



En 2016, Finistère Habitat inscrivait ses ambitions dans son 1^{er} projet stratégique: engager des transformations tout en renforçant ses valeurs sociales et apporter un service de proximité de qualité aux locataires, en partenariat avec les collectivités

Un projet porté et partagé par l'ensemble des collaborateurs de l'office départemental. Aujourd'hui, nous en retraçons le bilan.

et le tissu associatif local.

SOMMAIRE

FINISTÈRE HABITAT
EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS

5
LA PRÉSENCE
DE FINISTÈRE HABITAT

2017-2021LES FAITS MARQUANTS

BÂTIR ENSEMBLE 2017-2021, EN QUELQUES MOTS



<u>10</u>

ler ENJEU

ÊTRE LE BAILLEUR SOCIAL FINISTÉRIEN QUI OFFRE LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE AUX LOCATAIRES

<u>16</u>

2° ENJEU

ÊTRE LE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DE NOTRE COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT. DANS LE DOMAINE DE L'HABITAT

22

3° ENJEU

ÊTRE UN BAILLEUR DYNAMIQUE SUR LA PRODUCTION DE LOGEMENTS



28

4° ENJEU

ÊTRE LE BAILLEUR SOCIAL FINISTÉRIEN DONT LE PATRIMOINE PRÉSENTE LE MEILLEUR RAPPORT OUALITÉ /PRIX POUR SES LOCATAIRES

34

5° ENIEU

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES AU SERVICE DU PROJET STRATÉGIQUE



ÉDITO

Parce que le secteur du logement social est en constante évolution, l'OPH départemental Finistère Habitat s'est doté pour la 1^{re} fois d'un projet d'entreprise. En octobre 2016, le Conseil d'Administration a validé le Projet Stratégique « 2017-2021: bâtir ensemble » engageant la mutation nécessaire de l'Office, tout en renforçant notre volonté de satisfaire durablement notre mission à vocation sociale.

J'ai l'honneur et le plaisir de vous rendre compte du bilan de notre Projet Stratégique.

Au cours de ces cinq dernières années, force est de constater que Finistère Habitat s'est transformé tout en conservant sa valeur d'humanité. C'est bien la première fierté que nous partageons avec nos 23 administrateurs et nos 150 salariés qui forment eux-mêmes un réseau de professionnels attachés à l'action de proximité et au service des habitants. Ce document retrace d'abord les temps forts de Finistère Habitat, nos principales activités et autres initiatives innovantes entreprises au service de nos 17450 locataires.

Dans le même temps, Finistère Habitat s'est aussi positionné comme l'un des acteurs de la vie des territoires, aux côtés de notre collectivité de rattachement



Nicolas
PARANTHOËN
Directeur général
de Finistère Habitat

mais aussi des 218 communes où l'Office est désormais présent, des associations de locataires sans oublier l'ensemble de nos partenaires dont le tissu associatif local avec qui nous avons noué des liens étroits grâce à notre maillage territorial. Ce document retrace aussi notre utilité sociale aux côtés de tous ces décideurs locaux.

Le bilan de ces cinq dernières années n'est pas un aboutissement. Il doit nous aider à relever de nouveaux défis. L'année 2021 est d'ailleurs consacrée à l'élaboration d'un nouveau Projet Stratégique qui nous obligera à nous emparer de nombreux enjeux liés aux innovations sociales, techniques ou encore financières.

Demain, la qualité de service aux locataires, notre attachement à tous les territoires et notre contribution à la dynamisation du tissu économique local, devront rester au cœur de nos attentions et de nos actions.

Je vous souhaite une bonne lecture et vous remercie pour votre confiance!

Bien Cordialement, Nicolas Paranthoën

FINISTÈRE HABITAT

EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS



17 450

+ de 11000 logements



Présent sur 218 communes du Finistère

1

Service Relations Clients unique bailleur social du département à proposer ce service



150

salariés dont 85 sur le terrain 8

45 M€
de loyers quittancés
en moyenne par an



41 M€

d'investissement dans la construction neuve et la réhabilitation



2 agences

10

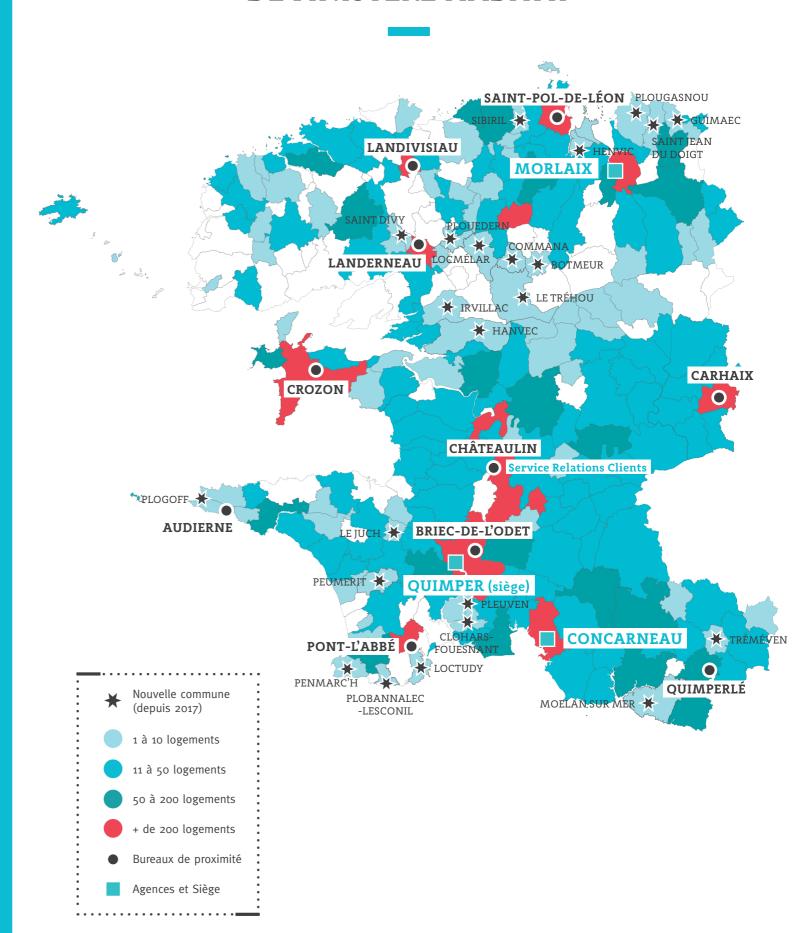
bureaux de proximité



Propriétaire de établissements d'hébergement collectifs: 8 EHPAD et 10 foyers pour personnes handicapées, pour 868 chambres

LA PRÉSENCE

DE FINISTÈRE HABITAT





2017

UNE **NOUVELLE ORGANISATION** DE PROXIMITÉ AU SERVICE **DE NOS LOCATAIRES**



HABITAT 29 CHANGE DE NOM ET DEVIENT FINISTÈRE HABITAT

FINISTÈRE HABITAT SE RÉORGANISE

le réseau se concentre sur 2 agences de territoire: Nord et Sud. De nouvelles zones de compétences en parfaite cohérence avec le découpage des EPCI. Cette réorganisation renforce la proximité de l'office sur le terrain avec plus de 55 % des effectifs en agence et marque la création d'un nouveau métier, celui de chargé d'attribution. Le métier de chargé de clientèle quant à lui se spécialise dans la relation avec nos locataires.



un service, un numéro et une équipe unique, basé à Châteaulin et dédié aux locataires pour répondre à toutes les questions

d'une **expérimentation** des personnes âgées, en partenariat avec Action

2017-2021

LES FAITS MARQUANTS



2018

RELEVER LES DÉFIS LANCÉS AU MOUVEMENT HLM

LOI DE FINANCES

des mesures imposées aux organismes de logement social

les conditions d'une vaste

LOI ELAN

une loi qui pose

réorganisation du secteur en donnant deux ans aux organismes pour se regrouper. Des lois qui ont impacté successivement la mise en œuvre du Projet Stratégique de Finistère Habitat au profit d'un projet de rapprochement avec deux autres offices HLM.

LANCEMENT DU PROJET DE RAPPROCHEMENT

des offices Finistère Habitat,



2019

FINISTÈRE HABITAT FÊTE **SES 100 ANS ET AFFIRME SON ATTACHEMENT** A SA MISSION SOCIALE

FINISTÈRE HABITAT FÊTE SES 100 ANS

L'office lance une enquête de satisfaction auprès de 600 locataires afin de mesurer la qualité de service rendue

FORTE ANNÉE **DE DÉVELOPPEMENT**

35 opérations et 339 logements

livrés dans le prolongement des ambitions de son projet stratégique



2020

FINISTÈRE HABITAT S'ADAPTE

Finistère Habitat innove dans LA RELATION DE PROXIMITÉ AVEC SES LOCATAIRES

afin de lutter contre l'isolement des personnes âgées

ARRÊT DU PROJET **DE FUSION**

avec l'OPAC de Quimper-Cornouaille à l'issue des élections municipales de juin 2020.



2021

UN **NOUVEAU CAP** A FRANCHIR

PROJET DE CRÉATION D'UNE SAC

(Société Anonyme de Coordination) en remplacement du projet de fusion initialement prévu et pour répondre aux exigences de la Loi ELAN.

ÉLABORATION D'UN NOUVEAU PROJET STRATÉGIQUE 2022-2026

à soumettre au futur Conseil d'Administration en octobre 2021





techniques et pratiques.

pour lutter contre l'isolement Tank Entreprise et Pauvreté.







BÂTIR ENSEMBLE 2017-2021,

EN QUELQUES MOTS

En octobre 2016, Finistère Habitat, acteur public du logement social, s'est doté d'un projet stratégique pour 5 ans.

L'élaboration de cette feuille de route s'est faite collectivement. L'encadre-Cina horizons ment a activement participé à définir les lignes du futur de l'OPH déparcommuns pour bâtir temental et par la même confirmé ensemble des niveaux le sens de son engagement. Le de qualité projet d'écriture a été présenté à et de performance l'ensemble des collaborateurs avant son adoption par le Conseil d'Administration en octobre 2016, pour une plus grande adhésion de tous. Une étape essentielle puisque les équipes de Finistère Habitat représentent le premier atout de l'office.

Le projet stratégique 2017-2021 reposait sur cinq horizons communs pour bâtir ensemble des niveaux de qualité et de performance: offrir la

meilleure qualité de service à nos locataires, être le partenaire privilégié du

Conseil départemental du Finistère, être dynamique sur notre production de logements, avoir un patrimoine avec le meilleur rapport qualité/prix pour nos locataires, développer les compétences des salariés de l'office au service du projet. Ces cinq enjeux

majeurs assurent ainsi la pérennité de la mission de bailleur social au service des Finistériens.

Finistère Habitat a choisi de faire un bilan de cette période pour en tirer des enseignements, réfléchir aux accomplissements et partager le travail et les réussites de l'office avec les collaborateurs, les élus et les partenaires.

UN ACTEUR ÉCONOMIQUE IMPORTANT SUR LE TERRITOIRE



1300

logements programmés en 5 ans dont 902 livrés

(soit 107 opérations)

UN SERVICE UNIQUE ET DE PROXIMITÉ AVEC NOS LOCATAIRES



+1060

locataires en 5 ans



+ 15 %

d'attributions de logements en 5 ans
Il existe 3 Commissions d'Attribution
des Logements et d'Examen
de l'Occupation des Logements (CALEOL):
Landivisiau, Châteaulin, Concarneau

UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Le Conseil départemental du Finistère, collectivité de rattachement de Finistère Habitat

Le Conseil d'Administration

administrateurs dont 13 désignés par le Conseil départemental du Finistère et 4 représentants des locataires, élus tous les 4 ans

230M€

investis en 5 ans, 50 M€ en moyenne d'investissement annuel

dans les travaux de construction neuve et de réhabilitation



UN SERVICE RELATIONS CLIENTS UNIQUE SUR LE FINISTÈRE

Sur le nombre d'appel reçus, 40 % des affaires saisies sont directement traitées par le Service Relations Clients



LE BILAN EN QUELQUES CHIFFRES



89 %

de nos locataires satisfaits de la qualité de service

Enquête de satisfaction menée auprès de 600 locataires en 2019



Service Relations Clients basé à Châteaulin: service unique dans le Finistère, 100 % dédié à l'écoute de nos locataires



700

logements adaptés et labellisés « Bien Vieillir à Finistère Habitat »



150

animations collectives et intergénérationnelles dans le cadre d'une expérimentation pour lutter contre l'isolement des personnes âgées

5 PRIORITÉS FIXÉES À L'HORIZON 2021

PLACER L'EXIGENCE DE OUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR **DU FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE ET HARMONISER NOS PRATIQUES**

Soucieux de la qualité de service rendue à nos locataires, Finistère Habitat a mené, dans le cadre d'une démarche volontaire, une enquête de satisfaction en 2019 auprès de 600 locataires. L'office a ainsi bénéficié d'une mesure intermédiaire de la satisfaction de ses locataires, complémentaire à l'enquête triennale obligatoire 2017-2020, et pu apporter des actions correctives sur 3 thématiques: propreté, traitement des demandes d'intervention et information - communication. Pour exemple, l'office a mis en place une veille sécurité des locaux à poubelles et autres locaux communs (caves, locaux à vélos, parkings...) et posé une signalétique préventive pour dissuader les auteurs des dépôts sauvages. Pour le traitement des demandes de nos d'interroger régulièrement locataires, des actions de formation le riveau de satisfaction ont été menées auprès du de nos locataires. personnel, les indicateurs de suivi ont été renforcés et des évaluations des prestataires de service accentuées. Concernant l'information et la communication auprès de nos locataires, un nouveau canal a été mis en place grâce à l'envoi de SMS de façon pro active afin de les informer sur les interventions, travaux ou animations et plusieurs communications ont été réalisées pour rappeler tous les contacts utiles, etc.

AMÉLIORER LE TRAITEMENT **DES DEMANDES D'INTERVENTION** DE NOS LOCATAIRES (DÉLAI, TRAÇABILITÉ, INFORMATION...) Finistère Habitat a lancé le 15 novembre 2017, son Service Relations Clients, basé à Châteaulin, Il est, à ce jour, le seul bailleur social finistérien à disposer faciliter leurs démarches et répondre à leurs questions administratives et techniques (joignable en continu de 8h à 18h, du lundi au vendredi, à ce numéro unique 02 29 40 29 40). Il offre un premier niveau de

de ce service. Une équipe de 9 salariées, 100 % dédiée à l'écoute de nos locataires pour réponse homogène à tous les locataires. Toutes les demandes sont enregistrées pour garantir une parfaite traçabilité des appels. Ce service ne cesse de progresser car les statistiques permettent d'identifier des axes d'amélioration sur le traitement des demandes. Toute l'équipe est montée en compétences et les méthodes de travail ont évolué pour améliorer la qualité de service apportée aux locataires.

Unique bailleur social du Finistère à disposer d'un **Service Relations Clients**

Un service 100 % dédié à l'écoute de nos locataires et joignable à un numéro unique: 02 29 40 29 40





au sein de la résidence Caventou à Landerneau

Finistère Habitat mène une expérimentation pour lutter contre l'isolement des personnes âgées sur 3 territoires où l'office est le 1er bailleur social: Communauté de Communes du Pays de Landerneau-Daoulas, Haut Léon Communauté et Ville de Concarneau

animations collectives et intergénérationnelles (ateliers santé, bien être, vie pratique...) ont été organisées dans ce cadre

En 3 ans

d'expérimentation, le réseau de partenaires locaux s'est étoffé et de nouveaux outils ont été développés pour identifier les séniors isolés (enquêtes, veille terrain, ciblage des « invisibles »...) et leur apporter le réconfort nécessaire

DÉVELOPPER DES ACTIONS INNOVANTES POUR UN CADRE DE VIE OUALITATIF

Innover dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées s'est imposé comme une nécessité pour l'office qui a expérimenté, dès 2017, un nouveau dispositif sur 3 territoires urbains et ruraux du Finistère où il est le 1er bailleur social (Communauté de Communes du Pays de Landerneau-Daoulas, Haut Léon Communauté et Ville de Concarneau), soit 900 locataires concernés. L'office s'est entouré d'un partenaire expérimenté: Action Tank Entreprise et Pauvreté pour la méthodologie. Ce programme collaboratif et pragmatique a permis d'accompagner le vieillissement à domicile, en cohérence avec les politiques publiques du Conseil départemental. Ce dispositif de lutte contre la solitude s'adresse aux locataires de plus de 60 ans, en lien étroit avec les acteurs de terrain (associations, bénévoles, institutionnels...). Confrontés à une diminution des ressources et un isolement accentué, les séniors de plus de 60 ans (30 % de nos locataires) ont des besoins croissants en services adaptés, en adaptation du logement et en lien social.

Cette expérimentation sera évaluée en 2021. D'autre part, Finistère Habitat poursuit le développement de son label « Bien vieillir à Finistère Habitat », qui garantit un niveau d'adaptation des logements pour un public sénior. L'office dispose également d'un fonds social de solidarité en faveur des personnes âgées depuis 2016, élargit en octobre 2020 à l'ensemble de nos locataires dans le cadre de la crise sanitaire.



1000 euros de fonds social de solidarité pour nos locataires

M€ dédiés à l'adaptation des logements pour les personnes âgées et à mobilité réduite en **5** ans (hors construction neuve)

de nos locataires de plus de 60 ans vivent sous le seuil de pauvreté

UN ENGAGEMENT RECONNU

dans l'accompagnement des personnes âgées mentionné dans le rapport interministériel de mai 2021 comprenant **80** propositions pour un nouveau Pacte entre générations



Lutter contre la précarité énergétique est un défi que s'est lancé Finistère Habitat. L'enjeu est notamment d'aider nos locataires à mieux maîtriser leur facture d'énergie. En 2016, l'office a été lauréat d'un appel à projets national « Programmes d'accompagnement en faveur des économies d'énergie pour les ménages en situation de précarité énergétique » avec son programme « Mettons nos énergies au service des locataires ». Finistère Habitat développe une solution technologique innovante baptisée « Darwin ». Un boîtier connecté à écran tactile qui permet au locataire de suivre très facilement et en temps réel ses consommations d'énergie. 1008 logements en sont équipés. Malheureusement, cet outil ne connaît pas le déploiement espéré en raison de fortes contraintes d'exploitation des données. En lien avec ce boîtier, l'office a développé un outil d'estimation de consommation énergétique « Combien ca k'watt? », pour aider les locataires à mesurer les écarts entre consommation théorique et réelle. Ce programme test a également permis de recueillir des données intéressantes sur leurs habitudes et comportements ainsi que sur les différents usages du logement mais difficilement valorisables, compte tenu des limites d'actualisation et d'exploitation des données fournies par les boîtiers Darwin.

L'innovation sociale est au cœur des préoccupations de l'office mais les phases d'expérimentation peuvent parfois s'avérer non concluantes.

Finistère Habitat, fort de ces retours d'expériences, a fait le choix de renforcer son partenariat, mis en place depuis 2016, avec les 4 ALEC (Agences Locales de l'Énergie et du Climat) du département et le SDIME (Service Départemental d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie). Experts dans ce domaine, ils accompagnent l'office pour faire face à la situation croissante de précarité énergétique.

PERMETTRE A NOS LOCATAIRES DE DEVENIR ACTEURS DE LEUR PARCOURS RÉSIDENTIEL

Soucieux de reconnaître la fidélité de nos locataires, Finistère Habitat a pris des engagements: faciliter les mutations sur notre parc immobilier et donner aux locataires du parc social la priorité sur nos ventes de logements. Chaque année, près de 200 familles font l'objet d'une mutation interne pour des raisons multiples: mutation professionnelle, agrandissement de la famille, problèmes de santé, etc. Ces changements se traduisent par un déménagement vers un logement plus grand

pour un suivi de la consommation

d'énergie en temps réel

ou plus petit, le passage d'un appartement à une maison voire le fait de devenir propriétaire. Quel que soit le projet, les équipes Clientèle et Ventes cherchent la bonne réponse, pour le bon ménage, au bon moment. Finistère Habitat favorise l'accession à la propriété en proposant des prix accessibles aux personnes dont les ressources sont modestes soit par la vente de logements anciens soit par la location-accession de logements neufs.

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL EN OUELOUES CHIFFRES de mutations dont 46 % au bénéfice des locataires (12 logements) soit 165 attributions 13,5 % dont 47 % au bénéfice soit **185** attributions des locataires (14 logements) 15,20 % dont **76%** au bénéfice soit 229 attributions des locataires (29 logements) 2020 14,4 % dont **67,5%** au bénéfice



14 %
de mutation en moyenne/an

+ de
80
locataires ont pu acheter leur logement

UNE NETTE PROGRESSION

des ventes en **5** ans avec une part importante au bénéfice des locataires

ÊTRE UN PARTENAIRE ENGAGÉ DE LA VIE LOCALE ET RÉENCHANTER LA RELATION LOCATAIRE

soit 157 attributions

Finistère Habitat est reconnu pour la qualité de sa gestion de proximité avec 85 collaborateurs présents sur le terrain. L'office développe depuis ces dernières années des actions innovantes pour un cadre de vie qualitatif: jardin partagé, ateliers de sensibilisation sur les économies d'énergie, café-budget, animations pour les aînés, etc. Le renforcement du lien social et la communication avec nos locataires sont des priorités. Le magazine « Le Petit Rapporteur » à destination de nos locataires est publié 3 fois par an depuis 2017 et se veut ludique et pratique. Il permet également de partager les actualités de l'office, mais aussi des résidences et les bonnes pratiques initiées par nos locataires. Toutes les initiatives sont encouragées, qu'elles soient issues des équipes, des locataires ou de partenaires de terrain, à l'échelle d'un immeuble ou d'une résidence. L'économie sociale et solidaire se vit et s'invente au jour le jour. La proximité, l'écoute et le partage sont des valeurs que l'office entend continuer à promouvoir pour favoriser le bien vivre ensemble et ainsi lutter contre les actes d'incivilité ou les troubles d'occupation.

◆Fête de quartier à Kérandon à Concarneau, pour la fin de la lère réhabilitation



numéros du **« Petit Rapporteur », magazine destiné à nos locataires**depuis 2017

Entre 2017 et 2019, le **nombre d'animations** par an a été multiplié par

2,5

des locataires (27 logements)



LE BILAN EN QUELQUES CHIFFRES



Finistère Habitat s'est inscrit dans

18 contrats de territoires entre le Conseil départemental et les EPCI



1400 logements réhabilités dont 400 pavillons électriques pour un investissement de 47 M€

Concarneau Kérandon, Carhaix Moulin à vent, Carhaix Peupliers, Crozon Ajoncs d'or, Île de Sein (ancienne école), Landerneau Duguesclin, Landerneau Caventou, Landerneau Woas Glaz, Lanmeur Traon Ker, Lanmeur Ti Ker, Morlaix Pors ar Bayec, Morlaix Kernegues, Morlaix Route de Callac, Morlaix Les Maronniers, Plonéour Lanvern Kervescar, Pont-de-Buis Le Drenit, Saint-Pol-de-Léon Créac'h ar Léo



nouveaux logements PLAI-A en 5 ans sur un parc de 94 PLAI-A

(Prêts Locatifs Aidés d'Intégration Adaptés)



projets menés dans le cadre des appels à manifestations d'intérêts, soit 80 % des projets du Département



+ de

15 ME d'investissement pour la gestion des établissements d'hébergement collectifs dédiés aux personnes âgées ou en situation de handicap

5 PRIORITÉSFIXÉES À L'HORIZON 2021

ASSURER UN SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Finistère Habitat contribue aux côtés du Conseil départemental du Finistère à apporter des réponses de logements aux Finistériens dans le cadre des Contrats de territoire et de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) (période 2010 – 2016, prorogée avec l'État jusqu'au 3 juin 2021 dans le cadre de la loi ELAN). Ses engagements vont au-delà de ceux pris vis-à-vis de l'État. Ils réunissent plusieurs acteurs autour d'un projet partagé à l'échelle d'un bassin de vie. Les aides financières attribuées par le Conseil départemental du Finistère permettent notamment d'accélérer considérablement la rénovation du parc social de son office. Pour mener les opérations de réhabilitation d'envergure, l'office intègre des clauses d'insertion dans ses marchés, conformément à la Charte départementale. Ces clauses permettent de réserver des heures de travail à des personnes éloignées de l'emploi.

••Réhabilitation de la résidence Pors ar Bayec à Morlaix – 6,6 M€



Finistère Habitat s'est inscrit dans

Contrats
de territoire
intégrant des projets
de réhabilitation
pour la réhabilitation
de 1000 logements
et 400 pavillons
électriques

Des engagements sur

thématiques des conventions additionnelles à la CUS:

- Réhabilitation du parc collectif ancien:
 494 logements
- Rénovation des pavillons énergivores:
 344 logements
- Loger les plus démunis (Prêts Locatifs Aidés d'Intégration Adaptés, PLAI-A): 25 logements soit 100% de la programmation du conseil départemental
- Maintien à domicile des Personnes âgées:
 105 logements
- Remise aux normes des assainissements collectifs:
 144 logements

De 2017 à 2020,

65000

heures d'insertion ont été réalisées dans le cadre des clauses d'insertion





Finistère Habitat accompagne les EPCI et communes en participant étroitement à l'élaboration des **PLH** (Plan Local de l'Habitat) et aux **CIL** (Conférences Intercommunales du Logement)

8

numéros du magazine
« Le Décodeur » destiné
à l'ensemble des élus
du Finistère depuis 2017

ÊTRE UNE FORCE DE PROPOSITION RECONNUE ET UTILE AUPRÈS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL POUR CONTRIBUER PLEINEMENT AUX POLITIQUES PUBLIQUES DE L'HABITAT

Finistère Habitat est un partenaire privilégié du Conseil départemental et plus largement des élus locaux dans la mise en œuvre des politiques publiques de l'habitat. L'office intègre pleinement les enjeux du territoire dans la conduite de ses projets: logements en centre-bourg, logements spécifiques pour les personnes en difficulté, maintien à domicile des personnes âgées, réhabilitation énergétique des logements, etc. Ces réflexions, il les mène également en cohérence avec les acteurs locaux, EPCI et communes. À la fois conseiller et acteur, l'office est un partenaire privilégié. Sa bonne connaissance du foncier, du parc locatif et des attentes des Finistériens lui permettent d'être présent à toutes les étapes des projets et d'apporter des réponses globales. Pour valoriser son accompagnement et ses projets menés avec et auprès des territoires, Finistère Habitat adresse en moyenne 2 fois par an un magazine « Le Décodeur » à l'ensemble des élus et décideurs publics du département.

PARTICIPER AU RENOUVEAU DES CENTRES DES VILLES MOYENNES, OU DES CENTRES BOURGS, DANS LE CADRE DES CONTRATS DE TERRITOIRE OU DES APPELS A MANIFESTATION D'INTÉRÊT QUI ACCOMPAGNENT LES PROJETS DES TERRITOIRES

Au-delà des contrats de territoire, Finistère Habitat s'inscrit dans d'autres actions initiées par le Conseil départemental du Finistère, notamment en répondant à des Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI), aux côtés des communes candidates.

Il s'agit de dispositifs expérimentaux visant à accompagner les communes à l'élaboration de projets en cohérence avec les enjeux du territoire et à leur mise en œuvre opérationnelle. Ces dernières années, l'office s'est positionné sur plusieurs AMI dont « Développement de solutions d'habiter/ Logements adaptés pour les personnes âgées » et « Revitalisation de l'habitat en centre-bourg ». Les aides accordées permettent de sécuriser les communes et de les aider à mobiliser les ressources d'ingénierie disponibles sur le territoire.

AMI « Revitalisation de l'habitat en centre-bourg » : 20 projets dont

opérations menées
par Finistère Habitat,
soit 93 logements locatifs
sociaux. Le taux de subvention
accordé par le Conseil
départemental est de 8 %
du coût total de ces opérations

AMI « Développement de solutions d'habiter / logements adaptés pour les personnes âgées autonomes » : 5 projets dont

opérations menées par Finistère Habitat, soit 31 logements locatifs sociaux





S'INSCRIRE PLEINEMENT DANS LES POLITIQUES DÉCIDÉES PAR NOTRE COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT, DANS LE CADRE DES SCHÉMAS ET PLANS DÉPARTEMENTAUX

Finistère Habitat participe activement aux réflexions menées par le Conseil départemental du Finistère, sa collectivité de rattachement. Parmi ces réflexions, l'office a participé à des groupes de travail du « 4e Schéma départemental des personnes âgées et des aidants 2015-2020 » sur les thématiques suivantes : évolution des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), habitat et vieillissement. Depuis 2016, l'office s'est également inscrit dans le Plan départemental d'action du Finistère pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2016-2021. Il met l'accent sur la territorialisation pour le traitement des situations des ménages en difficulté. Des chantiers et des actions sont mis en œuvre pendant les 6 années du plan, sur les 3 thématiques suivantes: l'accès à un logement, un logement accompagné ou un hébergement, le traitement du mal logement (habitat indigne et précarité énergétique) et la prévention des expulsions locatives.

INTERPELLER NOTRE COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT DANS LE CADRE D'OPPORTUNITÉS D'ALLIANCES AVEC DES BAILLEURS SOCIAUX DU DÉPARTEMENT AVEC QUI NOUS PARTAGEONS LES MÊMES VALEURS HUMAINES ET SOCIALES

La loi ELAN a posé les conditions d'une vaste réorganisation du secteur Hlm. En effet, elle donnait deux ans aux organismes Hlm pour s'organiser et se regrouper autour d'un parc d'au moins 12 000 logements. Avant même que la loi soit votée, Finistère Habitat a étudié des faisabilités de rapprochement avec un, puis deux autres OPH dans le Finistère: l'OPAC de Quimper-Cornouaille et Douarnenez Habitat. Ces rapprochements n'ont pas abouti mais une réflexion d'un projet de SAC (Société Anonyme de Coordination) est actuellement en cours. L'objectif reste le même: renforcer la capacité globale d'aménagement et de construction de logements, au profit des territoires et de ses habitants, tout en s'inscrivant dans la loi ELAN. Toutes ces réflexions sont menées en concertation avec le Conseil départemental du Finistère qui travaille avec l'ensemble des organismes de logements sociaux du territoire.



LE BILAN

EN QUELQUES CHIFFRES



130 M€

investis dans la construction neuve depuis 2017



opérations de construction neuve



logements programmés dont 902 logements livrés



Présent sur 45 nouvelles communes



logements vendus en priorité à des locataires du parc public



5 PRIORITÉS

FIXÉES À L'HORIZON 2021

SE DOTER DE NOUVELLES PRATIQUES ET DÉMARCHES INNOVANTES POUR DÉVELOPPER UNE OFFRE MIXTE LOCATIVE, EN LIEN AVEC LES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

Imaginer et construire les logements de demain, c'est répondre aux besoins et aux usages des habitants, et prendre en compte les évolutions sociétales: augmentation des familles monoparentales, vieillissement de la population, personnes handicapées physiques ou mentales, accompagnement des personnes handicapées vieillissantes, l'accès des jeunes au logement social, etc. Finistère Habitat le sait, et a su adapter son offre: des bâtiments aux lignes actuelles, des logements bien distribués et performants énergétiquement. Avec les collectivités, il co-construit des projets innovants tels qu'une opération expérimentale du semi-collectif Allée de la Garenne, à Saint-Pol-de-Léon, primée sur le plan national dans le cadre d'un appel à projets du PUCA (Plan Urbanisme Construction et Architecture) ou encore plus récemment un habitat inclusif de 24 logements à Quimperlé, des appartements autonomes mais reliés entre eux, permettant à des personnes de générations différentes d'occuper un logement à loyer économique. Finistère Habitat sait se remettre en question avec une qualité technique, architecturale et environnementale, souvent supérieure au secteur privé.

Finistère Habitat s'inscrit dans un projet d'habitat inclusif unique en Finistère par l'accueil de locataires de différentes générations.





Des opérations
PSLA
en construction

sur des secteurs tendus:
22 logements à Fouesnant,
à Landerneau 6 à Roscoff

7 à Landerneau, 6 à Roscoff, 8 à Clohars-Carnoët

Des opérations en études :

8 logements à Fouesnant, 5 à Landéda, 8 à Plouguerneau, 5 à Plomelin

DÉVELOPPER LES OPÉRATIONS EN LOCATION-ACCESSION PSLA, AVEC L'OBJECTIF DE 10 % DE NOTRE PRODUCTION ANNUELLE

Conscient de l'intérêt qu'offre la location-accession aux primo-accédants, Finistère Habitat s'est fixé comme objectif de développer cette offre avec une ambition à fin 2021: porter à 10 % la part des opérations PSLA (Prêt Social Location-Accession) dans les réalisations de l'office. Finistère Habitat a développé son offre dans des secteurs tendus. Les équipes Développement et Ventes travaillent de concert pour optimiser les délais, améliorer le processus de livraison et ainsi offrir à un plus grand nombre de finistériens l'opportunité de devenir propriétaires.



Acquisition:

12

lots libres à Landudec

et 28

lots libres à Tréméven

Démolition / reconstruction:

Résidence Créach Mikaël à Saint-Pol-de-Léon, Résidence Jules Verne à Châteaulin, Résidence Kerincuff à Gouesnarc'h (opérations en étude)

SE DOTER D'UNE STRATÉGIE FONCIÈRE

D'une part, Finistère Habitat a réalisé plusieurs opérations d'acquisition foncière dans l'objectif de diversifier son offre grâce à l'aménagement et la vente de lots libres. D'autre part, l'office mène de nombreuses opérations de démolition / reconstruction sur son propre foncier afin d'améliorer le confort de vie de ses locataires mais également de participer à la politique d'habitat des territoires, en proposant une nouvelle offre plus attractive de logements locatifs sociaux.



SE DOTER D'UNE STRATÉGIE DE VENTE GLOBALE DU PATRIMOINE LOCATIF DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE CHARTE DES VENTES, TOUT EN REDÉFINISSANT NOS ACTIONS DANS LE DOMAINE DE LA COMMERCIALISATION ET DU MARKETING

Finistère Habitat a fortement développé ses ventes de patrimoine durant la période 2017-2021. L'office départemental a notamment décidé d'augmenter le nombre de logements à la vente en passant de 300 à 400-450 logements et d'élargir les secteurs géographiques au profit de territoires tendus. Pour rappel, seulement 10 % d'entre eux sont vendus en moyenne par an. Il y a un écart important entre le fait de désigner un logement à la vente et le fait d'obtenir l'accord du locataire en place pour l'acheter ou d'attendre que le logement se libère pour proposer à une autre personne de l'acheter. Finistère Habitat a donc mis en place de nombreux outils pour faciliter la vente de patrimoine ancien, en tenant compte des différentes parties prenantes, locataire et futur acquéreur. Une nouvelle charte des ventes, au profit de nos locataires, a été déployée et les équipes Clientèle et Ventes se sont

rapprochées pour accompagner et conseiller au mieux les locataires en place, soit pour acquérir leur logement, soit pour bénéficier d'une mutation au profit d'une nouvelle location. D'autres actions ont été développées pour optimiser les ventes comme la réalisation de travaux d'embellissement ou d'amélioration des performances énergétiques des logements avant la vente.



LIMITER A 20 % LA PART DES VEFA
DANS LA PRODUCTION NEUVE
ANNUELLE POUR NE PAS PERDRE
NOTRE SAVOIR-FAIRE DE BÂTISSEUR

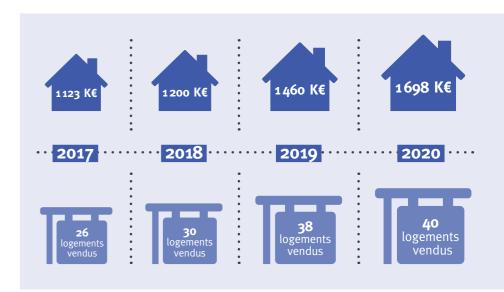
Finistère Habitat a limité à 18,5 % sa part de VEFA (Vente en État Futur d'Achèvement) dans sa production neuve annuelle, sur la période 2017-2021 avec 169 logements livrés ou en cours de livraison (13 opérations). Pour tenir cet engagement et ainsi conserver son savoir-faire, l'office a délibérément choisi de ne pas poursuivre certaines opérations pour en privilégier d'autres. La VEFA permet à Finistère Habitat d'acheter sur plans et en bloc des logements à des promoteurs immobiliers, au lieu d'en assurer la maîtrise d'ouvrage. La VEFA demeure un outil intéressant qui offre un avantage: l'opportunité d'être présent sur des secteurs géographiques ou des emplacements peu ou pas accessibles aux organismes HLM. Pour cela, Finistère Habitat a noué des partenariats avec des constructeurs, comme Trecobat, qui a récemment livré 24 logements (pavillons et semi-collectif) à Saint-Yvi ou Iris Promotion qui a déjà livré 8 logements à Landerneau.



Une plus-value des ventes en augmentation avec un objectif atteint en 2020

1,7 M€

fois plus de ventes entre 2017 et 2020, dont près de **70 %** au profit de nos locataires



Une **nouvelle charte des ventes** plus favorable pour nos locataires, adoptée par le Conseil d'Administration le 12 mars 2018



LE BILAN

EN QUELQUES CHIFFRES



1600

logements réhabilités depuis 2017



6000

logements ont bénéficié de travaux d'isolation



1300

chaudières remplacées

Dans le cadre d'une campagne de 2 ans



66 M€

d'investissement dans le cadre de réhabilitations



1,3 M€

depuis 201

Finistère Habitat mobilise un budget important consacré à l'amélioration de la sécurité de ses résidences (Gardes corps, Sécurité incendie, Sécurité électrique, Contrôle d'accès, ...)

5 PRIORITÉS

FIXÉES À L'HORIZON 2021

ENGAGER UNE NOUVELLE CAMPAGNE DE RÉNOVATION DE 389 PAVILLONS ÉNERGIVORES POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉLECTRIQUE ET AINSI AMÉLIORER LE POUVOIR D'ACHAT ET LE CONFORT DE NOS LOCATAIRES

Attentif à la diminution des factures d'énergie et au confort de nos locataires, Finistère Habitat mène depuis plusieurs années une campagne de rénovation énergétique des maisons individuelles chauffées principalement à l'électricité et dont le bâti a plus de 30 ans. Identifiés sur 50 communes du département, ces pavillons font ou ont fait l'objet d'une rénovation ciblée. Une étude thermique menée dans chaque résidence permet ensuite d'établir une liste de travaux: isolation des combles, remplacement des fenêtres, isolation thermique par l'extérieur, etc. L'objectif est double: réduire les déperditions de chaleur et limiter la consommation d'énergie.





Près de **1600**

logements réhabilités depuis 2017

14729093 kWh/an

d'économisés en 5 ans

(1 million de kWh = la consommation d'énergie annuelle de 60 logements ou de 4000 réfrigérateurs)

Un logement social consomme en moyenne

30 %

d'énergie en moins qu'un logement privé

POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE DE MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE, DANS LE CADRE DE NOS OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION

Finistère Habitat assure une gestion ambitieuse de son patrimoine, à la fois prospective et curative. L'office a investi près de 66 M€ ces 5 dernières années pour moderniser son parc de logements. Réhabilitation des logements, campagnes ciblées, nouvelles technologies, sensibilisation des locataires, Finistère Habitat mène des projets d'envergure pour proposer des logements économes en énergie. L'objectif: limiter les charges et les situations de précarité énergétique, et améliorer le confort de vie de nos locataires. Pour réaliser des travaux d'une telle ampleur, la recherche de financements est une action menée consciencieusement. Le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER), la Région Bretagne et le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) permettent notamment à Finistère Habitat de bénéficier de subventions pour financer certains types de rénovation. Isolation des combles par soufflage de laine de verre, calorifugeage (isolation des canalisations d'eau et de chauffage), rénovation des caves, remplacement de chaudières... Lors d'importantes opérations de réhabilitation, les augmentations de loyers sont rares et contenues car compensées par des baisses de charges énergétiques. Une réhabilitation de logement représente entre 20 et 40 % d'économie d'énergie pour le locataire.



SE DOTER DE NOUVELLES PRATIQUES ET DÉMARCHES INNOVANTES EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Lorsqu'il s'agit d'économie d'énergie, Finistère Habitat a une ligne de conduite simple: étudier toutes les opportunités. Une orientation qui a mené à des échanges constructifs avec plusieurs collectivités pour des projets différents et innovants. Des chaufferies bois ont été réalisées à Mellac et à Clohars-Carnoët. À l'île de Sein, l'office a mené une opération exemplaire dans une ancienne école en équipant 4 logements de panneaux photovoltaïques et thermiques. Ce projet intégrait également la production d'une partie de l'électricité par éolienne, mais cette expérience a rencontré de multiples difficultés.

D'autres opérations illustrent la capacité de Finistère Habitat à intégrer la problématique du développement durable dans ces opérations: cuve de récupération d'eau, ballon d'eau chaude solaire... Autant d'équipements innovants qui ont eu un impact non négligeable sur les charges des locataires et qui seront étudiés pour le choix de l'énergie dans les opérations de demain. Les initiatives en faveur de l'environnement dépassent les murs des appartements puisque de nouvelles pratiques voient le jour: éco-patûrage, jardins partagés...

des appartements.



METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGÉTIQUE DES LOCATAIRES

Au-delà de la rénovation de l'habitat, il est indispensable d'accompagner les locataires pour modifier certaines habitudes qui peuvent peser lourd dans les dépenses. Dans le cadre du partenariat avec les 4 ALEC (Agence Locale pour l'Énergie et le Climat) du département depuis 2016, Finistère Habitat propose des visites et des ateliers pour sensibiliser et apporter des conseils concrets sur les usages. Le bailleur a donc un rôle de sensibilisation: fiches pratiques sur les éco-gestes à adopter, distribution gratuite d'ampoules LED, visites conseil dans le logement, formation au bon usage des équipements après un chantier de réhabilitation, ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie... Finistère Habitat est également partenaire du SDIME (Service Départemental d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) qui propose un repérage des ménages exposés et un diagnostic à domicile pour orienter vers des solutions appropriées proposées par les différents acteurs du territoire. Finistère Habitat a un rôle privilégié dans l'identification des publics fragilisés de par sa connaissance des locataires.

AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE DE NOS LOCATAIRES

Finistère Habitat accorde un soin particulier aux aménagements extérieurs, qu'ils'agisse d'opérations de construction neuve ou de réhabilitation de patrimoine. Les travaux de rénovation des pavillons énergivores en sont une belle illustration puisque les abords sont également repensés pour apporter une touche de couleur et de modernité à des extérieurs vieillissants et laissés à l'abandon. D'autres opérations de réhabilitation ont également été menées avec des architectes paysagers pour intégrer la dimension environnementale, comme pour la résidence des Maronniers à Morlaix ou à Trébéhoret, à Pont L'Abbé, pour la requalification de 9 logements avec un lieu de vie valorisé: environnement plus ouvert et verdoyant, bancs, jardins, stationnement... Améliorer le cadre de vie des locataires a une incidence doublement positive. Cela favorise les moments de convivialité et cela permet généralement de réduire les coûts d'entretien et par conséquent les charges des locataires (éco-pâturage, gestion différenciée des espaces verts...).





LE BILAN

EN QUELQUES CHIFFRES



salariés dont 85 sur le terrain

soit 14,9 salariés pour 1 000 logements



16324

heures de formation



500000€

de budget formation

5 PRIORITÉS

FIXÉES À L'HORIZON 2021

FAIRE DU MANAGEMENT UN LEVIER DE LA PERFORMANCE

Le projet stratégique « Bâtir ensemble » a été co-construit avec les managers de Finistère Habitat. Le comité de direction a souhaité ancrer davantage les bonnes pratiques et développer la culture managériale. Une volonté qui s'est traduite sous différentes formes: séminaire annuel d'encadrement, formations management, charte du management, du droit à la déconnexion et du bien travailler ensemble. Le développement de la culture managériale est un levier du changement. Durant ces 5 dernières années, le projet « Bâtir ensemble » a été une véritable feuille de route pour les équipes et a donné du sens à l'activité collective et individuelle. Les managers ont pu décliner les orientations stratégiques de l'office au cœur de leur activité et rythmer le travail des équipes. Le projet stratégique a été et reste pour les 150 salariés de Finistère Habitat un plan d'actions mobilisateur à long terme, qui exploite le potentiel de l'office.





jours de formation Management délivrés

Une charte du management rédigée collectivement par les membres de l'encadrement



PROMOUVOIR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE DANS LE FONCTIONNEMENT DE FINISTÈRE HABITAT

Ces dernières années, l'office départemental a connu de grands changements dans son organisation: lancement d'un Service Relations Clients, réorganisation des équipes de proximité et des métiers... Pour mener à bien ces chantiers d'envergure, les équipes ont travaillé en mode projet. L'intelligence collective a orienté les décisions. Dans ces situations, la cohésion du groupe et le travail en équipe font la différence. La communication transverse est un facteur clé de la réussite du projet. L'équipe ne travaille pas seule, Les collaborateurs ont également été très mobilisés elle fait partie d'un tout: équipes, partenaires, clients, collaborateurs multiples. En 2018, la refonte avec un autre bailleur social.

du site internet est un bel exemple de travail collaboratif. Porté par les services Communication et Informatique, ce projet s'est fait avec l'aide des chargés de clientèle, des gestionnaires de vente, du service des marchés publics... L'idée était de répondre au mieux en enjeux de communication mais également aux besoins des services opérationnels. Résultat, entre 2017 et 2020, la fréquentation du site a augmenté de 72 % et le nombre de pages consultées de 67 %.

en 2019 et 2020 par un projet de rapprochement



RENFORCER L'ENGAGEMENT ET L'EXIGENCE EN TERMES DE DÉLAI, DE COÛT ET DE QUALITÉ

Finistère Habitat a multiplié les enquêtes de satisfaction auprès de ses locataires ces dernières années: enquête de satisfaction globale, mesures de satisfaction post-travaux de réhabilitation ou post-livraison de construction neuve. La volonté: renforcer le niveau d'exigence des équipes vis-à-vis de la qualité du service rendu. Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement d'interroger un échantillon de locataires mais bien l'ensemble des locataires concernés. Le niveau de satisfaction est alors mesuré et analysé pour mettre en place des actions d'amélioration. À titre d'exemple, en 2019, à la suite d'une enquête de satisfaction, de nombreux collaborateurs ont été formés à l'outil de suivi de la relation avec les locataires, utilisé par le Service Relations Clients. L'objectif: améliorer les délais et la qualité de traitement des interventions.

Ce souci de mesurer et d'analyser est partagé par l'ensemble des directions grâce à un nouvel outil de pilotage qui fournit des indicateurs de suivi par activité. Cet outil est devenu un outil de management et d'aide à la décision: développement d'une activité, arbitrage financier...



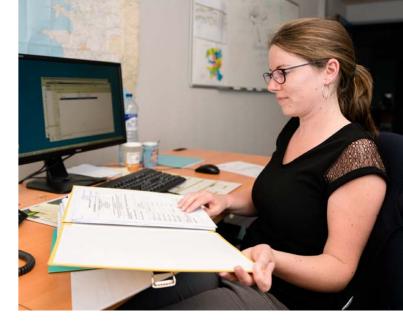
Une charte du télétravail a été mise en place en 2018 dans l'entreprise

Avant 2020, **près de**

200

jours de télétravail

ont été accordés avec une note de satisfaction de 8,65/10 attribuée par les salariés



DÉVELOPPER DES COMPORTEMENTS ET DES PRATIQUES INNOVANTES

Finistère Habitat est un office qui sait s'adapter et voir différemment. Avant la crise sanitaire, il avait donné la possibilité à quelques collaborateurs de travailler à distance 1 jour par semaine en éditant une charte du télétravail. La crise sanitaire a, comme pour beaucoup d'autres entreprises, accéléré cette façon de travailler et l'office a su faire face pour maintenir la qualité de service rendue à nos locataires. La direction des Ressources Humaines a également choisi d'accompagner cette nouvelle façon de faire en dispensant des formations sur le travail à distance. L'organisation traditionnelle du travail est rattrapée par de nouvelles pratiques

qu'elle ne peut, si ce n'est éviter, a minima ignorer. En effet, les usages numériques ont redéfini nos modes de vie. Le travail nomade par exemple invite à repenser les espaces. L'office a donc profité de la construction de nouveaux locaux pour l'agence Nord pour repenser l'aménagement des bureaux à Morlaix, Landerneau et Carhaix. Cela permettra de tester des espaces différenciés en fonction des activités ou des tâches à réaliser en mixant des plateaux plus ouverts, de petites salles de réunion et d'autres pièces isolées, favorisant la concentration ou les échanges confidentiels.



40

collaborateurs

engagés dans le programme solidaire / 13 journées d'engagement solidaire

L'ADN de Finistère Habitat: engagement, proximité, solidarité, au service des locataires



S'ASSURER QUE DANS TOUTES NOS ACTIONS, L'INTÉRÊT DE FINISTÈRE HABITAT PRIME

Finistère Habitat a mis en place depuis de nombreuses années un accord d'intéressement qu'il réinterroge régulièrement, avec les représentants du personnel, pour s'assurer de la pertinence des critères. Cet outil est un bon indicateur de performance puisqu'il associe les salariés aux résultats et/ou aux performances de l'office. Les nombreuses actions de communication tant externe qu'interne participent à porter les valeurs sociales de l'office et valoriser le travail mené par les collaborateurs au service des locataires. L'office sait combien le bienêtre des collaborateurs contribue à leur performance au quotidien. Il a donc développé plusieurs initiatives à l'attention du personnel: journée de cohésion, challenge sportif inter-entreprises... Se sentir bien au travail passe aussi par le fait de partager des temps entre collaborateurs hors les murs. Dès 2018, Finistère Habitat, convaincu que l'entreprise est un vecteur de l'engagement citoyen, a lancé un programme d'engagement solidaire. L'idée: donner du temps aux collaborateurs pour leur permettre de s'engager collectivement dans des projets associatifs. Une démarche originale pour donner du temps au vivre ensemble mais aussi du sens aux valeurs sociales de l'office.



SIÈGE

6, Boulevard du Finistère 29334 Quimper **02 98 95 37 25**

AGENCE NORD

41, quai du Léon 29600 Morlaix **02 98 63 68 00**

AGENCE SUD

Kérandon 5, avenue de la Cascade 29900 Concarneau **02 98 74 47 37**