

VENDÉE  
HABITAT

AGIR ENSEMBLE







## AGIR pour l'habitat de demain

Le partenariat entre Vendée Habitat et les collectivités locales est historique. Les 85 ans d'existence de notre organisme et la livraison de notre 14 000<sup>e</sup> logement locatif sur le département témoignent d'un ancrage territorial fort, d'un savoir-faire reconnu et de relations de confiance avérées avec les élus.

Depuis la création de notre Office Public de l'Habitat en 1929, le contexte sociétal, réglementaire, technique, architectural, économique, environnemental, ... a profondément évolué. Vendée Habitat a su s'adapter en permanence pour répondre à la demande exprimée localement.

Afin de poursuivre un développement harmonieux et cohérent

de l'habitat sur le département, notre organisme doit maintenir ses engagements en tant qu'investisseur économique majeur, créateur de projets immobiliers et acteur du bien-vivre ensemble.

Et c'est en s'appuyant sur ce partenariat que nous pourrons atteindre ces objectifs.

A chaque instant, les collectivités peuvent s'appuyer sur l'expertise, le conseil et l'accompagnement de notre organisme. Ce guide qui vous est destiné se veut être un outil pédagogique et opérationnel sur l'habitat social, de la phase projet à sa gestion.

**Pierre BERTHOMÉ**  
Président de Vendée Habitat



## Des projets d'habitat adaptés ”

Quelque soit le statut d'occupation, propriétaire ou locataire, le logement est le premier facteur d'intégration sociale. Chaque commune a le souci de pérenniser sa population, voire d'accueillir de nouveaux ménages en développant des zones d'habitat.

Le logement locatif public apparaît à la fois comme une solution d'hébergement pour répondre aux besoins de tout public (jeunes, couples avec ou sans enfants, familles monoparentales, retraités, ...) et comme un tremplin pour les jeunes ménages vendéens en vue d'accéder à la propriété.

Outre les valeurs fortes que véhiculent les bailleurs sociaux, les communes peuvent s'appuyer sur un partenaire dont les principales missions ont pour but :

- > **D'offrir un logement durable**, confortable, accessible et abordable financièrement pour tous,
- > **D'assurer une gestion de proximité** et une qualité de service aux ménages logés,
- > **De favoriser la mixité sociale** et intergénérationnelle et de participer au bien-vivre ensemble.

# Vendée Habitat VOUS



Vendée Habitat dispose d'un savoir-faire depuis 1929, d'une expérience dans la construction, la gestion et l'entretien de plus de 17000 équivalents logements et d'une connaissance fine des marchés locaux de l'habitat.

# accompagne



# Concevoir ..... ensemble

un projet d'habitat adapté,  
confortable, durable, accessible  
et abordable financièrement.



# Définir le besoin



Cette étape vise d'une part, à évaluer le contexte local (démographie, logement, économie, ...) et d'autre part, à définir de manière quantitative et qualitative les besoins de la commune afin de dimensionner le projet aux enjeux et aux attentes des élus et de la population.

## Le marché local de l'habitat :

### L'étude sociodémographique :

- Quelle est l'évolution de la population ?
- Quelles en sont les principales spécificités (population jeune, vieillissante, ...) ?
- Quelles sont les perspectives économiques ? etc.

### L'analyse du marché de l'habitat :

- Quelle est l'offre en logements (location, accession, ...) ?
- Y a-t-il de la vacance (combien, sur quel type de logements, etc.) ?
- Quelle est l'état de la demande locative (quantitatif et qualitatif) ?
- Quels sont les projets en cours et à venir (publics et privés) ?



### Les orientations des documents de planification :

- La commune est-elle couverte par un SCOT (Schéma de Cohérence Territoriale) et/ou par un PLH (Programme Local de l'Habitat) ?
- De plus, si la commune dispose de son PLU (ou de son POS), quelles sont les prescriptions ?

## Le projet envisagé :

### La définition du projet :

- En quoi consiste le projet (construction, acquisition-amélioration, aménagement de centres bourgs, démolition-reconstruction, lotissement ou ZAC, ...) ?

### Les objectifs de ce projet :

- La nature du projet (logements locatifs, pavillons destinés à l'accession, lotissement, foyer d'hébergement, locaux pour une activité tertiaire, aménagement de centre bourg, ...)
- A qui est-il destiné ?
- Un terrain ou espace est-il identifié ?
- Quels sont les délais de réalisation ?

# Opter pour le bon produit



Afin de répondre aux spécificités de chaque territoire et de s'adapter au contexte économique, sociétal, environnemental, urbanistique, ...  
Vendée Habitat propose un panel de solutions.

## Logements locatifs

Ces logements de qualité, confortables, abordables financièrement sont **destinés à tout public** (jeunes, personnes seules, couples avec ou sans enfants, familles monoparentales, retraités, ...).

## Logements locatifs en maintien à domicile

Afin d'accompagner le vieillissement de la population, des logements de plain-pied et accessibles sont construits **en centre bourg, à proximité** des commerces et services.



Mouzeuil-Saint-Martin - Résidence Les Jardins de Mouzeuil

## Maison d'accueil rurale pour personnes âgées

Les MARPA, maisons de vie ou lieux de vie sont des structures destinées aux **personnes vieillissantes autonomes**, comprenant chambres et espaces communs et bénéficiant de services.



La Guyonnière - Futur EHPAD

## Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

L'EHPAD est une structure médicalisée ayant vocation à accueillir des personnes âgées **en perte d'autonomie**. Une surveillance médicale en continu et des soins y sont assurés.



Saint-Georges-de-Montaigu - Résidence La Grande Fosse

## Foyer d'hébergement pour adultes handicapés

Centre d'Habitat, SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale), foyers de vie, ... sont autant de structures permettant l'hébergement de **personnes en situation de handicap** (jeunes ou personnes vieillissantes, actifs ou non).



Château d'Olonne - Foyer de jeunes travailleurs Le SPI

## Aménagement de lotissements, de ZAC

En aménageant de nouvelles zones d'habitat en partenariat avec les communes, Vendée Habitat viabilise et commercialise des parcelles libres de constructeur **pour tout public**.

## Foyer de jeunes travailleurs ou résidence sociale

**Faciliter l'insertion professionnelle** de jeunes apprentis, de saisonniers, de jeunes actifs en attente d'un hébergement pérenne, tel est l'objectif de ces structures.

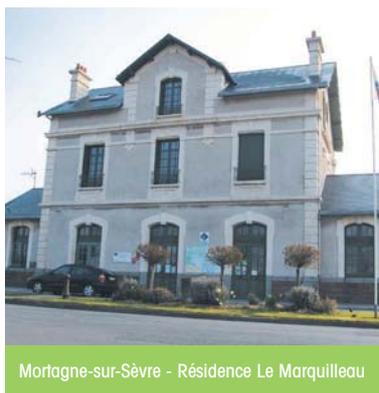


## Pavillons destinés à l'accession sociale à la propriété

Pour faciliter l'accession à la propriété des ménages vendéens, Vendée Habitat propose **des pavillons neufs personnalisables** dans l'architecture, la typologie, les aménagements.



La Générouze - PSLA



Mortagne-sur-Sèvre - Résidence Le Marquilleau

## Acquisition/amélioration

La restructuration des centres anciens est une problématique à laquelle sont confrontées les collectivités pour **limiter l'étalement urbain et redynamiser les centres bourgs**.

## Équipements structurants en commune

En construisant de tels équipements, l'objectif est de **participer à la redynamisation des centres bourgs**, maintenir ou **faciliter l'installation de nouveaux services et commerces de proximité**.



Aizenay - Maison de la santé et résidence domicile-services

# Délimiter le périmètre du projet



Le foncier est devenu un bien rare, en particulier sur les secteurs tendus. La mise en place de stratégies foncières est un moyen d'assurer un développement équilibré des territoires et d'en maîtriser les coûts. Quand le périmètre d'un projet est identifié, de nombreuses informations s'y référant sont essentielles pour la poursuite du programme.

## La parcelle et ses caractéristiques :

### Les références cadastrales :

- Quelle est la forme, la surface et les dimensions du terrain ?
- Quelle est son orientation ?

### La propriété du terrain :

- Qui est propriétaire ?
- Éventuellement, un prix de vente a-t-il été arrêté ?
- L'estimation de France Domaine a-t-elle été sollicitée ?
- Le terrain est-il disponible ?
- Sinon, sous quelles échéances et/ou conditions ?



## Les aspects techniques et urbanistiques :

### Les règles d'urbanisme :

- Quelles sont les règles d'urbanisme applicables ?
- Y a-t-il des zonages spécifiques (ABF, PPRI, ...) ?
- Y a-t-il d'autres prescriptions ou servitudes ?



### Les aspects techniques :

- Quelles sont les opportunités ou contraintes techniques éventuelles sur le foncier (implantation des réseaux, déclivité, zone humide, puit, ligne haute tension, pollution du site, démolition prévisible, caractéristiques du sous-sol, végétaux, ...) ?

Le recensement de l'ensemble de ces informations sera accompagné de tout document utile à la faisabilité technique du projet (extrait cadastral, règlement d'urbanisme, actes notariés, plans des réseaux, plans des bâtis existants...).

# Évaluer le foncier



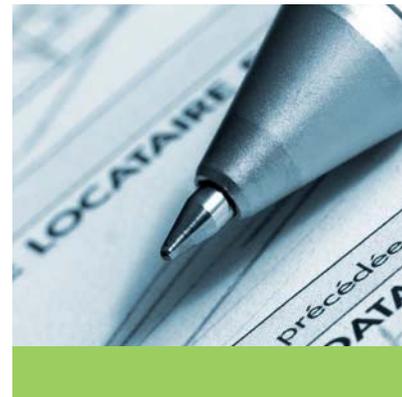
La constitution de réserves foncières est un préalable à la planification et la programmation de programmes immobiliers. Toutefois, avec ou sans foncier, la commune peut réaliser une opération de construction sur son territoire.

## La commune maîtrise le foncier :

- **soit les terrains pourront être cédés à Vendée Habitat** selon les conditions financières définies conjointement au vu de l'équilibre financier de l'opération,
- **soit le foncier sera mis à disposition de l'office sous forme de bail emphytéotique**, d'une durée de 50 à 55 ans. Il s'agit d'un bail de longue durée, durant lequel l'emphytéote, Vendée Habitat, dispose de droits réels, analogues à ceux d'un propriétaire. À l'issue du bail, la commune, retrouve la pleine propriété du terrain et des constructions, réalisées par l'emphytéote (dans le cas d'un bail emphytéotique, la vente de locaux ne sera pas possible).

## La commune ne maîtrise pas le foncier et/ou ne souhaite pas le maîtriser :

- **Vendée Habitat se porte directement acquéreur du foncier**, soit à l'issue de négociations amiables, soit par une procédure de puissance publique (déclaration d'utilité publique). Le droit de préemption peut également être délégué à l'office.
- **La commune peut avoir recours à des organismes locaux spécialisés** dans les problématiques d'aménagement ou de portage foncier (ex : Vendée Expansion, EPF).



La commune peut imposer aux promoteurs et lotisseurs privés de prévoir un pourcentage de logements sociaux dans leurs opérations, grâce à leurs documents de planification (SCOT, PLH et PLU). Le partenaire privé sera alors dans l'obligation de conclure un accord avec un bailleur pour obtenir son autorisation d'urbanisme, afin de céder des terrains, ou des logements à terme ou en VEFA.

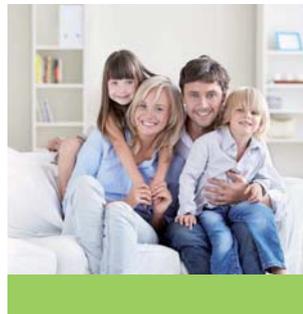


Offrir des logements de qualité, confortables et durables ”

Concevoir un habitat durable suppose de travailler avec des professionnels du bâtiment. Vendée Habitat fait appel à des architectes pour chaque projet de construction. Selon les prescriptions urbanistiques et les particularités locales, des orientations sur l'architecture du bâti peuvent être proposées par la mairie.



# Choisir une



## Définition des principes constructifs :

### La densité de construction :

- Quelle est la densité souhaitée ?

### L'architecture :

- Quelles formes architecturales sont acceptées ou interdites (individuels, collectifs, intermédiaires) ?
- Quel style d'architecture (contemporaine, traditionnelle) ?

### Les matériaux :

- Certains matériaux sont-ils envisagés (bois ...) ?

### Les objectifs environnementaux :

- Y a-t-il des attentes particulières de la collectivité (récupération des eaux de pluie, panneaux solaires, ...) ?
- La parcelle est-elle située dans un éco-quartier ?



## Définition des attentes d'aménagements :

### Les aménagements paysagers :

- La commune et Vendée Habitat définiront qui réalise les aménagements paysagers dans et autour de la résidence (voirie, plantation, ...).

### Le partenariat à la réception :

- La gestion de la voirie, des surfaces enherbées sera également clarifiée (entretien, rétrocession, ...)



# architecture



Les orientations seront adaptées en fonction de l'équilibre financier du programme.



# Construire ..... votre projet

de logement sur votre commune



# Garantir la qualité et la durabilité des projets



De par la réglementation, les constructions respectent à minima la RT 2012, les règles d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et para-sismiques. En outre, Vendée Habitat est particulièrement attentif aux économies de charges locatives supportées par les locataires et veille à limiter son empreinte environnementale lors de toute construction (consommation foncière, chantier propre, matériaux durables...).

## Performance thermique

Le patrimoine de Vendée Habitat est en moyenne **25% plus performant sur le plan énergétique** que la moyenne du parc résidentiel français (source ADEME 2009). La réalisation des logements de type BBC (Bâtiments Basse Consommation) est devenue **la règle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010** en anticipation de la réglementation thermique 2012.

## Cadre de vie

Parallèlement, les logements répondent aux normes d'accessibilité. Les abords extérieurs des résidences font l'objet d'**aménagement paysagers soignés**. Vendée Habitat s'engage véritablement dans le confort, le cadre et les conditions de vie de ses locataires.

## Confort et économie

La poursuite de ces objectifs vise à rendre un confort optimal aux futurs occupants avec **des coûts et charges d'utilisations et d'entretiens maîtrisés** pour les futurs occupants.



Confort  
& service



L'office reste à l'écoute de ses locataires après l'entrée dans les lieux, grâce à un « service après-vente » que ce soit durant l'année de parfait achèvement suivant la réception du chantier ou après, grâce au travail réalisé par le personnel des agences de proximité.



## Valider la faisabilité du projet



Le partenariat entre la commune et Vendée Habitat se concrétisera par une délibération.

Vendée Habitat réalisera une étude de faisabilité réglementaire, technique et financière afin de définir les capacités du site et du projet. Il s'agit d'une phase essentielle pour engager le programme. Après validation de cette phase de faisabilité durant laquelle la commune sera étroitement associée, le programme est arrêté et Vendée Habitat devient maître d'ouvrage de l'opération.



# Suivre les

1

## Désignation du maître d'œuvre

Désignation du maître d'œuvre par Vendée Habitat selon la procédure de passation de la commande publique (association de la commune en cas d'organisation d'un concours).

2

## Information à la commune

La mairie reçoit un courrier l'informant du nom de l'architecte et d'un délai prévisionnel de présentation de l'esquisse.



# étapes du programme

3

## Présentation et validation du projet

Présentation aux élus de l'esquisse en présence de Vendée Habitat et de son maître d'œuvre.

Dépôt d'un permis de construire ou d'aménager.

4

## Choix des entreprises

Désignation des entreprises selon la procédure de commande publique, la commune reçoit un courrier listant les entreprises retenues après passage en commission des marchés.

Les élus sont invités aux réunions de chantier, les comptes-rendus leur sont diffusés et sont tenus informés sur le planning du chantier.

5

## Lancement et suivi de chantier

Tout au long d'un chantier, le personnel de Vendée Habitat (un chargé d'opérations dédié est désigné pour le suivi de l'opération) veille au strict respect des prestations définies en amont, afin de garantir la qualité des locaux et le confort des futurs locataires.

6

## Livraison de l'opération

Livraison des logements, avec remise des clés en présence des élus communaux, des locataires, des entreprises et de la presse.



## Réaliser le montage financier



Vendée Habitat inscrira l'opération au titre de la programmation annuelle des financements publics auprès du délégataire des aides à la pierre, soit le Conseil Général de Vendée, soit la Communauté d'agglomération du Pays Yonnais.

Une fois le projet arrêté et les entreprises retenues, un dossier de financement est déposé auprès du délégataire afin d'obtenir un agrément de financement, préalable indispensable pour commencer le chantier. Vendée Habitat choisira le financement aidé le plus adapté au produit, à la demande locative et au coût de revient de l'opération.



Chaque poste (foncier, études et construction) est strictement contrôlé à toutes les phases de réalisation d'un projet. L'office se chargera également de solliciter toutes les subventions publiques possibles.



Prêt de la Caisse  
des Dépôts  
et Consignations

& prêt  
collecteur



Autofinancement



Subventions



Une opération  
de construction



La commune sera sollicitée avant le démarrage du chantier, afin de garantir à hauteur de 30% le prêt conclu par l'office pour réaliser le programme. Les 70% restant sont garantis par le délégataire. Les logements locatifs sociaux agréés bénéficient d'une exonération de TFPB de 25 ans et d'une TVA à taux réduit.

**Le montage financier d'une opération doit permettre d'équilibrer :**

**Les dépenses :** acquisition du foncier et aménagement, travaux, honoraires de maîtrise d'ouvrage, honoraires techniques et enfin TVA à taux réduit.

**Les recettes :** emprunts conventionnés, subventions des collectivités et fonds propres du bailleur, qui sont les deux seuls postes de recette sur lesquels des variations sont possibles. Ils permettent l'équilibre financier du projet.



# Accompagner .....

## les ménages vendéens

dans leur parcours résidentiel



# Assurer un suivi personnalisé



Nos interlocuteurs peuvent s'appuyer sur le réseau de 4 agences et de 26 points d'accueil de proximité répartis sur le département pour répondre aux besoins des locataires.

## Les agences de proximité

Les agences de proximité participent à la bonne gestion des logements (entretien courant) et au suivi des dossiers des locataires (demandes, réclamations, ...). Elles sont structurées pour pouvoir accompagner les locataires tout au long de leur vie dans le logement.

Le conseiller clientèle assure la gestion administrative des dossiers (demande de logement, changement de situation familiale, ...). Le conseiller technique, quant à lui, assure la gestion technique des dossiers (état des lieux entrants et sortants, suivi des travaux d'entretien courant, ...).



## Les points d'accueil

Dans les résidences collectives, les gardiens et les agents d'entretien participent quotidiennement à offrir des conditions de vie optimales aux locataires (entretien, fonctionnement des équipements, ...). Il ressort de la dernière enquête de satisfaction de 2013 une très grande satisfaction vis-à-vis de la disponibilité et des réponses apportées par le gardien ainsi que de la propreté des parties communes et des espaces verts.

## Une information régulière

Vendée Habitat apporte des informations régulières à ses locataires grâce au journal « Résidences » qui leur est adressé chaque trimestre. Ils reçoivent une information individuelle lors de travaux prévus dans leur résidence. Des réunions de concertation peuvent aussi être organisées avant certains travaux.

# Un logement social pour qui ?



Tous les ménages peuvent être concernés à un moment ou un autre de leur vie : les travailleurs aux revenus modestes, ceux aux revenus intermédiaires, les jeunes actifs, les étudiants, les personnes âgées, ...

Il existe 3 catégories de logements sociaux, selon le niveau de loyer et le niveau de ressources des futurs locataires. Ces niveaux dépendent du type de prêt réalisé par la Caisse des Dépôts à Vendée Habitat.

## **Le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)**

sert de référence en termes de ressources et de loyers plafonds.

## **Le PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration)**

est plus social et destiné à des ménages qui connaissent des difficultés économiques et sociales.

## **Le PLS (Prêt Locatif Social)**

est destiné à des ménages dont les revenus sont légèrement supérieurs au PLUS. Le PLS propose des niveaux de loyers plus proches du privé, qui peuvent être trop élevés par rapport aux revenus de la majorité des demandeurs.

### CARACTÉRISTIQUES DES DIFFÉRENTS PRODUITS DE LOGEMENT LOCATIFS

	PLUS	PLAI	PLS
<b>OBLIGATIONS</b>			
Plafond de ressources en % du PLUS	100	55-60	130
Plafond de loyers en % du PLUS	100	89	150
Conventionnement	OUI	OUI	OUI
<b>AIDES</b>			
TVA à taux réduit	100	100	OUI
Subvention de l'état : taux maximum	5%	5%-10%	0
Subvention de l'état	OUI	OUI	OUI
Exonération de TFPB	25 ans	25 ans	25 ans

# La demande de logements locatifs



Les bailleurs sociaux de la Vendée et leurs partenaires ont mis en œuvre un dispositif commun de gestion de la demande de logement, destiné à faciliter les démarches des demandeurs.

## Comment effectuer une demande de logement ?

L'imprimé de demande de logement peut être retiré **en mairie**.

Le demandeur peut également retirer ce dossier dans **l'une des agences décentralisées** ou **au siège de Vendée Habitat** (soit directement à l'accueil, soit par téléphone).

Enfin, le demandeur a la possibilité de saisir directement sa demande de logement par internet, via un site dédié :

→ [www.demandelogement85.fr](http://www.demandelogement85.fr)

accessible entre autres depuis le site de Vendée Habitat

→ [www.vendeehabitat.fr](http://www.vendeehabitat.fr)

---

## Un fichier unique d'enregistrement

Il s'agit d'un imprimé unique au niveau national. Un seul dépôt de dossier est nécessaire, puisque la demande de logement social est enregistrée dans le fichier commun de la demande. Tous les bailleurs sociaux du département y ont accès.

---



## Les pièces à fournir

Pour être recevable, la demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité, ou d'un titre de séjour en cours de validité pour les personnes de nationalité étrangère hors Espace Économique Européen.



# L'attribution des une



L'attribution des logements est la phase finale d'un long processus de partenariat entre la commune et Vendée Habitat, qui a débuté dès la définition du projet de construction. Cette étape est également marquée par un partenariat étroit entre la collectivité et le bailleur.

**2 000  
ATTRIBUTIONS  
PAR AN**

Chaque année, Vendée Habitat attribue environ 2 000 logements comprenant la mise en location sur le patrimoine existant et sur les logements neufs livrés. Pour ces attributions, une phase de concertation a lieu avec la commune : étude de l'état de la demande sur la commune, recensement des demandes enregistrées dans ce fichier commun de la demande, examen de l'adéquation entre l'offre et la demande locative.

**1**

**L'examen  
préalable  
des dossiers**

Préalablement à l'examen de leur candidature par la Commission d'Attribution des Logements (CAL), les demandeurs sont contactés par l'agence de leur secteur pour un entretien personnalisé permettant d'actualiser leur situation et de solliciter les pièces obligatoires qui seront à fournir pour l'étude de leur dossier.

**2**

**Un processus  
strictement  
encadré**

L'attribution des logements doit prendre en compte la diversité de la demande et permettre la mixité sociale et intergénérationnelle. Elle se décide de manière collégiale au sein de la CAL mise en place dans chaque organisme de logement social.

# logements : phase de concertation

3

## Des publics prioritaires

En France, près des 2/3 de la population peut prétendre à être logé dans un logement social.

L'accès à un logement social suppose de respecter les plafonds de ressources en vigueur. De plus, certains publics sont définis comme prioritaires : personnes en situation de handicap, mal logées et/ou défavorisées, hébergées temporairement, ...

4

## La composition de la CAL

La CAL est composée de plusieurs membres du Conseil d'Administration dont un représentant des locataires. Le maire de la commune (ou son représentant) où est situé le logement à attribuer en est membre de droit. Elle se réunit une fois par semaine en moyenne.

5

## La décision d'attribution des logements

Conformément aux règles définies par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), la Commission d'Attribution des Logements examine 3 candidatures pour chaque logement, et établit un classement en fonction des différentes situations des demandeurs. Au regard des dossiers présentés, la CAL décide d'attribuer le logement.

6

## L'information après attribution

Les candidats retenus reçoivent la proposition de logement. Les demandeurs dont les candidatures ne sont pas retenues sont informés de cette décision. De plus, les élus sont systématiquement informés des décisions concernant les logements situés sur leur commune.



“  
Guider  
la demande  
de location  
pas à pas ”

# La concrétisation du contrat

un rendez-vous dédié



Une fois que le demandeur a accepté le logement qui lui a été proposé, l'entrée dans les lieux est préparée au sein de l'agence de proximité concernée.

## La signature du contrat

Chaque attribution donne lieu à un rendez-vous personnalisé pour la signature du contrat de location, avec le conseiller clientèle de l'agence, qui assurera ensuite le suivi administratif de la location. Cet entretien est notamment l'occasion de faire une présentation commentée du contrat de location et du règlement intérieur.

# de location



## Les droits et devoirs du locataire

**Quelques éléments sont mentionnés aux locataires avant leur emménagement :**

- versement d'un dépôt de garantie équivalent à un mois de loyer hors charges,
- occupation paisible des lieux et respect du voisinage, respect de l'entretien des parties communes,
- entretien du logement : précisions sur les réparations à la charge de Vendée Habitat et les réparations locatives,
- assurance du logement, à fournir chaque année,
- gestion des déchets : précisions sur les modalités de ramassage des ordures ménagères et de tri sélectif sur la résidence, mis en place par la collectivité,
- modalités de paiement du loyer.

## L'état des lieux

L'état des lieux entrant du logement est réalisé par le conseiller technique de l'agence. Ce rendez-vous est l'occasion de remettre le livret d'accueil du locataire, document synthétique qui regroupe les informations utiles sur la location (démarches liées à l'emménagement, paiement du loyer, contrats d'entretien mis en place par Vendée Habitat pour les équipements, entretien du logement, rappel des règles de vie en collectivité et des règles de sécurité, coordonnées utiles, ...).

## La remise des clés

Une remise de clés en présence des locataires est, en général, organisée avec les élus locaux, l'architecte et les entreprises ayant participé à la construction **afin de valoriser auprès des médias la concrétisation d'un partenariat abouti entre la commune et Vendée Habitat.**



Afin de faciliter l'accèsion à la propriété, Vendée Habitat construit des logements destinés à la location accession, grâce au PSLA (Prêt Social Location Accession), et met en vente des parcelles dans des lotissements sur le territoire vendéen.

# L'accèsion à la

## Vendée Habitat, constructeur

**Le PSLA est un dispositif sécurisé** qui permet aux ménages de devenir propriétaires de leur logement, après une phase locative.

Depuis 2012, l'office propose un catalogue de PSLA, avec 10 modèles de pavillons de typologie et d'architecture différentes.

Ces logements sont labellisés Bâtiment Basse Consommation (BBC), certifiés « effinergie », et respectent les normes antisismiques et d'accessibilité.

L'accédant dispose d'avantages financiers (exonération de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB),...) et de garanties liées à la construction et contre les accidents de la vie.

## Vendée Habitat, lotisseur

L'office réalise des opérations d'aménagement (lotissement, ZAC) pour lesquelles il assure la commercialisation de parcelles libres de constructeur. Ces terrains à bâtir s'adressent à tous publics (accédants à la propriété, investisseurs, ...).

## Plus d'informations

Site Internet de Vendée Habitat  
→ [www.vendeehabitat.fr](http://www.vendeehabitat.fr)

Service Accession  
[accession@vendeehabitat.fr](mailto:accession@vendeehabitat.fr)



# propriété

PSLA CATALOGUE  
LOCATION  
ACCESSION

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE d'un pavillon neuf avec Vendée Habitat




De la location à l'accession, Vendée Habitat vous accompagne dans vos projets immobiliers et sécurise votre parcours résidentiel.



AMÉNAGEMENT & ACCESSION

## Maison AUTAN TYPE IV PLAIN-PIED




**Possibilités de personnalisation du logement**

- Large choix de gammes de carrelages, de faïences et de parquet stratifié.
- Large choix de gammes de portes d'entrée
- Remplacement des menuiseries PVC par des menuiseries aluminium
- Remplacement de l'enduit par du bardage bois
- Et de nombreuses autres options possibles...

14

### Les caractéristiques du logement

- Type 4 plain-pied
- Surface habitable d'environ 84 m<sup>2</sup>
- Garage
- Toiture terrasse
- Panneaux solaires\*
- Volets roulants électriques
- Accès en enrobé et béton poreux
- Parquet stratifié en chambre
- Portes intérieures gravées type design
- Prestations thermiques de haute performance
- Tests d'étanchéité à l'air

\*selon la configuration et l'installation de la piscine

Étiquette énergie

**A**



Tableau

Salon / Séjour
Cuisine
Déjeuner
Chambre 01
Chambre 02
Chambre 03
Salle d'eau
WC
<b>TOTAL</b>
Garage



# Entretien ..... le patrimoine



# Gérer le patrimoine



Offrir des logements de qualité est un engagement de Vendée Habitat.

Une stratégie ambitieuse de rénovation du patrimoine a été engagée depuis plusieurs années pour préserver l'attractivité des résidences et le confort des locataires.

## Le Plan Stratégique de Patrimoine

Afin de maintenir un patrimoine en bon état, il est nécessaire **d'élaborer des politiques de gestion du patrimoine** qui consistent à arbitrer entre maintenance, amélioration et démolition ou vente des logements aux locataires, tout en continuant à accroître l'offre. Ces politiques s'expriment à travers le Plan stratégique de patrimoine (PSP), qui pose notamment la question des logements consommateurs en énergie.

## L'entretien courant

**Une maintenance régulière** est assurée, visant à assurer le bon fonctionnement des locaux et des équipements du patrimoine (chaufferie collective, ascenseurs, robinetterie...).

## Le gros entretien

**Les programmes de travaux** privilégient notamment la valorisation des résidences (lavage, peinture,...) et les espaces extérieurs (plantations,...), la réfection des sols,...

## Les travaux d'amélioration

Ils consistent à remplacer des composants de façon isolée alors que les réhabilitations concernent l'ensemble du bâti. Le bon fonctionnement des chaufferies collectives, la sécurité et le clos et le couvert sont les principaux travaux engagés.

## Les travaux de réhabilitation

La réhabilitation consiste à réaliser les travaux d'une manière globale (thermique, ventilation, confort, accessibilité...). Les récentes réhabilitations participent à renforcer l'efficacité énergétique des logements.

**Les communes sont associées aux réunions d'information aux locataires.**



# L'entretien régulier du logement les contrats d'entretien



Vendée Habitat a mis en place des contrats d'entretien pour les équipements suivants : chaudière, chauffe-bain, ascenseurs, robinetterie, VMC, ainsi que pour les installations de service incendie (désenfumage, bloc d'éclairage de secours,...).

## Des travaux assurés par des professionnels

Plusieurs entreprises ont été retenues après appel d'offres selon le secteur (bocage, littoral, sud Vendée et pays yonnais) pour assurer la maintenance et l'entretien du patrimoine et des équipements cités ci-dessus. Pour savoir s'il est couvert par un contrat d'entretien, le locataire doit se référer à son avis d'échéance. Si c'est le cas, il peut contacter directement l'entreprise concernée, en cas de panne, mauvais fonctionnement ou fuite.



## Un service réactif

Ce partenariat a un double avantage puisqu'il permet à Vendée Habitat de renforcer la qualité et la réactivité d'intervention d'une part et de faire bénéficier ses locataires de prix préférentiels d'autre part.

# La réclamation technique

L'organisation mise en place par Vendée Habitat permet, dans chacune de ses agences, de faciliter la réception et le traitement des réclamations des locataires.



## 1<sup>ère</sup> ÉTAPE : Constat

### Constatation par le locataire

d'une défaillance dans son logement non couverte par un contrat d'entretien ou qui ne nécessite pas l'appel à Vendée Habitat Urgence.

## 2<sup>e</sup> ÉTAPE : Appel du locataire

### Transmission de la réclamation

constatée par mail, par téléphone ou directement au personnel de Vendée Habitat (gardien, agent d'entretien, hôtesse d'accueil,...), et/ou réception d'un formulaire de demande de réparation.



## 4<sup>e</sup> ÉTAPE : Prise de contact par l'office

**Écoute du locataire** par le conseiller technique qui détermine, selon les informations transmises, le fondement et le degré d'urgence de la réclamation, la responsabilité de la défaillance, et qui peut demander des informations complémentaires si nécessaire. Par exemple, le conseiller technique peut demander au locataire de surveiller le compteur d'eau pour tenter de déterminer une fuite.

## 5<sup>e</sup> ÉTAPE : Intervention

**Si la réparation est à la charge de Vendée Habitat**, le conseiller technique, établit une commande auprès d'une entreprise. Elle intervient



## 3<sup>e</sup> ÉTAPE : Saisie

### Saisie informatique par le personnel administratif et

affectation aux conseillers techniques selon leurs secteurs d'intervention, ou saisie et traitement en direct par le conseiller technique s'il prend lui-même la réclamation.

dans les meilleurs délais en cas d'urgence. S'il n'y a pas d'urgence, le locataire se charge de la contacter et de convenir avec elle de la date d'intervention.

**Si la réparation s'avère être à la charge du locataire** (cf. décret 87-712), celui-ci est libre de faire intervenir l'entreprise de son choix.

VENDÉE HABITAT  
URGENCE

02 51 09 85 10



Afin d'assurer la qualité et la continuité du service auprès des locataires en dehors du temps d'ouverture des agences et points d'accueil au public, Vendée Habitat a mis en place un dispositif d'assistance permanente.

# Assurer l'astreinte

En cas d'urgence, que ce soit le soir (en dehors des horaires d'ouverture de l'agence), le week-end ou les jours fériés, le locataire peut téléphoner à Vendée Habitat Urgence au 02 51 09 85 10.

Une plateforme téléphonique reçoit alors les appels des locataires, en assure le traitement et gère la situation d'urgence.  
À tour de rôle, 11 techniciens et 6 cadres d'astreinte assurent une permanence, qui fonctionne comme suit :



### **NIVEAU 1 : La plateforme téléphonique**

Le conseiller téléphonique reçoit les appels des locataires ou des partenaires institutionnels. Sa mission est alors d'orienter la demande, en contactant les divers prestataires titulaires des contrats d'entretien pour prendre et gérer l'urgence, et à défaut, le technicien d'astreinte de Vendée Habitat.

### **NIVEAU 2 : l'agent d'astreinte**

Le but de la permanence d'un agent d'astreinte est d'assurer sur site une présence de l'office et de coordonner les travaux nécessaires. Ses missions sont d'apprécier une situation critique, de déterminer les interventions et mesures à prendre

et de rechercher la solution la plus adaptée. En cas de nécessité, l'agent d'astreinte contacte le cadre d'astreinte.

### **NIVEAU 3 : le cadre d'astreinte**

Le cadre d'astreinte est saisi par l'agent d'astreinte pour des problèmes qui mettent en péril la sécurité des biens et des personnes.

Le cadre d'astreinte est consulté notamment en cas d'incendie, de dégât des eaux, de détérioration d'un bien de l'Office, de problème grave d'incivilité ou de nuisances, etc...

**Dans tous les cas, pour contacter le cadre d'astreinte, il faut respecter la procédure, en commençant par appeler Vendée Habitat Urgence.**



[www.vendeehabitat.fr](http://www.vendeehabitat.fr)

**SIÈGE SOCIAL** : 28, rue Benjamin Franklin • CS 60045 • 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX • Tél. 02 51 09 85 85 • Fax 01 57 67 34 10 • [contact@vendeehabitat.fr](mailto:contact@vendeehabitat.fr)

**Agence LITTORAL**

Résidence Flandrine de Nassau  
130, rue Printanière  
85100 LES SABLES D'OLONNE  
Tél. 02 51 96 85 60

**Agence PAYS YONNAIS**

5, rue de Wagram  
CS 20026  
85000 LA ROCHE-SUR-YON  
Tél. 02 51 24 23 00

**Agence BOCAGE**

Résidence Les Bruyères  
Rue Surmaine - CS 40503  
85505 LES HERBIERS CEDEX  
Tél. 02 51 67 97 97

**Agence SUD VENDÉE**

16, rue du Moulin Liot  
85200 FONTENAY-LE-COMTE  
Tél. 02 51 50 10 29