



Convention d'Utilité Sociale

Période 2021-2026

Entre:

- L'Etat,

Représenté par Monsieur Christophe MIRMAND

Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur,

- *A leur demande les autres Personnes Qualifiées signataires*

Conseil Départemental du Vaucluse

Conseil Départemental Alpes de Haute Provence

Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette

Communauté d'Agglomération Beaucaire Terre d'Argence

Communauté de Communes du Pays Réuni d'Orange

Communauté de Communes de Petite Camargue

Nice Cote d'Azur Métropole

Terre de Provence Agglomération

Communauté Ventoux Comtat Venaissin

Métropole Aix Marseille Provence

Luberon Monts de Vaucluse

ET:

- La Société Coopérative d'Intérêt Collectif Grand Delta Habitat,

Représentée par Monsieur Xavier SORDELET,

Directeur Général,

XP

SOMMAIRE

1 – Informations générales.....	3
Identité.....	3
Chiffres clés au 31 décembre 2020.....	3
2- Eléments de contexte.....	4
Historique.....	4
Perspectives.....	5
3 – Prévisions 2021-2026.....	6
3-1 Politique Patrimoniale.....	6
3-1-1 Etat des lieux.....	6
3-1-2 Orientations stratégiques.....	7
Production.....	7
Réhabilitations thermiques.....	8
Réhabilitations.....	8
Aménagement.....	9
PSLA.....	9
Syndic.....	10
OFS.....	11
Accession sécurisée.....	11
3-1-3 Plan d’actions.....	12
Financement – Vente HLM – Rationalisation de gestion.....	12
3-2 Politique sociale.....	15
3-2-1 Etat des lieux.....	15
3-2-2 Orientations stratégiques.....	16
3-2-3 Plan d’actions.....	17
Sécuriser et réussir l’accès au logement.....	17
Faciliter le quotidien de nos habitants.....	18
3-3 Qualité du service rendu.....	20
3-3-1 Etat des lieux.....	20
3-3-2 Orientations stratégiques.....	22
3-3-3 Plan d’actions.....	22
Optimiser le traitement des réclamations.....	22
Harmoniser les pratiques.....	23
3-4 Concertation avec les locataires.....	24
3-4-1 Etat des lieux.....	24
3-4-2 Orientations stratégiques.....	25
Concerter sur le PSP.....	25
Concerter sur la CUS.....	25
Dynamiser la concertation locative.....	25
3-4-3 Plan d’actions.....	25
4 – Annexe – Indicateurs synthétiques.....	26
4-1 Indicateur PP-1.....	26
4-2 Indicateur PP-2.....	26
4-3 Indicateur PP-3.....	27
4-4 Indicateur PP-4.....	27
4-5 Indicateur PS-1.....	27
4-6 Indicateur PS-2.....	27
4-7 Indicateur PS-3.....	28
4-8 Indicateur SR-1.....	28
4-9 Indicateur G.....	29
4-10 Indicateurs accession.....	29
4-11 Indicateurs foyers.....	29
5 – Annexe – Cahier des charges des politiques sociales d’attribution	30
6 – Annexe – Indicateurs détaillés et Informations complémentaires.....	34 et suivantes

1- Informations générales

Identité

Dénomination : Grand Delta Habitat (GDH)

Statut : SOCIETE COOPERATIVE D'INTERET COLLECTIF (SCIC)

Date de création : 1966

Famille : FEDERATION NATIONALE DES COOPERATIVES SOCIALES POUR L'HABITAT.

Adresse : 3, RUE MARTIN LUTHER KING – 84000 AVIGNON

Actionnaire de référence : ACTION LOGEMENT

Président : Michel GONTARD

Directeur Général: Xavier SORDELET

Chiffres clés au 31 décembre 2020



2-Eléments de contexte

HISTORIQUE

Le 10 février 1966, Vaucluse Logement naissait. A cette époque, elle gérait 4 500 logements. 54 ans après, c'est un acteur incontournable de la région Rhône Méditerranée qui gère un patrimoine de plus de 21 000 logements dans 3 régions (PACA, Languedoc-Roussillon, Rhône-Alpes), 7 départements et 142 communes.

Depuis le 8 octobre 2014, Vaucluse Logement est devenu GRAND DELTA HABITAT. Pourquoi changer de nom ? Dans le cadre de la nouvelle stratégie de développement, le nom Vaucluse Logement n'était plus approprié pour deux raisons principales :

- La volonté d'accentuer notre développement en direction des métropoles de Marseille, Nice et Montpellier, zones prioritaires en besoin de logements, tout en maintenant une présence forte dans les territoires historiques en termes de construction et de réhabilitation (Vaucluse / Gard / Nord des Bouches du Rhône). Il convenait donc d'adapter le nom Vaucluse Logement à la nouvelle stratégie de l'entreprise.
- La volonté de ne plus se limiter au seul champ du logement locatif par l'apport de produits et services Habitat au plus grand nombre. Le terme Logement devenait trop restrictif et ne traduisait pas notre mission d'aménageur et notre engagement en faveur de l'accession. Notre priorité : le développement de solutions logements pour tous, notre présence active aux côtés des collectivités pour répondre à leurs attentes en termes d'habitat et d'aménagement, notre proximité territoriale auprès de nos partenaires et clients, notre volonté d'accompagner les salariés d'entreprises dans leur parcours résidentiel, notre investissement fort en matière de logements innovants et durables . Aménageur, constructeur, bailleur et partenaire Logement des collectivités et des entreprises, Grand Delta Habitat a largement accéléré sa production de logements ces dernières années atteignant plus de 800 logements livrés annuellement ces six dernières années.

PERSPECTIVES

Au-delà de son cœur de métier, GDH doit trouver d'autres sources de revenus et compléter son chiffre d'affaires. Se diversifier, c'est aussi se différencier avec des offres complémentaires tout en conservant une production élevée des logements locatifs, qui reste l'activité historique de GDH.

Ces ambitions se déclinent dans notre projet d'entreprise Delt'Avenir 2025 à travers 9 nouveaux axes majeurs.

1



SE DIVERSIFIER

Différenciation & Complémentarité

2



SE RECENTRER

Polarisation & Proximité

3



SE RÉINVENTER

Innovation & Agilité

4



SE CHALLENGER

Ambition & Créativité

5



SE SÉCURISER

Gestion & Pérennité

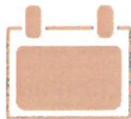
6



SE RÉFÉRER

Evolution et Continuité

7



SE RENCONTRER

Collaboration & Facilité

8



S'ENTRAIDER

Coopération & Solidarité

9



SE CONFORMER

Labellisation & Qualité

3-Prévisions 2021-2026

3-1 Politique Patrimoniale

3-1-1 Etat des lieux

Grand Delta Habitat gère 20 102 logements au 31 décembre 2020 à travers 3 régions, 7 départements et 142 communes ;

Le fort développement Patrimonial de Grand Delta Habitat s'est traduit par une présence accentuée dans de nouveaux territoires tels que les Alpes Maritimes, le Var et les Bouches du Rhône.

2019 a été l'occasion pour Grand Delta Habitat de se doter d'un nouveau logiciel performant qui a permis d'élaborer un nouveau PSP ;

Ce dernier, construit à partir de quatre grands domaines de notation (Qualité Urbaine, Sociale, Produit, Commerciale) a permis, entre autre, de disposer d'une bonne appréciation de l'état général d'attractivité de notre parc.

En fonction de ces diverses appréciations, des projets d'actions sur les résidences ont été inscrites ; Pas moins de 24 actions possibles pouvant aller du simple approfondissement de partenariats à des réhabilitations totales ont été formulées dans l'outil.

Un des grands avantages de cette numérisation totale de notre PSP consiste à permettre une mise à jour régulière des actions proposées en fonction des aléas, des contraintes et/ou des études précises qui peuvent modifier certaines décisions d'action au fil du temps; De plus, la traçabilité du PSP est préservée quelles que soient les différentes mises à jour.

3-1-2 Orientations stratégiques

Grand Delta Habitat a pour ambition de concilier une production élevée de logements locatifs qui est son activité historique, tout en trouvant d'autres sources de revenus pour compléter son chiffre d'affaires et permettre de se diversifier afin de répondre à l'ensemble des demandes variables selon les départements et les régions où il est présent.

Grand Delta Habitat souhaite également poursuivre et amplifier les réhabilitations et les rénovations énergétiques.

En accord avec les objectifs Nationaux de réduction de consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre, nous souhaitons baisser les charges, réhabiliter les logements énergivores et proposer des solutions de chauffages plus performants.

PRODUCTION

OBJECTIF:

Rester un acteur incontournable du Vaucluse tout en développant une offre nouvelle sur les Bouches du Rhône, le Var et les Alpes Maritimes.

Avec plus de 3000 logements dans les Bouches du Rhône, (contre 200 en 2012) et de premières opérations significatives dans le Var et les Alpes Maritimes, GDH concrétise cette vision.

RECENTRAGE GEOGRAPHIQUE :

GDH s'est fortement développé d'un point de vue patrimonial ; Cette réponse en termes d'offre sur la région PACA s'est faite sur de nouveaux territoires où notre présence ne correspond pas encore à nos standards de proximité. Ainsi nous souhaitons que notre développement soit systématiquement situé à moins de 30 minutes d'accès de nos sites de proximité dédiée.

FINANCEMENTS :

GDH prévoit une part minimale d'un tiers de PLAI et environ 10 % de PLS. Parmi ces PLAI un effort significatif devra être effectué sur les PLAI adaptés.

VOLUME DE PRODUCTION :

L'objectif de Grand Delta Habitat est de stabiliser sa production à un haut niveau de 820 logements en moyenne par an auquel s'ajoutent 100 rachats de logements par an. Cet objectif reste ambitieux compte tenu des efforts financiers importants à produire pour l'entretien de notre parc et l'importance des réhabilitations thermiques

Afin de tenir compte des besoins remontés lors des réunions DREAL et des Départements, GDH accepte dans cette version finale de la CUS d'augmenter encore ses engagements de production de 90 logements en PACA, dont 60 en Vaucluse sur la seconde période de la CUS. Ce qui porte la Production à 835 logements en moyenne sur 6 ans.

*ANNEXE – INDICATEUR PP-1

REHABILITATIONS THERMIQUES

GDH est une coopérative particulièrement soucieuse des problèmes liés à la précarité énergétique. Au 31 décembre 2020, **165** logements ont un diagnostic de performance énergétique égal à F ou G ; Même si cela ne représente que 0,8% de notre parc notre engagement de ne plus avoir ce type de passoires énergétiques à la fin de la CUS représente un effort technique et financier conséquent, d'autant que la grande majorité de ces logements sont individuels.

*ANNEXE – INDICATEUR PP-2

REHABILITATIONS

Grand Delta Habitat consacre plus de 10 millions par an pour les réhabilitations de ses résidences ; Cet effort sera maintenu voire accentué en fonction de ses possibilités financières sur les 6 prochaines années.

Nous prévoyons la réhabilitation de plus de 2500 logements entre 2021 et 2026 ; Cela représente un effort sur près de 11% de notre parc sur les six prochaines années.

GDH s'engage non seulement à ne plus avoir de diagnostic énergétique F ou G au terme de la CUS mais se fixe également comme règle de passer chaque résidence qui fera l'objet d'une réhabilitation et qui est classée E en D à minima.

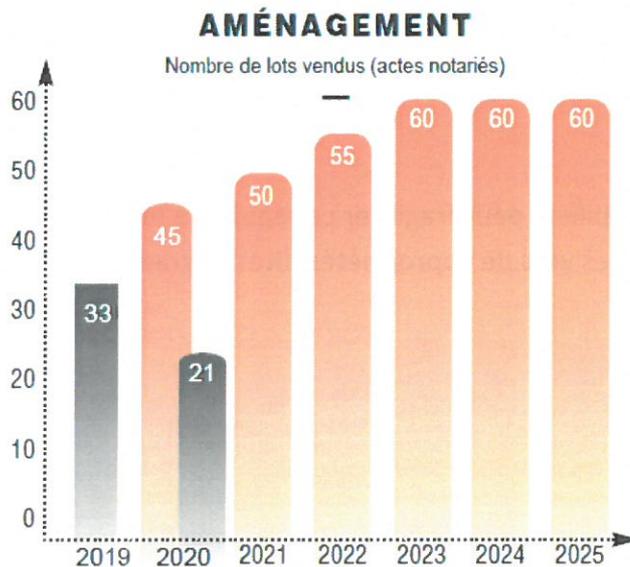
L'objectif fixé dans le cadre de Delt'Avenir 2025 est d'avoir 100% du patrimoine en A,B, C,D dont 50% en A,B,C.

*ANNEXE – INDICATEUR PP-3



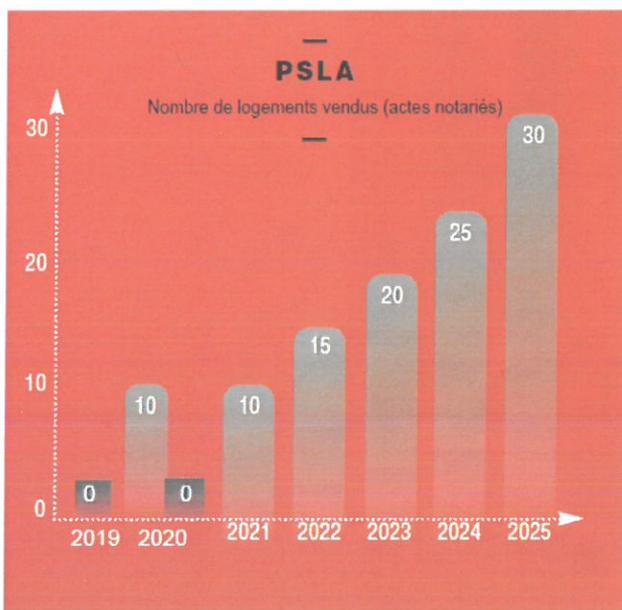
AMENAGEMENT

Grand Delta Habitat consolidera ainsi son activité d'aménageur dans le cadre de projets d'aménagement et de lotissements. Avec pour ambition une soixantaine de lots par an en moyenne à compter de 2023. La politique tarifaire sur cette activité de lotissement constitue une vraie réponse aux primo-accédants.



PSLA

Grand Delta Habitat souhaite également permettre à plus de ménages sans apport personnel d'acquérir un logement neuf qu'ils occuperont pendant une durée limitée en tant que locataire. ; Le Prêt Social Location-Accession (PSLA) répond à cette demande en permettant une phase de redevance avec une part d'épargne puis une levée d'option permettant l'acquisition du logement.

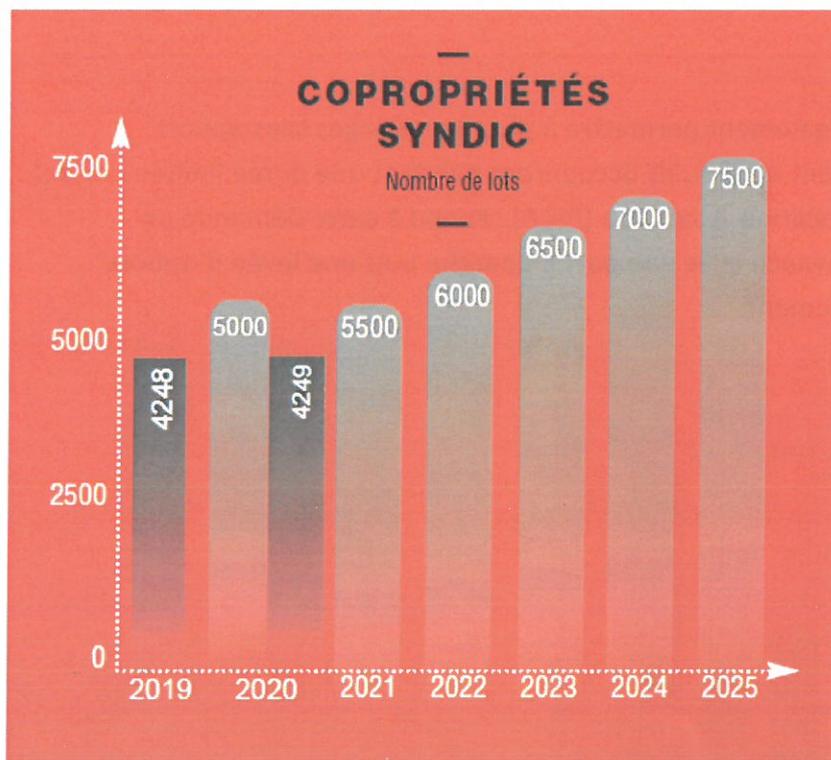


SYNDIC

Grand Delta Habitat souhaite développer et compléter son offre traditionnelle de syndic avec la gestion de copropriétés en difficulté. En effet l'équilibre d'une copropriété repose sur 5 piliers internes.

- Gouvernance
- Situation financière
- Etat du bâti
- Solvabilité des propriétaires
- Situation sociale des occupants

La dégradation d'un ou plusieurs de ces piliers peut fragiliser cet équilibre et précipiter les copropriétés dans des difficultés sérieuses vers de copropriétés dites dégradées.

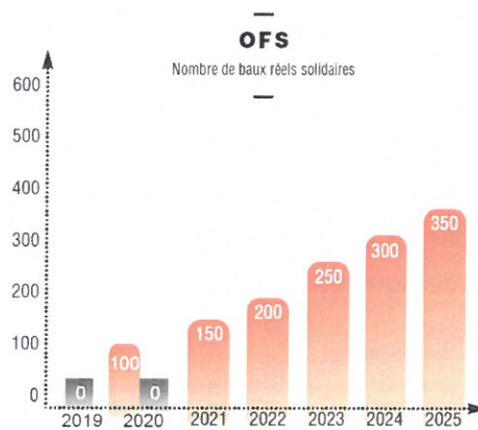


OFS

Création d'un Organisme Foncier Solidaire (OFS) avec les 4 coopératives : Arcansud - La Maison Familial de Provence – Grand Delta Habitat - AXÉDIA. Notre OFS Coop Foncière Méditerranée a été créée le 12 février 2019.

L'objectif est de permettre à nos clients d'accéder à la propriété à un prix abordable dans les zones où le foncier est inaccessible financièrement. (Zones A).

L'OFS fait l'acquisition d'un terrain pour le conserver dans la durée. Les ménages payent ainsi à l'OFS une redevance correspondant au portage du foncier et disposent des droits réels sur leur logement.



ACCESSION SECURISEE

Grand Delta Habitat est une coopérative membre de la fédération des coopératives HLM ; De plus, à travers sa filiale historique AXÉDIA elle dispose d'un savoir-faire en matière d'accèsion sociale sécurisée.

Toujours dans le cadre de la diversification de ses activités Grand Delta Habitat ambitionne de développer cette offre pour les accédants dépassant les plafonds PSLA.

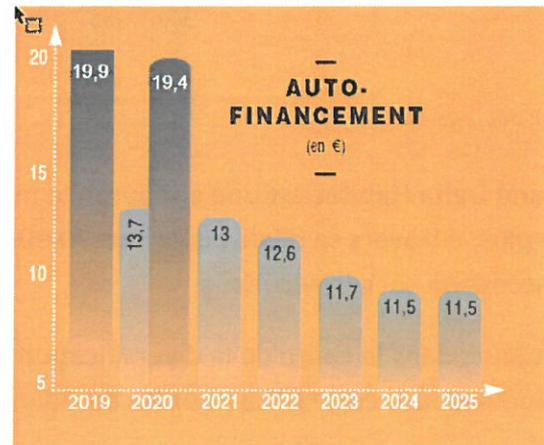
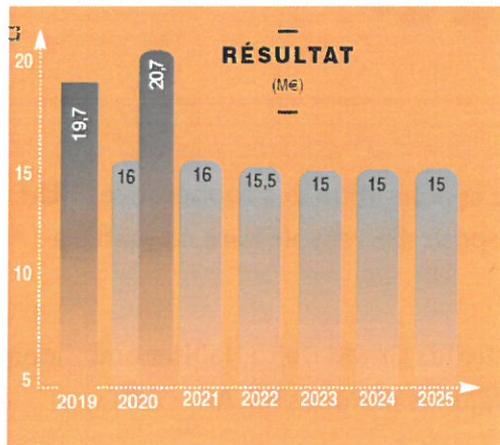


3-1-3 Plan d'actions

FINANCIEREMENT

Grand Delta Habitat reste donc optimiste et ambitieux dans tous ses objectifs ;

Pour autant et comme pour l'ensemble des organismes HLM, la poursuite de la réduction des loyers de solidarité, les diverses obligations en matière de réhabilitations thermiques, et les nouvelles réglementations à mettre en œuvre (création de SAC, cotation et gestion des flux pour les attributions, gestion SRU...) sont autant de contraintes qui amputent nos ressources financières.

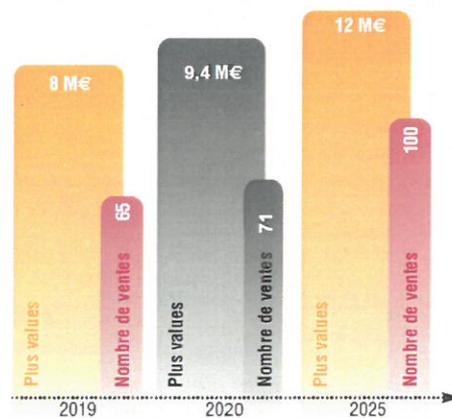


Afin de garantir le respect de ses engagements tant en production qu'en réhabilitation, Grand Delta Habitat dispose de deux leviers financiers.

1. L'augmentation significative des ventes HLM. (1 logement vendu équivaut à 3 logements produits.

Les ventes de logements ont largement progressées depuis 2019 (58 ventes patrimoniales en 2019, et 71 en 2020) .

Afin de poursuivre cette dynamique, le Plan de Ventes Patrimoniales annexé à la présente Convention d'Utilité Sociale vise à faciliter l'accès à la propriété des locataires en place et à permettre de compenser la baisse inéluctable de notre autofinancement.



VENTES PATRIMONIALES

Le projet de plan de ventes est volontairement ambitieux puisqu'il propose 1227 logements à la vente au total. En effet les délais d'écoulement à partir de la mise en vente d'une résidence sont de 10 ans en moyenne.

Ainsi, afin de maintenir notre production et nos réhabilitations à un niveau élevé, nous avons besoin de compenser la baisse de nos ressources financières par la vente de 100 logements en moyenne par an ;

La répartition s'établit ainsi :

770 logements collectifs, 398 logements individuels, 23 logements collectifs isolés et 36 logements individuels isolés.

Soit 942 logements dans le Vaucluse, 224 dans le Gard, 1 dans la Drôme et 60 dans les Bouches du Rhône.

***ANNEXE – INDICATEUR PP-4**

2. La rationalisation de notre gestion afin de diminuer autant que possible nos coûts en préservant la qualité de nos services.

Nous nous sommes fortement développés d'un point de vue patrimonial. Cette réponse en termes d'offre sur la région PACA s'est faite sur de nouveaux territoires tels que les Alpes Maritimes et le Var où notre présence ne correspond pas encore à nos standards de proximité.

Nous devons donc stabiliser notre production au sein des territoires où nous disposons déjà d'un patrimoine afin d'en optimiser la gestion ;

Enfin nous devons poursuivre nos efforts de réduction des coûts par l'utilisation des outils numériques permettant une optimisation de la gestion. (GEID, CRC, Internet, Extranet, Bornes numériques....).

***ANNEXE – INDICATEUR G**



3-2 Politique Sociale

3-2-1 Etat des lieux

Nous disposons désormais d'une base de données nous permettant d'analyser dans le détail l'occupation sociale de notre parc de logements locatifs sociaux, en valeur absolue comme en pourcentage :

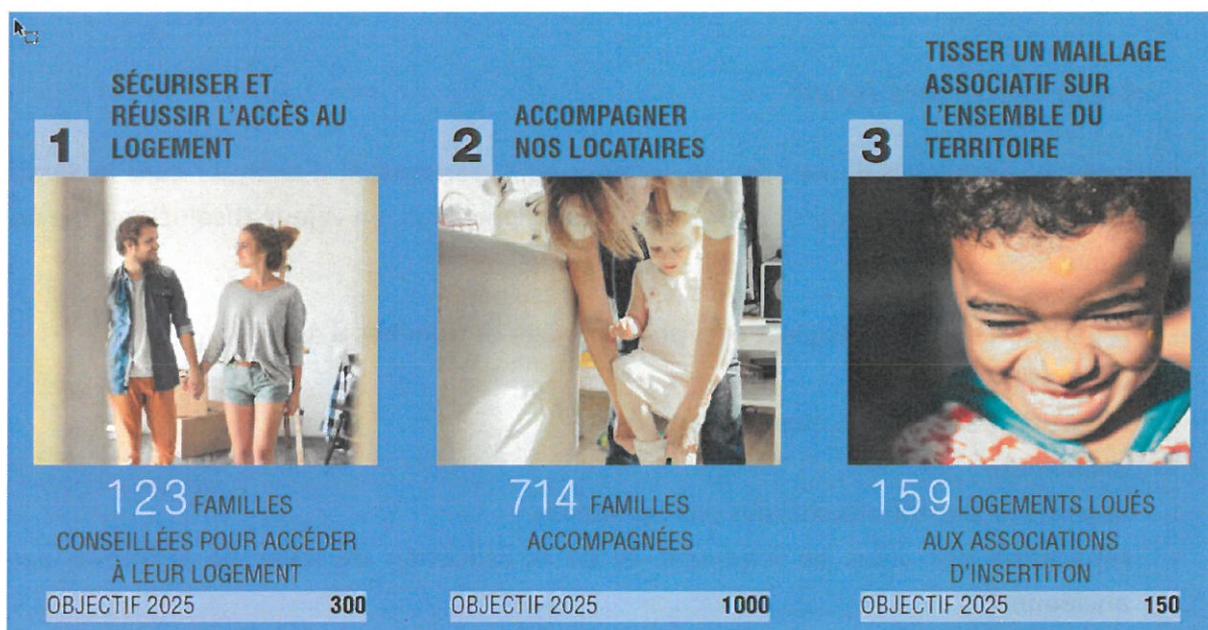
- répartition des signataires et occupants par âge et tranches d'âge
- composition familiale
- répartition de la population par typologie
- ancienneté
- revenus et prestations sociales par signataires
- répartition des aides au logement et de la réduction de loyer de solidarité par ancienneté
- répartition des impayés par ancienneté

Les données sont disponibles par :

- résidences
- agences et sites
- communes
- EPCI
- départements
- QPV
- financements

Cet ensemble de données nous permet ainsi d'évaluer régulièrement le peuplement de nos résidences, au regard de nos obligations, et d'identifier les points de vigilance et les axes de progrès à intégrer dans nos orientations stratégiques.

3-2-2 Orientations stratégiques



SECURISER ET REUSSIR L'ACCES AU LOGEMENT

- ⇒ Apporter une réponse adaptée à chaque situation, pour garantir la mixité sociale au sein des résidences.
- ⇒ Accompagner nos locataires.
- ⇒ Tisser un maillage associatif sur l'ensemble du territoire.

FACILITER LE QUOTIDIEN DE NOS HABITANTS

- ⇒ Garantir la jouissance paisible pour tous.
- ⇒ Proposer une offre adaptée au handicap.
- ⇒ Développer les alternatives au vieillissement et aux EHPAD.



3-2-3 Plan d'actions

SECURISER ET REUSSIR L'ACCES AU LOGEMENT

- ⇒ Se doter d'un « cahier des charges » interne des politiques sociales d'attribution destiné à répondre aux grands enjeux de notre époque. **ANNEXE – CAHIER DES CHARGES**
- ⇒ Maintenir l'effort sur l'offre de logements disponibles pour les associations d'insertion qui accueillent leur public en centre d'hébergement, maison relais ou dans le cadre d'une sous location.
- ⇒ Poursuivre et accentuer les partenariats, à l'appui de clauses d'insertion avec les associations.
- ⇒ Afin de faire face à l'enjeu que représente le logement des publics en difficultés et prioritaires, GDH entend écrire une charte de coopération sociale et solidaire ouvrant sur un partenariat formalisé et pérenne avec les structures d'insertion logement présentes sur nos territoires. Ce partenariat doit s'adapter aux évolutions économiques et sociales des situations, aux dispositifs existants pour favoriser, dans le respect des compétences de chacun, la sortie d'hébergement, l'accès et l'insertion durable dans un logement de publics divers, aux itinéraires parfois complexes.

A *ANNEXE – INDICATEUR PS-1

GDH ne remplit pas à l'heure actuelle l'objectif de 25% du premier quartile et est plus proche de 15% en moyenne.

A cela plusieurs raisons :

- Les revenus pris en compte pour le calcul des quartiles sont basés sur les données du SNE. Or il existe un écart entre les ressources déclarées (limites du déclaratif de l'outil SNE) et les ressources réelles actualisées lors de l'instruction des demandes et le passage en CALEOL. Dès lors, les bailleurs dénoncent régulièrement le caractère trop faible des plafonds retenus.
- Les demandeurs correspondant au 1^{er} quartile sont très souvent freinés dans leur envie de déménager hors QPV, dans la mesure où ce patrimoine est souvent plus récent et donc plus onéreux. Dès lors, les candidats ont rarement les ressources suffisantes pour y accéder.
- Les logements hors QPV enregistrent bien souvent des taux de rotation plus faibles que la moyenne. Dès lors, les relogements ne peuvent se réaliser quasi-essentiellement que sur les livraisons.
- Sur certains secteurs, la part de logements en QPV au sein de notre patrimoine est telle qu'il est très compliqué de trouver le produit hors QPV.
- De nombreux demandeurs du 1^{er} quartile s'avèrent en réalité captifs des quartiers dans lesquels ils vivent, pour des raisons d'enracinement, de lien social et d'accès aux services publics et aux commerces. Sur certains territoires être relogé hors QPV suppose d'être motorisé et impose des coûts de transport supplémentaires pour se rendre sur son lieu de travail ou faire ses courses.

- ⇒ S'appuyer sur le réseau des Chargées de développement social de proximité pour réaliser les diagnostics sociaux et orienter les familles dans leur projet logement, en déterminant les conditions d'un accès réussi et sécurisé (DALO, publics prioritaires...).

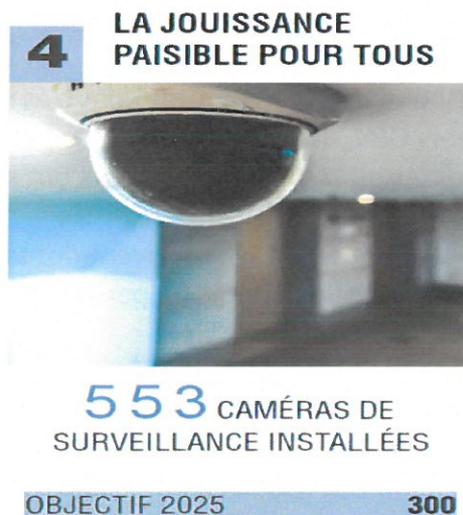
***ANNEXE – INDICATEUR PS-2 PS-3**

Mettre en œuvre la procédure de suivi et d'accompagnement des publics vulnérables finalisée en 2020, sur la base de référentiels élaborés par thématiques (troubles mentaux, addictions, violences intrafamiliales...), sensibilisant le personnel de terrain, facilitant le diagnostic et proposant des solutions internes (chargés de développement social) ou externes (institutions ou associations).

- ⇒ Pour viser la prévention des expulsions et le maintien dans le logement, s'appuyer sur un maillage territorial solide et compétent :
- Former les équipes de proximité aux actions de prévention pour prévenir les impayés de loyer dès le premier mois.
 - Signer une charte avec les différentes études d'huissiers intervenants sur nos territoires, pour uniformiser les bonnes pratiques au contact de nos locataires, afin d'éviter les procédures d'expulsion.
 - Accompagner au quotidien les locataires en difficultés de paiement du loyer, par l'action de travailleurs sociaux experts dans l'accompagnement social lié au logement, qui conseillent en gestion budgétaire, sur l'orientation pour l'accès aux droits et en soutien administratif, pour favoriser le maintien dans le logement.

FACILITER LE QUOTIDIEN DE NOS HABITANTS

- ⇒ Rendre nos résidences plus sereines, en déployant et mettant en œuvre la convention de partenariat conclue avec la Zone de défense et de sécurité Sud de la Gendarmerie nationale, sous le pilotage d'une Responsable de Pôle Sécurité :



- Autoriser l'accès permanent aux parties communes de l'ensemble des résidences.
 - Rédiger des fiches de signalement de qualité.
 - Simplifier les dépôts de plaintes par les salariés de Grand Delta Habitat avec des rendez-vous privilégiés lorsque cela est possible.
 - Simplifier la communication.
 - Poursuivre l'installation de la vidéosurveillance dans l'ensemble de nos résidences.
-
- ⇒ Rendre l'habitat plus accessible, en accentuant l'effort en termes d'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées :

***ANNEXE – INDICATEUR SR-1**

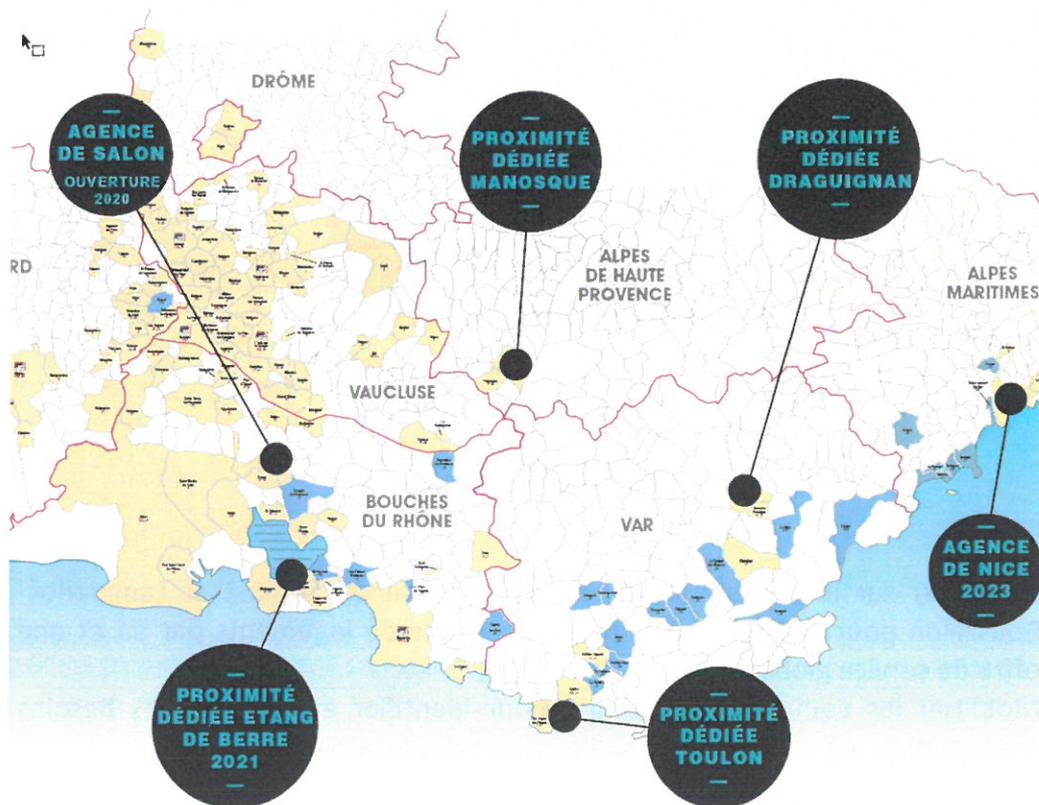


- S'appuyer sur le partenariat conclu avec les Carsat Sud-Est et Languedoc-Roussillon pour l'adaptation d'une quarantaine de logements par an et une offre de service globale.
- Mobiliser les équipes de proximité pour identifier et anticiper les besoins d'adaptation, en anticipant les sollicitations des locataires.
- Capitaliser et établir de nombreux partenariats autour de la marque Alter sénior® pour préserver l'autonomie des personnes vieillissantes et diversifier l'offre de produits : résidences intergénérationnelles ou habitat dédié de type « béguinage ».
- Recruter un collaborateur sur le nouveau métier de Coordonnateur Alter sénior, afin d'accompagner la mise en service de nouvelles résidences dédiées aux personnes âgées.
- Travailler l'offre de service interne : portage de repas, conciergerie, prestations Alter sénior® et animation intergénérationnelle, prestations de déménagement, gestion de tutelle...

3-3 Qualité du service rendu

3-3-1 Etat des lieux

Nous disposons aujourd'hui d'une présence de proximité renforcée permettant de rester en veille, à l'écoute des besoins, des attentes et des préoccupations des locataires.



Afin de répondre au mieux aux attentes, notre organisation s'appuie sur 8 agences, et de nombreuses antennes de proximité. La priorité est donnée à l'accueil et à l'écoute des locataires :

- Nos agents de proximité assurent une forte présence sur le terrain, partout où la réglementation le préconise.

- Nos chargés de clientèle, interlocuteurs privilégiés des locataires, supervisent chacun des ensembles immobiliers, à taille humaine, d'environ 350 logements.
- L'animation de proximité de ces équipes est assurée par des responsables de sites d'environ 1 000 logements.
- Chaque agence est pourvue d'un travailleur social diplômé, conseillé en économie sociale et familiale, assurant au plus près les missions de solidarité et d'accompagnement des locataires les plus en difficulté.

Ces collaborateurs sont les premiers acteurs de la qualité et répondent aux besoins principaux exprimés et identifiés comme axes d'amélioration : la qualité de vie et la propreté des espaces extérieurs.

A ce titre, dans un souci d'efficacité, et pour permettre aux collaborateurs des agences de se recentrer sur la proximité, la présence sur les résidences et le traitement des réclamations, la Direction des Services Locatifs s'est réinterrogé, en 2019, sur ses pratiques et son organisation, a revu la répartition de l'ensemble des tâches et missions et a redéployé certains de ces emplois.

Le dispositif est enrichi désormais d'un Centre de Relation Clients basé à Avignon, dont les enjeux sont d'améliorer la qualité de service et d'harmoniser les processus de traitement des réclamations (1 réclamation = 1 réponse). Le CRC, composé de 6 collaborateurs et d'un responsable, a été doté d'un outil de gestion des contacts et réclamations et gère aujourd'hui les appels téléphoniques, par débordement des accueils et chargés de clientèle. Il centralise, par ailleurs, le traitement des mails de réclamation.

3-3-2 Orientations stratégiques

OPTIMISER LE TRAITEMENT DES RECAMATIONS

- ⇒ Positionner le traitement des réclamations au cœur de l'activité.
- ⇒ Travailler la qualité des réponses apportées.

HARMONISER LES PRATIQUES

- ⇒ Former systématiquement nos nouveaux collaborateurs.
- ⇒ Standardiser la qualité des parties communes et des parties extérieures.

3-3-3 Plan d'actions

OPTIMISER LE TRAITEMENT DES RECAMATIONS

- ⇒ Etablir un référentiel de réponse aux réclamations, précisant les modalités d'instruction ainsi que le délai de réponse raisonnable par nature de réclamation.
- ⇒ Centraliser au siège, au sein du Pôle Habitat, sous le pilotage du responsable de pôle et l'autorité du Directeur des Services Locatifs, le suivi de l'ensemble des réclamations adressées à la Direction des Services Locatifs et à la signature du Président, du Directeur Général ou du Directeur des Services Locatifs. S'assurer du respect des délais et de la qualité des réponses, et relancer au besoin les agences en infraction au référentiel.
Plus globalement, toute relance reçue au siège bénéficie d'un suivi particulier du directeur d'activité concerné.
- ⇒ Réaliser une enquête annuelle afin de mesurer la satisfaction et engager des plans d'actions.

⇒ Mettre en place des mesures visant à améliorer le quotidien de nos locataires :

- Participer et s'associer activement à la gestion urbaine de proximité sur l'ensemble des territoires mobilisés.
- Maintenir un programme ambitieux de réhabilitation, au-delà des seuls programmes nationaux ou régionaux de rénovation urbaine.
- Accentuer encore l'entretien des résidences grâce à un effort budgétaire accru.

HARMONISER LES PRATIQUES

⇒ Ouvrir, dès 2021, la nouvelle agence des Sources à Avignon :

- Meilleur accueil des locataires et des demandeurs de logement.
- Des locaux neufs destinés à améliorer le quotidien des collaborateurs et à leur offrir des conditions de travail maximales au service des locataires.
- Véritable centre de formation interne aux métiers de la proximité, doté des derniers outils et technologies, elle recevra chaque nouvel arrivant recruté en agence par Grand Delta Habitat, afin de le former aux techniques et procédures. Nous entendons ainsi garantir un niveau de service identique sur l'ensemble du patrimoine et sécuriser les process.
- Laboratoire des innovations et lieu d'expérimentation des bonnes pratiques.

⇒ Créer un nouveau Label « Delt'actions qualité » pour assurer la qualité des parties communes et des espaces extérieurs, et garantir les standards à la relocation.

⇒ Charter sur les bonnes pratiques en élaborant un guide destiné à donner un cadre à nos résidences.

⇒ S'appuyer sur des Cercles Qualité pour partager les mises en pratique et les process.

⇒ Poursuivre et accélérer la mise en conformité RGPD.

3-4 Concertation avec les locataires

3-4-1 Etat des lieux

Chez Grand Delta Habitat, la concertation avec les locataires s'opère essentiellement par l'intermédiaire du Plan de Concertation Locative négocié avec les organisations représentatives des locataires.

L'instance principale de concertation est le Conseil de Concertation Locative, construit et pensé par notre coopérative comme un lieu d'échange, de dialogue et de débat, mais surtout d'écoute mutuelle.

Cette instance de démocratie participative est réunie au moins trois fois par an et examine les principaux dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale.

Dernièrement, et à titre d'exemple, ont été abordées les thématiques ci-dessous :

- les différents aspects de la gestion d'un immeuble ou des ensembles concernés ;
- l'actualisation de la grille de vétusté ;
- l'optimisation du traitement des demandes de mutation ;
- les projets d'amélioration ou de construction-démolition ;
- l'organisation de la proximité ;
- la gestion des réclamations ;
- l'évolution des accords collectifs ;
- l'accompagnement des locataires et le maintien de la qualité de service durant la crise sanitaire ;
- la gestion des locataires non assurés.

3-4-2 Orientations stratégiques

CONCERTER SUR LE PSP

- ⇒ Présenter et débattre des principales orientations du PSP ou de son actualisation.
- ⇒ Viser une vision partagée de l'évolution du patrimoine.

CONCERTER SUR LA CUS

- ⇒ Présenter et débattre des principales orientations de la CUS pour une meilleure appropriation des projets.
- ⇒ Viser un engagement commun sur les missions essentielles et les principaux engagements.

DYNAMISER LA CONCERTATION LOCATIVE

- ⇒ Favoriser l'émulation, le partage des idées et l'échange de bonnes pratiques.
- ⇒ Associer davantage les représentants des locataires à nos sujets et nos réflexions, sur l'organisation et les process.

3-4-3 Plan d'actions

- ⇒ Impliquer davantage l'ensemble des directions de l'entreprise dans la concertation. Convier régulièrement l'ensemble des directions à une réunion du CCL, pour présenter un sujet particulier ou une nouveauté.
- ⇒ Maintenir une fréquence minimum de 3 réunions annuelles.
- ⇒ Favoriser les interventions sur des retours d'expérience ou des actions sociales innovantes.
- ⇒ Mettre en place des ateliers de concertation sur des thématiques précises, en phase avec le projet d'entreprise et les préoccupations des locataires (exemple : la maîtrise des charges locatives).

4-Annexe – Indicateurs synthétiques

4-1 Indicateur PP-1

Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social) donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'État ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre du renouvellement urbain, à trois et six ans.

	2018-2020	2021-2023	2021-2026
TOTAL PLAI-PLUS-PLS	2248	2685	5010
Dont PLAI	677	912 (33,97%)	1858 (37,08%)
PLAI adapté	0	92	187
Dont PLUS	1253	1535	2722
Dont PLS	318	238	430
% hors QPV	94%	94%	94%
% hors RU	99%	99%	99%

4-2 Indicateur PP-2

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G, par année.

2021-2023	2024-2026
111	59

4-3 Indicateur PP-3

Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements.

2021-2023	2024-2026
1363	1198

4-4 Indicateur PP-4

Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

En nombre ; (Pour les Pourcentages voir les indicateurs détaillés)

Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année N-1 soit 2020, parmi le parc total	Engagements supplémentaires de logements en commercialisation, en cumulé	
	De l'année N à l'année N+2 soit 2021 à 2023	De l'année N à l'année N+5 soit 2021 à 2026
856	1213	1641

4-5 Indicateur PS-1

Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total d'attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année

2021-2023	2024-2026
25%	25%

4-6 Indicateur PS-2

Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation décliné par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total d'attribution, par année.

2021-2023	2024-2026
25%	25%
Hors QPV 20%	Hors QPV 20%

4-7 Indicateur PS-3

Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

2021-2023	2024-2026
Moyenne 4%	Moyenne 5%
Hors QPV 25%	Hors QPV 25%

4-8 Indicateur SR-1

Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Département	Engagements annuels, en %					
	Année N soit 2021	Année N+1 soit 2022	Année N+2 soit 2023	Année N+3 soit 2024	Année N+4 soit 2025	Année N+5 soit 2026
04-Alpes-de-Haute-Provence	2,7%	2,7%	11,44%	11,44%	11,44%	11,74%
06-Alpes-Maritimes	27,9%	27,9%	24,66%	24,66%	24,66%	22,39%
13-Bouches-du-Rhône	18,2%	18,2%	18,62%	18,62%	18,62%	18,84%
26-Drôme	6,0%	6,0%	6,05%	6,05%	6,05%	6,05%
30-Gard	9,4%	9,4%	9,71%	9,71%	9,71%	11,12%
83-Var	23,9%	23,9%	22,19%	22,19%	22,19%	22,02%
84-Vaucluse	12,0%	12,0%	12,85%	12,85%	12,85%	13,62%



4-9 Indicateur G

Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21, par année.

2018	2019	2020	2021 et suivantes
1137 €	1103 €	1159 €	1180 €

Les coûts de gestion par logement devraient se stabiliser à 1180 € pour les six années de la CUS

4-10 Indicateurs accession

NEANT - (moins de 20 logements depuis 2018)

4-11 Indicateurs foyers

GDH n'a pas de projet sur des productions ou des réhabilitations de foyers dans les 6 prochaines années.

GDH souhaite accueillir au sein de son patrimoine les seniors, les personnes à mobilité réduite, les étudiants et ne pas créer d'établissements spécifiques (FPA, EHPAD, FJT...)



5-Annexe – Cahier des charges des politiques sociales d'attribution

La politique d'attribution :

La démarche d'attribution doit tenir compte des objectifs suivants :

- accueillir les familles modestes et défavorisées ;
- porter une attention particulière aux jeunes en difficulté et aux « travailleurs clés » à ressources modestes ;
- garantir les équilibres de peuplement ;
- accompagner les politiques nationales et locales de requalification des quartiers.

Face aux enjeux de notre époque (communautarisme, inégalités et paupérisation, exclusion des jeunes et des anciens) le bailleur social reste un acteur majeur des territoires.

Par sa politique d'attribution, un organisme de logements locatifs sociaux se doit aujourd'hui de contribuer au rétablissement des équilibres territoriaux perturbés durablement, et en profondeur, qu'ils soient urbains, péri-urbains ou ruraux. Ces déséquilibres ont provoqué une série de dysfonctionnements constatés au sein de nos ensembles immobiliers.

De cette constatation, nous comprenons qu'il ne peut exister de politique d'attribution globale et uniforme, déclinable automatiquement et sans discernement sur l'ensemble des territoires. Partant d'orientations et de principes généraux, destinés à fixer le cadre et donner un cap à l'ambition nationale de la politique du logement, la politique d'attribution doit ensuite être déclinée territorialement et réinterrogée périodiquement.

L'échelon retenu étant la résidence, Grand Delta Habitat souhaite travailler sur des orientations de peuplement cohérentes, à cette échelle, afin de guider son processus d'attribution.

Cette stratégie doit également s'inscrire dans les pas des plans partenariaux de gestion de la demande et d'information des demandeurs, des conférences intercommunales du logement et des conventions intercommunales d'attribution qui en découlent.

Enfin, Grand Delta Habitat doit s'emparer des évolutions à venir, liées à la réforme de la demande de logement et des attributions (gestion en flux, cotation et CALEOL), afin de construire les outils et mettre en place les leviers nécessaires à l'atteinte des objectifs.

1° / Reloger les plus modestes (PS-1) :

Concernant l'objectif de relogement de 25% de ménages relevant du premier quartile, Grand Delta Habitat a mis en œuvre un ensemble de mesures visant à améliorer la qualité de saisie des données (ressources et RPLS) dans le SNE. Ainsi, l'outil mieux renseigné doit nous permettre de suivre mensuellement l'évolution de nos objectifs territoriaux en la matière, par l'intermédiaire des statistiques partagées par l'Infocentre. L'analyse des chiffres des attributions sur les dernières années démontrent un infléchissement de notre occupation sociale, avec une tendance confirmée à la paupérisation de nos nouveaux locataires (3/4 des nouveaux entrants ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS et 1/3 à 20%). Ces résultats témoignent d'une politique volontariste de Grand Delta Habitat en la matière produisant concrètement ses effets. Au-delà de son offre de logement dans le parc ancien, tributaire de la rotation, Grand Delta Habitat ambitionne de livrer chaque année quelques 800 logements neufs, contribuant ainsi à accroître son offre en direction des plus modestes.

Enfin, Grand Delta Habitat souhaite s'appuyer sur les outils déployés dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion en flux pour mobiliser davantage l'ensemble des contingents réservataires au profit du public prioritaire.

2°/Attributions aux publics prioritaires (PS-2):

Concernant la part des attributions devant être consacrée aux publics prioritaires du CCH, Grand Delta Habitat s'investit massivement dans l'élaboration des « Conférences Intercommunales du Logement » (CIL) et des « Conventions intercommunales d'attribution » (CIA), dans le cadre desquelles les objectifs de relogement des publics prioritaires doivent être déterminés, par territoires. Grand Delta Habitat s'engage en tout état de cause à respecter un taux global de 25% minimum correspondant à l'obligation réglementaire.

En complément des engagements pris dans le cadre des CIL, et de nos obligations réglementaires, GDH portera un regard tout particulier sur les publics jeunes et les travailleurs « clefs », par le biais de partenariats spécifiques (associations, centres hospitaliers, etc.).



3/ Attributions au public DALO (PS-3) :

Sur les trois dernières années, Grand Delta Habitat a relogé en moyenne plus de 80 ménages relevant du dispositif DALO (baux signés), étant ainsi le 1^e bailleur vaclusien sur cette thématique.

Afin de répondre au mieux aux objectifs de relogement des demandeurs reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO, Grand Delta Habitat fait le pari du bail glissant, en partenariat avec plusieurs associations (SOLIGONE en Vaucluse, Diaconat Protestant dans la Drôme, ALG dans le Gard...) et du Logement d'abord

Plus largement, Grand Delta Habitat poursuivra sa collaboration avec les DDETS, sur ses territoires d'implantation, pour cibler davantage les publics éligibles et identifier les logements les mieux adaptés. Pour ce faire, là où l'outil SYPLO sera partagé, les équipes de Grand Delta Habitat le mobiliseront.

4/- Gestion en flux et cotation de la demande :

Grand Delta Habitat s'est saisie pleinement de la réforme de la demande de logement et des attributions pour réviser en profondeur ses outils et ses pratiques.

Notre coopérative entend faire de cette évolution une opportunité pour gagner en souplesse et dynamisme. Ainsi, le contingent des logements réservés, tous réservataires confondus, pourra être mobilisé à sa pleine capacité et orienté massivement vers les objectifs de relogement listés précédemment.

Par ailleurs, Grand Delta Habitat veillera à maintenir les équilibres de peuplement et restera vigilante, afin d'éviter la reproduction de « ghettos » au gré des relogements successifs.

Enfin, Grand Delta Habitat s'attachera à ce que l'ensemble des réservataires puissent, malgré la réforme, contribuer à due proportion de leurs contingents respectifs à l'effort de relogement des publics prioritaires. De même, nos équipes s'attacheront à maintenir les équilibres entre chaque réservataire, et plus particulièrement d'assurer aux collectivités une juste part de réservations.

Au-delà de la gestion en flux, gage de souplesse et de mixité, Grand Delta Habitat souhaite également mobiliser la cotation pour simplifier davantage l'identification des publics prioritaires identifiés par les Conventions intercommunales du logement. Ainsi, les publics identifiés le seront en cohérence avec les objectifs territoriaux et les équilibres négociés à l'échelle des EPCI.

Fait à, le **03 JAN. 2022**

Le Préfet de Région

Provence Alpes Côte d'Azur


Christophe MIRMAND

Le Directeur Général

de la SCIC GDH


Xavier SORDELET

« A leur demande les autres Personnes Qualifiées signataires »

6-Annexe – Indicateurs détaillés