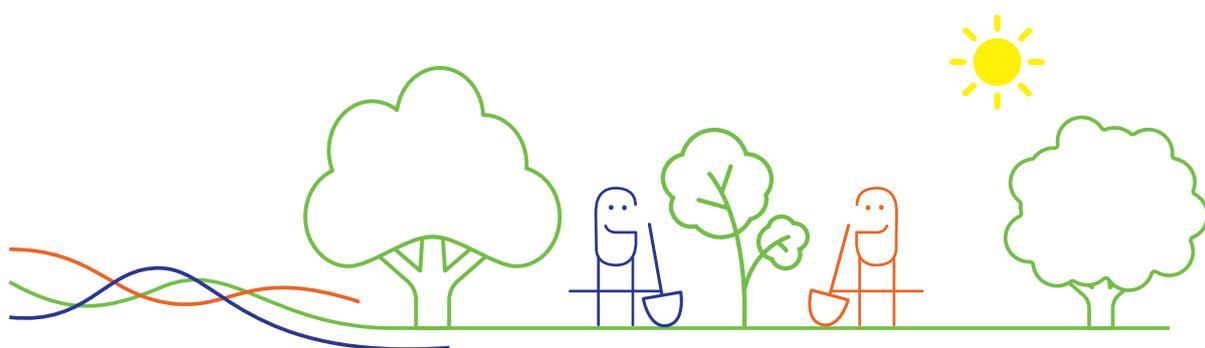


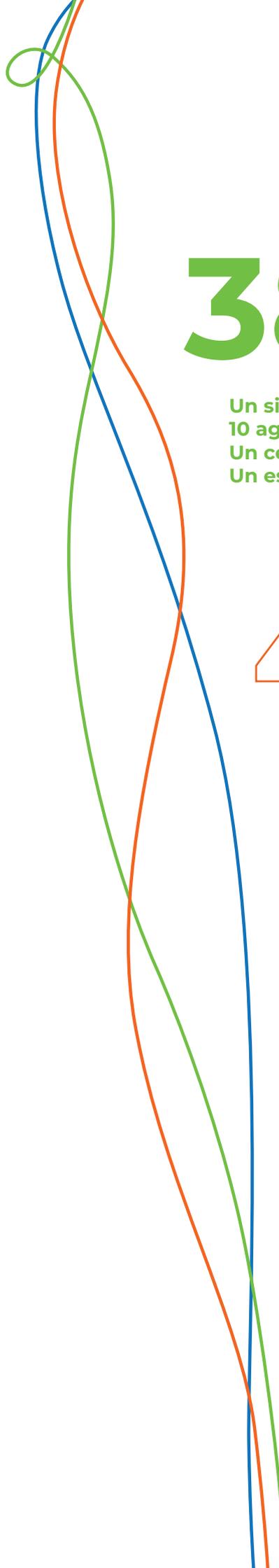
ACTIVITÉ MÉTIERS  
HISTOIRE DE VIES DANS  
LES TERRITOIRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022







---

## CHIFFRES CLÉS

# 380

 collaborateurs

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

# 44 500

personnes logées

**34 500 demandes** de logement enregistrées en 2022  
**Plus de 40% des ménages** occupent leur 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**

# 20 000

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](http://www.gironde-habitat.fr)

# SOMMAIRE

# 06

# 2022

● ● ● 2022 EN DATES -----	PAGE 6
REMERCIEMENTS -----	PAGE 9
ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2022 -----	PAGE 10
SIMULATIONS FINANCIÈRES -----	PAGE 11
PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022 -----	PAGE 14
PATRIMOINE EN GESTION -----	PAGE 19
PATRIMOINE EN VENTE ET PROJETS -----	PAGE 20
ACTIONS DANS LES TERRITOIRES -----	PAGE 21

# 23

## ACTIVITÉ MÉTIERS

● ● ● ACTEUR DES TERRITOIRES -----	PAGE 24
DEMANDEURS DE LOGEMENTS -----	PAGE 25
UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX -----	PAGE 28
NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE TOUJOURS PARTICULIER -----	PAGE 31
UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ -----	PAGE 32
LES RÉSERVATIONS -----	PAGE 41
ACCESSION SOCIALE DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES -----	PAGE 42
ACTIVITÉ SYNDIC ET ORGANISME FONCIER SOLIDAIRE	PAGE 43
AU SERVICE DES CLIENTS -----	PAGE 44
EN LIEN AVEC LES HABITANTS -----	PAGE 49
ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES -----	PAGE 55
RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION -----	PAGE 57
MARCHÉS -----	PAGE 61
SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE -----	PAGE 62
COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES -----	PAGE 63
SYSTEMES D'INFORMATION -----	PAGE 66

---

## SOMMAIRE

# 67

## HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

● ● ● ÉDITO -----	PAGE 68
SALARIÉS -----	PAGE 70
LOCATAIRES ET CLIENTS -----	PAGE 72
TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES -----	PAGE 77
ADMINISTRATEURS -----	PAGE 82
PRESTATAIRES -----	PAGE 84
PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS -----	PAGE 87

### PRÉSENTATION

#### LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022 EST COMPOSÉ DE DEUX CAHIERS

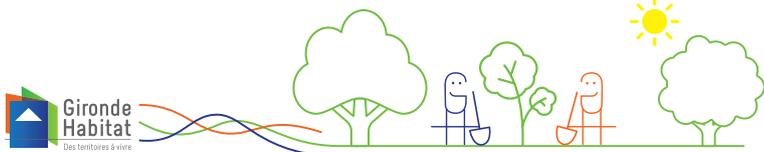
- Un premier cahier : activité métiers & histoires de vie dans les territoires
- Un second cahier : données détaillées par direction opérationnelle

Notre souhait de début d'année n'a pas été chose simple à réaliser : en 2022, habiter mieux. Alors, avec toujours à cœur la volonté de privilégier l'humain. Avec des contributions nombreuses de l'ensemble des parties prenantes et en adéquation avec la démarche RSE de Gironde Habitat. Avec détermination partout sur le territoire girondin, nous avons conservé l'envie « d'écrire » à plusieurs mains de belles histoires. Ainsi, vous pourrez lire en deuxième partie du premier cahier ces histoires de vie « reflet » de l'année passée.

Une carte repères, actions dans les territoires, située en page 21, vous permettra d'identifier en corrélation avec les neuf territoires girondins les activités et/ou histoires de vie entreprises par Gironde Habitat, au cours de l'année 2022 (découpage issu du livre blanc, démarche pilotée par le Conseil Départemental).

# habiter mieux

# 2022 EN DATES



## FÉVRIER

**La nature pour habiter mieux nos espaces à vivre**  
Atelier participatif de plantations avec les habitants de la résidence intergénérationnelle André Dubois à Saint-Germain-du-Puch, en partenariat avec l'ESAT Saint-Jean.



## JANVIER

### Signature électronique 2022

Mise en place d'une signature mail automatique et standardisée adaptée à l'ensemble des outils utilisés : micro-ordinateurs fixes, portables et smartphones.



## MARS

### Journée du Patrimoine de l'habitat en Gironde

Déambulation avec les élus et les partenaires, panorama des réalisations et/ou des projets à la Réole : modes constructifs innovants et plus durables, fond friche, habitat participatif, non-artificialisation des sols, sont autant de thèmes abordés pendant ces visites in situ.



## AVRIL

### Inauguration de la Halte de jour du 11 avenue Thiers à Bordeaux

Dans l'attente de la réalisation de travaux de réhabilitation, le rez-de-chaussée de l'immeuble a été mis à disposition du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), de la Ville de Bordeaux. Cet espace d'accueil s'adresse à toute personne en situation de vulnérabilité.



## MAI

### Réception du chantier de la résidence Le Parc de la Séoube à La Teste-de-Buch

Réalisation de 25 logements qui mixe collectifs et individuels au sein d'un parc de 5 hectares, agrémenté d'une vaste aire de jeu.



## JUIN



### Journée du personnel

Après 2 d'années de distanciation contrainte, l'ensemble des collaborateurs de Gironde Habitat se retrouve sur les berges de la Garonne pour des temps d'échanges et de découvertes.



## 21 JUIN

Un orage de grêle fait de nombreux dégâts



# 2022 EN DATES



## NOVEMBRE

### Élections des représentants des locataires

En étroite collaboration avec le CCL (Les membres du Conseil de Concertation Locative) lancement des élections pour le renouvellement des 4 représentants des locataires au sein du Conseil d'Administration de Gironde Habitat.



12

## DÉCEMBRE

### Encore un tournage sur le chantier République de Bordeaux.

Il s'agit cette fois-ci de la réalisation d'un film pour Cap Métiers Nouvelle Aquitaine. Gironde Habitat partenaire et facilitateur pour promouvoir les métiers du bâtiment.



## OCTOBRE

### Expérimentation dans trois résidences de l'Office

À Saint-Denis-de Pile, à Saint-Germain-du-Puch et aussi à Bassens. Cette nouvelle technologie Flex Box, liée aux panneaux solaires et développée par Fractal Energy, permettra aux locataires, à terme, de réaliser des économies d'électricité.

10

## DE JUILLET À SEPTEMBRE

des feux de forêt d'une ampleur jamais connue sur les territoires.



9

## SEPTEMBRE

### Gironde Habitat participe à la Journée des Maires

Organisée par le Conseil départemental de la Gironde sur le domaine de Plassac. Après la conférence « le foncier, un terrain à déminer », ce fut aussi l'occasion d'échanger avec les élus locaux et les différents services du département, sur le stand du Village des partenaires.



8

## AOÛT

### Vivre ensemble : Repas concert à Saumenude à Bordeaux

Comme chaque été, Gironde Habitat organise des rencontres et des animations dans les résidences : ateliers artistiques et culturels, festivals, fêtes de quartier, en lien avec le tissu associatif et les partenaires locaux du territoire.



7

## JUILLET

### Logements saisonniers

Gironde Habitat initie dans l'ancienne caserne du SDIS de Biganos, récemment acquise, des logements saisonniers, en attendant l'établissement de son projet de résidence sociale.



Retrouvez toutes nos vidéos sur [vimeo.com/girondehabitat](https://vimeo.com/girondehabitat)

an 2022  
habiter mieux

# REMERCIEMENTS

Prioritairement, sincèrement, merci à celles et ceux qui ont lutté avec acharnement et détermination pour circonscrire les feux de forêts de cet été 2022. Mes remerciements, mon admiration pour l'abnégation et le courage des pompiers qui, de juillet à septembre, sans relâche, opiniâtres, ont évité le pire. Merci à tous les autres qui, de près ou de loin, par l'action, la mobilisation ou simplement le réconfort, ont participé à la réussite de ces opérations d'une ampleur jamais connue sur le territoire girondin. Merci à nos locataires et plus particulièrement à ceux qui ont dû quitter temporairement leur logement. Merci aux élus, aux salariés, au centre technique de Gironde Habitat pour leurs engagements.

Compassion, solidarité et intervention n'ont pas été des vains mots cette année. En effet, le 21 juin déjà, après un terrible orage de grêle, nous étions sur le terrain. Merci aux nombreux intervenants qui ont su trouver les mots justes, les conseils et les solutions techniques dans l'urgence pour accompagner les victimes de cet épisode météorologique fulgurant.

Force est de constater que cette année, aux prémices de la sortie de cette crise sanitaire inédite, nous contrainst sans discontinuité. Nous nous sommes adaptés, nous avons dû nous réinventer ; merci à tous pour votre agilité. Dans ces circonstances difficiles et mouvementées, j'exprime une particulière reconnaissance aux représentants des locataires et les félicite après le renouvellement de leurs membres au sein de nos instances au mois de décembre dernier.

Effectivement, les dérèglements climatiques et leurs cohortes d'épisodes chaotiques ne sont pas les seuls à bouleverser l'activité économique et sociale de l'Office. Malheureusement, tragiquement, le conflit sur les terres d'Ukraine bouscule et bouleverse aussi nos comportements. Si accueillir, héberger, loger reste notre priorité, les répercussions financières liées par résonance à cette guerre : crise énergétique, hausse du coût des matériaux, inflation... nous ont conduits à des adaptations budgétaires. L'occasion est ici pour moi de louer le travail des administrateurs du Conseil d'Administration de Gironde Habitat.

Néanmoins et malgré tout, durant cette année ont éclos encore nombre de beaux projets et d'histoires de vie. La fabrique de nos espaces à vivre pour habiter et vivre-ensemble n'a pas connu de repos. Merci aux agitateurs d'idées, aux gestionnaires scrupuleux, aux animateurs vertueux, à l'ensemble des acteurs de « l'habiter mieux » en 2022.

Enfin, comment ne pas remercier le Département de la Gironde pour sa confiance renouvelée et son soutien pour que nous puissions poursuivre ensemble nos utopies communes et concrétiser des solutions solidaires afin que devienne réalité le bonheur souhaité pour tous ceux qui en ont assez de seulement espérer.



**Sigrid Monnier**

Directrice générale de Gironde Habitat



# ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2022



Ce débat sur les orientations budgétaires 2022 s'inscrit comme le précédent dans un contexte très particulier.

En effet, depuis mars 2020, Gironde Habitat est dans une situation d'adaptation permanente et subit les effets provoqués par la pandémie, notamment avec les règles sanitaires et les répercussions sociales.

De plus, la politique économique conjoncturelle par alternance de mesures de relances et de freinages invite à la prudence pour mesurer les conséquences tant positives que négatives de cette crise d'un genre nouveau.

L'année 2021 a été finalement dans le prolongement de l'année précédente et s'est traduite, pour l'Office, par des décalages voire des reports de chantiers.

Les adaptations sur tous les aspects de la gestion ont permis de garder le lien avec les locataires et partenaires.

Les processus de travail ont dû être adaptés, les habitudes bousculées et il a été difficile de se projeter.

La situation financière de l'Office a continué d'être impactée, par d'importantes transformations depuis 2017 : loi Élan, loi de finances 2018, RLS, augmentation de TVA, de la cotisation CGLLS.

Ces mesures sont venues grever le budget de l'Office de près de 34 M € en cumulé.

Par ailleurs, dans un contexte social difficile, l'Office a fait le choix de ne pas augmenter les loyers pendant plusieurs années, ce qui correspond à un manque à gagner estimé à 12 M € en cumulé depuis 2012, soit l'équivalent des fonds propres nécessaires à la production de plus de 500 logements.

Néanmoins, si l'on en croit le scénario économique retenu, qui prévoit un retour progressif au niveau d'activité pré-crise courant 2023, Gironde Habitat sera en mesure de participer à la relance, grâce à une situation financière initiale saine, au niveau encore bas des taux d'intérêt et aux revenus issus des loyers.

Dans ce contexte, l'Office devra s'adapter aux nouvelles évolutions d'exigences de non-artificialisation des sols mais aussi de la norme de Règlementation Environnementale (RE 2020) ainsi que de la pénurie et du prix des matériaux et de la hausse du prix du foncier.

À la condition de trouver un modèle économique

approprié, l'Office pourrait continuer à répondre à la volonté circonstancielle de bâtir la ville sur la ville en restructurant les cœurs d'îlots, en revitalisant le bâti ancien en centre bourg même si ces opérations sont chronophages et coûteuses en étude et en réalisation.

À cela, s'ajoute une réorganisation structurelle des modes de faire s'agissant des attributions, notamment dans la prise en compte de la gestion en flux et de la cotation de la demande, des adaptations de la gestion locative face à des attentes nouvelles et diversifiées d'un public en mutation sur fond de crise économique, sociétale et aussi sensibilisé par le réchauffement climatique. Pour répondre aux besoins « d'habiter autrement » de demain, l'habitat participatif, la colocation, le bail réel solidaire sont déjà des premières réponses.

Les orientations de Gironde Habitat pour 2022 devront s'inscrire en synergie avec la politique de résilience territoriale de l'assemblée départementale, dont la majorité a été réélue les 20 et 27 juin derniers.

Le travail de coopération avec les Offices des Landes et de la Dordogne, signataires de la déclaration d'intention commune du 30 septembre 2019, se poursuivra dans la perspective de la mise en place de la structure juridique et de l'accompagnement des équipes à la nouvelle organisation.

Cette année doit être aussi celle de l'adaptation urgente aux changements environnementaux et sociétaux.

Il s'agit de bâtir un avenir encore plus soucieux des conditions d'habiter : continuer à innover en produisant plus de bâtiments économes et en utilisant des matériaux biosourcés, avoir un programme de végétalisation ambitieux, être attentifs aux nouvelles mobilités, rénover pour lutter contre la précarité énergétique.

Enfin, accentuer les rencontres et le renforcement du lien avec ceux qui sont isolés, empêchés, évoluer et proposer de nouveaux services aux locataires.

# SIMULATIONS FINANCIÈRES

## 3 simulations financières sont présentées comme support des débats d'orientations budgétaires de l'année 2022

Première simulation : dite « au fil de l'eau » avec revalorisation des loyers en 2022 à l'IRL à hauteur de 0.42%



### HYPOTHÈSES PRISES EN COMPTE :

- Taux du livret A correspondant aux anticipations du moment : 0.50% en 2021, 0.75% en 2022, puis 1% à partir de 2023
- Évolution des prix de travaux de construction et d'entretien de 3% par an, en moyenne
- Maintien du niveau actuel des aides de l'État, de Bordeaux Métropole et du Conseil Départemental
- TVA 10% sur la construction et la réhabilitation en PLUS, et à 5.5% sur les PLAI et l'Acquis-Amélioré



### L'ACTIVITÉ :

- Construction et/ou acquisition de logements locatifs selon le rythme suivant :
  - 2021 : 300 logements nouveaux
  - 2022 : 300 logements nouveaux
  - 2023-2030 : 700 logements nouveaux par an
- Fonds propres investis jusqu'à 20% du prix de revient des opérations avec une péréquation sur les opérations de chaque programmation annuelle
- Mise en œuvre du Plan Stratégique de Patrimoine
  - 300 logements réhabilités par an
  - Vente (HLM) : 65 logements pour 2021, 75 logements en 2022, puis 80 jusqu'en 2025, ensuite 100 logements par an
- Mise en œuvre du Plan de relance de l'État (accélération des réhabilitations) : 6 M€/an sur 2 ans
- Mise en œuvre du Plan Paysage : 1.5 M€/an sur 5 ans
- Frais de personnel non récupérables : évolution de 2.5% par an + taux de construction, 5% au total en 2022
- Loyers : revalorisation à hauteur de l'IRL soit 0.42 % en 2022 puis revalorisation annuelle à hauteur de l'IRL

Dans ces conditions, l'autofinancement augmente de 1 M€ sur 10 ans et de 2.5 M€ sur 20 ans.

Le potentiel financier diminue de 85.7 M€ sur 10 ans et s'établit à - 9.6 M€ en 2030, il s'établit à - 121 M€ en 2040.

Deuxième simulation : dite « sensibilité au taux du Livret A » avec revalorisation des loyers en 2022 à l'IRL à hauteur de 0.42% et augmentation rapide du taux du Livret A



### HYPOTHÈSES PRISES EN COMPTE :

- Taux du livret A correspondant aux anticipations du moment : 0.50% en 2021, 1% en 2022, puis 3% à partir de 2023
- Évolution des prix de travaux de construction et d'entretien de 3% par an, en moyenne
- Maintien du niveau actuel des aides de l'État, de Bordeaux Métropole et du Conseil Départemental
- TVA 10% sur la construction et la réhabilitation en PLUS, et à 5.5% sur les PLAI et l'Acquis-Amélioré



### L'ACTIVITÉ :

- Construction et/ou acquisition de logements locatifs selon le rythme suivant :
  - 2021 : 300 logements nouveaux
  - 2022 : 300 logements nouveaux
  - 2023-2030 : 700 logements nouveaux par an
- Fonds propres investis jusqu'à 20% du prix de revient des opérations avec une péréquation sur les opérations de chaque programmation annuelle
- Mise en œuvre du Plan Stratégique de Patrimoine
  - 300 logements réhabilités par an
  - Vente (HLM) : 65 logements pour 2021, 75 logements en 2022, puis 80 jusqu'en 2025, ensuite 100 logements par an
- Mise en œuvre du Plan de relance de l'État (accélération des réhabilitations) : 6 M€/an sur 2 ans
- Mise en œuvre du Plan Paysage : 1.5 M€/an sur 5 ans
- Frais de personnel non récupérables : évolution de 2.5% par an + taux de construction, 5% au total en 2022
- Loyers : revalorisation à hauteur de l'IRL soit 0.42 % en 2022 puis revalorisation annuelle à hauteur de l'IRL

Dans ces conditions, l'autofinancement diminue de 9.7 M€ sur 10 ans et de 24.3 M€ sur 20 ans.

Le potentiel financier diminue de 122 M€ sur 10 ans et s'établit à - 46 M€ en 2030, il devient négatif dès 2028 pour atteindre - 301 M€ en 2040.

Troisième simulation : dite « sensibilité au volume de

# SIMULATIONS FINANCIÈRES

vente HLM » avec revalorisation des loyers en 2022 à l'IRL à hauteur de 0.42% et limitation de la vente HLM à 65 logements par an



## HYPOTHÈSES PRISES EN COMPTE :

- Taux du livret A correspondant aux anticipations du moment : 0.50% en 2021, 0.75% en 2022, puis 2% à partir de 2023
- Évolution des prix de travaux de construction et d'entretien de 3% par an, en moyenne
- Maintien du niveau actuel des aides de l'État, de Bordeaux Métropole et du Conseil Départemental
- TVA 10% sur la construction et la réhabilitation en PLUS, et à 5.5% sur les PLAI et l'Acquis-Amélioré



## L'ACTIVITÉ :

- Construction et/ou acquisition de logements locatifs selon le rythme suivant :
  - 2021 : 300 logements nouveaux
  - 2022 : 300 logements nouveaux
  - 2023-2030 : 700 logements nouveaux par an
- Fonds propres investis jusqu'à 20% du prix de revient des

opérations avec une péréquation sur les opérations de chaque programmation annuelle

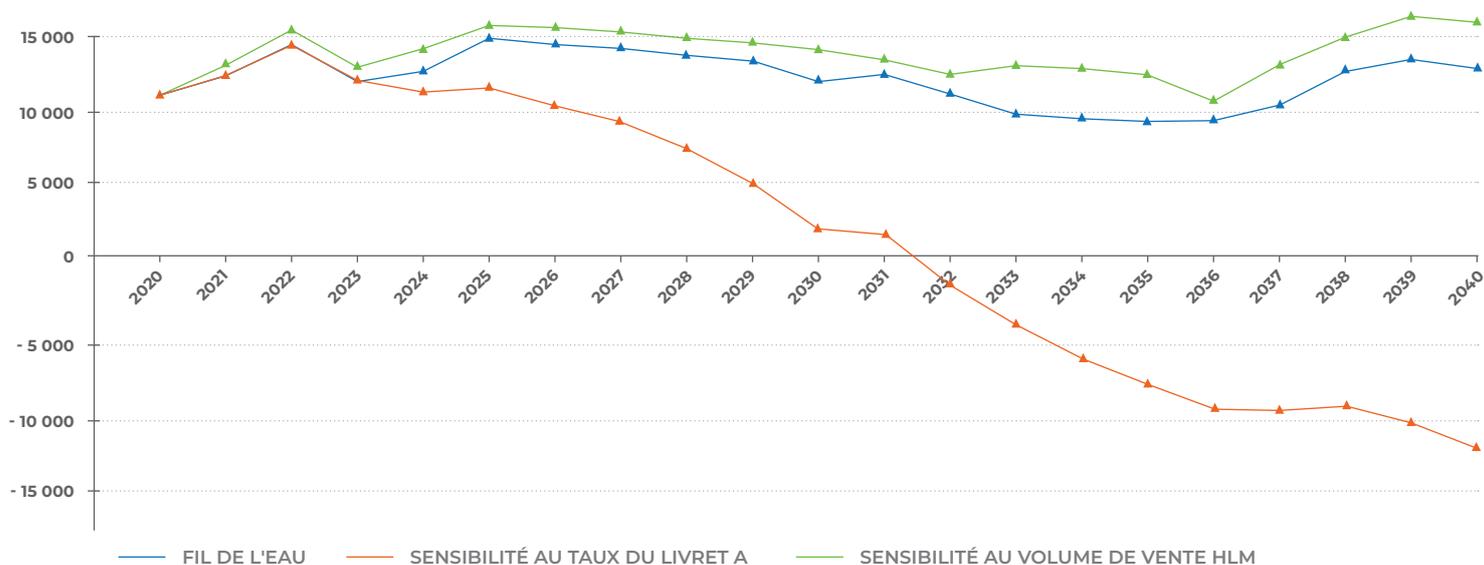
- Mise en œuvre du Plan Stratégique de Patrimoine
  - 300 logements réhabilités par an
  - Vente (HLM) : 65 logements pour 2021 et au-delà
- Mise en œuvre du Plan de relance de l'État (accélération des réhabilitations) : 6 M€/an sur 2 ans
- Mise en œuvre du Plan Paysage : 1.5 M€/an sur 5 ans
- Frais de personnel non récupérables : évolution de 2.5% par an + taux de construction, 5% au total en 2022
- Loyers : revalorisation à hauteur de l'IRL soit 0.42 % en 2022 puis revalorisation annuelle à hauteur de l'IR

Dans ces conditions, l'autofinancement augmente de 4.3 M€ sur 10 ans et de 5.4 M€ sur 20 ans.

Le potentiel financier diminue de 105 M€ sur 10 ans et s'établit à -29 M€ en 2030, il devient négatif dès 2028 pour atteindre -169 M€ en 2040.

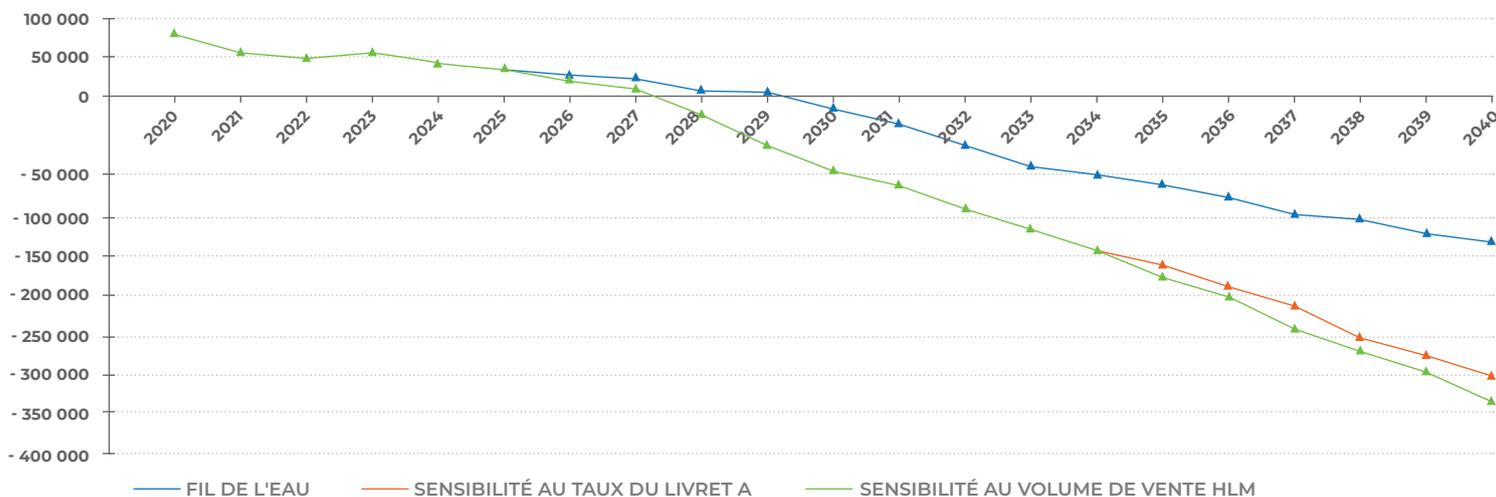
Autres simulations : d'autres simulations peuvent être réalisées en séance en faisant varier les paramètres de l'outil Visial

## AUTOFINANCEMENT COURANT (EN K€)



# SIMULATIONS FINANCIÈRES

## POTENTIEL FINANCIER À LA LIVRAISON



## QUELQUES CHIFFRES REPÈRES



### ÉLÉMENTS LIÉS AU PROJET DE LOI DE FINANCE 2018

#### • Réduction de Loyer de Solidarité (RLS issue du PLF2018)

2021 (estimation) : 4,7 M€      2019 : 3,38 M€  
 2020 : 4,83 M€                      2018 : 2,92 M€

**Total = 15,83 M€**

#### • Cotisation Caisse de Garantie de Logement Locatif Social (CGLLS)

2021 (estimation) : 2 M€            2019 : 3,7 M€  
 2020 : 1,4 M€                          2018 : 1,9 M€

**Total = 9 M€**

#### • Impact de l'augmentation de la TVA (5,5 à 10%)

2021 (estimation) : 3,1 M€        2019 : 1,8 M€  
 2020 : 2,2 M€                          2018 : 1,9 M€

**Total = 9 M€**

**Impact Total = 33,83 M**



### INFORMATION S'AGISSANT DES LOYERS 2022

#### • Impact non augmentation de loyer :

Si on n'augmentait pas les loyers à l'IRL en 2022 (0,42%), la perte de chiffre d'affaires sera (chaque année, sans compter les augmentations ultérieures) de 360 K€.

Sur la base de fonds propres à 20% d'une opération et d'un prix de revient moyen au logement de 177 K€, 360 K€ correspond à 10 logements non réalisés chaque année.

#### • Typologie et impact d'une augmentation à l'IRL 0,42% (hors APL)

Hypothèse de loyer : 5,63 €/m<sup>2</sup> (moyenne)

**T1** 25 m<sup>2</sup> avec loyer mensuel de 140,75 € = 0,6 €/mois soit 7,2 € par an

**T2** 45 m<sup>2</sup> avec loyer mensuel de 243,35 € = 1,06 €/mois soit 12,8 € par an

**T3** 67 m<sup>2</sup> avec loyer mensuel de 377,21 € = 1,58 €/mois soit 19 € par an

**T4** 83 m<sup>2</sup> avec loyer mensuel de 467,29 € = 1,96 €/mois soit 23,6 € par an

**T5** 105 m<sup>2</sup> avec loyer mensuel de 591,15 € = 2,48 € soit 29,8 € par an

# PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022



## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

### 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 l'agrément 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 quantité de fonds propres investis représenterait 20% en moyenne sur la programmation 2022. Ces agréments correspondent à des opérations validées par l'ensemble des financeurs, ils constituent la « programmation » de l'année et permettent le démarrage du montage opérationnel qui conduit à la construction, puis à la livraison au terme d'un processus durant en moyenne 3 ans, sauf difficultés particulières.
- 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 qui pourrait être portée de 25% à 30% dans les centres des « petites villes de demain (programme national PVD) », 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 177 000 €, il est raisonnable de compter également une enveloppe dédiée aux innovations techniques d'environ 3 000 € par logement, soit 2 M€ par an.  
  
Ces hypothèses correspondent à un volume d'investissement de 125 M€, dont 25 M€ de fonds propres au titre des nouveaux logements agréés en 2022.
- Mettre en service environ 280 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, victimes de violences intra-familiales...)

- Développer des projets innovants répondant aux besoins des nouvelles formes d'habiter (habitat partagé, habitat participatif, colocation, habitat inclusif...)

### ATTENTION A LA QUALITÉ D'USAGE ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 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 :
  - Adaptation à la RE 2020
  - 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 plus 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 biosourcés
  - 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
- Intensifier la programmation de petits logements

# PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022

## MODALITÉS DE DÉVELOPPEMENT

- Maintenir les capacités de Gironde Habitat en maîtrise d'ouvrage directe, seule voie pour l'innovation et l'exploration de systèmes constructifs
- Être offensifs pour constituer de nouvelles réserves foncières destinées à alimenter la production future (au-delà de l'année en cours) et réserver au moins 5 M€ par an dès 2022
- Partager les retours d'expériences des innovations réalisées ces dernières années avec les administrateurs
- Se nourrir d'expérimentations innovantes venant d'autres territoires
- Poursuivre la politique d'acquisition de logements 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
- Développer l'activité de gestion pour compte de tiers, permettant ainsi d'accroître l'offre de logements locatifs



## 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 »
- Poursuivre l'objectif de vendre 75 logements en 2022
- Livrer et vendre 20 à 30 lots de terrain à bâtir produits par Gironde Habitat
- Passer de 800 lots fin 2021 à 1300 lots gérés fin 2022 par le Syndic solidaire « Respect de toi(ts) »



## PATRIMOINE

Concernant la stratégie d'entretien du parc de Gironde Habitat, l'Office poursuit la déclinaison du Plan Stratégique de Patrimoine adopté par le Conseil d'Administration le 27 juin 2019 qui 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...

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 orientations prises en 2021 par le CA dans la période de confinement se traduisent en 2022 par un ajustement de ces projets de réhabilitations prenant en compte les qualités d'usage du logement.

Ces opérations de réhabilitations de patrimoine collectif s'abordent par l'étude de création d'espaces extérieurs.

L'évolution de la réglementation sur les diagnostics thermiques du 1er juillet 2021 a également amené l'Office à avancer certaines réhabilitations en supprimant à court terme les logements énergivores E, F et G.

La loi climat et résilience du 22 août 2021 nécessite une adaptation de notre Plan Stratégique de Patrimoine : un PSP plus agile et adapté aux évolutions sociétales prenant en compte la transition énergétique.

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).

- Porter le budget d'entretien courant à 6 M€

- Prévoir pour les enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements un montant de 11 M€

■ **Renouvellement de composants** :

- Augmentation de l'enveloppe à 6 M€

# PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022

## ■ Réhabilitations :

- Pour maintenir l'effort en matière de performance énergétique, poursuivre les réhabilitations thermiques (aucun logement en DPE F ou G à horizon 2023, aucun logement en DPE E à la fin du PSP)
- Systématiser les opérations de réhabilitations BBC rénovation
- Maintenir l'attractivité du parc locatif en amplifiant les interventions en matière de confort et de qualité d'usage (ajouts d'espaces extérieurs individuels aux logements, réflexion sur l'adaptation du logement au télétravail, accessibilité, prise en compte des nouvelles mobilités,...) et en créant les conditions pour favoriser le partage (ajout d'espaces collectifs dans les résidences, reconfiguration des espaces extérieurs...)
- Intégrer au PSP, les résidences dont les réhabilitations seront permises grâce au plan de relance
- Tenter de répondre à l'appel à Manifestation d'Intérêt du programme Fonds européen de développement régional, prévu début 2022, pour améliorer le financement des réhabilitations
- Intégrer systématiquement les travaux bénéficiant de l'exonération de TFPB
- Intégrer 10% de fonds propres aux nouvelles opérations de réhabilitation

## ■ Renouvellement urbain : engager l'étude pour la résidence Le Dorat à Bègles

Au total, pour l'entretien et la réhabilitation, le niveau des travaux pourrait se situer pour 2022 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
  - Déployer l'application permettant de fluidifier les relations entre bailleur/locataires/fournisseurs et d'accentuer le contrôle des travaux réalisés
  - Élargir l'offre de services pour mieux satisfaire les locataires en concertation avec le Conseil de Concertation Locative
    - Contrat multiservices
    - Offre de menus travaux à l'intérieur des logements pour les seniors et les personnes à mobilité réduite
  - Tester une application permettant aux équipes de signaler tout dysfonctionnement sur le patrimoine
  - Déployer un nouveau processus de traitement des réclamations pour mieux informer les locataires de la prise en compte et du suivi de leur demande
  - Promouvoir l'usage de « l'espace locataire », extranet ouvert en 2021, sans supprimer les autres canaux de communication ni la proximité avec les locataires.
- L'espace locataire est un espace numérique dédié à la gestion digitale par les locataires de leur contrat de location permettant : la mise à jour des données (mail téléphone) l'attestation d'assurance, le paiement en ligne, les dépôts de demande diverses et le suivi des demandes déposées
- Ouvrir pour les locataires une voie de recours/médiation, en cas d'insatisfaction liée à une réclamation ou à une prestation
  - Poursuivre les travaux au sein du Conseil de Concertation Locative avec les associations de locataires et mettre en place un panel de citoyens locataires pour tester, évaluer et modifier les documents écrits en direction des locataires.

### ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

- Déployer le dispositif **ella CAR** à l'ensemble du territoire girondin avec trois équipes dédiées :
- Suivi des situations identifiées depuis 2 ans sur Sud Gironde et Médoc
- Déploiement d'**ella CAR** sur l'ensemble du territoire girondin
- Aller vers les personnes âgées qui ne donnent pas de nouvelles
- Mise en place d'ateliers collectifs de prévention (risques domiciliaires, perte d'autonomie ...) dans les résidences de plus de 80 logements
- Contribuer au développement du lien social dans nos résidences et au bien-être des locataires :
  - 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

# PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022

- Œuvrer à la tranquillité résidentielle des locataires par un partenariat de proximité avec les acteurs concernés et stimuler en tant que de besoin la mise en place de cellules de veille, de réunions de prévention partenariales...
- Poursuivre le maillage territorial avec les acteurs compétents sur des champs thématiques tels que l'accompagnement des seniors, les partenaires œuvrant pour la jeunesse, les acteurs de la prévention santé...
- 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 :
  - Communiquer sur le dispositif AGIR (numéro vert gratuit) pour en faire bénéficier plus largement les locataires en difficulté économique. Systématiser le recours aux dispositifs d'aide pour le maintien dans les lieux (FSL, Cil Pass Assistance) et améliorer le maillage avec les partenaires locaux
  - Organiser un cycle de formation des équipes pour changer de paradigme sur le traitement des impayés
  - Permettre aux associations de locataires de signaler des personnes en difficultés qui n'auraient pas été repérées par le bailleur
  - S'appuyer sur des partenariats innovants : expérimentation avec France Horizon (recours à un tiers sur le traitement des impayés naissants), inscription dans le dispositif interbailleur avec ARI ASAIS (équipe mobile pour accompagnement des publics en souffrance psychologique), accompagnement des jeunes avec l'HAJPL (colocation avec mesures d'accompagnement), déclinaison de la convention SOLI'AL (accompagnement des locataires + aide sur la quit-tance)
- 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
- 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
- Poursuivre le travail sur 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.
- 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)
- Poursuivre le développement de l'offre d'hébergement et de logements accompagnés
  - proposer des logements au sein du parc pour répondre aux besoins des collectivités sur la mise à l'abri et les situations d'urgence (ALT, dispositifs locaux pour les femmes victimes de violence conjugales...)
  - mobiliser des logements temporairement sur le parc destiné à muter pour les mettre à disposition d'associations
  - conduire des opérations proposant de nouveaux lieux d'accueil
- Parcours résidentiels :
  - pour 2022, l'objectif de mutations internes reste de 15% des attributions totales et 20% si les mutations externes sont ajoutées
  - les règles de priorités qui s'appliquent aujourd'hui, notamment en cas d'évolution de la composition familiale, de surpeuplement, de mobilité réduite (personnes âgées ou handicapées), de taux d'effort trop important, de demandes de mutation anciennes, de possibilité d'accès à un logement PLS ou à une accession à la propriété, restent adaptées
  - 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



## ACCÈS AU LOGEMENT ET PARCOURS RÉSIDENTIEL

- Poursuivre notre mission de service public d'enregistrement de la demande sur l'ensemble du territoire girondin, puis de qualification de cette demande pour une prise en compte des demandeurs prioritaires

# PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA CONSTRUCTION DU BUDGET 2022



## TERRITOIRES ET PARTENAIRES

- Au-delà des partenariats installés, renforcer les liens opérationnels avec les services du département pour l'achat de terrains et/ou de bâtiments permettant de développer de nouvelles offres d'habiter, la gestion pour son compte des logements des collèges
- Contribuer à la politique départementale d'inclusion et d'insertion par une collaboration étroite avec les pôles sociaux territoriaux et les MDSI, le FSL
- Développer le travail collaboratif en amont des projets avec la DHU pour mieux coller aux besoins de la politique départementale de l'habitat et activer des financements spécifiques
- Relier chaque fois que possible nos projets de développement social avec la politique départementale de l'enfance et de développement social
- Valoriser les projets et les actions sur les territoires en renforçant la communication externe par la création d'événements et de rencontres locales
- Aider les territoires (les élus) qui souhaiteraient un nouveau projet de construction de logements à évaluer s'ils auront les services et ressources pour accueillir de nouveaux arrivants et étudier ce qui serait nécessaire à conduire



## 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

- Finalisation du projet de réaménagement du siège pour faire face à l'évolution de la réglementation énergétique et offrir de meilleures conditions de travail adaptées à la diversité des modes de travail
- Continuer à promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans la gestion des ressources humaines
- Hausse des frais de personnel : 5 % comprenant la prise en compte de la reprise de l'inflation, impact en année pleine des recrutements 2021, créations de postes (personnel de proximité, **ella CAR**), renforcement et adaptation de la structure

- Création d'un centre de relation clients multicanal interne
- Poursuivre la transition digitale et le déploiement des outils numériques, en maintenant notre niveau de dépenses 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
- organiser en 2022 les prochaines élections des 4 administrateurs représentant les locataires au Conseil d'Administration

Gironde Habitat, en 2022, se donne l'ambition de contribuer aux politiques humanistes de solidarité développées par le Département de la Gironde, dans une relation de confiance réciproque.

Il est demandé de bien vouloir donner acte du débat qui a eu lieu sur la présentation des orientations budgétaires 2022.

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

Fait et délibéré à Bordeaux le 16 novembre 2021.

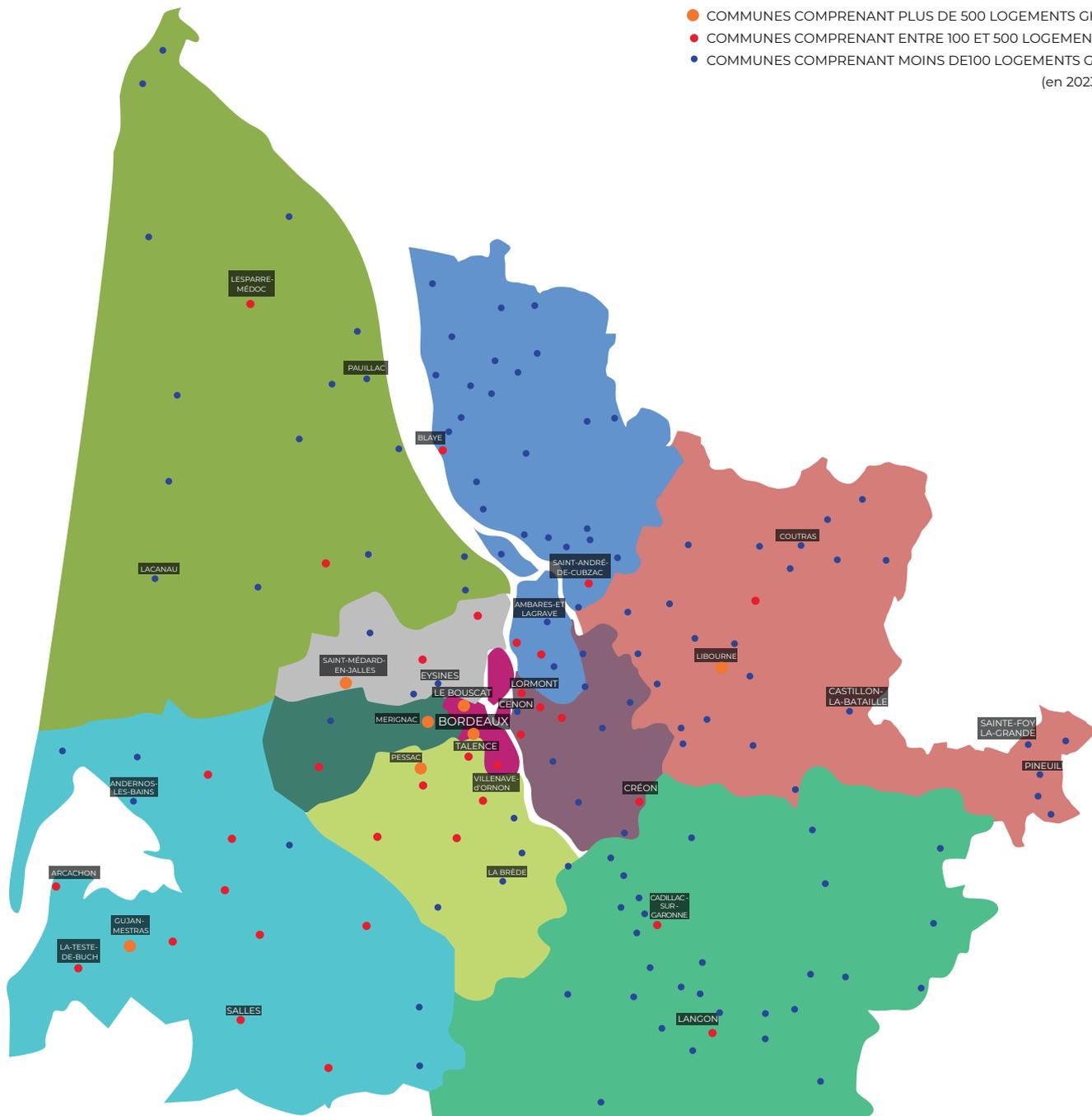
La Présidente du Conseil d'Administration

Martine Jardiné



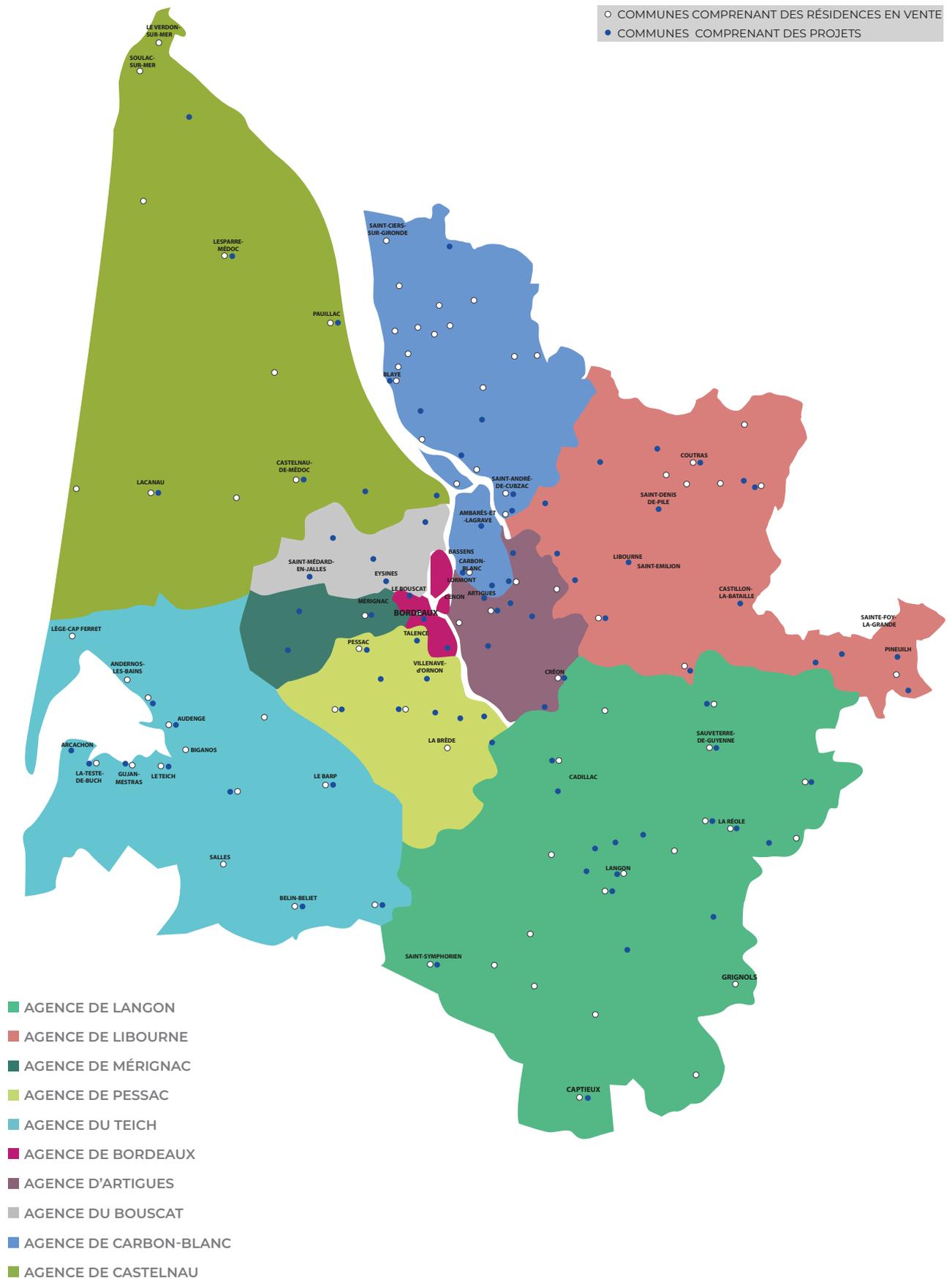
# PATRIMOINE EN GESTION

- COMMUNES COMPRENANT PLUS DE 500 LOGEMENTS GH
- COMMUNES COMPRENANT ENTRE 100 ET 500 LOGEMENTS GH
- COMMUNES COMPRENANT MOINS DE 100 LOGEMENTS GH (en 2023)

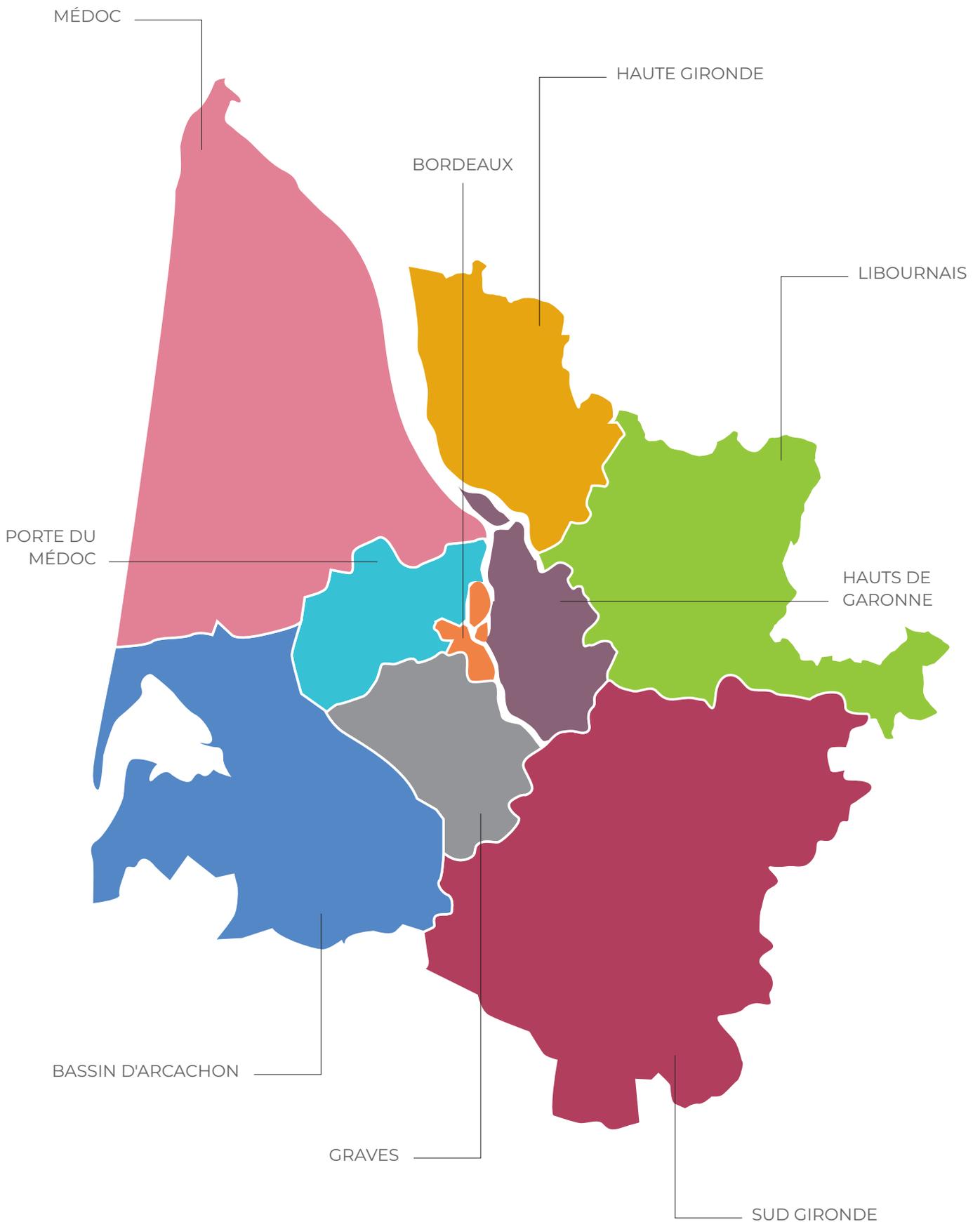


- AGENCE DE LANGON
- AGENCE DE LIBOURNE
- AGENCE DE MÉRIGNAC
- AGENCE DE PESSAC
- AGENCE DU TEICH
- AGENCE DE BORDEAUX
- AGENCE D'ARTIGUES
- AGENCE DU BOUSCAT
- AGENCE DE CARBON-BLANC
- AGENCE DE CASTELNAU

# PATRIMOINE EN VENTE ET PROJETS



# 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

- PAGE 31 - 3 résidences livrées sur la COBAS en 2022 – louis Broustaut / Chante Claire / Opus One
- PAGE 76 - Récits de Vies aux Grands Chênes à Arcachon, un projet fort entre bailleur et locataires

### BORDEAUX

- PAGE 43 - Commercialisation des logements en BRS de la résidence NOBEL à Bordeaux
- PAGE 80 - Républic un chantier emblématique au cœur de Bordeaux

### GRAVES

- PAGE 47 - Réhabilitation de la résidence Larrue à Pessac
- PAGE 71 - Amélioration des loges des chargés d'immeuble résidence Haut Verduc à Bègles

### HAUTE GIRONDE

- PAGE 40 - Projet d'Habitat Inclusif à St André de Cubzac dans la restructuration de l'EHPAD de la Tour du Pin
- PAGE 81 - Aide au déménagement lors de la réhabilitation de la résidence La Platane à Saint-André-de-Cubzac

### HAUTS DE GARONNE

- PAGE 50 - Inauguration d'un terrain de pétanque résidence Pierre Curie à Floirac, un nouvel espace intergénérationnel
- PAGE 78 - Signature de la Convention cadres

« Petites villes de demain » à Créon

### LIBOURNAIS

- PAGE 46 - Une des 16 opérations de réhabilitation livrée en 2022 à Sablons résidence Marc Duhard
- PAGE 74 - Ateliers plantations résidence André Dubois à St Germain du Puch

### MEDOC

- PAGE 28/48 - Réhabilitation thermique à Cussac Fort Médoc résidence Centre Bourg
- PAGE 87 - Le Sextant à Carcans six ans d'accueil des saisonniers réussis

### PORTE DU MEDOC

- PAGE 29 - 33 nouveaux logements collectifs au sein de l'Aérospace Valley
- PAGE 82 - Séminaire du Conseil d'Administration au Château Grattequina à Blanquefort

### SUD GIRONDE

- PAGE 27 - Colocation « jeunes » résidence le Hameau St Léger à Sauveterre de Guyenne
- PAGE 79 - ella CAR va à la rencontre des locataires du Sud Gironde



# ACTIVITÉ - MÉTIERS

Pages 24 à 67

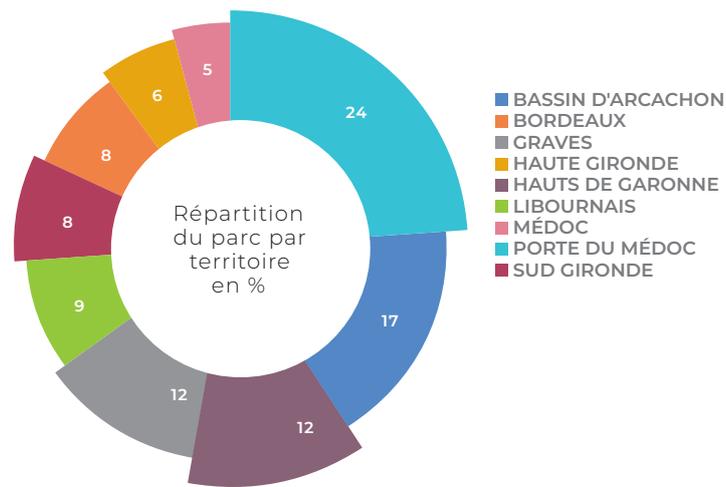
## SOMMAIRE

ACTEUR DES TERRITOIRES .....	25
DEMANDEURS DE LOGEMENTS .....	26
UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX	29
NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE PARTICULIER .....	32
UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ .....	33
LES RÉSERVATIONS .....	42
ACTIVITÉ SYNDIC ET OFFICE FONCIER SOLIDAIRE .....	44
AU SERVICE DES CLIENTS .....	45
EN LIEN AVEC LES HABITANTS .....	50
ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES .....	56
RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION ...	58
MARCHÉS .....	62
SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE .....	63
COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES .....	64
SYSTEMES D'INFORMATION .....	67

## ACTEUR DES TERRITOIRES

Avec une présence dans un tiers des communes girondines, Gironde Habitat compte 20 000 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 permettent 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 PRÉSENT À LA JOURNÉE DES MAIRES À PLASSAC

Le 29 septembre, Gironde Habitat a participé à la Journée des Maires de Gironde, organisée par le Département sur le domaine départemental de Plassac. Après une conférence thématique sur "Le foncier, un terrain à déminer", ce fut aussi l'occasion d'échanger avec des élus locaux et les différents services et partenaires du Département. À noter qu'un hommage a été rendu aux pompiers, après les terribles incendies estivaux, lors de l'intervention du directeur du SDIS.



# DEMANDEURS DE LOGEMENTS



## DEMANDEURS DE LOGEMENT 2022

En 2022, les curseurs de la demande de logement sont au plus haut. Les demandes enregistrées dans l'année grimpent encore pour passer de 32 797 en 2021 à 34 424 en 2022.

Le niveau de stock de demandes (65 598 demandes) n'a jamais été aussi élevé ; c'est ici le signe de la fragilité de tout un secteur de la solidarité avec l'inflation qui ne cesse de croître de mois en mois et la hausse des coûts de l'énergie qui fragilisent les entreprises, le secteur associatif et bien sûr les ménages. Face à cette conjoncture, les personnes en situation de précarité et celles aux revenus modestes sont les premières victimes de la hausse du coût de la vie : un marqueur fort, une résonance socio-économique qui a pour effet l'augmentation du nombre des familles éligibles au logement social.



NOMBRE  
DE DEMANDEURS  
DE LOGEMENT

2020	2021	2022
56 905	59 155	65 598



L'augmentation de la demande est également la conséquence d'une meilleure visibilité des demandeurs de logement avec la « libération numérique » et le dépôt des demandes de logements par les internautes demandeurs eux-mêmes sur la plateforme dédiée.

En 2022, la gestion des demandes de logements se développe encore avec de nouvelles solutions digitales qui peuvent désormais accompagner chaque étape.

Ces nouveaux outils renforcent encore la volonté d'apporter une plus grande transparence dans la gestion de la demande et des attributions. Ainsi, simplifier les démarches pour le demandeur, mieux l'informer et le rendre véritablement acteur de sa demande, favorisent une approche moins cloisonnée et plus partenariale des attributions et permettent d'optimiser l'accès au logement des demandeurs prioritaires et les plus modestes, tout en veillant à une plus grande mixité sociale des villes et des quartiers.

# DEMANDEURS DE LOGEMENTS

## PARTAGE ET PROFESSIONALISATION DES MÉTIERS

À travers 4 sessions de 3 jours successifs, les 23 chargés de clientèle des agences de proximité de Gironde Habitat ont été formés à la nouvelle plateforme Imhoweb ; une solution collaborative pour les acteurs du logement social.

Conçue en partenariat avec les bailleurs sociaux, Imhoweb est une solution qui permet aux acteurs du logement social d'exercer leur compétence logement quelle que soit leur organisation.

(bailleurs, EPCI et communes, collecteurs 1% logement, conseils généraux et préfetures)

Aujourd'hui, 300 bailleurs ainsi que d'autres organismes utilisent cette plateforme pour l'enregistrement décentralisé des demandes locatives sociales et le suivi de l'instruction avec les acteurs du processus d'attribution.

## Optimisation et gestion de la demande locative

Partage d'informations entre réservataires, EPCI et bailleurs

Suivi simplifié des échanges avec le GIP-SNE  
Détection des publics prioritaires

## Instruction de la demande

Cotation de la demande de logement

Rapprochement du patrimoine et de la demande

Gestion des commissions d'attribution

Gestion des prospections et des propositions

Interface avec le SI de gestion locative

## Pilotage et aide à la décision

Extraction de données statistiques

Vision globale de l'offre et de la demande

Requêtes pré-enregistrables (personnalisation à votre gré)

Suivi des objectifs QPV (quartiers prioritaires)

## Portail demandeur

Création et mise à jour de la demande de logement grand public

Suivi de l'avancement du dossier



Photo formation IMMO WEB

# DEMANDEURS DE LOGEMENTS



## DEMANDEURS SPÉCIFIQUES : DES SOLUTIONS D'HÉBERGEMENT MULTIPLES

### Inauguration d'une colocation pour les jeunes au cœur de Sauveterre de Guyenne

Le Diaconat de Bordeaux et Gironde Habitat ont lancé en 2021 un dispositif d'hébergement des jeunes travailleurs de l'entre-deux-mers, à Sauveterre de Guyenne, pour accompagner les jeunes travailleurs en prise d'autonomie confrontés à la difficulté de se loger sur ce territoire.

Gironde Habitat met alors à disposition une maison de la résidence Le Hameau Saint Léger, divisée en quatre chambres indépendantes avec chacune WC et salle d'eau et partage d'une pièce de vie commune.

Ce dispositif probant est salué en décembre 2022 avec une inauguration saluant le travail conjoint de Gironde Habitat, du Diaconat de Bordeaux et de l'État, financeur du dispositif).

Ces deux actions aux antipodes l'une de l'autre témoignent de la vivacité de Gironde Habitat à s'adapter aux situations nouvelles et ou d'urgence avec, en toile de fond, cette volonté affirmée d'habiter mieux pour tous.



### Relogement déplacés d'Ukraine

À la suite de l'arrivée massive de ménages fuyant la guerre en Ukraine et accueillis dans un premier temps par des citoyens, les bailleurs sociaux ont été sollicités par l'Etat afin de proposer des logements mobilisables rapidement, permettant d'organiser la sortie de ces hébergements « civils ».

Dès mars 2022, Gironde Habitat s'est engagé en proposant, dans un premier temps, des logements temporaires situés sur des résidences vouées à la démolition, principalement sur le territoire de Bordeaux Métropole.

Ces logements d'ores et déjà libres ont été, après une remise en état, proposés et loués au Diaconat, 1<sup>er</sup> opérateur agréé par l'Etat pour la prise en charge et l'accompagnement des déplacés d'Ukraine. Pour cette première mobilisation, nous avons mis à disposition 7 logements (C4) sur les communes de Talence et Le Bouscat.

Afin de ne pas limiter les solutions d'accueil au seul territoire métropolitain, l'Etat a sollicité l'association Le Prado afin que des logements soient identifiés sur d'autres territoires. En réponse à cette nouvelle sollicitation, nous avons proposé 4 logements (C4) situés sur les communes de Soulac et de Virsac.

Cette première action a été complétée par une offre proposée sur le parc classique pour des ménages ayant manifesté leur volonté de s'installer durablement sur notre territoire, soit dans le cadre d'un bail direct, soit dans le cadre d'une sous-location classique; notamment pour les personnes nécessitant un soutien linguistique. Ce sont alors 8 logements qui sont venus compléter les précédentes mobilisations.

Sur l'année 2022, 19 logements ont ainsi été mobilisés.



Résidence du Champ de Courses - Le Bouscat

# UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX



## REVALORISATION DU BÂTI ANCIEN DANS LES CENTRES-BOURGS

En 2022, Gironde Habitat prolonge son programme d'amélioration du bâti ancien dans le cadre notamment de la mise en œuvre du Plan de Sauvegarde et de la non-artificialisation des sols. L'objectif de l'Office est de préserver l'identité des centres-bourgs tout en valorisant le patrimoine existant. Ces réhabilitations répondent en écho aux besoins des habitants et des territoires. Un bâti « amélioré » pour offrir un cadre de vie adapté à la demande et revitaliser les centres-bourgs.

En 2022, l'Office a livré 5 logements dont 3 individuels et 2 collectifs dans un ancien bâtiment, dans le cadre d'une acquisition-amélioration au centre-bourg de Saint-Macaire, cité médiévale aux nombreux sites patrimoniaux remarquables. Le bâtiment, qui abritait 2 logements de fonction et l'ancienne perception des impôts, a été repensé pour créer 5 nouveaux logements, avec des jardins privatifs ou partagés, situés à proximité des commerces. L'objectif de cette opération d'acquisition-réhabilitation a été d'obtenir l'étiquette C du DPE\* afin de réduire la consommation d'énergie du bâtiment et de limiter les émissions de gaz à effet de serre. Ce programme s'intègre notamment dans l'aménagement du centre-ville qui a pris forme début 2020.

\* diagnostic de performance énergétique

### Un meilleur confort thermique à Cussac-Fort-Médoc

Les habitants de la résidence Centre-Bourg à Cussac-Fort-Médoc (8 logements) ont pu bénéficier de travaux d'une réhabilitation, travaux thermiques pour obtenir un niveau « BBC réno », mais aussi d'embellissement du bâti. Gironde Habitat permet ainsi aux habitants de réaliser une importante économie des charges (consommation d'énergie) sans pour autant voir leur loyer augmenter. Cette opération remarquable favorise le vivre-ensemble dans ce secteur sauvegardé de la commune.



# UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX

## AU CŒUR DE LA DYNAMIQUE DE REVITALISATION DES CENTRES-BOURGS

**De nombreuses villes doivent relever le défi d'une nouvelle attractivité. Elles poursuivent ainsi une politique volontariste de création des conditions d'accès à une ville pour tous.**

Pour développer l'offre locative sociale, Gironde Habitat s'est porté acquéreur d'un terrain au centre de la commune de Saint-Médard-en-Jalles. La résidence Le Hameau d'Hastignan, livrée à l'automne 2021, participe à la revitalisation et la modernisation de son centre-bourg. Cette résidence est située dans un quartier résidentiel au sein de l'Aerospace Valley, le plus grand parc technologique français dédié au secteur aéronautique et spatial.

Ces 33 nouveaux logements collectifs répartis sur 3 bâtiments en R+1 ou R+2, de type maisons individuelles du T1 au T3, permettent ainsi une offre nouvelle au sein d'un quartier attractif.

La majeure partie du projet exclusivement piédestre favorise les circulations douces et la sécurité des habitants. Des aires de jeux et des espaces détente agrémentent le cœur d'îlot. Des commerces de proximité en pied d'immeuble donnant sur la place d'Hastignan, parachève ce projet.



# UNE PROGRAMMATION DE LOGEMENTS EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS LOCAUX



Le développement de l'offre confirme 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 2022.

La programmation 2021 est constituée d'un volume de 752 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 19 programmes réceptionnés sur le territoire girondin
- Une dizaine d'opérations pour participer à la requalification des centres bourgs girondins
- Des opérations spécifiques : un nouvel espace petit enfance résidence les Allées Caillavet à Mérignac, une maison d'assistantes maternelles en plein cœur du centre-bourg de Pellegrue
- 15 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 2022, près de 29 % des logements sont financés sur le territoire des Graves et près de 40 % des agréments portent sur le territoire du Bassin et du Libournais.

AGRÉMENTS - LOGEMENTS LOCATIFS	2020		2021		2022	
PLUS	259	52,1%	300	43,8%	356	47,3%
PLAI	200	40,2%	237	34,6%	363	48,3%
PLS	0	0%	121	17,7%	33	4,4%
AUTRES	38	7,6%	27	3,9%		0,0%
<b>Total LLS</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>100,0%</b>	<b>752</b>	<b>100%</b>

*En termes d'agréments logements locatifs, les dispositifs PLUS et PLAI augmentent en 2022, alors que celui du PLS est en nette baisse ; néanmoins, le total en 2022 augmente de 67 agréments par rapport à 2021.*

## NOUVELLES LIVRAISONS DANS UN CONTEXTE TOUJOURS PARTICULIER

### GIRONDE HABITAT, ACTEUR MAJEUR DE LA COBAS

La COBAS est caractérisée par un bassin d'emploi dynamique qui structure son bassin de vie. L'attractivité externe du territoire est puissante : 60% des ménages qui s'installent sont des néo-girondins. L'intensité des besoins est liée à l'attractivité croissante du territoire. Gironde Habitat comptabilise au sein de la COBAS, 1 764 logements, répartis sur 52 résidences (7 résidences à Arcachon, 13 à Gujan-Mestras, 20 à La Teste-de-Buch et 12 au Teich).

Courant 2022, l'Office a livré 3 résidences au sein de la commune de Gujan-Mestras, soit 36 logements. Gironde Habitat s'adapte continuellement aux besoins croissants en développant des offres de logements adaptés et compte aujourd'hui 551 logements, répartis sur treize résidences au sein de la commune de Gujan-Mestras. La grande majorité des demandes provient de personnes

seules, par voie de conséquence, plus de la moitié des logements demandés sur la commune sont des surfaces moyennes (T2 et T3).

Livrée en 2022, la résidence Opus One est située à proximité du cœur de ville de Gujan-Mestras et est composée de 15 logements collectifs (8 T2 et 7 T3), en R+1. Elle accueille un grand ensemble de logements conçu dans le style des villages de pêcheurs, avec des matériaux authentiques pour reconstituer la douceur de vivre du bord de mer. La toiture est en tuiles de terre cuite naturelle et les façades sont dans des claires. La résidence est sécurisée et offre des prestations qualitatives : stationnements aériens, locaux fibre optique, containers enterrés pour les ordures ménagères, cheminements piétons, espaces verts paysagers... La résidence est située au cœur d'un espace boisé classé.



En VEFA toujours, Gironde Habitat a livré la résidence Louis Broustaut composée de 12 logements collectifs (2 T1 et 10 T2), qui se différencie notamment avec un remarquable Pin Parasol conservé au cœur du projet.



L'Office a également livré la résidence Chante-Claire, composée de 9 logements collectifs (1 T1, 4 T2 et 3 T3). Construits en R+1, les logements bénéficient de loggias et d'espaces verts communs en pied de bâtiments. Leurs façades sont différenciées pour personnaliser chaque logement (jeux de couleurs de tuiles ou d'enduits).



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.

# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ



## ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE, PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

En 2022, 1 429 baux ont été signés, dont la quasi-totalité concerne l'accueil de nouveaux ménages dans le parc de l'Office, soit 1 243 attributions externes. En lien avec un rythme de production relativement stable, le nombre d'entrants est en légère baisse par rapport à ceux enregistrés en 2020 et 2021. Quant aux mutations, elles diminuent légèrement, avec 186 attributions internes en 2022 contre 226, en 2021.

En 2022, les agréments les plus importants se situent sur le Libournais (25,76%), le bassin d'Arcachon (18,02%), le Sud-Gironde (12,74%) et sur la porte du Médoc (11,01%).

### ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE (BAUX SIGNÉS)

	2020	2021	2022
<b>Nombre total</b>	<b>1730</b>	<b>1666</b>	<b>1429</b>
- dont attributions externes	1500	1440	1243
- dont attributions internes(*)	230	226	186

(\*) = mutations internes



# 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	2021		2022	
	nb	%	nb	%
Moins de 30 ans	395	27,4	374	30,1
De 30 à 39 ans	428	29,7	348	28,0
De 40 à 49 ans	299	20,8	235	18,9
De 50 à 64 ans	207	14,4	184	14,8
65 ans et plus	55	3,8	40	3,2
Personnes morales	56	3,9	62	5,0
	<b>1440</b>	<b>100</b>	<b>1243</b>	<b>100</b>

Concernant le profil des nouveaux entrants, les tendances fluctuent légèrement avec un taux des moins de trente ans qui dominent en 2022 par rapport aux autres, tandis que les nouveaux habitants de 30 à 39 ans et de 40 à 49 ans sont moins nombreux en 2022 qu'en 2021.

### COMPOSITION FAMILIALE EN % DES ATTRIBUTIONS EXTERNES

Composition familiale	2021		2022	
	nb	%	nb	%
Isolés	538	37,36	454	36,52
Couples sans enfant	140	9,72	144	11,58
Familles d'un enfant	356	24,72	274	22,04
Familles de deux enfants	231	16,04	183	14,72
Familles de trois enfants et plus	108	7,50	115	9,25
Autres (personnes morales..)	56	3,89	62	4,99
Non renseigné	<b>11</b>	<b>0,76</b>	<b>11</b>	<b>0,88</b>
Total	<b>1440</b>	<b>100</b>	<b>1243</b>	<b>100</b>
- dont familles monoparentales	<b>439</b>	<b>30,49</b>	<b>344</b>	<b>27,67</b>

En 2022, la part des personnes seules prédomine encore avec 36,52%, comme en 2021 (37,36%) sur les autres compositions familiales des habitants. Le taux des ménages entrants avec enfant(s) est également important en 2022 et celui des familles monoparentales diminue légèrement, par rapport à 2021.

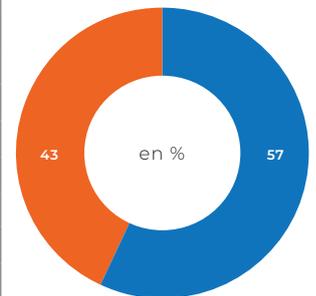
# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

## CONTINGENT PRIORITAIRE ET COMED

321 FAMILLES RELOGÉES (Y COMPRIS ACME\* = 12)

DONT 186 ISSUES DE LA FILIERE DDETS (CP - CP ACME ET DALO)

REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES 186 DOSSIERS FILIERE DDETS		
ZONE GEOGRAPHIQUE		Nombre de relogement
	COMMUNES	
BORDEAUX METROPOLE	Artigues	3
	Bègles	6
	Bordeaux	26
	Carbon Blanc	1
	Cenon	2
	Eysines	3
	Floirac	3
	Le Bouscat	7
	Le Haillan	1
	Le Taillan	1
	Lormont	1
	Martignas	1
	Mérignac	26
	Parempuyre	4
	Pessac	9
	St Médard en Jalles	8
Talence	2	
Villenave d'Ornon	2	
<b>TOTAL METROPOLE</b>		<b>106</b>
<b>TOTAL HORS METROPOLE</b>		<b>80</b>
<b>TOTAL GENERAL RELOGEMENT DDETS</b>		<b>186</b>

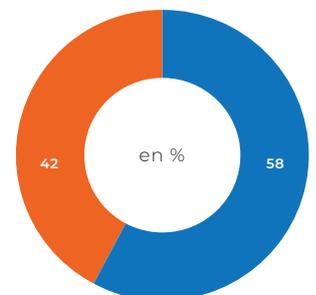


\* Agent Civil Militaire de l'Etat

## CONTINGENT PRIORITAIRE ET COMED

321 FAMILLES RELOGÉES Y COMPRIS DALO ET ACME

LES FILIERES		TOTAL
DDETS (1)		186
GIRONDE HABITAT		135
<b>TOTAL</b>		

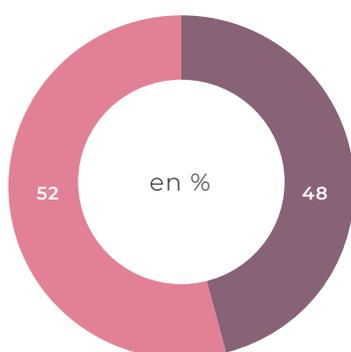


(1) y compris les 51 attributions DALO COMED et ACME

## UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

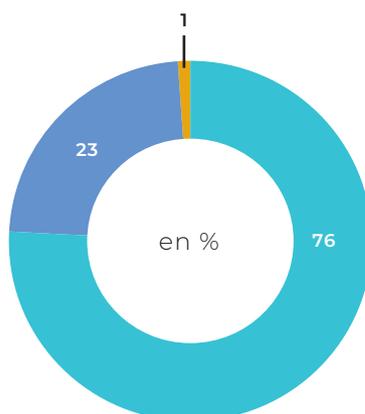
REPARTITION GEOGRAPHIQUE		
	TOTAL	%
METROPOLE (1)	166	52
HORS METROPOLE	155	48
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>100</b>

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



Secteur 1	
Bordeaux, Bruges, Le Bouscat	58
Secteur 2	
Blanquefort, Eysines, Le Haillan, Le Taillan, Martignas, Mérignac, Parempuyre, St Aubin du Médoc, St Médard en Jalles	55
Secteur 3	
Bègles, Gradignan, Pessac, Talence, Villenave d'Ornon	30
Secteur 4	
Ambares, Ambes, Bassens, St Louis de Montferrand, St Vincent de Paul	2
Secteur 5	
Artigues, Bouliac, Carbon-Blanc, Cenon, Floirac, Lormont	21

LE CAUTIONNEMENT		
	TOTAL	%
FSL	77	23
Garantie Privée ou Visale	3	1
Sans garantie	254	76
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>

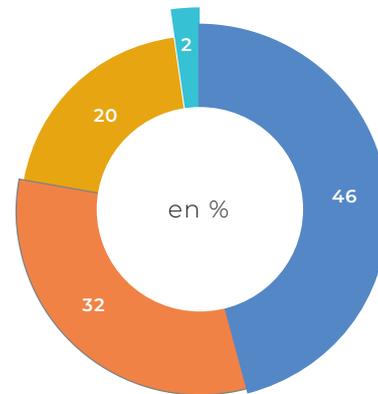


# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

## CONTINGENT PRIORITAIRE ET COMED

321 FAMILLES RELOGEES Y COMPRIS DALO ET ACME

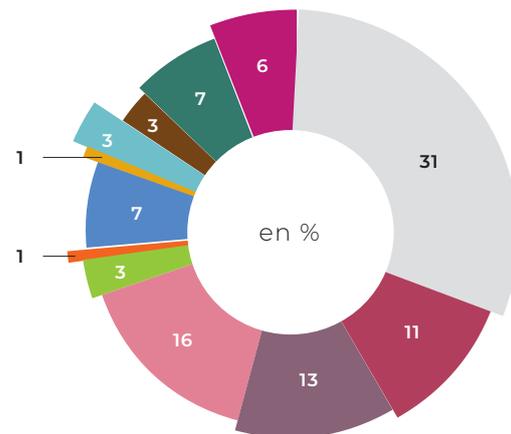
TYPE DE LOGEMENT		
	TOTAL	%
Type 1 & 2	148	46
Type 3	103	32
Type 4	65	20
Type 5 et +	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>100</b>



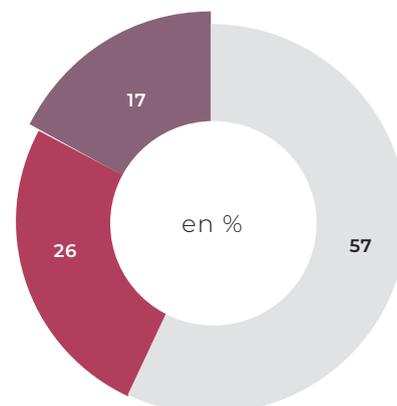
## CONTINGENT PRIORITAIRE

309 FAMILLES RELOGEES HORS ACME

LES MOTIFS DE RELOGEMENT		
	TOTAL	%
Autres dispositifs d'hébergement (Sds)	95	31
Bénéficiaires de la protection internationale	35	11
DALO	39	13
Dépourvus de logement	48	16
Habitat inadapté (handicap)	10	3
Habitat insalubre	3	1
Hébergement chez un tiers	21	7
Menacé d'expulsion	3	1
Reprise du logement par bailleur privé	9	3
Sur-occupation y compris hébergement	8	3
Taux d'effort excessif	21	7
Victimes de violences	17	6
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>100</b>



NIVEAU DE REVENUS		
	TOTAL	%
< 20 % des plafonds	175	57
Entre 20 & 60 % des plafonds	81	26
Entre 60 & 100 % des plafonds	53	17
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>100</b>



# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

CONTINGENT PRIORITAIRE 2022					
TERRITOIRES LIVRE BLANC	SAISINES ÉTAT			CONTINGENT PRIORITAIRE GH	TOTAL
	CONTINGENT PRIORITAIRE DDCS	DALO	AGENTS CIVILS ET MILITAIRES DE L'ÉTAT		
BASSIN	25	20	4	20	69
BORDEAUX	23	2	1	22	48
GRAVES	16	3	3	15	37
HAUTE GIRONDE	2	1	0	10	13
HAUTS DE GARONNE	10	3	1	13	27
LIBOURNAIS	7	2	1	16	26
MEDOC	6	1	0	8	15
PORTE DU MEDOC	43	6	2	14	65
SUD GIRONDE	3	1	0	17	21
	<b>135</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>135</b>	<b>321</b>

En 2022, il y a un résultat de 321 attributions au bénéfice des ménages relevant du Contingent Prioritaire, pour un objectif initial validé à 310.

En 2022, Gironde Habitat a su répondre aux objectifs demandés et les dépasser, en réussissant à reloger les publics cibles prioritaires (DALO, bénéficiaires de la protection internationale et sortants des structures).

Ainsi, l'Office a autant valorisé les situations étudiées par les équipes locatives des agences que les situations orientées en Contingent Prioritaire par les services de l'Etat.

# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ

## 2022 LA SOUS-LOCATION - LES CHIFFRES 62 NOUVELLES CONVENTIONS SIGNÉES AVEC LES ASSOCIATIONS

CONTINGENT PRIORITAIRE 2021				
NOUVELLES CONVENTIONS	2020	2021	2022	CONVENTIONS EN COURS AU 31/12/2022
ACV2F	-	-	-	1
ADAPEI	-	-	1	2
ADAV 33	4	3	1	3
AFTC AVENIR		-	-	1
APAFED	5	9	1	15
APF – APEA	-	-		8
CAIO	1	2		8
CAIRNS	-	-		1
CCAS & CIAS	-	8	1	21
CDAFAL	-	-	-	1
CDEF	-	-	-	
CLLAJ HAUTE GIRONDE	1	-		2
CITE CARITAS	-	-	1	1
COS FOYER QUANCARD	-	1	3	23
CRP EPNAK	-	-		30
DIACONAT	4	1	11	20
EMMAUS URGENCE SOCIALE	-	-		2
FRANCE HORIZON	-	5	6	10
GIHP	-	-	-	1
HABITAT ET HUMANISME	2	2	5	10
HABITAT JEUNE BASSIN D'ARCACHON	-	-		9
HJPL	1	1		15
LA CLEF	2	2	-	4
LE LIEN	6	2	7	24
LES TOITS DU COEUR	1		4	5
MISSION LOCALE DE LA HAUTE GIRONDE	-	-		8
MOULEAU ST VINCENT DE PAUL	-	-	1	2
PRADO MODIL	21	18	17	75
REVIVRE	-	-	2	7
SHMA BORDEAUX	-	-	1	1
SOLIDARITE FEMME BASSIN	-	-	1	2
SOS SOLIDARITE	-	2		7
TECHNOWEST	-	-	-	1
TRISOMIE 21 NOUVELLE AQUITAINE	-	-		1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>321</b>

### Des solutions « étapes » dans les parcours logement

En 2022, Gironde Habitat a apporté des réponses aux ménages qui ont besoin de solutions locatives de transition :

- 62 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, 321 conventions de sous-location sont actives en 2022 sur l'ensemble du parc.

• 13 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

## COLOCATION JEUNES

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

En 2022, 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.

## 13 GLISSEMENTS DE BAUX EN 2022

ASSOCIATION	COMMUNE
APAFED	BASSENS
FRANCE HORIZON	GUJAN-MESTRAS
FRANCE HORIZON	LANGON
FRANCE HORIZON	SAINT DENIS DE PILE
HABITAT ET HUMANISME	BORDEAUX
HABITAT JEUNE BASSIN D'ARCACHON	BIGANOS
LE LIEN	LIBOURNE
PRADO MODIL	ARCACHON
PRADO MODIL	LE BOUSCAT
PRADO MODIL	GAJAC
PRADO MODIL	MERIGNAC
PRADO MODIL	MERIGNAC
PRADO MODIL	PAREMPUYRE

NUMERO DE L'ECHANGE	DATE D'EFFET DU BAIL	BAILLEURS
360	07/01/2022	GH/AQUITANIS
361	07/01/2022	GH/GH
373	07/01/2022	GH/CDC
425	29/04/2022	GH/DOMOFRANCE
447	24/05/2022	GH/CLAIRSIENNE
460	24/05/2022	GH/DOMOFRANCE
469	05/05/2022	GH/DOMOFRANCE
483	27/07/2022	GH/DOMOFRANCE
489	10/08/2022	GH/CDC
507	01/07/2022	GH/DOMOFRANCE
530	28/07/2022	GH/DOMOFRANCE
534	25/08/2022	GH/AQUITANIS
536	17/08/2022	GH/MESOLIA
539	30/08/2022	GH/DOMOFRANCE
542	18/08/2022	GH/NOALIS
471	25/07/2022	GH/MESOLIA
572	20/09/2022	GH/MESOLIA
576	20/09/2022	GH/DOMOFRANCE
595	03/11/2022	GH/AQUITANIS
597	16/11/2022	GH/ENEAL
587	18/11/2022	GH/GH
579	28/11/2022	GH/AQUITANIS

Lancée en juin 2019 par Gironde Habitat et 10 autres bailleurs sociaux de la Gironde, la plateforme BEL (Bourse d'échange de logements sociaux) offre la possibilité aux locataires de pouvoir échanger leur logement pour un habitat plus adapté à leur situation. En 2022, il y a eu 3 échanges de plus qu'en 2021, avec une satisfaction complète exprimée par les 44 locataires ayant eu recours à ce dispositif et avec plus de la moitié d'entre eux satisfaite du parc de Gironde Habitat (soit 24 locataires sur 44).



# UN ACCUEIL DES PUBLICS DANS LA DIVERSITÉ



## L'HABITAT INCLUSIF : UN AUTRE ENGAGEMENT DE L'OFFICE

L'Habitat Inclusif est destiné aux personnes handicapées et aux seniors qui font le choix, à titre de résidence principale, d'un mode d'habitation regroupé, entre elles et avec d'autres personnes et de partager certains éléments de service ou de projets.

Pour Gironde Habitat, le dispositif habitat inclusif est un ensemble de logements sociaux où les habitants :

- disposent de logements adaptés au vieillissement ou au handicap ;
- partagent des locaux communs tout en bénéficiant d'espaces de vie privatifs ;
- participent au projet de vie sociale et partagée qu'ils ont construit ou construisent ensemble ;
- vivent à proximité directe de transports, des commerces et de services diversifiés ;
- peuvent solliciter, s'ils le souhaitent, un accompagnement ou une offre de services sanitaire sociale individualisée en fonction de leurs besoins.

Les habitants peuvent être locataires ou co-locataires, ils sont souvent peu nombreux, soit 5-10 habitants en moyenne.

La gestion locative peut être assurée soit directement par l'Office, soit via une intermédiation locative d'une structure partenaire.

Cet habitat inclusif s'insère obligatoirement dans une opération plus large de logements familiaux.

### Vers une charte d'un Projet de Vie Sociale et Partagée

Afin d'être conforme aux souhaits et besoins exprimés des habitants, selon leur situation de handicap ou de perte d'autonomie liée à l'âge, un Projet de Vie Sociale et Partagée sera co-construit avec Gironde Habitat. Formalisé à travers une charte, avec l'appui et le soutien du porteur de projet, des acteurs locaux, associatifs et des proches aidants, il a plusieurs objectifs :

- favoriser le vivre-ensemble, au sein du logement et à l'extérieur, non seulement entre les habitants mais aussi entre les habitants et leur environnement (voisinage, famille, amis, services de proximité)
- permettre aux habitants de participer à la vie du quartier, de la commune...

Aujourd'hui, 11 projets d'habitat inclusif sont en cours de réalisation au sein de Gironde Habitat.



## FOCUS SUR 2 PROJETS D'HABITAT INCLUSIF :

La Tour du Pin à Saint André de Cubzac : vers la création d'une résidence locative sociale intergénérationnelle.

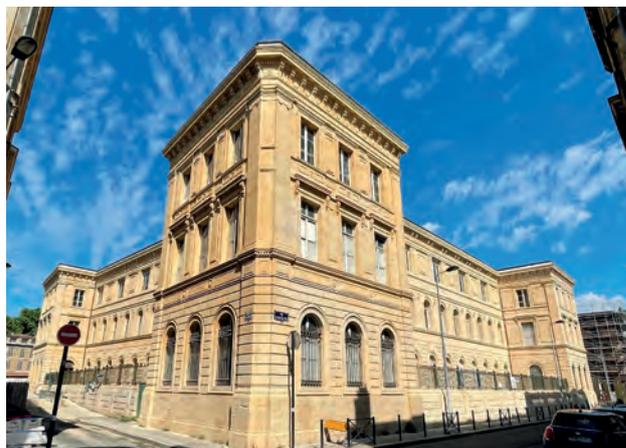
Dans le cadre de la restructuration de l'EHPAD de la Tour du Pin, la Commune de Saint André de Cubzac a proposé à GIRONDE HABITAT de développer une résidence locative sociale intergénérationnelle au sein d'un bâtiment initialement voué à démolition. La finalité de cette opération est de développer des logements locatifs sociaux seniors à proximité immédiate du centre-ville, via des liaisons piétonnes aménagées. Fin 2024, 10 logements sociaux seront créés et livrés au sein de l'ancien bâtiment de l'EHPAD, soit 5 logements seniors et 5 logements Habitat Inclusif (4T2 /6T3). A proximité du site, une salle commune est également prévue pour tous les locataires.

Tour du pin



14 logements locatifs sociaux en habitat inclusif, pour publics spécifiques, à République, à Bordeaux

Dans le cadre du projet majeur de République, à Bordeaux, composé d'une offre multiple de logements (sociaux, intermédiaires et libres, en location et en accession) et de services de proximité pour tous, Gironde Habitat développe un projet de 14 logements locatifs sociaux en habitat inclusif, livrés en 2024, à destination d'un public porteur de trisomie 21 et d'un public avec déficience sensorielle.



Projet République

# LES RÉSERVATIONS



En 2022 Gironde Habitat a conclu 1 429 nouveaux baux qui ont permis de répondre à différentes situations de mal-logement pour des ménages relevant pour certains, de filières de réservation.

Sur ces 1 429 attributions, 319 ont été prononcées en faveur des ménages relevant des viviers d'ACTION LOGEMENT, 27 en faveur d'Agents du Département et 12 destinées à reloger des Agents Civils et Militaires de l'ÉTAT.

Ces 358 attributions d'actifs ont permis de maintenir un équilibre de peuplement de nos résidences, en notant que, par ailleurs, nous avons également pris en compte des ménages mal-logés, relevant des contingents du Département et du Préfet au titre du contingent préfectoral, pour un total également de 358 attributions.

Avec les 86 attributions consenties aux Communes et à BORDEAUX METROPOLE, ce sont 56% des logements qui ont été fléchés vers nos réservataires, dans le cadre de nos différents partenariats.

## LES RESERVATIONS

	2021	2022
Communes	110	<b>85</b>
CD (agents du Département)	46	<b>27</b>
CD (public plan)	78	<b>49</b>
CONTINGENT PREFECTORAL (prioritaires)	361	<b>309</b>
CONTINGENT PREFECTORAL (agents de l'état)	15	<b>12</b>
ACTION LOGEMENT	289	<b>319</b>
STE DES COURSES	2	<b>0</b>
BORDEAUX METROPOLE	1	<b>1</b>
PARC NON RESERVE	764	<b>627</b>
<b>TOTAL</b>	1 666	<b>1 429</b>



## UNE SOLUTION DE VALORISATION DES LOGEMENTS POUR LES RÉSERVATAIRES

La vocation d'Action Logement est de faciliter l'accès au logement de ses salariés, en proposant une offre de services adaptée aux problématiques de chacun, mais aussi de favoriser la mobilité résidentielle et professionnelle des salariés, au bénéfice de l'emploi. Gironde Habitat participe à cette action en rendant visibles les logements du parc classique mais aussi du parc PLS disponibles pour ces réservataires sur la plateforme Al'in. Une solution « gagnant/gagnant » pour trouver des solutions rapides et des candidats adaptés.



# 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, 77 ventes ont été réalisées.

### Situation des acquéreurs

Sur le profil des acquéreurs en vente HLM :

- Les acquéreurs sont âgés de 44 ans en moyenne
- En 2022, le prix de vente moyen est 132 000 € contre 87 000 € en 2021

En 2022, 14 locataires en place sont devenus propriétaires de leur logement, ainsi que 6 ascendants/descendants.

Situation locative des acquéreurs	2020		2021		2022	
	nb	%	nb	%	nb	%
Achat par loc en place	4	25%	9	15%	14	18%
Achat par loc de notre parc	5	31%	11	19%	18	23%
Achat par une personne extérieure	6	38%	32	54%	39	51%
Achat par ascendant /descendant	1	6%	7	12%	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

### Vente de lots de terrains à bâtir

Dans le cadre de la vente de lots de terrains à bâtir, 15 actes ont été conclus en 2022.

En 2022, 7 compromis de vente au total ont été signés.

L'activité intense en 2021 a permis de commercialiser presque tous les lots de terrains. Le prix de vente moyen est de 70 000 € en 2022.

### Vente de logements neufs

L'activité du pôle ventes s'est traduite par la mise en vente des différentes opérations :

- 20 logements en BRS au sein de la résidence NOBEL, à Bordeaux
- 7 logements en PSLA au sein de la résidence Les Sarments à Saint-Aubin du Médoc

### Activité commerces neufs

En 2022, location d'un local commercial sur la commune de Cazaux, avec implantation d'un coiffeur.

# ACTIVITÉ SYNDIC ET OFFICE FONCIER SOLIDAIRE



## DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ SYNDIC

Gironde Habitat développe depuis 2019, son activité syndic « Respect de Toi(ts) Syndic Gironde Habitat ». La volonté de l'Office est d'offrir une continuité de service aux locataires, locataires accédants devenus copropriétaires en leur proposant le meilleur service ; la satisfaction client étant au centre des préoccupations de Gironde Habitat.

2022 marque le passage symbolique des 1 000 lots gérés incluant notamment la première gestion d'une copropriété dont le montage a été effectué en BRS \* (résidence Nobel à Bordeaux) et pour lequel le service Syndic a été élu lors de l'Assemblée Générale constitutive. Initialement, dans le règlement de copropriété de la résidence, « Respect de Toi(ts) Syndic Gironde Habitat » était simplement syndic provisoire. Lors de la première Assemblée Générale, les copropriétaires ont validé le contrat pour une durée de 2 ans.

De plus, en 2022 « Respect de toi(ts) Syndic Gironde Habitat » a été confirmé dans ses fonctions pour l'ensemble de ses copropriétés et ASL.\*\*

\* Bail Réel Solidaire

\*\* Association Syndicale Libre

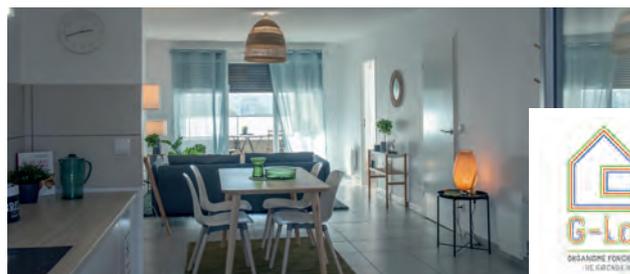


Résidence Les Allées de Caillavet à Mérignac.  
En 2022, élection de Respect de toi(ts) Syndic Gironde Habitat, en qualité de président de l'ASL Caillavet avec la gestion de l'ensemble des espaces communs de tout cet ensemble immobilier.



## INNOVER POUR VENDRE

Cette année 2022 marque la commercialisation de tous les logements en BRS de la résidence NOBEL. Afin de promouvoir et de réussir les ventes, Gironde Habitat avait fait le choix d'aménager un appartement témoin afin que les futurs acquéreurs potentiels puissent se projeter, en mettant en valeur un logement avec un ameublement complet : une opération de « home staging » probante. En meublant et en équipant un appartement de type T3, cette opération a permis de faciliter la projection des prospects dans ces logements et de soigner l'image de l'Office sur cette compétence, au travers d'une campagne cross media en mars 2022.



**G-LOGIS**, marque de l'Organisme Foncier Solidaire de Gironde Habitat, 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 d'opérations en BRS et de renforcer sa crédibilité sur ce dispositif innovant.

Pour 2023, Gironde Habitat a la perspective de développer le BRS avec la commercialisation de 12 logements, au sein de la résidence Galliéni au Bouscat.

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 prévisionnelles). La vente HLM en BRS permet de conserver indéfiniment le caractère social des logements vendus.

# 1052

Lots gérés par Gironde Habitat en 2022 sur le territoire girondin

# 35

Copropriétés gérées par Gironde Habitat en 2022 sur le territoire girondin

# 12

Associations syndicales gérées par Gironde Habitat en 2022 sur le territoire girondin

**En 2023, Gironde Habitat devrait atteindre les 39 copropriétés et 24 ASL issues de la vente HLM pour un nombre total de 1 400 lots.**

Cette année charnière a également été l'occasion de débiter la rédaction du guide de copropriété accompagné de sa charte avec 7 engagements. Le but de ce guide est d'apporter des informations pratiques pour permettre aux copropriétaires d'agir en toute connaissance de cause.

## AU SERVICE DES CLIENTS



### LES DEMANDES TECHNIQUES

Gironde Habitat met en œuvre une politique active pour apporter un service de qualité et un cadre de vie agréable à ses clients, avec un patrimoine bien entretenu.

En fonction des problématiques rencontrées et du patrimoine concerné, les réponses adaptées sont déployées, concernant à la fois l'entretien courant, les contrats d'entretien, le parfait achèvement et les travaux d'adaptation. Les clients sont invités à joindre Gironde Habitat pour toutes les problématiques liées à leur résidence, leur logement, leur contrat de bail, et ce même en dehors des heures d'ouverture du siège et des agences de proximité, grâce à un dispositif d'astreinte, et au nouvel Espace Locataire digital.

#### Une hausse des demandes techniques en 2022

Depuis 2020, le taux des demandes techniques des locataires a fortement progressé. En 2022, il comptabilise plus de 2 200 sollicitations, pour atteindre un total de 29 302 demandes enregistrées.

#### DEMANDES TECHNIQUES

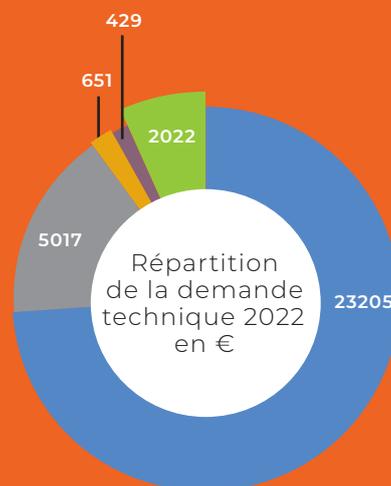
	2020	2021	2022
Liées à l'Entretien Courant	19446	20843	23205
Liées aux Contrats d'entretien	4581	4739	5017
Liées au Parfait Achèvement	2259	1136	651
Liées aux travaux d'adaptation	263	369	429
<b>Total général</b>	<b>26549</b>	<b>27087</b>	<b>29302</b>

### UN PIC POUR L'ENTRETIEN COURANT

Depuis ces trois dernières années, ce sont concrètement les demandes techniques en entretien courant qui sont les plus élevées, avec 23 205 demandes répertoriées en 2022, soit près 10% de plus qu'en 2021.

Pour améliorer encore la satisfaction client sur l'entretien courant du logement, Gironde Habitat a renforcé son dispositif de dialogue avec les locataires sur l'année 2022 avec des échanges par SMS, par mail et via l'Espace locataire.

Les demandes de travaux d'adaptation plus rapidement identifiées et relayées grâce au déploiement d'ella Car sur tout le département sont en nette augmentation en 2022, soit 220 demandes transmises par les équipes d'ella CAR sur le total des 429 demandes enregistrées. Viennent ensuite les demandes techniques liées aux contrats d'entretien, en légère hausse par rapport à 2021, tandis que celles pour le parfait achèvement sont en baisse notable de près de moins 50%, comparativement avec 2021.



- LIÉES À L'ENTRETIEN COURANT
- LIÉES AUX TRAVAUX D'ADAPTATION
- LIÉES AUX CONTRATS D'ENTRETIEN
- LES DEMANDES TECHNIQUES
- LIÉES AU PARFAIT ACHÈVEMENT

En 2022, Gironde Habitat a engagé au total près de 7 003 633 €, soit plus précisément 2 841 244 € pour l'entretien courant de ses résidences et des logements, mais aussi 3 177 060 € pour l'état des lieux des logements et 985 329 € pour les travaux d'adaptation des logements.

## AU SERVICE DES CLIENTS

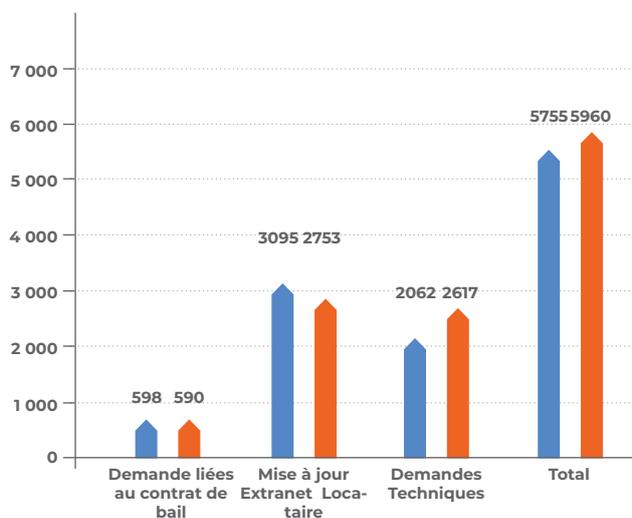
### Une offre sur mesure en réparations locatives

Gironde Habitat propose également aux locataires qui le demandent, l'intervention d'une entreprise prestataire pour diverses réparations locatives dans leur logement. Un dispositif « facilitateur » même si les travaux ne peuvent être gratuits.

### Focus sur L'Espace Locataire : un usage en hausse, en 2022

Mis en place en 2020, l'Espace Locataire progresse encore dans son utilisation en 2022, avec près de 6 000 sollicitations saisies, portant surtout sur les demandes techniques, en légère augmentation par rapport à 2021.

Focus Espace Locataire



### RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022

Depuis 2018, l'enquête de satisfaction auprès des clients est annualisée, pour améliorer la qualité du service rendu et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à cette question centrale. Année après année, les résultats illustrent un niveau de satisfaction élevé et stable. L'annualisation de cet outil permet ainsi la mise en œuvre de plans d'actions sur des sujets et des aspects à traiter en priorité.

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.

En 2022, sur le panel de 2 500 habitants interrogés, le taux de satisfaction globale augmente pour atteindre 88%, contre 85% les deux années précédentes. Les conditions d'entrée dans le logement, le rapport qualité/prix, ainsi que l'information et la communication réalisées auprès des clients sont des marqueurs forts de la satisfaction.

L'Espace Locataire est largement apprécié, avec près de 90% des résidents inscrits, satisfaits. Les éléments de suivi de la vie de la résidence sont également notables, avec 87% d'habitants satisfaits d'être informés des travaux effectués ou à venir, sur des activités de vente de l'Office et sur les charges locatives.

Sur la qualité de la prise en charge de la demande, le taux de satisfaction en 2022 est supérieur sur la gestion des demandes techniques, sur les délais (+ 4% par rapport à 2021) et résultats (+ 3% par rapport à 2021). Si le nombre de locataires satisfaits sur la gestion des troubles de voisinage reste quasiment stable (-1% en 2022), celui de la prise en charge des demandes administratives est en baisse de 5% par rapport à 2021.

Sur le cadre de vie de la résidence, les résultats en 2022 sont aussi en augmentation. Près de 81 % de résidents (contre près de 79% en 2021) sont satisfaits de la qualité de vie dans le quartier et 77% d'entre eux (soit + 4% en 2022) le sont sur la qualité de vie de leur résidence / immeuble, tandis qu'ils sont à plus de 71% de l'être aussi sur la propreté des abords et espaces verts (+ 4% en 2022, par rapport à 2021).

## 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 pour garantir la qualité de service, quels que soient le secteur géographique et le type de résidences, collectives et individuelles, à réhabiliter.

L'une des grandes priorités est de réduire la précarité énergétique, à travers une évaluation constante du parc résidentiel de l'Office, pour des logements plus performants sur le plan énergétique, mieux isolés et équipés pour 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.

Adopté en 2019 par le Conseil d'Administration de Gironde Habitat, le Plan Stratégique de Patrimoine (ou 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.

En 2022, 39 résidences ont fait l'objet d'opérations de réhabilitation (en phases montage ou travaux) :

- soit en phase montage : 28 résidences, représentant ainsi 404 logements, pour un budget de 23 millions €TTC

- soit en phase travaux : 11 résidences, représentant ainsi 151 logements pour un budget de 5,7 millions €TTC

16 opérations de réhabilitation ont été livrées en 2022 pour un total de 137 logements.

COMMUNES	OPERATIONS	LOGTS	I/C
TARGON	PETIT BOIS	3	I
SABLONS	MARC DUHARD	5	I
BORDEAUX	PASTEUR	1	I
PESSAC	LARRUE	45	C
BASSENS	7 RUE TINO ROSSI	1	I
BAYON-SUR-GIRONDE	33 ROUTE DE COUDART	1	I
EYRANS	LA CLAIRIERE	5	I
ST SEURIN DE CURSAC	JEAN LAURENT	3	I
ETAULIERS	BOIS BOURRU 1	6	I
ETAULIERS	BOIS BOURRU 2	1	I
CARBON-BLANC	FAVOLS TR 6 Coll	15	C
LANGOIRAN	9 AV MICHEL PICON	1	I
LEGE CAP FERRET	LA CHENERAIE	32	I
CESTAS	MARC NOUAUX	9	C
CUSSAC FORT MEDOC	CENTRE BOURG	8	C
CESTAS	MAISON FUENTES	1	I
<b>TOTAL</b>		<b>137</b>	

### Réhabilitations

Les objectifs de réhabilitation sont multiples selon les orientations du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP), en lien avec le plan de relance, et pointent :

- la 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 ;
- une plus grande accessibilité des résidences : adaptation des logements, ajout d'ascenseurs, qualification des abords pour un meilleur accès, etc.

- le confort et la 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.

## AU SERVICE DES CLIENTS



### DEUX AXES MAJEURS D'INTERVENTION DANS LES RÉSIDENCES :

#### Réduire la précarité énergétique :

Avec notamment la systématisation des réhabilitations en BBC rénovation grâce à l'innovation déclinée dans nos actions de travaux et l'accompagnement de nos locataires sur les questions énergétiques.

#### Poursuivre l'amélioration du cadre de vie et des conditions d'habitat des locataires :

En déclinant les interventions en matière de confort et de qualité d'usage (création d'espaces extérieurs, adaptation des logements).

Avec des mesures opérationnelles dans le respect du budget d'entretien courant et des enveloppes de gros entretien et de remise en état des logements :

- entretien au quotidien des logements, des parties communes et des abords
- renouvellement de composants
- projet de renouvellement urbain

### CHIFFRES-CLÉS :

- RÉALISATION DES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN D'UN MONTANT DE **1 773 702 €TTC**
- RÉALISATION DES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS D'UN MONTANT DE **8 817 730 €TTC**

### RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE LARRUE À PESSAC : PLUS DE CONFORT ET D'ESPACES DE VIE

45 logements répartis en 3 bâtiments R+3,

Bâtie dans les années 60, à Pessac, la résidence Larrue fait peau neuve avec une réhabilitation de grande ampleur livrée en juin 2022. Après travaux, les 3 bâtiments ont ainsi atteint un niveau BBC : isolation des façades et des combles, réfection des toitures, renouvellement des appareils de chauffage/ECS et de ventilation, remplacement des menuiseries extérieures.

Quant aux locataires, ils ont gagné en espaces de vie : agrandissement de l'habitat d'environ 7 m<sup>2</sup> et création d'un balcon de plus de 12 m<sup>2</sup>.

La réfection des parties communes améliore

encore le confort des habitants, notamment avec la restructuration des halls d'entrée et la mise en place d'un système d'interphonie.

En matière de qualité d'usage, les espaces extérieurs sont aussi entièrement revus avec un accent prononcé sur le volet paysager. La création de locaux vélos permet également de favoriser le développement des mobilités douces.

Enfin, trois logements supplémentaires ont été créés pour personnes à mobilité réduite.

Satisfaits des travaux réalisés, les habitants gagnent désormais 15% d'économies de charges.



Résidence Larrue AVANT



Résidence Larrue APRES

## — AU SERVICE DES CLIENTS



DES RÉHABILITATIONS  
SUR TOUS LES TERRITOIRES

### **Focus sur deux résidences réhabilitées à Cussac-Fort-Médoc et à Etauliers**

#### **Résidence Centre-Bourg, à Cussac-Fort-Médoc et résidence Bois Bourru, à Etauliers : un confort d'habitat amélioré**

Situés en secteur sauvegardé, les 8 logements collectifs de la résidence Centre-Bourg à Cussac-Fort-Médoc ont bénéficié d'une réhabilitation technique et thermique,

passant d'un DPE initial E à un DPE final C. Les habitants y gagnent désormais, en moyenne, 25% d'économies de charges, par an. Côté bâti, les façades ont été ravalées et les menuiseries extérieures, remplacées.

Construites dans un quartier pavillonnaire, les 7 maisons de la résidence Bois Bourru à Etauliers ont également gagné en isolation thermique, grâce à des travaux de réhabilitation, passant d'un DPE initial E à un DPE final D. Les économies de charges pour les habitants sont aussi de l'ordre de 25%, en moyenne, par an. Les menuiseries extérieures ont été également remplacées.



*Résidence Bois Bourru, à Etauliers  
7 logements individuels réhabilités dans un quartier pavillonnaire et bientôt promis à la vente*

## EN LIEN AVEC LES HABITANTS

L'attention portée par Gironde Habitat pour « habiter mieux » revêt de nombreux projets à destination des locataires ; le déploiement et le maintien du lien avec les habitants est un dénominateur clé du bien vivre ensemble. La direction de la Clientèle notamment, avec un pôle développement social et les dix agences de proximité réparties sur le territoire girondin œuvrent chaque jour à la persistance de ce lien par des actions concrètes.

Le déploiement des solutions digitales a encore progressé et la prise en main de ces outils par les locataires, notamment l'espace locataire s'est élargie ; de nouveaux modes de relations dans l'air du temps qui savent néanmoins faire coexister, pour palier une éventuelle fracture numérique, les outils print et de leur version numérique.



### FAIRE PARTICIPER, CONCERTER ET INFORMER LES LOCATAIRES

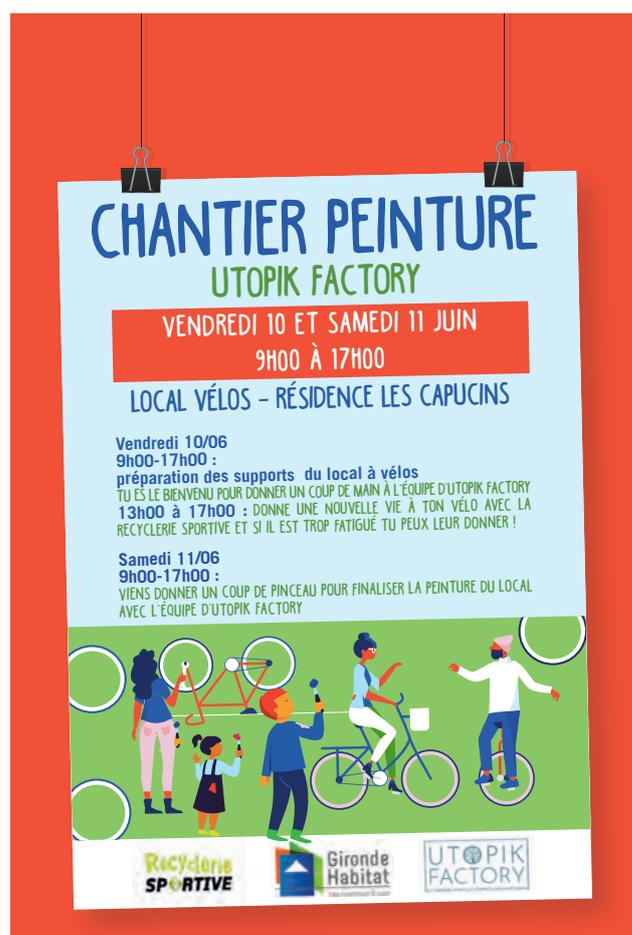
Tous les quatre ans, en élisant leurs représentants pour siéger au conseil d'administration de leur office HLM, les locataires choisissent ceux qui sont associés aux décisions de leur bailleur pour l'amélioration de leur logement, leur résidence ou leur quartier.

4 représentants des locataires élus

A l'issue du dépouillement des votes 2022 des représentants des locataires de Gironde Habitat, le 2 décembre 2022, avec une participation de plus de 13%, ont été élus :

Mme Monique Castera et M. Christian Villard, pour le CNL (2 sièges, avec 47,27% des voix) ; M. Esteban Ansorena, pour la CLCV (1 siège, avec 34,45% des voix) et M. Rodolphe Karam, pour l'AFOC (1 siège, avec 18,28% des voix).

Le bulletin des locataires Gironde Habitat « Côté rue, Côté jardin » a relayé cette information. Ce support, diffusé en version imprimée avec les avis d'échéance, est également envoyé par mail à plus de 6 000 locataires qui choisissent la version digitale ; il est aussi publié sur le site de Gironde Habitat.



En 2022, Habiter Mieux s'accompagne de nombreuses animations sur les résidences qui participent au bien vivre ensemble et font foi de la volonté de Gironde Habitat du « Allers vers ». Sur des plans festifs et culturels très variés 55 animations ont été conduites sur les résidences pour favoriser les échanges et les rencontres avec l'appui de nombreuses associations du territoire, ou parfois le soutien des communes.

Repas concerts, chantiers peintures, visites en poésie, cinéma, jeux, spectacles ... les interventions sont aussi nombreuses que créatives pour que « habiter Mieux » devienne une réalité.

En mars, une attention particulière s'adresse aux publics spécifiques, ainsi l'animation « Lecture à la carte » pour tisser le lien avec des personnes en situation de handicap ou qui ne peuvent plus sortir de chez eux (30 locataires).

## EN LIEN AVEC LES HABITANTS

**Tango nomade**  
PRODUCTIONS

**SAMEDI 10 DÉCEMBRE 2022 À 16H00**

REPRÉSENTATION  
RÉSIDENCE LES COTTAGES À EYSINES

REPÉTITIONS DE DANSE VERTICALE // ANIMATIONS EN PIED D'IMMEUBLE  
DU 5 AU 10 DÉCEMBRE

Gironde le Département, Gironde Habitat, Carroussel

En décembre dernier, l'événement "L'hiver enchanté" a débuté aux Cottages à Eysines, par une représentation de la compagnie Tango nomade sur les façades de la résidence. Préparé en partenariat avec l'association Carrousel, Gironde Habitat et nos jeunes volontaires en service civique, ce spectacle était basé sur les témoignages des habitants sur la beauté de leur quartier, symbolisé par un même mot "Calme" dont les lettres ont été sculptées en bois et accrochées sur un balcon. Prochaine étape aux Champs de Courses et à Lyautey.

À Lesparre, en septembre et octobre, le Bricobus, un atelier de bricolage a été proposé dans les espaces verts de la résidence Les Alizés, à Lesparre. Les habitants ont pu ainsi apprendre à bricoler des objets ou encore en créer pour leur logement, auprès de compagnons bâtisseurs de la région Nouvelle Aquitaine, partenaires de l'Office pour cette activité.

En août, c'est sur la commune de Floirac qu'un espace polyvalent de proximité et de convivialité a vu le jour. Ce projet motivé par des locataires seniors, en partenariat avec Gironde Habitat, s'est concrétisé par un terrain de pétanque résidence Pierre Curie inauguré comme un nouvel espace intergénérationnel de proximité et de convivialité. Situé dans un îlot arboré, et ouvert tous les jours, de 10h00 à 22h00, il reste polyvalent pour de futures animations sur place.

### GÉRER DES CATASTROPHES ET RESTER SOLIDAIRES

L'année 2022 a été marquée par des phénomènes de catastrophes : grêle et incendies. La mobilisation, la réactivité et les réponses apportées par Gironde Habitat aux habitants, en termes d'écoute et de solidarité, ont été saluées.



### ÉPISODE DE GRÊLE

En juin, c'est un épisode de grêle d'une rare violence qui s'est produit sur le département. Cet événement a touché des résidences sur les secteurs du Bouscat et de Carbon Blanc, et, dans une moindre mesure, des résidences du Médoc, de Mérignac, de Libourne

et du Teich. 180 bons de travaux afin de pouvoir traiter en urgence les mises hors d'eau ont mobilisé 20 collaborateurs pour des travaux de réparations de toitures réalisés en 8 jours.

## EN LIEN AVEC LES HABITANTS



### DES INCENDIES RAVAGEURS

Au mois de juillet, le sud de la Gironde a été frappé par des incendies d'une ampleur et d'une force encore jamais vues. Les feux de Landiras et La Teste de Buch / Cazaux, d'abord, se sont déployés sur plusieurs jours et leurs images cataclysmiques ont marqué les esprits de la France entière via la presse et les réseaux sociaux. Nos locataires vivaient, eux, chaque journée avec la crainte que le feu se rapproche et que vienne leur tour d'évacuer. Après un week-end durant lequel le feu s'est dangereusement propagé, poussant des milliers d'habitants des communes aux alentours de Landiras, et de La teste à évacuer, toutes les équipes de Gironde Habitat se sont mobilisées dans un élan de solidarité exceptionnel.

Un plan d'action porté par tous les collaborateurs des agences concernées et des équipes du siège a rapidement été mis en place :

- Contacter tous les locataires des communes évacuées ou en cours d'évacuation
- S'assurer qu'ils soient en sécurité et disposent d'un hébergement
- Identifier les situations difficiles ou à risques
- Les assurer de notre soutien, et de l'attention particulière qui sera portée à leur retour dans leur logement
- S'assurer qu'il n'y a pas de dommages dans leur habitation

Le bilan de cette première vague d'appel fut très positif. En appui des communes, le Centre Technique s'est aussi mobilisé en fournissant du matériel en vue de retarder l'arrivée du feu.

Avec le retour au domicile des quelques 150 locataires concernés, Gironde Habitat leur a adressé début août un courrier pour les informer d'une remise exceptionnelle de solidarité d'un montant de 50 € sur le quittancement du mois de septembre.

Un relatif retour au calme de courte durée, et la reprise spectaculaire de l'incendie qui s'est alors étendu de Hostens à Belin-Beliet.

Les équipes de l'Office ont contacté dans la seule journée de mercredi les quelques 214 locataires concernés sur 10 résidences et ont mobilisé 12 logements sur le parc en vue d'éventuels relogements ainsi que 14 places d'hébergement à Biganos (ancienne caserne des pompiers pour du logement saisonnier).

La gestion des urgences n'a pas entravé Gironde Habitat dans ses actions de prévention et d'accompagnement des locataires sur des sujets parfois récurrents. Ainsi, des outils d'informations sur les bons gestes à adopter en période de canicule ont été proposés aux locataires au préalable des périodes de forte chaleur. Au mois de juin, afin d'accompagner et prévenir les seniors de plus de 70 ans face aux fortes chaleurs, 2 500 courriers ont été envoyés, à destination de tous les habitants seniors de plus de 70 ans, pour leur rappeler les bons réflexes à adopter et les contacts utiles en cas de difficulté.

## EN LIEN AVEC LES HABITANTS

### L'ESPACE LOCATAIRE EN PROGRESSION

En 2022, les fonctionnalités de l'Espace Locataire pour faciliter les démarches en ligne ont de nouveau été valorisées et ont permis une augmentation du nombre d'inscrits à 6600.

- Payer en ligner 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)

### Les avantages de l'Espace Locataire :

- Espace sécurisé et accessible 24h/24
- Inscription facile et gratuite
- Gestion de contrat simple et rapide

Par ailleurs, cette année encore, de nombreuses actions en vue d'améliorer la qualité de vie des habitants dans leur logement et leur quartier (réhabilitations - aménagements divers - animations....) ont été lancées, comme sur les résidences autour de l'hippodrome du Bouscat ou encore résidence La Platane à Saint André de Cubzac.

Des actions valorisées via les bulletins d'information « Mieux Demain » et « Mieux Vivre ».

BULLETIN D'INFORMATION DES LOCATAIRES DES RÉSIDENCES  
LYAUTEY, CHAMP DE COURSES, HYÈRES, ALEZAN ET LES COTTAGES À EYSINES

## MIEUX VIVRE AUTOUR DE L'HIPPODROME

**LE CHAMP DE COURSES DE DEMAIN S'ÉCRIT AUJOURD'HUI**

Après plusieurs années de reports et d'attente, le projet de requalification de la résidence Champs de Courses se concrétise enfin ! Nous arrivons au terme des différentes études techniques, sociales et urbaines. Pour vous présenter dans les grandes lignes ce travail, nous vous proposons une réunion d'information le jeudi 17 mars 2022 à 18h. Compte tenu des mesures sanitaires en vigueur, elle sera organisée en visioconférence via un lien que vous recevrez après votre inscription (cf. courrier d'invitation dans votre boîte aux lettres). Dans le cas où vous ne disposeriez pas de matériel pour vous connecter, d'autres temps d'information vous seront proposés et le document présenté lors de la réunion vous sera également diffusé par courrier. Fabio Pisano reste également à votre disposition pour répondre à vos questions.

Fabio PISANO - Chargé de développement social - 06 15 12 43 41

**RETOUR SUR UN HIVER ENCHANTÉ**

Le jeudi 23 décembre 2021, s'est tenue une représentation de « ballet aérien » par la Compagnie Tango Nomade. Ce partenariat passé avec les villes d'Eysines et du Bouscat, Gironde Habitat et le Carrousel prévoit l'organisation de deux événements supplémentaires. Le premier aux vacances d'avril et le second pour la fête du quartier fin juin si les conditions sanitaires le permettent après deux années d'annulation.

Lors de chaque animation, une communication est effectuée auprès de tous les habitants en amont (affiche, café mobile, flyers...). La compagnie vient ensuite sur le temps d'une semaine, du lundi au vendredi. Cela permet d'installer le matériel nécessaire, répéter le spectacle et par la suite, d'intégrer des habitants motivés à participer. Le ballet du 23 décembre a été une belle réussite au vu de la belle mobilisation de spectateurs et des yeux brillants tournés vers le ciel et ses acrobates hors du commun qui dansent sur les façades, dont celle d'une tour de 18 étages !



### QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

En 2022, Gironde Habitat est toujours présent 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 Gironde Habitat possède et gère du patrimoine locatif, de nouvelles actions ont été engagées ou des conventions ont été maintenues avec un plan d'actions révisité, pour toujours répondre et s'adapter au mieux aux sites ciblés autour de trois axes forts : l'entretien des résidences, les dispositifs favorisant le mieux vivre ensemble et l'amélioration du cadre de vie.



### TRANSFORMATION DE L'ÎLOT VINCENNES-ALPILLES À LORMONT

Engagé en été 2022, le chantier de requalification de la place centrale entre les résidences Vincennes (Gironde Habitat) et Alpillles (Mésolia) à Lormont a pour objectif d'améliorer la qualité de vie du quartier et ses habitants. Finalisés fin février 2023, les travaux font une large part au végétal : arbres fruitiers, allées en calcaire, espaces verts améliorés, jardinières mises en place, aires de jeux avec structures et jeux peints au sol... Ils sont financés dans le cadre d'un partenariat inter-bailleurs, mais aussi par l'État et la ville.



Îlot Vincennes-Alpillles à Lormont

# EN LIEN AVEC LES HABITANTS

**LE PROTOCOLE D'ACCORD SUR L'APPLICATION DE LA VÉTUSTÉ EN MATIÈRE DE RÉPARATIONS LOCATIVES**

**Qu'est-ce que ce protocole ?**  
C'est un accord collectif signé le 17 juin 2022 entre les associations représentatives des locataires et les bailleurs sociaux de Gironde.

**Qu'est-ce que la vétusté ?**  
C'est la dégradation d'un équipement lié au passage du temps dans des conditions d'usage normal. Elle est supportée par Gironde Habitat. Son taux est établi grâce à une grille de vétusté lors de la restitution des clés.

**A quoi sert une grille de vétusté ?**  
Elle sert à calculer la durée de vie théorique des matériaux et équipements. Elle permet de définir l'indemnité due par le locataire après abattement de la vétusté.

**A quoi sert une visite conseil ?**  
C'est une visite du logement avant l'état des lieux de sortie qui permet d'évaluer ce qui est à la charge du locataire et de Gironde Habitat.

## LES ÉTAPES

### LES RÈGLES DU JEU PENDANT LA VIE DU BAIL :

Une plaquette relative à l'entretien du logement est remise à la signature du bail : la couleur orange et verte (travaux locatifs), la couleur bleue (travaux Gironde Habitat).  
Les travaux d'adaptation du logement aux personnes handicapées ou en perte d'autonomie, de rénovation énergétique, et de transformation, doivent faire l'objet d'une demande écrite et sont soumis à l'accord préalable de Gironde Habitat.

### LES RÈGLES DU JEU À LA RESTITUTION DES CLÉS :

Des indemnités de réparations seront mises à la charge du locataire dans les cas suivants :

- Les dégradations
- Les pertes d'éléments (équipements, clés/badge, petits équipements)
- Les sinistres causés ou subis non déclarés à son assureur
- Les sinistres pour lesquels le locataire a été indemnisé par son assureur et dont il n'aurait pas fait les travaux
- Les travaux d'adaptation, de rénovation énergétique, ou de transformation non autorisée
- Le manque d'hygiène et de propreté du logement.

La version intégrale du protocole de vétusté est disponible sur le site internet de Gironde Habitat [www.gironde-habitat.fr](http://www.gironde-habitat.fr) // rubrique je suis locataire  
40 rue d'Armagnac - CS7232 - 33074 Bordeaux Cedex - tél. 05 57 59 27 27



## DES DISPOSITIFS LÉGAUX ET DES ACTIONS INNOVANTES

Un nouvel accord collectif de protocole sur l'application de la vétusté en Gironde a été signé le 17 juin 2022 entre les associations représentatives des locataires et les bailleurs sociaux de la Gironde. L'accord collectif pour le protocole sur l'application de la vétusté, annule et remplace désormais celui de 1993. En matière de réparations locatives entre le bailleur et le locataire, dans une relation de confiance, il permet ainsi de préciser les droits et obligations des résidents pour l'entretien locatif de leur logement.

À la clé : une mise en location en bon état d'usage et de réparation, notamment à travers un état des lieux entrant, puis sortant, tout en se référant à une grille départementale d'abattements pour vétusté. Afin de promouvoir cet accord revisité au bénéfice des locataires ; un document pédagogique a été réalisé.

Par ailleurs, Gironde Habitat relance le dispositif d'autoconsommation collective de la résidence Les Souffleurs à Bordeaux, avec la possibilité aujourd'hui d'en faire bénéficier les locataires non plus sur les seules dépenses engendrées par les consommations énergétiques des parties communes, mais bien sur le montant de leurs charges individuelles.

La résidence équipée d'un système d'autoconsommation collective peut désormais alimenter les parties communes, mais aussi les logements.

**RÉSIDENCE LES SOUFFLEURS**  
UNE RÉSIDENCE ÉCONOME EN ÉNERGIE

VOTRE RÉSIDENCE EST ÉQUIPÉE D'UN SYSTÈME D'AUTOCONSOMMATION COLLECTIVE. DÈS AUJOURD'HUI, VOUS POUVEZ FAIRE DES ÉCONOMIES SUR VOS CHARGES INDIVIDUELLES !

UNE INFORMATION PORTE À PORTE EST ORGANISÉE  
MERCREDI 30 NOVEMBRE 2022  
À PARTIR DE 16H00

POUR TOUT RENSEIGNEMENT CONTACTEZ VOTRE AGENCE : 0556385128  
OU ÉCRIVEZ À : [ACC-LES-SOUFFLEURS@GIRONDE-HABITAT.FR](mailto:ACC-LES-SOUFFLEURS@GIRONDE-HABITAT.FR)

LES SOUFFLEURS

ENEDIS  
Gironde Habitat

Sur le volet de la sobriété et des économies d'énergie, Gironde Habitat développe des actions permettant aux locataires de réduire leurs charges. En 2021, le dispositif VOLTALIS avait vu le jour dans plusieurs résidences de l'Office ; la mise en place de ces équipements dédiés à la régulation du chauffage se poursuit en 2022.

En 2022, un nouveau dispositif se met en place en lien avec l'optimisation de la production solaire avec Fractal Energy \*. L'objectif de cette expérimentation est de mesurer la contribution des panneaux solaires du foyer dans la réduction de sa facture électrique. En cas de surplus de production, l'expérimentation permettra de mesurer le besoin de stockage pour diminuer davantage la facture électrique des foyers.

\* FRACTAL ENERGY est une Jeune entreprise innovante créée en 2021 et basée à Tours. La société développe FLEX BOX, la première box de l'énergie permettant d'ajuster la consommation des foyers à la production d'électricité renouvelable issue des panneaux solaires.

## EN LIEN AVEC LES HABITANTS



### DES CONFLITS D'USAGE CONTENUS

En 2022, avec en toile de fond la logique du « Aller vers » ; Gironde Habitat s'attache à contenir les conflits d'usage au sein des résidences.

En effet, après un pic des signalements en 2020, étroitement lié aux deux confinements qui obligeaient les familles à rester plus que d'habitude dans leur logement, 2021 puis 2022 voient ces conflits se stabiliser.

À Gironde Habitat, des professionnels agissent via le pôle Développement Social et Inclusif aux côtés des agences

du territoire et du pôle Accès Logement Parcours et Maintien pour trouver des solutions concrètes et résoudre de façon amiable les situations conflictuelles. Grâce à des interventions à leur domicile, des solutions « in situ » et sur mesure sont recherchées au regard des particularités de la vie quotidienne de chacun. Poser un regard bienveillant, attentif et sensible sur les situations complexes, permet de parvenir à renouer le contact avec des locataires en situation de repli ou de perte de repères, de comprendre pour trouver les réponses qui correspondent aux besoins.

La voie du contentieux reste toujours une option ultime qui n'exclut pas la volonté de maintenir les personnes dans leur logement.



### GESTION DES PLAINTES SOCIALES

PLAINTES SOCIALES REÇUES PAR AGENCE

Agence	2020	2021	2022
Carbon-Blanc	59	30	38
Le Bouscat	74	69	42
Mérignac	41	24	33
Artigues	68	31	36
Bordeaux	61	36	33
Castelnau	25	15	16
Libourne	30	21	33
Langon	48	47	25
Le Teich	147	126	165
Pessac	98	36	47
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>435</b>	<b>468</b>

NATURE DES PLAINTES REÇUES

Nature	2020	2021	2022
Nuisances sonores	263	214	215
Troubles liés au comportement	110	93	68
Animaux	82	45	58
Atteintes aux locataires	47	17	32
Entretien jardin	14	8	12
Squat des parties communes	34	15	19
Epaves/encombrants	37	17	22
Hygiène Logement	41	18	31
Atteinte au personnel GH	10	5	6
Non renseigné	13	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>435</b>	<b>468</b>

### DIOGÈNE UN SYNDROME DU REPLI SUR SOI ET DE LA PERTE DE REPÈRES

Le syndrome de Diogène est un trouble comportemental qui se caractérise par l'accumulation d'objets inutiles ou hors d'usage comme les boîtes ou les journaux et de déchets dans son logement, au point que ce dernier devienne insalubre et difficilement habitable. Ce syndrome touche principalement les personnes âgées mais parfois aussi des publics plus jeunes et il est souvent associé à d'autres pathologies mentales.

Le syndrome de Diogène associe parfois cette tendance à l'accumulation d'objets avec une négligence de l'hygiène corporelle et domestique, un isolement social prononcé et l'absence de nécessité de se plaindre. En effet, même si la personne peut avoir conscience du caractère anormal de son

comportement, elle ne le remet pas toujours en cause et refuse souvent de changer ses habitudes.

Malheureusement, ce syndrome peut toucher de nombreuses personnes en situation de repli ou de perte de repères et se retrouve sur le parc de logements de Gironde Habitat. Le dispositif **ella CAR** et les agences de proximité sont de précieux canaux de détection de ces populations fragilisées. Un travail est alors engagé, avec des partenaires du champ social et médico-social, pour renouer le contact, établir une relation de confiance et amorcer un travail très progressif de rétablissement qui sera l'occasion de désencombrer le logement et permettre ainsi de retrouver de meilleures conditions de vie.

## ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES



En 2022, la courbe des impayés de loyers a globalement baissé. Ce résultat positif concerne les locataires présents et les locataires partis qui affichent respectivement une baisse du nombre de débiteurs.

Pour les locataires présents, la gestion des difficultés financières des locataires s'accompagne d'une analyse de la situation budgétaire des familles qui permet de vérifier si un recours à des leviers de solvabilisation peut aider la famille à résorber son impayé plus rapidement qu'avec la seule mise en place d'un apurement mensuel.

Pour les locataires partis, on note une résorption de la dette entre 2021 et 2022. Il s'agit d'un enjeu important pour l'Office. Avec l'utilisation de nouveaux outils de recouvrement, Gironde Habitat redonne du sens au travail quotidien des trois collaborateurs qui ont la charge de la gestion de ces débiteurs.



### QUELQUES CHIFFRES

Nous sommes passés de fin 2021 à fin 2022 à un taux d'impayés présents de 3.30% à 2.97% pour un montant de dette de 3 258 K€ à 3 021 K€. Pour mémoire l'objectif était fixé à 3% pour 2022.

IMPAYÉS			
	2020	2021	2022
<b>IMPAYÉS LOCATAIRES PRESENTS EN K€</b>	3 473	3 258	3 021
en % du quittancement	3,61%	3,30%	2,99%
Nombre de débiteurs	2 660	2 470	2 425
<b>IMPAYÉS LOCATAIRES PARTIS EN K€</b>	<b>3 854</b>	<b>4 242</b>	<b>4 228</b>
Nombre de débiteurs	1 130	1 291	1 302
<b>IMPAYÉS TOTAUX EN K€</b>	<b>7 327</b>	<b>7 500</b>	<b>7 249</b>
Nombre de débiteurs	3 790	3 761	3 727

### LE DISPOSITIF « COMMISSION DERNIÈRE CHANCE » UNE DERNIÈRE ÉTAPE INTERNE AVANT L'EXPULSION

De manière transversale, la gestion des impayés est assurée d'une part par les agences sur la partie amiable et d'autre part par le pôle Accès Logements, Parcours et Maintien qui prend le relais pour assurer la gestion contentieuse des situations.

Malgré un engagement important des équipes locatives à toutes les étapes de gestion de la dette, certains dossiers parviennent au stade ultime du concours de force publique accordé pour procéder à l'expulsion du locataire. Dans ce cas et pour ces situations, la « commission dernière chance » est alors systématiquement saisie.

Cette commission qui se réunit trois fois par an va examiner les situations afin de décider du maintien ou pas du locataire dans son logement. En 2022, 67 situations ont été passées en revue.

	Nombre de CFP demandés	Nombre de CFP accordés	Nombre de CFP exécutés
<b>2019</b>	42	6	4
<b>2020</b>	24	0	0
<b>2021</b>	28	1	0
<b>2022</b>	34	19	5

Les chiffres des prélèvements automatiques enregistrés en 2022 restent stables. La faible évolution à la baisse peut s'expliquer par la possibilité qui est offerte aux locataires de régler leur loyer par carte bancaire.

PRELEVEMENTS AUTOMATIQUES			
	2020	2021	2022
Nombre de prélèvements	14 355	14 494	14 418
% de prélèvements/contrats quittance	80,26	80,00	79,11

## ATTENTIFS AUX PLUS FRAGILES

### ella CAR « UN DEUX ET TROIS »

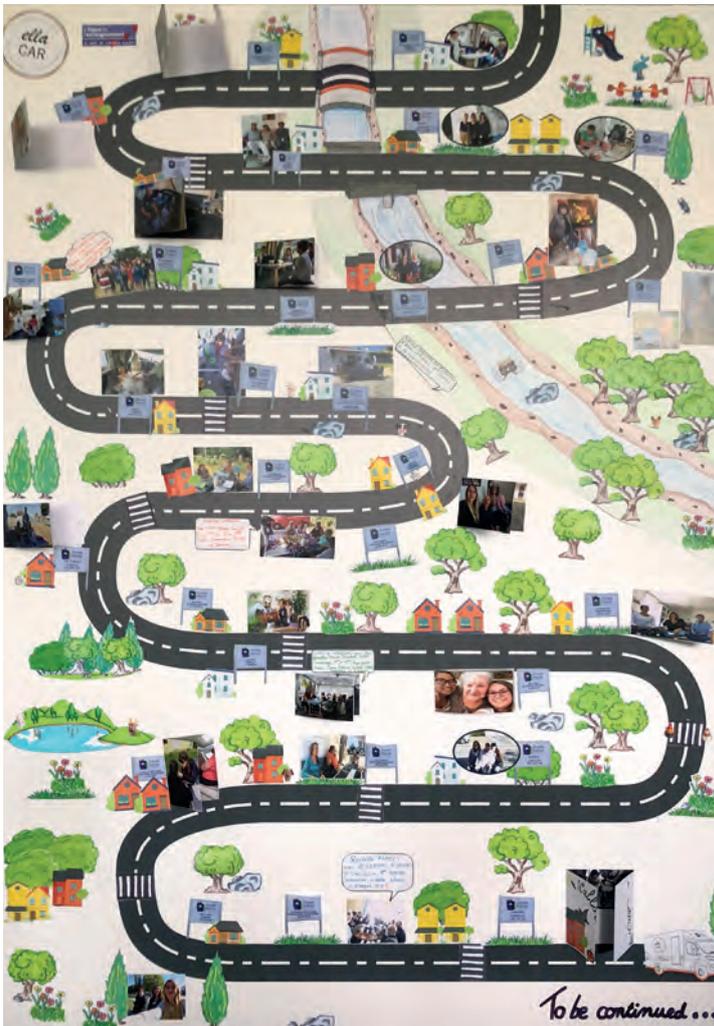
En 2022, le développement du dispositif **ella CAR** s'inscrit significativement dans la volonté de Gironde Habitat de proposer un habitat de qualité. Ainsi, **ella CAR 1** avec son camping-car aménagé et ses 2 ergothérapeutes à bord, au-delà de sa dimension expérimentale sur un territoire « réduit », a vu les besoins d'accompagnement prendre de l'ampleur.

**ella CAR 2** est alors venu renforcer le dispositif avec la même configuration (un camping-car et 2 ergothérapeutes), ainsi qu'**ella CAR 3** afin de couvrir les besoins identifiés sur tout le territoire. C'est cette nécessité d'être agile et flexible qui a vu se concrétiser ces déploiements, **ella CAR 3**, se définissant par un ergothérapeute plus mobile et presque urgentiste dotée d'un véhicule léger ; intervenant sur des situations situées n'importe où sur le territoire, comme un format volant.

Ainsi Gironde Habitat innove, avec ces compétences intégrées, grâce à une équipe de professionnels salariée. L'Office remplit ici son objectif de favoriser le maintien à domicile des publics seniors, et plus jeunes en situation(s) de handicap, dans leur propre lieu de vie en sécurité. Cela se traduit par une évaluation et un accompagnement global à la fois sur les plans humain, technique, et/ou des adaptations du logement. Parfois une mutation vers un logement plus adapté peut aussi être proposée.

Découvrant les besoins des locataires sur leurs tournées programmées dans les résidences (**ella CAR 1 + 2**) mais aussi alertés par les agences de proximité de Gironde Habitat, par des situations d'impayés, par des témoignages du voisinage, à l'occasion de travaux de réhabilitation ou issu de demandes directes des locataires concernés, les équipes d'**ella CAR** interviennent sur diverses missions à la charnière entre les besoins médicaux et sociaux.

En 2022, les équipes d'**ella CAR** ont identifié des situations relevant de pertes d'autonomie et nécessitant une prise en charge adaptée avec la mise en place de relais de soins. L'exemple concret de personnes atteintes du syndrome de Diogène est une situation qui développe la précarité, porte atteinte à l'autonomie et dont la résolution peut être longue.



### DISPOSITIF SOLI'AL

Fin 2021, au travers de SOLI'AL Gironde Habitat s'engage avec Action Logement dans un partenariat, pour anticiper et répondre aux difficultés financières des ménages.

En 2022 sur le territoire girondin, 224 ménages ont pu bénéficier de cette aide exceptionnelle pour un montant de 361 036 € soit une aide moyenne de 1612 € par bénéficiaire.

- 39 610 € mobilisés via une Aide sur Quittance pour 48 familles
- 23 mesures d'accompagnement (7 diagnostics /16 accompagnement social lié au logement - ASLL) travaillées en collaboration avec les équipes d'Action Logement
- 41 445€ pour 12 dossiers CILPASS et 3 aides complémentaires aux ASQ.

Soli'AL

Groupe ActionLogement

# 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 : crise sanitaire, sociétales, émergence de nouveaux métiers. Ces adaptations se sont matérialisées, cette année encore, sous plusieurs formes : diversification des modes de recrutement, un dialogue social constructif, privilégiant la négociation et permettant d'aboutir avec succès à la signature

d'accords d'entreprise, une volonté renouvelée de promouvoir la professionnalisation des salariés, le déploiement d'un outil SIRH répondant aux besoins des collaborateurs et des managers...

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

Depuis 2015, et en lien avec le développement du patrimoine et de l'activité, les effectifs de Gironde Habitat augmentent chaque année : 380 emplois dans l'entreprise au 31 décembre 2022.

ÉVOLUTION ETP - BILAN 2022

	2020		2021		2022	
	Nbre Emplois au 31/12/2020	ETP Moyen sur année 2020	Nbre Emplois au 31/12/2021	ETP Moyen sur année 2021	Nbre Emplois au 31/12/2022	ETP Moyen sur année 2022
Siège	161	158,39	163	165,81	173	170,77
Agence	68	65,77	74	70,61	75	71,66
Centre Technique (entretien)	51	51,41	48	49,43	48	46,50
Personnel d'immeuble (récupérable)	80	75,67	81	79,98	84	81,97
Sureffectif	0	1,50	0	2,85	0	1,00
Disponibilités, congés	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>352,74</b>	<b>366</b>	<b>368,68</b>	<b>380</b>	<b>371,90</b>



## UN NOMBRE DE RECRUTEMENTS IMPORTANT

Pour accompagner le développement de l'Office et assurer la continuité de son activité soutenue notamment induit par des départs ou l'absence de collaborateurs de l'entreprise, nous avons procédé, au titre de l'année 2022, à :

- 38 recrutements en CDI, dont 14 en création de poste
- 12 mobilités internes-changement de poste
- 38 recrutements CDD tous motifs confondus (remplacement, accroissement temporaire d'activité.)
- 6 recrutements en contrats d'apprentissage
- 19 missions d'intérimaires

Plusieurs nouveaux métiers ont été créés cette année encore :

- Chargé.e de projets optimisation énergétique
- Gestionnaire contrats équipements thermiques
- Acheteur
- Gestionnaire juridique accès et contrat logement
- Gestionnaire contentieux et plaintes sociales
- Comptable général
- Conseiller plateforme réfèrent
- Réfèrent copropriété

# RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

## Les adaptations face à un contexte de recrutement difficile

En 2022, encore, l'activité recrutement fait face aux mêmes difficultés que celles rencontrées depuis la crise sanitaire et sociale.

La pénurie des profils sur l'ensemble des métiers est toujours d'actualité, notons par exemple que seulement 3100 candidatures ont été reçues en ligne en 2022, contre 5579, en 2020. Des alternatives ont été mises en place pour accroître la visibilité des offres :

- une page « Gironde Habitat Recrutement » a été créée sur LinkedIn, régulièrement alimentée avec les offres d'emplois.
- la stratégie de sourcing des candidats est élargie :
- en diffusant plus largement nos annonces sur des sites visant des profils spécifiques à l'Office (achatpublic.com, Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine, etc.),
- et en collaborant avec des cabinets de recrutement sur certains métiers dont les profils sont extrêmement recherchés.

La deuxième grande problématique est de réussir à fidéliser les candidats tout au long du processus de recrutement. Afin de garder le lien entre le jour de l'annonce de leur recrutement et le jour de leur arrivée, un « save the date » appelé "Restons en lien", créé en collaboration avec la Direction de la communication et des relations publiques, leur est envoyé. Cela permet au futur salarié de se sentir attendu, d'être en lien avec son futur employeur et de lui offrir la possibilité de suivre l'actualité de sa future entreprise, sur le site internet et les réseaux sociaux.

L'appel aux agences d'intérim s'est poursuivi en 2022 pour gagner en réactivité, sur différents profils de poste :

- Métier du bâtiment : mise en place de 4 missions d'intérim
- Personnel de proximité : mise en place d'1 mission d'intérim
- Métier du tertiaire : mise en place de 14 missions d'intérim

## Une politique de l'emploi active

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

Dans un choix stratégique de visibilité, la Direction des Ressources Humaines a participé à des interventions au sein d'école afin de présenter Gironde Habitat, les métiers et les postes à pourvoir.

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

- 6 nouveaux contrats d'apprentissage conclus à compter de l'année scolaire 2022,
- 12 stagiaires, dont 5 étudiants, et 7 en PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel).

Le dispositif PMSMP permet pour les demandeurs d'emploi ayant une volonté de reconversion professionnelle, la mise en place une période d'immersion au sein d'une entreprise afin de découvrir un métier et confirmer leur choix d'orientation professionnelle. Gironde Habitat participe activement à ce dispositif en encourageant les responsables de service à la mise en œuvre de ces stages. La participation active des responsables a permis le recrutement d'un chargé d'immeuble dans ce cadre, sur un bassin d'emploi en tension.

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

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF (CDI, CDD, FPT) PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR SEXE (AU 31/12/2022)

Tranche d'âge	Homme	Femme
Moins de 20 ans	0	0
De 20 à 24 ans	4	3
De 25 à 29 ans	9	10
De 30 à 34 ans	21	30
De 35 à 39 ans	16	32
De 40 à 44 ans	19	31
De 45 à 49 ans	21	36
De 50 à 54 ans	37	44
55 ans et plus	46	46
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>232</b>

# 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 2022 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 2022

	2020	2021	2022
Maladie /CLM/CLD	6,72%	7,25%	7,14%
Jours Enfant malade	0,14%	0,22%	0,27%
Accident du travail	1,47%	0,85%	1,25%
Absences exceptionnelles	0,12%	<b>0,16%</b>	0,17%
Mi-temps thérapeutique	0,03%	<b>0,67%</b>	<b>0,74%</b>
Absences liées à la COVID19	<b>1,80%</b>		
Absences non remunerées (congé parental - congé création d'entreprise - congé sans solde...)	<b>0,96%</b>		<b>0,63%</b>
<b>Total toutes absences</b>	<b>11,24%</b>	<b>9,59%</b>	<b>10,19%</b>

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

Malgré le contexte de pandémie de 2020 et 2021, Gironde Habitat a toujours poursuivi ses actions en faveur de la professionnalisation des collaborateurs.

Le maintien des formations en distanciel ainsi et les assouplissements sanitaires, ont permis sur l'année 2022 la reprise des formations sur un volume identique à l'avant crise sanitaire. Ainsi, 218 collaborateurs différents, ont bénéficié de stages de formation, correspondant à 3535 heures de formation.

Le budget annuel consacré aux actions de formation, pour les seuls coûts pédagogiques, a été fixé à 120 000 € et a été consommé à hauteur de 116 400 € (3 formations programmées ayant été annulées courant décembre).



Trois grosses campagnes de formation sur des thématiques différentes ont ainsi pu être mise en place :

- Formation de 170 collaborateurs sur la thématique de l'amiante (Direction des Espaces à vivre, Direction de l'Habiter et du vivre ensemble, Centre Technique).
- Afin d'accompagner l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise dans la transition digitale, une campagne de formation « maîtriser outlook sur smartphone » a été proposée au personnel de proximité. Par le biais de 4 sessions de formation, plus de 30 chargé(e)s d'immeuble et ouvriers polyvalents ont pu aborder les principales fonctionnalités de cet outil leur permettant une meilleure prise en main au quotidien.
- Une formation sur mesure sur « la gestion de l'agressivité et des situations difficiles au téléphone et en face à face » a été organisée pour les postes de Chargé(es) d'accueil, Conseillers plateforme et Assistant(en) gestion locative. Outre la mise à dispositions d'outils et de méthodes, cette formation aura été pour eux un temps privilégié d'échanges et de retours d'expérience.

# RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION



En 2022, furent également poursuivies :

- Les formations liées au développement personnel de nos collaborateurs (se perfectionner à l'expression orale et à la prise de parole en public, manager une équipe projet, gestion du stress, Lâcher prise, mettre son énergie au bon endroit : pratiques et outils au quotidien...)
- Les formations d'adaptation aux changements des lois et pratiques métiers en évolution (Gestion locative adaptée aux locataires âgés, Management de l'impayé, Traiter l'accessibilité et l'adaptation d'un logement, Les fondamentaux du droit de la copropriété...)
- Les formations SST animées en interne par le conseiller en prévention des risques professionnels.



## UN DIALOGUE SOCIAL ACTIF

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'emploi des seniors.
- Un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), qui synthétise les points d'accord pour 2023.
- Un avenant à l'accord collectif d'entreprise de Gironde Habitat du 08.10.2010.
- Un accord sur le travail de nuit dans le cadre de l'activité saisonnière du Sextant à Carcans au titre de l'année 2023.

- Un avenant à l'accord collectif d'entreprise du 12.12.2019 instituant des garanties complémentaires « incapacités, invalidité et décès ».

Pour tenir compte de l'inflation et de l'augmentation du coût de la vie, il a notamment été convenu :

- D'une revalorisation des indemnités pour le remboursement des frais kilométriques.
- D'une revalorisation des titres restaurants et des indemnités de repas « tournée ».
- L'attribution d'une augmentation collective globale des salaires de 3.5%, répartie, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 de la manière suivante :
  - 4,90 % pour l'ensemble de la catégorie 1
  - 3,90 % pour l'ensemble de la catégorie 2
  - 2,60 % pour l'ensemble de la catégorie 3
  - 1,50 % pour l'ensemble de la catégorie 4

## UN NOUVEAU LOGICIEL RH

Suite à l'arrêt de maintenance du logiciel de gestion des Ressources Humaines au 31 décembre 2022, la Direction des Ressources Humaines a activement recherché au cours de l'année 2022 un nouvel outil permettant d'assurer la continuité de service et notamment de prendre en compte la spécificité de Gironde Habitat, qui en sa qualité d'OPH, gère aussi bien des salariés de droit privé que des agents de la Fonction Publique Territoriale. Une attention particulière a également été portée sur la mise en place d'un portail RH intuitif, répondant au mieux aux besoins des collaborateurs et des managers.

Après un travail de reprise de données, de paramétrage et de contrôle, la mise en œuvre du volet « paie » a été déployée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

D'autres fonctionnalités de ce nouveau SIRH (Système d'Information Ressources Humaines) seront également mises en œuvre (nouveau portail collaboratif pour la prise de congés, dématérialisation des bulletins ...).

## INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

NOTE OBTENUE AU TITRE DE L'ANNÉE 2022 :  
**99 SUR 100**

# MARCHÉS



## BILAN 2022

L'activité a été dense, proche de celle de 2021.

547 marchés ont été passés en procédures adaptées pour un montant total :

**46 529 437,36 €\***

364 consultations de faibles montants ont été validées représentant un montant de :

**2 785 088,25 €\***

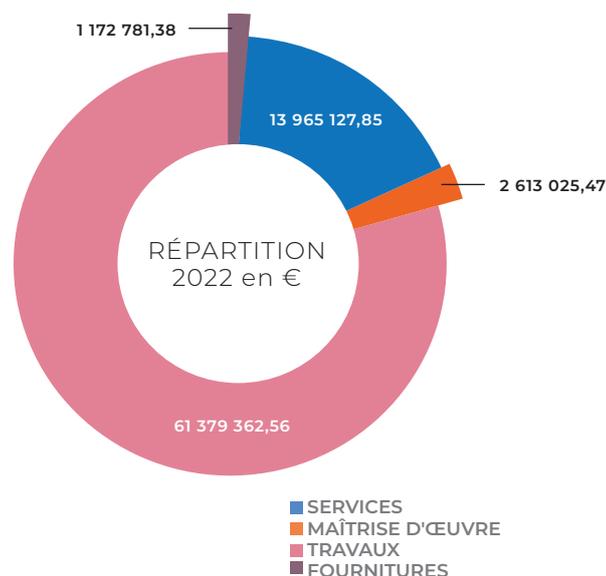
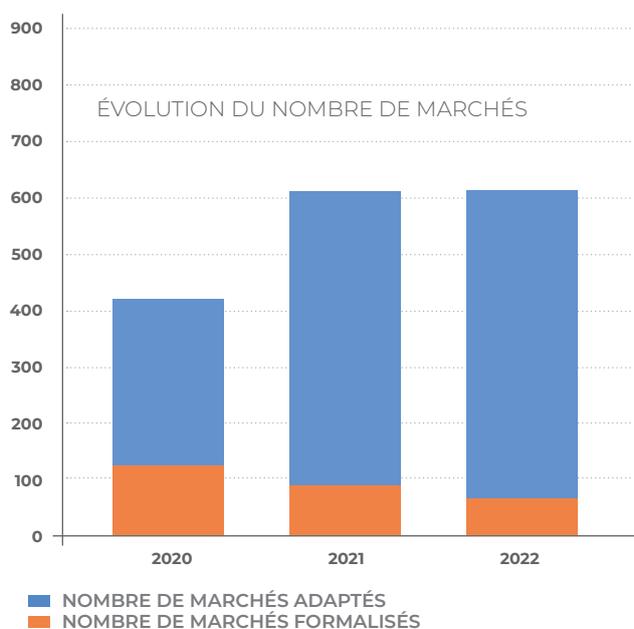
64 marchés ont été passés en procédures formalisées pour un montant total :

**32 600 859,90 €\***

\* Les montants sont HT

**611**  
**MARCHÉS**

**MONTANT TOTAL**  
**79 130 297,26 €\***



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

Au total 80 lots ont été déclarés sans suite

En matière de sous-traitance :

- 174 actes de sous-traitance initiaux
- 41 actes de sous-traitance modificatifs
- 8 actes de sous-traitance de second rang

Il y a eu 314 créations/modifications de fournisseurs/tiers

50 avenants ont été conclus

Les différentes instances se sont réunies régulièrement :

- 12 commissions d'appel d'offres
- 2 jurys de concours
- 22 commissions des marchés

## SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE\*



Le livret A a évolué à deux reprises en 2022 : de 0,5% à 1% le 1er février 2022 et de 1% à 2% le 1er août 2022. Rarement de telles augmentations ont été observées dans un délai si court.

Ces augmentations ont deux impacts : l'augmentation des intérêts payés, peu impactant sur l'exercice 2022 mais surtout l'augmentation des intérêts courus non échus (ICNE), soit + 2,4 millions d'euros par rapport à 2021. Cela impacte donc le résultat d'exploitation de Gironde Habitat.

Par ailleurs, l'accroissement des recettes locatives issues des livraisons 2022 et de la décision du Conseil d'Administration d'augmenter les loyers de 0,42% (IRL du deuxième trimestre 2021) permet de compenser les 2/3 de la hausse des intérêts.

Ainsi, le résultat d'exploitation ressort à 4 549 958 €.

Le résultat exceptionnel s'élève à 7 695 824 € grâce à un volume de ventes de logements HLM conforme aux attentes (77 logements vendus en 2022 contre 59 en 2021 et 16 en 2020).

Le résultat total 2022 est donc de 12 617 022 €.

La maîtrise des dépenses de Gironde Habitat, amorcée depuis plusieurs années, permet de limiter la baisse de l'autofinancement net, malgré le contexte économique. Il s'établit à 5 433 392 €, soit 6% des loyers.

Enfin la trésorerie s'élève à 25 M€ contre 48 M€ fin 2021. Cela traduit l'inflation et l'augmentation des coûts de construction. Ceci représente 3 mois de dépenses d'exploitation de l'organisme.

\* Cf : Rapport de gestion 2022 / Compte financier 2022

## COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

## EN LIEN AVEC LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE L'OFFICE

**Accompagnement de la commercialisation de la résidence Nobel**

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 prospects dans ces logements et de soigner l'image de Gironde Habitat sur cette compétence au travers d'une campagne cross media : affichage urbain, vidéos, site internet et réseaux sociaux, insertions publicitaires, newsletters, flyers.

**Nouvelle signature électronique**

**Habitez là où vous ne l'auriez jamais imaginé** Résidence Nobel  
Rue Léon Jouhaux à Bordeaux

Signez un **Bailliage Réel Solidaire** avec l'OPFS de Gironde Habitat  
**DEVENEZ PROPRIÉTAIRE À MOINDRE COÛT**

- T2 avec parking à partir de **138 000 €**
- T3 avec parking à partir de **170 000 €**
- T4 avec parking à partir de **202 000 €**

**Le BRS :**  
Avec le BRS, Bailliage Réel Solidaire, devenez propriétaire en économisant jusqu'à 30% par rapport au prix du marché.  
Avec le BRS, vous êtes propriétaire des droits réels du bien, vous bénéficiez de la propriété de l'OPFS contre une redevance mensuelle fixe, inscrite pour l'utilisation du bien.

**Les conditions :**  
- Le logement doit être votre résidence principale.  
- Vous devez respecter les plafonds de ressources.  
- Vous devez résider dans votre bien avec une plus-value encadrée.

Espace vente  
**05 57 59 27 51**  
www.vente.gironde-habitat.fr

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 pour tous les collaborateurs de l'Office. Celle-ci comprend la fonction et le service ou la direction de rattachement, permettant une identification rapide des interlocuteurs. Intégrée directement sur les mails depuis ordinateur, tablette ou smartphone, elle est chartée aux couleurs de l'Office : logo qui renvoie sur le site internet institutionnel et message clé de l'Office décliné en illustration.

**Espace ella CAR**

Dès la page d'accueil du site institutionnel, un « bouton » renvoie vers l'espace **ella CAR** – le mini-car Gironde Habitat de l'entraide locale pour le lien et l'autonomie qui se déplace à la rencontre des seniors et les personnes à mobilité réduite.



Sur cette page, outre une présentation de cette activité qui a connu un net élargissement en 2022, un calendrier permet de consulter les prochains passages en fonction de la date ou de sa ville et un formulaire de contact invite les locataires à se faire rappeler par les équipes **ella CAR**.

**PROJET RÉPUBLIC : ENTRÉE RIVERAINS À TRAITER DANS TERRITOIRES****Développement de Gironde Habitat sur les réseaux sociaux et le digital**

La présence de Gironde Habitat sur les réseaux sociaux et sur le web continue de se développer pour relayer les messages auprès de nouvelles cibles. Au-delà d'un site institutionnel qui contient notamment des articles d'actualités sur l'Office, une boîte à outils pour les publics externes et internes, et des formulaires de contact optimisant les redirections en fonction des thématiques des messages, l'Office possède également un espace locataire, un site dédié à la vente, un site sur sa compétence syndic, ainsi qu'un site sur le projet Republic.

Yammer, le réseau social de Gironde Habitat permet aussi aux collaborateurs de partager et de s'informer de l'actualité de l'entreprise.

**2022 ANNÉE DIGITALE :****1 500 abonnés****1 500 abonnés****1 000 abonnés****Lancement sur LinkedIn**

Le compte Gironde Habitat a été lancé au printemps 2022, permettant de s'adresser à une nouvelle cible de professionnels, partenaires du monde HLM, entreprises, et grand public. Des posts sont publiés chaque semaine à propos de l'activité de Gironde Habitat : valorisation des activités et des histoires de vie de l'entreprise, illustration des collaborations de l'Office. Depuis l'automne, une nouvelle page dédiée au recrutement a été créée afin de relayer les offres d'emploi de l'Office dans un contexte – global en France – dans lequel la problématique d'attirer des candidats est de plus en plus présente.

# COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES



## UNE COMMUNICATION DE PROXIMITÉ ET MULTICANAL

Afin d'accompagner tous les temps forts de l'activité de la direction de l'habiter et du vivre ensemble et informer les locataires de la vie dans les résidences, Gironde Habitat édite des documents tout au long de l'année. Entre autres : affiches de présentation des animations, dispositifs pédagogiques pour accompagner les campagnes SLS et OPS, livrets d'information « Mieux demain » et « Mieux vivre » dédiés aux habitants des résidences réhabilitées, communications spécifiques sur la canicule, la remise en route du chauffage...

Ces supports sont envoyés aux locataires par courrier et par mail, puis déclinés sur le site internet et dans les halls des résidences en fonction des sujets. Dans ce même esprit de communication multicanal, les lettres aux locataires « Côté rue côté jardin » sont déclinées en version papier et en version newsletter, pour s'adapter aux différents usages.



Dans les résidences, une signalétique spécifique existe afin de bien identifier Gironde Habitat et de guider les usages sur les sites : noms de résidence, identification de locaux divers (locaux vélos, locaux poussettes, loges...) et signalétique spécifique en lien avec le règlement intérieur sous forme de panneaux spécifiques sur les bons gestes (notamment concernant la gestion des déchets et des encombrants).

## COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Notons également la finalisation de la vitrophanie des agences de proximité, offrant un nouveau visage pour leurs façades vitrées, et affichant une signature visuelle auprès du public, de manière cohérente sur tout le territoire de la Gironde.



### GOODIES 2022

Écoresponsables et facilitateur de nos nouveaux modes de travail étaient au cœur du choix des goodies distribués à tous les salariés : un parapluie, une gourde isotherme et un sac en feutre.

Une rencontre réunissant le personnel de Gironde Habitat a eu lieu en juin au château Grattequina. Après des mois marqués par la crise du Covid et donc l'impossibilité de se rassembler, l'objectif était de travailler et de se retrouver dans une ambiance conviviale (développement sur la journée dans histoires de vie / salariés). Des goodies ont été distribués aux salariés, éventail et fouta, en signe de l'importance de s'offrir des moments à soi dans un contexte chahuté.



# SYSTEMES D'INFORMATION



## DSI

Après l'espace locataire qui a été mis en service en 2021, Gironde Habitat a fait évoluer sa plateforme de dématérialisation des bons de travaux en matière d'entretien et de réparation dénommée « Place des Fournisseurs », outil plus moderne et plus sécurisé.

Mise en œuvre pour améliorer le service rendu aux locataires et réduire les temps de traitement des demandes des locataires, cette plateforme a aussi permis d'homogénéiser les pratiques internes des collaborateurs et d'améliorer le partage de l'information en interne comme avec les fournisseurs concernés et pour lesquels la facturation et le paiement sont accélérés.

Une quarantaine de fournisseurs a déjà adhéré à cette plateforme proposée gratuitement par Gironde Habitat.

Gironde Habitat a décidé de revoir le processus de traitement de la demande/réclamations technique de ses locataires.

Un nouveau paramétrage technique a permis d'une part d'optimiser et homogénéiser le traitement de la demande par les collaborateurs de Gironde Habitat et d'autre part d'offrir aux locataires une meilleure visibilité de l'avancée du traitement de leur demande, en permettant notamment une information régulière vers les habitants des résidences.

Le plan de modernisation de l'infrastructure se poursuit avec le renforcement et la sécurisation des liens, notamment au niveau des agences, pour permettre la mise en place en 2023 du socle de la nouvelle infrastructure.

Ces nouveaux liens permettent une adaptation aux nouveaux modes de travail et la réduction de nos impacts environnementaux par un usage raisonné des déplacements entre les agences et le siège ; la visioconférence étant privilégiée pour un certain nombre de réunions, elle amène également un gain de temps notable pour les équipes les plus éloignées.

Cette année, le SI a également intensifié son action d'accompagnement des différentes directions dans leur évolution digitale qui se poursuit.

La Direction des Ressources Humaines a mis en place un nouveau progiciel couvrant la gestion de la paie ainsi qu'une large partie du périmètre RH, ce projet se poursuivant en 2023 et 2024 avec la mise en œuvre d'autres modules constituant la solution.





# HISTOIRE DE VIES DANS LES TERRITOIRES

Pages 67 à 91

## SOMMAIRE

ÉDITO.....	69
SALARIÉS.....	70
LOCATAIRES ET CLIENTS.....	72
TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES..	77
ADMINISTRATEURS.....	82
PRESTATAIRES.....	84
PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS.....	87

---

## ÉDITO

Incroyable année que celle où débute l'invasion de l'Ukraine, celle pendant laquelle s'égrènent des événements aussi importants qu'inattendus. Avec en point d'orgue en Gironde les conséquences dramatiques de la canicule, orages, sécheresse, mais surtout ces grands feux, ces paysages de flammes, ces fumées noires qui obscurcissent le ciel et nos pensées. Inflation record, hausse de l'énergie, du carburant, nous font presque oublier nos sourires retrouvés sans les masques auxquels pourtant nous nous étions presque habitués. Être ensemble, solidaires, attentifs aux autres, pour habiter mieux, trouver un refuge, être en sécurité, pour faire face ensemble aux vents mauvais de cette année chaotique, nous nous y sommes attelés.

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 2022 en lien avec elles, en contribution à la qualité de vie au bien être au travail, à « l'habiter mieux » dans les territoires girondins.

an 2022  
habiter mieux



### 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



## JOURNÉE DU PERSONNEL AU CHÂTEAU GRATTEQUINA

Une rencontre réunissant l'ensemble du personnel de Gironde Habitat a eu lieu en juin 2022, au château Grattequina, à Blanquefort. Après des mois marqués par la crise du Covid et donc l'impossibilité de se rassembler, l'objectif était de travailler et de se retrouver dans une ambiance conviviale. Le format de la journée avait pour objectif de permettre à chacun, ancien comme nouveaux collaborateurs, de mieux connaître les différents métiers de l'Office. Après une intervention de Sigrid Monnier concernant les enjeux de Gironde Habitat, les collaborateurs se sont réunis en petits groupes pour participer à plusieurs sessions courtes, alternant speed meeting (10 minutes pour se rencontrer et partager sur son métier) et stands métiers (25 minutes de présentation des temps forts et de l'actualité des métiers par les collaborateurs). La journée s'est poursuivie par un déjeuner convivial et champêtre au bord de la Garonne puis un retour en plénière.



Lors de la journée, des formulaires avaient été distribués aux salariés afin de recueillir leurs ressentis quant aux différentes activités de la journée :

- 250 ont exprimé leur grande satisfaction concernant les stands métiers
- 226 ont exprimé leur grande satisfaction concernant les speed meeting
- 253 ont exprimé leur grande satisfaction concernant la journée



# SALARIÉS



## LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

Le 8 décembre 2022, les collaborateurs de Gironde Habitat ont voté pour élire les représentants du Comité Social Economique.

Le vote s'est déroulé de manière dématérialisé par le biais d'un site sécurisé, accessible depuis tout ordinateur ou smartphone, via des codes confidentiels personnalisés.

Le taux de participation de 70% reste élevé et l'ensemble des sièges a été attribué dès le 1er tour.

Les 22 salariés élus, 11 titulaires et 11 suppléants, se répartissent sur 3 collèges :

- 8 élus représentent le collège 1
- 8 élus représentent le collège 2
- 6 élus représentent le collège 3

Les syndicats représentatifs à l'issue de cette élection sont la CFDT (76.08% des suffrages) et FO (23.92% des suffrages).

### Haut-Verduc à Bègles



AVANT



APRÈS



## POURSUITE DES TRAVAUX D'AMÉLIORATION DES LOCAUX PROFESSIONNELS POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PERSONNELS DE TERRAIN

Une fois la mission d'audit réalisée sur les locaux professionnels de l'ensemble du parc Gironde Habitat (loges, local de stockage et d'entretien...), 16 aménagements de loges ou locaux professionnels ont été réalisés : résidences Haut Verduc à Bègles, La Pinède à Andernos, Le Clos de la Bourdaine à Lanton, les Argentiers à La Réole, Les Platanes à Arès, l'Université à Arès, Olympie à Bègles...

Les différents travaux ont permis d'améliorer les conditions de travail au quotidien des personnels de terrain, en optimisant l'aménagement et le confort des locaux de stockage : pose d'étagères sur mesure, travaux de peinture, pose de grille d'aération, réfection du sol, remplacement de douche, changement de mobilier...

Notons que des travaux plus importants ont également permis l'aménagement d'un local « technique » en loge : pose cumulus, étagères, mobilier...

Un travail transverse avec le pôle patrimoine a également été mené lors de la réhabilitation de la Résidence Larrue à Pessac afin d'y intégrer la réalisation d'une loge.

Outre 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 en adaptant les locaux à leurs besoins et pour qu'ils bénéficient d'un cadre adapté à leur gestion de tâches administratives et à la pause déjeuner, par exemple.

### La nouvelle loge créée dans le cadre de la réhabilitation de la résidence Larrue à Pessac



## LOCATAIRES ET CLIENTS

« Démasquée », l'année 2022 se caractérise par la reprise d'une vie « sanitaire » normale. Ainsi, si les contraintes économiques se crispent et se cristallisent plus particulièrement sur des ménages déjà fragilisés, la vie sociale se détend et reprend de la fluidité. L'Office renforce et développe des actions préalablement engagées et se mobilise sur de nouvelles réflexions pour habiter mieux.



### HABITER MIEUX : CHOISIR ET S'ENGAGER

#### LA BEL, une offre locative collaborative

Le dispositif de La BEL mis en place depuis 2019 permet aux habitants girondins d'échanger leurs logements en fonction de leurs besoins. Pour répondre aux attentes de mobilité résidentielle de leurs locataires, les acteurs girondins du logement social se mobilisent et vous proposent une solution innovante : la Bourse d'échange de logements sociaux (BEL).

Cette bourse d'échange de logements sociaux ouvre la possibilité d'accéder directement à de nouvelles offres de logement. En s'inscrivant sur le site, on devient acteur de son parcours résidentiel. Il suffit de renseigner les critères de recherche et la plateforme sélectionnera les annonces de locataires avec lesquels l'échange est envisageable. Cette plateforme permet de rechercher parmi les 93 560 logements locatifs sociaux, un logement correspondant à l'évolution de ses besoins en prenant contact avec les locataires des 12 bailleurs sociaux du projet. En janvier 2022, le journal du 20 heures de TF1 a relayé ce dispositif et témoigne de l'expérimentation menée par Gironde Habitat.

NUMERO DE L'ECHANGE	DATE D'EFFET DU BAIL	BAILLEURS
360	07/01/2022	GH/AQUITANIS
361	07/01/2022	GH/GH
373	07/01/2022	GH/CDC
425	29/04/2022	GH/DOMOFRANCE
447	24/05/2022	GH/CLAIRSIENNE
460	24/05/2022	GH/DOMOFRANCE
469	05/05/2022	GH/DOMOFRANCE
483	27/07/2022	GH/DOMOFRANCE
489	10/08/2022	GH/CDC
507	01/07/2022	GH/DOMOFRANCE
530	28/07/2022	GH/DOMOFRANCE
534	25/08/2022	GH/AQUITANIS
536	17/08/2022	GH/MESOLIA
539	30/08/2022	GH/DOMOFRANCE
542	18/08/2022	GH/NOALIS
471	25/07/2022	GH/MESOLIA
572	20/09/2022	GH/MESOLIA
576	20/09/2022	GH/DOMOFRANCE
595	03/11/2022	GH/AQUITANIS
597	16/11/2022	GH/ENEAL
587	18/11/2022	GH/GH
579	28/11/2022	GH/AQUITANIS

Soit 3 échanges de plus qu'en 2021.

44 locataires satisfaits dont 24 locataires du parc de GH.



# LOCATAIRES ET CLIENTS



## DES ACTIONS POUR L'ENTRETIEN DES LOGEMENTS

### Un catalogue de services pour des prestations à la carte

Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises, Gironde Habitat a choisi de prendre un certain nombre d'orientations pour redessiner et améliorer le service aux locataires en proposant des actions qui vont au-delà de ce que la réglementation prévoit.

Ainsi, l'Office souhaite proposer un nouveau service aux locataires de son parc pour leur faciliter la réalisation de petits travaux à leur domicile en mettant en place un système de prestations optionnelles et ponctuelles à coût raisonnable. Il s'agit d'interventions dans les

logements qui ne sont pas à la charge du bailleur et qui visent l'amélioration du cadre de vie intérieur et extérieur, du confort au quotidien des habitants qui feront le choix d'y avoir recours.

Ces travaux seront réalisés par les équipes du centre technique de Gironde Habitat contre facturation ce qui évite aux locataires de devoir rechercher et faire intervenir une entreprise extérieure. Une communication spécifique sur le dispositif est engagé en 2022.



# LOCATAIRES ET CLIENTS



## UN PROTOCOLE POUR LA VÉTUSTÉ

Signé le 17 juin 2022 entre les associations représentatives des locataires et les bailleurs sociaux de la Gironde, l'accord collectif pour le protocole sur l'application de la vétusté, annule et remplace désormais celui de 1993. En matière de réparations locatives entre le bailleur et le locataire, dans une relation de confiance, il permet ainsi de préciser les droits et obligations des résidents pour l'entretien locatif de leur logement. A la clé : une mise en location en bon état d'usage et de réparation, notamment à travers un état des lieux entrant, puis sortant, tout en se référant à une grille départementale d'abattements pour vétusté. Afin d'informer les locataires de ces nouvelles dispositions Gironde Habitat a lancé une communication spécifique et pédagogique.



## DES ACTIONS POUR L'ENTRETIEN DES LIENS

Dans sa volonté d'innover et de développer sa mission sociale, Gironde Habitat organise en 2022 de nombreuses animations et participe à des interventions multiples sur les résidences... quantité, pour toucher le plus d'habitants, mais surtout qualité et diversité tant par la nature des actions que par les publics ciblés : jeunes, actifs, seniors, et ou personnes en situation de handicap.

### La nature pour habiter mieux les espaces à vivre

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.



En février, un atelier participatif de plantations a eu lieu avec les habitants de la résidence intergénérationnelle André Dubois à Saint-Germain du Puch en partenariat avec l'ESAT Saint-Jean (organisme qui favorise l'insertion professionnelle de jeunes handicapés). Des plants de fleurs et de pelouse ont ainsi été semés pour mieux tisser le lien social entre habitants et les impliquer dans la valorisation de leur cadre de vie. D'autres projets des résidents étaient en cours et un événement convivial organisé au printemps pour fêter ces nouveaux jardins fleuris.

## LOCATAIRES ET CLIENTS



### Des expériences artistiques inédites avec les habitants

Lectures théâtralisées : en mars, Gironde Habitat a proposé à tous les locataires de vivre une expérience artistique unique, sans bouger de chez eux. A leur demande et après inscription, les volontaires ont ainsi reçu l'appel d'un(e) comédien(ne) pour choisir la lecture théâtralisée d'un extrait de textes, dans les thèmes présentés. Plus de 50 résidents ont répondu à cette étonnante invitation.

Initiation aux arts du cirque : en août aux Genêts, à Soulac un atelier cirque coorganisé par l'Office, et l'association girondine Feelethik a séduit les jeunes habitants.

Ballet aérien sur les façades de la résidence Pierre Curie, à Floirac : en juillet la compagnie *Tango Nomade* volait sur les façades de la résidence (en partenariat avec des associations locales).

Au mois de décembre, la compagnie Tango nomade a également animé l'événement "L'hiver enchanté" à la résidence Les Cottages, à Eysines, avec une représentation sur les façades de la résidence. Préparé en partenariat avec l'association Carrousel, Gironde Habitat et les jeunes volontaires en service civique ; ce spectacle était basé sur les témoignages des habitants sur la beauté de leur quartier, symbolisé par un même mot "Calme" dont les lettres ont été sculptées en bois et accrochées sur un balcon.

### Des projets eco responsables

Rive gauche : initié par l'administratrice Joëlle Ronné de Gironde Habitat, France Télévisions a réalisé un reportage de la résidence du Champ de Courses, au Bouscat. Diffusée dans la rubrique « L'INSTANT CONSO », sur France 3, cette vidéo présente les projets durables engagés par les équipes du pôle Gestion de proximité avec les habitants : jardin partagé, compost et valorisation des bio-déchets.

Rive droite : engagé en été 2022, le chantier de requalification de la place centrale entre les résidences Vincennes (Gironde Habitat) et Alpilles (Mésolia) à Lormont a pour objectif d'améliorer la qualité de vie du quartier et ses habitants. Finalisés fin février prochain, les travaux font une large part au végétal : arbres fruitiers, allées en calcaire, espaces verts améliorés, jardinières mises en place, aires de jeux avec structures et jeux peints au sol, ... Ils sont financés dans le cadre d'un partenariat inter-bailleurs, mais aussi par l'Etat et la ville.

## LOCATAIRES ET CLIENTS

### LES CHÊNES GRANDISSENT ENCORE

Résidence Les Grands Chênes à Arcachon, c'est un projet d'envergure, mené tant au niveau du bâti avec une opération de construction-démolition qui a su changer le visage de l'entrée de ville d'Arcachon et radicalement réhabiliter l'image d'un quartier ; que du côté des habitants engagés sur un recueil de témoignages rassemblant des Récits de vies.

2022 est l'année de la troisième et dernière tranche des travaux des Grands Chênes. Cette opération de construction-démolition de bâti dans les années 1970 se sera déroulée en 3 phases successives : tranche 1 avec 66 logements, en 2016, puis démolition de la tour en 2017, puis tranche 2 avec 55 logements en 2020 et enfin tranche 3 à l'automne 2023, avec 60 logements (soit une nouvelle offre de logements dans un secteur en tension), après la démolition des petits bâtiments en 2021. Conçue dans un style architectural de villas arcachonnaises (en R+2 et R+3), la résidence comprendra au total 181 logements en entrée de la ville d'Arcachon, offrant ainsi aux habitants un meilleur confort et cadre de vie.

Le travail collaboratif qui a permis la rédaction d'une histoire de vies de plus de 200 pages sera célébrée en 2023 avec une manifestation exceptionnelle et intergénérationnelle d'hommes dans l'histoire d'une résidence.



## TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES

Dans le cadre de sa mission sociale, Gironde Habitat continue de répondre à divers besoins sur tout le territoire de la Gironde. Des besoins en habitat bien sûr, mais aussi des attentes plus ponctuelles, pour lesquelles il faut des réponses sur mesure, formulées en lien avec les spécificités locales. Par exemple à Biganos avec la mise à disposition de l'ancienne caserne du SDIS pour l'hébergement en urgence des naufragés du territoire lors des incendies de l'été, ou pour accueillir des travailleurs saisonniers lors des pics estivaux, à Biganos ou à Carcans. Ce type de réponses est le fruit de liens territoriaux forts, resserrés grâce à un maillage important lors de rencontres, actions locales, partenariats...

### NOUER DES PARTENARIATS POUR DÉVELOPPER LES LIENS SUR LE TERRAIN



Chaque année, Gironde Habitat noue des partenariats autour d'événements girondins, sur des territoires à forts enjeux. En 2022, l'Office était notamment partenaire de festivals musicaux comme « Du rock mon pote » à Carbon-Blanc, « Musik à Pile » à Saint-Denis-de-Pile, « Noctambules » à Saint-Aubin.

En mai 2022, Gironde Habitat a également soutenu le festival du ciel et de l'espace « Big Bang » qui a eu lieu à Lastresne. Au programme : expositions, spectacles, animations musicales, jeux vidéo, conférences, découverte des métiers de l'aéronautiques, nuit des étoiles et divers ateliers artistiques et scientifiques. Dans le cadre du partenariat, cet événement a permis à deux centres sociaux et culturels Le Puzzle (à Mérignac) et l'Estey (à Bègles), partenaires de Gironde Habitat, d'accompagner 40 enfants aux ateliers et animations organisés sur place, à l'Aérocampus. L'occasion pour ce jeune public de participer notamment à des lectures et contes de l'espace ou encore à l'observation du ciel et du soleil.

### PARTICIPATION AUX 5<sup>ÈMES</sup> JOURNÉES GIRONDINES DE L'HABITAT

Chaque année, le Conseil départemental organise les journées girondines de l'habitat. Placées sous le thème « Habiter en Gironde, que faire pour demain ? », elles ont eu lieu du 22 au 24 mars, et ont alterné conférences, ateliers et visites sur le terrain.

Mercredi 23 mars, dans le cadre de cet événement, élus et partenaires ont visité les projets innovants de Gironde Habitat, à La Réole, en présence de Sigrig Monnier, directrice générale et de Bruno Marty, maire de la ville. Les équipes de l'Office ont présenté les différents modes plus durables de réaliser du logement social, notamment avec des systèmes constructifs innovants, la non-artificialisation des sols avec la reconquête du bâti ancien et l'habitat participatif de la résidence Le Jardin sur le Toit, livrée en 2021.

Voir la vidéo de la visite :



## TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



### SIGNATURE DE LA CONVENTION : CADRE « PETITES VILLES DE DEMAIN » À CRÉON

Cette signature est l'aboutissement d'une démarche partenariale menée par la commune et l'État dans le cadre du programme « Petites Villes de Demain », lancé il y a deux ans par le Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Ce programme vise à accélérer les transitions territoriales, notamment en termes d'écologie et de résilience, améliorer les conditions de vie des habitants des communes de moins de 20 000 habitants ayant des fonctions de centralité en aidant les collectivités signataires à concrétiser leurs projets jusqu'en 2026. L'objectif de ce programme est également de permettre l'accueil de nouvelles populations tout en préservant la qualité du cadre de vie.

En Gironde, 16 communes ont été retenues pour bénéficier du programme Petites villes de demain. La commune de Créon et la Communauté de Communes du Créonnais ont été les premières à signer leur convention.

À cette occasion, Fabienne Buccio, préfète de la Gironde, représentée par Aurore Le Bonnac, secrétaire Générale de la préfecture de la Gironde, Pierre Gachet, maire de Créon et Alain Zabulon, président de la Communauté de Communes du Créonnais, ont signé la convention d'opération de revitalisation du territoire (ORT) « Petites villes de demain », le 22 novembre dernier, en présence du Conseil départemental de la Gironde, du pôle territorial du Cœur Entre-deux-Mers, de Gironde Habitat et de l'Établissement Public Foncier de Nouvelle-Aquitaine (EPFNA).

Présent sur le territoire et contributeur de la revitalisation de Créon avec 5 résidences et 104 logements, Gironde Habitat s'engage à réaliser :

- Le projet de réhabilitation de six logements et d'une cellule commerciale en centre-ville de la commune,
- La mise en œuvre d'un bail réel solidaire pour les logements situés dans le quartier de Millas,
- Des études de faisabilité dans le cadre de consultation d'opérateurs organisée par la commune ou par l'EPFNA.



### BORDEAUX BASTIDE : MISE À DISPOSITION DE LOCAUX POUR LE CCAS



Gironde Habitat est propriétaire de locaux situés avenue Thiers à Bordeaux Bastide, un bâtiment en pierre en R+2. Dans l'attente de la réalisation de travaux de réhabilitation, le rez-de-chaussée de l'immeuble a été mis à disposition du CCAS - Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Bordeaux dans le cadre d'une convention.

Lundi 4 avril 2022, le CCAS a ainsi inauguré le local au sein duquel y est menée une activité de halte de jour. Ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h, cet espace d'accueil s'adresse aux personnes en situation de vulnérabilité. Ce lieu de répit propose aux personnes un accueil bienveillant, une écoute, une collation, des sanitaires, un accès à des douches et au lavage et séchage du linge. Ce nouvel espace d'information et d'orientation est coordonné et animé par des agents du CCAS en collaboration avec différents partenaires associatifs.

Le temps passé à la halte est très variable d'une personne à l'autre. Il va de cinq minutes pour prendre un café à trois heures, pour se doucher et se reposer. En moyenne, 400 personnes, hommes ou femmes, y sont reçues par semaine.

Des activités complémentaires sont en cours de déploiement : des ateliers coiffure, l'accès au numérique, l'accès à la santé et aux soins.



# TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



## ella CAR : ÉLARGISSEMENT DU DISPOSITIF SOLIDAIRE À TOUTE LA GIRONDE

ella CAR, dispositif d'entraide locale pour maintenir le lien et l'autonomie, est une action innovante qui contribue à rompre l'isolement des seniors et des personnes en situation de handicap. Composée d'ergothérapeutes et de jeunes volontaires engagés en service civique, l'équipe ella CAR va à la rencontre des locataires sur toute la Gironde, au-delà du Médoc et du Sud Gironde, territoires initialement couverts pour l'expérimentation du dispositif.

Parcourant désormais les zones rurales et urbaines, ella CAR dispose désormais de 2 camping-cars et d'un véhicule léger contribuant à rompre l'isolement des seniors et favoriser leur autonomie.



### 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...).

### Nouvelle expérience 2022 : les conseils d'ella

Depuis la fin 2022, l'équipe ella CAR propose des moments de discussions et d'échanges autour du thème de la prévention.

Des activités variées sont proposées où chacun est invité à partager son vécu, les difficultés rencontrées dans la vie quotidienne et la manière de les aborder et de les résoudre. Les activités proposées : jeux d'extérieur, activités créatives avec un objectif de travail sur l'équilibre, l'appréhension, la mémoire... Cette nouvelle expérience s'appuie sur la notion de partage et d'échanges.

### ella CAR en chiffres :

- **199 jours de tournée** sur tous les territoires des agences de proximité
- **661 visites à domicile**
- **112 moments** de lien avec les habitants

Cette action est réalisée avec le soutien de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

## TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



### REPUBLIC : UN CHANTIER EMBLÉMATIQUE AU CŒUR DE BORDEAUX

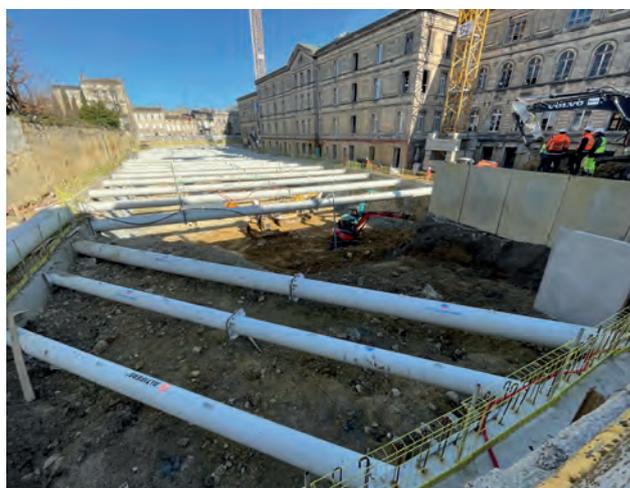


Au centre de Bordeaux, Gironde Habitat conduit le projet République qui comportera à terme des logements en locatif social, en accession sociale et en vente libre, une résidence sociale, des locaux d'activité et de services, un local associatif et des places de parking en sous-sol.

Il s'agit d'un site spécifique au vu de son aspect patrimonial et de son histoire plurielle : d'abord construit pour être un Institut de jeunes femmes sourdes et muettes, mais également connu pour avoir hébergé le commissariat central de Bordeaux il y a quelques années.

L'année 2022 a été marquée par des travaux dans la partie ancienne et la partie neuve. A l'arrière de l'îlot, la création du parking souterrain a nécessité la réalisation d'une paroi moulée avec la mise en place de butons en amont du terrassement. Dans la partie ancienne, les travaux se sont concentrés sur le désamiantage et le curage du bâtiment, ainsi que sur la réhabilitation de l'existant : les couvertures et les façades en pierre. L'expertise des Compagnons et entreprises expérimentées permet au site de retrouver sa splendeur passée.

Une attention particulière est apportée au lien avec les riverains afin d'atténuer au maximum les nuisances causées par le chantier, situé à proximité immédiate d'habitations. Un dispositif de communication important a été mis en place pour adresser le maximum de riverains et les informer en temps réels sur les temps forts du chantier : boitage de flyers, newsletter, site internet, rencontres sur site, boîte aux lettres dédié aux riverains, ligne téléphonique dédiée.



# TERRITOIRES ET COLLECTIVITÉS LOCALES



## UN ENGAGEMENT RENFORCÉ EN FAVEUR DE L'INSERTION DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

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

Cela revêt des formes diverses :

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

Au total en 2022, Gironde Habitat a engendré 64 360 heures d'insertion, en hausse par rapport à 2021 (59 025 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, à savoir le portage de courses, les chantiers jeunes et les auto-réhabilitations accompagnées.

Notons par exemple le recours aux associations Atelier Remuménage et l'Essor pour le portage de courses sur différentes résidences de la métropole bordelaise et du Bassin quand il y a eu des pannes d'ascenseurs, à Floirac, La Teste, Arcachon et Bordeaux ou encore l'aide au déménagement d'affaires lors de la réhabilitation de la résidence La Platane à Saint-André-de-Cubzac.

Dans le cadre de l'insertion, Gironde Habitat a mis en place un chantier jeune à Cenon (résidence Trait d'Union) pour redynamiser le lien social dans le cadre des fêtes de fin d'année.

À Floirac, l'Office a participé aux Balades de l'Alternative Urbaine, permettant à des personnes éloignées de l'emploi de devenir guides et de montrer de nouvelles facettes de quartiers habituellement peu fréquentés par les visiteurs.



Gironde Habitat a également poursuivi ses actions en faveur de l'auto-réhabilitation accompagnée, consistant à permettre à des publics fragilisés l'amélioration de 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 2022, 7 chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée ont été réalisés, dont 4 avec les Compagnons Bâisseurs sur des territoires aussi bien urbains que ruraux et 3 chantiers avec l'association Le Lien sur le territoire du Libournais.

# ADMINISTRATEURS



## SÉMINAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 22 septembre 2022, le Conseil d'Administration de Gironde Habitat se réunissait en séminaire au Château Grattequina, aux portes du Médoc pour réfléchir, débattre et enrichir une proposition de plan de sobriété énergétique.

En préambule, ont été exposés les éléments de contexte particuliers qui induisent cette réflexion et cette obligation d'adaptation. L'explosion des coûts de l'énergie en 2021, la guerre entre la Russie et l'Ukraine et en corollaire, ses conséquences notamment liées à des défauts d'approvisionnements et aux déficits de fournitures. La situation difficile des « ménages », au regard d'une économie contrainte et convalescente post crise sanitaire, avec des répercussions significatives sur le pouvoir d'achat. Tout cela avec toujours en toile de fond les conséquences du dérèglement climatique, et la nécessité d'un changement de paradigme, qu'il s'agisse des comportements et/ou des consommations.

Après une analyse et une projection s'agissant des tarifs de l'énergie (gaz et électricité) et l'explication de notre adhésion au Syndicat Départemental Energies Environnement de la Gironde (SDEEG) pour amortir et garantir une stabilité des prix par le biais d'un groupement de commande. Nous poursuivons par un retour sur les échanges en Conseil de Concertation Locataires (CCL) concernant l'impact sur les charges des locataires, l'évolution du bouclier tarifaire, mais surtout de l'apodictique besoin d'informer en amont les locataires pour amortir le choc des futures régularisations de charges.

Nous poursuivons par une présentation de la répartition par type de chauffage : individuels, collectifs, à électricité, au gaz. Mais aussi par une cartographie des niveaux de performance énergétique du patrimoine. L'occasion de nous remémorer les objectifs de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) et du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

En effet, si la situation est tendue, le constat est loin d'être désespéré, nous avons déjà beaucoup entrepris. Depuis 2003, toutes nos opérations neuves sont à minima au niveau RT 2005 (DPE C). La production d'eau chaude sanitaire solaire en individuels comme en collectifs concerne déjà plus de 4000 logements. Les réhabilitations avec des objectifs de Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) C, et/ou B s'il s'agit de rénovation BBC, avoisinent également les 4000 logements. Les nouveaux modes constructifs, l'utilisation de matériaux biosourcés, l'opérationnalité de la première installation en autoconsommation collective, la mise en conformité de radiateurs numériques Q.rad pour la valorisation de la chaleur fatale sont autant



De gauche à droite et de haut en bas : Floirac / Bordeaux / Sainté Hélène

d'innovations qui favorisent et instillent notre exigence d'être plus économe, plus responsable. Comme aussi, est essentiel l'accompagnement, la sensibilisation aux écogestes, par le biais d'animations des locataires. Sans oublier les différents dispositifs avec nos partenaires pour offrir la possibilité d'économies d'énergie en installant des systèmes connectés, pour mesurer, pour fractionner les consommations, pour prévenir les pannes, pour optimiser la gestion. Autant d'actions, de liens avec les habitants qui faciliteront les progrès pour demain.

Alors justement, les retours d'expériences, les commentaires et les questions fusent, c'est maintenant le séminaire qui est en surchauffe. Investissements, usages, bien-être, gestion, confort, étonnantes, surprenantes et/ou fausses bonnes idées, les échanges sont passionnés.

Il s'agit maintenant de s'ajuster pour qu'émergent les propositions du Plan de Sobriété de Gironde Habitat. Tous conviennent de l'importance de la sensibilisation des locataires à la sobriété énergétique par le biais d'animations et via divers supports de communication. Il est entendu que les températures dans les logements doivent être maintenues à 19° et réduites la nuit à 17/18° par des ajustements de réglages pour les chauffages collectifs et par une incitation volontaire concernant les chauffages individuels. Des améliorations techniques à court terme, comme des détecteurs de présence dans les parties communes, l'installation d'ampoules basse consommation, d'éco-éclairages et encore d'autres systèmes moins énergivores, aideront certainement aussi à encourager les changements de comportements. La création d'un numéro téléphone spécifique pour des conseils personnalisés et l'accompagnement pour tout ce qui est relatif à l'énergie, et le recrutement d'un thermicien en charge de l'optimisation énergétique, parachèvent cette première salve de mesures. Il faudra aussi s'employer à poursuivre le développement de l'autoconsommation électrique individuelle et collective en y associant des méthodes de stockage (Fractal). Une veille technologique accrue et l'intensification des opérations de réhabilitation thermique avec la préoccupation du confort d'été, en ces temps

# ADMINISTRATEURS

nouveaux de réchauffement climatique, semblent aussi maintenant inéluctables à tous. Après ces longs échanges en présentiel, ce qui n'était pas arrivé depuis longtemps et avant un moment de convivialité sans masque tant espéré. Avant de conclure cette séquence de travail, il s'est agi de partager les mesures internes à l'Office de ce futur Plan de sobriété. Limitation des températures dans les bureaux l'hiver et de l'usage de la climatisation l'été, création d'un garage et d'une station vélos au Siège. Recommandation pour un usage amplifié des transports publics, recherche d'une application de co-voiturage pour les salariés et plus largement l'entame d'une réflexion sur les mobilités. Comme privilégier l'usage de la « visio », lors de réunions multi-sites. Et aussi dans le cadre d'un programme de travaux dans le cadre d'un réaménagement des locaux à des fins d'économies d'énergie et de limitation des déplacements. Ou encore, concernant le ménage du siège changer les horaires du prestataire, voire internaliser les prestations. Nous n'avons pas été économes d'énergie positive et d'envies pour favoriser les conditions d'un Habiter mieux.



## LES ÉLUS DU CA EN CHIFFRES :



### Conseils d'Administration : 4

Budget primitif  
Bilan 2021  
Exécution du budget 2022 et orientations 2023  
Nouveaux administrateurs élus représentants des locataires

### Bureaux : 7

### Commissions d'Appels d'Offres : 12

### Comité Stratégique (pour les membres des caléol) : 1

### Commission Finances : 2

### Séminaire : 1

### JURY (de concours // Conception-Réalisation) : 3



## NOUVEAUX ADMINISTRATEURS

Au mois de décembre 2022 lors du Conseil d'administration, ont eu lieu les élections et l'installation des nouveaux représentants des locataires : Mme Monique Castéra et M. Christian Villard pour la CNL ; M. Esteban Ansorena pour la CLCV et M. Rodolphe Karam pour l'AFOC.

## NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

### au Conseil d'Administration de Gironde Habitat

Le 2 décembre 2022 a eu lieu le dépouillement des élections des 4 représentants de locataires au Conseil d'Administration de Gironde Habitat.

**Le nombre total de votants a été de 2 356 sur 17.901 inscrits, soit une participation de 13,16 %.**

La CNL obtient 2 sièges, soit **47,27 %**  
**Madame Monique Castéra**  
**Monsieur Christian Villard**

La CLCV obtient 1 siège, soit **34,45 %**  
**Monsieur Esteban Ansorena**

L'AFOC obtient 1 siège, soit **18,28 %**  
**Monsieur Rodolphe Karam**

**Installation des nouveaux élu.e.s représentants des locataires le 16 décembre 2022, lors du Conseil d'Administration de Gironde Habitat.**

### Rôle des représentants :

Les représentants des locataires HLM ont pour mission de défendre vos droits lors des moments de décisions importantes (comme le conseil d'administration ou les commissions d'attribution). Ils prennent ainsi part à des décisions qui portent sur les sujets clés de votre vie quotidienne comme la rénovation et l'entretien des parties communes, l'amélioration de votre cadre de vie (réparations d'ascenseurs, création d'espaces verts...), la réduction des nuisances, l'amélioration et la garantie de la sécurité...



DÉPOUILLEMENT DES BULLETINS DE VOTE

# PRESTATAIRES



## DIGITALISATION DE LA COMMANDE DE TRAVAUX

Depuis 2022, Gironde Habitat utilise la plateforme « Place des Fournisseurs ». Cet outil orchestre les relations entre l'Office et les différentes entreprises qui interviennent sur l'entretien courant de tout le patrimoine, soit près de 750 résidences : nettoyage des parties communes, travaux des états des lieux, élagage, petits sinistres, travaux d'adaptabilités des logements, etc.

Cette solution permet la dématérialisation de toute la procédure de commande de travaux sur un seul outil, pour une meilleure traçabilité des informations. Elle permet ainsi de publier, suivre et traiter l'ensemble des bons de travaux et des bons de commandes qui s'adressent aux 44 entreprises mobilisées. Toute la

gestion des commandes de travaux est facilitée, les factures liées aux bons de travaux et bons de commandes sont générées automatiquement sur la plateforme et intégrées sans aucune ressaisie, soit un gain de temps considérable.

En interne, 67 collaborateurs (chargés d'accueil, gestionnaires de patrimoine, assistants gestion locative, mais aussi la plateforme client, les contrôleurs de gestion, le service compatibilité, le service informatique, etc...), ont été accompagnés sur la prise en main de l'outil à travers 32 sessions de formation.

Depuis sa mise en place en avril 2022, 11 358 bons de travaux ont été réalisés.



## ENJEUX ÉNERGÉTIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

### Gironde Habitat se mobilise

Dans le contexte actuel d'augmentation du prix des énergies ; « +18,6% en moyenne au mois de janvier 2022 » (source Insee 2022), Gironde Habitat est particulièrement attentif à l'évolution des coûts qui impactent directement les locataires via les charges.

Pour ce faire, Gironde Habitat a engagé depuis déjà plusieurs années, une politique de réhabilitation ambitieuse. En 2020 et 2021, plus de 350 logements ont ainsi vu leurs performances thermiques et leur confort améliorés.

D'autre part, l'Office investit dans de nombreuses expérimentations en faveur de innovations technologiques permettant de faire émerger des solutions nouvelles qui s'inscrivent déjà dans des perspectives de transition énergétique.

Concrètement, la quasi-totalité du parc de Gironde Habitat, composé aujourd'hui de 20 000 logements, affiche un Diagnostic de Performance Énergétique à minima de classe D.

### Déploiement du partenariat avec Voltalis

Ainsi, avec cette volonté d'accompagnement à la maîtrise des consommations d'énergies, Gironde Habitat s'est engagé en 2021 dans un partenariat avec Voltalis, pour la mise en place d'un dispositif permettant de réaliser des économies d'énergie sur les consommations électriques\* (\*pour les logements équipés en tout électrique).



En 2022, les conseillers Voltalis sont passés dans les différentes résidences pour installer ce système de boîtier connecté. Les locataires bénéficiant de ce dispositif de gestion active de la consommation, participent activement à la transition énergétique et réalisent un geste éco-citoyen à la fois :

- écologique, réduction de 30% des émissions de CO2
- économique, réalisation jusqu'à 15% d'économies sur la consommation annuelle d'électricité.
- solidaire, participation à la sécurité du réseau électrique en limitant le risque de pannes.
- connecté, suivi de la consommation et pilotage du 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).

## PRESTATAIRES



### Individualiser pour mieux consommer

De plus, à 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, permet désormais d'assurer une plus grande fiabilité des informations, et d'appliquer une facturation basée sur les consommations réelles.

Courant 2022, l'entretien et la télérelève des compteurs d'eau et/ou de calories a été réalisé par la société Prox-Hydro. Les compteurs individuels d'eau chaude et/ou d'eau froide gérés par Gironde Habitat dans les résidences ont tous été changés. Ainsi, la facturation des locataires est désormais basée sur leur consommation réelle.

### L'énergie verte sur le toit des résidences

D'autre part, Gironde Habitat a signé un partenariat avec la société Fractal Energy, pour expérimenter la nouvelle technologie inédite FLEX BOX, la première box de l'énergie permettant d'ajuster la consommation des foyers à la production d'électricité renouvelable issue des panneaux solaires. Cette solution ciblée et innovante permet de contribuer efficacement à la transition énergétique tout en diminuant durablement la facture énergétique des locataires. Environ 100m<sup>2</sup> de panneaux solaires photovoltaïques ont été placés et raccordés sur les toits de 3 résidences de Gironde Habitat afin d'alimenter en autoconsommation 38 logements. L'objectif de ce dispositif est de mesurer la contribution des panneaux solaires des foyers dans la réduction des charges locatives et améliorer la qualité de vie des locataires. En cas de surplus de production, l'expérimentation permettra de mesurer le besoin de stockage pour diminuer davantage la facture électrique des foyers et ainsi permettre de générer des économies.

### Développement du dispositif d'autoconsommation résidence Les Souffleurs à Bordeaux

Enfin, en 2022, l'opération d'autoconsommation collective sur la résidence des Souffleurs qui permettait l'injection de l'électricité produite pour les consommations des parties communes (éclairage, ascenseurs...) peut désormais élargir son dispositif d'autoconsommation collective dans les logements, sous réserve du consentement des locataires. L'objectif est de faire bénéficier à nos locataires d'une production d'électricité locale qui couvrira une partie des besoins en énergie des parties communes et des charges des logements.

L'opération gérée par Gironde Habitat (Personne Morale Organisatrice) permet une répartition de l'énergie produite entre les locataires au prorata de la surface des logements. Chaque locataire peut exprimer son refus de participer à l'opération.

*Exemple d'économie sur la facture d'électricité d'un locataire : Économies de 47 €/an sur les logements + 17 €/an sur les communs = 64 € / an\**

*\*Calcul réalisé avec les données 2019, pour un logement de type T3 de 70 m<sup>2</sup>*



## PRESTATAIRES

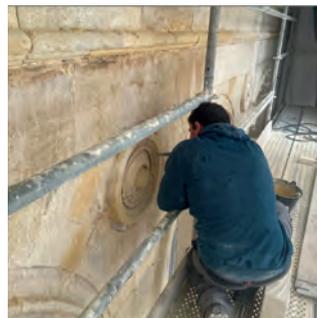
**Restauration du bâti par les compagnons**

En plein cœur de Bordeaux, les travaux du chantier République démarrés fin mai 2021, se poursuivent pour la réouverture au public de ce site bordelais remarquable.

Entreprises, compagnons, architectes, et bâtiments de France travaillent ensemble ; l'occasion pour « SEQUENS Production » de réaliser pour Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine un reportage sur les métiers du bâtiment présents sur ce chantier de Gironde Habitat.

L'équipe de tournage a suivi notamment le travail des tailleurs de pierre et des charpentiers de l'entreprise TMH qui œuvre à la restauration de monuments historiques et du patrimoine ancien.

Cette vidéo immersive tournée à 360° et visionnée en réalité virtuelle a permis de faire découvrir au grand public les métiers et les techniques particulières de restaurations patrimoniales traditionnelles.



## 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 fragiles et en grande difficulté. Gironde Habitat collabore également avec les antennes de proximité PTA (Plateforme Territoriale d'Appui) 33, situées sur les territoires du Médoc, du bassin d'Arcachon, du Sud-Gironde et du Libournais et Haute Gironde, mais aussi avec les CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) pour les seniors. Les PTA permettent un accompagnement spécifique, intégrant plusieurs dispositifs complémentaires agissant en faveur des parcours de santé et du maintien à domicile et œuvrent avec le conseil départemental de la Gironde, en s'appuyant ainsi sur les CLIC du département. Ces partenariats permettent ainsi aux équipes d'**ella CAR** du Pôle de gestion de proximité de Gironde Habitat de renforcer encore l'accompagnement des locataires âgés, avec handicap de situation identifié.

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 2022 illustre encore une plus grande proximité relationnelle et réactivité avec les habitants, dans la mise en lien avec les acteurs et les services publics locaux pour la prise en compte des locataires en grande difficulté.



### LE SEXTANT : SIX 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 six ans, malgré la crise sanitaire COVID-19, avec la création à temps plein d'un poste de gestionnaire de site en 2021, en lien permanent avec les collaborateurs de la cellule Innovation Sociale.

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. La résidence a bénéficié d'une réhabilitation en 2018, améliorant encore l'isolation des bâtiments, les équipements et le confort de vie.

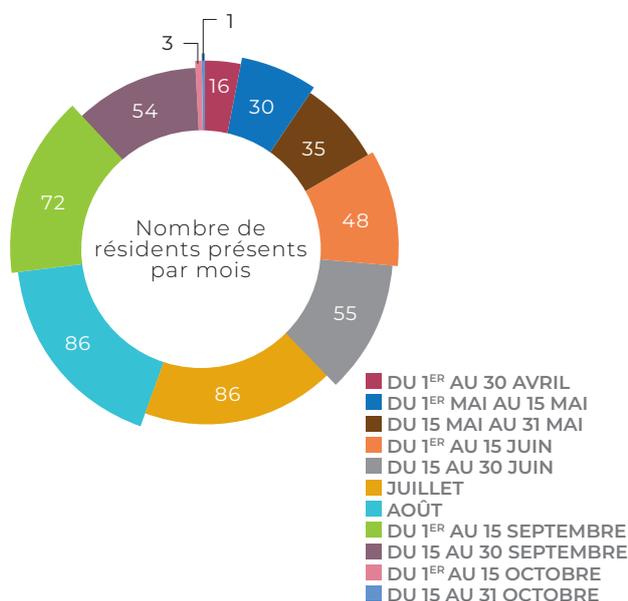


### L'UNIQUE DISPOSITIF D'ACCUEIL DE TRAVAILLEURS SAISONNIERS SUR LA CÔTE ATLANTIQUE

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

Ainsi, dès le printemps 2022, tous les contrats de réservations étaient signés et les arrhes versées, avec un pic d'occupation à 100 % les mois de juillet et d'août.

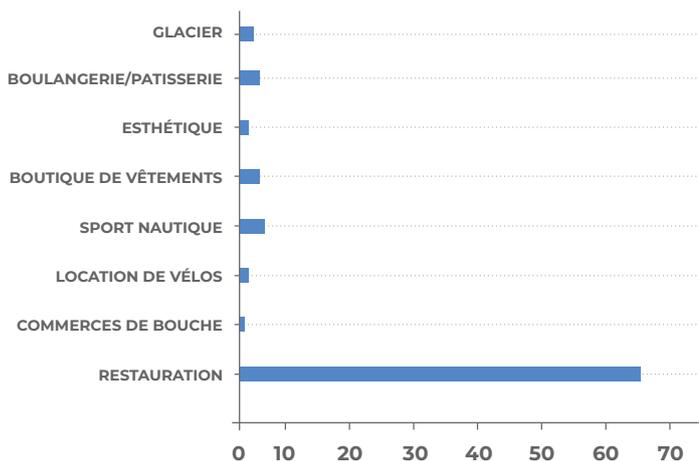
La 1<sup>ère</sup> phase de vaccination, organisée fin juin 2021, s'adressait aux travailleurs saisonniers du Sextant et aux commerçants de la commune de Carcans (soit 41 injections) ; la 2<sup>ème</sup> phase de vaccination, réalisée début août 2021, était ouverte à tous (soit 98 injections, permettant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



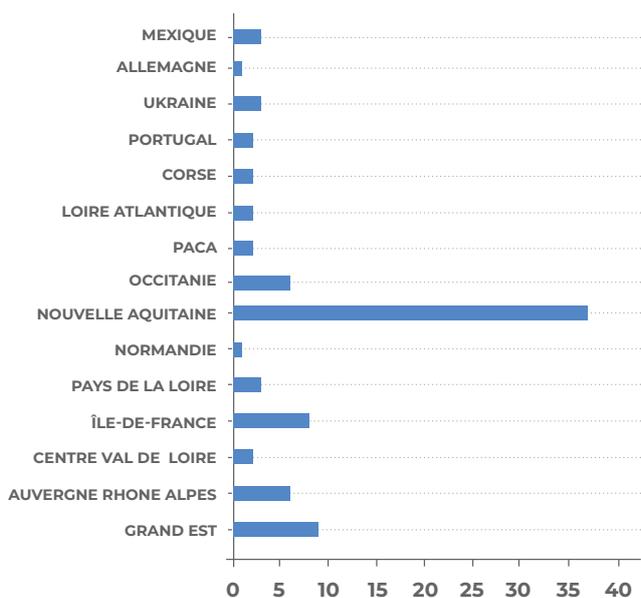
## PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS

Progressivement, le taux de fréquentation du Sextant augmente chaque année et plus nettement en 2022. Le taux d'occupation est équilibré entre les hommes et les femmes. Près des 2/3 des résidents ont entre 20 et 30 ans et un 1/5<sup>ème</sup> d'entre eux a moins de 20 ans.

Parmi les secteurs d'activité des saisonniers en 2022, c'est à nouveau celui de la restauration qui prédomine en termes d'emplois.



En 2022, les travailleurs saisonniers proviennent surtout de la région Nouvelle Aquitaine, comme les autres années, puis dans les mêmes proportions, quasiment, du Grand Est, de l'Île-de-France, de l'Occitanie et de l'Auvergne Rhône Alpes ; le Sextant a également accueilli des saisonniers venant du Mexique et de l'Ukraine.



### UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES SAISONNIERS, EN MATIÈRE DE PRÉVENTION SANTÉ

En partenariat avec l'Office, le Pôle Santé Sexuelle CEGIDD et le centre de santé sexuelle (ex-CPEF) du département de la Gironde ont mis en place au Sextant, en 2022, des actions de prévention et de dépistage pour les travailleurs et commerçants saisonniers. Ces interventions ont contribué à donner une plus grande information, en matière de prévention, sur la santé sexuelle, mais aussi sur d'autres thématiques liées à la nutrition, l'addiction, la protection solaire, ... à plus d'une centaine de personnes. Avec un accès gratuit au dépistage (VIH, hépatites) cette action partenariale sera renouvelée en 2023.



## PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS



### VERS UN SITE OUVERT TOUTE L'ANNÉE

En plus de l'accueil des saisonniers, Gironde Habitat souhaite ouvrir le site du Sextant à l'année, dans le cadre d'actions réalisées en partenariat avec divers acteurs du département. En février 2022, un séminaire de professionnels de la santé, spécialisés en troubles du comportement pour enfants s'y est déroulé pendant deux jours. Une convention a été signée avec l'association La Maison Rose (dédiée aux femmes atteintes de cancer) et reconduite jusqu'en juin 2023, pour organiser, quatre fois par an, des ateliers collectif sur des soins support pendant et après le traitement. L'accueil de saisonniers agricoles sera réétudié en 2023 ainsi que la possibilité de proposer des classes vertes aux scolaires.



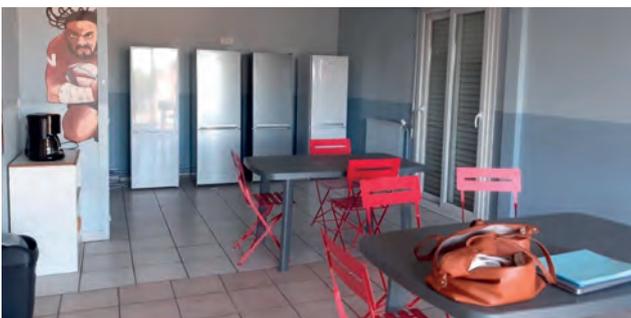
### ACCUEIL DE TRAVAILLEURS SAISONNIERS AU SEIN DE L'ANCIENNE CASERNE DE POMPIERS À BIGANOS

Suite à l'acquisition par Gironde Habitat de l'ancien SDIS à Biganos en 2022, le site a été revisité en vue d'accueillir des travailleurs saisonniers, de juillet à septembre 2022 ; un projet mené en partenariat avec l'association AL PRADO.

Des chambres simples et doubles y sont proposées, ainsi que de nombreux services.

Le site a également été mobilisé pour héberger en urgence des ménages, dont le domicile n'était plus accessible, pris dans le périmètre des incendies de l'été.

Le site ouvrira de nouveau ses portes à l'été 2023, pour une seconde saison en attendant à terme de nouveaux logements sociaux.



### UNE PROXIMITÉ MULTIPLE SUR LES TERRITOIRES

#### Un lien intergénérationnel auprès des seniors, avec les jeunes volontaires en service civique

Partenaire de la Ligue de l'Enseignement, dans le cadre du développement du service civique, Gironde Habitat offre à tous les jeunes volontaires de 16 à 25 ans et jusqu'à 30 ans, en situation d'handicap, de vivre une expérience d'engagement au service de l'intérêt général. Avant le déploiement d'**ella CAR** sur toute la Gironde, les équipes de l'Office avaient déjà engagé des jeunes en service civique pour enrichir encore le lien de proximité avec nos habitants, à travers des actions plurielles dans nos résidences : animations, co-activités avec des associations partenaires de Gironde Habitat, aides au déménagement des habitants, au portage de courses des locataires dans certaines situations difficiles, participation aux projets de jardins partagés, ... En 2018, Gironde Habitat inaugure **ella CAR**, un nouveau dispositif innovant d'entraide locale pour le lien et l'autonomie, à destination des résidents seniors, pour rompre leur isolement et favoriser leur autonomie. Ce projet est réalisé avec le soutien de nombreux partenaires : le conseil départemental de la Gironde, la Carsat, l'ARS, la MSA et AGIRC-ARRCO. Un premier camping-car est ainsi mis en service, avec des équipes pluridisciplinaires composées d'ergothérapeutes, de jeunes en service civique et de gestionnaires polyvalents des agences de proximité de l'Office, en intervenant tout d'abord sur les territoires du Médoc et du Sud-Gironde. Par la suite, le déploiement d'**ella CAR** se poursuit sur tout le département de la Gironde, avec des équipes renforcées (5 collaborateurs) et une flotte, comprenant désormais deux camping-cars et un véhicule léger, en 2022.

Parallèlement à leurs missions, sur le parc de Gironde Habitat, les jeunes en service civique bénéficient de formations spécifiques du SC2S, le Service Civique Solidarité Seniors, engagé à développer un service civique de qualité auprès des seniors.

## PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS



### DES SÉANCES D'HISTOIRE NATURELLE POUR TOUS LES ÂGES, AVEC LE MUSÉUM CHEZ VOUS

En 2017, Gironde Habitat signe une convention de partenariat avec l'association AMuséum pour enrichir son lien de proximité auprès des habitants et aller à la rencontre du public sur les résidences. De nombreuses séances d'histoire naturelle sont ainsi organisées par l'Office, en collaboration avec un médiateur scientifique du dispositif « Le muséum chez vous », pour présenter aux locataires de tous âges, des sélections de spécimens des collections de l'association AMuséum. Cette expérience unique permet également de sensibiliser un public intergénérationnel à l'histoire naturelle et de favoriser les échanges entre habitants, au sein de leur résidence.

En 2022, en présence des enseignants et des habitants, c'est au tour des enfants de l'école Montessori sur le site des Allées de Caillavet, à Mérignac de découvrir certains spécimens d'histoire naturelle présentés par un des médiateurs scientifiques de l'association AMuséum.



### POUR UN MEILLEUR CONFORT DE VIE DANS SON LOGEMENT, AVEC LES COMPAGNONS BÂTISSEURS

En lien avec les habitants, Gironde Habitat poursuit son partenariat avec l'association régionale des Compagnons Bâisseurs, à travers deux dispositifs : l'auto-réhabilitation du logement et des ateliers mobiles du Bricobus, sur le parc de l'Office.

En 2022, plusieurs chantiers d'auto-réhabilitation accompagnés ont été réalisés, en collaboration avec les partenaires sociaux, pour des locataires ayant une problématique d'habiter. Effectués par les Compagnons Bâisseurs, les différents travaux identifiés s'appuient sur une démarche participative des familles concernées, pour leur permettre de se réapproprier leur logement, avec un cadre et confort de vie amélioré. Ce sont généralement des travaux d'embellissement de certaines pièces de l'habitat ou encore des espaces verts privatifs.

## PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS



Parallèlement, des ateliers mobiles du Bricobus ont été proposés aux locataires, avec des animateurs professionnels du bâtiment, notamment dans le Médoc, sur les résidences des Genêts à Soulac et des Alizés, à Lesparre. Pendant deux mois, sur des séances de trois heures, des habitants de toutes générations ont été guidés et conseillés par les Compagnons Bâtitseurs pour leurs projets.

### Architectes des opérations

- p.19 p.48 p.71 Pessac « Larrue »
- p.63 La Teste de Buch « Fontebride » - Gobion et Pezeril Architectes
  - p.28 Le Bouscat « Champ de Courses »
  - p.29 Saint-Macaire « Du Timbalier »
  - p.29 Cussac-Fort-Médoc « Centre-Bourg »
- p.30 Saint-Médard-en-Jalles « Le Hameau d'Hastignan » - Nadau-Lavergne Architectures
  - p.32 Gujan Mestras « Opus one » - Jérôme Lorge Architectes
- p.32 p.63 Gujan Mestras « Chante-Claire » - Rodde Aragues Architectes
  - p.32 Gujan Mestras « Louis Broustaut » - Cala Architectures
  - p.41 Saint-André de Cubzac projet « Tour du Pin »
    - p.41 p.80 Bordeaux « Projet République »
    - p.49 Etauliers « Bois Bourru »
  - p.53 Lormont « Ilot Vincennes-Alpilles »
  - p.76 Arcachon « Les Grands Chênes »

Crédits photos : © Paul Robin / © Gironde Habitat



# 2022

GIRONDE HABITAT  
CS 71232 - 40, rue d'Armagnac - 33074 Bordeaux Cedex  
[www.gironde-habitat.fr](http://www.gironde-habitat.fr)

Impression raisonnée sur papier 100% recyclé



• SEPPA | Ind. 05 50 00 00 00 | 06 4 65 84 12 26 - Juin 2023

