

QUATUOR

— LE PROJET D'ENTREPRISE D'HABITAT 44 —

DOCUMENT DE TRAVAIL
À DESTINATION DES PARTENAIRES



LOGER PLUS
ET MIEUX

FAIRE SAVOIR
NOS SAVOIR-FAIRE

CONSOLIDER LA PERFORMANCE
DE L'ORGANISATION

ÊTRE EN PERMANENCE À L'ÉCOUTE
ET EN RÉPONSE AUX BESOINS



HABITAT44 CARTE D'IDENTITÉ

- Habitat 44, office public d'habitat depuis 1925.
- Collectivité territoriale de rattachement : département de Loire-Atlantique.
- **7 400 logements** soit 10 % du parc social en Loire-Atlantique, dont 2 400 dans l'agglomération nantaise (premier bailleur social à Saint-Herblain, Rezé, Saint-Sébastien).
- **Premier bailleur social** également à Châteaubriant, Guérande, Ancenis...
- Présent dans **133 communes** de Loire-Atlantique.
- 1 000 logements construits ou programmés entre 2004 et 2014.
- **900 attributions** réalisées chaque année.
- 121 collaborateurs, dont la moitié en agences.
- **4 agences territorialisées**, dans les agglomérations et les territoires de Loire-Atlantique.

LES VALEURS D'HABITAT 44

- **Respect** : essentiel dans le rapport aux locataires, partenaires et entreprises prestataires d'Habitat 44, le respect suppose écoute et prise en considération du point de vue de l'autre, reconnaissance de l'existence de sa légitimité, mais aussi de savoir décider et arbitrer en explicitant les raisons d'un choix.
- **Solidarité** : elle est centrale dans l'action quotidienne de l'Office, tant ses missions de service public du logement relèvent de logiques de solidarité envers ceux qui éprouvent des difficultés à accéder à un toit.
- **Performance** : valeur collective et individuelle par essence, elle vise à améliorer les productions et services d'Habitat 44 et se concrétise au travers de sujets tels que la sécurisation des procédures et la définition de méthodes de travail.
- **Qualité** : idée que toute l'action collective d'Habitat 44 doit être guidée par une grande conscience professionnelle de chaque salarié, elle suppose une interrogation permanente des pratiques, méthodes de travail et modalités de pilotage, ainsi que leur évaluation.



Habitat 44 fêtera l'an prochain ses 90 ans. Depuis 1925 en effet, l'Office public d'habitat agit au service du logement pour tous et de l'aménagement du territoire de la Loire-Atlantique. Au cours des 10 dernières années, Habitat 44 s'est doté d'un plan ambitieux de développement de son offre de logement, de rénovation et requalification de son patrimoine, de renforcement des services de proximité aux locataires.

Dans un contexte économique et social difficile, Habitat 44 se situe au carrefour d'enjeux sociaux majeurs : loger des familles à revenus modestes et accompagner les ménages vulnérables ; apporter des réponses adaptées à la diversité des situations (jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap) ; accompagner le développement démographique du territoire ; contribuer à son développement économique et à la préservation de son environnement...

C'est pourquoi, depuis l'automne 2013, Habitat 44 a engagé une réflexion en profondeur sur ses orientations stratégiques. Au travers de la feuille de route « Habitat 44 en 2025 » adoptée par le Conseil d'administration en octobre 2013 puis de l'élaboration de son projet d'entreprise Quatuor, Habitat 44 a voulu se doter de perspectives claires et les afficher pour les années à venir.

Il nous semble important et légitime de vous adresser le fruit de ces réflexions. Légitime car, partenaire actuel ou futur d'Habitat 44, vous êtes fondé au premier chef à connaître cette démarche. Important, car votre regard, vos remarques ou propositions, doivent nous permettre d'enrichir notre projet d'entreprise Quatuor et, au besoin, de l'amender.

Parce qu'Habitat 44 affirme sa vocation à être en permanence à l'écoute et à répondre aux besoins des acteurs, cette démarche nous semble logique et naturelle. Nous espérons qu'elle permettra d'engager ou de poursuivre avec vous un dialogue soutenu dans les mois et années à venir.

Jean-Noël Frexinós,
Directeur général

LOGER PLUS ET MIEUX

“Construire ou acquérir 2 000 logements supplémentaires
pour atteindre 9 700 logements en 2025.”

Tous les territoires du département sont confrontés à un formidable défi : la Loire-Atlantique devra en effet accueillir 300 000 habitants supplémentaires dans les 20 prochaines années. Aussi bien en agglomération qu'en secteur périurbain ou en zone littorale, **le développement du logement accessible constitue à la fois un levier pour l'équilibre des territoires concernés, et l'une des réponses à ce défi démographique.**

DES LOGEMENTS ACCESSIBLES À DÉVELOPPER DANS TOUS LES TERRITOIRES

C'est pourquoi Habitat 44 souhaite poursuivre son développement dans l'ensemble des territoires de Loire-Atlantique et prévoit de **construire ou acquérir 2 000 logements supplémentaires d'ici 2025 :**

- pour une moitié des opérations nouvelles, au sein de la Métropole Nantes - Saint-Nazaire ;
- pour l'autre moitié, dans les communes pôles de développement reconnues par l'État et le Département ainsi que dans celles situées autour des axes structurants de communication (lignes de chemin de fer, de tram-train, de bus à haut niveau de service, voies rapides).

Dans d'autres communes, Habitat 44 pourra également apporter une réponse, en tenant compte de la demande sociale et des conditions locales de financement des opérations.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET RENOUVELÉE

Si Habitat 44 entend continuer à offrir des logements locatifs sociaux à vocation familiale, il veut également :

- **élargir son offre de logement en construisant des équipements collectifs** destinés aux jeunes (travailleurs ou en formation), aux personnes âgées ou en situation de handicap ;
- varier les modalités de constitution de celle-ci, **en recourant à la Vente en état futur d'achèvement (VEFA)** auprès de promoteurs immobiliers.

Aux communes de Loire-Atlantique qui possèdent pour leur propre compte plus de 1 000 logements à vocation sociale, Habitat 44 proposera d'en étudier la gestion, sous le statut de mandat de gestion. Enfin, Habitat 44 étudiera la possibilité de construire et gérer des locaux commerciaux dans le cadre de programmes mixtes habitat-commerces en rez-de-chaussée.

LE DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT ABORDABLE

Pour Habitat 44, le logement abordable constitue une étape supplémentaire et précieuse pour favoriser l'évolution résidentielle des ménages modestes, que ce soit à travers la vente de logements sociaux, l'accession sociale à la propriété ou le PLSA. Si l'Office possède déjà l'expérience du logement abordable, co-construit avec des opérations de logement social, il veut à l'avenir :

- **diversifier son offre** en proposant l'accession sociale à la propriété ou le Prêt social locatif aidé (PSLA) et structurer les conditions de commercialisation ;
- **dynamiser la vente** d'une partie de son patrimoine, en priorité auprès des locataires occupants, avec l'objectif d'un minimum de 180 logements à céder.

Pour sécuriser dans leur démarche les accédants à la propriété, Habitat 44 développera sa mission de gestion des copropriétés et la fonction de syndic.

LA PROSPECTION D'OPPORTUNITÉS FONCIÈRES

La disponibilité d'emprises foncières à un coût maîtrisé est une condition de réussite du logement social. Habitat 44 se veut un acteur de l'utilisation optimisée du foncier en Loire-Atlantique et, dans cette idée, a multiplié les constructions compactes au plan architectural. Qu'il s'agisse d'opérations de renouvellement urbain ou bien d'extension urbaine, Habitat 44 a le souci de l'utilisation rationnelle du foncier. Pour l'avenir, l'Office mènera **une prospection active de foncier auprès des communes, intercommunalités et aménageurs**. C'est en partenariat étroit avec ces donneurs d'ordre qu'il définira les modalités urbanistiques de ses opérations. Habitat 44 a la volonté de bâtir sur tous les fonciers stratégiques qui sont libérés par l'Agence foncière de Loire-Atlantique.

LUTTE CONTRE LA VACANCE LOCATIVE

À l'heure où tant de nos concitoyens connaissent des difficultés pour se loger, il n'est pas acceptable que des logements en parfaite condition d'occupation restent vides. C'est pourquoi Habitat 44 s'engage à **réduire la vacance commerciale à 1 % de son parc**, en adaptant les solutions appropriées :

- en analysant systématiquement la vacance, sa nature et ses causes, en fonction du type de biens (logement, garage, type, quartier, etc.) ;
- en raccourcissant le délai entre la sortie d'un locataire et l'entrée de son successeur ;
- en améliorant la qualité des logements pour les rendre plus attractifs (notamment par une réfection complète de 10 % des logements libérés chaque année) ;
- en renforçant la qualité des parties communes par des travaux complémentaires ;
- en ajustant la typologie des logements aux besoins des demandeurs (par exemple, en regroupant de petits appartements pour en constituer de plus grands) ;
- en adaptant enfin le niveau des loyers aux situations de vacance.

En lien avec ses interlocuteurs institutionnels, Habitat 44 entend renforcer les partenariats pour valoriser l'image des groupes ou résidences marqués par une forte vacance locative. **Il étudiera le changement d'usage de certains d'entre eux** (par exemple en foyer type FJT ou Foyer soleil), et enfin à **vendre certains logements** pour résoudre les situations persistantes de vacance. Enfin, Habitat 44 mettra en œuvre une stratégie offensive pour commercialiser ses biens : un site internet tourné vers les usagers, une appli mobile centrée sur le patrimoine disponible, des démarches auprès des entreprises proches, etc.

UN PLAN D'ENTRETIEN EN CONTINU DU PATRIMOINE

Bon gestionnaire de son parc de logements et soucieux de son attractivité, Habitat 44 mène depuis plusieurs années un effort de requalification propre à garantir l'attractivité, la performance d'usage et de confort de ce parc : 62 M€ ont été engagés entre 2009 et 2014 dans la réhabilitation, la résidentialisation, la rénovation urbaine, la maintenance et l'adaptation des logements. À l'avenir, Habitat 44 prévoit de **mener un état des lieux intégral de son patrimoine, de prioriser les besoins de maintenance technique**, afin de construire **une programmation pluriannuelle**, dotée de 4 à 5 M€ par an dans les prochaines années.

LA QUALITÉ ÉNERGÉTIQUE, AUSSI DANS LE PARC SOCIAL

La transition écologique est gage à la fois de pérennité pour notre environnement, d'activité pour les entreprises du bâtiment, et d'économies pour les habitants. Parce qu'elle passe en premier lieu par l'amélioration des bâtiments existants, Habitat 44 engage en 2014 la rénovation énergétique de son parc. Deux opérations test sont réalisées sur des logements collectifs et individuels, afin d'en évaluer les bénéfices et préparer la généralisation de la démarche. Habitat 44 s'engage ainsi sur **le classement de 100 % de ses logements au niveau A, B, C ou D de performance énergétique**. Et pour permettre à ses locataires de bénéficier de tarifs d'énergie plus économiques, il développera les partenariats et les certificats d'énergie avec les fournisseurs.

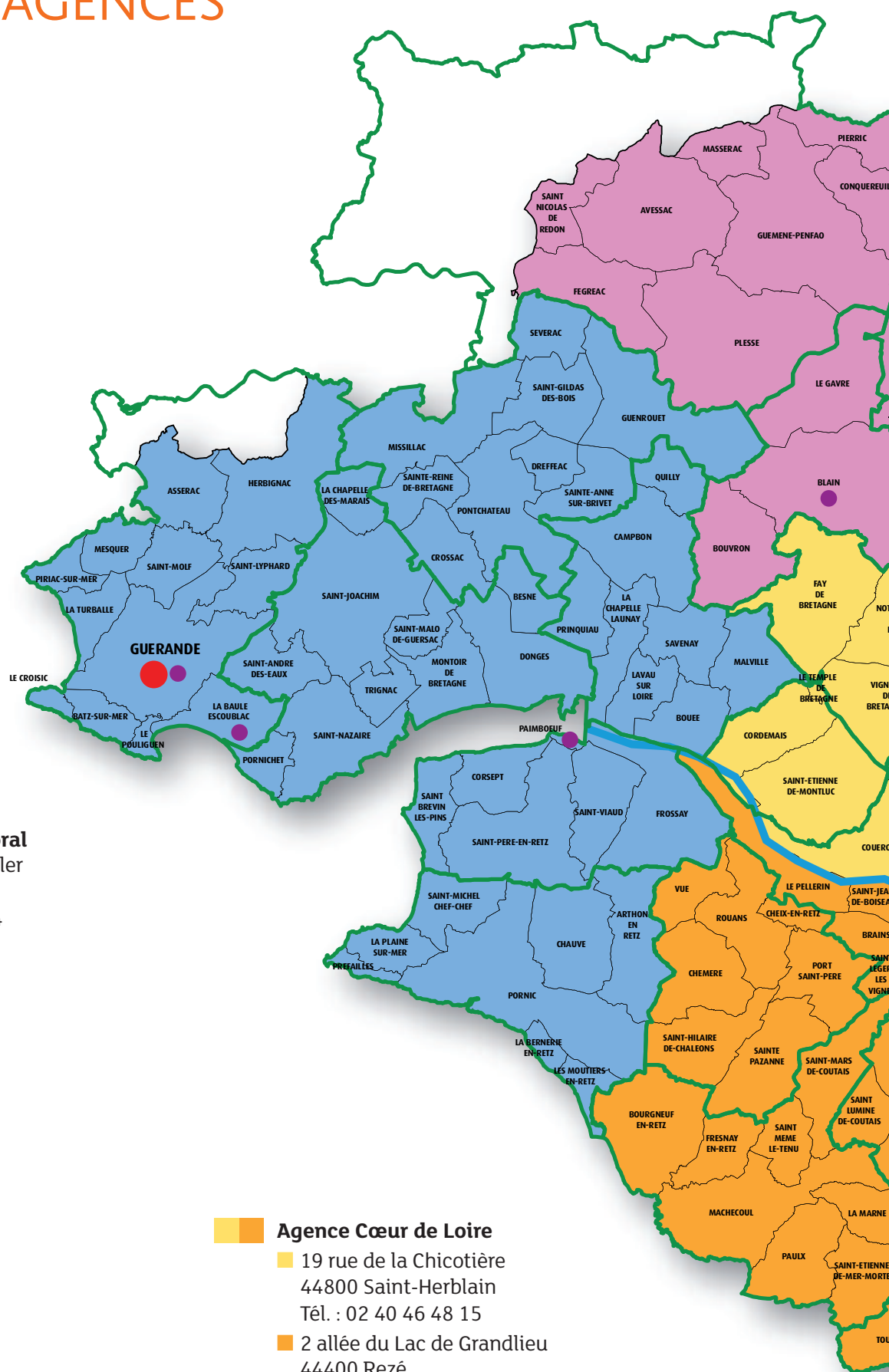
UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES ÂGÉES OU EN SITUATION D'UN HANDICAP

Pour permettre à des personnes âgées ou porteuses d'un handicap d'entrer ou de demeurer plus longtemps dans ses logements, Habitat 44 pratique déjà des travaux d'adaptation. À partir de l'inventaire des adaptations déjà réalisées, l'Office identifiera les situations individuelles pour les rapprocher de l'offre existante, et évaluera les adaptations à réaliser, y compris sur des opérations neuves. Il ciblera les résidences à rendre accessibles ou à spécialiser, et s'engage à **mettre à niveau d'accessibilité 10 % des logements libérés en deux ans**. Enfin, Habitat 44 concevra un label spécifique, certifiant l'accessibilité des logements aménagés.

L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR LES JEUNES

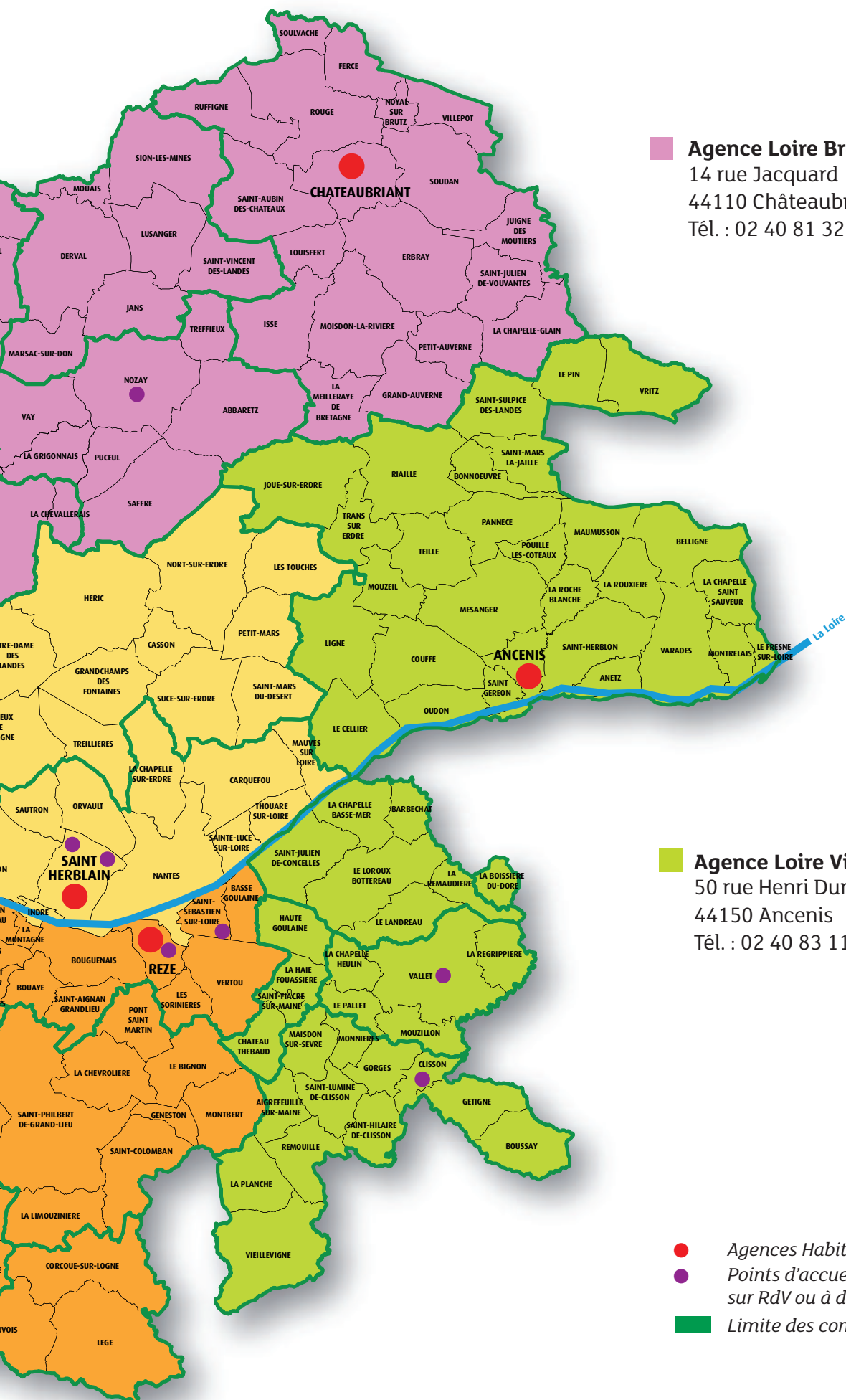
Parce que la Loire-Atlantique voit le nombre de ses jeunes augmenter, le logement des jeunes constitue un enjeu particulier de notre territoire. Habitat 44, déjà propriétaire et constructeur de deux FJT, entend **développer le partenariat avec les acteurs du logement des jeunes**. Il étudiera **le changement d'usage de certaines résidences ou cages d'appartements**, en foyer type FJT ou Foyer soleil. Il offrira également de petits logements dotés d'un aménagement minimum de cuisine, facilitera la colocation solidaire et explorera des dispositifs innovants type « hébergeurs / hébergés » ou « aide aux devoirs contre loyer réduit ».

SECTEURS D'INTERVENTION DE NOS 4 AGENCES



Agence Loire Littoral
1 place Charles Muller
44350 Guérande
Tél. : 02 40 24 91 54

Agence Cœur de Loire
19 rue de la Chicotière
44800 Saint-Herblain
Tél. : 02 40 46 48 15
2 allée du Lac de Grandlieu
44400 Rezé
Tél. : 02 40 84 21 93



Agence Loire Bretagne
 14 rue Jacquard
 44110 Châteaubriant
 Tél. : 02 40 81 32 91

Agence Loire Vignoble
 50 rue Henri Dunant
 44150 Ancenis
 Tél. : 02 40 83 11 75

- Agences Habitat 44
- Points d'accueil Habitat 44 (uniquement sur RdV ou à des horaires précis)
- Limite des communautés de communes

DES SAVOIR-FAIRE CONNUS ET RECONNUS

“Un plan annuel de rencontres systématiques
avec les communes et intercommunalités.”

Par sa politique d'investissement soutenue, Habitat 44 contribue au dynamisme du secteur du bâtiment et génère des emplois non-délocalisables. À travers sa mission de logement pour tous, il est également un **contributeur important à l'équilibre social, à l'aménagement durable du territoire ainsi qu'à la préservation du cadre de vie et de l'environnement**. Pour mieux valoriser cet apport et en assurer la pérennité, Habitat fera mieux connaître son patrimoine, ses missions et son rôle dans les territoires.

VIS-À-VIS DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Habitat 44 veut renforcer et conforter ses relations avec les communes et intercommunalités, les services et organismes associés du Département, de la Région et l'État, les aménageurs, promoteurs immobiliers, professionnels de la construction, fournisseurs de services... Pour cela, l'Office :

- mettra en place des relations et une information régulières avec ses partenaires (lettre institutionnelle, présence sur les manifestations et événements) ;
- mettra en œuvre un plan annuel de rencontres systématiques avec les communes et intercommunalités ;
- valorisera la diversité de ses productions (constructions et réhabilitations, collectives comme individuelles) ;
- mettra à disposition une note de référence sur chacune de ses résidences, avec caractéristiques et photos ;
- participera aux réseaux professionnels et mettra en place des rencontres professionnelles avec les acteurs de la promotion et de la construction, afin de garantir la qualité et la pertinence de sa production neuve.

AUPRÈS DES LOCATAIRES

Habitat 44 ne se contente pas d'être le « logeur » de ses locataires ; avec eux, il veut entretenir **une relation riche, d'échanges et d'interactions**, qui nourrisse le lien social et l'insertion. C'est pourquoi l'Office s'engage à :

- co-élaborer avec leurs représentants une nouvelle charte de qualité formalisant les engagements réciproques autour du logement ;
- favoriser le bien-vivre ensemble des locataires et leur investissement dans l'espace citoyen ;

- sensibiliser ses locataires aux éco-gestes par des outils de communication ;
- refondre son site internet afin d'y renforcer l'information et les services aux clients (espace-compte, démarches en ligne, réclamations...) ;
- développer une nouvelle formule de sa lettre aux locataires, en lien avec leurs associations de représentants et dans laquelle celles-ci bénéficieront d'un espace d'expression libre ;
- valoriser davantage les compétences, les métiers et les manifestations d'Habitat 44, que ce soit par l'image ou par des supports écrits présentant mieux les différents interlocuteurs situés au contact des locataires (conseiller de clientèle, agent de proximité, conseiller technique).

EN DIRECTION DES RELAIS D'OPINION

Habitat 44 relaiera auprès des décideurs de son territoire les manifestations nationales ayant trait au logement (semaine des Hlm, fête des voisins) et s'en servira pour développer ses propres expressions. À l'occasion de la livraison d'opérations de construction ou de réhabilitation, l'Office systématisera les visites de chantier ou découvertes et ainsi la valorisation de ces réalisations. Par la diversité et la qualité de ces opérations, Habitat 44 a vocation à **devenir un interlocuteur incontournable pour les médias** en matière de logement pour tous.

AUPRÈS DES SALARIÉS D'HABITAT 44

Employeur responsable, Habitat 44 entend **poursuivre un dialogue social de haut niveau et une politique sociale d'entreprise basée sur la concertation** la plus poussée avec ses salariés. Pour favoriser la cohésion interne, l'Office s'attachera à développer auprès d'eux une meilleure connaissance mutuelle des personnes, des métiers, des expériences et des bonnes pratiques (intranet collaboratif, journal interne et flash d'actualité ; journée annuelle de partage de métiers et d'expérience, accueil des nouveaux salariés, délocalisation de la Commission d'attribution des logements, une fois par an dans chaque agence...).

CONSOLIDER LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

“Qualité de service et rigueur de fonctionnement, socle du projet d'entreprise Quatuor.”

LE PILOTAGE FINANCIER

La performance économique est la condition indispensable de la pérennité d'Habitat 44 et de la poursuite de son rôle au service des habitants et des territoires. C'est pourquoi l'Office :

- consolidera sa situation financière en concevant des opérations qui optimisent ses fonds propres ;
- développera les outils de gestion de sa trésorerie et de contrôle financier de ces opérations ;
- cherchera une meilleure cohérence de l'offre tarifaire en liant les nouveaux loyers à l'évolution à moyen terme des loyers du patrimoine existant ;
- suivra de façon régulière l'évolution de son potentiel financier, afin de dégager de l'exploitation un **autofinancement net constant de 7 % minimum**, rapporté aux loyers.

UNE NOUVELLE ÉTAPE DANS L'ÉCO-FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE

La recherche permanente de **la limitation des charges de structure** est l'un des leviers de l'efficacité. Tous devront être mobilisés – simplification des procédures, sécurisation juridique et financière des actions –, particulièrement **la recherche d'un fonctionnement plus économe et durable** : renouvellement du parc véhicules et optimisation de son fonctionnement ; mise en œuvre de la dématérialisation des documents (demandes d'aides au logement, marchés, facturation, archivage, plans...).

LA QUALITÉ DE SERVICE COMME SOCLE DU PROJET COLLECTIF

Au-delà de la qualité des logements qu'il met à disposition, Habitat 44 s'engage pour **l'amélioration de la qualité de vie de ses locataires et du service** qui leur est rendu. Cet engagement passe par :

- la co-définition, avec les représentants des habitants, de la qualité de service au travers d'une charte renouvelée formalisant les engagements réciproques autour du logement ;
- le déploiement d'instruments de mesure de la satisfaction des locataires à l'échelle du groupe ou de la cage d'escalier ;
- l'identification, avec chaque collaborateur, de la notion de qualité de service dans son travail.

DE MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS ET D'ACCUEIL DU PUBLIC

En cohérence avec cette idée, Habitat 44 **optimisera les conditions matérielles d'accueil de ses locataires et de travail des salariés**. Avec notamment :

- le déménagement de l'agence Cœur de Loire à Saint-Herblain, à la fin de l'été 2014, vers le nouveau Carré des services ;
- l'engagement de la réhabilitation du siège avec une attention particulière à l'amélioration de l'accueil ;
- l'étude de la construction des nouvelles agences Loire-Bretagne à Châteaubriant et Loire-Vignoble à Ancenis sera lancée.

UN ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL RESPONSABLE

Intervenant important dans l'économie et le lien social en Loire-Atlantique, Habitat 44 veut **intensifier et valoriser ses activités d'acteur responsable**. Ainsi, il développera :

- les clauses d'insertion dans ses marchés publics ;
- l'accueil dans ses services de jeunes en formation (initiale ou alternance) ou non-qualifiés ;
- un accord sur l'emploi des seniors ;
- la formation continue de ses salariés (qui représentera 5 % de sa masse salariale), en optimisant par exemple le processus du plan de formation.

LA GESTION DES SINISTRES ET RÉCLAMATIONS

Parce que les réclamations et sinistres font partie intégrante de la vie d'un office public, Habitat 44 va :

- **améliorer la prise en charge des réclamations**, par la définition de procédures strictes, un suivi d'indicateurs et un meilleur contrôle de la qualité des prestations externes via des enquêtes téléphoniques ;
- renforcer la préparation de ses salariés à la gestion des sinistres (déclaration, mesures conservatoires...).

UNE VEILLE ACTIVE

Dans un environnement économique et juridique mouvant, Habitat 44 doit être **particulièrement attentif à l'évolution des acteurs et des normes**. Il développera sa capacité de veille :

- le champ juridique, pour son propre compte et pour pouvoir conseiller ses partenaires ;
- les modes constructifs et usages nouveaux des logements ;
- les fragilités économiques, redressements ou liquidations des entreprises, en lien avec le secteur du Bâtiment.

ÊTRE EN PERMANENCE À L'ÉCOUTE ET EN RÉPONSE AUX BESOINS DES ACTEURS

“Une gestion de proximité affirmée et
un accompagnement fort des locataires en difficulté.”

DES CHOIX D'ATTRIBUTION PARTAGÉS

Habitat 44 attribue chaque année environ 900 logements, majoritairement au bénéfice de ménages précaires, situés sous le plafond des 60 % de ressources. Parce que **ces attributions sont la clé de parcours résidentiels réussis et du bon fonctionnement des résidences et des quartiers** qui les accueillent, Habitat 44 veut mieux partager sa politique en la matière. Ainsi l'Office s'engage-t-il à :

- redéfinir des modalités d'attribution de ses logements, de façon à tenir compte de l'équilibre d'occupation des résidences, de la mixité des publics, de la qualification du patrimoine en fonction de son potentiel d'occupation sociale, de la centralisation de la demande (ainsi que des évolutions de l'environnement juridique et social en cours) ;
- à présenter aux collectivités concernées et associations de locataires cette stratégie et ces modes d'attribution ;
- à renforcer le rôle des communes dans le processus de proposition de candidatures.

UNE ENTRÉE DANS LES LIEUX FACILITÉE

Pour que **les locataires profitent de leur logement dès le premier jour**, Habitat 44 s'engage à :

- préparer ses équipes à la gestion des aspects techniques du logement ;
- réaliser tous les tests de fonctionnement (eau, électricité, gaz, évacuations, etc.) préalablement à la mise en location ;
- mieux expliquer, lors de la remise des clés, les différents aspects du bail et de la prise en mains du logement ;
- former les locataires aux usages de leur logement et aux éco-gestes.

DES LOCATAIRES MIEUX ACCOMPAGNÉS

Habitat 44 a à cœur de **confier à ses locataires un rôle d'acteurs dans l'amélioration de leur cadre de vie**. C'est pourquoi il leur proposera de :

- développer leur participation directe (via les locataires-référents, des enquêtes de satisfaction ponctuelles échanges informels) et de se mobiliser pour des actions spécifiques (accueil des nouveaux arrivants, appels à projet convivialité) ;
- expérimenter les conseils de locataires dans les résidences importantes, de façon à cerner les besoins ou attentes ;
- apporter des informations ciblées et d'actualité au moyen de supports de communication existants ou à créer (Internet, livret d'accueil, lettre aux locataires, documents-conseils) ;
- renforcer la communication autour des travaux ;
- simplifier l'information relative à l'utilisation des équipements techniques du logement et des marchés de service.

Habitat 44 développera également **les partenariats au service de ses locataires** :

- avec les réseaux d'accompagnement et les travailleurs médico-sociaux ;
- avec les CCAS pour proposer une offre de services à coût modéré (maintien à domicile, activités ludiques, etc.) ;
- avec des entreprises ou associations de réinsertion conventionnées pour aider les personnes âgées ou handicapées à répondre à leurs besoins de petits travaux (électricité, plomberie...) ;
- avec les associations en charge du logement des publics fragiles (CLIC, APF...).

LA PRÉVENTION DES SITUATIONS DIFFICILES POUVANT CONDUIRE À L'EXPULSION

Parmi les bailleurs sociaux, Habitat 44 se distingue par son accompagnement fort des personnes en situation d'impayés et par sa gestion locative de proximité, propre à détecter précocement et à traiter les situations personnelles ou de voisinage délicates. Cela lui permet d'afficher un taux d'expulsions locatives bas. Pour conforter ce point fort, Habitat 44 travaillera à :

- connaître plus finement, sur la base de critères objectifs et régulièrement actualisés, l'occupation sociale et la vie collective de ses logements ;
- **détecter, en partenariat avec les associations de locataires, les situations de précarité et trouver ensemble des solutions ;**
- renforcer en interne les échanges entre les collaborateurs chargés du pré-contentieux et du contentieux ;
- coordonner les acteurs concernés – et notamment les élus – lorsqu'il peut encore être remédié à la situation difficile d'un locataire permettant de prévenir son expulsion ;
- renforcer le travail pluridisciplinaire de suivi des locataires repérés comme ayant besoin de la présence d'un aidant ;
- **favoriser la mutation économique des locataires** en impayés contentieux, en étant force de proposition et en s'assurant de sa faisabilité.

UN VRAI PARCOURS RÉSIDENTIEL PAR LA MUTATION INTERNE

Habitat 44 veut **encourager la mobilité de ses locataires** vers des logements plus adaptés à leurs besoins ou attentes. Pour cela, il :

- rencontrera systématiquement les demandeurs de mutation afin de bien évaluer et valider leurs besoins ;
- définira une nouvelle politique de mutation interne, au regard notamment de l'analyse de la situation des territoires ;
- favorisera les mutations en « inter-échange » afin d'éviter le poids d'un départ, d'un état des lieux et des travaux conséquents.

UN PARTENARIAT RENFORCÉ AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Parce que les relations avec les associations de locataires constituent le socle de l'évaluation et de l'évolution du service rendu aux habitants, Habitat 44 s'engage à :

- **conforter la place du Conseil de concertation locative** et élargir le champ des sujets qui y sont abordés ;
- développer des projets co-construits avec les associations ;
- organiser régulièrement au sein de chaque agence des rencontres avec les instances représentatives des locataires.



HABITAT44

Siège

3 boulevard Alexandre Millerand
BP 50432 - 44204 Nantes Cedex 2
www.habitat44.org

Agence Cœur de Loire

19 rue de la Chicotière
44800 Saint-Herblain

2 allée du Lac de Grand Lieu
44400 Rezé

Agence Loire Littoral

1 place Charles Muller
44350 Guérande

Agence Loire Bretagne

14 rue Jacquard
44110 Châteaubriant

Agence Loire Vignoble

50 rue Henri Dunant
44150 Ancenis