



**Politique Départementale de la Ville et de l'Habitat de
l'Essonne**

**REGLEMENT
SOUTIEN FINANCIER AU DEVELOPPEMENT
DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX**

Version présentée en Assemblée départementale du 25 septembre 2023 en
application de la délibération SP-2022-3-004 en Assemblée départementale du 21
novembre 2022

A – La démarche d'appels à projets

Le Conseil départemental lance un appel à projets (AAP) en direction des bailleurs sociaux pour soutenir les opérations suivantes :

Renouvellement de l'habitat sur l'habitat	Production d'opérations en acquisition-amélioration dans tout le département de l'Essonne
Dynamisation dents creuses	Production de petites opérations de moins de 30 logements sociaux dans des tissus urbains constitués dans le respect du ZAN
Logements abordables et adaptés	Production de logements abordables, adaptés ou innovants sur l'ensemble du territoire essonnien pour répondre aux besoins des publics prioritaires du Département

Le dépôt des projets s'effectuera sans délai, via une fiche de liaison établie par le service habitat du Conseil départemental.

L'évaluation des projets déposés sera réalisée selon les critères de priorité du Département et en partenariat avec les EPCI engagés dans une démarche de PLH (ou le cas échéant avec les Communes en cas d'absence de PLH).

Au montant socle, se rajoute un montant prime défini au regard des critères de valorisation suivants :

Habitat innovant	<ul style="list-style-type: none"> - Petite opération en secteur rural (politique ruralité) moins de 12 logements - Opération en centre bourg, à proximité des services et transports - Utilisation de matériaux biosourcés ou géosourcés (structures, isolation, façades, second œuvre ...) - Modularité possible des logements pour une adaptation aux nouveaux usages - Utilisation de matériaux locaux dans une recherche d'économie circulaire - Mise en valeur de rez-de-chaussée actifs (présence de commerces ou de services de proximité...) - Mise en place de parking à vélos ET de bornes de recharges électriques pour voitures
Habitat sobre	<ul style="list-style-type: none"> - Décarbonation du programme - Utilisation d'énergies renouvelables pour l'ECS et/ou le chauffage - Mise en place de dispositifs hydroéconomes (sanitaires, récupérateur EP...) ET de formations aux éco-gestes des locataires - Renaturation du site et lutte contre les îlots de chaleur - Logements traversants pour une ventilation naturelle des logements (au moins 70%) - Programme bénéficiant d'un label (Bâtiment biosourcé et bas carbone, Territoires franciliens circulaires, Bâtiment durable francilien ou équivalent)
Habitat inclusif	<ul style="list-style-type: none"> - Emplois d'insertion pour des entreprises du secteur solidaire dans la phase chantier - Présence d'équipements mutualisables au sein du programme : laverie, salle commune, jardins partagés ... avec projet d'animation - Accessibilité des logements pour séniors et espaces extérieurs selon la charte AGIRC / ARCCO ou équivalent - Présence de balcons ou terrasses pour les appartements en étage - Logement connecté et communiquant pour le locataire gestion des fonctions, visualisation des consommations... - Logement connecté et communiquant pour le bailleur : maintenance préventive, maîtrise des charges: - Gestion locative : label du bailleur (Qualibail, ISO ... ou équivalent)

B – Les modalités financières et administratives

Porteur de projet (statut juridique)	<ul style="list-style-type: none"> – Office public de l'habitat (OPH) – Société anonyme d'HLM (SA HLM) – Société d'économie mixte (SEM) – Coopérative d'HLM
Conditions générales	Dans le domaine du logement social, tout projet proposé doit répondre aux obligations relatives à la construction et au financement de logements sociaux définies par l'Etat aux niveaux national et local.
Conditions particulières	<p>Le Conseil départemental conditionne ses aides au respect de plusieurs engagements qui seront précisés dans le cadre des conventions de subvention conclues avec les maîtrises d'ouvrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prise en compte du référentiel départemental « Construire et subventionner durable » pour les projets dont le montant de travaux HT est supérieur à 300 000 € (cf. annexes) – Respect des engagements en matière de qualité de service rendu aux locataires – Association du Département à la démarche de convention d'utilité sociale (CUS) – Respect des engagements pris dans le cadre de l'accord collectif départemental (ACD) pour tout organisme disposant d'un patrimoine supérieur à 100 logements en Essonne <p>Bailleurs sociaux : Adhésion et cotisation au Fonds de solidarité pour le logement (GIP-FSL), selon les règles en vigueur.</p>

Projets éligibles aux appels à projets		Produit	Territoires éligibles	Publics
		<p>Renouvellement de l'habitat sur l'habitat</p> <p>Dynamisation dents creuses</p> <p>Logements abordables et adaptés</p>	<p>Opérations en acquisition-amélioration</p> <p>Petites opérations de moins de 30 logements sociaux dans un tissu urbain constitué dans le respect du ZAN</p> <p>Opérations de logements abordables, adaptés ou innovants : résidences sociales, résidences sociales jeunes actifs, foyer jeunes travailleurs, pension de famille, habitat inclusif, résidence accueil, résidences intergénérationnelles, résidence autonomie</p>	<p>Ensemble du département</p>

Produit PLS

A titre exceptionnel, les produits PLS peuvent être financés pour les projets de création de logements-foyers ou résidences autonomie dans la mesure où les loyers (redevances) de sortie respectent les plafonds de loyers du logement social.

Résidences sociales

Le Département portera une attention toute particulière à la prise en compte des besoins des publics prioritaires (femmes victimes de violences, familles monoparentales, personnes en insertion...). Les logements studio et T1 ne rentrent pas dans les logements aidés par le Département.

Habitat inclusif

Pour être validé au titre de la programmation Habitat inclusif, le projet doit être validé au sein de la conférence des financeurs de l'habitat inclusif et par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie. Le présent règlement devra intégrer les évolutions ultérieures concernant les projets d'habitat inclusif.

Acquisition amélioration

L'acquisition-amélioration constitue une modalité de production d'offre de logements locatifs sociaux qui inclut d'importants travaux d'amélioration, voire des travaux de transformation de destination d'un bâtiment (hors opération de transformation de bureaux).

Tissu urbain constitué

Les opérations retenues seront situées à proximité de services et infrastructures de transport, dans la continuité d'espaces bâtis.

Critères du ZAN

En articulation avec les objectifs fixés par le Département en matière de trajectoire ZAN, les opérations habitat retenues au titre de la PDVH devront présenter des caractéristiques vertueuses et être économes en foncier.

Demande de subvention

Les demandes de subventions devront être déposées auprès des services du Conseil départemental sur la base d'une fiche de liaison (présentation du projet) puis d'un dossier complet (cf. liste des documents à fournir) qui permettra de définir l'éligibilité aux primes (20 points).

Seules les opérations, dont les travaux n'ont pas encore démarré au moment de l'attribution de la subvention par le Conseil départemental peuvent être subventionnées. La date de l'ordre de service doit donc être postérieure à la date de la Commission permanente attribuant la subvention.

A titre dérogatoire, et sur argumentaire du maître d'ouvrage, une autorisation pour démarrage anticipé de travaux peut être accordée par le Président du Conseil départemental (hors opérations VEFA pour lesquelles aucune dérogation n'est requise). Une dérogation pour démarrage anticipé des travaux ne vaut pas promesse de subvention.

L'attribution d'une aide du Conseil départemental ne présume pas de l'obtention des autorisations administratives éventuellement nécessaires à la réalisation de travaux. Leurs demandes relèvent de la responsabilité du maître d'ouvrage.

Un comité de sélection se tiendra deux à trois fois par an présidé par l'élu chargé de l'habitat afin d'attribuer les aides départementales en fonction des enveloppes budgétaires disponibles.

Soutien financier

Subvention en fonction du type de produit et du type de financement (€)		Type de loyer	Subvention socle	Primes (plafonds)*	Aide maximale Département (20 critères cumulés)
Opération acquisition amélioration		PLAI	8400	4200	12 600
		PLUS	4200	2100	6 300
Petites opérations de moins de 30 logements sociaux dans un tissu urbain constitué dans le respect du ZAN		PLAI	6500	3500	10 000
		PLUS	3500	1500	5000
Logements abordables et adaptés	Habitat inclusif/résidences intergénérationnelles	PLAI	8000	4000	12 000
		PLUS	4000	2000	6000
	Résidence sociale jeunes actifs/résidences sociales/Foyer de jeunes travailleurs	PLAI	2700	1300	4000
	Pension de famille/résidence accueil	PLAI	4000	2000	6000
	Résidence autonomie	PLS	8000	4000	12000

- Le montant prime attribué est calculé au regard de la grille des 20 critères de valorisation du projet.

Droits de réservation

Toute **subvention** attribuée à un bailleur social par le Conseil départemental entraîne en contrepartie des droits de réservation pour 10% des logements du programme.

Cette contrepartie peut se cumuler avec celle relative aux **garanties d'emprunt accordées** par le Conseil départemental et précisée dans le règlement des garanties d'emprunt en vigueur depuis le 3 avril 2023.

En cas d'une attribution de subvention assortie d'une garantie, le taux global de logements réservés est ramené à 15 % ou 20% en fonction de la garantie demandée :

Aide à la pierre seule OU Garantie d'emprunt seule	10 % du programme
Aide à la pierre ET Garantie d'emprunt partielle	15 % du programme
Aide à la pierre ET Garantie d'emprunt 100%	20 % du programme

En cas d'un financement de plusieurs opérations du même bailleur, les droits de réservation sont calculés et attribués sur la globalité du programme. Le bailleur peut par ailleurs proposer jusqu'à 5 % des droits de réservation sur d'autres programmes (logements existants à loyers maîtrisés sur lesquels le Conseil départemental n'est pas déjà réservataire).

Pour les résidences sociales à statut spécifique, à savoir : les pensions de famille et résidences accueil, le taux de logements réservés est ramené à 5 % du programme. Aucun droit de réservation n'est demandé pour les résidences autonomie (équipement social).

Les services du Département (habitat et services sociaux de secteur) sont associés à l'élaboration et au suivi du projet social des résidences, y compris à la commission d'admission.

En ce qui concerne les programmes adaptés aux publics prioritaires du Département, la désignation des candidats sur le contingent départemental peut être réalisée en coordination avec la Commune ou l'EPCI (partage d'objectifs).

Lors de sa proposition de logements au titre du contingent départemental, il est attendu que le bailleur propose une répartition équilibrée de logements, tant du point de vue du niveau de loyer (PLAIU/PLUS et éventuellement PLS dans le cas de la garantie d'emprunt qui couvre l'ensemble du programme de logement) que de la typologie, en favorisant les grands logements. La typologie de logements attendus commence au T2 et éventuellement au T1bis dans les résidences sociales.

Le bailleur s'engage à transmettre le dossier de commercialisation au moment de la livraison des logements, prendre contact avec le service contingent (contingent@cd-essonne.fr) afin que des candidats soient positionnés sur les logements réservés, intégrer ces droits de réservation dans le calcul des droits en flux pour l'année suivante.

Modalités de contractualisation

Dans une démarche de simplification de procédures, les projets retenus font l'objet d'une seule convention de subvention et de réservation (et, le cas échéant : de garantie d'emprunt) conclue entre le maître d'ouvrage et le Conseil départemental. Chaque maître d'ouvrage se voit ainsi proposer une **convention type** précisant les caractéristiques de l'opération soutenue, les modalités d'intervention du Département et les engagements pris par la maîtrise d'ouvrage dans le contexte de la politique départementale dont celle du logement et de l'habitat.

Conditions de versement des aides attribuées

La subvention attribuée constitue un montant maximal de subvention. Le montant de la subvention versée sera fixé par les services départementaux sur la base des éléments justificatifs de la réalisation et du prix de revient des travaux éligibles et de leur conformité avec les conditions fixées dans le présent règlement (cf. « liste des documents à fournir »), transmis à l'appui de la demande de versement.

La subvention peut être versée en trois tranches :

- Un 1^{er} acompte de 40 % sur présentation des documents justificatifs,
- Un 2nd acompte de 40 % sur présentation des documents justificatifs
- Le solde de 20 % maximum après la livraison de l'opération.

Au cas où la somme des factures présentées reste inférieure à 95% du montant du prix de revient prévisionnel indiqué dans la convention, la subvention ne peut être soldée. Le Conseil départemental peut cependant verser le solde à titre dérogatoire et sur la base d'une notice de la maîtrise d'ouvrage justifiant l'anomalie constatée.

Au cas où une convention ayant fait l'objet d'un versement d'acomptes ne peut être soldée (cf. ci-dessus), la maîtrise d'ouvrage doit présenter des factures correspondant au moins à 40 % (1^{er} acompte) ou 80 % (2nd acompte) du montant du prix de revient prévisionnel. A défaut, elle doit rembourser l'intégralité des subventions versées par le Conseil départemental.

Si la subvention est utilisée à d'autres fins que celles prévues dans la convention, le Département émet un titre de recettes à l'encontre du tiers bénéficiaire pour recouvrer les montants versés à tort.

Le maître d'ouvrage s'engage à fournir une déclaration d'ouverture de chantier dans un délai de 3 ans qui suivent la notification de la subvention. A titre dérogatoire, une prorogation de délai de commencement des travaux peut être accordée dans la limite maximale de 2 ans sur justificatifs. La déchéance quadriennale s'applique à compter de la notification de la décision d'accorder la subvention.

Pour les bailleurs sociaux, en cas d'un non-respect des **objectifs de l'accord collectif départemental (ACD)** au cours d'un exercice annuel (année N-1), le versement du solde de 20 % de la subvention globale est mandaté sous réserve de la réalisation des objectifs non atteints dans un délai de deux ans à compter de la date de livraison de l'opération.

Pour les logements communaux non agréés par l'Etat, le non-respect des engagements de la Commune relatifs à la mise à disposition du logement pour des publics cibles, au moins pour une durée de 9 ans, entraîne la caducité de l'aide départementale et l'obligation de remboursement pour la maîtrise d'ouvrage (au prorata de la durée d'occupation du logement).

Engagement en matière de communicationSignalisation sur le chantier :

Dès l'ouverture du chantier et jusqu'à un mois après la réception des travaux, le maître d'ouvrage s'engage à apposer à la vue du public un panneau comportant le nom de l'opération, le logo du Département (à télécharger sur <http://www.essonne.fr/outils/logos>), le montant de la subvention allouée par le Conseil départemental avec la mention « avec le soutien du Département de l'Essonne ».

Une photographie de ce panneau doit être jointe à la demande de versement du premier acompte de subvention. En outre, le maître d'ouvrage doit s'assurer du bon état des panneaux tout au long du chantier, notamment leur propreté et leur lisibilité.

Documents de communication et d'information :

Le maître d'ouvrage fait mention du soutien du Conseil départemental sur l'ensemble de ses documents de communication et d'information à destination du public (tracts, affiches, invitations, dossiers de presse, sites internet, flyers, plaquettes, etc ...).

Pour l'ensemble de ces supports, la Direction de la communication du Département (DCI) doit être saisie pour validation (dircom@cd-essonne.fr) avant leur impression, dans un délai raisonnable permettant le traitement de la demande.

Le maître d'ouvrage adresse au Département un exemplaire de chaque document d'information au public.

Evènements et inaugurations :

Les évènements relatifs à des opérations subventionnées par le Département (pose première pierre, inaugurations...) sont organisés conjointement avec le cabinet du Président du Conseil Départemental. La maquette de l'invitation doit lui être soumise pour validation au moins 15 jours avant l'évènement dont la date sera fixée conjointement.

L'ensemble des documents de communication doit respecter la charte graphique du Département de l'Essonne disponible sur demande.

Par ailleurs, le bénéficiaire de la subvention autorise le Département à utiliser l'image du projet subventionné dans le cadre de sa communication interne et externe (brochure, bilan d'activités, fiches de présentation des opérations les plus emblématiques ...).

Le respect de ces exigences de communication peut faire l'objet d'un contrôle sur place de la part des services départementaux dans le cadre d'un dispositif dédié. En cas de non-respect de ces obligations, le Département se réserve le droit de ne pas verser le solde de la subvention attribuée, ou de demander le remboursement de tout ou partie des financements déjà accordés.

Engagement du bailleur social en matière de qualité de service auprès des usagers

Le Département veille, en lien avec l'Etat, les EPCI et les Communes, au respect des engagements des organismes en matière de qualité de service et de gestion urbaine de proximité (GUP) pris dans le cadre des conventions (aides à la pierre, garanties d'emprunt) conclues avec le Conseil départemental.

Dans ce contexte, le bailleur renseigne lors du dépôt de sa demande une grille d'analyse (cf. annexes) relative à ses engagements en matière de qualité de service. Ces engagements sont susceptibles d'être vérifiés par les services du Département.

Liste des travaux éligibles	Portage foncier	- Coût de l'acquisition foncière si acquisition < à 5 ans
	Travaux de construction et d'amélioration	- Travaux bâtiment - Désamiantage, éradication plomb - Dépollution des sols - Raccordements égouts - Travaux VRD
	Dépenses pré-opérationnelles éligibles	- Mission AMO - Géomètre, sondages, études - Maîtrise d'œuvre - Ingénierie - Coordination SPS-OPC - Contrôle technique - Contrats de certification - Référé préventif, actes d'huissier - Etablissement de programme - Frais d'hypothèque - Assurance Dommage ouvrage

Liste des documents à fournir

Demande de subvention :

- Fiche de liaison remplie, datée et signée par la personne habilitée de l'organisme, présentant l'opération et son plan de financement et attestant que la société s'engage à respecter les contreparties de la subvention
- Autorisation donnée au signataire pour déposer la demande de subvention (nom, prénom et qualité de la personne habilitée)
- Fiche de présentation de l'opération notamment au regard du PLU, du PLH, des publics ciblés, de la typologie et de l'affectation des logements, des options architecturales retenues
- Copie des labels recherchés (sur le plan architectural, environnemental ou social)
- Copie des agréments Etat demandés (PLA-I, PLUS)
- Projet social si résidence sociale, résidence sociale jeunes actifs, foyer de jeunes travailleurs, résidence accueil, pension de famille, habitat inclusif (projet de vie sociale et partagée), résidence intergénérationnelle
- Tableau de présentation des logements indiquant les surfaces, les loyers et charges prévisionnels, la répartition des contingents
- Tableau-type des logements proposés pour le contingent départemental rempli et signé par la personne habilitée de l'organisme
- Dernier rapport d'activité de l'organisme approuvé (comptes certifiés)
- Relevé d'identité bancaire (RIB) récent
- Copie de la promesse de vente ou de l'acte notarié d'acquisition du terrain ou de l'immeuble, ou copie du contrat de réservation si VEFA
- Dossier de permis de construire **complet** (notamment plans façades, plans logements, PC4) y compris l'accusé de réception du dossier en mairie
- Dossier de présentation des travaux programmés dans le cas d'une opération d'acquisition-amélioration, incluant les éléments financiers et les phasages des travaux.
- Copie de l'arrêté de permis de construire délivré (condition préalable pour un passage en Commission permanente du Conseil départemental)
- Grille d'analyse du projet - Référentiel départemental « Construire et subventionner durable » renseignée et signée
- Engagement du bailleur en matière de qualité de service rendu aux locataires, renseigné et signé

Documents relatifs aux demandes de primes

Prime habitat innovant :

- Notice sur le projet dans son environnement, ses services de proximité et son occupation de rez-de-chaussée dans le cas des rez-de-chaussée actifs
- Liste et qualité des matériaux employés et provenance (critère matériaux biosourcés et/ou provenance locale)
- Présence de parking vélo et / ou de bornes de recharge électrique
- Justificatif recyclage ou récupération de matériaux à fournir
- Justificatif économie circulaire à fournir

Prime habitat sobre :

- Attestation décarbonation du programme au-delà des échéances 2025 ou 2030
- Notice présentant le projet sous l'angle de l'innovation : engagements architecturaux, environnementaux ou sociaux retenus
- Livret éco-gestes sur les équipements hydroéconomes à fournir
- Pièces « aménagement paysager » du permis de construire pour justifier du volet renaturation et limitation îlots de chaleur à fournir
- Copie du label à fournir

Prime habitat inclusif :

- Clauses et modalités d'application des clauses d'insertion
- Descriptif des parties extérieures des logements intégrées à ceux-ci
- Justificatif logement connecté et gestion locataires de proximité

Pièces à fournir ultérieurement, lors du versement de la subvention :

Pour le versement du 1^{er} acompte :

- Copie de la Déclaration d'Ouverture de Chantier, portant le cachet de dépôt en mairie
- Photographie du panneau de chantier avec logo et montant de la contribution départementale
- Acte notarié définitif
- Copie de l'Ordre de Service

Pour le versement du 2nd acompte :

- Copie des factures acquittées (pour un montant au moins égal à 40% du prix de revient)

Pour le versement du solde :

- Déclaration attestant de l'achèvement et de la conformité des travaux, portant le cachet de dépôt en mairie, accompagnée des annexes nécessaires (DAACT obligatoire pour le versement du solde)
- Copie des agréments définitifs, autorisations et qualifications obtenus
- Grille définitive des loyers et charges et tableau de répartition des contingents avec une présentation détaillée du contingent départemental
- Copie des factures acquittées
- Tableau récapitulatif définitif du financement de l'opération
- Décompte général définitif

Au cours de l'instruction, le service instructeur pourra exiger la production de pièces supplémentaires indispensables au traitement ou à la bonne compréhension du dossier.

ANNEXES

**A – Référentiel « construire et subventionner durable » :
Grille d'analyse « bâtiment »**

**B – Engagements en matière de qualité de service rendu aux locataires
de la part du bailleur social**



— TERRE D'AVENIRS —



GRILLE D'ANALYSE DU PROJET BÂTIMENT



essonne.fr

Chaque décision de financement du Conseil départemental relative à des opérations de construction ou de rénovation lourde de bâtiment, d'un montant de plus de 300 000 € H.T., présentera la grille d'analyse des 10 objectifs du référentiel « Construire et subventionner durable » suivante.

CONSTRUCTION OU ACQUISITION-AMELIORATION DE LOGEMENTS SOCIAUX

MAÎTRE D'OUVRAGE :

ADRESSE DE L'OPERATION :

Coût estimé des travaux H.T. :

OBJECTIFS	PRISE EN COMPTE DANS LE PROJET
<p>① Intégrer dans son environnement le bâtiment, équipement ou espace public de façon optimale</p> <p>Intégration systématique aux projets d'aménagement des modes de déplacements autres que la voiture, permettant la limitation de l'étalement urbain</p> <p>Orientation favorisant l'architecture bioclimatique</p> <p>Choix de l'emplacement du bâtiment afin de limiter l'exposition aux risques naturels et industriels, ainsi qu'à d'éventuelles nuisances sonores ou atmosphériques connues</p> <p>Préservation de la biodiversité (continuités écologiques, diversité des milieux, choix des essences...)</p> <p>Valorisation du potentiel du site : ressources naturelles locales, potentiel énergétique, paysage,</p> <p>Possibilités d'adaptation en imaginant des fonctionnalités futures</p>	

<p>2 Réduire les consommations d'énergie et atteindre a minima le niveau de performance</p> <p>Pour le neuf : Haute Performance Energétique (10 % plus performant que la réglementation thermique en vigueur, sans toutefois exiger des performances supérieures au BBC)</p> <p>Pour la réhabilitation : niveau de la réglementation thermique en vigueur</p> <p>Systematiser l'intégration d'énergies renouvelables</p> <p>Privilégier la ventilation naturelle et éviter le recours à la climatisation pour le confort d'été</p> <p>Favoriser les solutions techniques suivantes : isolation par l'extérieur, forte compacité des bâtiments, isolation et vitrages très performants, limitation des ponts thermiques, optimisation de la ventilation, toitures végétalisées</p>	
<p>3 Maîtriser et réduire les consommations d'eau potable</p> <p>Mise en œuvre de système de réduction de consommation d'eau potable</p>	
<p>4 Optimiser la gestion des eaux de pluies en limitant l'imperméabilisation</p> <p>Limiter l'imperméabilisation en favorisant la végétalisation des sols ou autres dispositifs</p> <p>Récupérer les eaux pluviales pour différents usages</p> <p>Respecter le caractère séparatif des réseaux des eaux pluviales et usées</p>	

<p>5 Réaliser des chantiers durables et solidaires</p> <p>Embauche de personnes éloignées de l'emploi, formation des personnels et lutte contre toutes les formes de discrimination</p> <p>Bonne gestion des déchets de chantiers : organiser le tri des déchets du chantier et valoriser des matériaux issus des déconstructions, en proscrivant la déconstruction par implosion</p> <p>Limiter les nuisances générées notamment par le bruit et la poussière et informer les riverains</p> <p>Phasage des travaux tenant compte de la fragilité du milieu et des cycles de la biodiversité (nidification...)</p>	
<p>6 Favoriser l'emploi de produits, techniques et procédés permettant :</p> <p>Simplicité et coût modéré de gestion et d'entretien</p> <p>Durabilité et facilité de maintenance et adaptation dans le temps</p> <p>Cycle de vie respectueux de l'environnement : privilégier les matériaux éco-certifiés, présentant une traçabilité, limitant les gaz à effet de serre, locaux, réutilisés, recyclés, sains, stockant le carbone, facilement recyclables en fin de vie</p>	
<p>7 Systématiser la prise en compte des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle</p> <p>Equipements des espaces publics : parking à vélos et accès à une douche, emplacements pour les poussettes, équipements pour les personnes à mobilité réduite, voies de circulation douces</p>	

<p>8 Assurer un bon niveau de confort</p> <p>Confort hygrothermique</p> <p>Confort visuel (en privilégiant la lumière naturelle)</p> <p>Confort acoustique</p> <p>Confort olfactif</p> <p>Ergonomie des lieux</p> <p>Lutter contre la pollution lumineuse notamment par une meilleure maîtrise de l'éclairage public</p>	
<p>9 Assurer la santé des occupants et des utilisateurs en garantissant une bonne qualité de l'air intérieur</p> <p>Favoriser le renouvellement naturel de l'air</p> <p>Utiliser des produits de construction sains, peu émissifs en COV (composés organiques volatils)</p> <p>Recours privilégié à des produits en phase aqueuse</p>	
<p>10 Permettre une optimisation de la gestion et du tri des déchets pendant la vie des bâtiments et des équipements</p> <p>Gestion des déchets liés à l'activité du bâtiment ou de l'équipement</p>	

Fait à le

*Signature du maître d'ouvrage
(préciser nom et prénom / cachet)*



Politique Départementale de la Ville et de l'Habitat (PDVH) de l'Essonne

**ENGAGEMENTS EN MATIERE DE
QUALITE DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES
PAR LE BAILLEUR SOCIAL**

La présente grille d'analyse précise les **engagements de l'organisme d'HLM en matière de qualité de service rendu aux locataires**. Si l'opération est retenue, elle sera annexée à la convention de subvention conclue entre l'organisme et le Conseil départemental.

Pour chacun des items précisés ci-dessous, veuillez détailler :

- Les engagements pris auprès des usagers, l'organisation interne, la procédure de saisine pour les locataires et les actions spécifiques permettant de respecter les engagements et objectifs,
- Les indicateurs de résultat et de qualité afférents (réalisation d'objectifs, délais de traitement, accessibilité de service, présence / fréquence de passage sur les lieux, contrats / partenariats avec des tiers acteurs ...).

Ces engagements sont susceptibles d'être vérifiés par les services du Département.

MAITRE D'OUVRAGE :

ADRESSE DE L'OPERATION :

Date de livraison estimée du programme :

OBJECTIFS	PRISE EN COMPTE PAR LE BAILLEUR
<p>1 <i>La qualité de service au quotidien et le vivre ensemble</i></p> <p>Réactivité du service technique dans le traitement des réclamations en conformité avec les engagements de la Convention d'Utilité Sociale (CUS). <i>Par exemple :</i> % de réclamations traitées en moins de 1 mois.</p> <p>Mise en place d'une relation de proximité avec les locataires : agence d'accueil, gardien sur place ou délocalisé ...</p> <p>Modalités de maintien d'un bon niveau de propreté des parties communes pour faciliter les aspects courants de la vie quotidienne</p> <p>Mise en place d'un règlement de résidence pour le respect des personnels de proximité et des personnes</p> <p>Relation Bailleur-Locataires : mise en place d'une plateforme de services, d'un site internet d'information et de</p>	

<p>gestion, de nouvelles modalités d'accueil téléphonique, recherche d'un label de type Qualibail ...</p> <p>Mise en place de dispositifs de médiation et d'actions afin de préserver la tranquillité et la sécurité des résidents (le cas échéant en partenariat avec la Police municipale, ASVP...)</p> <p>Maîtrise de l'évolution des charges récupérables : renégociation des contrats, appels d'offres groupés, sensibilisation des locataires à la maîtrise des consommations ...</p> <p>Modalités stratégiques de mise en place d'un plan de concertation avec les locataires pour co-construire des besoins de services : association de locataires, enquêtes de satisfaction, réunions sur site ...</p> <p>Organisation de manifestations conviviales : Fête des Voisins, balcons fleuris ...</p> <p>Campagne d'informations thématiques (Lettre sur les Travaux ...)</p>	
<p>2 <i>L'accompagnement des parcours résidentiels</i></p> <p>Modalités d'accompagnement et d'orientation des demandeurs de logement et des ménages déjà locataires</p> <p>Mise en place de dispositifs de prévention et de traitement des impayés de loyers (lien avec le GIP-FSL, poste de CESF, participation à une Commission Locale d'Impayés de Loyers – CLIL...)</p> <p>Prise en compte des ménages les plus en difficulté (DALO) et des publics prioritaires dans le cadre de l'accord collectif départemental</p> <p>Mise en place d'enquêtes locataires entrants (qualité accueil, état du logement, informations sur le bon usage du logement, la clôture des travaux dans le neuf ...)</p>	

Mise en place d'une démarche proactive pour permettre l'adéquation entre les besoins du ménage et le logement (taux d'effort, bail glissant, accession sociale à la propriété...) et/ou pour reloger les locataires en suroccupation

Gestion de demandes d'adaptation du logement et/ou de mutation vers un logement (déjà) adapté pour les personnes en perte d'autonomie

Fait à le

*Signature du maître d'ouvrage
(préciser nom et prénom / cachet)*