



Le futur a de l'expérience

AGIR

ENSEMBLE



ÉDITO



Le logement est un enjeu fort pour les élus locaux tant les thèmes qu'il revêt concernent la vie quotidienne de nos concitoyens : social, environnement, économie, solidarité... Et le logement social n'échappe pas à la règle.

À bien des égards, le logement social est au cœur des politiques d'aménagement des territoires, en termes de développement de l'habitat, de préservation des espaces agricoles et de limitation de l'urbanisation, de revitalisation des centres bourgs, de contribution au parcours résidentiel et de mixité harmonieuse de la population, d'anticipation des évolutions démographiques, d'accompagnement des bassins d'emplois dynamiques...

Toujours soucieux d'apporter les outils nécessaires aux élus, Vendée Habitat publie ce guide pédagogique et opérationnel pour accompagner chaque collectivité dans la définition de ses besoins et la concrétisation de ses projets immobiliers. Les collectivités de Vendée peuvent s'appuyer sur notre expertise depuis 1929 et notre proximité pour construire une ville plus durable, plus humaine et plus solidaire.

Notre histoire est liée, poursuivons-la ensemble.

Isabelle RIVIERE, Présidente de Vendée Habitat

VENDEE HABITAT

« DES PROJETS D'HABITAT ADAPTÉS »

Quel que 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 véhicule un bailleur social comme Vendée Habitat, 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.



> 1

CONCEVOIR ENSEMBLE

PAGE 6

- Définir le besoin
- Opter pour le bon produit
- Délimiter le périmètre
- Évaluer le potentiel foncier
- Définir l'architecture

VOUS ACCOMPAGNE



> 2

CONSTRUIRE VOTRE PROJET

PAGE 14

- Garantir la qualité et la durabilité des projets
- Valider la faisabilité du projet
- Suivre les étapes du programme
- Réaliser le montage financier

> 3

ACCOMPAGNER LES MÉNAGES VENDÉENS

PAGE 20

- Assurer un suivi personnalisé
- Un logement social pour qui ?
- La demande de logements locatifs
- Attribution des logements
- La concrétisation du contrat de location
- L'accession sociale à la propriété

> 4

ENTREtenir LE PATRIMOINE

PAGE 30

- Gérer le patrimoine
- Contrats d'entretien
- Réclamation technique
- Assurer l'astreinte

CONCEV ENSEMB

OIR LE



> 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 ?
- ...

> 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...) ?
- Quel 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/PLUI, 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).
- À 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.

> Résidences Jeunes Actifs

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



> 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...).

> 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.

> Logements locatifs en maintien à domicile

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





› Résidences Autonomie

Des structures comme les résidences autonomie, MARPA, maisons de vie ou lieux de vie sont destinées aux personnes vieillissantes autonomes. Elles comprennent chambres et espaces communs et bénéficient de services.



› Établissements 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 y est assurée en continu et des soins y sont réalisés.

› Foyers 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 vieillissantes, actives ou non).



› 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 grâce au PSLA, au PSLA catalogue et au BRS (Bail Réel Solidaire).

› Aménagement de lotissements

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.



› Équipements structurants en commune

Afin de maintenir ou de renforcer l'attractivité des communes, Vendée Habitat construit des pôles santé, des locaux commerciaux ou de services, des gendarmeries, des micro-crèches...

> 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 ou le terrain

> 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 la Direction de l'Immobilier de l'État (DIE) 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 projets 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.



> DÉFINIR L'ARCHITECTURE

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.

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) ?
Quelle 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 réalisera les aménagements paysagers dans et autour de la résidence (voirie, plantation...).
- **Le partenariat à la réception :**
La gestion de la voirie et des surfaces enherbées sera également clarifiée (entretien, rétrocession...).

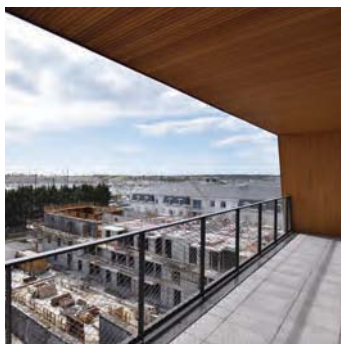


Les orientations architecturales seront adaptées en fonction de l'équilibre financier du programme.

Construire une ville durable

Nous pouvons concevoir ensemble des projets architecturaux innovants, conçus pour s'intégrer au mieux au tissu urbain environnant, tout en gardant à l'esprit la nécessité d'économiser la ressource foncière, qui se fait de plus en plus rare.

Réduire les trajets domicile travail par la création de logements dans les bassins d'emplois, expérimenter de nouvelles technologies en accord avec le développement durable... sont autant de facteurs contribuant à réduire l'empreinte écologique des individus.





CONSTRUI VOTRE PR LOGEMEN VOTRE CO

RE OBJET DE TS SUR MMUNE



> GARANTIR LA QUALITÉ ET LA DURABILITÉ DES PROJETS

Les constructions respecteront a minima la Réglementation Environnementale (RE) ou Thermique (RT), les règles d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et les règles parasismiques en vigueur.

En outre, Vendée Habitat est particulièrement attentif aux économies de charges locatives supportées par les locataires. Le choix des matériaux et des équipements est ainsi essentiel. L'office veille à limiter son empreinte environnementale lors de toute construction (consommation foncière, chantier propre, matériaux durables...).

> Performance thermique

Le patrimoine de Vendée Habitat est plus performant sur le plan énergétique que la moyenne du parc résidentiel français (source Ministère de la transition Écologie, 2020). Les efforts sur le patrimoine existant et l'anticipation des réglementations thermiques permettent d'atteindre ce niveau de performance.

> Cadre de vie

Parallèlement, les logements répondent aux normes d'accessibilité. Les abords extérieurs des résidences font l'objet d'aménagements 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'utilisation et d'entretien maîtrisés pour les futurs occupants.



CONFORT
& SERVICES



L'office reste à l'écoute de ses locataires après leur 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.



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.



DÉSIGNATION DU MAÎTRE D'ŒUVRE

Désignation du maître d'œuvre par Vendée Habitat selon la procédure de passation de la commande publique.



PRÉSENTATION ET VALIDATION DU PROJET

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

SUIVRE LES ÉTAPES DU PROGRAMME



PERMIS DE CONSTRUIRE OU D'AMÉNAGER

L'obtention de cette autorisation administrative est un préalable indispensable à la poursuite du projet.



SUIVI DE CHANTIER

Le personnel de Vendée Habitat (un chargé d'opérations dédié est désigné pour le suivi de l'opération) veille au strict respect du planning et des prestations définies en amont. Les élus sont régulièrement informés (invitation aux réunions de chantier, comptes rendus et planning du chantier leur sont diffusés).



CHOIX DES ENTREPRISES

Les élus sont informés des entreprises retenues et le planning prévisionnel leur est transmis.



LIVRAISON DE L'OPÉRATION

Livraison des logements, avec remise des clés en présence des élus locaux, 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 départemental de la Vendée, soit un EPCI.

Une fois le projet arrêté, 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 le plus adapté au produit, à la clientèle, à la destination des logements 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 possibles.



MONTAGE FINANCIER TYPE POUR LES LOGEMENTS LOCATIFS

Prêt de la Caisse
des Dépôts et Consignations (CDC)
et prêt collecteur



AUTOFINANCEMENT



SUBVENTIONS



**FINANCEMENT
D'UNE OPÉRATION DE
CONSTRUCTION**

La commune, ou l'EPCI compétent, 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 Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (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 éventuelles et fonds propres du bailleur. Ils permettent l'équilibre financier du projet.

> Équipements structurants & autres projets : un montage financier différent

Pour les opérations de type réhabilitations, commerces, pôles santé... les emprunts se font auprès de partenaires bancaires traditionnels.

A photograph of a modern building facade with vertical slats, partially obscured by a large blue and orange geometric overlay. The text is positioned in the upper right area of the image.

ACCOMPAG LES MÉNAG VENDEÉNS LEUR PARC RÉSIDENTIEL

NER ES DANS OURS L



> ASSURER UN SUIVI PERSONNALISÉ

Nos interlocuteurs peuvent s'appuyer sur le réseau de 4 agences et de 24 points d'accueil de proximité répartis sur le département pour répondre aux besoins des locataires.

Le marché local de l'habitat

> Les agences de proximité

Les agences de proximité participent à la bonne gestion des logements (entretien courant) et au suivi et à l'accompagnement 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...).

> Des logements et un service aux locataires plébiscités

La dernière enquête de satisfaction, réalisée en 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 500 locataires, révèle une note de satisfaction globale de 8,4/10, soit 93 % de locataires satisfaits voire très satisfaits. Malgré ces bons résultats, Vendée Habitat poursuit ses efforts pour améliorer sa qualité de service.

> 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 une très grande reconnaissance 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 par plusieurs biais, notamment :

- Le journal « Résidences », adressé aux locataires chaque trimestre, et une newsletter.
- La transmission d'information individualisée lors de travaux prévus dans leur résidence,
- L'organisation de réunions de concertation avant certains travaux,
- Le site Internet www.vendeehabitat.fr, avec un espace locataire dédié, des conseils, outils (carte interactive, aide à l'entretien du logement...) et des actualités régulièrement publiées.





> 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...

> Adapter les logements à l'évolution des modes de vie

Selon l'âge, la situation et la composition familiale, les modes de vie et les niveaux de revenus, les besoins en logements évoluent. Il est donc important de disposer d'une offre locative diversifiée.

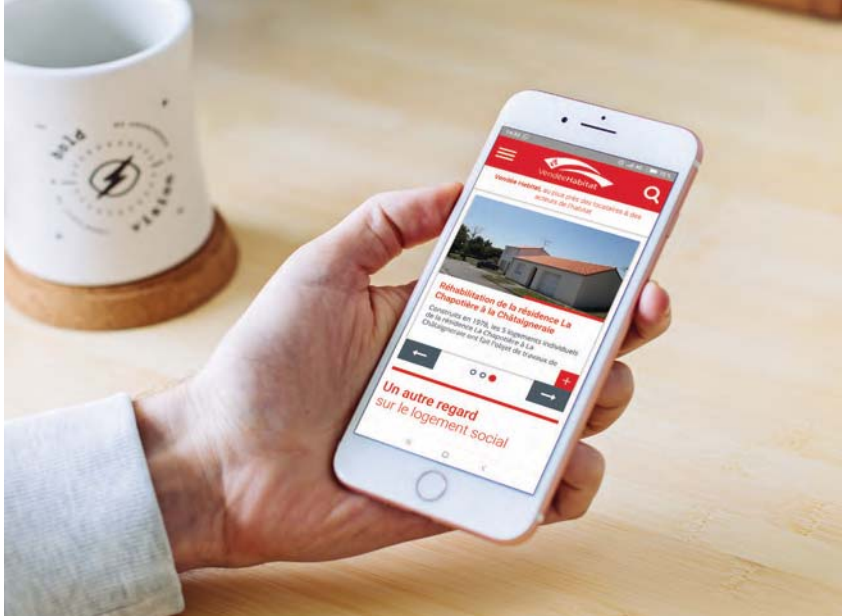
> Moduler l'offre pour préserver le pouvoir d'achat de chacun et garantir la mixité

Moduler l'offre d'habitat proposée sur un territoire est un défi auquel répond Vendée Habitat depuis plusieurs années. Les projets se diversifient (locatifs, accession à la propriété, maintien à domicile des personnes âgées...), permettant de répondre à différents besoins, et de garantir mixité de la population et dynamisme sur un territoire.

> Les produits de financement

Il existe plusieurs 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. On distingue en particulier :

- **Le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)**, qui sert de référence en termes de ressources et de loyers plafonds.
- **Le PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration)**, qui est plus social et destiné à des ménages un peu plus modestes.
- **Le PLS (Prêt Locatif Social)**, qui est destiné à des ménages dont les revenus sont supérieurs au PLUS. Le PLS propose des niveaux de loyers plus proches de ceux du privé, qui peuvent être trop élevés par rapport aux revenus de la majorité des demandeurs.



> 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.

	PLUS	PLAI	PLS
Obligations			
Plafond de ressources en % du PLUS	100	55-60	130
Plafond de loyers en % du PLUS	100	89	150
Conventionnement	OUI	OUI	OUI
Aides			
TVA à taux réduit	OUI	OUI	OUI
Subvention de l'état	OUI	OUI	NON
Prêts aidés	OUI	OUI	OUI
Exonération de TFPB	25 ans	25 ans	25 ans

À titre d'information, les niveaux de loyer moyens pour l'ensemble de notre patrimoine sont les suivants (sur la base des loyers 2019) :

Type de logement	T2	T3	T4	T5
Loyer moyen mensuel	269 €	338 €	368 €	439 €
Charges locatives moyennes mensuelles	47 €	45 €	60 €	80 €
Total	316 €	383 €	428 €	519 €

> Comment effectuer une demande de logement ?

Le demandeur a la possibilité de saisir directement sa demande de logement par internet, via un site dédié : **www.demandelogement85.fr** accessible entre autres depuis le site de Vendée Habitat **www.vendeehabitat.fr**

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

Enfin, 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 sur simple demande par téléphone).

> 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 LOGEMENTS, UN PROCESSUS ENCADRÉ

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.

L'attribution de logement est un dispositif très encadré par la loi et qui répond à des règles bien précises.



> Attribuer les logements

Chaque année, Vendée Habitat attribue plus de 1 500 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.



> L'examen préalable des dossiers

Préalablement à l'examen de leur candidature par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL), 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.



> 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 CALEOL mise en place dans chaque organisme de logement social.



> 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...



> La composition de la CALEOL

La CALEOL 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.



> La décision d'attribution des logements

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



> 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

Une fois que le demandeur a accepté le logement qui lui a été proposé, l'entrée dans les lieux est préparée par nos équipes.



> 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 ou la gestionnaire clientèle pour les logements neufs, 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.



> La visite de logement témoin

Pour les programmes neufs, des visites de logements témoins sont proposées aux futurs locataires.



> Les droits et devoirs du locataire

Plusieurs informations sont transmises au locataire lors de son emménagement.

Il doit notamment :

- Occuper paisiblement les lieux,
- Respecter son voisinage et son logement,
- Entretenir son logement et son jardin,
- Assurer son logement,
- Payer son loyer,
- Avoir un comportement éco-citoyen (tri des déchets, ...),
- ...



DE LA CONCRÉTISATION DU CONTRAT DE LOCATION AU DÉPART DU LOCATAIRE



> Une remise de clés

À l'occasion de la livraison de logements neufs, une remise de clés en présence des locataires est, en général, organisée avec les élus locaux, en présence de l'architecte et des entreprises ayant participé à la construction afin de valoriser auprès des médias, et donc du grand public, la concrétisation d'un partenariat abouti entre la commune et Vendée Habitat. Ce moment de convivialité est l'occasion d'aller à la rencontre des résidents et de visiter les nouveaux logements.



> La visite conseil

Dès lors que le locataire demande congé de son logement, Vendée Habitat organise un rendez-vous de visite conseil précédant l'état des lieux sortant. Cette étape permet au locataire de prendre connaissance des éventuelles réparations à sa charge avant de quitter son logement. De nature informative, sans valeur juridique, elle reste fortement conseillée.



> L'état des lieux sortant

Il n'est effectué que lorsque le logement est complètement vidé et nettoyé. Comparé à celui établi à l'arrivée du locataire, il peut donner lieu à des réparations locatives à la charge du locataire.



> L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

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

Depuis plusieurs années, de nombreux outils ont été développés pour favoriser l'accèsion à la propriété. La demande évoluant au fil des années, l'office a diversifié son offre de produits destinés à l'accèsion à la propriété.

Aujourd'hui, 4 produits différents sont proposés pour aider les ménages à concrétiser leur projet immobilier et ainsi devenir propriétaires.

> La location accessions

Ce dispositif d'accèsion sociale à la propriété permet de devenir propriétaire de son logement, pendant une durée encadrée, après une phase locative. L'accédant dispose d'avantages financiers et de garanties liées à la construction et contre les accidents de la vie.

> Le catalogue PSLA

Sur le principe du dispositif de la location accessions, Vendée Habitat a développé un outil d'accèsion à la propriété. Ainsi, l'office propose 15 modèles de maisons « taillées sur mesure », du T3 plain-pied au T5 en duplex personnalisables et d'architecture traditionnelle ou contemporaine, pour répondre aux souhaits des ménages.

> Les terrains en lotissement

L'office réalise des opérations d'aménagement 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...).

> La vente directe de patrimoine

Dans l'optique de renouveler son patrimoine locatif, Vendée Habitat met régulièrement en vente certains de ses logements. Cette vente est proposée en priorité aux locataires de l'office.

> Le Bail Réel Solidaire

Ce nouveau dispositif, lancé en partenariat avec Vendée Foncier Solidaire dans le but de faciliter l'accès à la propriété des jeunes ménages dans des secteurs géographiques dits « tendus », permet de dissocier le foncier du bâti. En quelques mots : être propriétaire de son logement sans être propriétaire du terrain.



**Nos projets d'accession
à la propriété sont également
regroupés au sein de la carte
interactive de biens à acheter
sur notre site Internet :
www.vendeehabitat.fr**



ENTREteni LE PATRIMO

R INE



> GÉRER LE PATRIMOINE

Offrir des logements de qualité est un engagement de Vendée Habitat. Une stratégie ambitieuse de rénovation du patrimoine est menée 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). Il s'agit des orientations pluriannuelles d'amélioration et de réhabilitation des logements, comprenant le clos/couvert, la sécurité, l'accessibilité, la performance énergétique...

> L'entretien courant

Une maintenance régulière est faite, 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 des logements.

> 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 priorités.

> Les travaux de réhabilitation

La réhabilitation consiste à réaliser les travaux d'une manière globale (thermique, ventilation, confort...). 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

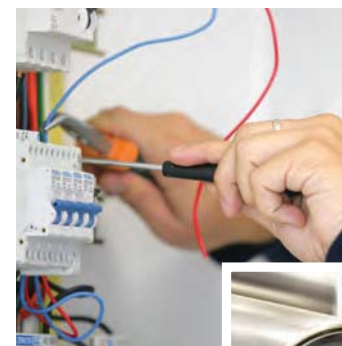
Vendée Habitat met en place des contrats d'entretien pour les équipements suivants: chaudière, chauffe-bain, ascenseurs, robinetterie, ainsi que pour les installations de service incendie (désenfumage, bloc d'éclairage de secours...).

> 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 d'autre part, de faire bénéficier à ses locataires de prix préférentiels.



> LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

L'organisation mise en place par Vendée Habitat dans chacune de ses agences et la mise en place d'un outil d'aide à l'entretien du logement sur son site Internet facilitent la réception et le traitement des réclamations des locataires.



> Un outil d'aide à l'entretien du logement en ligne

Vendée Habitat a mis en place sur son site Internet un nouvel outil à destination des locataires. Dans le cas de réclamations techniques, le locataire peut désormais, à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, se connecter à son espace et déclarer un problème survenu à l'intérieur ou à l'extérieur de son logement. Son accès en ligne le rend disponible à tout moment de la journée. Selon le problème identifié, le locataire pourra trouver réponse directement à ses questions ou transmettre sa déclaration auprès de son agence de proximité via un formulaire de contact. Ainsi, l'agence traitera plus précisément la demande formulée.



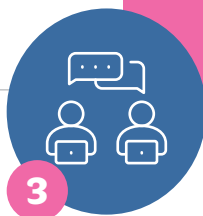
1 Constat

Constatation par le locataire d'une défaillance dans son logement non couvert par un contrat d'entretien ou qui ne nécessite pas d'appel à Vendée Habitat Urgences.



2 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.



3 Saisie informatique

Saisie faite 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.



4 Prise de contact par l'office

Le conseiller détermine, selon les informations transmises par le locataire, le fondement et le degré d'urgence de la réclamation, la responsabilité de la défaillance.



5 Intervention

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



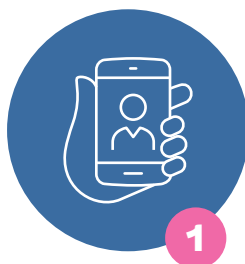
> ASSURER L'ASTREINTE

Vendée Habitat Urgences

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.

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 Urgences au 02 51 09 85 10.



> 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.



> L'agent d'astreinte

En cas de besoin, un agent d'astreinte est sollicité pour assurer une présence de l'Office sur site et 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.



> 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, la procédure doit être respectée, en commençant par appeler Vendée Habitat Urgences.

NOUS CONTACTER

VENDÉE HABITAT

28 rue Benjamin Franklin - CS 60045
85002 La Roche-sur-Yon cedex
vendeehabitat.fr

02 51 09 85 85
contact@vendeehabitat.fr

🐦 Retrouvez-nous tous sur Twitter



Le futur a de l'expérience

Agence Bocage et Vie

Résidence les Bruyères 22,
rue Surmaine - CS 40503
85505 Les Herbiers Cedex
02 51 67 97 97

Agence Littoral

Résidence Flandrine de Nassau
130, rue Printanière
85100 Les Sables d'Olonne
02 51 96 85 60

Agence du Pays Yonnais

5, rue Wagram- CS 20026
85035 La Roche-sur-Yon Cedex
02 51 24 23 00

Agence Sud Est et Océan

16, rue du Moulin Liot
85200 Fontenay-le-Comte
02 51 50 10 29