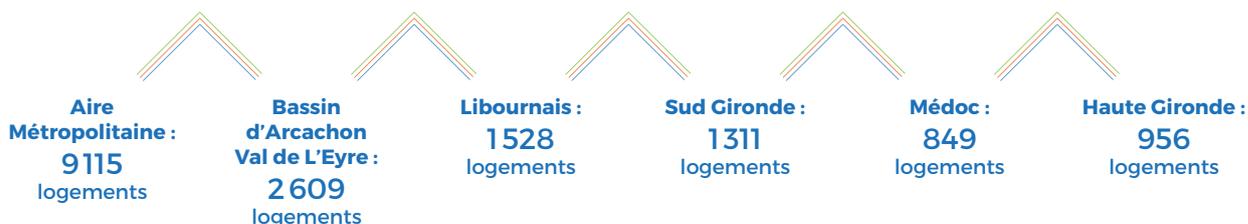
RAPPORT D'ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

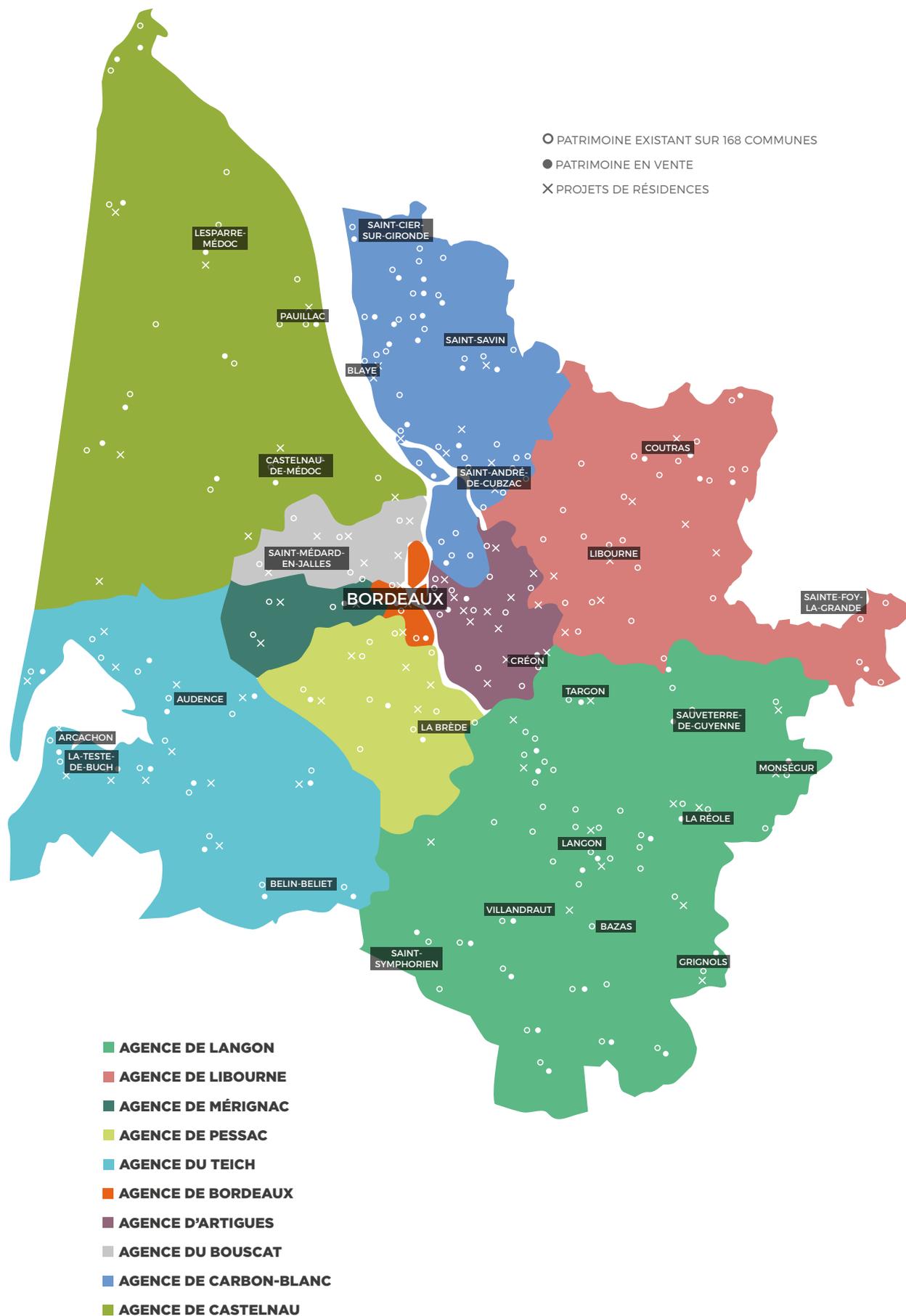


• Un logement plus adapté pour **728 familles de Gironde Habitat**

• Près de **10 000 locataires** aux ressources très modestes
Revenus inférieurs à **60%** des plafonds de ressources HLM



CARTE D'IMPLANTATION DU PATRIMOINE ET DES PROJETS



SOMMAIRE

aménager

PARTIE 1
PAGES 8 À 29

-  PAGE 10 ----- **L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS**
Demande locative sociale – Profil demandeurs – Territoires – PLH – PDH – Livre Blanc des territoires – Centres Bourgs
- PAGE 15----- **DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE**
Programmation – Agréments – Projets d'aménagement – Logements financés – Livraisons – Réalisations – Démolitions
- PAGE 22 ----- **L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS**
Attributions – Parcours résidentiel – Nouveaux entrants – Contingent prioritaire – Profils des publics prioritaires – Accession sociale à la propriété – Vente Hlm – Lots de terrains à bâtir
- PAGE 28 ----- **L'ATTENTION PORTÉE À LA GESTION BUDGÉTAIRE**
Résultat net comptable – Marge locative – Activité financement et trésorerie – Frais de gestion – Autofinancement courant – Gel des loyers

relier

PARTIE 2
PAGES 30 À 49

-  PAGE 32 ----- **UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS**
Enquête qualité de service – Entretien courant – Réclamations techniques – Parfait achèvement – Enjeux environnementaux – Réhabilitations – Marchés publics
- PAGE 39 ----- **L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN**
Concertation locative – Communication de proximité – Développement social – Dialogue dans les projets
- PAGE 45 ----- **ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES**
Impayés – Plan d'apurement – FSL – APL – Modes de paiement – Solutions sur mesure (sous locations - baux glissants)

SOMMAIRE

évoluer

PARTIE 3
PAGES 50 À 65

-  PAGE 52 ----- **UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR**
Logements passerelle - Logements accompagnés -
Sédentarisation des gens du voyage -
Accueil des migrants - Habitat participatif -
Insertion professionnelle
- PAGE 57 ----- **S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE
EN RENOUVELLEMENT**
Effectif et diversité de profils - Recrutements -
Absentéisme - Formation - Dialogue social -
Accompagnement au changement
- PAGE 62 ----- **S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT**
Nouvelle image, nouvelle identité -
Démarches de communication -
Responsabilité Sociétale des Entreprises -
Évolution des pratiques

2016 EN DATES



JANVIER

Signature d'une convention de partenariat entre Gironde Habitat et le Conseil Départemental portant sur l'insertion, pour faciliter et généraliser le recours à la clause sociale dans les marchés à l'occasion de la pose de la première pierre de la résidence La Fonderie à Bernos-Beaulac



1
JANVIER

2
FÉVRIER

FÉVRIER

Opération menée sur l'îlot dit « Castéja »

Un nouveau nom : Républic

Un site internet permettant à tous les publics de suivre le projet : www.projet-republic.fr

3
MARS



AVRIL

Visite du chantier de fouilles archéologiques préventives sur le site de la future résidence La Jurade à Sauveterre de Guyenne (16 maisons individuelles). Des découvertes exceptionnelles de poteries médiévales.



4
AVRIL

MARS

Signature d'une convention concernant la cohésion sociale, le cadre de vie et la Citoyenneté, le développement de l'activité économique et de l'emploi, dans le cadre de la politique de la ville, sur le quartier Champ de Courses, résidences Lyautey, Champ de Courses et Les Cottages.

6
JUIN



5
MAI



MAI

Ouverture de la nouvelle agence du Teich. Un lieu d'accueil pour les clients, les partenaires, et de meilleures conditions de travail pour les salariés.

JUIN

Fête des 50 ans de la résidence Peyronneau à Libourne. Un moment convivial, marqué par la remise d'un recueil de témoignages, pour restituer la mémoire collective de la résidence.

2016 EN DATES



OCTOBRE

Gironde Habitat accueille des migrants au Bouscat et à Carcans. L'ouverture de ces deux centres d'accueil et d'orientation (CAO*) permettent à 60 personnes d'être orientées temporairement. Le temps d'effectuer les démarches de demande d'asile. Ils y bénéficient d'un accompagnement juridique, social et d'un suivi sanitaire, dans un climat serein.

10
OCTOBRE

NOVEMBRE

Réalisation d'une œuvre de street art sur la clôture du chantier de la résidence Habitat Jeunes de Talence. Une première résidence du campus accueillant une mixité de jeunes.



11
NOVEMBRE



9
SEPTEMBRE

SEPTEMBRE

Quinzaine de la RSE, placée sous le signe du lien, de l'échange et du partage entre salariés: une participation volontaire d'un collaborateur sur deux pour contribuer à l'élaboration du plan d'actions.

12
DÉCEMBRE



8
AOÛT

AOÛT

Un tout nouveau visage pour la résidence Rieuvert, un projet de réhabilitation en phase avec la revitalisation urbaine de Castillon-la-Bataille.



7
JUILLET



JUILLET

Accueil de saisonniers sur la résidence Les Grands Chênes à Arcachon. Déconstruite quelques mois plus tard, la vacance est mise à profit pour proposer aux travailleurs saisonniers une solution de logement innovante et adaptée, sans grever l'offre locative.

DÉCEMBRE

Livraison de la résidence Les Parqueurs, à Gujan-Mestras : 130 logements collectifs intégrés dans le paysage qui reprennent les codes de l'architecture locale.

aménager

PARTIE 1 - pages 8 à 29

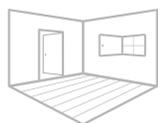
SOMMAIRE

L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS	10
Demande locative sociale – Profil demandeurs – Territoires – PLH – PDH – Livre Blanc des territoires – Centres Bourgs	
DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE	15
Programmation – Agréments – Projets d'aménagement – Logements financés – Livraisons – Réalisations – Démolitions	
L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS	22
Attributions – Parcours résidentiel – Nouveaux entrants – Contingent prioritaire – Profils des publics prioritaires – Accession sociale à la propriété – Vente Hlm – Lots de terrains à bâtir	
L'ATTENTION PORTÉE À LA GESTION BUDGÉTAIRE	28
Résultat net comptable – Marge locative – Activité financement et trésorerie – Frais de gestion – Autofinancement courant – Gel des loyers	



REPÈRES

48 911 demandeurs
en Gironde au 31/12/2016



1 856 ménages
accueillis dans
un nouveau
logement



**112 opportunités
foncières** étudiées



494 relogements
pour les publics
émargeant
au contingent
prioritaire

**379 logements
locatifs livrés**

dont près des 2/3 sur
le bassin d'Arcachon



56 logements
programmés en
accession sociale

$\frac{1}{2}$

**Un demandeur
sur deux** est
une personne
seule



Production diversifiée =
logements locatifs, en
accession, locaux d'activité,
lots de terrains à bâtir,
équipements publics,
associatifs...

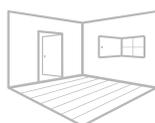
816 agréments
pour des logements
locatifs sociaux

Gel des loyers pour
la troisième année
consécutive

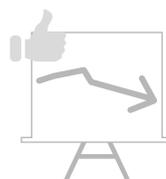
Îlot Casteja à Bordeaux
Dépôt du permis de
construire du projet
Républic juin 2016

6 496 ménages
contactés pour qualifier
leur demande

Maintien à **15% du niveau
de fonds propres moyen**
par opération



269 mutations
dont **52 relogements**
dans le cadre de la
reconstruction démolition
des Grands Chênes
à Arcachon



Taux de rotation en
baisse : de **8,34% en 2015**
à **7,46% en 2016**

Livraison des Parqueurs :
127 nouveaux logements
à Gujan-Mestras

L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS



Audenge Marquis de Civrac

UNE ORGANISATION INTERNE RÉSOLUMENT Tournée VERS LES TERRITOIRES

Gironde Habitat est présent dans un tiers des communes girondines et gère plus de 17 000 logements dont plus de la moitié hors de la métropole. Cet ancrage local se traduit par un positionnement qui doit être adapté à chaque contexte : agglomérations, villes, bourgs en proposant un habitat intégré, géré dans la durée. Cette ambition partagée avec le Conseil Départemental a donné lieu à une convention de partenariat en 2015.

Cette volonté de contribuer aux politiques locales de l'habitat et de s'enrichir au contact des partenaires locaux s'illustre à travers la création d'un poste de directeur adjoint en charge du lien aux territoires.

Comme les années précédentes, les équipes de Gironde Habitat ont participé activement aux démarches locales pour apporter leur regard, diagnostic, conseil ou expertise lorsque cela est nécessaire : contribution aux Programmes Locaux de l'Habitat, aux séminaires, à l'élaboration des Plans Locaux d'Urbanisme, réunions sur les six territoires du Plan Départemental de l'Habitat...

Ce positionnement permet de nouer des relations de confiance avec les collectivités et de les accompagner dans leurs projets et dans leurs nouvelles missions : la mise en place des Conférences Intercommunales du Logement dans les différents EPCI a mobilisé les partenaires et les équipes pour décortiquer les aspects réglementaires, analyser les pratiques à l'œuvre et définir les orientations locales de ces nouvelles instances.

PARTICIPATION ET CONTRIBUTION À LA DÉMARCHÉ DU LIVRE BLANC DES TERRITOIRES GIRONDINS

En terme de dialogue territorial, l'année 2016 a été rythmée par la poursuite de la démarche du Conseil Départemental autour du « Livre Blanc des territoires girondins ».

Cette année a permis de passer des diagnostics partagés à la construction collective des pactes territoriaux, porteurs d'engagements réciproques pour les neuf territoires. Les acteurs du monde institutionnel, associatif et économique se sont retrouvés durant le mois de mai dans les conseils de territoires pour déterminer les enjeux locaux.

Gironde Habitat contributeur à cette démarche innovante de co-responsabilité a répondu au mois de septembre à l'appel lancé pour faire connaître les projets et initiatives des acteurs locaux qui pourraient s'inscrire dans les pactes territoriaux : une contribution générale a été produite et des projets identifiés dans les neuf territoires (en terme de production nouvelle, d'innovation sociale, de prévention de la perte d'autonomie...).

En octobre, de nouveaux conseils de territoire ont permis aux acteurs d'échanger autour des plans d'actions : l'office s'est mobilisé pour être présent à ces rencontres, venir nourrir la démarche et présenter certains de ses projets (GH Bus/bus de l'autonomie, FJT de la Teste, Opération pour gens du voyage à Castres sur Gironde...).

L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS

GIRONDE HABITAT, OPÉRATEUR DES CENTRES BOURGS GIRONDINS

Gironde Habitat participe à l'aménagement du territoire à travers des projets d'envergure dans des secteurs urbains mais aussi à travers la revitalisation des centres bourgs.

En janvier 2016, à Bernos Beaulac, la première pierre de l'opération de la Fonderie a été posée. Auparavant destiné à loger des ouvriers de l'ancienne fonderie locale, cet ancien bâtiment a été cédé à l'euro symbolique par la commune à Gironde Habitat pour être réhabilité : 6 nouveaux logements seront livrés en 2017 pour répondre aux besoins locaux dans le centre de la commune.

Gironde Habitat est présent aussi à Sauveterre de Guyenne : 16 maisons seront livrées fin 2017 sur le site historique de la Jurade. En 2016, Gironde Habitat, la commune et le cabinet d'archéologie mandaté ont organisé la visite du chantier des fouilles archéologiques préventives sur le site de la future résidence. Ces fouilles ont révélé des traces de vie aux XIV^e et XV^e siècles (artisanat de potier et atelier possible de céramique médiévale). La conception architecturale du programme respecte la configuration orthogonale spécifique de la bastide sauveterroise pour s'intégrer au paysage local.

À la Réole, Gironde habitat a répondu favorablement au projet d'habitat participatif inscrit dans la convention «La Réole 2020 » signée en octobre 2013 entre l'Etat, l'ANAH, le Conseil Régional d'Aquitaine, le Conseil Départemental et la ville. Sur le volet habitat, l'enjeu pour la commune est de pouvoir agir sur la qualité et la diversité de l'offre de logements afin que le centre ancien constitue une étape choisie dans le parcours de vie des ménages. Le programme sera articulé autour d'espaces partagés intérieurs et extérieurs, de lieux qui seront ouverts aux habitants du quartier, et d'une dizaine de logements conçus avec leurs futurs habitants locataires au plus près de leurs besoins.



Accueil de nouveaux locataires à Bernos Beaulac

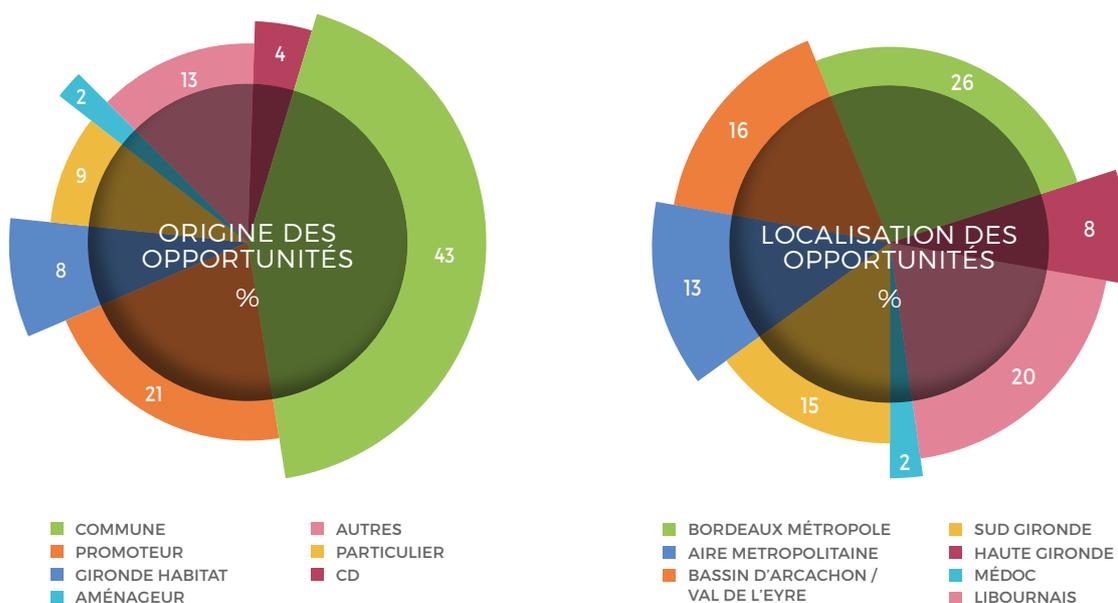
L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS

DES ÉTUDES DE FAISABILITÉ EN RÉPONSE AUX BESOINS LOCAUX

Dans cette logique de lien aux territoires, Gironde Habitat analyse la plupart des opportunités foncières que lui présentent les collectivités, les promoteurs ou encore les particuliers, dès lors qu'elles répondent aux besoins identifiés localement.

Comme en 2015, Gironde Habitat étudie également des opportunités foncières sur Coutras et Saint Denis de Pile dans le cadre des conventions organisant l'instruction des DIA dans l'optique du droit de préemption, suite à la mise en carence au titre de la loi SRU. La commune de Vayres a également fait appel à l'office fin 2016 pour l'exercice du droit de préemption.

Ce sont 112 opportunités qui ont été étudiées en 2016. La direction du développement de l'office a ciblé les sollicitations notamment celles émanant des promoteurs sur des secteurs géographiques définis et au regard des prestations attendues par Gironde Habitat. Concernant les demandes des communes, les équipes municipales ont transmis leurs demandes d'étude de faisabilité en 2015, au démarrage des nouvelles mandatures : ces sollicitations ont logiquement diminué compte tenu de projets habitat passés en phase opérationnelle en 2016.



La localisation de ces opportunités traduit le déploiement de l'activité à l'échelle départementale en lien avec les objectifs fixés par le Plan Départemental de l'Habitat. En terme de situation géographique, les tendances sont comparables à celles de 2015 avec un quart des fonciers situés dans la métropole (24% en 2015) et 16% des terrains étudiés sur le bassin d'Arcachon ou le Val de l'Eyre. Les secteurs plus détendus sont également analysés notamment 20% des études dans le Libournais et 15% dans le Sud Gironde.

Parmi les 112 opportunités foncières, 43 projets ont été intégrés à la programmation 2016/2019 soit une transformation opérationnelle de près de 40% des études de faisabilité réalisées.

L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS

L'ENREGISTREMENT PUIS LA QUALIFICATION DE LA DEMANDE POUR IDENTIFIER LES PRIORITÉS

Depuis mars 2016, Gironde Habitat a intégré dans son fichier interne de demandeurs, l'ensemble des demandes figurant dans le Serveur National d'Enregistrement de la demande qu'elles aient été enregistrées ou non par ses équipes.

Sur le territoire girondin, 48 911 demandes sont actives au 31/12/2016. Gironde Habitat a enregistré 6 644 de ces demandes. À la suite de ces enregistrements, 6 494 ménages ont été contactés dans le cadre du travail de qualification de la demande : une demande sur deux est prioritaire au regard des critères prévus par la réglementation.

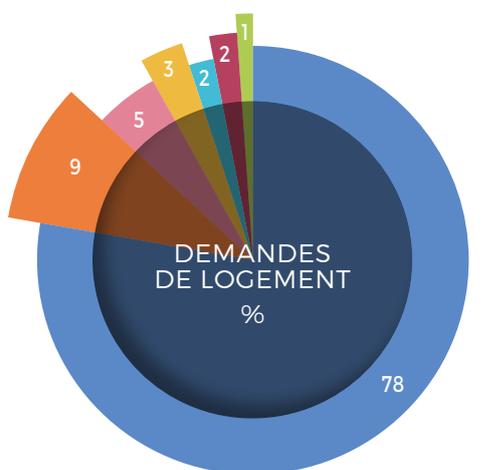
Au 31/12/2016, Gironde Habitat compte 1 950 demandes de mutation (1 509 demandes au 31/12/2015).

Au 31 décembre 2016, on compte 2 553 demandes en délai anormalement long soit 5,1 % de la demande en stock. Le travail de qualification de la demande permet de s'assurer du traitement des demandes prioritaires.

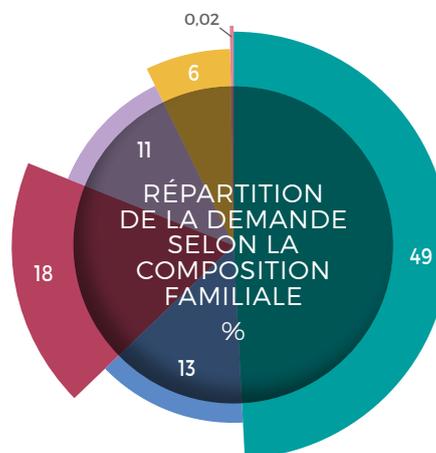
STOCK DE DEMANDES ACTIVES DEPUIS 2012					
	2012	2013	2014	2015	2016
Demandes renouvelées	12 968	10 744	7 487	8 413	9 164
Nouvelles demandes	8 668	10 807	11 947	12 057	39 747
Stock de demandes (yc mutations)	21 636	21 551	19 434	20 470	48 911

Par rapport aux années antérieures le profil de la demande enregistrée reste comparable :

- L'intégration de l'ensemble des demandes du SNE contribue à accentuer le poids des demandes de logement sur l'agglomération : 27 % des demandes portent sur la commune de Bordeaux et plus des trois quarts sur l'Aire Métropolitaine.



- Depuis 2013, la part des isolés dans le volume global de demandeurs augmente constamment : près d'une demande sur deux en 2016 (41% en 2013).



L'ATTENTION PORTÉE AUX TERRITOIRES ET AUX BESOINS



Arcachon Les Grands Chênes

RÉPARTITION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SELON L'ÂGE DU DEMANDEUR

Age des demandeurs	2014	2015	2016
Moins de 30 ans	26 %	25 %	25 %
De 30 à 49 ans	47 %	47 %	47 %
De 50 à 64 ans	20 %	21 %	21 %
65 ans et plus	7 %	7 %	7 %
Non renseigné	0,1%	0,1%	0,1%
Personnes morales	0,1%	0,1%	0,1%
TOTAL	100 %	100 %	100 %

- La distribution de la demande selon l'âge des demandeurs est relativement équilibrée entre jeunes de moins de 30 ans, ménages âgés de 30 à 39 ans et ceux âgés de 40 à 49 ans. La part de seniors se maintient à 7% du volume global de la demande.

RÉPARTITION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SELON L'ÂGE DU DEMANDEUR

Type de logement demandé	2014	2015	2016
1	13 %	13 %	14 %
2	33 %	33 %	32 %
3	33 %	33 %	31 %
4	18 %	19 %	18 %
5	3 %	2 %	3 %
6	0 %	0 %	0 %
Non renseignés	0 %	0 %	1 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %

- En cohérence avec la proportion importante de petits ménages, la demande de logements T1 ou T2 représente plus de 46% de la demande

DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

UNE PROGRAMMATION EN COHÉRENCE AVEC LES OBJECTIFS IDENTIFIÉS DANS LE PDH* ET LES PLH** LOCAUX

La programmation 2016 est constituée d'un volume de 816 agréments pour des logements locatifs sociaux et 56 logements en accession sociale. Le nombre de demandes d'agréments est donc stable par rapport à l'année 2015 où il s'établissait à 840 agréments et 36 logements financés en PSLA.

Comme les autres années, les opérations agréées sont diversifiées en terme de produits (logements, équipements, locaux d'activité) et d'implantation géographique avec des projets urbains et des opérations de centre bourg.

- 6 opérations de centre bourg représentant près d'une centaine de logements
- 23 logements spécifiques dont un foyer avec l'ADAPEI et 6 logements destinés aux gens du voyage (Castres sur Gironde)
- 56 logements en accession (Bordeaux)
- 56 lots de terrains à bâtir (Saint Denis de Pile et Saint Aubin de Médoc)
- Deux équipements petite enfance : une crèche (la Teste de Buch) et une maison d'assistantes maternelles (Taillan Médoc)
- Un commerce (Sadirac) et un local (Blaye)

Les opérations sont toutes particulières tant du point de vue de leur contexte que du partenariat à l'œuvre ou des contraintes du site. Cela implique une adaptation forte et une professionnalisation des équipes sur des montages complexes. L'intervention du service juridique notamment se matérialise par une ingénierie financière et juridique sur le volet du droit de l'urbanisme où la faisabilité de chaque



Castres sur Gironde La Belle Etape construction de 6 logements destinés aux gens du voyage

opération devient unique : travail sur la configuration du site, les servitudes, les questions de fiscalité.... Les services supports sont des facilitateurs dans la conduite des négociations avec les riverains ou les promoteurs lors d'acquisitions foncières bâties ou non bâties et anticipe les questions à lever selon le programme envisagé à court, moyen ou long terme notamment s'agissant de division foncière.

En 2016, les tendances observées en 2014 et 2015 se confirment : la programmation de logements locatifs augmente sur la métropole et le département hors métropole et hors bassin. Le nombre d'agréments sur le secteur du bassin d'Arcachon diminue.

*PDH (Plan Départemental de l'Habitat)

**PLH (Programmes Locaux de l'Habitat)

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES AGRÉMENTS DE LOGEMENTS LOCATIFS

Agréments	2014		2015		2016	
Métropole	222	34,4%	340	40,5%	365	44,7%
Bassin	243	37,7%	261	31,1%	111	13,6%
Département hors Métropole et Bassin d'Arcachon	180	27,9%	239	28,5%	340	41,7%
Total LLS	645	100%	840	100%	816	100%

DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

RÉPARTITION DES AGRÈMENTS DE LOGEMENTS LOCATIFS PAR TYPE DE FINANCEMENT

Agréments - Logements locatifs	2014		2015		2016	
PLUS	350	54,3%	518	61,7%	461	56,5%
PLAI	170	26,4%	228	27,1%	215	26,3%
PLAI - Logements spécifiques et foyer	63	9,8%	70	8,3%	11	1,3%
PLUS CD	62	9,6%	-	-	-	-
PLS	-	-	24	2,9%	129	15,8%
Total LLS	645	100%	840	100%	816	100%

La majorité des logements locatifs est financée en PLUS (Prêt Locatif à Usage Social). En 2016, la part de logements financée en PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) pour des ménages à faibles ressources se maintient dans la programmation globale.

La proportion de financements intermédiaires (Prêt Locatif Social) est en augmentation : elle s'explique notamment par une opération en Usufruit Locatif Social de 89 logements sur Bordeaux. Le montage d'une telle opération est une possibilité offerte par le code de la Construction et de l'Habitation. Il s'agit d'un usufruit temporaire (minimum 15 ans) en vue de la location de logements pour des personnes s'inscrivant dans les plafonds de ressources Hlm. Un bail spécifique de location précise les conditions de sortie du logement au terme de l'usufruit. Une convention de démembrement propre au programme complète les dispositions prévues par

le CCH. Ce mécanisme contribue à la production de logements locatifs sociaux dans des secteurs tendus du fait de l'attractivité des prix d'achat. Gironde Habitat a mené sa première opération en ULS sur la commune de La Teste de Buch.

Dans le montage des opérations, l'innovation technique et environnementale est au cœur des préoccupations de Gironde Habitat afin de réduire les charges pour les futurs clients mais aussi de diminuer l'empreinte écologique des bâtiments. En terme de performance énergétique, Gironde Habitat a choisi de ne plus certifier de manière identique l'ensemble de ses programmes mais de mettre en place un système d'analyse et de management plus fin pour chaque opération. Ainsi, les équipes font appel à différentes labellisations en fonction de la nature du projet : NF Habitat, Prestaterre, Promotelec...

À FLORESTINE, CHAUFFAGE GRATUIT POUR LES HABITANTS

En 2016, le permis de construire de l'opération "Florestine" est obtenu. Cette résidence de 49 logements située avenue Emile Counord à Bordeaux au pied du tramway accueillera au rez-de chaussée les locaux du pôle solidarité du Département sur une surface de 2800 m².

Sur ce programme, la nouvelle technologie Q.rad va être mise en place pour générer des économies de charges pour les clients, chaleur fatale : la récupération de la chaleur produite par des processeurs informatiques devient des convecteurs. Ce système intelligent permettra un chauffage totalement gratuit aux locataires. Gironde Habitat a obtenu une dérogation du Ministère (titre 5) pour les calculs de performance énergétique des bâtiments permettant d'expérimenter cette solution innovante.



DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

DES PROJETS D'AMÉNAGEMENT À DIFFÉRENTS STADES OPÉRATIONNELS : LES FAITS MARQUANTS 2016

- Gironde Habitat s'est engagé dans un nouveau projet d'aménagement sur le domaine de **Caillavet** à Mérignac. Au cours de l'année, les équipes ont travaillé sur l'équilibre financier du projet et sur l'acquisition du terrain : le foncier qui appartenait au Conseil Départemental a été acquis au prix des Domaines fin décembre 2016.

Sur les 15 000m² de surface de plancher à réaliser, le programme sera constitué de 200 logements (50% en locatif social et 50% en libre en partenariat avec deux promoteurs), une crèche et des locaux d'activité pour des bureaux.

En 2017, le concours pour le choix de l'équipe de maîtrise d'œuvre sera lancé afin de pouvoir déposer le permis de construire en fin d'année. Les premières livraisons sont prévues fin 2020.



- L'année 2016 a été riche sur le projet **Républic** avec l'ouverture d'un site internet conçu pour permettre aux publics de suivre le projet (grandes lignes du projet architectural, histoire du site, contact avec les équipes).

Les équipes du centre technique ont mis à nu la chapelle afin d'analyser les éléments historiques à conserver. Autre étape importante du projet : le permis de construire a été déposé le 2 juin 2016.

A l'été, les bâtiments à l'arrière du site (ancienne cantine et garages) ont été démolis. Dans la foulée, les fouilles archéologiques dont l'autorisation avait été obtenue avant le dépôt du permis de construire compte tenu du projet et des diagnostics de site ont démarrées. Des visites organisées avec le cabinet d'archéologie ont permis au public varié (riverains, élus, écoles, salariés...) de découvrir la nécropole aux sépultures multiples.

L'ouverture promise du site sur la ville s'est illustrée par différentes manifestations :

- À la mi-juin, mise en place et affichage de fresques géantes composées de personnages issus des peintures du musée des Beaux Arts de Bordeaux dans le cadre de « l'outings Project » de l'artiste Julien Casabianca

- Une programmation musicale spéciale proposée par l'association la Canopée dans le cadre de la fête de la musique

- En septembre, une séance de cinéma en plein air en partenariat avec CinéSites



- À **Bocage Athéna**, anciennement connu sous le nom de Parempuyre Fontanieu, le permis d'aménager a été obtenu en 2016 et les travaux ont pu démarrer. Ce projet d'aménagement permettra d'ici 2018 de dynamiser Parempuyre avec des services de proximité et la création d'un nouveau quartier proche du centre-ville. Sur 12 hectares, le programme comporte 434 logements aux statuts variés (locatifs sociaux et accession libre) mais aussi des lots de terrains à bâtir. Une école et des locaux commerciaux compléteront ce nouveau lieu de résidence. De nombreux échanges avec les riverains dans le cadre de réunions publiques ont permis de présenter et d'affirmer l'attention particulière à l'environnement au sens large qui caractérise ce projet : aménagements destinés à préserver des espèces protégées (la chevêche Athéna) et conservation de corridors écologiques, préservation de vues sur le patrimoine de la commune, valorisation d'espaces naturels.

- L'opération d'aménagement de **Tresses Videau** est en cours de finalisation : la première tranche a été livrée et les deuxième et troisième tranches du projet sont en cours de chantier. Au total, ce sont 58 lots de terrains à bâtir commercialisés par le pôle vente de Gironde Habitat et 70 logements locatifs sociaux produits.



VOIR LA VIDÉO
CHANTIER
DE DÉMOLITION
DE RÉPUBLIC

DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

FOCUS : ACCOMPAGNER LES PROJETS

Sur des projets d'envergure ou des opérations spécifiques, un accompagnement sur mesure est déployé pour informer, communiquer ou faire connaître l'opération.

Quelques actions pour 2016 :

Le projet d'aménagement Parempuyre Fontanieu a été baptisé Bocage Athéna en référence aux caractéristiques du site et à la préservation d'une espèce animale en l'occurrence, une chouette (la Chevêche Athéna). Un logo a été spécialement conçu pour ce projet symbolisant ce lien à l'environnement.

Dans le centre bourg de la Réole, Gironde Habitat expérimente l'habitat participatif. Ce dispositif a été nommé la Fabrikàtoits pour illustrer ce processus de travail nouveau où l'habitant, le futur locataire est acteur de la création de son lieu de vie. Il s'agit à la Réole de concevoir un toit intergénérationnel pour que séniors, familles ou jeunes, dès lors qu'ils partagent un socle de valeurs communes, cohabitent et tissent des liens solidaires.

Avec l'opération "Florestine" située avenue Emile Counord, Gironde Habitat participe à la requalification urbaine du quartier du Grand Parc de Bordeaux et notamment au sein de la maison du projet initié par la ville. Il s'agit d'un espace de rencontres et d'échanges dédié aux usagers (habitants, écoles, associations,...) désireux de s'informer ou de s'investir dans l'évolution du quartier. C'est un espace ressource dédié à l'information autour du projet urbain et de la vie locale enrichi au fil du temps de supports d'animations variés : maquette, expositions, balades urbaines, ateliers de réflexion en groupe, visites de chantier...

Afin de valoriser la résidence Habitat Jeunes de Talence pendant la durée du chantier, Gironde Habitat a commandé une œuvre de street art. La clôture de chantier a ainsi été peinte de façon très contemporaine en s'inspirant de l'identité de Gironde Habitat : le triptyque Relier - Aménager - Évoluer a été revisité, cela n'est pas sans nous rappeler de bons souvenirs de la résidence artistique de Transfert sur l'îlot Castéja, maintenant nommée Яépublic



À Talence, une œuvre de street art sur la clôture du chantier de la future résidence Habitat Jeunes

VOIR LA VIDÉO
LOGEMENTS JEUNES



DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

LES RÉALISATIONS 2016 : DIVERSITÉ GÉOGRAPHIQUE, DIVERSITÉ DE PRODUITS

Depuis 2014, Gironde Habitat a livré 1464 logements locatifs sociaux sur l'ensemble du département. En 2016, les livraisons représentent :

- 379 logements locatifs sociaux
- 62 lots de terrains à bâtir
- 3 locaux d'activité

Les logements locatifs se répartissent au sein de 18 opérations dont 5 opérations d'acquisition-amélioration.

En terme d'implantation géographique, 64 % des logements sont réalisés sur le bassin d'Arcachon.

En 2016, une opération est significative en terme de volume : les 127 logements de la résidence des Parqueurs à Gujan-Mestras. Sur le terrain de l'ancienne colonie de vacances Chante Cigale (24 517 m²), la villa a été conservée dans le projet et a servi de guide pour l'architecture du projet. Les arbres du parc ont été préservés mais aussi les espaces verts en limite des propriétés riveraines où sont aménagées des voies de circulation douces ouvertes à tous les gujanais.

Sur la métropole, 8 programmes représentant 118 logements ont été mis en service. L'office a livré la résidence Garona, sa première opération dans le cadre du Programme National de Requalification



Bordeaux Garona

des Quartiers Anciens Dégradés de Bordeaux qui implique des actions particulières en terme de gestion urbaine de proximité et des prescriptions en terme de relogement des publics à l'appui d'une convention de relogement partenariale sur l'ensemble du secteur.

L'année 2016 est également marquée par la démolition d'un bâtiment désaffecté appartenant à l'Etat composé de 187 chambres étudiantes qui a permis de libérer le foncier pour la future Résidence Habitat Jeunes de Talence qui sera livrée en 2017.

FOCUS RACHAT DE PATRIMOINE ET MISE À DISPOSITION TEMPORAIRE DE LOGEMENTS

Au-delà des livraisons « classiques », l'office a réalisé et mené à bien de nouvelles solutions d'habiter sur les territoires girondins.

Dans le cadre du projet de construction-démolition des Grands Chênes à Arcachon, le phasage opérationnel a permis l'accueil de jeunes saisonniers pendant la période estivale. La tour avait vocation à être démolie en 2017 et certaines familles ont été relogées début 2016 dans les nouveaux logements. Cela a permis de juin à septembre 2016 d'accueillir une trentaine de saisonniers dans 13 appartements regroupés sur les cinq premiers niveaux de l'immeuble. Un appartement a été spécifiquement dédié à l'hébergement d'un accompagnateur du dispositif.

Afin d'accueillir des migrants en situation de grande précarité, Gironde Habitat a mis temporairement à disposition de l'Etat des logements en différant la démolition de la résidence Gallieni au Bouscat pour créer un Centre d'Accueil et d'Orientation. Les réfugiés y séjournent deux à trois mois le temps pour les services de la préfecture d'examiner les dossiers et de les orienter selon leur situation vers une sortie de territoire ou une demande d'asile.

Gironde Habitat a acquis en 2016 une résidence du parc privé, Fort Bayard à Branne. Il s'agit de 24 logements individuels construits en 2007 : maisons avec garages et jardins avec des typologies variées du T2 au T4. Ces logements vont être conventionnés en PLUS et PLAI ce qui permet de renforcer l'offre d'habitat social sur la communauté de communes du Brannais.

VOIR LA VIDÉO
CAO LE BOUSCAT
ET CARCANS



DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

LOGEMENTS LOCATIFS, ACCESSION ET LOTS LIVRÉS EN 2016

OPERATIONS	NBRE DE LOGTS CONSTRUITS	TYPE	NOMBRE DE LOGTS DEMOLIS	NOMBRE DE LOTS	LOCAUX DIVERS
ANDERNOS - Résidence « La Pinède » Bâts A et B	16	coll			
ANDERNOS - Résidence « La Pinède » Bâts C,D et D	17	Ind/coll			
ARCACHON - Résidence « Les Grands Chênes » - Bâts A et B	25	coll			
ARCACHON - Résidence « Les Grands Chênes » - Bâts C,D et E	41	coll			
AUDENCE - Marquis de Civrac	12	coll			
AUDENCE - Esprit Bassin	2	coll			
1- GUJAN MESTRAS - Les Parqueurs - Bâts H,I et J	35	coll			
2- GUJAN MESTRAS - Les Parqueurs - Bâts D,F et G	40	coll			
3- GUJAN MESTRAS - Les Parqueurs - Bâts A,B,C et E	55	coll			
BORDEAUX - Résidence « Garona » (1 logt réhabilité/2 locaux commerciaux)	22	coll			2
BORDEAUX - Résidence « Puyaduy »- Réhabilitation	3	coll			
BOUSCAT (LE) - Résidence « Hermès »	9	coll			
CASTENAU DE MEDOC - Résidences CastelNéou Castel Novo	16	ind/semi-coll			
CASTILLON LA BATAILLE - Rue Montaigne	1	Ind			
GIRONDE SUR DROPT- 58 avenue de Gaulle	1	ind			
GUJAN MESTRAS - Les Parqueurs				4	
MERIGNAC - Nova Galaxy	18	coll			
ST AUBIN DU MEDOC - Résidence « Les Vignes »		lots de terrain à bâtir		24	
ST JEAN D'ILLAC - Résidence Chambrère	8	coll			
TEICH (LE) - Agence		/			1
TRESSES - Videau (T2 et T3)		lots de terrain à bâtir		34	
VILLENAVE D'ORNON - Les Jardins de Jeanne	10	Ind/coll			
VILLENAVE D'ORNON - Résidence « Bosc » - Bâts B et C	18	coll			
VILLENAVE D'ORNON - Résidence « Les Buis »	30	coll			
CANEJAN - Seguin Sud (Maison et dépendances)			1		
BORDEAUX - Républic			3		
TALENCE - Bâtiment F (186 chambres et 1 logement)			187		
TOTAL PRODUITS LIVRES	379		191	62	3
TOTAL GENERAL (locatifs + accession + démolition + lots)		635			

DES PROJETS ET DES RÉALISATIONS EN RÉPONSE

	FINANCEMENT	TERRITOIRE	CERTIFICATION THPE OU AUTRE	CLASSEMENT ENERGETIQUE	DATE DE DEBUT DES TRAVAUX	DELAI D'EXECUTION	DATE DE RECEPTION	DATE DE REMISE DES CLES
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A	26/05/15	12 mois	24/06/16	06/07/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A	27/05/15	12 mois	25/05/16	06/06/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A et B	18/08/14	18 mois	08/01/16	18/01/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A et B	18/08/14		09/06/16	20/06/16
	PLUS/PLAI	B2	THPE 2005	B	31/08/15	12 mois	04/10/16	12/10/16
	PLAI	B2	BBC/EFFI- NERGIE	A	02/01/14	15 mois	22/12/15	03/02/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A et B	01/06/15	20 mois	02/12/16	07/12/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A et B	01/16/15		02/12/16	13/12/16
	PLUS/PLAI	B2	RT 2012	A et B	01/06/15		09/12/16	15/12/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	A et B	05/01/15	15 mois	28/10/16	08/11/16
	AA	B1	/	/	04/01/16	10 mois	21/11/16	08/12/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	A et B	15/12/14	15 mois	04/04/16	06/04/16
	PLUS/PLAI	/	RT 2012	B	12/10/15	13 mois	10/11/16	07/12/16
	PLAI	/	/	/	08/09/16	3 mois	13/12/16	13/12/16
	PLAI	/	/	/	08/09/16	3 mois	29/07/16	29/07/16
		B2	/	/	11/05/15	2 mois	27/07/15	04/01/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	B	03/03/15	24 mois	06/12/16	09/12/16
	/	B1	/	/	01/02/16	4 mois	30/06/16	30/06/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	B	05/10/15	10 mois	28/07/16	14/09/16
	/	B2	/	/	31/08/15	6 mois	15/03/16	15/3/16
	B1	B1	/	/	29/09/15	3 mois	08/06/16	08/06/16
	PLUS/PLAI	B1	THPE 2005	A	18/05/15	12 mois	16/12/16	16/12/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	A et B	18/09/15	13 mois	29/11/16	14/12/16
	PLUS/PLAI	B1	RT 2012	A	29/09/14	14 mois	11/04/16	13/04/16
		B1						
		B2						
		B2						

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

Gironde Habitat loge aujourd'hui près de 35 000 personnes tout en étant en mesure de proposer une réponse de qualité aux besoins d'habiter pour tous les publics, étudiants, familles, actifs, seniors, retraités, personnes handicapées. En 2016, 1 856 nouveaux ménages ont été accueillis dans le parc. Les attributions sont en légère diminution par rapport aux autres années du fait notamment d'une baisse de la rotation globale qui est passée de 8,34% en 2015 à 7,46% en 2016.

Les commissions d'attribution et les agences de proximité ont dû cette année encore conjuguer toutes les priorités pour répondre du mieux possible aux ménages en situation d'urgence, aux réservataires, aux personnes en demande de mobilité... 494 logements ont été attribués aux publics relevant du contingent prioritaire et 217 attributions se sont faites au profit du parc résidentiel.

ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE (BAUX SIGNÉS)

	2014	2015	2016
Nombre total	1 994	2 026	1 856
- dont attributions externes	1 794	1 767	1 587
- dont attributions internes(*)	200	259	217

(*) = mutations internes

TAUX DE ROTATION 2016

Découpage(*)	Nb logts (**)	Nb congés hors mutation	Taux de rotation 2016
B1	8 288	609	7,35
B2	2 059	126	6,12
C (exclu du dispositif)	4 579	379	8,28
TOTAL	14 926	1114	7,46

(*) Au 1^{er} Janvier 2016

(**) Hors résidences en vente, en démolition, l'Europe et Y.Cortez

PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

Concernant le profil des nouveaux entrants, les tendances restent stables par rapport aux années précédentes :

- En cohérence avec les évolutions socio démographiques et en lien avec la demande sociale, près d'une attribution sur deux concerne un petit ménage : 35% de personnes seules et 11% de couples sans enfant.
- Les familles de 2 et 3 enfants ou plus représentent près d'un quart des relogements contre 22% en 2014 et 2015
- les attributions restent variées en terme de classe d'âge avec un accueil des publics jeunes plutôt important par rapport aux données d'occupation du parc. La part des ménages âgés de 50 ans et plus augmente par rapport aux années précédentes mais reste faible au regard du profil des locataires en place
- Concernant les niveaux de ressources des ménages entrants, plus des deux tiers ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds HLM dont plus de 30% avec de très petites ressources (inférieures à 20% des plafonds HLM)



Les familles de la résidence Peyronneau à Libourne au goûter de Noël

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

STRUCTURE AGE EN % DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

Tranche d'âge	2014		2015		2016		Profil des locataires (données OPS 2015)	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Moins de 30 ans	538	30,0	548	31,0	458,0	28,9	1692	10,8
De 30 à 39 ans	471	26,3	480	27,2	448,0	28,2	2956	18,8
De 40 à 49 ans	407	22,7	389	22,0	342,0	21,6	3773	24,0
De 50 à 64 ans	265	14,8	240	13,6	220,0	13,9	4342	27,6
65 ans et plus	63	3,5	55	3,1	62,0	3,9	2687	17,1
Personnes morales	50	2,8	55	3,1	57,0	3,6	264	1,7
Total	1794	100	1767	100	1587	100	15714	100

NIVEAU DES REVENUS EN % DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

	2014		2015		2016		2015 Dernière enquête OPS 2014 et MAJ SLS	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Revenus inférieurs à 60% des plafonds HLM (Plafond de référence)	1193	66,5	1187	67,2	1089	68,6	9554	60,8
- dont revenus inférieurs à 20% des plafonds HLM	291	16,2	497	28,1	479	30,2	3254	20,7
Revenus situés entre les plafonds HLM et 60% des plafonds HLM	514	28,7	510	28,9	428	27,0	4607	29,3
Revenus supérieurs aux plafonds HLM	37	2,1	15	0,8	13	0,8	1289	8,2
Personnes morales	50	2,8	55	3,1	57	3,6	264	1,7
Total / %	1794	100	1767	100	1587	100	15714	100

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

COMPOSITION FAMILIALE EN % DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

Composition familiale	2014		2015		2016		Profil des locataires (données OPS 2015)	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Isolés	648	36,1	615	34,8	564	35,5	6381	40,6
Couples sans enfant	191	10,6	230	13	177	11,2	2701	17,1
Familles d'un enfant	496	27,6	465	26,3	406	25,6	3371	21,4
Familles de deux enfants	278	15,5	289	16,3	275	17,3	2147	13,6
Familles de trois enfants et plus	129	7,1	110	6,2	105	6,6	850	5,4
Autres (personnes morales..)	50	2,7	55	3,1	57	3,6	264	1,6
Non renseigné	2	0,1	3	0,1	3	0,2	-	0
Total	1794	100	1767	100	1587	100	15714	100

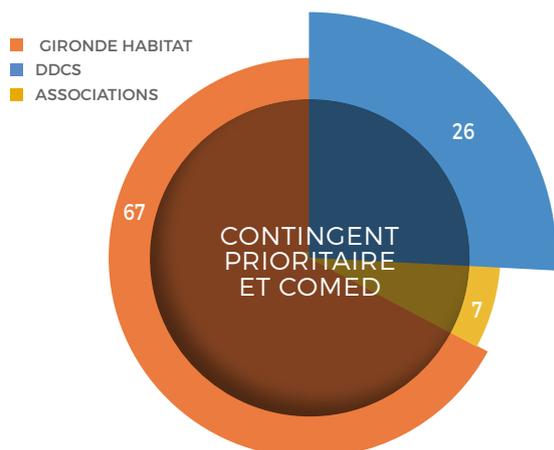
DES RÉPONSES ADAPTÉES AUX PUBLICS PRIORITAIRES

Le protocole de gestion du contingent prioritaire a été renégocié en 2015. L'objectif pour Gironde Habitat est de 528 relogements par an. Pour 2016, Gironde Habitat a rempli son objectif avec 494 relogements pour les ménages prioritaires et 37 relogements en faveur des agents civils et militaires de l'Etat. Le processus de gestion du contingent prioritaire a été modifié avec une validation de tous les ménages repérés en amont des commissions d'attribution.

Les motifs de relogement diffèrent des autres années avec 46% des situations relevant de l'hébergement contre seulement 13% des dossiers en 2015. L'habitat précaire ne représente plus que 15% de situations contre 29% en 2015.

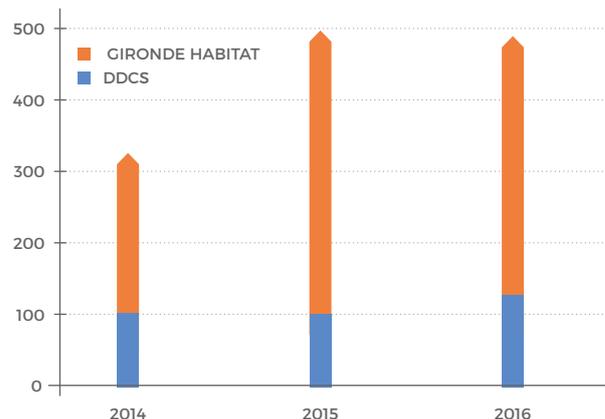
Sur la localisation des relogements, les tendances restent identiques à 2015 avec 57% des 494 relogements hors de la métropole. Sur la filière DDCS, 59% des 129 relogements se font sur la métropole.

Plus de 40% des ménages sont relogés dans des logements de trois pièces comme les autres années.



LES FILIÈRES

	2014	2015	2016
DDCS	104	102	129
GIRONDE HABITAT	225	396	365
TOTAL	329	498	494



LES FILIÈRES

	TOTAL	%
DDCS (1)	129	26
ASSOCIATIONS	35	7
GIRONDE HABITAT	330	67
TOTAL	494	100

(1) y compris les 56 attributions DALO COMED

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

LES RÉSERVATIONS

Comme les années précédentes, Gironde Habitat a tenu ses engagements contractuels et réglementaires avec ses partenaires réservataires avec **438** attributions prononcées :

- **53** attributions destinées à reloger des salariés du Département,
- **76** qui ont permis de répondre à des situations de mal-logement identifiées par les différents services sociaux situés sur le Département
- **37** attributions destinées à reloger des Agents Civils et Militaires de l'État
- **272** attributions prononcées en faveur des ménages relevant de nos partenariats avec les collecteurs du 1%

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL - ACTION SOCIALE

2014	2015	2016
52	57	53

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL - DSG

2014	2015	2016
110	100	76

LA MÉTROPOLE

2014	2015	2016
1	2	0

LES RÉSERVATIONS AU BÉNÉFICE DU PRÉFET

2014	2015	2016
34	30	37

(agents civils et militaires de l'Etat)

ACTION LOGEMENT

2014		2015		2016	
Droit unique	Droit de suite	Droit unique	Droit de suite	Droit unique	Droit de suite
211	92	159	169	143	129
303		328		272	

LES COLLECTEURS

LES ATTRIBUTIONS TOTALES

LES ATTRIBUTIONS EN D.U.*

LES ATTRIBUTIONS EN D.S.**

	LES ATTRIBUTIONS TOTALES	LES ATTRIBUTIONS EN D.U.*	LES ATTRIBUTIONS EN D.S.**
ASTRIA	130	96	34
GIC	52	33	19
LOGEO	27	3	24
ALIANCE	27	0	27
CILGERE	29	4	25
ACTION LOGEMENT NORD	7	7	0
TOTAL	272	143	129

* DU : droit unique - ** DS : droit de suite

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

FOCUS : DES ACTIONS ET DES SOLUTIONS VARIÉES POUR LES JEUNES

Depuis plusieurs années, l'office propose une offre de logements pour les jeunes : six résidences étudiantes représentant un peu moins de 1000 logements avec des loyers et des services adaptés. Gironde Habitat gère deux de ses résidences en direct et une convention de gestion est passée avec le CROUS pour les autres sites.

Afin d'élargir son offre à d'autres profils que le seul public étudiant, deux nouveaux programmes dédiés aux jeunes vont voir le jour : la résidence Habitats Jeunes de Talence et le Foyer Jeunes Travailleurs de la Teste de Buch. Sur Talence, 125 logements meublés de 15 à 43 m² et des espaces communs sont destinés à des étudiants en alternance, des jeunes en emploi ou en insertion professionnelle. Le site sera géré par l'association Jeunesse Habitat Solidaires qui fera un accompagnement pédagogique auprès des jeunes notamment sur le statut de locataire. Une convention entre l'association et le CROUS permettra aux résidents d'utiliser tous les équipements de l'université (restaurant, bibliothèque, espaces sportifs...).

Par le relogement de travailleurs saisonniers dans la tour des Grands Chênes à Arcachon, Gironde Habitat a solutionné la problématique de logement d'une trentaine de jeunes à l'été 2016. Ces saisonniers ont pu être logés dans de bonnes conditions et à un coût très modéré par

rapport au secteur privé tout en étant situés à proximité de leurs emplois estivaux.

Au-delà de son métier de logeur, Gironde habitat déploie des actions en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes publics.

Depuis 2012, l'office accueille chaque année une équipe de jeunes en service civique en partenariat avec Unis-Cité. Engagée en 2015, la mission des Unis-cité s'est poursuivie en 2016 sur les résidences du quartier prioritaire situées autour de l'hippodrome du Bouscat (Lyautey, Champ de Courses, Hyères, l'Alezan et Les Cottages). Deux objectifs ont été retenus : sensibiliser les habitants aux pratiques éco-responsables et permettre aux résidents d'améliorer le « vivre ensemble ». Ces actions renforcent le lien avec les locataires et préviennent des incivilités au quotidien. L'ambition était aussi grâce à des actions ludiques avec les habitants de leur permettre de mieux maîtriser leurs consommations en énergie et par conséquent de leur faire réaliser des économies.

Dans le cadre des conventions partenariales dans les Quartiers Prioritaires Politique de la Ville, l'office a mené en 2016 plusieurs chantiers jeunes pour favoriser l'intégration de ces publics dans la vie des résidences et leur permettre également de bénéficier d'une petite expérience professionnelle.



Gironde Habitat avec les jeunes d'Unis-cité sur les résidences du quartier prioritaire autour de l'hippodrome du Bouscat

L'ATTENTION PORTÉE À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS ACCUEILLIS

PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

Gironde Habitat développe une activité d'accession sociale à la propriété pour ses locataires ou pour des ménages à revenus modestes afin qu'ils puissent devenir propriétaires d'un bien immobilier.

Cette activité se décline autour de la vente Hlm, de la vente de lots de terrains à bâtir et de la vente de logements neufs.

Durant l'année 2016, 51 logements occupés par des locataires se sont libérés. Cela a permis la signature de 44 actes dans le cadre de la vente Hlm soit un chiffre d'affaire de 3 835 900 €. Depuis 2011, 383 logements ont été commercialisés par ce dispositif.

SITUATION LOCATIVE DES ACQUÉREURS VENTE HLM

	2014		2015		2016	
	nb	%	nb	%	nb	%
Achat par le locataire en place	7	13	11	14	9	20
Achat par un locataire de notre parc locatif	25	46	32	42	15	34
Achat par une personne extérieure	19	35	32	42	18	41
Achat par ascendant / descendant	3	6	2	3	2	5
TOTAL	54	100	77	100	44	100

17 lots de terrains à bâtir ont été vendus en 2016 dont la majorité sur le lotissement du Domaine du parc à Saint Aubin de Médoc et 53 compromis de vente ont été signés. Cette activité a généré un chiffre d'affaire de 2 763 155 €.

En terme d'accession sociale, deux programmes ont été commercialisés en 2016 :

- Eden Cottage à Villenave d'Ornon : 10 logements collectifs pour lesquels les contrats de location accession ont été signés fin 2016.
- Le Clos du Chai à Saint Aubin de Médoc : 6 logements individuels dont la signature des contrats de location accession interviendra fin 2017.

Ces deux opérations ont été montées à l'aide d'un Prêt Social Location Accession. Ce financement a été privilégié pour faciliter l'accès à un logement à de jeunes ménages ayant un petit apport personnel. L'examen du profil socio-économique des clients retenus par la Commission Vente de Gironde Habitat démontre qu'il est possible de combiner mixité sociale, parcours résidentiel et accession sociale.

La moyenne d'âge des acquéreurs est de 34 ans : le plus jeune avait 20 ans et le plus âgé, 65 ans.

Sur le profil des acquéreurs en vente Hlm, il est à noter que :

- 55 % d'entre eux sont des clients de Gironde Habitat.
- les acquéreurs sont âgés de 44 ans en moyenne.
- le revenu fiscal moyen de référence est de 21 000 € pour les locataires et de 20 000 € pour les clients qui n'étaient pas des locataires de Gironde Habitat.

Un tiers a des revenus inférieurs à 50 % des plafonds, un tiers perçoit des revenus situés entre 50 et 75 % des plafonds ; le dernier tiers se situe entre 75 et 95 % des plafonds.

Un tiers de ces ménages ne disposait d'aucun apport personnel, la moyenne se situant à 20 000 €, soit 12 % du montant de l'opération. À noter, la personne âgée de 65 ans ne percevant que 6 000 € de pension de retraite, a pu concrétiser son acquisition grâce à un apport représentant 100 % de l'investissement, sans cela elle n'aurait pu se dégager du loyer qu'elle avait à acquitter tous les mois.



L'ATTENTION PORTÉE À LA GESTION BUDGÉTAIRE

REPÈRES POUR 2016

- Une activité et des résultats conformes aux orientations et prévisions mais un résultat supérieur aux attentes en raison d'un changement de réglementation concernant la méthode comptable relatif au calcul des provisions pour gros entretien et des provisions pour créances douteuses.
- Un maintien du niveau moyen des fonds propres affectés à la réalisation des opérations à environ 15%.
- Des frais de gestion lourdement impactés par l'accroissement des cotisations (essentiellement CGLLS).



Mérignac Nova Galaxy

RÉSULTAT NET COMPTABLE

Le chiffre d'affaires locatif s'est accru mécaniquement, compte tenu de l'accroissement du patrimoine locatif géré par Gironde Habitat, issu des livraisons intervenues en 2015 et 2016.

En revanche, le chiffre d'affaires lié aux opérations d'accession a diminué de moitié, compte tenu du report sur 2017 de plusieurs opérations d'aménagement.

Cependant, l'amélioration de la marge locative, la maîtrise de la masse salariale et des frais de gestion ont soutenu le résultat de Gironde Habitat pour l'année 2016, qui est conforme aux attentes.

Enfin, le nouveau calcul comptable des provisions conduit à une reprise de la provision pour gros entretien prévue et engendre donc une amélioration du résultat net comptable à hauteur de 3 M€.

Au final le résultat net s'établit à 14,6 M€, contre 14,5 M€ en 2015, pour un résultat prévisionnel de 11,4 M€.

MARGE LOCATIVE

Grâce à l'augmentation du chiffre d'affaires locatif (+2%) et à la maîtrise des charges d'investissement (+3%), la marge locative s'accroît en 2016, passant de 44 M€ à 45 M€ (+1,5%).

L'ATTENTION PORTÉE À LA GESTION BUDGÉTAIRE

ACTIVITÉ FINANCEMENT ET TRÉSORERIE

L'année 2016 a vu une mobilisation de financement équivalente à l'année précédente, à 50 M€.

Cependant, la mobilisation de la trésorerie a été plus importante sur l'année civile, notamment en raison des appels de fonds de plusieurs opérations en VEFA en toute fin d'année. En conséquence, à fin 2016, la trésorerie s'élève à 18,7 M€.

Le ratio d'annuités locatives sur loyer a augmenté, s'établissant à 47,8% en 2016, contre 46,2% en 2015.

Enfin, Gironde Habitat maintient le niveau moyen des fonds propres affectés à la réalisation des opérations à environ 15%.

FRAIS DE GESTION

Le ratio des coûts de gestion s'élève à présent à 17,2 €/m², à comparer à un budget prévisionnel s'établissant à 18,4 €/m².

AUTOFINANCEMENT COURANT

La diminution de l'autofinancement courant de 2,5 M€ (-18%) trouve sa source :

- dans la diminution de l'excédent brut d'exploitation (0,3 M€), essentiellement dû à l'accroissement des cotisations versées par Gironde Habitat,
- dans l'accroissement du remboursement en capital des emprunts (lié aux diminutions successives du taux du Livret A), pour (+ 2,8 M€),
- compensés par des plus-values sur la vente HLM meilleures qu'attendues : +0,6 M€.

Au final, l'autofinancement courant s'établit à 7,9 M€, représentant 10% des loyers quittancés.

Cette gestion budgétaire rigoureuse a permis pour la troisième année consécutive aux membres du conseil d'administration de voter le gel des loyers afin d'aider les ménages logés par Gironde Habitat à faire face à l'impact du coût du logement dans leur budget mensuel.



La nouvelle agence du Teich



SOMMAIRE

UNE ATTENTION PARTICULIERE 32 AU SERVICE DES CLIENTS

- Enquête qualité de service -
- Entretien courant -
- Réclamations techniques -
- Parfait achèvement -
- Enjeux environnementaux -
- Réhabilitations - Marchés publics

L'ATTENTION AUX HABITANTS, 39 AUX LIENS DU QUOTIDIEN

- Concertation locative -
- Communication de proximité -
- Développement social -
- Dialogue dans les projets

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES 45

- Impayés - Plan d'apurement - FSL - APL -
- Modes de paiement - Solutions sur mesure
- (sous locations - baux glissants)

REPÈRES

87,5 % des locataires

ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis de Gironde Habitat



200 logements réhabilités sur **7 résidences**



Diagnostics amiante renouvelés sur les parties communes des résidences



52 animations et **18 actions** de développement social



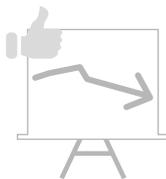
Plan Canicule
498 appels téléphoniques et **visites** des plus de 70 ans



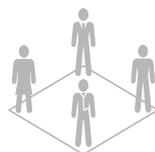
Régulation entre voisins,
51 diagnostics et **561 rencontres** personnalisées



115 locataires accompagnées dans le cadre des opérations de reconstruction



Taux d'impayés des locataires présents contenu à **2,86 %** du quittance



1^{er} bailleur du Département utilisateur de la plateforme IDEAL de la CAF



Plus de **16 000 réclamations techniques**, un chiffre stable



702 marchés suivis en 2016



9 CAO (Commissions d'Appel d'Offres)

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS



Inauguration de la nouvelle agence du Teich avec de nombreux élus autour de François Deluga, Maire du Teich

UNE NOUVELLE AGENCE AU TEICH

En mai 2016, Gironde Habitat ouvre une nouvelle agence au Teich. Ce nouveau lieu d'accueil permet d'améliorer le service rendu aux clients et partenaires des 83 résidences Gironde Habitat implantées sur 17 communes du territoire ; qui s'étend sur les communautés de communes du Val de l'Eyre, de la COBAS, et de la COBAN. Dans un territoire en plein essor démographique et économique, où la demande de logements ne cesse de croître, l'office confirme son ancrage local avec ce nouvel espace ergonomique, convivial et opérationnel. C'est au cœur de la ville, que l'équipe de l'agence du Teich accueille désormais les habitants et futurs habitants des bientôt 3000 logements en gestion sur ce secteur autour du Bassin d'Arcachon.

VOIR LA VIDÉO
AGENCE DU TEICH



UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS

Pour Gironde Habitat, un des axes forts de l'attention portée aux clients passe par la qualité du service au quotidien. En novembre 2016, l'office a réalisé une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 2 183 locataires. Comme en 2013, 87,5 % des locataires ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis de Gironde Habitat. Les thèmes où la satisfaction des locataires est majoritaire sont les conditions d'entrée dans le logement (87 %), la relation bailleur locataire (87,8 %), l'entretien des parties communes (87,3 %) ou encore le logement de façon générale (82,5 %). En revanche, les délais de la prise en charge des réclamations techniques restent à améliorer ainsi que les aménagements extérieurs et l'environnement des résidences en lien avec les partenaires.

ENTRETIEN COURANT ET RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

L'entretien courant du patrimoine est constitué des travaux sur les parties communes des résidences et des interventions dans les logements sur la base des réclamations des locataires. Concernant les sollicitations techniques sont distinguées :

- les demandes liées à des équipements sous contrats (chaudière, interphonie, robinetterie...),
- les demandes liées à de l'entretien courant (plomberie, menuiserie, électricité...),
- les demandes entrant dans le cadre de la garantie parfait achèvement (un an après réception des logements neufs).

Le nombre de réclamations est globalement stable entre 2015 et 2016 avec une augmentation des demandes sous contrats et d'entretien courant et une diminution des réclamations sur le parfait achèvement.

32 contrats d'entretien sont répartis sur 96 lots et attribués à 51 entreprises. Sur les 2 667 réclamations concernant ces contrats, on observe notamment en 2016 :

- Les interventions concernant les chaudières et chaufferies collectives sont majoritaires sur l'ensemble des demandes. Elles ont néanmoins légèrement diminué par rapport à 2015.
- Les sollicitations concernant les réseaux d'eaux usées et d'eaux pluviales (+34 %) ainsi la télévision (+45 %) augmentent fortement en 2016

LES RÉCLAMATIONS (CONTRATS ENTRETIENS) PAR NATURE DE TRAVAUX

	2015		2016	
	nb	%	nb	%
Chaudières Chaufferies Collectives	935	39 %	907	34 %
Interphonie	384	16 %	426	16 %
Robinetterie	243	10 %	295	11 %
Réseaux EU EV	179	7 %	240	9 %
VMC	183	8 %	201	8 %
Télévision	99	4 %	144	5 %
Chauffe eau électrique	112	5 %	138	5 %
Chauffe eau Solaire	104	4 %	114	4 %
Chauffe eau Gaz	51	2 %	55	2 %
Ascenseur	26	1 %	33	1 %
Porte automatique de garage	39	2 %	32	1 %
Chauffe eau thermodynamique	31	1 %	30	1 %
Pompes à chaleur	7	0 %	6	0 %
Divers	0	0 %	28	1 %
Détecteur de Fumée	0	0 %	18	1 %
Total général	2393	100%	2 667	100%

RÉCLAMATIONS

	2014	2015	2016
Contrat	2163	2425	2667
EC	12518	11896	12374
PAV	2603	1737	1333
Total général	17284	16058	16374

* hors réclamations siège, plaintes sociales et charte qualité

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS



DEMANDE ENTRETIEN COURANT PAR NATURE DE TRAVAUX

	2016	%
Plomberie	2 753	22 %
Électricité	2 349	19 %
Menuiserie	1 985	16 %
Couverture - Toiture	1 325	11 %
Hygiène sécurité	1 306	11 %
Fermetures	1 275	10 %
Résidence	464	4 %
Maçonnerie	310	3 %
Serrurerie	266	2 %
Télévision	221	2 %
Coup par Coup Urgent	90	1 %
Remise en état logts	17	0 %
Divers	13	0 %
Total général	12 374	100 %

15 235 logements ont fait l'objet d'une visite d'entretien des équipements soit 93,64 % des logements.

Pour optimiser le processus, le contrôle des prestataires a été intensifié. Ainsi en 2016, un quart des logements ont été contrôlés par les équipes de Gironde Habitat, plus de 3 800 bulletins de visite d'équipement ont été transmis et plusieurs centaines de dépannages suivis individuellement.

Concernant les ascenseurs, le taux de panne par appareil est de 2,11%, taux sensiblement en baisse par rapport aux années précédentes (2,47% en 2015 et 2,31% en 2014).

En 2016, Gironde Habitat a engagé près de 2 710 000 euros pour l'entretien courant de ses résidences comprenant plus de 20 % de travaux réalisés par le centre technique sur des missions urgentes. Le coût horaire moyen du Centre Technique avait été calculé en 2005 et pas réévalué depuis. Il s'élevait à 30 €/h. Aujourd'hui ce coût s'élève à 33,84 €/h. Outre les salaires des personnes, ce coût prend en compte l'amortissement des locaux et du matériel, et les frais de fonctionnement (énergie, fournitures de bureau, téléphonie, carburant, etc.). L'augmentation du coût du Centre Technique a été maîtrisée puisqu'elle est comparable à l'inflation sur ces 12 dernières années.

Par ailleurs, à chaque changement de locataire, le logement est remis en état afin de proposer un habitat de qualité au prochain locataire. Cela représente près de 2,9 M€ en 2016, chiffre quasiment équivalent à celui de 2015.

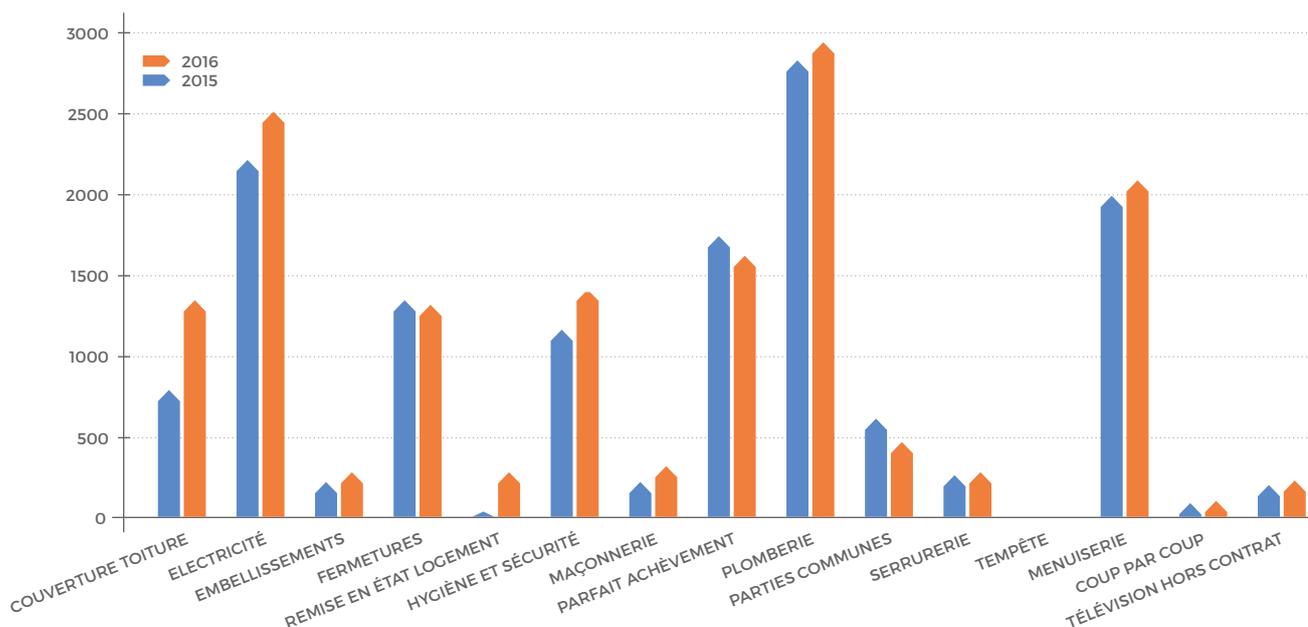
Les réclamations liées à l'entretien courant oscillent aux alentours des 12 000 demandes depuis 2014 : elles augmentent de 4% entre 2015 et 2016. Comme les années précédentes, trois corps d'état représentent près de 50% de ces demandes (plomberie, électricité et menuiserie).

Le stock des réclamations non clôturées au 31 décembre 2016 s'élève à 1 687, réparti comme suit :

- 12 % pour le parfait achèvement
- 69 % pour l'entretien courant
- 19 % pour les contrats d'entretien.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS

ÉVOLUTION DES DEMANDES



EN PRISE AVEC LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Conscient des enjeux environnementaux depuis de nombreuses années, Gironde Habitat s'attache à utiliser des produits et mettre en œuvre des techniques respectueuses de l'environnement, et anticipe largement sur les évolutions réglementaires dans ce domaine. En 2016, un travail particulier a été mené avec des industriels afin de tester des produits de nettoyage des façades et des murs répondant aux normes qui seront en vigueur ultérieurement. Ainsi, tous les travaux de peintures réalisés se font exclusivement au moyen de produits sans COV, non nocifs et non polluants, depuis déjà plus de 5 ans. De la même façon, afin de s'adapter aux règles qui interdiront l'utilisation des produits phytosanitaires pour le désherbage, l'office a investi dans l'achat d'une machine écologique 100 % zéro phyto, permettant de désherber en utilisant de l'eau chaude. Cette nouvelle méthode d'entretien écologique des espaces verts permet d'offrir aux locataires des espaces extérieurs sains. Polyvalent, cet équipement a déjà pu être utilisé à d'autres fins, comme la dépose des fresques des Géants (Outings Project) de papier collés sur la façade de République.

Dépose des fresques des Géants (Outings Project)

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS

RÉHABILITATIONS ET MAÎTRISE DES CHARGES LOCATIVES

Au-delà de l'entretien courant, l'office programme tous les ans des travaux de réhabilitations sur des sites identifiés qui nécessitent une refonte plus lourde des équipements et prestations de confort et de qualité.

Sous tendues par cet objectif d'amélioration de service rendu aux locataires, sept réhabilitations d'envergure, soit près de 200 logements, ont jalonné l'année 2016. Pour l'une d'entre elles, située au Bouscat, il s'agit d'un réaménagement complet des espaces extérieurs. Les six autres concernent plus traditionnellement des travaux menés sur la résidence et les prestations des logements. Sur ce point, il est important de noter que les travaux d'une seule de ces résidences sur les six concernées, ont généré des augmentations de loyers pour les résidents. (soit 24 logements sur 200)



*Lesparre-Médoc, les Alizés
avant/après*

À Castillon La Bataille, la résidence Rieuvert, a bénéficié de travaux dans les 60 logements collectifs (installation de chaudières gaz à condensation, remplacement des volets roulants des séjours). Par ailleurs, des travaux de peinture ont été réalisés sur les façades, selon un projet proposé par une architecte coloriste, et complétés par le traitement complet des cages d'escaliers, donnant désormais une image positive et plus contemporaine de la résidence. Enfin, en concertation avec la commune de Castillon, l'accès à la résidence a été complètement repensé.

Un peu plus loin dans le Blayais, à Etauliers, la réhabilitation de la résidence Les Prises ; 16 logements collectifs, est le « dernier » volet d'un programme d'embellissement sur plusieurs résidences rachetées à EDF en 1999 (isolation par l'extérieur, changement des convecteurs, nouvelle VMC performante, remplacement des portes palières, des menuiseries extérieures et des volets). Ces travaux ont rendu la résidence beaucoup plus attrayante, le taux de vacance s'est nettement amélioré.



UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS



Castillon La Bataille Rieuvert

Non loin de là, à Saint Caprais de Blaye, les 29 logements individuels de la résidence Le Champ de bourg construites en 3 tranches, comportaient deux modes d'énergies de chauffage différents (électricité, gaz propane). Tous les bâtiments ont bénéficié d'une amélioration de l'isolation des combles et de la VMC. Les bâtiments de la tranche 1 ont été isolés par l'extérieur, les radiateurs électriques et les menuiseries extérieures changés. Concernant les logements de la tranche 2, la convention de fourniture de gaz propane a été renégociée.

À Saint Pierre d'Aurillac, depuis déjà quelques années, un réseau de chaleur alimenté par une chaufferie bois, dessert des locaux municipaux (mairie, écoles, etc.) et une maison de retraite. Ce système de chaufferie s'est avéré surdimensionné, et la commune s'est rapprochée de Gironde Habitat pour étudier la possibilité de raccorder les 14 logements individuels de la résidence Le Graveyron au réseau de chaleur. Les études ont montré les nombreux avantages pour les occupants des logements de cette contribution locale : baisse des charges annuelles, bénéfice d'une chaleur « radiateurs à eau » plus confortable que celle des convecteurs électriques actuels. La concertation menée avec les locataires a abouti positivement.

Côté Médoc, sur la commune de Lesparre-Médoc, c'est la résidence Les Alizés construite en 1973 qui a été concernée par une réhabilitation de ses 20 logements collectifs. Cette offre locative, toujours attractive sur le secteur a motivé ce projet d'amélioration de l'image de ce bâtiment. Ainsi, en 2016, un nouvel enduit appliqué sur l'isolant thermique extérieur a permis de donner une esthétique nouvelle et moderne.

À Landiras, les 24 logements individuels des Jardins de Larrameyre, construits en 1982, étaient très énergivores. La solution classique (chaudière au gaz assurant le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire) a été refusée par les locataires lors de la concertation, ces derniers préférant une participation au financement de ces travaux par une augmentation des loyers (4,90 % en moyenne), et l'instauration d'une « 3^e ligne » sur la quittance, correspondant à la moitié des charges économisées (de 10 à 16 €). Les logements sont désormais équipés entre autres de pompes à chaleur pour le chauffage et de ballons thermodynamiques pour la production de l'eau chaude sanitaire.

Enfin au Bouscat, l'arrivée programmée du tramway (ligne D), a amené Gironde Habitat à céder un foncier important (plus de 2 500 m²) sur l'emprise de 3 de ses résidences (Champ de Courses - L'Alezan - Hyères) impactant fortement l'environnement connu jusqu'alors. Des études techniques urbaines et sociales ont été menées par un cabinet et différents scénarios d'aménagements ont été proposés. La concertation menée avec les locataires, la commune, la Mission Tramway et les différents services de la Métropole concernés a permis de faire émerger le projet qui sera mis en œuvre à partir de 2017. La première phase de travaux va consister à refondre la majorité des aménagements extérieurs des bâtiments : parkings, circulations piétonnes, points de ramassage des OM, etc. Par la suite, une 2^e phase de travaux permettra une réhabilitation des bâtiments, en attachant une attention particulière aux traitements esthétiques des façades de cette résidence d'entrée de ville.

Par ailleurs, sur toutes les résidences où l'intervention de Gironde Habitat impacte ses locataires, la publication d'un support d'information pédagogique « *Mieux Demain* » entretient une communication personnalisée régulière. En 2016, 16 numéros de ce bulletin ont été publiés.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS

DIAGNOSTICS TECHNIQUES AMIANTE

En 2015, Gironde Habitat se lance dans une nouvelle campagne de prévention sur les risques amiante organisée autour de diagnostics réalisés dans ses résidences. Ces diagnostics concernent les immeubles dont le permis de construire est antérieur au 1^{er} juillet 1997. La réglementation oblige à ce que les diagnostics soient faits dans les parties communes des résidences (nouvelle liste de matériaux à contrôler), et dans les parties privatives (à contrôler les faux plafonds, calorifugeage et flocages) d'ici 2020.

Au cours de cette année 2016, l'ensemble des DTA (Diagnostics Techniques Amiante) dans les parties communes des immeubles concernés ont été réalisés.

Grâce à un travail transversal en interne, les actions engagées ont permis, d'une part, de former le personnel de Gironde Habitat susceptible d'être en contact avec nos clients au « danger amiante », et aux connaissances nécessaires pour fournir les premières réponses aux éventuelles questions des locataires ; d'autre part, la communication vers les locataires a été travaillée de telle sorte que l'exécution de ces travaux de diagnostics génèrent le moins d'anxiété possible. La campagne s'est déroulée sans générer de réclamations de la part des locataires.

LES MARCHÉS PUBLICS AU CŒUR DU DISPOSITIF

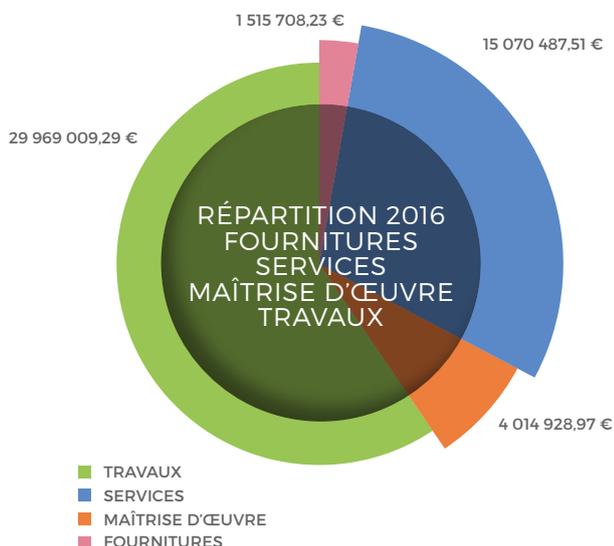
Suite à l'évolution de la réglementation les procédures et les clauses de nos marchés ont été revisitées. Malgré ces difficultés, les 9 commissions d'appels d'offres de l'année 2016 ont pu être tenues.

Sur cet exercice, l'activité du Service des Marchés Publics a été impactée par le recours à la clause d'insertion dans les marchés, étendu sur la totalité de nos marchés de travaux, en matière de rénovation, de réhabilitation, ou de marché de services. Ces actions sont mises en place en partenariat avec les PLIE locaux, le Bureau de la Clause Sociale du Conseil Départemental ou les entreprises.

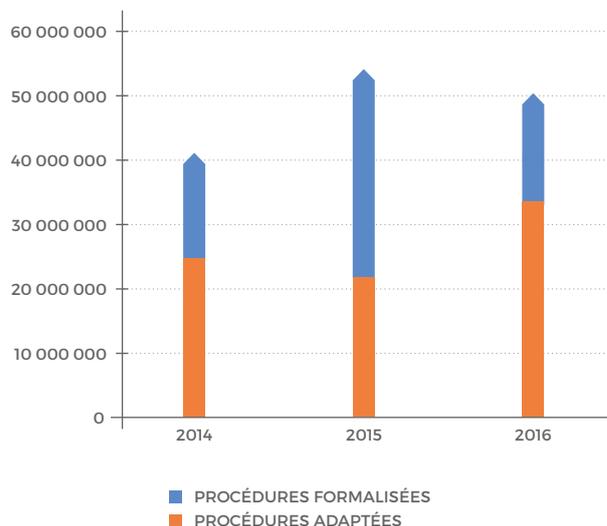
De plus, la nouvelle réglementation a affirmé le droit de réservation et l'a étendu aux structures de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE). Auparavant applicable uniquement aux structures afférentes au handicap, les marchés peuvent maintenant être réservés à ces structures. Ce droit de réservation a en particulier été utilisé pour réaliser des logements d'urgence.

Dans ce contexte en évolution, le volume de l'activité a fortement augmenté en 2016 : 702 marchés suivis (629 en 2015) et 517 procédures (425 en 2015). Le montant global des marchés est globalement resté stable (50 570 000 € HT).

Enfin, 15 redressements et liquidations judiciaires ont été constatés en 2016 (+87 %), plusieurs marchés ont ainsi été relancés dans l'urgence afin de limiter au mieux l'impact de cette situation sur le déroulement des chantiers.



RÉPARTITION DES MONTANTS PAR TYPES DE PROCÉDURES



L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN

Au-delà des murs, Gironde Habitat porte attention au bien vivre dans les résidences, un synonyme de bien être pour chacun, de confort de vie, de développement et parfois de réparation du lien social et de solidarité dans les espaces de vie communs. Concrètement, les actions mises en œuvre en 2016 relèvent des partenariats nombreux et divers et nécessitent l'engagement de tous.

DIALOGUER POUR AGIR ENSEMBLE

Au sein du Conseil de Concertation Locative, qui s'est réuni trois fois en 2016, Gironde Habitat considère les locataires comme de véritables partenaires. Au-delà de cette instance, des rencontres locales se tiennent régulièrement entre les amicales de locataires et les équipes des agences.

LA CONCERTATION LOCALE

COMMUNE	RÉSIDENCE	AFFILIATION	RENCONTRES	THÈMES ABORDÉS
ARCACHON	PARC BORIE	CNL	15 février 2016	Points techniques
			17 mai 2016	Points techniques
			17 novembre 2016	Points techniques
BORDEAUX	LE PONANT	Sans	2016	Fin de l'association
CARBON BLANC	CLOS FAVOLS	CNL	Été 2016	Diagnostic Energie
			6 octobre 2016	Présentation des conclusions en réunion publiques
CESTAS	MARC NOUAUX	CLCV	7 juillet 2016	Première rencontre suite création - Visite résidence
MARCHEPRIME	LES OLIVIERS	CCLCV	15 novembre 2016	Création de l'association Mise en place d'un composteur
MERIGNAC	GERARD BLOT	CNL		
MERIGNAC	LES FLEURS	CNL	15 mars 2016	Projet paysager
MERIGNAC	LES PINS	CNL	Mars 2016	Bilan technique
MARTIGNAS	LE CHENAIE	CNL	6 avril 2016	Diagnostic en marchant
			13 juillet 2016	Points techniques



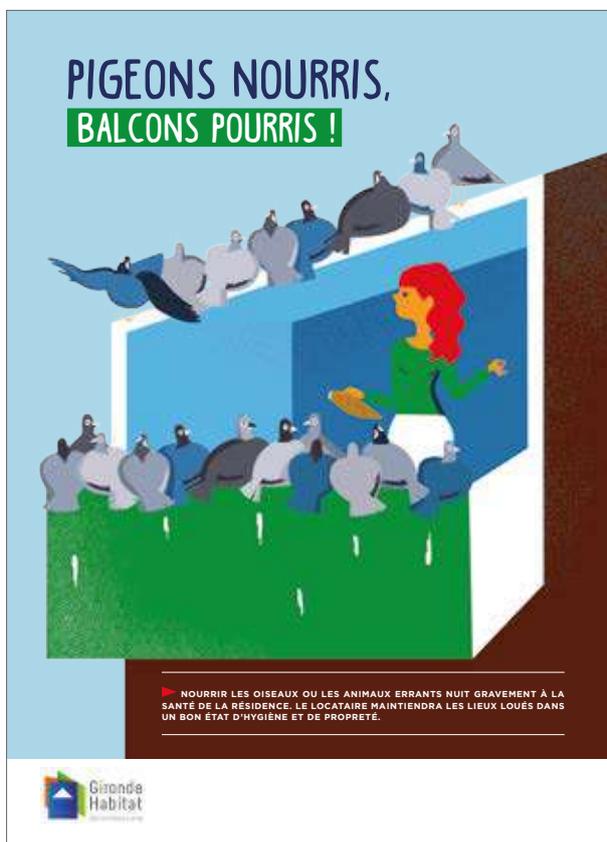
L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN

UNE COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Afin de développer et d'améliorer le bien vivre dans ses résidences, Gironde Habitat s'est attaché en 2016 à imaginer, en complément de la publication du bulletin d'information trimestriel « Côté rue Côté jardin », un nouveau dispositif de communication destiné à l'affichage dans les halls d'entrées des résidences de logements collectifs. Ce projet au-delà de moderniser et d'harmoniser la communication vers nos clients locataires, permet concrètement de dynamiser l'impact des messages portés et de les rendre plus accessibles.

Pour cette action, le fil conducteur a été de mettre en place un mode de communication plus graphique afin de sensibiliser, sans jugement, les locataires aux bonnes pratiques, synonymes d'un cadre de vie agréable. De nombreux articles du règlement intérieur sont ainsi traduits sous la forme de dessins humoristiques et pédagogiques.

Ces nouveaux visuels, affichés dans chaque hall d'entrée de résidence s'accompagnent de ces affichettes « éducatives », un kit mis à la disposition des agences de proximité permet un affichage au cas par cas.



Règlement intérieur à destination des locataires

L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN

LES LIENS QUI NOUS RELIENT

En 2016, 52 animations et 18 actions de développement social ont été menées, soit 19 événements de plus qu'en 2015, avec deux objectifs : stimuler le lien social, inciter aux usages respectueux pour soi, pour les autres, et pour l'environnement. Sur ce volet Gironde Habitat se mobilise pour intensifier la participation des locataires sur tous les territoires, et propose des événements festifs et fédérateurs co-construits. En 2016, pour accompagner les locataires sur cette « meilleure connaissance de l'autre », le développement des partenariats sur les actions et animations engagées a largement augmenté avec une quarantaine d'associations œuvrant dans le développement social, et une trentaine d'associations d'insertion par le logement.

Avec le Knit tour métropolitain en juillet 2016, expérience créée spécifiquement pour l'Été métropolitain et soutenue par Bordeaux Métropole, Gironde Habitat s'est inséré dans une programmation culturelle ; un atout pour associer un public averti et des



Carbon Blanc Knit Tour Métropolitain



L'équipe de l'association la Grosse situation

locataires parfois éloignés des pratiques culturelles. Cette installation inédite, intergénérationnelle et décalée, entre aiguilles et machine à tricoter a fait le tour de la métropole en plusieurs étapes dont la moitié sur des résidences de Gironde Habitat. L'association Sew&Laine et sa caravane-capsule itinérante était au cœur de ce projet pour faire le lien entre les habitants et les différents lieux.

Pour la résidence Les Pins située sur la commune de Mérignac en novembre 2016, le mot d'ordre était aussi simple qu'original : « un légume contre une histoire ». Ainsi, sur un mode de partage innovant, les personnes qui croisaient la marmite étaient invitées à venir échanger un légume contre une histoire à écouter. La soupe ainsi faite tout au long de la journée s'est ensuite dégustée collectivement. Au-delà de la confection d'une soupe de légumes, c'est aussi et surtout une nourriture culturelle qui a été partagée pour favoriser les échanges et tisser les liens. Cette action culturelle, menée par la ville de Mérignac était organisée avec les comédiens de la compagnie « la Grosse Situation » équipés de leur marmite mobile.

L'attention portée au climat social se manifeste aussi par un travail ciblé dans les résidences au cas par cas. Ainsi Gironde Habitat porte une attention particulière et une écoute active aux personnes qui rencontrent des difficultés avec leur voisinage.

En 2016, 51 diagnostics de voisinage ont été réalisés afin de d'identifier et de préciser la nature des nuisances qui ont fait l'objet de plaintes sociales puis des solutions adaptées ont été mises en œuvre ; 561 rencontres ou entretiens téléphoniques ont contribué à l'apaisement de tensions entre résidents.

L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN

Globalement la répartition des plaintes reste identique aux années précédentes et varie sur les cinq dernières années de 250 à 330. Nous pouvons noter que les plaintes concernent toujours majoritairement les nuisances sonores, les troubles de voisinage et les atteintes aux locataires. Sur ces phénomènes Gironde Habitat a notamment mis en place une nouvelle façon d'appréhender le règlement intérieur en concevant des affichettes pédagogiques pour inciter au civisme et au respect des espaces communs.

UN DIALOGUE AVEC LES HABITANTS SUR LES PROJETS DE RECONSTRUCTION-DÉMOLITION

En 2016, 115 locataires ont été accompagnés dans le cadre des opérations de démolition-reconstruction. Deux programmes à l'affiche en 2016, la résidence Gallieni/Isabelle au Bouscat et la résidence Les Grands Chênes à Arcachon. Conscient de la difficulté pour chacun de se projeter ; Gironde Habitat travaille avec les habitants pour leur permettre d'apprivoiser les nouveaux projets. L'objectif est de faire participer chaque locataire à sa mesure à ce que sera son habitat de demain, l'impliquer dans la conception du changement par le biais de réunions d'informations, d'échanges personnalisés où concrètement chacun pourra choisir sa faïence ou la couleur de ses murs pour accueillir la nouveauté et lui permettre de vivre sereinement son relogement. Les témoignages post reconstruction, notamment à Arcachon

NATURE DES PLAINTES SOCIALES REÇUES EN 2015

Agence	2015	2016
Nuisances sonores	141	153
Troubles liés au comportement	30	37
Animaux	41	49
Atteintes aux locataires	26	41
Entretien jardin	3	17
Squat des parties communes	5	5
Epaves/encombrants	6	7
Hygiène Logement	10	11
Atteinte au personnel GH	4	7
Non renseigné	6	1
Total	273	328

permettent de mesurer l'impact positif de ce dispositif d'accompagnement. De plus, aux Grands Chênes, outre les actions destinées aux locataires, l'office a choisi la mise en œuvre d'une clause d'insertion sociale et professionnelle concernant les déménagements en réservant une partie des heures de main d'œuvre de ces travaux à l'embauche de publics éloignés de l'emploi.

VOIR LA VIDÉO LES GRANDS CHÊNES, ARCACHON



L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN



Saint-Médard-en-Jalles Compostelle

UN PROJET « CHAUC » À COMPOSTELLE

Gironde Habitat est en recherche constante de solutions permettant de proposer des loyers économiques en garantissant des charges locatives maîtrisées, notamment sur l'énergie et l'eau.

Dans cette optique l'office a souhaité anticiper l'évolution de la réglementation thermique et préparer l'avenir en construisant sa première opération à énergie positive, la résidence Compostelle à Saint-Médard-en-Jalles.

Au terme d'une année d'exploitation, il s'est avéré que les investissements immobiliers ne produisaient pas la totalité des effets escomptés pour les locataires. C'est dans ce contexte qu'a été lancé le projet CHAUC (Consommations dans l'Habitat et Accompagnement des Usagers à Compostelle).

Le but du projet consiste à relever en continu l'ensemble des consommations énergétiques du bâtiment afin d'identifier où se situent concrètement les dysfonctionnements par rapport à la théorie des calculs. En effet, les écarts

entre les consommations réelles et théoriques peuvent avoir de nombreuses origines : malfaçons de construction, comportement des usagers, hypothèses de départ erronées, etc. Ce projet CHAUC a également un deuxième objectif afin de responsabiliser et sensibiliser les locataires à leurs dépenses énergétiques. Pour ce faire, la mise au point d'un outil simple et intuitif leur permettra de contrôler leurs consommations et adopter dès lors des comportements éco responsables adéquats.

Pour mener à bien ce projet conçu sur trois années, en partenariat avec la Région et l'Ademe, Gironde Habitat s'est associé à My Olympe, bureau d'études et d'intégration en technologie appliquées au bâtiment avec une expertise en électricité, domotique et informatique, et Yumaneed, start-up créée par 3 jeunes diplômées de l'Ecole Nationale Supérieure de Cognitique de Bordeaux, dont la mission est de participer à la mise au point de l'outil confié aux locataires à partir de l'analyse de l'utilisation qu'ils en font, et des besoins qu'ils expriment.

L'ATTENTION AUX HABITANTS, AUX LIENS DU QUOTIDIEN



Préparatifs de plantations avec les locataires des résidences Les Capucins et Saumenude

DES PLANS D' ACTIONS SPÉCIFIQUES DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

Pour les résidences situées en QPV, des conventions fixent un cadre où des actions spécifiques sur le patrimoine rendent possible un abattement de 30 % de la TFPB. Ces dispositifs fiscaux au bénéfice des locataires concernent le bâti ou bien des initiatives de gestion urbaine de proximité en vue d'améliorer le cadre de vie des résidents.

En 2016, par exemple, l'agence de Bordeaux a été impactée par la nouvelle géographie de la politique de la ville, ayant du patrimoine situé dans deux Quartiers Prioritaires :

- Bordeaux : QPV Saint Michel (160 logements concernés répartis sur 10 résidences)

Dans ce quartier par exemple, les locataires des résidences Les Capucins et Saumenude, ont eu rendez-vous avec Julien le jardinier, dans le cadre d'un projet de jardinage et de compostage partagés, réunissant plusieurs acteurs autour de Gironde Habitat. Au programme, favoriser et consolider le

lien social, sensibiliser à l'environnement et aux économies d'énergie, via la création d'un jardin et d'une aire de compostage collectifs et participatifs, en pied d'immeuble.

- Bègles : QPV Paty-Montmousseau (80 logements concernés répartis sur 2 résidences)

Les conventions territoriales d'abattement TFPB ont été signées avec les représentants de l'État et des communes. En association avec le Pôle Gestion de Proximité, l'agence a établi un programme d'actions prévisionnel triennal qui a été validé avec ces partenaires. Des rencontres régulières permettent suivi et coordination.

Les montants d'abattement TFPB escomptés sont de 45 000 €/an pour la ville de Bordeaux et 9 000 €/an pour la ville de Bègles. Bien que les conventions aient été signées tardivement, dans le courant de l'année 2016, les demandes de report par rapport au calendrier prévisionnel ont été minimes.

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

PRIVILÉGIER LE TRAITEMENT AMIABLE DES SITUATIONS

L'office est attentif aux publics fragiles et développe le contact avec les familles en difficulté au cas par cas, le plus tôt possible. Pour protéger les personnes et prévenir les dettes, la multiplication des visites à domicile, le traitement amiable et le déploiement du partenariat avec les Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion du Département portent aujourd'hui leurs fruits.

En 2016, le taux d'impayés des locataires présents a légèrement diminué, et représente 2,86 % du quittance (3,06 % en 2015)

Sur 16363 locataires quittancés en décembre 2016, 1980 locataires présents sont en situation d'impayés (pour 2529065 euros) et 1070 locataires sont partis en dette (pour 2955065 euros), soit 3,34 % du quittance total.

Gironde Habitat réaffirme sa volonté de régulariser les situations d'impayés en privilégiant le règlement amiable, par la signature en mars 2016 de la nouvelle version de la Charte de Prévention des Expulsions de la Gironde.

MODERNISATION DES SOLUTIONS DE PAIEMENT

Afin de faciliter les modalités de paiement pour les locataires et fiabiliser la mise à jour des comptes, Gironde Habitat a engagé une modernisation des solutions de paiement en 2016. Pour régler le loyer, les locataires sont toujours invités à adopter de préférence le paiement par prélèvement automatique. Ce moyen de paiement sûr et simple est annuellement valorisé par une campagne de sensibilisation.

Désormais, Gironde Habitat propose également la possibilité de régler le loyer par carte bancaire et a généralisé ce mode de paiement dans toutes ses agences de proximité soit 10 sites sur le territoire.

Enfin, grâce au code barre situé en bas du nouvel avis d'échéance, le règlement par chèque bancaire ou postal, permet d'automatiser et de sécuriser le paiement. Le paiement en espèces est maintenu, le code permettant de régler en espèces et sans frais, dans tous les bureaux de Poste de France.

L'IDEAL

En 2016, Gironde Habitat est le 1er bailleur social du département à utiliser la plateforme IDEAL (Intégration des Demandes d'Aide au Logement), mise à disposition par la Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde. Il s'agit d'un module de saisie et de transmission des demandes d'aides au logement, de façon dématérialisée, désormais interfacé avec le système informatique PIH, depuis l'été 2015. Depuis le 15 février 2016, en accord avec la CAF de la Gironde, le dispositif a été généralisé à l'ensemble de nos chargées de clientèle. Ce dernier simplifie d'une part les démarches des locataires qui n'envoient plus de dossier papier de demande d'allocations, d'autre part, pour la Caisse d'Allocations Familiales, il fiabilise les informations transmises et offre un gain de temps dans les traitements et l'étude des demandes.



ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

Dans ce cadre, près de 1500 plans d'apurement sont négociés chaque année avec des locataires en difficulté, dont 417 étaient encore en cours en fin d'année. 31 protocoles d'accord ont été signés en 2016 en dépit de la résiliation du bail, dans le but de maintenir dans les lieux les locataires, et d'échelonner le remboursement de leur dette. 16 contrats de bail ont été signés après résiliation effective du bail, dans le but là encore d'éviter de déloger des locataires qui régularisent leur situation.

Véritable outil de gestion et de traitement de l'impayé, le partenariat est la clef de voûte du maintien dans les lieux des locataires, y compris en dette. Les services sociaux, les collectivités territoriales, les associations, le FSL, la CAF et la CCAPEX œuvrent de concert avec Gironde Habitat pour accompagner le locataire de façon personnalisée et active. Le résultat est notable en 2016, Gironde Habitat n'a procédé qu'à 4 expulsions, avec un relogement en dépit de la sortie de son parc locatif.

Cependant, le nombre de locataires en dette qui quitte Gironde Habitat augmente. Ce constat est aujourd'hui partagé par l'ensemble des bailleurs girondins.

Le climat économique tend à accroître les difficultés des locataires qui touchent de faibles revenus. Cette réalité impacte directement le recouvrement des locataires partis. Une conséquence immédiate : l'inscription comptable en non-valeur des créances irrécouvrables culmine à 430 000 €.



Document dédié aux locataires

Au 31 décembre 2016, 52,1 % des locataires quittancés bénéficient d'une APL, soit 8 510 locataires. 452 locataires débiteurs ont pu bénéficier du dispositif Locapass et 206 locataires ont bénéficié d'une aide FSL, soit au total 352 personnes de plus qu'en 2015.

La Banque de France a noté une diminution de 15% du nombre de dossiers déposés sur le plan national, Gironde Habitat a vu son nombre de procédures en rétablissement personnel diminuer, puisque 78 débiteurs ont bénéficié de ce dispositif en 2016 (86 en 2015). Néanmoins, le montant effacé est plus important en 2016 : 261 296 euros au lieu de 242 689 euros en 2015.

RÉGULARISATION DES CHARGES

Sur le traitement des charges locatives, Gironde Habitat s'attache à mettre en place un dispositif préventif. Les montants mensualisés et liés aux services rendus aux locataires, entretien des équipements, nettoyage, menues réparations... sont calculés au plus près afin d'éviter de mauvaises surprises aux locataires. La définition en amont de la juste provision (en réactualisant les montants en cours d'exercice si besoin) est possible notamment grâce à un dialogue avec les associations de locataires, mené sous le signe de l'échange et de la confiance.

Dans le cadre des réhabilitations les travaux engagés visent à l'amélioration du confort des locataires, mais également à la maîtrise des charges, par exemple par le remplacement des chaudières comme ce fut le cas résidence Val d'Eau Bourde à Villenave d'Ornon et, ou par des travaux d'isolation thermique comme aux Jardins de Larrameyre à Landiras.

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES



Après un moment convivial à Eysines Gléditschias en présence de Christine Bost, Maire d'Eysines

INVENTER DE NOUVELLES SOLUTIONS FACE À L'ÉVOLUTION DES SITUATIONS

Gironde Habitat porte un regard attentif et bienveillant aux situations isolées, et si les capacités à reloger des situations « classiques », y compris celles en réponse au mal-logement, sont indéniables, l'office engage des réflexions pour être en capacité de faire du « sur-mesure », soit en raison de l'absence de logement répondant aux problématiques rencontrées au moment où elles surviennent, soit parce que les situations ne peuvent pas trouver de réponse, dans l'immédiat dans l'habitat « classique ».

C'est ainsi que Gironde Habitat a orienté en 2016 plusieurs situations vers les dispositifs passerelles de Gléditschias à Eysines et de Adrienne Bolland à Mérignac, en s'engageant à apporter une réponse pour la sortie de ces dispositifs. LE PRADO a également été sollicité en fin d'année pour négocier une mesure de sous-location pour une famille dont le logement avait été incendié, et pour laquelle un relogement en bail direct ne pouvait plus être envisagé.

Pour Gironde Habitat, faire du sur-mesure c'est aussi trouver des solutions innovantes dans le parc « traditionnel » en imaginant des solutions expérimentales. Ainsi, une tentative a été concrétisée sur la résidence étudiants l'Europe à Bordeaux, suite aux signalements d'élus concernant deux situations de mal-logement, et sans solution envisageable sur le dispositif passerelle de Gléditschias. Pour résoudre ces deux situations, Gironde Habitat a validé en février 2016 un dispositif d'urgence sous la forme d'un bail précaire. Cette forme de contrat acceptant de déroger aux règles normalement applicables aux baux a permis au propriétaire et au locataire de ne pas s'engager sur une longue période. Ces deux situations ne nécessitaient pas de mettre en place un suivi social et deux personnes ont concrètement bénéficié de ce dispositif.

Bail précaire, mais aussi sous-location ou bail glissant sont des opportunités « gagnant gagnant » pour permettre à Gironde Habitat d'offrir des solutions de logements pour chacun. En 2016, 47 nouvelles conventions de sous-location ont été signées avec diverses associations, 17 glissements de baux ont été réalisés.

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

CONVENTIONS DE SOUS-LOCATION

NOUVELLES CONVENTIONS	2014	2015	2016	CONVENTIONS EN COURS AU 31/12/2016
ADAV	-	1	-	1
ADAPEI		1	2	3
AFTC AVENIR	-	-	-	2
APAIS	-	-	-	1
APFAPEA	-	-	-	9
ASSOCIATION TRISOMIE 21	-	-	-	1
CAIO	-	-	5	5
CAIRNS	-	-	-	2
CCAS	3	1	1	9
CDAFAL	5	4	-	6
CDEF	1	2	-	2
CENTRE MATERNEL (St Vincent)	-	-	-	2
CLAJJ-HAJPL	-	1	-	12
CIAS	-	-	-	3
COS FOYER QUANCARD + MOUS	2	19	2	24
DIACONAT	6	4	1	10
EMMAUS	1	-	7	13
ERP ONAC	1	-		30
FRANCE HORIZON	-	-	2	2
GIHP	-	-	-	1
HABITAT JEUNE (bassin)	3	1	-	4
HABITAT & HUMANISME	7	4	1	12
LE PRADO	14	13	20	48
LE LIEN	3	2	3	5
MISSION LOCALE DE LA HAUTE GIRONDE	-	2	-	6
RESTOS DU CŒUR	3		2	6
REVIVRE	1	2		5
SHMA	-	-	-	1
TECHNOWEST	-	-	-	2
TOTAL	50	57	47	227

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

Des situations de vie complexes ont de nouveau émergé sur cette année 2016. Leur résolution a été possible par la professionnalisation et le travail transversal des équipes de Gironde Habitat, aptes à les détecter, et en mesure de trouver des solutions sur mesures. Deux exemples peuvent ici témoigner de cette adaptation au plus près des difficultés, comme la conception d'un livret pédagogique spécifique pour une famille résidant en logement spécifique et nécessitant un accompagnement personnalisé sur la bonne utilisation des eaux usées, gérées par une fosse septique. Ou encore sur la commune du Bouscat, résidence Champ de Courses, où la rencontre d'une personne ayant perdu pied avec la réalité et hébergeant chez elle de nombreux animaux a trouvé une issue amiable. Dans ce cas la résolution est passée en douceur avec la prise en charge des animaux par une association spécialisée, sans heurt pour leur propriétaire.

LES SENIORS SPÉCIFIQUEMENT PRIS EN COMPTE

En 2016, à Libourne, les seniors de la résidence Peyronneau étaient à l'affiche. La résidence libournaise achetée en 2012 par Gironde Habitat a tout d'abord bénéficié de nombreux travaux de remise en état ; en parallèle Gironde Habitat s'est attaché à valoriser ce site et son histoire grâce à la mémoire des anciens. À l'occasion du cinquantenaire de la résidence, une journée festive a rassemblé les générations autour d'une exposition de photos. La réalisation d'un recueil de mémoire, remis à cette occasion a contribué à tisser le lien intergénérationnel entre jeunes et seniors. Par ailleurs, le financement d'un atelier couture au cœur de la résidence Peyronneau rassemble régulièrement les aînés.



Libourne Peyronneau, cinquantenaire de la résidence

Prendre soin des seniors pour Gironde Habitat c'est aussi s'enquérir de leur santé. Lors des journées caniculaires de l'été 2016, un dispositif d'accompagnement a été mis en place pour informer les habitants vivant seuls et âgés de plus de 70 ans des bons réflexes à adopter. Dans les résidences de logements collectifs le personnel de proximité et les gestionnaires de patrimoine ont rendu visite aux locataires les plus fragiles. Pour les logements individuels, 498 appels téléphoniques ont heureusement confirmé la bonne santé des personnes, et grâce à ce dispositif une personne a pu être hospitalisée dans les temps.

Dans la perspective des opérations de demain, Gironde Habitat projette sur la commune du Barp, en cœur de ville, à proximité de tous les équipements, une résidence services seniors de 54 logements, intégrée dans un projet global, s'inscrivant dans une mixité intergénérationnelle et offrant des espaces extérieurs généreux, un pôle médical, des aires de loisirs... Conçue sur un mode partenarial au service de l'efficacité sociale et économique, les logements seront gérés par Gironde Habitat ; des services spécifiques d'accompagnement des personnes âgées seront assurés par Synergie Avenir pour un coût journée loyer, services compris, pension complète et ménage inférieur ou égal à 50 €/personne.

évoluer

PARTIE 3 - pages 50 à 65

SOMMAIRE

UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR 52

Logements passerelle - Logements accompagnés - Sédentarisation des gens du voyage - Accueil des migrants - Habitat participatif - Insertion professionnelle

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT 57

Effectif et diversité de profils - Recrutements - Absentéisme - Formation - Dialogue social - Accompagnement au changement

S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT 62

Nouvelle image, nouvelle identité - Démarches de communication - Responsabilité Sociétale des Entreprises - Évolution des pratiques

REPÈRES

326 emplois au 31/12/2016
(327,67 équivalent temps plein)



5159 heures de formation,
46 personnes ont
bénéficié d'actions
d'accompagnement



Dialogue social actif
avec **41 rencontres**
en 2016



**1 chantier formation
qualification**

.....
**Près de 14 000 heures de
formation** pour des publics
éloignés de l'emploi
.....

11 stagiaires diplômés
(agent d'entretien du
bâtiment, de plaquiste, et
peintre façadier)



125 bénéficiaires
de la **clause d'insertion**
en 2016

.....
Vecteur du retour
à l'emploi avec
36 000 heures d'insertion
et de formation en 2016



Près de **100 personnes**
relogées à l'issue
de la période
d'accompagnement



4 opérations
de logements
accompagnés :
168 personnes
accueillies en 2016



Première opération
dédiée à la
sédentarisation des
gens du voyage



4 partenariats pour
déployer l'image
de Gironde Habitat



Animations autour
du projet Républic
(5 000 visiteurs sur le site
internet, **900 visiteurs**
pour les fouilles
archéologiques...)



16 publications
de « *Mieux Demain* »

UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR

LES LOGEMENTS PASSERELLE : UN DISPOSITIF QUI JOUE SON RÔLE

Depuis fin 2012, Gironde Habitat innove avec la mise en place de logements passerelles, solutions à mi-chemin entre l'hébergement et le logement ordinaire. Quatre résidences implantées sur la métropole, le bassin d'Arcachon et le Libournais proposent des logements accompagnés aux typologies variées pour différents publics. Ces opérations permettent le relogement temporaire de familles qui sont dans une situation de précarité extrême. L'accompagnement global est réalisé par des associations spécialisées pour chaque situation individuelle autour des démarches administratives, de la santé, de la gestion budgétaire, de l'insertion professionnelle... Les actions concernant le volet logement sont enclenchées durant la période d'accueil des familles (travail sur les solutions de relogement et l'accompagnement vers le nouveau lieu de vie).

- La résidence Adrienne Bolland de Mérignac est composée de 10 maisons et de 4 studios soit une capacité d'accueil de 50 personnes. 84 personnes ont été accompagnées en 2016 dont 35 adultes, 5 jeunes majeurs et 44 mineurs. 10 ménages soit 35 personnes ont été relogés à l'issue de l'accompagnement.

- Le Foyer Gleditschias d'Eysines compte 17 studios (dont 5 adaptés aux personnes à mobilité réduite) et une grande salle commune de près de 180 m². Sur l'année 2016, 37 personnes ont été accueillies dont 19 ont été relogées suite à leur accompagnement. La durée moyenne de séjour est de 9 mois.

- Le Foyer Basté est une maison de cinq pièces dans le centre de Coutras qui a été aménagée pour permettre l'hébergement en urgence de femmes seules ou avec enfants victimes de violences conjugales. La résidence a accueilli 47 personnes sur l'année 2016 (21 adultes et 26 enfants). Sur les 21 familles, 17 ont trouvé une solution de sortie dans un délai moyen d'un mois et demi : 12 sorties vers le logement et 5 vers de l'hébergement.

- La résidence du Tchan au Teich répond alternativement aux problématiques locales d'hébergement d'urgence solidaire, d'urgence hivernale (115) et de logement pour les travailleurs saisonniers. Elle se compose de 4 maisons de type 4 et d'un logement de type 3.



Mérignac, Adrienne Bolland

UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR



BELLE ÉTAPE : PREMIÈRE OPÉRATION DÉDIÉE À LA SÉDENTARISATION DES GENS DU VOYAGE

Sur la commune de Castres sur Gironde un chemin traverse la forêt sur plus de deux kilomètres. Cette voie, appelé « le chemin des limites » est depuis de nombreuses années occupée par une quarantaine de familles soit plus de cent personnes sédentarisées des gens du voyage. Depuis toujours ces familles vivent sans électricité ; et seul un robinet implanté il y a une dizaine d'années à l'une des extrémités du chemin leur donne accès à l'eau. Avec la commune de Castres très investie pour améliorer la qualité de vie de ces familles, Gironde Habitat met en œuvre un projet de 6 logements spécifiques, sous la forme de maisons en bois, du T4 au T6 avec un espace de stationnement « caravane ». Leur construction est assurée par Emmaüs Développement. Les 6 familles qui bénéficieront de ces maisons seront accompagnées dans leur nouveau statut de locataire par l'Association ADAV (Association Départementale des Amis des Voyageurs de la Gironde) avec entre autres un système de bail glissant. Lorsqu'elles seront autonomes, ces familles deviendront alors locataires en titre de leur logement, géré par l'agence de Langon. Baptisée La Belle Etape, ces

maisons en réponse à la situation préoccupante de ces familles expriment la capacité de Gironde Habitat à rassembler les énergies partenariales.

Ce projet unique fait l'objet d'un film, d'une durée de 15 minutes, qui saura témoigner, à travers le chantier des 6 maisons, de l'histoire du site et de ce projet. En perspective, d'autres réflexions sont en cours entre les différents partenaires afin d'imaginer et de concrétiser des solutions adaptées aux autres familles de ce site.



UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR



La Réole Fabrikàtoits

LES RÉPONSES À LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE : L'ACCUEIL DES MIGRANTS

La mise en place des Centres d'Accueil et d'Orientation a été lancée en octobre 2015. Ces structures ouvertes dans des bâtiments qui appartiennent à l'État ou qui lui sont mis à disposition, ont vocation à loger temporairement les migrants en situation de grande précarité.

Ces CAO permettent à des personnes d'être accueillies dans un logement tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté (social, sanitaire et administratif) dans leurs demandes de droit d'asile.

Gironde Habitat a signé une convention tripartite avec l'État et Emmaüs Gironde pour permettre le relogement temporaire de ces familles sur la résidence Gallieni au Bouscat et au Sextant à Carcans. Ces deux sites comptent 30 places chacun.

Gironde Habitat a également participé à l'hébergement de demandeurs d'asile, par la location de 5 logements au CAIO, dans le cadre d'un centre d'accueil pour les demandeurs d'asile.

LA COPRODUCTION AVEC LES HABITANTS : UNE NOUVELLE VOIE

Avec la Fabrikàtoits, Gironde Habitat expérimente l'habitat participatif. Dans le centre bourg de la Réole, le projet est co-produit avec les futurs locataires de la résidence autour de valeurs partagées.

Le programme de l'opération est articulé autour d'espaces partagés intérieurs et extérieurs, de lieux qui seront ouverts aux habitants du quartier, d'une dizaine de logements conçus avec leurs futurs habitants, au plus près de leurs besoins.



La Réole Fabrikàtoits

UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR

Depuis la rencontre de lancement du projet en septembre 2016 puis le ciné débat organisé à la Réole par le CAUE, le collectif d'habitants se structure autour des représentantes de l'association des babayagas de la Réole à l'origine du projet. Un assistant à maîtrise d'usage est chargé de faire l'interface entre le maître d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et les habitants. Des ateliers sont organisés à un rythme soutenu afin de co construire la résidence : conception architecturale, projet social et gestion future.

Sur le volet conception, les habitants ont travaillé avec les architectes à la définition de la volumétrie, des espaces privés et collectifs, des accès. D'ici le dépôt du permis de construire à l'été 2017, ils seront partie prenante de la définition des plans de leur logement et des espaces communs. Les habitants travaillent aussi au projet social de la résidence en lien avec Gironde Habitat : définition des valeurs, des règles de vie, processus de cooptation... Les futurs locataires pourront aussi être associés à la phase chantier selon leurs compétences respectives.

L'INSERTION DES PUBLICS PAR L'EMPLOI : ACCÉLÉRATION NETTE DU DISPOSITIF EN 2016

En janvier 2016, Gironde Habitat et le Conseil départemental ont signé une convention triennale pour la mise en œuvre de la clause sociale dans les marchés publics lancés par l'office. Ce protocole concerne l'ensemble du territoire girondin et permettra de contribuer plus aisément à l'insertion par le travail d'un public éloigné de l'emploi, dans la continuité de ses engagements liés à sa démarche RSE.

L'année 2016 a été marquée par la mise en œuvre de la nouvelle ordonnance relative aux marchés publics qui a réaffirmé les bases juridiques de l'introduction des clauses sociales dans les marchés publics. Pour favoriser l'insertion professionnelle, la législation offre plusieurs possibilités aux donneurs d'ordre et Gironde Habitat se saisit de ces possibilités pour déployer l'insertion professionnelle :

- Soit c'est une condition d'exécution du marché (la clause d'insertion)
- Soit il s'agit d'un marché dont l'objet est une action d'insertion
- Soit c'est un marché réservé à des structures d'insertion professionnelle ou employant des personnes handicapées ou relevant de l'économie sociale et solidaire

À l'appui de cette convention et avec la mobilisation des équipes, le nombre d'heures d'insertion réalisées dans les marchés de Gironde Habitat ne cesse d'augmenter depuis 2014 : près de 32 000 heures réalisées.

530 heures

EN 2014

9 400 heures

EN 2015

22 000 heures

EN 2016

Dans le cadre des 25 opérations ciblées comme vecteur de l'insertion, Gironde Habitat a dépassé le nombre d'heures prévues en début d'année qui était estimé à 17 500 heures. 125 personnes éloignées de l'emploi ont bénéficié de ce dispositif.

S'ajoute à ce bilan pour 2016, les 14 000 heures de formation réalisées dans le cadre du chantier formation-qualification de Parempuyre. L'activité de Gironde Habitat a donc servi de support à près de 36 000 heures d'insertion professionnelle en 2016.

Gironde Habitat possèdera pour 2017 des données sur l'ensemble du territoire girondin (zones couvertes par les PLIE et zones couvertes par les services du département) puisque que les données concernant l'insertion seront collectées dans le système d'information de l'office.



Jean-Luc Gleyze, Président du Conseil Départemental de la Gironde en visite sur un chantier à Saint-André-de-Cubzac.

UNE VISION ÉLARGIE DU MÉTIER DE LOGEUR

L'INSERTION PROFESSIONNELLE AU DELÀ DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CLAUSE SOCIALE DANS LES MARCHÉS

En 2016, Gironde Habitat a innové dans ce champ de l'insertion professionnelle avec la mise en œuvre d'un chantier de formation qualification et de quatre chantiers d'insertion.

À Parempuyre, Gironde Habitat a piloté aux côtés de ses partenaires institutionnels (la région Nouvelle Aquitaine, le Conseil départemental de la Gironde et la Ville de Parempuyre) un chantier formation qualification. Sous l'égide de deux organismes de formation les Compagnons Bâisseurs et l'ASPE Emploi et Solidarité, un logement individuel de 80 m² a fait l'objet d'une réfection à neuf hors charpente, hors couvertures et murs périphériques avec l'objectif de favoriser, entre théorie et pratique, la progression des personnes et leur parcours d'insertion.

D'une durée de 9 mois, le projet a permis la remise en service d'un logement PLAI répondant aux normes techniques et énergétiques actuelles. Le nombre d'heures de formation réalisées pour ce programme est de 13983 heures.



24 stagiaires hommes et femmes issus d'une sélection de candidats âgés de 16 à 61 ans souhaitant se spécialiser dans les métiers du bâtiment ont été orientés par les partenaires prescripteurs (pôle emploi, mission locale, MDSI). Ils ont été rémunérés par pôle emploi et la Région.

Cet apprentissage qualifiant a permis la validation d'une formation préparatrice au retour à l'emploi ou à la poursuite d'autres formations qualifiantes diplômantes pour 11 stagiaires : obtention de titres professionnels d'agent d'entretien du bâtiment, de plaquiste, ou de peintre façadier (spécialité isolation par l'extérieur).



Chantier formation-qualification à Parempuyre

En 2016, quatre chantiers de gros entretien de résidences localisées sur tout le département (Saint-André-de-Cubzac, Saint-Symphorien, Tresses et Villenave d'Ornon) ont été réalisés par des structures d'insertion. Dans ces marchés, le critère d'évaluation n'a pas porté en priorité sur l'offre de prix mais sur la qualité de l'offre d'insertion proposée.

Ces chantiers ont concerné des travaux de prestations complètes (lavages des façades, peintures des boiseries,...) et des travaux de carrelage.

Au total ce sont près de 6700 heures d'insertion qui ont bénéficié à des personnes éloignées de l'emploi pour la réalisation de ces travaux d'entretien du parc de Gironde Habitat.

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT

CROISSANCE DE L'EFFECTIF AVEC UNE DIVERSITÉ DE PROFILS

Comme les années précédentes, les mouvements de personnel restent importants :

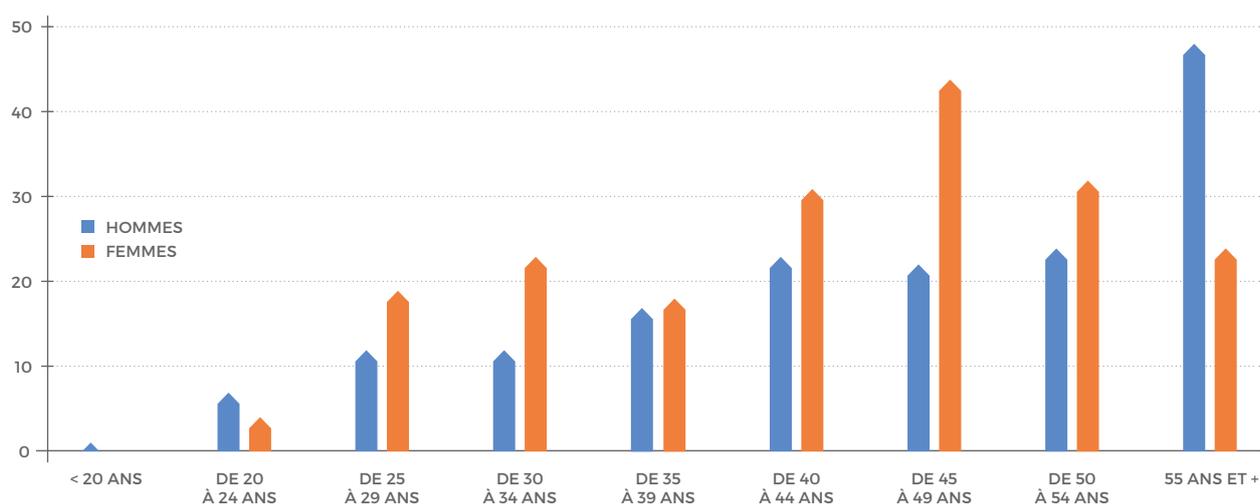
- 17 départs : 5 départs à la retraite, 3 démissions, 2 licenciements pour inaptitude physique médicalement constatée par le Médecin du Travail, 3 licenciements pour cause réelle et sérieuse, 4 fins de période d'essai
- 22 Embauches en contrat à durée indéterminée
- 14 mutations
- 89 contrats à durée déterminée conclus avec 39 personnes
- 11 intérimaires, avec un total de 64 contrats (renouvellements compris)
- 19 jeunes en emplois d'été pour 28 contrats signés
- 5 contrats d'apprentissage
- 46 stages étudiants et d'insertion professionnelle : ce sont des stages mis en place dans le cadre scolaire (avec des niveaux d'études allant du Bac professionnel au Master 2), ou dans le cadre des PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel). Gironde habitat participe activement à ce nouveau dispositif de reconversion professionnelle pour les demandeurs d'emploi. L'accueil des stagiaires en PMSMP a doublé comparativement à l'année précédente et 6 stagiaires ont été recrutés en suivant en CDD.

ÉVOLUTION ETP - BILAN

	2014		2015		2016	
	Nb emplois au 31/12/2014	ETP moyen sur année 2014	Nb emplois au 31/12/2015	ETP moyen sur année 2015	Nb emplois au 31/12/2016	ETP moyen sur année 2016
Siège	130	125,35	136	132,78	141	140,73
Agence	61	58,01	63	60,20	64	64,03
Centre Technique (entretien)	53	53,67	52	52,60	49	49,27
Personnel d'immeuble (récupérable)	68	64,39	68	64,88	71	67,35
Sureffectif	0	5,80	0	6,46	0	5,50
Disponibilités, congés	2	2	2	2	1	0,80
Total général	314	309,22	321	318,92	326	327,67

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF (CDI,CDD, FPT) PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR SEXE (AU 31/12/2016)



Concernant les recrutements, il s'agit d'intégrations pérennes (dans le cadre de création de poste) ou de renforts temporaires (pour pallier à l'absence de collaborateurs ou traiter les surcroûts d'activité ponctuels).

Attentif dans ses recrutements aux valeurs de non discrimination, de diversité et d'égalité Homme/Femme, Gironde Habitat a pourvu les postes à l'appui de candidatures d'origines diverses :

- 13 % des candidats ont postulé dans le cadre de la mobilité interne,
- 31 % ont fait des candidatures spontanées,
- 26 % ont candidaté en réponse à des offres diffusées sur le site internet de Gironde Habitat
- 8 % ont répondu à la publication d'annonces sur le site de l'Union Sociale de l'Habitat
- 1 % ont été recrutés par le biais d'offres diffusées sur le site de Pôle Emploi

En 2016, 365 entretiens physiques ont été menés dans le cadre des processus de recrutement. 2.583 candidatures en ligne ont été reçues.

Gironde Habitat a poursuivi cette année sa contribution à la mobilisation nationale en faveur de la qualification et de l'insertion des jeunes, via l'apprentissage : 5 contrats de un à deux ans ont été signés et concernent plusieurs niveaux de qualification (1 niveau CAP/BEP, 4 niveau Bac+3).

Depuis plusieurs années, Gironde Habitat s'est engagé à œuvrer pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés, sur trois volets : le recrutement, le maintien dans l'emploi et les contrats de prestations avec des entreprises adaptées. Ces actions ont

permis à l'office en 2016 de dépasser ses obligations légales d'emploi : 28 unités bénéficiaires pour un objectif réglementaire établi à 19 unités compte tenu de l'effectif.

ÉVOLUTION DE L'ABSENTÉISME

En 2016, le taux d'absentéisme pour maladie est globalement stable mais on observe :

- une augmentation du taux d'absentéisme lié à plusieurs accidents de trajet « domicile/travail » intégrés dans la réglementation des accidents de travail
- une augmentation du taux d'absentéisme maladie ordinaire qui porte sur des arrêts de travail supérieurs à 3 mois.

ÉVOLUTION ETP

	2014	2015	2016
Maladie	4,71 %	4,76 %	5,37 %
Jours Enfant malade	0,20 %	0,21 %	0,12 %
Accident du travail	0,80 %	0,61 %	1,14 %
Absences exceptionnelles	0,09 %	0,21 %	0,12 %
Maternité/Paternité	0,39 %	0,44 %	0,54 %
Mi-temps thérapeutique	0,36 %	0,11 %	0,37 %
CLM/CLD	2,86 %	2,67 %	2,65 %
Total toutes absences	9,41 %	9,01 %	10,31 %

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT

FORMER LES ÉQUIPES POUR ÉVOLUER EN CONTINU

Gironde Habitat a poursuivi ses actions en faveur de la professionnalisation des collaborateurs : 5159 heures de formation dispensées et plus d'un salarié sur deux ayant bénéficié d'un stage de formation (184 collaborateurs).

Pour 2016, les principales orientations du plan de formation ont été :

- **le développement des compétences des équipes de proximité** : avec la fin de la campagne de formation engagée en 2014 et orientée vers la relation client, pour l'ensemble des collaborateurs en contact avec le public.
- **l'actualité de la réglementation**
- **la prise en compte des enjeux environnementaux**
- **la sécurité des personnes au travail**
- **les évolutions des systèmes d'information** (formation des experts opérationnels qui contribuent au paramétrage des contenus, et des utilisateurs)

En déclinaison de ces axes, une variété de formations ont été proposées aux salariés pour s'adapter au contexte en évolution et aux missions de Gironde Habitat. Quelques exemples :

- > La relation client est au cœur du métier de bailleur et Gironde Habitat forme chaque année les équipes à développer ce savoir-faire.
 - en 2016, une formation de communication et de prévention des conflits a permis aux équipes du centre technique qui sont quotidiennement au contact des clients de s'approprier les techniques de base de la communication, développer l'écoute active, adopter un langage verbal et non verbal adéquat, mais aussi faire face à l'agressivité,

- Pour les chargés d'immeuble des résidences situées dans les QPV, deux formations ont été proposées « savoir se situer par rapport aux autres cultures » et « la communication en site sensible ». Elles sont inscrites au budget des conventions d'utilisation de l'abattement TFPB.

- > En lien avec les événements tragiques de 2015 et 2016, il a semblé important que des collaborateurs dépositaires d'une responsabilité qui engage l'image et la responsabilité de l'office soient dotés d'éléments sur ce qu'est la laïcité et les implications professionnelles de la mise en œuvre de ce principe pour une bonne posture dans les relations de proximité.
- > Le mode de projet se généralise à l'activité de Gironde Habitat et nécessite pour les équipes d'acquérir de nouvelles compétences, pour apprendre à développer cette manière de travailler tant en interne qu'en externe. La formation des équipes s'est poursuivie en 2016.
- > Le développement personnel et les compétences des équipes en terme de savoir être ont également été renforcés



Centre Technique, formation au travail en hauteur

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT



Les collaborateurs de Gironde Habitat rassemblés à l'occasion des vœux

UN DIALOGUE SOCIAL ACTIF

Avec 41 rencontres en 2016, la dynamique d'un dialogue social constructif, développée depuis plusieurs années au sein de l'office, se poursuit et a permis la signature de six nouveaux accords :

- Un accord collectif permettant le renouvellement pour trois ans du régime complémentaire obligatoire de remboursement de « frais de santé ». Cet accord favorise l'accès aux soins des salariés en leur offrant une meilleure couverture santé qui répond aux critères des contrats santé responsables.
- Un accord collectif permettant le renouvellement pour trois ans du régime obligatoire de prévoyance « incapacité, invalidité, décès ». Cet accord apporte des garanties aux salariés qui vont au-delà de l'accord de branche.
- Un accord collectif reprenant les mesures du précédent accord pour l'emploi des seniors, avec pour objectif principal le maintien dans l'emploi des salariés de 45 ans et plus ainsi qu'une meilleure gestion de fin de carrière pour le salarié et l'entreprise.
- Un avenant à l'accord collectif en cours portant sur « l'intéressement », intégrant les dernières évolutions règlementaires sur le sujet et notamment une date de versement avant le 31 mai de l'année.
- Un avenant à l'accord collectif en faveur de l'Égalité Homme/Femme renouvelant les engagements en vigueur depuis plusieurs années.
- Un accord dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire, qui a confirmé les conditions de la protection sociale dans l'entreprise, convenu de la création de 10 postes en CDI pour 2017 et défini un programme de négociation pour l'année suivante sur les thématiques de l'épargne salariale, de l'égalité homme/femme, et du télétravail.

S'APPUYER SUR LA RICHESSE HUMAINE EN RENOUVELLEMENT

UNE ORGANISATION EN MUTATION

Dans le souci de placer nos clients au cœur de nos préoccupations et de fluidifier le fonctionnement de Gironde Habitat, une réorganisation a été impulsée et s'inscrit dans un mouvement commun de l'ensemble des directions de Gironde Habitat, visant à ce que chacune d'elles assume pleinement ses missions dans le cadre des responsabilités confiées.

En 2016, la direction Financière et la direction du Patrimoine ont décliné la mise en place opérationnelle de leur nouvelle organisation.

Concernant la direction Financière, la création d'un poste d'adjoint au Directeur Financier a été décidée pour renforcer la mise en œuvre des missions à caractère stratégique, notamment en ce qui concerne la gestion de trésorerie et l'ingénierie financière. Au-delà, cette nouvelle organisation contribue au partage et à la remontée de l'information, ainsi qu'à la mise en place de nouveaux outils.

Pour la direction du Patrimoine, l'enjeu est de repositionner la direction dans son rôle de « propriétaire » des résidences. Depuis la livraison des opérations jusqu'à leur adaptation en permanence, pour répondre à la demande des populations et aux contextes territoriaux. L'équipe a notamment été structurée autour de deux services et renforcée par la création de postes : référent technique patrimoine ; gestionnaire contrat, poste dédié à la création et mise à jour du patrimoine. (suivi PSP, suivi diagnostic).

2016 a aussi amorcé le chantier de la réorganisation de la direction de la clientèle. Plusieurs séminaires ont été organisés pour permettre aux équipes de s'ajuster et de se projeter sur l'organisation de demain afin de faire face aux nouveaux enjeux en lien avec la RSE et les évolutions réglementaires. Il s'agit notamment d'une clarification des responsabilités et des rôles pour tendre vers un nouveau service client.

L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Gironde Habitat a vu ces dernières années, de par son développement et des départs en retraite, l'arrivée d'un nombre important de nouveaux collaborateurs. Plus de la moitié de son équipe d'encadrement a été renouvelée, et de nouvelles personnes ont intégré le comité de direction. L'office a fait le choix d'accompagner ses collaborateurs et principalement ses cadres, dans le contexte de changement lié à une nouvelle réalité, plus complexe et qui impacte :

- les modes de travail, interdépendants; l'application de règles et le recours hiérarchique ne suffisent plus pour atteindre la performance globale attendue,
- les relations professionnelles qui peuvent générer des tensions; le fonctionnement matriciel et en mode projet entraîne un besoin de soutenir la cohésion d'équipe et le travailler ensemble, et de développer des modalités de collaboration entre des cultures diverses.

Face à la diversité des partenaires externes et internes, et à leurs enjeux croisés ; il apparaît nécessaire que chacun puisse comprendre les différences de cultures professionnelles et de systèmes de repères. De 2013 à 2015, 110 personnes ont bénéficié de ces actions.

Pour l'année 2016, 46 personnes ont bénéficié d'actions d'accompagnement pour répondre aux besoins identifiés :

- à l'échelle des équipes, dans le cadre de réorganisations, ou de manière plus transversale autour de la thématique du service support. Toutes les directions se sont engagées dans ces actions.
- des sessions individuelles à destination des cadres devant conduire des changements.
- une action d'intégration des nouveaux cadres recrutés.

S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT



aménager relier
évoluer

Au-delà de la diffusion d'un logo et d'une charte, la communication interne ou externe véhicule les valeurs de l'Office et donne à voir sur les mutations en cours et la capacité de Gironde Habitat à s'adapter aux contextes.

Ainsi, le développement de l'image de Gironde Habitat appuyée sur le logo et augmentée des trois mots clés « Relier Aménager Évoluer » s'est « affiché » sur divers supports et vers plusieurs cibles

- Véhicules
- Autres supports de communication institutionnels et locataires
- Supports Grand Public (clôture chantier logements jeunes Talence, insertion publicitaire)
- Objets publicitaires

Parallèlement, Gironde Habitat a développé des partenariats avec des actions événementielles Grand Public

- « Big Bang » à Saint Médard en Jalles,
- Exposition « Constellation » Arc en Rêve à Bordeaux,
- Festival Nomades « Mascarets » Bordeaux Bacalan,
- Fête de la Morue à Bègles.

La dimension communication est désormais travaillée avec toutes les directions de l'office directement au cœur des projets.

L'accompagnement communication du projet Républic est une illustration de cette démarche avec de nombreuses actions transversales mises en œuvre.

Une réflexion sur l'identification et la notoriété du projet vis-à-vis de toutes les parties prenantes (riverains, partenaires, salariés, presse et grand public) s'est traduite via l'organisation d'actions ou d'événements variés:



Bordeaux Républic, Les Géants d'Outings project

- Le lancement et l'actualisation d'un site internet www.projet-republic.fr dédié au projet, en priorité à destination des riverains et des partenaires comptant 5 000 visiteurs uniques depuis mars 2016
- Des réunions publiques,
- Des animations valorisant le lieu (les 3 fresques géantes issues du Musée des Beaux Arts sur la façade avant dans le cadre d'Outings Project, les illuminations conçues pour redonner vie au bâtiment)



VOIR LA VIDÉO
LES SOUFFLEURS,
BORDEAUX

S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT



VOIR LA VIDÉO
FOUILLES ARCHÉOLOGIQUES
PRÉVENTIVES À YÉPUBLIC

- Des événements permettant de réouvrir le lieu au public dans un cadre festif ou ludique (Fête de la musique, cinéma en plein air),
- La visite des fouilles archéologiques grâce un module d'inscription sur le site internet (plus de 900 personnes inscrites par ce biais)
- Habillage graphique du lieu : signalétique, bâche chantier...

Gironde Habitat souhaite donner à voir ce que sont les métiers de l'Office en interne et en externe.

Ainsi en 2016, quatre numéros de la lettre institutionnelle REFLETS symbole du lien et de l'ouverture aux territoires ont été publiés. Après un lancement en 2015, cette publication s'ancre parmi les outils de communication de Gironde Habitat pour rendre compte de son activité et faire connaître

ses actions innovantes à près de 2000 partenaires chaque trimestre.

En relation avec nos clients, 16 numéros de Mieux Demain sur un panel de résidences de plus en plus large ont été diffusés en collaboration avec le Pôle Gestion de Proximité.

Enfin, le recours à plusieurs réalisations de vidéos, a permis de déployer et de dynamiser le spectre de la palette « communication ».

- Création et diffusion de vidéos sur notre activité globale sur TV7 (logements jeunes, nouvelle agence du Teich, Les Grands Chênes...)
- création de vidéos sur des opérations clés : les Souffleurs (vidéo dans le cadre du FIFAC), Yépublic (chantier de démolition)



Bordeaux Yépublic, fête de la musique

S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT

POUR LE PROJET RSE, UNE ANNÉE DÉTERMINANTE

RAPPEL DES PHASES DU PROJET RESSOURCE



Gironde Habitat a lancé sa démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) en septembre 2013 sur la base de la norme ISO 26 000 qui donne des lignes directrices aux entreprises et aux organisations pour opérer de manière responsable.

Après les phases de diagnostic, d'audition des parties prenantes puis de définition des enjeux et orientations, 2016 a été l'année d'élaboration du plan d'action.

Pour conduire cette nouvelle étape, 4 nouveaux groupes projet ont été mis en place. Comme pour les phases précédentes, l'objectif a été de stimuler la participation des salariés à la démarche.

Ainsi, entre le 5 et le 19 septembre 2016, la quinzaine de la RSE a été organisée pour :

- Créer des échanges et faire du lien entre salariés autour de la RSE
- Faire émerger des actions en lien avec les orientations
- Proposer une forme de participation nouvelle et conviviale où chacun puisse trouver un espace pour formuler des propositions

14 rencontres se sont déroulées sur l'ensemble de la Gironde avec des formats différents pour susciter un maximum de participations :

- 5 cafés ResSourcE : invitation à échanger sur la démarche RSE et à venir contribuer à la phase actions autour d'un café au siège avec les membres des groupes projet
- 8 événements organisés par les 4 groupes projet chargés de faire émerger les actions pour leurs thèmes (clients, salariés, territoires et partenaires économiques)
- 1 événement commun à l'ensemble des groupes projet pour clôturer la quinzaine : donner de l'information sur la démarche RSE, donner à voir et compléter les premières actions recueillies, aider si besoin à la formalisation des actions

Le bilan de la quinzaine RSE s'est avéré positif : près d'un salarié sur deux est venu volontairement apporter sa contribution et près de 300 fiches actions ont été transmises.

La fin d'année a été consacrée au tri, à l'analyse et à la synthèse des idées que les salariés ont fait émerger pour nourrir le plan d'action qui sera livré en 2017.

2016 a aussi été l'année d'un logo pour la RSE dans la veine de l'identité visuelle de Gironde Habitat rappelant la visée de la Haute Qualité de Vie et un cœur symbole de l'attention porté à soi et aux autres. Un bracelet a également été remis aux salariés, un bien précieux à l'image de ce qu'est ce projet pour l'office.



CALENDRIER DES RENCONTRES RSE



S'ADAPTER À UN CONTEXTE EN CHANGEMENT

VERS DE NOUVELLES PRATIQUES : RETENIR LE « MIEUX DISANT »

La direction du développement de Gironde Habitat a engagé une réflexion sur les critères d'attribution des marchés publics : faire tendre les pratiques vers la sélection des entreprises les « mieux disantes ». Cette évolution a notamment été impulsée à l'occasion d'une rencontre avec les partenaires économiques dans le cadre de la démarche RSE avec une réelle attente des parties pour mettre en avant les bonnes pratiques sociétales et environnementales (investissement dans la formation, l'insertion professionnelles, la recherche et développement...).

Ce processus nouveau a été testé à l'occasion de l'appel d'offre lancé en entreprise générale pour la résidence Habitat Jeunes de Talence où la sélection de l'entreprise s'est faite à parité entre le prix et le mémoire technique.

Cette démarche soutenue par les administrateurs de Gironde Habitat a vocation à être généralisée à l'ensemble des marchés de travaux y compris pour ceux en lots séparés. Un outil d'analyse des offres conçu avec les collaborateurs est opérationnel depuis juin 2016 pour les opérations neuves.

DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES : PROJET CHORUS

L'ordonnance du 26 juin 2014, oblige progressivement à la facturation électronique et concerne l'ensemble des entités publiques et notamment toutes les collectivités, ainsi que les grandes entreprises dès le 1^{er} janvier 2017. Toutes les factures émises par les fournisseurs de la sphère publique devront être ainsi dématérialisées d'ici 2020. En 2016, Gironde Habitat, éligible à ce dispositif, fait évoluer ses pratiques et revisite le processus de traitement global de ses factures entrantes et sortantes en lien avec ce portail, avec l'objectif d'être 100 % opérationnel en 2018. Ce dispositif répond à de nombreux enjeux : transparence des paiements et minimisation des délais de règlements, réduction des coûts et des délais de traitement, gains de productivité, sécurité des échanges et réponse aux problématiques du développement durable (réduction de l'émission de CO₂, de papier, rationalisation des moyens de transport, etc.).



La démarche Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en image

© Architectes des opérations

- P 8 : Bordeaux, Puyaduy - Francis Guleysse - Bordeaux
- P 10 : Le Teil, Tchan - Studio K architecture - Ramonville Saint Agne
- P 16 : Gujan-Mestras, Les Parqueurs - Atelier Bulle - Bordeaux
- P 18 / P 74 : Audenge, Marquis de Chvrac - Cabinet Vacheron - La Teste-de-Buch
- P 22 : Arcachon, Les Grands Chênes - Hubert-Architecture - Saint Paul lès Dax
- P 23 : Castres sur Garonne, La Belle Etape - Studio K architecture - Ramonville Saint Agne
- P 26 : Talence, Habitat Jeunes - Groupement RVL architectes et associés - Tours
- P 27 : Bordeaux, Garona - Michel Moga - Bordeaux
- P 36 : Mérignac, Nova Galaxy - HPL Architectes - Mérignac
- P 37 : Le Teil, Nouvelle agence- Atelier Bulle - Bordeaux
- P 51 : Saint-Médard-en-Jalles, Compostelle - Cabinet Antotec Architecture - Bordeaux

2016



GIRONDE HABITAT
CS 71232 - 40, rue d'Armagnac - 33074 Bordeaux Cedex
www.gironde-habitat.fr