



AGIR POUR NOTRE TERRITOIRE



La satisfaction des habitants,  
un objectif prioritaire.



Caen la mer Habitat,  
des solutions de logement pour chacun.





Il y a près de 100 ans, la ville de Caen créait l'Office Public d'Habitation à Bon Marché. Aujourd'hui, notre organisme gère un patrimoine locatif qui représente plus d'un tiers des logements sociaux de Caen la mer et est devenu l'Office Public de l'Habitat de l'Agglomération.

Cette nouvelle gouvernance communautaire est un gage supplémentaire de l'engagement de l'Office à participer au développement de notre territoire et à la mise en œuvre des politiques locales en matière d'habitat social. Outil public, il est naturellement au service des communes et de leurs habitants.

Dans ce cadre, les orientations de Caen la mer Habitat sont ambitieuses et définissent sa politique autour de 4 axes majeurs :

- Accompagner les besoins du territoire dans la mise en œuvre du Plan local de l'Habitat, en locatif comme en accession sociale à la propriété.
- Offrir un habitat abordable, économe et responsable permettant aux familles de réduire leur « coût logement ».
- Développer les nouvelles formes d'habiter, adaptées à chacun et permettre le parcours résidentiel tout au long de la vie.
- Accompagner les habitants au plus près de leurs attentes par une politique d'amélioration continue des services et une démarche de concertation permanente.

Cette stratégie fait de Caen la mer Habitat un acteur engagé et citoyen qui agit pleinement dans l'intérêt général pour accompagner le développement et l'aménagement du territoire.

**Joël BRUNEAU**

Président de Caen la mer Habitat



Par sa gouvernance publique, Caen la mer Habitat est un acteur pleinement conscient de sa responsabilité dans les grands enjeux sociétaux, un partenaire durable des collectivités locales.

En 2015, nous avons consolidé nos résultats financiers et notre démarche qualité par le renouvellement du label QUALIBAIL®. Nous nous sommes également engagés sur l'optimisation de notre gestion et l'évolution de nos métiers afin de conduire pleinement notre développement territorial et la diversification de nos activités mais aussi de développer une approche de la relation locataires plus personnalisée.

À compter de 2016, nous déclinons opérationnellement nos axes stratégiques par l'amélioration continue de la politique de services et la production de programmes en locatif et en accession à la propriété.

Ces différentes formes d'habitat ont toutes en commun d'avoir fait l'objet d'une étude partagée avec les collectivités et d'une recherche d'optimisation permettant d'avoir le meilleur « coût logement » et la solution la plus adaptée.

Ainsi, nous avons initié des programmes écologiques et participatifs, modélisé une offre d'habitat Seniors intégrant espaces privatifs et lieux de vie mutualisés ou encore co-construit avec nos partenaires des solutions d'habitat spécifique pour des personnes souffrant de handicap.

C'est par cette approche collaborative et notre capacité d'innovation et d'écoute que nous apportons des solutions en adéquation avec les besoins spécifiques de chaque commune.

**Valérie MESPOULHÈS**

Directrice Générale de Caen la mer Habitat



P.6 AGIR POUR LE TERRITOIRE  
P.8 AGIR AVEC ET POUR LES HABITANTS  
P.10 AGIR DURABLEMENT  
P.12 AGIR AVEC AMBITIONS



## Caen la mer Habitat Conseil d'administration

Office Public de l'Habitat de l'Agglomération, Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial, Caen la mer Habitat met en œuvre l'engagement des collectivités de son territoire au service de l'intérêt général.

### COMPOSITION :

- 6 élus de l'Agglomération,
- 2 élus de collectivités hors Agglomération,
- 5 représentants qualifiés
- 1 représentant des associations agréées ayant pour objet l'insertion ou le logement des personnes défavorisées,
- 3 représentants d'organismes socioprofessionnels (CAF, UDAF, Logiliance),
- 4 représentants élus des locataires,
- 2 représentants des organisations syndicales,
- Le représentant du Préfet et celui du Comité d'Entreprise avec voix consultative.

# Agir pour le territoire

Premier bailleur de l'Agglomération, Caen la mer Habitat est le partenaire des élus et des communes qui souhaitent développer de nouvelles solutions d'habitat et de services sur leur territoire, que ce soit en location ou en accession à la propriété.

**■ S'ADAPTER** Accompagner le développement des territoires. Voilà une promesse au cœur de notre engagement depuis bientôt 100 ans. Nous y entretenons et louons un patrimoine de plus de 10 000 logements. Organisme citoyen doté d'une gouvernance publique, en phase avec les enjeux des communes, nous adaptons nos solutions d'habitat aux spécificités des territoires tout en apportant notre expertise en matière de promotion immobilière et de gestion locative.

**■ INVESTIR** Nous sommes le premier opérateur du logement social de l'Agglomération et y concentrons nos investissements tant pour l'essor démographique et urbanistique des communes que pour accompagner leur développement économique. Acteur économique majeur, Caen la mer Habitat a attribué 102 marchés au cours de l'année 2015 pour un volume financier de 22,5 M€.

**■ BÂTIR** Nous sommes un acteur majeur au service de la politique du logement et du Plan Local de l'Habitat de Caen la mer. Sur la période 2010 à 2014, 610 logements locatifs ont été construits, auxquels viennent s'ajouter 102 nouveaux logements en 2015, et nous développons actuellement une offre d'accession sociale à la propriété. En moyenne, pour chaque logement construit, ce sont 2,5 emplois indirects locaux qui sont créés par Caen la mer Habitat. Sur les prochaines années, ce sont en moyenne 150 logements locatifs et 30 logements en accession sociale à la propriété qui seront produits.

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE CAEN LA MER

En 2016, Caen la mer Habitat possède et gère

### 10 064 logements,

687 logements individuels et 9 377 logements collectifs,  
548 logements en Résidences pour Personnes Âgées,  
577 logements en Résidences Étudiantes.

### 113 commerces et locaux professionnels

et 2 451 garages, boxes et stationnements.

Présent sur 6 communes de  
l'Agglomération, Caen la mer Habitat  
loge près de

### 25 000 personnes



Caen la mer Habitat,  
premier bailleur de l'Agglomération.





## Caen la mer Habitat® La satisfaction des habitants

Afin de nous assurer que nos prestations sont toujours en phase avec les attentes des locataires, nous organisons régulièrement des enquêtes de satisfaction.

**93%** des locataires recommandent Caen la mer Habitat à leur entourage

**84%** de locataires sont globalement satisfaits.

**82,6%** de locataires sont satisfaits de leur relation avec Caen la mer Habitat.

**88%** de locataires sont satisfaits par leur logement.

**89%** de locataires sont satisfaits des interventions techniques dans leur logement.

Source : enquête triennale de satisfaction 2014

# Agir avec et pour les habitants

La relation de proximité est une spécificité et une vraie valeur ajoutée de Caen la mer Habitat. Que ce soit par la démarche d'amélioration continue de sa qualité de service, par la volonté de développer la concertation avec les habitants ou par l'adaptation de son patrimoine aux besoins nouveaux, Caen la mer Habitat fait de la satisfaction des habitants une priorité.

**■ RAPPROCHER** La proximité avec les habitants est dans notre ADN. Cette force qui fait de nous un acteur unique s'est construite grâce à la structuration d'un réseau de 237 collaborateurs (gardiens et agents d'immeubles, techniciens...) en constante évolution vis à vis des attentes des habitants et des besoins des territoires.

**■ AMÉLIORER** Depuis 2010, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu. En bâtissant une charte qualité de service composée de 30 engagements, nous avons considérablement fait progresser le niveau de satisfaction de nos locataires. En 2014, nous avons été le premier OPH du grand ouest à obtenir par l'AFNOR la certification QUALIBAIL® pour cette démarche, confortant les bons résultats des enquêtes de satisfaction et l'adéquation des actions d'amélioration mises en place. Dans ce cadre, un nouveau plan qualité a été élaboré pour la période 2015-2020.

**■ ÉCHANGER** Agir avec les habitants, c'est également évoluer au plus près de leurs attentes et de leurs besoins. Pour cela, une politique de concertation locative est mise en œuvre et trouve sa traduction par l'expression du Conseil de Concertation Locative et des Réunions de Concertation Locative, organisées à l'échelle des communes ou des résidences, ou dans les « diagnostics en marchant » réalisés régulièrement sur le patrimoine.

**■ CO-CONSTRUIRE** Mise en œuvre pour apporter une réponse adaptée aux demandes des habitants, notre volonté de concertation est aujourd'hui au cœur de notre démarche de co-construction qui offre une nouvelle manière de concevoir des solutions d'habitat mais aussi d'améliorer le cadre de vie et le bien-vivre au service des résidences et des quartiers.





## QUALIBAIL<sup>®</sup>, CERTIFIÉ NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

Depuis 2014, la qualité de service de Caen la mer Habitat est certifiée par AFNOR Certification. Portant sur 30 engagements, regroupés en 13 thèmes, la certification QUALIBAIL<sup>®</sup> prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ : propreté du logement et des parties communes, suivi des demandes d'intervention technique, maîtrise des charges, impact environnemental, qualité d'écoute 7j/7 et 24h/24 ou encore relations de voisinage.



Qualité de service, proximité et concertation sont les fondamentaux du bien-vivre dans les résidences Caen la mer Habitat.



## Caen la mer Habitat® Notre engagement pour un habitat responsable

### 1 133 logements

supplémentaires rendus  
**énergétiquement performants**  
entre 2016 et 2020.

**408 logements adaptés** et des **solutions d'habitat intergénérationnel à l'étude** pour améliorer l'accueil et le maintien à domicile des personnes âgées.

**1<sup>ère</sup> opération d'habitat participatif en accession sociale à la propriété** (mutualisation des espaces, habitat écologique...).

Production de **bâtiments passifs** et à **énergie positive**.

**Accompagnement des habitants** dans l'appropriation des équipements et les économies d'énergies.

# Agir durablement

Conscient de sa responsabilité environnementale, économique et sociétale, Caen la mer Habitat met en œuvre une politique responsable résolument tournée vers l'avenir.

**CONCEVOIR** Dans le développement de nouvelles solutions d'habitat pour chacun, nous avons la volonté d'offrir des logements qui soient énergétiquement performants, abordables, confortables, plus économes et mieux adaptés aux besoins des habitants. Depuis 2015, ces principes sont réaffirmés dans notre Plan Stratégique de Patrimoine qui prévoit également :

- Le renforcement de la performance énergétique et du confort des immeubles existants,
- L'amélioration de l'accessibilité des résidences,
- L'adaptation des logements au vieillissement selon un standard sénior défini,
- La production de logements pour des besoins spécifiques (résidences intergénérationnelles, foyers pour handicapés, résidences jeunes, résidences services...).
- La production de logements diversifiés en location et accession à la propriété permettant le parcours de vie des familles.

**ACCOMPAGNER** Par notre présence auprès des locataires, par le déploiement de nouveaux outils (compteurs individuels, campagnes de mesures de performance...) et par les partenariats noués avec les principaux acteurs de la médiation, nous accompagnons les familles dans l'utilisation de leur logement et l'appropriation de leur environnement avec pour objectif premier, la maîtrise de la quittance et la conquête de pouvoir d'achat.

**S'ENGAGER** À l'égard des collectivités, des partenaires ou des locataires, nous développons une politique de transparence et d'engagement envers toutes ses parties prenantes, que ce soit dans l'élaboration des programmes de construction, l'attribution ou la gestion des logements.



An aerial photograph of a modern residential complex. The buildings are multi-story with dark grey roofs and white facades. They are arranged in a cluster, with a central parking area featuring a circular green island. The surrounding area includes trees and greenery.

## AGIR POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En 2015, 1 935 heures ont été effectuées au titre des clauses d'insertion professionnelle. Acteur économique de premier plan, Caen la mer Habitat intègre à ses marchés de travaux une clause d'insertion professionnelle. Réalisée en partenariat avec le MEFAC, celle-ci invite les fournisseurs de Caen la mer Habitat à employer des personnes éloignées de l'emploi, notamment lors des chantiers de nos opérations immobilières.

Nous soutenons également la Régie de quartier du Chemin-Vert à qui nous confions l'entretien d'une partie de notre patrimoine. Cette structure emploie plus d'une dizaine de personnes originaires du quartier dans une démarche d'insertion professionnelle. Caen la mer Habitat accueille par ailleurs de nombreux chantiers éducatifs et contrats d'insertion en interne tout au long de l'année.

À Caen (Folie-Couvrechef), Caen la mer Habitat a conduit jusqu'en 2014 le plus grand chantier de réhabilitation thermique de France.





## Caen la mer Habitat 66 LES MOYENS DE NOS AMBITIONS

### 237 collaborateurs

dont **70%** au contact direct des locataires

dont **21%** dédiés à la maîtrise d'ouvrage, à l'amélioration et à la maintenance du patrimoine.

### 70 métiers

### 1 régie technique

Un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) de

**326 M€** sur 10 ans  
dédiés à la construction et à l'amélioration de logements.

### Office digital

Caen la mer Habitat a engagé sa transition pour devenir un office digital, innovant dans ses pratiques, et offrir de nouveaux services dans une organisation efficiente.

# Agir avec ambitions

Pour accompagner les communes dans le développement de solutions d'habitat innovantes, Caen la mer Habitat met en phase ses ambitions avec celles des territoires de Caen la mer.

**BIEN CONSTRUIRE** Concevoir de nouvelles solutions d'habitat, c'est aussi participer à l'identité du territoire, au façonnage des paysages et à la détermination des modes d'habiter. En étroite collaboration avec les élus et les services des collectivités, nous veillons donc à édifier des ouvrages à la fois durables et confortables, s'intégrant naturellement dans leur environnement et dont les principes architecturaux favorisent le bien-vivre ensemble. En nous appuyant sur notre expérience et sur de nouvelles méthodes de conception comme la Modélisation des Données du Bâtiment (BIM), les déplacements, les flux, le vieillissement et l'entretien du bâtiment sont intégrés dès le démarrage des projets.

**BIEN LOUER** Au travers d'une politique d'attribution partenariale et transparente, encadrée par une charte, nous avons mis en place les conditions d'une politique de peuplement diversifié. Nous attachons également une grande importance au parcours résidentiel de nos locataires afin de permettre l'adéquation entre leurs attentes et leur habitat. Aussi, 25% des attributions de logements leur sont réservés.

**BIEN VIVRE ENSEMBLE** Caen la mer Habitat est un véritable bâtisseur de lien social. La relation de confiance que nous entretenons avec les habitants est le fruit d'une attention quotidienne, à commencer par l'entrée dans les lieux des nouveaux habitants qui bénéficient d'un accompagnement particulier. Le bien-vivre ensemble est également une valeur centrale de notre action. C'est par le travail de nos équipes de proximité que nous apportons une présence et un service reconnus et appréciés, pour lesquels nous adoptons une organisation souple et réactive.

An aerial photograph of a residential development. The houses are modern, with some having red-tiled roofs and others with grey metal roofs. They are arranged in a row, with green lawns and small trees in front of them. A paved road runs along the top and right sides of the development. A white van is parked on the road at the top left. A blue swimming pool is visible in the bottom left corner. The overall scene is bright and sunny.

## INNOVER ET ANTICIPER

En proposant de nouvelles manières d'habiter (logements participatifs ou intergénérationnels), des logements plus performants (bâtiments passifs ou à énergie positive, BIM...) et des programmes en accession sociale à la propriété, en développant une fonction R&D pour proposer des services innovants aux habitants ou en réussissant sa transition digitale, Caen la mer Habitat a décidé de placer résolument l'évolution des besoins des habitants au cœur de sa stratégie.

À la Haie-Vigné (Caen), Caen la mer Habitat a conçu un ensemble de pavillons pour favoriser le bien-vivre ensemble.





Caen la mer Habitat  
s'adapte aux spécificités des territoires.





Caen la mer Habitat,  
créateur de bien-vivre.



1, place Jean Nouzille CS 15227 14052 Caen Cedex 4  
Tél. : 02 31 27 50 00  
[www.caenlamerhabitat.fr](http://www.caenlamerhabitat.fr)