



PROJET D'ENTREPRISE

OBJECTIF 2008-2013

AXE 1 : AMÉLIORER NOTRE PATRIMOINE

1 - Valoriser notre bâti et son environnement immédiat

- Proposer des logements agréables à vivre et rénovés avec des matériaux de qualité.
- Garantir aux locataires leur pouvoir d'achat grâce aux ressources renouvelables et aux matériaux d'isolation recyclables.
- Adapter les logements aux personnes dépendantes.
- Valoriser le cadre de vie et lutter contre le vandalisme par la résidentialisation.
- Veiller à maintenir un niveau constant de propreté et d'hygiène sur les sites grâce à la Gestion Urbaine de Proximité.

2 - Développer le programme ANRU

- Garantir la parfaite exécution du programme ANRU dans le respect des délais et des coûts annoncés.
- Participer, avec la ville de Nemours, à la mise à disposition d'une offre de services et de commerces répondant aux demandes de la population.
- Favoriser l'échange et le dialogue réguliers avec nos locataires et la population.
- Encourager la vie de quartier.

3 - Entretenir tout notre patrimoine

- Assurer à tous les locataires la même qualité de logements, même pour ceux non concernés par le programme ANRU.
- Répartir également les investissements, notamment dans les énergies renouvelables.
- Rendre visible l'action d'entretien des logements auprès des locataires sans inégalité de traitement.



AXE 2 : DÉVELOPPER UNE OFFRE NOUVELLE

4 - Accompagner la demande de logements à travers le développement de programmes au-delà de Nemours et Bagneaux.

- Produire 250 logements nouveaux, soit 50 logements par an jusqu'en 2013 (hors projets de reconstitution de l'offre dans le cadre du projet ANRU).
- S'engager dans une démarche active de prospection foncière à travers un partenariat fort avec les municipalités du Sud Seine-et-Marne.
- Veiller au respect de la mixité sociale et culturelle, en mixant la production neuve et l'acquisition/amélioration du patrimoine historique des communes.

AXE 3 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

- Créer des Maisons relais destinées à des personnes en grande précarité.¹

- Créer des logements Foyers destinés à des personnes devant se reconverter professionnellement suite à l'apparition d'un handicap.¹

- Créer des logements pour les fonctionnaires (ex : pour les familles de gendarmes), des locaux à usage de service à la population et des commerces.

5 - Développer des programmes ambitieux en terme de confort de vie quotidienne

- Privilégier des structures d'appartements fonctionnelles intégrant une réelle approche architecturale et une ergonomie de vie des locataires.

- Mutualiser l'accès aux nouvelles technologies de l'information.

- Mettre en place dans les constructions neuves des espaces de rangement et des surfaces annexes intégrées aux surfaces habitables de base.

- Mettre en avant une exigence sur la qualité des localisations avec priorisation des constructions en centre-ville et proches des transports et des équipements publics.

- Engager les maîtres d'œuvre dans une démarche d'optimisation des coûts de production, de maintenance et de gestion.



6 - Améliorer la gestion quotidienne de la relation aux locataires

- Développer une réelle politique d'accueil en passant par une amélioration des espaces dédiés à l'accueil et en formant les personnes en contact direct avec le public.

- Mettre en œuvre un traitement efficace des réclamations en garantissant au locataire la traçabilité de sa demande et un traitement défini dans le temps :



- **5 jours** au plus pour répondre à une réclamation.

- **2 semaines** minimum pour informer de la réalisation de travaux importants avant leur démarrage.

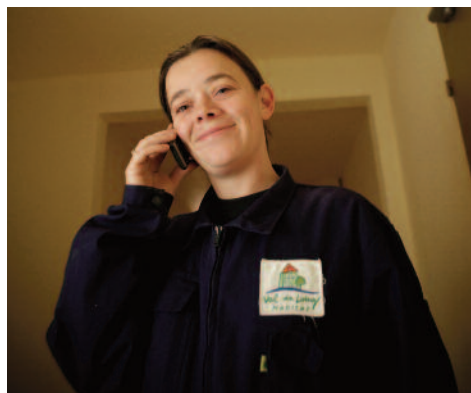
- **12 heures** pour prévenir de la date de remise en fonctionnement de l'équipement suite à une panne (ex. : ascenseur, chaudière).

- Reconnaître le droit de recours des locataires et prendre en compte leur avis dans la mise en œuvre de la démarche qualité.

- Développer une réelle politique d'engagement de service en veillant à mesurer la progression des résultats obtenus et le niveau de satisfaction des locataires.

- Garantir une réelle transparence dans la gestion des dossiers des demandeurs de logement en assurant la traçabilité des demandes, en communiquant sur l'état d'avancement de leur traitement, en veillant à l'adéquation entre la demande initiale de logement et la proposition faite et en s'engageant sous 6 mois à proposer une solution alternative en cas de refus.

- Développer l'information autour des enjeux qualité auprès des collaborateurs en définissant des objectifs précis, puis auprès des locataires en valorisant les objectifs définis et leur suivi.



7 - Instaurer la qualité dans la gestion du parc

- Définir un niveau de qualité technique de référence de Val du Loing Habitat et mettre en place des procédures qui veillent à son respect au sein de l'ensemble du parc de logements.
- Valoriser le patrimoine auprès de récents partenaires à même de proposer de nouveaux locataires pour rendre effective la mixité sociale.

8 - Instaurer la qualité dans la relation avec les partenaires externes

- Privilégier systématiquement les fournisseurs et entreprises les plus performants par la définition et la mise en œuvre d'une politique d'achat et de référencement et la création d'un vivier dynamique de partenaires.²
- Développer une réelle transparence vis-à-vis des élus sur la politique d'attribution des logements en établissant des conventions leur garantissant un droit de regard et de choix.
- Développer le partenariat avec les autres bailleurs présents dans le département en matière de gestion de l'offre et de la demande, mais aussi sur le plan de la gestion des dossiers ANRU ou pour la conception des programmes d'opérations.

- Créer les conditions d'un partenariat à l'échelle du territoire avec le Conseil Général et Régional en conventionnant pour la production d'offres nouvelles.

9 - Favoriser l'intégration des plus fragiles

- Créer un réel accompagnement social à travers la mise en œuvre de partenariats avec les intervenants sociaux pour lutter contre la marginalisation des individus et des familles.³
- Mettre en place une procédure d'alerte, un schéma d'intervention et un accompagnement spécifique.
- Garantir à chaque locataire, au-delà de ses différences (physiques, sociales, économiques), un traitement juste et égal, dans un total respect de la personne humaine tout en veillant au bien-être de la collectivité.



**AXE 4 : NOUS ENGAGER
DANS UNE DÉMARCHE DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE**

10 - Proposer une offre de qualité fondée sur une démarche de développement durable

- Améliorer la connaissance et la mise en pratique de technologies environnementales en matière de gestion des eaux usées, vannes, pluviales.⁴



- Privilégier systématiquement des énergies renouvelables et des technologies économes en consommation d'énergie.
- Inscrire les opérations nouvelles dans une démarche d'analyse et de sélection globale en partenariat avec le CAUE 77.
- Mettre en place la traçabilité des processus liés à la production, à l'amélioration et à la gestion des logements.

11 - S'engager en faveur du développement durable

- S'engager d'ici 2013 à planter 1 arbre pour 10 logements.
- S'engager d'ici 2013 à équiper 100% du parc maintenu en double vitrage.⁵
- S'engager d'ici 2013 à alimenter au moins 30% des logements en eau chaude sanitaire produite à partir des énergies renouvelables.

12 - Favoriser le bien-être commun

- Créer des aires de jeux destinées à l'enfance.⁶

- Appréhender et traiter le problème du handicap.
- Inciter les habitants à s'approprier les espaces communs de leur immeuble en vue d'un meilleur respect de l'environnement visuel.



AXE 5 : DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT DE TOUS NOS COLLABORATEURS

13 - Apprendre à mieux se connaître

- Partager les enjeux liés à l'activité de bailleur social et les enjeux de société qui y sont liés.
- Mieux connaître en interne les hommes et les femmes de Val du Loing Habitat et leurs métiers respectifs.
- Décloisonner les services et les fonctions à travers une meilleure connaissance en amont et en aval de la chaîne d'action et veiller à l'échange de meilleures pratiques entre les personnes et les services.

14 - Faciliter l'implication de tous

- Découvrir les expertises des partenaires.
- Impliquer les collaborateurs dans l'exécution de leur mission quotidienne en veillant au renforcement de leurs compétences grâce à une politique de formation continue.
- Encourager l'initiative individuelle et collective et valoriser les collaborateurs par des primes sur objectifs et des échanges à travers des événements festifs.



2011 : Points d'étape

Le bilan des dernières années permet, aujourd'hui, de constater que certains points ont déjà été améliorés mais qu'en revanche d'autres ne pourront être tenus.

- ¹ La création de maisons relais ou Foyers n'est plus d'actualité. L'Office souhaite proposer des établissements pour publics particuliers (ex : résidences de personnes âgées) et des programmes pluri-générationnels. Il vise à développer une offre de logements individuels intégrés à leur environnement et à participer à la demande de développement durable.

- ² Dans le cadre de marchés publics, les entreprises sont sélectionnées grâce à un système de notation. Le critère de qualité prime désormais sur celui du prix.

- ³ L'Office a mis en place un réel accompagnement social via une conseillère et une charte partenariale signée avec les CCAS des communes, la MDS et le CIS.

- ⁴ L'Office souhaite également accompagner les locataires dans leur démarche de maîtrise des coûts et des usages du logement (ventilation, énergie...).

- ⁵ Pour des raisons financières, l'objectif d'équiper 100% du parc en double vitrage ne sera pas réalisable dans les délais impartis.

- ⁶ Dans le cadre de la GUP, il a été déterminé, que la création des aires de jeux pour enfant serait finalement à la charge des communes.



La proximité

Être au plus près de nos clients grâce à notre antenne de proximité située dans le quartier du Mont-Saint-Martin, et le travail quotidien de nos 4 chefs de secteur et de nos 12 gardiens sur le terrain.

Le service à nos clients

Être à l'écoute et prendre en considération les besoins de tous pour offrir une réponse adéquate à chaque demande : la proximité des transports et des commerces, l'accès facilité aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, les maisons d'accueil pour les personnes handicapées, les logements individuels...

L'échange et le dialogue

Faciliter et soutenir les démarches des personnes en difficulté sociale et/ou sanitaire et multiplier les réunions d'information et de concertation avec les locataires comme avec les élus.

La réactivité

Améliorer la rapidité de traitement des demandes de logements, des demandes de réparation, des besoins spécifiques individuels (logement adapté à un handicap) ou collectifs (commerces, transports).

L'égalité

Privilégier l'égalité de traitement de tous les locataires, des personnels et des entreprises ainsi que de toutes leurs demandes.

La qualité

Mettre en place une véritable démarche qualité tant au niveau de la réhabilitation du patrimoine et sa résidentialisation, que de la construction du neuf et effectuer régulièrement un suivi de la satisfaction des locataires.

La transparence

Être transparents dans toutes nos demandes d'informations, de concertation et de collaboration avec nos partenaires : élus, prestataires, locataires...

Le développement durable

Donner la priorité à l'utilisation de matériaux recyclables et à la mise aux normes environnementales, tout en favorisant la mise en place d'espaces verts.

La participation et la convivialité

Encourager la participation de tous les salariés au projet d'entreprise et aux prises de décisions et multiplier les rencontres et échanges entre tous.





Val du Loing Habitat

31, Avenue John Fitzgerald Kennedy - BP 82
77793 NEMOURS CEDEX • Tél : 01 64 45 52 20

www.hlmnemours.fr

