ACTIVITÉ MÉTIERS
HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ



Gironde Habitat
Des territoires à vivre

aménager relier évoluer

CHIFFRES CLÉS

plus de
350 collaborateurs

Un siège social
10 agences de proximité
Un centre technique
Un espace vente

42 000
personnes logées

1 730 locataires accueillis en 2020
1 ménage sur deux est une famille avec enfant(s)

19 000
logements et équivalents

557 logements livrés sur l'ensemble du Département en 2020
4 résidences entièrement réhabilitées

www.gironde-habitat.fr

SOMMAIRE

06



PAGE 06 ------- 2020 EN DATES
PAGE 09 ------- REMERCIEMENTS
PAGE 10 -------- CONTEXTE 2020
PAGE 12 -------- PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2020
PAGE 16 -------- CARTE D'IMPLANTATION DU PATRIMOINE ET DES PROJETS
PAGE 18 -------- CARTE ACTIONS DANS LES TERRITOIRES

20

ACTIVITÉ MÉTIERS

PAGE 21 -------- ACTEUR DES TERRITOIRES
PAGE 22-------- DEMANDEURS DE LOGEMENTS
PAGE 24 ------- UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX
PAGE 26 ------- UN RYTHME DE LIVRAISONS SOUTENU
PAGE 27 ------- UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ
PAGE 32-------- LES RÉSERVATIONS
PAGE 33-------- PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES
PAGE 35-------- AU SERVICE DES CLIENTS
PAGE 38 ------- EN LIEN AVEC LES HABITANTS
PAGE 42 ------- ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES
PAGE 44 ------- RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION
PAGE 47 ------- MARCHÉS
PAGE 48 ------- SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE
PAGE 49 ------- COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

SOMMAIRE

52

HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

PAGE 53-------- ÉDITO
PAGE 54 ------- SALARIÉS
PAGE 58 ------- LOCATAIRES ET CLIENTS
PAGE 64 ------- TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES
PAGE 69 ------- ADMINISTRATEURS
PAGE 70 ------- PRESTATAIRES
PAGE 73-------- PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

NOUVELLE FORMULE

POUR 2020, CE RAPPORT D'ACTIVITÉ SE PRÉSENTE SOUS UNE NOUVELLE FORMULE AVEC DEUX CAHIERS DISSOCIÉS :

- Un premier cahier présente L'ACTIVITÉ puis développe quelques-unes des belles histoires de l'année
- Un second cahier regroupe LES DONNÉES DÉTAILLÉES par direction opérationnelle

L'humain est au cœur de ce rapport d'activité au travers du volet Histoire de Vies qui donne à voir comment l'office œuvre aux côtés des parties prenantes dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Une carte repère située en page 18 permet de visualiser puis de retrouver dans le document l'action de Gironde Habitat dans chacun des neuf territoires girondins (découpage issu du livre blanc, démarche pilotée par le Conseil Départemental).

2020 EN DATES

JANVIER

Cérémonie des Vœux du personnel avec les membres du CA au Rocher Palmer.



FÉVRIER



MARS

Mise en place du protocole sanitaire dans l'entreprise et campagne d'appel réalisé par les salariés de Gironde Habitat auprès de plus de 17 000 locataires.



AVRIL

Moratoire annonçant l'engagement de gironde habitat à ne procéder à aucune expulsion pour impayé de loyer jusqu'en 2021.



MAI

Brigade d'Intervention pour un Entretien Curatif (BIEC). Pendant le confinement entretien des parties communes de certaines de nos résidences signalées.



JUIN

Ouverture de la résidence du Sextant pour loger les saisonniers, aide et soutien à l'économie locale durant la pandémie de la Covid-19.



2020 EN DATES



OCTOBRE

Débat sud-ouest sur les thèmes du vivre ensemble et de l'impact de la crise sanitaire.

10

NOVEMBRE

Le conseil d'administration du 3 novembre vote à l'unanimité la non-augmentation des loyers en 2021.



11



9

SEPTEMBRE

Livraison et remise des clés de la résidence Horizon à Bordeaux Euratlantique.

12



DÉCEMBRE

Livraison de la résidence François Ferry au cœur de la citadelle de Blaye.

AOÛT

Quizz musical à la résidence de la Molène sur la commune du Teich.

8



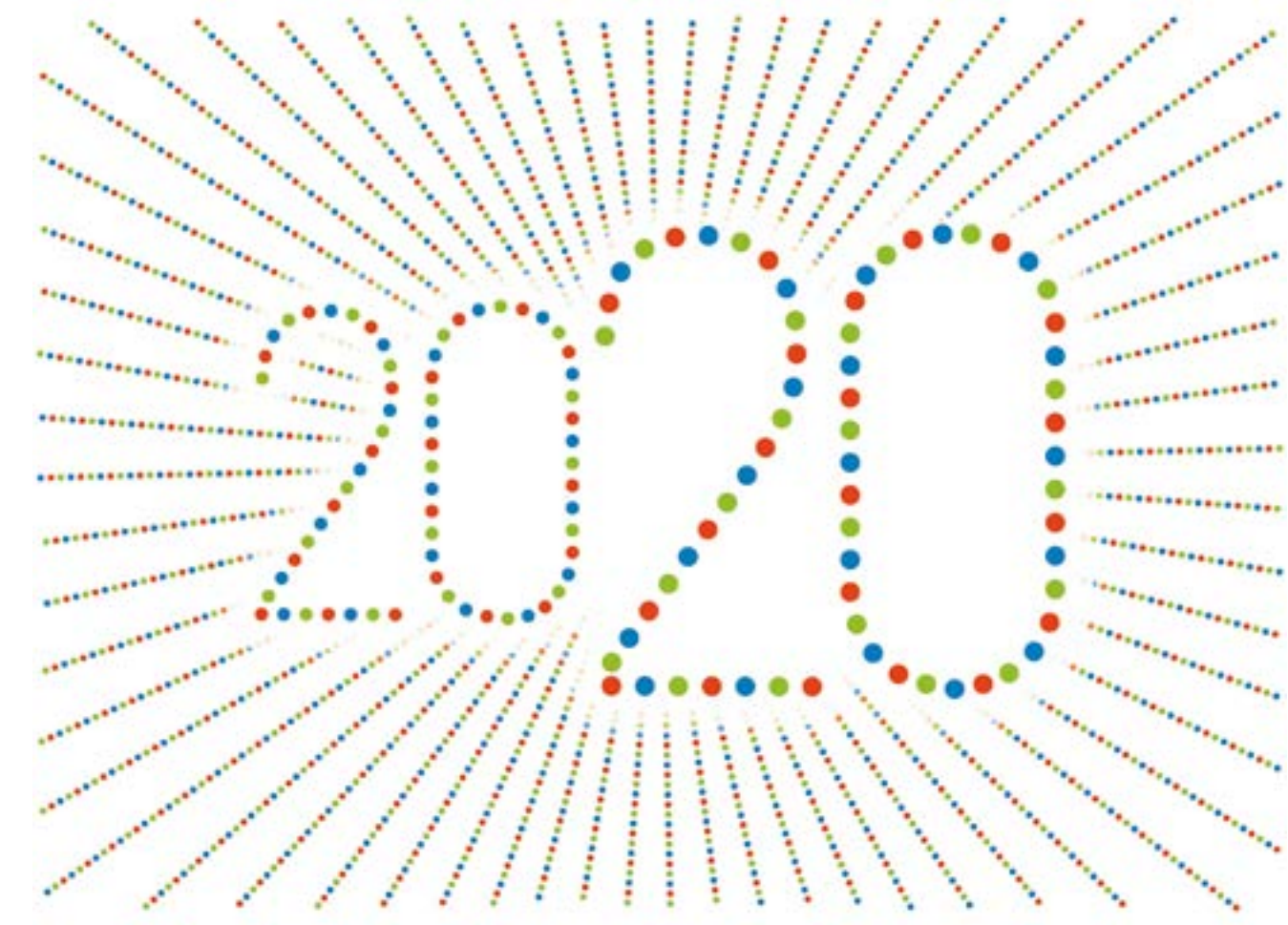


7

JUILLET

Remise des clés aux nouveaux locataires de la résidence Canterane après la finalisation des travaux de réhabilitation, création de 10 logements supplémentaires en surélévation.

Retrouvez toutes nos vidéos sur
vimeo.com/girondehabitat





Gironde Habitat
Des territoires à vivre

WWW.GIRONDE-HABITAT.FR

REMERCIEMENTS

Merci, nous avons beaucoup dit merci en 2020, aux soignants, aux livreurs, à tous ceux qui ont continué sur le terrain pendant la crise, pour permettre à d'autres de rester chez eux, dans les meilleures conditions possibles.

Nous avons eu aussi beaucoup plus d'attentions, nous avons pris des nouvelles, nous nous sommes occupés des plus fragiles. Nous avons inventé, changé, adapté nos modes de faire. Et surtout, très étonnamment, nous ne nous sommes jamais sentis autant ensemble alors que nous étions à distance, éloignés, confinés.

Une année exceptionnelle ? Une année entre parenthèses ? Une année clef peut-être pour espérer fonder de nouvelles relations, pour trouver le cœur de ce qui nous lie les uns aux autres.

Alors, je veux exprimer ma gratitude, ma reconnaissance à tous ceux qui par leurs actions, leurs implications, leurs contributions, qu'elles fussent minimes ou énormes, ont permis que nous puissions rester en lien avec les locataires, les salariés, les administrateurs, les prestataires, les partenaires, merci à tous ceux qui ont eu à cœur et au cœur de maintenir nos missions dans les territoires à vivre.

Entre les mots terribles de pandémie, de confinement, de couvre-feu, heureusement de belles histoires de vies, des prises de consciences, des progrès scientifiques, l'espoir d'un après, d'un renouveau émaillent aussi cette année si particulière.

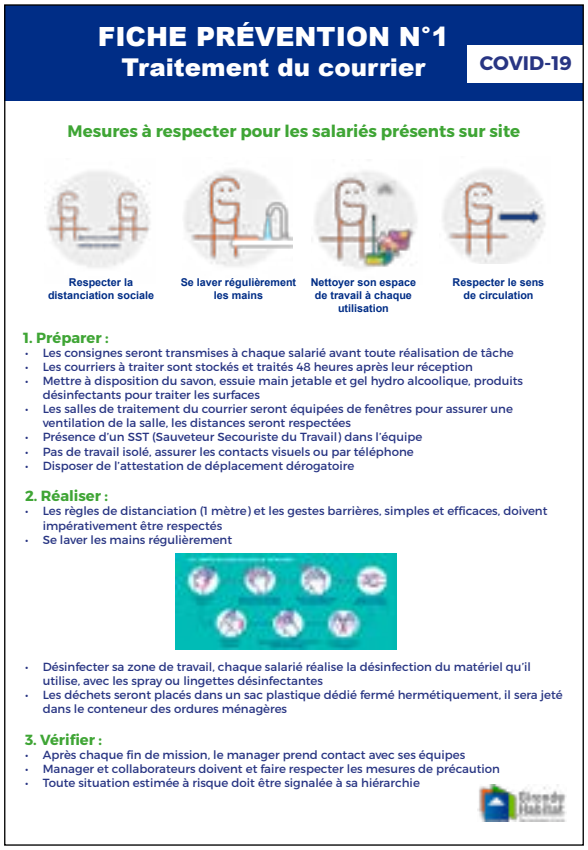
Nous allons continuer, je le souhaite, à avancer, à croire que nous pouvons, que nous devons préserver cette envie, cette énergie : vous protéger, nous protéger et construire, bâtir, accueillir, gérer les lendemains pour un bel avenir.

L'habitat, le logement, un toit, un nid, un cocon, se sentir bien chez soi, en sécurité, être bien au-dedans pour appréhender sereinement le dehors, fermer une porte, ouvrir une fenêtre, applaudir au balcon, dire bonjour aux voisins pour tout cela je vous dis merci à chacun.

Sigrid Monnier

Directrice générale de Gironde Habitat

CONTEXTE 2020



FICHE PRÉVENTION N°1
Traitement du courrier
COVID-19

Mesures à respecter pour les salariés présents sur site

Respecter la distanciation sociale | Se laver régulièrement les mains | Nettoyer son espace de travail à chaque utilisation | Respecter le sens de circulation

1. Préparer :
- Les consignes seront transmises à chaque salarié avant toute réalisation de tâche
- Les courriers à traiter sont stockés et traités 48 heures après leur réception
- Mettre à disposition du savon, essuie main jetable et gel hydro alcoolique, produits désinfectants pour traiter les surfaces
- Les salles de traitement du courrier seront équipées de fenêtres pour assurer une ventilation de la salle, les distances seront respectées
- Présence d'un SST (Sauveteur Secouriste du Travail) dans l'équipe
- Pas de travail isolé, assurer les contacts visuels ou par téléphone
- Disposer de l'attestation de déplacement dérogatoire

2. Réaliser :
- Les règles de distanciation (1 mètre) et les gestes barrières, simples et efficaces, doivent impérativement être respectés
- Se laver les mains régulièrement

- Désinfecter sa zone de travail, chaque salarié réalise la désinfection du matériel qu'il utilise, avec les spray ou lingettes désinfectantes
- Les déchets seront placés dans un sac plastique dédié fermé hermétiquement, il sera jeté dans le conteneur des ordures ménagères

3. Vérifier :
- Après chaque fin de mission, le manager prend contact avec ses équipes
- Manager et collaborateurs doivent et faire respecter les mesures de précaution
- Toute situation estimée à risque doit être signalée à sa hiérarchie

2020 restera dans les mémoires comme l'année de la pandémie du COVID 19 avec des impacts multiples qui ne sont pas encore tous mesurables à ce jour. Gironde Habitat a eu à cœur de maintenir autant que possible son activité, dans toutes ses dimensions, tout au long de cette année en s'adaptant à ce contexte inédit.

C'est d'abord une crise sanitaire qu'il a fallu affronter et qui a conduit à un premier confinement généralisé de la population de mars à mai 2020. En une semaine, passé l'état de sidération, il a fallu tout mettre en œuvre pour organiser un service minimum tout en étant à distance. Puis, il a fallu faire évoluer l'organisation, les process et les protocoles sanitaires au fil de l'eau au regard de l'évolution de la pandémie. Avec un enjeu de fond : protéger les salariés, protéger les locataires, protéger les personnes.

La pandémie a aussi aggravé la crise sociale qui préexistait en fragilisant plus encore des personnes vulnérables et en touchant aussi de nouveaux publics. La montée massive de la pauvreté préoccupante s'est traduite pour le parc social par une augmentation de la demande, une augmentation du nombre et de l'importance des situations d'impayés avec à terme une crainte quant à la spécialisation de son occupation.

Cette pandémie a également généré une crise économique qui altère tous les pans de l'activité. Pour l'office, ce sont des chantiers qui ont été à l'arrêt pendant plusieurs semaines et par voie de conséquence c'est un allongement des délais de réalisation des opérations. Ce sont aussi des coûts et des délais supplémentaires liés aux protocoles sanitaires mis en place pour la reprise d'activité.

Mais ce contexte sanitaire, social et économique dégradé a montré la capacité d'adaptation et d'innovation des personnes, des équipes et des organisations avec une continuité d'activité à distance grâce à la généralisation du travail à distance dans un délai record. En entreprise responsable, Gironde Habitat n'a pas eu recours au chômage partiel et les situations personnelles des salariés ont pu être appréhendées dans leur diversité.

Au-delà, les organismes Hlm ont démontré une fois encore leur rôle d'amortisseur social et économique. L'office a organisé une campagne d'appel pour que chacun des 19 000 locataires soit contacté individuellement pour prendre des nouvelles, faire le point sur des demandes éventuelles, pour identifier des personnes en situation de vulnérabilité et mettre en place les mesures d'accompagnement adaptées avec les partenaires. Dès le mois de mars 2020, Gironde Habitat a suspendu toute expulsion pour dette de loyer pour une durée d'un an. Avec les membres du conseil de concertation locative, un protocole d'accompagnement pour les locataires en fragilité économique a été conclu en juin.

Dans le même temps, l'office s'est inscrit dans le plan de relance en augmentant le nombre de réhabilitations prévues dans le Plan Stratégique de Patrimoine mais aussi en mettant plus d'ambition dans ces programmes de travaux pour mieux répondre aux attentes des habitants.

Cette crise a accentué certaines grandes mutations qui avaient débuté au préalable. Elle a mis en lumière de nouveaux besoins et a renforcé les attentes sociétales en matière d'urgence climatique qui ont progressé et se sont élargies.

CONTEXTE 2020



Enfin la place du digital dans les modes de vie, dans les organisations, dans les relations a été amplifiée à l'occasion du confinement et de la nécessité de la relation à distance. Le télétravail est maintenant institué, le recours aux applications numériques, aux visio-conférences s'est généralisé. Si ces nouveaux modes de faire ne peuvent remplacer le contact humain et toutes les relations de proximité et de convivialité, ils perdureront dans les pratiques à venir avec un équilibre à co-construire.

Le renouvellement de la relation client sera un axe d'amélioration continu où devront se conjuguer tous les modes de contacts (accueil physique, extranet, téléphone, SMS, mails). La campagne d'appel réalisée auprès des locataires par l'ensemble des salariés et la démarche Ella Car ont montré le bénéfice pour les parties d'une accentuation des contacts en allant vers les clients sans attendre systématiquement qu'ils se manifestent.

Le confinement a révélé aussi l'importance pour le bien vivre ensemble de satisfaire les besoins des habitants en termes d'espaces intérieurs et extérieurs. La conception des logements va évoluer notamment avec la mise en œuvre du télétravail. L'importance de la qualité du cadre de vie et la nécessité dans les programmes d'inclure des espaces extérieurs privatifs pour les habitants sont confortées. Les éléments végétaux, la place accordée au paysage dans la ville, dans les projets, dans les résidences seront augmentés.

L'innovation, la conception bas carbone, le recours aux matériaux bio-sourcés, la prise en compte des nouvelles mobilités, la production des bâtiments économes en énergie seront au cœur des préoccupations des bailleurs dans le développement de l'offre mais aussi dans la requalification du patrimoine ancien.

Dès le mois de mars 2020, Gironde Habitat a suspendu toute expulsion pour dette de loyer pour une durée d'un an.
Avec les membres du conseil de concertation locative, un protocole d'accompagnement pour les locataires en fragilité économique a été conclu en juin.

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2020

PROMOTION LOCATIVE

- Sous réserve que le Département et la Métropole, en tant que délégataires des aides à la pierre distribuées par l'Etat, maintiennent leurs politiques d'agrément, obtenir le financement d'environ 700 logements en limitant l'investissement réel de fonds propres au niveau strictement nécessaire à leur équilibre : la quotité de fonds propres investis serait maintenue à 16% en moyenne sur la programmation 2020.
- Afin de contribuer à l'aménagement du territoire girondin, il est proposé une quotité de fonds propres à 22% pour quelques opérations dans les centres des villes moyennes, et de coopérer avec le Département et la Région dans les projets de centres-bourgs présentant un intérêt particulier sans trouver d'équilibre économique.
- Contenir le coût de production moyen à 145 000€ par logement et tester de nouveaux modes de faire pour tenter de construire moins cher et/ou plus vite.
- Mettre en service environ 700 logements.
- Développer des solutions d'habiter modulées en fonction des publics dont les besoins sont recensés : habitat participatif, habitat inclusif, opérations intergénérationnelles, programmes visant les publics en insertion ou présentant des besoins très spécifiques, résidences pour les jeunes (travailleurs en mobilité professionnelle, saisonniers, en contrat d'apprentissage...).
- Répondre aux demandes du département de la Gironde en matière de maîtrise d'ouvrage d'équipements publics, et de lieux d'hébergement pour les publics dont il est responsable en termes de protection ou d'action sociale.
- La politique de développement d'un habitat durable s'appuie sur quatre axes :
  - La maîtrise du système de management environnemental, en place depuis maintenant près de 15 ans, et le management transversal des projets intégrant tous les services qui accompagnent la conception, la mise en œuvre, et la gestion future permettent aujourd'hui le choix d'une certification environnementale adaptée à chaque projet pour une meilleure adéquation aux innovations et performances visées.
  - La recherche de reproductibilité des choix techniques tant pour garantir la maîtrise des charges des locataires que pour assurer le soutien à une filière locale.
  - La réponse aux appels à projets des collectivités et/ou prendre des initiatives particulières en matière d'innovation dans le domaine de la performance des opérations de logement social dès l'instant que les collectivités contribuent effectivement à en absorber les surcoûts.
  - La recherche de loyers de sortie encore plus accessible (40% de PLA-I au sein de la production), exploration de l'ordonnance loyer et première expérimentation.
- Rester en veille sur les opérations proposées en VEFA (dans une proportion raisonnable par rapport à la maîtrise d'ouvrage directe) par des opérateurs privés et sur les offres d'achat de patrimoine en bloc pour y répondre lorsque l'intérêt pour Gironde Habitat est avéré.

AMÉNAGEMENT ET ACCESSION

- Tenir compte des souhaits de mixité sociale et de mixité des statuts d'occupation, exprimés à l'échelon national comme souvent à l'échelle locale, en intégrant lorsque c'est possible des logements en accession sociale sécurisée dans nos programmes d'aménagement en secteur de marché tendu, notamment là où les objectifs de la loi SRU sont atteints
- Mettre en place et suivre une programmation annuelle des opérations en accession groupée en secteur tendu pour faciliter l'atteinte de l'horizon de 50 logements par an programmés en accession ; en commercialisation, l'horizon 2020 devrait se situer autour de 50 logements
- Mettre en vente de nouvelles résidences pour passer à un objectif de vente Hlm à 75 logements vendus en 2020 :
  - En sécurisant la mixité sociale dans certains immeubles collectifs dans un contexte où les effets de la loi Egalité Citoyenneté et les évolutions à venir pourraient conduire à une paupérisation des habitants dans les résidences
  - En continuant de privilégier les primo-accédants issus de notre patrimoine locatif ou des ménages extérieurs entrant dans les plafonds de ressources PLS et en étant attentif au maintien de la mixité sociale
  - En prenant en compte, l'avis des communes même là où la loi ne l'exigerait plus
  - En ayant recours au Bail Réel Solidaire principalement dans les zones tendues : Gironde Habitat sollicitera pour ce faire l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire
  - En accompagnant la mise en place des copropriétés : appui sur le syndic social et solidaire crée en 2019 et transfert des parties communes de l'immeuble à l'issue d'une période de 10 ans maximum
  - En respectant, conformément à la Loi ELAN, l'obligation de réinvestissement des plus-values générées par la vente HLM à hauteur de 50 % des revenus sur le territoire de la commune ou à défaut sur celui de l'EPCI concerné.
- Livrer et vendre, 20 lots de terrain à bâtir produits par Gironde Habitat
- Livrer divers locaux d'équipement

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2020

PATRIMOINE

Adapter le niveau d'intervention sur les résidences en intervenant sur 4 axes possibles :

Entretien

- Il s'agit de l'entretien au quotidien des logements, des parties communes et des abords (travaux à la relocation des logements, gros entretien programmable et entretien courant).
  - Contenir le budget d'entretien courant à 5 M€
  - Maintenir les enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements à 10M€
  - Terminer le programme exceptionnel de travaux correspondant à des reprises de réseaux de résidences en vente en vue de leur incorporation dans le domaine public, dont 2 M€ pour ces VRD

Renouvellement de composants

Maintien de l'enveloppe à 3,6 M€

Réhabilitations

- Mettre en œuvre les orientations stratégiques du PSP sur la réhabilitation :
  - Réduire le risque de précarité énergétique : à horizon 2023, le parc de l'office ne comptera plus aucun logement en DPE F ou G et à la fin du PSP, aucun logement de DPE en E.
  - Conforter l'accessibilité du parc par des travaux réalisés dans des résidences ciblées : Ils concernent l'aménagement des abords, l'accès à la résidence et aux parties communes. Le cas échéant, des travaux d'adaptation dans les logements peuvent les compléter (ces travaux restent d'actualité à la demande des locataires concernés pour favoriser le maintien à domicile).
  - Poursuivre l'amélioration qualitative des résidences : Il s'agit de travaux destinés à améliorer le confort de vie des habitants de ces résidences, sans qu'elles aient besoin d'intervention poussée en matière de performance énergétique.
- Poursuivre la première démarche de réhabilitation participative à Libourne lancée en 2019, en partant d'un recueil des désirs et capacités de contribution (par l'action) des habitants.

Au total entretien et réhabilitation le niveau des travaux pourrait se situer à 20M€ pour 2020.

GESTION SOCIALE

- Engager la réflexion sur une démarche destinée à évaluer et améliorer l'expérience client Gironde Habitat
- Mettre en production l'extranet locataire
- Lutter contre la précarité énergétique et l'isolement : poursuite des projets d'accompagnement des locataires en s'appuyant en particulier sur la coopération avec l'ensemble des acteurs mobilisés par cette thématique et des jeunes volontaires en service civique
- Poursuivre le travail sur le maintien dans le logement, prévention des expulsions et recouvrement :
  - Accentuer le travail sur le précontentieux et maintenir les partenariats pour accompagner les locataires en difficultés
  - Contenir le nombre des expulsions et tenter de trouver de nouvelles solutions pour les locataires de bonne foi qui ne parviennent réellement pas à apurer leur dette de loyer
  - Contenir les impayés des locataires présents, y compris en recourant à titre expérimental à un accompagnement spécifique par des tiers
  - Améliorer le taux de recouvrement auprès des locataires partis
- Contribuer au développement du lien social dans nos résidences :
  - Poursuivre les projets de développement social ciblés sur les besoins locaux en lien avec les partenaires et dans l'objectif que les clients soient de plus en plus parties prenantes de ces animations
  - Accompagner les familles concernées par une opération de construction/démolition (Arcachon, Libourne) et/ou de réhabilitation/densification
- Poursuivre les travaux au sein du Conseil de Concertation Locative

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2020

ACCÈS AU LOGEMENT ET PARCOURS RÉSIDENTIEL

- Poursuivre notre mission de service public d'enregistrement de la demande sur l'ensemble du territoire girondin puis de qualification de cette demande pour une prise en compte des demandeurs prioritaires
- Contribuer aux réflexions pour la mise en œuvre de la cotation de la demande dans les territoires
- Participer aux conférences intercommunales du logement et à leurs déclinaisons contractuelles
- Respecter les engagements d'accueil des publics défavorisés, dans la diversité en intégrant la gestion progressive des réservations en flux :
  - Dans le cadre du protocole de gestion du Contingent Prioritaire et du PDALHPD
  - En déclinaison de la loi Egalité Citoyenneté, pour l'accueil des publics les plus pauvres en veillant à l'équité territoriale
  - Dans la contribution au dispositif DALO (instruction et relogement)
- Pour 2020, la recherche de solutions d'hébergement et de logements accompagnés se poursuivra, notamment dans la perspective de participer au réseau départemental de mise à l'abri des personnes en situation précaire:
  - Ouverture de 20 logements accompagnés à Parempuyre
  - Contribution aux dispositifs mis au point dans le cadre de la politique du logement d'abord : attribution directe avec accompagnement d'intensité variable, adaptée à la situation des personnes et à son évolution
  - Application de la convention bilatérale signée avec le département à propos de l'offre d'hébergement et de logement pour les enfants et les jeunes suivis par le département dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance
- Parcours résidentiels :
  - Pour 2020, porter le volume des attributions consacrées aux mutations internes à 15% des attributions totales et à 20% si les mutations externes sont ajoutées
  - Les règles de priorités qui s'appliquent aujourd'hui, notamment en cas d'évolution de la composition familiale, de surpeuplement, de mobilité réduite (personnes âgées ou handicapées), de taux d'effort trop important, de demandes de mutation anciennes, de possibilité d'accès à un logement PLS ou à une accession à la propriété, restent adaptées
- Poursuivre la mise en place de la CALEOL :
  - Examen des situations en dépassement des plafonds de ressource : novembre 2019
  - Examen des situations de sous-occupation : après le bouclage de l'enquête OPS 2020
- Contribuer à l'animation et à l'efficacité de la bourse d'échange de logement (B.E.L.) inter-bailleurs portée par Gironde Habitat

GESTION DES MOYENS DE FONCTIONNEMENT

- Poursuivre la transition digitale et le déploiement des outils numériques
  - En permettant les interventions directes des clients et partenaires en ouvrant le système d'information et de gestion pour par exemple limiter les frais d'affranchissement
  - En automatisant le plus possible de tâches administratives
  - En redéployant les moyens humains rendus disponibles par l'automatisation pour améliorer la relation avec les clients
  - En ayant recours à la visio-conférence et aux espaces de coworking équipés pour le travail à distance pour limiter les coûts de déplacements
- Maintenir la démarche d'optimisation du dégrèvement de la taxe foncière à nos montages de projets
- Contenir la hausse des frais de personnel à 3.5 %

Il est demandé de bien vouloir donner acte du débat qui a eu lieu sur la présentation des orientations budgétaires 2020.

Les conclusions mises aux voix sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré à Bordeaux au siège de Gironde Habitat le 18 octobre 2019

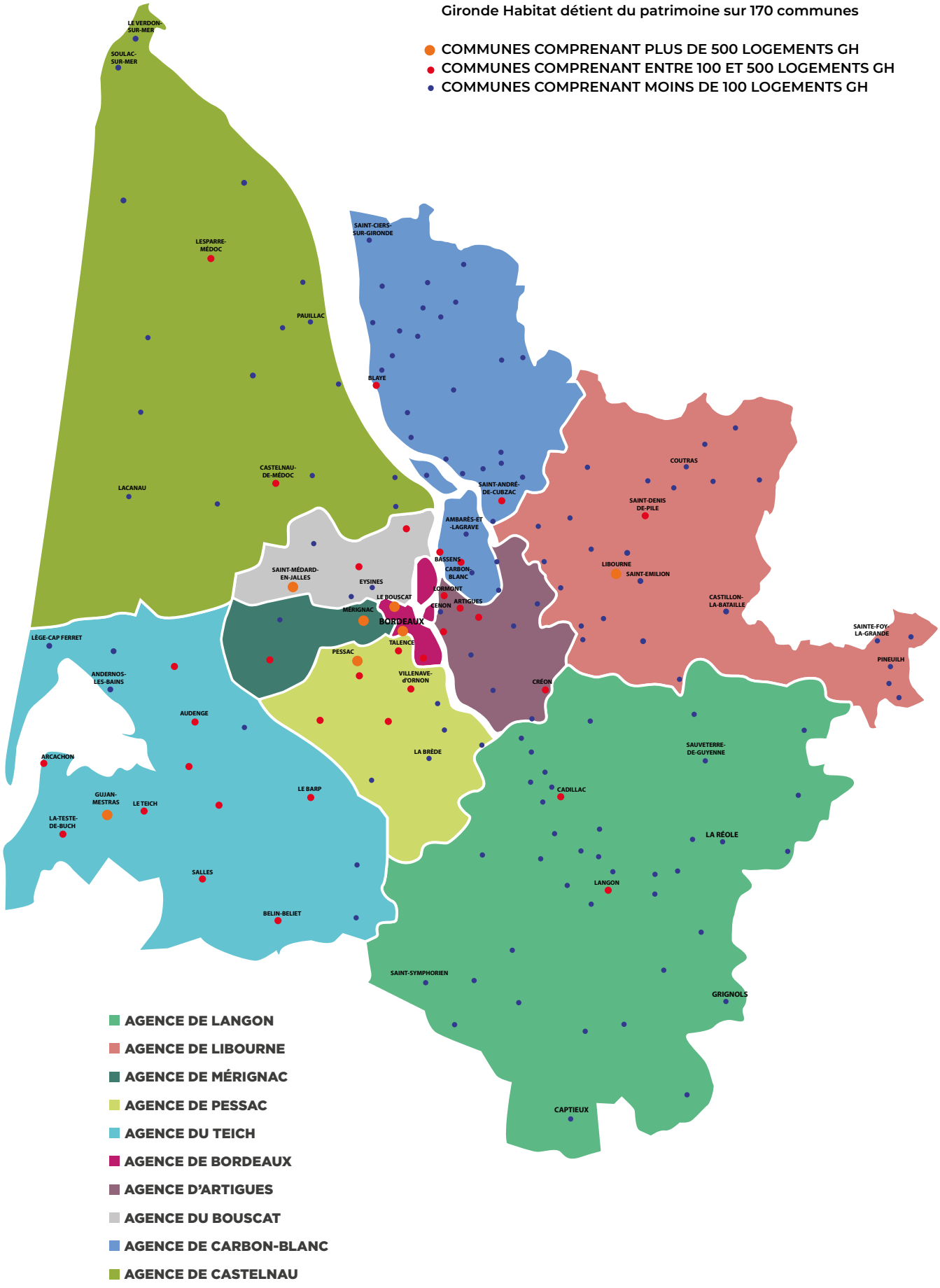




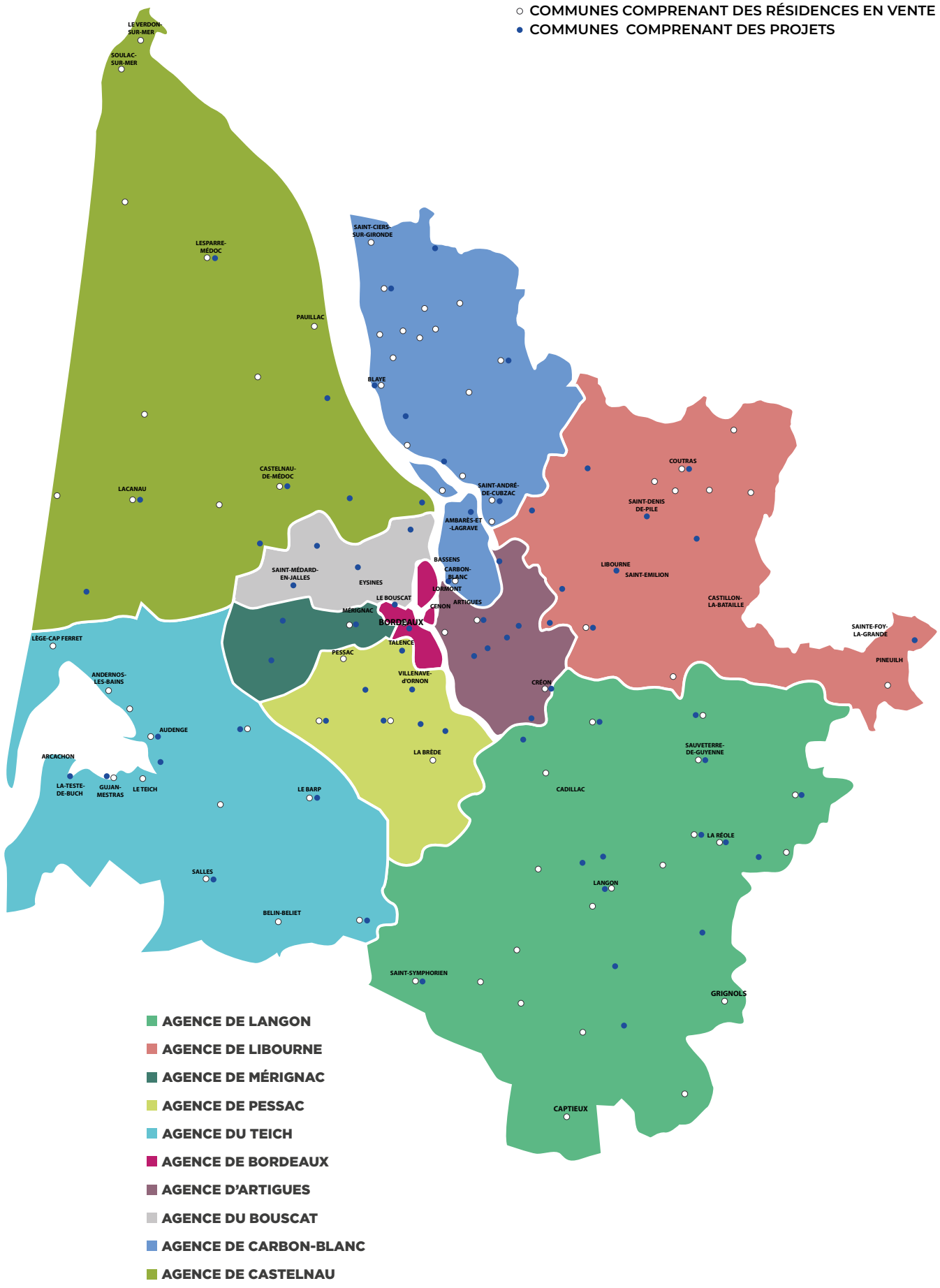




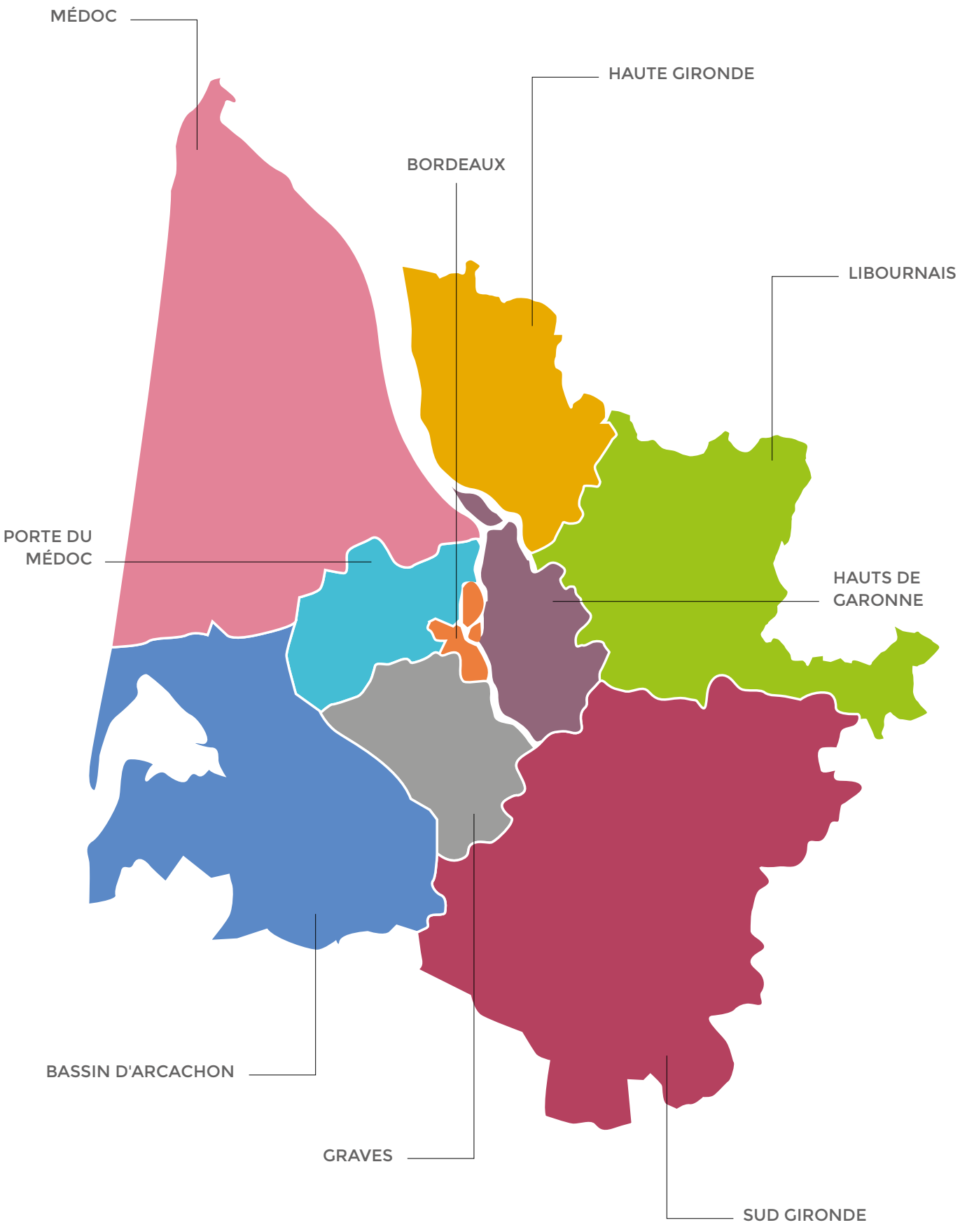
PATRIMOINE EN GESTION



PATRIMOINE EN VENTE ET PROJETS



ACTIONS DANS LES TERRITOIRES



Découpage des 9 territoires du Livre Blanc du Conseil Départemental de la Gironde

ACTIONS DANS LES TERRITOIRES

ACTIVITÉ MÉTIERS / HISTOIRE DE VIES

BASSIN D'ARCACHON

p26 - Nouvelle offre d'habitat résidences *Le Canter* et *Les Galops* à La Teste de Buch
p62 - Répondre aux nouveaux besoins d'habiter résidence *Les Grands Chênes* à Arcachon

BORDEAUX

p49 - Le souvenir d'une communication de crise - Siège de Gironde Habitat à Bordeaux Belcier
p67 - Intégration dans la ville résidences *Nobel* et *Augustine* à Bordeaux

GRAVES

p36 - Projet de renouvellement urbain résidence *Le Dorat* à Bègles
p55 - Des mesures de prévention exceptionnelles pour protéger les salariés
Centre Technique de Gironde Habitat à Villenave d'Ornon

HAUTE GIRONDE

p31 - Mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales à Saint André de Cubzac
p65 - Réhabilitation dans un site inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO résidence *François Ferry* à Blaye

HAUTS DE GARONNE

p50 - Accompagnement aux nouveaux usages à Floirac
p63 - Soutien des commerces touchés par la crise sanitaire résidence *Favols* à Carbon Blanc

LIBOURNAIS

p37 - Une opération pilote qui prend de la hauteur résidence *Canterane* à Libourne
p65 - Revitalisation des centres bourgs résidence *Nadia Murad* à Saint Denis de Pile

MÉDOC

p39 - Une communication appropriée à Soulac
p61 - Maintien du service rendu aux locataires résidence *La Presle* à Hourtin

PORTE DU MÉDOC

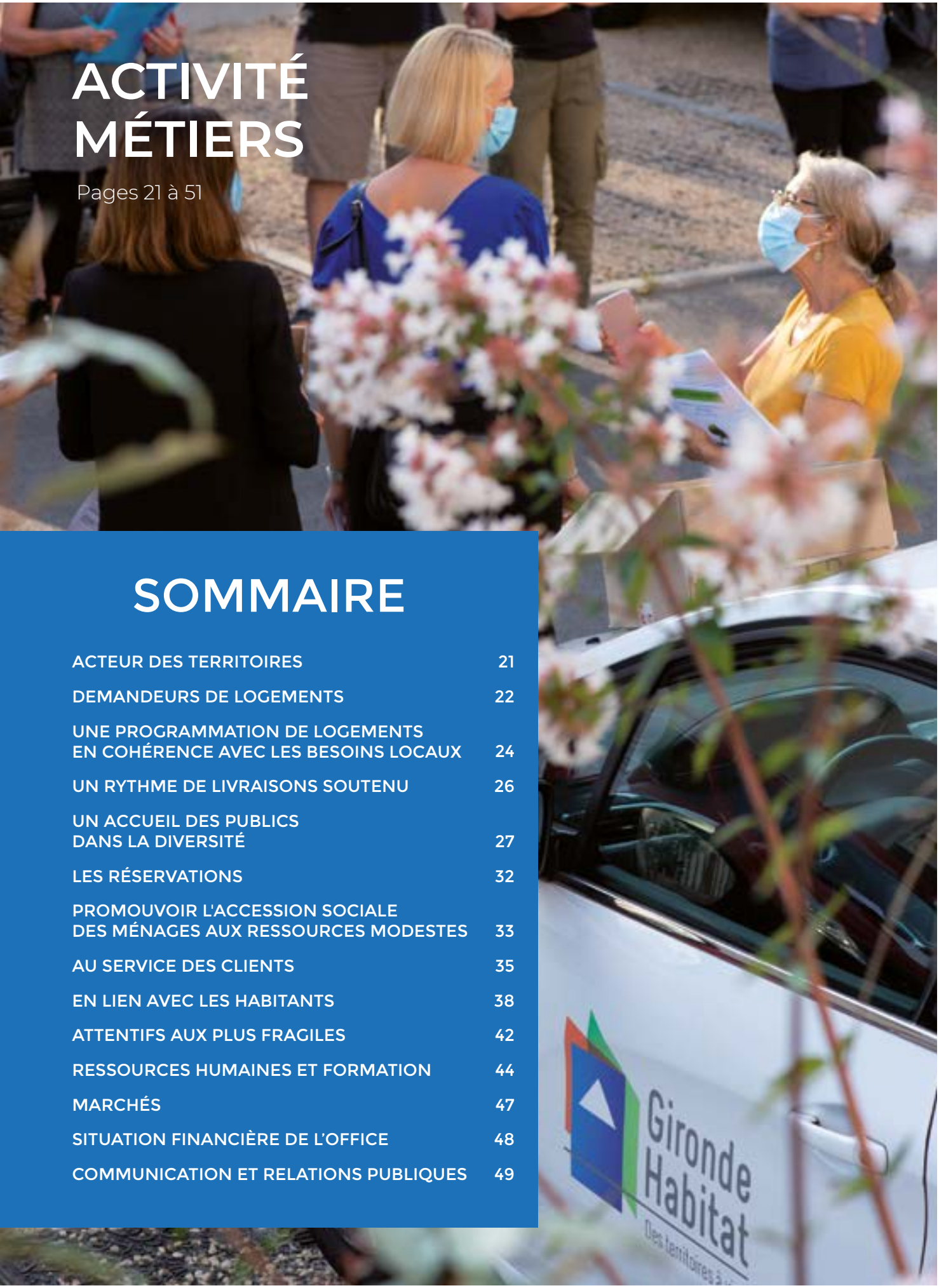
p41 - Récits de confinement sur les villes du Bouscat et d'Eysines
p75 - Haute qualité de vie - *Les Allées Caillavet* à Mérignac

SUD GIRONDE

p25 - Des programmes innovants à La Réole
p59 - Les seniors dans la mire de l'attention aux plus fragiles
Dispositif Ella CAR en Sud Gironde

ACTIVITÉ MÉTIERS

Pages 21 à 51



SOMMAIRE

ACTEUR DES TERRITOIRES 21

DEMANDEURS DE LOGEMENTS 22

UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX 24

UN RYTHME DE LIVRAISONS SOUTENU 26

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ 27

LES RÉSERVATIONS 32

PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES 33

AU SERVICE DES CLIENTS 35

EN LIEN AVEC LES HABITANTS 38

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES 42

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION 44

MARCHÉS 47

SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE 48

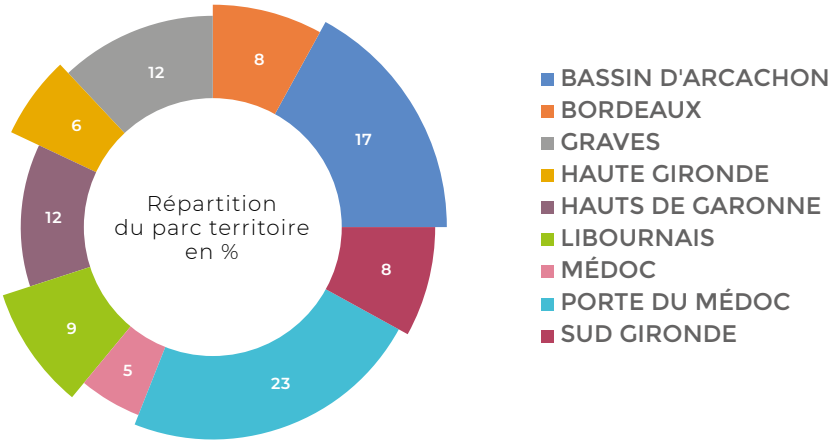
COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES 49

ACTEUR DES TERRITOIRES

Avec une présence dans un tiers des communes girondines, Gironde Habitat compte plus de 19 000 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.

La contribution ancienne de Gironde Habitat aux politiques locales de l'habitat et son organisation interne tournée vers les territoires permet de prendre en compte les besoins locaux à travers sa participation aux travaux des PLH (Programme Local de l'Habitat), du PDH (Plan Départemental de l'Habitat), du livre blanc des territoires girondins.

L'année 2020 a été marquée par le renouvellement des équipes municipales. Cela a été l'occasion de rencontrer les nouveaux élus afin de présenter l'office et de faire le point sur les projets en cours ou à venir. L'emailing adressé aux élus locaux à la fin de l'été a également marqué cet attachement de Gironde Habitat au maintien du lien avec l'ensemble des territoires girondins.



SIGNATURE DE LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE EN DÉCEMBRE 2020

La convention d'utilité sociale (CUS) est une feuille de route stratégique permettant de partager un état des lieux. Elle définit également des orientations détaillées dans un plan d'actions qui sont pour certaines d'entre elles évaluables par des indicateurs chiffrés.
Ce contrat tripartite entre l'Etat, le Département et Gironde Habitat a été signé en décembre 2020 sur la base d'un document validé par le Conseil d'administration de Gironde Habitat en décembre 2019 qui a fait l'objet d'ajustements mineurs dans sa version finale.

Etablis pour la période 2019-2024, les engagements pris concernent les grands pans de l'activité de Gironde Habitat : la production de logements, l'entretien du patrimoine, la qualité de service, la vente HLM et la politique sociale.
L'élaboration de la CUS s'est faite à travers de nombreux échanges avec les parties prenantes : Etat, Département, mais aussi sur le territoire avec les 8 EPCI ayant la compétence habitat et le Conseil de Concertation Locative (représentants des locataires). Cette démarche a permis d'enrichir la CUS au regard des réalités locales et des enjeux des territoires.

DEMANDEURS DE LOGEMENTS

DES DEMANDEURS DE LOGEMENT UN PEU MOINS NOMBREUX DANS UN CONTEXTE PARTICULIER

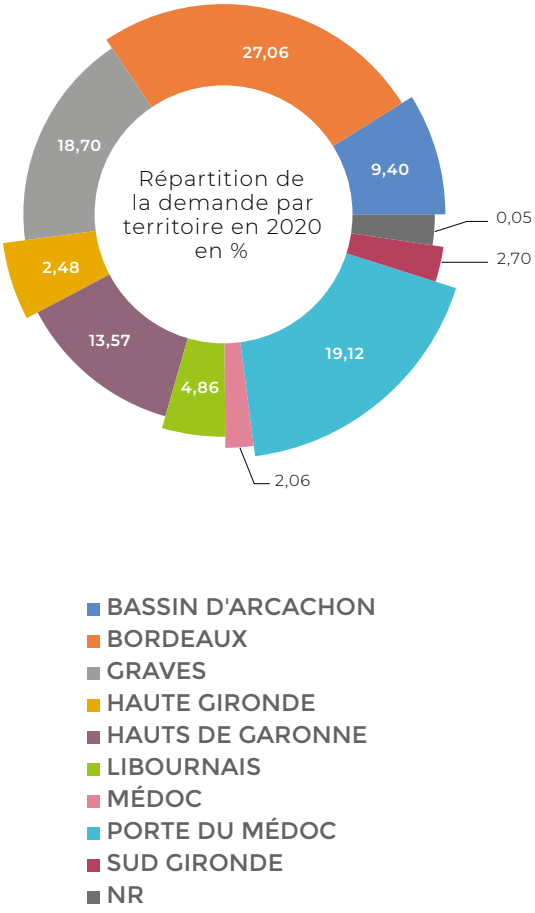
Dans un contexte de crise sanitaire difficile, l'effet de « sidération » impacte les chiffres relatifs aux demandes de logements ; qu'elles soient nouvelles ou qu'elles concernent des mutations. Au même titre que le coup de frein observé sur l'activité économique globale ; une frilosité ou une attente sensible est notable sur les chiffres illustrant le stock des demandes.

Sur le territoire girondin, 56 905 demandes sont actives au 31/12/2020 (contre 59 447 au 31/12/2019). Le renouvellement des demandes, lui plus systématique, affiche une progression en cohérence avec les années précédentes.

Gironde Habitat compte 1987 demandes de mutation (2082 demandes au 31/12/2019).

STOCK DE DEMANDES ACTIVES DEPUIS 2017

	2017	2018	2019	2020
Demandes renouvelées	21 058	23 908	25 698	26 921
Enregistrées dans l'année	33 792	33 821	33 749	29 984
Stock de demandes	54 850	57 729	59 447	56 905



Le profil de la demande :

- La demande reste forte encore en 2020 sur la commune de Bordeaux (plus de 27%) et les territoires de la métropole qui cumulent ensemble plus des trois quarts de la demande.
- Maintien en 2020 de la forte demande provenant de personnes seules (44,6%), part en légère diminution par rapport à 2019 (46%) ; par voie de conséquence presque la moitié des logements demandés sont des petites surfaces (près de 49% de T1 et T2).
- Plus de 25% des demandeurs sont âgés de moins de trente ans, proportion qui baisse sensiblement en 2020 sur l'ensemble de la demande pour retrouver le pourcentage de 2018 (28% en 2019).

LES CALEOL DÉMATÉRIALISÉES

En raison de la crise sanitaire et dès le 1er confinement, Gironde Habitat a mis en place dès le 16/04/2020 les commissions d'attributions mensuelles et de livraisons à distance, via l'application Teams.
Cette nouvelle organisation, avec un niveau de partage d'informations à l'identique des CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) en présentielles, a permis de poursuivre les actions en faveur des ménages en situation de mal-logement sans nuire à la qualité des échanges avec les membres des Commissions, notamment avec les Communes qui ont rapidement adhéré à ce nouveau mode de faire qui s'est imposé à l'Office.

DEMANDEURS DE LOGEMENTS

LA BOURSE D'ÉCHANGES DE LOGEMENT (BEL GIRONDE) : UN OUTIL AU SERVICE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

Mise en service en j uin 2019, la BEL a pris tout son sens en 2020 lors de cette année, ou en raison de la pandémie, une baisse de la rotation a été constatée.
Les équipes locatives de GIRONDE HABITAT ont proposé en CALEOL **22** échanges soit **44** familles concernées, dont **30** familles locataires de l'Office, de bénéficier d'un échange de logement sur notre parc ou sur le parc d'un autre Bailleur social Girondin.
Ces familles ont été actrices de leur parcours résidentiel et ont trouvé par l'intermédiaire de cette plateforme des solutions adaptées à leurs attentes.

Détail des échanges :

- 8 échanges Gironde Habitat / Gironde Habitat
- 6 échanges Gironde Habitat / Domofrance
- 3 échanges Gironde Habitat / Aquitanis
- 2 échanges Gironde Habitat / Mésolia
- 2 échanges Gironde Habitat /Toit Girondin
- 1 échange Gironde Habitat / Clairsienne

LA COLOCATION UNE SOLUTION CONCRÈTE POUR DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

Signature d'une convention afin de proposer la mise en place de colocations (loi ELAN) au bénéfice de personnes accueillies en CADA et ayant obtenu la protection internationale (BPI).

Cette convention régionale signée mi-février 2020, entre l'Etat/la FNARS/GH et France HORIZON, fixe les modalités permettant la mise en place de colocation avec des baux directs au bénéfice de personnes réfugiés. Il est important de noter qu'il s'agissait d'une « première » sur le plan national.
Ce dispositif a été construit pour proposer une alternative en réponse à la forte tension présente sur les petits logements notamment sur la Métropole Bordelaise, Territoire sur lequel se concentre un nombre important de demande de réfugiés souvent isolés.
Gironde Habitat a prévu en 2020 de mobiliser environ 20 logements par an et de travailler avec France HORIZON, opérateur choisi par l'Etat pour accompagner ces personnes.
La crise sanitaire n'a pas permis à France Horizon de constituer des binômes désireux de s'engager dans la colocation et Gironde Habitat est resté toutefois engagé pour prendre en compte la seule demande qui nous a été adressée en 2020.
Proposé en CALEOL de Septembre 2020 le premier binôme (2 hommes) a pu intégrer le logement mobilisé pour lui le 19/10/2020. Ce logement est situé Résidence les Orientales à BORDEAUX. Depuis 5 autres situations sont en cours de gestion.
Il est important de noter qu'aucun autre bailleur Girondin n'a souhaité s'engager sur ce dispositif.

Un partenariat avec l'association l'ACLEF dans le cadre du dispositif CoopColoc

Fin 2019 Gironde Habitat est contacté par l'association l'ACLEF qui cherchait des bailleurs sociaux Girondins désireux de développer une offre de logement en colocation, destinée à répondre aux besoins des étudiants.

En plus de proposer d'être directement locataire de l'Office et d'organiser ainsi la colocation, l'ACLEF offre un dispositif d'intermédiation locative à destination d'étudiant(e)s ne trouvant pas de réponse dans le parc privé. Il est important de noter que l'association meuble les logements afin que les logements soient ensuite loués à des étudiant(e)s voulant expérimenter la colocation.

Dès 2020 deux conventions sont conclues avec l'ACLEF après avoir proposé la validation de la CALEOL de livraison de la résidence neuve Horizon à BORDEAUX. Ce sont 2 logements de type 5 qui ont été mobilisés pour 2020 et d'autres suivront en 2021.

UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX

En réponse aux besoins des territoires, Gironde Habitat examine chaque année nombre d'opportunités foncières qui émanent des collectivités, de promoteurs ou encore de particuliers. 180 d'entre elles, identifiées comme répondant aux besoins locaux, ont été étudiées en 2020. 22% des opportunités proviennent du Libournais.
La programmation 2020 est constituée d'un volume de 497 agréments pour des logements locatifs sociaux. Gironde Habitat fait le choix de déposer des dossiers de financement à un stade avancé pour s'assurer d'une programmation plus stable et d'une meilleure lisibilité sur les livraisons à venir.
Comme les autres années, les opérations agréées sont diversifiées en termes de produits (logements, équipements, locaux d'activité) et d'implantations géographiques avec des projets urbains et des opérations de centre bourg :

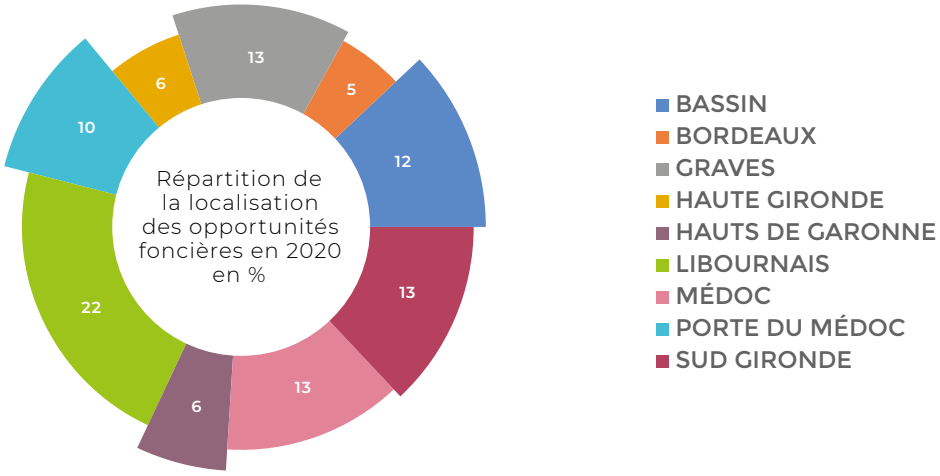
- La poursuite de projets de réhabilitation avec 4 résidences entièrement réhabilitées
- 82 logements réalisés au cœur du quartier Euratlantique à Bordeaux
- Une dizaine d'opérations pour participer à la requalification des centres bourgs girondins
- Une résidence étudiante en plein cœur du centre-ville bordelais
- Des opérations spécifiques : une résidence sociale à La Teste-de-Buch avec un foyer jeunes travailleurs de 40 logements et une mini-crèche de 10 places
- 135 lots de terrains à bâtir sur tout le territoire girondin

Comme les années précédentes, Gironde Habitat développe sa programmation sur l'ensemble du département. En 2020, près de 22% des logements sont financés sur le territoire des Portes du Médoc (à contrario de 2,36% pour 2019) et près de 33% des agréments portent sur le territoire du Libournais et le Bassin d'Arcachon.

RÉPARTITION DES AGRÉMENTS DE LOGEMENTS LOCATIFS PAR TYPE DE FINANCEMENT EN %

Agréments - Logements locatifs	2018		2019		2020	
PLUS	387	65,5	233	55	259	52,1
PLAI	202	34,2	166	39,2	200	40,2
PLS	2	0,3	12	2,8	0	0
AUTRES		0	13	3,1	38	7,6
Total LLS	**591**	**100**	**424**	**100**	**497**	**100**

La part de logements locatifs financée en PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) pour des ménages à faibles ressources progresse régulièrement depuis 2018 pour atteindre plus de 40% des agréments en 2020.



UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX

REVITALISATION DES CENTRES-BOURGS AVEC DES PROGRAMMES INNOVANTS

La Réole, ville au passé prestigieux, doit relever le défi d'une nouvelle attractivité. La ville poursuit une politique volontariste de création des conditions d'accès à une ville pour tous. La question de l'accueil de nouvelles populations et du maintien des populations en place se pose. Pour répondre à cette problématique, une démarche de renouvellement urbain créatrice d'une véritable « mixité heureuse » a été menée à l'échelle du centre-ancien, notamment sur les secteurs d'intervention prioritaire.



Acquisition-amélioration.

La rénovation du bâtiment ancien en centre-ville participe à la lutte contre la vacance de logements et la dégradation de l'habitat ancien. Pour l'euro symbolique, la commune de La Réole a cédé à Gironde Habitat un bâtiment avenue Maréchal Foch. Le programme comprendra 8 logements et un tiers lieu à destination des jeunes. Il s'agit d'une restructuration importante d'un bâtiment en R+3 ayant une façade remarquable à mettre en valeur. **Le démarrage des deux chantiers est prévu au dernier trimestre 2021 pour une livraison au premier trimestre 2023.**

Conception-réalisation

Pour développer l'offre locative sociale, Gironde Habitat s'est porté acquéreur d'un terrain au centre de la Commune de la Réole (dans la Zone de Protection du Patrimoine Architectural, Urbain et Paysager (ZPPAUP)), sur lequel se trouvent des logements inachevés depuis plusieurs années et visibles depuis la ville. Ce projet a fait l'objet d'une procédure de **conception-réalisation,** c'est-à-dire que l'Office a retenu au sein d'un même groupement une entreprise avec une équipe de maîtrise d'œuvre. Sur cet emplacement, sera réalisé un programme mixte de 28 logements locatifs sociaux neufs.
Sur ce projet, l'Office souhaite expérimenter la construction tridimensionnelle en containers : construire différemment avec des coûts maîtrisés et ainsi développer l'attractivité de la commune. Ce sont des containers « dernier voyage » qui sont transformé en usine (découpe pour pouvoir accoler plusieurs containers, isolation, passage des gaines et câbles, étanchéité) pour être ensuite acheminé sur site pour y être assemblé. Sur le chantier sont ensuite réalisé le second œuvre et le bardage extérieur. L'idée étant de proposer une architecture contemporaine qui vienne tirer parti du dénivelé et de la vue panoramique sur l'ancienne ville.



Conception/réalisation à Saint-Symphorien

Sur la commune de Saint- Symphorien, Gironde Habitat a été sollicité pour acquérir et aménager un terrain constituant une dent creuse, d'une superficie de près de 4 hectares. Il s'agit dans cette commune de développer une opération d'aménagement d'environ 43 logements individuels locatifs sociaux du T2 au T5 en ossature bois mixant logements et lots. L'opération sera réalisée en deux tranches.
Sur cette commune, Gironde Habitat propose déjà 180 logements répartis sur onze résidences. Avec ce nouveau programme, L'Office répond ainsi aux engagements pris auprès de la commune de Saint- Symphorien. Dans le respect du projet d'aménagement et de développement durable, cette opération, située à l'entrée d'un lotissement en lisière de forêt, concoure à l'essor de l'urbanisation et à la revitalisation du bourg, à la logique de mixité des offres de logements ainsi qu'à la valorisation du patrimoine naturel, forestier et bâti.

UN RYTHME DE LIVRAISONS SOUTENU

Les années qui précédent les élections municipales conduisent à différer nombre d'opérations.

En 2020, 557 logements neufs ont été livrés sur l'ensemble du département :

- 146 logements livrés en PLAI pour des ménages à faibles ressources
- 3 /4 des livraisons ont été effectuées sur le Bassin d'Arcachon, Bordeaux et les Portes du Médoc pour un total de 447 logements, dont 89 logements collectifs étudiants livrés sur la résidence les Chais à Bordeaux
- Des opérations à « taille humaine » : sur les 21 résidences, seules 7 d'entre elles comptent plus de 30 logements

En termes de répartition géographique, sur les trois dernières années près de 40% des logements ont été livrés sur le Bassin d'Arcachon et 23 % sur le territoire des Portes du Médoc, en réponse à la forte demande sur ces territoires.

LE PATRIMOINE DE GIRONDE HABITAT S'ENRICHIT D'UNE NOUVELLE OFFRE D'HABITAT, SUR UN TERRITOIRE OÙ LES BESOINS DE LOGEMENTS SONT NOMBREUX.

Sur le site de l'hippodrome de La Teste, Gironde Habitat a répondu à une problématique particulière des salariés et apprentis de l'hippodrome, et a initié une réflexion, comprenant le logement, mais aussi des services associés comme une micro-crèche et un Foyer pour les jeunes travailleurs. Ce projet innovant nommé « Les Galops » est venu combler un manque important de logements abordables sur le Bassin d'Arcachon, et, en particulier, pour les jeunes. Cette problématique concernait directement les salariés et les apprentis des écuries de l'hippodrome du Béquet. Consciente de cette difficulté, la société des courses, a cédé une partie du terrain à Gironde Habitat pour la réalisation de la résidence. De plus, le foyer peut également accueillir les mineurs et les jeunes majeurs qui fréquentent les Centres de Formation d'Apprentis (CFA) du secteur, de même que les stagiaires ou les saisonniers.

Second semestre 2020, les 40 logements (du T2 au T4) de la résidence Les Galops et le foyer jeunes travailleurs comprenant 55 places ont été livrés. La micro crèche de 10 berceaux occupe quant à elle l'entrée de la résidence, avec la particularité d'un mode de garde à horaires atypiques, qui fonctionne tôt le matin et les week-ends, pour les parents travaillant sur l'hippodrome. Cette crèche est une offre nouvelle pour le secteur.

Une implantation respectueuse.

Ossature bois, lignes épurées et couleurs claires, la résidence se fond dans le paysage en reprenant tous les codes de l'architecture traditionnelle. De grandes terrasses extérieures, des jardins et des espaces de jeux pour les enfants permettent de créer des lieux d'échanges et de partage.



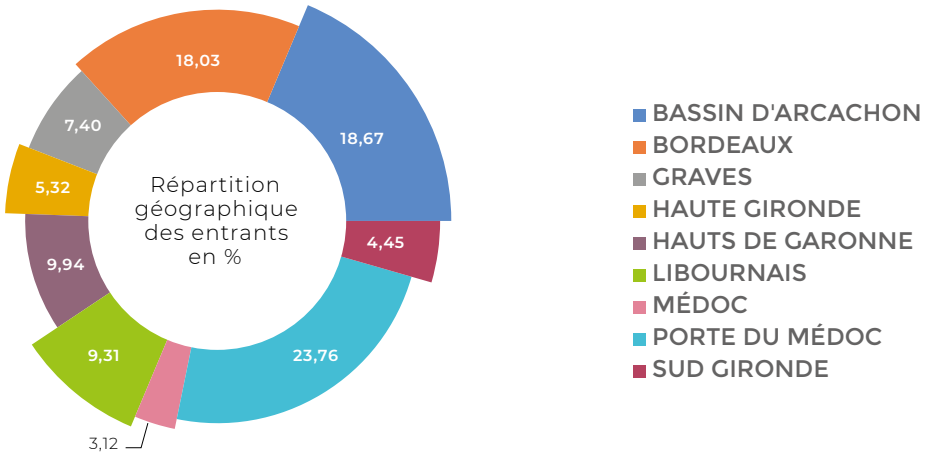
UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE, PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

En 2020, 1 730 nouveaux ménages ont été accueillis dans le parc de l'office, dont 230 mutations. Le nombre d'entrants est légèrement en baisse, comparé à ceux enregistrés en 2018 et 2019 en lien avec un taux de rotation qui s'affiche encore plus faible cette année : 6,16 % en 2020 contre 7,28 % en 2019.

ATTRIBUTIONS DANS L'ANNEE (BAUX SIGNÉS)

	2018	2019	2020
Nombre total	**1 886**	**1 946**	**1 730**
- dont attributions externes	1 649	1 711	1 500
- dont mutations	237	235	230



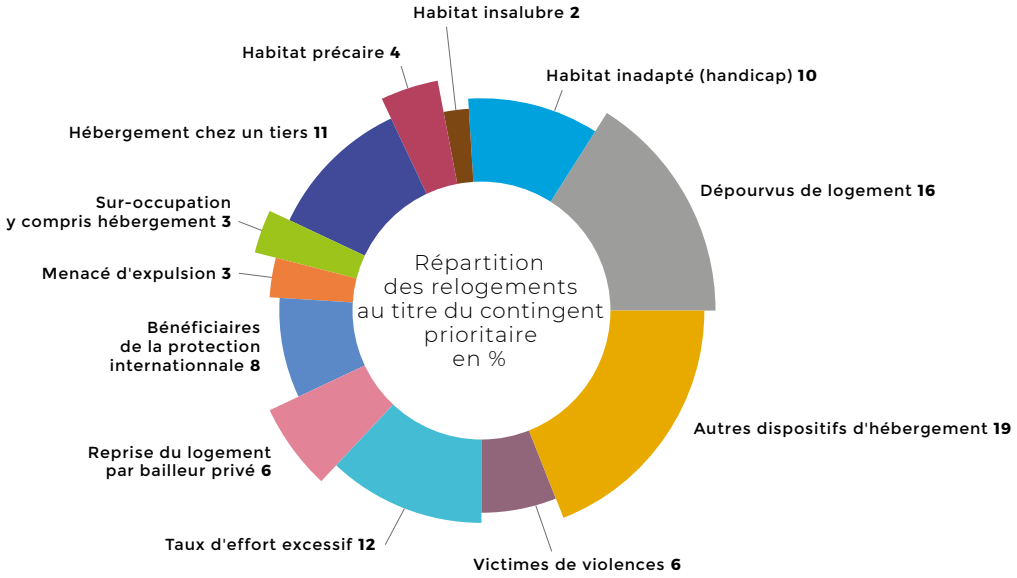
Concernant le profil des nouveaux entrants :

- Augmentation de la part de personnes seules à 1/3 des attributions (597 contrats) soit 39,8% contre 35% en 2019.
- Un ménage entrant sur deux est une famille avec enfant (s) : 48,4% ; une donnée stable par rapport à l'année précédente.

Les attributions sont variées en termes de classe d'âge et la répartition reste assez stable par rapport aux années précédentes : les jeunes entrants de moins de 30 ans représentent 31,6% des attributions (27% en 2019) et la part d'attribution au profit des séniors reste faible 18,6%. Les ménages entre 30 et 50 ans représentent 46,8% des attributions.

- Concernant les niveaux de ressources des ménages, 75,8% des entrants ont des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM (contre près de 70% en 2019). Une paupérisation des locataires entrants très marquée en 2020 ; la moitié ayant de très petites ressources (inférieur à 20% des plafonds HLM) ; alors qu'ils ne représentaient qu'un tiers en 2019.

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ



Réponses aux publics prioritaires / données du contingent prioritaire

Des réponses adaptées aux publics prioritaires.

Un objectif 2020 fixé pour Gironde Habitat à 411 attributions au bénéfice de ménages relevant des critères du contingent prioritaire.

Un objectif largement atteint avec un résultat au 31/12/2020 avec 413 baux conclus au bénéfice des ménages relevant du contingent prioritaire.

46 % de cet objectif concerne des situations pour lesquelles une demande de labellisation anté-attribution a été validée par la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) en amont de l'inscription des situations à l'ordre du jour d'une CALEOL, les autres concernent des ménages identifiés comme prioritaires par les services de l'Etat (y compris les salariés ACME : Agents Civils et Militaires de l'Etat).

	SAISINES ETAT			
LIVRE BLANC TERRITOIRES	CONTINGENT PRIORITAIRE DDCS	DALO	AGENTS CIVILS ET MILITAIRES DE L'ETAT	CONTINGENT PRIORITAIRE GH
BASSIN	36	6	8	28
BORDEAUX	14	4	2	15
GRAVES	23	7	1	16
HAUTE GIRONDE	7	2	1	15
HAUTS DE GARONNE	10	4	2	16
LIBOURNAIS	11	3	0	28
MEDOC	7	2	0	14
PORTES DU MEDOC	46	13	4	43
SUD GIRONDE	5	3	0	17
TOTAL	**159**	**44**	**18**	**192**

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

Des solutions « étapes » dans les parcours logement

En 2020, Gironde Habitat a apporté des réponses aux ménages qui ont besoin de solutions locatives de transition :

- 49 nouvelles conventions ont été signées avec les associations œuvrant pour la réinsertion par le logement, en vue d'un glissement de bail pour des familles proches de l'autonomie dans le logement ou pour des demandes d'ALT (Allocation Logement Temporaire)/de CHRS (Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) ou de CADA (Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile) dits « éclatés ». Au total, 328 conventions de sous-location sont actives à fin 2019 sur l'ensemble du parc.
- 19 familles logées par l'intermédiaire d'un bail de sous-location ont pu devenir locataires en titre (glissement de bail).

2020 LA SOUS-LOCATION - LES CHIFFRES - 49 NOUVELLES CONVENTIONS SIGNEES AVEC LES ASSOCIATIONS

NOUVELLES CONVENTIONS	2018	2019	2020	CONVENTIONS EN COURS AU 31/12/2020
ACV2F		-	-	**1**
ADAPEI		-	-	**1**
ADAV	4	1	4	**5**
AFTC AVENIR		-		**2**
APAFED		2	5	**7**
APF – APEA		-		**8**
CAIO		3	1	**8**
CAIRNS		-		**1**
CCAS	5	2		**15**
CDAFAL		-		**1**
CDEF	4	3		**4**
CLLAJ HAUTE GIRONDE	2	1	1	**2**
COS CADA FOYER QUANCARD		-		**21**
CRP EPNAK		-		**30**
DIACONAT	2	4	4	**8**
EMMAUS URGENCE SOCIALE		-		**22**
FRANCE HORIZON	7	2		**2**
GIHP		-		**1**
HABITAT ET HUMANISME	1	-	2	**8**
HABITAT JEUNE BASSIN D'ARCACHON	2	-		**6**
HAJPL		2	1	**14**
LA CLEF	-	-	2	**2**
LE LIEN	7	4	6	**21**
LES TOITS DU COEUR		-	1	**2**
MISSION LOCALE DE LA HAUTE GIRONDE	3	1		**9**
PRADO MODIL	35	25	22	**80**
REVIVRE	1	1		**6**
SHMA BORDEAUX		-		**2**
SOLIDARITE FEMME BASSIN		-		**1**
SOS SOLIDARITE	3	-		**4**
TECHNOWEST		-		**1**
TRISOMIE 21 NOUVELLE AQUITAINE		-		**1**
TOTAL	**76**	**51**	**49**	**296**

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

19 GLISSEMENTS DE BAUX EN 2020			
ASSOCIATION	**RESIDENCE**	**N° LGT**	**COMMUNE**
CDEF 2024331	CLEMENT THOMAS	9	TALENCE
CDEF 2024836	LES PINS	33	MERIGNAC
DIACONAT 2025308	LES PINS	122	MERIGNAC
DIACONAT 2025760	LES PINS	134	MERIGNAC
DIACONAT 2025699	HENRI DUNANT	33	ST MEDARD EN JALLES
FRANCE HORIZON	MEIGNAN	106	BASSENS
HABITAT ET JUMANISME	LES AILES FRANCAISES	47	PESSAC
HABITAT JEUNE BASSIN D'ARCACHON	DOMAINE DE LA PETITE FORET	63	LE TEICH
LE LIEN	BRANNE	1	BRANNE
LE LIEN	LE VIEUX MOULIN	10	COUTRAS
LE LIEN	LA DUSSAUDE	28	LIBOURNE
PRADO MODIL	LA PAIX	4	ARCACHON
PRADO MODIL	LA FORET	33	LE BARP
PRADO MODIL	LA CROISETTE	3	BLAYE
PRADO MODIL	LES ECLUSES	8	BORDEAUX
PRADO MODIL	DU PAS DU LUC	3	CASTELNAU
PRADO MODIL	DU CENTRE	4	SAINT LAURENT
PRADO MODIL	HILLOT	20	LE TEICH
PRADO MODIL	LA MOLENE	25	LE TEICH

LOGEMENT ACCOMPAGNE :
Le dispositif 30 logements d'abord :

Conduite en 2019, cette expérimentation a nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs du logement social Girondin afin de créer les conditions d'accueil d'un public pour lequel nous avions jusqu'alors recours, à des dispositifs accompagnés (CHRS/AL ou SL).

Dès le mois de Avril 2019 l'Office propose en CALEOL les **3** premières situations, 5 autres ont été validées par la suite, portant à **8 (dont 1 colocation de 3 personnes**) le nombre de baux signés en réponse à des situations de mal-logement extrêmes.

2020 a marqué la fin de l'expérimentation et le bilan pour chacun des bailleurs. Sur les 10 personnes et/ou familles relogées :

- **3** se sont parfaitement adaptées à leur nouvel environnement et ont été en capacité d'assurer une parfaite gestion de leur logement en totale autonomie. Une de ces familles a bénéficié d'une mutation en logement individuel situé sur TALENCE et ce afin de gagner en confort. Le suivi a pris fin au 31/12.
- pour les **3** colocataires logés à ST DENIS DE PILE en individuel, l'autonomie n'a pas posé de question, mais la cohabitation a 3 dans un logement, qui n'est pas toujours évidente, a nécessité la médiation conjointe des équipes du LIEN de GH et du FSL.
- pour les **4** autres personnes et ou familles relogées en bail direct dans le cadre de cette expérimentation, l'intégration a été extrêmement complexe pour des motifs différents mais tous en lien avec leurs précédents parcours de vie : SDF/pathologies/addictions... Si la mobilisation des Associations (DIACONAT/LE LIEN et LE PRADO), du FSL et de GH a permis de résoudre certaines difficultés pour 2 personnes, pour les 2 autres nos tentatives ont été vaines. Malgré la fin du dispositif le FSL a donné un accord pour la poursuite de l'accompagnement de ces familles.

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

PARTENARIAT AVEC L'APAFED POUR LA MISE À L'ABRI DE FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES.

Engagé dans l'accueil des publics en difficulté et partenaire de nombreux acteurs institutionnels, sociaux et associatifs, Gironde Habitat poursuit sa mission de protection et de mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales et familiales, dans la plus grande confidentialité. En 2020 L'APAFED a été retenue par l'Etat suite à un appel à projet lancé après le Grenelle contre la violence faite aux femmes.

L'APAFED (Association Pour l'Accueil des Femmes En Difficulté) avait comme objectif de mailler le Département de solutions (ALT : Allocation Logement Temporaire ou logements d'urgence) sur 3 territoires Girondins : **Haute Gironde/Sud Gironde et Bassin d'Arcachon.** Gironde Habitat présent sur ces 3 territoires a engagé l'APAFED à nous solliciter pour être le partenaire privilégié de ce dispositif sur le parc diffus.
Compte-tenu de la période difficile liée à la pandémie, les violences intrafamiliales ont connu une importante recrudescence et malgré un contexte compliqué pour nous, notamment lié à la baisse du taux de rotation, nous nous sommes engagés dès 2020 dans la mobilisation de **10 logements : 8 sur les 3 territoires identifiés, dans l'appel à projet et 2 sur le Territoire de :**

BORDEAUX METROPOLE :
- BASSIN = 3 logements localisés sur GUJAN-MESTRAS/AUDENGE et LE TEICH
- SUD-GIRONDE = 4 logements localisés sur la seule commune de LANGON
- NORD-GIRONDE = 1 logement localisé à SAINT-ANDRE-DE-CUBZAC
- BORDEAUX METROPOLE = 2 logements situé sur BORDEAUX et BASSENS

En 2020, sur les 38 personnes hébergées et accompagnées, principalement pour motif de violence conjugale, 75% d'entre elles sont des familles monoparentales avec des enfants de moins de 6 ans et 25%, des femmes seules. Sans autonomie financière, plus de la moitié d'entre elles bénéficient de revenus sociaux.
Accueillies par une maîtresse de maison et une éducatrice, ces femmes en grande détresse peuvent partager entre elles leurs difficultés d'existence personnelle et sociale et retrouver un quotidien plus apaisé, en participant à tour de rôle à des tâches domestiques de cuisine et de ménage pour contribuer à l'entretien de leur site d'hébergement. Après un séjour de 6 mois en moyenne, 50% des ménages accueillis se sont dirigés vers des dispositifs d'insertion (ALT, sous-location), 16% sont retournés au domicile conjugal, mais deux familles ont été relogées en sous-location par Gironde Habitat. En 2021, l'Office renforcera encore ce dispositif d'hébergement avec d'autres partenaires engagés dans la défense et le soutien des femmes victimes de violences.

LES RÉSERVATIONS

LES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE

En plus des **296** attributions prononcées en faveur des ménages relevant des viviers d'ACTION LOGEMENT, Gironde Habitat a également réalisé **53** attributions destinées à reloger des Agents du Département, et **18** attributions destinées à reloger des Agents Civils et Militaires de l'Etat, et enfin **95** qui ont permis de répondre à des situations de mal-logement identifiées par les différents services sociaux situés sur le Département.

LES RESERVATIONS AU BENEFICE DU PREFET AGENTS CIVILS ET MILITAIRES DE L'ETAT

	2018	2019	2020
Attributions par réservataire	31	34	**18**

LE CONSEIL DEPARTEMENTAL – ACTION SOCIALE

	2018	2019	2020
Attributions par réservataire	44	45	**53**

LE CONSEIL DEPARTEMENTAL – DSG

	2018	2019	2020
Attributions par réservataire	110	100	**95**



PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

Gironde Habitat développe l'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 : vente Hlm, vente de lots de terrains à bâtir et vente de logements neufs.

Vente HLM

En 2020,16 ventes ont été réalisées. Un quart de l'objectif des ventes a été atteint dû principalement à la situation sanitaire. Une autre explication réside dans le temps nécessaire de validation du nouveau processus de mise en vente, après l'adoption de la loi ELAN de Novembre 2019.

Situation des acquéreurs

Sur le profil des acquéreurs en vente Hlm :

- 56% d'entre eux sont des clients de Gironde Habitat.
- Les acquéreurs sont âgés de 48 ans en moyenne pour les clients de Gironde Habitat (51 ans pour les nouveaux clients)
- Le revenu fiscal moyen de référence des acquéreurs est d'environ 27 000 € pour les locataires de l'office (12 000 € pour les autres accédants)
- En 2020, le prix de vente moyen est 99 K€ contre 112 K€ en 2019
- Les ventes ont été réalisées sur l'ensemble du département : 37,5% sur le Sud Gironde, 25% en Haute-Gironde, 12,5% sur le Bassin d'Arcachon et le Médoc.

	2018		2019		2020	
Situation locative des acquéreurs	**nb**	**%**	**nb**	**%**	**nb**	**%**
Achat par loc en place	1	2	2	6	4	25
Achat par loc de notre parc	22	52	16	47	5	31
Achat par une personne extérieure	17	40	15	44	6	38
Achat par ascendant /descendant	2	5	1	3	1	6
TOTAL	**42**	**100**	**34**	**100**	**16**	**100**

Vente de lots de terrains à bâtir

Dans le cadre de la vente de lots de terrains à bâtir, 25 actes ont été conclus en 2020 dont 11 sur le lotissement du Domaine du Château à Saint Aubin du Médoc comprenant 27 lots.
En 2020, 3 lotissements ont été commercialisés, avec un total de 40 compromis de vente signés.

Vente de logements neufs

Deux opérations ont fait l'objet d'un travail de commercialisation des équipes de l'espace vente en 2020 :

- Eden cottage à Villenave d'Ornon : en 2020, 2 actes ont été signés
- Les Longères de Cares à Eysines : 16 actes ont été signés sur les 20 logements réservés en PSLA (Prêt social location-accession). L'opération a été livrée en mars 2019.

Profil des acquéreurs

- Les acquéreurs sont âgés de 38 ans en moyenne pour les clients de Gironde Habitat (36 ans pour les nouveaux clients).
- Le revenu fiscal moyen de référence des acquéreurs est d'environ 32 000 € pour les locataires de l'office (27 000 € pour les autres accédants).
- Les locataires de Gironde Habitat et des autres bailleurs sociaux représentent 90% des ventes réalisées contre 10% pour les clients extérieurs. Ces chiffres émanent de la commercialisation en PSLA (Prêt Social Location-Accession) du programme Les Longères de Cares à Eysines.

Vente de commerces neufs

En 2020, signature de l'acte de vente d'un local commercial, sur l'opération de Saint-Denis-de-Pile.

PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

ENCORE MIEUX RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES ATTENTES

Évolution des modes de vies et des attentes, nouveaux parcours résidentiels, précarité économique..., nombreux sont les facteurs qui imposent aux acteurs du logement social de s'assurer de compétences nécessaires pour répondre au mieux à la diversité des attentes. Pour cela, l'Office s'est doté de nouvelles compétences en termes d'outils et de modes de faire.
Pour développer une offre pérenne de logements en accession sociale à la propriété à un prix abordable et par conséquent accessible à des ménages aux revenus intermédiaires, Gironde Habitat a été agréé Office Foncier Solidaire afin de proposer aux ménages modestes le dispositif de Bail Réel Solidaire (BRS), un principe novateur qui dissocie l'achat du terrain et du logement. L'Office initie ainsi une première opération BRS (Bail Réel Solidaire) sur le territoire Girondin. Ce nouveau dispositif d'accession sociale à la propriété a la particularité de séparer le foncier du bâti, participant ainsi à la création d'un parc de logements maintenu abordable financièrement sur le long terme pour les ménages modestes. Il leur permet de devenir propriétaire là où ils ne l'auraient jamais imaginé. L'acquéreur du logement (sous plafond de ressources) occupe le bien à titre de résidence principale et est propriétaire de droits réels immobiliers qu'il peut revendre, donner ou transmettre par voie de succession.

Pour relever les défis du logement de demain, Gironde Habitat a également créé sa propre marque de Syndic « Respect de Toit(s) Syndic Gironde Habitat ».

Depuis quelques années, le montage des opérations immobilières se complexifie et bien souvent les résidences collectives construites par Gironde Habitat sont situées dans des copropriétés. L'activité de vente Hlm dans le neuf comme dans l'ancien et la future mise en vente de logements au sein de résidences collectives sont d'autres exemples du développement de la gestion du parc de l'office au sein de copropriétés. Cette compétence syndic était jusqu'à présent externalisée.
Depuis, *l'Office a acquis toutes les compétences classiques d'un syndic, une parfaite connaissance des particularités des copropriétés issues de la vente HLM ce qui permet un accompagnement spécifique des syndics des copropriétaires et des accédants dans leurs parcours résidentiels.*
Initiée en 2020 la marque sera prochainement associée à un Espace Syndic accessible **24h/24 et 7j/7** depuis le site Gironde Habitat. Il permettra **un accompagnement professionnel de qualité auprès des copropriétaires.** Ils accèderont à une messagerie intégrée et une boîte aux lettres contenant la version électronique de tous les courriers qui leur sont adressés.
Dans l'onglet « Comptes », ils pourront suivre en temps réel le décompte des charges, les comptes bancaires et la balance des comptes. L'interface permet également de créer des courriers, d'échanger et d'accéder aux ordres du jour et aux procès-verbaux. Avec l'onglet « interventions » ils retrouveront toutes les demandes réalisées.

15

C'est le nombre de copropriétés gérées par Gironde Habitat en 2020 sur le territoire girondin.

6

C'est le nombre d'associations syndicales gérées par Gironde Habitat en 2020 sur le territoire girondin.

En 2021, Gironde Habitat devrait atteindre les 50 copropriétés en gérance.

AU SERVICE DES CLIENTS

ENTRETIEN COURANT ET RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

Gironde Habitat met en œuvre une politique exigeante pour apporter un service de qualité et un cadre de vie agréable à ses clients, grâce à un patrimoine bien entretenu.
En fonction des situations rencontrées et du patrimoine concerné, une réponse adaptée est mise en œuvre, allant de l'entretien courant à des opérations de réhabilitation.

Réclamations techniques

Par le biais de différents canaux les locataires peuvent joindre Gironde Habitat ainsi en 2020 pas moins de 26 200 demandes d'interventions techniques ont été enregistrées.
Les clients peuvent joindre Gironde Habitat pour toutes problématiques liées à leur résidence, leur logement, leur contrat de bail, y compris en dehors des heures d'ouverture du siège et des agences de proximité, grâce à un dispositif d'astreinte.

RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES *

	2018	2019	2020
Liées à un contrat	3 589	4 326	4 581
Dans le cadre de l'entretien courant	15 809	18 508	22 411
Liées au Parfait Achèvement	2 485	2 161	2 234
Total général	**21 183**	**24 995**	**26 218**
N^bre de logts	17 139	17 809	18 366
Réc. par logts gérés	**1,28**	**1,40**	**1,64**

** hors réclamations siège, plaintes sociales et charte qualité*

En 2020, Gironde Habitat a engagé 4,6 millions d'euros pour l'entretien courant de ses résidences et des logements. 2,7 millions ont servi à la remise en état des logements, lors de la rotation.

ENTRETIEN COURANT DES RÉSIDENCES

	2019	%	2020	%
Chaudières chaufferies collectives	1 785	41,26	1 983	48,36
Interphonie	410	9,48	239	5,23
Réseaux EU EV	231	5,34	130	2,84
Robinetterie	597	13,80	725	15,85
VMC	308	7,12	356	7,78
Télévision	185	4,28	149	3,26
Chauffe eau électrique	230	5,32	236	5,16
Chauffe eau solaire	128	2,96	129	2,82
Ascenseur	132	3,05	141	3,08
Porte automatique de garage	109	2,52	124	2,71
Chauffe eau Gaz	46	1,06	78	1,71
Chauffe eau thermodynamique	93	2,15	119	2,60
Détecteur de fumée	29	0,67	39	0,85
Divers	26	0,60	107	2,34
Pompes à chaleur	15	0,35	14	0,31
Jeux d'Enfants	3	0,08	2	0,05
Total général	**3589**	**100**	**4326**	**100**

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

Depuis 2018, l'enquête de satisfaction auprès des clients a été annualisée, pour améliorer la qualité du service rendu et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à cette question centrale.
Les résultats illustrent année après année un niveau de satisfaction élevé et stable. L'annualisation de cet outil permet la mise en œuvre de plans d'actions sur des sujets et des aspects à traiter en priorité.
En 2020, sur le panel des personnes interrogées, le taux de satisfaction globale s'améliore encore pour atteindre 85%. Les conditions d'entrée dans le logement, le rapport qualité/prix, ainsi que l'information et la communication réalisées auprès des clients sont ici plébiscitées.

Sur la qualité de la gestion des espaces extérieurs, le taux de satisfaction des clients est en hausse sur l'aménagement et l'équipement, mais en légère baisse sur la « propreté ». Sur ce point, les difficultés initialement rencontrées lors de l'annonce des premières mesures sanitaires quant à l'organisation de l'entretien courant des résidences et des parties communes peuvent être mises en perspective ; des actions ciblées ont rapidement été menées pour pallier ces carences contextuelles.
Par rapport à 2019, les résultats sur la prise en compte des réclamations administratives sont en hausse, mais en très légère baisse sur les réclamations techniques, malgré des points de réels progrès. Avec la pandémie, la prise en charge des troubles du voisinage reste un point de difficulté, pointé par les locataires.

AU SERVICE DES CLIENTS

Des opérations de réhabilitations adaptées aux évolutions techniques et d'usage

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 des prestations de confort et de qualité. Les réhabilitations engagées visent également à améliorer la performance énergétique des bâtiments pour permettre une maîtrise voire une baisse de la consommation d'énergie des locataires.
En 2020, 44 résidences font l'objet d'opérations de réhabilitation (en phase montage ou travaux), représentant ainsi près de 1 100 logements, pour un budget de plus de 37 millions d'euros.

Plan de relance, évolution dans les besoins d'habiter : 20 M€ de budget supplémentaire pour les réhabilitations

Sous réserve de financements complémentaires, l'Office a identifié en 2020 les projets de réhabilitations potentiels, qui n'avaient pas été retenus comme prioritaires. Il a en particulier ciblé les résidences collectives dans lesquelles les habitants ne bénéficient pas d'espaces extérieurs individuels. Cette question de l'appétence voire de la nécessité de bénéficier d'un accès privatisé à l'extérieur (bacon, terrasse, jardin ...) est d'autant plus marquée, urgente et légitime au regard des situations de confinement et de restriction des circulations survenues en 2020.

Des perspectives concrètes et positives pour tous

- Accélérer le rythme d'amélioration du confort des logements sociaux à de nombreux niveaux : thermique, usage, accessibilité
- Contribuer à la prise en compte des enjeux environnementaux : urgence climatique, sobriété foncière, lutte contre l'artificialisation des sols...
- Pérenniser la qualité des logements
- Permettre à la filière du bâtiment de maintenir son activité et ses emplois

4 AXES POSSIBLES D'INTERVENTION DANS LES RÉSIDENCES SONT IDENTIFIÉS :

Entretien

L'entretien au quotidien des logements, des parties communes et des abords, en contenant le budget d'entretien courant et en maintenant les enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements.

Renouvellement de composants

Le maintien de l'enveloppe.

Réhabilitations

L'objectif est d'actualiser le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) en lien avec le plan de relance, en maintenant et en amplifiant les orientations :

- de performance énergétique (aucun logement en DPE -F ou –G, à l'horizon 2023, aucun logement en DPE –E, à la fin du PSP), mais aussi d'accessibilité des résidences (adaptation des logements, ajouts d'ascenseurs, accessibilité des abords, ...) ;
- de confort et de qualité d'usage (ajouts d'espaces extérieurs aux logements, prise en compte de nouvelles mobilités et du travail à domicile) et de plus de partage d'espaces dans les résidences (ajouts d'espaces collectifs, reconfiguration des espaces extérieurs, ...).

Grâce au plan de relance, ces réhabilitations seront intégrées au Plan Stratégique du Patrimoine et bénéficieront d'un investissement de 10% issu des fonds propres de l'Office.

Projet de renouvellement urbain

Après son rachat en 2018, la résidence Dorat située à Bègles va faire l'objet d'une étude pour son entretien et sa réhabilitation.

Estimés à environ 30 millions d'euros, les travaux pourraient bénéficier de subventions spécifiques.

AU SERVICE DES CLIENTS

RÉSIDENCE CANTERANE, À LIBOURNE, UNE OPÉRATION PILOTE QUI PREND DE LA HAUTEUR

Construite en 1976, à Libourne, la résidence Canterane a refait peau neuve en 2020, en bénéficiant d'une double opération : réhabilitation thermique complète des 60 logements en R+3 et extension en hauteur pour la création de 10 nouveaux logements.

Réalisé en concertation avec les habitants, ce projet s'est déroulé en plusieurs étapes sur le bâti, les parties communes, les logements et les espaces extérieurs, à savoir :
isolation par l'extérieur de tout le bâti, remplacement des menuiseries extérieures et réfection complète des toitures terrasses ;
réfection des parties communes, création d'une chaufferie collective par bâtiment, mise en place de radiateurs à la place des convecteurs électriques, amélioration de la ventilation ;
réfection des pièces humides, remplacement des portes palières, vérification électrique et mise en place d'une réception satellite collective ;
Renouveau des espaces extérieurs, avec la mise en place de conteneurs semi-enterrés.
Par la suite, le chantier s'est axé sur des travaux plus spécifiques et inédits : la surélévation d'un des bâtiments pour créer un étage supplémentaire et 10 nouveaux logements (du T1 au T3). Plusieurs techniques innovantes ont été mises en œuvre : l'utilisation de façades préfabriquées, avec les menuiseries déjà intégrées à l'intérieur et la densification de la résidence en hauteur, avec un principe d'assemblage de ces nouveaux logements prêts à poser sur les toitures terrasses.

Cette opération pilote a fait l'objet d'une vidéo dédiée, diffusée en interne et sur les pages de notre site web, comptes Instagram et Twitter.
Grâce à l'appel à projets ABER, ce programme a bénéficié du soutien de la Région, mais aussi de celui de la CALI, la communauté des communes du territoire de Libourne. Il permet à la résidence Canterane d'être certifiée Bâtiment à Basse Consommation (BBC) pour ses 70 logements.
Sans aucune répercussion sur les loyers au regard des travaux de réhabilitation, les résidents ont vu leur facture réduite de moitié pour leur consommation d'énergie. Parallèlement, 4 autres logements existants ont été également rénovés en studios et T1bis, afin d'être adaptés aux personnes à mobilité réduite.
Située dans un quartier pavillonnaire, tout près de l'hôpital et de la clinique de Libourne, de services et de commerces, à quelques minutes du centre-ville, la résidence Canterane offre un plus grand confort et un meilleur cadre de vie à ses habitants.



EN LIEN AVEC LES HABITANTS

DIGITALISER POUR MAINTENIR LE LIEN

En 2020, la crise sanitaire a été un facteur déterminant quant au développement de la communication digitale à destination des locataires.

Dès le mois de mars, pour éviter les déplacements, réduire les envois postaux, et sécuriser les paiements, Gironde Habitat a mis à disposition des locataires le paiement en ligne.

Sur le site institutionnel, ils pouvaient dorénavant en utilisant leur carte bancaire effectuer simplement leurs règlements via une page web.





Très rapidement, près de 150 paiements par jour et à toute heure étaient enregistrés, témoignant de l'efficacité du dispositif et de la rapide adaptation des locataires à utiliser de nouvelles façons de faire.

Côté information et renforcement du lien avec les habitants, un numéro spécial du magazine des locataires « *Côté rue côté jardin* » a été envoyé par mail à nos 2000 abonnés afin de les informer de nos actions pendant cette période de crise. Dans les mois qui ont suivi ce magazine a été totalement repensé pour prendre la forme d'une news letter et s'adapter à un accès et à une lecture numériques.

Par ce canal, Gironde Habitat s'est également attaché à informer les locataires des dispositions mises en place pour maintenir la relation dans le respect des protocoles sanitaires en vigueur et de leurs évolutions. Les nombreuses dispositions sur le thème « *Vous protéger / Nous protéger* » ont fait l'objet de communication régulières sur le site institutionnel.

- Annonce de fermeture des agences et ou aménagement des horaires
- Informations sur le respect des gestes barrière
- Information sur la plateforme d'accueil renforcée
- Espace de recueil des questions des locataires sur le site
- Mobilisation des équipes d'astreinte le week-end
- Campagne d'appel auprès des plus fragiles
- Veille patrimoniale d'une équipe technique sur le département
- Maintien des interventions techniques urgentes
- Maintien des visites dans les logements nécessaires pour le maintien de la sécurité des biens et des personnes.
- Déploiement d'une équipe sanitaire pour pallier les défauts de salubrité

EN LIEN AVEC LES HABITANTS

- Ménage des parties communes effectué ponctuellement par des équipes se conformant aux règles d'hygiène en vigueur

Notons, pendant cette période de confinement l'exonération des charges ménages des parties communes sur les quittancements dès le mois de mars.

Une communication appropriée

Déclinée sur tous les supports de communication locataires, l'identité graphique de Gironde Habitat facilite la compréhension et l'information de tous.

Cette année 2020, les outils de communication tels que les affiches des halls d'entrées de résidences, pour annoncer des travaux ou valoriser des rendez-vous d'animations ; les publications « *Mieux Demain* » et « *Mieux Vivre* » (support de communication pour accompagner les évolutions ou les actions spécifiques des résidences ou encore descriptifs des actions spécifiques) ont privilégié des illustrations de personnages avec port de masques ; un détail graphique pour adapter la communication à la réalité vécue, favoriser l'adhésion aux gestes barrières et mesures de protection en les rendant moins anxiogènes.



ANIMATIONS INTER-BAILLEURS À LORMONT

Malgré la crise sanitaire, les actions inter bailleurs avec Mésolia et Gironde Habitat se sont poursuivies tout l'été dans le quartier des Alpilles-Vincennes-Bois Fleuri, à Lormont.

Des temps festifs et de rencontres étaient proposés aux habitants, en cœur d'îlot, à travers des activités très variées : sports, sensibilisation au gaspillage alimentaire, ateliers de création de BD, de socio esthétique, de théâtre, de prévention spécialisée ...

Piloté par Mésolia et valorisé par Gironde Habitat,





ce partenariat s'inscrit en parallèle du projet de réaménagement complet du cœur d'îlot du site qui verra le jour en 2021 avec des travaux engagés sur les espaces piétons, les cheminements, les éclairages, la végétalisation ou encore la création d'espaces conviviaux... en perspective une amélioration significative de la vie du quartier jalonnée par l'engagement de tous les habitants.

EN LIEN AVEC LES HABITANTS

Apaiser les tensions entre les habitants

Afin de maintenir un climat apaisé dans ses résidences, dans une période complexe au regard des obligations de distanciation sociale et des mesures de confinement, Gironde Habitat s'est particulièrement mobilisé sur la gestion des plaintes sociales.
Concrètement le nombre de plaintes sociales est passé de 412 en 2019 à 651 en 2020. Certaines situations difficiles qui existaient déjà ont explosées en 2020 ; en début d'année de nouveaux conflits liés au confinement notamment sont apparus, avec une difficulté accrue à supporter le voisinage ; spécifiquement sur la question des nuisances sonores.
Afin d'apaiser les tensions, en plus des appels habituels, beaucoup de « temps d'écoute téléphoniques, de discussion et de régulation ont été dédiés aux locataires qui ressentaient le besoin de parler et d'expliquer ce qu'ils vivaient ; même s'il ne s'agissait pas de situations particulièrement alarmantes. La deuxième partie de l'année, moins contraignante concernant les droits de circulation, a permis de mettre en place des rendez-vous physiques, en agence ou au domicile des personnes ; l'occasion de réaliser de « vraies régulations » là où les entretiens téléphoniques s'avéraient insuffisants surtout pour les personnes en grande détresse.



GUIDE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES LORS DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION

En 2020 plusieurs projets de réhabilitations ont été menés en « site occupé ». Un nouveau challenge pour Gironde Habitat pendant cette période concentrée sur les mesures de distanciation sociale, pour gérer les entreprises ; mais également informer et rassurer les locataires. Trois résidences ont bénéficié de cette approche d'accompagnement des locataires pendant les travaux : les résidences Larrue à Pessac, Canterane à Libourne et Les Genêts à Soulac. Ainsi de nombreuses actions ont soutenu les interventions sur site comme la remise d'un guide pédagogique de la réhabilitation, la visite d'un logement témoin afin de visualiser les travaux, avec un nombre de personnes limité et l'aération des locaux au terme de chaque passage ; la mise à disposition de casques anti bruit afin de limiter les gênes occasionnées ; un accompagnement par téléphone pour le relai des demandes techniques en lien avec les services adéquats (services sociaux, entreprises, services médicaux…) ; la diffusion de courriers explicatifs et la publication d'un « *Mieux demain* » récapitulant l'agenda des travaux et décrivant les futurs aménagements et transformations à venir. L'accompagnement des locataires sur ces projets se traduisaient aussi par une vigilance accrue au regard des situations fragiles comme la perte d'autonomie de personnes âgées et le recours à une ergothérapeute pour les épauler, en coordination avec les chargés de clientèle des agences concernées pour d'éventuelles mutations.



PLAINTES SOCIALES REÇUES PAR AGENCE

Agence	2018	2019	2020
Carbon-Blanc	37	33	59
Le Bouscat	54	47	74
Mérignac	19	28	41
Artigues	20	29	68
Bordeaux	14	37	61
Castelnau	8	21	25
Libourne	35	34	30
Langon	61	49	48
Le Teich	57	78	147
Pessac	59	56	98
Non renseigné	4		
TOTAL	**368**	**412**	**651**

NATURE DES PLAINTES REÇUES

Agence	2018	2019	2020
Nuisances sonores	147	163	263
Troubles liés au comportement	58	54	110
Animaux	46	66	82
Atteintes aux locataires	52	58	47
Entretien jardin	12	16	14
Squat des parties communes	11	11	34
Epaves/encombrants	20	11	37
Hygiène Logement	14	24	41
Atteinte au personnel GH	5	4	10
Non renseigné	3	5	13
TOTAL	**368**	**412**	**651**

EN LIEN AVEC LES HABITANTS

Des Quartiers Prioritaires animés (QPV)

Dans les sept Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville dans lesquels Gironde Habitat possède du patrimoine (Bègles - Bordeaux - Cenon – Coutras – Floirac - Lormont et Eysines) les conventions et le travail engagés ont été reconduits avec un plan d'actions revu pour s'adapter au mieux aux nouvelles conditions.





Dans ce cadre contractuel de renforcement de la gestion des sites, d'animations pour bien vivre ensemble et de petits travaux d'amélioration pour une meilleure qualité de vie ; des mesures d'amélioration de la propreté par des prestations de ménage supplémentaires ont contribué à l'objectif. Côté animations, les adaptations nécessaires aux mesures sanitaires ont généré de la créativité.

Ainsi, de nombreux « *Quizz aux balcons* » sur les résidences Monadey ou Thouars à Talence ; Cité fleurie, Pierre Curie et Florus à Floirac ont permis aux locataires de « jouer en restant chez eux » avec la Compagnie « *c'est pas commun* ». A Eysines résidence Les Cottages une séance de cinéma de plein air a pu être organisée grâce au concours de la Coopérative Jeunesse de Services (CJS) chargée d'accompagner les spectateurs sur le respect des mesures de distanciation.

De nombreux locataires, ambassadeurs de ces actions auprès des autres habitants de la résidence pour les prochaines rencontres « dedans /dehors », ont témoigné de leur satisfaction d'avoir pu bénéficier de ces moments de détente et de rencontres, souhaitant de nouvelles éditions.

RÉCITS DE CONFINEMENT

Afin de garder une trace de la période de confinement inédite du printemps 2020, la réalisation de « *récits de confinement* » par 2 journalistes à partir des témoignages d'habitants et acteurs du terrain a été mis en œuvre, sur les Villes du Bouscat et d'Eysines, autour des résidences Champ de Courses, Lyautey, L'Alezan, Hyères, Les Cottages.

Une occasion d'exprimer et de raconter cette situation difficile de manière individuelle ou collective. Ces témoignages sont les illustrations d'un quotidien marqué par la crise sanitaire avec ses inquiétudes, ses réflexions, ses joies et ses peines, ses expériences en télétravail ou de solidarité, et constituent un ensemble unique pour l'histoire accessible à tous et destiné aux générations futures.

Plusieurs vidéos ont été tournées sur des sujets très divers pour raconter le quotidien des habitants, des chargé.e.s d'immeubles, des acteurs du quartiers ; des petits et des grands.
Une vidéo marquante du jardin partagé de la résidence Champ de Courses au Bouscat, nous fait découvrir l'engagement d'un jeune jardinier, très attaché à une production potagère sur le site de la résidence et destinée à être récoltée par les habitants...

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES

En 2020, la crise sanitaire s'est chargée d'exacerber la crise sociale existante. Ainsi les familles déjà concernées par les difficultés sociales et financières ont vu leurs situations s'aggraver ; d'autres antérieurement moins fragiles se sont alors trouvées impactées. Concrètement sur la question du logement l'augmentation du nombre de demandes s'est avérée avec un accroissement des situations précaires. La flambée des situations d'impayés de loyers est notable sur cette année, accentuées et ou aggravées pour certains, ce sont aussi désormais de nouvelles familles qui connaissent l'endettement. Un sujet sensible à considérer pour les années à venir.

Plus encore que les années précédentes, en 2020, la présence de Gironde Habitat aux côtés des familles en difficulté s'est avérée indispensable, voire vitale. En s'attachant à toujours trouver des solutions préventives pour chacun pendant toute la durée du bail, la clairvoyance de Gironde Habitat a conduit cette année les décisions sur des axes particulièrement forts comme le gel des loyers jusqu'en mars 2021 et à ne procéder à aucune expulsion.

En constante diminution depuis 2017, le taux d'impayés des locataires présents a augmenté de 1.01% par rapport à 2019 soit près de 400 familles supplémentaires concernées en 2021 par une situation d'endettement avec 2660 débiteurs. Avec la prise en compte des locataires partis, population également touchée par la hausse des impayés cette année, le taux d'impayés global s'élève à 7,62% contre 6,40% en 2019 ; soit 3790 familles concernées.

IMPAYÉS

	2018	2019	2020
IMPAYES LOCATAIRES PRESENTS	2 421	2 417	3 473
en % du quittancement	2,67	2,60	3,61
Nombre de débiteurs	2 247	2 277	2 660
IMPAYES LOCATAIRES PARTIS	**3 597**	**3 535**	**3 854**
en % du quittancement	3,97	3,80	4,01
Nombre de débiteurs	864	910	1 130
IMPAYES TOTAUX	**6 018**	**5 952**	**7 327**
en % du quittancement	**6,65**	**6,40**	**7,62**

DISPOSITIFS DE SOLVABILISATION

Différents outils sont mobilisés pour aider financièrement le locataire :

- La mise en jeu des garanties de loyer peut être actionnée. Pour l'année 2020, 156 locataires (soit 39 familles supplémentaires par rapport à 2019) ont bénéficié du dispositif Locapass pour un montant 144 154 euros, et 107 dossiers ont été instruits par le FSL pour un montant de 74 924 euros.
- Le FSL peut être également sollicité pour une aide au maintien dans les lieux : 46 locataires concernés pour un montant de 51 204 euros en 2020 (74 865 euros en 2019).

Quel que soit le stade de la procédure de traitement de l'impayé, le règlement amiable est constamment recherché :

- 695 plans d'apurement en cours au 31 décembre (648 au 31/12/2019)
- 10 protocoles d'accords signés en 2020
- 27 nouveaux contrats de bail ont été signés après résiliation du bail initial et solde de la dette

En cas de situation financière compromise, les locataires peuvent se tourner vers la banque de France afin d'obtenir un gel ou un effacement de leur dette : 28 débiteurs ont bénéficié d'un Plan de Rétablissement Personnel en 2020 pour un montant de dettes effacé de 162 660 euros (82 dossiers pour un montant de 250 535 euros en 2019).

Les services sociaux, les collectivités territoriales, les associations, le FSL, la CAF et la CCAPEX* œuvrent de concert avec l'office pour accompagner le locataire de façon personnalisée et active.

CCAPEX* (Commission de Coordination des Actions de Préventions et des Expulsions)

De plus en 2020 la signature d'une charte commune entre le mouvement Hlm et 5 associations de locataires ont scellé 20 engagements de bonnes pratiques pour accompagner les locataires en fragilité économique liée à la COVID.

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES

- L'encouragement des équipes locatives à accentuer « l'aller vers » ;
- La mise à disposition d'un numéro vert pour une Aide à la Gestion des Impayés et des Risques locatifs animé par le pôle RCC en lien avec les Agences ;
- Mise en place de PA tout en actionnant les leviers de solvabilisation permettant aux locataires de ne pas faire être seules face à la résorption des impayés ;
- Suspension des expulsions en 2020 pour les locataires en impayés.

IMPAYÉS - ÉVOLUTION DES AIDES

	2018	2019	2020
Nombre de plans d'apurement internes en cours au 31/12	543	648	695
Nombre de locataires cautionnés par le FSL au 31/12	474	471	451
Nombre de mise en jeu de garantie par le FSL au 31/12	221	131	107
Montant versé par le FSL au titre de la garantie	52 727 €	87 589 €	74 924 €
Nombre de locataires ayant bénéficié d'une aide FSL au maintien dans le logement	95	57	46
Dont nombre de locataires en contentieux ayant bénéficié d'une aide FSL au maintien dans le logement	27	20	13
Montant des aides FSL au titre du maintien	88 852 €	74 865 €	51 204 €
Nombre de locataires cautionnés Locapass au 31/12	1614	1266	711
Nombre de locataires pour lesquels la mise en jeu de la garantie a été effectuée	291	117	156
Montants versés par les organismes cautionnaires au titre de la garantie Locapass	126 583 €	98 648 €	144 154 €
Dossiers Droit-de-Cité Habitat d'aide sur quittance	3	2	5
Montants versés pour l'aide sur quittance Droit-de-Cité Habitat	1 400 €	1 140 €	2 740 €

CONTEXTE SANITAIRE : GIRONDE HABITAT DÉCIDE LA SUSPENSION DES EXPULSIONS

Devançant les annonces gouvernementales et prolongeant la période de non-expulsion pour impayé de loyer jusqu'en 2021 le Conseil d'Administration de l'Office durant le premier confinement et en lien avec les associations de locataire siégeant au Conseil de

Concertation Locative (la CNL, la CLCV et l'AFOC), vote ce moratoire à l'unanimité afin d'aider les locataires en situation difficile à faire face à cette crise sans précédent.

Initié concomitamment la campagne d'appels sortants réalisé par plus de 300 salariés de l'entreprise auprès de l'ensemble des locataires du parc pendant ce premier confinement a permis de ne laisser personne au bord du chemin. Au-delà de la prise en compte des situations financières compliquées pérennes ou momentanées, l'attention a été porté sur les plus fragiles.

Cette expérience de téléopérateurs volontaires et occasionnels de Gironde Habitat durant cette période inédite, et la question simple réitérée auprès de presque 18 000 locataires : « comment ça va ? », a déclenché par-deçà le simple diagnostic en responsabilité du bailleur social que nous sommes, un florilège d'expériences humaines extraordinaires, de vraies histoires de vie.

En novembre 2020, comme déjà les années précédentes et malgré un contexte contraint, le Conseil d'administration vote à l'unanimité la non-augmentation des loyers pour l'exercice 2021. Là encore ce choix déterminé est motivé par la nécessité de prendre en compte les habitants et de participer à les aider à affronter la situation économique particulière.



RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

UNE RICHESSE HUMAINE EN PERPETUELLE ADAPTATION

La direction des ressources humaines met en place des actions permettant d'amortir les effets d'un contexte perpétuellement mouvant : croissance de l'effectif, départs en retraite nombreux, nécessité de professionnalisation. Cette adaptation a lieu dans le cadre d'une politique RH proactive favorisant notamment le maintien dans l'emploi, les possibilités d'évolution interne, et en œuvrant pour un cadre de travail agréable.

Une croissance de l'effectif en lien avec le développement et la stratégie de l'entreprise

Depuis 2015, et en lien avec le développement du patrimoine et de l'activité, les effectifs de Gironde Habitat augmentent chaque année : 360 emplois dans l'entreprise au 31 décembre 2020.

ÉVOLUTION ETP - BILAN 2020

	2018		2019		2020	
	Nbre Emplois au 31/12/2018	**ETP Moyen sur année 2018**	**Nbre Emplois au 31/12/2019**	**ETP Moyen sur année 2019**	**Nbre Emplois au 31/12/2020**	**ETP Moyen sur année 2020**
Siège	149	150,77	155	154,49	161	158,39
Agence	67	64,47	67	65,58	68	65,77
Centre Technique (entretien)	50	50,59	49	48,92	51	51,41
Personnel d'immeuble (récupérable)	75	70,67	74	74,10	80	75,67
Sureffectif	0	0,34	0	0,35	0	1,50
Disponibilités, congés	1,00	1	2	2	0	0
TOTAL	**342**	**337,84**	**347**	**345,43**	**360,00**	**352,74**

MALGRÉ LE CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE, UN NOMBRE DE RECRUTEMENTS IMPORTANT MAINTENU

Pour accompagner le développement de l'Office et assurer la continuité de son activité soutenue, les mouvements de personnel restent importants en 2020 :

- 25 départs de CDI et FPT
- 37 personnes embauchées en contrat à durée indéterminée, dont 13 sur des créations de postes
- 12 mutations – changement de poste
- 28 personnes différentes recrutées en 2020 dans le cadre de CDD (remplacement, accroissement temporaire d'activité.)
- 12 intérimaires

Plusieurs nouveaux métiers ont été créés cette année encore :

- gestionnaire locatif
- chargé.e de clientèle mobile
- gestionnaire de patrimoine mobile
- controleur·euse prestations maintenance et entretien
- chargé·e de comptabilité et clientèle
- gestionnaire de copropriétés
- assistante de gestion locative
- technicien.ne des moyens généraux
- directeur.trice de pôle

Ces mouvements sont aussi le support d'une politique d'ouverture à l'égard des jeunes et de la formation professionnelle.

En effet, et cette année tout particulièrement, Gironde Habitat a poursuivi sa contribution à la mobilisation nationale en faveur de la qualification et de l'insertion des jeunes, en accueillant notamment :

- 2 jeunes en emplois saisonniers
- 6 nouveaux apprentis recrutés
- 1 contrat de professionnalisation recruté
- 8 stages, dont 3 étudiants, 3 collégiens, 2 en PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) et 4 en stage de réorientation. Le dispositif PMSMP est actif pour les demandeurs d'emploi ayant une volonté de reconversion professionnelle et leur permet une période d'immersion au sein de l'entreprise afin de découvrir un métier et confirmer leur choix

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

d'orientation professionnelle. Gironde Habitat participe activement à ce nouveau dispositif en encourageant les responsables à la mise en place de ces stages, afin d'aider les demandeurs d'emploi à affiner leur projet professionnel.

La pyramide des âges ci-dessous met en évidence les flux de départs en retraite à prendre en compte ces prochaines années avec, en perspective, un enjeu de transmission des modes de faire.

Il existe principalement deux types de recrutement :

- Des intégrations pérennes, pour pourvoir les postes créés et pour remplacer les salariés qui ont ou vont quitter leur poste. Chaque fois que cela est possible, les recrutements sont anticipés pour permettre des périodes de relais entre le salarié sur le départ et le nouveau collaborateur, notamment pour les départs à la retraite.
- Des renforts temporaires, pour principalement remplacer les absences des collaborateurs ou traiter les surcroîts d'activité ponctuels, liés à des projets ou expérimentations. Ils permettent d'assurer la continuité du service, dans un contexte d'activité soutenue.

Au-delà du volume, la DRH reste attentive dans ses recrutements aux valeurs de non-discrimination, de diversité et d'égalité Femme/Homme et ainsi, depuis 2019, toutes nos offres d'emploi et fiches de poste sont rédigées en écriture inclusive.

En 2020, 489 entretiens ont été menés dans le cadre des processus de recrutement, 256 par les RH et 233 par les opérationnels.

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TRANCHE D'ÂGE

Tranche d'âge	Homme	Femme
Moins de 20 ans	2	0
De 20 à 24 ans	6	4
De 25 à 29 ans	16	11
De 30 à 34 ans	18	23
De 35 à 39 ans	16	29
De 40 à 44 ans	14	32
De 45 à 49 ans	31	40
De 50 à 54 ans	28	34
55 ans et plus	44	39
TOTAL	**175**	**212**

5 579 candidatures en ligne ont été reçues.

Depuis le premier confinement, les entretiens sont réalisés uniquement en visioconférence.

Un engagement pour l'emploi des travailleurs handicapés

Gironde Habitat mène depuis plusieurs années des actions en faveur de 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 Gironde Habitat en 2020 de dépasser à nouveau ses obligations légales d'emploi, et en conséquence, de ne pas être redevable de la contribution financière versée à l'AGEFIPH*.

**Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.*

ÉVOLUTION ABSENTEISME - BILAN 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Maladie /CLM/CLD	8,02%	6,61%	6,63%	7,95%	6,72%
Jours Enfant malade	0,12%	0,18%	0,23%	0,26%	0,14%
Accident du travail	1,14%	0,88%	0,80%	0,91%	1,47%
Absences exceptionnelles	0,12%	0,23%	0,18%	0,16%	0,12%
Mi-temps thérapeutique	0,37%	0,15%	0,21%	0,10%	**0,03%**
Absences liées à la COVID19					**1,80%**
Total toutes absences	**10,31%**	**8,04%**	**8,05%**	**9,37%**	**11,24%**

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

LA PROFESSIONNALISATION DES COLLABORATEURS, UNE PRIORITÉ DANS UN CONTEXTE D'EVOLUTION DES MÉTIERS

En 2020, et malgré le contexte de pandémie, Gironde Habitat a poursuivi ses actions en faveur de la professionnalisation des collaborateurs. Ainsi, 205 collaborateurs, ont bénéficié de stages de formation, correspondant à 2199 heures de formation (473 jours).

Le budget annuel consacré aux actions de développement des compétences a baissé de moitié en raison de la crise sanitaire (annulations de formations en présentiel, moins de disponibilité du personnel en raison de l'adaptation aux nouveaux modes de faire...).

Durant la période du mois de mars à celui de mai, la Direction des ressources humaine a été force de proposition en cataloguant diverses formations gratuites en ligne sur différentes thématiques pour aider à réussir son télétravail.

Gironde Habitat a développé une nouvelle offre de formations en ligne dès avril (webinars, MOOCS, classes virtuelles) afin de garantir une certaine continuité et pour pallier le déficit du présentiel.

Le budget annuel consacré aux actions de formation, pour les seuls coûts pédagogiques, est donc passé de 121 708 € en 2019 à 61 915 € en 2020. Cela est notamment dû au fait que plusieurs formations en ligne ont été proposées d'abord à titre gracieux par les organismes de formation, avant qu'ils ne s'organisent pour estimer les frais et modifier leurs business modèles.

CONTEXTE SANITAIRE : DES MESURES FORTES D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

Dans le cadre des dispositifs exceptionnels (notamment garde d'enfants), Gironde Habitat a fait le choix de prendre en charge la prolongation des mesures en mai et juin assurant le maintien intégral de la rémunération, malgré la suspension de ce dispositif par l'Assurance Maladie à partir de fin avril.

Gironde Habitat a également maintenu le salaire intégral des personnels de terrain étant dans l'incapacité de télétravailler de mars à mai. Des indemnités de nettoyage ont été mises en place pour le personnel de terrain.

Un accord de télétravail a été signé, dont le cadre va au-delà de celui imposé par la crise sanitaire.

Les salariés du siège, de l'agence de Bordeaux et de l'Espace Vente après l'arrêt du service de restauration collective au siège ont pu bénéficier de titres restaurants, comme les autres salariés, sur tout le territoire de la Gironde. Nouveauté, ces cartes sont maintenant en paiement mobil, et par conséquent évitent les déplacements pour récupérer son titre de paiement, comme pour les anciens tickets papiers. Mais aussi, elles bénéficient du dispositif « sans contact », de l'accès aux plateformes de livraison, permettent un décompte au centime près ; elles offrent aussi plus de sécurité avec la possibilité de bloquer la carte en cas de vol ou de perte.

Toutes ces avancées dans cette période contrainte n'auraient pas été possible sans un dialogue social intense, sans discontinuité malgré le confinement et ce grâce à la mise en place immédiate de réunions en visio-conférence. Nous avons maintenu le lien avec des réunions exceptionnelles du CSE, pour appréhender les organisations et permettre aussi la poursuite d'échanges de fond.

Mais aussi, Gironde Habitat s'est attaché à assurer une communication régulière auprès de tous les salariés avec de nombreuses « infos RH » informant des mesures et adaptations mises en place et surtout des protocoles afférents à la sécurité de tous et de chacun.

MARCHÉS

BILAN 2020

Une année marquée par l'épidémie COVID 19, qui a perturbé les organisations.
Des avenants aux marchés en cours ont été établis aux fins d'adapter les marchés en cours au nouvelles contraintes sanitaires imposées par l'épidémie et les marchés en cours de lancement pour les travaux ont été adaptés afin de prendre en compte les aléas de chantiers résultant de cette situation.

Toutefois la dématérialisation des procédures déjà engagée a permis de poursuivre les engagements de consultation via la plate-forme de dématérialisation malgré des conditions de télétravail fortes.

Ainsi le volume d'activité a été maintenu :

- 312 procédures engagées
- 414 marchés conclus
- Pour un montant global de 80.421.294,04 € HT
- Actes sous-traitance initiaux : 249
- Actes sous-traitance modificatifs : 42
- Actes sous-traitance de 2° rang : 5
- 199 créations d'intervenant contrôlées et validées (du 1er janvier 2021 au 31 mars 2021 : 105 créations/ modifications)

Les réunions d'examen des marchés, quel que soit leur type, se sont déroulées en visioconférence, ainsi se sont tenus :

- 10 commissions d'appel d'offres
- 6 jurys de concours
- 18 commissions des marchés

77 lots sans suite nécessitant des relances de procédures parfois à plusieurs reprises. Ces déclarations sans suite ont résulté, pour la plupart, soit de déficit de candidature, soit de prix supérieurs aux estimations prévisionnelles.

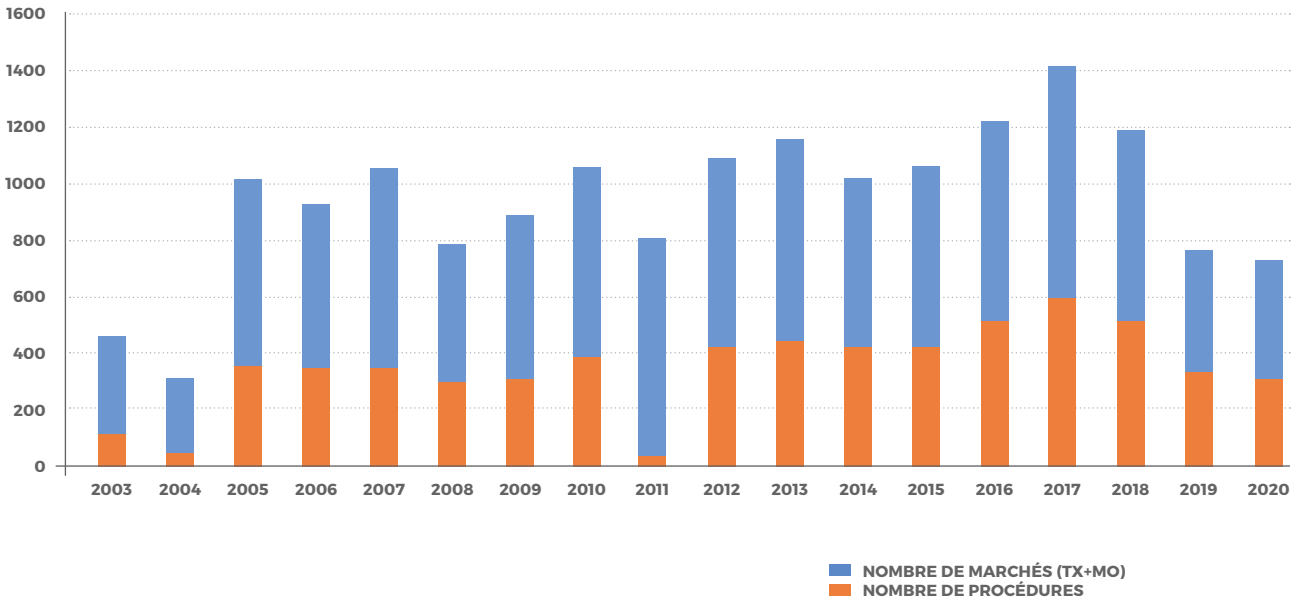
Des procédures moins classiques et plus complexes ont été lancées en 2020 :

- Conceptions réalisation
- Marché de performance énergétique

Accords cadre à marchés subséquents

Une règlementation en évolution permanente avec les textes « COVID ».

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MARCHÉS ET DU NOMBRE DE PROCÉDURES



SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE

L'activité de Gironde Habitat en 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire liée à la COVID 19. Cependant, malgré les périodes de confinement, l'activité locative s'est globalement maintenue et la diminution importantes des charges de structure (cotisation CGLLS et coûts de gestion) ont permis de maintenir un résultat d'exploitation élevé.

La marge locative s'est ainsi maintenue à 47 M€,
La marge brute demeure à hauteur de 50 M€.
Le résultat d'exploitation ressort à 12.245 M€ (+ 72%).

Ce résultat a permis de compenser largement le résultat exceptionnel en forte diminution en 2020 du fait du faible volume de ventes HLM de logements (16 logements vendus en 2020), activité directement impactée par les contraintes sanitaires.
La poursuite des actions engagées par Gironde Habitat en 2019 (renégociation de la dette, optimisation des dépenses fiscales et maîtrise des frais de structures dans leur ensemble) a permis de consolider la structure financière de Gironde Habitat et de restaurer la capacité d'autofinancement net de Gironde Habitat à un niveau équivalent à celles des années précédentes à hauteur de 12% des loyers.



Démarrage de la campagne d'appels lors du 1er confinement - Avril 2020

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Après une année 2019 marquée par les célébrations du centenaire, la communication de Gironde Habitat a été impactée par le contexte sanitaire, entraînant notamment l'annulation des événements prévus en interne et en externe qui valorisent habituellement les opérations sur le terrain et créent du lien avec les habitants et les partenaires. C'est une communication spécifique qui a donc été déployée, passant essentiellement par les outils digitaux et la valorisation des nouvelles pratiques du vivre ensemble.

LE SOUVENIR D'UNE COMMUNICATION DE CRISE

Après une campagne sanitaire de recommandation des « gestes barrières » hygiéniques et de distanciation physique, la décision d'un premier confinement au niveau national est annoncée au soir du lundi 16 mars 2020 par le président de la République. Le mot était encore tabou mais c'était la veille du premier confinement, qui allait démarrer le 17 mars, à midi, et pour au minimum 15 jours (en réalité près de deux mois). Et personne n'y était préparé.

Immédiatement et plusieurs jours durant, sous l'impulsion de la Directrice Générale, le comité de direction se transforme en comité de gestion de crise. Il s'est alors agit pour la Direction de la communication et des relations publiques d'aider à tout mettre en œuvre rapidement et en collaboration avec les équipes de toutes des directions mobilisées, pour diffuser des informations à destination des locataires, des partenaires, des salariés :

Vous protéger, Nous protéger.

Maintenir le lien, les services, aider les plus fragiles, s'adapter à cette situation nouvelle, en utilisant tous les canaux de communication à notre disposition. Il a fallu s'adapter, inventer, prioriser, ne pas communiquer de manière anxiogène et être attentif, en permanence réajuster, actualiser.

De l'enregistrement de nouveaux messages vocaux pour pallier le surcroit d'appels, de l'emailing à l'ensemble des élu.es de la gironde, des nombreuses affiches et autres flyers, de la veille digitale pour être à l'écoute des besoins, des cliques, des posts, des tags, il ne restera qu'une trace, un souvenir, une force, un réconfort, comme un mantra pour affronter demain : restons en lien.



Insertion dans le journal Sud-ouest du mercredi 22 avril, in fine Gironde Habitat a ainsi contacté plus de 17000 locataires pendant cette campagne.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Maintenir le lien grâce au digital

Dans le contexte sanitaire particulier de 2020, Gironde Habitat a accru sa présence sur le digital. Concrètement, au-delà du développement des sites internet (site institutionnel et site ventes), les informations ont également été relayées sur les réseaux sociaux et par emailing. Cette continuité a permis de maintenir le lien avec les différents publics, institutionnels et locataires.

En interne, l'ancien journal interne récemment passé du papier au fichier numérique a désormais été remplacé par des posts réguliers incarnés par « Le GH » sur le réseau social de l'entreprise yammer. L'objectif est de toucher davantage de collaborateurs en publiant des informations courtes et impactantes.





Contexte sanitaire : accompagnement des nouveaux usages avec une adaptation de l'univers graphique

Une communication spécifique « Pour vous protéger / pour nous protéger » a été développée pour accompagner les informations liées à la crise sanitaire et partager les bonnes pratiques à adopter. Celles-ci ont été déployées auprès des locataires dans les résidences, auprès du personnel et sur les outils digitaux de Gironde Habitat. Les supports de communication habituels valorisant les animations auprès des habitants ont été adaptés au contexte, intégrant les nouvelles règles de port du masque et de distanciation via les personnages illustrés.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Notons également en interne dans les locaux un habillage graphique spécifique pour accompagner les différents protocoles et rendre les nouveaux usages visibles et compréhensibles.



Nouveau visage pour les façades vitrées des agences

Gironde Habitat a poursuivi le déploiement de la vitrophanie sur les façades des agences pour afficher sa signature visuelle auprès du public sur tout le territoire de la Gironde et permettre l'homogénéisation de son identité graphique. Ce choix d'illustration fait référence à la multiplicité des profils de locataires et des diverses réponses au besoin d'habiter, sur tout le territoire de la Gironde, empruntant les lignes bleues oranges et vertes déjà présentes dans l'univers graphique de Gironde Habitat.





HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

Pages 53 à 75



SOMMAIRE

ÉDITO 53
SALARIÉS 54
LOCATAIRES ET CLIENTS 58
TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES 64
ADMINISTRATEURS 69
PRESTATAIRES 70
PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS 73

ÉDITO

Marquée par cette crise sanitaire, économique et sociale, cette année a été singulière et inédite pour chacune et chacun d'entre nous. Plus que jamais, la prise en compte de l'humain, des parties prenantes a été la principale source de préoccupation de Gironde Habitat. Elle a guidé ses orientations et ses actions au jour le jour dans cette période d'incertitude pour tous. Tout au long de l'année, l'Office s'est voulu utile, responsable et social dans le déploiement de ses missions et cela nous permet de partager avec vous maintenant quelques-unes des belles histoires qui ont jalonné 2020 dans cette deuxième partie du premier cahier du rapport d'activité.

Ces histoires de vies font aussi écho à l'engagement de Gironde Habitat dans une démarche de Responsabilité Sociétale (RSE) depuis 2013. Vous découvrirez comment l'Office dans ses missions quotidiennes instille cet état d'esprit RSE. Cela permet aussi de rendre compte aux parties prenantes des actions menées cette année en lien avec elles, en contribution à la qualité de vie interne à l'entreprise et en externe, dans les territoires.



Les différentes parties prenantes

Les salariés
Les locataires et clients
Les territoires et les collectivités locales
Les administrateurs
Les prestataires
Les partenaires et associations

SALARIÉS

Après une année 2019 marquée par des célébrations collectives dans le cadre du centenaire de Gironde Habitat et donc de multiples occasions de se réunir, le contexte particulier de l'année 2020 et la crise sanitaire ont mis la dynamique passée à rude épreuve. Les salariés de Gironde Habitat ont fait face à cette période en s'engageant fortement sur de nouvelles façons de réaliser les missions de de l'Office. Le rapport au travail a considérablement changé : télétravail, missions hors cadre habituel et en distanciel, des nouveaux automatismes à intégrer pour se protéger et protéger les autres.

Continuité de service et lien maintenu pendant la crise sanitaire

À Gironde Habitat, l'ensemble des salariés étaient déjà équipés de smartphones et d'une adresse électronique à la suite du déploiement réalisé en 2019 dans le cadre de la démarche RSE de l'entreprise. Cela a permis à tous, de pouvoir continuer à communiquer, à s'informer, malgré le confinement.

Très vite, des dotations de matériel informatique et la possibilité de connexion à son bureau virtuel grâce au logiciel Horizon ont également permis le maintien de l'activité et une nouvelle organisation. Notons également que le réseau social de l'entreprise, Yammer, a été beaucoup utilisé par les salariés et notamment ceux « de terrain » pour partager des anecdotes, des retours d'expériences, des contenus et/ou des interrogations professionnels mais aussi des contenus plus ludiques et sensibles.

Lors du premier confinement, dans un contexte de disparité aux appétences pour les outils informatiques, l'entraide a primé afin de permettre à ceux rencontrant des difficultés de poursuivre leur activité : accompagnement des collègues, échange d'astuces...

Le digital, la dématérialisation après un recensement des outils informatiques disponibles et un complément de dotation rapidement opéré se sont imposés. Le télétravail s'est mis en place avec une montée en puissance lors du deuxième confinement et la généralisation des visioconférences.

Le travail en présentiel pour nécessité de service et aussi pour accueillir les salariés ne pouvant télétravailler à leur domicile se déroule dans un cadre protecteur et bienveillant. Signalétique, traçages au sol, panneaux de protection, mise à disposition de gel hydroalcoolique, de masques ; tout a été mis en place pour faciliter le maintien de bonnes conditions de travail au siège et dans les agences. De nombreuses informations des ressources humaines, des formations, et même des tutoriels ont participé au bon déroulement de cette gestion de crise.

Aussi, une attention aux plus fragiles, un soutien à ceux contraints pour des raisons familiales, et la prise en compte des situations particulières de certains des salariés, dans cette période incertaine et anxiogène, a démontré la capacité de Gironde Habitat à maintenir le lien à l'intérieur de l'entreprise pour maintenir celui avec l'extérieur et notamment les locataires.



SALARIÉS

Des mesures de prévention exceptionnelles pour protéger les salariés

Dans un souci de protection des salariés et de prévention, Gironde Habitat a mis en place des mesures de distanciation en amont du premier confinement.

Dès le début de la crise sanitaire, Gironde Habitat a accompagné le personnel au travers de protocoles sanitaires visant à limiter les risques, notamment avec la priorisation des tâches à réaliser sur le terrain pour ne pas exposer les salariés aux risques sanitaires ; comme le protocole relatif à l'ouverture et à la transmission du courrier.

Une équipe d'intervention d'urgence et de veille du patrimoine notamment, s'agissant des toitures, a été mise en place. Le Centre Technique de l'Office a également œuvré et coordonné la BIEC (Brigade d'Intervention pour un Entretien Curatif) lors de la reprise de l'entretien des parties communes des résidences. A cette occasion les équipements de protection individuelle (EPI) des chargés d'immeuble volontaires de cette brigade ont été renforcés : masques, visières, mesures de désinfection.

A partir de la mi-mai, les activités ont repris plus largement avec la remise d'un kit sanitaire adapté à ses fonctions à chaque salarié de l'entreprise. Les personnes ayant des pathologies ont également été accompagnées en lien la médecine du travail.



Au centre technique et auprès des personnels de terrain, des temps de présentation du protocole et de remise des nouveaux matériels ont été organisés. Les chargés d'immeuble ont pu reprendre leurs missions début juin après avoir été équipés et informés des nouveaux modes de faire encadrant leurs activités quotidiennes. Notons qu'un tutoriel vidéo a été diffusé sur le réseau social de l'entreprise, dans lequel deux salariées illustrent et expliquent l'utilisation du kit sanitaire et les bonnes pratiques visant la sécurité des salariés et des locataires.

Cette reprise progressive a concerné aussi le redémarrage des travaux en site occupé et selon des protocoles particuliers en concertation avec les entreprises et la Fédération du bâtiment notamment.





SALARIÉS

Campagne d'appels : mobilisation des salariés dans le cadre d'une opération exceptionnelle

Durant le premier confinement, Gironde Habitat a fait le choix de maintenir autant que possible le lien avec les locataires grâce à une opération d'envergure : une campagne d'appels de tous les locataires.

L'objectif était de contacter la totalité des locataires avant la fin du confinement début mai. En mobilisant l'ensemble des salariés – tous postes confondus – pour participer à l'écoute individuelle de chacun des habitants du parc, les objectifs étaient multiples : garder le lien, détecter les difficultés mais aussi identifier les actions de solidarité mises en place par les résidents. L'identification de situations urgentes à traiter a permis d'apporter des réponses adaptées en lien avec des partenaires.

Chaque salarié devait traiter au minimum 5 appels par jour avec des débriefings réguliers en équipe. Cela a été rendu possible par le fait que chaque salarié de Gironde Habitat était déjà équipé d'un téléphone portable. Un script pour aider à la conduite de l'entretien a été remis à chaque collaborateur afin de faciliter la prise de contact avec les locataires et guider la teneur des échanges.

La particularité de cette campagne d'appels a notamment été de mobiliser tous les salariés, au-delà de ceux qui sont habituellement en contact régulier avec les clients. Chacun a pu ainsi se rapprocher du cœur de mission de Gironde Habitat – les locataires – et se sentir très concrètement utile dans cette période en leur portant cette attention. Plusieurs témoignages rendant compte d'échanges chaleureux démontrent l'utilité et les bienfaits de cette campagne.



SALARIÉS

La Brigade d'intervention pour un Entretien Curatif (BIEC) : des salariés volontaires pour intervenir dans les résidences

Après le temps d'arrêt imposé par le confinement au printemps 2020, la reprise de l'entretien des parties communes dans les résidences collectives s'est rapidement organisée. C'est ainsi qu'un appel à volontaires a été lancé pour monter une « brigade » afin d'intervenir sur les résidences hiérarchisées en fonction du degré d'urgence. Plusieurs salariés ont répondu spontanément, au-delà même du nombre de personnes requises, montrant un fort engagement.

La BIEC, composée d'une quinzaine de salariés issue du personnel de proximité et du centre technique, a donc démarré son activité début mai, après avoir été équipée de véhicules, de matériel de protection et informée des protocoles à suivre. Avec une activité centrée sur l'entretien des parties communes et plus particulièrement des entrées, cette mobilisation inédite a permis de préparer la reprise du travail des personnels de proximité effective début juin. Dans des conditions difficiles, les volontaires de la BIEC ont pu expérimenter les nouveaux modes de faire, accompagnés d'un retour d'expérience nécessaire. Les salariés mobilisés ont témoigné de leur satisfaction dans cette mission, heureux d'avoir pu soutenir ce dispositif et d'avoir repris une activité sur le terrain en amont de la reprise générale.





Organisation renforcée de la plateforme

Pour finir, notons que dans tous les métiers de Gironde Habitat, les salariés ont dû s'adapter aux conditions particulières et aux besoins générés par la crise sanitaire. Du côté de la plateforme d'accueil téléphonique qui répond quotidiennement aux locataires, l'équipe s'est rapidement adaptée au contexte pour pouvoir continuer sa mission et maintenir un service en ligne correspondant aux besoins exponentiels des locataires. Parallèlement aux MEVO (Messages Vocaux), système de messageries pour pallier le surnombre de demandes d'informations (4500 messages traités du 30 mars au 11 mai), l'équipe a été renforcée par des chargés d'accueil d'abord en présentiel pendant deux semaines (639 appels traités) puis en distanciel jusqu'au déconfinement.

LOCATAIRES ET CLIENTS

Au cœur des missions de Gironde Habitat, les 42000 locataires représentent une partie prenante particulièrement concernée par les actions ou les décisions mise en œuvre par l'Office. Ainsi l'année 2020 jalonnée par les problématiques de la crise sanitaire, n'a pas su éroder la volonté de favoriser le maintien des relations avec les locataires et a finalement motivé leur renouvellement avec une nouvelle dimension.

Une campagne d'appel à l'ensemble des habitants confinés

C'est ainsi que, soucieux du maintien de la qualité de vie de ses clients dans la diversité des logements qui leur sont loués, Gironde Habitat a souhaité lancer une campagne d'appel téléphonique à destination des plus fragiles et apporter un soutien à l'ensemble des habitants confinés.

Pendant la période du premier confinement, plus de 175 collaborateurs de Gironde Habitat en télétravail se sont mobilisés pour garder le lien avec ces interlocuteurs.



Gironde Habitat a ainsi contacté l'ensemble de ses locataires soit un total de 17 371 appels dont 2 500 concernaient les personnes âgées de plus de 70 ans.

Globalement, 70% a témoigné s'être accommodé de la situation sans signalement remarquable. Un grand nombre de locataires a été positivement surpris par cette démarche, et a salué cette initiative qui a su rassurer certains de cette volonté à maintenir le lien. Un accueil chaleureux a été réservé aux collaborateurs de Gironde Habitat.

Une campagne de presse grand public

Pour accompagner et promouvoir cette démarche une campagne de presse a été lancée dans le quotidien régional Sud-Ouest ; une manière de la rendre publique, autant pour rassurer les locataires sur sa dimension à spectre large, que sur son évolution en termes de personnes contactées, et pour en confirmer l'objectif social : le maintien du lien et l'entre aide locale.



Des outils digitaux facilitateurs

Dans cette intention de maintenir le lien pendant cette année de crise sanitaire ; Gironde Habitat a développé un panel d'outils digitaux pour que les locataires et leur bailleur puissent rester en connexion et faciliter les échanges. Très rapidement dans but de réduire les déplacements et les contacts, un outil de paiement en ligne a été mis en ligne sur le site www.gironde-habitat.fr, les adhésions au prélèvement automatique pour le règlement des loyers ont pu également se faire de manière dématérialisée.



LOCATAIRES ET CLIENTS

Les seniors dans la mire de l'attention aux plus fragiles

Dans le registre spécifique de l'attention aux séniors, Ella car continue en 2020 de répondre aux besoins de nos aînés. Ce dispositif innovant mis en place en 2018, permet de développer l'entraide locale pour le lien et l'autonomie afin de répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées de le parc. Dans le contexte sanitaire de l'année, les visites d'Ella CAR sur les territoires du Sud Gironde et du Médoc ont été suspendues. Néanmoins, pour garder le lien avec les habitants seniors, l'équipe d'Ella CAR s'est adaptée en poursuivant ses missions à distance et sur site, avec la coordination depuis juin 2020, de l'ensemble des adaptations des logements pour tout le patrimoine de la Gironde, gérée par une équipe interne. (adaptation de salles de bains, mise en place de rampe d'accès, de barre d'appui dans les WC, de motorisation des volets roulants, etc...)

Au 31 octobre 2020, 143 chantiers avaient été réalisés, soit en moyenne 28 chantiers par mois. L'équipe d'Ella CAR, notamment les ergothérapeutes, ont accompagné les locataires dans leur démarche en réalisant des entretiens téléphoniques afin d'identifier au mieux les besoins et des visites à domicile avec protocole sanitaire Covid19 lorsque la demande locataire était urgente et complexe afin de proposer sur mesure les préconisations d'adaptation de logement.

Une charte ambitieuse pour les locataires en fragilité économique

Pour aller plus loin dans cette démarche d'accompagnement, des dispositions et des engagements pour soutenir les plus fragiles, notamment dans le cadre de la situation exceptionnelle de crise sanitaire ont été mis en place.

Ainsi, afin d'accompagner les locataires en fragilité économique. Gironde Habitat et les 3 associations de locataires siégeant au Conseil de Concertation Locative (la CNL, la CLCV et l'AFOC) ont signé une charte commune de bonnes pratiques :

- Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles
- Poursuivre les actions de prévention contre les expulsions et l'accompagnement des familles.
- Maintenir le lien en développant des moyens de communication adaptés (numéro de téléphone gratuit, adresse mail dédiée, outils numériques adaptés...)
- Elargir le rôle des associations de locataires en termes de signalement ou d'accompagnement.
- Mettre en place des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges
- Mettre en place des solutions personnalisées et des mesures spécifiques d'étalement des règlements des loyers et des charges.
- Adapter la facturation des charges locatives récupérables
- Reporter ou traiter distinctement les régularisations de charges adaptées à chaque situation.
- Mobiliser les ressources de solvabilisation
- Appuyer la démarche des locataires en difficulté auprès des organismes de solvabilisation.
- Créer une commission interne d'examen des situations particulièrement difficiles.

« Gironde Habitat est le 1er bailleur à avoir pris la décision de ne pas expulser de locataires jusqu'au 1er avril 2021 ; la CNL33 se réjouit de cette avancée sociale majeure complétant la charte. »

« La CLCV remercie Gironde Habitat des mesures sociales et humaines prises envers l'ensemble des locataires pendant la période de confinement et se félicite des échanges constructifs qui ont abouti à la signature de la charte commune pour les locataires se trouvant en situation de fragilité économique due à la crise sanitaire. »

« Avant de s'engager dans la signature de ce protocole l'AFOC a consulté beaucoup de locataires et ses instances nationales ; ces rencontres ont fortement encouragées la signature de ce document dont l'orientation est résolument sociale. »

LOCATAIRES ET CLIENTS

Engagé à ne procéder à aucune expulsion pour impayés de loyer

Fort de cette charte, Gironde Habitat souhaitait encore soulager les ménages touchés par la crise sanitaire et sociale : deux mesures phare ont répondu à cette exigence.

La décision de ne procéder à aucune expulsion pour impayés de loyer jusqu'en mars 2021, a été consolidée par le vote de son conseil d'administration, présidé par Martine Jardiné, qui a décidé de geler les loyers pour l'ensemble de son parc locatif (19 000 foyers) sur toute l'année 2021 ; une décision votée à l'unanimité.

« Cela ne représente peut-être que quelques euros par ménage. Mais, dans le contexte de crise sanitaire et sociale que nous connaissons, cette non-augmentation est tout sauf anecdotique », explique Sigrid Monnier, directrice générale de Gironde Habitat. *« Cette décision nous permet notamment d'anticiper la réforme des APL (aide personnalisée au logement) dont on ne sait pas ce qu'elle va donner. On constate également que la crise sociale est en train de monter : on recense, parmi nos locataires, des personnes qui ont des difficultés à payer leur loyer, alors qu'ils n'en avaient pas jusqu'à présent, et qui se bagarrent au quotidien pour rembourser le plus vite possible. Beaucoup ont perdu leur emploi. »*
Le bailleur social doit équilibrer financièrement, autant que faire se peut, les projets immobiliers qu'il conduit. Ce renoncement à une majoration des loyers ne devrait toutefois pas mettre ses finances en péril. *« On fait des prévisions économiques à dix ans. Objectivement, on a constaté que l'on pouvait tenir notre tableau de route ».*

Un axe prédominant : le maintien du service rendu aux locataires

En 2020, pour anticiper les éventuelles carences générées par la crise sanitaire, Gironde Habitat a constitué une Brigade d'Intervention pour un Entretien Curatif, la BIEC, afin d'identifier les résidences de logements collectifs nécessitant des interventions urgentes sur leurs parties communes : entrée des immeubles, cages d'escalier… Les habitants de ces patrimoines ont pu ainsi être assuré de la garantie des prestations de ménage attendues, dans le respect des protocoles sanitaires en vigueur.







LOCATAIRES ET CLIENTS



Pour préserver la qualité et le confort de vie des locataires, ces mesures ont également été déployées, pour engager la reprise des travaux programmés et dans les meilleures conditions sanitaires et sécuritaires ; comme par exemple à Hourtin résidence La Presle pour le remaniement des couvertures des logements.

D'autres actions, ainsi sécurisées, ont aussi concerné les espaces verts des résidences : entretien, tonte et débroussaillage.



Assurer la continuité de service des agences de proximité

Afin de sauvegarder le lien avec ses locataires et entretenir la relation de confiance dans les échanges, de nombreux dispositifs ont été coordonnés :

- un espace contact Covid-19 sur le site internet **www.gironde-habitat.fr**
- une plateforme téléphonique renforcée 05 57 59 27 27
- un accompagnement des locataires sur les mesures de précaution sanitaire et les gestes barrière avec une communication adaptée.



Gironde Habitat a ainsi maintenu les prestations de ses agences de proximité en responsabilité : accueil du public sur rendez-vous au siège et dans les agences de Gironde Habitat ; accès à des formulaires de convocations...

LOCATAIRES ET CLIENTS

MEVO une solution au service de la satisfaction des clients

Afin de garantir la continuité de service, Gironde Habitat a mis en place, dès le premier confinement du mois de mars 2020, un système de messagerie vocale appelé MEVO : une solution pour gérer les appels de nos locataires aussi bien sur les questions techniques que sur les autres demandes.

Le principe de ce dispositif est aussi simple qu'il est performant quant à la « non-déperdition » d'appels téléphoniques, en transformant tous les messages audios reçus sous la forme d'un e-mail adressé aux collaborateurs de Gironde Habitat.

La première phase de la mise en place de ce système permettait aux locataires d'être dirigés vers « 1 » pour déposer une demande technique ou vers « 2 » pour tout autre demande. A l'Office, la plateforme au siège social ; les chargés d'accueil ou de clientèle en agence, prenaient ainsi le relai pour les réponses à apporter ; une prise en charge sur mesure où les locataires étaient rappelés pour bien qualifier leur demande.

Ce dispositif MEVO a su évoluer au gré des contraintes sanitaires, avec des décrochages en direct, le cas échéant, notamment par la plateforme pour les questions techniques ; puis s'est affiné pour des réponses plus adaptées avec désormais trois fonctions : « 1 » pour les questions techniques « 2 » pour les demandes de logement « 3 » pour les questions administratives.

Ce nouvel outil, développé sur chacune des 10 agences de proximité, permet d'assurer une réponse attendue par les locataires, limite l'envoi de courriers ; une amélioration attestée par les résultats positifs de l'enquête de satisfaction.



Les Grands Chênes à Arcachon une réponse aux nouveaux besoins d'habiter.

A l'entrée de la ville d'Arcachon, la résidence des Grands Chênes ne cesse de restaurer son image « dehors » et « dedans ».



Organisée en trois phases successives, l'opération de reconstruction démolition des Grands Chênes continue sa progression en 2020. Après la livraison de 66 logements en 2016, pour reloger les habitants de la grande tour, la deuxième tranche s'est achevée en 2020. Cette 2ème phase a permis l'accueil des habitants des anciens immeubles dans des ensembles villas, conçues dans un esprit architectural esthétique, respectueux des codes arcachonnais. Sur cette opération qui désormais s'intègre parfaitement dans la ville balnéaire, chaque locataire a été consulté afin de choisir certains matériaux de son nouveau logement (faïences, ...). Cette attention particulière qui permet à chacun de personnaliser son « chez soi » est particulièrement saluée dans un recueil de témoignages qui sera livré aux habitants au terme du projet. En effet, ici, la parole est aussi donnée aux habitants unanimement attachés à leur endroit de vie, pour conserver et délivrer aux plus jeunes la mémoire du lieu, témoigner de l'histoire ; un devoir pour se souvenir mais aussi pour accueillir les innovations sociales et techniques.

La 3ème tranche complètera l'offre à concurrence de 181 logements, dans un secteur où la demande est très importante.

LOCATAIRES ET CLIENTS



Gironde Habitat soutient les commerces touchés par la crise sanitaire

Afin de soutenir les commerces pouvant être confrontées à des difficultés de trésorerie lors du confinement de la période mars à mai 2020 (COVID 19) et celles toujours soumises à des fermetures réglementaires (restauration), Gironde Habitat a décidé d'exempter de loyers les commerçants concernés occupant des locaux commerciaux au sein de son patrimoine.

Lors du confinement de la période de mars à mai 2020 cette mesure a été appliquée pour l'ensemble des commerces fermés administrativement.

Elle est toujours en vigueur sur 2021 pour les restaurateurs faisant toujours l'objet d'une fermeture administrative.

Cette mesure a essentiellement touché les commerces de Bordeaux Capucins, Carbon-Blanc Favols, et Cussac-Fort-Médoc. Le coût de cette mesure sociale devrait s'élever pour Gironde Habitat à environ 100 K€ au maximum.

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

L'attention aux territoires illustrée par des échanges réguliers avec les élus du terrain

Gironde Habitat est présent sur un tiers des communes girondines en répondant aux besoins spécifiques des territoires. Cette capacité d'être en mesure de construire des réponses adaptées se renforce grâce aux rencontres et aux échanges réguliers.

Dans le contexte de crise sanitaire, les CALEOL (commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) ont pu se poursuivre en distanciel dans de bonnes conditions avec le même niveau d'information et de partenariat avec les élus et représentants habituels. Les administrateurs étaient déjà équipés de tablettes en amont. Les équipes de Gironde Habitat ont réussi à associer la quasi-totalité des élus des communes et des partenaires habituels à cette démarche et ainsi assurer la continuité des attributions de logement.

L'année 2020 a également été marquée par les élections municipales dont le deuxième tour a été reporté en juin. Cela a entraîné l'arrivée de nouveaux élus sur le territoire, notamment sur des communes sur lesquelles Gironde Habitat a des projets à différents degrés d'avancement et / ou du patrimoine implanté. La direction a donc intensifié les rencontres sur le terrain afin d'échanger avec les nouvelles équipes en place et ainsi mieux appréhender les spécificités locales. Une centaine de réunions a été organisée.

Au-delà de ces rencontres locales, Gironde Habitat a maintenu le lien grâce à une campagne d'emailing à la fin de l'été afin de présenter l'Office et ses missions auprès des élus locaux et de stimuler l'échange en envoyant des coordonnées pour joindre la direction.





TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

Des projets en centre bourg pour contribuer à la revitalisation des communes

Gironde Habitat intervient chaque année sur plusieurs projets de centre-bourg. Ceux-ci permettent de réduire l'artificialisation des sols grâce à des opérations à taille humaine s'appuyant sur des rénovations de bâtiments déjà existants dans le tissu local.

Au-delà de l'impact plus doux pour l'environnement, ces nouveaux logements contribuent également au dynamisme des communes. En 2020, notons dans cette logique la livraison de plusieurs opérations :



RÉSIDENCE NADIA MURAD
Saint Denis de Pile

Cette opération a permis de réhabiliter deux bâtiments R+1 du 19ème et du 20ème siècle du cœur de ville afin de mettre à disposition 3 nouveaux logements tout confort en octobre 2020 : un logement T4 d'environ 90m² et deux logements T2 d'environ 50m². Cette nouvelle offre de logement intervient un an après la livraison de la résidence Lucie Aubrac (31 logements) également dans le centre bourg.



RÉSIDENCE PRESBYTÈRE
Vayres

Ce programme de rénovation d'un ancien bâtiment et d'une grange a permis la création de quatre logements individuels, en R+1, à savoir : un T2 avec duplex et terrasse, un T3 et un T4 avec duplex et jardins clôturés, doublés d'une haie végétale. En plus de la mise aux normes de tous les réseaux et les équipements, les travaux ont également concerné la réfection de la toiture et des menuiseries, mais aussi l'isolation thermique et acoustique nécessaire.



RÉSIDENCE FRANÇOIS FERRY
Blaye

À Blaye, Gironde Habitat a accueilli les premiers habitants dans l'enceinte de la citadelle (inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco) dans la résidence François Ferry. Cette opération dentelle a permis de rénover d'anciens casernements en logements familiaux agrémentés de jardinets avec terrasse et abri de jardin.

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

Des dispositifs innovants pour mieux s'ajuster à des publics spécifiques, l'exemple du public jeune et du public senior

Grâce à sa présence sur le territoire et sa vision locale et partenariale de la construction des projets, Gironde Habitat est en mesure de proposer des solutions à la carte. C'est ainsi que plusieurs projets ont émergé en 2020 alliant des montages ou des combinaisons de produits inédits pour satisfaire des besoins précis et étudiés en amont sur des publics spécifiques.

Concernant l'habitat pour les jeunes, Gironde Habitat a livré en 2020 plusieurs opérations d'envergure.

A la Teste, depuis le second semestre 2020 un foyer jeunes travailleurs (FJT) nommé Les Galops de 55 places jouxte la résidences Le Canter sur le site de l'Hippodrome. Ce FJT répond à un besoin précis de loger de manière abordable les salariés et apprentis des écuries de l'Hippodrome du Béquet et plus globalement les jeunes des centres de formation d'apprentis (CFA) du secteur sur lequel le coût du logement est particulièrement élevé.

Dans le centre de Bordeaux, près du campus des Chartrons et des lignes de transport en commun, Gironde Habitat a livré 89 logements étudiants collectifs (75 T1, 4 T2 de plain-pied et 10 T2 en duplex). Cette nouvelle offre montée pour la première fois sous la forme usufruit locatif social (ULS) permet de répondre à une demande très importante du public jeune sur un secteur très tendu.

Pour répondre à une demande croissante du public jeune, de nouveaux dispositifs sont également testés. Un partenariat avec l'association l'ACLEF dans le cadre du dispositif CoopColoc a ainsi été mis en place afin de développer une offre de logement en colocation. C'est ainsi que deux logements T5 ont été mobilisés en 2020 dans la résidence Horizon à Bordeaux. Ce dispositif d'intermédiation locative géré par cette association permet ainsi de loger des étudiants ne trouvant pas de réponse dans le parc privé.

Concernant le public senior, le projet ella COLOC combinant logements adaptés et nouvelle forme d'habiter a vu le jour à Virsac. Au cœur de la résidence intergénérationnelle Jean Mermoz (23 logements), ce nouveau dispositif soutenu par les acteurs locaux propose deux logements en colocation à destination des aînés. Ces habitations en rez-de-jardin peuvent accueillir jusqu'à trois colocataires. Chaque colocation comporte des espaces partagés (cuisine équipée, cellier avec machine à laver, salon/ salle à manger et terrasse) et de l'intimité (une chambre confortable meublée et décorée selon les goûts de chaque colocataire avec une salle d'eau et un sanitaire individuel privatif, l'ensemble ergonomique et adapté facilite un maintien à domicile sur la durée).

Ce dispositif d'accompagnement innovant comprend la présence d'un médiateur aux côtés des colocataires pour accompagner le quotidien de chacun ainsi que des visites régulières des équipes de Gironde Habitat. Notons également : la mise en lien avec tous les services locaux (aide à domicile, soin, démarches administratives), les conseils d'un ergothérapeute permettant une entrée dans les lieux sereine et facilitée, des animations et temps conviviaux en lien avec les équipes du développement social de Gironde Habitat mêlant les générations de la résidence Jean-Mermoz.

Ce dispositif permet à la fois de se loger de manière différenciée avec un budget maîtrisé, (un loyer toutes charges comprises eau, électricité, chauffage, assurance du logement pour un coût estimé à moins de 300 €), de garder son indépendance, son autonomie, dans un cadre sécurisé et à l'ergonomie adaptée et de bénéficier d'un environnement chaleureux, bienveillant en lien avec les habitants.

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

Intégration dans la ville et impact maîtrisé sur l'environnement : les résidences Nobel et Augustine à Bordeaux

Les résidences Nobel et Augustine offrent 45 nouveaux logements à louer et à vendre dans le quartier Saint Jean-Belcier de Bordeaux au sein de l'opération d'intérêt national (OIN) Euratlantique.

Conjuguant innovation technique et haute qualité de vie, ce nouvel ensemble propose des logements traversants et dotés d'espaces extérieurs, à proximité immédiate de commerces et de la ligne C du tramway. Bénéficiant du label HQE niveau excellent 9 étoiles, des tests seront effectués durant les 5 prochaines années pour évaluer les impacts sur l'environnement et le confort intérieur des habitants. Les espaces communs de la résidence sont gérés en autoconsommation grâce à des panneaux photovoltaïques, signifiant des économies de charge pour les résidents. Par ailleurs, une attention particulière est apportée aux impacts de cette opération : un bilan carbone a été effectué et une étude en coût global est en cours, permettant d'anticiper les contraintes de fonctionnement, d'exploitation, de maintenance et de déconstruction de l'ouvrage et de traduire économiquement les choix faits sur le plan environnemental et énergétique.

L'architecture, signée par le cabinet MOG Architectes, propose une combinaison inédite avec une structure bois soutenant un bardage minéral et un soubassement en béton. Sa construction s'est basée sur un mode innovant : une structure mixte béton et bois (CLT), et une enveloppe en ossature bois. Ce mode constructif possède de nombreux atouts, notamment sur le plan environnemental et écologique, limitant ainsi le recours au béton. Cela réduit les nuisances intérieures et extérieures, les impacts de la construction sur l'environnement, et améliore les performances du bâtiment. L'utilisation de ce procédé innovant a nécessité de déposer une appréciation technique d'expérimentation (Atex) en phase travaux. Il s'agit d'une procédure d'évaluation technique formulée sur un procédé qui ne fait pas encore l'objet d'un avis technique, et dont la mise au point nécessite une utilisation expérimentale sur des chantiers.

De plus, le projet a été réalisé en maquette numérique BIM (Building Information Modeling), maquette qui contient l'ensemble des données nécessaires à la construction du bâtiment, et facilite son entretien sur le long terme.

En termes d'intégration dans l'environnement urbain, des parements en béton matricé reproduisant l'effet de la pierre de Bordeaux et des espaces ouverts entre les différents bâtiments soignent l'esthétique de ces résidences Nobel et Augustine, nommées ainsi en hommage au syndicaliste nobelisé Léon Jouhaux et à son épouse, engagée à ses côtés.



TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

Un engagement renforcé en faveur de l'insertion des personnes éloignées de l'emploi

Au-delà de son métier de logeur, Gironde habitat déploie des actions en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Cela revêt des formes diverses :

- 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.

Au total en 2020, Gironde Habitat a engendré 56 984 heures d'insertion, en très légère baisse par rapport à 2010 (57 601 heures), dû au contexte sanitaire et la suspension de certaines activités. La signature d'une convention avec le PLIE (plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi) du Libournais en fin d'année 2020 illustre l'engagement de l'Office à développer encore davantage le recours à l'insertion.

Au-delà des heures d'insertion dans plusieurs marchés de travaux, Gironde Habitat étend l'usage de ces dispositifs dans d'autres secteurs de son activité, notamment dans le cadre des activités du développement social. Notons par exemple le recours à l'association l'Atelier Remuménage pour le portage de courses sur différentes résidences quand il y a eu des pannes d'ascenseurs (36 heures réalisées) ou les chantiers jeunes sur les résidences Trait d'Union à Cenon et Lyautey au Bouscat (235 heures réalisées).

Le chantier jeune de Lyautey consistait à réaménager des espaces verts situés sur la résidence. En lien avec les acteurs sociaux du quartier et les villes du Bouscat et d'Eysines, quatre jeunes déscolarisés ou en recherche d'emploi ont été recrutés sur ce chantier. Grâce aux contrats d'emploi portés par l'association intermédiaire ASPE-eureka d'Eysines, ils ont bénéficié d'un accompagnement social pendant toute la durée du chantier qui a duré 15 jours. Ce chantier réalisé fin 2020 a permis aux jeunes de découvrir un métier et d'avoir la satisfaction d'offrir un meilleur cadre de vie aux habitants.

Gironde Habitat a également poursuivi ses actions en facteur de l'auto réhabilitation accompagnée, consistant à permettre à des publics fragilisés l'amélioration leur logement grâce à un accompagnement social et technique personnalisé. Ce dispositif a pour enjeux de :

- Favoriser la transmission et l'acquisition de savoir-faire, tout en maintenant le locataire acteur de son projet de réhabilitation
- Garantir le bon usage et entretien du logement, favoriser son appropriation
- Favoriser le lien social, la connaissance et le respect de l'autre
- Sensibiliser les habitants à la maîtrise des énergies pour une meilleure gestion des charges locatives

En 2020, 6 chantiers d'auto réhabilitation accompagnée ont été réalisés, dont 4 avec les Compagnons Bâtisseurs et 2 chantiers avec l'association Le Lien sur le territoire du Libournais.

Notons aussi la préparation du chantier formation qualification à Lesparre qui permettra à des personnes éloignées de l'emploi de travailler sur l'opération et de passer un examen diplômant à son issue. Ce dispositif innovant implique un travail partenarial (Région, Département, commune et Pôle Emploi) pour son déroulement et son financement qui se concrétisera dans les prochains mois.

ADMINISTRATEURS

La politique générale de Gironde Habitat est fixée par le conseil d'administration composé de 23 administrateurs dont 13 sont désignés par le conseil départemental, 6 par les organismes socio-professionnels et 4 par les locataires.

Amorcée depuis plusieurs années dans les modes de faire de l'office, la révolution digitale a pris tout son sens avec le confinement et la nécessité de relations de travail à distance en 2020 y compris avec les administrateurs. L'adaptation des personnes et le recours aux outils numériques ont permis de maintenir les liens préexistants et de poursuivre le travail au sein des différentes instances qui ont pu se réunir tout au long de l'année.

Des administrateurs connectés

Pouvoir s'appuyer sur des salariés reliés les uns aux autres quel que soit leur fonction et l'endroit où ils travaillent est l'enjeu qui a conduit à équiper chaque collaborateur d'un smartphone et d'une adresse électronique professionnelle pour créer du lien et permettre de partager l'information entre les personnes concernées, en même temps.

Par analogie, il a semblé nécessaire que les administrateurs soient équipés de tablettes et des applications adaptées pour dialoguer plus facilement avec l'équipe de direction et pour permettre le partage d'informations. Les premières tablettes ont été distribuées début 2020 à l'occasion de rencontres pour aider à leur utilisation. Puis le contexte sanitaire rendant les relations et le travail en distanciel obligatoires, ces dotations se sont accélérées et la majorité les administrateurs ont été équipés entre mars et juin 2020.

À distance, les collaborateurs de la direction des systèmes d'information ont accompagné à la prise en main de ces outils (partage de documents, connexion aux réunions à distance...) et veillent à la résolution des quelques difficultés pratiques. Ces équipements et accompagnements individualisés ont contribué à ce que les administrateurs restent en lien avec les équipes de l'office.

Maintien du rythme des instances

Au-delà des outils informatiques, ce sont surtout l'adaptation et l'envie des personnes qui ont permis dans ce contexte inédit, de maintenir le fonctionnement des instances de l'office, capital pour la mise en œuvre des orientations et la déclinaison des projets opérationnels.

Ce sont ainsi 2 rencontres du conseil d'administration et 5 réunions du bureau qui se sont tenues dans lesquelles les administrateurs ont pu s'exprimer sur le bilan de l'année passée, échanger sur le budget, fixer les orientations pour 2021 et valider les délibérations plus opérationnelles. Les mêmes informations et documents ont été produits et partagés pour permettre les échanges et débats.

La commission d'appels d'offre s'est réunie dix fois en 2020 avec une organisation à distance dès le mois de juin pour que soient attribués les marchés contribuant à différents projets de l'office : construction, réhabilitation ou en termes de supports aux activités opérationnelles.

Le plus marquant restera sans doute le maintien des process d'attributions sur l'année 2020 avec des CALEOL qui ont pu se tenir en format dématérialisé dès le 15 avril soit un mois seulement après le début du confinement. Afin de faciliter la prise de décision quant aux situations proposées, un niveau d'informations équivalent à celui communiqué habituellement a été produit et partagé. Ce travail en distanciel aura même permis de progresser en harmonisant la présentation des situations proposées.

Les administrateurs, membres des CALEOL, se sont mobilisés pour que les demandeurs en attente d'un logement social en cette période d'incertitudes puissent voir leurs candidatures présentées et les logements vacants attribués. Le représentant de l'Etat et ceux des territoires concernés ont pu progressivement assister aux CALEOL dématérialisées en fonction de l'équipement informatique dont ils disposaient.

Travail en coopération

Pendant le confinement, les administrateurs se sont fait l'écho de situations de fragilités qu'ils avaient repérées et qui n'étaient pas toujours connues des équipes de l'office. Ces regards croisés ont permis une prise en compte globale des publics dans tous les territoires girondins. Les administrateurs ont contribué à une appréhension amplifiée des disparités locales mais aussi à la prise en compte de ce qui se passait au quotidien dans certaines résidences avec des besoins d'intervention technique, des situations sociales à accompagner ou des conflits de voisinage à réguler.

Cette coopération s'est illustrée aussi par le travail du conseil de concertation locative qui s'est réuni à plusieurs reprises pour élaborer le protocole d'accompagnement des locataires en fragilité économique signé en juin. Dans cette charte où l'office s'est engagé à un moratoire sur les expulsions locatives et à la mise en œuvre de mesures renforcées sur le traitement des impayés locatifs, les représentants des locataires pourront signaler à Gironde Habitat des situations de fragilité devant nécessiter une intervention particulière.

Sensibles au contexte social en tension et à l'accroissement des situations de locataires en précarité économique dans le parc, les administrateurs ont reconduit pour 2021 le gel des loyers.



PRESTATAIRES

Gironde Habitat se mobilise pour la reprise de l'activité économique

Alors que le confinement se poursuit, les collaborateurs de Gironde Habitat ont mobilisé tous leurs efforts pour assurer, dans le respect des règles sanitaires, le redémarrage des chantiers sur tout le territoire girondin avec l'ensemble des entreprises partenaires. Cette reprise des travaux s'est faite dans le respect du guide établi avec l'Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics (OPPBTP) qui recense les consignes sanitaires que doivent respecter les employeurs afin de protéger leurs salariés.

19

C'est le nombre de chantiers de construction neuve en maîtrise d'ouvrage directe qui ont redémarré pendant la période de confinement.

5

C'est le nombre de chantiers en VEFA qui ont redémarré pendant la période de confinement.

692

C'est le nombre de logements en cours de construction pendant la période de confinement.

Pour les autres types de chantiers, dans le respect des conditions sanitaires les plus strictes, les travaux de réhabilitation ont repris progressivement dans les logements. En accord avec le locataire et les entreprises, Gironde Habitat a analysé chaque situation pour permettre **une reprise des travaux dans les meilleures conditions.** Pour mieux comprendre les dispositifs de sécurité, les équipes d'accompagnement social de l'Office ont proposé une écoute téléphonique aux locataires des résidences en réhabilitation. De nombreux appels ont été reçus en amont des travaux de plomberie au sous-sol de la résidence La Verrerie à Bordeaux. Parallèlement et à l'initiative de l'Office, deux personnels de l'équipe d'accompagnement social ont contacté tous les locataires de la résidence Larrue à Pessac (45 locataires) où d'importants travaux de réhabilitation débutaient. Tout au long du chantier, une dizaine ont repris régulièrement contact avec Gironde Habitat pour suivre en détail l'avancement des travaux.

La facturation électronique : une nouvelle échéance pour les entreprises

En conformité avec le décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 qui donne l'obligation de transmission des factures électroniques, la totalité des factures d'exploitation reçues par Gironde Habitat (environ 20.000 factures par an) transitent par le portail Chorus Pro mis en place par l'Etat.

Depuis 2020, l'Office à paramétré sur PIH un système de workflow (circuit de validation électroniques des factures) afin de conserver le caractère dématérialisé du processus. Cette dématérialisation présente également l'avantage d'obliger à un engagement systématique et préalable des factures par les services. Le travail se poursuit pour les factures d'investissement (environ 10 000 factures par an), plus complexes à dématérialiser.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS :

360 518 nouveaux inscrits

ont rejoint Chorus Pro en 2020. Ils viennent s'ajouter aux 737 739 déjà inscrits sur la plateforme en 2019, soit un total de 1 098 257 gestionnaires principaux, secondaires ou utilisateurs simples sur Chorus Pro.

307 337 nouvelles structures

ont été créées en 2020, réparties ainsi :

- **304 128 structures privées**
- **3 209 structures publiques**



PRESTATAIRES

Gironde Habitat prend des mesures pour aider les entreprises de travaux durant la crise sanitaire

Afin de soutenir les entreprises de travaux pouvant être confrontées à des difficultés de trésorerie lors du confinement (de mars à mai 2020), Gironde Habitat a proposé à ses partenaires économiques de procéder à des avances de paiement sur les prestations en cours de réalisation pour un montant global d'environ 1 M€.

Des habitants informés et impliqués

Au sein de la résidence Les Genets à Soulac, de vastes travaux ont été menés sur le bâti, dans les parties communes et dans les logements avec la réhabilitation de plusieurs pièces à vivre. Pour impliquer les habitants dans le projet, un déjeuner chantier a été organisé dans le logement témoin avec les entreprises mandatées en partenariat avec l'agence du Teich, le service travaux et le pôle gestion de proximité de Gironde Habitat. Cette rencontre entre locataires et ouvriers a été proposée pour permettre d'échanger et créer un lien de confiance, toujours important lorsque les travaux sont réalisés en site occupé.



Au sein de la résidence Canterane à Libourne (travaux de réhabilitation et extension en hauteur), une rencontre conviviale entre entreprises et locataires, autour d'un petit déjeuner a également eu lieu en présence des équipes de l'agence de Libourne et du pôle Gestion de proximité. Plans de construction en main, les responsables du chantier ont rappelé aux habitants les dates des premiers travaux à venir et ont répondu aux questions des locataires.

Avec cette initiative, Gironde Habitat s'investit dans une action concrète au plus près de ses locataires pour renforcer le **lien social** et favoriser l'**implication des habitants** afin qu'ils deviennent acteurs de leur quartier.

PRESTATAIRES

Martignas, lancement de la première opération conduite avec la méthodologie lean en Gironde

En parallèle d'une demande toujours croissante de logements, Gironde Habitat a poursuivi les constructions de résidences sur tout le territoire girondin. A Martignas-sur-Jalle, l'Office a livré courant 2020 la résidence Les Etoiles. Sa particularité ? Première opération conduite avec la méthodologie lean en Gironde basée sur une approche environnementale et anti-gaspillage.

Cette méthodologie a été adaptée au monde du bâtiment pour faciliter le bon déroulé des chantiers en impliquant tous les acteurs (maîtrise d'ouvrage et maître d'œuvre), et ce, dès le lancement du projet, à travers une préparation visant **l'anticipation.**

Cette préparation favorise des temps d'échanges entre les acteurs du projet et permet :

- De gérer les flux et améliorer la performance des entreprises sur chantier,
- De créer une implication collective respectueuse de l'intérêt global du chantier,
- D'appliquer de bonnes pratiques,
- D'engager chaque corps d'état sur la réalisation de ses tâches,
- D'améliorer la performance du chantier.

La FFB Fédération Française du Bâtiment a sollicité Gironde Habitat, toujours à l'écoute d'innovation, pour réaliser le premier projet pilote de Gironde. L'intégration de cette méthode lean a été financée par Constructys, le prestataire partenaire qui a accompagné Gironde Habitat et la maîtrise d'œuvre pendant tout le déroulé de l'opération.

La résidence de 23 logements collectifs a été livrée courant août.



PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

LE SEXTANT, OPÉRATIONNEL EN 2020

Inauguré en 2017, le dispositif d'accueil des saisonniers de Gironde Habitat au Sextant, à Carcans, a été reconduit en 2020, malgré la crise sanitaire COVID-19. L'étude des risques encourus a permis la mise en place d'un protocole sanitaire et la réouverture du site du 2 juin au 30 octobre 2020.

Sur les 4 mois d'ouverture, le taux d'occupation a atteint 100% sur les mois de juillet et août avec 87 saisonniers résidant hébergés.

La réussite de ce dispositif d'hébergement et d'accueil privilégié permet également aux employeurs locaux de pérenniser leurs postes de saisonniers.

Majoritairement âgés entre 20 et 30 ans et en provenance de la Nouvelle Aquitaine, les saisonniers travaillent essentiellement dans le secteur de la restauration, sachant que 21 employeurs sont réservataires auprès de Gironde Habitat.

Une saison particulière, avec la COVID-19

Dans le cadre du protocole sanitaire instauré avec la COVID-19, le personnel de Gironde Habitat a procédé sur place à une désinfection systématique, toutes les 4 heures, de toutes les surfaces communes utilisées par les résidents (totalité des poignées de portes, des interrupteurs, des rampes d'escaliers et le digicode). Aucun cluster n'a été détecté.

En outre, une opération de dépistage gratuit a été réalisée le 8 juillet exclusivement pour les saisonniers résidants au SEXTANT par l'ARS (Association Régionale de la Santé), en partenariat avec GIRONDE HABITAT.

Une gestion de site efficace, un cadre de vie privilégié et des saisonniers bien intégrés dans la vie locale

En lien permanent avec la cellule INSO, la gestionnaire du site est logée sur place, assistée d'un chargé d'immeuble et de deux veilleurs de nuit, pour garantir la sécurité et la tranquillité du site, de jour comme de nuit.

A l'hiver 2019 /2020, des travaux de rénovation ont été réalisés sur la résidence : renouvellement du mobilier dans les 53 chambres, réfection de la toiture, désamiantage, mais aussi équipement et végétalisation de la terrasse extérieure et création d'un nouveau parking. Cette réhabilitation a permis la location d'une chambre supplémentaire.

Parallèlement, Gironde Habitat a noué de nouveaux partenariats locaux pour améliorer le quotidien des saisonniers : remise d'un guide d'adresses et d'informations utiles à leur arrivée (avec le concours du PNR du Médoc), présence d'une esthéticienne sur le site 2 fois par semaine, avec des prestations à tarifs préférentiels, mais aussi du Food truck « Rolling Burger », une fois par semaine. Les saisonniers ont également bénéficié de nombreuses réductions chez des commerçants de la commune.

Des perspectives d'occupation du site, toute l'année

Afin d'optimiser l'occupation du site à l'année, Gironde Habitat a obtenu l'agrément par l'Education nationale pour accueillir des classes vertes en dehors des périodes de travail saisonnier. Un partenariat est également en cours avec une société viticole pour l'accueil sur site d'ouvriers de la vigne, à l'époque des vendanges.

UN MAILLAGE PRÉCIEUX AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

Travailler ensemble avec les associations, les services publics, les acteurs du social, de la santé et du médico-social sur tous les territoires de la Gironde

Au quotidien, sur tout le département, Gironde Habitat collabore étroitement avec les partenaires sociaux et les services publics locaux pour la prise en charge et le suivi de situations problématiques, comme notamment les locataires présentant des troubles psychiques ou des comportements atypiques, voire une attitude de repli ou d'isolement ou bien encore avec des associations en charge de la protection animale.

D'année en année, sur tous les territoires girondins, l'Office a construit un réseau privilégié avec les équipes des MDS (Maisons des solidarités), des CCAS (centres communaux d'action sociale) et des CMP (Centres médico-psychologiques). Il travaille aussi régulièrement avec des associations comme l'ARI ASAIS, spécialisée en accompagnement psycho-social des personnes ou encore comme INTERMED, active dans ses réponses apportées auprès des personnes les plus vulnérables et les plus isolées, aux pathologies complexes de santé et de lien social. INTERMED intervient aussi dans des médiations entre habitants, en matière d'interprétariat linguistique pour favoriser un meilleur dialogue et une compréhension mutuelle entre eux. Ces nombreux partenariats avec les équipes de Gironde Habitat font régulièrement l'objet de conventions ou de contractualisation ponctuelle.

Gironde Habitat reste également en lien constant avec les services sociaux des intercommunalités, avec les ECPI (établissements publics de coopération

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

intercommunale), avec les pôles seniors et les pôles sociaux intercommunaux. Avec les EPIC, il s'agit surtout de ramener les personnes en grande difficulté psychique ou d'isolement, qui ne sont pas autonomes ou capables de faire une démarche, vers un parcours de soin.

Dans sa politique de proximité, l'Office apporte ainsi des réponses personnalisées, au cas par cas et élargit son action jusqu'à la protection des animaux de compagnie des résidents, grâce à une collaboration active avec la SPA ou des acteurs engagés dans la défense de la cause animale.

Marquée par la pandémie, l'année 2020 aura été surtout vecteur d'une plus grande proximité relationnelle avec les locataires. Plus nombreux, les entretiens téléphoniques avec les habitants ont permis une plus grande réactivité de mise en lien avec les acteurs et services publics locaux pour la prise en compte des habitants en grande difficulté.

Insertion par le logement : pour accompagner tous les publics

Deux PROJETS retenus dans le cadre du FNAVDL

En partenariat avec deux associations, Gironde Habitat a proposé deux actions dans le cadre de l'appel à projet lancé par le **FNAVDL (Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement)**

- Une action **HLM orientée vers le public jeunes,** en partenariat avec l'HaJPL (Habitat Jeune en Pays Libournais).

L'objectif est de favoriser l'accès au logement des jeunes de 16 à 30 ans et de leur apporter des réponses adaptées à leur situation familiale, financière, géographique et à leurs attentes en matière d'habitat plus pérenne. Gironde Habitat réservera prioritairement des logements de petite taille, où le bail direct sera privilégié, mais proposera également des colocations (Type 3 et au-delà), en fonction du projet des personnes, avec la mise en place d'un accompagnement spécifique sur le grand Libournais. Parallèlement, à travers des actions collectives d'ateliers et d'animations, tout un travail est ainsi mis en œuvre pour sensibiliser ce public jeunes, à la fois aux démarches d'accès au parc social, à leur entrée et occupation du logement, à la vie collective de la résidence et du quartier, mais aussi à leurs droits et devoirs de locataires, notamment en matière de budget à consacrer à leur location. Enfin, l'efficacité du dispositif mis en place pour répondre aux parcours résidentiels de ces publics suivis par l' HaJPL est évaluée chaque trimestre.

- Une action pour **anticiper la dégradation des situations d'impayés,** en partenariat avec France Horizon.

L'objectif est d'intervenir auprès des locataires dès le second mois d'impayé sur un territoire d'expérimentation (patrimoine de l'agence de Bordeaux): ciblage dès le début de l'impayé pour éviter toute aggravation de la situation, pour offrir le plus de possibilités d'actions et pour intervenir avant toute dégradation dans les relations locataire-bailleur.

Il s'agira d'offrir au locataire une nouvelle voie de contact pour le traitement de sa situation par une mise en relation avec un référent de France Horizon via un numéro de téléphone dédié. Cette intervention permettra de compléter les procédures de Gironde Habitat avec la possibilité de solliciter un tiers neutre en cas de difficultés.

Gironde Habitat et France Horizon ont décidé de travailler ensemble sur une plaquette explicative, transmise aux locataires dès la 2ème relance impayés par les chargés de clientèle. Lors du contact téléphonique de qualification de l'impayé, le bailleur demandera au locataire son accord pour s'inscrire dans ce dispositif.

Une évaluation de l'action sera mise en place entre le bailleur et France Horizon, avec des tableaux de bord communs pour mesurer les résultats de l'expérimentation.

Convention pour des colocations BPI (bénéficiaires d'une protection internationale)

A la mi-février 2020, une convention régionale a été signée par Gironde Habitat avec la préfète de Gironde pour la mise en place de colocations (loi ELAN), au bénéfice de personnes accueillies en CADA et ayant obtenu la protection internationale (BPI). Les autres signataires sont la FNARS (*Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale*) et France Horizon.

Cet accord fixe les modalités de la mise en place des colocations, avec des baux directs au bénéfice de personnes réfugiées, ce qui est une première en France. Il permet aussi une autre alternative de réponse à la forte demande de petits logements des réfugiés politiques, surtout concentrée sur le territoire de la métropole bordelaise.

Malgré la pandémie, Gironde Habitat reste engagé dans ce dispositif de colocation et a déjà pu proposer un logement à une personne, pendant qu'il gère cinq autres demandes.

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

Les ALLEES CAILLAVET : un parc « habité » de haute qualité de vie et de préservation de l'environnement

Gironde Habitat livrera en 2022 un ensemble remarquable à Mérignac : les Allées Caillavet.

Cette opération s'étend sur un vaste site exceptionnel préservé, face au parc Bourran de 18 ha, créé en 1884 et classé monument historique, et à quelques minutes du tram reliant le centre de Bordeaux et de Mérignac. Une chartreuse, datant des années 1880, en jouxte le périmètre et sera conservée au vu de son caractère architectural.

« Les Allées Caillavet » comprennent la construction de 197 logements répartis sur 11 bâtiments (107 logements libres par Nexity et Eiffage - et 90 logements sociaux par Gironde Habitat), ainsi que la création d'un local d'école Montessori (environ 550 m²) et d'un local de bureaux (environ 320 m²).

Sur les 90 logements sociaux réalisés par l'Office, 5 logements spécifiques seront aménagés en PMR, tandis que 4 autres seront réservés à des locataires jeunes et seniors.

Des arbres au cœur du projet paysager pour une qualité de vie privilégiée

Pour valoriser la qualité de la trame paysagère tout en créant une nouvelle offre de logements, Gironde Habitat s'est appuyé sur l'expertise de l'équipe lauréate du concours (FLINT, BPM, TPFI et Haristoy).

Ainsi, pour mener à bien ce projet de « parc habité », les contraintes liées aux espaces boisés classés ont toutes été prises en compte, induisant notamment la déviation des passages de réseau et l'adaptation des constructions pour respecter le système racinaire.

Sur l'emprise totale du terrain, il n'y aura pas moins de 16 000 m² d'espaces verts en libre accès, comprenant des aires de jeu aménagées et 174 nouveaux arbres plantés, soit 222 arbres au total, dont des arbres fruitiers.

En plus des systèmes enterrés pour la gestion des déchets, la conception des bâtiments à la hauteur limitée et la végétalisation des toitures accentueront encore la volonté de nature en ville. Une circulation douce est privilégiée à l'intérieur du périmètre. Des locaux ou abris vélos seront respectivement accessibles à tous les résidents et ou à des visiteurs extérieurs.

Pour la Chartreuse, une convention d'occupation temporaire (renouvelable) du premier étage a été signée avec l'association mérignacaise TARMAC.



Architectes des opérations

p.7 : Horizon Bordeaux Atelier Guibert Bordeaux
p.7 p.65 François Ferry Blaye : Martin Mogendorf Sauternes
p.7 p.15 p.37 p.50 Canterane - Libourne : Atelier Bulle architecture Bordeaux
p.15 p.26 Le Canter, le Foyer des Galops, la mini-crèche La Teste de Buch : Camus- de Folmont / Laborde et Lansard Bordeaux
p.15 p.72 Des Etoiles Martignas sur Jalles : Atelier Bulle architecture Bordeaux
p.15 p.75 Les Allées Caillavet Mérignac : Groupement Flint Architectes Bordeaux
p.25 Les Douves La Réole : 2A Design Chartres de Bretagne
p.62 Les Grands Chênes Arcachon : Hubert architecture Saint-Paul-les-Dax
p. 63 Clos Favols Carbon Blanc : Jacques Tournier / Pierre-Louis Martin
p.65 Nadia Murad Saint Denis-de-Pile : Régis Brachet de la Valette Bordeaux
p.65 Le Presbytère Vayres : Francis Guieysse Bordeaux
p.67 Nobel et Augustine Bordeaux : Groupement MOG architectes Bordeaux

Crédits photos : Paul Robin ©Studio Pollux Bègles / © Gironde Habitat



Gironde Habitat
Des territoires à vivre

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

• SEPPA | tél. 05 57 30 03 10 | RIC B 434 004 720 • Mai 2021