

Le décodeur

OCT.
2017

LE MAGAZINE DES ÉLUS DU FINISTÈRE #02

EN CLAIR

Attribution de logements LE GRAND ÉQUILIBRE

L'attribution de logement social est régie par 7 lois, quelques codes et accords. Bref, l'exercice ne doit rien au hasard. Les commissions en charge de l'attribution de logement - les CAL - statuent sur la base de critères et priorités bien établis, mais aussi à la lumière d'un travail préparatoire qui n'est inscrit dans aucun texte. Un travail de terrain, fait d'observation et de connaissance des quartiers, de rencontres et d'échanges avec les locataires ou candidats au logement. Sur ce terrain, élus locaux et bailleurs sociaux jouent la complémentarité.

Notre dossier en page centrale →

MOTEUR P.02

INNOVATION **CHANTIERS**
A GRANDE VITESSE

LUMIÈRE SUR P.04

RELATION CLIENTÈLE
NOUVELLE VAGUE

 finistère
habitat
un engagement constructif

Innovation Un concept immobilier à grande vitesse

Finistère Habitat a développé un nouveau principe de conception de pavillons qui répond à la fois au besoin de réactivité des communes et aux spécificités du site de construction.



Basée sur des modules-types d'habitat, cette solution durable et clés en main permet de rationaliser les études et les travaux et de livrer des logements en moins de 2 ans. Et chaque projet est unique. Architecture contemporaine ou traditionnelle, toit une ou deux pentes, bardages... La construction peut être personnalisée et adaptée à son environnement. Au cœur des monts d'Arrée, huit maisons sont déjà sorties de terre sur les communes de La Feuillée, Botmeur, Saint Rivoal, Brennilis (Yeun Elez). Suivront d'ici fin 2017 deux pavillons à Loqueffret. Ces logements de type T3, avec garage, sont tous équipés de pompe à chaleur pour le chauffage et l'eau chaude. ■



Jean-Paul Vermot, Président de Finistère Habitat, inaugure les premiers logements du Yeun Elez.

EN BREF

LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES PROGRAMME EXPÉRIMENTAL

OBJECTIF : optimiser la coordination des acteurs d'un territoire pour prévenir les fragilités des seniors seuls.

3 VOLETS D'INTERVENTION : adaptation du logement, optimisation des services, animation de la communauté d'habitants.

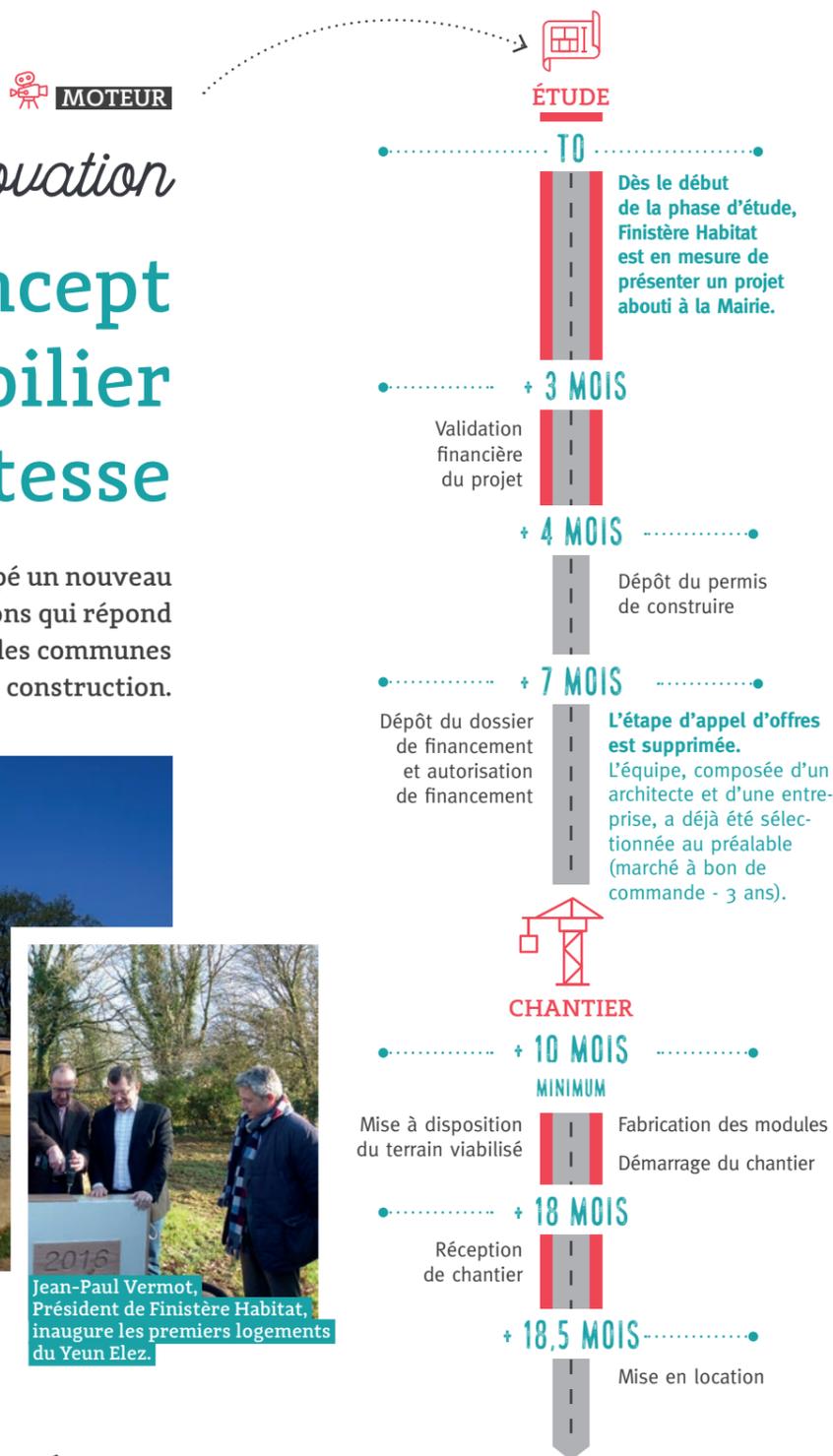
2 TERRITOIRES PILOTES : la ville de Landerneau et la Communauté de communes du Haut Léon.

2 PARTENAIRES : Action Tank (méthodologie) et l'Université de Bretagne Occidentale (évaluation).

LANCEMENT DU PROGRAMME : début 2018.

DURÉE DE L'EXPÉRIMENTATION : 3 ans.

CONTACT : Morgane Clugery
Finistère Habitat
mclugery@finisterehabitat.fr



ECLAIRAGE

Xavier Croq, Directeur clientèle et solidarité

Il est l'un des artisans de la nouvelle organisation territoriale que s'appête à déployer Finistère Habitat. Rencontre avec un homme qui place haut dans son échelle de valeurs les mots « service » et « solidarité ».

QUELLES SONT LES GRANDES LIGNES DE LA NOUVELLE ORGANISATION ?

Des agences qui s'adaptent à la redistribution des compétences territoriales et des équipes qui s'emploient à « réenchanter la relation locataires » : c'est le sens de cette nouvelle organisation. Concrètement, à compter du 15 novembre, notre réseau va s'organiser autour de 2 agences au lieu de 3, de nouveaux métiers de proximité et des chargés de clientèle qui vont se spécialiser, un tout nouveau service relations clients qui sera basé à Châteaulin.

" Être meilleurs que les autres bailleurs sociaux ? Nous avons le droit d'avoir cette ambition-là, dès lors que nous le faisons dans l'intérêt et au service de nos locataires, des élus et de nos partenaires. "

POURQUOI CES CHANGEMENTS ?

Pour deux raisons principales. Tout d'abord, il s'agit de « coller au territoire ». Avec les lois Alur et « Égalité et citoyenneté », c'est au niveau inter-

communal que se dessine désormais la politique du logement. Les zones de compétence de nos deux agences vont épouser parfaitement celles des EPCI. Les 8 salariés qui ont choisi de devenir Chargés d'attribution seront de véritables experts de la gestion de la demande locative et les 10 Chargés de clientèle seront, par leur travail de terrain, au service des locataires. La seconde raison tient à notre ADN : la proximité, c'est notre marque de fabrique. Finistère Habitat n'est pas un bailleur social comme les autres. Plus de 55 % de nos effectifs sont en agence. Cette implantation territoriale nous permet d'être réactifs, d'être « connectés » aux territoires et au contact des élus, des locataires, du milieu associatif. Mais nous devons encore améliorer la qualité et la performance de notre modèle.



PARCOURS

- 49 ans
- DESS Droit et politique de l'habitat, Université d'Orléans
- Lozère Habitations (SA), responsable gestion locative (1997 - 2000)
- **Finistère Habitat** Responsable d'agence (2000 - 2004) Responsable de la gestion locative (2004 - 2011) Directeur clientèle et solidarité (depuis 2011)

POURQUOI MAINTENANT ?

La dynamique du changement est engagée depuis plusieurs mois puisque nous nous sommes dotés, il y a un an maintenant, d'une nouvelle feuille de route stratégique pour les années 2017 à 2021. Le travail collaboratif qui a été mené avec tout le personnel puis le Conseil d'administration a permis de définir des objectifs et des horizons communs. Cette nouvelle organisation des agences et de la relation clientèle en est l'exemple. ■

EN BREF

HOMMAGE À MURIEL LE GAC

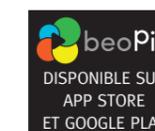
Muriel Le Gac, administratrice au CA, en qualité de représentante du Conseil départemental, est décédée le 2 août dernier. Jean-Paul Vermot, les administrateurs et les salariés renouvellent à ses proches leurs condoléances émues. Ils garderont en mémoire la justesse de ses interventions notamment en commission des Finances. Le Département a désigné Nicole Ziegler, conseillère départementale du canton de Concarneau pour succéder à Muriel Le Gac.

SATISFACTION EN HAUSSE EN 2017*

- 907 locataires interrogés par Finistère Habitat.
- Enquête téléphonique réalisée du 6 février au 5 avril 2017.
- Une dizaine de critères : qualité de vie, propreté, équipements, interventions techniques, accueil, réactivité...
- Prochaine enquête en 2020.

* 11 % de satisfaction globale par rapport à 2014

POUR DÉCOUVRIR
LES RÉSULTATS ANIMÉS
DE L'ENQUÊTE, TÉLÉCHARGEZ
GRATUITEMENT
L'APPLICATION beoPik
ET FLASHEZ CE VISUEL.



FAITS & CHIFFRES



LE DALO PRIORITÉ DES PRIORITÉS

Les ménages reconnus prioritaires au titre du droit au logement opposable doivent bénéficier d'une attribution de logement social avant la mise en œuvre des critères de priorité de droit commun.



13

le nombre de critères de priorité rassemblés, depuis le 27 janvier 2017, dans la loi Égalité et citoyenneté. Parmi lesquels les personnes en situation de handicap, cumulant difficultés financières et d'insertion sociale, reprenant une activité après une période de chômage longue durée, victimes de violences conjugales, ayant à charge un enfant mineur et habitant dans un logement sur-occupé ou indécemment...



+ DE 11 000

demandes de logement en cours dans le Finistère.

3

le nombre de Commissions d'attribution de logements, que Finistère Habitat a décidé de maintenir pour préserver la proximité avec les élus. Chacune d'entre elles se réunit 2 fois par mois.



79

réunions de Commission d'attribution de logements en 2016



LES MOTS DU DICO

PLAI

(Prêt locatif aidé d'intégration) logements à loyers très modérés, réservés aux personnes en situation de grande précarité.

LES PLUS

(Prêts locatifs à usage social), régis par des plafonds de loyer et de ressources, constituent plus de 80 % des logements sociaux.

LE BAIL GLISSANT

a pour vocation de favoriser l'accès au logement de personnes en voie d'insertion, à l'issue d'une période transitoire pendant laquelle l'occupant a le statut de sous-locataire. Il nécessite un partenariat entre le bailleur, une association et le sous-locataire.



EN CLAIR

Récit

Une matinée à fond de CAL

L'andivisiau, jeudi 25 août. Il est bientôt 9 h et la brume promet de laisser place au soleil. Mais l'attention de Liliane Le Pinvidic est ailleurs. Ce matin, la commission qu'elle préside doit attribuer 42 logements. Il y a eu beaucoup de départs cet été et le parc ne tolère pas de vacance. Des familles attendent, des personnes espèrent. Le rythme, c'est Louis Saliou qui le donne ce jeudi matin. Il dirige l'agence Nord de Finistère Habitat depuis de nombreuses années et connaît le territoire comme sa poche. Chaque quartier, chaque résidence, la plupart des logements. Aujourd'hui, il officie comme chef d'orchestre. La réunion a été minutieusement préparée. Pour chaque logement, la commission doit étudier 3 demandes. C'est la règle. Marine Salaun, chargée de clientèle, a déposé sur la table ses deux épais dossiers à sangle. Une à une, elle présente les situations des demandeurs. Des noms, des situations familiales et professionnelles, des revenus souvent faits d'une somme de droits, des débits et des crédits qui se soldent par un RAV – un reste à vivre – laissant imaginer des mois difficiles. La commission accorde à chaque logement quelques minutes d'attention et d'échange, pas plus. Une famille de 4 enfants, sans toit : « il y a urgence... ». Un appartement en rez-de-chaussée, « dédiable PA (personne âgée) » : la commission décide de faire réaliser les travaux

d'adaptation du logement... Un couple avec un parcours de rue, des problèmes de voisinage : il faudra davantage d'information pour prévenir les difficultés de cohabitation. Quelques minutes... le temps de dégager des priorités et d'appréhender, parmi les candidats, la demande la mieux adaptée au logement ou encore la situation sociale et humaine la plus urgente. La chargée de clientèle connaît chacun des demandeurs. Elle les a rencontrés, contactés, interrogés. Elle raconte, explique, porte leur parole et dit avec ses mots les maux de notre société. Les membres de la commission se comprennent : ils savent jongler avec le contingent préfectoral, le bail glissant, les mutations internes et les PLAI, le taux d'effort et l'ancienneté de la demande. Ils s'enquêtent de l'avis de la mairie et, finalement, statuent. Rang 1, 2, 3. Chaque logement est attribué. Demain, Marine Salaun et ses collègues contacteront chacun des heureux lauréats. Sans perdre de temps car les attributaires de rang 1 ont 10 jours pour accepter la proposition de la commission. S'ils refusent ou omettent de répondre, c'est le suivant sur la liste qui pourra prétendre au logement. Dans 15 jours, dans un mois... Liliane Le Pinvidic présidera d'autres réunions de CAL. Chaque année, Finistère Habitat réunit 80 commissions et attribue quelque 1 500 logements. ■

Chaque CAL est composée de 6 membres permanents, désignés par le Conseil d'administration. Parmi eux, au moins 2 administrateurs dont un représentant élu des locataires. Ces 6 membres ont voix délibérative. Est également membre de droit le maire de la commune sur laquelle sont situés les logements à attribuer. Il dispose d'une voix délibérative et son avis est prépondérant en cas de partage des voix. En son absence, c'est la voix du Président qui vaut décision.

Radiographie

Les attributions 2016

7,7 MOIS

FINISTÈRE HABITAT

9,9 MOIS

RÉGION BRETAGNE

LE DÉLAI MOYEN D'ATTENTE entre le dépôt de la demande et l'entrée dans le logement

1 414

logements attribués, dont 157 logements neufs

35 %

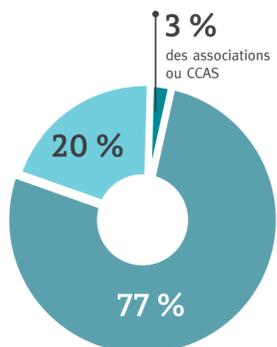
le taux de refus à proposition

3 DOSSIERS

sont étudiés par la Commission d'attribution pour chaque logement

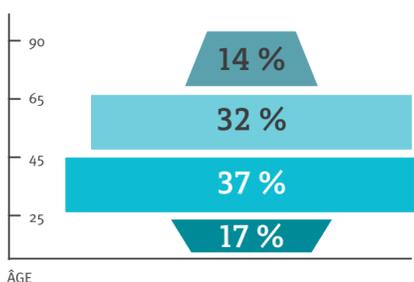
À QUI LES LOGEMENTS SONT-ILS ATTRIBUÉS ?

SITUATION FAMILIALE

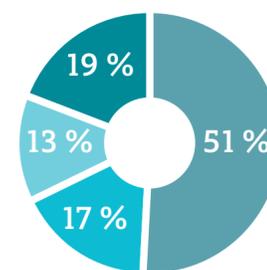


- des personnes seules ou familles monoparentales
- des couples (pour moitié avec enfant(s))
- 28 attributions dans le cadre d'un bail glissant ou en sous-location

PYRAMIDE DES ÂGES



ACTIVITÉ



- en situation d'emploi
- sans emploi
- retraités
- en invalidité, congé maternité, inscrits au RSA, étudiants...

72 % DES ATTRIBUTAIRES ONT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 60 % DES PLAFONDS PLUS

(1 079 €/MOIS POUR 1 PERSONNE SEULE, 1 733 €/MOIS POUR 1 COUPLE AVEC 1 ENFANT)



1,98

personne par logement en moyenne

PAROLES

Je siége en Commission depuis 6 ans et je suis frappée et préoccupée à la fois par l'énorme baisse des ressources.



LILIANE LE PINVIDIC, PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION ATTRIBUTION DE LOGEMENT NORD

« Nous avons des priorités : le droit au logement, le handicap... Et surtout un ensemble de critères objectifs sur lesquels reposent toutes les décisions. Les dossiers sont bien préparés et présentés par les chargés de clientèle, de sorte que nous avons en commission tous les éléments d'information pour prendre les bonnes décisions. L'important, c'est que nous soyons justes, irréprochables. Cela demande beaucoup d'exigence et de rigueur. »

Il est important de connaître les gens qui viennent s'installer dans la commune.



ANTOINE AUTRET, ADJOINT AUX AFFAIRES SOCIALES, COMMUNE DE PLOUIGNEAU

« Je réponds systématiquement aux invitations de la Commission. Il m'arrive d'avoir reçu en mairie des personnes en recherche d'un logement. J'ai parfois des arguments ou une connaissance de la situation qui viennent alimenter les échanges. Avec la chargée de clientèle de Finistère Habitat, nous travaillons en binôme et en bonne intelligence. L'un des objectifs est d'apporter des réponses aux situations sociales les plus urgentes. »

Tout le travail fait en amont est essentiel pour un bon déroulement des commissions.



AUDREY LE MESTE, RESPONSABLE CLIENTÈLE ET SOLIDARITÉ DE L'AGENCE NORD

« Dès qu'un locataire annonce son départ, nous prenons contact avec la mairie. Dans certaines communes, des pré-commissions sont organisées, ailleurs ce sont des commissions CCAS. L'objectif est le même : établir des priorités avant que les dossiers soient présentés. Les enjeux sont importants, même s'ils varient d'une commune à l'autre. Il peut s'agir de régler une situation d'urgence par un relogement ou bien maintenir des classes, des écoles, en privilégiant des familles avec enfants... »

Une équipe 100 % dédiée aux locataires

C'est à Châteaulin que Finistère Habitat a choisi d'installer sa nouvelle équipe de relations clients. Un service totalement intégré, étroitement lié aux agences et personnels de terrain, qui assurera à la fois la relation avec les locataires (téléphone, mail, courrier) et le traitement de demandes d'intervention.



Laurence, Barbara, Catherine, Camille, Laurent, Gwenn, Karine, Hélène, Auriane

Quand de nombreuses entreprises font le choix de la délocalisation voire de l'externalisation de leur centre de relations clients, Finistère Habitat joue la carte de la proximité et implante son nouveau service au cœur du département finistérien. Une équipe pluridisciplinaire de 9 personnes entièrement dédiées au traitement des demandes des locataires. Un problème technique ou une question administrative ? À partir du 15 novembre, les locataires disposeront d'un numéro unique pour contacter leur bailleur. « Un gage de qualité et de réactivité », annonce Vanessa Clapier, responsable qualité et développement durable, cheville ouvrière de ce projet initié en 2015.

MAINTENIR LE LIEN AVEC LE TERRAIN

L'amélioration de la relation avec les locataires est un enjeu stratégique. « La dernière enquête montre que les locataires sont globalement satisfaits mais que nous devons optimiser la traçabilité des demandes et l'information à chaque étape », explique Vanessa Clapier. La traçabilité passe avant tout par des outils partagés. Les gardiens d'immeubles ou les chargés de clientèle par exemple



02 29 40 29 40



relationsclients
@finisterehabitat.fr



Du lundi au vendredi,

EN CONTINU
DE 8 H À 18 H



Un site

CHÂTEAULIN
AU CŒUR DU DÉPARTEMENT

9

personnes

+10 000

locataires

peuvent suivre en temps réel la prise en charge et la gestion des demandes sur leur secteur. Ils pourront prendre le relais le cas échéant. « Un service 100 % dédié aux locataires, c'est aussi plus de disponibilité et d'efficacité pour nos collègues du siège et du terrain », précise Laurent Larsonneur, le nouveau responsable du service.

S'ENGAGER

Outre l'accueil téléphonique, l'équipe prendra en charge la commande de certaines interventions techniques auprès des différents prestataires (électricité, plomberie, menuiserie, etc.) et maintiendra un contact régulier avec les locataires, jusqu'à l'achèvement des travaux. La démarche qualité passera par d'autres engagements : délai d'intervention, contrôle des réparations, enquêtes périodiques...

Offrir la meilleure qualité de service est une priorité pour cette nouvelle équipe, véritable clé de voûte pour « réenchanter la relation locataire ». ■

Pour les professionnels et les élus, les services du siège de Finistère Habitat restent joignables au 02 98 95 37 25.