



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2017



Page 3 : Editorial

Pages 4-5 : Les chiffres clés

Pages 6-7 : Les temps forts

Pages 8-9 : Être plus proche des locataires

Pages 10-11 : Faciliter l'accès au logement

Pages 12-13 : Valoriser notre patrimoine

Pages 14-15 : Notre organisation



Philippe
BRUNET-DEBAINES
Directeur Général



Dans l'éditorial de l'année 2016, j'évoquais le processus de changement impulsé par le nouveau Conseil d'administration de MISTRAL habitat et son Président Jean-Baptiste BLANC. Je soulignais aussi que nous avons encore beaucoup à accomplir pour mieux répondre aux attentes de nos clients et regagner la confiance de nos partenaires.

Un an après, j'ai le sentiment que l'Office Public de l'Habitat de Vaucluse a agi dans de nombreux domaines pour atteindre ces objectifs.

L'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS), qui a réalisé entre septembre 2016 et mars 2017 un audit approfondi de la gestion de MISTRAL habitat, met en évidence la mauvaise gestion sur la période 2011-2015, mais aussi et surtout que de nombreuses actions correctives ont d'ores et déjà été menées afin d'optimiser la gestion de notre organisme, de rationaliser l'organisation des services, de renforcer la qualité de services aux locataires et d'améliorer le cadre de vie. Le rapport de l'ANCOLS mentionne d'ailleurs clairement le fait qu'au cours du contrôle, les inspecteurs ont constaté les premiers effets positifs de la profonde réorganisation engagée et la modification de nombreux usages allant dans le sens d'une plus grande transparence et d'une efficacité des services.

Outre ce travail, nos efforts ont porté sur la lutte contre la vacance des logements et ont permis la mise en location de 200 logements. Sur ce point, le rapport de l'ANCOLS évoque d'ailleurs « des résultats encourageants ». Autre chantier très important, la réhabilitation, puisque près de 2 000 logements sont concernés, à l'initiative de MISTRAL habitat ou dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). La première grande réhabilitation va être livrée à Bollène et les travaux ont débuté à Cavaillon et Carpentras notamment. L'Office a également investi 5 millions d'euros en 2017 dans des travaux d'entretien.

MISTRAL habitat continue également à jouer un rôle important en matière d'aménagement du territoire, par exemple au travers des opérations en acquisition-amélioration, qui constituent un levier essentiel de développement de logements locatifs sociaux permettant d'améliorer l'attractivité des villes moyennes mais aussi d'aider à la revitalisation des zones rurales et au maintien des populations, des activités économiques et des services.

Enfin, le point d'orgue de cette année 2017 aura été la création au mois de juillet du « Service relations clients ». Cette plate-forme téléphonique permet de réceptionner l'ensemble des appels à destination du bailleur et d'apporter une réponse aux demandes d'ordre administratif et technique.

Pour autant, un nouveau défi à relever se profile, puisque l'ensemble des acteurs du logement social est actuellement préoccupé par les conséquences de la loi de finances pour 2018, et plus précisément de son article 126 et du projet de loi Elan (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), qui sera bientôt examiné par le Parlement.

Dès le mois de juin 2016, et par conséquent sans attendre ce texte dont un des chapitres prévoit de réorganiser le secteur du logement social, les deux Offices Publics de l'Habitat de Vaucluse, MISTRAL habitat et « Grand Avignon Résidences », avaient entamé un processus de rapprochement, tout d'abord en organisant des réunions de travail régulières pour harmoniser leurs pratiques, commencer à mutualiser des fonctions ou services, ensuite en lançant officiellement une étude permettant de définir les modalités de ce rapprochement.

La présentation de la loi « Elan » rend d'autant plus pertinent et nécessaire ce projet.

Malheureusement, la fusion ne permettra pas, bien entendu, de résoudre la difficile équation financière à laquelle nous confronte l'article 126 de la loi de finances pour 2018.

En effet, le coût de la baisse des Allocations Personnalisées au Logement supportée en grande partie par la réduction du loyer de solidarité perçu par les organismes HLM obère de manière plus que significative notre autofinancement, qui deviendra négatif dès l'année 2020, réduisant de manière sensible notre capacité à investir dans l'acquisition, la production ou la rénovation de logements. L'augmentation de la TVA de 5,5 à 10 % sur les livraisons, les travaux de construction et de rénovation, à compter du 1er janvier 2018, a également un impact budgétaire fort.

C'est dans ce contexte que nous abordons l'année 2018, avec l'ambition de surmonter cet obstacle et continuer à mener des actions concrètes au service de la qualité de vie dans nos résidences.

LES CHIFFRES CLÉS 2017

9 320

logements à la location

21 579

locataires

269

résidences

511

logements en foyer



Présence sur **68** communes et **3** départements

2 501

dossiers de demande
de logements enregistrés

834

attributions
de logements



35

commissions d'attribution
des logements (CAL)

93

mutations
de logements

94,35 %

de taux
de recouvrement
des loyers

CHIFFRES CLÉS
2017

74 567 335,91 €
de budget

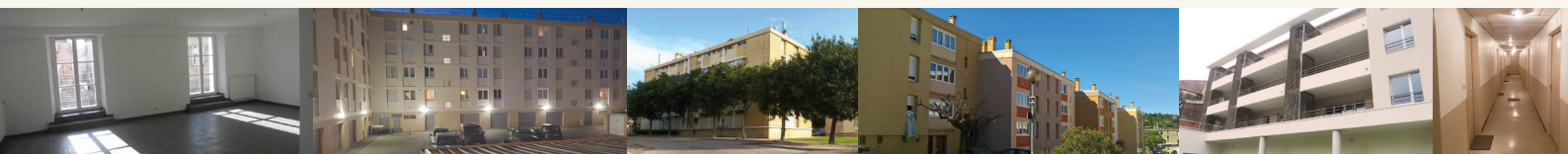
43 664 389,01 €
de chiffre d'affaires



13 265 148,50 €
de capacité
d'auto-financement

74,66%
La part des loyers
dans les recettes de l'office

25 253 922,89 €
d'investissement



190 agents :

90 au siège

93 en agences

7 au service relations clients



1 siège social

4 agences

3 antennes de proximité

2017 : LES TEMPS FORTS

C'est l'un des engagements pris par la gouvernance de MISTRAL habitat : améliorer toujours davantage la qualité de service aux locataires. Il s'est traduit en 2017 par l'ouverture du service relations clients et par la mise en ligne du nouveau site internet de l'office. La proximité avec les locataires, ce sont aussi des programmes neufs qui témoignent de l'implication de l'office auprès des communes, en particulier péri-urbaines et rurales.

1^{er}
février

La refonte du site internet de MISTRAL habitat a occupé les équipes durant la seconde partie de l'année 2016 et a abouti au tout début 2017. La nouvelle version du site web a effectivement été mise en ligne le 1^{er} février 2017. Les locataires y trouvent toutes les informations sur l'office et les démarches à effectuer en lien avec leur logement. Ils peuvent également régler leur loyer en ligne.

Les partenaires, comme les entreprises, peuvent suivre les actualités relatives aux marchés publics en cours. Le nouveau site a rapidement trouvé son public grâce à une esthétique plus moderne, un accès simplifié et des rubriques plus lisibles et plus pratiques.



Qui sommes-nous ?

- > L'OPH Mistral habitat
- > Nos missions
- > Notre organisation
- > Notre statut
- > Nos chiffres clés
- > Rapport d'activité

Vous êtes locataires

- > Vous arrivez dans votre logement
- > Loyer et charges
- > Payer mon loyer
- > Changement de situation
- > Vous quittez votre logement
- > Guide locataire

Vous cherchez un logement

- > Qu'est-ce qu'un logement social ?
- > Demande de logement
- > Commission d'attribution
- > Aides à l'accès
- > A louer
- > A vendre

Notre parc locatif

- > Vous êtes fournisseurs
- > Marchés Publics

Contact

- > Nous contacter
- > Nos agences

17
février



Avec ses trente-trois logements individuels, la résidence Elzéar située à proximité du centre ville d'Apt - et inaugurée le 17 février 2017 par le Président de MISTRAL habitat Jean-Baptiste Blanc, la maire d'Apt Dominique Santoni et le député de Vaucluse Julien Aubert - est exemplaire à plusieurs titres.

Ainsi, elle regroupe une majorité de T2 qui ont permis notamment de loger des personnes âgées proches de toutes les commodités et accueille au rez-de-chaussée la crèche intercommunale "le Nid". Une très belle ré-alisation qui a, en outre, donné une seconde vie au site précédemment occupé par la caserne des pompiers aptésiens.



**3
juillet**

C'est incontestablement l'un des événements marquants de l'année 2017 : l'ouverture le 3 juillet du Service relations clients. Cette plate-forme basée au Pontet et regroupant 7 agents, centralise désormais l'ensemble des appels entrants en direction de MISTRAL habitat : à la fois les locataires, les demandeurs de logements et les partenaires (dont les entreprises). Sa mise en place a nécessité un important travail des équipes tout au long de l'année 2017 : visite chez d'autres bailleurs pour opter pour la meilleure solution, formation des agents, aménagement des locaux, phase de tests techniques préalables à l'ouverture... Une formidable réussite !

48 000 appels au Service relations clients

La plate-forme qui centralise les appels passés vers MISTRAL habitat a reçu 48 000 appels entre sa mise en service (le 3 juillet) et le 31 décembre 2017. Signe que cet outil qui améliore la qualité de service rapproche MISTRAL habitat de ses locataires qui se sont appropriés pleinement l'outil tout comme des demandeurs de logement qui représentent un quart des appels. Depuis la rentrée 2017, le Service relations clients envoie des SMS et des mails en guise d'accusés de réception tandis que les équipes travaillent actuellement à la mise en place d'une astreinte téléphonique active les soirs, week-ends et jours fériés.



**22
décembre**



L'inauguration qui s'est déroulée en toute fin d'année 2017 illustre l'action de MISTRAL habitat en direction des communes rurales. Emblématique de l'action de l'office qui crée régulièrement de petites unités de logement dans les villages, l'immeuble le Verdun a été inauguré le 22 décembre 2017.

Situés dans le centre de la Tour d'Aigues (sud-Vaucluse), les 6 appartements qui le composent ont été aménagés dans un immeuble acquis par l'office et réhabilité par ses soins. Une opération qui permet de créer des logements à destination des populations qui ont des difficultés à se loger dans certains territoires (en particulier le Luberon) tout en valorisant le patrimoine local.

ÊTRE PLUS PROCHE DES **LOCATAIRES**

Fête des voisins, réunions d'information pour les futurs locataires, conseils de concertation locative, diffusion de diverses publications, mission des conseillères familiales auprès des ménages les plus modestes : MISTRAL habitat renforce chaque jour la proximité avec les occupants de son parc grâce à un panel d'actions.

Les locataires associés aux travaux de MISTRAL habitat

Les conseils de concertation locative (CCL) qui visent à informer les associations de locataires de l'action de MISTRAL habitat et à échanger autour des travaux mis en œuvre par l'office ont été relancés en 2016. Ils ont pleinement joué leur rôle en 2017, grâce à des rendez-vous réguliers (quatre réunions) où les associations CGL, CNL et CLCV étaient représentées par leurs membres. Un plan de concertation locative (PCL) a d'ailleurs été signé le 5 avril 2017 afin de formaliser les engagements de chacun au sein du CCL.

La fête des voisins fait le plein

Chaque année, c'est un temps fort pour les locataires et les agents de MISTRAL habitat qui se mobilisent fortement pour la réussite de la fête des voisins. En 2017, elle a eu lieu le 19 mai dans de nombreuses résidences comme par exemple aux Agates-Améthystes (Montfavet), à Fontjoyeuse (Mondragon), au Plan (Entraigues), au Lac (Le Pontet), au Vieux-Moulin (Monteux), à Jean-Louis Passet (Carpentras) au Pous du Plan (Carpentras)... La fête a été particulièrement complète à la résidence du Dr Ayme à Cavailon via de nombreuses animations auxquelles ont pris part les habitants : tournois de foot et stands divers (maquillage, lecture, musique...).



Les futurs locataires accompagnés pour leur installation

MISTRAL habitat, afin de renseigner les futurs locataires d'ensembles neufs, organise désormais des réunions préalablement à la livraison des logements. Des indications sont données aux locataires sur le fonctionnement de l'office, les démarches à effectuer. C'est aussi l'occasion de signer les baux et de préparer au mieux leur installation en les accompagnant davantage.

En 2017, deux réunions de ce type se sont déroulées à Althen-des-Paluds et à la Tour d'Aigues.



Une résidence neuve et des locaux commerciaux

Il y avait foule ce 23 mars 2017 à Monteux, le long du boulevard de la Libération. La résidence neuve Le Saphir y était effectivement inaugurée en présence du président de l'office et de nombreux élus. L'occasion de rappeler les atouts d'un programme mis en location à l'automne 2016 : 20 logements à proximité du centre-ville, des typologies allant du T2 au T5 (dont deux adaptés aux personnes à mobilité réduite), un parking souterrain de 28 emplacements et deux ascenseurs pour desservir les bâtiments. Avantage également non négligeable : la création de locaux commerciaux au rez-de-chaussée.

Les conseillères sociales aux côtés des ménages

En 2017, 1047 ménages ont été suivis par les conseillères sociales de MISTRAL habitat soit une augmentation de 22% par rapport à 2016.

Leur action vise à accompagner les locataires les plus modestes et en proie à des difficultés financières pour payer leur loyer mais aussi aux personnes ayant besoin d'une mise en accessibilité de logement. Sur les 1047 suivis, 493 concernent des impayés, 128 une mise en accessibilité. Le travail des conseillères sociales a permis le recouvrement de 283 000 euros pour MISTRAL habitat.

Plusieurs publications pour l'information des locataires

Trois numéros du "MH mag" à destination des locataires ont été édités et distribués dans les boîtes aux lettres au cours de l'année 2017 (un numéro d'hiver, un numéro printemps-été et un numéro d'automne). Trois publications complétées par une lettre de 4 pages envoyées aux partenaires institutionnels (mairies et fédérations professionnelles), ainsi qu'à certaines entreprises afin de mieux faire connaître l'action concrète de MISTRAL habitat.

Le service communication a également travaillé en lien avec la direction "Locataires" à la réalisation d'une plaquette pratique "Qui fait quoi ?" rappelant les obligations de chacun en matière d'entretien et de réparations dans les logements. Les associations de locataires présentes au sein du conseil de concertation locative (CCL) ont par ailleurs été associées à l'édition d'une plaquette (10 000 exemplaires) visant à informer sur l'importance de l'installation des DAAF (détecteurs avertisseurs autonomes de fumée) dans les logements.

Guide pratique

Entretien & Réparations

QUI FAIT QUOI ?

Cette plaquette pourra vous guider, consultez-la souvent !



FACILITER L'ACCES AU LOGEMENT

Si d'importants moyens financiers et humains sont consacrés aux projets de réhabilitation, MISTRAL habitat porte également un grand intérêt aux constructions neuves. Il s'agit là d'une mission essentielle de l'office : proposer une offre de logements en adéquation avec les besoins des territoires pour contribuer à l'aménagement dans les communes, même de taille réduite. Certaines réalisations s'accompagnent ainsi de la mise en place de services (cabinets médicaux, commerces...)

38

Il s'agit du nombre de logements neufs livrés en 2017

Ils ont été livrés en 2017

200 logements remis en location

La lutte contre la vacance des logements reste une priorité forte qui mobilise toujours plus les équipes de MISTRAL habitat. L'année 2017 a été marquée par un coup d'accélérateur sur cette question : 200 logements ont été mis en location (issus de la vacance structurelle et commerciale). Ce qui représente plus d'un million d'euros de recettes supplémentaires pour l'office. Pour expliquer ces bons résultats, il est notamment à noter que le délai de relocation est passé de 4 mois jusqu'à alors à 1,5 mois en 2017 et le nombre des commissions d'attribution a également doublé cette année.



Althen-des-Paluds / les Hauts Mûriers

Le chantier qui avait débuté à proximité du quartier de la Garance en mars 2016 s'est terminé à l'été 2017. Ainsi, les 32 maisons individuelles qui composent cet ensemble neuf sont-elles sorties de terre à Althen-des-Paluds. Plusieurs logements sont adaptables aux personnes à mobilité réduite tandis que la typologie des maisons correspond parfaitement aux besoins de la commune et a permis de loger des personnes seules, tout comme des couples et des familles.



La Tour d'Aigues / le Verdun

Cette très belle réalisation est le fruit d'une opération-acquisition menée par MISTRAL habitat au cours de l'année 2017. Le bailleur s'est porté acquéreur d'un immeuble situé dans le centre du village de la Tour d'Aigues afin d'y créer six appartements, tout en privilégiant la mise en valeur architecturale de ce petit ensemble plein de cachet. "Le Verdun", livré à la rentrée 2017, bénéficie d'un emplacement idéal à proximité des commerces et commodités et répond à un besoin fort en logements accessibles dans le sud-Luberon.

325

Il s'agit du nombre de logements mis en chantier en 2017

Les chantiers qui jalonnent
2017

Lacoste / Le Bas Claux

C'est un programme inédit pour le village de Lacoste. Le chantier (lancé au printemps 2017 et livrable à l'automne 2018) prévoit la construction de 13 logements collectifs pourvus d'entrées individuelles. "Le Bas Claux" est aussi doté de garages en sous-sol. Un logement sera adapté pour les personnes à mobilité réduite.



Carpentras / Les Croisières

Lancé fin 2016 à proximité du Pôle Santé de Carpentras, le chantier de construction des Croisières a jalonné toute l'année 2017. Il s'agit de faire sortir de terre 90 logements (75 logements collectifs et 15 villas). Les travaux se poursuivent pour une livraison des maisons envisagée à l'été 2018. La livraison des appartements s'effectuera dans un second temps.



La Bastide des Jourdans / ancienne mairie & cours de la République

MISTRAL habitat est particulièrement attentif à l'offre de logement dans les communes rurales du département. L'office s'est en effet engagé dans deux opérations à la Bastide-des-Jourdans (sud-Luberon). La première consiste en la création de deux appartements en duplex et triplex situés cours de la République.

La seconde concerne trois logements aménagés au cœur de l'ancienne mairie du village. S'y ajoutent la création de salles municipales destinées à la vie associative.

Avignon / Marie-Noël

Le chantier de la future résidence "Marie-Noël" (10 logements individuels, rue Robert de Genève à Avignon) a occupé les équipes durant l'année 2017. Les travaux sont terminés depuis début 2018.

Faucon / centre village

Les travaux sont techniquement particulièrement exigeants et occupent toujours les équipes de MISTRAL habitat. Ce chantier de construction de 7 appartements lancé fin 2016 et qui s'est poursuivi tout 2017, intègre également la création d'un ascenseur extérieur, d'un parking en sous-sol et d'un cabinet médical.

Et aussi...

16 logements aux Galines à Travaillan,
23 logements à Morières-les-Avignon
(résidence la Pierre Blanche)
et 16 logements à Pernes-les-Fontaines
(résidence Saint-André) en VEFA.

VALORISER NOTRE PATRIMOINE

L'entretien courant et les travaux, parce qu'ils contribuent à améliorer le cadre de vie des locataires est particulièrement important pour MIS-TRAL habitat. En 2017, le service Entretien Maintenance a ainsi été renforcé de 3 agents (il en compte aujourd'hui 5) ; tout comme son budget passé de 4 à 5 millions d'euros annuels. Le volet réhabilitation du parc mobilise également les équipes avec notamment des études en cours pour pas moins de 2000 logements !

Une réhabilitation engagée pour le foyer les Maisons du Soleil

Depuis 30 ans, le foyer les Maisons du Soleil loge des personnes âgées autonomes à Pertuis. S'il est géré par une association, MIS-TRAL habitat est propriétaire du bâti. L'office a ainsi décidé d'y engager une vaste réhabilitation des 64 appartements mais également de certaines parties des bâtiments. Le chantier a démarré en septembre 2017. A la fin de l'année, 16 appartements avaient été réalisés ainsi que la reprise de l'isolation complète des locaux et de l'électricité. Les travaux se poursuivent.



C'est terminé aux Lauriers à Bollène

Le vaste chantier de réhabilitation des Lauriers (ex Victor-Basch), qui a concerné pas moins de 84 logements au total a démarré fin 2015 et s'est poursuivie jusqu'au printemps 2018. Si les premiers 30 logements réhabilités ont été réoccupés en 2016, l'année 2017 a été marquée par un important travail portant sur les 54 logements vacants (sanitaires, cuisine, peintures, sols) de la résidence et sur l'ensemble des bâtiments : renforcement de l'isolation thermique, changement des menuiseries, remise en état des entrées.

Une vaste opération de communication menée par les équipes de la direction "Locataires" a permis d'accompagner l'attractivité de la résidence auprès de nouveaux locataires (création de panneaux à l'entrée de la résidence et le long de la route, annonces en ligne sur leboncoin.fr). De ce fait, 6 logements ont été attribués au 1^{er} décembre 2017. Les 48 restant l'ont été entre mars et avril 2018.

Plus de 2000 réhabilitations de logements à l'étude

Il y a d'un côté les résidences gérées par MISTRAL habitat éligibles au NPNRU (Nouveau plan national de renouvellement urbain) et de l'autre des groupes que l'office entend réhabiliter de sa propre initiative. Pour le volet NPNRU, 3 résidences sont concernées : Pierre-et-Marie-Curie (321 logements à Avignon), Dr Ayme (488 logements à Cavaillon) et l'Aygues (260 logements à Orange).

Les diagnostics sociaux et techniques ont été réalisés au cours de l'année 2017 par les équipes de MISTRAL habitat. Ceci afin de nourrir les études complexes qui engagent de nombreux acteurs (État, collectivités, autres bailleurs) et qui doivent aboutir aux meilleurs scénarii de réhabilitation. Pour autant, intervenant par anticipation du NPNRU, les services de MISTRAL habitat ont entamé, en décembre 2017, des travaux aux bâtiments B et H du Dr Ayme comprenant 98 logements. Ils devraient durer toute l'année 2018.

Par ailleurs, des projets de réhabilitation ont été lancés en 2017 pour plusieurs résidences : les Amandiers (303 logements à Carpentras) et Establet (236 logements à Sorgues) avec la réalisation des diagnostics techniques et sociaux. Les équipes ont également préparé durant 2017 le lancement de la réhabilitation de la résidence du Pous du Plan entamée au printemps 2018. Cette résidence de Carpentras est concernée par une première tranche de travaux (153 logements aux bâtiments D, G et H).

A ce jour, ce sont plus de 2000 logements qui sont concernés par des projets de réhabilitation à l'échelle du parc de MISTRAL habitat.

427 000 euros pour les ascenseurs

En 2017, le plan ascenseurs mené par le service Entretien Maintenance a vu le remplacement de 9 ascenseurs et la réparation des plus vétustes, soit 427 000 euros investis dans cette opération. Cette modernisation a entre autres concerné le Belvédère (Pertuis), Ledru-Rollin (Carpentras), le Fangas à Cavaillon... Une action qui se poursuit en 2018 à la résidence Pierre-et-Marie-Curie notamment.

Des façades reprises

Entretenir le parc de MISTRAL habitat, c'est aussi procéder à l'amélioration de l'état des façades. Un gain pour l'isolation, l'étanchéité et l'esthétique. En 2017, de vastes opérations de reprises des façades ont concerné la résidence Saint-Joseph à Apt, Henri-Rouvière et Denis-Soulier à Sorgues. Un million d'euros a été investi au total.



Résidence Henri-Rouvière (Sorgues)

Des VMC et chaudières installées

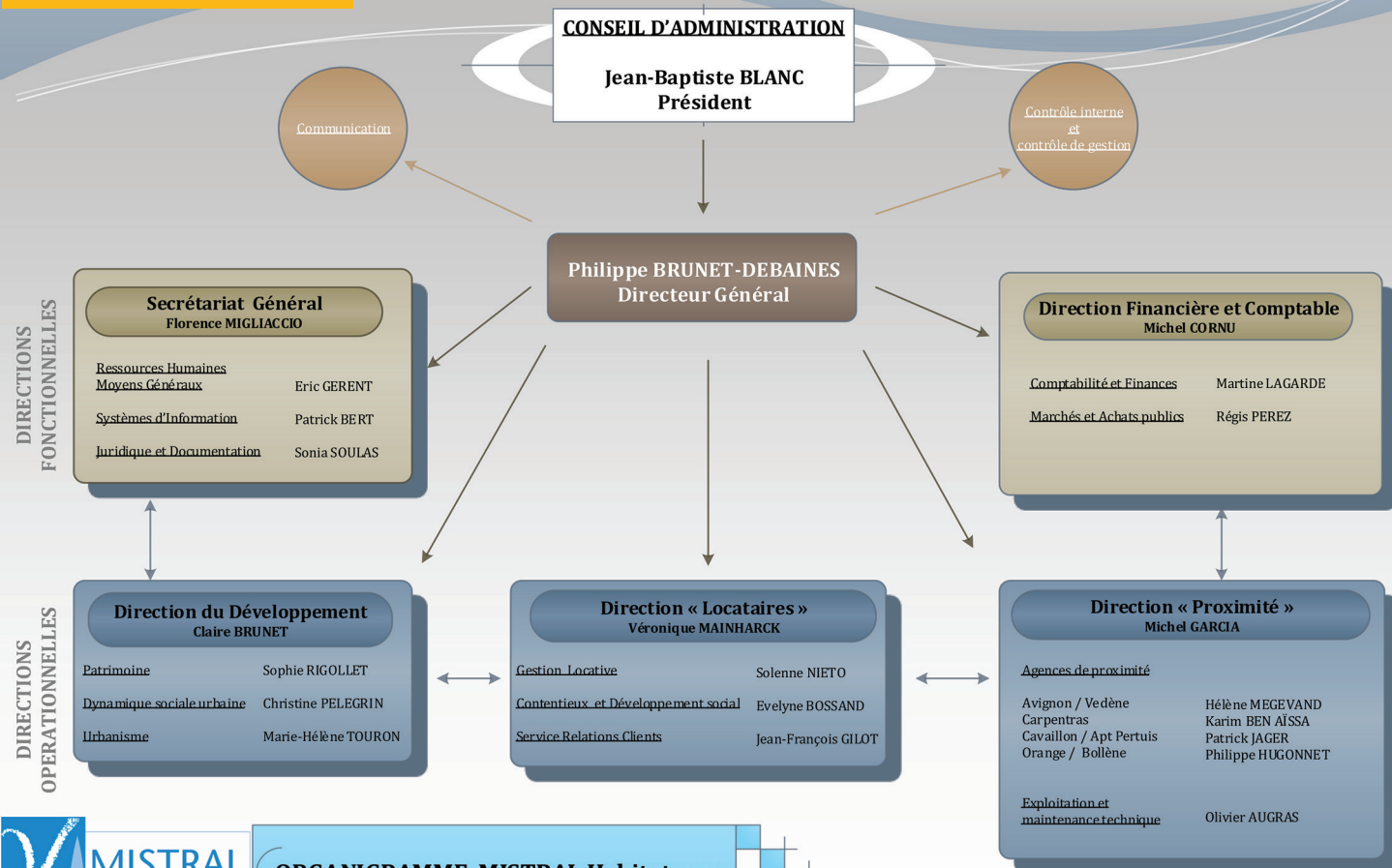
Parce qu'elles offrent un air plus sain et limitent l'humidité, les ventilations mécaniques contrôlées sont des dispositifs importants pour les locataires. MISTRAL habitat entreprend donc de remplacer ou de créer des VMC, comme ce fut le cas en 2017 à la Tourne (Orange), à Barillon (Cavaillon), à Jean-Louis Passet (Carpentras), au Clos de Thalie (Mazan), à Plan (Entraigues), aux Lavandes (Avignon)... 640 000 € y ont été investis. Les chaudières sont aussi régulièrement remplacées : en 2017, l'office y a consacré 212 400 euros.

NOTRE ORGANISATION

Si l'année 2016 fut celle de l'état des lieux et de la préparation des services à la vaste réorganisation entreprise par MISTRAL habitat, 2017 a été celle des changements concrets dans les modes opérationnels de l'office. Ainsi, les services ont-ils travaillé dans leur nouvelle configuration, tout comme les agences. Dès le premier trimestre 2017, elles ont par exemple intégré directement les agents de proximité à leurs effectifs puis se sont recentrées sur leur cœur de métier (gestion, entretien courant des résidences) en juillet 2017 grâce à l'ouverture du Service relations clients (SRC) qui se charge désormais de la prise des appels téléphoniques des locataires. Des efforts ont également été entrepris pour continuer de faire chuter nos coûts de fon-

ctionnement interne, - 6% pour 2017 après la même baisse déjà enregistrée en 2016. Du point de vue des effectifs, ils ont été contenus avec 190 agents à ce jour contre 207 avant 2015. Ont été mis en place le contrôle de gestion interne et une nouvelle organisation toujours plus rigoureuse dans la commande publique. Dans ce même esprit, les commissions d'attribution de logements (CAL) se réunissent depuis 2017 dans une salle du Pontet, directement attenante aux locaux occupés depuis juillet par le SRC. Dans ces mêmes locaux, d'importants travaux ont occupé les équipes au cours du dernier trimestre 2017 afin de préparer l'installation au rez-de-chaussée de la nouvelle agence d'Avignon qui a ouvert ses portes au public en février 2018.

7 assemblées délibérantes en 2017
dont 6 CA et 1 bureau.



Le conseil d'administration

Membres désignés par le Conseil départemental



Jean-Baptiste BLANC
Président de Mistral Habitat
Vice-président du Conseil départemental



Corinne TESTUD-ROBERT
Vice-présidente de Mistral Habitat
Vice-présidente du Conseil départemental



Elisabeth AMOROS
Vice-présidente du Conseil départemental



Darida BELAÏDA
Conseillère départementale



André CASTELLI
Conseiller départemental



Hervé DE LEPINAU
Conseiller départemental

Membres élus en qualité de représentants des locataires



Daniel KREMPF
Représentant des locataires
de l'association CLCV



Ralph BEISSON
Représentant des locataires
de l'association CLCV



Laurence BOISSIER
Représentant des locataires
de l'association CNL



Amar BARADI
Représentant des locataires
de l'association CGL

Membres désignés par le Conseil départemental en qualité de personnalités qualifiées



Patrick COURTECUISSÉ



Véronique GERMAIN



Bernard MONTOYA



Jean-François LOVISOLO
Conseiller départemental
Maire de La Tour d'Aigues



Lina MOURAD



Pascale PRUVOT



Michel TERRISSE
Maire d'Althen-les-Paluds

**Membre désigné
par le Conseil
d'administration
de la Caisse
d'Allocations
Familiales (CAF)
de Vaucluse**



Etienne FERRACCI

**Membre désignée
par le Conseil
d'administration
du Comité
Interprofessionnel
du Logement
(CIL)
Provence**



**Marie-Catherine
BERTRAND**

**Membres
désignées par les
organisations
syndicales**



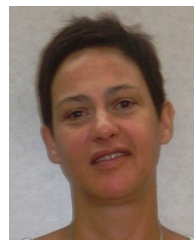
Michèle PEYRON
Représentante du syndicat FO

**Membre désignée
par le Conseil
d'administration
de l'Union
Départementale
des Associations
Familiales
(UDAF)**



**Marie-Thérèse
NEMROD-BONNAL**

**Membre désignée
par le Conseil
départemental
en qualité de
représentante
des associations
insertion/logement
des personnes
défavorisées**



Magali DE BAERE



Fabienne VERA
Représentante du syndicat CGT



AGENCE DE CARPENTRAS

Résidence Lou Pous du Plan
Bâtiment G1
1, rue Christophe Colomb
84200 Carpentras
contact.carpentras@mistral-habitat.fr
Tél : 04 32 85 96 20

AGENCE D'ORANGE

Résidence Les Hespérides
Bâtiment A3
Rue Albert Delsuc - BP 52
84102 Orange Cedex
contact.orange@mistral-habitat.fr
Tél : 04 90 34 50 45

ANTENNE DE BOLLÈNE

Résidence La Resclauso I - Entrée B
Rue Henri Fabre
84500 Bollène
Tél : 04 86 53 46 00

AGENCE D'AVIGNON

Résidence le République I
12, avenue de la République
84 130 Le Pontet
contact.avignon@mistral-habitat.fr
Tél : 04 32 75 17 30



AGENCE DE CAVAILLON

Résidence du Docteur Ayme
Bâtiment P
Rue Fontaine de Vaucluse BP 70
84302 Cavailon Cedex
contact.cavaillon@mistral-habitat.fr
Tél : 04 90 71 19 12

ANTENNE D'APT

Rés. Saint Joseph
Entrée 4 - Log' 99
Rue du Docteur Appy
84400 Apt
Tél : 04 86 55 41 00

ANTENNE DE PERTUIS

Résidence Le Setti de Barba
Entrée A
410, Boulevard Jules Ferry
84120 Pertuis
Tél : 04 86 53 46 07

Notre Service Relations Clients accessible au 04 90 14 72 00
est à votre écoute du lundi au jeudi : 8h30 - 12h / 13h30 - 17h
et le vendredi : 8h30 - 12h / 13h30 - 16h

MISTRAL habitat met également à votre disposition
un seul et unique numéro d'appel pour les astreintes
(le week-end du vendredi 17h au lundi 8h ainsi que tous les jours fériés) :

 **N° Vert 0800 746 930**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE