



GRUPE IDELIANS

CONVENTION D'UTILITE SOCIALE 2021-2026



Sommaire

Sommaire.....	1
Abréviations utilisées dans le présent document	4
Grand Dole Habitat, c'est	5
Cohérence avec les politiques publiques locales	6
Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature	7
1.1. Visas.....	7
1.2. Délibérations prises par le Conseil d'Administration	7
1.3. Concertations et associations	8
1.3.1. Démarche auprès des personnes publiques.....	8
1.3.2. Démarches de concertation avec les locataires.....	8
1.4. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial	9
1.4.1. Objet de la CUS.....	9
1.4.2. Durée de la CUS.....	9
1.4.3. Exigences du Préfet de Région.....	Erreur ! Signet non défini.
1.4.4. Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes.....	9
1.4.5. Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale	12
Chapitre 2. Spécificités du territoire de Grand Dole	13
Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement	16
3.1. Plan Stratégique de Patrimoine.....	16
3.2. Etat des lieux.....	18
3.2.1. Le patrimoine de Grand Dole Habitat.....	18
3.3. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	20
3.3.1. Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant.....	20
3.3.2. [PP-2] Renforcement de la performance énergétique du patrimoine énergivore.....	22
3.3.3. [PP-3] Réhabilitations lourdes et autres interventions	24
3.3.4. Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine	24
3.3.5. [PP-4] Favoriser l'accèsion à la propriété	25
Chapitre 4. Cahier des Charges de Gestion Sociale.....	27
4.1. État de l'occupation sociale des immeubles.....	27
4.1.1. Origine des données	27
4.1.2. Appréciation de l'état de l'occupation sociale.....	27
4.1.3. Etat de l'occupation sociale.....	27
4.2. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	32
4.2.1. Politique d'attribution de logements.....	32
4.2.2. Ménages à bas revenus (1 ^{er} quartile).....	33
4.3. Engagements pour l'accueil de publics prioritaires ou spécifiques	33
4.3.1. La convention de réservation préfectorale.....	33
4.3.2. Action logement	34
4.3.3. Mise en application et réserves	34
4.3.4. Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés	35
4.3.5. Partenariats et logements loués à des associations	36
4.3.6. Attributions hors publics les plus modestes en QPV.....	38
4.3.7. [PP-5] Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes.....	38
4.3.8. Améliorer la performance de la gestion des logements.....	40

Chapitre 5. Politique de qualité de service.....	47
5.1. État des lieux.....	47
5.1.1. État du service rendu.....	47
5.2. Actions déjà menées par l'organisme en matière de service rendu et nouvelles orientations	
5.2.1. [SR-1] Logements accessibles et adaptés.....	50
5.2.2. Autres actions menées pour le service rendu aux locataires, [G1] Coût de gestion par logement.....	51
Chapitre 6. Logements-foyers	55
6.1. Résidences autonomie et résidences sociales.....	55
6.2. Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine	56
6.2.1. [PP-LF-1, PP-LF-2, PP-LF-3].....	56
Chapitre 7. Politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale et concertation locative	58
7.1. La concertation locative	58
7.2. La responsabilité sociétale de l'entreprise	59
7.2.1. La démarche RSE	59
7.2.2. Le projet stratégique d'entreprise :.....	61
Chapitre 8. Annexes.....	63
Annexe n°1 : Délibérations du Conseil d'Administration.....	63
Annexe n°2 : Liste des ensembles immobiliers de Grand Dole Habitat – Etat initial du parc	63
Annexe n°3 : Cadres stratégiques IDELIANS	63
Annexe n°4 : Plan de concertation locative	63

Abréviations utilisées dans le présent document

Ci-après	Appellation officielle
k€	Millier d'euro
M€	Million d'euro
ACD	Accord collectif départemental
ACI	Accord collectif intercommunal
AL	Aide au logement
AMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage
ANRU	Agence nationale pour la rénovation urbaine
APL	Aide personnalisée au logement
BBC	Bâtiment basse consommation
CAF	Caisse d'allocation familiale
CCAS	Centre communal d'action sociale
CCGS	Cahier des Charges de Gestion Sociale
CCL	Conseils de Concertation Locative
CIA	Convention intercommunale d'attribution
CIL	Conférence intercommunale du logement
CNL	Confédération Nationale du Logement
CUS	Convention d'utilité sociale
DDT	Direction départementale des territoires
DPE	Diagnostic de Performance Energétique
EPCI	Etablissement public de coopération intercommunal
GED	Gestion électronique de documents
HQE	Haute qualité environnementale
IRL	Indice de référence des loyers
LF	Logement-Foyer
LLS	Logement locatif social
NPNRU	Nouveau programme national de renouvellement urbain
NPL	Nouvelle politique des loyers
PCL	Plan de concertation locative
PHBB	Prêt de haut de bilan bonifié
PDALHPD	Les Plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PLH	Programme local de l'habitat
PMR	Personne à mobilité réduite
pt ou pts	Point(s) au sens de la différence entre deux valeurs en pourcentage
PSLA	Prêt social locatif aidé
PSP	Plan stratégique de patrimoine
QPV	Quartiers prioritaires de la politique de la ville
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
RT	Réglementation thermique
SLS	Supplément de loyer de solidarité
SRU	Loi relative à la solidarité et le renouvellement urbain
TFPB	Taxe foncière sur la propriété bâtie
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UC	Unité de consommation
VEFA	Vente en l'état futur d'achèvement

Grand Dole Habitat, c'est ...

Le logement, lieu privé, d'intimité et d'épanouissement par excellence est la **composante essentielle de la notion plus large d'habiter**, habiter son immeuble, son quartier, sa ville. De fait, il implique et sous-tend la politique globale de la ville dans toutes ses dimensions.

Ainsi, selon que sera recherchée une mixité sociale et / ou architecturale, l'accueil de population jeunes et le maintien des personnes âgées à domicile, la sauvegarde d'un patrimoine ancien historique, etc., s'organiseront les services et infrastructures tels que transports, établissements scolaires et d'enseignement supérieur, culture, santé, sécurité et zones d'activités économiques source d'emplois, c'est-à-dire tout ce qui concourt à la qualité de vie dans la cité et en fait son attractivité.

Dans ce contexte, le logement social a un rôle important à jouer. Le logement reste un des **premiers sujets de préoccupation des citoyens**. Le logement social est **étroitement lié aux questions d'emploi**, de **pouvoir d'achat** et de **qualité de vie**. Il joue comme un révélateur du dynamisme local.

A ce titre, le logement social est évoqué systématiquement par les candidats et les élus comme un des principaux outils en leurs mains pour agir en matière de logement. Ils le considèrent comme un **véritable outil d'aménagement de leur territoire**.

L'agglomération du Grand Dole, autorité de rattachement de **Grand Dole Habitat**, dispose du principal opérateur intervenant sur Dole et le Grand Dole, opérateur qui a démontré sa capacité à répondre positivement aux exigences du PLH, à être **l'outil privilégié d'une politique de développement dynamique du logement sur le territoire**.

La recherche d'un Habitat de Qualité pour Tous

Dans un contexte de précarité Grand Dole Habitat a pour vocation de construire, entretenir, réhabiliter, et gérer des logements. Nous souhaitons que nos logements et leurs environnements soient pour leurs habitants **un lieu de vie de qualité**, en veillant à **maintenir une cohésion sociale dans nos quartiers**, et en l'accompagnant d'une **politique de loyers abordables et de charges maîtrisées**.

C'est à ce titre que le Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029 a développé une politique visant notamment à amplifier la **réhabilitation thermique** via un **ambitieux programme pluriannuel de travaux s'élevant à 62 millions d'euros** qui va concerner plus de 2000 **logements d'ici 2029**.

Un habitat de qualité c'est aussi le développement d'une offre nouvelle de logements, grâce à des opérations de construction mais aussi grâce à des acquisitions-améliorations de bâtis existants.

La création d'IDELIANS

L'article 81 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite loi ELAN, contraint au regroupement des organismes d'HLM gérant moins de 12.000 logements, sauf exceptions limitativement énumérées, au plus tard le 1er janvier 2021.

Conformément aux délibérations de leurs conseils d'administration, prises en décembre 2018, les OPH Orvitis en Côte d'Or, Domanys dans l'Yonne et Grand Dole Habitat ont mené courant 2019 des travaux et études en vue de constituer ensemble une société de coordination.

La société de coordination, société anonyme à conseil de surveillance et directoire, constituée entre les trois OPH, a été agréée par arrêté ministériel du 11 août 2020.

Rapidement rejoints par l'OPH de Haute-Marne HAMARIS, les 4 organismes constituent aujourd'hui la société IDELIANS.

Le cadre stratégique patrimonial (CSP) et le cadre stratégique d'utilité sociale (CSUS) d'IDELIANS sont annexés à la présente CUS.

Cohérence avec les politiques publiques locales

La présente CUS est élaborée en cohérence avec les différentes politiques publiques locales et leurs enjeux :

- En développant notre offre et en l'adaptant aux nouveaux besoins tout en prenant en compte les réalités du marché
- En réhabilitant notre patrimoine pour accroître son attractivité et en massifiant les rénovations thermiques
- En poursuivant l'adaptation de notre parc de logement aux personnes à mobilité réduite
- En augmentant notre offre de produits adaptés aux besoins du 3ème âge

La politique sociale de Grand Dole Habitat s'inscrit pleinement dans les ambitions la CIL de maintenir la mixité sociale de nos quartiers, avec une attention particulière aux quartiers prioritaires de la ville, et de maîtriser une politique d'attribution favorisant l'accès au logement et limitant les déséquilibres territoriaux.

Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature

1.1. Visas

ENTRE

L'État

Représenté par le Préfet de Région.

D'une part

ET

Grand Dole Habitat, dont le siège social situé au 12 rue Costes et Bellonte à Dole, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Lons Le Saunier sous le numéro 273 900 027

Représenté par le Président de **Grand Dole Habitat**, Mathieu BERTHAUD,

Et par Yves MAGDELAINE, agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du N°2016-011 du 09/02/2016.

D'autre part.

1.2. Délibérations prises par le Conseil d'Administration

Date	Objet
16/12/2020	Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2020-2029 et du prévisionnel financier à 10 ans
16/12/2020	Engagement de la procédure de convention d'utilité sociale
25 mai 2021	Validation du projet de CUS

1.3. Concertations et associations

1.3.1. Démarche auprès des personnes publiques

Conformément aux 3° alinéa de l'article L445-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, en sus des préfets de Région et de Département, certaines collectivités sont associées. Ces collectivités sont les territoires suivants sur lesquels l'organisme détient du patrimoine :

Les EPCI à condition de :

- Etre tenu de se doter d'un PLH ou avoir la compétence de l'habitat
- Avoir au moins un QPV

Les départements

Date	Qui	Objet
24/11/2020	Préfet de Région	Envoi du PV de la délibération de validation de l'engagement de l'élaboration de la CUS, et des deux reports 2019 et 2020
24/11/2020	Préfet de Département	
24/11/2020	Conseil Départemental du Jura	
24/11/2020	Communauté d'Agglomération du Grand Dole	
03/02/2021	Communauté d'Agglomération du Grand Dole	Courrier réponse suite information du projet de CUS
Avant le 01/07/2021	Préfet de Région	Envoi du projet de CUS pour signature
	Collectivités	Envoi de la CUS / Réunion de présentation
Entre le 01/07/2021 et 31/12/2021	Préfet de Région	Envoi de la CUS après prise en compte des corrections du Préfet

1.3.2. Démarches de concertation avec les locataires

Date	Qui	Objet
06/05/2021	<i>Conseil de Concertation Locative</i>	<i>Présentation et concertation sur l'état du service rendu du patrimoine et le Cahier des Charges de Gestion Sociale</i>

1.4. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial

1.4.1. Objet de la CUS

La loi n° 2018-1021 du 23 Novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique et la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Égalité et à la Citoyenneté complètent un arsenal législatif et réglementaire récent (lois Lamy du 21 Février 2014 et ALUR du 24 mars 2014 en particulier) qui renforcent l'objectif assigné à l'ensemble des organismes Hlm de contribuer encore davantage à la mixité sociale des villes et des quartiers. Plusieurs articles du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ont ainsi été modifiés en ce sens et les CUS « nouvelle génération » doivent concourir à cet objectif.

1.4.2. Durée de la CUS

Aux termes de la loi et après l'octroi par le préfet du Jura de 2 report d'un an, l'échéance de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) « première génération » est prolongée jusqu'au 30 Juin 2021, date à laquelle les CUS « nouvelle génération » devront être déposées auprès des représentants locaux de l'Etat. Elle doit être signée au plus tard au 31 Décembre 2021, avec effet rétroactif au 1er Juillet 2021.

D'une façon générale, elles engagent les organismes Hlm en matière de politique patrimoniale, sociale et de qualité de service pour la période 2021 – 2026.

Elles doivent présenter les évolutions en matière d'organisation et les politiques poursuivies sur ces trois volets.

1.4.3. Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes

Grand Dole Habitat a réalisé la Remise en Ordre des Loyers pour la première Convention d'Utilité Sociale, se substituant aux engagements de même nature des conventions APL pré-existantes.

Pour cette seconde Convention d'Utilité Sociale, Grand Dole Habitat ne retient pas dans un premier temps d'actionner le dispositif facultatif de Nouvelle Politique des Loyers (NPL). Toutefois, Grand Dole Habitat pourra envisager une NPL par voie d'avenant à la présente CUS.

Cependant, Grand Dole Habitat a fait évoluer sa politique de loyers à la relocation, en deux temps :

1^{er} temps :

En 2016, le blocage des loyers à l'IRL pénalise depuis plusieurs années les marges de manœuvre des organismes de logement social. Cette situation était encore plus prégnante pour GDH. Les loyers y sont parmi les plus bas de Franche Comté et aucune hausse de loyers n'est appliquée en accompagnement des opérations de réhabilitation. Fort de la recommandation de la Fédération des Offices, le Conseil d'Administration a donné une décision favorable au principe d'ajustement des loyers à la relocation avec pour but de mettre en adéquation le loyer par rapport à la qualité globale du logement proposé, et in fine de générer des ressources financières supplémentaires pour l'organisme, ressources nécessaires aux investissements à venir.

2^{ème} temps :

La loi de Finances 2018 entraine un déséquilibre financier. Effectivement les loyers à la relocation votés en 2016 devaient générer des ressources supplémentaires, évaluées sur la durée du PSP (2016-2023) à 1 500 000 € soit 187 000 € en moyenne par an. Ces ressources permettaient de développer notre PSP.

Ces ressources ont été en grande partie grevées par la loi de finance.

GDH affiche les loyers les plus bas de BFC : 290 € de loyer moyen pour une moyenne régionale de 353 €.

Le total des loyers pratiqués par GDH se situe à 15 % du plafond global. Le vote de 2016 devait permettre de revenir à terme à 8.70 % avec un loyer moyen de 324 €. Cette progression apparaissait trop lente par rapport aux besoins générés par la loi de Finances.

Ainsi le CA a donné une décision favorable au principe d'un nouveau barème permettant d'atteindre 3.99% du plafond et un loyer moyen de 337€ à terme.

Gains à la relocation :

Pour l'année 2020, 216 logements concernés soit un gain de 42581 €

Au 31/12/2020 : **822 701.27** € de gains cumulés pour 1225 logements, avec un loyer moyen de 305€.

	2ièmes 2016	2017	2018	2019	2020
gains/intervalle	8 429,10 €	35 874,26 €	51 780,84 €	49 999,35 €	42581 €
gains cumulés	8 429,10 €	38 351,70 €	173 004,20 €	478 398,23 €	822 701.27 €
nb de logts concernés	153	291	308	262	216

➤ **Evolution du loyer moyen**

	2018			2019			2020			Evolution 2018/2020
	janv-18	déc-18	Evolution	janv-19	déc-19	Evolution	janv-20	déc-20	Evolution	
loyer moyen	290,32 €	293,54 €	1,10%	296,96 €	299,86 €	0,97%	303,92 €	305,37 €	0,47%	4,93%

1.4.4. Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale

Le patrimoine pris en compte dans les Conventions d'Utilité Sociale concerne uniquement le parc locatif social, les logements-foyers et l'accèsion à la propriété sociale (volets dédiés).

Au 31/12/2020 le patrimoine de Grand Dole Habitat est constitué de :

Catégorie	Nombre de logements	Dont en QPV
Nombre de logements locatifs sociaux	2 873	1 153
PLAI	100	5
PLUS	254	31
PLS	9	0
Autres (anciens financements : HBM, ILM, PALULOS, HLMO)	2 510	1 117
Nombre de logements-foyers	3 résidences 185 logements	0

A noter que Grand Dole Habitat n'exerce pas d'activité d'accèsion sociale.

L'ensemble du patrimoine est situé sur le **département du Jura**, et plus particulièrement sur l'EPCI du Grand Dole (à 99,5%).

Collectivité	Nombre de logements sociaux	Dont QPV	Nombre équivalent de logements-foyers
Jura	2 873	1 153	185
<i>Dont CA du Grand Dole</i>	<i>2 858</i>	<i>1 153</i>	<i>185</i>
<i>Dont CC de la Plaine Jurassienne</i>	<i>15</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

Chapitre 2. Spécificités du territoire de Grand Dole

La Communauté d'Agglomération du Grand Dole compte, au 1^{er} janvier 2021, 54595 habitants et sa Ville-centre, Dole, 23 770 habitants soit 44% de la population totale de l'EPCI. Le Quartier Prioritaire Politique de la Ville (QPV) implanté sur le périmètre de l'agglomération enregistre près de 3 000 habitants soit 13 % de la population doloise et 6% de la population de l'agglomération.

84% des logements sociaux de l'EPCI sont situés sur la ville de Dole parmi lesquels 42% sont implantés sur le QPV des Mesnils Pasteur.

Grand Dole Habitat est le principal bailleur social de l'agglomération, représentant à lui seul 75 % (2873 sur 3 823 logements sociaux au total) de l'offre de logement social de la communauté d'agglomération. Le parc de l'office se situe à 98 % sur le périmètre de l'EPCI et à 84 % sur la ville de Dole.

40 % du patrimoine de l'office est localisé sur le QPV des Mesnils Pasteur.

L'activité de Grand Dole Habitat est logiquement directement impactée par les dynamiques socio-économiques à l'œuvre sur l'agglomération et sa ville-centre avec notamment :

Au niveau de l'EPCI (Source : *Observatoire de l'Habitat et diagnostic PLH 2018-2023, INSEE, pôle emploi*)

- Une perte de population amorcée dès 2007 sur la ville centre et depuis 2010, un développement péri urbain qui ne suffit plus à maintenir l'équilibre démographique à l'échelle du Grand Dole. Entre 2007 et 2017, le nombre d'habitants a ainsi baissé de 0.5% par an sur la ville-centre soit une perte de 1343 habitants en 10 ans.
- Un vieillissement de la population à l'échelle de la Communauté d'agglomération et plus encore de la ville-centre (29% de plus de 60 ans sur l'EPCI et 31% sur la ville-centre, avec une évolution de +3 points entre 2012 et 2017).
- Une diminution rapide, au cours des années 2000, de la taille moyenne des ménages au niveau de l'agglomération, tendance plus marquée encore sur la ville-centre. Ainsi, entre 2007 et 2017 le nombre de ménage d'une personne a augmenté de 16.4% pour atteindre le nombre de 5778 foyers. Au niveau de l'EPCI et sur la même période, le nombre de foyers constitués d'une personne a augmenté de 20.5% (9532 foyers en 2017)
- Une population aux revenus voisins de la moyenne nationale avec cependant d'importants contrastes sur le périmètre de l'EPCI. Ainsi, en 2018, le revenu mensuel médian au niveau de l'agglomération (1 773 € /UC) reste voisin du niveau national (1 802€/UC) mais les écarts entre la ville-centre et l'agglomération se creusent avec des revenus médians inférieurs pour la ville-centre, notamment sur le périmètre du QPV.

Au niveau du bassin d'emploi (Source : diagnostic PLH 2018-2023, INSEE, pôle emploi)

- Un territoire dynamique sur le plan économique (avec un taux de chômage au 3^{ème} trimestre 2020 de 7,1% sur le bassin dolois, supérieur à celui du Jura (6.5%) et inférieur à celui de la région (7.8%)) mais dont le cœur urbain perd des emplois au profit de pôles secondaires
- A l'échelle de l'agglomération, une légère baisse de la population active, plus marquée sur la ville centre
- Fin décembre 2020, le bassin de Dole compte 3 766 demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A (sans aucune activité au cours du mois). Leur nombre est en hausse de 1% sur un an, contre une augmentation de 3% en Bourgogne-Franche-Comté. Cette tendance est plus marquée pour les femmes avec +2% que pour les hommes dont le nombre reste stable. La hausse concerne plus particulièrement les 25-49 ans avec +2% sur un an. En revanche, le nombre de jeunes suit une baisse de 6%.
- Le bassin compte 3 420 demandeurs d'emploi inscrits en catégories B et C (avec activité réduite). Ce nombre augmente de 7% sur un an, contre une progression de 8% au niveau régional. Cette situation concerne plus particulièrement les hommes avec +14% que les femmes (+2%). Les plus touchés par la hausse sont les jeunes avec +11% sur un an. Au contraire, le nombre de seniors suit une hausse de seulement 5%.

Ainsi, comme le souligne le diagnostic réalisé pour le compte du Grand Dole en janvier 2017 en vue de l'élaboration du second PLH, « **La déprise démographique de Dole semble s'accompagner d'une accentuation des fragilités sociales, (cette) précarité touchant principalement les locataires (1 ménages sur 4 à l'échelle de l'agglomération, 1 sur 3 sur la ville de Dole)** ».

Le parc locatif public assume très majoritairement, notamment sur la commune de Dole, la fonction d'accueil social de ces populations fragilisées. Ainsi, le **profil des demandeurs** de logement social sur le territoire est caractérisé par :

Une sur représentation des demandeurs isolés (adultes isolés + foyers mono parentaux) atteignant 69% sur la ville-centre tout comme sur l'agglomération

Des demandeurs disposant de ressources faibles avec 77 % de demandeurs relevant des plafonds PLAI contre 57% à l'échelle du jura (63% au niveau national)

A peine 37% d'actifs bénéficiant d'un emploi stable ou précaire (sur principal demandeur) à l'échelle de la ville-centre et 40% sur l'agglomération (pour 51 % au niveau national)

Mais également :

Une demande de logement détendue, la pression de la demande est en effet de 1, 85% sur Dole et 1, 93 au niveau de l'EPCI pour 3,66 au niveau national

Un taux de vacance en augmentation, modéré à l'échelle du Grand Dole mais plus développé dans les patrimoines de la reconstruction notamment sur le QPV des Mesnils Pasteur.

Un niveau moyen de loyer bien inférieur dans le parc social 4,46€/m² à l'échelle de l'EPCI que dans le parc privé (8€/m²)

Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement

3.1. Plan Stratégique de Patrimoine

Le Conseil d'Administration de Grand Dole Habitat a adopté lors de sa séance du 16 décembre 2020, son Plan de Stratégie Patrimoniale (PSP) pour les années 2020 à 2029,

Véritable feuille de route, outil de prévision, le PSP définit pour 10 ans les opérations de réhabilitation et de maintenance que Grand Dole Habitat est capable de mener **en fonction de ses capacités financières**.

Le PSP détermine également le niveau de développement de **l'offre de logements nouveaux**.

Ce nouveau PSP a permis à Grand Dole Habitat de se positionner :

- sur le niveau d'attractivité de son patrimoine, en fonction de la connaissance des marchés locaux de l'habitat, des attentes des locataires et des demandeurs de logement,
- sur les conditions de gestion et d'occupation sociale des groupes immobiliers,
- sur les arbitrages à effectuer en matière d'entretien, de réhabilitation, de démolition et de reconstruction.

La **dimension stratégique** du plan signifie qu'il doit permettre la coordination d'actions successives (politique d'entretien et de grosses réparations, politique de gestion, politique d'investissement) visant à **rendre un meilleur service aux habitants**.

LES GRANDS AXES DU PSP 2020-2029 DE GRAND DOLE HABITAT

Un volet énergétique fort : amélioration de la performance énergétique de près de 1200 logements, soit plus 42 % du patrimoine de l'office

Des travaux d'amélioration du confort des logements : près de 1000 (983) logements concernés (plus d'un tiers du parc).

Une amélioration de l'accessibilité des logements avec notamment la création de 21 ascenseurs qui rendront plus accessibles 7 bâtiments soit 220 logements.

Un développement de son offre nouvelle de logements, grâce à des opérations de construction mais aussi grâce à des acquisitions-améliorations de bâtis existants.

→ **Au total 66 millions d'euros** seront dépensés par Grand Dole Habitat pour le bien-être de ses locataires et 53 millions d'€ seront consacrés au développement de l'offre

La mise en œuvre de la convention du Programme National de Renouvellement Urbain (PNRU) des Mesnils Pasteur (signée en 2006) s'est traduite par des opérations de démolition,

de réhabilitation et de résidentialisation des logements ayant conduit à une transformation en profondeur du quartier et à une amélioration de la qualité de l'habitat.

Cela s'est traduit par :

363 logements démolis

514 logements réhabilités, 50 bâtiments résidentialisés

195 nouveaux logements (neufs et acquisition-amélioration) : dont 36 sur site.

Les interventions réalisées ont également permis de faciliter l'accès au quartier, d'y développer un niveau de service et d'équipement conséquent et rayonnant au-delà du seul périmètre des Mesnils-Pasteur.

Pour autant, ce programme de renouvellement urbain n'a pas concerné l'ensemble des secteurs d'habitat. Ainsi, le secteur Descartes (254 logements) notamment n'a pas pu bénéficier des investissements lourds mobilisés dans ce programme.

Face à cet état de fait, le quartier des Mesnils-Pasteur a été reconnu d'intérêt régional et bénéficiera, à ce titre, d'un nouveau programme de renouvellement urbain (NPNRU), lequel devra permettre :

De poursuivre le projet urbain, en vue de permettre une plus grande ouverture et intégration du quartier dans le tissu urbain de la ville et de l'agglomération ;

D'assurer une pérennité de la qualité de vie et de service du quartier ;

D'associer les habitants à la transformation, à la gestion et à l'animation du quartier ;

De conforter la dynamique partenariale engagée.

La Convention Pluriannuelle de Renouvellement Urbain pour le quartier Les Mesnils Pasteur a été signée le 22 janvier 2020.

Deux maîtres d'ouvrage interviennent dans le cadre de cette convention :

1/ La Ville de Dole dont les travaux concernent :

- le secteur Carrel : création de jardins familiaux, démolition du bâtiment 35 Carrel, aménagement d'une prairie naturelle et création de voies douces
- le Pôle sportif : réhabilitation des bâtiments (Cosec, salle de gymnastique) et des voiries et stationnements,
- le secteur Descartes : requalification des voiries et des espaces publics
- le Pôle scolaire : requalification du centre Courbet (démolition, requalification des voiries et stationnements, relocalisation de la crèche...)

2/ Grand Dole Habitat, dont les interventions concernent 2 secteurs :

- Grands Champs : réhabilitation thermique des bâtiments et des logements (150)
- Descartes 1 et 2 : réhabilitation thermique des bâtiments et des logements (160)

- 104 Descartes : démolition du bâtiment (31 logts)
- La Tour 103 : requalification du bâtiment en recherchant un usage mixte de l'immeuble et réhabilitation thermique.

Montant estimé des travaux (Ville de Dole et Grand Dole Habitat) : 23 000 000 €
 Montant de la subvention ANRU allouée au projet : 2 295 000 €

3.2. Etat des lieux

3.2.1. Le patrimoine de Grand Dole Habitat

A fin 2020, le patrimoine est le suivant :

Collectivité	Nb logts	Nb logts individuel	Nb lgts collectifs
Jura	2873	232	2 641
<i>Dont CA du Grand Dole</i>	2 858	217	2 641
<i>Dont CC de la Plaine Jurassienne</i>	15	15	0

Un patrimoine majoritairement collectif

La typologie du parc de Grand Dole Habitat est essentiellement du collectif (92 % des logements).

Cependant, la typologie tend à se diversifier ; les constructions réalisées ces 10 dernières années concernent en effet des opérations de logements individuels (ou intermédiaires).

72% des logements construits dans les années 1960

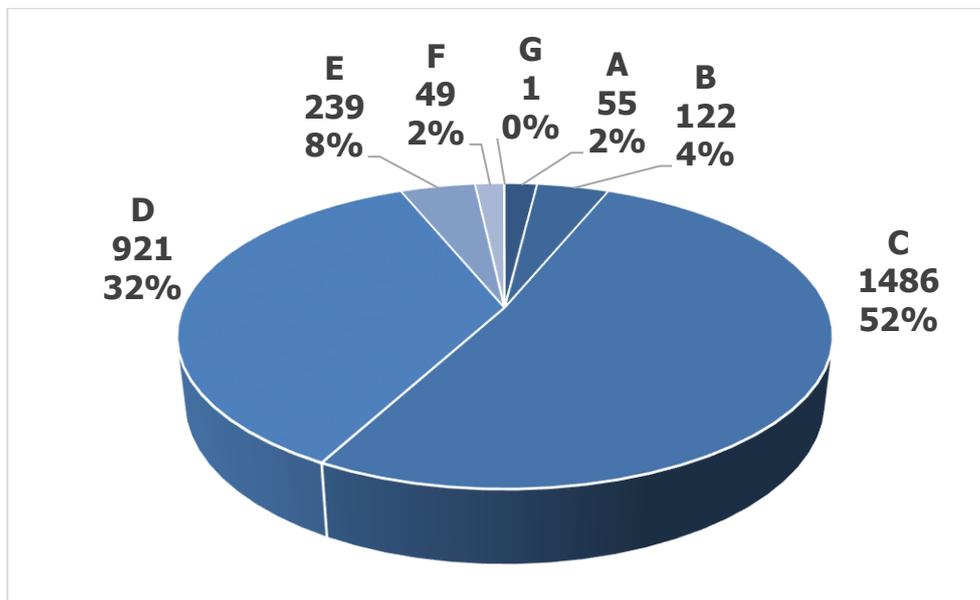
Age du patrimoine	nb de logements	% de Logements	nb de bâtiments
avant 1960	466	16,2%	51
de 1960 à 1969	2061	71,7%	107
de 1970 à 1979	24	0,8%	2
de 1980 à 1989	36	1,3%	6
de 1990 à 1999	126	4,4%	14
de 2000 à 2009	50	1,7%	7
après 2009	113	3,9%	17
TOTAL	2873	100%	204

43% du patrimoine de Grand Dole Habitat se situe dans le QPV des Mesnils Pasteur.

Performance énergétique (fin 2020)

Plus de 50 % du parc classé en C

10 % « seulement » de logements économes (E, F). 1 seul logement est classé en G.



3.3. Orientations stratégiques et plan d'actions

3.3.1. Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

3.3.1.1. [PP-1] Développement de l'offre nouvelle

Au travers de son PSP 2020-2029, Grand Dole Habitat a défini un objectif de production de logements, par construction ou acquisition, de **213 nouveaux logements (compris foyers) sur la période du PSP (moyenne de 21 logements par an)**. A travers ces engagements, Grand Dole Habitat affiche sa contribution à poursuivre le renouvellement de l'offre locative locale.

En matière d'implantation, Grand Dole Habitat envisage une répartition de l'offre nouvelle axée sur son territoire historique du Grand Dole

Parmi les 213 nouveaux logements prévus, 164 font déjà partie d'opérations identifiées (projets déjà à l'étude). A partir de 2025, 10 nouveaux logements seront construits chaque année.

Tous les nouveaux logements sont prévus hors QPV et hors des opérations de renouvellement urbain.

Financement	GRAND DOLE HABITAT			
	2021 - 2023	€ TTC	2024- 2026	€ TTC
PLUS	21	2 850 000 €	46	7 000 000 €
PLAI	9	1 180 000 €	31	4 800 000 €
PLS logements	32	4 600 000 €	27	4 200 000 €
PLS Structure	0	0 €	47	6 000 000 €
PLI	0		0	
Autres : non conventionnés				
TOTAL	62	8 630 000 €	151	22 000 000 €
Nb logt	213			
€	30 630 000 €			

Grand Dole Habitat souhaite proposer une **offre locative globale** permettant de **favoriser la mixité sociale** et les **parcours résidentiels**, avec :

- près de 20% de sa nouvelle offre à destination des **ménages les plus modestes** (logements PLAI ou PLAI adapté)
- près de 50% de sa nouvelle offre pour les **ménages plus aisés** (dont 47 logements PLS destinés à Etapes). Le développement de cette offre à loyer supérieur, très faible part de patrimoine aujourd'hui, a pour but principal d'améliorer la mixité sociale, à la demande de la collectivité de rattachement et aussi afin de permettre une meilleure acceptation des projets en communes périurbaines.

Grand Dole Habitat suit attentivement l'évolution des profils de demandeurs de logement et des enjeux du Programme Local de l'Habitat. A ce titre, les typologies de logements proposées seront adaptées aux besoins, notamment avec la prise en compte des phénomènes de desserrement des ménages et de vieillissement de la population.

Sur ce dernier point, il est à noter que **les publics âgés** sont plus représentés dans le Jura et sur Dole qu'au niveau national. A ce titre, en 2017, Grand Dole Habitat s'est positionné, dans le cadre des priorités définies par la Communauté de Communes de la Plaine Jurassienne, sur une offre de logement visant spécifiquement à répondre aux enjeux de vieillissement de la population. Ainsi, 27 logements, au sein de Villages seniors (répartis sur 5 sites) ont été livrés entre 2017 et 2018. Grand Dole Habitat est propriétaire de 15 des 27 logements. La Communauté de communes de la Plaine Jurassienne est propriétaire des 12 autres logements, Grand Dole Habitat en assurant la gestion. Les Vill'Age d'Or ont bénéficié du soutien financier de l'Etat, du Conseil Départemental, de la CARSAT et de la communauté de communes de la Plaine Jurassienne.

Dans cette logique, des projets de construction de nouveaux logements seniors sur le territoire de la Communauté d'agglomération du Grand Dole sont actuellement à l'étude.

Par ailleurs, hors LLS (logements locatifs sociaux dits familiaux), Grand Dole Habitat continue de contribuer au développement de **résidences adaptées à des publics spécifiques** en corrélation avec les besoins des territoires et dont la gestion est confiée à un partenaire tiers. Les besoins identifiés sont une offre à destination :

Des publics avec handicap psychique

Des publics seniors

Des jeunes travailleurs

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.

Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Référence : indicateur PP-1 pour la période de n-3 à n-1	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
	(ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)			De l'année n à l'année n + 2	De l'année n à l'année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	PLAI	6	9	40
		Dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	8	21	67
		PLS	3	32	59
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
	CA du Grand Dole	PLAI	6	9	40
		Dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	8	21	67
		PLS	3	32	59
		% hors QPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
	CC Plaine Jurassienne	PLAI	0	0	0
		Dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	%	0%	0%
		% hors RU	%	0%	0%

3.3.2. [PP-2] Renforcement de la performance énergétique du patrimoine énérgivore

Le renforcement de la performance énergétique du parc est un enjeu majeur pour l'office. Un levier d'action dédié a été prévu dans le Plan Stratégique de Patrimoine.

A fin 2020, sur les 2 873 logements de Grand Dole Habitat, « seuls » 176 ont une étiquette énergétique E ou F (soit 6% du parc) et plus de 50% du parc (51,7%) a une étiquette C

Compte-tenu de l'état d'entretien du patrimoine et du volume des investissements possibles, il a été retenu d'échelonner dans le temps les interventions en fonction des urgences respectives. Dans sa programmation de travaux, Grand Dole Habitat a fléché **plus d'un tiers du parc** sur des **opérations d'amélioration de la performance énergétique entre 2020 et 2029**.

A l'issu de cette période, aucun logement ne sera en catégorie F et G, 3.5% du parc seront dans l'étiquette E soit 91 logements et 17 % en D (480 logements). Près de 80 % du parc de logements sera dans une étiquette allant de A à C.

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence :		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Logements F, G rénovés, passés A, B C, D ou E au cours de l'année n-1	Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	50	0	0	9	26	4	2	0
	CA du Grand Dole	50	0	0	9	26	4	2	0
	CC Plaine Jurassienne	0	0	0	0	0	0	0	0

Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements								
Numéro et nom du département	Référence		Prévision en nombre, du changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements, par année					
	Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année n-1		Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
	39 - Jura	4		160	162	268	223	54

Répartition de la totalité du parc existant par étiquettes énergétiques Année n-1						
A	B	C	D	E	F	G
55	122	1486	921	239	49	1

Prévision de la répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques Année n + 5						
A	B	C	D	E	F	G
55	902	1311	480	86	0	0

3.3.3. [PP-3] Réhabilitations lourdes et autres interventions

L'investissement sur le parc existant ne se limite pas à des opérations de renforcement de la performance énergétique sur le patrimoine E, F et G.

Notamment, dans son programme d'investissement, Grand Dole Habitat prévoit :

- La rénovation énergétique de patrimoine avec une étiquette D
- L'amélioration de l'accessibilité à travers la mise en place d'ascenseurs, de rampe d'accès,...
- l'intervention sur les espaces extérieurs et voiries, ...
- L'amélioration du confort dans les logements

Grand Dole Habitat se fixe les objectifs suivants :

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.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence :		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	2873	1040	160	209	181	160	48	72
	CA du Grand Dole	2858	1040	160	209	181	160	48	72
	CC Plaine Jurassienne	15	0	0	0	0	0	0	0

3.3.4. Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine

Une démolition est programmée sur le patrimoine de Grand Dole Habitat.

Cette démolition fait partie du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain des Mesnils Pasteur. Il s'agit d'un bâtiment de **31** logements où la vacance est organisée. En janvier 2021, 19 logements sur les 31 sont encore occupés. Les relogements seront réalisés durant les années 2021 et 2022.

Pour favoriser la qualité des relogements, il est prévu 66% de relogements sur site en renouvellement urbain et 34% de relogements hors QPV.

3.3.5. [PP-4] Favoriser l'accès à la propriété

Le levier de **vente de patrimoine ou de terrain** est à double enjeu :

Accompagner le locataire dans son parcours résidentiel

Générer des marges de manœuvre financières pour assurer le développement de Grand Dole Habitat

La **politique de vente HLM** est axée sur la mise en commercialisation de 3 groupes pavillonnaires. Sur cette base, Grand Dole Habitat espère la vente de **3 logements par an**. Le succès des ventes dépend avant tout du désir et de la capacité financière du locataire à acheter son logement, levier sur lequel Grand Dole Habitat ne dispose pas de marge de manœuvre.

Les études de faisabilité financière des projets de construction intègrent, lorsque le foncier le permet, des coûts de viabilisation de parcelles destinées à la vente. Le résultat de ces ventes permet de réduire la part de fonds propres de l'organisme d'opérations locatives, afin de les réaffecter à d'autres opérations.

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.					
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année n-1, parmi le parc total		Engagements en pourcentage de logements en commercialisation, en cumulés	
				De l'année n à l'année n + 2	De l'année n à l'année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	29	1,01%	1%	1%
	CC du Grand Dole	29	1,01%	1%	1%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré.

Numéro et nom du département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année n-3 à l'année n-1	Prévision en nombre et % de logements vendus, à trois et six ans	
			De l'année n à l'année n + 2	De l'année n à l'année n + 5
39 - Jura	Nb de logements	4	6	15
	% de vente à des locataires du parc social	75%	75%	75%
	% de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé, hors société de vente d'habitations à loyer modéré	%	%	%
	% de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré	%	%	%

Chapitre 4. Cahier des Charges de Gestion Sociale

4.1. État de l'occupation sociale des immeubles

Cette section a pour objectif de permettre à l'ensemble des signataires de la CUS de disposer d'une analyse objective de l'occupation du parc à l'échelle du bailleur et de mesurer, à chaque renouvellement de la CUS, les effets de la mise en œuvre des politiques d'attributions et des politiques de loyers sur l'occupation sociale.

Au 1^{er} janvier 2021, Grand Dole Habitat loge **5387 personnes** dont 2014 dans le quartier des Mesnils Pasteur (QPV).

4.1.1. Origine des données

L'état des lieux est réalisé sur la base de l'enquête OPS (Occupation du Parc Social) de l'année 2020, réalisée auprès des ménages locataires.

L'analyse est portée sur 2 577 réponses à l'enquête (sur 2 771 ménages sollicités), dont :

1713 hors QPV (85.9% des réponses)

1058 en QPV (88.4 % des réponses)

4.1.2. Appréciation de l'état de l'occupation sociale

L'état de l'occupation sociale des ménages logés est réalisé dans chaque ensemble immobilier et tient compte des ressources et de la composition des ménages conformément aux exigences réglementaires. L'analyse portée propose néanmoins d'autres axes d'analyse complémentaires.

L'ensemble des communes représentées dans l'analyse font partie de la CA du Grand Dole (Dole, Sampans, Menotey, Monnières, Champvans, St Aubin, Peseux)

4.1.3. Etat de l'occupation sociale

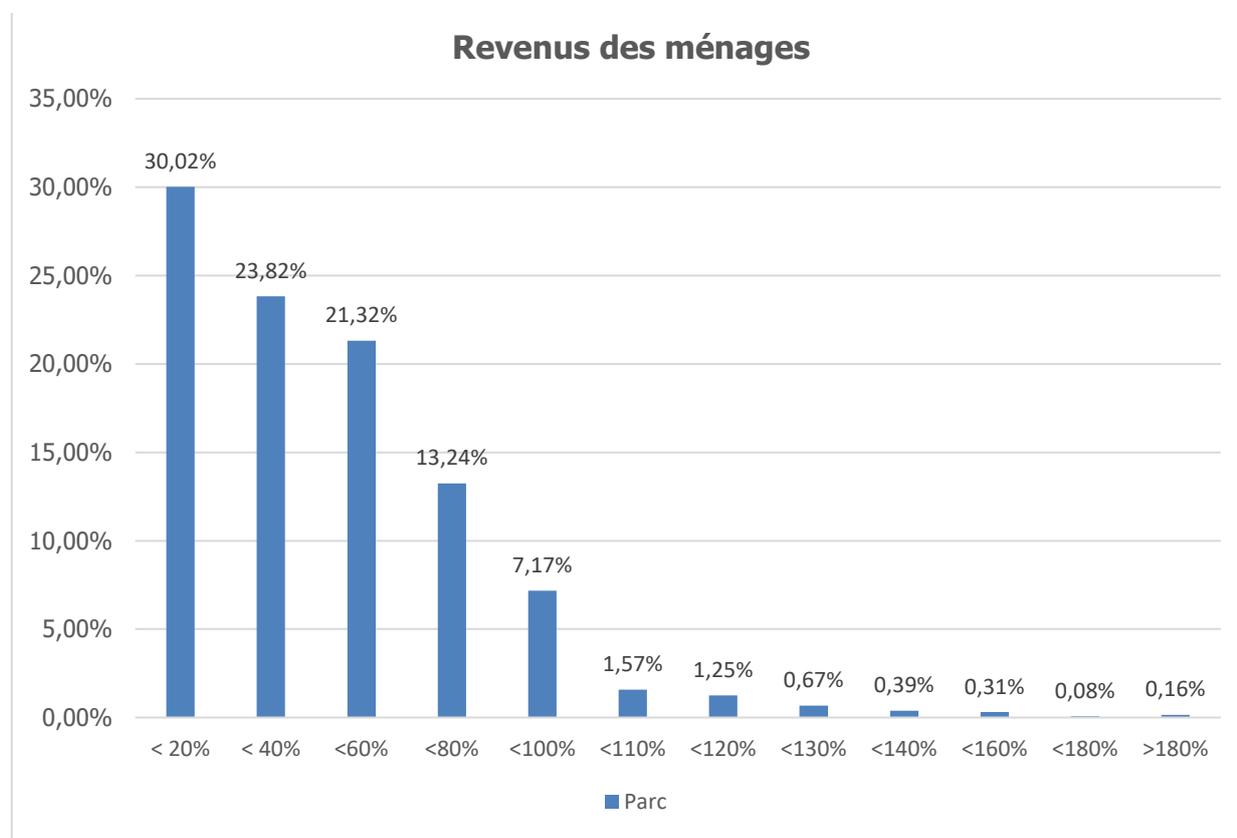
L'analyse des ressources des ménages logés par Grand Dole Habitat permet de souligner la contribution significative de l'office à l'hébergement des ménages les plus modestes

Sur l'ensemble du patrimoine, près de 3 logements sur 4 sont occupés par des ménages particulièrement modestes.

Alors que la demande de logement social émane au niveau de l'agglomération à 46% de demandeurs relevant des plafonds PLAI, **Grand Dole Habitat loge 74 %** de locataires

situés en-dessous de ce plafond, (qui correspond à 60% du PLUS) et **95 %** de locataires situés en-dessous du plafond PLUS sur l'ensemble du territoire.

Grand Dole Habitat **remplit ainsi pleinement sa mission sociale** et affiche une très forte contribution à héberger les ménages à bas revenus.

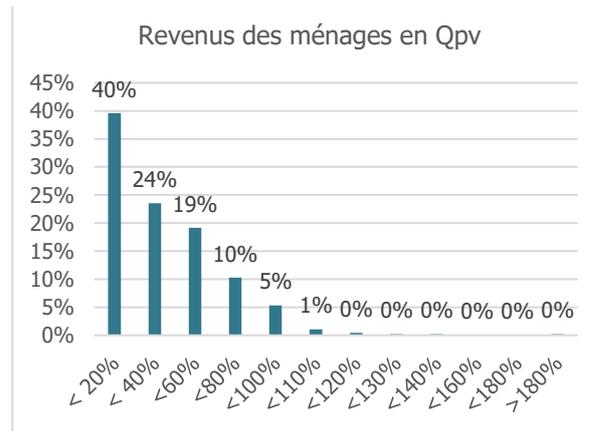
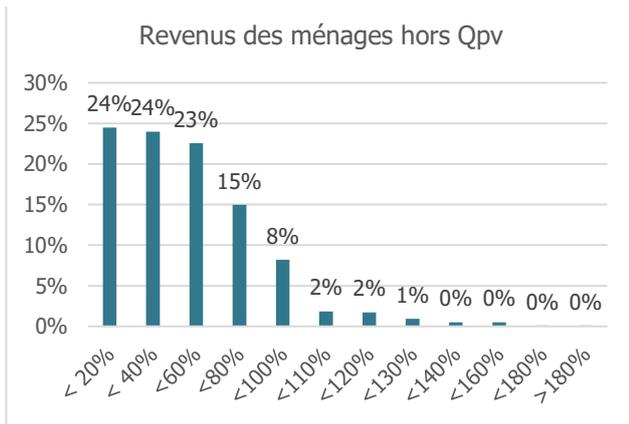


Des ménages très modestes plus représentés en QPV

Sur le périmètre des Mesnils Pasteur, 83% des ménages sont situés en-dessous du plafond PLAI.

Ces taux confirment la **fragilité** des populations en QPV sur le territoire de Grand Dole Habitat.

Hors QPV, les revenus des ménages sont **sensiblement plus élevés** que ceux de l'ensemble du parc, cependant, près de **71%** des logements accueille **des ménages dont les ressources sont inférieures au plafond du PLAI .**

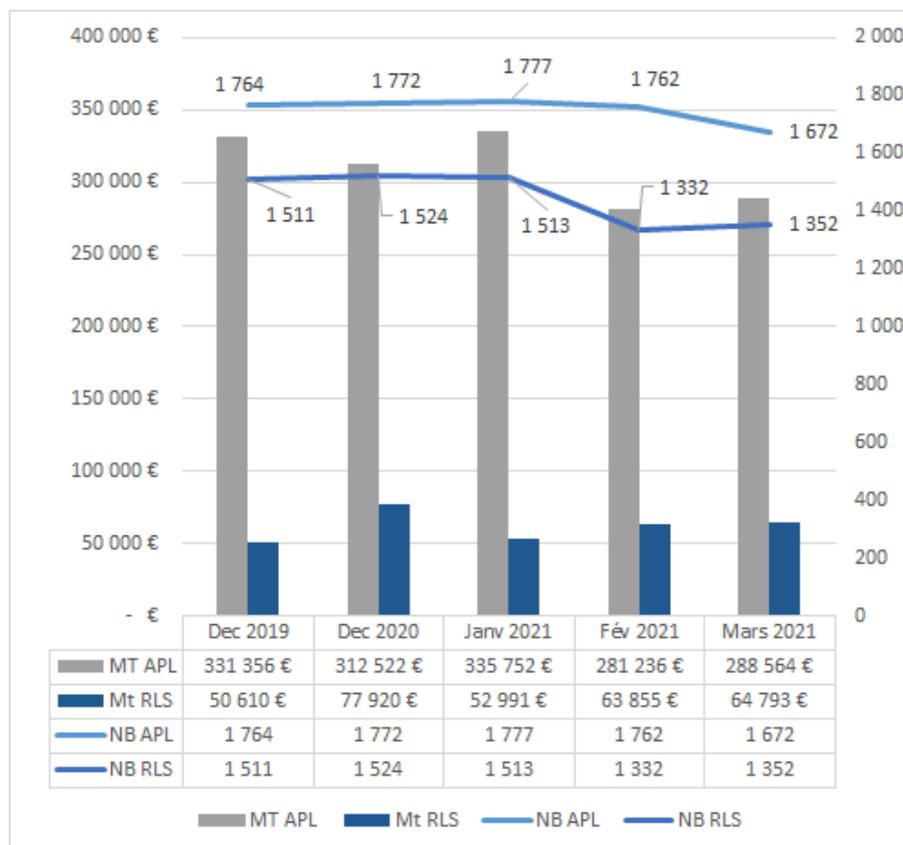


En 2020, sur l'ensemble du parc, seuls 6% de foyers dépassent les plafonds PLUS et 2% affichent des revenus supérieurs à 130% du PLUS. Il s'agit très majoritairement de locataires dont les niveaux de revenu ont augmenté après leur installation et dont le maintien au sein du parc contribue aux objectifs de mixité sociale poursuivis par l'office. Pour ces derniers un surloyer est appliqué dès lors qu'ils résident hors QPV.

Fin 2020, 61% des locataires de Grand Dole Habitat (hors foyers) bénéficient de l'APL (ou AL) et 53% de la réduction de loyer de solidarité (RLS).

Cette moyenne masque d'importantes disparités entre secteurs et selon les groupes.

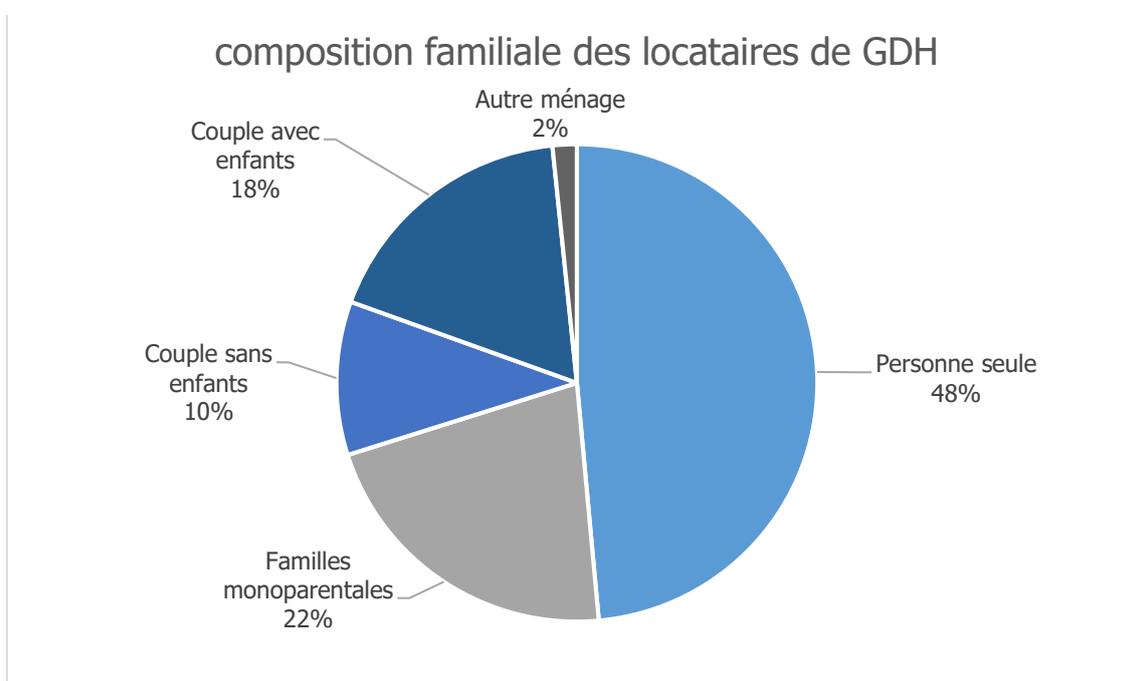
Début 2021, la réforme des aides au logement a entraîné une baisse des bénéficiaires, 58% pour les APL et 47% pour la RLS.



L'analyse de la composition des ménages logés par GDH permet d'établir une forte prédominance de personnes seules au sein du parc.

A l'échelle de l'agglomération, la demande de logement auprès de l'ensemble des bailleurs sociaux émane à 48% d'adultes seuls.

A l'échelle de l'office, on note également que près de la moitié des locataires de Grand Dole Habitat (48%) sont des personnes seules. Si l'on ajoute les 22% de familles mono parentales, **70% des ménages sont composés d'adultes seuls** (contre 64 % au niveau régional). Il s'agit d'une typologie de locataires dont la situation est particulièrement précaire et auprès de laquelle Grand Dole Habitat joue pleinement son rôle d'accueil social.



L'analyse de la **composition familiale** dans et hors QPV fait également apparaître :
Une meilleure représentation des familles avec ou sans enfant au sein du QPV (32% en QPV contre 26% hors QPV)

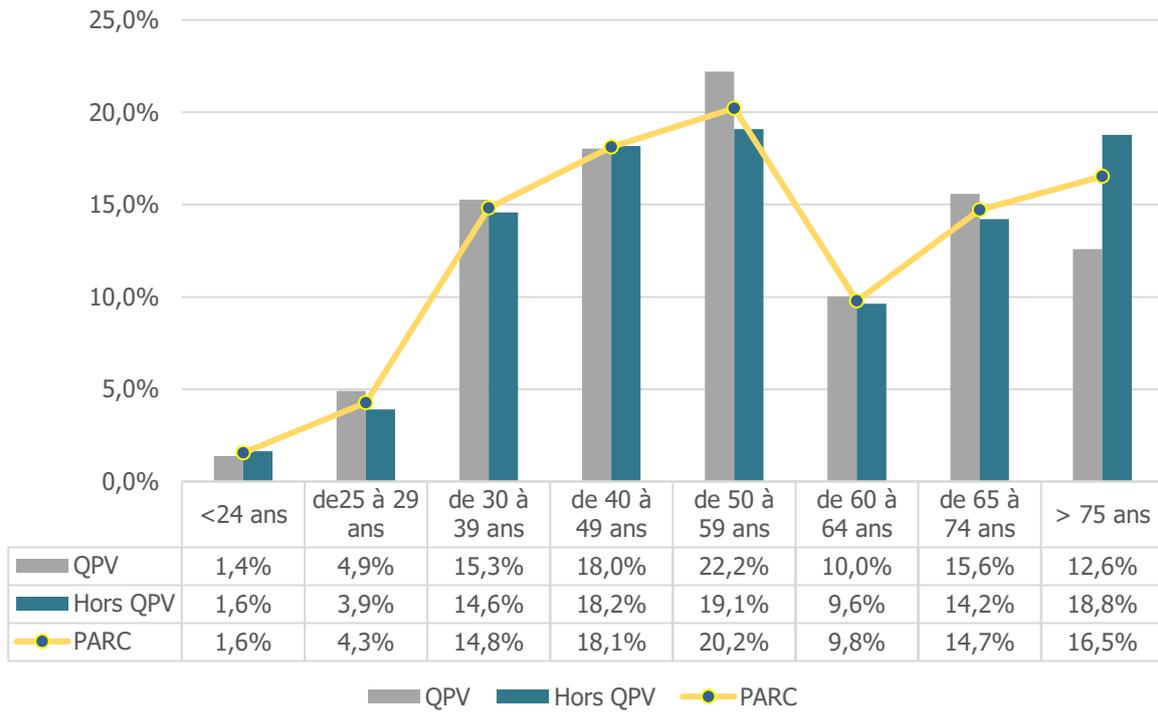
Une même représentation des personnes seules en QPV et hors QPV : 48 %

Une forte représentation des familles monoparentales hors QPV 24% contre 17 % en QPV

L'analyse de l'**âge du titulaire du contrat de location** logé par GDH permet d'établir une forte prédominance de personnes âgées de plus de 65 ans (31%).

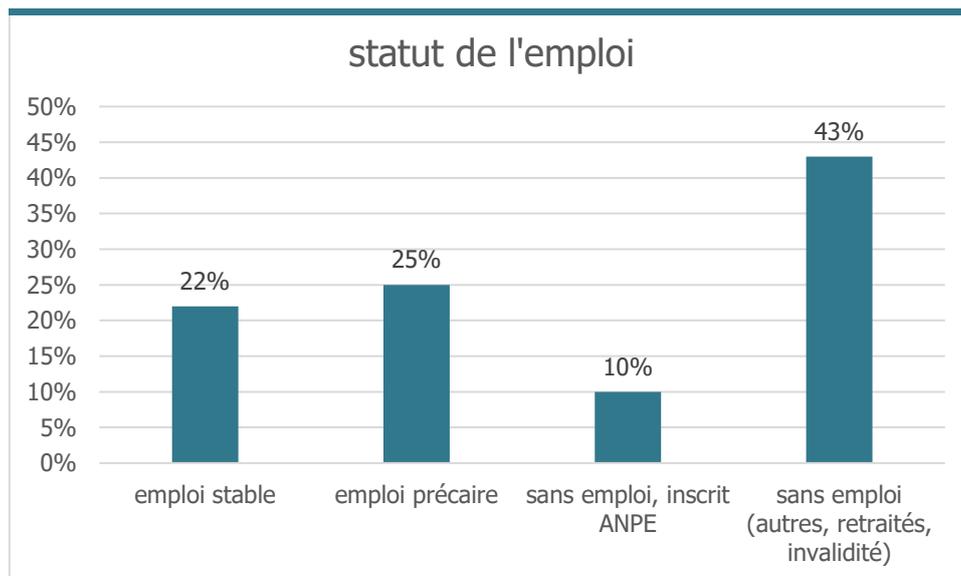
Alors qu'à l'échelle de l'agglomération, la demande de logement auprès de l'ensemble des bailleurs sociaux émane à 20 % de personnes âgées de plus de 65 ans.

Répartition par âge du titulaire du contrat de location



L'analyse du **statut de l'emploi des occupants majeurs** du parc révèle une forte prédominance d'occupants privés d'emploi

En cohérence avec la typologie des demandeurs de logement social du territoire, Grand Dole Habitat loge, sur l'ensemble de son parc, 53 % d'occupants majeurs sans activité. Dont 10% au chômage. A l'inverse, seul un cinquième des occupants majeurs a un emploi stable (22%).



4.2. Orientations stratégiques et plan d'actions

4.2.1. Politique d'attribution de logements

Dans le cadre de sa démarche RSE, Grand Dole Habitat affiche sa volonté de communiquer clairement auprès des demandeurs de logements et de ses partenaires (État, collectivités territoriales, réservataires) sur les conditions d'accès à son patrimoine locatif. En publiant la charte d'attribution des logements, Grand Dole Habitat marque sa volonté de rendre plus lisible le processus d'attribution et de présenter les méthodes objectives de traitement des demandes de logements. Conformément à l'article R441-9 du code de la construction et de l'habitation, le Conseil d'Administration de Grand Dole Habitat définit la politique d'attribution qui constitue le cadre de travail de la Commission d'Attribution des Logements. Ces dernières années, de nombreuses évolutions législatives et réglementaires sont intervenues et ont modifié le régime des attributions de logements en précisant les demandeurs prioritaires et en imposant aux organismes Hlm un nouveau cadre.

Pour rappel, Grand Dole Habitat dispose d'un parc immobilier diversifié, au 1^{er} janvier 2021, de 2873 logements répartis sur 12 communes du département du Jura (dont 5 dans la CCPJ et 7 dans la CAGD) :

- 2641 logements collectifs soit 92 %
- 232 logements individuels soit 8 %

Depuis l'enregistrement de la demande jusqu'à la tenue de la Commission d'Attribution de Logement (CAL), la procédure d'attribution d'un logement social fait l'objet d'un encadrement réglementaire précis et détaillé.

L'attribution des logements doit toujours répondre à 2 objectifs principaux :

- prendre en compte la **diversité de la demande** et **favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale** dans les villes et les quartiers
- prendre en compte les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées et participer à ce titre à la **mise en œuvre du droit au logement** (L441 du Code de la Construction et de l'Habitation - CCH)

Les Commissions ont pour objet l'attribution nominative de tous logements à usage d'habitation gérés par Grand Dole Habitat, en fonction de la politique d'attribution et des orientations définies par le Conseil d'Administration, et d'après l'étude du ou des dossiers de candidatures. Les Commissions ont la possibilité de désigner plusieurs familles attributaires, dans un ordre donné, pour pallier des désistements successifs. En supplément de la commission d'attribution principale, le Conseil d'Administration a décidé la création d'une commission d'attribution territorialisée, pour le quartier des Mesnils Pasteur, dans le but de lutter activement contre la vacance.

La Commission d'Attribution des Logements (CAL) est bimensuelle et a lieu au siège de la Grand Dole Habitat à Dole.

La Commission d'Attribution des Logements Territorialisée (CALT) est hebdomadaire et a lieu au siège de la Grand Dole Habitat à Dole.

La politique d'attribution a été approuvée par le CA de GDH du 26 juin 2019.

4.2.2. Ménages à bas revenus (1^{er} quartile)

Sur 2020, à l'échelle de l'EPCI du Grand Dole, 180 entrées réelles (attributions suivies de baux signés) ont été effectuées **hors QPV** avec **29%** aux ménages appartenant au premier quartile des demandeurs du territoire.

Sur la commune de Dole exclusivement, **23.04%** des attributions ont été effectuées à ces mêmes ménages.

Pour ce qui concerne les propositions de logements hors QPV, l'analyse des refus des demandeurs démontre que **54 % des ménages relevant du 1^{er} quartile ont décliné les propositions qui leur étaient faites hors QPV** durant l'année 2020.

Ainsi, tant du point de vue des attributions que des propositions, sur le périmètre de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole, les objectifs de la loi Egalité Citoyenneté (EC) sont atteints. Les résultats sont à conforter sur le territoire strict de la commune de Dole.

4.3. Engagements pour l'accueil de publics prioritaires ou spécifiques

4.3.1. La convention de réservation préfectorale

La prise en compte des personnes prioritaires repose sur les préalables suivants :

- l'inscription du ménage dans le fichier de la demande locative sociale du Jura ;
- l'aptitude reconnue, par l'ensemble des partenaires, du ménage au logement autonome et banalisé ou ménage bénéficiant d'une mesure d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) ;
- les ménages prioritaires sont identifiés, soit par les services sociaux, soit par les organismes via le fichier de la demande locative sociale et « contingentés » dans tous les cas par la préfecture et les sous-préfectures ;
- cette identification est effectuée sur la base de critères de classification des ménages prioritaires, arrêtés en concertation avec les organismes HLM et définis au paragraphe suivant.

Les publics identifiés comme prioritaires sont :

- les publics relevant du Droit au logement opposable (DALO) ;
- les gens du voyage : problématiques de sédentarisation et d'intégration ;
- les jeunes 18 - 30 ans : la mise à disposition de logements adaptés aux ressources et au statut du jeune (salarié, apprenti, étudiant, ...) constitue un enjeu important ;
- les personnes âgées (+ 60 ans) et/ou handicapées : adaptation de l'habitat à la dépendance et maintien à domicile ;
- les personnes et familles hébergées dans des structures ou en logement non autonome ;
- les ménages de bonne foi, menacés d'expulsion et dont les dettes éventuelles font l'objet d'un plan d'apurement ;
- les ménages dont le logement est insalubre (avec un propriétaire défaillant) ou dont le logement a été classé indécents ;
- les ménages dont le logement (ou les modalités d'hébergement chez un tiers) est inadapté à leur besoin ;
- les sans-abri ou en danger de rue : l'hébergement et le logement d'insertion dans leur répartition géographique mais aussi dans leur diversité sont posés ;
- les personnes non solvables : bénéficiaires premiers du Fonds Solidarité Logement, elles rencontrent des problématiques importantes d'accès ou de maintien dans un logement autonome ;
- les personnes en période de rupture de droits : bénéficiaires des aides sociales du Département, ces personnes rencontrent les plus grandes difficultés à intégrer un logement et même un hébergement du simple fait de leur statut.

Notre objectif annuel est de 87 entrées par an.

En 2020, 199 attributions ont été réalisées à ces publics prioritaires

4.3.2. **Action logement**

Grand Dole Habitat noue de longue date des conventions avec Action logement dont l'objectif est de faciliter l'accès au logement des salariés du territoire.

Ces conventions interviennent le plus souvent dans le cadre de programme de construction mais peuvent également être adossées à des programmes de réhabilitation.

Au 31 décembre 2020, **95 logements au total sont réservés dans le cadre de ce partenariat.**

4.3.3. **Mise en application et réserves**

Pour la CA Grand Dole, la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) a été constituée le 24 décembre 2016. La CIL s'est réunie le 29 mai 2019 et a adopté son document cadre d'orientations stratégiques en matière d'attribution de logements sociaux. Ce document, approuvé par le conseil communautaire du 27 juin 2019, définit les seuils à atteindre en matière d'attribution.

Ces seuils pourront toutefois être adaptés à la situation locale pendant la période de la CUS. Les engagements d'attributions aux ménages à bas revenus (PS-1) seront ainsi modifiés en conséquence à partir de la nouvelle date de mise en vigueur.

Après l'entrée en vigueur de la CUS, si une nouvelle orientation de la CIL ou une répartition des objectifs d'attribution dans la convention intercommunale d'attribution (CIA), qui à ce jour n'est pas encore créée, apporte une modification aux objectifs de Grand Dole Habitat sur l'engagement PS-1 de la CUS, cette modification s'applique à la CUS, conformément à l'article R.445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur. Grand Dole Habitat en informera le préfet signataire et le préfet de département concernés, par simple notification sans nécessité de faire un avenant à la présente CUS.

Par ailleurs, la politique volontariste d'**attribution aux ménages prioritaires** et de **prévention des expulsions** menée sur le territoire limite considérablement le nombre de demande de logement dans le cadre du DALO, notamment sur le périmètre de l'EPCI du Grand Dole.

Ainsi, en 2020, 16 dossiers **DALO** ont été enregistrés au niveau départemental dont **2 seulement sur le périmètre du Grand Dole**.

En outre, le peu de dossiers DALO - le plus souvent au bénéfice de ménages déjà hébergés par Grand Dole Habitat - évoluent quasi systématiquement vers une régularisation de la situation des ménages (Plan de Rétablissement Personnel, reprise des paiements) qui, finalement, ont abouti à un maintien dans le logement.

4.3.4. Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

4.3.4.1.1. [PS-1 et PS-2] Attributions aux publics défavorisés

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-cinquième 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.								
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/ Non)	Engagements annuels en pourcentage					
			Année n	Année n + 1	Année + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année + 5
39 - Jura	CA du Grand Dole	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

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 déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.

Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en pourcentage					
			Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	% total	58%	50%	50%	50%	50%	50%
		% hors QPV	55%	50%	50%	50%	50%	50%
	CA du Grand Dole	% total	58%	50%	50%	50%	50%	50%
		% hors QPV	55%	50%	50%	50%	50%	50%

Réserves pour les 2 engagements :

En cas de refus multiples ou d'impossibilité de trouver le candidat adapté pour un logement, Grand Dole Habitat se réservera le droit d'attribuer le logement à un autre ménage afin de satisfaire une demande, répondre au besoin de cet autre ménage et ne pas laisser le logement vide.

Tout en intégrant les objectifs d'attribution aux ménages à bas revenus et aux publics prioritaires et d'orientation selon les exigences de la loi Egalité citoyenneté, GDH devra veiller à préserver les objectifs de mixité sociale et d'équilibre de peuplement au sein de son parc y compris sur divers secteurs situés hors QPV.

4.3.5. Partenariats et logements loués à des associations

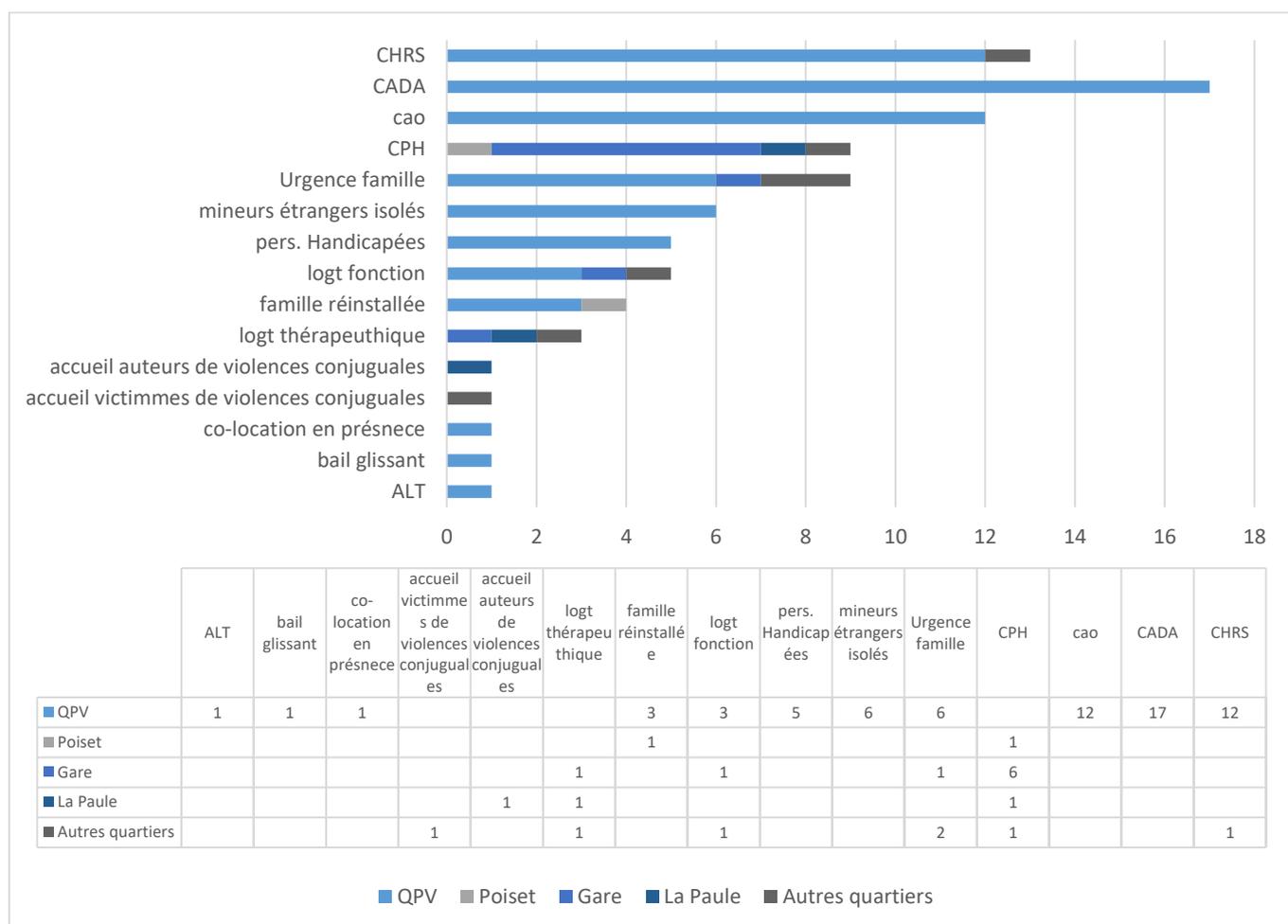
En cohérence notamment avec les objectifs du PDALHPD, Grand Dole Habitat contribue au développement et à la diversification de l'offre d'hébergement au bénéfice de publics prioritaires sur le territoire. Ainsi, sur la commune de Dole, l'offre aux familles a notamment pu être développée par type.

Grand Dole Habitat a toujours entretenu des partenariats fonctionnels avec les acteurs associatifs ou institutionnels qui interviennent localement sur le champ de l'hébergement et/ou de l'insertion, notamment avec :

- L'association Saint Michel le Haut
- L'association le Saint Jean
- L'association Coop'agir - CHRS parenthèse
- L'association Croix Marine
- Le CHS du jura
- Le CCAS de la Ville de Dole

- l'UDAF du Jura
- L'association Femmes Debout
- L'association PEP 39
- Le CHS St Ylie
- ETAPES

Aujourd'hui ce sont 108 logements occupés par des associations, soit 3.7 % du parc.



Ainsi, l'office propose une offre de logement diversifiée au service de publics prioritaires via les dispositifs suivants :

- logements CHRS au bénéfice de personnes isolées, familles monoparentales, femmes victimes de violences, auteurs de violences conjugales. Associations gestionnaires : ASMH, Coop'agir et Femmes debout.
- Logements Accueil urgence famille/Alternative nuitées d'hôtel. Associations gestionnaires : ASMH, Coop'agir, Saint Jean
- logements CADA au bénéfice de demandeurs d'asile. Association gestionnaire : Le Saint Jean

- logements CAO (Centre d'Accueil et d'Orientation) au bénéfice de migrants. Association gestionnaire : Le Saint Jean
- logements ALT (Dispositif de Logement Temporaire). Pour publics relevant du PDALPD notamment en sortie de CADA, CHRS, ou rencontrant des difficultés sociales avérées.
- logements Accueil de mineurs et Hébergement jeunes mineurs étrangers isolés. Association gestionnaire : PEP 39
- Logements thérapeutiques pour personnes en difficultés psychiques. Structure gestionnaire : CHS St Ylie
- Logements CPH (centre provisoire d'hébergement). Associations gestionnaire : Le Saint Jean, Coop(agir

4.3.6. **Attributions hors publics les plus modestes en QPV**

Concernant les **attributions hors publics les plus modestes en QPV (hors 1^{er} quartile)**, les indicateurs permettent d'établir que, sur un total de 118 décisions d'attributions, 62 ont été faites à des ménages dont les revenus sont au-delà du 1^{er} quartile. Ainsi, **52.54 %** du total des propositions de logement en QPV fléchissent les demandeurs hors 1^{er} quartile quand la loi EC et la CIL vise 50% de proposition à cette catégorie de demandeurs.

4.3.7. **[PP-5] Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes**

Grand Dole Habitat est à l'écoute de ses locataires sur leurs aspirations à occuper un nouveau logement, en particulier dans le cas où leur situation familiale, leur situation de santé ou leur situation professionnelle évolue.

Les équipes de gestion locative accueillent ces ménages, leur propose des logements adaptés à leur ressource et à la composition du ménage. Quand un logement correspond à ces critères et aux attentes du locataire, le dossier passe en Commission d'Attribution de Logements.

En 2020, **49 locataires** de Grand Dole Habitat ont pu changer de logement dans le parc de Grand Dole Habitat sur 333 attributions suivies de baux signés soit **11% de mutations internes**.

33 ménages issus d'autres organismes de logement social se sont également vu attribuer des logements par l'office.

Au total, les mutations de ménages déjà logé dans le parc social représentent **25 % sur 2020** (incluant les 11% intra-Grand Dole Habitat).

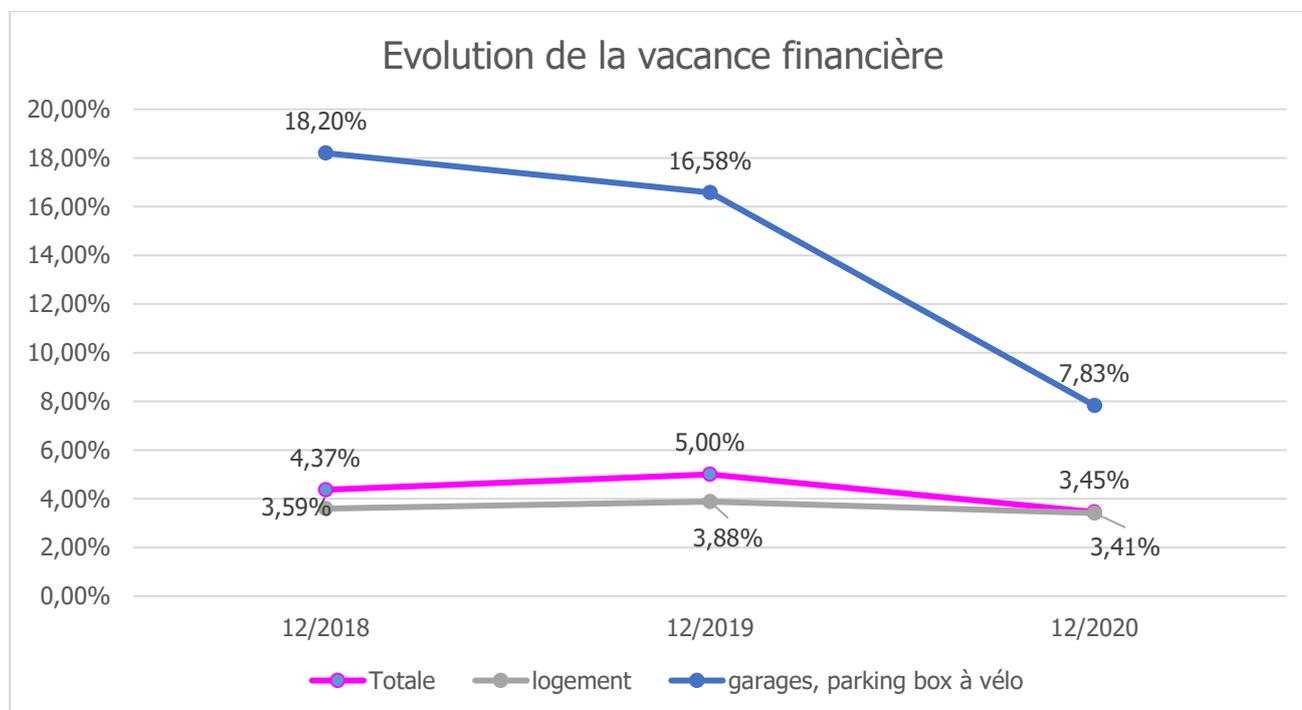
PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : mutations de locataires du parc social de l'année n-3 à l'année n-1, parmi le nombre total des attributions		Engagements annuels en %					
				Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	257	25,27%	15%	15%	15%	15%	15%	15%
	CA du Grand Dole	256	25,32%	15%	15%	15%	15%	15%	15%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.						
Prévision du nombre de mutations internes	Prévision en nombre, par année					
	Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
	50	50	50	50	50	50

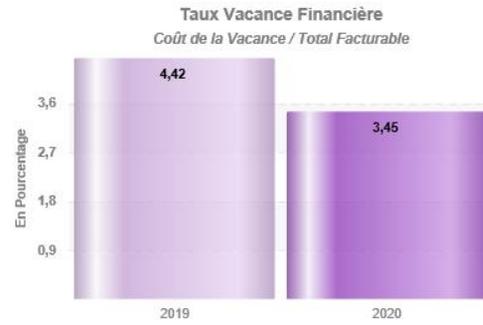
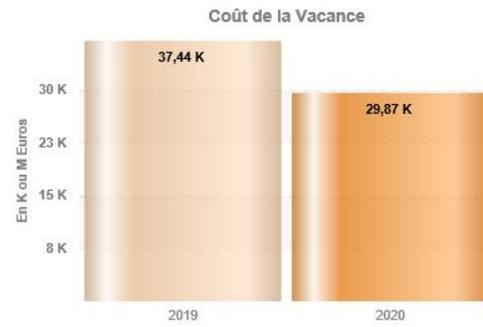
4.3.8. Améliorer la performance de la gestion des logements

4.3.8.1. Lutte contre la vacance locative

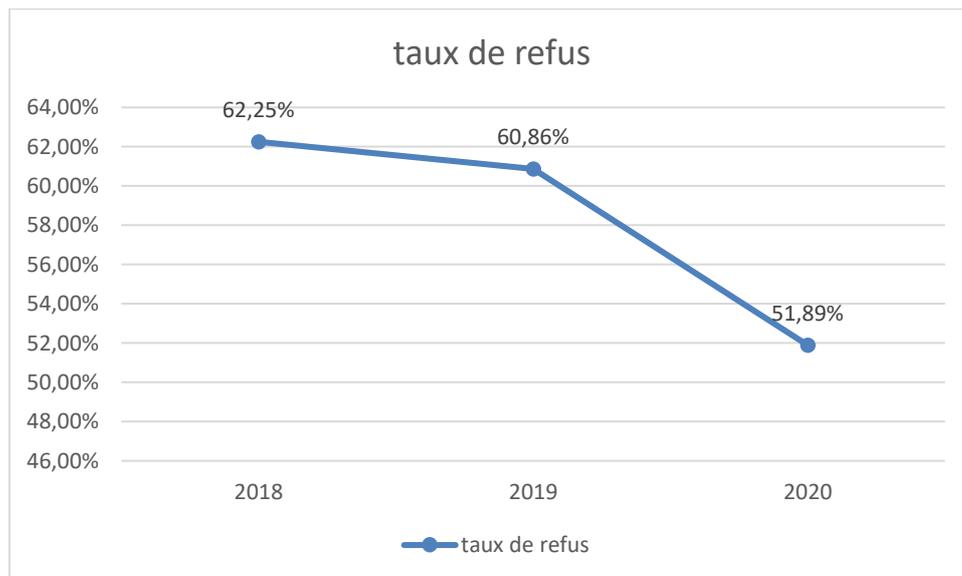
La lutte contre la vacance est au cœur des préoccupations du service de gestion locative. En 2020 la vacance financière totale s'élevait fin décembre à 3.45%.



Chiffres pour le mois de décembre 2020 :



Un travail d’instruction des dossiers est mené en amont en favorisant les visites avant passage en CAL. Ce travail a permis d’atteindre un taux de refus de 51.89 % pour 2020.



En outre, près des 2/3 des logements **vacants** (tous types de vacance) le sont **depuis plus de trois mois**, ce qui atteste d'une problématique installée dans certains quartiers. 21 logements (0.7%) sont en vacance commerciale de plus de 3 mois à fin 2020.

Depuis 2016 Grand Dole Habitat s'est engagé dans un vaste chantier de réorganisation de ses services visant notamment une efficacité accrue en matière de lutte contre la vacance.

Ce plan de lutte contre la vacance de Grand Dole Habitat s'articule autour de 5 axes :

Une analyse partagée des causes de la vacance commerciale

Le développement d'une culture commerciale

L'amélioration des processus de remise en état des logements (délais et qualité)

Le développement de la qualité de service dans le but de fidéliser les locataires

L'ouverture à des approches marketing traditionnellement peu mobilisées au sein des OPH

L'analyse partagée des causes de la vacance commerciale

Plusieurs axes de progrès ont d'ores et déjà été identifiés :

La réduction des délais de remise en location notamment via un suivi renforcé des entreprises et une meilleure synergie entre les services

Une exploitation plus fine et réactive du vivier de demandes

La nécessité de réinterroger une approche parfois trop administrative des demandes et prospects

Le traitement spécifique de certains secteurs ou logements moins attractifs par des travaux de valorisation au meilleur coût, voire une éventuelle politique de modulation de loyer.

La mise en place d'un plan d'actions commerciales annuel

De nombreuses actions simultanées

L'amélioration des processus de remise en état des logements entre 2 locations (délais et qualité)

Le développement de la qualité de service dans le but de fidéliser les locataires

Cet axe de progrès sera garanti notamment par les engagements qualité de l'office (Charte relations clients, label, mise en place d'enquêtes satisfaction régulière)

L'ouverture à des approches marketing, avec plusieurs leviers sont envisagés, tels que :

- La mise en place de systèmes de parrainage, points de fidélisation, journées portes ouvertes, etc.
- La valorisation non seulement du logement mais des services associés (contrat multiservices, gardiennage, etc.)
- Une meilleure appréhension de l'offre concurrente
- Une communication régulière sur l'offre de logement de GDH auprès des entreprises du territoire

- La diversification des supports de communication : presse, affichage, annonces, etc.
- Le développement, notamment via des actions de formation ciblées, de l'approche commerciale des équipes

Des actions engagées, pour les logements

Les équipes commerciales publient des annonces sur les sites tels que le Bon Coin ou Facebook.

Un plan d'action commercial est en cours de finalisation afin d'identifier les actions à mettre en place pour valoriser le parc de GDH, capter les prospects.

Une réflexion commune avec le Pôle Vie du Patrimoine est mise en place afin d'identifier les logements à remettre en état, et le cas échéant établir un planning de réfection. Ainsi 44 logements ont été rafraîchis avant relocation en 2020, ce qui représente 13 % des logements attribués.

Un important travail de surveillance est également fait sur les parties communes, les espaces verts et les abords des résidences, en effet ces espaces sont les premiers observés par les potentiels futurs locataires.

4.3.8.2. Prévention des situations d'impayés et des expulsions

D'une démarche contentieuse à l'accompagnement personnalisé

Depuis 2020, conséquence de la maîtrise trouvée de l'impayé contentieux, le service recouvrement et contentieux à intensifier sa stratégie d'intervention amiable au plus près des difficultés, dès les premiers signes constitutifs d'une situation pouvant amener à l'impayé. Proximité, écoute, disponibilité et réactivité... la crise sanitaire que nous traversons, et les deux périodes de confinement que nous aurons connues cette année changent les habitudes et les attentes. La crise sanitaire, est son corolaire de confinements et de difficultés financières de nos locataires, a renforcé le besoin de contacts directs et d'accompagnement.

Le contact avant tout

Il a été nécessaire d'identifier chaque situation et déclencher des prises de contact rapides, par tous moyens, avec les locataires, pour déterminer la cause du retard de paiement et rechercher des solutions les plus adaptées pour ne pas laisser la dette se constituer. Ne pas laisser des locataires fuirent leurs difficultés a été notre leitmotiv.

La variabilité des situations nous obligent à rechercher des solutions personnalisées et à considérer cette problématique dans un ensemble plus global.

Face à ce constat nous avons développé des collaborations avec des structures partenaires, nous permettant de proposer un éventail de solutions à court terme mais également à moyen terme, principalement dans l'accompagnement des locataires pour stabiliser des situations difficiles.

Cette démarche permet d'instaurer une relation de confiance et favorise la prise de contact dans le temps afin d'éviter que l'impayé ne soit récurrent. La globalité de la situation est évaluée au-delà de la dette locative, le suivi du dossier peut se poursuivre bien que la dette soit soldée.

Nous ne nous inscrivons pas dans un cadre de sanction mais d'accompagnement avec un objectif commun.

Des résultats impressionnants

Les chiffres ci-dessous confirment le bienfondé d'une telle stratégie basée sur l'amiable, puisque l'impayé du locataire présent a diminué de **80%**, au cours de ces 24 derniers mois. En effet :

Au 31 décembre 2018, l'impayé locatif impactait 514 foyers pour un montant total de 346.200€ (soit une dette moyenne de 673 €).

Au 31 décembre 2020, seuls 157 dossiers présentent un impayé pour un montant total de 67.270€ (soit une dette moyenne de 428 €).

	2018	2019	2020	Diminution sur 24 mois
Nb de dossiers	514	293	157	69,45%
Montant	346 200,00 €	138 160,00 €	67 270,00 €	80,56%
Montant moyen	673,54 €	471,54 €	428,47 €	36,33%

Les dettes étant traitées dès leur constitution, des échéanciers peuvent être proposés mais leur durée est réduite, permettant au locataire de retrouver un budget stabilisé. Désormais les plans d'apurement proposés sont d'une durée moyenne de 3 mois pour une dette inférieure à 220€.

Evolution des plans et protocoles depuis 2017 à décembre 2020				
Année de création	Type échéancier	Nombre	durée moyenne en mois	montant moyen
2017	Plans d'apurement	612	17	773,40 €
	Protocoles	13	43	3 569,49 €
2018	Plans d'apurement	668	12	632,00 €
	Protocoles	18	29	3 324,19 €
2019	Plans d'apurement	567	7	471,26 €
	Protocoles	4	14	1 480,33 €
2020	Plans d'apurement	159	3	213,75 €
	Protocoles	1	18	1 746,37 €

Cette prévention de l'impayé a un effet direct sur le nombre de procédures contentieuses engagées.

Stade procédure	2018	2019	2020
Résiliation de bail	27	7	2
Réquisition force publique	21	11	4
Abandon force publique	2	22	8
Expulsion	11	0	1

Les effets induits

Les effacements de dette en chute. L'effet induit pour GDH est la chute plus que significative du montant des effacements de dette par la commission de surendettement auprès de la Banque de France.

Montant effacé	2019	2020	Diminution
Locataires présents	22 982,00 €	877,00 €	96,18%
Locataires partis	55 042,00 €	33 754,00 €	38,67%
TOTAL	78 024,00 €	34 631,00 €	55,61%

L'indemnisation demandée à l'Etat pour ne pas avoir octroyé le concours de la force publique a également très fortement diminué.

En 2018, Grand Dole Habitat a évalué un préjudice d'un montant de **18.303 euros, 9.475 euros** en 2019 et **nul en 2020**.

Une démarche constante de progrès

Nous devons, en 2021 et 2022, achever le passage d'une approche généraliste à une approche spécifique. Les projets et initiatives déployer jusqu'alors s'avèrent être très positifs, comme le confirme les indicateurs.

2021-2022 devra s'inscrire dans la continuité et la consolidation des résultats obtenus, avec la volonté de développer des réponses plus précises et plus adaptées, avec pour objectif d'accompagner encore davantage nos locataires.

Chapitre 5. Politique de qualité de service

5.1. État des lieux

5.1.1. État du service rendu

Afin de traduire la situation patrimoniale actuelle de ces ensembles immobiliers, Grand Dole Habitat a procédé à **l'état du service rendu** de son parc locatif, conformément aux dispositions définies dans le Code de la Construction et de l'Habitat, en tenant compte de :

- la localisation et l'environnement de l'immeuble
- la qualité de la construction
- les prestations techniques

Principe de cotation

La méthode retenue par Grand Dole Habitat est l'élaboration d'une grille d'analyse croisant plusieurs thématiques reflétant l'état du service rendu. Une note de 0 à 5 est attribuée à chaque patrimoine.

L'état du Service rendu fait l'objet d'une concertation avec les représentants des locataires.

La grille de notation analyse les aspects suivants :

1. La qualité du bâti (clos et couvert) : état et nature des façades, des toitures, des menuiseries extérieures.
2. Les prestations techniques : ventilation, chauffage, électricité...
3. Le confort du logement : qualité thermique, nature des sols, présence de balcons, espaces privatifs...
4. Les parties communes : présence d'ascenseur, contrôle d'accès, vidéosurveillance, gardien, état des halls et montées d'escaliers, présence de locaux communs, accessibilité handicapés...
5. L'environnement : présence d'espaces verts, de jeux, de stationnement, proximité des écoles, commerces et transports en communs, entretien de la voirie....
6. La localisation et l'image de la commune / du quartier : à travers une modulation de la note issue des 5 premiers critères afin de tenir compte de l'éloignement avec les services de la ville centre (ou centre-bourg) et du déficit d'image/d'attrait locatif.

Cet état du service rendu a permis notamment de faciliter l'aide à la décision dans le cadre de la **redéfinition de la politique de loyer à la relocation**.

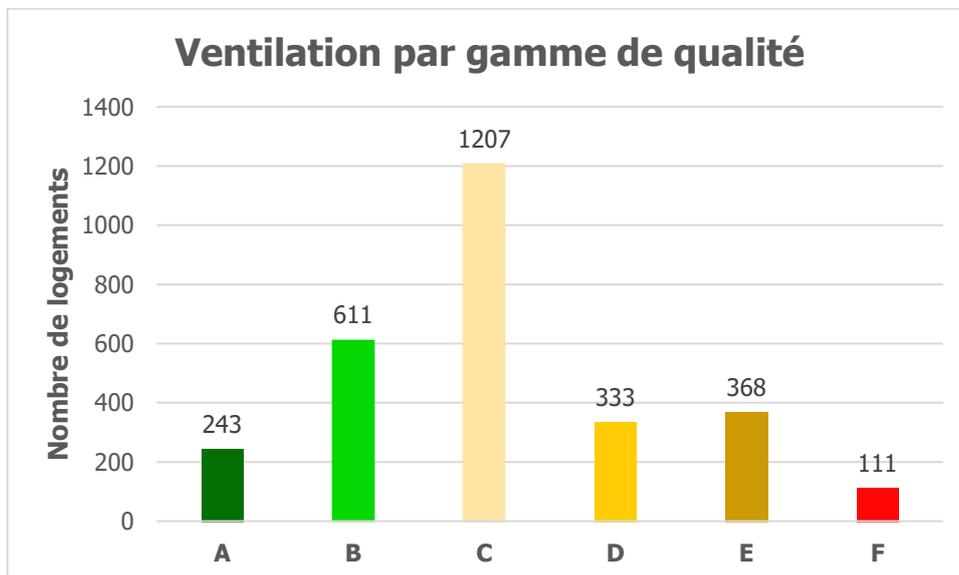
Cette analyse aboutit à une qualification du service rendu **en 6 catégories** de A à F (A étant la meilleure catégorie).

Gammes	Définition	Notes globale
A	Très attractif	4,5 - 5
B	Particulièrement attractif	4,1 - 4,4
C	Attractif	3,1 - 4
D	Assez attractif	2,6 -3
E	Moyennement attractif	2,1 - 2,5
F	Peu attractif	0 - 2

Etat du service rendu

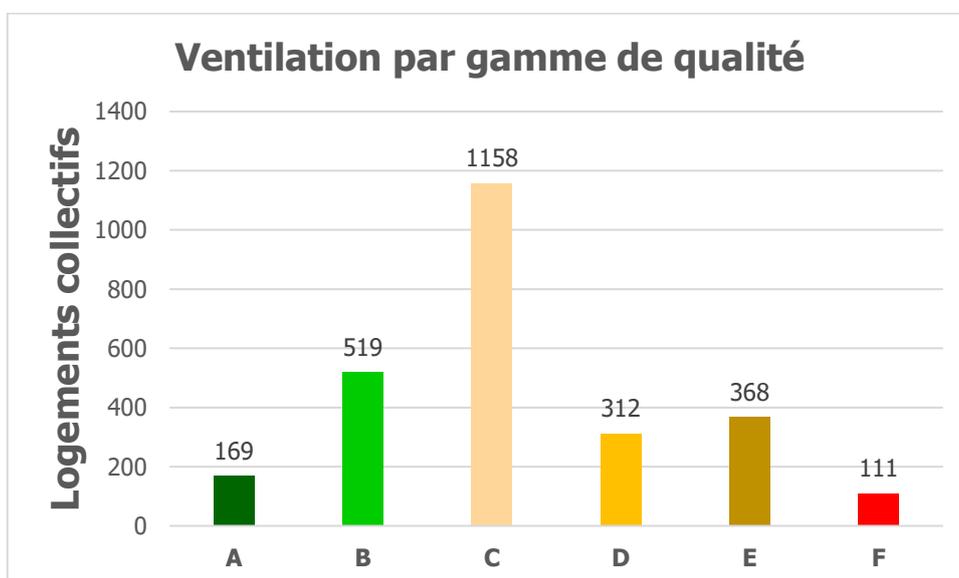
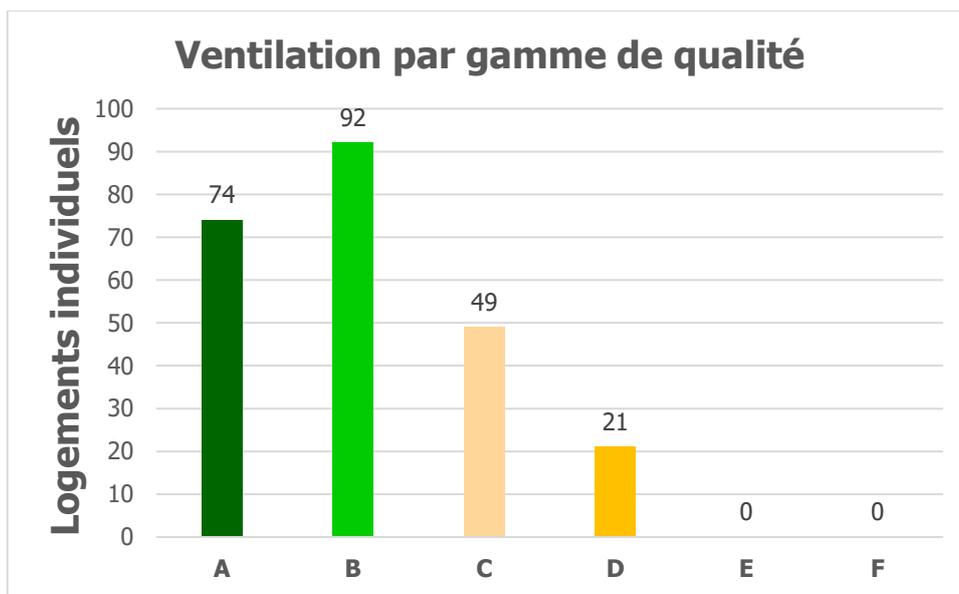
A fin 2020, la cotation de la qualité du service rendu permet de classer le patrimoine de Grand Dole habitat de la manière suivante :

- très attractif 8,5% et particulièrement attractif 21.3%, soit près de 30% du patrimoine
- 42 % du patrimoine est classé en gamme C « attractif »,
- environ un logement sur huit du patrimoine est classé en gamme D « assez attractif »,
- 12.8% du patrimoine est classé en gamme E « moyennement attractif »,
- 3.9% du patrimoine est classé en gamme F « Peu Attractif ».



Le service rendu en fonction du type d'habitat :

L'habitat individuel et l'habitat mixte offrent proportionnellement une meilleure qualité de service



Qualité du service rendu	nb de logements	% de logements	Individuel	Individuel	Collectif	Collectif
A	243	8,5%	74	31,4%	169	6,4%
B	611	21,3%	92	39,0%	519	19,7%
C	1207	42,0%	49	20,8%	1158	43,9%
D	333	11,6%	21	8,9%	312	11,8%
E	368	12,8%	0	0,0%	368	14,0%
F	111	3,9%	0	0,0%	111	4,2%

Les contrats d'exploitation :

Les prestations fournies dans le cadre de ces contrats (entretien/dépannage des ascenseurs, chauffage, multiservices) font l'objet d'un suivi régulier de la qualité des interventions et d'un bilan annuel.

Ces bilans permettent de s'assurer du respect des délais et de l'efficacité des interventions de dépannage.

5.2. Actions déjà menées par l'organisme en matière de service rendu et nouvelles orientations

5.2.1. [SR-1] Logements accessibles et adaptés

Depuis de nombreuses années, Grand Dole Habitat met en œuvre une politique active en matière de maintien à domicile des personnes âgées et/ou à mobilité réduite. L'accueil des personnes handicapées et/ou âgées au moyen d'une offre adaptée ne se limite pas aux programmes neufs.

Si la question de l'adaptation relève de l'office, la notion d'accessibilité des résidences dépend grandement de l'accessibilité de leur environnement proche.

L'accessibilité aux PMR permet à un habitant ou à un visiteur à mobilité réduite, avec la plus grande autonomie possible de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de se déplacer et de communiquer. Les conditions d'accès de ces personnes doivent être les mêmes que celles des autres publics, ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalent.

En matière d'accessibilité PMR, tous les logements dont le permis de construire a été déposé à compter du 1^{er} janvier 2007 doivent répondre à ces exigences d'accessibilité, en dehors des logements en étages supérieurs dans des résidences non équipées d'ascenseur. Cela représente **165** logements du parc actuel à fin 2020.

Par ailleurs, pour le patrimoine antérieur à cette date, Grand Dole Habitat a réalisé des interventions visant à le rendre accessible aux PMR, rendant accessible au total sur le parc **824** logements.

En matière d'adaptation, Grand Dole Habitat est intervenu sur 313 logements anciens pour permettre le maintien à domicile ou la proposition d'un logement adapté.

L'office poursuit une **politique de réponse à la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap** avec l'adaptation de logement à la problématique du locataire.

La politique de réhabilitation lourde des résidences de l'organisme prévoit l'étude systématique d'un volet accessibilité/adaptation.

Travaux dans les résidences (accès au logement et/ou dans les logements)

Ces travaux (installation de rampes d'escalier, barre de maintien, remplacement baignoires par douches, etc.) ont pour objectif de renforcer l'autonomie quotidienne de locataires ayant des difficultés particulières.

Ils peuvent être réalisés à la demande des locataires (à l'appui de certificats médicaux), à la rotation, ou dans le cadre de programme de réhabilitation.

Chaque demande est étudiée lors d'une commission technique mensuelle, sur la base d'éléments divers (situation du locataire, faisabilité technique et économique).

Les travaux réalisés font, dans certaines conditions, l'objet d'un cofinancement de la CARSAT. En 2020 : **23** logements ont fait l'objet de travaux d'adaptation, à la demande du locataire, pour un montant de **79000 € TTC**

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année n-1		Engagements annuels, en pourcentage du nb total de logements					
				Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	Ensemble du département	824	29,00%	0,30%	1,50%	1,50%	1%	3%	3%
	CA du Grand Dole	809	29,00%	0,30%	1,50%	1,50%	1%	3%	3%
	CC Plaine Jurassienne	15	100%	0	0	0	0	0	0

5.2.2. Autres actions menées pour le service rendu aux locataires, [G1] Coût de gestion par logement

Afin d'évaluer la **satisfaction des locataires** et d'établir la feuille de route des actions d'amélioration de l'office, Grand Dole Habitat réalise tous les 3 ans des enquêtes auprès de ses occupants (enquêtes triennales). Par ailleurs, l'office réalise des enquêtes thématiques pour :

- La qualité des réhabilitations
- Les mises en services (nouveaux logements)

En matière de satisfaction clients, Grand Dole Habitat se situe toujours bien au-dessus des moyennes nationales et dans les moyennes régionales. La dernière enquête triennale (réalisée en fin d'année 2019) témoigne que **86% des locataires se déclarent globalement satisfaits des services** apportés par l'office.

Parmi les **points de satisfaction** :

- 90%** sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil
- 86%** soulignent la qualité de l'information et de la communication
- 75%** sont satisfaits du traitement de leurs demandes
- 78%** sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des parties communes

Les **axes de progrès** identifiés sont :

Prioritairement **les délais de traitement des réclamations** (réclamations techniques, réclamations liées aux troubles de voisinage, réclamations liées au chauffage ...)

- **4525** réclamations techniques et **242** pour troubles de voisinage ont été enregistrées en 2020
- **81%** de ses réclamations étaient prises en charge en moins de 3 jours en décembre 2020.
- Malgré la situation sanitaire de 2020, le délai moyen de traitement des réclamations techniques est de **27** jours.

Constats : Sur chacun de ces points, il apparaît que le délai de traitement des demandes doit faire l'objet d'une attention particulière. De même, il semble nécessaire, lorsqu'une réponse ne peut être apportée par l'office, de renforcer le travail de pédagogie et d'explication auprès des locataires.

Actions : Des **actions** seront menées en ce sens tout au long de la période couverte par la nouvelle CUS. Pour en mesurer les effets, la mise en place d'enquêtes régulières, vraisemblablement annuelles, est envisagée.

A noter que les réclamations locataires peuvent être effectuées via un numéro unique et une boîte e-mail centralisées auprès de l'accueil de l'office. Ces réclamations sont recensées dans un outil de Gestion de Relation Client pour répartir le traitement et le suivi auprès des services concernés.

Afin d'aller plus loin dans cette démarche, 2022 verra la création d'un service de relations clients mutualisé dans le cadre d'**IDELIANS**.

Ce service omni-canal et centralisé permettra la prise en charge rapide et efficace des demandes de nos clients.

Cette approche centrée client de co-construction, d'écoute permanente, de personnalisation de la relation, de mesure d'impacts fait partie intégrante de la stratégie client mise en place par Grand Dole Habitat.

Ce service pourra s'appuyer sur le GIE numérique NUMELIANS créé en 2020.

Les investissements nécessaires à la création de ces structures mutualisées vont entraîner, dans les premières années, une augmentation sensible des coûts de gestion.

G1. Coût de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence : Coûts de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21 en euros			Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
Au cours de l'année n-3	Au cours de l'année n-2	Au cours de l'année n-1						
908	978	870	997	1011	1027	1042	1058	1074

Autre axe de progrès, mais de façon moins marqué, l'entrée dans le logement :

Une réorganisation amorcée en 2017 dans le cadre du plan de lutte contre la vacance vise également à renforcer l'efficacité de Grand Dole Habitat pour ce qui concerne la **satisfaction clients**.

Les évolutions, impulsées dans le sillage de cette réorganisation, ont permis une baisse significative de la vacance depuis 2019.

Pour mieux évaluer la pertinence des actions menées, Grand Dole Habitat réalisera des **enquêtes thématiques complémentaires**, notamment, auprès des nouveaux entrants et en ce qui concerne la qualité de traitement des réclamations.

La qualité de service étant inscrite dans le cadre du projet RSE de l'office, Grand Dole Habitat souhaite marquer son engagement à ce sujet en s'engageant dans une **démarche de labellisation**, permettant d'afficher aux locataires et aux parties prenantes le niveau de qualité de service offert par l'office.

En parallèle, une charte de relations client est en cours de création au sein du groupe **IDELIANS** afin d'ancrer durablement nos engagements et notre culture client.

Par ailleurs, en ce qui concerne les **actions menées en vue d'améliorer l'entretien et la gestion**, Grand Dole Habitat a mis en place, depuis plus de 15 ans, un **contrat d'entretien multi-services**. Réglementairement à la charge du locataire, les travaux d'entretien locatifs dans les logements font l'objet d'un contrat à tarifs préférentiel (≈ 10 €/mois) permettant aux locataires de bénéficier d'intervention de professionnels sélectionnés par l'Office, capables d'intervenir dans des délais contraints pour tout type d'intervention.

Grand Dole habitat s'est engagé depuis 2014 dans un **partenariat renforcé avec l'Atelier Chantier d'Insertion Régie de Quartier des Mesnils Pasteur**, implantée sur le QPV. Via la signature d'une convention portant sur le financement d'un poste d'animateur éco-citoyenneté, (Convention reconduite chaque année depuis lors).

Grand Dole Habitat soutient les missions suivantes :

- Montage et suivi de projets en concertation avec les habitants et les partenaires (associatifs, institutionnels, entreprises, ...)
- Animation d'action diverses (compostage, tri des déchets, économie d'énergie, méthodes de jardinage raisonné, ...) en direction de tous publics (scolaires, adultes, séniors)
- Mise en place d'action spécifiques de sensibilisation/information des habitants quant à la gestion des encombrants et des ordures ménagères

Ces missions ont débouché sur des actions désormais pérennes sur le QPV, missions qui devraient bientôt s'étendre au reste du parc :

- Actions de porte à porte sur les thématiques encombrants et ordures ménagères
- Animation de jardins partagés en pied d'immeubles
- Organisation et animation de temps forts sur le QPV (fête des jardins, fêtes du quartier, journées éco-sportive,)
- Entretien et suivi d'aires de compostage installées en QPV et hors QPV

Grand Dole Habitat a mis en place, sur 3 quartiers des Mesnils Pasteur (QPV) et 2 quartiers hors QPV, une prestation de **gardiennage et de lien social**. Cette prestation est portée par la Régie de Quartier Des Mesnils Pasteur.

Cette prestation recouvre l'ensemble des tâches traditionnellement dévolues aux gardiens mais également les missions suivantes :

- Intervenir auprès des habitants pour contribuer au respect du cadre de vie et à la tranquillité publique et assurer un premier niveau de médiation,
- Assurer le relai entre les locataires et Grand Dole Habitat lors de nouveaux projets de réhabilitations, résidentialisation...,
- Informer les habitants des actions de sensibilisation (éco-gestes, tri sélectif et compostage, embellissement du quartier, jardinage etc) portées par le réseau associatif local le cas échéant, en partenariat avec le bailleur,
- Participer à la dynamique associative et partenariale sur les divers secteurs (NPNRU, GUP...)

Outre les réhabilitations énergétiques, de nombreuses actions sont menées à des fins de **maitrise des charges** :

Une amélioration des charges de chauffage par :

- Une meilleure exploitation des chaufferies, via l'accompagnement d'un bureau d'étude spécialisée et la mise en place d'un contrat d'intéressement auprès des exploitants des chaufferies
- Un tarif négocié grâce à la mise en concurrence de l'achat du gaz

- La mise en place de répartiteurs de chaleur dans les logements collectifs permettant d'intéresser le locataire à l'économie d'énergie réalisée
- Le projet de mise en place de télérelève sur l'eau chaude sanitaire qui permettra la facturation mensuelle des consommations réelles (les factures d'ECS collective concernent 43% du parc)
- Un remplacement des systèmes d'éclairage des parties communes par des systèmes à LED, plus économes

Des actions de sensibilisation :

- Dans le cadre du dispositif départemental Energie Logis (une vingtaine de ménages sensibilisés)
- En partenariat avec la Régie de Quartier des Mesnils Pasteur (près de 1 000 ménages rencontrés en 2019).

En s'appuyant sur une équipe de proximité et afin de garantir le maintien en bon état de fonctionnement des installations, dans les parties communes et dans les logements ; Grand Dole Habitat met en place une politique de maintenance courante de son patrimoine (remplacement d'équipements vétustes, réparations, entretien, améliorations)

Politique d'entretien et d'amélioration du patrimoine			
	2019	2020	2021
Entretien courant	254 000,00 €	222 300,00 €	243 500,00 €
Gros entretien	891 400,00 €	1 010 000,00 €	825 000,00 €
Adaptation logements	47 000,00 €	80 000,00 €	100 000,00 €
Fournitures locataires	81 500,00 €	84 500,00 €	84 500,00 €
Contrats d'entretien	135 000,00 €	194 000,00 €	177 500,00 €
Total	1 408 900,00 €	1 590 800,00 €	1 430 500,00 €

Chapitre 6. *Logements-foyers*

Cette section détaille l'ensemble des stratégies ainsi que la gestion des résidences autonomie / résidences sociales, représentant 183 logements et faisant l'objet d'une stratégie distincte par rapport au reste du patrimoine.

6.1. Résidences autonomie et résidences sociales

Les résidences pour personnes âgées autonomes :

Le parc compte 2 résidences de ce type situées sur la commune de Dole :

Les Paters

Le Val d'amour

Ces 2 résidences, gérées par le CCAS de la ville de Dole, comptent actuellement 168 logements.

Une résidence sociale

La Maison Relais Arc en ciel (accueil spécialisé pour personnes en difficultés psychiques via baux glissants) d'une capacité de **15 logements**, a été construite en 2011 aux normes BBC. Elle est actuellement gérée par l'association Croix marine.

6.2. Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine

6.2.1. [PP-LF-1, PP-LF-2, PP-LF-3]

Sur la période à venir, en cohérence avec les orientations des PLH et PDALHPD, Grand Dole Habitat veillera à adapter son offre locative au bénéfice des publics spécifiques dans le cadre des partenariats et dispositifs déjà mis en place.

Le volume de logements sera ainsi développé à l'attention notamment :

Des **publics en situation de handicap ou en difficulté psychique** :

- Dans cette perspective, Grand Dole Habitat accompagne actuellement l'établissement public ETAPES, en qualité de maître d'ouvrage, dans son projet de réalisation, sur la commune de Dole, d'un foyer d'hébergement (également Service d'accueil de jour et Foyer de vie) pour travailleurs handicapés. Les travaux débuteront en 2023.

Des **publics jeunes** :

- Grand Dole Habitat a acquis récemment le bâtiment du foyer de jeunes travailleurs Le Saint Jean. Un projet de réhabilitation et restructuration des bâtiments est en cours. Géré par l'association Le Saint Jean, l'actuel FJT, d'une capacité de 69 places (après travaux de réhabilitation et restructuration) sera entièrement rénové en 2022

Des **publics seniors** :

- La réhabilitation du foyer des Paters et la construction de 40 logements supplémentaires

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat			
Numéro et nom du département	Référence : logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année n-3 à l'année n-1	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année n à l'année n + 2	De l'année n à l'année n + 5
39 - Jura	58	47	47

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, G par année								
Numéro et nom du département	Références :		Engagements annuels, en nombre					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B C, D ou E au cours de l'année n-1	Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	0	0	0	0	0	0	0	0

Les étiquettes énergétiques des 3 résidences sont :

E : Résidence des Paters : (62 logements en cours de réhabilitation)

B : Résidence des Paters : (40 logements construits en 2020)

D : Résidences Val d'Amour (66 logements)

B : Maison Relais Arc en ciel (15 logements)

A fin 2023, aucun logement-foyer ne restera dans les catégories les plus énergivores.

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, par année.								
Numéro et nom du département	Références :		Engagements annuels, en nombre					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1	Année n	Année n + 1	Année n + 2	Année n + 3	Année n + 4	Année n + 5
39 - Jura	183	128	0	62	0	0	0	0

Chapitre 7. Politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale et concertation locative

7.1. La concertation locative

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) de Grand Dole Habitat est constitué d'administrateurs élus par les locataires. Tous sont affiliés à l'Association Nationale de Défense des Consommateurs et Usagers.

Un plan de concertation locative a été ratifié par le conseil d'administration de Grand Dole Habitat pour la période 2019-2022.

A l'avenir Grand Dole Habitat souhaite contribuer à élargir cette instance en associant de nouveaux représentants de locataires, éventuellement en lien avec le Conseil citoyen mis en place sur le QPV des Mesnils Pasteur et/ou diverses associations intervenant au service des habitants, notamment sur les quartiers d'habitat social de la ville.

Lieu privilégié de dialogue avec les locataires, le CCL examine les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale. Il est ainsi consulté sur :

Les différents aspects de la gestion d'un immeuble ou des ensembles concernés,

Les projets d'amélioration ou de construction – démolition,

Toutes les mesures touchant aux conditions de l'habitat et au cadre de vie des habitants des immeubles et ensembles concernés.

Ainsi, pour exemple, la réunion du CCL du 8 décembre 2020 a porté sur :

Les actions proposées par GDH dans le cadre de la Convention d'exonération TFPB sur les Mesnils Pasteur

Le bilan 2020 des travaux d'adaptation de logements permettant le maintien à domicile

Le bilan 2020 des travaux d'isolation à 1 €

La présentation de l'étude de faisabilité d'ascenseurs dans une partie du parc

L'information de nos locataires sur le contrat de multiservices

La présentation des projets de réhabilitation et des opérations à venir

Les modalités d'attribution des logements

Le gardiennage

La réunion du 6 mai 2021 a pour sa part, après l'exposé du projet de CUS (l'état du service rendu et le cahier des charges de la gestion sociale, permis d'aborder des thèmes tels que le programme prévisionnel de travaux dans différents quartiers, la gestion des encombrants, la création de jardins partagés.

La présentation du projet de CUS en CCL s'est appuyée sur l'exposé des principes d'élaboration et de contenus attendus dans la CUS, et des évolutions liées à la Loi ELAN et

de la présentation des éléments faisant l'objet de la concertation locative dans le cadre des CUS :

L'état du service rendu

Le Cahier des Charges de Gestion Sociale

La présentation du projet finalisé a notamment permis de valider la cotation de l'état du service rendu et la politique d'attribution.

La concertation des locataires, dans le cadre des **opérations de réhabilitation**, est une préoccupation importante pour Grand Dole Habitat. Ainsi, les locataires sont associés aux études menées.

Citons ici l'exemple de l'opération de réhabilitation du groupe de 160 logements « Le Poiset » pour laquelle les locataires ont été associés aux études dès le démarrage de cette opération menée en conception-réalisation.

Ils ont d'abord été invités à remplir un questionnaire, dont le but était :

- de recenser les dysfonctionnements des logements, des bâtiments mais aussi des espaces extérieurs exprimés par les locataires.
- de recueillir leur perception en termes de confort thermique, acoustique ou encore d'accessibilité.

L'analyse de ces questionnaires a permis d'établir le programme de travaux.

Quelques mois après, les locataires ont été invités à participer à une réunion d'information durant laquelle les travaux ainsi que le calendrier de réalisation leur ont été présentés. Un courrier individuel leur a ensuite été envoyé les informant du montant et des modalités de hausse de loyer intervenant après la réalisation des travaux.

7.2. La responsabilité sociale de l'entreprise

7.2.1. La démarche RSE

La norme ISO 26000 définit la RSE ainsi :

« Responsabilité d'une organisation vis à vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- *contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ;*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes ;*
- *respecte les lois en vigueur ;*
- *est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.»*

Grand Dole Habitat s'engage concrètement dans cette démarche à plusieurs niveaux :

Gouvernance et relation avec les parties prenantes :

Renforcer nos cœurs de métier en :

- Développant une qualité de service optimisée et durable pour nos locataires par le formalisme de procédures, la mise en place de label et d'un service de relation clients mutualisé au sein d'IDELIANS
- Mettant en place des indicateurs de suivi des activités percutants dans un souci d'amélioration continue de la qualité

Développer les relations avec les parties prenantes en :

- Améliorant les relations avec les locataires et leurs représentants
- Prenant en compte les attentes des salariés
- Fidélisant nos locataires et mettant en place une politique de prévention des impayés
- En étant à l'écoute des besoins des collectivités, des associations, des entreprises

Valoriser les ressources humaines :

Donner un sens et de l'envie aux équipes en :

- Favorisant le bien-être et le développement des compétences professionnelles des salariés
- Renforçant la politique de formation
- Prenant en compte les risques psycho-sociaux et trouver des axes d'amélioration

Encourager les dynamiques collectives et transversales pour développer l'esprit d'entreprise en :

- Renforçant la communication interne autour de la mobilisation dans le cadre du projet stratégique d'entreprise et d'IDELIANS
- Respectant les meilleures pratiques en matière de gouvernance et développer le dialogue avec les locataires
-

Préserver l'environnement :

Réduire la production de gaz à effet de serre en :

- Mettant en place une organisation sectorisée afin de concentrer les déplacements de véhicule pour chaque agent
- Remplaçant totalement de la flotte automobile par des voitures hybrides ou électriques

Réduire la production de papier en :

- Gérant des agendas dématérialisés
- Utilisant de tablettes pour élaborer les EDL: un exemplaire papier pour les seuls locataires ne possédant pas d'adresse électronique et envoi dématérialisé aux autres.

Contribuer à une économie durable :

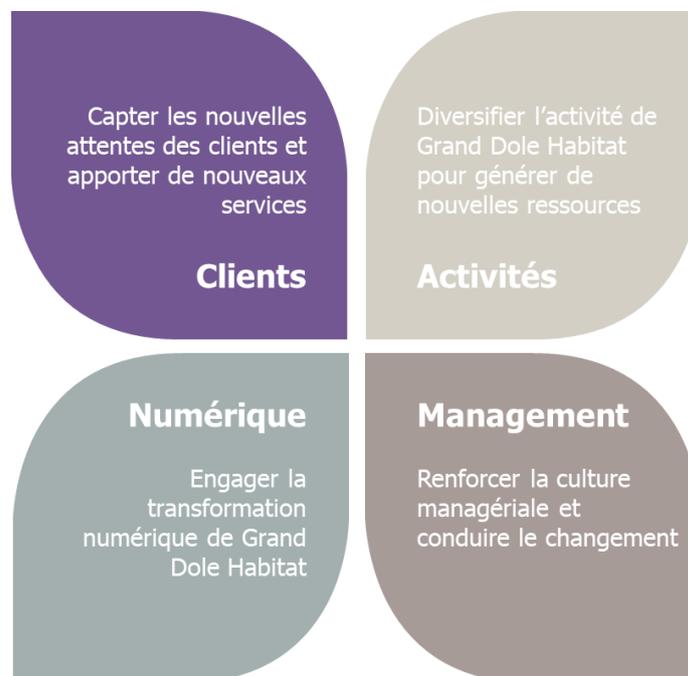
Faciliter la trésorerie des PME en :

- Optimisant le délai de règlement des factures aux fournisseurs

7.2.2. Le projet stratégique d'entreprise :

Pour aller plus loin dans cette démarche RSE, Grand Dole Habitat a construit un plan stratégique pour les années 2020-2025.

Les axes stratégiques de Grand Dole Habitat se concentrent autour de quatre enjeux principaux. La formulation de ces axes renvoie à une double logique : une logique de consolidation des atouts de la structure, une logique de renouvellement de ses pratiques.



Ces quatre axes, agrégés et coordonnés, poursuivent une finalité stratégique commune : garantir à terme le déploiement d'une organisation agile, réactive, ouverte, et solide d'un point de vue économique et financier.

Cette vision stratégique doit permettre :

- D'appréhender et d'anticiper les transformations à l'œuvre au sein du territoire d'implantation de Grand Dole Habitat
- De donner du sens à l'action en répondant aux enjeux du territoire et de ses habitants, permettant ainsi de réaffirmer à chaque collaborateur de Grand Dole Habitat le sens des missions qui sont les siennes
- De renforcer le pouvoir de négociation de Grand Dole Habitat en étant porteur d'un projet d'ambition, confortant ainsi sa place d'acteur majeur du territoire

- D'être parfaitement articulé avec le projet de société de coordination IDELIANS dont le périmètre de mutualisation est en cours de définition.

IDELIANS s'articulera en effet autour des compétences obligatoires liées à la société de coordination, et notamment :

- Le cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale et la politique technique
- La politique d'achat des biens et services (hors investissements immobiliers)
- Une unité identitaire des associés et des moyens communs de communication
- Une mise à disposition de ressources disponibles notamment visant à accroître la capacité d'investissement des associés

L'ambition de Grand Dole Habitat est d'élargir le scope de la réflexion à des activités complémentaires (numérique, Ingénierie urbaine...) afin de répondre de manière pleinement adaptée aux besoins des territoires.

La création d'IDELIANS repose sur un socle stratégique commun. Cependant, la réflexion n'a pas pour ambition de formaliser une stratégie unique et monolithique des 4 organismes. Cette réflexion permettra donc de garantir un équilibre entre les orientations stratégiques communes à adopter à travers la société de coordination, tout en préservant les spécificités stratégiques de chacune des entités, dont celles de Grand Dole Habita, présentées dans le présent document.

Chapitre 8. Annexes

Annexe n°1 : Délibérations du Conseil d'Administration

N°2020-086 : Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et du prévisionnel financier à 10 ans

N°2021-026 : Validation du projet de la CUS

Annexe n°2 : Liste des ensembles immobiliers de Grand Dole Habitat – Etat initial du parc

Annexe n°3 : Cadres stratégiques IDELIANS

Annexe n°4 : Plan de concertation locative

Annexe n°5 : Plan de vente