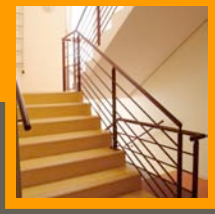
un habitat pour tous

sdh



Une entreprise d'intérêt général
pour un **Habitat pour tous**

Un habitat pour tous

Une entreprise d'intérêt général au service d'un Habitat pour tous

- Acteur de l'habitat social depuis 1948
- Aménageur
- Constructeur
- Gestionnaire

Des valeurs fortes…

- Solidarité
- Professionnalisme
- Respect
- Ambition

…au service d'un objectif

- Concevoir, mettre en œuvre et gérer un habitat de qualité accessible au plus grand nombre.

Première Entreprise Sociale pour l'Habitat en Isère (31/12/07)

> 35 000 personnes logées
> 15 981 logements
> 132 communes
> 225 professionnels à votre service
> 287 nouveaux logements mis en chantier
> 1 580 attributions
> Plus de 52 millions d'euros investis dans l'économie locale, et particulièrement dans le BTP
> Plus de 82 millions d'euros de chiffre d'affaires

Un habitat pour tous

Le patrimoine de la SDH sur le Département de l'Isère

14 623 logements familiaux

12 % de logements individuels
88 % de logements collectifs

1 358 équivalents logements

Pourquoi des projets de gestion de sites ?

- Une démarche d'amélioration de la qualité qui intègre les particularités des sites en gestion, le diagnostic étant réalisé par les gestionnaires de proximité.

- Une démarche complémentaire à la certification ISO 9001 (la SDH est certifiée pour l'ensemble de ses activités).

- Une démarche stimulante et mobilisatrice pour le personnel de l'entreprise et particulièrement pour ceux intervenants en proximité.

- Identification des sites en lien avec les Responsables de territoire ou d'agence. En règle générale, ces sites comportent un certain nombre d'indicateurs à l'orange, voire, au rouge : *vacance, fonctionnement social, incivilités, etc.*

- Objectif : résoudre sur un temps court des problèmes clairement identifiés, améliorer le cadre de vie des habitants et l'attractivité du groupe d'habitations. Le PGS doit porter sur un nombre de logements situé entre 80 et 300 logts environ.

3 exemples concrets

La SDH a mis en œuvre 7 projets de site.
Nous en avons retenu 3 à titre d'illustration.

« Le Triforium » à L'Isle d'Abeau

<u>La problématique</u> : vacance et insécurité
<u>Les objectifs</u> : réduire la vacance par une gestion renforcée (GUSP)

Les partenariats sur la gestion urbaine et la sécurité sont renforcés :

- Mobilisation des élus sur l'amélioration du fonctionnement du site.
- Démarche de GUSP active sur le site (réunion mensuelle).
- Implantation du service prévention et politique de la ville sur le site.
- Les commerçants sont réticents à s'impliquer dans la valorisation du quartier : le groupe de travail sur la communication et valorisation de l'image du Triforium piloté par la Ville n'a pas fonctionné (les élus en sont informés).

Réduction de la vacance et stabilisation de l'occupation : objectifs tenu !

- Une commercialisation + offensive du site par l'équipe agence : 20 nouvelles familles se sont installées sur le groupe, le taux de rotation baisse.
- Il ne reste que 2 logements vacants.

3 exemples concrets

Le Triforium » à L'Isle d'Abeau (suite)

<u>La problématique</u> : vacance et insécurité

<u>Les objectifs</u> : réduire la vacance par une gestion renforcée (GUSP)

La présence de proximité sur le site a été renforcée :

- Chargé de secteur présent au-delà des horaires de permanence à l'antenne.
- Réunions mensuelles GUSP sur le groupe + réunions PGS.
- Mise en place à partir de septembre 2009 de permanences sur site pour renforcer encore la présence de l'équipe de proximité (CC, CESF, CS, Gardien).
- L'audit des réclamations sur site a mis en évidence la nécessité de réduire les réclamations techniques et cet objectif a été donné au Gardien et au Chargé de secteur.

La gestion a bien réinvesti le site, avec des résultats probants sur la vacance et la rotation. Il reste, à conforter le fonctionnement du groupe par la réalisation des travaux d'amélioration validés par le Comité de pilotage :

- Les travaux validés par le Comité de pilotage ont été réalisés : travaux d'embellissements des halls avec sécurisation.
- Les travaux viennent consolider les actes de gestion, le COPIL a d'ailleurs mis ce préalable à leur réalisation.
- Des travaux d'isolation des façades vont être réalisés sur le site à moyen terme (amélioration de la performance énergétique). Besoins exprimés lors du diagnostic PGS, mais qui s'intègrent dans la programmation des travaux lourds (Grenelle).

3 exemples concrets

« Parc Martin » à Moirans

<u>La problématique</u> : vacance garages, espaces extérieurs peu attractifs, dégradations, insécurité.

<u>Les objectifs</u> : réduire la vacance du silo garages, améliorer l'attractivité du groupe par des travaux d'amélioration sur les espaces extérieurs.

Réalisation de travaux sur les garages en sous sols et condamnation d'une aile :

- Même si des dégradations persistent, les sous sols sont sécurisés (éclairage permanent, contrôle d'accès à la montée, remise en peinture). Les travaux sont appréciés des locataires.
- Sur les 15 vacants de l'aile conservée, 12 ont été commercialisés.
- Renégociation du contrat d'entretien des espaces verts (adaptation des prestations).
- Réalisation de travaux sur les extérieurs en partenariat avec la Ville de Moirans.
- La régulation des usages et l'amélioration de la propreté sur le groupe ont été confortés par la mise en place d'un poste de Gardien.

3 exemples concrets

« Le Bayard » à Pontcharra

<u>La problématique</u> : espaces extérieurs peu fonctionnels, peu ou pas de tri sélectif

<u>Les objectifs</u> : améliorer l'attractivité du site par des travaux sur les extérieurs (enrobé, stationnement, éclairage, création de logettes TRI).

Les travaux de réaménagement des espaces résidentiels s'achèvent, avec une amélioration significative du point de vue des habitants :

- 90% des locataires interrogés sont satisfaits des travaux réalisés, notamment sur le stationnement.
- L'éclairage extérieur a été révisé et est désormais fonctionnel.
- Une concertation est en cours avec les locataires et la CLCV pour changer l'adressage et la dénomination des bâtiments et améliorer la signalétique.
- Suite à l'installation des logettes (tri sélectif), un travail de sensibilisation a été engagé en porte à porte par les 2 Gardiens (cf. 39% des locataires sondés restent à convaincre de l'efficacité de ce nouveau dispositif).
- Les gardiens en place sont là pour faire vivre le dispositif mis en place.il s'agit de pérenniser les investissements réalisés.

POINTS FORTS ET PISTES D'AMELIORATION

Les points forts de la démarche

- Une implication forte de la Direction Générale et des Directions qui a permis de faire avancer les projets.
- Une valorisation du personnel qui a contribué à la réalisation de ces projets, dont il est à l'origine.
- Une évolution des méthodes de travail vers plus de transversalité, une prise de conscience de la complémentarité nécessaire des services et Directions.
- Des résultats concrets et probants obtenus sur certains sites par l'amélioration de la gestion de proximité, d'une part, et la réalisation de travaux ciblés, d'autre part.
- Une amélioration de la satisfaction des locataires (diminution vacance et rotation).
- Une amélioration du fonctionnement social et de l'attractivité.

POINTS FORTS ET PISTES D'AMELIORATION

Les difficultés rencontrées dans la démarche

- Les Chargés de secteur n'ont pas toujours été en capacité de piloter les PGS, le travail s'est donc reporté sur les Responsables de territoire ou d'Agence.

- L'implication de la Direction Générale et des Directions de l'organisme est difficile à mobiliser à un rythme soutenu car très consommateur de temps, ce qui limite fortement les extensions du dispositif.

- Une implication insuffisante des locataires et autre partenaires (Villes) dans le diagnostic et l'élaboration du plan d'actions.

- Demande de travaux souvent importants, non prévus au Plan d'entretien et qui vient donc bouleverser celui-ci, d'où les difficultés rencontrées avec le Service Maintenance du Patrimoine.

- Une réflexion non maîtrisée qui débouche plus sur du renouvellement urbain que sur de la résolution de problèmes de gestion concrets, identifiés dans un laps de temps réduit.

- Superposition d'un dispositif complémentaire sur d'autres déjà existants dans le cadre de la GUSP, sans véritable logique d'intervention (la technique du millefeuille n'est pas toujours efficace).

LES FUTURS PROJETS DE SITES

- La SDH a décidé de continuer la démarche par la mise en œuvre courant 2009 de 4 nouveaux PGS (1 par agence).
- Pour cette mise en œuvre, elle a veillé à la réalisation des actions d'améliorations suivantes :
  - *A ce que les chefs de projets soient bien en capacité de conduire les projets ou, sinon, de prévoir un accompagnement et une formation nécessaire.*
  - *A ce que les locataires et autres partenaires soient bien associés sur la phase diagnostic et l'élaboration plans d'actions.*
  - *Le suivi (COPIL) impliquant la Direction Générale et les Directions de l'organisme, en organisant et en planifiant des réunions ciblées et espacées, plus synthétiques et donc moins consommatrices de temps.*
  - *A ce que les actions décidées soient compatibles avec les budgets investissements et exploitation approuvés par le Conseil d'Administration.*
  - *De veiller à ce que la gestion de proximité soit suffisamment efficace pour pérenniser les acquis obtenus sur cette mobilisation exceptionnelle de l'organisme, pendant une durée limitée.*
  - *De conforter et d'inscrire dans les pratiques le travail en transversalité et le retour d'expérience.*
  - *De veiller à la mise de plans d'actions réalistes sur un délais maximum de de 18 mois.*