

ACTIVITÉ MÉTIERS

HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021

CHIFFRES CLÉS

370

collaborateurs

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

44 000

personnes logées

Plus de 32 000 demandes de logement enregistrées dans l'année
Plus de 49% des ménages occupe son logement depuis moins de cinq ans
Plus de 7 000 locataires ont entre 30 et 50 ans
49% des locataires bénéficient des APL
Les familles monoparentales représentent **près de 30% des locataires**

19 500

logements et équivalents

1 logement sur 3 est un logement individuel
Plus de 15 000 logements ont un loyer inférieur à 500 € / mois (loyer hors charge)

www.gironde-habitat.fr

SOMMAIRE

06

2021

- ● ● PAGE 06 ----- 2021 EN DATES
- PAGE 09 ----- REMERCIEMENTS
- PAGE 10 ----- RAPPEL DE LA DÉLIBÉRATION D'ORIENTATIONS 2021
(DÉBAT ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2020)
- PAGE 12 ----- PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION
DU BUDGET 2021
- 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 ----- NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE PARTICULIER
- PAGE 27 ----- UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ
- PAGE 35 ----- LES RÉSERVATIONS
- PAGE 36 ----- ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES
MODESTES
- PAGE 37 ----- ACTIVITE SYNDIC ET OFFICE FONCIER SOLIDAIRE
- PAGE 38 ----- AU SERVICE DES CLIENTS
- PAGE 41 ----- EN LIEN AVEC LES HABITANTS
- PAGE 47 ----- ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES
- PAGE 50 ----- RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION
- PAGE 54 ----- MARCHÉS
- PAGE 55 ----- SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE
- PAGE 56 ----- COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES
- PAGE 59 ----- SYSTÈMES D'INFORMATION

SOMMAIRE

60

HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

- ● ● PAGE 61 ----- ÉDITO
- PAGE 62 ----- SALARIÉS
- PAGE 64 ----- LOCATAIRES ET CLIENTS
- PAGE 69 ----- TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES
- PAGE 74 ----- ADMINISTRATEURS
- PAGE 77 ----- PRESTATAIRES
- PAGE 80 ----- PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

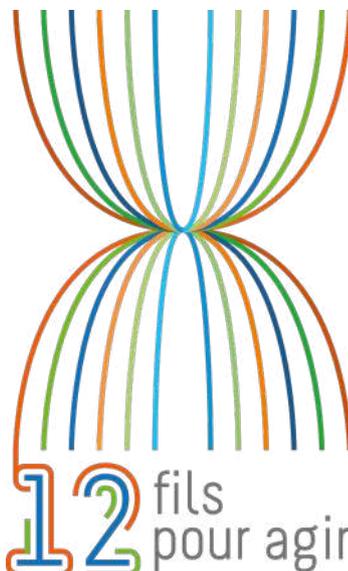
PRÉSENTATION



LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021 EST COMPOSÉ DE DEUX CAHIERS :

- Un premier cahier, présente l'activité puis développe quelques-unes des belles histoires de vie
- Un second regroupe l'ensemble des données détaillées par direction opérationnelle

L'humain est au cœur de ce rapport d'activité comme en témoigne le chapitre histoire de vies dans les territoires, qui donne à voir comment Gironde Habitat œuvre aux côtés des parties prenantes dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Une carte repère, actions dans les territoires, située en page 18, vous permettra d'identifier en corrélation avec les neuf territoires girondins les activités et/ou histoires de vies entreprises par Gironde Habitat au cours de l'année 2021 (découpage issu du livre blanc, démarche pilotée par le Conseil Départemental).



2021 EN DATES



OCTOBRE

Journées des Maires de la Gironde
Participation de Gironde Habitat à la Journée des maires organisée par le Conseil Départemental de la Gironde au Domaine de Certes à Audenge.

10

NOVEMBRE

Chantier épublic : les façades font peau neuve
article à lire et à écouter sur France bleu.



11



SEPTEMBRE

Installation du Nouveau Conseil d'Administration de Gironde Habitat le 24 septembre
Election de Martine Jardiné, Présidente de l'Office et Jean-Jacques Ronzié, vice-Président.

81^{ème} Congrès HLM à Bordeaux
« Construire, inclure, penser l'avenir »
Intervention de la Présidente de Gironde Habitat, Martine Jardiné en plénière au débat « *Loger la France telle qu'elle est : qui a besoin d'un logement social en France ?* »

9

12

AOÛT

Remise de clés à la Réole ; Le Jardin sur le toit
Premier projet d'habitat participatif locatif de Gironde Habitat porté par un groupe d'habitants. Une résidence construite avec des matériaux biosourcés innovants.

8



DÉCEMBRE

Livraison des Allées Caillavet à Mérignac
Ce site exceptionnel face au Parc de Bourran, conçu comme un « parc habité », est composé de 197 logements ; une résidence aux finitions particulièrement soignées.



7

JUILLET

« **Respect de Toi(ts)** » en ligne
Mise en ligne de l'espace digital du Syndic Gironde Habitat « **Respect de Toi(ts)** ».



Retrouvez toutes nos vidéos sur vimeo.com/girondehabitat

2021



Espace Locataire



NOUVEL ESPACE DÉDIÉ À TOUS LES LOCATAIRES

SUR ORDINATEUR ET TABLETTE
www.espacelocataire.gironde-habitat.fr
SUR SMARTPHONE TELECHARGER L'APPLICATION



SÉCURISÉ ET ACCESSIBLE 24H/24
INSCRIPTION FACILE ET GRATUITE
GESTION DE CONTRAT SIMPLE ET RAPIDE

PAYER EN LIGNE



OU ACTIVER LE
PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

UN NOUVEAU CONTRAT
D'ASSURANCE ?

GÉRER VOS
INFORMATIONS
PERSONNELLES

DE NOUVELLES
COORDONNÉES
BANCAIRES ?

UN NOUVEAU
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ?



ACCÉDER AUX
COORDONNÉES DE VOS
INTERLOCUTEURS SUR
VOTRE TERRITOIRE

CHARGÉS D'IMMEUBLE
CHARGÉS DE CLIENTÈLE
PRÉSTATAIRES



DÉPOSER ET SUIVRE
DES DEMANDES LIÉES
À VOTRE LOGEMENT



TÉLÉCHARGER
VOS DOCUMENTS

QUITTANCE
AVIS D'ÉCHÉANCE



www.gironde-habitat.fr

REMERCIEMENTS

Comment dire merci, comment remercier, tous ceux qui par des gestes fussent-ils infimes, des actions novatrices, des efforts constants, des signes, de près, de loin, en visioconférence ou sur le terrain, ont contribué à ce que nous puissions continuer à avancer, à progresser durant cette année 2021.

Comment dire, après l'Alpha, le Delta, l'Omicron, et ces vagues qui nous ont secouées, agitées, bouleversées et heureusement aussi, invitées à nous interroger, à réfléchir et à nous réinventer pour préserver, prévenir, garantir et garder le contact, par tous les moyens. Rester en lien ne m'est jamais apparu aussi important qu'à ces instants.

Aussi sincèrement, fidèlement, que vous soyez locataires, salariés, administrateurs, partenaires, prestataires, merci, durant cette période traversée ensemble.

Nous avons été contraints, nous avons été souvent obligés de masquer nos sourires, mais malgré les tensions économiques et sociales, les circonstances particulières et leurs corollaires d'adaptations nécessaires, nous avons pourtant maintenu le cap et sommes restés en lien pour améliorer le quotidien.

Bien que cela ne fut pas toujours facile, ensemble, cette année nous avons renforcé, initié, inventé, de nouveaux modes de faire pour amplifier les résonances positives et constructives, pour qu'encore et toujours nous puissions écrire de belles histoires de vie.

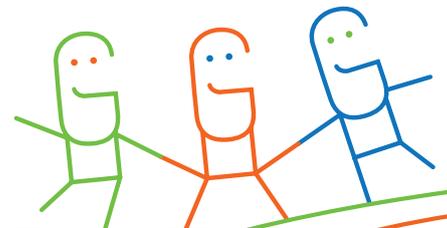
Après les élections départementales, cette année a aussi été celle du renouvellement d'une grande partie des instances de l'Office. Félicitations, au nouveau Conseil d'Administration, qui a su rapidement et avec bienveillance prendre le relai du précédent ; merci à l'ensemble des nouveaux et anciens administrateurs.

De nouveaux espaces digitaux pour échanger, s'informer, concerter, de nouveaux outils numériques pour travailler ; le télétravail est maintenant une réalité aux services des habitants et des espaces à vivre. Cette nouvelle organisation, ce rebond, comme une nécessité de dématérialisation ne doit pas pour autant nous faire oublier l'essentiel, l'important : le contact de proximité - Restons en lien.



Sigrid Monnier

Directrice générale de Gironde Habitat



RAPPEL DE LA DÉLIBÉRATION D'ORIENTATIONS 2021 (débat orientations budgétaires 2020)



Ce débat sur les orientations budgétaires de Gironde Habitat s'inscrit dans un contexte inédit avec la pandémie de COVID 19 qui perdure depuis début 2020. Ses impacts sont multiples et ne sont pas encore tous mesurables à ce jour.

C'est d'abord une crise sanitaire qu'il a fallu affronter et qui a conduit à un confinement généralisé de la population de mars à mai 2020.

C'est aussi l'aggravation d'une crise sociale importante qui préexistait et qui a touché de nouveaux publics.

La montée massive de la pauvreté est préoccupante et s'illustre 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.

Dès juin 2020, Gironde Habitat a signé avec les associations de locataires un protocole pour l'accompagnement des locataires HLM en fragilité économique. Dans cette charte, l'office s'est engagé à un moratoire sur les expulsions locatives pour dettes de loyer jusqu'en mars 2021 et à la mise en œuvre de mesures renforcées sur le traitement des impayés locatifs.

Cette pandémie a également généré une crise économique qui altère tous les pans de l'activité.

Pour l'Office, cela s'est traduit par des chantiers à l'arrêt pendant plusieurs semaines et par voie de conséquence par un allongement des délais de réalisation des opérations mais aussi par des coûts et des délais supplémentaires liés aux protocoles sanitaires mis en place pour la reprise d'activité.



Résidence Le Hameau des Chaumes Grignols

RAPPEL DE LA DÉLIBÉRATION D'ORIENTATIONS 2021 (débat orientations budgétaires 2020)



Dans le même temps, c'est l'heure du plan de relance dans lequel Gironde Habitat propose de s'inscrire en augmentant le nombre de réhabilitations prévues dans le Plan Stratégique de Patrimoine mais aussi en mettant plus d'ambition dans ses programmes de travaux pour mieux répondre aux attentes des habitants.

En effet, la crise sanitaire a accentué certaines grandes mutations qui avaient débutées au préalable.

Le confinement a révélé l'importance pour le bien vivre ensemble de satisfaire les besoins des habitants en termes d'espaces intérieurs et extérieurs.

A la sortie de cette période, les attentes sociétales en matière d'urgence climatique ont encore progressé et se sont élargies.

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.

L'année 2021 sera aussi une année post-électorale où les équipes nouvellement installées vont revisiter les stratégies territoriales sur la base d'études, de diagnostics, de révision des documents d'urbanisme. Et ceci, dans un contexte où les exigences de non-artificialisation des sols drastiques, de la part de l'Etat ou des élus, annoncent une forte contrainte sur les disponibilités de terrains constructibles dans de nombreux territoires (métropole, bassin d'Arcachon, Liboumais).

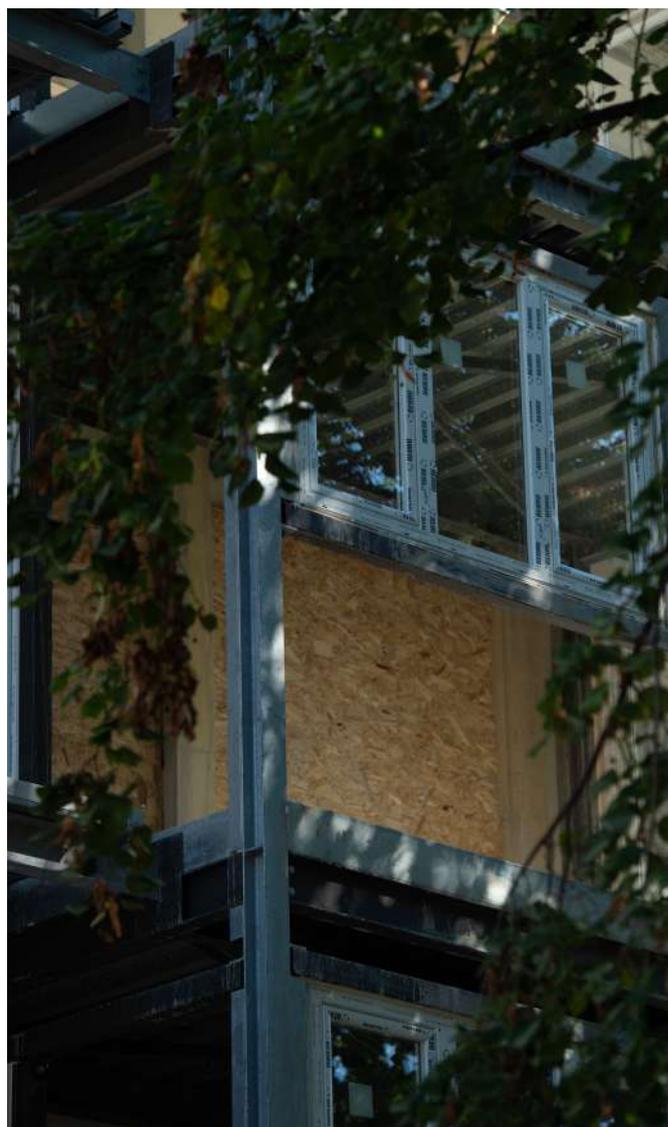
Enfin, les orientations de Gironde Habitat pour 2021 devront s'inscrire en synergie avec la politique de résilience territoriale portée par le Département et tenir compte des différentes réformes annoncées (par le Président de la République et la Ministre du logement).

Il s'agira notamment de la refonte du 1 % logement avec la ponction financière annoncée mais aussi des évolutions quant au niveau de collecte ou de la gouvernance d'action logement.

Les réformes à venir des Aides Personnalisées au Logement ainsi que celle sur les attributions peuvent faire courir à Gironde Habitat des risques de spécialisation du parc.



Résidence Les Longères de Carès Eysines Animation fanfare



Réhabilitation résidence Larrue à Pessac

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2021



PROMOTION LOCATIVE

ÉLÉMENTS QUANTITATIFS

- Malgré l'augmentation des prix de production (foncier et coûts de construction), les incertitudes liées au contexte sanitaire et l'évolution des stratégies territoriales locales, l'ambition est d'obtenir le financement de 600 à 700 logements en limitant l'investissement réel de fonds propres au niveau strictement nécessaire à leur équilibre et en prenant en compte l'augmentation des coûts : la quotité de fonds propres investis représenterait 18% en moyenne sur la programmation 2021
- Afin de poursuivre la contribution à l'aménagement du territoire girondin et dans la logique d'une inscription dans les politiques de non artificialisation des sols, il est proposé une quotité de fonds propres à 25 % pour 4 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 un équilibre économique satisfaisant
- Concernant le coût de production moyen par logement, l'évolution des prix et le contexte sanitaire nous conduisent à prévoir environ 160 000 € par logement (pour 65 m²), il est raisonnable de compter également une enveloppe dédiée aux innovations techniques d'environ 3 000 € par logement, soit 2M€ par an

Ces hypothèses correspondent à un volume d'investissement de 112,35 M€, dont 20M€ de fonds propres au titre des nouveaux logements agréés en 2021.

- Mettre en service environ 350 logements, hypothèse réaliste compte-tenu des impacts de la crise sanitaire sur l'allongement des délais de réalisation des opérations

ATTENTION AUX PUBLICS

- Redéfinir en collaboration avec les locataires les éléments concourant à leur bien-être au sein de leurs logements
- Contribuer à des projets pour les publics dont les besoins nécessitent une prise en compte particulière (jeunes, aînés, mono-parents, travailleurs en mobilité professionnelle, saisonniers...)
- Développer des projets innovants répondant aux besoins des nouveaux publics (habitat partagé, habitat participatif, colocation, habitat inclusif...)

ÉLÉMENTS QUALITATIFS

- Faire évoluer les programmes en tenant compte des besoins révélés plus intensément à l'occasion de la crise sanitaire et qui contribuent au bien vivre ensemble : un espace extérieur par logement (balcon, loggia, jardin...),

des espaces intérieurs plus modulables et évolutifs, aménager des espaces communs pour favoriser le partage entre voisins

- Intensifier la contribution à la lutte contre le réchauffement climatique et la réduction des émissions de gaz à effet de serre par une politique de développement d'un habitat durable ambitieuse :
 - Le choix d'une certification environnementale adaptée à chaque projet pour une meilleure adéquation aux innovations et performances visées en s'appuyant sur 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
 - La recherche de reproductibilité des choix techniques pour garantir la maîtrise des charges des locataires : autoconsommation, Qrad, bois local, containers, matériaux bio-sourcés
 - L'expérimentation de nouveaux champs pour aller plus loin sur l'habitat de demain et l'habitat durable : construction bas carbone, recyclage des matériaux, bâtiments connectés, agriculture urbaine, îlots de fraîcheur et végétalisation, nouvelles mobilités...
 - 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

- Mettre en place une réflexion de type plan paysage pour intégrer chaque fois que possible une qualité paysagère et végétale à nos opérations (y compris arbres de haute tige)

- Rechercher des loyers de sortie encore plus accessibles : maintien de 40 % de PLA-I au sein de la production dont une part significative de « super PLA-I » actuellement dits adaptés en fonction des volumes d'agréments disponibles

MODALITÉS

- Maintenir les capacités de Gironde Habitat en maîtrise d'ouvrage directe, seule voie pour l'innovation et l'exploration de systèmes constructifs
- Partager les retours d'expériences des innovations réalisées ces dernières années avec les administrateurs
- Poursuivre la politique d'acquisition de logement en VEFA auprès des opérateurs privés en fonction de l'intérêt des opérations présentées (maximum 30 à 40 % de la programmation)
- Rester en veille sur les offres d'achat de patrimoine en bloc pour y répondre lorsque l'intérêt pour Gironde Habitat est avéré

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2021



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

- Intégrer au sein de la programmation 20 à 30 logements en accession en « Bail Réel Solidaire »
- Sous réserve de la signature de la Convention d'Utilité Sociale 2019/2024 et par voie de conséquence de l'opérationnalité du plan de vente, mettre en vente de nouvelles résidences en 2021 pour un objectif de 65 logements vendus en 2021 :
 - En tenant compte des retards de signatures
 - En espérant que les difficultés éventuelles de commercialisation dans le contexte de la crise sanitaire s'estompent
 - En expérimentant le recours au Bail Réel Solidaire grâce à l'obtention par Gironde Habitat de l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire en 2020
- Livrer et vendre 20 à 30 lots de terrain à bâtir produits par Gironde Habitat
- Syndic solidaire « Respect de toi(ts) » : objectif de passer de 500 lots fin 2020 à 1000 lots gérés fin 2021.



PATRIMOINE

La stratégie d'entretien du parc de Gironde Habitat est déclinée dans le **Plan Stratégique de Patrimoine qui a été adopté par le Conseil d'Administration de l'office le 27 juin 2019**. Il fixe les orientations stratégiques de la politique patrimoniale qui se déclinent en trois axes.

- Premier axe : Réduire le risque de précarité énergétique
Au-delà de l'enjeu environnemental qui est la préoccupation de tout un chacun, une des orientations est de proposer aux locataires des logements performants du point de vue énergétique pour limiter autant que possible la précarité liée à l'énergie et maîtriser le niveau de charges de fluides dans leur quittance globale.
- Deuxième axe : Conforter l'accessibilité du parc
Proposer des réponses logement adaptées aux personnes en situation de mobilité réduite est un enjeu pour l'office tant sur le développement de l'offre neuve que sur l'accessibilité du parc existant. Ces interventions regroupent des travaux d'adaptation des logements au cas par cas et des travaux pour l'accessibilité des résidences.
- Troisième axe : Poursuivre l'amélioration du cadre de vie et des conditions d'habitat des locataires

Gironde Habitat s'attache aussi à améliorer en continu le cadre de vie des locataires et leurs conditions d'habitat sur différents volets : réfection des pièces humides, pièce en plus, requalification des espaces extérieurs...

Le PSP prévoit la réhabilitation de plus de 2 000 logements sur la durée de la Convention d'Utilité Sociale (2019/2024) avec un budget moyen de 5,4 millions d'euros/an soit 32,4 millions sur 6 ans.

A l'issue du confinement : une hypothèse de contribution à la relance par la réhabilitation.

La question qui nous a été posée concerne notre capacité (sous réserve de financements complémentaires) de déclencher assez rapidement des opérations qui ne soient pas soumises aux aléas habituels PLU, permis de construire, maîtrise foncière.

A l'occasion des réflexions nationales et locales sur le plan de relance, l'office a identifié les projets de **réhabilitations potentiels qui n'avaient pas été retenus comme prioritaires et en particulier ciblé les résidences collectives dans lesquelles les résidents ne bénéficient pas d'espaces extérieurs individuels.**

Les arguments pour réaliser ces opérations de réhabilitations lourdes : les contreparties en retour seraient très concrètes et perceptibles par un large spectre d'acteurs :

- Une participation active au plan de relance et donc le déblocage sur 2021 d'une enveloppe de travaux importante qui peut contribuer à permettre à tout le tissu économique du bâtiment de maintenir son activité et ses emplois
- Une accélération du rythme d'amélioration du confort des logements sociaux : thermique, usage, accessibilité...
- Une contribution à la prise en compte des enjeux environnementaux : urgence climatique, sobriété foncière, lutte contre l'artificialisation des sols... Ces logements traités seraient des logements de bonne qualité pour les années qui viennent (pas besoin donc de les reconstruire, lutte contre l'obsolescence)

Aussi il est proposé d'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 5,5 M€

Maintenir les enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements à 10,5 M€

Renouvellement de composants :

Maintien de l'enveloppe à 4 M€

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2021

Réhabilitations :

Réviser le PSP adopté en 2019 en lien avec le plan de relance : Sans en modifier les orientations définies en matière de performance énergétique (aucun logement en DPE F ou G à horizon 2023, aucun logement en DPE E à la fin du PSP) ou d'accessibilité des résidences (adaptation des logements, accessibilité des abords, ajouts d'ascenseurs ...) En amplifiant les orientations en matière de confort et de qualité d'usage (ajouts d'espaces extérieurs aux logements, réflexion sur le travail à domicile, prise en compte des nouvelles mobilités, ...) et créant les conditions pour favoriser le partage (ajout d'espaces collectifs dans les résidences, reconfiguration des espaces extérieurs ...) En intégrant au PSP, les résidences dont les réhabilitations seront permises grâce au plan de relance

Intégrer 10 % de fonds propres aux nouvelles opérations de réhabilitation (soit 3 M€)

Renouvellement urbain :

engager une étude sur Bègles Le Dorat
Au total entretien et réhabilitation le niveau des travaux pourrait se situer pour 2021 autour de 30 M€, il ressort des simulations financières que cette orientation nécessite un apport de fonds gratuits qui pourrait prendre la forme de subventions, Prêts de Hauts de Bilan voire Titre Participatifs



GESTION SOCIALE

QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

- Améliorer l'accueil inconditionnel des locataires en travaillant sur des réponses harmonisées et bienveillantes (formation des équipes et process partagés) et engager une démarche visant à une certification de la qualité de gestion
- Etudier et mettre en place l'utilisation d'une application permettant de fluidifier les relations entre bailleur/locataires/fournisseurs et d'accentuer le contrôle des travaux réalisés
- Elargir l'offre de services pour mieux satisfaire les locataires Contrat multiservices
Offre de menus travaux à l'intérieur des logements pour les seniors et les personnes à mobilité réduite
- Ouvrir « l'espace locataire » sans supprimer les autres formes d'accueil

ACCOMPAGNEMENT

- Etendre le dispositif *ella* CAR : couvrir de nouveaux territoires
- Suivi des situations identifiées depuis 2 ans sur Sud Gironde et Médoc
- Déploiement *ella* CAR sur Graves et Bassin d'Arcachon

- En dehors de ces territoires, prise en compte des personnes âgées qui ne donnent pas de nouvelles
- Approcher le département pour négocier le financement d'une démultiplication du dispositif à toute la Gironde
- Mener une réflexion pour développer de nouvelles proximités (aller vers et itinérance) avec les associations de locataires
- Contribuer au développement du lien social dans nos résidences :
Saisir toutes les opportunités de développer des actions avec et pour les habitants dans les résidences pour favoriser le partage, l'entraide et maintenir de bonnes relations entre voisins en prenant appui sur des supports existants ou sur des projets à venir : jardins partagés, travaux de réhabilitation, rendez-vous partenariaux et fêtes de quartier, locaux associatifs avec une programmation récurrente, animations culturelles ponctuelles ...
Accompagner les familles concernées par une opération de construction/démolition et/ou de réhabilitation
Expérimenter les budgets participatifs auprès des habitants
- 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
- Intensifier le travail sur le maintien dans le logement, la prévention des expulsions et le recouvrement en s'appuyant sur le protocole d'accompagnement des locataires signé en juin 2020 avec les associations de locataires :
Proroger le protocole signé avec les associations de locataires au-delà de mars 2021 et en assurer le suivi conjoint
Intensifier les contacts avec les locataires : suivi des personnes repérées pendant la campagne d'appels, numéro de téléphone dédié, une personne ressource
Systématiser le recours aux dispositifs d'aide pour le maintien dans les lieux (FSL, Cil Pass) et améliorer le maillage avec les partenaires locaux
Permettre aux associations de locataires de signaler des personnes en difficultés qui n'auraient pas été repérées par le bailleur
- Répondre aux appels à projet qui permettent d'accompagner les locataires sur différents champs en renforçant les interventions ou en innovant dans la façon d'agir :
Appel à projet « développement social » du Conseil départemental
Dans le cadre du logement accompagné et du FNAVDL en lien avec les associations partenaires
Conférence des financeurs de Gironde et habitat inclusif

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2021



ACCÈS AU LOGEMENT ET PARCOURS RESIDENTIEL

- 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
- Définir les orientations en matière de politique de peuplement des résidences pour maintenir un accueil des publics dans la diversité à l'heure du passage à une gestion progressive des réservations en flux et dans un contexte où les situations de précarité augmentent fortement
- Expérimenter la modulation des loyers en lien avec les communes (par exemple : résidence du Ponant à Bordeaux ?) pour faciliter la mixité sociale
- Respecter les engagements d'accueil des publics défavorisés (qui correspondent à des déclinaisons de la loi) :
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)
- Reprendre la mise en place des nouvelles missions de la CALEOL : examen des situations de sous-occupation (après le bouclage de l'enquête OPS 2020)
- Pour 2021, 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 mais aussi par la conduite d'opérations proposant de nouveaux lieux d'accueil
- Parcours résidentiels :
Pour 2021, l'objectif de mutations internes reste de 15% des attributions totales et 20% si les mutations externes sont ajoutées (Cf CUS 2019/2024)
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
Une attention particulière sera portée aux dossiers de mutations solvabilisatrices en lien avec le protocole

d'accompagnement des locataires en situations difficiles pour le paiement du loyer

- Contribuer à l'animation et à l'efficacité de la bourse d'échange de logement (B.E.L.) inter-bailleurs portée par Gironde Habitat



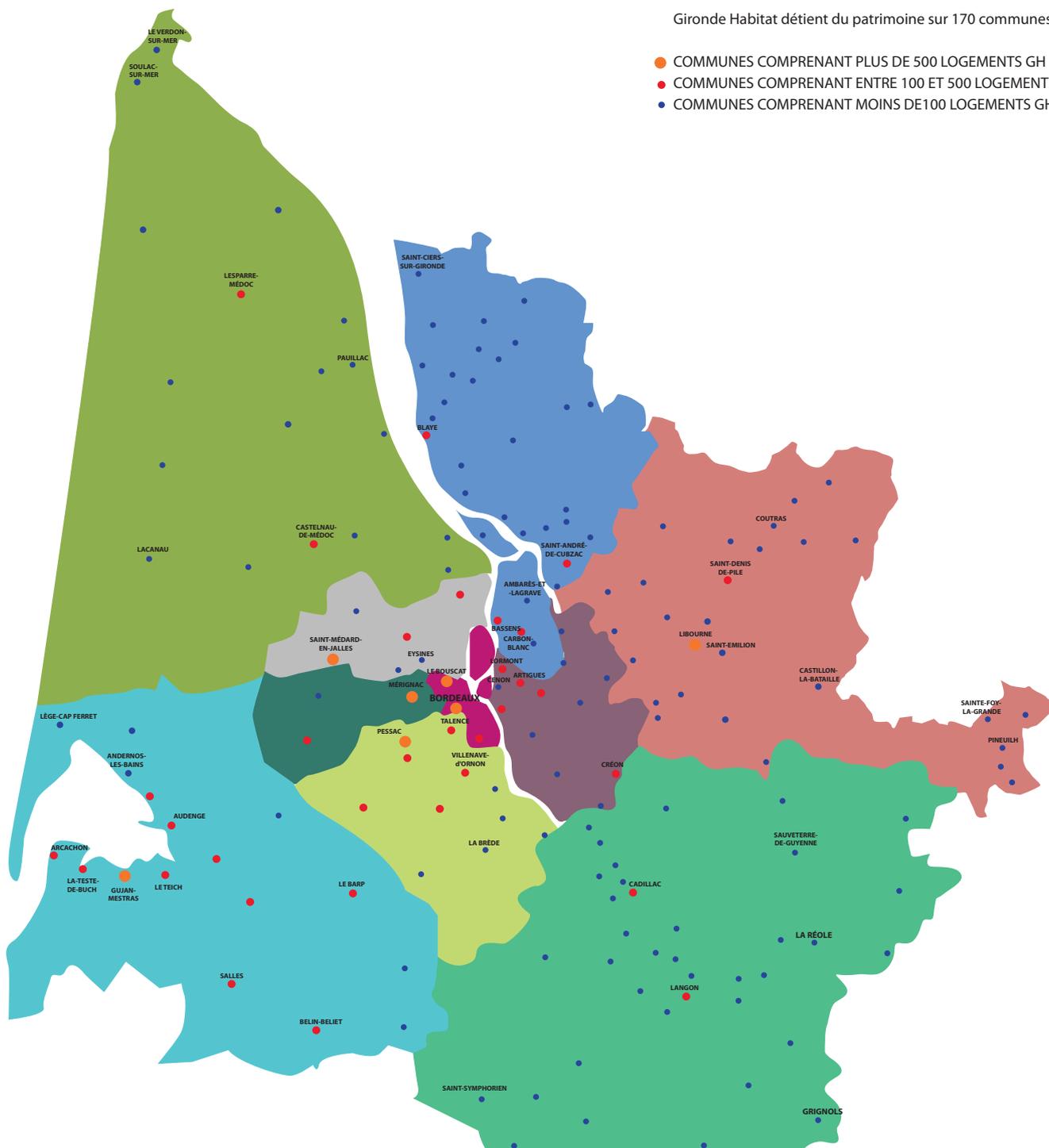
RESSOURCES HUMAINES ET MOYENS DE FONCTIONNEMENT

- Confirmer la préoccupation et renouveler les pratiques concourant au bien-être des salariés au travail dans un contexte de travail bouleversé par la crise sanitaire et la digitalisation
- Continuer à promouvoir l'égalité hommes/femmes dans la gestion des ressources humaines
- Hausse des frais de personnel : 2.5 %
- Poursuivre la transition digitale et le déploiement des outils numériques en maintenant notre niveau de dépense dans ce domaine (en investissements, en formations, en accompagnement)
En permettant les interventions directes des clients et partenaires
En automatisant le plus possible de tâches
En maintenant les moyens humains en 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

PATRIMOINE EN GESTION

Gironde Habitat détient du patrimoine sur 170 communes

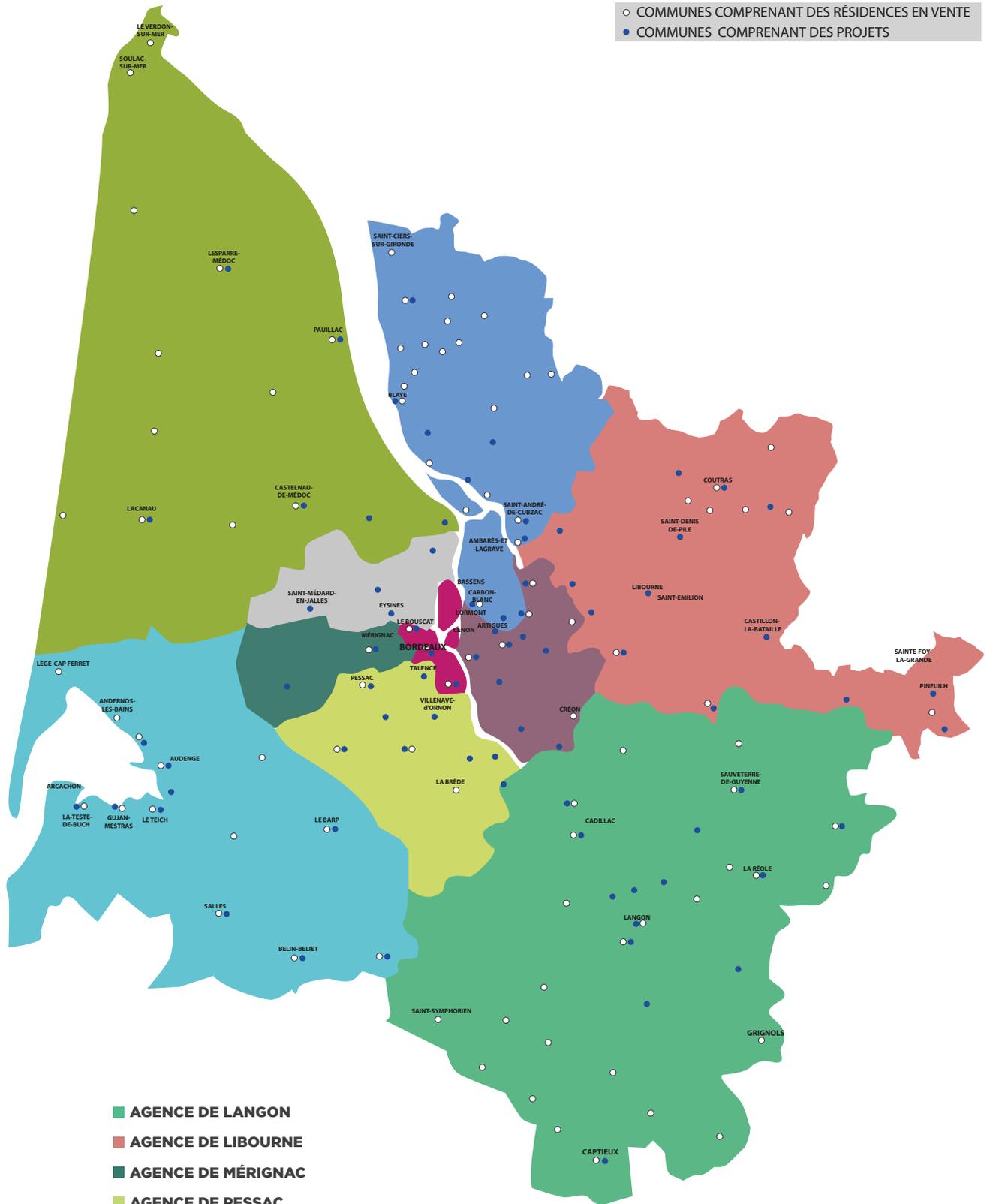
- COMMUNES COMPRENANT PLUS DE 500 LOGEMENTS GH
- COMMUNES COMPRENANT ENTRE 100 ET 500 LOGEMENTS GH
- COMMUNES COMPRENANT MOINS DE 100 LOGEMENTS GH



- AGENCE DE LANGON
- AGENCE DE LIBOURNE
- AGENCE DE MÉRIGNAC
- AGENCE DE PESSAC
- AGENCE DU TEICH
- AGENCE DE BORDEAUX
- AGENCE D'ARTIGUES
- AGENCE DU BOUSCAT
- AGENCE DE CARBON-BLANC
- AGENCE DE CASTELNAU

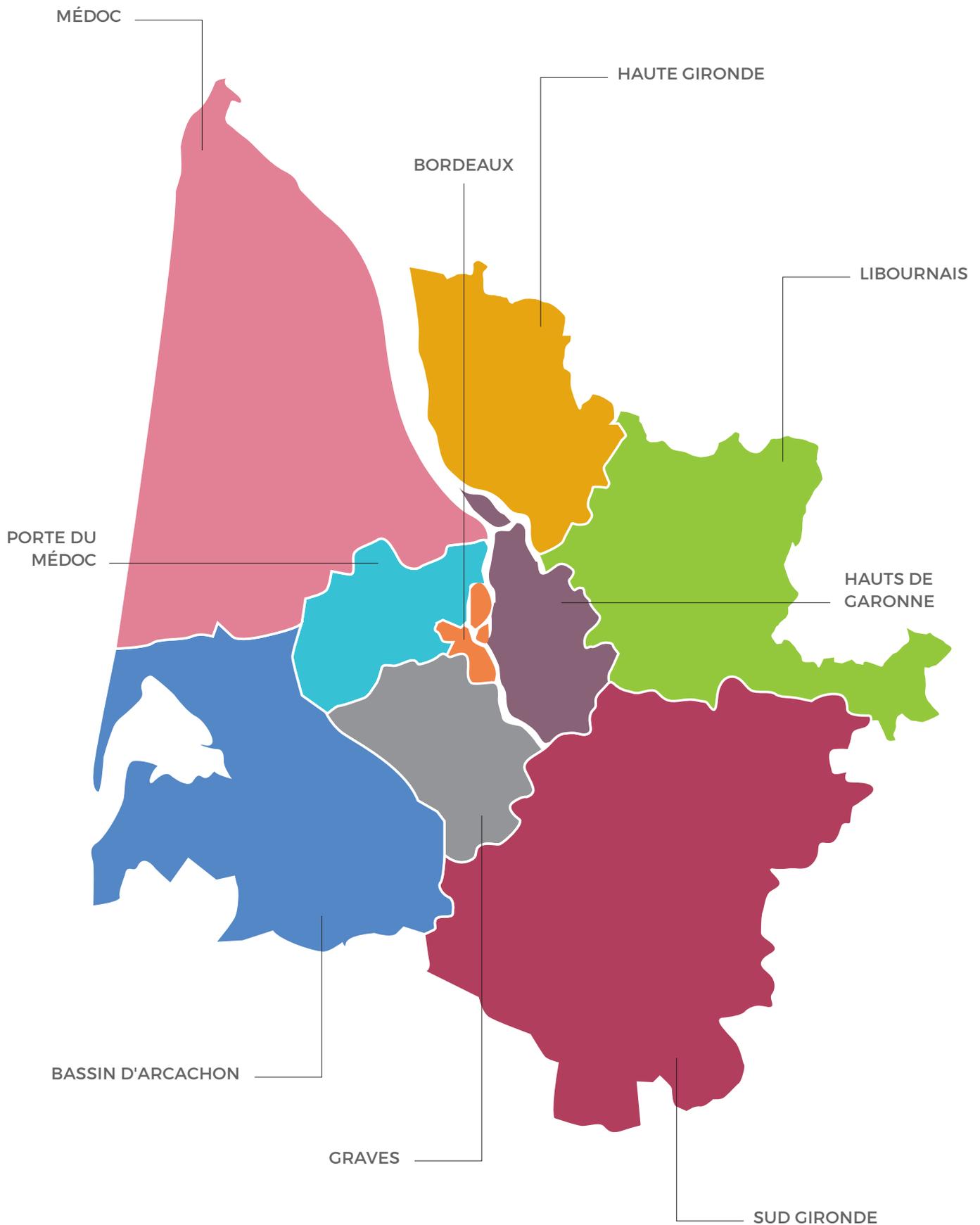
PATRIMOINE EN VENTE ET PROJETS

- COMMUNES COMPRENANT DES RÉSIDENCES EN VENTE
- COMMUNES COMPRENANT DES PROJETS



- AGENCE DE LANGON
- AGENCE DE LIBOURNE
- AGENCE DE MÉRIGNAC
- AGENCE DE PESSAC
- AGENCE DU TEICH
- AGENCE DE BORDEAUX
- AGENCE D'ARTIGUES
- AGENCE DU BOUSCAT
- AGENCE DE CARBON-BLANC
- AGENCE DE CASTELNAU

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

p45 - Concertation en visio dans le cadre de la réhabilitation résidence *La Chêneraie* Lège Cap Ferret

p74 - Audenge *Journées des Maires* le 7 octobre

■ BORDEAUX

p57 - Projet *Républic* : démarrage travaux de construction

p72 - Inauguration *Halte de jour* à La Bastide

■ GRAVES

p40 - Projet de renouvellement urbain – Etudes menées résidence *Le Dorat* à Bègles

p74 - Réhabilitation et aide au déménagement résidence *Larrue* à Pessac

■ HAUTE GIRONDE

p23 - *ella* COLOC colocation seniors à Virsac

p63 - Travaux d'amélioration des locaux professionnels pour personnels de terrain, exemple : résidence *La Croisette Blaye*

■ HAUTS DE GARONNE

p41 - Concertation locative résidence *Favols* à Carbon-Blanc

p74 - Chantier jeune résidence *Pierre Curie* à Floirac

■ LIBOURNAIS

p24 - Résidence sociale foyer ADAPEI St Denis de Pile

p74 - Chantiers de réhabilitation accompagnée dans le Libournais

■ MÉDOC

p43 - Animation Prenez l'air résidence *Les Genêts* à Soulac

p81 - Carcans : 5^{ème} année d'accueil des saisonniers au Sextant

■ PORTE DU MÉDOC

p25 - *Les Allées Caillavet*, un parc habité à Mérignac

p84 - Projet *Bokashi* « compostage urbain » quartier Hippodrome Le Bouscat /Eysines

■ SUD GIRONDE

p37 - Vente de commerce neuf à Grignols

p73 et 79 - Habitat participatif *Fabrikatoits* et matériaux biosourcés : résidence *Le Jardin sur le Toit* à La Réole



Gironde
Habitat

des Territoires

résidence

LE JARDIN SUR LE TOIT

réalisée avec le concours de



ACTIVITÉ - MÉTIERS

Pages 21 à 59

SOMMAIRE

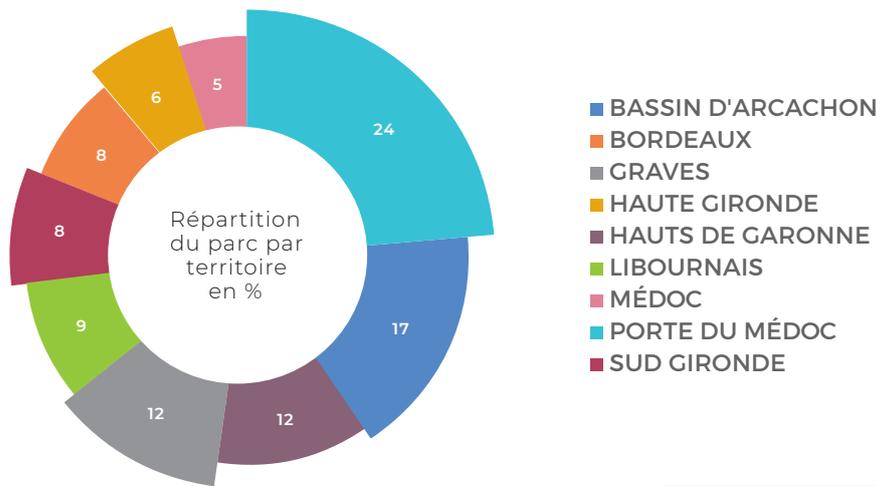
ACTEUR DES TERRITOIRES	21
DEMANDEURS DE LOGEMENTS	22
UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX	24
NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE PARTICULIER	26
UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ	27
LES RÉSERVATIONS	35
PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES	36
ACTIVITE SYNDIC ET OFFICE FONCIER SOLIDAIRE AU SERVICE DES CLIENTS	37
EN LIEN AVEC LES HABITANTS	41
ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES	47
RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION	50
MARCHÉS	54
SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE	55
COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES	56
SYSTÈMES D'INFORMATION	59



ACTEUR DES TERRITOIRES

Avec une présence dans un tiers des communes girondines, Gironde Habitat compte 19 500 logements dont plus de la moitié hors 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.



GIRONDE HABITAT AU DÉBAT SUD OUEST SUR LE LOGEMENT SOCIAL

En présence des acteurs du logement social girondin, Sigrid Monnier, directrice générale de Gironde Habitat, participait à la 5^{ème} édition du débat organisé par Sud-Ouest et TV7, le 26 octobre 2021, à La Fabrique Pola, à Bordeaux, sur le thème "Comment maintenir lien social?". Chaque année, ce débat revient sur les principaux enjeux du logement social sur tout le territoire de la Gironde.

Les participants ont échangé sur les forces et limites des dispositifs, sur les moyens, les services, les collaborations, déployées en faveur du maintien du lien social entre les habitants, quels que soient leurs âges et leurs origines. Un lien social aussi entre les habitants et leur environnement, urbain, rural ainsi qu'avec les services publics, le monde du travail, celui de la culture, du sport...



DEMANDEURS DE LOGEMENTS



DEMANDEURS DE LOGEMENT 2021

Après une baisse des demandes de logements en 2020 (29 984 demandes enregistrées dans l'année) ; l'année 2021 retrouve un niveau de stock de demandes (59 155 demandes) quasi identique à celui de 2019 (59 447) après l'effet « sidération » de la pandémie et du premier confinement qui avait quelque peu ralenti globalement l'activité des demandeurs de logement. La montée de la pauvreté reste préoccupante, elle est également synonyme d'une baisse de la rotation et s'illustre ainsi pour le parc social par une augmentation de la demande.

Notons que cette augmentation de la demande, particulièrement visible depuis 2016, s'explique par la « libération numérique ». En effet les demandes de logements antérieurement enregistrées par les bailleurs et particulièrement par Gironde Habitat sont depuis 2016 directement déposées et enregistrées par les internautes eux-mêmes sur la plateforme dédiée ; soit aujourd'hui plus de 70% des demandes. Si le tout numérique a fait grimper les curseurs, il constitue par ailleurs un levier clé pour renforcer les liens entre le bailleur et habitants et peut concourir de manière plus globale à l'amélioration de l'environnement du quartier et du cadre de vie.

Près de 40% des demandeurs de logements de la Région Nouvelle Aquitaine déposent leur demande pour trouver un logement en Gironde ; et plus de 80% d'entre eux ciblent alors cette demande sur les communes de Bordeaux Métropole. Ainsi les zones tendues que sont Bordeaux Métropole et la COBAS rassemblent 90% des demandes du territoire girardin.



NOMBRE DE
DEMANDEURS DE
LOGEMENT

2019
59 447

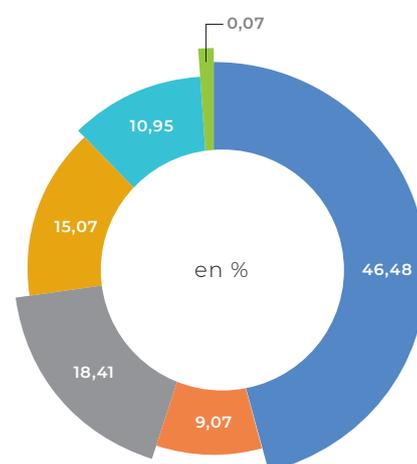
2020
29 984

2021
59 155



70% des demandes sont
enregistrées directement en
ligne sur la plateforme dédiée

Situation familiale	Total des demandes externes	Demandes de mutation des locataires du parc de Gironde Habitat	(%)
Isolés	26 862	634	46,48
Couples sans enfant	5 201	162	9,07
Familles d'un enfant	10 442	450	18,41
Familles de deux enfants	8 519	397	15,07
Familles de trois enfants et plus	6 141	336	10,95
Personnes morales	11		0,02
TOTAL	TOTAL	1 979	100,00
Parent isolé avec enfants	15 865	688	



DEMANDEURS DE LOGEMENTS

CO LOCATION SENIORS



ella COLOC est le premier dispositif de colocation entre seniors proposé par Gironde Habitat. Cette nouvelle offre a pour but de mettre à disposition des personnes de plus de 65 ans, des logements adaptés à leurs besoins, en colocation avec d'autres seniors, et ce afin de rompre l'isolement tout en favorisant leur autonomie.

Un dispositif favorisant le lien et l'autonomie

C'est dans la commune de Virsac que les premiers logements du dispositif *ella* COLOC ont été proposés aux seniors. Ici, résidence Jean Mermoz, l'offre concerne 2 logements de Type 4, où chaque colocataire dispose de sa propre chambre et de sa salle de bain individuelle, le séjour, la cuisine et la terrasse y sont communs, pour favoriser le partage.

Ces logements sont pensés de manière à répondre aux besoins des personnes relativement autonomes de plus de 65 ans, et ne nuisent pas à la tranquillité des autres colocataires, en proposant des équipements et des solutions adaptés : logements en rez-de-chaussée, volets roulants à commande électrique, salle de bain adaptée pour personnes à mobilité réduite...



UNE OFFRE ADAPTÉE SELON LES BESOINS DES LOCATAIRES

Avec des visites régulières des équipes de Gironde Habitat et des services locaux : aide à domicile, soins médicaux ou démarches administratives selon les besoins des locataires ; ce dispositif permet d'accompagner les locataires dans leur vie au quotidien.

Les ergothérapeutes de Gironde Habitat sont également à l'écoute pour donner de précieux conseils permettant de conserver indépendance et autonomie dans un cadre de vie sécurisé. Outre ces aides, les locataires seniors bénéficient d'un loyer attractif comprenant un forfait de charges fixes (eau et électricité). Dans la veine de l'autonomie et de la sécurité, chacun dispose également de son propre contrat de bail afin d'éviter d'éventuels désagréments locatifs ou financiers issus de la colocation.



UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX

Le développement de l'offre répond à la volonté de l'Office d'apporter des réponses adaptées en matière d'habitat aux enjeux des communes et aux contraintes réglementaires et financières, tout en répondant aux nouvelles exigences environnementales et sociales. 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. 260 d'entre elles, identifiées comme répondant aux besoins locaux, ont été étudiées en 2021.

La programmation 2021 est constituée d'un volume de 685 agréments pour des logements locatifs sociaux.

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 70 programmes engagés sur le territoire girondin
- Une dizaine d'opérations pour participer à la requalification des centres bourgs girondins
- Des opérations spécifiques : une résidence sociale à Saint-Denis-de-Pile avec un foyer ADAPEI de 12 places, une résidence intergénérationnelle en plein cœur du centre-bourg de la Réole conçue de manière participative avec la résidence Le Jardin sur le Toit et une résidence intégrée dans un espace conçue comme un « parc habité », avec la résidence les Allées Caillavet à Mérignac.
- 50 lots de terrains à bâtir sur tout le territoire girondin

Comme les années précédentes, Gironde Habitat développe une programmation sur l'ensemble du département. En 2021, près de 34 % des logements sont financés sur le territoire du Libournais (à contrario de 16,50 % pour 2020) et près de 30 % des agréments portent sur le territoire de Bordeaux et le Sud Gironde.

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

Agréments - Logements locatifs	2019*		2020		2021	
PLUS	210	54,4%	259	52,1%	300	43,8%
PLAI	151	39,1%	200	40,2%	237	34,6%
PLS	12	3,1%	0	0%	121	17,7%
AUTRES	13	3,4%	38	7,6%	27	3,9%
Total LLS	386	100%	497	100%	685	100%

* 38 agréments de logements ont été annulés le 09/11/2021 à Léognan par le Conseil Départemental le promoteur n'ayant pas obtenu le PC.

La part de logements locatifs financée en PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) représente une part importante de la programmation.

UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX

INTÉGRER LA NATURE DANS LES RÉSIDENCES POUR MIEUX HABITER DANS NOS ESPACES À VIVRE

En 2021, l'Office a choisi de participer au plan de relance et ainsi d'adopter un plan paysage favorisant le confort et le lien social.

Les Allées Caillavet à Mérignac, un « parc habité » intégré à la ville



A Mérignac, Gironde Habitat a livré en 2021 l'opération Les Allées Caillavet conçue comme un parc habité, avec la moitié de la surface totale composée d'espaces boisés et jouxtant le remarquable parc de Bourran. C'est à la fois le confort des habitants, des riverains et la préservation de la biodiversité qui ont été au cœur de la démarche. Cet espace, autrefois fermé au public, se réouvre et s'inscrit naturellement dans le quartier, la circulation apaisée a été privilégiée et bénéficiera à l'ensemble des habitants du quartier.

La valorisation des vues et des perspectives avec des bâtiments à la hauteur limitée, des systèmes enterrés pour la gestion des déchets et la végétalisation des toitures accentuent la volonté de nature en ville. Parallèlement au souhait d'apporter une haute qualité de vie aux habitants, ce projet a été adapté aux contraintes naturelles de l'espace. Au-delà de ces



ajustements, l'ambition était ici de préserver un cadre naturel exceptionnel : choix d'arbres variés, notamment fruitiers, entrant en résonance avec les essences présentes pour conserver une unité paysagère, plantations denses, transitions harmonieuses, jeux pour enfants en bois pensés pour impacter le moins possible l'environnement boisé... Ainsi, sur l'ensemble du périmètre, on ne compte pas moins de **16 000 m² d'espaces verts** en libre accès, comprenant des aires de jeux aménagées (mobilier en bois) et **174 nouveaux arbres plantés** soit 222 arbres au total, dont les arbres fruitiers.

Cette résidence conjuguera des logements et des services répondant aux besoins des habitants, notamment une école et une crèche. Des projets d'utilité sociale seront également hébergés dans l'ancienne chartreuse, à l'image de l'association de préfiguration de la création d'une cité aéronautique TARMAQ.

La résidence est composée de 197 logements répartis sur 11 bâtiments (107 logements libres et 90 logements sociaux).

NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE PARTICULIER



En 2021, 303 logements neufs ont été livrés sur l'ensemble du département :

- 100 logements livrés en PLAI pour des ménages à faibles ressources ;
- 3/4 des livraisons ont été effectuées sur le Libournais (235), Bordeaux (110) et le Sud Gironde (97) ; 90 logements collectifs livrés sur la résidence les Allées Caillavet à Mérignac.

• 567 est le nombre de logements en cours de construction répartis sur 27 opérations.

Les opérations affichent des échelles répondant aux besoins des territoires : sur les 15 résidences, seule 1 d'entre elles compte plus de 30 logements.

En termes de répartition géographique, sur les trois dernières années près de 27 % des logements ont été livrés sur le Bassin d'Arcachon, Bordeaux et Portes du Médoc, en réponse à la forte demande sur ces territoires.

LA HAUTE QUALITÉ DE VIE ET LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DES MISSIONS DE GIRONDE HABITAT

Premier projet d'habitat social de la commune de Saint-Germain-du-Puch, la résidence André Dubois, répond aux besoins du territoire en termes de diversité, d'accessibilité et d'adaptabilité des logements.

La résidence est répartie en 12 logements individuels : 9 T2 séniors et 3 T3 conçus pour les personnes à mobilité réduite.

Les logements ont la particularité d'être de plain-pied, ce qui permet une meilleure accessibilité, et d'être équipés de bacs à douches adaptés pour les personnes en situation de handicap.

La résidence possède également un patio central : une jardinerie commune aux habitants avec une table permettant de se rassembler, d'entretenir du lien mais aussi de laisser libre cours aux initiatives. Des casiers sont aussi mis à disposition dans le local vélo pour permettre de stocker du matériel. Ces équipements ont été pensés pour répondre aux besoins des habitants en termes de confort, tout en conciliant adaptabilité et lien social.

Ossature bois, lignes épurées et couleurs claires, la résidence se fond dans le paysage en résonance aux codes architecturaux locaux. Les espaces de convivialités permettent de créer des lieux d'échanges et de partages.

Courant 2021, a eu lieu l'inauguration d'un atelier de plantations de bulbes de fleurs. Cet événement s'est réalisé avec la participation des habitants et

en partenariat avec l'ESAT Saint-Jean (organisme qui favorise l'insertion professionnelle de jeunes en situation de handicap), en charge des espaces verts.

Pour apporter un cadre de vie de qualité, Gironde Habitat s'engage sur des opérations innovantes en termes de projet paysager. Mieux valoriser les espaces verts, imaginer des opérations intégrées dans leur espace naturel sont des enjeux prioritaires afin de garantir le bien-être des locataires. C'est également un enjeu climatique pour la préservation de la biodiversité et l'adaptation au réchauffement climatique, guidant notamment davantage les choix de matériaux et d'aménagement paysager.

Pour répondre à ces enjeux, valoriser leurs espaces communs et développer le lien social, d'autres projets sont en cours.



UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ



ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE, PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

En 2021, 1 666 nouveaux ménages ont été accueillis dans le parc de l'office. Le nombre d'entrants est en légère baisse par rapport à ceux enregistrés en 2019 et 2020, en lien avec un rythme de production relativement stable et un taux de rotation externe qui reste faible encore cette année 6.34% en 2021 contre 6,16% en 2020.

En 2021, les agréments les plus importants se situent sur la porte du Médoc (20,96%), le bassin d'Arcachon (19,90%), le Libournais (18,31%) et sur le Sud-Gironde (14,94%).

En terme d'agréments logements locatifs, les dispositifs PLUS et PLAI diminuent en 2021, alors que celui du PLS est en forte augmentation ; néanmoins, le total en 2021 est de près de 200 d'agréments de plus qu'en 2020.

ATTRIBUTIONS DANS L'ANNEE (BAUX SIGNÉS)

	2019	2020	2021
Nombre total	1946	1730	1666
- dont attributions externes	1711	1500	1440
- dont attributions internes(*)	235	230	226

(*) = mutations internes



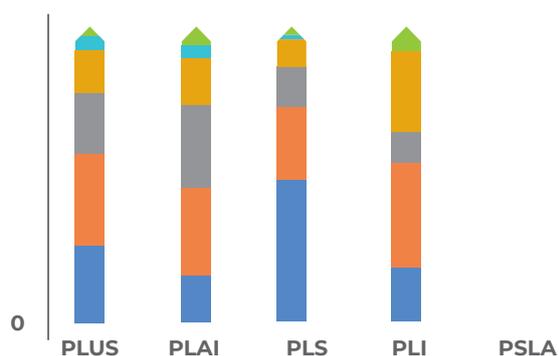
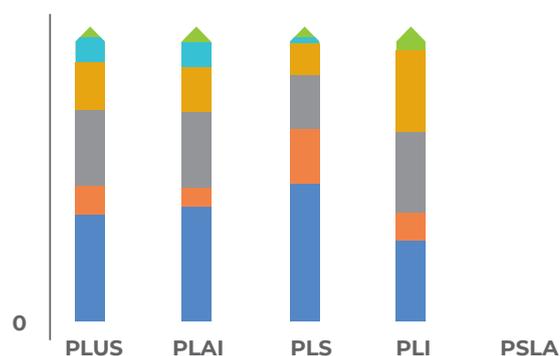
Remise des clés aux habitants de la résidence Le jardin sur le toit à La Réole

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

LES ENTRANTS DANS L'ANNEE
PROFIL DES ATTRIBUTIONS EXTERNES PAR SEGMENT DE FINANCEMENT

STRUCTURE AGE EN % DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

Tranche d'âge	PLUS		PLAI		PLS		PLI		PSLA		Total	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Moins de 30 ans	276	26,1	30	15,7	87	48,1	2	18,2		0,0	395	27,4
De 30 à 39 ans	322	30,5	57	29,8	45	24,9	4	36,4		0,0	428	29,7
De 40 à 49 ans	222	21,0	53	27,7	23	12,7	1	9,1		0,0	299	20,8
De 50 à 64 ans	155	14,7	31	16,2	18	9,9	3	27,3		0,0	207	14,4
65 ans et plus	44	4,2	8	4,2	3	1,7		0,0		0,0	55	3,8
Personnes morales	38	3,6	12	6,3	5	2,8	1	9,1		0,0	56	3,9
	1057	100	191	100	181	100	11	6,1	0	0,0	1440	100

STRUCTURE AGE EN %
DES ATTRIBUTIONS EXTERNESCOMPOSITION FAMILIALE EN %
DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

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

- Prédominance de la part de personnes seules, avec près de 47% des attributions, contre près de 40% en 2020
- Supériorité des ménages entrants avec enfant(s), soit plus de 44%

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

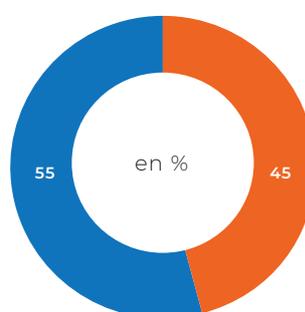
CONTINGENT PRIORITAIRE ET COMED
 377 FAMILLES RELOGEES (Y COMPRIS ACME* = 15)
 DONT 236 ISSUES DE LA FILIERE DDETS (CP ET DALO)

REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES 236 DOSSIERS FILIERE DDETS		
ZONE GEOGRAPHIQUE		Nombre de relogement
	COMMUNES	
BORDEAUX METROPOLE	Ambares	1
	Ambès	2
	Artigues	5
	Bassens	1
	Bègles	8
	Bordeaux	22
	Carbon Blanc	3
	Cenon	3
	Eysines	8
	Floirac	2
	Le Bouscat	6
	Le Haillan	1
	Lormont	2
	Martignas	2
	Mérignac	43
	Parempuyre	4
	Pessac	4
	St Médard en Jalles	13
Talence	4	
Villenave d'Ornon	9	
	TOTAL METROPOLE	143
	TOTAL HORS METROPOLE	93
TOTAL GENERAL RELOGEMENT DDETS		236

* Agent Civil Militaire de l'Etat

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE
 377 FAMILLES RELOGEES Y COMPRIS DALO ET ACME

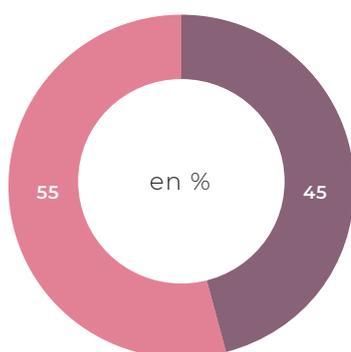
	TOTAL	%
Métropole (1)	206	55
Hors métropole	171	45
TOTAL	377	100



UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

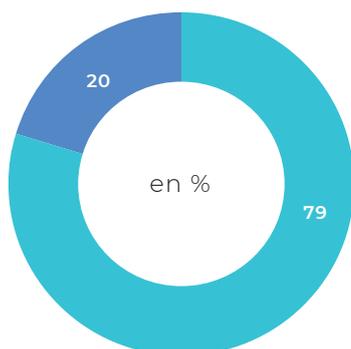
REPARTITION GEOGRAPHIQUE		
	TOTAL	%
METROPOLE (1)	206	55
HORS METROPOLE	171	45
TOTAL	377	100

(1) détail par bassin d'habitat sur le Territoire de BORDEAUX METROPOLE



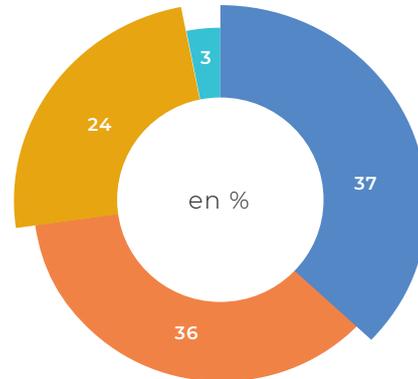
Secteur 1	
Bordeaux, Bruges, Le Bouscat	41
Secteur 2	
Blanquefort, Eysines, Le Haillan, Le Taillan, Martignas, Mérignac, Parempuyre, St Aubin du Médoc, St Médard en Jalles	98
Secteur 3	
Bègles, Gradignan, Pessac, Talence, Villenave d'Ornon	39
Secteur 4	
Ambares, Ambes, Bassens, St Louis de Montferrand, St Vincent de Paul	7
Secteur 5	
Artigues, Bouliac, Carbon-Blanc, Cenon, Floirac, Lormont	21

LE CAUTIONNEMENT		
	TOTAL	%
FSL	77	20
Loca Pass	0	0
Garantie Privée ou Visale	3	1
Sans garantie	297	79
TOTAL	377	100



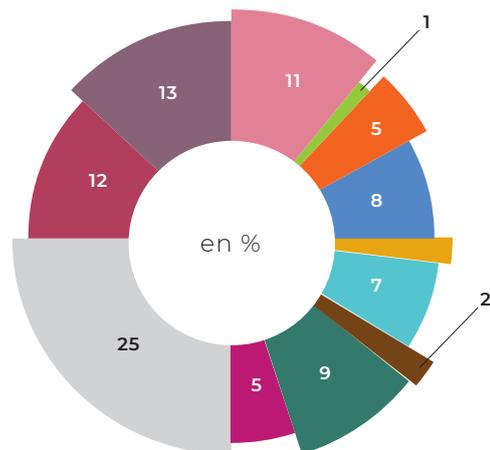
UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

TYPE DE LOGEMENT			
		TOTAL	%
	Type 1 & 2	141	37
	Type 3	134	36
	Type 4	92	24
	Type 5 et +	10	3
TOTAL		377	100

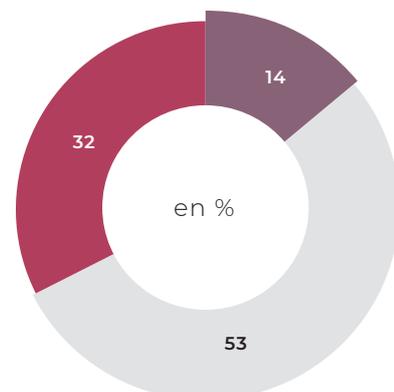


CONTINGENT PRIORITAIRE 362 FAMILLES RELOGEES HORS ACME

LES MOTIFS DE RELOGEMENT			
		TOTAL	%
	Autres dispositifs d'hébergement (Sds)	89	25
	Bénéficiaires de la protection internationale	44	12
	DALO	46	13
	Dépourvus de logement	40	11
	Habitat inadapté (handicap)	17	5
	Habitat insalubre	5	1
	Hébergement chez un tiers	29	8
	Menacé d'expulsion	7	2
	Reprise du logement par bailleur privé	26	7
	Sur-occupation y compris hébergement	7	2
	Taux d'effort excessif	32	9
	Victimes de violences	20	6
TOTAL		362	100



NIVEAU DE REVENUS			
		TOTAL	%
	< 20 % des plafonds	205	54
	Entre 20 & 60 % des plafonds	121	32
	Entre 60 & 100 % des plafonds	51	14
TOTAL		377	100



UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

CONTINGENT PRIORITAIRE 2021					
TERRITOIRES LIVRE BLANC	SAISINES ÉTAT			CONTINGENT PRIORITAIRE GH	TOTAL
	CONTINGENT PRIORITAIRE DDCS	DALO	AGENTS CIVILS ET MILITAIRES DE L'ÉTAT		
BASSIN	25	10	3	19	57
BORDEAUX	17	5	3	6	31
GRAVES	25	8		18	51
HAUTE GIRONDE	6	1		10	17
HAUTS DE GARONNE	17	5	1	13	36
LIBOURNAIS	15	4	1	14	34
MEDOC	7			11	18
PORTE DU MEDOC	69	10	7	26	112
SUD GIRONDE	9	3		9	21
	190	46	15	126	377

En 2021, avec un résultat de 380 attributions au bénéfice des ménages relevant du Contingent Prioritaire, 377 baux ont été finalement conclus et il y a eu 3 refus DALO.

En 2021, au regard du contingent prioritaire, les objectifs fixés par la DDETS, ont pratiquement doublé par rapport à 2020. On constate une forte hausse sur le territoire des Portes du Médoc, puis sur le Bassin, mais aussi sur Bordeaux, la Haute Gironde et les Hauts de Garonne. Les chiffres sont restés stables sur le Libournais, le Médoc et le Sud Gironde. Gironde Habitat a su répondre aux objectifs demandés.

UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

2021 LA SOUS-LOCATION - LES CHIFFRES 56 NOUVELLES CONVENTIONS SIGNÉES AVEC LES ASSOCIATIONS

CONTINGENT PRIORITAIRE 2021				
NOUVELLES CONVENTIONS	2019	2020	2021	CONVENTIONS EN COURS AU 31/12/2021
ACV2F	-	-	-	1
ADAPEI	-	-	-	1
ADAV 33	1	4	3	3
AFTC AVENIR	-	-	-	2
APAFED	2	5	9	15
APF – APEA	-	-	-	8
CAIO	3	1	2	9
CAIRNS	-	-	-	1
CCAS & CIAS	2	-	8	20
CDAFAL	-	-	-	1
CLLAJ HAUTE GIRONDE	1	1	-	2
COS CADA FOYER QUANCARD	-	-	1	21
CRP EPNAK	-	-	-	30
DIACONAT	4	4	1	9
EMMAUS URGENCE SOCIALE	-	-	-	22
FRANCE HORIZON	2	-	5	8
GIHP	-	-	-	1
HABITAT ET HUMANISME	-	2	2	8
HABITAT JEUNE BASSIN D'ARCACHON	-	-	-	5
HJPL	2	1	1	15
LA CLEF	-	2	2	4
LE LIEN	4	6	2	18
LES TOITS DU COEUR	-	1	-	2
MISSION LOCALE DE LA HAUTE GIRONDE	1	-	-	8
MOULEAU ST VINCENT DE PAUL	-	1	-	1
PRADO MODIL	25	21	18	75
REVIVRE	1	-	-	5
SHMA BORDEAUX	-	-	-	2
SOLIDARITE FEMME BASSIN	-	-	-	1
SOS SOLIDARITE	-	-	2	7
TECHNOWEST	-	-	-	1
TRISOMIE 21 NOUVELLE AQUITAINE	-	-	-	1
TOTAL	51	48	56	307

Des solutions « étapes » dans les parcours logement

En 2021, Gironde Habitat a apporté des réponses aux ménages qui ont besoin de solutions locatives de transition :

- 56 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/de CHRS ou de CADA dits « éclatés ». Au total, 307 conventions de sous-location sont actives en 2021 sur l'ensemble du parc.

- 28 familles logées par l'intermédiaire d'un bail de sous-location ont pu devenir locataires en titre (glissement de bail).

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 participe à la protection et de mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales et familiales, dans la plus grande confidentialité, aux côtés de l'APAFED (retenue par l'Etat, en 2020, suite à un appel à projet lancé après le Grenelle contre la violence faite aux femmes).

Dans ce cadre, Gironde Habitat a pu proposer des logements permettant d'assurer la mise à l'abri de personnes victimes de violences conjugales. 9 nouvelles conventions ont été signées en 2021.

En 2021, sur les personnes logées directement, principalement pour motif de violence conjugale, 75 % d'entre elles sont des familles monoparentales et 20 %, des femmes seules.

28 GLISSEMENTS DE BAUX EN 2021

ASSOCIATION	COMMUNE
ADAV 33	CASTRES
ADAV 33	CASTRES
Association LE LIEN	COUSTRAS
Association LE LIEN	COUSTRAS
Association LE LIEN	LIBOURNE
CDEF	LE BOUSCAT
CDEF	LE BOUSCAT
CDEF	PESSAC
Mission Locale de la Haute Gironde (MLHG)	SAINT ANDRE DE CUBZAC
PRADO MODIL	ARCACHON
PRADO MODIL	ARTIGUES
PRADO MODIL	BLAYE
PRADO MODIL	CASTELNAU MEDOC
PRADO MODIL	CENON
PRADO MODIL	FLOIRAC
PRADO MODIL	LUDON MEDOC
PRADO MODIL	MERIGNAC
PRADO MODIL	PAREMPUYRE
PRADO MODIL	SAINT ANDRE DE CUBZAC
PRADO MODIL	SAINT ANDRE DE CUBZAC
PRADO MODIL	SAINT CIERS SUR GIRONDE
PRADO MODIL	SAINT ESTEPHE
PRADO MODIL	SAINT MARTIN LACAUSSADE
PRADO MODIL	LE VERDON
REVIVRE	VILLENAVE D'ORNON

COLOCATION JEUNES

Partenariat avec l'association l'ACLEF dans le cadre du dispositif CoopColoc

En 2021, Gironde Habitat a poursuivi le partenariat avec l'association L'ACLEF, engagé en 2020, pour proposer des solutions de logement en colocation, destinées à répondre aux besoins des étudiants.

En plus de proposer d'être directement notre locataire 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 qu'ils soient ensuite loués à des étudiant(e)s voulant expérimenter la colocation.

En 2021, 2 nouvelles conventions ont été signées pour 2 logements de type 4, situés dans la résidence CAILLAVET, à MERIGNAC. Ce sont donc au total 4 logements qui sont mobilisés sur notre parc en réponse à des jeunes étudiants désireux de vivre en colocation.

LES RÉSERVATIONS



LES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE

En plus des 289 attributions prononcées en faveur des ménages relevant des viviers d'ACTION LOGEMENT, nous avons également réalisé 46 attributions destinées à reloger des Agents du Département, et 15 attributions destinées à reloger des Agents Civils et Militaires de l'Etat, et enfin 78 qui ont permis de répondre à des situations de mal-logement identifiées par les différents services sociaux situés sur le Département.

54% des logements sont ainsi « réservés » (soit 902 logements sur un total de 1666 attributions dans l'année) dans le cadre des partenariats. Cette captation des besoins par divers canaux permet ainsi d'actionner tous les leviers de reconnaissance de la demande.

LES RESERVATIONS			
	2019	2020	2021
Communes			110
CONSEIL DÉPARTEMENTAL (agent du département) ACTION SOCIALE	45	53	46
CONSEIL DÉPARTEMENTAL (PUBLIC PLAN) DSG	100	95	78
CONTINGENT PRÉFECTORAL (prioritaires)			361
CONTINGENT PRÉFECTORAL (ACME) AGENTS DE L'ÉTAT	34		15
STE DES COURSES			2
ACTION LOGEMENT			289
BORDEAUX MÉTROPOLE			1
NON RESERVE			764
TOTAL			1666

ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES



PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

L'Office accompagne le parcours résidentiel de ses habitants en leur permettant d'accéder à la propriété avec la mise en vente de logements sociaux issus de son patrimoine : vente HLM, vente de lots de terrains à bâtir et vente de logements neufs. Ces biens situés dans la Gironde sont proposés en priorité aux locataires qui y résident déjà puis, dans un deuxième temps, à des familles issues du parc HLM départemental.

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

En 2021, 59 ventes ont été réalisées.

Situation des acquéreurs

Sur le profil des acquéreurs en vente HLM :

- 21 % d'entre eux sont des clients de Gironde Habitat.
- Les acquéreurs sont âgés de 44 ans en moyenne pour les clients de Gironde Habitat (43 ans pour les nouveaux clients)
- En 2021, le prix de vente moyen est 87 000 € contre 99 000 € en 2020
- Les ventes ont été réalisées sur l'ensemble du département : 35 % en Haute- Gironde, 19 % sur le Sud-Gironde.

En 2021, 6 locataires en place sont devenus propriétaires de leur logement, ainsi que 7 ascendants/descendants.

Situation locative des acquéreurs	2019		2020		2021	
	nb	%	nb	%	nb	%
Achat par loc en place	2	6%	4	25%	9	15%
Achat par loc de notre parc	16	47%	5	31%	11	19%
Achat par une personne extérieure	15	44%	6	38%	32	54%
Achat par ascendant /descendant	1	3%	1	6%	7	12%
TOTAL	34	100%	16	100%	59	100%

Vente de lots de terrains à bâtir

Dans le cadre de la vente de lots de terrains à bâtir, 59 actes ont été conclus en 2021 dont 27 actes sur le lotissement de la tranche 2 de Saint-Aubin de Médoc.

En 2021, 73 lots ont été commercialisés, avec un total de 47 compromis de vente signés.

Vente de logements neufs

Aucun logement neuf n'a été commercialisé en 2021. L'activité du pôle vente s'est traduite par le suivi des opérations commercialisées antérieurement.

Activité commerces neufs

En 2021, le local de Grignols représente une part importante de la programmation.

D'autre part, l'association du CAIO est partie du local situé résidence Garona à Bordeaux et a été remplacée par l'association MPS formation, qui a également loué 2 locaux d'activité sur la résidence l'Europe.

ACTIVITE SYNDIC ET OFFICE FONCIER SOLIDAIRE

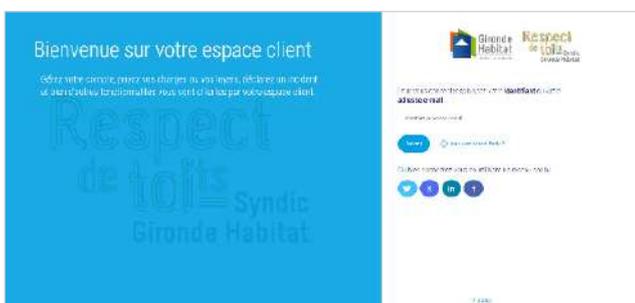


DIGITALISATION : UN ESPACE SYNDIC EN LIGNE

Fort d'une pratique acquise dans la gestion des copropriétés, Gironde Habitat a pris l'engagement de renforcer son activité de syndic en étant présent et accessible, via un Espace Syndic.

Après la création de sa propre marque de Syndic « Respect de Toit(s) Syndic Gironde Habitat », courant juillet 2021 l'Office a mis à disposition de ses copropriétaires un espace Syndic, via une interface simple d'utilisation accessible 24h/24 et 7j/7.

Cet espace permet ainsi un accompagnement professionnel de qualité auprès des copropriétaires. Ils accèdent 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 peuvent 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 retrouvent toutes les demandes réalisées. 1 copropriétaire sur 3 s'est connecté depuis le lancement, soit près de 100 copropriétaires qui ont créé leur compte.



Cette année 2021, a également été l'occasion d'expérimenter la « réunion d'informations » qui a lieu en amont de la première Assemblée Générale. Cette réunion se déroule dans le cadre de la vente HLM, pour les logements individuels dans lesquels il y a des espaces communs (espaces verts, voiries).

Elle avait pour but d'accompagner les accédants vers leur nouveau statut de propriétaire et les informer sur le mode de fonctionnement d'une ASL (Association syndicale libre), définir le rôle de chaque membre, détailler et expliquer les charges facturées, puis présenter le Syndic « Respect de toit(s) Syndic Gironde Habitat ». Une expérimentation réussie. La démarche a été renouvelée pour toutes les résidences où « Respect de toi(ts) » est syndic provisoire dans le cadre de la vente HLM.

915

C'est le nombre de lots gérées par Gironde Habitat en 2021 sur le territoire girondin.

22

C'est le nombre de copropriétés gérées par Gironde Habitat en 2021 sur le territoire girondin.

10

C'est le nombre d'associations syndicales gérées par Gironde Habitat en 2021 sur le territoire girondin.

En 2022, Gironde Habitat devrait atteindre les 50 copropriétés / ASL en gérance.



G-LOGIS, OFFICE FONCIER SOLIDAIRE DE GIRONDE HABITAT

Cet OFS résulte de la volonté de développer l'accession sociale en se saisissant du dispositif innovant de bail réel solidaire qui permet de dissocier de manière pérenne le foncier et le bâti. Cette nouvelle compétence d'opérateur OFS permet à Gironde Habitat d'être à l'initiative des opérations en BRS et ainsi renforcer sa crédibilité sur ce nouveau dispositif.

L'Office a déjà initié courant 2020 une première opération 100 % BRS sur le territoire Girondin, avec le programme Nobel à Bordeaux Euratlantique*.

L'Office compte également développer l'accession sociale à la propriété dans le cadre de la vente HLM (à hauteur de 25% des volumes de ventes prévisionnels). La vente HLM en BRS permet de conserver indéfiniment le caractère social des logements vendus.

**1ère opération de vente de logements neufs en BRS. Ensemble de 20 logements collectifs, dont la réalisation s'est achevée fin 2021 et dont la commercialisation a débuté au 1er trimestre 2022.*



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 problématiques rencontrées et du patrimoine concerné, de nombreuses réponses sont déployées, allant de l'entretien courant à des opérations de réhabilitation.

Réclamations techniques

Plus de 26 200 demandes d'interventions techniques ont été ainsi 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, et à l'espace locataire.

En 2021, Gironde Habitat a engagé près de 3 313 000 euros pour l'entretien courant de ses résidences et des logements. Près de 3 272 000 euros ont servi à la remise en état des logements, lors de la rotation.

RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES *

	2019	2020	2021
Liées à un contrat	4 326	4 581	4 739
Dans le cadre de l'entretien courant	18 508	22 411	18 695
Liées au Parfait Achèvement	2 161	2 234	1 136
Pour les 3 items via l'Espace locataire			2 055
Total général	24 995	26 218	26 625
Réc. par logts gérés	1,40	1,64	1,62

* hors réclamations siège, plaintes sociales

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

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.

Année après année, 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 2021, sur le panel des 2 250 personnes interrogées, le taux de satisfaction globale reste encore stable pour atteindre près de 85%. Les conditions d'entrée dans le logement, le rapport qualité/prix, ainsi que l'information et la communication réalisées auprès des clients sont également très appréciés. Il est aussi à noter le plébiscite de l'Espace Locataire, avec plus de 87% de résidents satisfaits, pour ceux qui y sont inscrits. L'information et la communication sur la vie de la résidence sont également très importantes, avec 84% d'habitants satisfaits d'être tenus au courant : en premier lieu des travaux effectués ou à venir, puis des activités de vente de l'Office et en troisième lieu, de ce qui concerne les charges locatives.

Sur la qualité de la prise en charge de la demande, au-delà de la très légère baisse sur la demande d'intervention sur les parties communes, le taux de satisfaction des clients est en hausse : soit plus de 62% de résidents satisfaits sur l'intervention logement, soit plus de 61% de locataires satisfaits sur les réclamations administratives et soit 42% d'habitants satisfaits sur la gestion des troubles de voisinage, malgré la pandémie.

Les équipes de Gironde Habitat poursuivent leurs efforts pour maintenir une qualité de cadre de vie et de confort des locataires : environnement, gestion des espaces extérieurs, entretien courant et des parties communes, aménagement et équipement. Les résultats en 2021 sont en augmentation, avec près de 79% de résidents satisfaits de la qualité de vie dans le quartier et 75% d'entre eux, satisfaits sur la qualité de vie leur résidence / immeuble ; ils sont en très légère baisse sur la « propreté » des aménagements extérieurs (66,5 % en 2021, soit -0,5% par rapport à 2020).

— AU SERVICE DES CLIENTS

Des opérations de réhabilitation sur toute la Gironde

Les équipes de Gironde Habitat s'attachent à intervenir sur tout le territoire girondin et à garantir la même qualité de service, quels que soient le secteur géographique et le type de résidences, collectives et individuelles, à réhabiliter.

L'une des plus grandes priorités est de réduire la précarité énergétique, à travers une évaluation constante du parc résidentiel de l'Office, sur tout le département, pour des logements plus performants sur le plan énergétique, mieux isolés, équipés et avec un meilleur confort et cadre de vie. Autant d'améliorations qui permettent aux habitants une plus grande maîtrise, voire une baisse de leur consommation d'énergie et donc de leurs charges.

Parmi les opérations de réhabilitation importantes, il y a notamment celle du Champ de Courses au Bouscat et prochainement, celle de l'Europe, à Bordeaux, en centre-ville.

En 2021, 44 résidences ont fait l'objet d'opérations de réhabilitation (en phase montage ou travaux) :

- soit en phase montage : 23 résidences, représentant ainsi 220 logements, pour un budget de plus de 7 154 013 € TTC
- soit en phase travaux : 21 résidences, représentant ainsi 284 logements pour un budget de 7 202 914 € TTC

En 2020, l'Office avait déjà identifié plusieurs projets de réhabilitation potentiels, y compris parmi ceux qui n'avaient pas été considérés comme prioritaires. Ainsi, l'impact de la crise sanitaire avait notamment révélé chez les habitants des résidences collectives le besoin de bénéficier d'accès plus privatifs à l'extérieur (terrasse, balcon, jardin), pour compenser le manque d'espaces extérieurs individuels.

Réhabilitations

Poursuivre les orientations, dans le cadre du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP), en lien avec le plan de relance, et augmenter les opérations :

- de performance énergétique : plus aucun logement en DPE-F ou -G, d'ici 2023 et plus aucun logement en DPE-E, à la fin du PSP ;
- de plus grande accessibilité des résidences : adaptation des logements, ajout d'ascenseurs, qualification des abords pour un meilleur accès, etc.
- de confort et de qualité d'usage : plus d'espaces extérieurs, plus d'espaces extérieurs partagés et reconfigurés dans les résidences, mais aussi en phase avec les nouvelles mobilités et le travail à domicile

Intégrées dans le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), grâce au plan de relance, ces réhabilitations bénéficient d'un investissement de 10 %, issu des fonds propres de l'Office.

DES AXES D'INTERVENTION IDENTIFIÉS DANS LES RÉSIDENCES :

Entretien

L'entretien au quotidien des logements, des parties communes et des abords, dans le respect du budget d'entretien courant et des enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements.

Renouvellement de composants

Le maintien de l'enveloppe.

Projet de renouvellement urbain

Programmées en 2021, des études préalables ont été réalisées sur la résidence Le DORAT, située à Bègles et rachetée par l'Office, en 2018.

Des diagnostics techniques, sociaux et urbains ont été ainsi effectués, afin de définir et de mieux cerner les besoins pour son entretien et le projet de réhabilitation.

AU SERVICE DES CLIENTS

RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE CAUBET, À PAUILLAC - MIEUX HABITER AU QUOTIDIEN



Les habitants de la résidence Caubet, à Pauillac, satisfaits de la réhabilitation de leur logement

Huit mois de chantier auront suffi pour finaliser la rénovation thermique des 23 maisons de la résidence Caubet (construite en 1983), à Pauillac : isolation des façades par l'extérieur, puis des combles, création d'une VMC, renouvellement des appareils de chauffage, menuiseries, peintures, nettoyage des toitures, etc.

Le confort et la sécurisation des logements ont été également améliorés, notamment avec la mise en sécurité électrique des logements remplacement des prises ou interrupteurs cassés, peinture des murs côté extérieur, remplacement des boîtes aux lettres, remplacement des portes-palières.

Satisfaits des travaux réalisés, les habitants gagnent en économies de charges (20 € par mois, en moyenne), mais aussi en confort et qualité de cadre de vie, sans aucune augmentation de loyer.



CONCERTATION LOCATIVE 2021

La concertation locative repose sur deux dimensions : locale et départementale.

La concertation locale : de nombreuses rencontres avec les associations de locataires

Inscrite dans le plan de concertation locative, la concertation locale permet aux équipes de Gironde Habitat de rencontrer les habitants, représentés par huit associations actives sur l'ensemble du parc de l'Office. Après une année 2020 de crise sanitaire et de confinement, les échanges ont pu reprendre progressivement en 2021.

De nombreuses réunions ont été organisées, soit :

- 4 rencontres entre l'agence de Carbon Blanc et l'Amicale des locataires de la résidence Favols, à Carbon Blanc, autour de diverses thématiques : ambiance de la résidence, tranquillité résidentielle, travaux de réhabilitation de la résidence et contrôle des charges.
- 5 rencontres entre l'agence de Bordeaux et les locataires : une, sur la résidence du Ponant pour le contrôle des charges et quatre autres, avec l'Amicale des locataires de la résidence Aupérie, au sujet de travaux sur les parties communes, le contrôle du ménage ainsi que le contrôle des charges sur 3 exercices (2017, 2018 et 2019).
- 1 rencontre entre l'agence de Mérignac et l'Amicale de la résidence Gérard Blot, concernant des difficultés sur l'entretien ménager.

Les agences sont également restées en contact par échanges téléphoniques et mails avec les autres associations.

La concertation départementale : des échanges réguliers avec le Conseil de Concertation

En 2021, le Conseil de Concertation a été réuni à cinq reprises, sur des thématiques variées :

25 janvier 2021, une réunion en visio, sur :

- Le Bilan protocole impayés
- La Proposition de partenariat avec la société PAPERNEST (assistance gratuite pour les locataires aux démarches administratives)

7 juillet 2021, une réunion en présentiel, sur :

- La Charte Accompagnement des locataires en fragilité économique
- Le Point Extranet locataires

6 septembre 2021, une réunion en présentiel, sur :

- La Politique de Gironde Habitat au sujet de l'installation de bornes électriques dans les résidences
- Le Mieux vivre ensemble
- Les Aménagements paysagers dans les résidences

15 novembre 2021, une réunion en présentiel au Centre Technique, sur :

- La Présentation des orientations de la politique développement social et des missions du Pôle Gestion de Proximité de Gironde Habitat
- Le Point Contrat multiservices
- Le Point Catalogue de services optionnels

6 décembre 2021 une réunion en présentiel, sur :

- L'Actualisation Charte des opérations de Démolition / Construction
- La Présentation du projet du Champ de Courses au Bouscat

EN LIEN AVEC LES HABITANTS

En 2021, « rester en lien » est au cœur de l'activité globale de Gironde Habitat et plus particulièrement au regard des 44 000 locataires du parc.

Le déploiement des solutions digitales initié en 2020 s'est poursuivi avec notamment la mise en place d'un espace locataire ; mais aussi avec une attention portée à la coexistence nécessaire, pour palier une éventuelle fracture numérique, des outils print et de leur version digitale.



PHASE DE TEST DE L'ESPACE LOCATAIRE

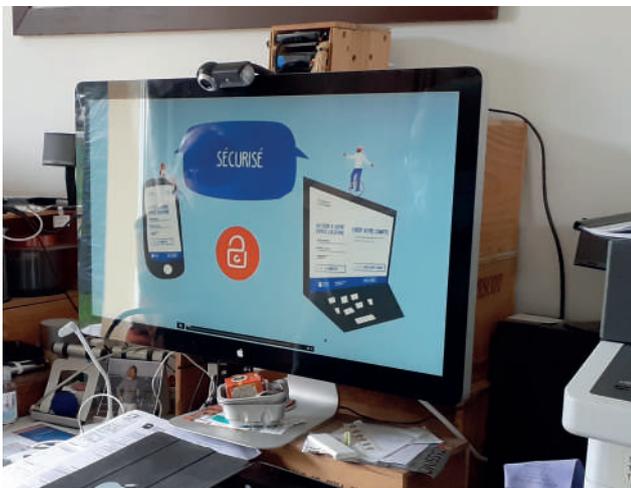
En 2021, le projet numérique de l'Espace locataire se profile. Ce nouvel outil dédié aux locataires de Gironde Habitat permettra d'effectuer de nombreuses démarches telles que :

- Payer en lignier ou activer le prélèvement automatique
- Gérer ses informations personnelles
- Envoyer des demandes (locative-contrat-technique)
- Accéder aux coordonnées des interlocuteurs de proximité
- Télécharger les documents (quittances et avis d'échéance)

Et procure plusieurs avantages :

- Un espace sécurisé et accessible 24h/24
- Une inscription facile et gratuite
- Une gestion de contrat simple et rapide

Au préalable du lancement, une phase de test essentielle pour ce projet a été menée, aussi bien en interne par les collaborateurs qui ont participé au projet qu'en externe auprès des locataires. Concrètement, une vingtaine de locataires a joué le jeu de tester ce nouvel outil sur plusieurs supports (ordinateur, téléphone et tablette) à domicile ou en agence, avec des retours très positifs ; et avec la contribution du Conseil de Concertation Locative.



Rester en lien avec les habitants en 2021 s'est également traduit par des actions concrètes au bénéfice des locataires et ou sur le terrain, soutenues par des supports de communication systématiquement proposés à la fois dans leur version print et digitale ; soit par courrier et accessible sur le site internet de Gironde Habitat.

Ainsi pour la mise en place du Numéro Vert AGIR, un dispositif pour une Aide à la Gestion des Impayés et des Risques locatifs, une information a été adressée aux locataires confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, pouvant générer un déséquilibre financier ou venant fragiliser le maintien dans leur logement.

Par ailleurs, cette année encore, de nombreuses actions en vue d'améliorer la qualité de vie dans les résidences (réhabilitations - aménagements divers - animations...) ont été lancées comme au Dorat à Bègles, résidence Larrue à Pessac, résidence Les Parqueurs à Gujan-Mestras ou encore sur les sites autour de l'hippodrome dans les communes du Bouscat et d'Eysines ; actions valorisées via les bulletins d'information « Mieux Demain » et « Mieux Vivre ».



EN LIEN AVEC LES HABITANTS

SI VOUS AVEZ CONSTATÉ UNE ANOMALIE CONTACTEZ AU PLUS VITE L'ENTREPRISE CHARGÉE DE L'ENTRETIEN

L'ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES

Si vous dépendez de l'agence Gironde Habitat de Carbon-Blanc, Artigues ou Libourne
ENGIE BORDEAUX RIVE DROITE
 09 77 40 58 77 (APPEL NON SURTAXÉ)

Si vous dépendez de l'agence Gironde Habitat de Bordeaux, Pessac, Castelnau ou Langon
PROXISERVE
 05 33 63 00 88 (APPEL NON SURTAXÉ)

Si vous dépendez de l'agence Gironde Habitat de Mérignac, du Bouscat ou du Teich
ENGIE BORDEAUX OUEST
 09 77 40 58 76 (APPEL NON SURTAXÉ)

N'ATTENDEZ PAS LE DERNIER MOMENT



Gironde Habitat aménager, évoluer
 40 rue d'Armagnac - CS71232 - 33074 Bordeaux Cedex
 tél. 05 59 27 27

PRENEZ L'AIR !

MERCREDI 15 SEPTEMBRE 2021

**PROGRAMME :
 DÉCOUVERTE DU SKATEBOARD
 ET SPECTACLE TRAPÈZE AÉRIEN EN CLÔTURE**

**DE 15H00 À 17H00
 RÉSIDENCE LES GENÈTS À SOULAC**

CONTACT : 09.54.60.00.81



Gironde Habitat

De manière plus redondante, les informations relatives à la gestion courante du logement, comme la vigilance attendue concernant l'entretien des chaudières ; ou bien des documents pédagogiques

sur la régularisation annuelle des charges locatives ; ou encore des informations sur les enquêtes nationales (SLS - OPS - Enquête de satisfaction...) sont toujours relayés à chaque locataire.



FAVORISER LES ÉCHANGES ET LES RENCONTRES

Enfin pour tisser la toile du lien, échanger et se rencontrer, Gironde Habitat a cette année encore favorisé la mise en place d'animations sur des plans festifs et culturels très variés. Avec l'appui de nombreuses associations du territoire, et quelques fois le soutien des communes,

le programme des animations de Gironde Habitat ne cesse de se développer et de se diversifier au gré des besoins locaux et des attentes des locataires. En 2021, 37 animations ont été conduites sur les résidences.

**CHANTIER PEINTURE
 UTOPIK FACTORY**

**VENDREDI 12 ET SAMEDI 13 NOVEMBRE
 9H00 À 17H00**

LOCAL VÉLOS - RÉSIDENCE LES CAPUCINS

Vendredi 12/10
 préparation des supports du local à vélos
 TU ES LE BIENVENU POUR DONNER UN COUP DE MAIN À L'ÉQUIPE D'UTOPIK FACTORY

Samedi 13/10
 VIENS DONNER UN COUP DE PINCEAU POUR TON LOCAL À VÉLOS
 13H00 À 17H00 : DONNE UNE NOUVELLE VIE À TON VÉLO AVEC LA RECYCLERIE SPORTIVE ET SI IL EST TROP FATIGUÉ TU PEUX LEUR DONNER !



Recyclerie SPORTIVE Gironde Habitat UTOPIK FACTORY

**SORTIE NATURE
 A LA DÉCOUVERTE DU MARAIS DU GÛA**

**SAMEDI 23 OCTOBRE 2021 À 15H00
 DURÉE 2H00**

**RDV SUR LE PARKING DU SENTIER DU MARAIS DU GUA
 (ROUTE DE TASTESOULE À VENSAC)**

**INSCRIVEZ VOUS VITE !
 06.15.12.43.41 / (15 personnes maximum)
 pour tout problème de transport contactez également ce numéro**

Un animateur nature de l'association Écoacteurs en Médoc, vous accompagne, sur le sentier aménagé du marais du Gûa, boucle de 1,3 km, à la découverte de l'écosystème d'une zone humide, emblématique et de la faune et flore du marais !



Gironde Habitat écoacteurs en Médoc

EN LIEN AVEC LES HABITANTS



QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

En 2021, Gironde Habitat reste actif dans sept Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville : à Bègles, Bordeaux, Cenon, Coutras, Floirac, Lormont et Le Bouscat/Eysines. Dans ces communes où l'Office possède et gère du patrimoine locatif, de nouvelles actions ont été engagées ou des conventions ont été maintenues avec un plan d'actions revisité, pour toujours répondre et s'adapter au mieux aux sites ciblés.

Globalement, dans ce cadre contractuel de renforcement de la gestion des sites, les actions mises en œuvre se déclinent autour de trois axes forts : l'entretien des résidences, les dispositifs favorisant le mieux vivre ensemble et l'amélioration du cadre de vie.

De nombreuses animations dédiées au bien vivre ensemble, des petits travaux d'aménagement, des mesures d'amélioration de la propreté par des prestations de ménage supplémentaires ont ici contribué à l'atteinte de l'objectif.

Concrètement le renforcement du nettoyage des résidences a été programmé, à Floirac résidence Pierre Curie un terrain de pétanque a été aménagé ; de nouvelles équipes de volontaires Unicités en service civique à Lormont ont été chargées de la prévention des punaises de lit ; à Coutras des espaces de conteneurs de déchets et de tri ont été réorganisés et une action de rénovation des raccordements d'eau des jardins partagés résidence Les Brûlons a permis le démarrage du projet « Bokashi »*.

Notons que sur la commune de Coutras, cette résidence de 90 logements construite entre 1979 et 1982 a également bénéficié en 2021 d'un chantier de ravalement et de mise en couleur des façades, un site sensible où deux chargés d'immeuble s'efforcent chaque jour de garantir la propreté des lieux et la qualité de vie des habitants.

• **Projet Bokashi** : Dans la perspective d'une obligation légale sur le tri des déchets à la source qui se profile pour 2024 ; le projet Bokashi consiste à proposer une collecte des déchets organiques pour alimenter les maraîchers alentours de cette riche matière. La simplicité et la gratuité de ce dispositif participent à sa réussite. Organisé autour de la gestion « tournante » de bacs de compost, il est aujourd'hui soutenu par les jeunes en service civique d'Unicités. Ce modèle destiné à être développé sur plusieurs résidences a été engagé fin 2021 sur la résidence Champs de Courses au Bouscat.

LA RÉFLEXION AU SERVICE DE L'ACTION

En 2021, le site de la résidence Pierre Curie à Floirac a été le sujet d'un mémoire diplômant de Master en communication : « Comprendre les pratiques culturelles des locataires de la résidence pierre curie à Floirac en temps de crise sanitaire ».

Dans la dynamique de cette réflexion universitaire, des travaux ont été menés et ont permis de développer un lien particulier avec les locataires en étant particulièrement attentif à ce site. Plusieurs actions telles que l'aménagement du terrain de pétanque, la mise en œuvre d'un chantier jeunes « vélos » ainsi que des balades urbaines en partenariat avec Alternative Urbaine - chantier d'insertion témoignent du passage vertueux de la pensée à l'action.

Saint André de Cubzac «La Platane» Réunion Publique



Gironde Habitat vous convie à une réunion publique d'information sur le projet de réhabilitation de votre résidence.

Dans le respect des mesures de couvre-feu, cette réunion sera organisée de manière dématérialisée, via l'application Team's.

mardi 30 mars 2021 à 18h00

Vous nous avez communiqué votre adresse mail et recevrez l'invitation teams pour vous connecter.

Les personnes ne pouvant se connecter à la réunion dématérialisée recevront l'ensemble des informations par courrier.

* Conformément aux articles 38 et suivants de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la protection des données du 21 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement et de portabilité de vos données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de celles-ci.



EN LIEN AVEC LES HABITANTS

ANIMATIONS

Comme les années précédentes, de nombreuses actions d'animation ou bien la mise en place de dispositifs plus pérennes jalonnent l'année afin de rassembler les locataires autour d'objectifs communs et de préoccupations partagées afin de développer le lien social.

Des rendez-vous conviviaux, musicaux, culturels, mécaniques ou potagers sont régulièrement organisés pour :

Démarrer l'été en fanfares comme au mois de juillet avec les habitants des Longères de Carès et des Cottages, à Eysines ou de Foncastel et Des Pins à Mérignac au son de la fanfare musicale déambulatoire LA GRASSE BAND, avec l'association Ricochet sonore. Ambiance disco, paillettes et plumes, pour le plus grand plaisir des petits et des grands.

Cultiver ensemble des jardins partagés, des légumes, des fruits, des fleurs ou des herbes aromatiques, comme le font par exemple les habitants de Champs de courses (au Bouscat) ou du Dorat (à Bègles). Des ateliers ou des activités de jardinage proposés par les équipes du pôle Gestion de proximité, en partenariat avec des associations locales.



Bénéficiaire d'un garage mobile social et solidaire comme à Coutras.

Déjà expérimenté dès 2019 avec succès par les habitants de Trait d'Union, à Cenon, le garage mobile social et solidaire APREVA fait étape à Coutras en 2021, toujours en partenariat avec l'Office. Tous les habitants de nos résidences vivant sous le seuil de pauvreté peuvent désormais bénéficier gratuitement de leurs conseils sur les aides pour l'acquisition d'une voiture d'occasion, sur l'entretien des véhicules, mais aussi de diagnostics et de réparations mécaniques avec des permanences organisées chaque semaine...

RÉHABILITATIONS : VISIO CONCERTATION AVEC LES LOCATAIRES

En 2021, le projet de réhabilitation des 40 logements de la résidence La Platane à Saint André de Cubzac est en attente d'une concertation locative ; un passage obligé, très encadré par la Loi.

Dans l'impossibilité de mener à bien cette concertation en l'absence de Réunion Publique dans le cadre des contraintes sanitaires alors imposées ; la solution d'une concertation « en visio » s'invite.

Une réflexion est engagée sur une communication dédiée, destinée à informer tous les locataires concernés par cette rencontre, sans oublier personne.

Un résultat très positif de cette démarche s'est avéré ; pas de sentiment de « ségrégation numérique » mais au contraire des locataires qui pour certains, ont su rester en lien et se rassembler autour d'un moment convivial pour participer ensemble à la réunion.

22 présents pour une quasi-unanimité de réponses « oui » (21).

Le déploiement de cette solution pour d'autres résidences a également été un succès (La Chêneraie à Lège Cap Ferret ou encore Marc Nouaux à Cestas) ; une façon supplémentaire et complémentaire de concerter et d'engager une démarche participative appréciée des habitants.

EN LIEN AVEC LES HABITANTS



DES PLAINTES STABILISÉES À LA BAISSÉ

En 2021, les plaintes de voisinage reviennent à un niveau similaire à celui de 2019.

En effet après un pic de signalements en 2020, une envolée incontestablement liée aux deux confinements qui avaient obligé les familles à rester plus que d'habitude dans leur logement ; 2021 voit ses plaintes décroître (435 plaintes en 2021 contre 651 en 2020).

A Gironde Habitat, le pôle Relations Contractuelles Clients agit aux côtés des agences du territoire et du pôle Gestion de Proximité pour mettre en œuvre en premier lieu une dimension préventive importante apte à pallier les débordements. Gironde Habitat s'attache

ainsi à absorber les problèmes par différents angles pour faciliter la vie des locataires et rendre plus vertueux le dispositif de gestion de ces questions sensibles. Ainsi ces nombreuses actions d'accompagnement et de suivi des locataires ne sont pas régies en premier lieu par le risque contentieux mais bien sur le volet « résolution » pour en assurer le traitement et trouver des solutions adaptées.

Si le dispositif contentieux peut finalement apparaître ; il reste néanmoins un moyen pour favoriser le maintien des personnes dans leur logement.

Concrètement la nature des plaintes sociales concerne en premier lieu les troubles liés aux nuisances sonores (bruits divers, musique, réceptions, aboiement des chiens...).



Livraison 2021 : Résidence Fontebrière La Teste-de-Buch

EN LIEN AVEC LES HABITANTS



DES SOLUTIONS CONCRÈTES EN RÉPONSE AUX TROUBLES DU COMPORTEMENT

Concernant la gestion spécifique de ces problèmes, Gironde Habitat est en lien permanent avec La Plateforme Territoriale d'Appui de Gironde. Cette plateforme au service des professionnels et de la population constitue le dispositif d'appui à la coordination du département et intègre des missions de plusieurs entités qui agissent en faveur des parcours de santé et du maintien à domicile. D'autre part, avec l'association ARI ASAIS un accompagnement dédié à des personnes rencontrant de grandes difficultés médico-psycho-sociales du fait de leur précarité et de leur isolement peut être mis en place. Afin de mettre un terme au processus de désocialisation, l'action d'ASAIS lutte contre l'exclusion sociale en favorisant l'accès à trois types de droits fondamentaux : le logement, la culture et la citoyenneté. Le projet EMILE, Equipe Mobile Inclusive Logement Emploi, dans le cadre d'une convention interbailleurs, favorise l'accès et le maintien au logement et à l'emploi pour des personnes précaires, notamment bénéficiaires du RSA, et souffrant de troubles psychiques.



Animation fanfare, résidence Les Longères de Cares à Eysines

GESTION DES PLAINTES SOCIALES

PLAINTES SOCIALES REÇUES PAR AGENCE

Agence	2019	2020	2021
Carbon-Blanc	33	59	30
Le Bouscat	47	74	69
Mérignac	28	41	24
Artigues	29	68	31
Bordeaux	37	61	36
Castelnau	21	25	15
Libourne	34	30	21
Langon	49	48	47
Le Teich	78	147	126
Pessac	56	98	36
Non renseigné			
TOTAL	412	651	435

NATURE DES PLAINTES REÇUES

Agence	2019	2020	2021
Nuisances sonores	163	263	214
Troubles liés au comportement	54	110	93
Animaux	66	82	45
Atteintes aux locataires	58	47	17
Entretien jardin	16	14	8
Squat des parties communes	11	34	15
Epaves/encombrants	11	37	17
Hygiène Logement	24	41	18
Atteinte au personnel GH	4	10	5
Non renseigné	5	13	3
TOTAL	412	651	435

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES

En 2021, la courbe des impayés de loyers a globalement subi une légère hausse. Ce résultat se décompose sur deux cibles : les locataires présents et les locataires partis. Ainsi en segmentant cette hausse on constate 2 évolutions différentes : celle des locataires présents à la baisse et celle des locataires partis à la hausse.

Après la hausse des impayés enregistrée entre 2019 et 2020, une situation dont chacun sait qu'elle peut être liée aux effets de la crise sanitaire qui a sans nul doute impacté la solvabilité de nos locataire ; un renforcement des leviers de solvabilisation pour gérer les impayés a été engagé.

Un résultat est aujourd'hui visible notamment sur une baisse de près de 102 locataires présents en dette.

Si l'évolution très légère des prélèvements automatiques (+139 adhésions en 2021) ne peut être analysée comme un facteur de la maîtrise relative de la baisse des impayés, elle reste néanmoins à noter pour confirmer et valoriser le dispositif comme un levier de garantie de paiement des loyers.

PRELEVEMENTS AUTOMATIQUES

	2019	2020	2021
Nombre de prelevements	13986	14355	14494
% de prélèvements/contrats quittance	79,09	80,26	80



DISPOSITIFS DE SOLVABILISATION

Différents outils sont mobilisés pour aider financièrement le locataire :

Il peut s'agir tout d'abord de la mise en jeu des garanties de loyer.

Pour l'année 2021, 168 locataires (soit 12 familles supplémentaires par rapport à 2020) ont bénéficié du dispositif Locapass pour un montant de 110 917 euros, et comme en 2020, 107 dossiers ont été instruits par le FSL pour un montant de 65 519 euros.

IMPAYÉS

	2019	2020	2021
IMPAYES LOCATAIRES PRESENTS	2 417	3 473	3 258
en % du quittance	2,60	3,61	3,61
Nombre de débiteurs	2 277	2 660	2 470
IMPAYES LOCATAIRES PARTIS	3 535	3 854	4 242
en % du quittance	3,80	4,01	4,30
Nombre de débiteurs	910	1 130	1 291
IMPAYES TOTAUX	5 952	7 327	7 500
en % du quittance	6,40	7,62	7,91

Il peut s'agir aussi des aides au maintien dans les lieux.

En 2021, Le FSL a été sollicité pour 149 locataires pour un montant de 185 845 euros.

Quel que soit le stade de la procédure de traitement de l'impayé, le règlement amiable est constamment recherché avec 804 plans d'apurement en cours au 31 décembre (contre 695 au 31/12/2020).

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES

LE DISPOSITIF « FSL COVID » EN GIRONDE

La crise sanitaire ayant révélé de nouvelles inégalités liées aux statuts professionnels, aux conditions de travail ou encore à la qualité et la taille du logement ; elle a également plongé de nombreuses familles sans souci particulier, dans de grandes difficultés financières ; d'aucune ne pouvant plus payer tout ou partie de leur loyer. Ainsi, courant 2021, face aux risques d'explosion des impayés de loyer, l'Etat a proposé aux FSL volontaires la mise en place d'un dispositif particulier à l'attention des ménages habituellement non éligibles aux aides des FSL.

Le FSL Girondin en a adapté le principe en Conseil d'Administration du 16/06/2021 ; l'Etat et le FSL ont signé une convention au titre du Fond National

des Impayés Locatifs. Ce dispositif spécifique « FSL COVID » a été mis en place pour une durée déterminée. Pour le promouvoir le FSL a créé un flyer qui a été diffusé auprès des bailleurs, différents services sociaux : MDS/CIAS/CCAS, ADIL, Communes. Evoqué avec les associations locataires lors du congrès Hlm de BORDEAUX en Septembre 2021, des réunions ont été organisées avec les bailleurs pour partager sur le dispositif et le processus de saisine.

Sur le territoire girondin, 224 ménages ont pu bénéficier de cette aide exceptionnelle pour un montant de 361.036€ soit une aide moyenne de 1.612€ par bénéficiaire.

FSL SPÉCIAL COVID :

Gironde Habitat a bénéficié de 28% des aides accordées pour les locataires du parc de l'Office.



Livraison 2021 : Résidence Sorgho Gironde-sur-Dropt

ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES



SOLI'AL

Un autre dispositif d'aide aux ménages en difficulté, visant la prévention des impayés locatif, a également été créé en 2021. Il s'agit d'un partenariat entre Gironde Habitat et une association créée par le groupe Action Logement : Soli'AL.

Concrètement Gironde Habitat a consacré des fonds

propres ; un budget abondé à 200% par Action Logement pour permettre à ce dispositif, scellé par une convention entre les deux parties, de subvenir aux besoins des locataires en difficulté. Les solutions passent par une aide à la quittance destinée à couvrir partiellement le montant du loyer et des charges d'un locataire en situation de déséquilibre financier ou bien par un accompagnement social.



AGIR : LE Numéro vert de gironde habitat

Dans l'engagement de Gironde Habitat de toujours rester en lien et développer l'accompagnement des locataires ; l'Office a mis en place un numéro vert dédié aux locataires confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, pouvant générer un déséquilibre financier ou venant fragiliser le maintien dans leur logement.

Une équipe experte avec des dispositifs de solvabilisation, est à l'écoute pour analyser chaque situation. Ce numéro vert peut ainsi prendre le relais des dispositifs d'accompagnement existants dans les agences de proximité, lors de situations particulièrement difficiles. L'équipe peut mettre en place, toujours en lien avec l'agence de proximité, un accompagnement personnalisé en identifiant des solutions adaptées.

AGIR : LE NUMÉRO VERT DE GIRONDE HABITAT
0 800 73 70 70

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION



UNE RICHESSE HUMAINE EN PLEINE MOUVANCE

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, émergence de nouveaux métiers. 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

En lien avec le développement du patrimoine et de l'activité, les effectifs de Gironde Habitat augmentent chaque année : 366 emplois dans l'entreprise au 31 décembre 2021.

ÉVOLUTION ETP - BILAN 2021

	2019		2020		2021	
	Nbre Emplois au 31/12/2019	ETP Moyen sur année 2019	Nbre Emplois au 31/12/2020	ETP Moyen sur année 2020	Nbre Emplois au 31/12/2021	ETP Moyen sur année 2021
Siège	155	154,49	161	158,39	163	165,81
Agence	67	65,58	68	65,77	74	70,61
Centre Technique (entretien)	49	48,92	51	51,41	48	49,43
Personnel d'immeuble (récupérable)	74	74,10	80	75,67	81	79,98
Sureffectif	0	0,35	0	1,50	0	2,85
Disponibilités, congés	2	2,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	347	345,43	360	352,74	366	368,68



UN NOMBRE DE RECRUTEMENTS IMPORTANT

Les mouvements de personnel restent importants. Au titre de l'année 2021, 116 processus de recrutement ou mobilité interne ont été gérés au sein de la Direction des Ressources Humaines.

- 33 départs de CDI et FPT,
- 40 personnes embauchées en contrat à durée indéterminée, dont 12 sur des créations de postes
- 11 mutations – changement de poste – mobilité interne
- 41 personnes différentes recrutées en 2021 dans le cadre de CDD (remplacement, accroissement temporaire d'activité.)
- 20 intérimaires
- 4 nouveaux contrats d'apprentissage

Plusieurs nouveaux métiers ont été créés cette année encore :

- Gestionnaire de site
- Chargé.e de développement habitat et vie locale
- Contôleur.euse des marchés
- Coordinateur.rice logements accompagnés
- Directeur.rice financière adjoint
- Gestionnaire chantiers

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

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

- 4 nouveaux apprentis recrutés
- 6 stagiaires, dont 3 étudiants, et 3 en PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel).

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 d'orientation professionnelle. Gironde Habitat participe activement à ce 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.

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION



UN CONTEXTE DE RECRUTEMENT DIFFICILE

Le recrutement de nouveaux salariés a été confronté à plusieurs difficultés depuis la crise sanitaire allongeant la durée des processus de recrutement.

En effet, une pénurie est observée sur de nombreux métiers, toute catégorie confondue et moins de candidats postulent (2446 candidatures ont été reçues en 2021, soit moitié moins par rapport à 2020 – 5579 candidatures). De plus, les candidats qui postulent sont plus volatiles et n'hésitent pas à stopper un processus de recrutement en cours dans le cadre d'un marché tendu comportant plus d'offres que de demandes leur permettant d'être plus fréquemment en position de choisir leur recruteur.

A la difficulté d'attirer les candidats s'ajoute également celle de les fidéliser tout au long du parcours de recrutement.

Pour pallier cette pénurie de candidats, gagner en réactivité et en efficacité, le recours aux agences d'intérim s'est amplifié, notamment sur les métiers d'ouvrier et d'assistants.

La présentation des offres d'emploi a été restructurée pour les rendre plus attractives, en mettant par exemple en avant les avantages de Gironde Habitat (possibilité de télétravail sous conditions, un nombre de jours ouvrés de congés payés supérieur au nombre légal, le versement d'une prime annuelle, accord d'intéressement, possibilité de prise en charge à 100% de l'abonnement transport en commun, carte ticket restaurant, CSE dynamique...).

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 les offres d'emploi et fiches de poste ont été rédigées en écriture inclusive.

La pyramide des âges 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.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF (CDI, CDD, FPT) PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR SEXE (AU 31/12/2021)

Tranche d'âge	Homme	Femme
Moins de 20 ans	1	0
De 20 à 24 ans	4	3
De 25 à 29 ans	11	16
De 30 à 34 ans	24	30
De 35 à 39 ans	11	28
De 40 à 44 ans	18	34
De 45 à 49 ans	31	34
De 50 à 54 ans	30	40
55 ans et plus	43	44
TOTAL	173	229

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION



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 2021 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 2021

	2019	2020	2021
Maladie /CLM/CLD	7,95%	6,72%	7,25%
Jours Enfant malade	0,26%	0,14%	0,22%
Accident du travail	0,91%	1,47%	0,85%
Absences exceptionnelles	0,16%	0,12%	0,16%
Mi-temps thérapeutique	0,10%	0,03%	0,67%
Absences liées à la COVID19		1,80%	
Absences non remunerées		0,96%	
Total toutes absences	9,37%	11,24%	9,59%

Malgré un taux d'absentéisme globalement stable et quasiment équivalent à celui d'avant pandémie, il convient de noter une augmentation importante de la mise en place de temps partiel thérapeutique.

Le temps partiel thérapeutique est une organisation très bénéfique pour les salariés revenant d'un arrêt de travail généralement long (maladie, accident de travail, maladie professionnelle), leur permettant de reprendre de manière progressive leur activité.

Cette organisation permet également à un salarié de continuer à se rendre à ses rendez-vous médicaux, à suivre une rééducation ou autre suivi médical.

Sous réserve que l'organisation et les nécessités du service puissent être compatibles avec la mise en place de cet aménagement de travail, Gironde Habitat favorise ces conditions de reprise d'activité.



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

En 2021, et malgré le contexte de pandémie, Gironde Habitat a poursuivi ses actions en faveur de la professionnalisation des collaborateurs. Ainsi, 108 collaborateurs ont bénéficié de stages de formation, correspondant à 1825 heures de formation.

Dans ce contexte de crise sanitaire, d'autres offres de formation à distance ont été proposées aux salariés (webinaires, MOOC, classes virtuels, formations en visioconférences, etc.).

Le budget annuel consacré aux actions de formation de 110 000€, est de 97 000€ pour les seuls coûts pédagogiques (3 formations programmées ayant été annulées courant décembre).

Les temps forts des formations 2021 :

- la grande campagne de formation sur les charges récupérables et réparations locatives, démarrée en 2020
- les formations liées au développement personnel (prise de parole en public, gestion du temps et des priorités...)
- les formations en lien avec l'évolution réglementaire et adaptation aux pratiques métier (BIM au service de la maîtrise d'ouvrage, les nouveaux CCAG, la RE2020...)

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION



UN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE TOUJOURS PRÉGNANT

En 2021, l'activité a dû s'adapter en permanence aux mesures sanitaires nationales et au taux de propagation en perpétuelle mouvance :

- Une adaptation constante du rythme télétravail / présentiel en fonction de l'évolution du taux de contamination, et en concertation avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP).
- Gestion de 92 dossiers COVID (cas contact – tracing)
- Une politique RH plus favorable : malgré la fin des dispositifs exceptionnels de garde d'enfant, Gironde Habitat a permis la prise de jours supplémentaire au titre des absences exceptionnelles pour garde d'enfant prévues par l'accord collectif.
- Une politique RH protectrice avec la possibilité de bénéficier de jours de télétravail supplémentaire en cas de spécificités (utilisation des transports en commun, bureau partagé...)
- Communication de manière régulière et transparente avec les collaborateurs via les mails Infos RH



Ce dispositif d'information permet d'assurer le nettoyage et la désinfection des bureaux lorsqu'ils ont été occupés

UN DIALOGUE SOCIAL ACTIF

Outre les points mensuels en lien avec la COVID-19, la dynamique d'un dialogue social constructif, développé depuis plusieurs années au sein de l'office, a permis la signature de 5 nouveaux accords :

- un accord collectif renouvelant les engagements pris depuis plusieurs années en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes,
- un nouvel accord d'intéressement pour les exercices 2021-2022-2023,
- un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), qui synthétise les points d'accord pour 2022, dont la revalorisation collective des salaires applicable à compter du 1er janvier 2022,
- un avenant à l'accord collectif d'entreprise de Gironde Habitat du 08.10.2010, qui prévoit la revalorisation du barème de remboursement des frais kilométriques,
- un avenant à l'accord collectif sur la mise en place du télétravail du 17.12.2020, afin de rappeler le droit à la déconnexion de chaque salarié,
- un accord sur le travail de nuit dans le cadre de l'activité saisonnière du Sextant à Carcans au titre de l'année 2022.

MARCHÉS

En 2021, le Service des Marchés au sein de la Direction Administrative et Juridique a vu ses équipes maintenues, malgré des mouvements de personnels avérés. Pour sécuriser les missions, un poste de contrôleur des marchés a été créé ayant pour fonction principale

d'effectuer des contrôles de régularité des marchés. Près de 200 marchés supplémentaires (soit 608 lots) ont été menés en 2021 pour un montant total de 86 705 229,51€, sachant que 437 procédures ont été engagées en 2021 contre 312 en 2020.



BILAN 2021

437	608	MONTANT TOTAL
PROCÉDURES	MARCHÉS	86.705.229,51 €

• Procédures adaptées

- 374 procédures
- 513 marchés

- **Montant total : 35.548.458,27 €**

• Procédures simplifiées

- 366 dossiers

- **Montant total : 2.039.003,15 €**

• Procédures formalisées

- 63 procédures
- 95 marchés

- **Montant total : 51.218.054,29 €**

• 27 procédures initiales, déclarées sans suite, ont donné lieu à 37 procédures supplémentaires

- 113 lots ont été déclarés sans suite

• 187 actes de sous-traitance initiaux

- 54 actes de sous-traitance modificatifs
- 20 actes de sous-traitance de second rang

• 321 créations/modifications de fournisseurs/tiers

• 11 commissions d'appel d'offres

- 2 jurys de concours
- 19 commissions des marchés

SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE

L'activité de Gironde Habitat en 2021 a retrouvé son rythme normal après une année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire liée à la COVID 19.

L'activité locative s'est globalement maintenue et la maîtrise des charges de structure (cotisation CGLLS et coûts de gestion) a permis de maintenir un résultat d'exploitation légèrement supérieur aux attentes.

La marge locative s'est ainsi légèrement accrue à hauteur de 48 M€ (+2 %),

La marge brute a elle aussi augmenté à hauteur de 52 M€ (+3%).

Le résultat d'exploitation ressort à 8.3M€, retrouvant le niveau des années précédant la crise sanitaire.

Par ailleurs le résultat exceptionnel ressort à 4.2 M€, grâce à un volume de ventes de logements HLM conforme aux attentes (59 logements vendus en 2021 contre 16 en 2020).

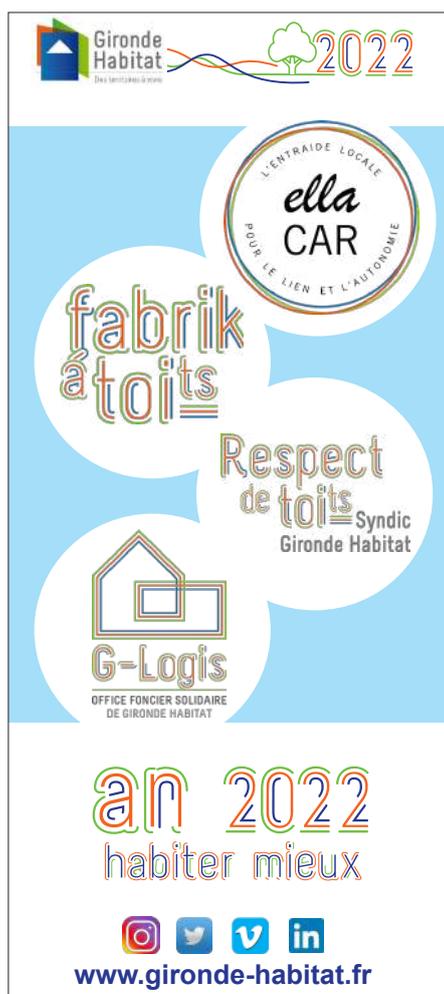
En conséquence, le résultat net de Gironde Habitat ressort à 12.6 M€ pour l'exercice 2021.

La poursuite des actions engagées par Gironde Habitat en 2019 et 2020 (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 10% des loyers.

La trésorerie s'établit à 48 M€, représentant environ 6 mois de dépenses d'exploitation de l'organisme.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

En 2021 encore, la crise sanitaire a impacté la communication de Gironde Habitat : des événements ont dû être annulés ou reportés et les protocoles sanitaires ont écarté plusieurs sujets. La communication s'est renforcée autour de son rôle de support, à la fois pour garantir le lien entre toutes les facettes de l'Office et pour renforcer l'image de Gironde Habitat dans un contexte de crise.



Résidence Nobel à Bordeaux
Intérieur de l'appartement après l'opération de "home staging"

EN LIEN AVEC LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE L'OFFICE

En 2021, l'activité de la direction de la communication et des relations publiques s'est développée sur le lien entre les différentes activités de l'Office afin d'identifier et valoriser l'image de Gironde Habitat. C'est ainsi que plusieurs projets ont fait l'objet de campagnes spécifiques de communication avec la création d'outils divers pour les soutenir dans leur réussite.

Le projet République à Bordeaux

Ce projet d'environ 170 logements en locatif social, accession sociale et vente libre accompagné de services et équipements de proximité a été marqué en 2021 par la fin des travaux de démolition et le démarrage des travaux de construction. Afin de maintenir le lien avec les riverains impactés par ce chantier spécifique, en plein centre-ville de Bordeaux, une communication ciblée a été lancée afin d'informer en temps réel du calendrier des travaux et des potentielles nuisances. Chaque information est ainsi déclinée sur le site internet www.projet-republic.fr dans un espace idoine, par newsletter et par flyer papier dans les boîtes aux lettres avoisinantes.

Les Allées Caillavet à Mérignac

Pour ce projet exceptionnel de 90 logements sociaux au sein d'un ensemble de près de 200 logements, une charte graphique spécifique a été créée et déployée sur le site et à travers la communication du projet. L'objectif était ici d'identifier les nombreux atouts de l'opération : cadre exceptionnel, réflexion architecturale et paysagère permettant de créer une harmonie avec l'environnement géographique, matériaux et finitions des logements soignés. La palette graphique rappelant la biodiversité permet de travailler sur l'unité de la résidence malgré des usages différents (logements sociaux et privés, école, crèche, services de proximité...).

La résidence Nobel à Bordeaux

Afin de préparer la commercialisation de cette résidence, la première en BRS de l'Office, une opération de « home staging » a été initiée. En meublant et équipant un appartement témoin, cette opération a permis de faciliter la projection des prospectus dans ces logements et de soigner l'image de Gironde Habitat sur cette compétence au travers d'une campagne cross media à débiter en 2022.

Parallèlement, le lancement de la nouvelle signature électronique Letsignit, en lien avec la direction des ressources humaines et la direction du système d'information, a permis de garantir une cohérence d'image et d'usage avec une signature chartée aux couleurs de Gironde Habitat.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES



LE RÉFLEXE DIGITAL POUR UNE COMMUNICATION MULTICANAL

Au-delà de maintenir une présence digitale importante, Gironde Habitat adopte désormais le réflexe digital à chaque communication tout en conservant des outils papier.

L'objectif est de permettre une transition du support papier à l'outil en ligne pour ceux qui le souhaitent, tout en conservant autant que possible la possibilité de l'outil print pour s'adapter aux différents usages. Afin d'accompagner ces changements, des versions numériques des outils traditionnellement papier sont déployées. C'est ainsi que le bulletin trimestriel Côté rue côté jardin s'est décliné dans une version newsletter pour toucher de nouveaux publics et permettre une lecture en phase avec les supports digitaux, plus rapide et plus visuelle.

Le lien papier / digital est également mis en avant sur les autres publications 2022 de l'Office : Reflets, nouvelle plaquette institutionnelle...grâce à des QR code renvoyant vers le site institutionnel de Gironde Habitat ou encore vers des vidéos.



« La newsletter CRCJ envoyée trimestriellement aux plus de 2000 locataires ayant opté pour les outils dématérialisés »



LANCEMENT DE L'ESPACE LOCATAIRE

L'Espace Locataire est un nouvel outil dédié aux locataires de Gironde Habitat. Cet espace permet d'effectuer les démarches suivantes :

- Payer en ligne ou activer le prélèvement automatique
- Gérer ses informations personnelles
- Envoyer des demandes (locative-contrat-technique)
- Accéder aux coordonnées des interlocuteurs de proximité
- Télécharger les documents (quittances et avis d'échéance)

Cet espace gratuit, sécurisé et disponible à tout moment permet aux locataires d'accéder de manière autonome à de nombreuses démarches, répondant ainsi à de nombreux besoins. Il a été construit dans la même lignée graphique que le site institutionnel afin de mieux l'identifier et a été accompagné d'une campagne multicanale dès février 2021. Une vidéo en motion design animant les personnages traditionnellement utilisés dans la communication locataire a permis de présenter l'outil en internet et en externe.

Visionnez la vidéo de présentation de l'Espace Locataire :



COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES



GOODIES 2021

Des goodies écoresponsables en lien avec les nouvelles manières de travailler : tote bag, sac isotherme, support de téléphone.



2021 ANNÉE DIGITALE

Réseaux sociaux :

- 1 300 abonnés sur Twitter
- 1 300 abonnés sur Instagram
- 51 vidéos au total sur Vimeo

www.gironde-habitat.fr

- Environ 500 visites par jour
- 58 articles postés

Environ 400 visites par jour sur www.vente.gironde-habitat.fr

Près de 5000 locataires inscrits sur l'Espace Locataire

Communication interne :

- 60 posts Le GH sur Yammer
- Production d'une vidéo tutoriel à l'usage des salariés dans le cadre de la nouvelle signature électronique Letsign'it



1 300
abonnées



1 300
abonnées



51
vidéos

SYSTEMES D'INFORMATION

ADAPTATION AUX NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

Les nouvelles habitudes de travail liées au contexte sanitaire (télétravail, digitalisation, développement de la visioconférence, etc.) ont eu des impacts importants sur les contraintes techniques et informatiques à faire évoluer. Dans la continuité de 2020, il a fallu compléter l'équipement des collaborateurs et mettre des outils en place pour recenser ce matériel – PC, smartphones, tablettes et écrans transmis aux collaborateurs afin d'améliorer les conditions de travail et optimiser les services liés à la mobilité (amélioration de la couverture Wifi en agence, changement de la flotte mobile pour le personnel de proximité et redéploiement des salles de visioconférence pour la prise en charge de *Teams* tout en permettant une utilisation simplifiée). En 2021, près de 2000 incidents et demandes ont été traités pour garantir la bonne continuité des activités de Gironde Habitat.



LANCEMENT DE L'ESPACE LOCATAIRE



Ce projet collaboratif et transversal s'est concrétisé en février 2021 avec le lancement de l'Espace Locataire qui compte après quelques mois 5 000 locataires inscrits. L'objectif était de s'adapter aux besoins des locataires en permettant la simplification des démarches sur une plateforme accessible à tout moment. Concrètement les fonctionnalités actives permettent de :

- Payer en ligne ou activer le prélèvement automatique
- Gérer ses informations personnelles
- Envoyer des demandes (locative-contrat-technique)
- Accéder aux coordonnées des interlocuteurs de proximité
- Télécharger les documents (quittances et avis d'échéance)



MISE EN PLACE D'UNE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE AUTOMATIQUE

Afin d'homogénéiser et de garantir une cohérence visuelle de l'ensemble des messages électroniques des salariés de Gironde Habitat, une nouvelle signature automatique a été mise en place en fin d'année 2021. L'augmentation des courriers électroniques transmis via les smartphones et/ou les tablettes qui ne bénéficient pas d'une signature pré-enregistrée, a été le moteur de la réflexion pour trouver une solution permettant de pallier non seulement un déficit d'image, mais aussi pour obtenir un gain d'homogénéité et d'efficacité s'agissant de nos communications internes comme externes. Cela a été le fruit d'un travail collaboratif entre les directions des systèmes d'information, des ressources humaines et de la communication et des relations publiques. Le lancement a été accompagné de messages d'information auprès des salariés et d'une vidéo tutorielle expliquant pas à pas ce nouvel outil. Une fois la première connexion réalisée, la signature se met en place de manière automatique et sur tous les outils : ordinateur, tablette, smartphone.





HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

Pages 61 à 84

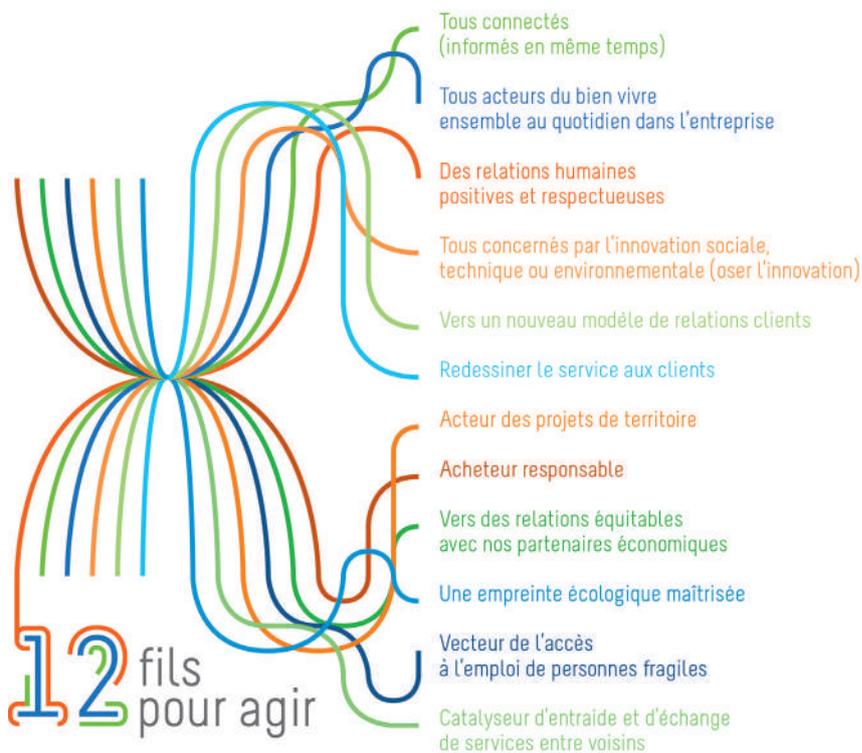
SOMMAIRE

ÉDITO	61
SALARIÉS	62
LOCATAIRES ET CLIENTS	64
TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES	69
ADMINISTRATEURS	74
PRESTATAIRES	77
PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS	80

ÉDITO

Cette année comme la précédente a été particulière, singulière. Il n'a pas été facile de rester en lien. Plus que jamais l'agilité des parties prenantes, leurs capacités à s'adapter, à rebondir dans un contexte social et économique fragilisé par les incertitudes ont renforcé la détermination de Gironde Habitat à n'oublier personne et surtout pas les plus contraints. Il s'est agi d'être protéiforme dans l'action, sur tous les terrains, en direction de publics différents et grâce à l'usage d'outils, de façons adaptées au regard des besoins, des habitants et des territoires. Rester en lien, responsable et social, avec l'ambition d'améliorer le quotidien des Girondines et des Girondins.

Si ces histoires de vies sont autant d'échos à l'engagement de Gironde Habitat dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Elles sont aussi l'occasion de rendre compte aux parties prenantes des actions menées durant cette année 2021 en lien avec elles, en contribution à la qualité de vie interne à l'entreprise et externes 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 la sidération en 2020, l'année 2021 a été marquée par la continuité de la crise sanitaire, l'installation de nouveaux modes de travail et de nouveaux réflexes à prendre en compte au quotidien pour les salariés de Gironde Habitat, impactant autant le personnel de terrain que celui du siège.

Au-delà de la gestion des impacts de la crise sanitaire, cette année a permis l'avancée notamment de deux projets au service d'un cadre plus agréable de travail.



AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PERSONNELS DE TERRAIN

Un audit interne concernant les locaux professionnels de l'ensemble du parc de Gironde Habitat, qu'il s'agisse de loges ou d'espaces de stockage et d'entretien a permis d'identifier et de recenser les travaux et ou les aménagements à entreprendre (peinture, menuiseries, plomberie, réaménagement, changement de mobilier...).

Au-delà de la vérification du respect des conditions d'hygiène et sécurité, cette action a pour but l'amélioration des conditions de travail des personnels de terrain. Ainsi, ils pourront dans un cadre adapté à leurs besoins, bénéficier d'un lieu pour déjeuner, se changer ou encore gérer des tâches administratives.

Concrètement en 2021, des travaux réalisés par le Centre Technique de Gironde Habitat ou des entreprises extérieures ont été engagés sur 4 résidences :

- Résidence Parc Borie à Arcachon : création d'une loge complète
- Résidence Lou Bercaill à Arcachon : réhabilitation de la loge existante avec travaux de peintures et de plomberie
- Résidence La Croisette à Blaye : création d'une loge
- Résidence Jean Monnet à Léognan : réhabilitation d'un local et aménagement de sanitaires.

PORTE D'ACCÈS



AVANT



APRÈS

Déjà d'autres travaux sur l'ensemble du parc de l'Office sont en programmation et seront priorisés en fonction des besoins identifiés durant l'exercice 2022.

SALARIÉS



RÉFLEXION ET PERSPECTIVES DE RÉAMÉNAGEMENT DU SIÈGE

Les deux dernières années, particulières au regard de la crise sanitaire, et relativement à l'organisation des espaces, ont conduit Gironde Habitat à entamer une réflexion autour de l'évolution du siège social de l'Office à Bordeaux.

Dès 2020, un questionnaire avait été envoyé aux usagers du siège pour recueillir leurs visions du futur et les contours de leur espace de travail « idéal ».

En octobre 2021, des ateliers participatifs ouverts à tous, encadrés par une équipe d'architectes et de sociologues ont été organisés sur deux demi-journées et sur la base du volontariat.

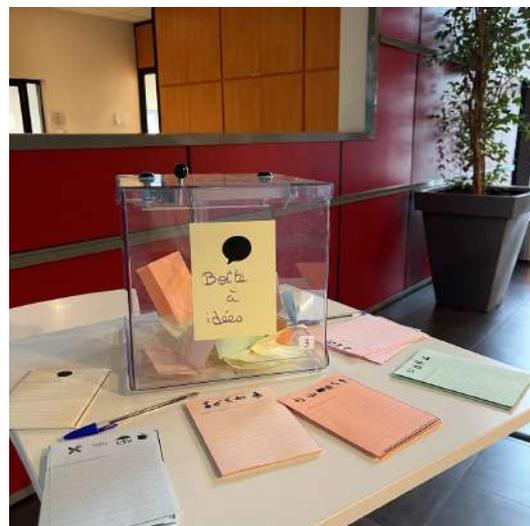


Ces échanges ludiques : jeux d'imagination et exercices de projection ont réuni une trentaine de salariés qui se sont projetés concernant les espaces intérieurs et extérieurs de leur environnement du quotidien ; ou « Comment travailler demain ? »



L'ensemble des salariés a été sensibilisé à cette réflexion sur les ergonomies du possible, qu'il s'agisse de bureaux, d'espaces de réunion, de salles de repas ou de repos, par le biais d'un « totem » et d'un espace dédié installé dans les locaux.

Le confort et l'esthétique n'ont pas été oubliés avec une mise à disposition d'échantillons de matières et d'images de référence, pour aider à la réflexion.



Enfin pour tous les collaborateurs, une boîte à idées a permis à chacun de s'exprimer librement autour des diverses thématiques abordées : énergies, équipements communs, accueil, circulation, restauration, bureaux, ergonomie, salles de réunion, d'attente, de sport, ou cadre extérieur.

Gageons qu'entre gestes barrières, bureaux partagés et télétravail, ces visions mutualisées des espaces à vivre et à travailler se construisent et se concrétisent.

LOCATAIRES ET CLIENTS

En 2021, dans la lignée de la dynamique des dispositions prises en 2020, une place privilégiée a été donnée au développement digital avec les prémices de l'Espace locataire et notamment la mise en place d'une phase test avec les locataires, les associations et les membres du Conseil d'Administration représentatifs, afin de valider l'accessibilité et la responsivité du dispositif.



DES FÊTES SOLIDAIRES

Durant les fêtes de fin d'année, une action de fêtes solidaires a été organisée à distance, crise sanitaire oblige. De nombreux chargés d'immeuble de Gironde Habitat, idéalement car quotidiennement sur place, ont été sollicités par leur agence de proximité pour "orienter" des personnes isolées, âgées ou handicapées.

Certains locataires correspondant aux critères de « solitude » identifiés ont reçu un présent confectionné par un EHPAD. Les bénéficiaires qui se sont majoritairement dit surpris par cette démarche mais ravis nous ont largement remercié. D'autres habitants ont été appelés par des comédiens qui leur ont lu des textes au téléphone. D'autres encore ont été appelés directement par des résidents de l'EHPAD qui leur ont souhaité de bonnes fêtes. Les beaux moments de partage et d'échange qui ont eu lieu seront prochainement relayés dans un petit fascicule pour mémoire.

Espace Locataire
Gironde Habitat
Des territoires à vivre

NOUVEL ESPACE DÉDIÉ À TOUS LES LOCATAIRES

SUR ORDINATEUR ET TABLETTE
www.espacelocataire.gironde-habitat.fr
SUR SMARTPHONE TELECHARGER L'APPLICATION

SECURISÉ ET ACCESSIBLE 24H/24
INSCRIPTION FACILE ET GRATUITE
GESTION DE CONTRAT SIMPLE ET RAPIDE

PAYER EN LIGNE
OU ACTIVER LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

UN NOUVEAU CONTRAT D'ASSURANCE ?
GÉRER VOS INFORMATIONS PERSONNELLES
DE NOUVELLES COORDONNÉES BANCAIRES ?
UN NOUVEAU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ?

ACCÉDER AUX COORDONNÉES DE VOS INTERLOCUTEURS SUR VOTRE TERRITOIRE
CHARGÉS D'IMMEUBLE
CHARGÉS DE CLIENTÈLE
PRESTATAIRES

DÉPOSER ET SUIVRE DES DEMANDES LIÉES À VOTRE LOGEMENT
TELECHARGER VOS DOCUMENTS
QUITTANCE
AVIS DE DÉCÉDANCE

www.gironde-habitat.fr



Concrètement sur tous les territoires de la Gironde, l'Office s'attache à développer le lien local. Cette attention particulière portée à la spécificité et à l'identité géographiques ainsi qu'au regard des situations propres à chaque espace de vie, permet à Gironde Habitat de mettre en place et de développer des actions ciblées sur chaque résidence ou dans chaque quartier en lien avec les habitants et leur commune de résidence.

Cette articulation entre le particulier et le collectif, au bénéfice de l'amélioration du bien-être des habitants, s'illustre tout au long de l'année en s'appuyant sur de nombreuses actions empreintes de solidarité, comme cela a été le cas notamment lors des fêtes de fin d'années avec la mise en œuvre de travaux de prévention pour combattre l'isolement.

LOCATAIRES ET CLIENTS



DES CHANTIERS JEUNES

Les actions de solidarité s'adressent également aux plus jeunes comme à Bègles résidence Haut Verduc où un Chantier Jeunes a été mis en place au mois de novembre dernier. Ici Gironde Habitat a inauguré deux locaux vélos repeints sur la résidence, dans le cadre de cette initiative, menée en partenariat avec l'APSB (Association de Prévention Spécialisée de Bègles), le centre socioculturel L'Estey et l'Association intermédiaire REAGIR (employeur des jeunes). Les enjeux de ces travaux étaient nombreux, notamment pour ces 4 jeunes du quartier sans activité et déscolarisés : l'amélioration du cadre de vie, du lien intergénérationnel et de leur insertion professionnelle, mais aussi la réalisation d'un chantier éducatif, avec l'association REAGIR.



En partenariat avec la ville du Bouscat et de nombreuses associations locales, dont d'insertion par l'économie ; c'est sur la résidence Lyautey que Gironde Habitat a confié à 4 jeunes l'embellissement des espaces verts du site. Cet autre chantier, salué par la presse locale, d'une durée de 15 jours a déclenché des vocations, notamment de strictement devenir jardinier pour l'un d'entre eux et a également suscité la satisfaction de nombreux habitants.



LOCATAIRES ET CLIENTS



DES LOGEMENTS PARTAGÉS POUR NOS AINÉS

Livrée à l'automne 2020, à Virsac, sur la rive droite, la résidence Jean Mermoz (23 logements collectifs et individuels) inaugure le 1er dispositif de colocation entre seniors, proposé par Gironde Habitat : *ella* COLOC, la colocation pour les seniors. Cette offre innovante, témoin des actions mises en œuvre pour combattre l'isolement,

concerne 2 logements T4, situés en rez-de-chaussée, spécialement conçus et adaptés aux personnes de plus de 65 ans, y compris à mobilité réduite. La chambre et salle de bain y sont individuelles, tandis que le séjour, la cuisine et la terrasse sont communs, pour favoriser le lien et le partage. Chaque colocataire senior dispose de son propre contrat de bail, d'un loyer attractif avec forfait de charges fixes et bénéficie également d'un accompagnement des équipes de l'Office et des services locaux.

23 février 2021

FORUM Bien vieillir:

un avenir pour toutes et tous

Solutions habitat - Prévention de la perte d'autonomie et aide aux aidants
Bourse de l'emploi, de la formation & de l'orientation
Activité physique & Diététique - Bénévolat & Engagement citoyen

SALON TOUT DIGITAL



GIRONDE HABITAT PARTICIPE AU SALON DIGITAL « FORUM BIEN VIEILLIR »

De manière plus large, mais aussi pour être en lien avec la réalité des situations et des demandes des plus âgés; Gironde Habitat a souhaité participer en 2021 à un salon digital dédié. Organisé en février et s'adressant à plusieurs générations, ce « Forum pour bien vieillir » 100% numérique et interactif a permis à de nombreux

visiteurs d'assister à des conférences, des tables rondes, des visites de stands, des rencontres ou des animations thématiques (santé, utilisation de fonctionnalités sur ordinateur, smartphone ou tablette...). Le stand Gironde Habitat invitait les locataires inscrits à venir échanger; l'Office avait ici également participé à une conférence sur les enjeux autour de l'aménagement et de l'adaptation de l'habitat.

LOCATAIRES ET CLIENTS



PARTAGER LE QUOTIDIEN DES LOCATAIRES À MÉRIGNAC

Être attentif au bénéfice de l'amélioration du bien-être des habitants, se concrétise à Mérignac résidence Foncastel avec la mise en œuvre d'un « Diagnostic en

marchant ». Pour ce projet, les équipes des services Clientèle et Patrimoine de Gironde Habitat se sont mobilisées pour consacrer un temps commun à une résidence et à ses locataires in situ. Ce moment d'échanges a permis de déceler les points forts et les points faibles de la résidence, et de décliner une série d'actions concrètes visant à l'amélioration du cadre de vie des habitants.



De manière plus systématique, le Centre Technique de Gironde Habitat met en place des actions d'entretien du patrimoine, comme en 2021 une campagne de nettoyage et de vérification des panneaux solaires de toutes les résidences équipées de ces dispositifs ; ou encore des travaux comme la fabrication et la pose

de volets, refabriqués à l'identique, résidence Moreau Margery à Targon ; ou enfin des chantiers de prestations de type « gros entretien », plus complètes, comme sur la résidence De Saltus à Castelnau de Médoc ; qui a donné entière satisfaction aux locataires en place.

LOCATAIRES ET CLIENTS



PLUS BEL, LA VIE

L'amélioration du cadre de vie, c'est aussi pour Gironde Habitat savoir donner à ses locataires, les clés de la maîtrise de leur habitat, en termes de situation ou de typologie. C'est ce que permet le dispositif BEL lancé en juin 2019 par Gironde Habitat et 10 autres bailleurs sociaux de la Gironde, cette plateforme BEL (Bourse d'échange de logements sociaux) offrant la possibilité aux locataires de pouvoir échanger leur logement pour un habitat plus adapté à leur situation.

En 2021 la plateforme a enregistré 19 nouvelles demandes abouties ; 19 familles locataires du parc de GIRONDE HABITAT ont pu ainsi changer de logement, soit sur le parc d'autres bailleurs Girondins, soit sur notre parc.

Malgré la pandémie qui a limité les possibilités d'échanges pendant de longs mois le 100^{ème} échange a été réalisé en 2021.

BILAN 2021 - ÉCHANGES BEL		
19 ECHANGES REALISES		
NUMÉRO DE L'ÉCHANGE	DATE D'EFFET DU BAIL	BAILLEURS
ÉCHANGE 131	04/01/21	GH/GH
ÉCHANGE 139	25/06/21	GH/MESOLIA
ÉCHANGE 143	01/02/2021	GH/AQUITANIS
ÉCHANGE 146	11/01/21	GH/DOMOFRANCE
ÉCHANGE 171	05/02/21	GH/GH
ÉCHANGE 183	24/02/21	GH/DOMOFRANCE
ÉCHANGE 191	09/04/21	GH/DOMOFRANCE
ÉCHANGE 197	24/03/21	GH/GH
ÉCHANGE 202	28/02/21	GH/MESOLIA
ÉCHANGE 211	12/04/21	GH/DOMOFRANCE
ÉCHANGE 244	01/06/21	GH/GH
ÉCHANGE 290	03/09/21	GH/AQUITANIS
ÉCHANGE 293	01/10/21	GH/GH
ÉCHANGE 300	01/10/21	GH/DOMOFRANCE
ÉCHANGE 301	13/08/21	GH/GH
ÉCHANGE 338	08/12/21	GH/MESOLIA
ÉCHANGE 347	05/11/21	GH/GH
ÉCHANGE 328	22/11/21	GH/AQUITANIS
ÉCHANGE 351	29/11/21	GH/DOMOFRANCE

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

En 2021, Gironde Habitat a poursuivi ses actions sur tout le territoire de la Gironde, aussi bien dans les zones rurales qu'urbaines, en répondant à chaque fois de manière spécifique en fonction des besoins locaux.



ella CAR : REPRISE DES TOURNÉES SUR LE TERRAIN



L'année 2020 avait été marquée par la suspension des visites des équipes *ella CAR* en raison de la crise sanitaire - néanmoins pour garder le lien avec les habitants seniors et en situation d'handicap, l'équipe s'est adaptée en poursuivant ses missions à distance avec la coordination des adaptations des logements sur tout le patrimoine.

En septembre 2021, l'équipe *ella CAR*, composée d'ergothérapeutes et de jeunes en service civique, a pu reprendre la route pour aller à nouveau à la rencontre des habitants sur un territoire élargi relevant des agences du Teich, de Pessac et de Carbon-Blanc, ainsi que les anciens secteurs du Médoc et du Sud Gironde sur lesquels l'expérimentation avait démarré en 2018. Concrètement, ces 50 jours sur le terrain en 2021 ont rendu possible la tenue de plus de 150 rendez-vous entre habitants et ergothérapeutes aboutissant à des préconisations de travaux d'adaptation, d'aide technique, d'aide humaine et d'aides financières.

Ces visites ont également conduit à des conseils sur les habitudes de vie et des orientations vers des partenaires locaux afin de rompre l'isolement de certains seniors.

Parallèlement, ces tournées sur le terrain ont également permis l'organisation d'une centaine de moments d'échange et de partage par les jeunes en service civique, dans le respect des gestes barrière.

L'élargissement à tout le territoire de la Gironde est prévu en 2022 avec le renforcement des équipes *ella CAR*.



LES MISSIONS *ella CAR*

- **Aller à la rencontre des seniors et des personnes en situation de handicap** à domicile ; faire leur connaissance, évaluer leurs besoins, les accompagner dans la préservation et le développement de leur indépendance, dans leur environnement quotidien et social.

Ces visites permettent notamment aux ergothérapeutes de donner des conseils pour améliorer la qualité de vie au quotidien et de déterminer les aides humaines ou financières nécessaires.

- **Développer le lien social** entre les seniors et les personnes en situation de handicap avec les plus jeunes au sein d'une même résidence à travers des animations (jeux de société, coloriages avec des enfants, origamis...) pour favoriser l'entraide et les échanges intergénérationnels.

- **Prendre en compte les besoins des locataires** en termes de gestion locative et technique (travaux d'adaptation, mutation...).

ella CAR en chiffres :

- **50** jours de tournées avec le camping-car sur tous les territoires des agences Gironde Habitat

(24 agence du Teich ; 9 agence de Carbon-Blanc ; 8 agence de Pessac ; 5 agence du Médoc et 4 agence de Langon)

- **159** rendez-vous avec les ergothérapeutes pour locataires seniors

- **109** moments d'échange et de partage par les jeunes en service civique

- **69** préconisations de travaux d'adaptation

- **9** préconisations d'aide technique

- **14** préconisations d'aide humaine

- **10** préconisations pour des aides financières.

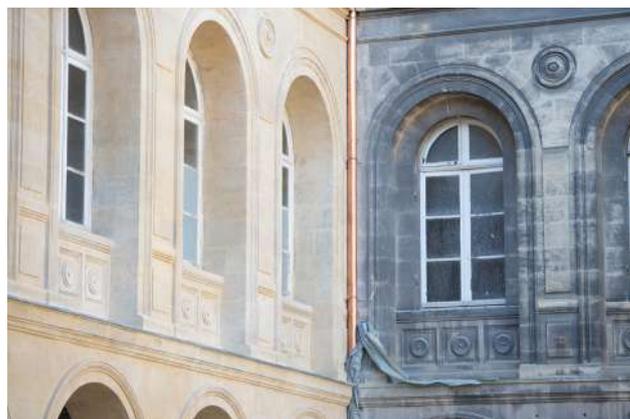
TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



LE CHANTIER RÉPUBLIC, AU CŒUR DE BORDEAUX

Un chantier important a démarré en plein cœur de Bordeaux, sur l'îlot Castéja. Après l'installation de la base vie, le curage, la réfection de la toiture et le ravalement de façade du monument historique ont pu commencer. Rappelons la particularité de ce bâtiment appartenant au patrimoine bordelais et emblématique étant donné la pluralité de son histoire (d'Institut de jeunes femmes sourdes et muettes à commissariat central de la ville).

Au vu de la particularité du site, une attention redoublée est apportée aux différents aspects patrimoniaux et méthodes traditionnelles, enrichi par l'expertise des Compagnons et d'entreprises expérimentées.

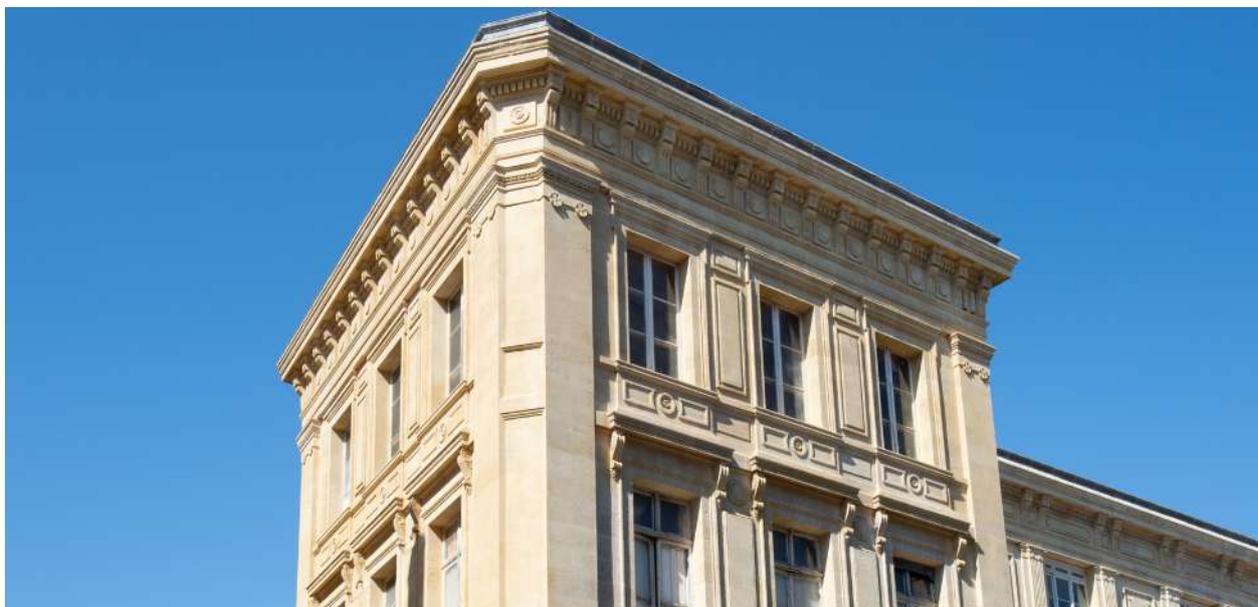


Zoom sur la façade : avant/après le ravalement



A l'arrière du monument historique, les travaux de terrassement ont également été lancés dans la perspective de la création d'un parking en sous-sol et des fondations prochaines du bâtiment neuf.

Ce chantier, programmé pour durer jusque 2024, nécessite des ajustements permanents, notamment au vu de sa situation géographique et des impacts pour les publics usagers et riverains. Les riverains sont informés des éventuels désagréments en temps réel grâce à des communications par newsletter et par boitage. Les voiries sont protégées et adaptées pour les flux de camions.



TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



INAUGURATION DE LA HALTE DE JOUR PAR LA VILLE DE BORDEAUX LE 4 AVRIL 2022

Sur tout le territoire girondin, Gironde Habitat répond à des besoins spécifiques, en fonction des spécificités et des différents publics. A l'écoute de ses partenaires, l'Office répond régulièrement à des demandes locales pouvant notamment passer par des conventions avec les CCAS (centre communal d'action sociale) pour répondre aux besoins de personnes en grande difficulté. Exemples à Bordeaux et Mérignac.

- **A Bordeaux, Gironde habitat est propriétaire d'un immeuble à Bastide depuis 2019. Dans l'attente de la réalisation d'importants travaux de réhabilitation pour que cet immeuble puisse redevenir une résidence sociale,** Gironde Habitat met à la disposition du CCAS de Bordeaux, le rez-de-chaussée **de ce bâtiment** pour l'installation d'une halte de jour. **Cette halte a pour objet l'accueil de personnes en difficulté** en proposant des boissons chaudes et viennoiseries et un accompagnement vers les propositions associatives et institutionnelles existantes sur la ville de Bordeaux. Ce lieu de répit propose aux personnes un accueil bienveillant, une écoute, des sanitaires, le lavage et le séchage de linge. Ce nouvel espace d'information et d'orientation sera coordonné et animé par des agents du CCAS en collaboration avec différents partenaires associatifs. Des accueils, des permanences et activités notamment de type ateliers complémentaires et thématiques (apprentissage du français, accès aux droits...) y sont aussi envisagés.



UN PARTENARIAT POUR L'URGENCE SOCIALE ET SOLIDAIRE QUI PERDURE

- A Mérignac, l'ensemble de 2 maisons baptisé « **Les Terrasses des Eyquems** » construit sur un terrain cédé par bail emphytéotique par la commune de Mérignac à Gironde Habitat, a été conçu avec des équipements adaptés pour pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite. Cette création d'hébergement d'urgence et solidaire fait l'objet d'une convention de partenariat avec le CCAS de Mérignac. **Le CCAS** est en charge de la gestion administrative et technique du site, du bon fonctionnement du dispositif et de l'accompagnement social des personnes hébergées dans leur vie quotidienne.

Ces hébergements d'urgence sont destinés à accueillir des personnes en parcours d'insertion présentant des difficultés (accidents de la vie, décohabitation, sur-occupation, hébergement précaire...) pour une durée temporaire et dans l'attente qu'une orientation vers un logement autonome ou tout autre structure adaptée à la problématique de la famille, soit trouvée.



Inauguration de la Halte de jour à Bordeaux Bastide



Les Terrasses des Eyquems à Mérignac

Bien intégrées à leur environnement, à proximité du quartier d'Arlac, ces **2 maisons en R+1 de type 3**, avec **jardin privatif** et espaces verts, sont conçus pour tous les publics. Le rez-de-chaussée est accessible pour les personnes à mobilité réduite, avec une salle de bain spécialement aménagée pour elles, en plus de celle existant à l'étage. Ces 2 logements **d'urgence sociale et solidaire** sont meublés et équipés en électroménager par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville Mérignac.

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



TROPHEE FABRIQU'COEUR 2021

Le dispositif Fabriqu'cœur permet dans un cadre expérimental, la réalisation d'opérations de logement social innovantes qui pourront être transposées ou généralisées et valider des critères de faisabilité et de durabilité. Concrètement, il s'agit d'une aide supplémentaire mise à disposition par le Conseil départemental de la Gironde sur des opérations ciblées sur l'innovation (matériaux biosourcés, habitat participatif...) ou des projets spécifiques d'acquisition amélioration en centre-bourg des communes rurales et permettant de répondre aux besoins repérés localement (notamment ceux des personnes âgées, des ménages à faibles ressources et/ou logés dans des conditions indignes, etc.).

Pour Gironde Habitat, ce dispositif a permis la concrétisation de nombreux projets d'habitat. On compte aujourd'hui près de 20 résidences Fabriqu'cœur dans le parc Gironde Habitat. Ces résidences sont dotées d'une signalétique spécifique avec un panneau Fabriqu'cœur. Parmi celles-ci :

- Florestine à Bordeaux, livrée en 2018, est une opération pilote en France, qui permet aux locataires de se chauffer gratuitement, grâce à la récupération de la chaleur générée par des processeurs informatiques.
- Nadia Murad à Saint-Denis-de-Pile, livrée en 2020, est un projet de rénovations de bâtiments anciens en

centre-ville pour lutter contre la vacance de logements et la dégradation de l'habitat ancien.

- Le jardin sur le toit à La Réole, livrée en 2021, est un projet d'habitat participatif où l'habitant est acteur de la création de son lieu de vie. Mêlant logements intergénérationnels, espaces communs et matériaux de construction biosourcés, cette résidence a été conçue selon les besoins de chaque génération afin que la cohabitation soit agréable et que des liens solidaires puissent se créer.



Résidence Nadia Murad Saint Denis de Pile



UNE ATTENTION SPÉCIFIQUE AUX CENTRES-BOURG

Résidence château Malescot, Ludon-Médoc

Réhabilitation d'une ancienne maison de maître construite en pierre de Gironde, au cœur de Ludon-Médoc aux portes de la métropole. Cette réhabilitation permet la création d'une nouvelle offre de 4 logements collectifs (T2). Les travaux de réhabilitation ont été réalisés dans le respect du style architectural du bâtiment, patrimoine de Ludon-Médoc, aussi des éléments architecturaux remarquables, tel que l'escalier intérieur, ont été conservés.

Résidence Sorgho, Gironde-Sur-Dropt

Intégrée dans un environnement de centre bourg, la résidence Sorgho a été réalisée en lieu et place d'un ancien entrepôt de la commune qui confectionnait des balais à partir d'une plante herbacée : le sorgho. Pour garder l'esprit de cet ancien entrepôt, l'aspect extérieur du bâtiment (façade, structure) a été conservé. L'intérieur a été réhabilité afin de proposer 7 logements individuels duplex en location (4 T2 et 3 T3), avec jardin privatif.



Résidence Château Malescot Ludon Médoc

TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



GIRONDE HABITAT PRÉSENT À LA JOURNÉE DES MAIRES

De nombreux élus locaux ont répondu présent à l'invitation du Conseil départemental de la Gironde dans le cadre d'une journée d'échanges à Audenge le 7 octobre 2021 dans le domaine de Certes- Graveyron.

La journée des maires a été rythmée par l'intervention de Jean-Luc Gleyze, président du Conseil départemental, les conférences sur la démocratie locale et les échanges avec différents services et partenaires du Département également présents. Il s'agissait de la première rencontre collective avec les élus locaux depuis la réélection de la majorité départementale.



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 2021, Gironde Habitat a engendré 59 025 heures d'insertion, en hausse par rapport à 2020 (56 984 heures).

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 Remunérage pour le portage de courses sur différentes résidences de la métropole bordelaise quand il y a eu des pannes d'ascenseurs ou encore l'aide au déménagement d'affaires lors de la réhabilitation de la résidence Larrue à Pessac. Au total, 235 heures ont été réalisées.

Notons également les chantiers jeunes sur les résidences Pierre Curie à Floirac et Haut Verduc à Bègles (228 heures réalisées).

Le chantier jeune de la résidence Pierre Curie à Floirac consistait à connaître le quotidien d'un chargé d'immeuble avec des sessions « Vis ma vie de chargé d'immeuble » et à repeindre les locaux vélo en y



ajoutant du street art. En lien avec les médiateurs de la commune et l'ARE 33, des jeunes déscolarisés ou en recherche d'emploi ont été recrutés sur ce chantier. Ce chantier réalisé en juillet 2021 a permis aux jeunes de découvrir un métier et d'avoir la satisfaction d'offrir un meilleur cadre de vie aux habitants.

Le deuxième chantier jeunes mené dans la résidence Haut Verduc à Bègles en novembre 2021 en lien avec l'APSB (association de prévention spécialisée de Bègles) consistait à repeindre les locaux vélos.

Gironde Habitat a également poursuivi ses actions en faveur 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 2021, 10 chantiers d'auto réhabilitation accompagnée ont été réalisés, dont 6 avec les Compagnons Bâisseurs sur des territoires aussi bien urbains que ruraux et 2 chantiers avec l'association Le Lien sur le territoire du Libournais.

ADMINISTRATEURS



EN 2021, INSTALLATION D'UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Après les dernières élections départementales et conséquemment à l'arrêté du Président du Conseil départemental de la Gironde du 10 septembre 2021, désignant 13 membres du conseil d'administration de Gironde Habitat, celui-ci s'est réuni le 24 septembre 2021 pour élire à l'unanimité Martine Jardiné Présidente de l'Office ; et Jean-Jacques Ronzié vice-Président. Au total, le Conseil d'Administration de Gironde Habitat

compte 23 administrateurs : 13 désignés par le Conseil départemental, 6 par les organismes socio-professionnels et 4 par les locataires.

Martine Jardiné, Présidente de Gironde Habitat, Vice-présidente du Conseil départemental chargée du développement social, prévention et parentalité de la petite enfance à la jeunesse

Jean-Jacques Ronzié, Vice-président de Gironde Habitat, personnalité qualifiée désignée par le Conseil départemental

6 CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Alain Charrier
Conseiller
départemental

Laurence Dessertine
Conseillère
départementale

Martine Jardiné
Vice-présidente du
Conseil départemental

Stéphane Le Bot
Conseiller
départemental

Célia Monseigne
Conseillère
départementale, Maire de
Saint-André-de-Cubzac

Christophe Viandon
Conseiller
départemental

7 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES DÉSIGNÉES PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DONT 2 ÉLUS

Rose Pedreira Afonso
Maire de Cambes

Stéphane Garcia

Denis Moreau

Alain Renard
Maire de Saint-Savin

Jean-Jacques Ronzié

Cécile Saint-Marc

Pauline Vert

1 MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LA OU LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU DÉPARTEMENT

Françoise Chazeau

1 MEMBRE DÉSIGNÉ PAR L'UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DU DÉPARTEMENT

Brigitte Lambert

ADMINISTRATEURS

1 MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LES ASSOCIÉS
DES COLLECTEURS DE LA PARTICIPATION
DES EMPLOYEURS À L'EFFORT DE
CONSTRUCTION DANS LE DÉPARTEMENT

Jean-Pierre Deligey
Action Logement

1 MEMBRE REPRÉSENTANT LES
ASSOCIATIONS DONT L'UN DES OBJETS
EST L'INSERTION OU LE LOGEMENT DES
PERSONNES DÉFAVORISÉES

Catherine Abeloos
APAFED (Association
Pour l'Accueil Des
Femmes En Difficulté)

2 MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LES ORGANISATIONS SYNDICALES DE SALARIÉS LES PLUS
REPRÉSENTATIVES DANS LE DÉPARTEMENT

Joëlle Ronné
représentant le
Syndicat CGT

Daniel Millet
représentant le
Syndicat CDFT

4 MEMBRES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Martine Bissières
représentant la CLCV

Monique Castéra
représentant la CNL

Christian Villard
représentant la CNL

Rodolphe Karam
représentant l'AFOC

Nouvelle gouvernance, un séminaire des Administrateurs

Au titre de la mise en place de la nouvelle gouvernance, ce séminaire du 18 octobre 2021 présidé par Martine Jardiné a été l'occasion pour Sigrîd Monnier, directrice générale de Gironde Habitat et les membres du comité de direction de présenter l'Office notamment aux nouveaux administrateurs ; chiffres clefs et revue de détails des opérations de logements livrés ces trois dernières années ont amorcé cette séance de travail. Il s'est agi ensuite d'échanger s'agissant de la dynamique d'innovations sociales et techniques en réponse aux besoins des territoires. Puis de plancher sur un focus sur les actions entreprises concernant la revitalisation des centre-bourgs avec des zooms explicatifs et descriptifs sur des communes de strates différentes et représentatives de certains particularismes des espaces à vivre girondin. Et encore, d'énoncer et de

parcourir les liens opérationnels de Gironde Habitat avec le Conseil départemental de la Gironde, qu'il s'agisse de la Direction de l'Habitat et de l'Urbanisme, mais aussi de la Direction des Politiques d'Inclusion et d'Insertion, des MDSI et du FSL, de la Protection de l'Enfance, de la Direction des Personnes Agées, les champs sont nombreux et fertiles comme en témoignent les deux derniers items de cette longue énumération que sont les subventions et les garanties aux emprunts. Ce long séminaire riche d'échanges c'est achevé par un dernier chapitre sur le financement des opérations d'investissement de l'Office, avant un moment de convivialité bien mérité pour se rencontrer sur les hauteurs de la Garonne à Cambes.

ADMINISTRATEURS



Les CALEOL dématérialisées et réorganisées

En 2021, les CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) initialement mensuelles et organisées à distance passent à un rythme bi mensuel.

En effet, dès le mois d'octobre et pour donner suite à la délibération du Conseil d'Administration du mois de septembre 2021, les commissions sont désormais organisées, les mardis, mercredis et Jeudi s des semaines 1 et 3. Cette modification permet une prise en compte plus rapide des situations de mal-logement, sans nuire à la qualité des échanges avec les membres des commissions, et les représentants des communes qui se sont rapidement inscrits à ce nouveau mode de faire, plus en adéquation avec les besoins des territoires et des habitants.

Sachant, que les Commissions d'Attributions de Logements qui siègent à l'occasion des livraisons d'opérations neuves de plus de 10 logements, sont systématiquement organisées et maintenues en présentiel, dans les mairies des communes concernées.



Livraison 2021 : Résidence Fontebride, La Teste-de-Buch

PRESTATAIRES



DE NOUVEAUX MODES CONSTRUCTIFS, AUJOURD'HUI ET POUR DEMAIN

Les enjeux climatiques amènent à penser autrement la construction de nouveaux logements : réaliser des bâtiments sobres à faible impact environnemental, utiliser des matériaux biosourcés, consulter les filières locales, intégrer les bonnes pratiques en termes paysagers... Cela se conjugue avec la nécessité d'offrir des cadres de vie agréables aux habitants, qui bénéficient alors des qualités thermiques et durables intéressantes de ces matériaux et des économies de charges générées par ceux-ci. Pour relever ces défis, Gironde Habitat s'est lancé dans l'expérimentation de plusieurs projets innovants qui répondent aux nouvelles exigences des besoins d'habiter.



UN HABITAT DURABLE

Le bois s'impose aujourd'hui comme une ressource renouvelable particulièrement adaptée aux exigences de la transition énergétique du bâti et comme acteur majeur de l'atténuation du changement climatique. De plus, le bois permet également de se substituer aux matériaux de construction non renouvelables et forts consommateurs d'énergie.

Construction de logements avec une ossature bois et paille Résidence Les Hameau des Chaumes, Grignols



La nouvelle résidence Le Hameau des Chaumes, possède la particularité de recourir à un système constructif innovant en bois et en paille. Cette dernière est effectivement un très bon isolant, permettant aux habitants de réaliser des économies de charge. Ce procédé fait appel à un circuit court bénéfique pour l'économie locale. Au total, ce sont 135 tonnes de matériaux biosourcés qui ont été utilisés sur cette opération.



UN HABITAT AUTREMENT

Construction de logements à partir de containers maritimes Résidence Les Douves, La Réole

Pour développer l'offre locative sociale, Gironde Habitat s'est porté acquéreur en 2021 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.

Sur cet emplacement, sera réalisé un programme mixte de 28 logements locatifs sociaux neufs comprenant 8 maisons individuelles et 20 logements collectifs.

Sur ce projet, l'Office souhaite expérimenter la construction tridimensionnelle en containers : construire différemment avec des coûts maîtrisés. Ce sont des containers maritimes transformés en usine pour être ensuite amenés, assemblés et isolés avec un bardage extérieur bois sur site. Ces containers-logements vont également offrir aux habitants une architecture contemporaine, adaptée au dénivelé du sol et surplombant une vue panoramique de l'ancienne ville.



NOS Architecture / IG Concept

PRESTATAIRES



UN HABITAT SURPRENANT

Préfabrication des murs en usine Résidence Les Airials, Saint-Symphorien

Cette opération initiée en 2021, fait la part belle à la construction hors site. Le principe repose sur des modules fabriqués en usine avant d'être assemblés et raccordés sur leur site d'implantation. Ce programme de 43 logements, fait partie des premières opérations de Gironde Habitat lancée en conception réalisation. En usine sont construits les premiers murs en ossature bois, avec bardage bois, et visera une performance RT 2012 -10% niveau argent avec PROMOTELEC, option Habitat.

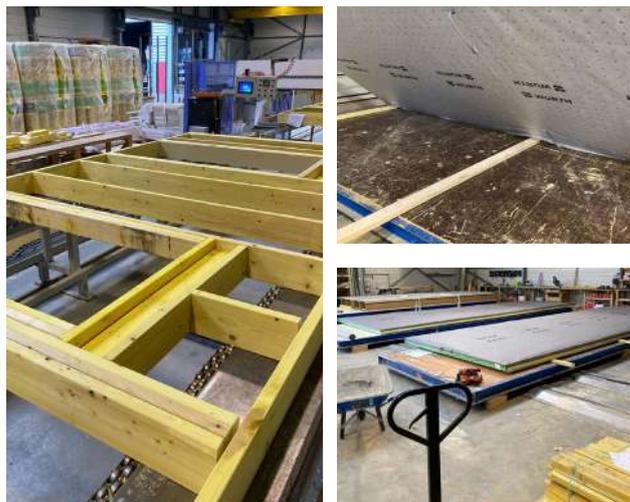
Propos de l'entreprise de pré-fabrication Intégral Bois System

« Le principe de mur est l'assemblage de montants et de traverses en bois massif afin de constituer des cadres. Les cavités sont remplies par des isolants minéraux ou cellulosiques.

Le contreventement de la structure est assuré par des panneaux à base de bois fixés côté extérieur. Ces éléments de parois rigides ainsi réalisés sont destinés à une utilisation en murs extérieurs et intérieurs, dont les fonctions principales sont : reprise des charges

de structure, isolation thermique et acoustique de l'enveloppe et étanchéité à l'air et à l'eau de la construction. Les éléments sont préfabriqués, puis livrés et assemblés sur site. Les menuiseries extérieures ainsi que les parements extérieurs sont intégrés aux murs en usine. »

Cette méthodologie de chantier basée sur une forte préfabrication permet à la fois une grande rapidité de réalisation et un haut niveau de qualité.



© Intégral Bois System



LES MATÉRIAUX BIOSOURCÉS POUR L'HABITAT ET L'HABITANT

Une construction en matériaux biosourcés Résidence Le Jardin Sur le Toit, La Réole

La démarche adoptée pour ce projet a été de concevoir des logements adaptés au site et au climat du lieu d'implantation afin de viser un confort optimisé de vie au quotidien, résultant aussi sur une économie de charges pour les locataires. L'utilisation de matériaux biosourcés a été privilégiée pour la construction des bâtiments, notamment le bois, la chaux et le chanvre. Le premier est utilisé pour l'ossature, les planchers, les murs et l'isolation sous forme de fibres. L'isolation est complétée par un mélange chaux chanvre projeté sur les murs en pierre pour conserver leurs propriétés perspirantes. Ces matériaux possèdent des qualités environnementales indéniables ainsi qu'un impact sur la santé bien moindre que les isolants classiques. Le 31 août 2021, les nouveaux habitants de la résidence « Le jardin sur le toit », ont pu prendre possession des lieux.



VOIR LA VIDÉO
DU PROJET :



PRESTATAIRES



LE MIEUX ET JUSTE CONSOMMER

Il est important pour l'Office de lutter plus efficacement contre le risque de précarité énergétique des locataires Gironde Habitat tout en leur assurant confort et qualité d'usage de leur logement.

Un dispositif d'économies d'énergie électrique avec Voltalis

Lors du congrès HLM de Bordeaux, Gironde Habitat et Voltalis ont renforcé leur partenariat initié en 2010 en signant une nouvelle convention.

L'Office s'engage de nouveau à la mise en place d'un dispositif permettant de réaliser des économies d'énergie sur les consommations électriques dans les logements équipés en tout électrique.

Ce dispositif se traduit par un boîtier. En faisant installer ce dispositif de gestion active de la consommation, les locataires participent activement à la transition énergétique et effectuent un geste éco-citoyen à la fois :

- Écologique avec la réduction de 70 % des émissions de CO₂,
- Économique avec jusqu'à 15 % d'économies sur leur consommation annuelle d'électricité,
- Solidaire en participant à la sécurité du réseau électrique,
- Connecté avec la possibilité de suivre leur consommation et de piloter leur chauffage à distance depuis une application dédiée.

Au-delà des économies d'énergie, ce dispositif facilite le développement des énergies renouvelables en France et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, en aidant à limiter le recours à la production électrique d'appoint, généralement assurée par des centrales thermiques (fioul, gaz, charbon).

En plus des 1 649 foyers déjà équipés lors du 1er déploiement, 6 400 locataires ont pu bénéficier du dispositif 100% gratuit au cours de l'automne 2021, leur permettant ainsi de réaliser des économies d'énergie sur leurs consommations électriques.

Nouveaux compteurs d'eau avec Prox-Hydro

Les nouvelles technologies offrent des opportunités incomparables pour recueillir et analyser des données en temps réel, suivre et piloter les usages et les consommations. A l'heure où la réduction des dépenses et la maîtrise de l'impact environnemental s'imposent, ajuster les besoins énergétiques est primordiale.

A l'issue d'un appel d'offres concernant les compteurs d'eau, Gironde Habitat a retenu la société Prox-

Hydro. La pose de nouveaux compteurs, dotés des dernières technologies de télérelève permettront désormais d'assurer une plus grande fiabilité des informations, et d'appliquer une facturation basée sur les consommations réelles. Ces compteurs individuels d'eau chaude et/ou d'eau dans les résidences.

Les certifications au cœur des projets

Les démarches de certification confortent Gironde Habitat dans sa dynamique d'amélioration continue afin de répondre sans cesse aux attentes et évolutions de son environnement. L'office tend progressivement vers une démarche générale d'amélioration continue et une politique globale de certification systématique tant pour les programmes réalisés en maîtrise d'ouvrage que pour ses logements acquis par le biais d'une VEFA.

L'entreprise entretient des partenariats étroits avec plusieurs associations spécialisées dans la certification ou la labellisation, notamment avec Promotelec. Courant 2021, l'Office a obtenu la certification Promotelec Niveau RT2012 -10% avec options HRE et TFPB.

Ce certificat valorise l'engagement fort dans une démarche qualité et permet d'amorcer les réponses au triple objectif de la RE2020 grâce à :

- L'atteinte d'une meilleure performance énergétique
- L'intégration d'un calcul carbone
- La réalisation systématique d'un contrôle des réseaux de ventilation
- La valorisation des matériaux biosourcés
- L'intégration de solutions visant à améliorer le confort d'été
- La prise en compte de la qualité de l'air intérieur, de la biodiversité, des solutions d'écomobilité

Cette certification a été obtenue grâce aux travaux de l'opération Camille Claudel II à Saint-Denis-de-Pile. Les élévations ont été faites en béton cellulaire. Ce procédé de construction en maçonnerie à joints minces est utilisé en murs porteurs pour sa haute performance thermique, ce qui a permis à l'Office d'atteindre le Label Promotelec basse consommation RT2012-10%.

Gironde Habitat est aussi engagé sur l'économie circulaire, une réponse pour minimiser l'impact environnemental du renouvellement urbain, notamment par le réemploi des produits, à un recyclage ou, à défaut, à une valorisation des déchets. Ces solutions (l'utilisation de peintures recyclées, de béton à base de granulats recyclés), ont fait l'objet de tests sur plusieurs opérations livrées (Florestine, Nobel, Augustine sur Bordeaux, Saura à Tresses) sous l'ancienne RT. Ce qui permet à Gironde Habitat d'envisager élargissement de l'utilisation de ces matériaux désormais valorisables dans les calculs RE 2020.

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

LE SEXTANT : CINQ ANS D'ACCUEIL RÉUSSI DES SAISONNIERS

Inauguré en 2017, le dispositif d'accueil des travailleurs saisonniers de Gironde Habitat au Sextant, à Carcans, est reconduit avec succès depuis cinq ans, malgré la crise sanitaire COVID-19, avec la création à temps plein d'un poste de gestionnaire de site, *désormais pérennisé, depuis 2021*, et en lien permanent avec la cellule INSO.

Parallèlement, des travaux de réhabilitation réalisés dès 2018 ont permis une amélioration de l'isolation du bâti, des équipements et du confort de la résidence.

Un projet de réhabilitation est également à l'étude pour augmenter la capacité d'accueil afin de répondre à une demande de plus en plus importante, à ce jour, 95 demandes pour 53 chambres.

Le concept du site est également apprécié pour sa qualité d'hébergement, ses espaces extérieurs en pleine forêt de pins, à proximité immédiate du lac. Pour répondre encore aux attentes des travailleurs saisonniers, Gironde Habitat étudie la mise en place du WI-FI dans les chambres et d'une cuisine participative, faisant partie du projet de réhabilitation.



UN PROTOCOLE SANITAIRE MAINTENU ET RESPECTÉ

Établi en 2020, le protocole sanitaire a permis une ouverture du site du 1^{er} avril au 31 octobre 2021.

Une double campagne de vaccination a été organisée, grâce au partenariat avec le PNR Médoc dans le cadre du contrat local de santé.

La prise en charge sur place du suivi administratif et de l'accueil des personnes par la gestionnaire du site du Sextant :

- prise de rendez-vous,
- commandes des doses de vaccin,
- création d'un centre de vaccination éphémère et accueil d'une équipe médicale et d'un bénévole pour le repos post-vaccinal.

La 1^{ère} phase de vaccination, organisée fin juin 2021, s'adressait aux travailleurs saisonniers du Sextant et aux commerçants de la commune de Carcans (soit 41 injections) ; la 2^{ème} phase de vaccination, réalisée début août 2021, était ouverte à tous (soit 98 injections, permettant de délivrer 98 Pass Sanitaires).

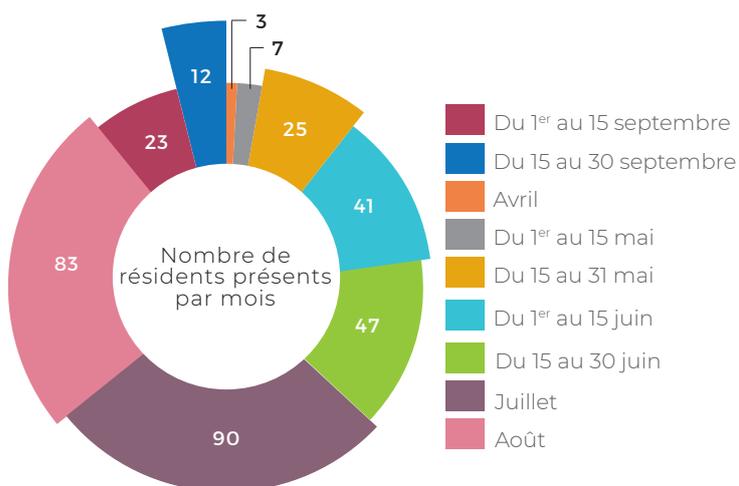


L'UNIQUE DISPOSITIF D'ACCUEIL DE TRAVAILLEURS SAISONNIERS SUR LA CÔTE ATLANTIQUE

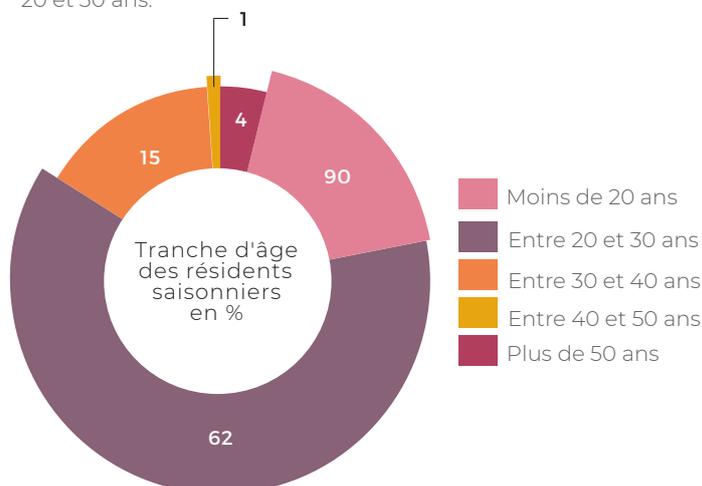
La renommée et l'offre du dispositif permettent également aux employeurs de pérenniser les emplois des saisonniers, qui reviennent sur la côte, d'une saison à l'autre.

Ainsi, dès le printemps 2021, tous les contrats de réservations étaient signés et les arrhes versées, avec une liste d'attente de 20 chambres simples et de 12 chambres doubles, soit au total 85 demandes de location pour 53 chambres.

Durant ces 7 mois d'ouverture et malgré la pandémie, un taux d'occupation à 100% est atteint en juillet et en août, soit 51% de femmes et 49 % d'hommes, 9 couples et 27 saisonniers déjà présents en 2020.

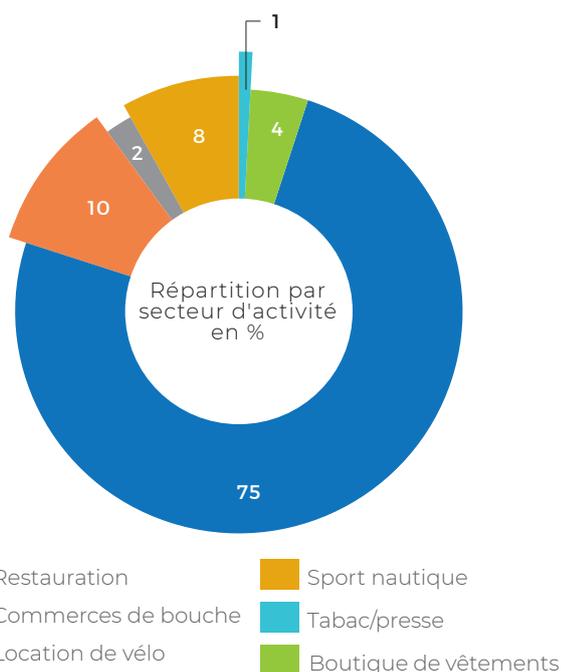


La tranche d'âge majoritaire des saisonniers se situe entre 20 et 30 ans.

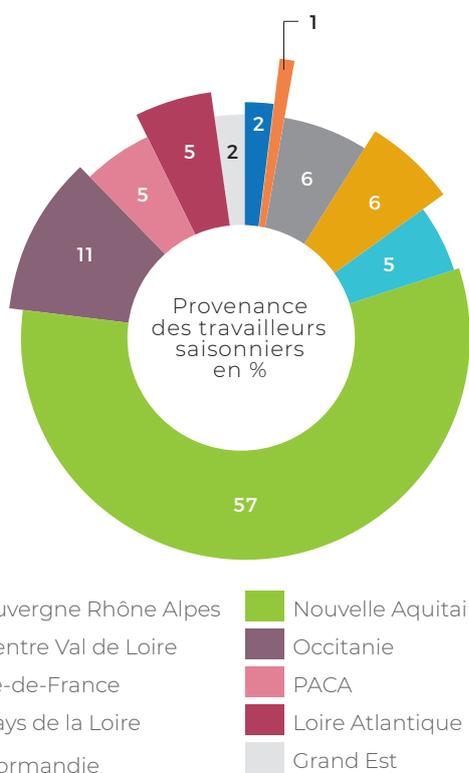


La restauration reste le principal secteur d'activité pour l'emploi des saisonniers.

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS



En 2021, également, les travailleurs saisonniers proviennent majoritairement de la région Nouvelle Aquitaine, essentiellement en raison de la pandémie.



De nombreux partenariats locaux ont été réalisés pour améliorer le quotidien des saisonniers, sur le site du Sextant (Food Truck, une esthéticienne présente sur site 2 fois par semaine) sur la station, également, pour pouvoir leur faire bénéficier de réductions chez des commerçants et des prestataires de loisirs, et ce, sur présentations de leur porte clefs.



DES PROJETS ET DES PERSPECTIVES D'OCCUPATION DU SITE, TOUTE L'ANNÉE

En complément de l'accueil des travailleurs saisonniers du 1er avril au 30 octobre, Gironde Habitat souhaite faire vivre le site toute l'année, entre octobre et mars.

Gironde Habitat a obtenu l'agrément de l'Education nationale pour accueillir des classes vertes cycles 1, 2 et 3 en courts séjours. La thématique de ces séjours étant le respect de l'environnement, la découverte de la faune et de la flore et le sauvetage côtier.

Des sociétés viticoles ont également sollicité le SEXTANT pour accueillir des saisonniers agricoles pendant la période des vendanges, ce qui pourra être contractualisé avec l'aménagement futur d'une cuisine participative.

Dans le cadre du contrat local de santé, le PNR Médoc, a mis l'Office en relation avec Maison Rose de Bordeaux (*dédiée aux femmes atteintes de cancer*), avec le projet d'accueillir cette association 4 journées par an au SEXTANT.

Le souhait de MAISON ROSE serait de venir sur le territoire du Médoc pour proposer des soins supports aux femmes atteintes de cancer pour mieux gérer les effets secondaires, rompre l'isolement, ...avec un accompagnement personnalisé, une écoute, un soutien psychologique, des ateliers en collectif ...

FOCUS SUR LA BELLE ÉTAPE



Inaugurée en juin 2017, à Castres-sur-Gironde, la résidence La Belle Etape est composée de 6 logements spécifiques, sous la forme de maisons en bois, du T4 au T6 avec jardin et espace de stationnement « caravane ». Les 6 familles de gens du voyage habitant dans ces maisons sont accompagnées dans leur parcours par l'Association ADAV (Association Départementale des Amis des Voyageurs de la Gironde) avec, entre autres, un système de bail glissant. En devenant autonomes, ces familles peuvent alors accéder au statut de locataires en titre de leur logement.

La gestion technique des logements (tant en cas de sous-locations que de locations) ainsi que le lien avec l'association ADAV sont assurés par la Cellule innovation sociale.

L'agence de Langon suit les locataires au moment de la signature du bail lorsqu'il y a glissement de bail puis assure le suivi locatif.

Or, en 2021, les équipes de Gironde Habitat et de l'ADAV ont accompagné 2 de ces familles dans leur démarche de se sédentariser. Désormais, 3 familles sont devenues locataires de leur logement (2 T4 et 1 T5), tandis que les 3 autres restent encore sous-locataires de l'ADAV (soit 2 T5 et 1 T6). Cette évolution est encourageante pour l'avenir. L'aventure continue ...

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS



TRAVAILLER ENSEMBLE AVEC LES ASSOCIATIONS, LES SERVICES PUBLICS, LES ACTEURS DU SOCIAL, DE LA SANTÉ ET DU MÉDICOSOCIAL SUR TOUS LES TERRITOIRES DE LA GIRONDE

Sur tout le département, Gironde Habitat collabore étroitement, au quotidien, avec les partenaires sociaux et les services publics locaux pour la prise en charge et le suivi de situations problématiques (notamment, concernant 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 bâti 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, réactive dans ses réponses apportées auprès des personnes les plus vulnérables et les plus isolées, aux pathologies complexes de santé et de lien social.

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 intercommunale), avec les pôles seniors et les pôles sociaux intercommunaux. Avec les EPCI, 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 ; il étend encore 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.

L'année 2021 atteste encore d'une plus grande proximité relationnelle avec les locataires. Les entretiens téléphoniques plus nombreux ont permis une plus grande réactivité de mise en lien avec les acteurs et les services publics locaux pour la prise en compte des habitants en grande difficulté.

INSERTION PAR LE LOGEMENT : POUR ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS

Les équipes de l'Office poursuivent leurs actions, en partenariat avec deux associations, pour accompagner tous les publics dans leur accès à un logement et un maintien dans leur habitat.



ZOOM SUR LE PUBLIC JEUNES AVEC LE PARTENARIAT AVEC L'HAJPL SUR LE LIBOURNAIS

L'appel à projet « HLM accompagné public jeune » a fait l'objet d'une démarche co-construite entre Gironde Habitat et l'HAJPL (Habitat Jeune en pays Libournais), pour favoriser l'accès des jeunes de 16 à 30 ans, à des logements du parc social de petite taille sur le territoire de la Cali. L'objectif de l'action était d'apporter des réponses permettant d'insérer durablement des ménages jeunes, cumulant des difficultés économiques et sociales dans le parc de logement ordinaires en milieu rural ou semi-rural :

- En favorisant la sortie des structures d'hébergement ;
- En facilitant son accès au logement autonome malgré les difficultés spécifiques de ce public, au regard de la rareté des logements de petite taille et de leur situation professionnelle (précarité des contrats, chômage, absence de garants, absence des conditions exigées par la plupart des bailleurs...);
- En participant au développement du logement d'abord ;
- En proposant une offre adaptée à la situation familiale, financière, géographique et tenant compte des envies du ménage afin de pérenniser la solution logement.

La zone, d'implantation des logements choisie est la ville de Coutras, zone rurale qui offre cependant une très bonne desserte de transports tant ferroviaires que de bus et une activité économique pouvant permettre d'accéder à de l'emploi.

Dès le 15 avril 2021 Gironde Habitat a mobilisé un logement sur Coutras, pour le louer à l'HAJPL. Il s'agit d'une maison située à proximité immédiate du centre-ville et de la gare de type T4 avec garage et jardin.

Le loyer de 650€ permet de proposer un logement en colocation à trois personnes pour un coût mensuel de 316€ par personne, charges comprises (le loyer peut évoluer en fonction des consommations eau gaz électricité). Le logement offre par ailleurs de grandes pièces à vivre salon- salle à manger, grande cuisine, débarras garage et un bel extérieur.

La gestion technique du logement qui a nécessité des adaptations à la colocation et des remises en état : ameublement, remise en état du jardin a été assuré par le technicien de l'HAJPL soit environ 35h de travail. Une travailleuse sociale a été affectée à la gestion de ce logement et au suivi des sous locataires. La gestion locative pure étant assurée par le service comptabilité de l'association.

Actuellement 3 personnes occupent ce logement. Pour l'instant aucune sortie du dispositif n'a été enregistrée. Gironde Habitat a également assuré des rencontres collectives, afin de présenter le logement social, mais aussi les conditions d'attributions et les droits et devoirs des locataires.

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

90 PARTENAIRES ASSOCIATIFS SUR TOUTE LA GIRONDE



Gironde Habitat compte 90 associations partenaires sur le territoire girondin, spécialisées dans des domaines précis.

Parmi ces partenariats, il y a des associations dédiées à l'environnement, avec lesquelles l'Office réalise plusieurs actions et animations sur son parc d'habitat, en Gironde.

Le projet Bokashi de compostage urbain, au quartier Hippodrome, Le Bouscat-Eysines

Sur la résidence Champ de Courses, l'association du jardin partagé du Bois du Bouscat a débuté un partenariat avec l'association de compostage urbain Recup Bokashi Aquitaine, déjà implantée sur Bordeaux Métropole avec un service aux habitants de compostage urbain.

Le jardin partagé du Champ de Courses a commencé à profiter du recueil du compost collecté un peu partout dans la métropole par Recup Bokashi Aquitaine et les habitants découvrent progressivement la pratique du compostage.

Le projet Bokashi offre de multiples avantages, dont celle d'une meilleure gestion des déchets.

L'enjeu est de sensibiliser les locataires en prévision de l'obligation réglementaire pour 2024 de tri à la source des biodéchets pour tous. La généralisation de cette pratique



Le jardin partagé du Champ de courses au Bouscat

pourra permettre aux familles de considérablement réduire les ordures jetées dans les poubelles grises.

Les Résidences concernées de Gironde Habitat sont Lyautey, Champ de Courses, Hyères, L'Alezan, dans la Ville du Bouscat et Les Cottages, dans la ville d'Eysines

Les autres partenaires participant au financement sont Bordeaux Métropole et la ville du Bouscat.

GIRONDE HABITAT / FRANCE HORIZON : ANTICIPER LA DÉGRADATION DES SITUATIONS D'IMPAYÉS PAR L'INTERVENTION D'UN TIERS FACILITATEUR

Afin d'apporter des réponses adaptées, au cas par cas, face aux difficultés économiques des locataires de payer leur loyer et d'éviter ainsi toute aggravation de leur situation, Gironde Habitat a poursuivi ses actions, en expérimentant un dispositif sur l'agence de Bordeaux, qui gère un patrimoine de 1.796 logements. Ce parc locatif est composé de typologies de ménages variés :

- Des locataires dans des logements familiaux classiques (850)
- Des locataires sur du logement intermédiaire (PLS/468)
- Des étudiants (478)

Le 24 juin 2021, une rencontre a été organisée entre les équipes de Gironde Habitat et de France Horizon pour définir un processus de travail, reposant à la fois sur la création / diffusion de supports de communication, mais aussi sur la composition d'un groupe dédié, avec fichiers-ressources et calendrier programmé de rencontres en distanciel. Ce processus s'est appliqué auprès de 50 locataires en difficulté financière, pouvant être contactés



par FRANCE HORIZON. Il en ressort que 14 ménages ont souhaité être contactés par les équipes de FRANCE HORIZON et que 11 ménages ont été volontaires, en se mobilisant pour les démarches recommandées par FRANCE HORIZON, dans le but de régulariser leur situation, notamment locative.

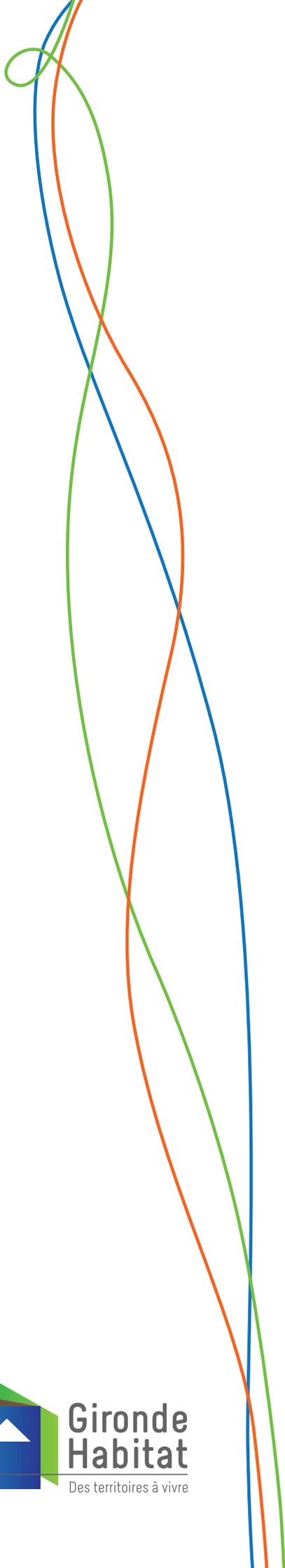
Des réunions régulières avec FRANCE HORIZON ont permis de communiquer sur chaque situation de ces locataires et d'exposer de manière concrète aux chargés de clientèle de Gironde Habitat, les interventions et les préconisations détaillées pour chaque situation.

Ce dispositif a donc permis aux collaboratrices de l'agence de Bordeaux d'appréhender différemment la gestion des dettes locatives en préservant le cadre contractuel et en renforçant la démarche de « l'aller vers ». Cette nouvelle dynamique leur permet d'avoir une approche différente, afin d'inviter le locataire à remettre le paiement du loyer au cœur de ses priorités, de l'accompagner pour actionner les différents leviers de solvabilisation et ce afin de pérenniser le maintien dans son logement.

Architectes des opérations

- Page 6 Le Bouscat « Isabelle » - Joël Maurice // BDM Architectes
Page 6 Pessac « Larrue »
Pages 7/70 Bordeaux « République »
groupement Brochet-Lajus-Pueyo (BLP), Lanoire-Courrian, Thouin, Lavalin, LS2
Pages 7/25 Mérignac « Les Allées Caillavet »
Groupement Flint Architectes/BPM/TPFI/Haristoy Sabine
Pages 10/72/77 Grignols « Le Hameau des Chaumes » - Dominique LAMBERT
Pages 23 Virsac « Jean Mermoz » - 123 Architecture
Page 40 Pauillac « Caubet » - **Réhabilitation**
Page 45 La Teste de Buch « Fontebrière » - Gabian et Pezeril
Page 48 Gironde-sur-Dropt « Sorgho » - Christine Klingebiel
Page 56 Bordeaux « Nobel » - Groupement MOC Architectes
Page 71 Mérignac « Les Terrasses des Eyquems » - Studio K Architectes
Page 72 Saint Denis de Pile « Nadia Murad » - Régis Brachet de la Valette **Page**
72 Ludon Médoc « Château Malescot » - Karine Boileau
Page 76 Martignas sur Jalle « Galilée » - Groupement H de Folmont et JF Camus
Page 77 La Réole « Les Douves » - **NOS Architecture**
Page 78 La Réole « Le Jardin sur le Toit » - Dauphins Architectes

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



2021