



DEPARTEMENT DU FINISTERE  
ARRONDISSEMENT DE QUIMPER

Envoyé en préfecture le 15/06/2020  
Reçu en préfecture le 15/06/2020  
Affiché le  
ID : 029-242900645-20200611-DE\_29\_2020-DE

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

Le 11 juin de l'An Deux Mille Vingt à 18h, le Conseil communautaire légalement convoqué le 05/06/2020, s'est réuni à Douarnenez Communauté, sous la présidence de M. Erwan LE FLOCH, Président.

### Votants : 23

ABGUILLERM Christian, ANDASMAS Anissa, AUDURIER Philippe, CADIC François, CARADEC Henri, CHANTREAU Katell, DARCHEN Françoise, GRIJOL Christian, GUET François, HERNANDEZ Marie-Thérèse, KERVAREC Ronan, LANNOU Marie-Raphaëlle, LE FLOCH Erwan, MANNEVEAU Julie, PENCALET Françoise, PETITDEMANGE Sarah, QUERE Hélène, RAHER Marc, SAVINA Henri, STEFANUTTI Isabelle, TANGUY Patrick, TILLIER Dominique, TUPIN Hugues.

Pouvoirs : PHILIPPE François, pouvoirs à François CADIC  
BALANNEC Michel, pouvoirs à Henri CARADEC  
PAUL Philippe, pouvoirs à Françoise DARCHEN

Excusée: Marie-Raphaëlle LANNOU.

Participaient aux débats : Jean KERIVEL, Marie-Pierre BARIOU, Gaby LE GUELLEC, Florence CROM.

Secrétaire de séance : TUPIN Hugues

### **Délibération N° DE 29-2020**

**Objet : Convention d'Utilité Sociale (2019-2025) – Douarnenez habitat**

### **Rapporteur : Marc RAHER**

Instituée par la loi « Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre les Exclusions » (MOLE) du 25 mars 2009, puis modifiée par la loi « Egalité Citoyenneté » du 27 janvier 2017 et la loi « Evolution du Logement, de l'Aménagement Numérique » (ELAN) du 23 novembre 2018, la Convention d'Utilité Sociale (CUS) est un contrat entre les organismes HLM, l'Etat et les collectivités locales associées. La CUS est engagée pour six années et a pour objectif de définir la politique patrimoniale et d'investissement ; la politique sociale ainsi que la politique de qualité des organismes HLM.

Aussi, la CUS constitue une déclinaison locale des objectifs de la politique nationale du logement et caractérise notamment la traduction opérationnelle des politiques locales de l'habitat poursuivies dans les Programmes Locaux de l'Habitat (PLH).

En l'occurrence, les réformes récentes (lois MAPTAM, Notre, ALUR, Egalité et Citoyenneté) affirment le rôle de chef de file des intercommunalités dans le pilotage des politiques de l'habitat et des politiques de mixité.

En tant qu'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) de rattachement de l'Office Douarnenez Habitat depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, Douarnenez Communauté est signataire obligatoire de sa CUS. A ce titre, Douarnenez Habitat a informé Douarnenez Communauté de la délibération d'engagement de la démarche CUS (CA du 19 décembre 2019) par un courrier en date du 6 mars 2020. Après validation du projet CUS au CA de Douarnenez Habitat le 11 mars 2020, l'Office a transmis le projet CUS à Douarnenez Communauté par un courrier en date du 3 avril 2020.

Conformément aux dispositions de la loi ELAN, le dépôt de la CUS 2<sup>ème</sup> génération est fixé au 30 juin 2019 avec signature au plus tard le 31 décembre 2019. Au motif de la démarche de regroupement initialement lancée (projet de fusion avec OPAC de Quimper Cornouaille et Finistère habitat), le préfet avait accordé à Douarnenez Habitat une prorogation du délai légal. Au regard de l'évolution du projet de fusion, puisque Douarnenez habitat s'en est retiré, le préfet est revenu sur son accord et a sollicité de réintégrer le délai en cours des CUS II. Aussi, la prise d'effet de la CUS II est fixée au 1<sup>er</sup> juillet 2019, avec effet rétroactif donc pour Douarnenez Habitat, et couvre ainsi la période du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2025.

Madame Dominique TILLIER, Présidente de Douarnenez Habitat, a présenté le projet de CUS aux conseillers communautaires de Douarnenez Communauté, collectivité de rattachement de l'Office, le 14 mai 2020. Le projet de CUS de Douarnenez Habitat développe d'une part les orientations stratégiques de l'Office (maintien d'une politique de loyers adaptés aux ressources de la population ; développement de produits innovants répondant aux besoins du territoire ; accès et maintien des publics fragiles ; intégration des notions de développement durable dans toutes les missions) puis, d'autre part, les politiques relatives au patrimoine, à l'investissement, à la gestion sociale, à la qualité de service, aux activités « Accession à la propriété » et « Foyers » ainsi que les engagements et indicateurs de suivi propres à chaque thématique.

Douarnenez Communauté rappelle que Douarnenez Habitat doit prendre en compte les objectifs du PLH 2019-2025, à savoir 20 % des objectifs de la production globale, soit 16 logements locatifs sociaux par an sur le territoire communautaire. La répartition entre le renouvellement urbain (30% de la production locative sociale) et l'offre neuve devra a fortiori être respectée. Les objectifs de production du PLH en matière de Prêt Social en Location Accession devront également être pris en compte, soit 30 PSLA sur la durée du PLH, avec un rythme moyen annuel de 5 logements. Pour la période 2019-2020, Douarnenez Communauté souhaite que les opérations réalisées soient identifiées. Puis pour la période postérieure, il paraît souhaitable de préciser tant que possible les opérations projetées.

Concernant la mise en vente de logements, Douarnenez Communauté souhaite que la CUS développe les critères relatifs à la proposition visant la vente de biens faisant l'objet d'une demande explicite d'achat par leurs locataires.

Concernant l'appréciation de Douarnenez Habitat au sujet du parc locatif privé sur le territoire communautaire, et bien que ce dernier ne soit pas aussi développé que souhaité, Douarnenez Communauté souhaite préciser que « les locataires représentent 29% des occupants des résidences principales (contre 26% en Cornouaille) dont 16% dans le parc public et 13% dans le parc privé » - extrait PLH 2019-2025.

Concernant l'expérimentation relative à la mise en œuvre du bail à réhabilitation, Douarnenez Communauté souhaite qu'un état exhaustif des réalisations et opérations en cours soit réalisé dans la CUS, ainsi qu'une analyse de l'expérimentation et des perspectives.

Au regard des actions proposées par la CUS dans le cadre de la production de l'habitat adapté, Douarnenez Communauté précise que le PLH ne prévoit pas la programmation d'une opération de type « Maison relais – pension de famille », et qu'une telle opération devrait être à l'étude à une échelle plus large comme l'Ouest Cornouaille par exemple.

Douarnenez Communauté rappelle que, en tant que collectivité de rattachement et co-financier de certaines opérations, il est nécessaire que l'Office l'informe dans les meilleurs délais de l'évolution des programmations délibérées annuellement et en concertation avec le délégataire des aides à la pierre (Conseil départemental 29).

De plus, Douarnenez Communauté souhaite que l'Office lui communique et partage les évaluations à venir quant à la mise en œuvre de la CUS 2019-2025.

Enfin, Douarnenez Habitat, afin de répondre aux obligations de regroupement de la loi ELAN, évoque dans son projet de CUS la recherche de « partenariat ». Etant données les incertitudes liées aux perspectives d'évolution de l'Office et afin de ne pas engager l'avenir, il convient de retirer toute mention de « partenariat » et de mentionner que « Douarnenez habitat étudie toutes possibilités permettant de répondre aux obligations de l'article L.423-2-1 de la loi ELAN ».

**Vu l'avis de la commission élargie du 14 mai 2020,**

**Vu l'avis du bureau communautaire du 18 mai 2020,**

**Il est proposé de :**

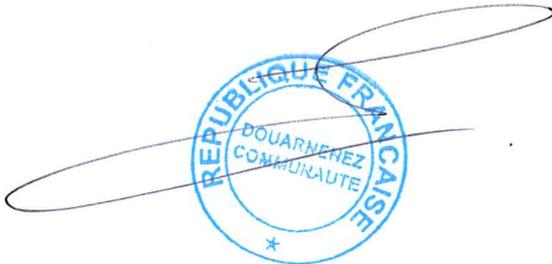
- **Donner un avis favorable au projet de Convention d'Utilité Sociale (CUS 2019-2025) à condition d'intégrer à ce projet l'ensemble des observations formulées ci-dessus et en reformulant le 10<sup>ème</sup> paragraphe sur la « Maison relais – pension de famille » et de remplacer « devrait » par « pourrait être à l'étude... ».**
- **Autoriser le Président à signer la CUS (2019-2025) ainsi que l'ensemble des documents afférents à ce dossier.**

Madame Dominique TILLIER, Présidente de Douarnenez Habitat, ne prend pas part au vote.

**Le Conseil Communautaire, après en avoir délibéré, adopte à la majorité (pour : 16 – contre : 1 - abstention : 8) les dispositions proposées.**

**Fait et délibéré le 11 juin 2020**

**Le Président,  
Erwan LE FLOCH**



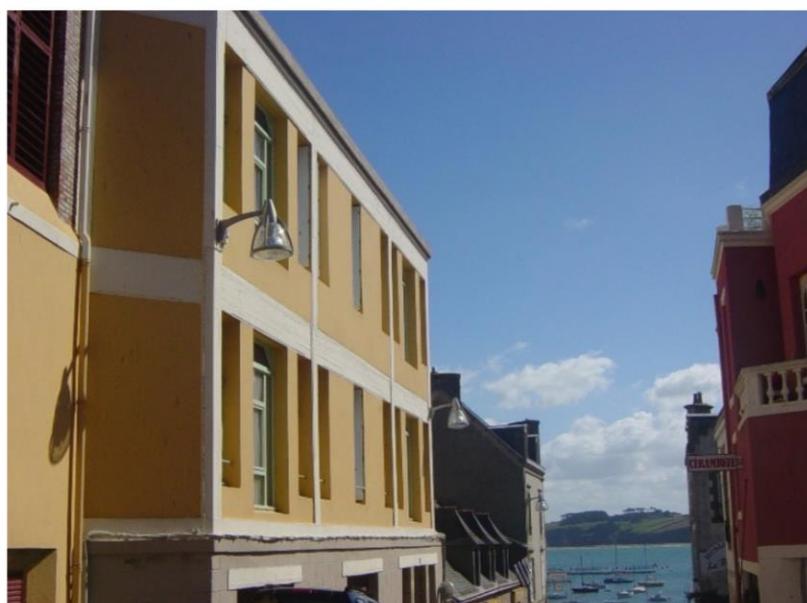
# CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE DOUARNENEZ HABITAT Période du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2025



## UTILITE SOCIALE

« Est d'utilité sociale, l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable, et en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de bien et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale ou locale : le lien social de proximité), à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie).

Jean Gadrey



# Sommaire

<b>Préambule .....</b>	<b>Page 3</b>
<b>Partie 1 : Présentation des politiques de l'organisme .....</b>	<b>Page 9</b>
Titre 1 – Politique patrimoniale et d'investissement.....	Page 9
Titre 2 – Engagements en matière de gestion sociale .....	Page 16
Titre 3 – Qualité de service .....	Page 26
Titre 4 – Activité « Accession » .....	Page 35
Titre 5 – Activité « Foyers » .....	Page 36
<b>Partie 2 : Engagements réglementaires et indicateurs de suivi .....</b>	<b>Page 37</b>
Titre 1 – Les indicateurs de suivi de la performance .....	Page 38
Titre 2 – Les indicateurs de suivi de l'activité « Foyers » .....	Page 39
Titre 3 – Contrôle et évaluation, vie de la convention.....	Page 40
<b>Annexes.....</b>	<b>Page 41</b>

# PREAMBULE

## VISAS

---

### 1. Signatures

- Le représentant de l'Etat (Préfet)
- Le représentant de l'organisme d'Hlm
- Les personnes publiques associées à titre obligatoire
- Les personnes publiques associées qui se sont manifestées dans le délai de 2 mois pour être signataires

### 2. Visas

#### Vus

- La Loi n° 2009-323 du 25 Mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion – article 1
- La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 26 mars 2014
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté
- La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN)
- Le décret n° 2017-922 du 9 mai 2017 et le Décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019
- L'arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale

#### Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'Administration :

- Délibération d'approbation du Plan Stratégique de Patrimoine en date du **18/12/2019** ;
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS en date du **18/12/2019** ;
- Délibération d'approbation du projet de Convention d'Utilité Sociale en date du **11/03/2020** donnant également pouvoir au Directeur Général pour procéder à la signature avec l'Etat ;
- Le Plan de Concertation Locative validé et approuvé le **26/02/2002**.

#### Vus

Les démarches d'association des collectivités locales : « Les collectivités (Conseil Départemental du Finistère, Haut Pays Bigouden et Cap Sizun) ont été informées et sollicitées pour être signataire de la présente convention ».

### 3. Les démarches de concertation avec les représentants des locataires

« Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative du **26/02/2002**, la réunion du **20/02/2020** a été consacrée à la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et les engagements de l'organisme en matière de gestion sociale. »

Il a été convenu ce qui suit :

## OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

---

### 1. Objet de la Convention

L'article L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale (CUS) pour la période **2019 – 2024**.

La convention d'utilité sociale décline notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle, de loyers, de gestion sociale et de qualité de service.

La présente convention porte sur **1.621** logements locatifs sociaux entrant dans le champ de la CUS.

Entrent également dans le champ de la CUS, les logements-foyers et les résidences sociales qui constituent néanmoins une catégorie autonome ainsi que les logements produits en accession à la propriété.

### 2. Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une durée de six ans. Elle prend effet au **01/07/2019**. Elle couvrira la période du 01/07/2019 au 30/06/2025. A terme, elle pourra être renouvelée pour six années.

## PRÉAMBULE COMMUN RÉGIONAL

---

**DOUARNENEZ HABITAT** s'inscrit dans la démarche régionale portée par l'ARO Habitat Bretagne et ses adhérents.

*Il est rappelé ici les enjeux identifiés lors de l'élaboration de cette nouvelle génération de CUS.*

*La mise en conformité avec les attentes de l'Union Européenne (SIEG) reste l'objectif initial d'élaboration des Conventions d'Utilité Sociale, dites CUS. Sans cette convention, les organismes d'habitat social concernés ne peuvent pas exercer leur activité, sauf à remettre en cause le modèle actuel du logement social français.*

*Au-delà, les organismes reconnaissent que les premières CUS ont permis de présenter à l'État et aux collectivités locales leurs grands enjeux stratégiques, qui n'étaient pas forcément formalisés ainsi au sein d'un seul document, réunissant diagnostics sociaux et patrimoniaux et engagements sur l'ensemble de leurs missions. L'élaboration de la nouvelle CUS a été l'opportunité de rechercher à simplifier des conventions qui s'étaient avérées denses et complexes, notamment sur les indicateurs de suivi.*

*Cet effort de clarté de la Convention est aussi un gage de transparence, favorisant une meilleure implication des habitants, notamment dans le cadre des conseils de concertation locative.*

*Cependant, il semble nécessaire d'insister sur l'importance du fait territorial. En effet, les réformes récentes (lois MAPTAM, Notre, ALUR, Égalité & Citoyenneté) ont affirmé le rôle de chef de file des intercommunalités dans le pilotage des politiques de l'habitat et des politiques de mixité. Il est donc primordial d'associer encore plus fortement les collectivités, d'autant que le partenariat local constitue une volonté collective commune forte en Bretagne. La définition et l'atteinte d'objectifs ne peuvent se faire sans les collectivités, pilotes et co-financeurs des politiques locales de l'habitat.*

*Toutefois, les réformes récentes liées à l'adoption des lois de finances successives 2018, 2019 et 2020, et de la Loi ELAN mais également la signature entre l'État et l'USH de la conclusion de la clause de revoyure en avril 2019 impactent structurellement le modèle du logement social en France par :*

- Une baisse générale des APL de 5 € pour tous les allocataires en 2018 ;
- Une baisse massive des aides personnelles au logement pour le parc social uniquement (800 M€ par an au niveau national pour les exercices 2018 et 2019 puis 1,3 Md d'€ par an pour les 3 années suivantes), compensée par une baisse concomitante des loyers par la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité ;
- La minoration de la revalorisation annuelle des aides personnelles au logement ;

- Une augmentation de 5,5 % à 10 % la TVA sur les opérations neuves PLUS et PLAI puis en 2020 l'assujettissement des seuls PLAI et PLUS-AA à une TVA à 5,5 % ;
- Une suppression de l'APL accession (200 M€)
- La réfaction de la quotité du PTZ et compression à terme des territoires éligibles à l'accession aidée et à la défiscalisation Pinel, lesquels viennent en complément de l'offre locatif sociale ;
- Une suppression totale de la contribution de l'État au Fonds National des Aides à la Pierre en 2019 (-38 M€) lequel ne sera plus alimenté en 2020 que par les cotisations des organismes d'HLM à la CGLLS et par Action Logement ;
- Une augmentation de la contribution des organismes à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) afin d'augmenter la contribution des organismes d'HLM au Financement du NPNRU (2 Mds d'€ sur 13 ans) et au FNAP ;
- L'apurement de la dette de l'État en termes de crédits de paiement par les organismes d'HLM eux-mêmes au travers du FNAP ;
- Un gel des loyers en 2018.

En Bretagne, malgré les mesures de compensation proposées aux organismes d'habitat social, notamment par un renforcement de leur endettement à terme (offres Banques des territoires), ces mesures amputent de plus 25 millions d'euros par an (pour les premières années) leurs capacités d'investissement dans les territoires et mettent en difficulté la mise en œuvre de politiques locales décidées par les collectivités locales.

Par ailleurs, la mise en œuvre dans les territoires de Bretagne de la stratégie nationale dite du Logement d'abord reste une source d'inquiétude importante pour les organismes à l'heure où les capacités à produire des logements à loyers abordables diminuent et si, dans le même temps, les moyens d'accompagnement ne sont pas à la hauteur alors même que les fragilités sociales et psychiques se renforcent.

Enfin, l'obligation faite aux organismes d'habitat social de se regrouper dès lors qu'ils n'atteignent pas le seuil de 12.000 logements gérés, si elle peut générer à terme des opportunités intéressantes en matière de synergie, de coopérations et d'effet de levier, va considérablement impacter les organisations existantes dans les deux prochaines années et leurs capacités à monter les opérations de manière efficiente.

En conclusion, la mise en œuvre de ces réformes, toujours en cours, et non stabilisée pour certaines, obère de manière drastique les capacités d'investissement des organismes dans les années à venir tant en termes de développement que de réinvestissement sur le parc existant ou de mise en place de politique de gestion sociale adaptée à la réalité sociale et économique des personnes logées et rend difficile la définition et la tenue d'engagements qu'ils soient territorialisés ou pas.

Les signataires de cette nouvelle convention s'engagent à prendre en compte ces conditions d'exercice dans l'appréciation finale de l'atteinte des objectifs signés ainsi que leurs éventuelles évolutions.

## **PARTIE PROPRE À L'ORGANISME**

**DOUARNENEZ HABITAT** est un Office Public de l'Habitat. Office communal créé en 1922 par la Ville de Douarnenez, à Fez au Maroc, l'organisme est aujourd'hui rattaché à Douarnenez Communauté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Il comptabilise 1.621 logements au 31/12/2018 ainsi que 4 foyers représentant 109 équivalents logements.

Les valeurs portées par l'organisme sont les suivantes :

### **Proximité – Ecoute – Disponibilité – Respect et Innovation**

Ces valeurs ont été rappelées lors de l'élaboration de la nouvelle identité visuelle : « Plus moderne, ouvert, innovant, chaleureux, ce nouveau logo atteste de notre volonté de toujours être au plus près des populations que nous hébergeons, de leur accorder, par notre disponibilité, une écoute attentive afin de répondre à leurs attentes et leurs besoins en matière de logement. Par ce nouveau signe distinctif, nous ne changeons aucunement ces valeurs qui sont les nôtres, nous les confortons auprès de nos locataires et nos partenaires institutionnels ».

Depuis de nombreuses années, les objectifs restent identiques à savoir :

- Maintenir une politique de loyer adaptée aux ressources de la population logée ;
- Assurer un service de proximité et une qualité de service aux locataires ;
- Limiter les coûts de fonctionnement.

La présente convention d'utilité sociale a été élaborée en peu de temps par les services de **DOUARNENEZ HABITAT**. Par conséquent, les temps d'échanges et de concertation n'ont pas été aussi nombreux que cela aurait été nécessaire pour favoriser un véritable travail collectif et participatif. Cependant les enjeux, les grandes orientations et les actions à mettre en œuvre sur la période de la convention ont bien été présentés et discutés ; ils ont par ailleurs été validés par les associations de locataires en date du **20/02/2020** et les membres du conseil d'administration en date du **11/03/2020**.

La collectivité de rattachement de l'organisme à savoir DZ Communauté ainsi que les EPCI sur lesquels **DOUARNENEZ HABITAT** possède du patrimoine ont été informés du projet de la présente convention.

## LES GRANDES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

### 1. Maintenir une politique de loyers adaptés aux ressources de la population

Pourquoi ? Parce qu'il ne peut y avoir de construction déconnectée des besoins des territoires et des ressources de la population à loger. Les loyers pratiqués des nouveaux logements mis sur le marché sont souvent très proches, voire équivalents aux loyers plafonds fixés par décret. Les loyers plafonds notamment pour les logements PLUS ne sont plus considérés, sur certains territoires et pour une certaine catégorie de la population, comme accessibles ou abordables.

La notion de logement abordable bien que polysémique est de plus en plus utilisée. La notion n'est cependant pas uniquement liée au logement social : les difficultés d'accès au logement concernent également les ménages de la classe moyenne.

Selon L. ESCOBAR et D. VANONI, le logement abordable peut se définir comme « un processus de production et de mise sur le marché de biens permettant aux ménages aux ressources modestes et moyennes de se loger selon leurs besoins. L'idée est ainsi de partir du revenu réel des ménages et de leur possibilité d'investissement, pour ensuite fixer un prix de sortie des biens qui leur soit accessible. C'est en jouant sur le montage des opérations, sur le coût des constructions et les frais afférents qu'il est possible de baisser les prix de sortie du logement ».

Les conditions d'une offre de logement abordable reposent donc à la fois :

- Sur la production nouvelle par le développement de leviers et de dispositifs permettant de mieux équilibrer les opérations et de limiter le niveau des loyers ;
- Sur le stock du parc existant en maintenant, après travaux de réhabilitation et de remise à niveau du parc existant, une politique de loyers adaptée aux ressources de la population.

L'objectif est de maintenir les conditions d'accès à un logement abordable tant sur la production nouvelle que sur le parc ancien après réhabilitation. Le reste à charge des locataires est donc un indicateur pertinent permettant de mesurer l'accessibilité financière d'un parc de logements. Après analyse des loyers quittancés sur le mois d'octobre 2019, il apparaît que 22 % des locataires (soit presque ¼) ont un reste à charge inférieur à 50 € par mois.

### 2. Développer des produits innovants répondant aux besoins de la population et des territoires

Au regard des problématiques d'accès au logement développées ci-dessus, il semble nécessaire d'identifier des leviers et dispositifs pour permettre la production de logements dits abordables. A ce titre, il convient de mener des recherches et des réflexions sur la charge foncière, les coûts de production, les montages financiers, les outils à disposition...

**DOUARNENEZ HABITAT** a, par exemple, pris l'initiative de développer le bail Douarnenez Communauté. Issu de la loi BESSON du 31 mai 1990, cet outil permet notamment à un organisme HLM de prendre à bail un bien, propriété d'un particulier, pour le remettre en état et le louer pendant toute la durée du bail à des personnes répondant aux critères d'accès du logement social.

Cette solution permet de produire du logement social en s'inscrivant dans une démarche de développement durable à travers l'amélioration du bâti ancien et la limitation de l'étalement urbain. Elle permet également de limiter la mise de fonds propres de l'organisme sur les opérations nouvelles.

L'innovation doit demeurer une préoccupation constante tant au niveau de la production nouvelle qu'au niveau des réhabilitations.

### 3. Favoriser l'accès et le maintien des publics fragiles et assurer un accompagnement social

L'accès au logement des personnes les plus fragiles reste une priorité pour **DOUARNENEZ HABITAT**. A cet effet, le maintien d'une politique volontariste de loyers adaptés, le développement de logements PLAI, la construction de structures adaptées (maison relais / pension de famille), le traitement de l'accessibilité au et dans le logement, sont des axes développés par l'organisme.

Pour la promotion des structures adaptées, il est possible de citer la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale qui indique : « *Sortir de l'isolement social, de la précarité, de la rue : un cap difficile pour des personnes fragiles au parcours de vie chaotique. La formule d'habitat adapté maison relais/pension de famille, associant logements privés et vie collective ainsi que l'accompagnement par des hôtes, permet à ces personnes de retrouver un toit, de se reconstruire, de créer de nouveaux liens sociaux, de réaffirmer sa citoyenneté, et d'envisager peut-être, à terme, un parcours vers un logement autonome* » (Guide : Pour un logement durable des personnes en situation de précarité).

L'accès au logement n'est pas la seule problématique, le maintien est également une priorité pour **DOUARNENEZ HABITAT**. A cet effet, plusieurs actions sont développées :

- Partenariat avec les services sociaux présents sur les territoires (CDAS, CCAS, SIAO ... ) ;
- Partenariat avec les associations telles que KAN AR MOR, Massé Trévidy, Cent pour un toit ... ;
- Formation des équipes à l'accompagnement des publics fragiles ;
- Visites de courtoisie aux personnes vieillissantes.

### 4. Intégrer les notions de développement durable dans toutes les missions réalisées.

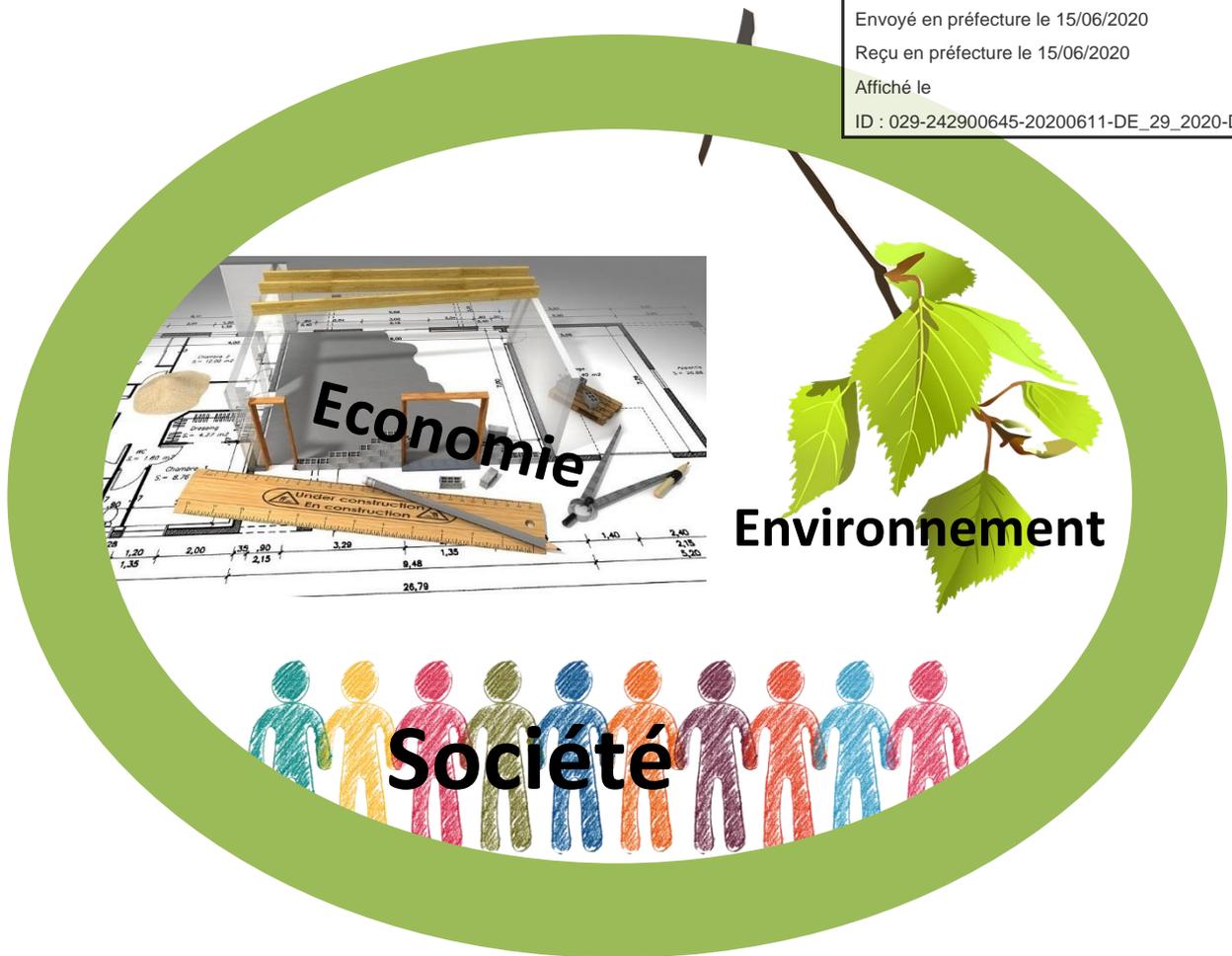
Le développement durable est une conception de la croissance qui s'inscrit sur le long terme et qui intègre dans toutes les actions réalisées la prise en compte de deux facteurs : l'environnement et l'humain.

**DOUARNENEZ HABITAT** entend appliquer au mieux cette notion dans toutes ses démarches notamment lors des réflexions menées autour des programmes de construction, de réhabilitation ou de démolition. Persuadé qu'il convient de limiter l'expansion des constructions sur les zones péri-urbaines, **DOUARNENEZ HABITAT** souhaite favoriser les acquisitions-améliorations, le traitement des friches et l'innovation technique permettant à la fois la limitation du recours aux énergies fossiles et la limitation des gaz à effet de serre.

Cette notion, au-delà du traitement du bâti, doit être intégrée dans toutes nos démarches : financement, achats, services, traitement des déchets, traitement des espaces verts et maintien de la biodiversité ...

Les trois axes du développement durable sont les suivants :

Economie + Environnement + Société



Au niveau du volet social, **DOUARNENEZ HABITAT** développe et entend poursuivre ses actions afin de favoriser :

- Le droit au logement ;
- La réduction des inégalités ;
- La création de liens sociaux ;
- La santé et la qualité de vie au travail ;
- La formation interne et externe ;
- L'amélioration des conditions de vie ;
- Les démarches collectives et partenariales ;
- La démocratie participative.

Le développement social se concentre sur la nécessité de poser l'humain au cœur des actions. Une société juste et équilibrée ne peut se contenter de favoriser le volet économique sans tenir compte du bien-être de ses acteurs. Vulnérabilité, exclusion, inégalités ... Il ne s'agit pas de s'appuyer sur un concept « valise » mais de développer une philosophie de travail, une manière de penser et d'agir, laquelle nous oblige à réellement et concrètement prendre en compte la notion de développement social dans toutes nos actions.

**DOUARNENEZ HABITAT** souhaite favoriser les démarches collectives et participatives afin de remettre l'humain au cœur du processus de décision. Les décisions descendantes et arbitraires peuvent avoir des impacts négatifs voire nocifs sur les personnes (demandeurs de logements, locataires, salariés ...) alors que le fait de favoriser la participation peut faciliter la créativité, l'adhésion et le portage des orientations.

# PARTIE 1 / PRÉSENTATION DES POLITIQUES DE L'ORGANISME

## TITRE 1/ POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT

L'énoncé de la politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme est précisé par voie réglementaire (R.445-5-3 et R\*445-2 du CCH).

### 1. Etat des lieux

Douarnenez Habitat est présent sur treize communes à savoir :

- Audierné
- Beuzec-Cap-Sizun
- Confort-Meilars
- Douarnenez
- Gourlizon
- Guiler-sur-Goyen
- Kerlaz
- Landudec
- Le Juch
- Mahalon
- Plogastel-St-Germain
- Pouldergat
- Poullan-Sur-Mer



Bien que le parc soit essentiellement centralisé (pour presque 92 %) sur la commune de Douarnenez (du fait de l'histoire de l'organisme), il est réparti sur trois communautés de communes : Douarnenez Communauté, le Haut Pays Bigouden et le Cap Sizun.

Pour une description détaillée du parc (implantations, âge, financement, typologies, DPE, etc.), il convient de se reporter à l'annexe n° 2 ci-jointe.

Par ailleurs un classement du patrimoine a été opéré en fonction du service rendu et de l'état technique. Les critères de classement sont les suivants :

- Date et qualité de la construction d'origine ;
- Prestations techniques (mode de chauffage, eau chaude sanitaire ...) ;
- Localisation (zone urbaine / zone rurale ; centralité / périphéricité) ;
- Environnement : appréciation de la **qualité fonctionnelle** (accessibilité du quartier et présence de services), de la **qualité sociale** (ancrage social local, relations de voisinage, présence d'associations ...) et de la **qualité sensible** (architecture du bâti, espaces verts, mobilier urbain ...).

Il convient de préciser que Douarnenez Habitat ne possède pas de parc locatif situé en Quartier Prioritaire de la Ville.

## 2. Orientations stratégiques

### Présentation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

- La date d'approbation du PSP : Le dernier plan stratégique de patrimoine a été actualisé courant de l'année 2019. La dernière délibération validant la consolidation financière date du 18 décembre 2019 (voir annexe n° 1 ci-jointe).
- La méthodologie d'actualisation : L'actualisation du plan stratégique de patrimoine repose notamment sur un plan pluriannuel d'investissements (PPI) ; lequel formalise les grandes orientations patrimoniales (réhabilitations, constructions, baux à réhabilitation, démolitions...). Le PPI engage l'organisme sur une programmation annuelle à court et moyen terme.
- **Rappel des missions essentielles : Construire des logements à loyer adapté ; gérer et réhabiliter le parc existant en tenant compte des enjeux sociétaux et environnementaux ; assurer la mixité sociale et accueillir le public fragile ; maintenir le service de proximité et développer la qualité de service.**
- Les enjeux du PSP sont les suivants : Mesurer le champ des contraintes et des possibles afin de revisiter la stratégie patrimoniale et de développement ; diversifier les activités et générer de nouvelles ressources ; valider la faisabilité et mesurer les impacts.
- Les orientations patrimoniales et scénarios validés : Voir PPI ci-joint en annexe n° 1.
- Les moyens financiers : la validation financière du plan stratégique de patrimoine repose sur des hypothèses économiques et des règles prudentielles lesquelles sont formalisées dans la délibération du 18 décembre 2019.

## 3. Plan d'actions (engagement qualitatif)

Du fait de la faible tension sur le territoire, la politique est majoritairement centrée sur le patrimoine existant ; l'objectif étant de maintenir le parc en très bon état tout en apportant une réponse aux enjeux sociétaux et énergétiques. Le développement du parc est corrélé aux besoins des territoires et s'inscrit dans une démarche de développement durable : traitement prioritaire du bâti ancien

- **Interventions sur le parc existant, avec zooms sur**
  - La politique énergétique : **DOUARNENEZ HABITAT** poursuit son action sur le patrimoine existant afin d'une part, de réduire son parc de logements énergivores (E + F + G) même si celui-ci ne représente qu'un très faible pourcentage (environ 7 %) du parc en gestion et, d'autre part, d'augmenter le nombre de logements en classe A ou B avec un objectif recherché, à chaque réhabilitation, de l'obtention du label « BBC rénovation ».
  - Les réhabilitations prévues sur la période de la CUS sont les suivantes (Ordre de service) :
    - 2019 (OS)** : Réhabilitation de la cité de Bréhuel (88 logements au total) avec objectif BBC Rénovation et une réception des travaux prévue en 2020 ;
    - 2020** : Réhabilitation de 16 logements – Cité du Guet à Douarnenez avec un objectif BBC Rénovation et une réception des travaux prévue en 2021 ;
    - 2021** : Réhabilitation de la cité de Pouldavid (144 logements au total) avec un objectif supérieur au label BBC Rénovation – Recherche en cours ... Réception des travaux prévue en 2022 ;

**2022** : Réhabilitation de 77 logements dans le quartier de Kermarron (renouvellement urbain) avec un objectif BBC Rénovation + réhabilitation de 15 logements « électriques » (classés EF) avec un objectif à C (réception des travaux en 2023) ;

**2023** : Réhabilitation de la cité de Kerguesten (90 logements au total) avec un objectif BBC Rénovation ou exemple sur la cité de Pouldavid + réhabilitation de 10 logements « électriques » (classés EF) avec un objectif à C et une réception des travaux en 2024 ;

**2024** : Réhabilitation de 7 logements « électriques » (classés EF) avec un objectif à C.

**Soit au total 446 logements réhabilités sur la période représentant presque 30 % du parc en gestion.**

- Les démolitions programmées (hors cadre de la rénovation urbaine) sont les suivantes :

**2020** : Poursuite du renouvellement urbain du quartier de Kermarron avec la démolition de 30 logements locatifs sociaux (Bâtiment I) situés 32, 34 et 36 rue Maréchal Leclerc à Douarnenez.

**2023** : Prévision de démolition de 20 logements au cœur de la cité de Kerguesten (étude d'opportunité à réaliser).

- La problématique amiante :

1.396 logements (soit 86 % du parc) sont potentiellement concernés par la présence d'amiante, c'est-à-dire tous les logements livrés avant 1997.

Objectif fixé en 2019 par la contractualisation de marchés pour les diagnostics « amiante » suivants :

- DTA : ces diagnostics concernent les parties communes des immeubles collectifs soit 1 225 logements ;
- DAPP : ces diagnostics concernent les parties privatives des logements et seront effectués, via un marché à bons de commande, au fur et à mesure des relocations ;
- DAT : ces diagnostics sont obligatoires avant la réalisation de travaux et sont effectués, via un marché à bons de commande, à la relocation.

Au niveau des réhabilitations :

- Les bardages : Traitement systématique des bardages amiantés à chaque programme de réhabilitation (dépose et remplacement du bardage par une isolation extérieure pour amélioration de la performance thermique) ;
- Les sols et dalles plastiques : Les programmes de réhabilitation étant majoritairement réalisés en site occupé, le traitement des sols est effectué par recouvrement.

- Le diagnostic d'accessibilité du parc et l'adaptation du parc :

L'accessibilité du parc reste une priorité pour l'organisme. Pour chaque programme de réhabilitation, il est engagé une réflexion afin de rendre accessible un maximum de logements. Ainsi la dernière réhabilitation à savoir 60 logements sur le quartier de Kermarron a permis de rendre accessible aux personnes à mobilité réduite la totalité des logements par la création de rampes d'accès et l'installation d'un ascenseur par bâtiment.

Grands travaux envisagés (Ordre de service) :

**2019** : Réhabilitation de la cité de Bréhuel (88 logements au total) avec un objectif de rendre accessibles 16 logements par l'installation d'un ascenseur sur un des bâtiments et 18 logements situés en RDC soit **34 logements au total** (réception des travaux en 2020) ;

**2021** : Réhabilitation de la cité de Pouldavid (144 logements au total) avec un objectif de rendre accessibles les logements situés en RDC (réception des travaux en 2022) ;

**2023** : Réhabilitation de la cité de Kerguesten (90 logements au total) avec l'installation d'ascenseurs (réception des travaux en 2024).

Par ailleurs, toutes les demandes justifiées de maintien à domicile ou de confort supplémentaire à travers des travaux d'adaptation sont acceptées et réalisées par l'organisme dans un souci constant de développement de la qualité de service.

Le parc locatif existant a fait l'objet d'une classification selon le référentiel « Accessibilité du parc social » proposé par le mouvement HLM en date du mois de mai 2017 (voir annexe n° 4 ci-jointe).

- **Plan de vente**

Il n'est pas prévu, dans le cadre de la présente convention d'utilité sociale, de plan de vente (en bloc) du parc de logements existants. Les enjeux liés à l'habitat sur le territoire de Douarnenez sont fondamentaux. Il n'existe pas « à proprement parler » de marché locatif privé : la majeure partie des biens sont réservés et loués en tant que résidences de vacances. Cette particularité vient troubler fortement le marché locatif et limite par conséquent l'accès de la population (toutes catégories confondues) à un logement.

Par ailleurs, **DOUARNENEZ HABITAT** ne possède que très peu de logements individuels étant précisé que la demande en accession porte essentiellement sur ce produit.

En revanche, dans le but de faciliter les parcours résidentiels et de mixer les modes d'habitat, les biens faisant l'objet d'une demande explicite d'achat par les locataires peuvent faire l'objet d'une vente. Cette information sera portée à connaissance de l'ensemble des locataires par tous moyens de communication appropriés et notamment le site internet de **DOUARNENEZ HABITAT**, le journal des locataires ou encore lors des réunions de concertation locative. Un accompagnement budgétaire pourra également être mis en place afin de faciliter les démarches d'acquisition.

En l'espèce, les fonds provenant de la vente HLM seront directement affectés, en totalité, au financement d'une offre locative nouvelle.

- **Développement de l'offre nouvelle**

Au regard des besoins du territoire et des orientations du PSP, l'offre nouvelle, sur la période de la présente convention, est programmée comme suit :

**2019** : 10 logements locatifs (acquisitions-améliorations, constructions neuves et baux à réhabilitation)

**2020** : 13 logements locatifs (constructions neuves uniquement)

**2021 à 2024** : 10 à 12 logements locatifs par an

Par ailleurs, une étude en cours réalisée par DZ Communauté fait ressortir le besoin de logements adaptés pour les jeunes. A cet effet, **DOUARNENEZ HABITAT** sera peut-être amené à assurer la construction de la structure.

La répartition de la programmation par EPCI est la suivante :

Programmation	DZ Communauté	Haut Pays Bigouden	Cap Sizun
2019	7	3	0
2020	13	0	0

Pour les années 2021 à 2024, la répartition par EPCI n'est pas arrêtée mais elle sera, bien évidemment, adaptée aux besoins des territoires sur lesquels **DOUARNENEZ HABITAT** est potentiellement attendu. Les zones de développement sont donc : DZ Communauté, le Haut Pays Bigouden et le Cap Sizun même si le principe retenu dans le PSP est de favoriser les interventions sur le territoire historique de l'organisme à savoir DZ Communauté.

La répartition de la programmation par typologie de logements est la suivante :

Programmation	Type II	Type III	Type IV
2019	5	3	2
2020	5	6	2

Une priorité est donnée aux petits logements ; la demande actuelle étant forte **DOUARNENEZ HABITAT** s'inscrit, par conséquent, dans un rééquilibrage de son parc locatif pour répondre à cette demande sur les années 2019 et 2020 mais également sur les années ultérieures (2021 à 2024).

La répartition de la programmation par financement de logements est la suivante :

Programmation	PLS	PLUS	PLAI
2019	1	7	2
2020	0	7	6

Pour les années 2021 à 2024, la répartition par financement n'est pas arrêtée mais elle sera proche de la suivante : 50 % de logements PLUS et 50 % de logements PLAI en favorisant les PLAI adaptés.

Au niveau du développement, l'organisme est soucieux de répondre aux besoins du territoire et notamment à la problématique de revitalisation des centres-bourgs et centres-villes. A cet effet, **DOUARNENEZ HABITAT** est soucieux d'accompagner les communes dans la restructuration et réhabilitation des immeubles anciens.

Exemple de traitement d'une friche : Les ex-affaires maritimes à Douarnenez



*« Le projet se situe en plein cœur du centre-ville de DOUARNENEZ et consiste à restructurer et réhabiliter un immeuble emblématique de la ville ; il s'agit des anciennes affaires maritimes. Cette friche urbaine est composée de deux bâtiments (le premier en front de la rue Barbusse et le second perpendiculaire au premier) dont l'un possède un intérêt architectural avec une façade particulière qu'il convient de conserver.*

*La présence de nombreuses friches sur le territoire de Douarnenez reflète une image peu avantageuse de la ville et peut nuire à l'environnement immédiat. Il convient donc de traiter ces immeubles souvent qualifiés de verrues. Par ailleurs, sur le plan patrimonial, les friches urbaines présentent souvent de nombreux avantages incontestables de par leur situation sur le territoire et de par leur surface ce qui est notamment le cas pour ce bâti situé idéalement à proximité du centre-ville et du port du Rosmeur.*

*L'enjeu du projet est multiple : traiter une friche urbaine considérée comme une verrue car présentant des désordres techniques importants, redonner vie à un bâtiment emblématique et au quartier, enfin créer différents espaces de vie (logements locatifs, logements en accession à la propriété, pôle de santé à destination des médecins et des professions paramédicales) répondant à des besoins identifiés sur le*

territoire. L'idée est de développer un projet mixte permettant ainsi de promouvoir la mixité intergénérationnelle et sociale ».

De même, **DOUARNENEZ HABITAT** est à l'initiative du développement d'un produit peu usité sur la région à savoir le bail à réhabilitation. C'est un dispositif qui permet aux propriétaires de logements (appartements, pavillons) voire d'immeubles en mauvais état de les faire réhabiliter sans en assurer la gestion, par un organisme (personne morale) qui les mettra ensuite en location à des personnes défavorisées.

Le bail à réhabilitation est un **contrat** par lequel le preneur (une association agréée, un organisme HLM, une SEM, une collectivité locale) s'engage à réaliser dans un délai déterminé des travaux d'amélioration sur le logement du propriétaire (le bailleur) et à le conserver en bon état en vue de le louer à usage d'habitation pendant la durée du bail. Ce contrat indique la nature des travaux, leurs caractéristiques techniques et le délai de leur exécution.

Le bail à réhabilitation est conclu pour une durée minimale de douze années. Pendant toute la durée du bail, c'est l'organisme preneur qui assure entièrement la gestion du logement et les frais (gestion locative, entretien, charges de copropriété). Au terme du bail le propriétaire récupère son bien.

#### Exemple de bail à réhabilitation : la rénovation d'un pavillon sur la ville de DZ



Pavillon pris à bail en 2018 auprès d'un propriétaire privé pour une durée de 16 ans. Le pavillon est aujourd'hui loué à des personnes répondant aux critères d'accès du logement locatif social.

#### Les objectifs :

- Produire du logement social
- Rénover le bâti ancien
- Limiter la mise de fonds propres
- S'inscrire dans une démarche de développement durable

Au niveau des financements, l'objectif recherché est de limiter la mise de fonds propres pour maintenir des marges de manœuvre. La recherche de financements via l'inscription des opérations dans des appels à projets est un enjeu pour l'organisme. Par ailleurs, le développement de produits spécifiques (comme les baux à réhabilitation par exemple) constitue également une alternative économique.

Au niveau des partenariats, **DOUARNENEZ HABITAT** est inscrit dans une démarche active de recherche de partenaires dans le but de mener des réflexions sur des sujets précis (rationalisation des coûts de production, traitement des réhabilitations, amélioration de la communication, outils de management...), d'échanger sur des bonnes pratiques, de mutualiser des moyens, etc. L'objectif est de continuer à assurer les missions d'intérêt général tout en améliorant l'efficacité des actions.

Par ailleurs, **DOUARNENEZ HABITAT** est soumis, de par la loi ELAN promulguée le 23 novembre 2018, à une obligation de regroupement précisé à l'article 81 (Titre II – Evolution du secteur du logement social) :

« [...] Art. L. 423-2.-I.-Les organismes mentionnés à l'article L. 411-2 qui gèrent moins de 12 000 logements sociaux appartiennent à un groupe d'organismes de logement social au sens de l'article L. 423-1-1. [...] ».

Dans le cadre de cette obligation, **DOUARNENEZ HABITAT** veillera bien évidemment à s'inscrire dans un partenariat à l'intérieur duquel il pourra poursuivre la stratégie définie dans la partie introductive de la présente convention (voir pages 6 et 7) :

- Maintenir une politique de loyers adaptés aux ressources de la population ;
- Développer des produits innovants répondant aux besoins de la population et des territoires ;
- Favoriser l'accès et le maintien des publics fragiles et assurer un accompagnement social de qualité ;
- Intégrer les notions de développement durable dans toutes les missions réalisées

## TITRE 2 / ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME EN MATIERE DE GESTION SOCIALE

L'occupation sociale est établie selon la base des données de l'enquête OPS (Occupation du Parc Social) au 1er janvier 2018. Elle est déclinée par ensemble immobilier. L'appréciation de l'occupation sociale prend en compte les ressources et la composition des ménages logés dans chaque ensemble immobilier. Il est par ailleurs précisé que **DOUARNENEZ HABITAT** ne possède pas de logement en Quartier Prioritaire de la Ville (QPV).

### 1. Etat des lieux de l'occupation sociale (locataires en place)

#### ● Croisement de l'occupation sociale du parc avec l'appréciation du service rendu

##### Selon le découpage en ensemble immobilier :

Il est précisé que le découpage en ensemble immobilier, à savoir un ou plusieurs immeubles géographiquement cohérents, respecte les termes de l'article R 445-3 du CCH qui doit tenir compte à minima des informations suivantes :

- Identifiant de l'ensemble immobilier (code segment de patrimoine dans le RPLS)
- Libellé donné par l'organisme à l'ensemble immobilier (enquête RPLS)
- Adresse(s) de l'ensemble immobilier,
- Le ou les modes de financement initiaux (au sens du financement lié à la dernière convention APL),
- Numéro identifiant de la ou des convention(s) APL relative(s) à l'ensemble immobilier,
- Situation en QPV ou hors QPV de l'ensemble immobilier,
- Immeuble en copropriété (oui / non),
- Nombre de logements détenus par l'organisme,
- Nombre de logements sous plafond de ressource PLAI, en vigueur à la signature de la CUS,
- Nombre de logements sous plafond de ressource PLUS, en vigueur à la signature de la CUS,
- Nombre de logements sous plafond de ressource PLS, en vigueur à la signature de la CUS,
- Nombre de logements sous plafond de ressource PLI, en vigueur à la signature de la CUS,
- Le cas échéant, nombre de logements faisant l'objet d'un plafond de ressources majoré dérogatoire (au titre des articles R.441-1-1 et R.441-1-2 du CCH, ou, pour les personnes entrées dans le logement pendant la CUS 2011-2016 au titre des articles L.445-2 et au R.445-8 dans leur rédaction antérieure à la loi n° 2017-86 E&C).
- La modalité de calcul de la surface utilisée pour le calcul du loyer maximum de la convention APL (surface corrigée ou surface utile),
- La surface totale des logements de l'ensemble immobilier, selon la méthode utilisée pour le calcul du loyer.

##### Selon l'état du service rendu :

Celui-ci relève bien évidemment de la responsabilité de l'organisme. Son appréciation prend en compte la qualité de la construction (structure du bâti / état du clos et couvert), la qualité des logements (chauffage / ECS / énergies renouvelables, installations électriques), les prestations résidentielles (stationnement, contrôle d'accès, motorisation des portes, aires de jeux ...), la localisation et l'environnement. Le taux de vacance (vacance commerciale supérieure à trois mois) et le taux de rotation (hors mise en service, y compris mutations internes) sont intégrés à l'analyse pour chaque ensemble immobilier.

##### Selon l'état de l'occupation sociale :

Il s'agit de prendre notamment en compte les ressources et la composition des ménages logés dans chaque ensemble immobilier grâce aux informations suivantes :

- Nombre de logements occupés par des ménages dont les ressources sont inférieures au plafond PLAI, d'après la dernière enquête ressources,
- Nombre de logements occupés par des ménages dont les ressources sont comprises entre le plafond PLAI et celui du PLUS, d'après la dernière enquête ressources,

- Nombre de logements occupés par des ménages dont les ressources sont inférieures à celles du PLS, d'après la dernière enquête ressources,
- Nombre de logements occupés par des ménages dont les ressources sont supérieures au plafond PLS, d'après la dernière enquête ressources,
- Nombre de logements dont le ménage est en situation de dépassement du plafond de ressources du logement, d'après la dernière enquête ressources,
- Nombre de logements dont le ménage est tenu de s'acquitter d'un supplément de loyer de solidarité, d'après la dernière enquête ressources,
- Nombre de logements dont le ménage est bénéficiaire de l'APL.

Ce croisement permet d'opérer une classification du parc, d'établir une cartographie « technico-commerciale » de chaque ensemble immobilier, de définir les orientations et de prioriser les actions. C'est à la fois un outil de connaissance du parc et un outil d'aide à la décision.

## 2. Les caractéristiques sociales sur le flux (demandes et attributions récentes)

- **La demande de logements par EPCI (statistiques issues du CREHA OUEST)**

- Le volume de la demande par EPCI

<b><u>Demandes en cours au 1er janvier 2020</u></b>			
<b>EPCI demandé en choix 1</b>	<b>Statut d'occupation</b>		<b>Total</b>
	<b>Demandes externes</b>	<b>Locataires H.L.M.</b>	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	103	48	<b>151</b>
CC Douarnenez Communauté	241	129	<b>370</b>
CC du Haut Pays Bigouden	113	48	<b>161</b>

- La pression de la demande

Le ratio de tension est « le ratio pris en compte est le rapport entre le nombre de demandes de logement locatif **social** et le nombre d'emménagements annuels, hors mutations internes au sein du parc locatif **social**. En d'autres termes, il permet de mesurer la **pression de la demande de logement social** qui s'exerce sur un territoire ».

Un ratio égal à 1 signifie que toutes les demandes sont satisfaites dans l'année.

<b><u>Demandes satisfaites en 2019 (ensemble des bailleurs sociaux)</u></b>			
<b>EPCI attribué</b>	<b>Ancien statut d'occupation</b>		<b>Total</b>
	<b>Demandes externes</b>	<b>Locataires H.L.M.</b>	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	44	13	<b>57</b>
CC Douarnenez Communauté	136	37	<b>173</b>
CC du Haut Pays Bigouden	70	18	<b>88</b>

La pression sur les différents EPCI d'intervention de l'organisme est donc la suivante :

Cap Sizun :  $103/44 = 2,34$

DZ Communauté :  $241/136 = 1,77$

Haut Pays Bigouden :  $113/70 = 1,61$

La demande par typologie de logements est la suivante :

<b>Demandes en cours au 1er janvier 2020</b>								
EPCI demandé en choix 1	Chambre	Taille demandée						Total
		T1	T2	T3	T4	T5	T6 et plus	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	5	14	49	56	25	1	1	151
CC Douarnenez Communauté	6	45	128	127	53	11		370
CC du Haut Pays Bigouden		16	52	60	27	6		161

- Le profil des demandeurs (plafonds de ressources, composition familiale, âge)

**Analyse d'après les plafonds de ressources :**

<b>Demandes en cours au 1er janvier 2020</b>								
EPCI choix 1	Statut d'occupation	Plafonds PLUS (année de RFR la plus récente)						Total
		0%	1/19%	20/59%	60/99%	100% et +	Non-réponse	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes	21	11	39	25	4	3	103
	Locataires H.L.M.	8	9	18	8	4	1	48
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>		<b>29</b>	<b>20</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>151</b>
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes	54	30	83	39	15	20	241
	Locataires H.L.M.	12	14	58	27	8	10	129
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>		<b>66</b>	<b>44</b>	<b>141</b>	<b>66</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>370</b>
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes	9	6	46	34	11	7	113
	Locataires H.L.M.	7	4	21	8	2	6	48
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>		<b>16</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>161</b>

EPCI choix 1	Statut d'occupation	Plafonds PLUS (année de RFR la plus récente)						Total
		0%	1/19%	20/59%	60/99%	100% et +		
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes	21%	11%	39%	25%	4%	100%	
	Locataires H.L.M.	17%	19%	38%	17%	9%	100%	
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>		<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>39%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>	
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes	24%	14%	38%	18%	7%	100%	
	Locataires H.L.M.	10%	12%	49%	23%	7%	100%	
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>		<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>41%</b>	<b>19%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>	
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes	8%	6%	43%	32%	10%	100%	
	Locataires H.L.M.	17%	10%	50%	19%	5%	100%	
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>		<b>11%</b>	<b>7%</b>	<b>45%</b>	<b>28%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>	

**Analyse d'après la composition familiale :**

<b>Demandes en cours au 1er janvier 2020</b>								
EPCI choix 1	Statut d'occupation	Nature de la demande						Total
		Association	Colocataire	Couple	Famille	Personne seule	Personne seule + autre(s)	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes	1		15	17	48	22	103
	Locataires H.L.M.			3	6	28	11	48
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>		<b>1</b>		<b>18</b>	<b>23</b>	<b>76</b>	<b>33</b>	<b>151</b>
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes	7		21	16	137	60	241
	Locataires H.L.M.		1	8	25	63	32	129
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>41</b>	<b>200</b>	<b>92</b>	<b>370</b>
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes		1	19	9	55	29	113
	Locataires H.L.M.		1	6	8	14	19	48
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>			<b>2</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>161</b>

EPCI choix 1	Statut d'occupation	Nature de la demande						Total
		Association	Colocataire	Couple	Famille	Personne seule	Personne seule + autre(s)	
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes	1%	0%	15%	17%	47%	21%	100%
	Locataires H.L.M.	0%	0%	6%	13%	58%	23%	100%
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>		<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>15%</b>	<b>50%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes	3%	0%	9%	7%	57%	25%	100%
	Locataires H.L.M.	0%	1%	6%	19%	49%	25%	100%
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>		<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>54%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes	0%	1%	17%	8%	49%	26%	100%
	Locataires H.L.M.	0%	2%	13%	17%	29%	40%	100%
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>11%</b>	<b>43%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>

## Analyse d'après l'âge :

EPCI choix 1		Statut d'occupation	Tranches d'âge demandeur					Non-réponse	Total
			Moins de 30 ans	30/39 ans	40/49 ans	50/59 ans	60 ans et +		
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes		27	16	17	22	20	1	103
	Locataires H.L.M.		3	6	11	14	14		48
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>			<b>30</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>151</b>
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes		39	61	53	40	41	7	241
	Locataires H.L.M.		11	20	27	32	39		129
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>			<b>50</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>72</b>	<b>80</b>	<b>7</b>	<b>370</b>
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes		24	24	14	21	30		113
	Locataires H.L.M.		7	12	9	13	7		48
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>			<b>31</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>37</b>		<b>161</b>

EPCI choix 1		Statut d'occupation	Tranches d'âge demandeur					Non-réponse	Total
			Moins de 30 ans	30/39 ans	40/49 ans	50/59 ans	60 ans et +		
CC Cap Sizun - Pointe du Raz	Demandes externes		26%	16%	17%	21%	19%	1%	100%
	Locataires H.L.M.		6%	13%	23%	29%	29%	0%	100%
<b>Total CC Cap Sizun - Pointe du Raz</b>			<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
CC Douarnenez Communauté	Demandes externes		16%	25%	22%	17%	17%	3%	100%
	Locataires H.L.M.		9%	16%	21%	25%	30%	0%	100%
<b>Total CC Douarnenez Communauté</b>			<b>14%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
CC du Haut Pays Bigouden	Demandes externes		21%	21%	12%	19%	27%	0%	100%
	Locataires H.L.M.		15%	25%	19%	27%	15%	0%	100%
<b>Total CC du Haut Pays Bigouden</b>			<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

- La photographie des entrants sur les deux dernières années, avec et hors mutation interne

Le volume d'attributions (sur les années 2018 et 2019) est analysé d'après les entrées dans les lieux (statistiques transmises par le CREHA OUEST). Les caractéristiques sociales des ménages entrants (âge, composition familiale, activité exercée et revenus) sont indiquées en nombre et en pourcentage.

**Nombre d'entrées dans les lieux 2018 : 196 (statistiques IMHOWEB).**

Information relative aux entrées selon la composition familiale :

Personnes seules : 84 soit 42,86 %

Personnes seules + autres : 58 soit 29,60 %

Couples : 14 soit 7,14 %

Familles : 24 soit 12,24 %

Colocataires : 7 soit 3,57 %

Associations : 9 soit 4,59 %

Information relative aux entrées selon la tranche d'âge :

Moins de 30 ans : 77 soit 39,29 %

De 31 à 40 ans : 35 soit 17,86 %

De 41 à 59 ans : 62 soit 31,63 %

Plus de 60 ans : 22 soit 11,22 %

Information relative aux entrées selon l'activité :

CDI ou fonctionnaire : 64 soit 32,65 %

CDD, stage ou INTERIM : 39 soit 19,90 %

Chômage : 37 soit 18,88 %

Autres situations : 34 soit 17,35 %

Retraité : 16 soit 8,16 %

Artisan, commerçant, professions libérales : 5 soit 2,55 %

Apprenti : 1 soit 0,51 %

Information relative aux entrées selon les revenus du demandeur :

Revenus < 60 % du plafond PLUS : 162 soit 82,65 %

60 % du plafond PLUS < Revenus < 99 % du plafond PLUS : 34 soit 17,35 %

99 % du plafond < Revenus < 105 % du plafond PLUS : 0

## **Nombre d'entrées dans les lieux 2019 : 173 (statistiques IMHOWEB).**

### Information relative aux entrées selon la composition familiale :

Personnes seules : 84 soit 48,55 %  
Personnes seules + autres : 51 soit 29,48 %  
Couples : 17 soit 9,83 %  
Familles : 12 soit 6,94 %  
Colocataires : 4 soit 2,31 %  
Associations : 5 soit 2,89 %

### Information relative aux entrées selon la tranche d'âge :

Moins de 30 ans : 54 soit 31,21 %  
De 31 à 40 ans : 40 soit 23,12 %  
De 41 à 59 ans : 59 soit 34,10 %  
Plus de 60 ans : 20 soit 11,57 %

### Information relative aux entrées selon l'activité :

CDI ou fonctionnaire : 56 soit 32,37 %  
CDD, stage ou INTERIM : 41 soit 23,70 %  
Chômage : 23 soit 13,30 %  
Autres situations : 33 soit 19,08 %  
Retraité : 16 soit 9,24 %  
Artisan, commerçant, professions libérales : 0  
Apprenti : 4 soit 2,31 %

### Information relative aux entrées selon les revenus du demandeur :

Revenus < 60 % du plafond PLUS : 139 soit 80,35 %  
60 % du plafond PLUS < Revenus < 99 % du plafond PLUS : 34 soit 19,65 %  
99 % du plafond < Revenus < 105 % du plafond PLUS : 0

- **Analyse des refus des ménages (développement qualitatif indicateurs PS-1 et PS-2)**

Sur l'année 2018, la CAL a effectué 337 propositions de logements et a enregistré 177 refus. Pour 2019, il est comptabilisé 354 propositions et 128 refus.

Sur chaque courrier de proposition, il est demandé une explication sur les refus afin que la CAL puisse se prononcer plus finement sur les propositions qui suivront. Cependant, le motif pour « non réponse » aux propositions demeure le plus important. En effet, environ 46 % des propositions ne trouvent pas d'écho auprès des demandeurs et ces derniers ne donnent aucune suite aux propositions de la CAL (Soit ils ne sont plus intéressés par un logement social et n'ont pas fait la démarche d'annuler leurs demandes, soit ils ont changé d'adresse). Les autres motifs sont les suivants : quartier non souhaité environ 12 %, logement ne correspondant aux attentes environ 29 % et aucun motif particulier environ 13 %.

Chaque refus motivé est enregistré et analysé dans le but de soumettre à nouveau les dossiers devant la CAL en tenant compte au plus près des souhaits des demandeurs. Le développement de la prospection avant CAL est largement mis en œuvre afin de diminuer les refus.

- **Les droits de réservation et notamment la convention cadre 2017-2022 portant sur l'exercice du droit de réservation du préfet**

**DOUARNENEZ HABITAT** est signataire de la convention cadre 2017/2022 du département du Finistère portant sur l'exercice du droit de réservation du préfet conclue en application des articles L441-1 et R.441-5 du code de la construction et de l'habitation.

L'objet de la convention est de définir les modalités de mise en œuvre des droits de réservation du préfet étant précisé que les signataires ont décidé de maintenir la gestion en flux délégué du contingent préfectoral portant sur l'ensemble du patrimoine de logements locatifs sociaux.

« Les réservations sont définies sous forme d'un engagement de mise à disposition de logements devenus vacants pendant l'année, et s'exercent lors de la première mise en location des logements au fur et à mesure qu'ils se libèrent du fait des remises en location, des livraisons de logements neufs et des acquisitions. Les logements utilisables dans le cadre de l'exercice du droit de réservation ne font pas l'objet d'une localisation ».

Par ailleurs, il est indiqué que « le volume d'attributions annuel du contingent préfectoral au titre des publics prioritaires de l'année N représente **25 %** des attributions au 31 décembre de l'année N-1 ».

Pour 2018, le nombre d'attributions à des publics prioritaires pour **DOUARNENEZ HABITAT** devait être égal ou supérieur à 25 % des attributions totales réalisées en 2017 soit :  $186 * 25 \% = 47$

Au cours de l'année 2018, **DOUARNENEZ HABITAT** a attribué :

Un total de **196** logements,

Dont **129** attributions à des publics dits prioritaires (66 %),

Dont **1** attribution à des ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation.

L'objectif de 25 % est donc très largement réalisé.

### 3. Objectivation des indicateurs de gestion

L'analyse est complétée par un développement sur les principaux indicateurs de gestion locative à savoir la vacance, la rotation et les impayés. Les données sur les deux dernières années (2017 et 2018) permettent de mesurer l'évolution de ces indicateurs.

- **Pour la vacance locative (données issues des DIS)**

<b>Vacance locative</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nombre de logements vacants au 31/12	51	48
• Dont pour des raisons techniques	10	21
• Dont en prévision de démolition	22	20
Taux de logements vacants	3,2 %	3 %
Taux de logements vacants hors prévision de démolition	1,8 %	1,7 %
Taux de logements vacants de plus de trois mois	1,9 %	2,5 %
Taux de logements vacants de moins de trois mois	1,2 %	0,4 %

La vacance locative est relativement bien maîtrisée malgré une vacance technique qui a tendance à augmenter du fait de la reprise de logements occupés depuis de nombreuses années et nécessitant une rénovation complète avant relocation. Les diagnostics obligatoires « avant travaux » ont également un effet sur la durée de mobilisation du logement.

- **Pour la rotation du parc (données issues des DIS)**

<b>Taux de rotation</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Taux de rotation total (avec mutations internes)	10,9 %	12,1 %
Taux de rotation sans les mutations internes	9 %	10,4 %

- **Impayés (données issues des DIS)**

<b>Impayés</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Impayés totaux en K€	-	487
Impayés totaux en % des loyers et des charges	-	8 %
Dépréciation pour créances douteuses – au bilan en K€	448	469

### 4. Orientations stratégiques

En l'absence de convention intercommunale d'attribution sur les territoires concernés, l'organisme en matière d'attribution des logements.

**DOUARNENEZ HABITAT** entend favoriser l'accès au logement social des publics dits fragiles, vulnérables et / ou prioritaires et répondre, en matière d'attribution, à ses obligations légales définies par l'article L.441-1 du CCH.

Les publics prioritaires sont notamment : « les personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement, par exemple les personnes reconnues prioritaires au titre du droit au logement, les personnes victimes de violences conjugales, les personnes handicapées, hébergées ou logées temporairement, les personnes vivant dans des logements insalubres ou menacées d'expulsion... ».

Nombre d'attributions à des publics prioritaires : **129 pour 2018**

Nombre d'attributions à des publics reconnus DALO : **1 pour 2018**

Par ailleurs, dans l'objectif de favoriser les équilibres territoriaux, **DOUARNENEZ HABITAT** :

- Mène une politique volontariste de maintien de loyers bas adaptés aux ressources de la population ;
- Procède à un rééquilibrage du niveau des loyers à l'intérieur de son parc locatif ; le quartier populaire de Kermarron servant de base de référence pour les autres groupes de logements.

## 5. Plan d'actions

Engagement qualitatif : Énoncé de la politique menée en faveur de l'hébergement, avec de l'accompagnement ou destinée à de l'hébergement et description du partenariat mis en place avec les acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement ou de l'hébergement.

### • L'exposé des mesures et des moyens mis en œuvre pour

- Améliorer les règles d'accès au logement : degré d'application / mise en œuvre des nouvelles dispositions en matière de traitement de la demande : dispositifs de gestion partagée, lieux d'accueil unique, process, SI, systèmes de cotation et de location voulue s'ils sont mis en place ou prévus, changements intervenus au niveau du fonctionnement de la CAL (CAL dématérialisée...)

*Action 1 : Actualiser le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (objectif 2020).*

*Action 2 : Améliorer la visibilité des logements à louer notamment à travers les outils de communication (journal des locataires, site internet).*

- L'accueil des populations spécifiques et notamment les publics rencontrant des problématiques de handicap et/ou de vieillissement :

*Action 1 : Mettre en place des visites de « courtoisie » à destination des personnes vieillissantes pour identifier leurs besoins et les accompagner dans leurs démarches si besoin (objectif 2020).*

*Action 2 : Poursuivre l'adaptation technique des logements pour répondre aux besoins des publics dits spécifiques.*

*Action 3 : Identifier et mettre un logement à disposition pour l'accueil des femmes victimes de violence.*

- Favoriser la mixité sociale et générationnelle :

*Action 1 : Assurer la programmation annuelle de constructions de logements locatifs sociaux avec des produits différenciés permettant ainsi de favoriser la mixité.*

○ Accompagner les ménages les plus fragiles :

*Action 1 : Limiter les expulsions locatives en traitant rapidement et efficacement les premiers impayés (objectifs à fixer et tableau de bord).*

*Action 2 : Maintenir la commission « contentieux » développée en interne par DOUARNENEZ HABITAT en partenariat avec la CAF et le Département du Finistère.*

*Action 3 : Continuer à mobiliser le FSL afin de permettre aux ménages les plus fragiles d'accéder et de se maintenir dans un logement.*

○ Les partenariats noués avec des associations pour les services à la personne, l'accompagnement social, l'insertion par l'économique, partenariats mis en place en ce sens avec les acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement ou de l'hébergement :

*Action 1 : Poursuivre les partenariats existants et en développer de nouveaux.*

*Action 2 : Travailler avec les différents partenaires pour développer des formes d'accompagnement globales.*

○ La participation aux dispositifs partenariaux :

*Action 1 : Poursuivre la participation active aux différents dispositifs.*

○ La régulation des troubles de voisinage :

*Action 1 : Poursuivre la gestion dédiée par une personne identifiée au sein de l'organisme.*

*Action 2 : Maintenir la cellule de veille avec l'ensemble des partenaires.*

*Action 3 : Développer les démarches partenariales avec le conciliateur de justice.*

○ Conventions de sous-location à des associations :

*Action 1 : Développer les partenariats avec les associations présentes sur le territoire.*

○ Production d'habitat adapté :

*Action 1 : Développer l'offre de logements PLAI adaptés dans les programmations à venir.*

*Action 2 : Construction d'une maison relais / pension de famille sur le territoire de DZ Communauté.*

Pour chaque item, montrer les objectifs poursuivis, les actions conduites, les moyens mis en œuvre, les résultats

● **Faciliter les parcours résidentiels, la mobilité résidentielle, le droit au maintien dans les lieux**

○ Adaptation de la politique de loyer, des typologies, des éléments de confort aux évolutions des ménages :

*Action 1 : Prendre en compte les évolutions sociétales dans la programmation des logements.*

*Action 2 : Prendre en compte les demandes des habitants dans les programmes de réhabilitation.*

○ Descriptif du dispositif de mutation mis en place, nombre de mutations internes prévues et réalisées :

*Action 1 : Favoriser les mutations internes.*

## 6. Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés

- Le PDALHPD et le DALO :

Dans son article 1, la loi BESSON du 31 mai 1990 indique que « garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques ». Pour ce faire, l'élaboration d'un plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées dit **PDALHPD** a été rendu obligatoire dans chaque département. L'arrêté approuvant le **PDALHPD** du Finistère pour la période 2016-2021 a été signé le 03/03/2017.

Il est rappelé que les publics prioritaires sont définis par la loi (code de la construction et de l'habitation). Les ménages prioritaires au titre du droit au logement (DALO) sont les ménages de bonne foi :

- Dépourvus de logements ;
- Menacés d'expulsion sans relogement ;
- Hébergés dans une structure d'hébergement ;
- Logés dans des locaux impropres à l'habitation ;
- Handicapés ou ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- Sollicitant un logement social et n'ayant pas de réponse dans un délai de 24 mois.

Par ailleurs, le plan du Finistère 2016-2021, « s'attache à définir des mesures pour répondre aux situations de vie et besoins spécifiques de certaines catégories pour lesquelles le diagnostic à 360° a identifié une adéquation entre l'offre et les besoins encore insuffisante :

- Les jeunes majeurs et plus spécifiquement ceux sortant de prise en charge institutionnelle ;
- Les femmes victimes de violences conjugales ;
- Les personnes sortant d'incarcération ;
- Les personnes souffrant de pathologie mentale ou de conduites addictives dont l'expression compromet l'accès ou le maintien dans le logement ou des structures d'hébergement ou celles relevant d'une offre médico-sociale ;
- Les personnes vivant effectivement à la rue ;
- Les ménages ayant fait l'objet d'une procédure ou plusieurs procédures d'expulsion et plus spécifiquement ceux n'adhérents à aucune forme d'accompagnement ».

- Les actions d'accompagnement mises en place ou prévues pour l'accueil de ces publics :

Ces publics sont accompagnés par les services de **DOUARNENEZ HABITAT** lors de leur entrée dans le parc locatif. Dans la plupart des cas, ils font l'objet d'une mesure d'accompagnement social lié au logement. Pour ce faire, les services travaillent en étroite collaboration avec l'AGEHB-GP 29 et la Fondation Massé Trévidy.

Des points d'étapes sont effectués régulièrement avec les opérateurs sur le suivi de ces dossiers spécifiques. Les sous locations font l'objet de visites communes au domicile et de synthèses jusqu'au glissement des baux.

- Engagements pour le développement de partenariats avec le SIAO, des associations et des organismes agréés en vue d'accompagner les personnes DALO et les personnes relevant d'une catégorie de personnes prioritaires :

Concernant le Service intégré d'accueil et d'orientation du Finistère (S.I.A.O), ce dernier est en relation directe avec le Centre Communal d'Actions Sociales de la commune de Douarnenez.

Une commission mensuelle a été mise en place incluant **DOUARNENEZ HABITAT**, le CCAS et la conseillère départementale au logement afin de faire le point sur les ménages logés en ALT et les demandes en attente du SIAO. Cette réunion a pour objectif de préparer la sortie des ménages vers un bail direct au sein du parc de **DOUARNENEZ HABITAT** et de mettre en place les mesures ASLL si nécessaires.

## 7. Les droits de réservation

- Tableau de synthèse des droits de réservation sur le parc à l'échelle de l'ensemble de l'organisme, en distinguant QPV / hors QPV :

Il est rappelé la convention cadre 2017/2022 du département du Finistère portant sur l'exercice du droit de réservation du préfet conclue en application des articles L441-1 et R.441-5 du code de la construction et de l'habitation. L'objet de la convention est de définir les modalités de mise en œuvre des droits de réservation du préfet étant précisé que les signataires ont décidé de maintenir la gestion en flux délégué du contingent préfectoral portant sur l'ensemble du patrimoine de logements locatifs sociaux.

Par ailleurs, il est indiqué que « *le volume d'attributions annuel du contingent préfectoral au titre des publics prioritaires de l'année N représente 25 % des attributions au 31 décembre de l'année N-1* ».

La gestion s'exerçant en flux et non en stock, aucun logement n'est identifié dans le cadre du contingent préfectoral ; seule l'obligation de respecter le volume d'attributions annuel est à vérifier.

Pour 2018, le nombre d'attributions à des publics prioritaires pour **DOUARNENEZ HABITAT** devait être égal ou supérieur à 25 % des attributions totales réalisées en 2017 soit :  $186 * 25\% = 47$

Il est rappelé que **DOUARNENEZ HABITAT** a attribué un total de **196** logements en 2018,  
Dont **129** attributions à des publics dits prioritaires (soit 66 %),  
Dont **1** attribution à des ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation.

L'objectif de 25 % est donc très largement réalisé.

Par ailleurs, il est rappelé que **DOUARNENEZ HABITAT** ne possède pas de logements en QPV.

## 8. Les loyers

La notion de logements dits abordables est de plus en plus prégnante. En effet, les difficultés d'accès ou de maintien dans le logement social demeurent une réalité pour nombre de ménages. **DOUARNENEZ HABITAT**, à travers une politique volontariste de loyers bas, est un organisme social exemplaire. La notion de loyers abordables ne peut être appréhendée par la seule offre nouvelle ; l'évolution des coûts de construction et la diminution des aides à la pierre étant de réelles contraintes. Il est essentiel de maintenir un parc avec des niveaux de loyers adaptés aux ressources de la population logée. Seule une politique volontariste peut favoriser l'accès des ménages à faibles ressources. **DOUARNENEZ HABITAT** fait donc partie des « bons élèves » : selon le dossier individuel de situation (DIS) 2018, le niveau de loyer mensuel moyen s'établit à 285 € quand la médiane 2018 et à 339 € et la médiane de la zone de référence\* de DZ Habitat est à 324 € soit un écart de plus de 13 %.

*\*La zone de référence est la zone de tension où est principalement situé le patrimoine de DZ Habitat. En effet pour mieux évaluer la situation d'un organisme, il importe de le comparer avec des établissements similaires.*

- **La politique de loyer**
  - Les loyers actuels : Les loyers plafonds, pratiqués, la marge et le % de parc à bas loyer figurent dans l'annexe **n° 3** ci-jointe au présent document.
  - La politique de loyers pratiqués :

**DOUARNENEZ HABITAT** a toujours pratiqué une politique de loyers maîtrisée afin que ceux-ci restent en corrélation avec les ressources de la population logée. L'objectif est de maintenir un parc avec des loyers dits abordables et de poursuivre la politique de loyers volontariste menée depuis des années.

Dans le cadre des grandes réhabilitations, les loyers des logements hauteur des loyers pratiqués sur le quartier de KERMARRON ; ce site servant de base de référence. Cette hypothèse a été validée par le conseil de concertation locative et le conseil d'administration.

Par ailleurs, il est précisé que **DOUARNENEZ HABITAT** ne pratique pas d'augmentation de loyer à la relocation.

- **Nouvelle politique de loyer**

**DOUARNENEZ HABITAT** se réserve le droit de mettre en œuvre la nouvelle politique de loyer par avenant à la présente convention à chaque 1<sup>er</sup> janvier sur la durée de la convention.

## TITRE 3 / QUALITÉ DE SERVICE

### 1. Qualité de service : une démarche régionale historique et ambitieuse

Les organismes locatifs adhérents de l'ARO Habitat Bretagne travaillent ensemble depuis plus de quinze ans sur la qualité du service rendu aux habitants. L'adoption de la charte d'engagements « ATOUT SERVICES » dès 2004 a été, et est encore aujourd'hui, l'élément fédérateur des différents plans d'actions mis en œuvre.

Dans ce contexte, nous pouvons citer les actions suivantes :

- Les enquêtes triennales de satisfaction sur la qualité du service rendu réalisées collectivement depuis 2005 par l'ensemble des bailleurs (tronc commun régional, questions spécifiques) y compris **DOUARNENEZ HABITAT** ;
- Une démarche collective de diagnostic conseil « Habitat-Qualité-Services ® » intégrant l'évaluation de la mise en œuvre des engagements de service ;
- L'organisation de forums thématiques (2006 et 2012) ;
- Dans le même objectif d'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants, les représentants des locataires ont toujours été associés à la mise en œuvre de ces actions dans le cadre du Conseil Régional de Concertation de l'Habitat, que ce soit lors des enquêtes triennales ou pour les élections des représentants des locataires aux conseils d'administration des organismes.

Dans ce cadre et pour maintenir l'exigence collective du service rendu aux habitants, l'assemblée générale de l'ARO Habitat Bretagne a adopté le nouveau **plan d'actions régional « Qualité de service 2019-2021 »** qui s'articule autour de 3 axes :

- Lancement d'une réflexion commune portant sur l'évolution de la charte « Atout Services » (2019) ;
- Réalisation collective de la 6<sup>ème</sup> vague d'enquête triennale de satisfaction (2020) ;  
*Pour rappel, cet engagement passe par un acte formel d'adhésion de chacun des organismes concernés.*
- Organisation d'un forum thématique « métiers de proximité » (2021).

Par ailleurs, **DOUARNENEZ HABITAT** envisage de s'inscrire, après l'enquête 2020 de satisfaction sur la qualité du service rendu, dans une démarche de certification pour obtenir le **label QUALI'HLM**. Ce label permet de faire reconnaître la dynamique d'amélioration continue et concertée de l'organisme en matière de qualité de service. C'est à la fois une reconnaissance du travail effectué au quotidien et une aide précieuse de mobilisation des agents et salariés autour de la qualité de service.

### 2. Etat des lieux

- **Les enquêtes de satisfaction**
  - Résultats de la dernière enquête : Un questionnaire de 53 questions passant en revue les différents thèmes de satisfaction a été mis en place par un groupe de travail et administré par téléphone entre le 6 février et le 5 avril 2017. Au total, pour DZ Habitat, 200 locataires ont donc été contactés dont 176 en logements collectifs et 24 en logements individuels. Il convient de préciser qu'une nouvelle échelle de satisfaction a été adoptée soit « tout à fait / plutôt / plutôt pas / pas du tout satisfait » et ceci, dans un souci d'harmonisation avec les autres régions mais aussi pour bénéficier d'une mesure plus nuancée et plus proche du ressenti des locataires.

Les notes de satisfaction sont obtenues par conversion de l'échelle de satisfaction selon le principe suivant :

Tout à fait = 10/10 ; Plutôt = 7/10 ; Plutôt pas = 3/10 ; Pas du tout = 0/10

Le niveau de performance, attribué selon la note obtenue, est mis en évidence par le code couleur suivant :

**Satisfaisant (entre 7 et 10)** ; **Moyen (entre 6 et 7)** ; **Insuffisant (inférieur à 6)**

La note de satisfaction globale de l'organisme est de **8,1** en 2017 alors que la moyenne des organismes se situe à **7,8**.

Les critères	DOUARNENEZ HABITAT	Moyenne ARO Bretagne
La qualité de vie du quartier	7,2	7,1
La qualité des espaces et services associés	7,3	7,4
La propreté des espaces extérieurs	6,8	7,0
La propreté des parties communes	6,4	6,9
Le fonctionnement des équipements collectifs	7,8	7,5
Les interventions techniques dans les ascenseurs	-	7,5
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9	6,9
Les conditions d'entrée des nouveaux entrants	7,9	7,8
Les interventions techniques dans les parties communes	7,8	7,0
Le traitement des DIT dans le logement	7,6	7,0
La qualité des interventions techniques dans le logement	8,4	8,3
Le traitement des demandes autres que techniques	7,7	8,0
La qualité de l'accueil et des relations	8,7	8,1
L'information et la communication	8,1	7,8

Comparativement aux autres organismes, les points forts de DOUARNENEZ HABITAT sont :

Le fonctionnement des équipements collectifs  
 Les interventions techniques dans les parties communes  
 La qualité de l'accueil et des relations

Les points faibles sont :

La propreté des espaces extérieurs  
 Le traitement des demandes autres que techniques

- Comparaison avec la précédente (2014) : Le changement d'échelle ne permet pas de garantir la parfaite comparabilité des résultats entre les deux enquêtes 2014 / 2017. Les évolutions sont donc à interpréter avec réserves.

Les critères	DOUARNENEZ HABITAT 2017	DOUARNENEZ HABITAT 2014
La qualité de vie du quartier	7,2	7,0
La qualité des espaces et services associés	7,3	Nouveauté 2017
La propreté des espaces extérieurs	6,8	5,5
La propreté des parties communes	6,4	6,3
Le fonctionnement des équipements collectifs	7,8	6,5
Les interventions techniques dans les ascenseurs	-	Nouveauté 2017
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9	6,8
Les conditions d'entrée des nouveaux entrants	7,9	Nouveauté 2017
Les interventions techniques dans les parties communes	7,8	6,7
Le traitement des DIT dans le logement	7,6	6,9
La qualité des interventions techniques dans le logement	8,4	Nouveauté 2017
Le traitement des demandes autres que techniques	7,7	Nouveauté 2017
La qualité de l'accueil et des relations	8,7	7,8
L'information et la communication	8,1	7,4

**Toutefois la note globale de l'organisme a progressé entre 2014**

- Quelle amélioration des points listés comme défavorables dans la précédente CUS ?

Le 1<sup>er</sup> enjeu était d'apporter une réponse rapide aux besoins spécifiques liés au handicap ou vieillissement par la mise en place d'une procédure. Ce point demeure une priorité de l'organisme. Les demandes d'adaptation sont systématiquement étudiées et un nouveau service appelé « visite de courtoisie – 4<sup>ième</sup> âge » sera développé au cours de l'année 2020.

Le 2<sup>ème</sup> enjeu portait sur la réactivité nécessaire face aux troubles de jouissance au sein du parc locatif par la mise en place d'une procédure spécifique et d'un groupe de veille permettant la mise en commun des compétences des divers partenaires (gendarmerie, centre communal d'actions sociales, centres d'animations des quartiers, etc). La cellule de veille fonctionne toujours de façon régulière et permet de traiter de certaines situations. Par ailleurs, une personne est principalement dédiée aux troubles de voisinage.

Le 3<sup>ème</sup> enjeu concernait la problématique du nettoyage des parties communes avec la mise en place d'un contrôle rigoureux du nettoyage ; ce contrôle étant dédié à une personne attirée avec visites sur sites toutes les semaines et rapport formalisé à l'entreprise de nettoyage en charge du contrat. Ce point reste un enjeu ; la note n'étant pas encore pleinement satisfaisante.

- **Principaux enseignements des autres enquêtes conduites**

- L'enquête sur locataires entrants : **DOUARNENEZ HABITAT** a mis en place depuis 2018 une visite de courtoisie systématique pour tous les locataires entrants. Cette visite a lieu au cours des six semaines qui suivent l'entrée dans le logement. Elle permet de faire le point sur l'état des lieux, le fonctionnement des équipements techniques et tout autre sujet que souhaite aborder le locataire.

- Traitement des réclamations :

Les réclamations peuvent être de nature technique (dysfonctionnement d'un équipement dans un logement ou dans les parties communes) ou administrative (demande d'information sur un dossier, état des lieux, avis d'échéance, impayés...). Les réclamations locatives sont majoritairement de nature technique.

La réclamation est effectuée auprès de l'accueil (par téléphone, courrier ou sur site) et saisie dans le logiciel de gestion NEXTHOME (bon de réclamation numéroté) ; ce bon sert de support pour le traitement de la réclamation. Les réclamations administratives sont transmises aux personnes compétentes. Quant aux réclamations techniques, elles font l'objet d'une intervention fixée avec une entreprise (bon d'intervention pour les contrats d'entretien) ou la régie interne de **DOUARNENEZ HABITAT** (bon de travaux pour les réparations locatives). Une visite peut également être réalisée par un technicien afin de préciser la demande (humidité, infiltration, demande d'aménagement ...) et déterminer l'intervenant (régie interne ou entreprise). Les réclamations ou commandes de travaux sont transmises par mail aux entreprises et par bon « papier » à la régie interne.

Suite aux interventions, une mise à jour de la réclamation est effectuée pour modification de son état : « en-cours » à « clôturée » suivant son évolution. Un contrôle de l'état des réclamations est effectué chaque mois. Les réclamations font également l'objet de la tenue d'un tableau de bord et d'un bilan annuel.

Afin d'assurer un meilleur suivi et une meilleure qualité de service, il est envisagé la mise en place d'un quitus ; lequel serait transmis au locataire et consigné dans le dossier locatif. Le fait de donner « quitus » ne décharge pas l'organisme de sa responsabilité mais permet de valider avec le locataire de la bonne exécution des réparations.

### 3. Orientations stratégiques

#### • La démarche qualité de l'organisme

**DOUARNENEZ HABITAT**, de par son organisation et sa taille, est un organisme dit de proximité. La régie, les agents de proximité ainsi que la personne en charge de la médiation sont « en lien » permanent avec les locataires. Cette organisation permet à la fois de maintenir le contact avec le terrain et les locataires.

La mission de base du médiateur de terrain est formulée ainsi sur la fiche de poste : « il organise les visites de courtoisie à domicile selon les critères définis par la structure, il noue le contact et crée un climat de confiance avec les locataires. Il a également à sa charge le contrôle du nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles en lien avec le service technique ».

La démarche qualité portée par l'organisme a donc pour objectif d'améliorer de façon continue et permanente le service rendu aux locataires à travers :

- Le maintien d'une politique de loyers volontariste et adaptée aux ressources des locataires ;
- Le développement d'actions ponctuelles (culturelles ou conviviales) à destination des locataires ;



- La poursuite d'une politique de maintenance forte du parc (maintenance courante, gros entretien et réhabilitation) permettant d'accroître le confort des locataires, l'accessibilité et la performance énergétique.

#### • Les grandes orientations stratégiques définies pour améliorer l'entretien et la gestion du parc

- Améliorer la qualité du service rendu : l'enjeu de la maintenance est double – Maintenir le parc en bon état et améliorer le confort des habitants. Un plan pluriannuel d'investissements adossé au plan stratégique de patrimoine retranscrit les grandes orientations patrimoniales sur les sept prochaines années. Ainsi 460 logements au total sont inscrits à court et moyen terme dans un programme de réhabilitation globale soit environ 30 % du parc locatif. Par ailleurs, les demandes de travaux d'accessibilité sont autorisées de façon presque systématique après analyse des besoins.
- Réinventer la relation organisme – locataires : **DOUARNENEZ HABITAT** développe, en continu, son action auprès des locataires grâce notamment à son journal d'informations (diffusion trimestrielle avec des points complets sur les opérations en cours, les projets, les travaux programmés, etc.), grâce à son site internet, aux réunions avec le conseil de concertation locative, et aux manifestations ponctuelles organisées à destination des locataires. Lors de ces manifestations, les agents, salariés et membres du conseil d'administration sont à l'écoute des locataires.
- Traiter les situations de non qualité : Les situations de non qualité sont remontées à l'organisme via différents canaux (appels téléphoniques, mails, courriers ...). Elles sont obligatoirement prises en compte par les services : service « patrimoine » pour les problèmes liés à des désordres techniques et service « gestion locative » pour les problèmes liés à des situations personnelles (inconfort, problématique financière ou sociale, troubles de voisinages...).

- **Les moyens généraux et l'organisation mise en œuvre pour améliorer l'en**

- Développement qualitatif et données chiffrées : Les réclamations font l'objet d'un tableau de bord et d'un rapport annuel.
- Dispositifs de certification et démarche qualité labélisée : A ce jour, aucun dispositif de certification ni de label obtenu. Cependant un audit qualité avait été réalisé en 2017 et avait permis de déterminer des axes d'amélioration. Les conclusions de l'auditeur sont les suivantes :

Les plans d'actions à développer par **DOUARNENEZ HABITAT** pour structurer sa démarche « qualité de service » et la faire progresser, devront permettre de répondre aux questions suivantes :

- Sur les thématiques « métier » et l'engagement professionnel : Comment piloter et suivre informatiquement le délai de réponse aux réclamations et courriers ? Comment mesurer les délais de réponse aux différentes sollicitations des locataires ? La mise en place d'un système de quitus pourrait faciliter la construction de l'indicateur ; Comment encore améliorer la propreté des parties communes et des abords ? Comment améliorer l'écoute des locataires et des partenaires avec la mise en place d'un système d'écoute et d'enquêtes de satisfaction plus complet et réactif ?
- Sur le thème de la construction d'un système de management pour maîtriser la qualité de service : Comment mieux gérer les projets en se donnant les moyens de suivre leur mise en œuvre et leur efficacité ? La gestion du projet « qualité » par plans d'action, avec la mise en place d'un pilotage global des projets ; Comment mesurer la qualité de service au moyen de contrôles et d'indicateurs simples à mettre en place et à faire fonctionner. De quel tableau de bord synthétique se doter pour avoir une vue d'ensemble de la qualité de service ?
- Le lancement d'une démarche de labellisation **QUAL'HLM** pourrait constituer une solution pertinente et porteuse de valeur ajoutée pour **DOUARNENEZ HABITAT**.
- Charte d'engagements de qualité de service : La charte d'engagements ATOUT SERVICES définie en concertation avec les organismes de la région Bretagne est toujours d'actualité. Elle est appliquée par **DOUARNENEZ HABITAT** dans sa globalité.
- Dispositif de gestion de proximité :

1- La régie d'entretien des espaces verts : Deux personnes au total soit 2 ETP sont dédiées à l'entretien des espaces verts des différents groupes de logements. Cette régie est toutefois renforcée par des emplois saisonniers aux périodes estivales pour faire face au surcroît d'activité à ce moment de l'année.

2- La régie « travaux » : Composée de trois personnes (soit 2,8 ETP), la régie assure l'entretien et la maintenance courante (plomberie, électricité, menuiserie ...) des bâtiments et logements. Les demandes d'intervention sont en règle générale assurées sous un délai d'une semaine.

3- La régie de proximité : Deux personnes (soit 2 ETP) assurent au quotidien la gestion de proximité par des interventions dans les parties communes et les parties extérieures.

4- La médiatrice de terrain : Une personne à temps partiel (0,6 ETP) assure le contrôle des prestations de nettoyage et les visites de courtoisie destinées à recueillir les besoins et les attentes de tous les entrants dans le parc de logements locatifs.

5- La chargée de recouvrement : Une personne à temps complet (1 ETP) est entièrement dédiée au recouvrement des loyers et charges locatives. Avec des rappels écrits, téléphoniques, par SMS et des visites à domicile, cette personne tente de limiter les retards de paiement. L'objectif est de favoriser le lien avec les locataires pour leur faire prendre de bonnes habitudes à la fois dans les délais et dans la régularité des paiements. **DOUARNENEZ HABITAT** mène depuis des années une politique de loyers bas et entend poursuivre cette politique. Cette volonté clairement affichée n'est possible qu'en limitant les impayés de loyers.

Au total, l'organisation interne mise en place par l'organisme comp... gestion de proximité soit 36 % des effectifs présents au 31/12/2019.

#### 4. Plans d'action

##### **Présentation ci-dessous des objectifs visés et des process à mettre en place en matière de :**

- **Repérage des situations de « non qualité »** : Le repérage des situations dites de « non qualité » reste une priorité pour l'organisme. A cet effet, la mise en œuvre d'une démarche interne formalisée semble nécessaire.
  - *Définir et mettre en place une grille d'autodiagnostic suite aux réclamations effectuées ou aux remontées d'information du personnel présent sur le terrain ;*
  - *Engager un travail partenarial entre les services et formaliser un plan d'actions ;*
  - *Réaliser un bilan annuel.*
- **Existence et fréquence des enquêtes de satisfaction et plan d'actions défini suite aux enquêtes et / ou à l'audit conseil** : Douarnenez Habitat procède à des enquêtes « qualité de services » de façon régulière afin de mesurer la satisfaction de ses locataires sur différents items et permettre la mise en place, avec les équipes, d'actions correctives. La prochaine grande enquête est programmée au cours de l'année 2020. D'autres actions sont cependant à développer.

*Action 1 : Développer des enquêtes de satisfaction ponctuelles sur des thématiques précises et notamment sur le traitement des réclamations (enquête à mettre en œuvre sur la durée de la convention avec un échantillon représentatif).*

*Action 2 : Engager l'organisme dans la démarche de labellisation QUALI'HLM (objectif 2020-2021).*

- **Le traitement des réclamations** : Le processus de traitement a été détaillé plus haut (voir paragraphe sur l'état des lieux) et mérite encore d'être amélioré pour une meilleure prise en compte et suivi.

*Action 1 : Améliorer le tableau de bord synthétique.*

*Action 2 : Mettre en place un quitus suite à intervention.*

- **Politique de maîtrise des loyers et des charges locatives et processus de régularisation des charges :**

*Action 1 : Maintenir une politique de loyers abordables adaptée aux ressources de la population logée.*

*Action 2 : Etablir une liste des économies potentielles afin de limiter la facturation des charges locatives.*

- **Dispositifs de lutte contre les impayés et de gestion locative adaptée pour les locataires entrants ou déjà logés** : A la suite du passage en comptabilité commerciale, **DOUARNENEZ HABITAT** a procédé au recrutement d'un « chargé de recouvrement ». Cette personne a en charge la prévention et le traitement des situations d'impayés de loyers et de charges locatives. Dans le cadre de ses missions, elle doit procéder à l'analyse des situations d'impayés naissantes et des situations d'impayés existantes, rechercher les causes avec les ménages, proposer et mettre en place des solutions. Un tableau de bord mensuel est transmis au Directeur Général, les impayés représentant un risque locatif non négligeable. Par ailleurs, une commission contentieuse interne composée d'agents de l'organisme et de partenaires institutionnels (CAF, CDAS ...) permet d'acter de manière collective le transfert des dossiers de l'état « précontentieux » à l'état « contentieux ». La lutte contre les premiers impayés est une priorité pour les locataires et pour la bonne gestion de l'organisme.

*Action 1 : Poursuivre la lutte contre les premiers impayés.*

- **Dispositifs de contrôle de la propreté** : La propreté des parties communes peut être améliorée. Les dernières enquêtes « qualité de service » démontrent, à travers les notes obtenues (entre 6 et 7 pour les deux items) que les locataires ne sont pas pleinement satisfaits. Plusieurs axes, développés ci-dessous, sont à mettre en œuvre au cours de la présente convention.

*Action 1 : Sensibiliser les locataires à travers des outils de communication.*

*Action 2 : Améliorer la tenue des rapports de contrôle (avec des photos à l'appui).*

*Action 2 : Améliorer les conditions de travail des employés en charge de l'entretien.*

- **Dispositifs de suivi / contrôle des différents contrats d'entretien** : Le suivi et le contrôle des différents contrats peut également faire l'objet d'amélioration. Le rapport de l'audit réalisé après la dernière enquête « qualité de service » faisait état d'au moins deux actions possibles.

*Action 1 : Mettre en place un dispositif de suivi des contrôles effectués.*

*Action 2 : Systématiser les comptes-rendus suite aux réunions avec les prestataires.*

- **Dispositifs d'accueil des locataires** : Bien que l'organisme ait obtenu une très bonne note à la dernière enquête de satisfaction à savoir **8,7 / 10 - DOUARNENEZ HABITAT** a mis en place en 2018 un dispositif appelé « visites de courtoisie ». Tous les locataires entrants sont donc « visités », dans le mois qui suit leur entrée dans les lieux, par un médiateur de terrain. Ce dernier est chargé de vérifier, avec le nouveau locataire, le bon fonctionnement des équipements et de prendre en note ses remarques et ses interrogations pour lui apporter des réponses dans les meilleurs délais. Ce dispositif doit perdurer pendant toute la durée de la présente convention.

*Action 1 : Poursuivre les visites de courtoisie après entrée dans les lieux.*

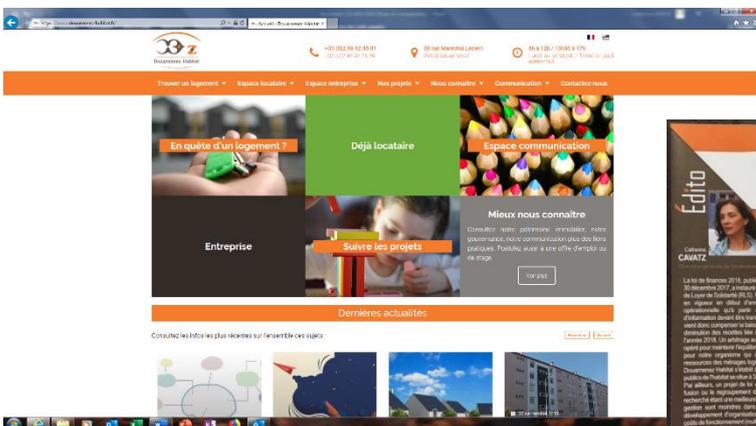
- **Tranquillité dans les quartiers** : Cet objectif reste certainement le plus compliqué à mettre en œuvre. Hormis le fait que la tranquillité soit effectivement une attente de tous les locataires, certains comportements irrespectueux sont la source de mécontentement. Des rappels au règlement intérieur sont régulièrement envoyés aux locataires et des affiches invitant au respect des règles de civisme sont régulièrement apposées dans les halls des immeubles. La promotion du bien-vivre ensemble reste une priorité pour l'organisme.

*Action 1 : Promouvoir le bien-vivre ensemble.*

- **Dispositifs de communication** : Douarnenez Habitat a fait évoluer ses outils de communication (identité visuelle, site internet, journal...) afin de mieux répondre aux attentes des locataires.

*Action 1 : Poursuivre la diffusion du journal des locataires.*

*Action 2 : Améliorer la communication sur les travaux programmés à l'aide d'affiches dans les halls.*



## 5. Dispositifs ou actions spécifiques

En termes d'engagements, la qualité de service dans la CUS se concentre sur l'accessibilité aux PMR (voir indicateur de suivi SR-1). L'organisme est, au regard de la problématique de vieillissement de la population présente sur le territoire, sensible aux adaptations nécessaires du parc HLM. Comme il est précisé dans le titre I – Politique patrimoniale et d'investissement, chaque programme de réhabilitation fait l'objet, en amont, d'une étude spécifique afin de mener au mieux des travaux d'adaptation du cadre bâti et des logements : création de rampes d'accès + installation d'ascenseurs et adaptation de certains logements (douches, sanitaires, volets roulants motorisés ...).

L'adaptation des logements au bénéfice des personnes souffrant d'un handicap est également une priorité. A ce titre, tous les aménagements intérieurs nécessaires sont réalisés à la demande du locataire.

De même, toutes les demandes justifiées de maintien à domicile ou de confort supplémentaire à travers des travaux d'adaptation sont acceptées et réalisées par l'organisme dans un souci constant de développement de la qualité de service.

## 6. Politique de l'organisme en faveur de la concertation avec les locataires

La concertation des représentants des locataires ne constitue pas simplement un enjeu réglementaire. Il s'agit, avant tout, d'une philosophie de travail : Tous les projets (maintenance lourde, réhabilitation, acquisition, construction, démolition) sont portés à la connaissance du conseil de concertation locative avec toute la transparence nécessaire sur la nature et le coût des travaux. La gestion des immeubles au quotidien et les problèmes de vie quotidienne rencontrés par les locataires sont abordés lors des réunions afin de mettre en place des actions correctives. La politique de loyer et de charges locatives est également un sujet de la concertation locative.

Les modalités pratiques de la concertation définies dans le plan de concertation locative sont les suivantes :

« Le conseil de concertation locative est consulté sur les différents aspects de la gestion des immeubles, sur les projets d'amélioration ou de construction – démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés ».

Le conseil de concertation locative est consulté sur les domaines suivants :

- Les différents aspects de la gestion des immeubles ;
- L'entretien et l'aménagement des espaces verts ;
- Les projets d'amélioration, de réhabilitation, de construction ;
- Les problèmes de vie quotidienne : sécurité, relations de voisinage, bruit... ;
- La politique des loyers.

Le conseil de concertation locative est informé sur le fonctionnement de la commission d'attribution des logements et la commission interne « impayés ».

Le conseil de concertation locative se réunit deux fois par an mais il peut se réunir également en session extraordinaire sur demande du président ou de la moitié de ses membres.

Les engagements pris dans le cadre de la présente convention d'utilité sociale ont été présentés et discutés lors de la réunion du conseil de concertation locative en date du **20/02/2020**. Le compte-rendu de la réunion est annexé au présent document.

Les modalités de la concertation réalisée dans le cadre de l'élaboration de la présente CUS sont les suivantes :

- Envoi préalable du projet de CUS afin que les participants puissent en prendre connaissance ;
- Présentation du document en séance et information sur les obligations et les enjeux ;
- Discussion autour des constats et des objectifs fixés en matière de qualité de service et de politique sociale ;
- Tour de table afin que chaque participant puisse s'exprimer ;
- Intégration des remarques dans le projet de CUS.

Il est rappelé les références réglementaires fondant la concertation avec les locataires

**R.445-2 du CCH** : « La convention d'utilité sociale est établie sur la base du plan stratégique de patrimoine, le cas échéant du cadre stratégique patrimonial et du cadre stratégique d'utilité sociale. Elle définit :

- La politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme, comprenant notamment le plan de mise en vente ;
- La politique sociale de l'organisme, développée dans la partie relative aux engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale, comprenant notamment le plan d'actions pour l'accueil des populations sortant des dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion, ainsi que les actions mises en œuvre sur son patrimoine pour se conformer aux obligations issues des vingt-troisième à vingt-sixième et trente-neuvième alinéas de l'article [L. 441-1](#) et pour respecter les objectifs fixés par les orientations mentionnées à l'article [L. 441-1-5](#) et les engagements pris dans les conventions intercommunales d'attribution mentionnées à l'article [L. 441-1-6](#) ;
- La politique de l'organisme pour la qualité du service rendu aux locataires ;
- Les engagements pris par l'organisme pour le développement de partenariats avec la personne morale mentionnée à l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles, des associations et des organismes agréés en vue d'accompagner les personnes bénéficiant d'une décision favorable mentionnée à l'article L. 441-2-3 du présent code et les personnes relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 ;
- Le cas échéant, l'énoncé de la politique menée en faveur de l'hébergement par l'organisme ;
- Le cas échéant, l'énoncé de la politique d'accession de l'organisme ;
- Les engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment le bilan des actions menées dans le cadre du plan de concertation locative ;
- Les engagements pris par l'organisme en faveur d'une politique sociale et environnementale [...] ».

**R.445-2-7 du CCH** : « L'état du service rendu aux locataires et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale font l'objet d'une concertation avec les associations de locataires disposant d'une représentation dans le patrimoine du bailleur et affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, avec les représentants des associations de locataires ayant obtenu plus de 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et avec les administrateurs élus représentants des locataires ».

**R.445-3 du CCH** : « Pour l'établissement de la convention d'utilité sociale, l'organisme identifie chaque immeuble ou ensemble immobilier locatif au moins par son adresse, le nombre de logements qu'il comporte, la nature du ou des financements principaux dont il a bénéficié et la mention, s'il y a lieu, de sa situation en quartier prioritaire de la politique de la ville. Un ensemble immobilier est composé d'un ou plusieurs immeubles géographiquement cohérents, ainsi déterminé par l'organisme. L'appréciation de l'état de l'occupation sociale prend notamment en compte les ressources et la composition des ménages logés dans chaque ensemble immobilier. L'appréciation de l'état du service rendu prend notamment en compte la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'ensemble immobilier. Les critères d'appréciation mentionnés aux deux alinéas ci-dessus peuvent prendre en compte le taux de vacance et le taux de rotation de chaque ensemble immobilier ».

**R.445-5-5 du CCH** : « Les engagements sur la qualité du service rendu au locataire mentionnés au neuvième alinéa de l'article [L. 445-1](#) détaillent les actions à mener par l'organisme d'habitations à loyer modéré en vue d'améliorer l'entretien et la gestion. Ces engagements comportent un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées, portant sur le processus de traitement des réclamations des locataires, l'existence et la fréquence d'une enquête de satisfaction auprès des locataires ainsi que les dispositifs de certification ou de labellisation en matière de qualité de service obtenus par l'organisme. Ils détaillent les dispositifs existants en matière de lutte contre les impayés ainsi que de gestion locative adaptée pour les locataires entrants ou déjà logés. Ils comportent également un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées, portant sur la politique de l'organisme en matière de maîtrise des loyers quittancés ou non et des charges locatives ainsi qu'en matière de régularisation des charges ».

## TITRE 4 / ACTIVITÉ ACCESSION

**DOUARNENEZ HABITAT** n'est pas soumis à l'obligation de présenter sa politique en matière d'activité d'accession à la propriété car seuls sont soumis à cette obligation les organismes HLM avec des logements locatifs exerçant une activité d'accession à la propriété au sens du huitième alinéa de l'article L. 411-2, à l'exception des organismes Hlm ayant vendu moins de 20 logements dans des opérations d'accession à la propriété dans les trois années ayant précédé l'entrée en vigueur de la CUS.

Cependant, au regard de la stratégie définie par l'organisme et des besoins des territoires sur lesquels il évolue, il apparaît pertinent de donner quelques informations sur ce sujet sans toutefois s'obliger à compléter les indicateurs liés à ce titre.

### 1- Le plan de développement

Il est envisagé de développer l'activité « accession à la propriété » pour ces deux priorités :

- Répondre aux besoins du territoire en proposant des produits adaptés ;
- Répondre aux attentes de la population sur des produits spécifiques.

### 2- Les territoires d'intervention

Le territoire d'intervention est, comme pour l'activité locative, essentiellement centré autour de DZ Communauté même si l'organisme a également vocation à intervenir sur le Haut Pays Bigouden et le Cap Sizun. Chaque projet fera nécessairement l'objet d'une étude de faisabilité afin de coller aux besoins et aux attentes des territoires et des prospects.

### 3- Les produits envisagés

Les produits envisagés sont :

- La Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA)
- Le Prêt Social Location-Accession (PSLA)

Exemple d'intervention en VEFA (2019) : La résidence « La Marine »

➡ 7 logements vendus avant le lancement de l'ordre de service soit un taux de commercialisation de 100 %



### 4- La politique de service rendu aux accédants à la propriété

**DOUARNENEZ HABITAT** s'engage à assurer la meilleure qualité de service aux accédants à travers notamment :

- Une information complète et transparente des biens destinés à être vendus ;
- Un accompagnement spécifique en fonction des besoins et des attentes des accédants ;
- Une écoute active et un apport de complément d'informations à chaque fois que cela est nécessaire.

## TITRE 5 / ACTIVITÉ FOYERS

En introduction du titre 7, il convient de préciser que pour les organismes dont le parc « foyers », en équivalent logements, représente moins de 50 % du parc total, seuls les indicateurs de suivi doivent être complétés.

Pour information, **DOUARNENEZ HABITAT** est propriétaire de quatre foyers au total :

Nom du foyer	Adresse	Energie	GES
Golven	impasse ar roz bras - 29100 Douarnenez	B	C
Kergadel	route de Kergadel - 29790 Pont Croix	C	A
Kériguy 1	2 rond point de Toubalan - 29100 Douarnenez	B	B
Kériguy 2	2 rond point de Toubalan - 29100 Douarnenez	B	B



*Foyer KERIGUY II livré en 2012 sur la commune de Douarnenez*

## PARTIE 2 / ENGAGEMENTS RÉGLEMENTAIRES ET INDICATEURS DE SUIVI

### Précisions méthodologiques :

A la demande du Préfet, les indicateurs peuvent être territorialisés. Ils sont par défaut à l'échelle de chaque département et peuvent être déclinés à la demande du Préfet sur les 23 EPCI bretons à PLH obligatoire. Cela est précisé pour chaque organisme dans un courrier envoyé par le Préfet de Région.

En concertation avec la DREAL Bretagne, il a été convenu ce qui suit :

- La territorialisation des engagements à l'échelle de certaines intercommunalités s'avère pertinente pour articuler le conventionnement d'utilité sociale avec les politiques locales de l'habitat. Toutefois, en raison de la complexité inhérente à l'exercice, il convient de conserver une certaine souplesse dans les modalités d'application de cette territorialisation des engagements dans un contexte marqué par un calendrier d'élaboration contraint.
- Il est demandé d'appliquer la territorialisation des indicateurs à l'échelle des EPCI "tenus de se doter d'un PLH" (23 en Bretagne) sous réserve qu'une contractualisation des conditions de mise en œuvre du Plan Local de l'Habitat ait été définie entre l'organisme HLM et l'intercommunalité et qu'elle permette de décliner des engagements en matière de développement et réhabilitation de l'offre locative sociale présente sur le territoire intercommunal.
- Cependant, il est admis que l'organisme HLM peut choisir de ne pas appliquer l'échelle intercommunale à partir du moment où l'organisme HLM représente moins de 10 % du parc locatif social de l'EPCI et le parc localisé sur l'EPCI représente moins de 10 % du parc locatif de l'organisme HLM. Ceci peut aussi faire l'objet d'une discussion entre l'organisme et l'EPCI concerné.
- Ces modalités de territorialisation concernent les 3 engagements relatifs à l'offre (PP-1 ; PP-2) définis à l'article R\*445-5 du CCH, ainsi que l'engagement PP-3 défini à l'article R\*445-5-1 du CCH.
- Les engagements relatifs à la mixité sociale et à l'accueil des ménages prioritaires (PS-1 ; PS-2) s'inscriront progressivement dans la CUS : la territorialisation de ces engagements pourra être introduite par avenant suite à l'adoption des politiques intercommunales d'attribution par les Conférences Intercommunales du Logement (CIL) et la conclusion de Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA) avec les organismes HLM et les réservataires.
- Il est proposé de ne pas territorialiser les engagements relatifs à la qualité de service rendue aux locataires (SR-1). Cet indicateur est donc à renseigner à l'échelle départementale et doit nécessairement être accompagné d'un développement qualitatif.

### Tableaux d'indicateurs :

- La nature de l'engagement pris,
- Les indicateurs qui permettront d'évaluer l'atteinte des objectifs,
- Les précisions quant à la définition de l'indicateur, le cas échéant
- Les facteurs de réussite nécessaires à leur mise en œuvre, le cas échéant

*NB : L'arrêté du 14 août 2019 modifiant l'arrêté du 19 octobre 2017 portant sur le format et les modalités de transmission des engagements et indicateurs est impérativement à prendre en compte pour le renseignement des indicateurs. A cette fin, des tableurs « prêts à l'emploi » seront disponibles et seront à utiliser pour la présentation des engagements.*

*Il est précisé que la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 30 juin 2025 sera prise en compte dans la CUS 3<sup>ème</sup> génération.*

**TITRE 1 / LES INDICATEURS DE SUIVI DE LA PERFORMANCE OBLIGATOIRES**

ENGAGEMENTS	INDICATEURS
Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant	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'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.
	PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F et G, par année.
	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, par année.
Favoriser l'accès à la propriété	PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.
Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés	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 des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.
	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 déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 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 des attributions, par année.
Assurer la qualité du service rendu aux locataires	SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.
Améliorer la performance de la gestion des logements	G1. 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.

## TITRE 2 / LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ FOYERS

Les indicateurs de la CUS foyer sont à décliner par département :

- **Indicateurs obligatoires**

ENGAGEMENTS	INDICATEURS
Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant	PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.
	PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F et G, par année

ENGAGEMENTS	INDICATEURS
Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant	PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année.

## TITRE 3 / CONTRÔLE ET ÉVALUATION DE LA CONVENTION, VIE DE LA CONVENTION

### 1. Suivi de la convention

Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

### 2. Evaluation de la convention

Le respect des engagements pris est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention.

L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

Il est convenu que l'évaluation pourra permettre des ajustements de certains indicateurs, en fonction d'évolutions des conditions de réalisation et de mise en œuvre politiques locales (par exemple : modification ou élaboration d'un PLH avec impacts sur la production neuve). A ce propos, se reporter au titre 4- « *Modifications et avenants à la convention* ».

### 3. Sanctions en cas d'inexécution de la convention

En cas d'inexécution de la convention, les organismes sont soumis à l'article R-445-2-8 :

« Le respect des engagements par l'organisme est évalué par le préfet signataire de la convention trois ans après la signature de la convention et à l'issue de celle-ci. Cette évaluation porte notamment sur les indicateurs chiffrés territorialisés mentionnés aux articles R. 445-5 et R. 445-5-1 ainsi que sur les éléments qualitatifs mentionnés aux articles R. 445-5 à R. 445-5-5. L'organisme transmet au préfet signataire de la convention tous les éléments nécessaires à cette évaluation. Il les transmet également, pour information, aux personnes publiques signataires de la convention. Si le préfet signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté, de son fait, les engagements définis par la convention, il engage la procédure contradictoire aux termes de laquelle il peut proposer au ministre chargé du logement de prononcer, à l'encontre de l'organisme, une pénalité, conformément aux dispositions de l'article [L. 445-1](#). »

### 4. Modifications et avenants à la convention

Avec l'accord des deux parties, il pourra être procédé à des modifications en cours de convention si des évolutions notables liées à l'environnement ou aux moyens nécessaires viennent perturber l'exercice et l'atteinte des objectifs fixés pour la mise en œuvre de la mission d'intérêt général.

En tout état de cause la présente convention est susceptible de faire l'objet d'avenants :

- Pour intégrer les objectifs de mixité indiqués au sein d'une Convention intercommunale d'attribution (CIA) des EPCI soumis à cette obligation (*les engagements PS-1 peuvent être actualisés par simple notification et non pas nécessairement par voie d'avenant. Toutefois, la perspective d'actualiser les engagements en matière de politique sociale reste possible à l'issue de la conclusion de CIA*) ;
- Pour prendre en compte la mise en place éventuelle d'une nouvelle politique des loyers (NPL).

## ANNEXES

### **ANNEXE 1 : PLAN STRATEGIQUE DE PATRIMOINE ET PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT**

---

### **ANNEXE 2 : DÉTAIL DES ANALYSES D'OCCUPATION SOCIALE PAR ENSEMBLE IMMOBILIER OU IMMEUBLE**

---

### **ANNEXE 3 : DETAIL DES LOYERS PRATIQUES ET LOYERS PLAFONDS**

---

### **ANNEXE 4 : CHARTE ATOUT SERVICES APPLIQUEE PAR L'ORGANISME**

---

### **ANNEXE 5 : REFERENTIEL ACCESSIBILITE DU PARC SOCIAL**

---

### **ANNEXE 6 : GÉNÉRALITÉS**

---

1. Liste des EPCI sur lesquels l'organisme intervient
2. Documents d'association des collectivités
3. Délibérations des instances de l'organisme
4. Avis du conseil de concertation locative
5. Plan de vente (liste des logements mis en commercialisation par commune et EPCI + attestation d'habitabilité)