

MOMENT PRO 2024

Maison de l'Habitat et du Patrimoine

Guichet unique de l'agglomération Pau Béarn Pyrénées

Elodie Merville

Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées /
Direction Habitat et Rénovation Urbaine

14 octobre 2024

SOMMAIRE

MOMENT PRO 2024

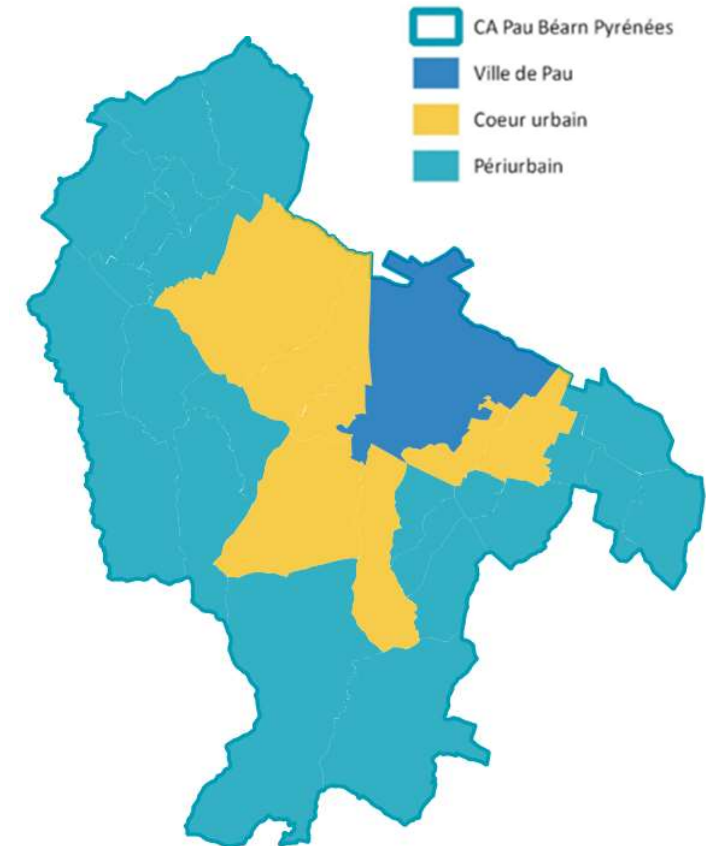
- 1) Le contexte territorial**
- 2) L'offre de services de la Maison de l'Habitat et du Patrimoine**
- 3) L'organisation du guichet**
- 4) Les outils pour améliorer le service**
- 5) Quelques données chiffrées sur la MHP**
- 6) Chantiers de demain**

Contexte territorial

- 31 communes
- 165 000 habitants, dont 47 % qui résident à Pau
- 97 000 logements dont 55 % sont situés sur Pau
- Près de 50% du parc de logement se trouve dans une copropriété
- 85 % de logements privés

Dispositifs en place :

- OPAH-RU multi-sites
- Programme d'Intérêt Général
- Plateforme de rénovation énergétique
- Opération façade dans 4 communes de l'agglomération



L'offre de services de la Maison de l'Habitat et du Patrimoine

Les missions

➔ Un guichet unique pour informer et accompagner les porteurs de projet



MOMENT PRO 2024

Espace conseil France Rénov'

- Un service public neutre, gratuit et indépendant
- Conseils techniques pour la rénovation de l'habitat
- Informations sur les aides financières

Orientation vers...

- Les opérateurs PIG (énergie, adaptation, logement décent, loc'avantages)
- Les opérateurs de l'OPAH RU (Copropriétés et propriétaires bailleurs)
- Les MAR

Urbanisme

- Permanence instruction droit des sols sur RDV
- Permanence sur le Site Patrimonial Remarquable
- Permanence pour la rénovation des façades

Logement social

- Accueil, information et enregistrement des demandes

Animation

- Ateliers Grand Public
- Ateliers Pro
- Expositions

L'organisation de la Maison de l'Habitat et du Patrimoine

Fonctionnalités

Local de 600m² - emplacement en centre-ville – rue commerçante

Ouvert du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30

Prise de rdv France rénov' en ligne (4 matinées par semaine)

Formulaires de contacts pour les propriétaires occupants, les propriétaires bailleurs et les copropriétés

Responsable de la MHP

3,4 ETP – accueil

Missions :

- Information et orientation amélioration de l'habitat
- Accueil et enregistrement des demandes de logement social

3 ETP – Conseillers France Rénov'

Missions :

- Conseils personnalisés
- Visites à domicile / évaluation énergétique
- Animations grand public et professionnels



- Présence hebdomadaire des opérateurs PIG
- Présence quotidienne des instructeurs urbanisme
- Permanence tous les 15 jours de l'ABF



Accompagnement logement social

Accueil – information

Motifs de la visite

- ☐ **Dépôt du dossier de demande**
- ☐ **Autres demandes** : Mise à jour de dossiers (transmission de pièces) - connaître leurs n° d'enregistrement - état d'avancement de la demande -
- ☐ **Renouvellement de la demande**

Autres informations possibles

- ☐ Règles générales d'accès au parc social
- ☐ Modalités de dépôt de la demande et des pièces justificatives
- ☐ Délai d'attente moyen sur le territoire et délai anormalement long
- ☐ Modalités pour rencontrer les bailleurs
- ☐ Information sur la plateforme AL'IN

Orientations

- Vers les services sociaux (CCAS, SDSEI,) pour les publics en difficultés
 - Vers les organismes de logement social : Demandeurs encouragés à **solliciter directement les bailleurs s'ils n'ont aucun contact au bout d'un mois.**
- / Engagement des bailleurs à répondre **dans un délai d'un mois maximum** à compter de l'enregistrement de la demande, si le demandeur sollicite un RV (point sur sa demande et vérification cohérence du projet logement...)

Focus sur les animations

En synthèse, ce qu'il s'est passé en 2024

3 expositions présentées au public

12 ateliers pour le grand public

1 journée « portes ouvertes » - Les rencontres de la rénovation durable

5 réunions pour les professionnels

Pour l'organisation de l'animation de la MHP, mise en place d'un **comité d'animation** composé de :

- **Différents services de l'agglomération** (urbanisme, patrimoine, ville d'art et d'histoire)
- **Des partenaires** : CAUE, ADIL, SCIC Habitat éco-action, Pavillon de l'architecture, Compagnons bâtisseurs

**MAISON de
L'HABITAT
et du Patrimoine**

ATELIERS
Pour construire avec vous
la ville de demain

26 SEPT 18h VÉGÉTAUX LOCAUX CLIMATO- COMPATIBLES : présentation du guide	10 OCT 18h INVESTIR EN CŒUR DE VILLE : présentation des aides	30 OCT 18h REGARDS CROISÉS AUTOUR DE LA RÉNOVATION GLOBALE : architectes et propriétaires	28 NOV 18h RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : décryptage sur les aides financières
--	---	---	--

Réservation des ateliers via l'application Ma Ville Facile et sur pau.fr (démarches et inscriptions)

EXPOSITION

**Concertation sur le projet de ZAC
Rives du Gave**

Du 17 septembre au 31 janvier 2025 - Entrée libre

Maison de l'Habitat et du Patrimoine : 2 bis rue des Cordeliers. Ouvert du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30.

[m](#) [f](#) [x](#) [in](#) [pau.fr](#)

MAISON de
L'HABITAT
et du Patrimoine

PAU BÉARN
PYRÉNÉES
Communauté d'Agglomération

Thématiques ateliers grand public :

- ❖ Habitat – Rénovation
- ❖ Urbanisme – Patrimoine
- ❖ Environnement – ENR

Les outils de communication



Flyers et affiches

Campagne de distribution dans les lieux d'accueil du public

Communiqué de presse et achat d'encart

Emission radio locale

www.pau.fr

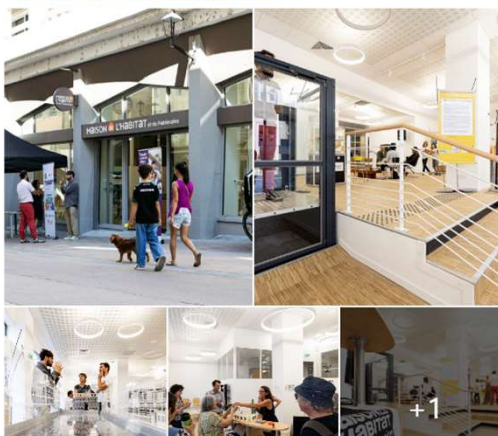
Application « Pau, ma ville facile »

PAU Pau, Capitale Humaine
13 740 abonnés
11 mois • 0

La Maison de l'Habitat et du Patrimoine occupent ses nouveaux locaux du 2bis rue des Cordeliers à Pau !

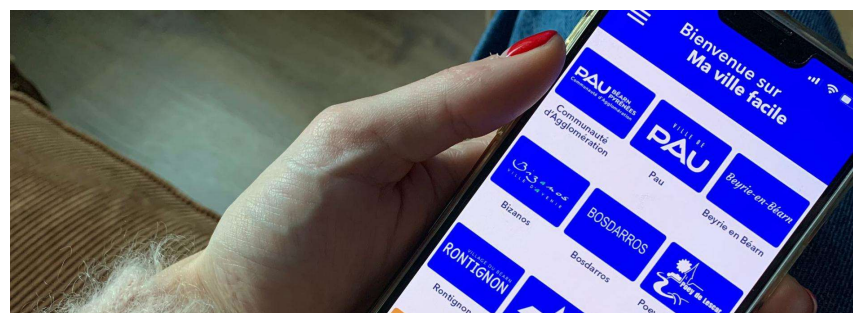
La Maison de l'Habitat et du Patrimoine est le guichet unique France Rénov' de l'agglomération. Accessible à tous, elle offre un service public local, neutre et gratuit, dont les missions sont multiples <https://cutt.ly/Lwmx9Mn7>

#villedepau #habitat #patrimoine #renovation



Présence sur les réseaux sociaux

Outil d'e-mailing avec constitution d'une base de données





Les outils utilisés pour améliorer le service rendu aux usagers

Améliorer l'expérience usager !

→ Mise en place d'un outil qui permet :

- De gérer les flux d'accueil,
- D'orienter des rendez-vous,
- À l'utilisateur de prendre rdv en ligne
- De gérer l'inscription aux événements

→ Développement de formulaires de contact en ligne (GRC) :

- Pour les propriétaires occupants (énergie et adaptation)
- Pour les propriétaires bailleurs
- Pour les copropriétés



Les outils utilisés pour améliorer le service rendu aux usagers

Améliorer l'expérience agent !

Être agent d'accueil à la Maison de l'Habitat et du Patrimoine c'est :

- De la polyvalence et de l'adaptation
- De la curiosité
- Une montée en compétence constante et régulière
- Un sens de l'accueil du public
- Une maîtrise des outils informatiques
- De la bienveillance et de l'entraide

→ Mise en place de fiches process :

- Lister tous les sujets traités à la MHP
- Uniformiser les réponses et le traitement de la demande
- Aider les agents en cas de doutes

→ Faire vivre cet outil avec :

- Un référent pour la mise à jour des sujets « Logement social »
- Un référent pour la mise à jour des sujets « Amélioration de l'habitat »



Quelques données chiffrées

Evolution de la fréquentation de la Maison de l'Habitat et du Patrimoine

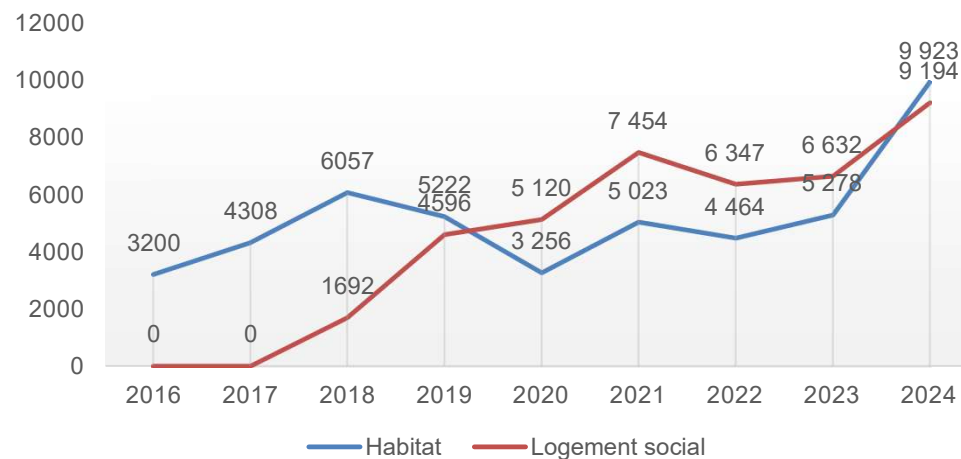


Installation dans les nouveaux locaux

Démarrage de l'activité « Logement social »



Fréquentation de la Maison de l'Habitat et du Patrimoine (2016 à 2024)



Fréquentation ateliers :

- ❖ **183 participants** dont qq pros (immo, artisans) sur 5 ateliers de janvier à juin 2024
- ❖ De 21 à 48 participants/atelier

MOMENT PRO 2024



MOMENT PRO 2024



Elodie Merville – e.merville@agglo-pau.fr
06 21 98 39 50