

ARCHIPEL' AGORA

{ OTOBRE
2021
#29 }

LA LETTRE DES ÉLUS ET DES PARTENAIRES

LA PROXIMITÉ INTERNALISÉE

DES SERVICES AU PLUS
PRÈS DES LOCATAIRES



C'EST NOUVEAU

ARCHIPEL HORIZONS 2021-2026, LE NOUVEAU PROJET STRATÉGIQUE DE L'OFFICE

« Créé il y a un peu plus d'un siècle (1919), Archipel habitat, office public de l'habitat de Rennes Métropole, écrit aujourd'hui son nouveau projet stratégique pour la période 2021-2026. Le devoir d'Archipel habitat est de loger. Le mieux possible, le moins cher possible. Parce qu'être le service public du logement de Rennes Métropole, c'est mettre en œuvre un droit, le droit au logement. C'est prendre soin d'un bien commun, le patrimoine Hlm. C'est apporter un service de qualité, au plus près des locataires et des territoires. »

Archipel habitat s'engage à tout faire pour accomplir ces missions. À travers la mobilisation quotidienne de la communauté des salariés d'Archipel habitat, en préservant sa capacité à faire face aux enjeux de demain, en confortant sa vision singulière de l'innovation et du progrès social. Cet engagement sera fait comme toujours en étant à l'écoute des locataires et des acteurs du territoire, en veillant à ce que les décisions soient construites et les actions menées ensemble. »

INTRODUCTION DU NOUVEAU PROJET STRATÉGIQUE D'ARCHIPEL HABITAT À RETROUVER EN INTÉGRALITÉ SUR WWW.ARCHIPEL-HABITAT.FR

L'IMAGE DES LOGEMENTS SUR LE MÉTRO

ARCHIPEL HABITAT VIENT DE LIVRER AU CŒUR DE RENNES, 22 NOUVEAUX LOGEMENTS SOCIAUX, PLACE SAINT-ANNE ET PLACE SAINT-GERMAIN, DANS LE CENTRE-VILLE HISTORIQUE. CONSTRUITS AU-DESSUS DES FUTURES STATIONS DE LA LIGNE B, CES DEUX PROGRAMMES INNOVANTS SONT INTRINSÈQUEMENT LIÉS À L'ARRIVÉE DE LA LIGNE B DU MÉTRO.

LIVRAISONS NEUVES



Depuis le début de l'année, Archipel habitat a livré 155 logements neufs :

RENNES-PATTON

Les Perséides
– 32 logements

L'HERMITAGE

Le Pèlerin
– 20 logements

SAINT-ERBLON

L'Iz
– 24 logements

LANGAN

Tamata – 19 logements

RENNES-ST-GERMAIN

Le Persan – 10 logements

CHANTEPIE

Safran – 38 logements

RENNES-STE-ANNE

Les Malouins –
12 logements

D'autres livraisons sont encore à venir à Vern/Seiche, Betton, Cintré et Le Rheu.

DERNIÈRE MINUTE

L'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'Union nationale des syndicats français d'architectes (UNSFA) viennent d'attribuer à Archipel habitat et à l'équipe de maîtrise d'œuvre Robain-Guiyette et BMC2 le Prix du projet citoyen Hlm récompensant ainsi la démarche de participation des habitants au projet de requalification des tours Groix et Guérande à Maurepas et l'exemplarité de la démarche du point de vue environnemental.

ÇA COMPTE

{ 1 880
LOGEMENTS

Depuis fin 2020, c'est le nombre de logements qui bénéficient du chauffage par réseau de chaleur, comme plus d'un tiers du parc d'Archipel habitat. Ils se situent dans le quartier du Gros-Chêne à Maurepas, rue Camus, Rue Saint-Exupéry, square Merlat et dans le quartier Madeleine avec le Foyer rennais et Aria.



COMMENT ASSOCIER LES HABITANTS À L'EMBELLEMENT DE LEUR CADRE DE VIE ?

LA QUESTION

En attente des travaux liés au renouvellement urbain du quartier, l'espace au pied des tours 6 et 8 de l'allée de Brno à Maurepas, était devenue une zone peu agréable. Un délaissé sur dalle béton et fermé par grille, proche d'un parking et des bornes de tri sélectif. Un projet d'aménagement paysager a été choisi par les habitants. Les enfants résidant dans les tours et à proximité, tous scolarisés à l'école primaire Trégain, ont été invités à participer à la réalisation d'un jardin. Mené par le collectif d'architectes et de paysagistes

Zeppelin, le projet a associé les élèves de trois classes de CE2 pour réaliser des plantations dans des baignoires récupérées, des fresques au sol et sur les murs, des parterres de plantes grimpantes avec du tissage. Les enfants ont aussi travaillé avec les adventices, ces « mauvaises » herbes qui poussent entre les failles du béton. L'opération s'est déroulée sur quatre jours en mai et juin 2021. À l'issue de cette expérimentation, un espace de 15 m² a été végétalisé.

CHOIX PARTICIPATIF TOURS BRNO, LES ÉQUIPES SÉLECTIONNÉES

LES SIX TOURS SITUÉES ALLÉE DE BRNO DANS LE QUARTIER DU GROS-CHÊNE À RENNES VONT FAIRE L'OBJET D'UNE RESTRUCTURATION COMPLÈTE. LES TRAVAUX DEVRAIENT DÉBUTER EN JUILLET 2022 PAR LES DEUX BÂTIMENTS SITUÉS AU 10 ET 12. ARCHIPEL HABITAT AVAIT LANCÉ UN APPEL À CANDIDATURES SUR CETTE REQUALIFICATION DE 540 LOGEMENTS AU TOTAL. DE NOMBREUSES ÉQUIPES D'ARCHITECTES ET DE BUREAUX D'ÉTUDES ONT MANIFESTÉ LEUR INTÉRÊT : 41 CANDIDATURES REÇUES, 9 SÉLECTIONNÉES, 3 PAR PAIRE DE TOURS. LE CHOIX FINAL A ÉTÉ DÉFINI, APRÈS CONSULTATION DES LOCATAIRES : L'AGENCE RVA (LES LILAS - SEINE-SAINT-DENIS) POUR LA RÉHABILITATION DES 10 ET 12, LES 6 ET 8 PAR L'AGENCE NANTAISE JACQUES BOUCHETON ARCHITECTES, ET ENFIN LES 2 ET 4 PAR LES PARISIENS DE L'AGENCE ITHAQUE.



CONTRIBUTEURS



CHRISTOPHE PALLOT,
DIRECTEUR STRATÉGIE ET ORGANISATION
À HABITAT ET TERRITOIRES CONSEIL (HTC)



WILLY GOVEN,
DIRECTEUR DE LA PROXIMITÉ
ET DES TERRITOIRES

INTERNALISER LA GESTION DE PROXIMITÉ, UN CHOIX POLITIQUE

Les bailleurs sociaux, parce qu'ils gèrent dans la durée les logements qu'ils construisent, ont placé au cœur de leurs choix stratégiques l'organisation du service rendu aux locataires. Internalisation ou externalisation, gardiens logés ou non, champ de la participation des habitants, autant de questions auxquelles chacun est amené à répondre. Regards croisés sur la politique de proximité d'Archipel habitat.

À quels enjeux répond le choix d'un bailleur social d'internaliser la gestion de proximité ?

Christophe Pallot : « Le choix d'internaliser la gestion de proximité ne répond pas à un modèle général qui se dégageait de façon prononcée chez tel ou tel profil de bailleur. Le projet stratégique et les choix en matière de services rendus aux locataires dépendent de l'histoire, de la situation, des ressources dont dispose la structure. Cependant, tous les acteurs du logement social partagent un même questionnement sur le bon niveau de gestion de proximité, lequel peut prendre des formes variées. Le volet réglementaire prévoit l'obligation de gardiennage à partir de 100 logements (1). Le niveau de qualité de service répond à une démarche volontaire quant au modèle économique, il s'inscrit dans les conditions de récupération des charges fixées par décret (2). Les bailleurs sociaux doivent donc établir la bonne articulation entre la réponse réglementaire, la qualité de service attendue par les locataires, le tout dans une économie maîtrisée et encadrée »

Willy Goven : « La politique de gestion de proximité d'Archipel habitat figure parmi les fondamentaux de son projet stratégique et découle directement de l'ancrage territorial propre à l'office. L'axe 3 du nouveau projet, Archipel Horizons, inscrit comme objectif prioritaire d'apporter le service au plus près des locataires et des territoires. Confortés depuis ces dernières années, nos engagements en matière de qualité de services rendus reposent sur

trois principes : une internalisation renforcée, la différenciation territoriale et le pouvoir des locataires d'agir par eux-mêmes. »

Quelles sont les particularités de la politique d'Archipel habitat en matière de gestion de proximité ?

Christophe Pallot : « Peu de bailleurs poussent au bout la logique d'adaptation des services en fonction des spécificités territoriales, quartier par quartier. Le projet d'Archipel habitat a pour ambition de proposer une gestion adaptée à un quartier donné, en fonction de ses évolutions, de ses besoins, de son contexte dans la ville. La politique de l'office consiste donc à différencier les réponses. C'est assez rare et intéressant pour être souligné. Archipel habitat assume donc d'avoir parmi ses gardiens d'immeubles des profils, des fiches de postes, des rémunérations, différents par typologie de quartiers. Cette particularité s'incarne dans un projet politique d'ensemble qui vise plus particulièrement le quartier de Maurepas en plein renouvellement urbain. Le curseur de la qualité de service a été poussé au plus haut pour répondre aux difficultés de ce site urbain QPV. Le bailleur mise sur l'exemplarité, la mise en cohérence entre les discours et actes. »

Willy Goven : « La différenciation territoriale repose sur un principe simple : déployer des moyens différents selon les spécificités des quartiers, pour garantir partout un niveau d'excellence en matière de service et de qualité de gestion. Cette politique de différenciation développe trois niveaux : la gestion résidentielle (patrimoine courant), la gestion renforcée (dans les secteurs plus techniques et exigeants), la gestion de projet qui s'adapte à des spécificités

patrimoniales et sociales propres dans le cadre des quartiers en renouvellement urbain (comme par exemple Maurepas, à Rennes). Les effectifs déployés sont plus importants qu'ailleurs, les agents de proximité formés pour traiter des réclamations spécifiques aux quartiers en cours de renouvellement urbain. Leurs missions de proximité vont bien au-delà des prérogatives de base. Ils sont les principaux acteurs du renouvellement urbain et d'Archipel habitat auprès des locataires. »

La préparation du nouveau projet stratégique (2021-2026) a donné lieu à un bilan. Quelles inflexions se profilent, à Maurepas notamment ?

Christophe Pallot : « La rencontre des acteurs sur le quartier de Maurepas, deux ans après le démarrage des opérations liées au renouvellement urbain, a permis de dégager plusieurs sujets. Il est apparu important de revenir aux fondamentaux, de les réaffirmer et de clarifier les rôles et les responsabilités des différents métiers (gestionnaire de site, employé d'immeuble...) afin de répondre aux attentes de base des habitants (propreté, délais de réponse, traitement des réclamations...).

Les préconisations de l'audit recentrent prioritairement le projet stratégique sur son sens initial, c'est-à-dire proposer une gestion exemplaire en toute connaissance des attentes des habitants. Sans pour autant exclure le champ de l'expérimentation sur d'autres sujets. L'objectif reste toujours de réduire l'écart entre les intentions et les actes. »

LA GESTION DE PROXIMITÉ, LE CŒUR DE LA MISSION D'ARCHIPEL HABITAT



CÉCILE BELARD DU PLANTYS,
DIRECTRICE GÉNÉRALE
D'ARCHIPEL HABITAT

Archipel habitat a fait de son ancrage local et de sa politique de proximité internalisée les fondamentaux de sa vocation de service public du logement de Rennes Métropole. Depuis de nombreuses années maintenant, l'office se définit par une organisation déployée au plus près des locataires et des communes ou des quartiers. Les agents de proximité sont logés sur le secteur sur lequel ils rendent le service, les agences sont implantées au cœur du patrimoine, et de plus en plus de travaux sont confiés à notre régie intégrée.

Aujourd'hui, en confortant et en renforçant cette gestion de proximité internalisée, nous entendons garantir un même niveau de qualité de service à tous les locataires.

Cela nécessite une connaissance précise des besoins et attentes des habitants, prenant en compte la diversité de leurs modes de vie et des territoires sur lesquels sont situés nos logements. Cela suppose aussi que nous soyons en mesure de prendre des engagements et d'en rendre compte, en particulier au travers de démarches de certification telles que la labellisation Quali'Hlm. En ne perdant pas de vue ce qui constitue notre cœur de mission : la propreté des parties communes, le bon fonctionnement des logements, la qualité du vivre ensemble.

Si ce service de proximité doit se réinventer en permanence pour s'adapter aux évolutions de son environnement, il doit aussi être conçu et mis en œuvre pour et avec les habitants, dans un véritable esprit de gestion partagée de l'habitat social. L'office a des engagements à tenir dans la durée : loger le mieux possible, le moins cher possible. Mais il doit le faire en reconnaissant les locataires dans leur légitimité à décider ce qu'ils veulent pour

leur cadre de vie, dans leur légitimité même à mener les actions qui contribuent à sa gestion du quotidien comme à ses transformations plus profondes.

“ Notre service de proximité doit se réinventer en permanence. ”



“ TOUS LES ACTEURS DU LOGEMENT SOCIAL PARTAGENT UN MÊME QUESTIONNEMENT SUR LE BON NIVEAU DE GESTION DE PROXIMITÉ. ”

EN CHIFFRES POUR 100€ DE LOYER :



13,6€

AUTOFINANCEMENT
LOCATIF



2,8€

CGLL
+ANCÔLES



11,5€

IMPÔTS

14,1€

FOURNITURES,
ENTRETIEN
ET RÉPARATIONS



22,9€

FRAIS DE GESTION
ET DE PERSONNEL



35,1€

EMPRUNTS
(ÉCHÉANCES)

100 €

(1) Le décret n° 2001-1561 du 28 décembre 2001 pris en application de l'article L. 127-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) crée une obligation pour les bailleurs d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance dans les ensembles d'immobilier locatif.

(2) Décret n° 2008-1411 du 19 décembre 2008 modifiant les décrets n° 82-955 du 9 novembre 1982 et n° 87-115 du 26 août 1987 fixant la liste des charges récupérables des locaux d'habitation. Ce texte modifie en effet le régime de la récupération des charges locatives. Ces dispositions sont applicables dans les immeubles appartenant aux organismes HLM, «nonobstant toute disposition



DROIT AU LOGEMENT ET MIXITÉ SOCIALE : CONSTRUIRE LÀ OÙ IL Y A DES BESOINS

Archipel habitat s'engage à renforcer ses capacités de construction
de nouveaux logements sociaux.



ARCHIPEL HABITAT VOTE
SON NOUVEAU PROJET
STRATÉGIQUE 2021-2026

CONTEXTE



ARCHIPEL HABITAT INSCRIT COMME AXE
PRIORITAIRE DU NOUVEAU PROJET LA
MISE EN ŒUVRE DU DROIT AU LOGEMENT
ET À LA MIXITÉ SOCIALE



L'OBJECTIF DE PRODUCTION ANNUEL
PASSE DE 350 À 450 LOGEMENTS
ANNUELS SUR LA PÉRIODE 2021-2026

NICOLAS DECOUVELAERE,
DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE
ET MIKAËL LENCOT-CAROFF,
DÉVELOPPEUR IMMOBILIER



Archipel Horizons 2021-2026, le nouveau projet stratégique de l'office, inscrit comme objectif prioritaire, le droit au logement pour tous et la mixité sociale dans un contexte d'évolution des modes de production. Face à une raréfaction du foncier et à un déclin du modèle de la Zac, l'office doit renouveler et diversifier les modes de production du logement social pour répondre à des besoins toujours croissants sur l'ensemble du territoire de la métropole rennaise.

Dans quel contexte a été pensé et rédigé le nouveau projet stratégique, Archipel Horizons ?

« En 2019, le point d'étape du programme local de l'habitat (PLH) de Rennes Métropole a laissé apparaître un écart entre les besoins et la production de logements locatifs sociaux. Le PLH précédent prévoyait 900 logements locatifs sociaux annuels. Le prochain ambitionne de passer à 1 200 unités. Entre 2015 et 2020, la demande de logements sociaux sur le territoire de Rennes Métropole est passée de 15 000 à 21 000 par an. Afin de répondre à ce besoin, le nouveau projet stratégique réaffirme le développement de la production avec un objectif de livraison de 400 à 450 logements annuels sur la période 2021-2026 contre actuellement une moyenne de 350 unités. Pour atteindre ce niveau de production et concrétiser

les nouvelles règles de mixité sociale, il est nécessaire de renforcer les moyens humains et les compétences. D'où la politique de recrutement d'Archipel habitat. Il est aussi nécessaire d'utiliser tous les canaux possibles et d'engager une démarche plus active en matière d'acquisition foncière. »

Quelles sont les principales évolutions des modes de production ? Quels nouveaux outils le permettent ?

« Jusqu'à présent les opérations menées par l'office se faisaient dans le cadre des grandes Zac métropolitaines. Aujourd'hui, les ressources foncières à aménager s'épuisent, ces Zac ont été réalisées ou sont en cours. Archipel habitat doit se tourner vers d'autres types de ressources foncières dans le diffus. Ce qui implique aussi un changement de modalité de production du logement. Dans les Zac, les règles de mixité sont bien connues car établies par le PLH. Dans le diffus, jusqu'à présent, les outils ne permettaient pas de concrétiser les équilibres attendus du PLH. Car pour les promoteurs, la rentabilité des opérations dépend du niveau de charges foncières. Un travail important a été mené au niveau du PLUI pour rendre opposables des obligations à produire du locatif social dans le diffus. Cela implique de développer des méthodes de travail avec les promoteurs et de se professionnaliser pour intégrer cette dimension. »

“ Entre 2015 et 2020, la demande de logements sociaux est passée de 15 000 à 21 000 unités par an. ”

Vous évoquez la diversification des opérations... Quelques exemples ?

« Aujourd'hui, Archipel habitat est structuré pour mener une grande diversité de projets. Jusqu'à présent nous laissons aux promoteurs la prospection foncière classique. Maintenant, nous allons chercher nous-mêmes les ressources nécessaires pour produire nos opérations à toutes les échelles de la ville. Nous travaillons sur d'autres vecteurs comme la densification de nos propres ressources immobilières et foncières. Réaliser des opérations sur du patrimoine bâti, reconverter des immeubles détenus par des institutionnels, travailler à transformer du bureau en logement. Une politique de réserve foncière se dessine, notamment dans les petites communes de la métropole en renouvellement urbain. Il s'agit de se positionner très amont, aux côtés d'une commune qui souhaite maîtriser du foncier pour faire du logement social. Archipel habitat peut ainsi sécuriser la faisabilité architecturale et financière tout en réalisant le montage. Des opérations de ce type vont sortir dans les bourgs de Laillé, Chantepie ou Langan, associant du logement avec des équipements (crèche municipale en RDC à Laillé, maison et salle communale à Langan). »