



**Habitat  
Audois**

Rapport d'activité

20202020



**#Solidarité #Proximité #Efficacité #Responsabilité #Innovation**

# Habitat Audois en 2020

**6 555**

logements gérés

**13 856**

personnes logées

**20,7 M €**

investis dans l'économie

**104**

communes couvertes

**144**

salariés

**28,7 M €**

de quittances de loyers



# Édito

## Nos actions et nos valeurs comme repères pour traverser la crise

### P•4 Solidarité

Responsabilité, efficacité, proximité, innovation et bien sûr solidarité, jamais les valeurs d'Habitat Audois, l'Office Public de l'Habitat de l'Aude, n'auront autant résonné que durant cette année 2020, marquée par l'une des plus graves crises sanitaires de notre histoire.

### P•6 Proximité

Le souci permanent de la Direction et des équipes d'Habitat Audois aura été de préserver la santé des personnes, en premier lieu celle de nos salariés et de nos locataires. Ceci en assurant une continuité de services qui a grandement reposé sur l'implication et l'esprit responsable de tous nos collaborateurs.

### P•8 Efficacité

Faisant preuve à la fois d'engagement et de volonté de ne pas laisser les locataires sans solutions, notre service Proximité est resté sur le terrain pour assurer l'essentiel des missions de salubrité. Nous voulons ici les remercier pour leur professionnalisme et leur engagement.

### P•10 Responsabilité

Mais ce sont bien toutes les équipes qui ont œuvré pour maintenir le lien avec les locataires durant cette période complexe. Des dispositifs ingénieux et solidaires sont venus de nos équipes, à commencer par le déploiement massif du télétravail rendu possible par nos Systèmes d'Information, le développement du visiodépannage par notre Régie de Travaux ou encore la mise en place du dispositif « Thé Pas Seul-e » en lien avec les collectivités afin de ne laisser aucun locataire âgé seul et isolé.

### P•12 Innovation

Plus que jamais, Habitat Audois a fait preuve de résilience et de volontarisme, en gardant un esprit aussi positif que possible pour surmonter cette crise, aux côtés de ses partenaires, des élus et des entreprises qui ont pu trouver auprès de notre Office tout le soutien attendu. Habitat Audois repart donc avec de nouvelles ambitions, qu'un projet avorté de fusion ne vient pas entamer, au contraire.

Car pour mener une politique ambitieuse d'habitat social de qualité, ceci en dépit de facteurs conjoncturels contraires -crise sanitaire, hausse du coût des matériaux et impact grandissant de la Réduction de Loyer de Solidarité-, Habitat Audois peut compter sur le soutien de ses partenaires historiques (Département, Région, Services de l'État, Banque des Territoires, Collectivités, Établissement Public Foncier Régional) et sur le professionnalisme sans faille de ses collaborateurs, pour avancer et poursuivre sa dynamique de production et de réhabilitation de logements sur l'ensemble des territoires, au service de l'intérêt général.



**Robert Alric**, Président  
**Denis Janaud**, Directeur Général

# Solidarité



La notion de solidarité est ancrée chez Habitat Audois et ses 144 collaborateurs. Elle s'est particulièrement exprimée durant la crise de la COVID-19. Avec pour principal objectif de conserver le lien avec nos locataires, tout en veillant à préserver la sécurité sanitaire de tous.



## Jamais seul(e) avec Thé Pas Seul(e)

Le dispositif « Thé pas seul(e) » porté par la Gestion Locative et Sociale et complété par des employés volontaires d'autres services a permis de garder le lien avec les personnes âgées autour d'un café ou thé par téléphone. Ce projet plébiscité par les communes a été en mesure d'une part d'apporter du réconfort en luttant contre l'isolement et d'autre part de signaler aux différentes structures compétentes des personnes en très grande difficulté avec un accompagnement social adapté (besoins matériels, portage de repas, soins médicaux...).

500

appels passés

328

personnes âgées isolées contactées.

123

couples âgés de plus de 75 ans contactés.

20

orientations vers d'autres services.

50

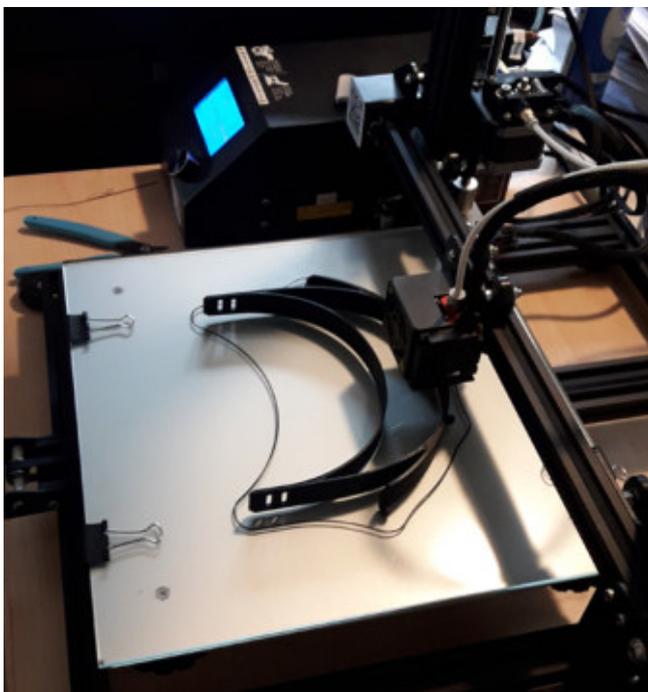
locataires rappelés régulièrement.





## Une solidarité à toute épreuve

Les intempéries provoquées par la tempête Gloria les 22 et 23 janvier 2020 ont occasionné des dégâts importants dans une grande partie du département. Nos équipes sont bien sûr intervenues sur les résidences touchées dès après, pour nettoyer et même aider à débarrasser les encombrants. Et nos propres collaborateurs ont fait preuve de la même solidarité au siège d'Habitat Audois, lui aussi très impacté après le passage de la tempête. Dans les temps difficiles, toutes les bonnes volontés sont les bienvenues, et nos salariés n'en manquent pas !



## Des initiatives solidaires

Cette solidarité s'est exprimée évidemment entre collègues, avec des initiatives spontanées, comme celle de Fernand, chargé d'opérations réhabilitation à l'Office, qui a pu réaliser des visières de protection grâce à sa propre imprimante 3D ! Ces équipements sont venus renforcer les kits de protection individuelle fournis à nos équipes sur le terrain. Durant la crise sanitaire, les HLM se sont mobilisés, ses collaborateurs aussi !

Notre Office a fait preuve de bienveillance à l'égard des locataires éprouvant des difficultés à régler leurs loyers, afin de ne pas accentuer la situation de celles et ceux subissant de plein fouet l'impact économique de la crise sanitaire. Cette gestion solidaire et responsable a permis d'accompagner les locataires les plus fragiles, tout en limitant le taux d'impayés à 3,45%.

# Proximité



La proximité d'Habitat Audois est ancrée dans son ADN et s'est affichée partout où elle était nécessaire avant, pendant et après la pandémie : auprès de ses salariés, de ses locataires, de ses partenaires institutionnels et associatifs, des entreprises, etc. L'ensemble de ses salariés a fait le nécessaire pour assurer une présence et un service aussi « normal » que possible durant cette période complexe.



Fin du « Chantier Tremplin » de La Conte le 3 décembre 2020.

## Un engagement de proximité

Dès le début de la crise du COVID-19, nos agents de proximité ont procédé à une désinfection hebdomadaire des parties communes avec des produits virucides et bactéricides, et à la gestion des ordures ménagères en soutien des communes. Cette action indispensable en termes de salubrité publique et d'hygiène a permis de fortement diminuer les risques sanitaires pour nos locataires. L'engagement de nos équipes est resté le même du début à la fin de cette crise, Habitat Audois et ses partenaires fournissant les équipements nécessaires en masques, gels, gants, tenues de protection, etc.

## 1 240

**interventions pour un montant de 1,5 M €**

Qualité de service (traitement des réclamations techniques, du gros entretien, gestion d'exploitation).

## 375

**logements ont été remis en état en 2020 pour un coût annuel de 1,2 M €**

soit un coût moyen de remise en état de 3 187 € par logement.

## 259

**pré-états des lieux ont été réalisés,**

en dépit de la crise sanitaire.

## Proximité et qualité

Notre service Proximité est d'ailleurs un véritable acteur de la qualité de service, toujours sur le terrain, sur l'ensemble du Département. En permanence à l'écoute, proches de nos locataires et capables de répondre directement ou de relayer leurs doléances, nos agents permettent de favoriser un lien social indispensable. Ils veillent également à la bonne occupation du patrimoine et assurent les missions d'entretien et de veille technique sur le patrimoine, tout en assurant les états des lieux et le suivi de la remise en état des logements avant relocation. Nos équipes jouent alors le rôle de conseil auprès du locataire, afin de l'inciter à remettre son logement en état avant son départ dans le but d'éviter de lui facturer les éventuels travaux.



La fresque collaborative « Ode au Mur » de l'artiste Martine Lataste sur Joliot-Curie à Carcassonne, réalisée en 2019, a été officiellement inaugurée le 30 janvier 2020 avec les partenaires et les 55 participants.

## Des actions au plus proche des locataires

Au-delà de ses activités techniques, un bailleur social se doit aujourd'hui d'être porteur de projets en concertation avec ses locataires, dans l'objectif de favoriser le « mieux vivre-ensemble ». C'est le sens des actions portées depuis maintenant plusieurs années par Habitat Audois et sa chargée de développement social/tranquillité résidentielle, en synergie avec nos différents partenaires et intervenants : Préfecture, Villes, EPCI, Police Nationale, associations...

Parmi les animations et actions qui ont pu se réaliser en 2020 :

À Carcassonne, Les « Chantiers tremplin » à la Pierre Blanche (jardins partagés avec parcelle collective et parcelles individuelles) et à La Conte (création d'un espace convivialité avec jeux en bois) dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine.

Habitat Audois a fait appel à Job'Co, Coopérative jeunesse de services sur Lézignan-Corbières, pour proposer une chasse au trésor à ses locataires de La Source et une après-midi jeux de société à ceux de René Cassin.

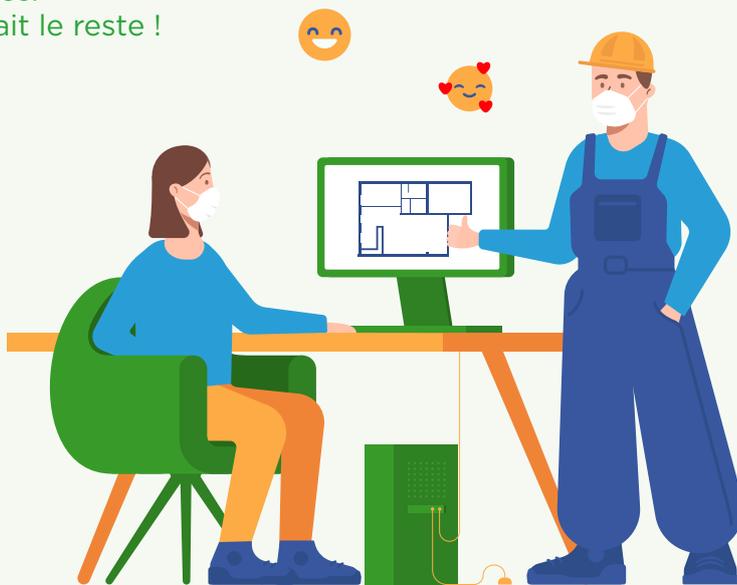
Événement « Faites du numérique » au Viguiier à Carcassonne, sur l'inclusion numérique, où Habitat Audois a créé et animé un stand sur sa nouvelle application mobile.

Afin de terminer l'opération de réhabilitation (2019) d'Escouto can Plaou à Lézignan-Corbières, où Habitat Audois a investi 1,2 M €, un accompagnement dans l'aménagement de deux pièces a été proposé aux locataires, via l'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) portée par l'association des Compagnons Bâisseurs. 20 villas ont bénéficié de ce dispositif, avec un investissement d'environ 45 000 € pour Habitat Audois et 30 000 € du Conseil Départemental sur 2019-2020.

# Efficacité



L'efficacité des mesures, dispositifs et actions d'Habitat Audois a permis de maintenir un haut niveau de performances sur l'ensemble de nos activités. La détermination de nos collaborateurs a fait le reste !



Résidence « Éolienne 2 » à Argeliers décembre 2020.

## Un effort de production constant

Malgré l'arrêt des chantiers durant de nombreuses semaines et l'impact de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), l'effort de production est resté conséquent pour Habitat Audois, avec 103 logements livrés en 2020 et 128 logements en prévision sur l'année 2021. Notre Office a par ailleurs déposé 11 nouveaux dossiers de financement auprès de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer de l'Aude, pour un total de 134 logements.

### 6 555

logements gérés,  
sur 104 communes  
de l'Aude à fin 2020.

### 12 ventes

Objectif atteint malgré  
le contexte sanitaire,  
pour un montant de 1 M €.

## Une efficacité éprouvée dans plusieurs domaines

247 logements ont été livrés en réhabilitation (soit un investissement de 1,4 M € H.T.) sachant que près de 2 700 logements étaient en cours de travaux au 31/12/2020, dont 2 340 logements concernés par notre campagne d'isolation des combles en partenariat avec EDF. A noter également l'amélioration des installations électriques, de remplacement des équipements de chauffage et de VMC sur 14 résidences (222 logements).

Ces opérations, qu'elles soient de construction ou de réhabilitation, sont réalisées dans un souci constant d'efficacité énergétique et de confort thermique. Grâce à cet effort, 49% (+1% par rapport à 2019) de notre patrimoine dispose d'un DPE classé en A, B ou C, au-dessus de la moyenne de 41% pour les OPH en France.

Habitat Audois a communiqué de façon continue sur son site, via les médias, ses réseaux sociaux et même par SMS. Ceci pour informer sur les gestes barrière à respecter, les mesures prises dans le cadre de la continuité de service et pour relayer des dispositifs mis à jour à chaque étape des nouveaux confinements/déconfinements. Cette réactivité et cette efficacité ont permis de toujours informer en temps réel nos locataires, nos partenaires et le grand public de l'évolution de la situation.

**302 645 € H.T.**  
**Valorisation des Certificats d'Economie d'Énergie**  
(CEE) contre 153 735 € H.T. en 2019.

**706**  
**locataires** (familles, couples, personnes seules) sont entrés dans un logement de notre Office cette année.



Habitat Audois a réalisé environ **40%** des attributions à l'échelle du département en 2020



Visite le 8 janvier 2020 avec la Mairie de Castelnaudary de la résidence « Saint-François », réhabilitée après un investissement de 1,2 M € H.T. par Habitat Audois.



**78 000**  
**sms envoyés de mars à décembre 2020**

Une plateforme SMS a été utilisée pour informer nos locataires de nos mesures, dates de réouvertures... et garder ainsi une proximité « numérique » avec eux. De mars à décembre 2020, ce sont près de 78 000 SMS qui ont été envoyés par nos services. Sur l'année 2020, nos publications Facebook ont enregistré plus de 300 000 vues (contre 54 000 en 2019) et la fréquentation de notre site internet a progressé d'environ 20%.

# Responsabilité



Le sens des responsabilités de l'Office s'est manifesté tout au long de la pandémie, car il n'a jamais cessé son activité auprès de ses locataires et a toujours fait le maximum dans le respect des règles sanitaires en vigueur. Habitat Audois s'est aussi fortement impliqué auprès des entreprises et artisans du bâtiment, d'abord en actant l'arrêt momentané de ses chantiers puis en participant activement à la relance économique avec la reprise de ses projets.



## Responsable avant, pendant et après la crise

Habitat Audois, en tant qu'acteur économique et partenaire des acteurs du BTP (artisans, PME, architectes...), a soutenu les fédérations professionnelles dans leurs décisions d'attendre un protocole sanitaire précis avant d'appeler à la reprise des chantiers. Ces délais sur les différents chantiers de construction et de réhabilitation ont occasionné près de 82 000 € H.T. de surcoûts directs, que notre Office a pris à sa charge. Parallèlement, notre Office a lancé un appel à projets ambitieux avec le redémarrage des opérations

d'investissements, en vue de l'acquisition de plusieurs logements locatifs sociaux (acquisition de logements en VEFA et de foncier sous forme de terrain ou de macro lots disponibles sur des lotissements).



**86/100**  
à l'Index de l'égalité  
professionnelle  
femmes-hommes

Notre Office affiche une note de 86/100 à l'Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes au titre de l'année 2020. Une progression de 13 points par rapport à l'année dernière !

## Respecter ses engagements financiers et humains

Habitat Audois est par ailleurs un acteur économique incontournable du département de l'Aude au niveau de la commande publique, avec :



En signant et en s'engageant localement à appliquer la Charte d'engagement nationale avec les associations de locataires, Habitat Audois a souhaité agir de manière responsable en faveur des locataires impactés par la crise sanitaire, qui pour certains s'est transformée en crise économique. En accord avec les représentants de ses associations de locataires, notre Office a mis en place un dispositif d'accompagnement adéquat : suivi personnalisé, plan d'étalement ou d'apurement, accompagnement pour activer les aides mobilisables, prise en charge des frais Eficash, etc.

**100 M €**  
investis par Habitat Audois sur la période 2018-2020

**230 000 €**  
consacrés aux dépenses liées à la crise sanitaire COVID

Habitat Audois a créé deux box au siège social ainsi qu'un guichet extérieur sécurisé afin de pouvoir recevoir le public dans des conditions sanitaires adaptées. Notre Office a consacré près de 230 000 € en dépenses liées à la crise sanitaire COVID (matériels, équipements, protections, etc.).

## Préserver la santé de ses salariés

Habitat Audois a agi avec responsabilité avec ses propres salariés, en activant tous les outils à sa disposition : activité partielle, horaires aménagés et bien sûr télétravail. Notre office a veillé au strict respect des consignes sanitaires en vigueur, en se faisant le relais des autorités pour les procédures applicables en entreprises et en prenant toutes les dispositions nécessaires pour mettre en sécurité ses salariés considérés comme « fragiles ».

Et malgré la hausse de l'absentéisme durant cette période, la Direction des Ressources Humaines a œuvré pour que l'impact soit le plus faible possible sur nos équipes, en faisant appel à des remplacements (13,76 ETP en 2020), en procédant à des recrutements (15 sur l'année), tout en respectant son obligation sur l'emploi des travailleurs handicapés (l'Office est au-dessus de l'obligation légale) et en restant engagé pour l'accueil de stagiaires issus de la formation professionnelle et de jeunes provenant de structures partenaires comme la Mission Locale de l'Ouest Audois.

Parmi les opérations livrées en 2020, certaines revêtent un caractère particulier, comme celle des « Chamoises » à Mas-Saintes-Puelles, où ses 30 logements ont contribué à la sauvegarde de l'activité scolaire sur la commune, qui était menacée par une fermeture de classe.

# Innovation

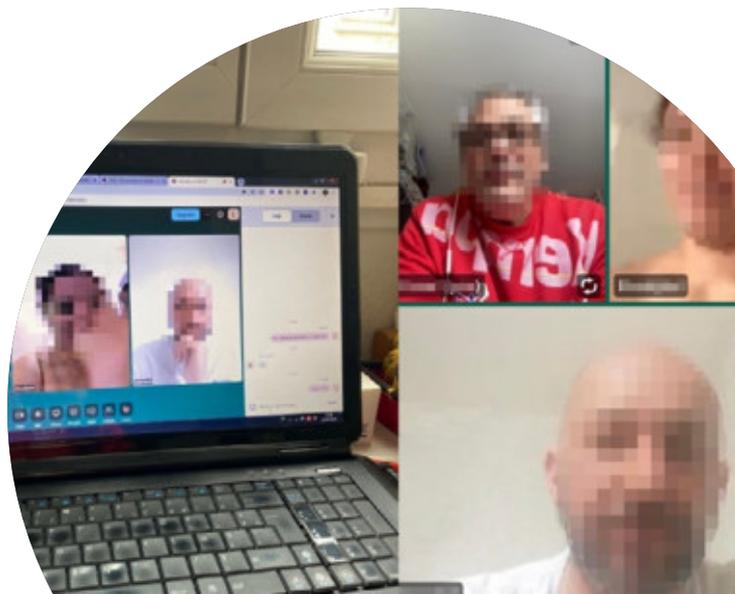


Habitat Audois n'a eu de cesse d'innover et de lancer de grands chantiers qui ont marqué durablement son histoire et celle du logement social audois. L'année 2020 a renforcé ce positionnement avec l'avènement de la maquette numérique dans le bâtiment et la nécessité de réinventer le service aux locataires avec l'éloignement imposé par le confinement.



## Visio-dépannage : une première au plan national

Le visio-diagnostic/dépannage mis en place et expérimenté par notre Régie de Travaux auprès des locataires a été un succès. Alors que la plupart des locataires ne souhaitent pas d'interventions chez eux compte tenu des risques sanitaires que cela comportait, ce projet nous a permis de proposer une vraie continuité de nos services, au-delà des cas urgents et graves qui nécessitaient une intervention immédiate. Cette innovation a été saluée par les médias et les réseaux professionnels, notamment par l'Union Sociale pour l'Habitat. Plus d'une centaine de télé-interventions ont eu lieu durant le 1er confinement, avec un taux de résolution supérieur à 50%. Le dispositif a depuis été pérennisé et intégré dans le fonctionnement quotidien de la Régie de Travaux.



## Une première opération « BIMée »

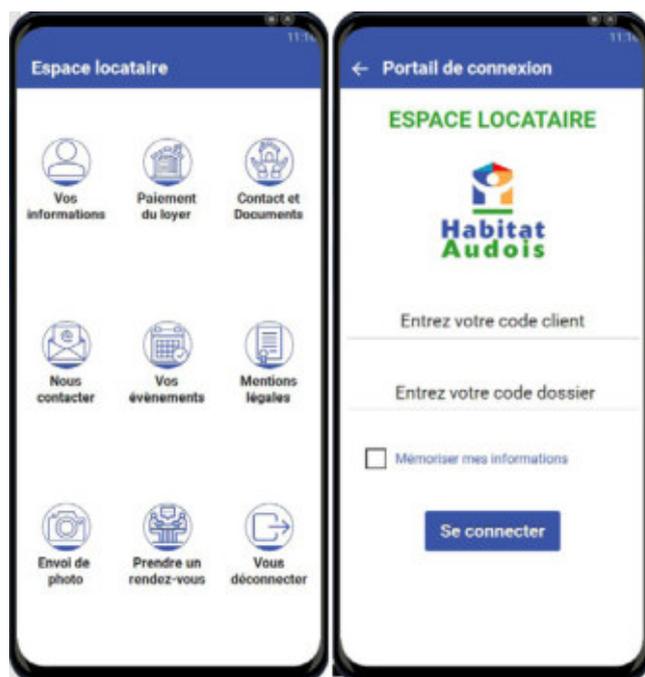
L'esprit d'innovation a également concerné nos chantiers, comme sur le projet de la résidence « Salicorne » porté par Habitat Audois. Il fait partie des 3 projets "pilote" retenus dans le cadre de l'Appel à Manifestations d'Intérêt lancé en mars 2017 : BIM Construction Occitanie. A travers la création d'une salle immersive de réalité virtuelle à la Maison de l'innovation alpha'[R] à Carcassonne et l'action BIM menée conjointement par le Groupement Constructys Occitanie et la FFB Occitanie, Habitat Audois a tenu à expérimenter et exploiter la maquette numérique et le BIM dans la construction d'une opération de 35 logements locatifs sociaux à Port La-Nouvelle. Il y a eu 3 BIM producteurs sur le projet : S.A.S ESCOURROU (11), NM2A ARCHITECTES (34) et CV ARCHITECTURE (11). L'opération a été réceptionnée en décembre 2020.



## Une application accessible à tous

Dans l'objectif de toujours faciliter la relation locataire, Habitat Audois a développé en interne sa propre application mobile. Ses Systèmes d'information ont ainsi créé une application simple et intuitive, destinée au grand public comme à ses locataires.

Pour tous les utilisateurs, c'est la possibilité de rechercher et de trouver rapidement un logement disponible, de géolocaliser une résidence ou un logement sur notre patrimoine, et de nous contacter directement. Pour tous nos locataires, c'est un espace dédié et sécurisé qui s'offre à eux, avec tous les éléments pratiques. L'application est disponible sur le Play Store et l'App Store.



**80**  
collaborateurs en  
télétravail

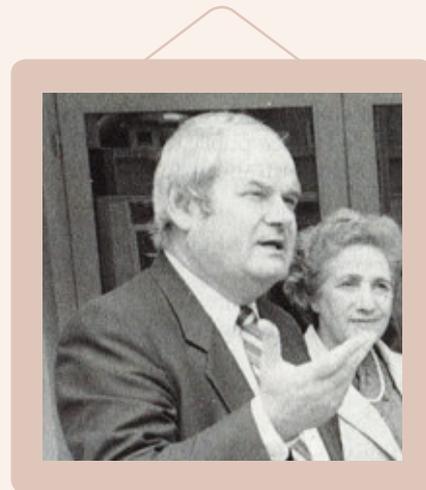
Le télétravail à grande échelle a été déployé avec une grande rapidité par les Systèmes d'information d'Habitat Audois, permettant à la quasi intégralité des collaborateurs du siège, soit près de 80 personnes, de pouvoir travailler à distance. Cela a grandement contribué à assurer une continuité de service efficace, notamment au niveau du travail de la gestion locative, avec la signature électronique des baux, la dématérialisation des Commissions d'Attributions des Logements,...

# Des valeurs

## Des collaborateurs de valeur(s)

On ne pourrait avoir d'activités à décrire dans ce rapport sans les femmes et les hommes qui composent et qui font Habitat Audois au quotidien : agents, techniciens, ouvriers, responsables, directeurs, membres des différentes commissions sans oublier bien sûr les élus de notre Conseil d'Administration. Ils partagent profondément les mêmes valeurs que défend notre Office Public de l'Habitat depuis presque 100 ans maintenant.

Nous joignons à ces remerciements celles et ceux qui ont quitté notre structure après de nombreuses années passées au sein de l'Office, comme Maryannick qui a fait valoir ses droits à la retraite après 22 ans au sein de nos services. Responsable de la gestion locative et sociale, elle retient « qu'Habitat Audois m'a donné ma chance et m'a permis d'évoluer. L'équipe de la gestion locative a été formidable et toujours très soudée. J'ai vraiment eu le sentiment d'œuvrer collectivement toutes ces années pour les plus démunis ».



M. Joseph Vidal - Mai 1986

# humaines

## Des vies consacrées à défendre ces valeurs

L'ensemble du monde du logement social audois, et au-delà, a été touché par le décès de M. **Joseph VIDAL**, le 9 juillet 2020, ancien Président de l'Office Public HLM de l'Aude, de 1973 à 2008.

Sous sa présidence emblématique, notre Office a lancé ou poursuivi de grands chantiers, comme la première opération sur le plan national en chauffage électrique collectif en 1974, la première opération solaire sur Carcassonne en 1976, l'Opération Programmée d'Habitat Bioclimatique (O.P.H.B.) avec la création de 400

logements économes en énergie et la réhabilitation de 600 logements, ou plus récemment le démarrage du 1er projet de requalification urbaine de la Conte en 1999 qui allait précéder le Programme de Rénovation Urbaine (2004).

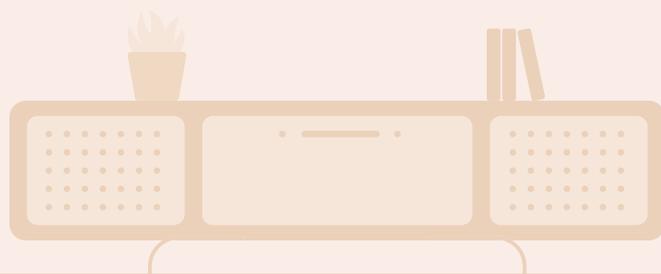
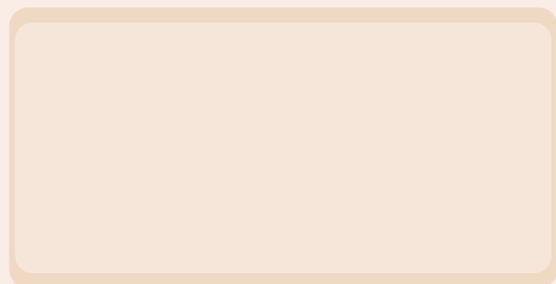
Nous avons également une pensée émue pour Mme **Suzanne PEJEAN**, disparue le 4 août 2020. Elle était administratrice depuis 1999 en tant que représentante des locataires et membre de la Commission d'Attribution des Logements d'Habitat Audois.

Deux belles personnes qui auront consacré une grande partie de leurs vies à la défense du logement social.



Mme Suzanne PEJEAN





SUIVEZ-NOUS

- oph.habitataudois
- HabitatAudois
- habitat\_audois
- habitat audois



**Habitat Audois**  
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