

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2022





Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EurHo-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux européens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE • Signataire du Code de conduite européen pour un Habitat Responsable, AUVERGNE HABITAT est membre d'ethis, communauté de bailleurs engagés en RSE (ethis-habitat.org)

SOMMAIRE

03 ÉDITO

04 PRÉSENTATION

07 UN NOUVEL ÉLAN POUR NOTRE DÉMARCHE RSE

10 PARTIES PRENANTES

12 LES TEMPS FORT 2022

14 NOS LIVRAISONS 2022

16 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

26 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

33 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

39 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

45 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

51 GLOSSAIRE

ÉDITO



**Philippe
BAYSSADE**

Directeur Général d'Auvergne Habitat



**Arnaud
GUILLEMAIN D'ECHON**

Président d'Auvergne Habitat

Après plusieurs années marquées par une stabilité des prix, des taux d'intérêts extrêmement bas, un marché de l'immobilier dynamique, 2022 apparaît comme une année de rupture. Le contexte économique s'est en effet brutalement tendu sur fond de crise géopolitique, mettant sous tension l'entreprise et toutes nos parties prenantes (locataires, entreprises, collectivités, collaborateurs).

Malgré cela AUVERGNE HABITAT a été solide, active, à l'écoute de ses partenaires et attentive à ses locataires.

Notre niveau de programmation s'est maintenu cette année avec la mise en service de 500 logements neufs et la livraison de 200 logements réhabilités. Notre patrimoine approche dorénavant les 19 000 logements.

Aux côtés des associations, nous avons pris part à la mobilisation nationale pour l'accueil des réfugiés en provenance d'Ukraine,

mettant à disposition des logements de résidences destinées à la démolition.

Aux côtés des entreprises, nous nous sommes engagés pour faire face à l'augmentation des coûts des matériaux, insérant des clauses de révisions des prix dans nos marchés.

Aux côtés de nos locataires, nous avons œuvré pour faire face avec eux à l'augmentation des charges liées à la hausse du coût de l'énergie et aux difficultés financières en découlant. Nos équipes se sont mobilisées pour accompagner nos locataires et mettre en place des mesures adaptées à chaque situation.

2022 a également été l'année du nouvel élan pour notre projet RSE. De nouvelles ambitions ont été définies et l'ensemble de nos collaborateurs a pu prendre part à la définition des actions à mener.

2023 promet d'être une année riche en projets pour AUVERGNE HABITAT. Malgré les perspectives économiques tendues, notre programme d'investissement demeure ambitieux pour répondre à la demande en logement à loyer maîtrisé sur notre territoire. Les enjeux environnementaux se faisant plus pressants, et sous l'impulsion du groupe Action Logement qui déploie un ambitieux plan de décarbonation, AUVERGNE HABITAT définira en 2023 sa stratégie de baisse des émissions carbone. Autre projet conséquent pour l'année à venir, et partie intégrante de notre démarche RSE, nous allons mener un travail sur la relation client : diagnostic de notre organisation et identification des pistes d'amélioration. La qualité de service demeure notre priorité, traduction concrète de l'engagement quotidien des femmes et des hommes qui composent AUVERGNE HABITAT.

Le mot d'Action Logement Immobilier

En 2022 nous sommes restés fixés sur notre raison d'être : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2022 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Si le contexte a été défavorable au développement immobilier, avec la crise énergétique, la guerre en Ukraine et leurs conséquences économiques pour les ménages et les entreprises, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec 43 044 agréments de logements abordables obtenus. Après avoir atteint en 2021 notre objectif du doublement de la production en 5 ans, nous confirmons en 2022 un niveau élevé de production maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale. Avec ces nouveaux logements et les 110 000 attributions de logements en 2022, les filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

Action Logement Immobilier s'affirme plus

que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Dans le contexte incertain que nous vivons, cette mission nous guide.

Je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2022 au service de la priorité première qu'est la réponse du groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je tiens à saluer cette année encore le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

Fin 2022, notre Groupe a dévoilé son exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la nécessaire transition écologique à opérer dans notre pays et

dans notre activité. Ce plan sera déployé dans les années à venir par nos filiales qui ont contribué à en nourrir les engagements par leurs expérimentations éprouvées et par leurs remarquables capacités d'innovation. Nous savons pouvoir compter sur elles pour agir à des constructions vertueuses pour l'environnement, au renforcement des performances énergétiques du parc par des investissements dédiés et enfin par des actions ciblées de sobriété énergétique.

Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au groupe Action Logement.

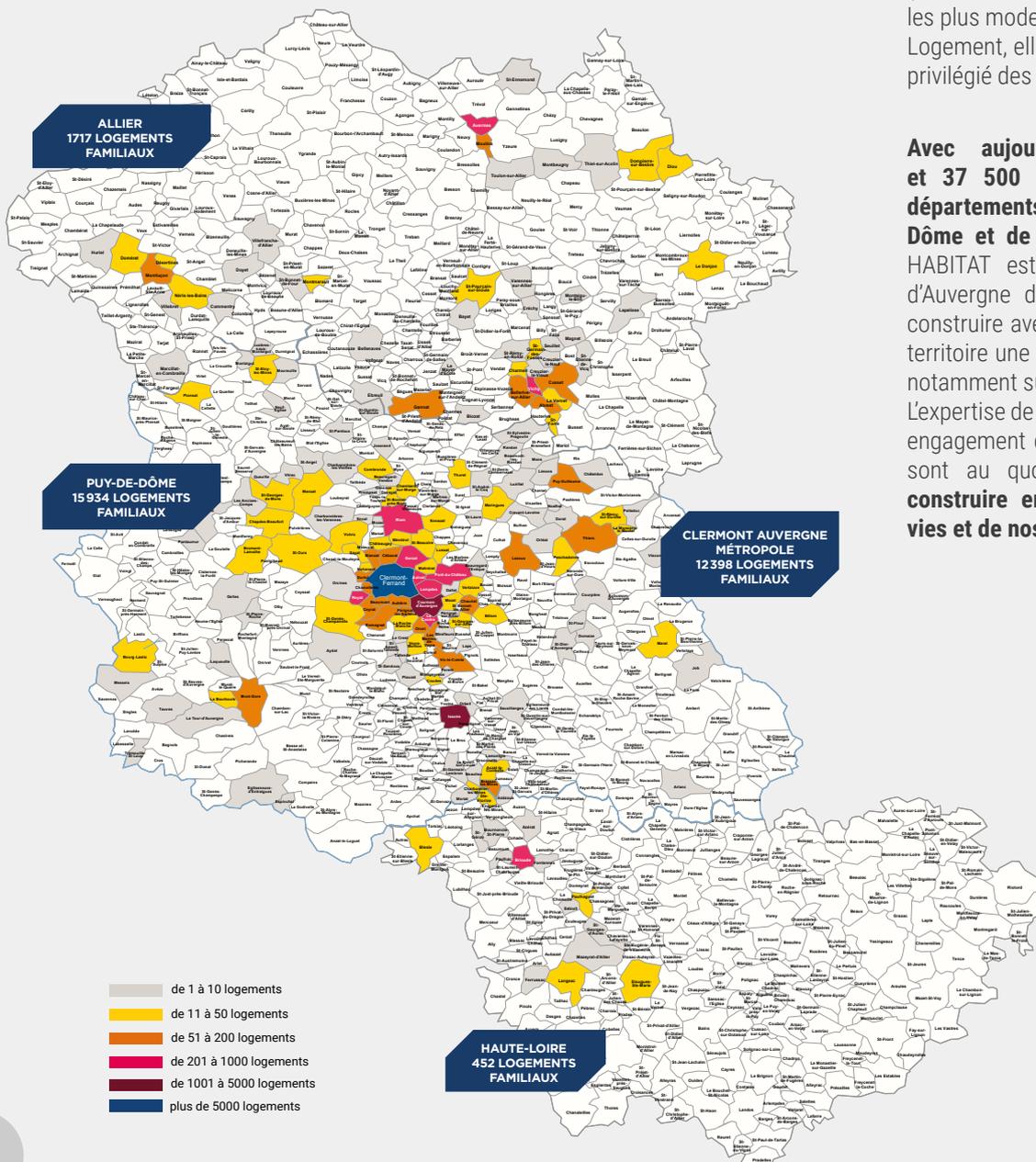


Frédéric CARRE

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

UNE MISSION INSCRITE DANS LE TEMPS

CARTE DU PATRIMOINE AU 31 DÉCEMBRE 2022

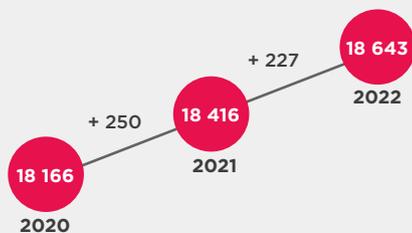


Depuis 1929, AUVERGNE HABITAT est une entreprise sociale pour l'habitat engagée dans la construction et la gestion d'un parc de logements accessibles au plus grand nombre et notamment aux familles les plus modestes. Filiale du groupe Action Logement, elle est également le partenaire privilégié des publics salariés.

Avec aujourd'hui 18 600 logements et 37 500 personnes logées sur les départements de l'Allier, du Puy-de-Dôme et de la Haute-Loire, AUVERGNE HABITAT est le premier bailleur social d'Auvergne dont la vocation est de co-construire avec l'ensemble des acteurs du territoire une offre de logement de qualité, notamment sur la métropole clermontoise. L'expertise de nos 260 collaborateurs, notre engagement de proximité et notre solidité sont au quotidien des garanties pour construire ensemble l'équilibre de nos vies et de nos villes.



→ CHIFFRES CLÉS 2022



PATRIMOINE

18 103 logements locatifs
et 518 équivalents logements



91,5 M€

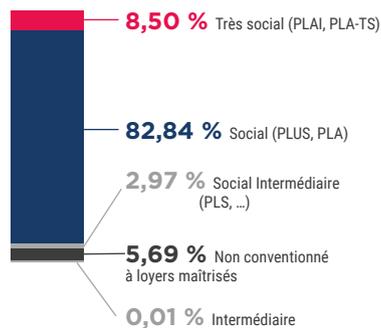
de chiffre d'affaires hors
récupération des charges
locatives

77,9 M€

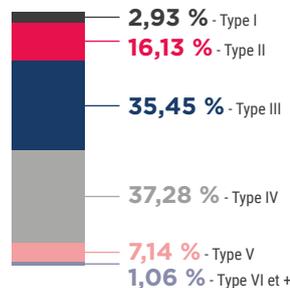
chiffre d'affaires
issu des logements locatifs

RÉPARTITION DU PATRIMOINE

Par catégorie

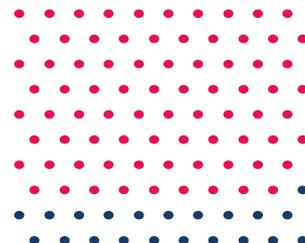
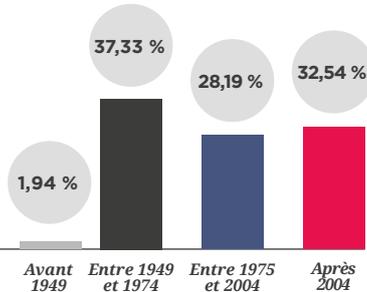


Par type



Par période de construction

(Date de livraison)



78,2 %

de logements collectifs



262,4

Salarié(e)s (ETP)



2 038

Attributions dans l'année



12,7 %

du parc de logements situés
en Quartiers Prioritaires
de la Ville

11,5 %

du parc situés sur
des territoires n'ayant
pas atteint le taux exigible
de logements sociaux

22,4 %

des titulaires du bail de
plus de 65 ans

43,7 %

de ménages recevant
une aide au logement

NOTRE ORGANISATION



Siège d'Auvergne Habitat

STRUCTURÉE POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

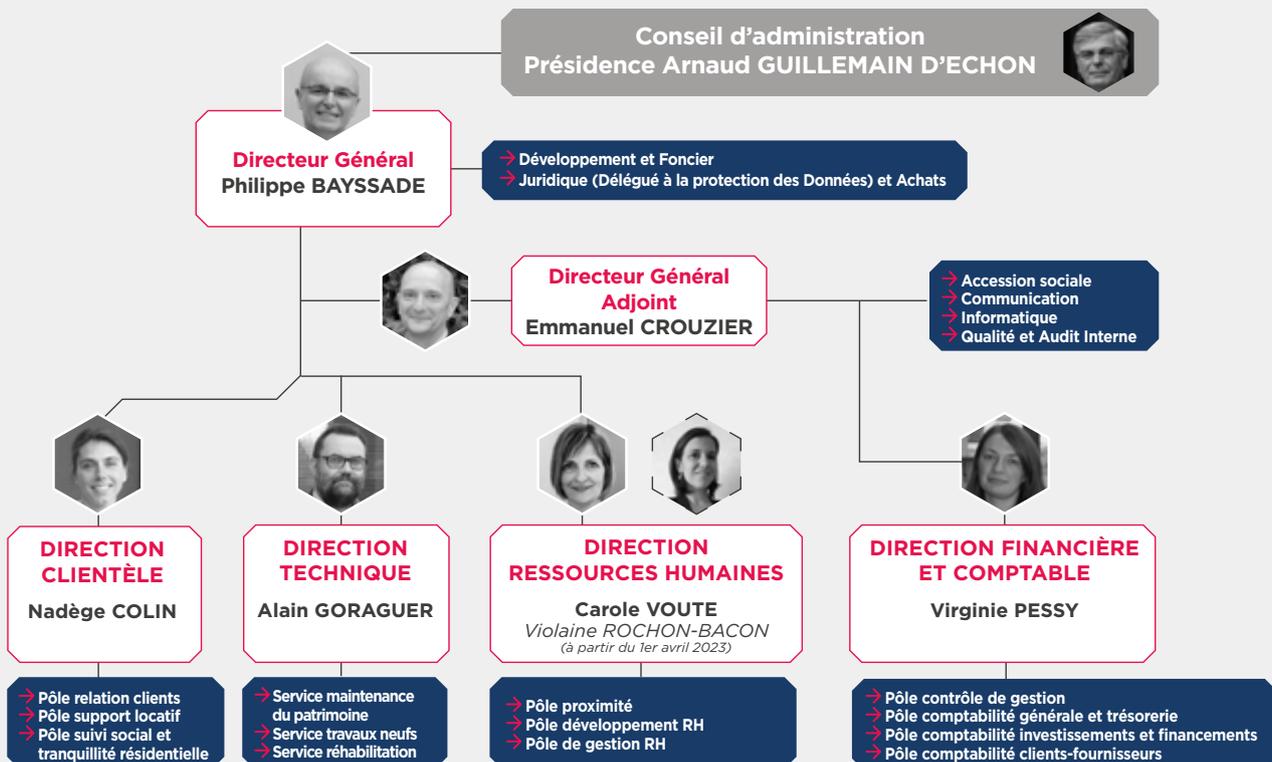
L'actionnaire de référence d'Auvergne Habitat est Action Logement Immobilier. Son Conseil d'Administration reflète cette appartenance et est, de ce fait, composé principalement de partenaires sociaux sous la présidence d'Arnaud GUILLEMAIN D'ECHON.

Il définit les orientations à moyen terme dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine et de la Convention d'Utilité Sociale. Le Conseil d'Administration délibère sur chaque décision importante pour l'entreprise (acquisitions et cessions foncières, budget, autorisations d'emprunts, politique de loyer, comptes annuels, programmation...).

Le Directeur Général, Philippe BAYSSADE, dispose des pouvoirs les plus étendus afin de mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration.

L'ORGANISATION A VOCATION À

- 1 - Répondre aux demandeurs de logement, notamment les salariés, via 6 agences et 2 bureaux permettant d'être au plus près de la clientèle.
- 2 - Assurer la qualité de service attendue par les locataires par une gestion de proximité constituée des gardiens et employés d'immeubles ainsi que des 6 agences.
- 3 - Assurer l'accompagnement social des personnes en difficulté au sein de la Direction de la Clientèle ou du Service Suivi Social et Contentieux.
- 4 - Entretien et améliorer le patrimoine via le Service Maintenance du Patrimoine et sa régie d'ouvriers, et le Service Réhabilitation.
- 5 - Répondre aux enjeux des territoires par le développement de nouveaux programmes via une équipe de maîtrise d'ouvrage.
- 6 - Favoriser l'accèsion à la propriété via un service accession sociale et vente aux locataires.



→ UN NOUVEL ÉLAN POUR NOTRE DÉMARCHE RSE

2022 a été l'année du nouvel élan pour notre démarche RSE. Nous avons opéré une refonte complète de notre projet. Ce travail s'est déroulé sur un peu plus d'un an et a associé l'ensemble de nos parties prenantes.

L'ÉTAT DES LIEUX AVEC DELCOOP (SEPTEMBRE 2021 - MARS 2022)

Ce travail a démarré par la réalisation d'un état des lieux par le cabinet Delcoop, spécialiste des démarches RSE des bailleurs, portant sur notre précédente démarche, notre niveau de maturité, nos forces, nos axes à travailler. Pour établir ce diagnostic, outre une analyse documentaire, les consultants de Delcoop ont mené des entretiens, collectifs ou individuels, avec un échantillon représentatif de toutes nos parties prenantes (représentants des locataires, élus, partenaires, membres du Conseil d'Administration, managers AUVERGNE HABITAT, représentants du personnel). Un questionnaire, envoyé à l'ensemble des collaborateurs, est venu compléter ces interviews.



Extrait de notre vidéo "La RSE, c'est quoi ?".



Séminaire des managers.

LA DÉFINITION DES AMBITIONS (AVRIL - MAI 2022)

Sur la base de cet état des lieux, nous avons rassemblé l'ensemble des managers pour travailler sur de nouveaux engagements. Lors d'un séminaire d'une journée, ils ont imaginé les orientations possibles pour ce nouveau projet et les objectifs associés. De ce travail sont ressorties 13 ambitions validées par notre Conseil d'Administration. Elles sont le guide de notre nouvelle démarche, le socle pour la définition et la mise en œuvre d'actions pragmatiques et concrètes.

L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION (MAI - NOVEMBRE 2022)

L'ensemble des collaborateurs a été associé à l'élaboration du plan d'actions lors de petits déjeuners RSE en mai puis lors de la journée du personnel en juin. Cette journée a été un moment particulièrement important au cours de laquelle les 224 collaborateurs présents se sont répartis au sein de 12 ateliers pour travailler sur les différentes ambitions et leurs traductions en projets concrets. Ils ont ainsi exprimé plus de 250 idées d'actions. Un travail de tri, de regroupement et de priorisation a ensuite été mené avec le Comité de direction. In fine, notre plan d'action pour 2023 comprend 22 actions, traductions concrètes de nos ambitions. De nombreuses autres actions restent "en réserve" et seront mises à l'agenda en fonction des avancées.



Atelier RSE lors de la journée du personnel.

PRÉSENTATION ET DEPLOIEMENT DU PLAN D'ACTION (AVRIL - DÉCEMBRE 2022)

Un référent, membre du Comité de Direction, a été désigné pour chacune des 5 thématiques de notre démarche. Les actions sont à la main des pilotes, collaborateurs identifiés comme responsable de projet. Ces derniers sont en charge du déploiement d'une ou plusieurs actions aux côtés du référent de la thématique. Le plan d'action ainsi que les pilotes associés ont été présentés à l'ensemble des collaborateurs lors des Vœux d'Auvergne Habitat en décembre 2022.

→ L'année 2023 sera celle de la mise en route des projets. Les pilotes, aux côtés de leurs référents, vont dans un premier temps travailler sur les modalités de mise en œuvre de leurs actions (périmètre, tâches, calendrier, ressources, etc.). Dans un second temps, les projets démarreront selon la temporalité définie par les pilotes et les référents.

NOS AMBITIONS ET OBJECTIFS

Nos priorités pour ce projet RSE se déclinent en 13 ambitions. Les 5 dimensions de la RSE sont concernées. Des objectifs viennent préciser ces ambitions et différentes actions les concrétisent.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- 1 Soutenir l'accès au logement et les parcours résidentiels par une offre diversifiée**
 - Poursuivre la diversification de notre offre
 - Renforcer la maîtrise du coût du logement pour nos locataires
 - Innover pour répondre à l'évolution des besoins des territoires
- 2 Faciliter le rapprochement domicile-travail**
 - Accompagner les mobilités professionnelles
 - Proposer une offre de logements à proximité des pôles d'activité et des transports en commun
- 3 Faire de l'expérience client notre priorité**
 - Favoriser l'implication de tous au service de la satisfaction clients
 - Proposer un cadre de vie paisible et agréable

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- 4 Réduire notre empreinte environnementale**
 - Réduire nos émissions carbone
 - Contribuer à la préservation des ressources et améliorer la gestion des déchets
 - Protéger la biodiversité
 - Renforcer la résilience de notre patrimoine face au changement climatique
- 5 Promouvoir et soutenir la contribution de nos parties prenantes à la transition écologique**
 - Sensibiliser et coopérer avec nos partenaires et prestataires en faveur de la transition écologique
 - Encourager et développer les pratiques éco-responsables au travail
 - Sensibiliser, mobiliser et accompagner les habitants à l'évolution des pratiques et usages

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- 6 Conforter notre capacité financière à répondre aux enjeux sectoriels et sociétaux**
 - Adapter notre modèle économique pour répondre aux nouveaux enjeux
 - Évaluer nos projets et investissements en intégrant une approche de coût global, sur l'ensemble du cycle de vie, en associant les services concernés
- 7 Mettre en oeuvre une politique d'achats responsables**
 - Promouvoir et soutenir les filières locales
 - Développer le recours à des achats socialement responsables
 - Renforcer la relation à nos fournisseurs

NO
AMBIT

FOCUS

LA DÉMARCHE EURHO-GR

AUVERGNE HABITAT publie depuis 2012 un rapport d'activité responsable élaboré à partir du référentiel EURHO-GR. Ce référentiel, propre au logement social, aborde l'ensemble des composantes de la RSE, s'articulant autour de 5 thématiques : Promouvoir l'équilibre social des territoires (responsabilité sociétale), Préserver l'environnement (responsabilité environnementale), Contribuer à une économie durable (responsabilité économique), Valoriser les ressources humaines (responsabilité sociale), Gouvernance et relations aux parties prenantes (gouvernance responsable).

Le présent rapport rend compte de notre performance sur chacun des sujets. Il est un outil central de communication sur nos actions et impacts auprès de nos parties prenantes.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

8 Développer notre capital humain

- Renforcer notre attractivité en tant qu'employeur
- Dynamiser et accompagner les parcours professionnels

9 Favoriser le bien-être des collaborateurs et la cohésion au sein de l'entreprise

- Continuer à renforcer la qualité de vie collective au travail et la prévention risques
- Développer la convivialité et les échanges autour de projets porteurs de sens

GOUVERNANCE ET RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

10 Conforter l'engagement de nos administrateurs

- Accompagner les administrateurs dans l'appréhension et l'exercice de leurs responsabilités
- Développer l'échange et la réflexion collective sur les enjeux du secteur, des territoires et de l'entreprise
- Faciliter le partage et l'accès à l'information des administrateurs

11 Favoriser une culture managériale et une organisation au service du collectif et de la performance durable

- Développer une organisation et une culture de transversalité pour faciliter le travail au quotidien et gagner en efficacité
- Réaffirmer la contribution, le rôle et les responsabilités de chacun au service de la performance collective
- Renforcer l'échange et le partage d'information au sein de l'organisation

12 Renforcer le dialogue avec nos parties prenantes

- Tisser un lien plus direct avec nos locataires, notamment les locataires des grands ensembles
- Agir aux côtés des collectivités pour répondre aux besoins des territoires
- Soutenir les projets citoyens

13 Faire de notre démarche RSE un projet vivant et connu de tous

- Rendre compte de notre démarche et de nos résultats à nos parties prenantes
- Associer nos parties prenantes à nos actions

OS
TIONS



PARTIES PRENANTES



ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

- gestion saine et durable
- développement d'une offre de logements adaptée...
- accompagnement des orientations stratégiques de l'actionnaire de référence (logements des salariés, des jeunes, plan de décarbonation, politique de maîtrise des risques...)

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- assemblée générale
- conseil d'administration
- rapport de gestion et rapport RSE
- commissions
- comitologie



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- conditions d'emploi
- qualité de vie au travail
- employabilité et développement des compétences

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- négociations collectives et accords d'entreprise
- CSE
- intranet
- Événement collaborateurs
- Procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs
- groupes de travail
- baromètre social



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements abordables adaptée aux besoins
- cohésion sociale
- mixité sociale
- attractivité et développement durable des territoires...
- renouvellement urbain

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- convention d'utilité sociale
- rapport RSE
- cérémonie des vœux
- contrats de ville

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de faire et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX

- accès au logement
- cohésion et lien social
- soutien à l'insertion économique
- soutien au dynamisme socio-culturel et sportif
- soutien à l'insertion par le logement
- Réponse aux besoins des habitants

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- relation permanente avec les CCAS et associations œuvrant sur le territoire
- participation aux assemblées générales des associations partenaires
- convention de partenariat



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

PRINCIPAUX ENJEUX

- capacité de production et réhabilitation
- maîtrise des coûts
- qualité et respect des délais
- viabilité et développement des entreprises
- innovation
- loyauté des pratiques et respect des principes de RSE dans la chaîne de valeur
- financement des investissements

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- contrats
- dialogue prospectif avec les promoteurs
- clause d'insertion par l'économique, clause RGPD, clause anti-corruption
- charte relative aux offres anormalement basses



RÉSIDENTS

PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements adaptée aux besoins
- coût global du logement maîtrisé
- qualité des services
- santé et sécurité
- accompagnement et parcours résidentiel...

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- enquêtes de satisfaction
- Ah ! le mag (Journal des locataires)
- conseil de concertation locative
- réunion de concertation des locataires dans le cadre des projets de réhabilitation
- espace locataire
- maîtrise d'œuvre sociale



LES TEMPS FORTS 2022

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

MISE EN LIGNE DU NOUVEAU SITE WEB AUVERGNE HABITAT ET DE L'EXTRANET LOCATAIRE



FÉVRIER

POSE DE PREMIÈRE PIERRE AU FOYER CHRS LHSS RUE BARTHOLDI À CLERMONT FD



11 MARS

INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE "LES MARTIALIS" AUX MARTRES DE VEYRE



11 AVRIL

INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE "LES CAUDALIES" AU CENDRE



5 AVRIL

SÉMINAIRE DES MANAGERS POUR LA DÉFINITION DES AMBITIONS DE NOTRE NOUVEAU PROJET RSE



4 MAI

ATELIERS RELOGEMENT POUR LES LOCATAIRES DE "LA GRANDE COMBAUDE" ET DU "CHÂTEAU DES VERGNES"



17 ET 19 MAI

VISITE DE CHANTIER DE RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE "LA CROIX BLANCHE" À CURNON D'Auvergne



19 MAI

TOURNOI DE FOOT CARITATIF DE CEYRAT



3 JUIN

**INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE SO'SENIORS®
"LES JARDINS D'ANDRÉ" À COURNON**



28
JUN

**RÉFÉCTION INTÉGRALE DE
L'AGENCE D'AULNAT**



SEPTEMBRE

**JOURNÉE D'ENTREPRISE AU
PALAIS DES CONGRÈS DE VICHY**



21
JUN

**DÉMÉNAGEMENT DE L'AGENCE DE
COURNON**



28
SEPTEMBRE

REPORTAGE FR3 SUR LE LOGEMENT SOCIAL ET LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



7
OCTOBRE

**INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE
SO'SÉNIORS® "LES BERGES DE
L'ÉTANG" À CHAURIAT**



26
OCTOBRE

CONFÉRENCE DE PRESSE ANNUELLE



16
JUN

**INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE
SO'SENIORS® "LE PLESSIS" À LE DONJON**



7
JUN

**SIGNATURE DU PARTENARIAT AVEC
UNIS-CITÉ POUR LA 3ÈME PROMO-
TION DES ECO VOLONTERRES**



27
OCTOBRE

CÉRÉMONIE DES VOEUX



15
DÉCEMBRE

NOS LIVRAISONS 2022



LES LISTES 2

ISSOIRE
4 pavillons
LE COMPAS DANS L'ŒIL



LE CAPRICORNE

CLERMONT-FERRAND
22 appartements
DHA



LES BERGES DE L'ÉTANG

CHAURIAT
25 pavillons So'Séniors
GAILLARD

PEIROUX

MOZAC
6 appartements et
16 pavillons
VEFA EUROPEAN HOMES

LES TERRASSES DE TOURNOËL

VOLVIC
10 pavillons
ANDESITE

LES LILAS

AUBIÈRE
3 pavillons
I. MAILLET

PLACE FANTASQUE 1

ENNEZAT
9 pavillons
VEFA URBASITE

PLACE FANTASQUE 2

ENNEZAT
6 appartements
ATELIER CASA



LES TERRASSES DU PRADIER

VEYRE-MONTON
12 intermédiaires
S. SOULAS



L'AIGUILLE

GERZAT
24 appartements
DHA



LE BRUCHET 2

PERIGNAT ES ALLIER
7 appartements
MORPHO

LES ALLÉES DE PLANAT 3

VIC-LE-COMTE
4 pavillons
MINES

PUY BESSEAU

CUSSET
15 appartements et 10
pavillons
VEFA CDR

ORIGIN

CLERMONT-FERRAND
30 appartements
VEFA NEXITY

LES CLUZELLES

CHATEAUGAY
9 pavillons
ATELIER MAX

LA CROIX DES RAMEAUX

PONT-DU-CHÂTEAU
13 appartements
M. VESCERA

LA CROIX DES RAMEAUX 2

PONT-DU-CHÂTEAU
19 pavillons
VEFA HOLDEGE



GRAND ÉCRAN

CLERMONT-FERRAND
8 appartements
VEFA NEXITY



AMARANTE

CEYRAT
16 appartements
S. SOULAS



LE PLESSIS

LE DONJON
11 pavillons So'Seniors
ATELIER IMAGINE



LA ROUGÈRE

CHAMPEIX
11 pavillons So'Seniors
CITE ARCHITECTURE



L'ARBORESCENCE

CLERMONT-FERRAND
16 pavillons
ATELIER CASA



ROMANIN II

CLERMONT-FERRAND
22 appartements
E.PLAT



LES MUSCARIS

CLERMONT-FERRAND
5 appartements
VEFA NEXITY



LES CAUDALIES 1 ET 2

LE CENDRE
18 appartements et 12 pavillons dont
4 en PSLA
VEFA PIERREVAL



LES MARTIALIS

MARTRES DE VEYRE
11 pavillons (dont 5 en accession) et
8 intermédiaires
BOA

LES ALLÉES DE PLANAT 4

VIC-LE-COMTE
12 pavillons dont 6 en PLSA
VEFA FONCIMMO

LES CONDAMINES

VERTAIZON
5 pavillons dont 2 en PSLA
VEFA SOFIGARDE

SAINT YVOINE

ISSOIRE
4 pavillons
VEFA RUE66

MONTJOLY

CHAMALIÈRES
6 appartements en acquisition-
amélioration
ATELIER MAX

29 av CENTRALE

LE CENDRE
1 pavillon en acquisition-
amélioration
ATELIER MAX



LES JARDINS D'ANDRE

COURNON
30 appartements So'Seniors
VEFA URBASITE



LES TERRASSES DU PARC

CLERMONT-FERRAND
6 appartements
VEFA ITINERIS BUILDING

LE CLOS DU TOURAIL

MARTRES D'ARTIERES
4 pavillons en PSLA
VEFA SOPRIA

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

NOTRE STRATÉGIE

Face aux enjeux de territoire, AUVERGNE HABITAT continue son développement sur tous les segments du logement afin d'accompagner les politiques publiques, poursuit l'amélioration de son parc afin de garantir pour ses locataires une maîtrise des charges et développe des actions d'accompagnement social vis-à-vis des personnes fragiles.

NOTRE PERFORMANCE

2022 reste encore à un niveau élevé de programmation avec 693 logements financés qui traduit la volonté d'Auvergne Habitat de répondre au besoin en logements sur son territoire. La part de marché d'Auvergne Habitat sur la programmation 2022 s'établit localement à 48% dans le Puy de Dôme et 44% sur le territoire de Clermont Auvergne Métropole. Au niveau de la région Auvergne Rhône Alpes, avec 5,36% de parts de marché sur la production de logement locatif social, AUVERGNE HABITAT se positionne comme le quatrième acteur sur le développement sur la région.

À noter dans la programmation de l'année 2022, quelques opérations significatives :

- Route d'Aubière à Beaumont avec 38 logements, venant renforcer l'offre locative sociale sur cette commune déficitaire.
- Franc Rosier à Clermont-Ferrand, projet d'acquisition en VEFA de 70 logements et d'une résidence Jeune Actif de 32 logements.
- Rue Marx Dormoy à Clermont-Ferrand avec la transformation des anciens bureaux de la Fédération Française du Bâtiment en 80 logements.

Auvergne Habitat a livré cette année 457 logements. Conformément aux objectifs, 91% du développement est réalisé sur le croissant Vichy-Riom-Clermont-Issoire.

Il est toutefois à noter un coût de revient des projets en nette augmentation du fait de l'évolution des prix des matériaux et de l'énergie, ce qui pose des difficultés dans le lancement des opérations.

NOS ENJEUX

RÉPONDRE AUX CARACTÉRISTIQUES DU TERRITOIRE :

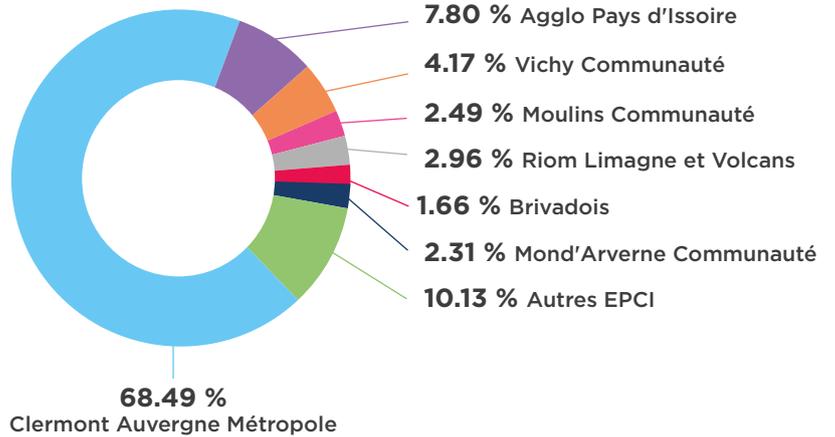
- une **tension importante** sur le marché du logement situé en milieu urbain à savoir **autour de l'agglomération clermontoise**,
- **des besoins d'interventions dans les quartiers politiques de la ville** et dans le cadre du renouvellement urbain,
- **des besoins de renouvellement de l'offre en milieu rural** avec des actions d'accompagnement des projets de revitalisation des centres bourgs,
- **des besoins d'amélioration thermique du parc** afin de maîtriser le coût du logement pour une population dont les ressources moyennes sont inférieures à la moyenne nationale,
- **des besoins importants d'adaptation des logements liés au vieillissement** de la population sur l'ensemble du département,
- un contexte de crise économique nécessitant la **maîtrise des loyers**.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

PRODUCTION DE LOGEMENTS NEUFS



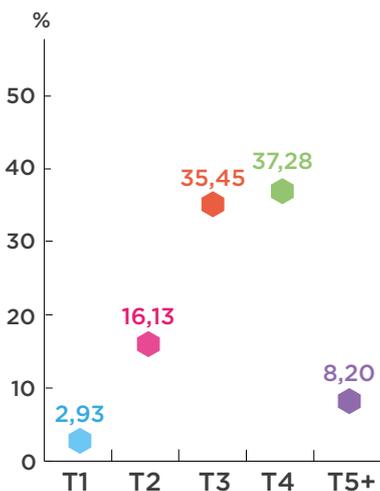
RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR TERRITOIRES



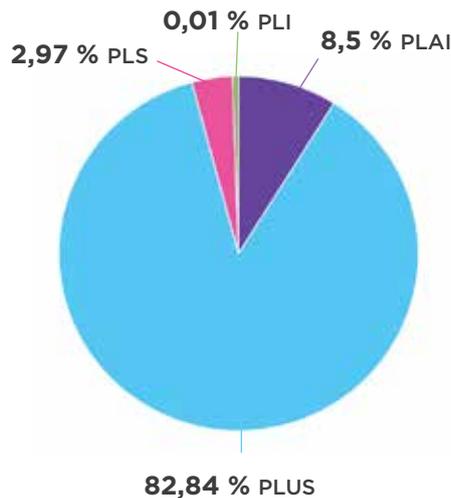
91 % de notre production est réalisée sur notre territoire de développement, soit le croissant Vichy - Riom - Clermont-Ferrand - Issoire.

CARACTÉRISTIQUES DU PARC

TYPLOGIE DES LOGEMENTS

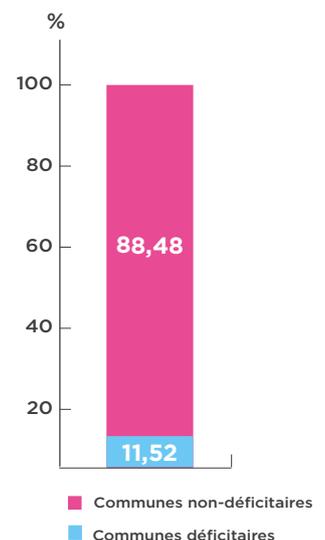


TYPE DE FINANCEMENT



EMPLACEMENT

(communes déficitaires/non-déficitaires)



FOCUS

NOS RÉPONSES AUX PROBLÉMATIQUES LIÉES AU VIEILLISSEMENT

AUVERGNE HABITAT poursuit son engagement auprès des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap. Cet engagement revêt plusieurs dimensions.



De gauche à droite : résidences le Hameau du Petit Auzon, La Maugagnade, Les jardins d'André et les berges de l'Etang. Dans ces résidences SoSeniors dont Aesio est partenaire, un référent de vie social, présent à mi-temps accompagne les habitants dans la mise en oeuvre d'un projet social co-construit avec les habitants.

Il y a tout d'abord la création de résidences dédiées aux personnes fragilisées par l'âge ou le handicap qui souhaitent conserver une vie sociale : **les résidences So'Senior**. Ces résidences proposent, outre un logement adapté, une offre de services facultatifs proposés par un partenaire. La plupart des résidences possède une salle commune dans laquelle sont régulièrement proposées des activités. Depuis le lancement de ce concept, en 2020, ce sont 6 résidences qui ont vu le jour sur le Puy-de-Dôme et l'Allier, représentant 128 logements. Un ensemble de 28 pavillons est actuellement en travaux et une dizaine d'autres projets sont à l'agenda et viendront enrichir l'offre de logements SoSeniors sur le territoire.

AUVERGNE HABITAT a également développé un autre type de résidence à destination des personnes en recherche d'une vie sociale plus riche : **la résidence intergénérationnelle Le Jardin d'Adrien**. Ce projet de 36 logements, monté en partenariat avec l'association RéciproCité, est doté d'une maison de projets où les locataires peuvent se retrouver pour des temps d'échange et d'activité.

Pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, AUVERGNE HABITAT s'est également rapprochée de l'association Partage un Toit qui propose de mettre en lien un jeune et un sénior pour une **cohabitation intergénérationnelle**. 3 locataires AUVERGNE HABITAT adhèrent aujourd'hui à ce dispositif et proposent une chambre à un jeune en échange d'un service.



Résidence intergénérationnelle Le Jardin d'Adrien.



Photo d'illustration d'une personne âgée bénéficiant d'un logement adapté à la perte de mobilité. Crédit photo : Objectif Autonomie.

AUVERGNE HABITAT consacre chaque année une partie de son budget d'entretien des logements à **l'adaptation à la perte de mobilité pour le maintien à domicile**. Notre politique prévoit jusqu'à 100% de prise en charge des coûts par AUVERGNE HABITAT, afin de tenir compte des capacités financières des locataires.

Enfin, une **campagne de sensibilisation en partenariat avec la CARSAT** sur le "bien vivre sa retraite" est en cours de déploiement.



1,11 %
de croissance de l'offre
de logements locatifs



48,2 %
des logements vendus
le sont à des locataires
d'Auvergne Habitat



+0,50 €/m²/shab
d'évolution du montant des charges
locatives hors énergies payées par
locataire

ATELIERS RELOGEMENT

Dans le cadre du Nouveau Projet de Renouvellement Urbain mené par Clermont Auvergne Métropole et la Ville de Clermont-Ferrand, AUVERGNE HABITAT est engagée dans des opérations de relogement concernant les familles des résidences de la Grande Combaude et du Château des Vergnes dont les démolitions sont prévues à partir du 2^{ème} semestre 2023. 50% des familles de ces résidences ont d'ores et déjà été relogées, les autres familles ont été invitées à participer les 17 et 19 mai à des « ateliers relogement » avec pour double objectifs de rappeler l'ensemble du processus de relogement mais également d'amener les familles à envisager d'être relogées dans un autre quartier. Les agences de Cournon, d'Aulnat et du Siège étaient présentes lors de ces ateliers afin de faire découvrir aux locataires l'offre de logements proposée par AUVERGNE HABITAT sur d'autres secteurs et pouvant répondre à leurs besoins.

INTERNALISATION DU SYNDIC EQUATURE

AUVERGNE HABITAT possède environ 3000 logements en copropriétés dont 1400 sont gérés par le syndic Equature, société du groupe Action Logement. Dans le cadre de la poursuite de la transformation du groupe et dans un contexte d'activité de vente HLM très dynamique pour AUVERGNE HABITAT, il a été étudié en 2022 le projet de transférer et d'internaliser une partie de l'activité de syndic de copropriété de la SARL EQUATURE. Il s'agit de l'activité portant sur la gestion des copropriétés du territoire Auvergnat.

Les études menées ont permis de valider la faisabilité du projet au niveau juridique, organisationnel, financier et social. L'année 2023 sera celle du déploiement du projet avec un transfert des mandats de gestion des copropriétés prévu pour le

4^{ème} trimestre. Cette activité de syndic "social", nouvelle pour AUVERGNE HABITAT, a supposé de structurer l'activité de gestion des copropriétés en interne en différenciant bien les missions de gestion de copropriété en tant que copropriétaire bailleur des missions de gestion de copropriété en tant que syndic. C'est pourquoi il a été décidé de conserver l'activité de gestion de copropriété en tant que copropriétaire-bailleur au sein du service maintenance du patrimoine et de rattacher l'activité de syndic au service acces-

sion. Les anciens salariés de la SARL Equature vont ainsi se voir proposer un poste au sein d'Auvergne Habitat. Un nom a été choisi pour le syndic d'Auvergne Habitat : So'Copro.



Défi ☹️

AUGMENTATION DU PRIX DE L'ÉNERGIE ET MAÎTRISE DES CHARGES

La hausse du coût de l'énergie et notamment du prix du gaz qui a été multiplié par 10 entre juillet 2021 et juillet 2022 a considérablement impacté les charges des locataires sur 2022. Malgré l'augmentation des provisions pour les locataires en chauffage collectif dès novembre 2021 et l'intégration de l'aide gouvernementale, la régularisation des charges envoyée à mi-année s'est retrouvée majoritairement débitrice contrairement aux années précédentes. Les locataires déjà impactés par l'inflation dans leur quotidien, se sont retrouvés devant une difficulté financière supplémentaire. Les impayés des locataires en place ont augmenté de 19%. Les équipes d'Auvergne Habitat se sont mobilisées pour un accompagnement social et la mise en place de calendriers d'échelonnement des paiements.

En juillet 2022, AUVERGNE HABITAT a souscrit un nouveau contrat de chauffage collectif auprès d'ENGIE Solutions basé sur un achat de gaz à prix ferme pendant 30 mois. Dans ce contrat, l'exploitant s'engage, par ailleurs, à une baisse des consommations de 15% via une meilleure gestion et une amélioration des équipements financée par AUVERGNE HABITAT. L'accélération des rénovations énergétiques et la mise en place d'un plan de sobriété sont d'autres réponses à ce contexte économique défavorable pour nos locataires.





L'Îlot Grenier à Riom, avant réhabilitation.

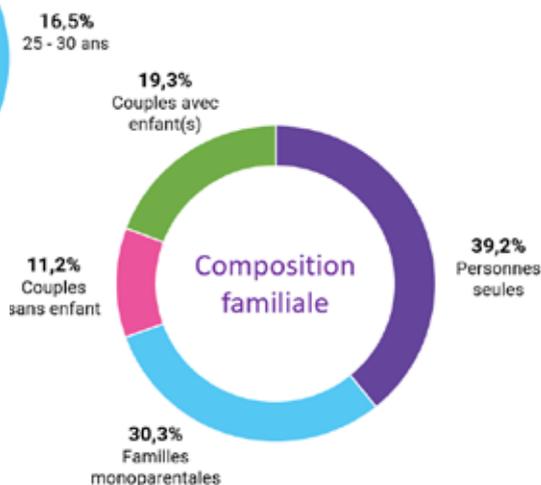
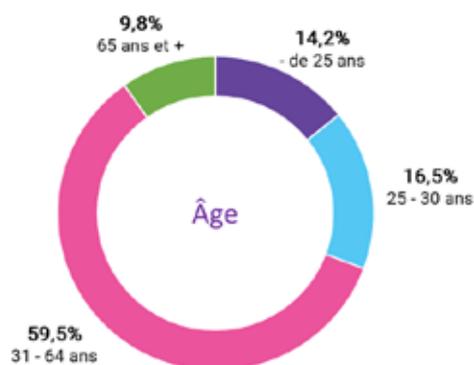
ACCOMPAGNEMENT DES VILLES IDENTIFIÉES DANS LE DISPOSITIF ACTION CŒUR DE VILLE

Le dispositif Action Logement Action Cœur de Ville permet de réaliser des opérations complexes en centre-ville qui ne pourraient pas voir le jour sans cet appui financier. La résidence Berbiziale à Issoire, dont les travaux devraient s'achever courant 2023, est la 1ère opération d'Auvergne Habitat à avoir bénéficié de ce financement. Depuis, d'autres opérations sur les villes de Vichy, Thiers, Riom et Issoire se succèdent. Une opération en plein cœur de Riom va ainsi être mise en chantier courant 2024. Il s'agit de l'Îlot Grenier, une opération de réhabilitation/reconstruction dans le centre médiéval, qui a connu un usage de tannerie au Moyen-Âge et ce jusqu'à la fin des années 50. Ces bâtiments reconvertis plusieurs fois au cours du temps sont aujourd'hui inoccupés et en train de s'effondrer. Au vu des bénéfices en termes de politique urbaine et sociale, et face au défi du zéro artificialisation, ce dispositif Action Cœur de Ville encourageant la revitalisation des centres urbains prend tout son sens. En ce qui concerne l'Îlot Grenier, pour la commune de Riom, c'est une réelle opportunité de répondre à la demande de logement tout en améliorant le cadre de vie de ses habitants et redynamisant ses quartiers/son centre-ville. Pour AUVERGNE HABITAT, le soutien financier d'Action Logement représente une prise en charge de 16,5 % du coût global de l'opération.



Illustration 3D de l'Îlot Grenier après réhabilitation.

PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS



LOGEMENT DES RÉFUGIÉS EN PROVENANCE D'UKRAINE

Depuis le début du conflit, en mars 2022, des dizaines de milliers d'Ukrainiens ont fui leur pays. AUVERGNE HABITAT a pris part à la mobilisation nationale pour l'accueil des déplacés via la mise à disposition de logements. 25 appartements ont été identifiés dans un immeuble dont les logements ont été libérés en vue de leur démolition dans le quartier des Jodottes à Issoire, permettant ainsi d'accueillir des familles avant de les réorienter vers des logements pour plusieurs mois. Sur nos 3 départements, un recensement des logements vacants a permis de proposer d'autres solutions d'hébergement dans le cadre de l'intermédiation locative. En février 2023, la préfecture du Puy-de-Dôme a dressé un bilan de cet accueil et s'est déclarée très satisfaite de l'action d'Auvergne Habitat dans ce mouvement de solidarité.

FOYER RUE BARTHOLDI

Au 18 rue Bartholdi à Clermont-Ferrand, AUVERGNE HABITAT construit un immeuble afin de répondre aux besoins de l'association CeCler qui avait pour projet de déplacer un Lit Halte Soin Santé (LHSS) de 25 places situé actuellement à Royat dans des locaux mieux adaptés et conformes aux normes en vigueur, et de créer 25 places de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). Cet immeuble se décomposera pour partie en bureaux, pour le personnel de l'association (administratif, social et médical) pour une autre partie en 25 chambres à l'usage de LHSS et 25 T1 destinés au CHRS.



La résidence sera louée par bail emphytéotique pour une durée de 40 ans à l'association CeCler propriétaire de la parcelle. Les travaux de la résidence s'achèveront en juin 2023.



PAROLE À :

Dominique CHARMEIL
Directrice Générale - Association CeCler

Pourquoi développer des LHSS, quels sont les besoins sur le territoire ?

Les LHSS permettent d'accueillir des personnes sans domicile fixe présentant une pathologie médicale qui nécessite des soins. Les personnes à la rue ont des santé fragiles et le LHSS est le seul type d'établissement à pouvoir prendre en charge les besoins sociaux et médicaux de ces personnes grâce à la présence d'un personnel médical (médecins, infirmière, aide-soignante) et social (travailleur social, agent d'accueil et de surveillance, accompagnateur, éducatif et social). Il y a donc un intérêt presque vital à développer ce type de projet.

Quels avantages trouvez-vous à travailler avec AUVERGNE HABITAT pour développer un tel projet ?

Les bâtiments dans lesquels nous exerçons nos missions sont de plus en plus soumis à des évolutions de norme. Nous devons nous adapter en permanence alors que la connaissance du bâti n'est pas notre domaine d'expertise. Par ailleurs, nos budgets sont contraints. S'allier à un partenaire comme AUVERGNE HABITAT, c'est une opportunité d'apporter une réponse à ces problèmes majeurs, à savoir le besoin d'expertise en matière de maîtrise d'ouvrage et l'assurance de loyers maîtrisés. Il est clair qu'avec des projets comme la construction du LHSS Bartholdi, AUVERGNE HABITAT joue parfaitement son rôle de bailleur social.



SOC 1

Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

		2020	2021	2022
SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	0,61 %	1,35 %	1,11 %
	Offre en foyers	3,3 %	2,2 %	1,17 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	402 logements	417 logements	430 logements
	Nombre de logements anciens acquis	0 logements	0 logements	0 logements
	dont nombre acquis hors du parc social	0 logements	0 logements	0 logements

⊕ En 2022, le rythme de livraison s'est maintenu à un niveau important avec 430 logements locatifs livrés. Cependant, la dégradation du contexte économique qui a marqué l'année a fortement impacté le lancement des travaux pour la construction de nouveaux logements. Aussi, il est à prévoir un ralentissement du nombre de livraisons pour 2023.

SOC 1.2

Répartition des logements neufs et acquis dans l'année par typologie

		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
SOC 1.2 Répartition des logements neufs et acquis dans l'année par typologie	T1	4	33,9	0	0	2	35,6
	T2	130	46,6	124	46,4	143	48,2
	T3	162	66	174	65,8	152	66,5
	T4	105	85,3	110	83,8	127	86,7
	T5	1	94,1	9	97,9	6	106
	T6 et +	0	-	0	-	0	-

⊕ La typologie des logements livrés suit le même schéma depuis quelques années avec une large majorité de T2 et T3 pour lesquels la demande est la plus forte.

SOC 1.3

Répartition des logements livrés par catégorie de financement² (en nombre de logements)

SOC 1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement ² (en nombre de logements)	«Très social»	117	114	141
	«Social»	271	232	231
	«Social Intermédiaire»	14	71	52
	«Intermédiaire»	0	0	0
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	0	6

² «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

⊕ La production de logements à caractère très social est repartie à la hausse en 2022 avec 141 logements livrés, représentant près d'un tiers de notre production.

SOC 1.4

Production en accession sociale (en nombre de logements)

SOC 1.4 Production en accession sociale (en nombre de logements)	Logements neufs livrés	0	0	0
	Logements neufs livrés en location-accession	19	52	21

⊕ Le nombre de logements neufs livrés est inférieur aux prévisions pour 2022 du fait d'une opération de 20 logements livrée en janvier 2023. A noter pour cette année, une année record dans le nombre de contrats signés avec 69 contrats de réservation et 51 ventes signées (soit +27% par rapport à 2021).

SOC 1.5

Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

		Nouvel indicateur		
SOC 1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)			2578
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,12%	0,28 %	0,71 %
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement Labels / certifications concernés	6,38 %	7,24 %	7,23 %
	Caractéristiques des logements concernés			

⊕ La part de logement adapté au vieillissement et à la perte de mobilité poursuit sa croissance, avec en 2022 une activité de livraison importante de logements So'Séniors.

SOC 1.6

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

SOC 1.6 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	150	150	150
	Personnes âgées autonomes	0	0	0
	Ménages en situation de fragilité sociale / économique	26	26	26
	Travailleurs (FJT, FTM)	160	171	171
	Autres publics (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	181	181	198
	Personnes âgées dépendantes	176	176	176
	Personnes handicapées	216	216	216
	Total	909	920	937

⊕ En 2022, les 10 logements de la résidence Effiat à Clermont-Ferrand ont changé d'usage (de logements familiaux à foyers).



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

		2020	2021	2022
SOC 2.1 Niveau moyen des loyers du parc (€/m ² S hab)	Parc «Très social»	5,65	5,56	5,59
	Parc «Social»	5,29	5,33	5,37
	Parc «Social intermédiaire»	7,92	8,2	8,31
	Parc «Intermédiaire»	6,82	6,86	6,89
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,07	6,23	6,29

⊕ On note une augmentation de l'ensemble des loyers cette année, conformément à l'évolution de l'IRL.

SOC 2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année (€/m ² S hab)	Parc «Très social»	5,77	5,82	5,72
	Parc «Social»	6,53	6,51	6,34
	Parc «Social intermédiaire»	8,75	9,41	8,94
	Parc «Intermédiaire»	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	Non disponible	Non disponible	Non disponible

SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	35,2%	37,7%	37,3 %
	Ménages aux ressources comprises entre > 60 % et 100% des plafonds	28,1%	30,3%	28,6 %

SOC 2.4 Évolution du globale du montant des loyers	Evolution du montant des loyers	1,53%	0,66%	0,42 %
---	---------------------------------	-------	-------	---------------

⊕ L'augmentation est conforme à la variation de l'IRL.

SOC 2.5 Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	Evolution du montant des charges récupérables	- 1,13	3,25	1,11
	Evolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	-0,45	0,89	0,50

⊕ L'évolution du montant des charges locatives de 1,11 en 2022 tient compte du bouclier tarifaire sur les 2 dernières années. Il n'était pas inclus dans l'indicateur remonté en 2021.

SOC 2.6 Taux de mutation interne	Taux de mutation interne	6,45%	7,28%	8 %
	Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	2,04%	3,68%	3,97 %

SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	50	63	58
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	50	75	54
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	100	138	112

⊕ Après deux années très dynamiques, le marché immobilier a retrouvé une forme de normalité sur 2022. L'activité d'accession sociale dans l'ancien a ainsi ralenti avec 112 ventes à l'unité contre 138 en 2021.

SOC 2.8 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Le Guide du Locataire comporte une rubrique spécifique "Ma Sécurité" qui présente les bons gestes à acquérir au quotidien pour limiter les risques. Ce guide est distribué à tout nouvel entrant. Concernant la tranquillité des locataires, nous avons poursuivi en 2022 nos dispositifs de médiation avec l'intervention de MK Expertise sur Cournon. De plus, un référent sécurité au niveau d'Auvergne HABITAT participe activement à différentes instances de prévention de la délinquance, construisant ainsi des partenariats forts avec la police, la gendarmerie, le parquet et les communes. Sur les QPV de Clermont Nord, une prestation de tranquillité résidentielle et présence de soirée appelée ACTEO est en place depuis 2021.



SOC 3 Accompagnement des locataires	2020	2021	2022	
SOC 3.1 Personnel de terrain (Dont gardien(ne)s, agents et employés d'immeubles)	Nouvel indicateur		99,59	
SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% (Dont Médiateur(rice), Conseiller(e) social(e), Chargé(e) de pré-contentieux, Chargé(e) de contentieux, Chargé(e) de recouvrement)	12	12	13	
SOC 3.3 Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie (Dont chargés de clientèle, chargés d'affaires, chargés de relation client, personnels des centre de relation client, Standard, chargés de mutation)	Nouvel indicateur		50,6	
SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement	en cours le 31/12	2279	841	1265
	ouverts entre le 1/1 et le 31/12	2389	2859	3825

⊕ Cette évolution s'explique d'une part, par le recrutement d'une personne pour s'occuper des locataires partis, augmentant ainsi le nombre de plans d'apurements traités ; et d'autre part par l'augmentation des charges et l'inflation générale impliquant la création d'échéanciers supplémentaires pour nos locataires en difficulté (400 000€ d'impayés en plus sur 2022).

SOC 3.5 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Les principales mesures en place sont : visites à domiciles, mises en place de plans d'apurement, contacts avec les services sociaux, saisines et participations aux commissions de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX), participation aux commissions FSL, échanges avec la CAF pour le maintien des droits APL, échange de logement lorsqu'il n'est plus adapté à la composition familiale et aux ressources, mesures d'accompagnement social renforcé (PASRI) financées dans le cadre de l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) pour l'accès et le maintien dans le logement des ménages rencontrant des difficultés économiques et sociales, commissions sociales.

SOC 3.6 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - GESTION DE PROXIMITÉ

Élément essentiel de la qualité de service, la gestion de proximité est articulée autour de 6 agences (et 2 bureaux) et s'appuie sur un maillage fin de personnels de proximité (gardiens et employés d'immeuble) installés au plus près des locataires. Sur certains QPV, des dispositifs de médiations renforcent nos équipes de proximité.



SOC 4

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2020

2021

2022

SOC 4.1

Nombre de ménages entrants dans l'année

2110

2226

2038

SOC 4.2

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Moins de 25 ans

-

-

14,2 %

Entre 25 ans et 30 ans

-

-

16,5 %

Entre 31 et 64 ans

-

-

59,5 %

65 ans et plus

-

-

9,8 %

⊕ La comparaison n'est pas possible avec les années précédentes car l'échelle de calcul de l'indicateur a été revue.

SOC 4.3

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Revenus <60% du plafond de ressources

70,5 %

69,7 %

74,1 %

Revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources

25,4 %

26 %

23,4 %

Revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources

4,1 %

4,3 %

2,5 %

SOC 4.4

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Personne seule

37,9 %

39,3 %

39,2 %

Famille monoparentale

29,6 %

28,2 %

30,3 %

Couple sans enfant

12,6 %

11,9 %

11,2 %

Couple avec enfants

20 %

20,5 %

19,3 %

SOC 4.5

Part des ménages recevant une aide au logement

Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement

48,75 %

43,33 %

43,72 %

⊕ La part de ménages recevant l'aide au logement est stable.

SOC 4.6

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

20 %

20,9 %

22,4 %

⊕ Les années précédentes l'indicateur demandé concerné les + 65 ans, en 2022 il est demandé les 65 ans ET plus.

⊕ AUVERGNE HABITAT propose des solutions pour loger les personnes âgées en perte de mobilité. Notre parc s'adapte au vieillissement de la population. Parallèlement, la part de titulaires de bail de plus de 65 ans augmente.

SOC 4.7

Soutien financier aux projets locaux

Montants versés aux associations de locataires

0 €

0 €

0 €

Montants versés aux autres associations

6900 €

10550 €

7768 €

SOC 4.8

Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires

2

2

2

Autres associations

96

99

109

SOC 4.9 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - CONTRIBUTION À LA COHÉSION SOCIALE

Dans le prolongement de la création du poste de chargé de développement social et mixité fin 2021, des contacts et partenariats ont été renforcés et de nouveaux ont été noués avec des organismes (centres sociaux, CARSAT, ADSEA, dispositif TAPAJ...) et associations des territoires afin de promouvoir et développer des projets et actions en faveur de la cohésion sociale et du bien vivre ensemble des locataires (cohabitation intergénérationnelle, jardins familiaux, actions de prévention jeunes, chantiers participatifs, campagne de sensibilisation au bien vieillir...).



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

NOTRE STRATÉGIE

Dans une volonté de maîtrise des charges pour ses locataires, AUVERGNE HABITAT est engagée depuis de nombreuses années dans une politique d'amélioration de la performance énergétique de ses logements. Consciente de l'urgence climatique, et sous l'impulsion du groupe Action Logement qui déploie un exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la transition écologique, AUVERGNE HABITAT réaffirme cette stratégie en considérant plus largement la performance environnementale de ses logements, tant dans la construction, que l'entretien et la rénovation.

NOTRE PERFORMANCE

Consciente de son rôle à jouer dans la préservation de notre environnement et la lutte contre le changement climatique, AUVERGNE HABITAT s'attache à améliorer la performance énergétique et environnementale de ses logements. Cette politique s'étend sur le patrimoine existant et à venir. Concernant le parc existant, cela se traduit par des réhabilitations thermiques exemplaires ainsi que par d'importants travaux d'entretien. Les réhabilitations thermiques permettent une baisse importante de la consommation en chauffage et ainsi une maîtrise des charges locatives pour nos locataires. En 2022, 217 logements réhabilités ont été livrés. La totalité de ces logements obtiennent le label BBC Rénovation. L'entretien du parc, qui a représenté un budget d'environ 11 M€ pour 2022, vise à moderniser les équipements des résidences pour augmenter leur durée de vie et améliorer leurs performances énergétiques.

Concernant le parc à venir, nos projets de logements neufs sont toujours plus efficaces énergétiquement. Ils intègrent tous la norme RE 2020. En 2022, nous avons livré 430 logements et mis en chantier 293 autres. Ces nouveaux logements contribuent à l'amélioration de la performance énergétique globale de notre parc, constante ces dernières années. Avec le changement d'échelle des DPE en 2022, AUVERGNE HABITAT doit renouveler la totalité des DPE, nouvelle base pour suivre les évolutions de la performance énergétique du parc.

NOS ENJEUX

Ils consistent principalement en la réduction de l'empreinte environnementale et des émissions de carbone de nos activités de production de nouveaux logements, de réhabilitation, de gestion et d'entretien du parc existant.

Également, engager l'ensemble de nos parties prenantes dans la transition écologique est indispensable. Nous avons une responsabilité en termes d'exemplarité et vis-à-vis de l'évolution des pratiques et comportements de nos locataires, collaborateurs et partenaires.



Conférence Météovergne au siège social d'Auvergne Habitat, le 4 octobre 2022.

NOTRE PLAN MOBILITÉ SE RENFORCE

2022 a été marquée par l'arrivée attendue des vélos électriques partagés au siège social, au Service Maintenance du Patrimoine et en agence. Ces vélos sont une alternative à la voiture lorsque la distance le permet pour les trajets professionnels. Ils sont à disposition de l'ensemble des collaborateurs. Un casque et des gants ont été fournis sur demande. Une plateforme de réservation des voitures a également été déployée cette année, permettant une mutualisation interservices et une utilisation plus homogène des véhicules partagés.

En 2022, AUVERGNE HABITAT a renforcé son partenariat avec le SMTC et signé une convention, permettant ainsi à ses collaborateurs de disposer d'une réduction sur les abonnements annuels de transport en commun. Enfin, en octobre, un avenant à l'accord collectif relatif au forfait mobilité durable a été signé, portant le montant du forfait à 800€ par an (initialement 500€), soit le plafond légal.



Signature de la convention avec le SMTC.

BILAN CARBONE

Action Logement a lancé en 2022 une démarche de Bilan Carbone à l'échelle du groupe. Mesurer notre empreinte carbone nous permet de mieux connaître notre impact pour identifier des leviers prioritaires de réduction. L'objectif est de définir une stratégie bas-carbone Groupe déclinée pour chacune des filiales. AUVERGNE HABITAT a ainsi participé à la collecte de données en 2022 pour l'année 2019 (référence prise en neutralisation des années Covid 2020 et 2021) et poursuivra ce travail en 2023 pour l'année 2022. Le référentiel jusqu'alors centré sur le patrimoine va être élargi à l'ensemble des activités. L'enjeu pour 2023 demeure la fiabilisation des données car le bilan carbone réalisé en 2022 pour l'année 2019 est en grande partie constitué de données basées sur des ratios. L'ambition "Réduire notre empreinte environnementale" de notre nouveau projet RSE, se décline notamment par l'action suivante : "Se doter d'une stratégie bas carbone". C'est un travail conséquent qui démarrera sur l'année 2023. Le bilan carbone est un élément important de cette stratégie car il en sera le principal indicateur de suivi.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE AVANT ET APRÈS TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Résidence	Énergie	Nombre de logements	Consommation avant réhabilitation		Consommation après réhabilitation				
			Année de Référence	kWh/an/m ² pour 2400 DJU	2020	2021	2022		Moyenne
							kWh/an/m ² pour 2400 DJU		
JACQUELINE AURIOL	Gaz Naturel	139	2017	138	-40%	-47%	-46%	75	-44%
TORPILLEUR SIROCCO	Réseaux de Chaleur Biomasse	235	2016	122	-24%	-30%	-47%	64	-34%
RIVALY	Gaz Naturel	200	2017	114	-19%	-13%	-23%	87	-18%
TERRE DU CHÂTEAU	Gaz Naturel	72	2018	152	-17%	-45%	-51%	75	-37%
LOUBATIERE	Gaz Naturel	82	2018	160	-38%	-57%	-58%	66	-51%
GARGAILLES	Gaz Naturel	130	2018	140	-16%	-33%	-50%	70	-33%
CROIX BLANCHE	Gaz Naturel	171	2019	148		-14%	-34%	98	-24%
Total		1246		Moyenne Gaz : 145 Moyenne Réseaux de Chaleur : 122	-29%	-36%	-44%	Moyenne Gaz : 79 Moyenne Réseaux de Chaleur : 64	-36%

OPÉRATION FAUCHAGE AVEC UN CHEVAL

Le 4 juillet 2022, les locataires de la résidence du Château des Vergnes ont eu la surprise de trouver un cheval en bas de chez eux. AUVERGNE HABITAT et DEAT Paysages ont déployé une opération d'entretien d'espace vert quelque peu originale :

faire appel à un cheval de trait et à une faucheuse hippomobile pour la tonte de l'herbe en pied d'immeuble ! Silencieuse et respectueuse de la nature, l'utilisation de la traction animale pour des travaux paysagers est un symbole de la transition écologique.

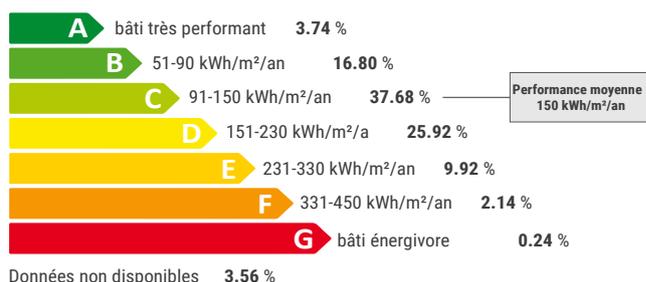


Elle permet en effet d'effectuer des tâches diversifiées en déployant une énergie renouvelable et durable, sans dégradation du milieu, sans pollution (sonore, particules fines) et émission de carbone. Elle est également synonyme de réduction de la pénibilité des agents. Une telle opération est enfin créatrice d'échange, d'émerveillement et œuvre pour la sensibilisation des habitants à l'environnement et la biodiversité.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE MOYENNE DU PARC EN KWH EP/M2 .AN



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS DU PARC



Défi ☺

L'OBJECTIF ZAN* DE LA LOI CLIMAT ET RÉSILIENCE : CONSTRUIRE LA VILLE SUR LA VILLE

L'application de la ZAN* suppose de "reconstruire la ville sur la ville", autrement dit l'heure est à la densification plutôt qu'à l'étalement. Ce paradigme nouveau répond à une urgence environnementale de préservation de la biodiversité et de réduction de nos émissions carbone mais vient aussi bousculer l'idéal profondément ancré de la maison individuelle avec jardin. La maison répond aux aspirations de calme et d'intimité, le jardin aux aspirations de nature et d'espace. C'est là le défi qu'a à relever l'habitat des villes de demain : combiner ces aspirations avec la vie en collectif dans un contexte urbain.

Pour les équipes d'Auvergne Habitat, cela suppose de repenser les espaces privatifs, communs et leurs usages. La question du paysage est ainsi centrale : il s'agit d'une part de donner envie visuellement et d'autre part de jouer avec les volumes, les matériaux et la végétation pour apporter une impression d'espace et de nature en ville. Créer des îlots de fraîcheur dans un contexte urbain ; Proposer un habitat confortable, différencié et attractif dans un contexte de densité ; Préserver la vie privée et l'intimité tout en encourageant un habitat convivial générateur de rencontres et de liens entre les habitants ; Dépasser les représentations binaires de l'habitat (immeuble - maison, ville - campagne, indicateur de réussite - habitat subi, ...) et favoriser l'émergence de nouveaux idéaux ou évidences. Autant de contraintes et d'opportunités générées par cette nouvelle gestion des sols, plus économe et respectueuse de notre environnement.

* Zéro Artificialisation nette

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Dans le cadre des Semaines Européennes du Développement Durable (SEDD), AUVERGNE HABITAT s'est mobilisée pour proposer à ses collaborateurs une conférence sur le climat et ses évolutions sur notre territoire auvergnat. Nous avons accueilli le 4 octobre sur le temps de la pause déjeuner le prévisionniste Alexandre Letort, fondateur de Météovergne. 17 collaborateurs ont participé et la conférence a été enregistrée pour en proposer le visionnage à l'ensemble des collaborateurs. Cette intervention a permis d'apporter des éclairages sur le réchauffement climatique et plus particulièrement sur la différence entre climat et météo. Cette dernière, souvent mal comprise et victime du ressenti de chacun, a été au centre des débats. Les idées reçues ont été interrogées et déconstruites grâce à un éclairage scientifique sur les évolutions récentes du climat et sa traduction dans les phénomènes météorologiques.



Météovergne propose des prévisions météorologiques expertisées dans la région Auvergne, ainsi que des prestations pédagogiques en lien avec la météo et le climat.

L'expertise de l'intervenant et sa connaissance poussée de notre territoire ont permis des discussions très concrètes sur l'avenir de notre territoire. Ce moment de sensibilisation et d'échanges a été riche et très apprécié des participants.

RACCORDEMENTS AUX RÉSEAUX DE CHALEUR

Alliés de la transition écologique, les réseaux de chaleur urbains biomasse poursuivent leur déploiement sur notre territoire. L'année 2022 a été une année active dans la création de nouveaux réseaux et l'extension de réseaux existants.

Sur Clermont Ferrand, les 2 réseaux de chaleur historiques de la Gauthière et de Chanturque/Champratel/Les Vergnes ont été étendus et interconnectés. Un nouveau réseau au sud a été mis en chantier. Un réseau de chaleur ENERG'ISS a également été créé sur Issoire. Les réseaux historiques de Clermont sont reliés à une chaufferie centrale fonctionnant au bois énergie. Il en va de même pour le réseau de chaleur de Moulins, relié à une chaufferie bois depuis 2018. Le nouveau réseau Clermont Sud va être raccordé à l'Usine de Valorisation Énergétique (incinérateur). Le réseau d'Issoire utilise quant à lui un mix énergétique dont la majorité provient de la chaleur fatale dégagée par le process industriel de Constellium.



Sous station de la Résidence Saint-Exupéry, raccordée au réseau de chaleur.

Ces modes de production de chaleur destinée au chauffage et à l'eau chaude sanitaire permettent une stabilité des tarifs par rapport aux énergies fossiles, appréciable en période de crise énergétique.

Pour AUVERGNE HABITAT, les réseaux de chaleur urbains sont une opportunité pour la maîtrise des charges de nos locataires avec un tarif plus stable et une TVA réduite à 5,5% sur la partie combustible. Outre les avantages financiers pour nos locataires, les réseaux de chaleur urbains permettent une réduction des

émissions carbone liées à la production d'énergie ainsi qu'une amélioration de l'étiquette énergétique de nos logements. C'est pourquoi, AUVERGNE HABITAT étudie systématiquement les possibilités de raccordement. Ce sont aujourd'hui 30 de nos résidences, soit près de 2900 logements qui bénéficient de ces réseaux de chaleur. Au vu des ambitions des territoires, ce nombre devrait augmenter dans les années à venir.



ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

		2020	2021	2022
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine - Anciens DPE	A bâti très performant	3,6 %	4,1 %	3,7 %
	B 51-90 kWh/m ² /an	14,4 %	15,5 %	16,8 %
	C 91-150 kWh/m ² /an	39,3 %	38,6 %	37,7 %
	D 21-35kWh/m ² /a	25,8 %	25,2 %	26 %
	E 36-55 kWh/m ² /an	10,5 %	10,2 %	9,9 %
	F 56-80 kWh/m ² /an	2,2 %	2,2 %	2,1 %
	G > 80 kWh/m ² /an	0,2 %	0,2%	0,2 %
	Données non disponibles	3,8 %	4 %	3,4 %
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	152,76	150,66	149,61
	ENV 1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre - Anciens DPE	A < 6 kg CO ₂ /m ² /an	3,4 %	3,5 %
B 6-10 kg CO ₂ /m ² /an		2,5 %	3 %	3,1 %
C 11-20 kg CO ₂ /m ² /an		22,1 %	22,8 %	23,5 %
D 21-35 kg CO ₂ /m ² /an		36,6 %	35,7 %	34,7 %
E 36-55 kg CO ₂ /m ² /an		27,1 %	26,5 %	27,2 %
F 56-80 kg CO ₂ /m ² /an		4,4 %	4,3 %	4,3 %
G > 80 kg CO ₂ /m ² /an		0 %	0 %	0 %
Données non disponibles		3,8 %	4 %	3,4 %
Performance énergétique moyenne du parc locatif		29	28,6	28,6
ENV 1.3 Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - Nouveaux DPE		A < 6 kg CO ₂ /m ² /an	-	-
	B 6-10 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	C 11-20 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	D 21-35 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	E 36-55 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	F 56-80 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	G > 80 kg CO ₂ /m ² /an	-	-	Non disponible
	Données non disponibles	-	-	Non disponible
	Emission moyenne de gaz à effet de serre du parc locatif	-	-	Non disponible
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	-	-	Non disponible

⊕ Nouveaux DPE non réalisés

ENV 1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	12,7 %	12,4 %	13,6 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	10,4 %	10,1 %	12,2 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	-	-	-

¹ Source : diagnostics de performance énergétique. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

La part de logement alimentée par le chauffage urbain est en augmentation du fait du raccordement de plusieurs résidences sur les réseaux de chaleur en extension à Clermont-Ferrand et nouvellement créé à Issoire

ENV 1.5 Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc	Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année	Nouvel indicateur	4 982 446 €
---	--	-------------------	--------------------



ENV 1.6 Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F, G avant travaux		<i>Nouvel indicateur</i>		0
ENV 1.7 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,06 %	1,04 %	0,97 %
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	81,49 %	81,29 %	81,7%
ENV 1.8 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	12	12	26
	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques	34,75 %	33,93 %	37,5 %

² Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.

ENV 2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme		2020	2021	2022
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf	0 %	12,23 %	0 %
	Logements réhabilités	100 %	100 %	100 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0 %	0 %	0 %
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	137,7	150	132,5
	Nombre de véhicules de service	76	75	79
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	200,8	199	169
	Nombre de véhicules de fonction	3	4	4
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	171,7	162	101
ENV 2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	-	-	-





ENV 1.9 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Le partenariat avec Unis-Cité se poursuit avec des missions de service civique similaires aux précédentes années, portant sur la sensibilisation de nos locataires aux écogestes et aux économies d'énergie. Le périmètre a évolué cette année permettant à de nouveaux locataires de bénéficier des actions mises en place par les jeunes.

ENV 2.5 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - SENSIBILISATION ET FORMATIONS À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

En 2022, AUVERGNE HABITAT a participé pour la 2ème fois au challenge régional mobilité en profitant ainsi pour rappeler aux collaborateurs la problématique des émissions polluantes induites par les déplacements professionnels et domicile-travail et l'existence de dispositifs incitatifs à la mobilité douce dans le cadre de son plan de mobilité employeur. Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, AUVERGNE HABITAT a proposé à ses collaborateurs d'assister à une conférence sur le climat et ses évolutions sur le territoire auvergnat du prévisionniste Alexandre Letort, fondateur de Météovergne. Le projet RSE, refondu en 2022, contient l'ambition suivante : « Promouvoir et soutenir la contribution de nos parties prenantes à la transition écologique ». Dans ce cadre, il est prévu de proposer régulièrement des actions de sensibilisation à destination des collaborateurs dès 2023.

Concernant nos fournisseurs/prestataires, l'entreprise est plus attentive aux critères de respect de l'environnement dans ses consultations. La réflexion menée en 2022 sur l'optimisation de nos achats intègre d'ailleurs un volet achats responsables.

ENV 2.6 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Dans l'objectif de lutter efficacement contre les îlots de chaleur et de préserver la biodiversité, AUVERGNE HABITAT a noué un partenariat avec l'Université de Clermont Auvergne dans le cadre de projets étudiants sur la gestion des arbres et des espaces verts. Un premier diagnostic a été réalisé en 2022 sur une résidence portant sur l'état des arbres de la parcelle et les besoins en termes de désartificialisation (emplacements à végétaliser, besoin d'ombre, ...). Ce partenariat sera poursuivi en 2023.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

NOTRE STRATÉGIE

Veiller constamment sur les fondamentaux de gestion afin de maintenir un niveau de résultat en phase avec les besoins de fonds propres nécessaires pour financer notre développement avec le retournement de contexte économique.

Maintenir la qualité du parc, tout en maîtrisant le coût des loyers de façon à conforter son attractivité et permettre ainsi, sur le long terme, d'assumer notre responsabilité économique et sociale.

NOTRE PERFORMANCE

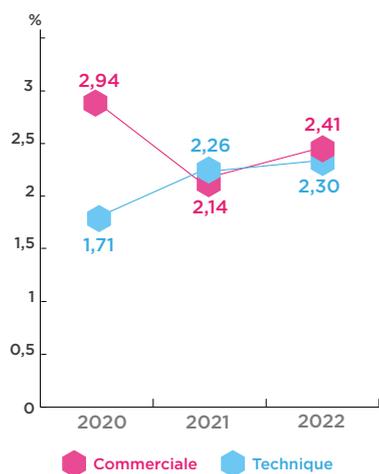
Le résultat financier de 2022 est de 10.719 K€ (en baisse de 3.952 K€ par rapport à 2021) porté par un résultat exceptionnel de 10.486 K€ mais aussi avec un résultat d'exploitation de 308 K€. L'autofinancement à 8.716 K€ est en augmentation de 1.431 K€. Les investissements avec 75 M€ sont en retrait par rapport à 2021 et ils ont été financés par 41 M€ de nouveaux emprunts.

NOS ENJEUX

Depuis plusieurs années, le secteur HLM bénéficie d'un environnement financier extrêmement favorable avec une stabilité des prix, des taux d'intérêts extrêmement bas, un marché de l'immobilier dynamique notamment post crise sanitaire.

2022 a marqué une rupture avec ce contexte économique favorable. Il faut remonter à plus de 35 années en arrière pour retrouver le niveau actuel de l'inflation, à plus de 14 ans pour un taux de livret A à 3% au 1er février 2023, et l'évolution brutale du coût de l'énergie rappelle sensiblement le choc pétrolier connu dans les années 70.

Dans un exercice budgétaire qui s'annonce tendu, la recherche de toutes les pistes d'optimisation et d'amélioration dans chacun de nos domaines d'intervention sera au cœur de nos préoccupations.



ÉVOLUTION DE LA VACANCE

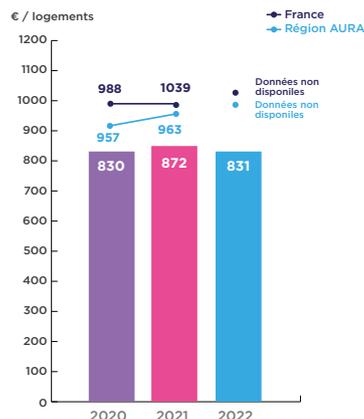


ÉVOLUTION DU TAUX D'IM-PAYÉS DES LOCATAIRES PRÉSENTS (EN % DU QUITTANCEMENT)



TRAVAUX DE MAINTENANCE (ENTRETIEN DU PARC ET INVESTISSEMENTS)

ÉVOLUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT AUVERGNE HABITAT



PROJET GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE

Le projet GTP (Gestion Technique du Patrimoine) a pour but de nous doter d'un outil numérique recensant les plans et équipements de l'ensemble de notre patrimoine. Porté par la direction technique, ce projet a commencé fin 2021 et va se poursuivre encore 5 ans.

Ce projet répond à trois ambitions :

- Disposer d'un outil de connaissance du patrimoine partagé pour tous les services d'Auvergne Habitat,
- Regrouper toutes les informations du patrimoine à un seul endroit (plans, maquette 3D et équipements)
- Optimiser les coûts par interventions et développer de nouveaux services pour les occupants et prospects

Le premier jalon de ce projet est la fin du paramétrage de la solution informatique et la mise en place des premières fonctionnalités avec un premier déploiement auprès des équipes qui devrait intervenir à la fin de l'année 2023. Les années suivantes seront consacrées à la numérisation de notre patrimoine pour intégrer de manière plus fine les informations de plans et d'équipements de chacun de nos logements.

RÉFLEXION SUR L'OPTIMISATION DES ACHATS

Auvergne Habitat a entamé en 2022 une réflexion sur l'optimisation de ses achats afin de les rendre plus efficaces en termes d'achats responsables notamment. Pour l'accompagner dans sa réflexion, AUVERGNE HABITAT se fait accompagner d'un cabinet de conseil expert en organisation achat des entreprises et plus particulièrement des bailleurs sociaux. Suite à l'état des lieux de nos pratiques et conformément aux recommandations établies, une nouvelle organisation a été projetée. Il a été décidé notamment la création d'un poste d'acheteur en soutien des services et la professionnalisation des services prescripteurs les plus matures. Les travaux sur cette nouvelle organisation devraient se clôturer début 2023 et sa mise en place se poursuivre sur les années 2023 et 2024.



119 M €

injectés dans l'économie locale dont

73,5 M € d'investissement

Défi ☹️

MAINTENIR NOS INVESTISSEMENTS MALGRÉ LES COÛTS DE REVIENT DES PROJETS EN AUGMENTATION

La majorité de nos financements étant indexée sur le livret A, AUVERGNE HABITAT comme tous les bailleurs sociaux, est particulièrement sensible aux variations de son taux. Or, il est passé de 0,5% en janvier 2022 à 3% en février 2023 soit une multiplication par 6 impactant nos capacités à investir. La pénurie et la hausse des prix des matériaux, que nous avons connues cette année et qui devraient se poursuivre, constituent un handicap supplémentaire pour nos projets. Afin de ne pas mettre les entreprises de travaux en difficulté, et en accord avec la Fédération Française du Bâtiment, nous avons introduit des clauses de révision de prix dans nos marchés. Ce partage du risque avec les entreprises engendre pour nous l'impossibilité de connaître par avance le coût de revient d'une opération. Par ailleurs, une solution semble apparaître pour les travaux de réhabilitation avec la massification. Cela suppose l'engagement dans une centrale d'achat, constituée en inter bailleur, pour proposer des marchés plus importants aux maîtres d'œuvre, entreprises et fournisseurs de matériaux. La visibilité induite sur leur plan de charge permet d'obtenir des prix plus intéressants pour le maître d'ouvrage du fait d'économies d'échelle. Pour les projets de construction neuve, la recherche de solution d'optimisation des coûts de nos projets passera également par une recherche d'efficacité dans nos achats. Les solutions restent à inventer.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS FINANCIERS 2022

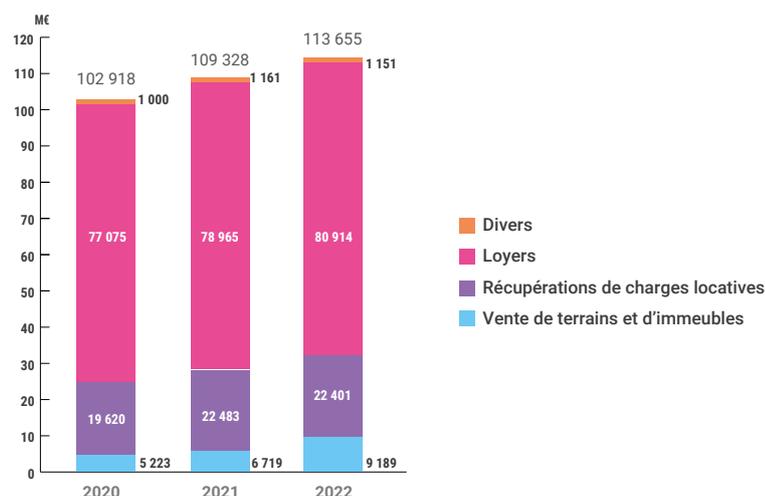
ÉVOLUTION

DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires 2022 progresse de 4.327 K€ par rapport à 2021 (+3.96%).

Cette progression concerne principalement :

- La vente de terrains et d'immeuble pour +2.470 K€ avec la vente de 51 logements,
- La hausse de loyers pour +1.949 K€ suite à l'augmentation annuelle réglementaire de 0.42%, les mises en location de l'année 2022 (457 logements) et les effets sur une année complète des livraisons 2021 (469 logements).



RÉSULTATS 2022

Le résultat d'exploitation baisse de 1.975 K€ par rapport à 2021 mais reste positif à 308 K€.

Les loyers nets de RLS évoluent de 1.949 K€ grâce notamment à la mise en location de 457 logements et l'augmentation générale de début d'année de 0.42%. Globalement le chiffre d'affaires est en augmentation de 4% à 113.655 K€.

Les produits divers principalement constitués des Certificats d'Economie d'Énergie (CEE) se maintiennent à 895 K€.

La marge brute PSLA à 817 K€ est stable par rapport à 2021.

Les charges de maintenance (petit et gros entretiens) baissent légèrement de 3% et représentent 13.33% des loyers.

Les frais généraux sont en augmentation de 308 K€ avec une hausse des postes primes d'assurance, publicité / relations publiques et maintenance du matériel informatique. Les charges de personnel non récupérables représentent 15.22% du chiffre d'affaires contre 15.77% en 2021 sous l'effet de la légère baisse d'effectif due aux difficultés de recrutement.

Les hausses successives du Livret A au 01/02/2022 à 1% puis à 2% au 1/8/2022 ont amené une augmentation des frais financiers de 2.032 K€.

La charge sur les impayés a fortement augmenté de 469 K€ corrélativement à la hausse des charges des locataires sous l'effet du coût de l'énergie.

Le résultat exceptionnel est en baisse avec 10.486 K€ (soit -2.169 K€ / 2021).

Les plus-values de cession ont généré une plus-value nette de frais de commercialisation de 8.703 K€. Les dégrèvements de taxes foncières sont en augmentation à 2.289 K€ en lien avec la réalisation des travaux de réhabilitation et de maintenance.

AUVERGNE HABITAT est engagée dans des opérations de renouvellement urbain (NPRU et hors NPRU) avec des démolitions programmées à Clermont-Ferrand, Issoire et Brioude. A ce titre, l'impact sur cette année est de 308 K€ (coûts des travaux incluant les dotations et reprises de provisions).

ANALYSE RÉSULTAT SIG	2020	2021	2022
Résultat d'exploitation	1 665	2 284	308
Résultat financier	53	-49	136
Résultat courant avant impôts	1 718	2 235	444
Résultat exceptionnel	12 812	12 654	10 486
IS	-103	-219	-211
Résultat net (en K €)	14 427	14 671	10 719

RÉSULTATS NETS SELON LE SOLDE INTERMÉDIAIRE DE GESTION

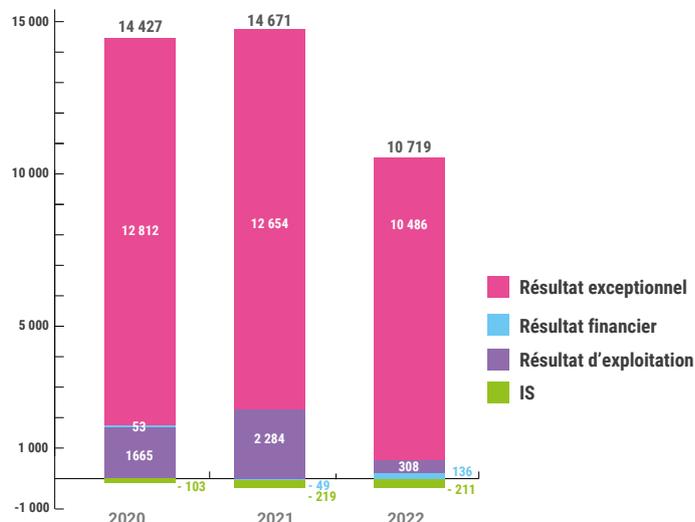
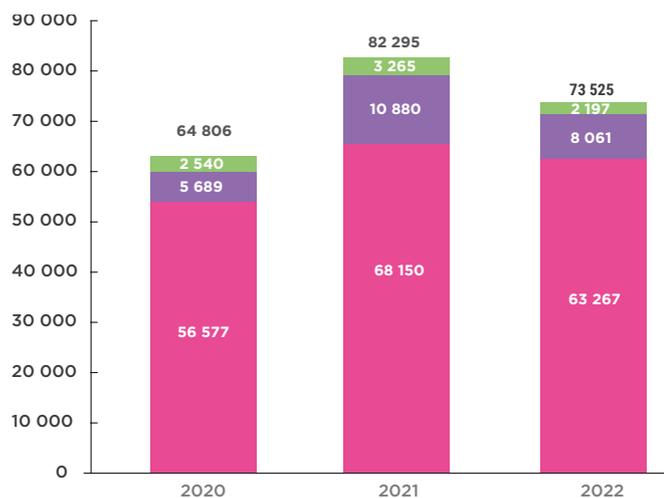
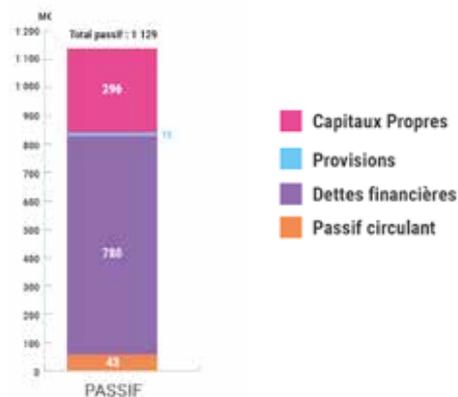
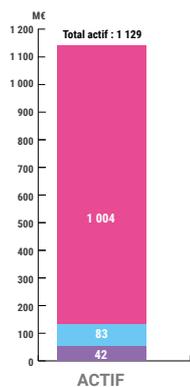


SCHÉMA D'ANALYSE DU BILAN



LES INVESTISSEMENTS LOCATIFS

Les investissements locatifs baissent sur cette année avec 74.951 K€ dû principalement au décalage des ordres de service de certaines opérations de développement suite à l'augmentation des coûts de construction.

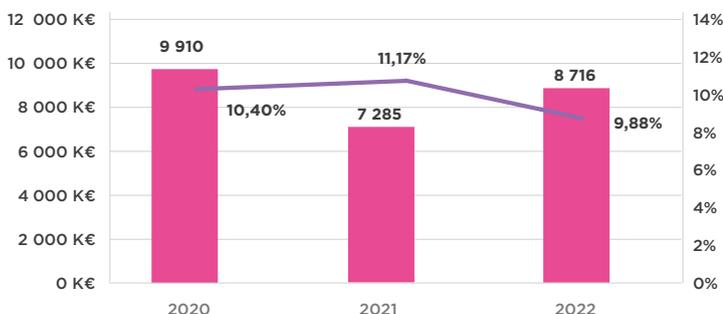
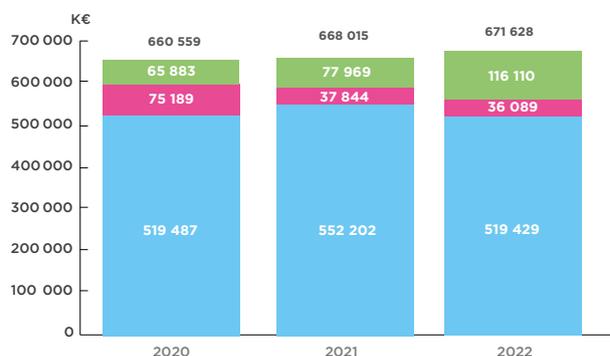
- Opérations neuves
- Réhabilitation résidentialisation
- Travaux améliorations

LA DETTE LOCATIVE

On note sur cette année une forte évolution de la part de la dette à taux fixe qui représente maintenant 17% de la dette totale en augmentation de 5 points par rapport à 2021. Cette variation s'explique par les nouveaux emprunts souscrits en taux fixe pour les réhabilitations à hauteur de 10 M€ et la finalisation du réaménagement de dette de 2020 qui prévoyait au total 38 M€ en taux fixe.

Sur 2022, nous subissons une double hausse du livret A qui passe de 0.5% à 1% au 1er février puis à 2% au 1er août. Sous cet effet, les intérêts d'emprunts augmentent de 2.028 K€ et les amortissements des emprunts locatifs de 1.537 K€ dégradant le ratio annuel locatif (annuités/loyers) qui passe de 41% à 44.73%.

- Dettes locatives Livret A
- Dettes locatives Taux Variable
- Dettes locatives Taux Fixe



L'AUTOFINANCEMENT NET HLM

L'autofinancement net HLM est de 8.716 K€ en hausse de 1.431 K€ par rapport à 2021. Cette hausse trouve principalement son origine dans la prise en compte de la réalisation d'une démolition à Brioude et la hausse des dégrèvements TFPB pour 984 K€ malgré une augmentation des remboursements d'emprunt pour 1.536 K€.

- Autofinancement Net HLM
- Ratio Autofinancement



ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2020	2021	2022
ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net HLM	12,19 %	8,76 %	10,24 %
ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	484 €/logt	510 €/logt	514 €/logt

	2016-2020	2017-2021	2018 à 2022
ECO 1.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logement			
Investissement annuel moyen	114 185 582 €	118 304 976 €	119 531 354 €
Par logement acquis ou produit	123 058 € / log.	130 328 € / log.	127 762 € / log.

	2020	2021	2022
ECO 1.5 Équilibre financier moyen des opérations - neuf			
Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année	17,7 %	17,6 %	19,8 %
Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	75,5 %	77,5 %	73,9 %
Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	6,8 %	5 %	6,3 %
Montant moyen de fonds propres investis par logement produit ou acquis	26 282 € /logt	27 422 € /logt	32 566 € /logt

ECO 1.6 Équilibre financier moyen des opérations - Réhabilitation			
Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année	15,4 %	20,6 %	27,1 %
Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	56,2 %	58,7 %	60,6 %
Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	28,4 %	20,7 %	12,3 %

ECO 1.7 Taux de vacances dont :			
Total vacances	4,65 %	4,39 %	4,71 %
Moins de 3 mois en exploitation	1,45 %	1,18 %	1,12 %
Plus de 3 mois en exploitation	1,49 %	0,96 %	1,29 %
Taux de vacance technique	1,71 %	2,26 %	2,30 %
dont taux de logements neutralisés définitivement	1,28 %	1,60 %	1,60 %

La vacance commerciale est en augmentation de 0.27 points soit 2.41% après une forte baisse en 2021.

La vacance technique se stabilise à 2.30% sous l'effet des projets de rénovation urbaine et des relogements y afférents et des logements impactés par le sinistre de grêle sur le bassin Vichyssois.

ECO 1.8 Taux de recouvrement :	Nouvel indicateur	97,6 %
--	-------------------	---------------





ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

		2020	2021	2022
ECO 2.1	Montants versés aux fournisseurs et prestataires	102 817 K €	127 132 K €	119 413 K €
Répartition de la valeur créé par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Montants versés aux administrations fiscales	13 646 K €	14 210 K €	15 013 K €
	Montants versés aux banques	9 624 K €	8 143 K €	10 513 K €
	Montants redistribués aux actionnaires	173 K €	194 K €	238 K €
	Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	2 047 K €	1 956 K €	1 970 K €
	Montants consacrés aux salariés	13 419 K €	13 558 K €	13 594 K €
	ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	16 834 h	57 857 h
ECO 2.3	Part de prestataires/fournisseurs locaux	74,5 %	74,3 %	72,9 %
Nombre et typologie des partenaires économiques	Territoire d'implantation du bailleur pris en compte pour le calcul	Ancienne région Auvergne (Allier, Cantal, Haute-Loire, Puy-de-Dôme)		
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	45 jours	45 jours	45 jours

ECO 2.5 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Au-delà d'un regard sur la qualité et le coût, AUVERGNE HABITAT tend à intégrer dans ses achats des considérations sociales et environnementales. Parmi les critères de sélection, une importance est donnée à l'engagement du candidat en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale. Hormis les marchés réservés aux entreprises d'insertion, nos marchés de travaux intègrent une clause d'insertion par l'économie visant à promouvoir l'emploi et la réinsertion.

Une politique d'achats responsables existe à l'échelle du groupe Action Logement et se traduit dans une charte. Avant d'en devenir signataire, AUVERGNE HABITAT a souhaité engager une réflexion sur l'optimisation de ses achats afin de les rendre plus efficaces en termes d'achats responsables notamment. Les travaux sur cette nouvelle organisation devraient se clôturer début 2023 et sa mise en place se poursuivre sur les années 2023 et 2024.

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

NOTRE STRATÉGIE

La performance d'AUVERGNE HABITAT repose sur l'engagement et la motivation de ses collaborateurs. L'attachement des salariés, leur satisfaction à travailler dans l'entreprise, leur implication et leur performance, sont renforcés par l'attention qui est portée à leur bien-être. C'est pourquoi notre stratégie se développe autour de 4 objectifs :

- promouvoir la transparence
- donner des perspectives d'évolution aux collaborateurs
- favoriser le dialogue social
- améliorer la qualité de vie au travail

NOTRE PERFORMANCE

La société compte 267 collaborateurs (CDI/CDD) au 31/12/2022, un chiffre en baisse depuis 2021 suite à l'augmentation du turn-over et aux difficultés de recrutement.

57% de l'effectif d'AUVERGNE HABITAT est composé de femmes, principalement dans les emplois administratifs. Le rapport Femmes/Hommes est équilibré dans les emplois de proximité ; à l'inverse, les emplois de maintenance sont tenus exclusivement par des hommes.

54% de nos collaborateurs ont entre 34 et 54 ans, 21% moins de 35 ans et 25% plus de 55 ans. Cette répartition est globalement stable ces dernières années.

2022 a été une année importante en termes de création de poste, avec 7 postes créés en CDI pour renforcer les effectifs et répondre à de nouveaux besoins. Les embauches en renouvellement d'effectif ont fortement augmenté cette année avec 38 personnes recrutées (+ 52% par rapport à 2021).

Les mobilités et promotions internes ont été nombreuses en 2022 avec 11 collaborateurs qui ont bénéficié d'une mobilité ou promotion interne et 8 d'une évolution de fonctions avec actualisation de la fiche de poste.

Le nombre de salariés employés en CDI ayant quitté l'entreprise a fortement progressé sur l'année 2022 avec 36 départs contre 25 en 2021 soit +44%. Comme dans beaucoup d'entreprises, AUVERGNE HABITAT a vu le nombre de démissions doublé par rapport à 2021 représentant 53% des motifs de départ en CDI. Les départs à la retraite représentent 19% des motifs de départ.

Le recours à l'intérim demeure important en 2022 pour pallier les difficultés de recrutement lié à un marché de l'emploi tendu et un nombre de postes ouverts conséquent. L'absentéisme remonte légèrement en 2022 après 2 années de baisse consécutive. Cette évolution s'explique notamment par l'augmentation des maladies ordinaires (+ 1,5 % par rapport à 2021).

NOS ENJEUX

Permettre à l'ensemble des collaborateurs de maintenir leur niveau d'employabilité au regard des évolutions de la réglementation, des normes techniques, des attentes des locataires et des demandeurs de logements, ...

Veiller à protéger leur santé et leur sécurité et améliorer leurs conditions de travail

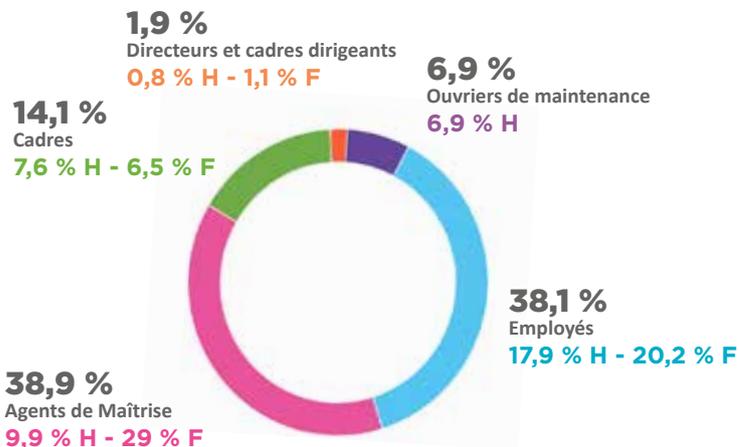
Promouvoir la transparence dans les pratiques internes

Donner du sens aux Ressources Humaines et créer une dynamique d'équipe



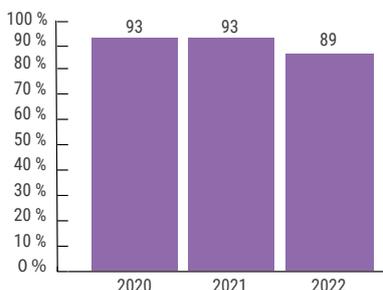
NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL ET PAR SEXE POUR LES SEULS CDI



83 actions de formations réalisées représentant **2 381h**
223 stagiaires soit 135 collaborateurs ont bénéficié d'une action de formation

INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES



Les résultats 2022 relatifs à l'index égalité F/H sont à nouveau d'un très bon niveau et confirment l'engagement de l'entreprise en faveur de la mixité des emplois et conditions de rémunération.

Défi 😊

RECRUTEMENT

Le nombre de postes en cours de recrutement demeure à un niveau élevé et ce manque d'effectif perturbe le fonctionnement de certains services. Les délais de recrutement s'allongent avec une durée moyenne de 3 à 6 mois pour qu'un nouveau collaborateur arrive sur un poste laissé vacant ou nouvellement créé. Les tensions sur le marché de l'emploi et la volatilité des candidats expliquent ces difficultés. En réaction aux tensions sur le marché de l'emploi et à l'allongement des processus de recrutements, de nouveaux outils doivent être imaginés et mis en œuvre. Nous devons nous appuyer sur nos collaborateurs qui sont nos meilleurs ambassadeurs à l'externe pour porter l'image d'Auvergne Habitat en tant qu'employeur et donner envie de nous rejoindre. La marque employeur fait ainsi partie de nos chantiers prioritaires pour 2023.

TÉLÉTRAVAIL ET AUTRES MODES DE TRAVAIL

En 2021, les travaux sur la qualité de vie au travail et l'équilibre vie professionnelle – vie personnelle se sont poursuivis. La charte de télétravail élaborée en 2021 a fait l'objet d'un bilan après un an de fonctionnement. Sur les 128 collaborateurs éligibles au télétravail, 80 en ont fait la demande. Toutes les candidatures au télétravail ont été analysées, aucune candidature n'a été refusée. Il ressort de cette période test des retours très positifs : une meilleure productivité et un meilleur équilibre vie professionnelle / personnelle. Des évolutions possibles et un enrichissement de la charte ont été suggérés sur la base des retours faits par les collaborateurs. Il a été décidé l'examen de ces pistes d'évolution après une année supplémentaire de fonctionnement.

La réflexion sur l'harmonisation et l'aménagement du temps de travail a abouti avec, en 2022, la mise en place des horaires variables. Le CSE a émis un avis favorable au fruit de cette réflexion collective. Ces plages d'horaires variables permettent à chaque collaborateur d'organiser son temps de travail en fonction de ses contraintes personnelles.

CHALLENGE GROUPE ACTION LOGEMENT "TOUS EN MOUVEMENT"

Dans le cadre de la semaine de la Qualité de Vie au Travail, le groupe Action Logement a déployé un challenge de marche à pied à destination de l'ensemble des collaborateurs. Ce challenge, "Tous en mouvement", consistait en la réalisation par équipes de 5, du plus grand nombre de pas sur 15 jours. Les collaborateurs d'Auvergne Habitat se sont mobilisés et plusieurs équipes ont été constituées. Même si personne n'est monté sur le podium, tous les participants gardent un bon souvenir de ces deux semaines où ils ont cherché à se dépasser pour comptabiliser le plus de foulées.

FORUM RÉGIONAL EMPLOI HANDICAP

AUVERGNE HABITAT a participé en 2022 au forum régional Emploi-Handicap, organisé par Pôle Emploi. AUVERGNE HABITAT confirme ainsi son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap (AUVERGNE HABITAT satisfait chaque année à ses obligations en matière d'emploi direct de collaborateurs en situation de handicap) et s'inscrit dans le partenariat conclu entre Action Logement et l'Agefiph. Durant cette journée, des membres de l'équipe RH ont rencontré des candidats et ont noué de nouveaux contacts avec des partenaires spécialisées dans l'emploi-handicap ou des organismes de formation. Ce rendez-vous nous a permis dans le même temps de travailler notre visibilité sur le marché de l'emploi régional.

NOUVEAUX LOCAUX POUR LES AGENCES D'AULNAT ET DE COURNON ET TRAVAUX POUR LE BREZET

D'importants travaux d'aménagement des agences ont été menés en 2022. L'agence d'Aulnat a été agrandie et réaménagée en totalité. L'adjonction d'un logement à l'étage supérieur a permis d'augmenter la surface de 78m² passant de 140 m² à 218m². L'agence de Cournon a déménagé dans de nouveaux locaux spécialement rénovés et aménagés pour elle. L'agence est désormais située place des Dômes en cœur du Quartier Prioritaire de la Ville, à proximité de la police municipale et de la Maison du Citoyen. Ses locaux s'étendent sur 277m² en rez-de-chaussée et avec un sous-sol pour le stockage et l'archivage. Les collaborateurs de l'agence de Cournon ont pris leurs quartiers dans cette agence flambant neuve en septembre 2022. Pour ces deux agences, le confort d'accueil pour les visiteurs et de travail pour les collaborateurs s'en trouve significativement amélioré. Chaque site est doté d'un espace collaborateur, d'une salle de réunion ainsi que d'un système d'accueil sécurisant (hall fermé, vidéo surveillance). Des travaux d'agrandissement et de rénovation des locaux ont également démarré pour le site du Brezet.



Nouvelle agence de Cournon.

Ces travaux devraient permettre un gain de 250 m² de bureau et ainsi une amélioration certaine des conditions de travail.



..... **TÉMOIGNAGES MOBILITÉ INTERNE**

Depuis plusieurs années, la mobilité interne connaît une bonne dynamique au sein d'Auvergne Habitat. En 2022, 11 collaborateurs ont changé de fonctions, cette mobilité étant le plus souvent accompagnée d'une promotion.



STÉPHANIE TATE
Responsable de l'agence d'Aulnat

Avec mon évolution professionnelle, chargée de secteur puis adjointe au responsable d'agence et désormais responsable d'Agence, j'ai eu la chance d'approcher l'activité sous différentes facettes. Toutes mes missions m'ont beaucoup apporté et enrichi, que ce soit du point de vue des relations humaines ou des compétences techniques. Aujourd'hui, être responsable d'agence est un nouveau défi qui va me permettre de mettre à profit toute mon expérience, et de gravir un nouvel « échelon » au niveau managérial et décisionnel au sein de l'entreprise.



ELISABETH TINOCO
Chargée de maintenance

Je suis entrée chez AUVERGNE HABITAT en janvier 1997. Après avoir travaillé sur différents postes, j'ai intégré le pôle régie en tant que chargée de gestion technique. Ce poste m'a permis d'assurer des missions variées relatives aux interventions des ouvriers, mais aussi à l'entretien des espaces verts ou encore à certains travaux de maintenance. A la mise en place de la Régie 2.0, j'ai eu en charge la planification. Je suis restée 10 ans sur ce poste. J'ai ensuite eu envie d'évoluer, d'avoir un peu plus de responsabilités. Mon nouveau poste de chargée de maintenance me permet de mener des projets de travaux de maintenance sur notre patrimoine et de gérer des contrats de maintenance.



LAURIANNE GALOPIN
Chargée de gestion sociale

J'ai intégré la société AUVERGNE HABITAT en juin 2017 sur un poste de Manager Personnel de Proximité. Au cours de ces années, j'ai pu travailler de façon transversale avec l'ensemble des services de l'entreprise mais aussi avoir un contact terrain avec nos locataires. Initialement, j'ai une formation de travailleur social. C'est pourquoi, quand le poste de chargée de gestion sociale est devenu vacant, je me suis questionnée sur la possibilité de prendre la suite afin de retrouver ce qui me tenait le plus à cœur et pouvoir travailler au plus près de nos clients qui se trouvent dans des situations particulières. En me confiant ce poste, AUVERGNE HABITAT m'a permis de continuer de m'épanouir au quotidien dans mon travail tout en restant au sein de cette entreprise et mettre en application un diplôme d'état reconnu. »





RH 1 Équité d'accès et de conditions de travail		2020	2021	2022			
RH 1.1 Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total (CDI+CDD) (% des ETP)	Part de CDI	91,92 %	91,88 %	93,4 %			
	Part de CDD	3,78 %	2,29 %	1,15 %			
	Part d'intérimaires	4,29 %	5,83 %	5,46 %			
RH 1.2 Apprentissage, professionnalisation, Parcours Emploi Compétence (Nombre de salariés)	Contrats passés dans le cadre du parcours emploi compétences (PEC) /ou anciens contrats aidés	0 salarié	0 salarié	0 salarié			
	Contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.	2 salariés	6 salariés	4 salariés			
	Stagiaires	10 stagiaires	6 stagiaires	10 stagiaires			
RH 1.3 Répartition des salariés par âge		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
	<30 ans	-	-	-	-	3,8 %	3,4 %
	Entre 30 et 39	-	-	-	-	13,4 %	7,3 %
	Entre 40 et 49	-	-	-	-	15,7 %	14,1 %
	>50 ans	-	-	-	-	24 %	18,3 %

⊕ Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022.

RH 1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		Ouvriers	0 %	8 %	0 %	7 %	0 %
Employés	8 %	0 %	7 %	0 %	5 %	1 %	
Personnel de proximité	17 %	16 %	16 %	16 %	15 %	18 %	
Agents de Maîtrise	25 %	11 %	28 %	11 %	29 %	10 %	
Cadres	5 %	8 %	6 %	8 %	6 %	8 %	
Directeur et cadres dirigeants	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	
RH 1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	66,1 K €		35,6 K €		38,8 K €	
	Contribution collectée par l'Urssaf	0 K €		0 K €		0 K €	
	Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	14		16		15	
	Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	13,2		15,3		12,5	

La contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap de la part d'AUVERGNE HABITAT est supérieure à son obligation légale.

RH 1.6 Rémunération annuelle brutes moyennes par genre et catégorie en k€		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		Ouvriers	-	-	-	-	- K €
Employés	-	-	-	-	24,63 K €	23,74 K €	
Personnel de proximité	-	-	-	-	25,47 K €	25,74 K €	
Agents de Maîtrise	-	-	-	-	29,53 K €	29,48 K €	
Cadres	-	-	-	-	51,13 K €	49,98 K €	

¹ les classifications, périmètres et formules de calcul des rémunérations ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle

⊕ Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022.

RH 1.7 Ecart de rémunérations		2020	2021	2022
		Salaire médian	-	-
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés		-	-	3,91

² les périmètres et formules de calcul des rémunérations ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle

⊕ Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022.

RH 1.8 Index de l'égalité professionnelle	2020	2021	2022
	93	93	89



RH 2 Employabilité et évolution professionnelle

		2020		2021		2022	
RH 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers	18	262	9	119	16	119
	Employés	12	95	6	80	8	80
	Personnel de proximité	47	564	46	568	38	567
	Agents de Maîtrise	64	875	49	932	46	932
	Cadres	24	315	19	341	27	382
	Directeur et cadres dirigeants	3	32	4	42	3	30
RH 2.2 Accès à la formation	Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		65,07 %	63,48 %	44,59 %	59,29 %	48,32 %	55,75 %
RH 2.3 Mobilité interne	Total de postes pourvus dans l'année	19		30		38	
	Nombre de mobilités internes dans l'année	15		19		11	
	Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	9		8		8	

⊕ 2022 a été une année importante en terme de recrutement et de mobilité interne.
Les mobilités internes intègrent les changements de poste, promotions et évolutions de fiche de poste.

RH 3 Santé et bien-être des salarié(e)s

		2020	2021	2022
RH 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	17,53 %	16,18 %	21,9 %
	Autres avantages sociaux	CET, prime vacance, prime ancienneté, gratification pour médaille du travail, participation frais de transport		
⊕ En février 2022, la distribution des Tickets Restaurants a été élargie aux gardiens.				
RH 3.2 Taux d'absentéisme	Taux d'absentéisme total	15,31 %	11,19 %	12,07 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	1,42 %	0,54 %	0,8 %
RH 3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	14	15	15
RH 3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	Taux de fréquence des accidents du travail	-	-	20,54
	Taux de gravité des accidents du travail	-	-	0,91 %
⊕ Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022. Taux de fréquence = (nombre des accidents en premier règlement/heures travaillées) x 1 000 000				
RH 3.5 Taux de rotation du personnel		-	-	13,91 %
⊕ Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022.				
RH 3.6 Contribution de l'employeur au CE	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,26 %	1,2 %	1,2 %

RH 3.7 / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'ensemble des nouveaux embauchés sont informés sur le Code de Conduite et sensibilisés aux situations de harcèlement et de souffrance au travail. Au titre des risques psycho-sociaux à caractère collectif en lien avec la gestion de la clientèle, 18 collaborateurs ont été formés en 2022 sur la communication pour faire face aux situations d'agression de la part de clients et 6 collaborateurs étaient présents au titre d'un rafraîchissement et maintien des acquis.

RH 3.8 / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

En 2022, la charte de télétravail a fait l'objet d'un bilan après un an de fonctionnement. Des pistes d'approfondissement de cette charte ont été proposées et feront l'objet d'un examen après une année supplémentaire de fonctionnement. Le projet collectif d'harmonisation des horaires et d'aménagement du temps de travail a abouti, après validation du CSE, à la mise en place des horaires variables permettant à chaque collaborateur d'organiser son temps de travail avec davantage de souplesse sur certaines plages horaires.

RH 1.9 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET DE PROMOTION DE LA DIVERSITÉ

Aucune mesure mise en place à ce jour.

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

NOTRE STRATÉGIE

AUVERGNE HABITAT vise en matière de gouvernance à :

- assurer l'efficacité, l'indépendance des instances
- garantir une information fiable du Conseil d'Administration
- être à l'écoute de ses parties prenantes

NOTRE PERFORMANCE

L'année 2022 a été marquée par une rupture avec un contexte économique jusqu'alors favorable. L'augmentation du prix de l'énergie, les tensions sur les approvisionnements et l'inflation ont mis naturellement sous tension AUVERGNE HABITAT et toutes ses parties prenantes. Dans ce contexte, une attention particulière a été portée à chacun. Nos équipes se sont mobilisées pour apporter des réponses à nos locataires face à l'augmentation des charges (échelonnement des paiements, négociation d'un nouveau contrat de gaz collectif à prix ferme). Nos marchés ont été enrichis d'une clause de révision des prix pour éviter de mettre les entreprises en difficulté face à l'envolée des prix des matériaux.

L'année 2022 a également été celle des élections des représentants des locataires qui ont eu pour résultat l'arrivée d'un nouvel administrateur au Conseil d'Administration.

Enfin, l'attention portée à la qualité de service se confirme et s'inscrit dans notre projet RSE avec la mise en œuvre d'une action sur la relation client dès 2023.

NOS ENJEUX

Dans un environnement où les enjeux des parties prenantes peuvent être différents, voire opposés par moment, créer le climat permettant d'optimiser la performance au niveau global de l'entreprise.

Défi

RENFORCER NOS RELATIONS AVEC LES GESTIONNAIRES D'HABITAT SPÉCIFIQUE

La nécessité d'un renforcement de nos relations avec les gestionnaires de foyer est un sujet identifié depuis plusieurs années. Cette activité d'AUVERGNE HABITAT est très spécifique car dépend du contrat conclu avec le gestionnaire. En 2020, au moment de l'élaboration du Plan Stratégique du Patrimoine, un travail a été lancé auprès des structures gestionnaires avec pour objectif de renforcer la connaissance de notre patrimoine et de renouer le contact avec nos interlocuteurs. Une enquête a ainsi été menée auprès des gestionnaires pour connaître leur connaissance et perception d'AUVERGNE HABITAT, les relations qu'ils entretenaient avec AUVERGNE HABITAT ainsi que les évolutions de leurs activités. Il est ressorti de cette étude la nécessité de structurer notre organisation autour de la gestion des foyers avec à minima l'identification d'un référent et la nécessité de mettre en place un dispositif d'échange régulier avec les gestionnaires. En 2022, une organisation a été décidée avec l'identification d'un collaborateur référent au Pôle Maintenance du Patrimoine. L'enjeu est désormais de réussir à maintenir un lien régulier avec les gestionnaires afin d'avoir une visibilité sur notre parc à l'instant T et sur son avenir.



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 ET PLANIFICATION D'UN AUDIT DE LA RELATION CLIENT

Ces dernières années, malgré différents projets menés pour améliorer notre joignabilité et la réponse aux sollicitations (pour 2022, mise en place du débordement d'appel), nous faisons le constat d'une dégradation constante et significative de la satisfaction locataire sur les sujets relatifs à l'échange. En 2022, seulement 52.4% des locataires ayant sollicité AUVERGNE HABITAT se disent satisfaits de l'échange qu'ils ont pu avoir. Ils ne sont que 41,1 % sur le traitement des demandes. Une interrogation subsiste donc quant à notre organisation globale autour de la relation client pour répondre aux sollicitations dans les meilleurs délais et avec un service de meilleure qualité (efficacité du traitement de la demande, clarté des réponses, information sur le suivi de la demande).

C'est pourquoi nous avons décidé d'intégrer dans notre projet RSE l'ambition suivante « Faire de l'expérience client notre priorité » qui, en 2023, se traduira par un diagnostic global de notre organisation et de notre fonctionnement autour de la relation client avec pour visée l'élaboration de nouveaux scénarii d'organisation et le choix d'un schéma cible.

Ce projet va être mené avec le soutien d'un cabinet de conseil et vise 2 objectifs :

- Définir une organisation adaptée pour améliorer notre joignabilité et améliorer le traitement de la demande et l'information du locataire sur le suivi de sa demande
- Identifier des leviers d'action « court terme » qui permettent d'améliorer l'efficacité du traitement de la demande, à mettre en place rapidement et en amont de la mise en œuvre d'une nouvelle organisation.

Le principal enjeu de ce projet est de s'assurer que l'organisation de la relation client soit alignée avec notre ambition de « Faire de l'expérience client notre priorité ».

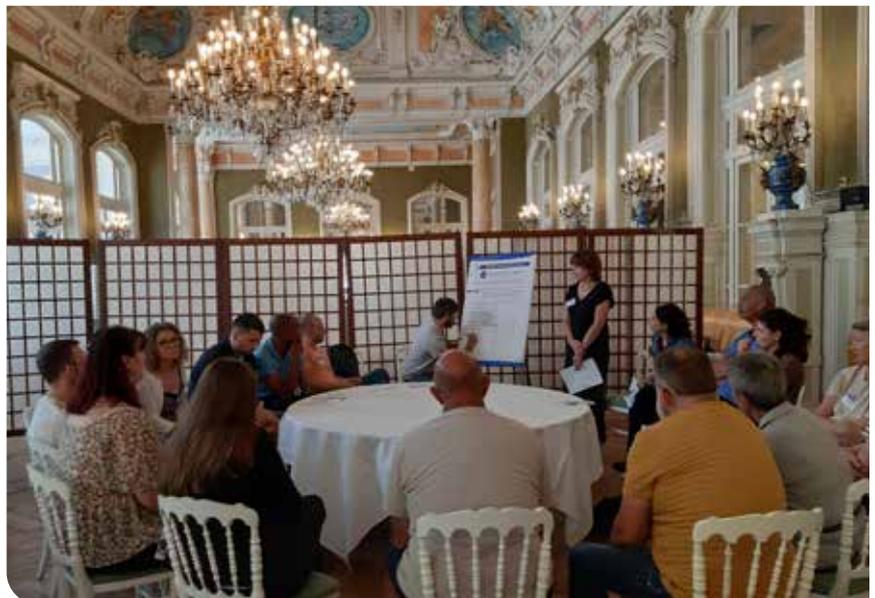
En ce sens, l'adéquation des moyens aux missions sera un axe d'analyse important. Autre enjeu de ce projet, s'assurer que la relation client soit une « fonction stratégique » portée à tous les niveaux de l'entreprise. Aussi, la mobilisation de toutes les parties prenantes de la relation client est un élément très important à la réussite de cette mission.

En 2023, nous souhaitons

**FAIRE DE
L'EXPÉRIENCE
CLIENT NOTRE
PRIORITÉ.**

RETOUR SUR LA JOURNÉE DU PERSONNEL

Après 2 ans de restrictions sanitaires, la journée d'entreprise a finalement pu se tenir en 2022. L'ensemble des collaborateurs s'est réuni au palais des congrès de Vichy pour une journée rythmée par des moments de travail et de convivialité. La matinée a été placée sous le signe de la RSE avec une présentation générale du projet et un temps de travail en ateliers sur nos ambitions et les actions à mener. Les managers ont eu un rôle d'animateur pour les 12 groupes de travail. L'après-midi, les collaborateurs ont pu découvrir l'opéra de Vichy et le Parc des Sources au cours d'un jeu de piste - escape game organisé par l'Office du Tourisme. La journée a été très appréciée des participants, désireux de se retrouver et heureux d'avoir pu prendre part de façon concrète à l'élaboration de notre nouveau projet RSE.



DÉBORDEMENT D'APPEL

Face aux difficultés soulignées par nos locataires et partenaires à joindre nos agences, nous avons décidé d'avoir recours à un dispositif de débordement d'appel. Ce dernier a pour objectif d'améliorer la prise en charge des appels en réduisant les appels perdus et les appels répétés avant d'avoir un interlocuteur. L'opérateur de débordement prend en charge les appels ne pouvant être traités par l'agence. 2022 a été une année d'expérimentation avec l'agence de Cournon, sélectionnée pour cette phase de test, car avec de fortes sollicitations téléphoniques des locataires. Après un an de test et de réglages, les collaborateurs de l'agence indiquent ressentir une amélioration dans la relation client.



VŒUX 2022 ET INTERVENTION DE JEAN-CLAUDE DRIANT

Les collaborateurs et partenaires ont eu la joie de se retrouver cette année lors de la traditionnelle après-midi et soirée des Vœux d'Auvergne Habitat, mise en pause ces 2 dernières années du fait de la situation sanitaire. Après un temps de présentation des résultats de l'année et des divers projets en cours



avec un focus particulier sur notre démarche RSE, les collaborateurs se sont retrouvés lors d'un temps de convivialité mêlant concentration et créativité. En fin d'après-midi, notre président Arnaud Guillemain-d'Echon et notre directeur général Philippe Bayssade ont

formulé leurs vœux envers l'ensemble des partenaires présents. Une intervention de Jean-Claude Driant, expert en logement et professeur à l'École d'urbanisme de Paris et chercheur au Lab'Urba, a clôturé ce temps de conférence, donnant l'occasion pour toutes et tous d'échanger autour de l'évolution du logement social face aux mutations territoriales et aux enjeux écologiques.



ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Du 28 novembre au 13 décembre 2022 nos locataires ont voté pour élire leurs représentants qui siègeront au sein du conseil d'administration d'Auvergne Habitat. Choisir ses représentants, c'est choisir ceux qui seront associés pendant 4 ans aux décisions prises pour AUVERGNE HABITAT, son parc de logements et ses locataires.

PAROLE À NOS 3 NOUVEAUX REPRÉSENTANTS

Geneviève PLANTARD, CNL, renouvelée

Qu'est-ce qui vous a poussé à devenir représentante des locataires ?

En 2017, j'ai contacté la CNL pour la 1^{ère} fois car je m'interrogeais sur les charges de gardiennage. En parler avec la CNL m'a fait prendre conscience que je n'étais pas seule et qu'il y avait d'autres problématiques qui pouvaient trouver un relai auprès des associations locataires. Au-delà du cas personnel, il y a donc eu de la curiosité. On m'a rapidement proposé d'avoir un rôle actif à la CNL et en 2018, je me trouvais en tête de liste pour les élections locataires. J'ai accepté ce rôle car cela me semblait un bon moyen d'apporter une réponse aux locataires et de porter leurs voix auprès des bailleurs.

Quelle est la perception de votre rôle au sein du Conseil d'Administration ?

En tant qu'administratrice, je me considère comme une passerelle entre le bailleur et le locataire. Participer aux Conseils d'Administration me permet de comprendre et appréhender les rouages de l'entreprise, de connaître les problématiques et contraintes d'Auvergne Habitat et d'avoir accès aux orientations stratégiques. Les objectifs, les points et bilans abordés par Auvergne Habitat au cours des Conseils d'Administration, mêmes les plus ardues, sont par la suite matière à débat, source de travail et de décisions au sein de la CNL63.

Être administratrice, c'est défendre la position des locataires au plus haut niveau de l'organisation. C'est aussi savoir aller à contre-courant d'une ligne directrice d'Auvergne Habitat quand celle-ci n'apparaît pas conforme à l'engagement de la CNL à défendre le logement pour tous et le devenir des locataires.

J'ai également la chance de faire partie de la CALEOL et des commissions sociales, participant ainsi de manière très opérationnelle à la recherche de réponse face à des situations parfois compliquées.

Danielle MAYET, CLCV

Qu'est-ce qui vous a poussé à devenir représentante des locataires ?

Je suis à la CLCV depuis de nombreuses années, près de 35 ans. C'est la curiosité qui m'a fait découvrir cette association. Une affiche dans le hall de ma résidence a un jour retenu mon attention. Il s'agissait d'une réunion à venir sur les impôts locaux. Je m'y suis rendue puis de réunion en réunion, me suis progressivement engagée à la CLCV. Je suis arrivée au Conseil d'Administration d'Auvergne Habitat comme remplaçante, suite au départ d'une représentante.

Quelle est la perception de votre rôle au sein du Conseil d'Administration ?

En tant que représentante de locataire au Conseil d'Administration, je considère que ma mission est de comprendre le fonctionnement d'un bailleur et le pourquoi des décisions. Certains sujets sont particulièrement complexes à appréhender. Comprendre permet de mieux se positionner entre les intérêts des locataires et les contraintes du bailleur. En tant que membre de la CALEOL, je suis en mesure de défendre des dossiers que je connais et d'apporter ma connaissance de la mécanique des attributions auprès de demandeurs de logement.

René TESTUD, CGT INDECOSA

Qu'est-ce qui vous a poussé à devenir représentant des locataires ?

Membre de la CGT depuis plusieurs années, après le départ de leur précédent représentant, la CGT INDECOSA est venue me trouver pour me proposer ce rôle. Habitant en HLM, je connais de nombreuses personnes dans mon quartier qui souhaitent avoir un représentant locataire qu'ils connaissent. Par curiosité et pour défendre les intérêts des locataires HLM, j'ai accepté la proposition de l'INDECOSA.

Quelle est la perception de votre rôle au sein du Conseil d'Administration ?

J'ai participé à mon 1^{er} Conseil d'Administration d'Auvergne Habitat en juin 2023. En tant qu'administrateur représentant des locataires, je fais également parti de la CALEOL pour l'attribution des logements. Pour l'instant, j'observe, je m'imprègne du fonctionnement du Conseil et de ses commissions. Je considère que mon rôle est de comprendre les rouages du bailleur, le pourquoi des décisions, les différents dispositifs afin de porter cette connaissance aux locataires et mieux porter leurs intérêts auprès du bailleur.

**GOV 1****Instances de décision et systèmes de management**

	2020	2021	2022
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes			
Part de femmes au sein du CODIR	50 %	50 %	50 %
Part de femmes au sein du Directoire	na	na	na
Part de femmes au sein du CA/ Comité de surveillance	31,6 %	38,9 %	44,4 %

GOV 1.3 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

AUVERGNE HABITAT dispose d'une cartographie des risques de corruption régulièrement mise à jour. Chaque nouveau collaborateur et administrateur se voit remettre le Code de Conduite qui rappelle les grands principes de déontologie et est invité à suivre un e-learning sur le sujet. Un dispositif de recueil des alertes WhistleB est également accessible à tous les collaborateurs.

L'ensemble des collaborateurs a été formé à la protection des données personnelles en 2021 et des sessions de sensibilisation sont proposées chaque trimestre dans le cadre du parcours d'intégration du nouveau collaborateur. Concernant la cybersécurité, les campagnes de sensibilisation au phishing se poursuivent.

GOV 1.4 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

La gouvernance d'AUVERGNE HABITAT s'articule autour de l'assemblée générale des actionnaires, du conseil d'administration et de comités techniques (comité audit et des comptes, comité des nominations et rémunérations et comité des investissements). Ces comités étudient les sujets/projets et préparent les travaux et décisions du Conseil d'Administration. Ils complètent les commissions internes (Commission d'Appel d'Offres, Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements), commissions sociales.

GOV 2**Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts**

	2020	2021	2022
GOV 2.1 Satisfaction des locataires			
Date des dernières enquêtes	2020	2021	2022
Taux de satisfaction	80,5 %	80,5 %	78,6 %

⊕ Enquête téléphonique AVISO réalisée du 17/10 au 15/11/2022 auprès d'un échantillon de 1507 locataires.

GOV 2.2**Satisfaction des salariés**

	2020	2020	2020
Date des dernières enquêtes	2020	2020	2020
Taux de satisfaction	92,3 %	92,3 %	92,3 %

⊕ Enquête réalisée une fois tous les 3 ans.

GOV 2.3**Nombre de conventions actives avec les associations**

	2020	2021	2022
Nombre de conventions actives avec les associations	7	6	11

⊕ CCAS de CEYRAT, Clermont Auvergne Opéra, Association « Marque Auvergne » Unicef Puy-de-Dôme, 20ème challenge Handigolf (Rotary Club), Association « Fête des voisins », Convention Lycée de Marmilhat, Les jardins familiaux de Pont du château, l'association Unis-Cité, Compagnons Bâtisseurs, ESDA.





GOV 2.4 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

AUVERGNE HABITAT se positionne comme un acteur investi et proche des enjeux de ses territoires d'implantation, véritable partenaire pour les collectivités. Notre PSP, élaboré en 2020 pour la période 2020-2029, reprend notre engagement à développer et renouveler notre offre de logement en adéquation avec la demande et les besoins des territoires. La Convention d'Utilité Sociale signée en 2021, fruit d'un travail important de concertation avec l'État et les collectivités, intègre nos ambitions en termes de politique patrimoniale, qualité de service rendu, engagements en matière de gestion sociale et parcours résidentiel.

GOV 2.5 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Suite au travail collectif sur l'harmonisation et l'aménagement du temps de travail compatible avec les horaires d'ouverture du public et après avis favorable du CSE, il a été mis en place en 2022 des horaires variables permettant à chaque collaborateur d'organiser son temps de travail en fonction de ses contraintes personnelles. Un avenant à l'accord forfait mobilités durables a été négocié le 13 octobre 2022 et est venu compléter la liste des modes de transports visés et a fixé l'indemnité à 66,67€ par mois (contre 41,67 € dans l'accord initial) dans la limite d'un montant annuel maximal de 800€ par salarié (contre 500 précédemment). Afin de favoriser les mesures de "pouvoir d'achat", un accord a été signé sur la possible mensualisation de la gratification de fin d'année. Enfin, une Prime de Partage de Valeur a été versée le 14 novembre 2022 aux collaborateurs présents dans les effectifs au jour de versement de la prime. Son montant allait de 600€ pour les plus hauts salaires à 1000€ pour les plus bas.

GOV 2.6 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LES REPRÉSENTANTS

Les relations et coopération avec les locataires et leurs représentants sont organisées dans le cadre du Conseil de Concertation locative, mais aussi au sein d'instances plus opérationnelles comme des groupes de travail thématiques, des temps d'échanges et de concertation dans le cadre de travaux de réhabilitation ou d'opérations de logement.

Annuellement, notre enquête de satisfaction vient recueillir le niveau de satisfaction et les attentes de nos locataires. En 2022, le niveau de satisfaction est en baisse. L'analyse des résultats de cette enquête va conduire en 2023 à la conduite d'une mission d'audit de notre organisation et de notre fonctionnement autour de la relation client.

GOV 2.7 / DESCRIPTION DES PRATIQUES - SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nos systèmes d'information font régulièrement l'objet d'audit sécurité afin de corriger les éventuelles vulnérabilités. Un plan d'amélioration de la sécurité SI a été élaboré et se déploie. Il fait l'objet d'un suivi régulier au niveau de la Direction Générale. La cybersécurité est un axe important de ce plan d'action. La sensibilisation des collaborateurs est continue et se traduit par des tests d'hameçonnage réguliers. Le sujet de la protection des données personnelles fait également l'objet de campagnes de sensibilisation. 95 % des collaborateurs ont suivi cette sensibilisation à fin 2021. Celle-ci s'est poursuivie en 2022 avec pour objectif de sensibiliser 100 % du personnel en place. En parallèle depuis 2022, chaque trimestre une session de formation est déployée auprès des nouveaux collaborateurs dans le cadre du parcours d'intégration.



→ LE GLOSSAIRE

APL

L'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

BBC

Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

ESH

L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelques 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

HQE

La Haute Qualité Environnementale est une démarche qui vise à limiter à court et à long terme les impacts environnementaux d'un bâtiment, tout en assurant aux occupants des conditions de vie saine et confortable. La démarche est structurée autour de quatorze cibles dont l'atteinte permet la délivrance d'une certification par un organisme indépendant et qualifié. Cette démarche est portée par l'Association du même nom et concerne les ouvrages et l'aménagement : du logement individuel au quartier, en passant par le parc tertiaire, pour le neuf, la rénovation, la réhabilitation ou l'exploitation.

PLA

Le Prêt locatif aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80 % des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50 % aux anciens plafonds HLM.O (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt locatif à usage social).

PLAI

Le Prêt locatif aidé d'intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

PLS

Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

PLUS

Le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

PLUS CD

Le Prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.



Auvergne Habitat

Groupe ActionLogement



Siège social à Clermont-Ferrand

16 boulevard Charles-de-Gaulle
BP 70296
63008 Clermont-Ferrand - Cedex 1
Tél : 04 73 17 00 00



FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.ethis-habitat.org