

# BIENVENUE CHEZ VOUS!







# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019**

#### Office Public de l'Habitat de l'Aude

Acteur économique et social incontournable du département, un généraliste de l'habitat au service de tous!







#### l'efficacité

#### l'innovation

#### la solidarité

la proximité

la responsabilité

omment ne pas évoquer la crise sanitaire que nous venons de traverser au moment de faire le bilan de notre exercice 2019, à laquelle succède malheureusement une crise économique et sociale qui s'annonce particulièrement grave?

En effet, la crise liée à la COVID-19 vient en écho à l'ensemble des besoins et des problématiques essentiels pour la plupart d'entre nous. Et parmi ceux-là, le logement est apparu plus que jamais comme un besoin essentiel de la population. Avoir de quoi se loger décemment, de manière accessible en termes de loyer, et cela sur tous les territoires de notre pays.

Cela révèle au grand jour les erreurs majeures commises par les Pouvoirs Publics depuis ces dernières années. Malgré la clause de revoyure signée en 2019 avec le Gouvernement, la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité) et la hausse de la TVA ont eu un impact très négatif pour le logement social. Les capacités de construction et de réhabilitation des bailleurs sociaux ont été durablement affaiblies.

Ce contexte particulièrement dégradé n'a pas empêché Habitat Audois d'être opérationnel, tout en veillant à préserver ses équilibres financiers. Nos valeurs d'EFFICACITÉ, de PROXIMITÉ, de RESPONSABILITÉ, d'INNOVATION et bien sûr de SOLIDARITÉ ont une nouvelle fois été prédominantes dans toutes nos actions au cours de l'année écoulée.

Les femmes et les hommes qui œuvrent chaque jour pour le bienêtre de nos locataires et pour aider le plus grand nombre à trouver un logement de qualité, ont aussi permis à notre organisme de relever de nombreux défis en 2019: passage déterminant en comptabilité commerciale, lancement de la démarche structurante Qualibail, poursuite des projets partenariaux notamment en lien avec les quartiers prioritaires, professionnalisation et digitalisation des plusieurs de nos activités comme la dématérialisation opérée par notre régie de travaux, concrétisation du 1er projet « BIM » sur Port La-Nouvelle...

Vous pourrez constater à travers cette synthèse toute la richesse et la diversité des activités couvertes par notre Office, 1<sup>er</sup> bailleur social et acteur social et économique majeur du département de l'Aude.



Robert Alric Président



**Denis Janaud**Directeur Général

#### 1er janvier

## Passage en comptabilité commerciale



Notre Direction Financière et Comptable, aux côtés des Systèmes d'Information, a finalisé le transfert de la comptabilité jusque-là assurée par le Trésor Public. Cette transformation nécessaire a induit de nouvelles procédures et un contrôle interne accru, mais également plus de réactivité et d'efficacité dans notre fonctionnement au quotidien.

#### 15 avril

#### Inauguration à La Conte des locaux de la Régie de quartiers et de la loge d'Habitat Audois



Dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine (PRU) du quartier La Conte à Carcassonne, Habitat Audois a contribué à la réalisation des nouveaux locaux de la Régie de Quartiers du Carcassonnais (580 000 euros sur 640 000 au total). Le même jour, la nouvelle loge d'Habitat Audois a été inaugurée et la première « Charte de bon voisinage », co-écrite avec les locataires, a été signée avec notre Président Robert Alric.

#### 17 juin

#### Lancement de la première opération en maquette BIM



L'opération de la Résidence « Salicorne » et ses 35 logements individuels sur Port-la-Nouvelle, est la première d'Habitat Audois qui exploite la maquette numérique BIM (Building Information Modeling). Notre Office a été retenu dans le cadre du projet BIM Construction Occitanie, en étroit partenariat avec la FFB Occitanie. Trois projets ont été retenus sur la Région Occitanie.

#### 27 septembre

#### Concrétisation du projet « Mieux Vivre Ensemble »



Imaginé par les associations de locataires (AFOC, CLCV, UFC-Que choisir et CNL), ce projet consiste à l'échange de services occasionnels et gratuits entre voisins. La 1<sup>re</sup> expérimentation s'est déroulée lors d'une journée d'animations destinées aux habitants du quartier « Pierre Blanche » à Carcassonne, avec l'installation de 2 panneaux d'affichages.

#### 28 novembre

#### Inauguration du lotissement Les Couleurs d'Automne à Fleury d'Aude



La qualité de cette 5e opération d'Habitat Audois sur Fleury d'Aude a été soulignée tant au niveau architectural qu'au niveau des prestations proposées dans les 41 logements. Avec l'appui de la commune, de ses partenaires financeurs et institutionnels, Habitat Audois a investi 5,6 millions d'euros dans cette réalisation.

#### 5 décembre

# Signature de la charte d'engagement PAQTE



Nous avons signé avec l'État la Charte d'engagement 2020-2022 en faveur de l'inclusion et de l'insertion professionnelle. Habitat Audois est engagé depuis plusieurs années sur le recrutement de personnes provenant de Quartiers Prioritaires ou issues de parcours d'insertion, de travailleurs en situation de handicap.

Depuis 2016, Habitat Audois a embauché 32 emplois aidés. Nous employons 13 personnes en tant que travailleurs handicapés, soit le double de l'obligation légale.

#### FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2019



#### **SOMMAIRE**

Faits marquants de l'année 2019 P 3

Notre ambition: construire des logements de qualité pour tous

Notre volonté: entretenir et valoriser notre patrimoine P 5

Les chiffres clés en 2019 P 6 & 7

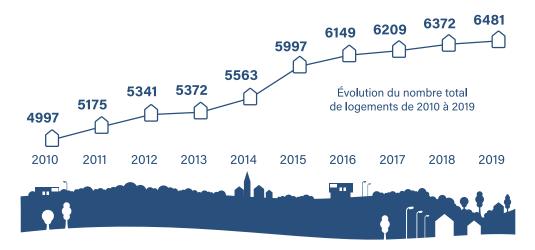
Location et accession

Notre priorité: satisfaire tous nos locataires

Acteur fiable et majeur de l'économie locale

Habitat Audois en 2019, c'est aussi... P 11

# NOTRE AMBITION CONSTRUIRE DES LOGEMENTS DE QUALITÉ POUR TOUS



Depuis presque un siècle, Habitat Audois porte l'ambition d'offrir un toit décent en faveur des populations qui souffrent du mal-logement. Les opérations de constructions que notre OPH porte répondent toutes aux dernières normes techniques et thermiques en vigueur.



Exemples de livraison de logements 2019 : Couleurs d'Automne à Fleury d'Aude, Les Bleuets à Sainte Colombe sur l'Hers, Les Roches Grises à Narbonne.









#### CONSTRUCTION

Suivi de la production nouvelle en nombre de logements



en chantier (OS donné) logements ĺivrés

Nbre logements en cours au 31/12/2019 **NOTRE VOLONTÉ ENTRETENIR** ET VALORISER **NOTRE PATRIMOINE** 

#### Rénovation énergétique, mieux-être des locataires, mieux vivre des habitants.

Les travaux de réhabilitation ou d'amélioration permettent de bonifier les performances thermiques et acoustiques des logements ainsi que leur confort et leur sécurité. Certains travaux répondent également à des besoins en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. De plus, la construction de logements neufs, notamment BBC (bâtiment basse consommation), améliore la classe énergétique globale du parc d'HABITAT AUDOIS.

Des logements économes en énergie avec une répartition des « DPE\* » meilleure que la moyenne nationale. DPE HABITAT AUDOIS

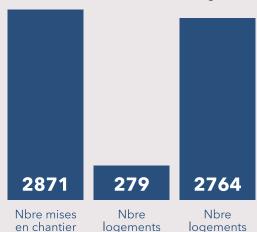
48 % de logements classés en catégories A, B, C

**Contre 41 %** pour la moyenne des OPH en France.



# RÉNOVATION

Suivi des réhabilitations, rénovations, améliorations en nombre de logements



(OS donné)

logements Íivrés

logements en cours au 31/12/2019

#### MAINTENANCE

La maintenance représente près de 5 millions d'€ de dépenses

Dont 1,6 million d'€ réalisés par la régie interne de travaux d'Habitat Audois





Dont 1,4 million d'€ de coût de remise en état de 440 logements avant relocation



10 % | B

G

Classification

27%

36 % D

12% E

2% F

2%

Logements

## Coup de Pouce Scept

En tant que bailleur social, notre objectif est d'améliorer la performance énergétique de nos bâtiments, le confort et le quotidien de nos locataires en leur faisant réaliser des économies d'énergie, et donc des gains de pouvoir d'achat. L'action « Coup de Pouce » en partenariat avec EDF s'inscrit dans la politique de réhabilitation de notre parc immobilier. Les travaux d'isolation, lancés en juin 2019 et qui s'achèveront en 2020, représentent un montant de 1,3 million d'euros HT et concernent 2340 logements!





6481 logements ou équivalents

Lotissement Lo Solel d'Oc à Saint-Marcel-sur-Aude





Premier bailleur social du département de l'Aude



Résidence Saint-François à Castelnaudary

12 foyers ou

d'hébergement

centres



Lotissement Ramatou à Capendu

35 %
du patrimoine
locatif est
individuel

28 %
du patrimoine
locatif est situé
en QPV\*

# Présent sur 103 communes de l'Aude

Résidence Peyrusse à Lézignan-Corbières



145
salariés avec
des équipes
décentralisées sur
tout le département

279 logements rénovés ou réhabilités

2764 logements en chantier

116 logements livrés

159 logements neufs en cours



Résidence Les Roches Grises à Narbonne

dans un logement

en 2019

Résidence Le Clo de l'Amandier 906 à Lézignan-Corbières familles entrées



21,7 millions d'€ d'investissements

37,5 millions d'€ de Budget de fonctionnement Lotissement Le Caousse à Arques





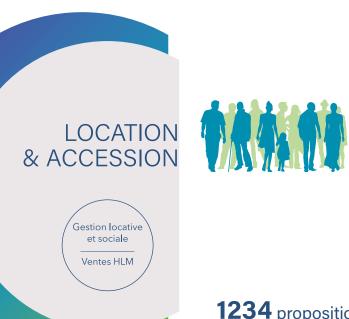
Résidence Alcantara à Limoux



Lotissement Le Madiran à Villedaigne

28,7 millions d'€ de loyers quittancés (RLS\* déduite) pour un résultat comptable de 4 millions d'€

\*Réduction de Loyer de Solidarité





7945 demandes de logements dans le département de l'Aude au 31/12/2019

80 % des Audois peuvent prétendre à un logement social

**1234** propositions de logement faites par Habitat Audois

28 % de taux de refus, en baisse constante

906 entrées de locataires

Délai moyen d'attente de 7 mois

70 % des locataires bénéficient de l'APL

735 départs soit 12 % de taux de rotation

Vacance commerciale: 492 000 € de pertes en 2019, en baisse, soit seulement 1,7 % des loyers

Le coût total de la vacance représente 899 000 €



Dans le cadre du parcours résidentiel des habitants, Habitat Audois a mis en vente une partie de son patrimoine de logements individuels:

en 2019,

locataires ont acquis leur logement.







Agence d'Habitat Audois à Narbonne & siège social à Carcassonne



#### Depuis 2003, Habitat Audois mène des enquêtes de satisfaction auprès de ses locataires.

Les résultats de notre dernière enquête, menée de septembre à octobre 2019 auprès de 1112 locataires, soulignent une fois de plus le lien de confiance qui unit notre Office à ses locataires, depuis pratiquement 100 ans.

Parmi les principaux indicateurs à retenir: plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de nos services, environ 9 sur 10 nous recommanderaient à des proches et 9 sur 10 toujours sont très satisfaits de l'attribution de leur logement. Nous sommes également jugés plus à l'écoute, plus facile à joindre, plus réactif et efficace en comparaison à d'autres organismes de même taille.

#### NOTRE PRIORITÉ SATISFAIRE TOUS NOS LOCATAIRES



#### L'accueil Relations Locataires (ARL)

est le premier interlocuteur physique et téléphonique des locataires au siège social. En 2019, 47 460 appels entrants ont été traités.



#### Le traitement des réclamations fait l'objet d'une attention particulière

en 2019, 18 100 réclamations ont été traitées afin de répondre au mieux aux sollicitations des locataires.



#### Des équipes au plus proche des locataires

Des équipes d'entretien décentralisées avec des points de permanence sur tout le département.

#### Principales actions menées en 2019

# Tisser du lien et assurer la tranquillité résidentielle

Habitat Audois a le souci permanent d'assurer un « mieux vivre ensemble », en lien avec toutes les associations dont les associations de locataires qui permettent de tisser du lien social. Les nombreux partenariats externes et la prorogation des 4 Contrats de Ville destinés aux quartiers prioritaires, ont permis la réalisation de nombreuses actions en lien avec les habitants:

médiations nomades, rencontres pieds d'immeubles, réalisations de fresques sur La Conte (projet XXL portée par l'association One-One) et Joliot Curie (projet mené en lien avec l'artiste Martine Lataste) à Carcassonne.

#### Accompagner les plus fragiles

Nous nous sommes engagés avec succès dans le dispositif « 10 000 logements accompagnés » sur l'accès ou le maintien au logement de public prioritaire, avec un accompagnement socio-éducatif adapté. Ce projet monté en partenariat avec le bailleur social Alogéa et la DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations) de l'Aude, a été reconnu par l'Union Sociale pour l'Habitat au niveau national.





## Le contrat multi-services

réalisé par le personnel d'Habitat Audois, permet à chaque locataire de bénéficier d'une visite préventive annuelle de son logement ainsi que les dépannages comprenant également les réparations locatives normalement à la charge des locataires.







Avec près de 60 millions d'investissements ces deux dernières années et 37 millions prévus sur 2020, Habitat Audois est un acteur économique important du département.

147 marchés ont été lancés en procédure adaptée, dont 80 ont été notifiés pour un montant total de 4,9 M d'euros HT. 4 marchés à procédures formalisées pour 1,5 M d'euros HT et 6 accords-cadres complètent l'activité de la commande publique pour Habitat Audois sur 2019.

Un autofinancement d'exploitation courante de 14 % des loyers. Un fonds de roulement de 25 millions d'€.

#### **BILAN FINANCIER-**

Recettes de l'année: 41,5 millions d'€ dont loyers: 30,2 - 1,5 RLS\*

- 1,5 RLS\* = 28,7 millions d'€ net de RLS

7 millions d'€

Dépenses : comptal 37,5 millions d'€ de l'exerc

Résultat comptable de l'exercice: 4 millions d'€ Montant total des investissements de l'année: 21,7 millions d'€

\* Réduction de Loyer de Solidarité



#### FINANCEMENT DES OPÉRATIONS LIVRÉES EN 2019

Plan de financement moyen pour 1 logement livré en 2019 **pour un coût moyen de 130 000 € TTC** (TVA à 10 %)

82 % emprunts : 106 500 €

7 % subventions : 9 500 €

11 % fonds propres : 14 000 €



un coût de revient maîtrisé Parce que nous ne pourrions rien réussir sans les femmes et les hommes qui travaillent chaque jour au sein de notre structure, nous nous appuyons sur les savoir-faire et les savoir-être de nos collaborateurs pour faire de notre OPH un organisme à la fois humain et efficace.



# 145 salariés au service des locataires et des collectivités

#### **Ressources humaines**

145 salariés dont 10 emplois aidés, d'insertion ou par alternance (7 contrats d'accompagnement à l'emploi, 3 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation et 3 emplois d'avenir).

88 salariés formés en 2019 pour un coût total des dépenses de formation de 136 500 €.





#### Une proximité affichée

16 points de contacts dans le département, comprenant nos loges et régies, notre agence de Narbonne, l'agence BCV et notre régie de travaux à Carcassonne.

Une équipe de 30 personnes qui assure la gestion technique, locative et sociale de proximité au quotidien.

Cette présence permet de couvrir efficacement tous les secteurs de notre patrimoine: Grand Carcassonnais, Lézignanais, Lauragais, Littoral, Haute-Vallée.



#### Un soutien aux projets locaux

Habitat Audois en 2019 a soutenu et financé 11 projets portés par des associations ou des acteurs locaux. Ces appels à projets étaient proposés dans le cadre des Contrats De Ville et du dispositif de la Politique de la Ville. Ils ont représenté un financement à hauteur de 39 000 € pour Habitat Audois.



#### **Communication digitale**

#### www.habitat-audois.fr

+ de 54000 connexions et 244 000 pages vues. Plus d'un internaute sur 2 a consulté notre site dans sa version responsive sur support mobile (smartphone ou tablette).

**54 385 vues** de nos publications sur Facebook

















1 Place Saint-Étienne CS 40021 11 890 Carcassonne CEDEX 9 Tél.: 04 68 10 32 50 oph@habitat-audois.fr www.habitat-audois.fr



