



Auvergne Habitat 
Groupe ActionLogement

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2023



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

3	ÉDITO
4	PRÉSENTATION
7	NOTRE DÉMARCHE RSE
8	PARTIES PRENANTES
10	LES TEMPS FORTS 2023
12	NOS LIVRAISONS 2023
14	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
23	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
29	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
35	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
41	GOVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
47	GLOSSAIRE

ÉDITO



Philippe BAYSSADE

Directeur Général d'Auvergne Habitat



Arnaud GUILLEMAIN D'ECHON

Président d'Auvergne Habitat

En 2023, le contexte économique s'est encore durci et la crise du logement est bien installée. La hausse brutale et extrêmement forte des taux et l'inflation galopante ont mis sous tension notre société et toutes nos parties prenantes, particulièrement nos locataires, nos partenaires du bâtiment et de la promotion immobilière.

Dans cette période compliquée, Auvergne Habitat est restée solide et active afin de répondre à sa mission d'Utilité Sociale naturellement renforcée par ce contexte.

287 nouveaux logements ont été mis en service cette année, dont une large part au cœur des bassins d'emploi répondant à notre stratégie de logement des salariés au service de l'attractivité des entreprises du territoire.

Nos investissements sont également restés importants sur l'entretien et l'amélioration de notre parc avec 254 logements réhabilités.

Ces réhabilitations sont prioritairement orientées vers l'amélioration de la performance énergétique des logements répondant à notre enjeu de décarbonation ainsi qu'à celui de maîtrise des charges pour nos locataires.

Dans ce contexte économique tendu, la demande en logement à loyer maîtrisé ne cesse de progresser sur notre territoire et parallèlement, nous faisons le constat d'une mobilité des locataires qui baisse. Continuer de développer une offre de logement pour tous est un impératif. En 2023, 1983 nouvelles familles ont été logées.

Afin de répondre à ces enjeux de disponibilité de l'offre de logement social, de décarbonation, de maîtrise des charges et de soutien au développement économique sur le territoire, en 2024, Auvergne Habitat prévoit d'accélérer son développement. Notre plan stratégique de patrimoine va ainsi

être actualisé avec des objectifs revus à la hausse. La programmation neuve annuelle va passer de 500 à 600 logements pour les prochaines années. La réhabilitation va concerner en moyenne 500 logements par an contre 350 initialement prévus.

En parallèle, outre le logement, fournir un service de qualité et garantir la satisfaction de nos locataires restent une priorité pour Auvergne Habitat. Lancé en 2023, le projet d'amélioration de notre relation client va se poursuivre en 2024. Après un état des lieux sur notre organisation, une feuille de route pour 2024 a été dessinée afin d'améliorer notre joignabilité et le traitement des demandes de nos locataires. Ce projet, partie intégrante de notre stratégie RSE, est au cœur de nos préoccupations et rassemble l'ensemble de nos collaborateurs que je remercie pour leur engagement constant.

Le mot d'Action Logement Immobilier

En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

A ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37.500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les 106 000 attributions de logements en 2023 dont 62% au bénéfice des salariés, nos filiales oeuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI « 30.000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30.000 logements neufs en quelques mois. Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone

révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.

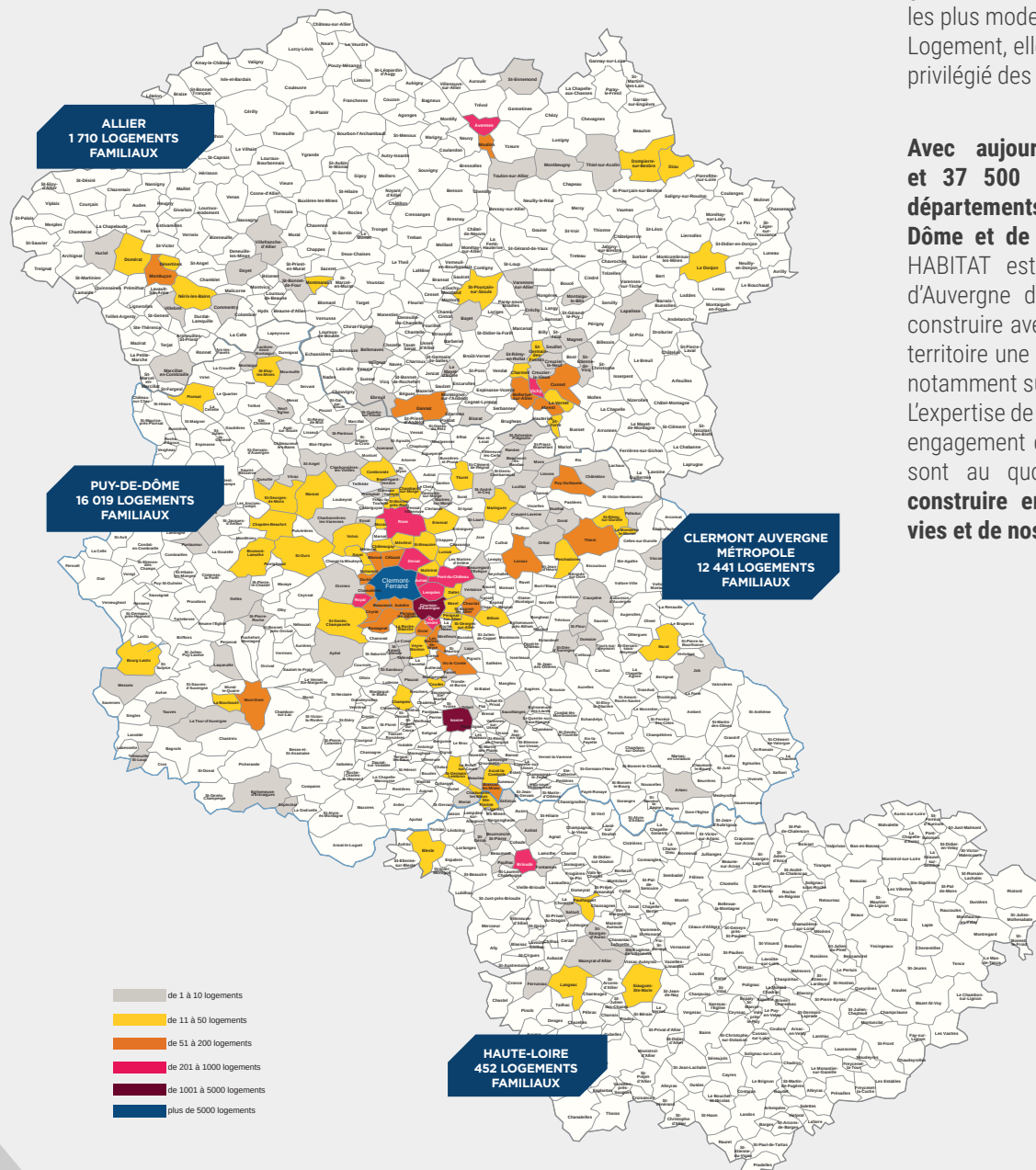


Frédéric CARRE

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

UNE MISSION INSCRITE DANS LE TEMPS

CARTE DU PATRIMOINE AU 31 DÉCEMBRE 2023

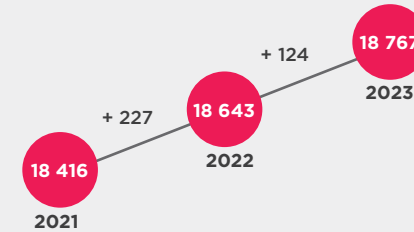


Depuis 1929, AUVERGNE HABITAT est une entreprise sociale pour l'habitat engagée dans la construction et la gestion d'un parc de logements accessibles au plus grand nombre et notamment aux familles les plus modestes. Filiale du groupe Action Logement, elle est également le partenaire privilégié des publics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

Avec aujourd'hui 18 700 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 290 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 2023



PATRIMOINE
18 181 logements locatifs
et 550 équivalents logements



294,2
Salarié(e)s (ETP)

22,9 %
des titulaires du bail de plus de 65 ans

43,8 %
de ménages recevant une aide au logement



93,1 M€
de chiffre d'affaires hors récupération des charges locatives

81,1 M€
chiffre d'affaires issu des logements locatifs



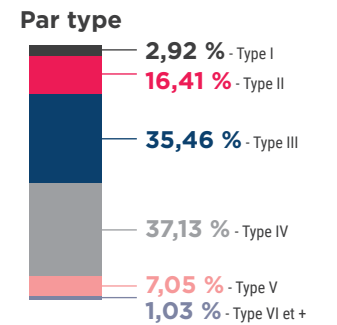
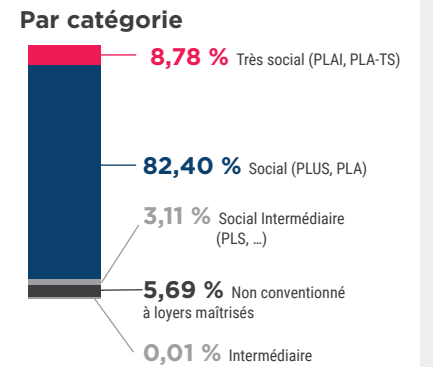
1 983
Attributions dans l'année



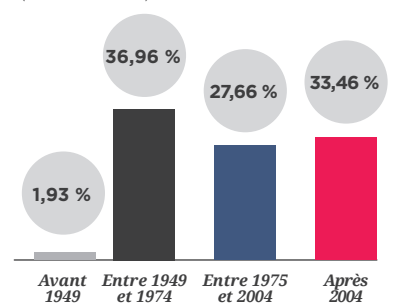
12,5 %
du parc de logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville

11,9 %
du parc situés sur des territoires n'ayant pas atteint le taux exigible de logements sociaux

RÉPARTITION DU PATRIMOINE



Par période de construction (Date de livraison)



78,1 %
de logements collectifs

NOTRE ORGANISATION



Siège d'Auvergne Habitat

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

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.

constituée des gardiens et employés d'immeubles ainsi que des 6 agences.

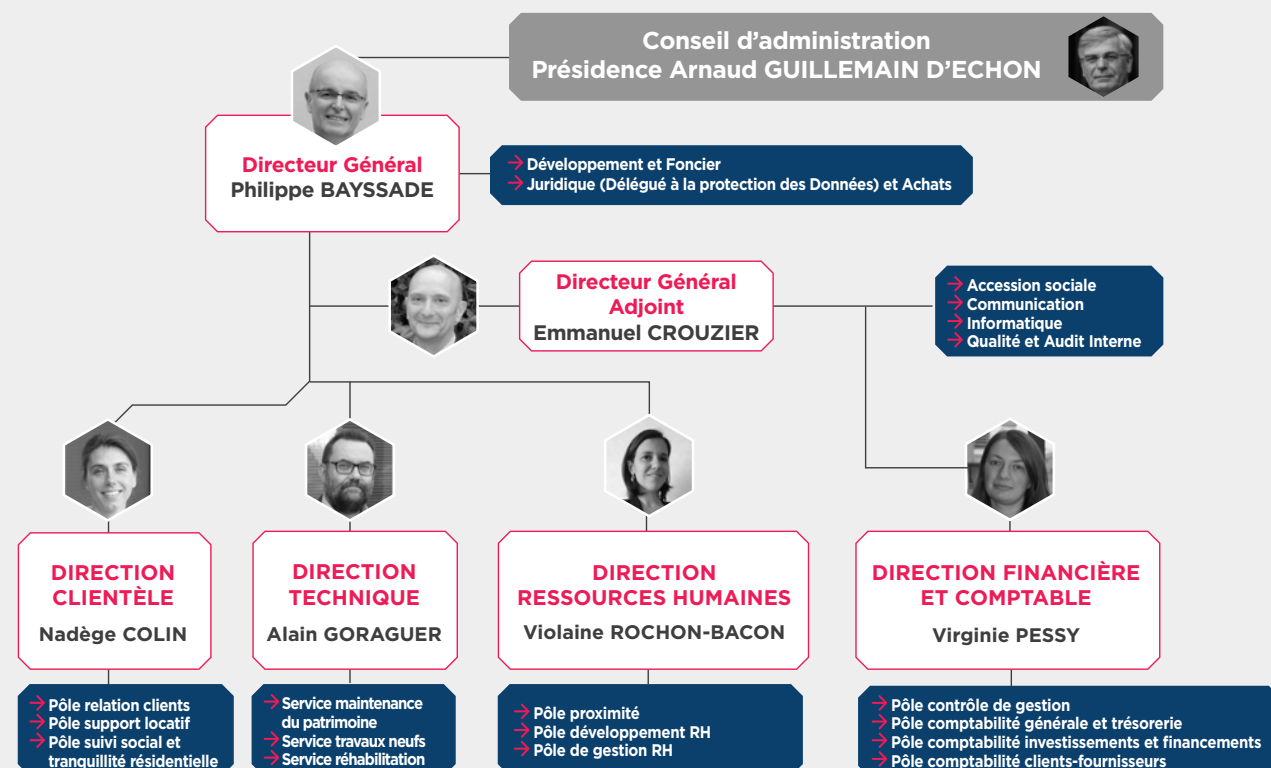
3 - Assurer l'accompagnement social des personnes en difficulté au sein de la Direction de la Clientèle ou du Service Suivi Social et Contentieux.

4 - Entretenir 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'accession à la propriété via un service accession sociale et vente aux locataires.



NOTRE DÉMARCHE RSE

Après une croissance externe (2017-19) qui en fait le premier bailleur social d'Auvergne, et une période Covid tendue (2020-21), Auvergne Habitat se réinvente autour d'un nouveau projet stratégique.



Interview de notre Directeur Général, Philippe Bayssade, par Delphis :

Comment s'est organisé le projet d'Auvergne Habitat ?

En 2022, j'ai souhaité donner à notre nouvelle entité, une vision pour les années à venir qui intègre le nouveau périmètre : collaborateurs historiques et nouveaux, territoires historiques et nouveaux, patrimoine historique et nouveau. Pour dynamiser cet ensemble, nous nous sommes appuyés sur la démarche RSE, vecteur privilégié pour fédérer. Notre projet stratégique, élaboré avec managers et collaborateurs, se déploie avec le concours de chefs de projets transverses associés à des référents au sein du CODIR.

La RSE est un levier stratégique qui prend en compte les différentes composantes d'un développement durable. Elle embarque les thématiques essentielles pour l'avenir de notre organisme. Si notre première démarche RSE a été initiée il y a 10 ans, nous relancer nous pousse à prendre conscience des changements de notre société, de notre territoire, et à faire évoluer nos pratiques. Nous avons ainsi réinterrogé nos priorités pour définir 13 orientations stratégiques, avec un plan d'action pluriannuel. Le suivi des indica-

teurs RSE permet d'objectiver les avancées, de savoir sur quels sujets concentrer nos efforts, et d'en rendre compte à nos parties prenantes. Je souhaite rendre notre démarche lisible et visible.

Quelles sont vos priorités ?

Améliorer l'expérience client est une orientation forte. Ces dernières années, les enquêtes annuelles de satisfaction auprès des locataires ont souligné la qualité de nos logements et de notre accueil, mais ont aussi remonté des insatisfactions constantes : les locataires ont du mal à nous joindre et à obtenir une réponse à leurs réclamations, notamment techniques.

Pour remettre le locataire au cœur de notre projet, nous avons identifié 3 axes de progrès : améliorer notre joignabilité avec la mise en place d'un Centre de Relations Client, réorganiser le traitement des demandes - de leur prise en compte à leur résolution finale - et mieux associer les gardiens d'immeuble à la relation locataire.

“ Nous nous appuyons sur une démarche RSE renouvelée pour progresser vers un équilibre écologiquement soutenable, socialement équitable et économiquement pérenne. ”

Sur le plan environnemental, six limites planétaires ont déjà été franchies. Dans cet enjeu, quel rôle peut avoir l'habitat social, selon vous ?

Exemplarité et Sensibilisation en font

certainement partie. La performance de notre parc jusque-là orientée sur l'énergie pour mieux maîtriser les charges des locataires, est aujourd'hui revue à l'aune des enjeux de décarbonation et de confort d'été.

Si notre patrimoine est aujourd'hui classé C en moyenne sur le plan énergétique, nous visons d'éradiquer le patrimoine D, E, F et G d'ici à 2030, en cohérence avec la stratégie bas carbone du groupe Action Logement, plus ambitieuse que la réglementation. Soit +6000 logements à réhabiliter.

Au-delà des enjeux carbone, quels leviers de durabilité développez-vous ?

En matière d'économie circulaire, nous sommes plutôt au début d'une histoire, nous avons un rôle à jouer pour favoriser les initiatives locales. Nous intégrons le réemploi à titre expérimental dans nos programmes avec des associations spécialisées, auxquelles nous demandons des diagnostics PEMD pour identifier ce qui peut être récupéré après déconstruction.

Souhaitez-vous partager d'autres défis ?

Nous visons de diminuer notre utilisation de la ressource eau : privilégier des essences végétales moins gourmandes en eau dans nos espaces verts, organiser la récupération de l'eau de pluie en toiture, systématiser les équipements hydro-économiques dans les logements, etc. D'autre part, l'objectif est de faire monter en puissance les opérations d'acquisition-amélioration, qui concernent jusqu'alors de petits programmes, et de travailler sur des friches urbaines au service de la sobriété foncière. Nous avons aussi à structurer un plan global d'adaptation au changement climatique, en complément de notre action pour préserver la biodiversité.

Cette interview est à retrouver dans son intégralité sur la plateforme Ethis : ethis-habitat.org

PARTIES PRENANTES

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.



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



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



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



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'économie, clause RGPD, clause anti-corruption
- charte relative aux offres anormalement basses



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



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 2023

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !



14/03 VISITE DE CHANTIER DU CLOS SAINT-VINCENT À BLANZAT



25/03 INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE DU "CHÊNE VERT" À CHÂTELDON



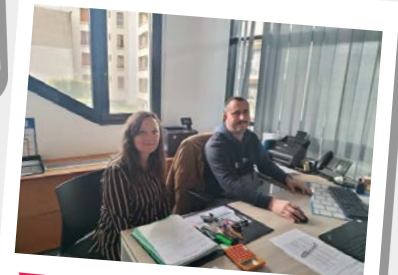
31/03 INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE SO'SÉNIORS® "LA ROUGÈRE" À CHAMPEIX



27/10 POSE DE 1ÈRE PIERRE À LA RÉSIDENCE "LES VAURES" À BELLERIVE-SUR-ALLIER



08/11 INAUGURATION DE LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE "LES FLEURS" À VICHY



23/11 JOURNÉE DU "DUO DAY" À L'OCCASION DE LA SEEPH



08/10 PARTICIPATION DES COLLABORATEURS AH À CLERMONT EN ROSE



24/11 INAUGURATION DE LA RÉHABILITATION DES RÉSIDENCES "LES JODONNES" ET "BERBIZIALE" À ISSOIRE



05/06 INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE "GALÉO" À COURNON



DU 12/04 AU 03/05 EXPOSITION DE L'ASSOCIATION ESDA : TABLEAUX, PHOTOS, PORTRAITS RÉALISÉS LORS DES ANIMATIONS « QUARTIER D'ÉTÉ » EN 2022



04/04 SIGNATURE DE LA CONVENTION "MAISON DE L'ENFANCE" DE ROYAT



05/10 SIGNATURE DE LA CHARTE RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES



07/12 INAUGURATION DU LOTISSEMENT "LE CLOS DE L'AMBÈNE" À MOZAC



20/06 JOURNÉE D'ENTREPRISE AU CHÂTEAU DE GONDOLE AU CENDRE



27/06 INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE "VÉNÉTIE" À CLERMONT-FERRAND



30/06 TOURNOI DE FOOT CARITATIF DE CEYRAT



05/07 CONFÉRENCE DE PRESSE ANNUELLE



27/09 INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE "LES CHEMEREYS" À COURNON



11/12 CONVENTION PARTENARIALE AVEC L'ASSOCIATION IMMENCITÉ



19/12 CÉRÉMONIE DES VŒUX

LES LIVRAISONS 2023



VÉNÉTIE

CLERMONT-FERRAND
46 appartements
CDR-MTA



CHEMERERETS

COURNON
24 appartements
ATELIER CASA



LE COLOMBIER

TALLENDE
3 pavillons
FR ARCHITECTES



SEGURET 2

BRIOUDE
3 appartements
LET'S GO ARCHITECTES



FRANCOIS CHARRIER

GERZAT
32 appartements
IMAGINE



CARREAU DE LA MINE 2

CHARBONNIER-LES-MINES
3 pavillons
A. MAGNIER



LE DOMAINE DE MONTROGNON

ROMAGNAT
10 appartements et 6
pavillons
VEFA EUR HOMES



TAILLAT

GERZAT
3 pavillons
VEFA URBASITE

CORUM SAINT-JEAN
CLERMONT-FERRAND
11 appartements en foyer
RMR

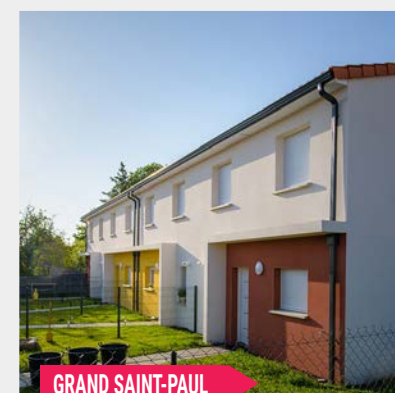
VILLA GARANCE
AUBIERE
15 appartements en PSLA
JEAN JEAN

LES ALLEES DE PLANAT 2
VIC-LE-COMTE
3 pavillons
VEFA TRADIMAISSONS



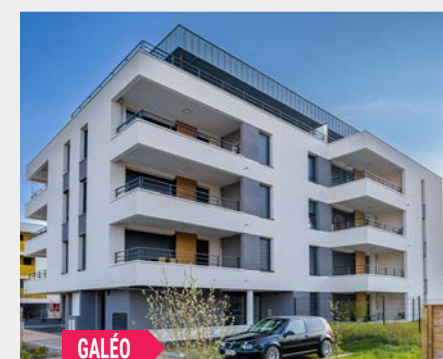
LA PLAGNE

SAINT-GERMAIN-LEMBRON
28 pavillons So' Séniors
VEFA TRADIMAISSONS



GRAND SAINT-PAUL

MOZAC
8 pavillons
VEFA RUE 66



GALÉO

COURNON
20 appartements en PSLA
D AMEIL



LES PERVENCHES

COURNON
4 pavillons
VEFA SNC LES PERVENCHES



PATIO LAFAYETTE

CLERMONT-FERRAND
6 appartements
VEFA ITINERIS BUILDING



INTENCITÉ

CHAMALIERES
9 appartements
VEFA AUMOINE/PERL



VÉNÉTIE

CLERMONT-FERRAND
16 appartements en PSLA
CDR - MTA



EFFIAT

CLERMONT-FERRAND
10 appartements en
foyer
BOURBONNAIS-JACOB

PLACE DU TERRAIL
ROMAGNAT
6 appartements en
acquisition-amélioration
JP CRISTINA

BERBIZIALE
ISSOIRE
4 appartements en
acquisition-amélioration
ERRAGNE

LE CHENE VERT
CHATELDON
3 appartements en
acquisition-amélioration
ATELIER MAX

FOYER LES ANCIZES
LES ANCIZES
21 pavillons en foyer
ESTIER-LECHUGA

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

Au regard de la complexité du contexte économique, le niveau de la programmation en 2023 reste solide avec 481 logements et nous permet de répondre aux besoins du territoire en soutenant la production sur nos secteurs en développements. Notre part de marché sur la programmation 2023 s'établit localement à 39% dans le Puy-de-Dôme et 46% sur Clermont Auvergne Métropole. Cette programmation est développée en VEFA pour 57% et en maîtrise d'ouvrage directe pour 43%.

S'ajoute pour la première fois une programmation de Logements Locatifs Intermédiaires (LLI) de 80 logements par an avec un effort particulier évalué à 200 logements sur 2023 et 2024 dans le cadre du plan 30 000 VEFA du groupe Action Logement visant à soutenir le secteur de la promotion privée.

NOS AMBITIONS

- Soutenir l'accès au logement et les parcours résidentiels par la maîtrise du coût du logement pour nos locataires et par une offre diversifiée et innovante répondant aux besoins des territoires et des habitants.
- Faciliter le rapprochement domicile-travail en accompagnant les mobilités professionnelles de nos locataires et en proposant une offre de logement à proximité des pôles d'activité et des transports en commun.
- Faire de l'expérience client notre priorité en proposant un cadre de vie paisible et agréable à nos locataires et en impliquant tous nos collaborateurs au service de la satisfaction client.

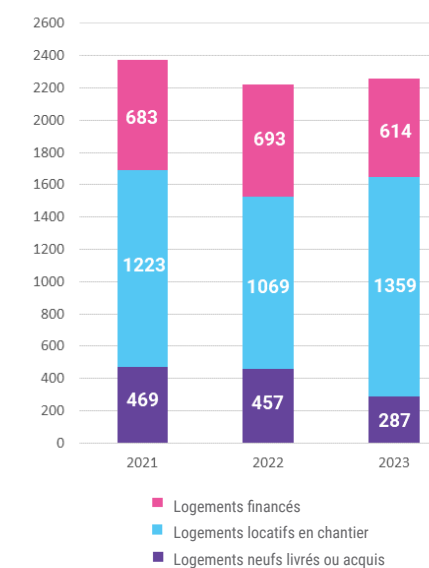
0,43 %
de croissance de l'offre
de logements locatifs

- 2,71 €/m²/shab
d'évolution du montant des charges
locatives hors énergies payées par
locataire

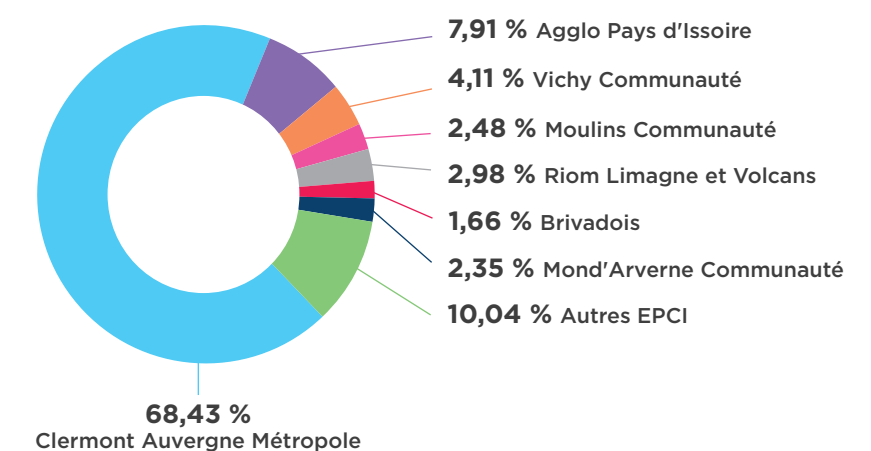
55,9 %
des logements vendus
le sont à des locataires
d'Auvergne Habitat

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

PRODUCTION DE LOGEMENTS NEUFS



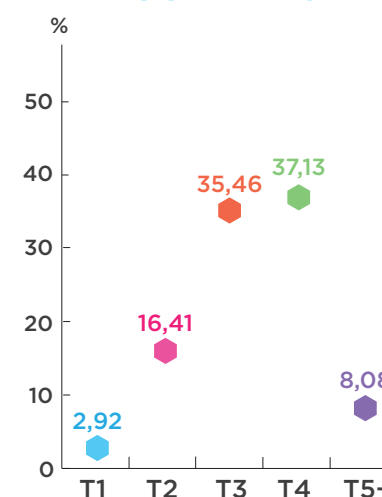
RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR TERRITOIRES



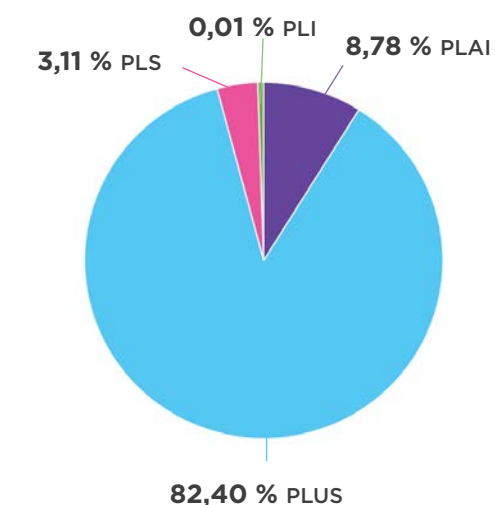
83,43 % de notre production est réalisée sur notre territoire de développement, soit le croissant Vichy - Riom - Clermont-Ferrand - Issoire.

CARACTÉRISTIQUES DU PARC

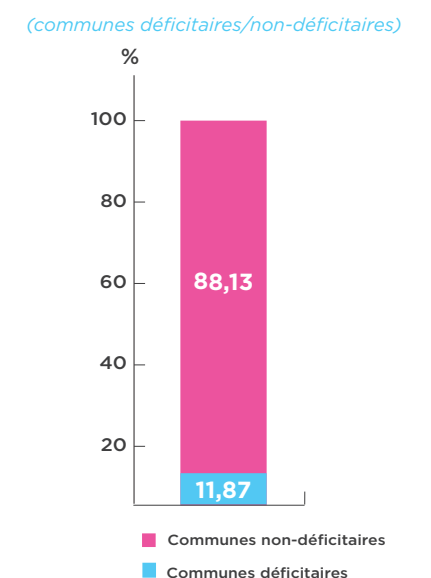
TYPOLOGIE DES LOGEMENTS



TYPE DE FINANCEMENT



EMPLACEMENT (communes déficitaires/non-déficitaires)



LA GESTION EN FLUX DES LOGEMENTS RÉSERVÉS

Conformément à la loi ELAN, la gestion en flux des logements sociaux est obligatoire depuis le 24 novembre 2023.

Le passage de la gestion en stock des logements réservés à une gestion en flux doit avoir pour principaux effets de :

- Améliorer la satisfaction de la demande par une plus grande fluidité et une approche moins cloisonnée et ainsi mieux répondre aux besoins des réservataires
- Accompagner la mise en œuvre des objectifs d'attributions définis dans le cadre des Conférences Intercommunales du Logement
- Apporter une meilleure réponse à certains besoins, aujourd'hui plus complexes à satisfaire du fait d'une approche par filière (mutations, relogement ANRU, ...)
- Proposer un cadre de négociation renouvelé et régulier entre le bailleur et ses réservataires

Tous les réservataires de logements, État, Action Logement, les collectivités locales, doivent passer en gestion en flux pour leurs droits de réservations dont les volumes

dépendent de la réglementation (État), des financements apportés (Action Logement, collectivités locales) ou des garanties d'emprunt accordées (collectivités locales).

L'année 2023 a été consacrée à un important travail d'élaboration de conventions de gestion en flux, à la fois en inter bailleurs et avec les réservataires principaux. Ainsi, ont été signées les conventions de gestion en flux avec l'Etat sur les 3 départements, avec Action Logement sur les 3 départements également. L'année 2024 s'inscrira dans la poursuite de la mise en place de conventions de gestion en flux avec un potentiel de 200 collectivités environ, après un temps d'échange et de discussions préalable. Ce sera également la 1ère année de mise en œuvre pour les équipes de la direction clientèle, impliquant une nouvelle approche consistant à s'interroger pour chaque logement en libération de son orientation vers tel ou tel réservataire.



Signature des conventions entre Action Logement représenté par Noël PETRONE, et Auvergne Habitat représentée par Philippe BAYSSADE.

LA POMMERAIE : VALORISER LE PATRIMOINE DE NOS COMMUNES

Inutilisée depuis plusieurs années, la bâtisse au 4 rue de la Sardissère à Neschers va bientôt retrouver vie. Cette opération d'acquisition amélioration prévoit la création de 7 logements du T1 au T3. A travers ce projet, Auvergne Habitat souhaite accroître et diversifier l'offre de logements sur la commune sans toutefois artificialiser davantage les sols. L'objectif de cette réhabilitation est de mettre en valeur le bâtiment existant. Les encadrements en pierre de Volvic vont être conservés et rénovés, de même que l'escalier en pierre. Le projet prévoit également de remplacer les menuiseries extérieures par de nouvelles menuiseries en bois, dans un souci de cohérence avec le bâtiment existant. A l'intérieur, les planchers bois existants vont être renforcés, de même que la charpente. Ces travaux de reprise de gros œuvre, couplés à un accès difficile au chantier, rendent l'opération complexe. Les travaux ont démarré en novembre 2023 et devraient durer 16 mois.



SEMAINE SPÉCIALE LOGEMENT DES SALARIÉS

A l'occasion de sa semaine spéciale Logement des salariés, Auvergne Habitat a organisé le 5 juillet une conférence de presse à proximité de la résidence Vénétie tout juste inaugurée. Outre des échanges autour de cette nouvelle résidence avec les journalistes, cette conférence visait à rappeler l'engagement d'Auvergne Habitat sur le territoire pour le logement des salariés. Les différentes prises de parole ont été complétées du témoignage de l'entreprise Mazet Bâtiment sur sa collaboration avec Action Logement pour le logement de ses collaborateurs.

Filiale du groupe Action Logement, Auvergne Habitat accorde une grande importance au logement de ce public, un des axes prioritaires de sa politique d'attribution



de logement. En facilitant l'accès au logement des salariés, Auvergne Habitat soutient l'emploi et accompagne la mobilité professionnelle, participant ainsi activement à l'attractivité des entreprises et de notre territoire.

Concrètement, cela se traduit dans les propositions de logement (1 proposition sur 2 est faite à un ménage salarié), dans nos choix de développement (principalement sur les bassins d'emploi et au plus proche des transports en commun) et dans les types de logements proposés avec des niveaux de loyers ou des prix en accession répondant aux possibilités financières d'une large fourchette de salariés.

En 2023, les salariés représentent 52% des décisions d'attribution.



UN PROJET EMBLÉMATIQUE - LA RÉSIDENCE VÉNÉTIE

L'inauguration de la résidence Vénétie le 27 juin 2023 a marqué l'aboutissement d'un projet de grande ampleur, réalisé par le groupement CDR-MTA, dont les études ont été lancées en 2019 et le chantier a démarré en mars 2020. En lieu et place d'un ancien hôtel et d'une maison, située au carrefour de l'avenue d'Italie et de l'avenue de l'Union Soviétique à Clermont-Ferrand, la résidence Vénétie offre un cadre de vie agréable au sein d'un quartier en plein essor.

Outre son architecture contemporaine, ce projet se démarque car il est un exemple typique de densification du tissu urbain : un hôtel de 12 chambres, un logement et un garage ont été remplacés par 62 logements sur 7 niveaux (dont 46 logements locatifs et 16 en accession à la propriété). La résidence comprend en outre des locaux dédiés à l'installation de services (professions médicales), un restaurant, ainsi que deux niveaux de stationnement indépendants offrant 55 places de parking. Chaque appartement est doté d'une terrasse et les résidents peuvent profiter d'un petit

jardin partagé, qui crée un lien harmonieux entre le passé et le futur en intégrant des éléments architecturaux existants. La résidence Vénétie se distingue également par ses performances énergétiques et acoustiques. Elle est raccordée au réseau de chaleur urbain et labellisée Bâtiment Energie et Environnement avec un niveau E2C1, grâce notamment à la limitation des volumes en béton et à l'utilisation du bois pour les façades donnant sur le cœur de l'îlot et les balcons.

Enfin, sa situation privilégiée au cœur du bassin d'emploi et à proximité des commerces, écoles, transports en commun et de la gare SNCF en fait un emplacement parfait pour le public salarié dont le logement est un des axes prioritaires de la politique d'attribution d'Auvergne Habitat.

POUR UNE PLUS GRANDE MAÎTRISE DES CHARGES DE NOS LOCATAIRES

Les équipes d'Auvergne Habitat se mobilisent pour la maîtrise des charges locatives dans un contexte économique de plus en plus défavorable. Dans le cadre du plan d'action RSE, un outil d'observatoire des charges a été mis en place et complété des données 2022. Le renseignement de cet outil chaque année devrait permettre une analyse fine des évolutions et ainsi une identification des leviers à la main d'Auvergne Habitat et du locataire pour réaliser des économies sur les charges.

AIDE ADMINISTRATIVE AU DÉMÉNAGEMENT

Auvergne Habitat a mis en place un partenariat avec la start-up Papernest pour offrir un service d'aide aux locataires dans la gestion des formalités administratives liées au déménagement. Ce service gratuit pour nos locataires leur permet d'être accompagnés dans la souscription des différents abonnements : énergie, internet, téléphone, assurance, ... Papernest prend en charge la souscription, le changement d'offre, le transfert et la résiliation des contrats. Outre la charge administrative en moins, Papernest permet d'identifier des économies possibles entre les différents fournisseurs et offres.



POURSUITE DE NOS ACTIONS AUPRÈS DES PERSONNES FRAGILISÉES PAR LA PERTE DE MOBILITÉ

En 2023, Auvergne Habitat a signé une convention de financement avec la CARSAT prévoyant leur participation aux travaux d'adaptation réalisés par Auvergne Habitat pour les locataires retraités CARSAT en perte de mobilité.

Différentes actions ont par ailleurs été menées pour les personnes âgées. Le 3 octobre, à la maison des citoyens de Cournon, une conférence a été organisée par Auvergne Habitat avec la CARSAT et le PRIS (Point Rencontre Information Senior) avec pour objet "Être bien au fil des ans". 22 personnes ont participé.

Nous avons également intégré la coopération Mona Lisa qui lutte contre l'isolement des per-

sonnes âgées. Sous l'égide du département, elle est constituée de bailleurs sociaux de la place, de la CARSAT, des Petits frères des pauvres, d'Unicité, du CCAS de Clermont Ferrand, Riom et d'autres associations. Le 1er Comité de Pilotage a eu lieu en mai et un temps fort a été organisé le 5/12/2023 à la Gautière avec pour thème « Aller vers nos aînés » : une conférence-débats et divers interventions ont ponctué la matinée.

En chiffre : cette année, ce sont 40 logements qui ont été adaptés pour nos locataires seniors et 11 autres pour des personnes en situation de handicap.

En 2023,
51 LOGEMENTS
ONT ÉTÉ ADAPTÉS
POUR DES SÉNIORS
ET PERSONNES
EN SITUATION DE
HANDICAP.



LE LOGEMENT LOCATIF INTERMÉDIAIRE : UNE OPPORTUNITÉ POUR LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

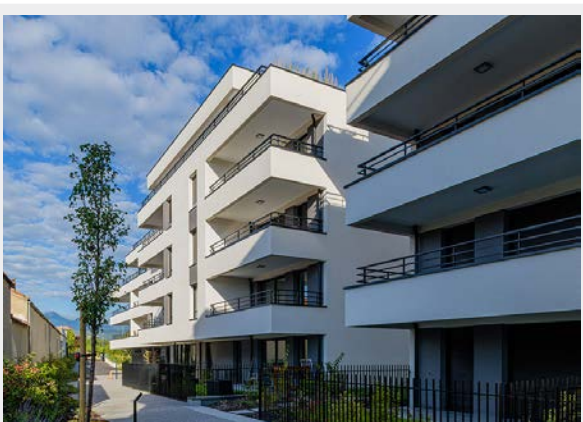
Début 2023, Auvergne Habitat a engagé une étude d'opportunité sur l'élargissement de son offre au LLI (Logement Locatif Intermédiaire).

Qu'est-ce que le LLI ? C'est un dispositif de location de logements à caractère intermédiaire, conditionné à la fois à un plafond de loyer et de ressources mais à un niveau identique au dispositif PINEL (+156% au-dessus du PLUS). Il s'adresse donc à un public de la classe moyenne, notamment des salariés cadres. L'offre LLI ne peut être proposée qu'en secteur tendu et doit répondre à des conditions de mixité.

Bien que marginale, cette offre viendrait compléter le panel de logements proposés au public salarié. L'étude d'opportunité montre que ce produit pourrait trouver sa cible, notamment au sein des ménages des classes intermédiaires inférieures et tout particulièrement les décohabitants (< 30 ans) pour une recherche de T1 / T2 et les ménages familiaux pour accéder aux grandes typologies. Le besoin sur la CAM est estimé à environ 180 logements par an.

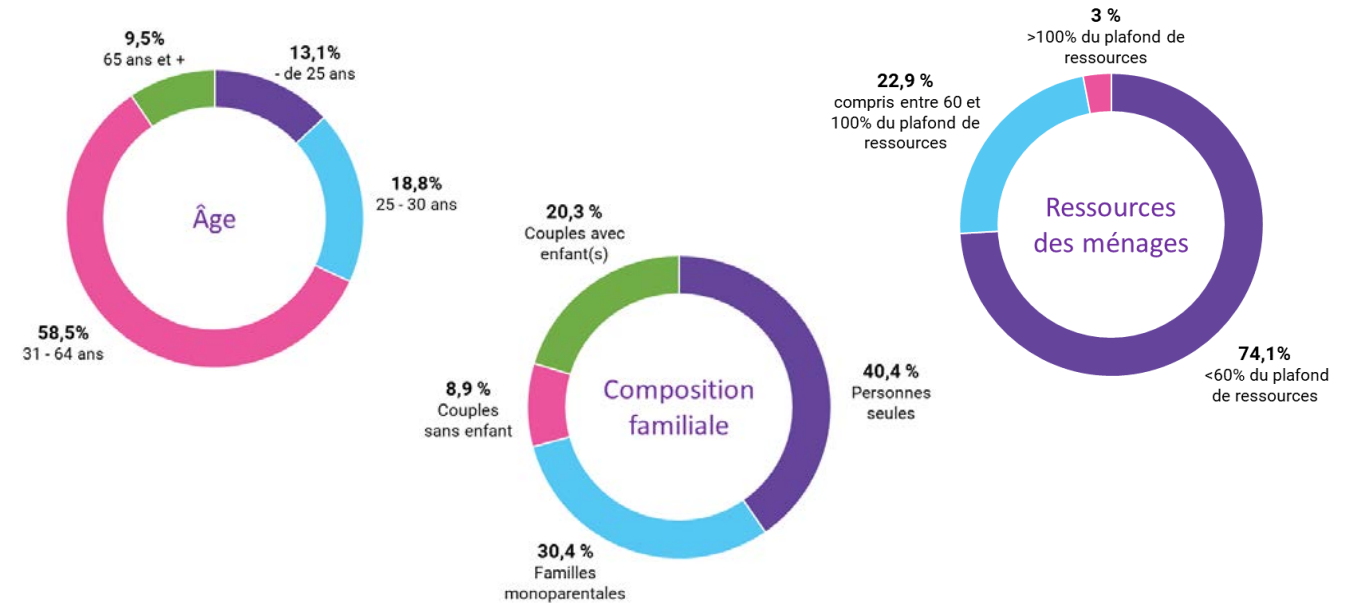
Notre programmation intermédiaire pourrait s'établir entre 110 et 130 logements par an (60% PLI et 40% PLS). Cette production de LLI serait concentrée sur le cœur Métropolitain et, sous réserve de l'élargissement du zonage, sur des communes proches (Beaumont, Aubière, Cournon). Les niveaux de loyer seraient entre 5 et 15% en dessous du Pinel et du marché libre.

D'autres raisons nous poussent à produire du LLI : non soumis à la RLS, développer cette offre améliorerait notre résultat d'exploitation et permettrait à terme d'alimenter l'activité accession à des coûts maîtrisés. Egalement, les sollicitations des promoteurs sont nombreuses sur le sujet. Au côté du groupe Action Logement, et dans le cadre de la convention quinquennale 2023-2028, Auvergne Habitat s'est engagée dans l'objectif d'acquisition de logements auprès de promoteurs du territoire afin de soutenir le secteur de l'immobilier en difficulté. Ces acquisitions pourraient venir enrichir l'offre de logements intermédiaires.



Résidence "Les Terrasses des Parcs" (VEFA Itineris Building).

PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS



L'AIDE ÉNERGIE SOLI'AL

Suite à l'augmentation du coût de l'énergie en 2022 et aux importantes régularisations de charges qui en ont découlé, Action Logement a créé un Fond Energie pour soutenir les locataires du parc social face à la hausse des prix. Les bailleurs du groupe Action Logement souhaitant adhérer au dispositif devaient verser une somme dans un fond dédié géré par Soli'AL qui ensuite était abondé par le groupe Action Logement à hauteur de 50%. Auvergne Habitat, en adhérant à ce dispositif, a ainsi disposé d'une enveloppe majorée pour délivrer des aides énergie à ses locataires. Cette aide pouvait atteindre 600€ par ménage. Le service suivi social et contentieux a accompagné les locataires éligibles dans la constitution de leur dossier, s'assurant ainsi qu'ils bénéficient de l'aide.

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	1,35 %	1,11 %	0,43 %
	Offre en foyers	2,20 %	1,17 %	6,18 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	417 logements	430 logements	204 logements
	Nombre de logements anciens acquis	0 logements	0 logements	6 logements
	dont nombre acquis non-conventionnés	0 logements	0 logements	0 logements

⊕ 204 logements ont été livrés en 2023 sur 522 prévus initialement. Cet écart s'explique notamment par le report de la livraison de 2 opérations prévues pour la fin d'année 2023 sur début 2024 ainsi que par le retard pris par une 3ème opération du fait de problèmes de chantier.

SOC 1.2 Répartition des logements neufs et acquis dans l'année par typologie		Nombre	m²	Nombre	m²	Nombre	m²
	T1	0	0	2	35,6	7	33,6
	T2	124	46,4	143	48,2	78	49,1
	T3	174	65,8	152	66,5	70	65,8
	T4	110	83,8	127	86,7	54	85,5
	T5	9	97,9	6	106	1	107
	T6 et +	0	0	0	0	0	0

⊕ Les logements livrés sont majoritairement des T2 et T3 répondant à une demande plus forte sur ce type de produit.

SOC 1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement² (en nombre de logements)	«Très social»			
	«Social»	114	141	65
	«Social Intermédiaire»	232	231	111
	«Intermédiaire»	71	52	28
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	0	0

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 part de logements livrés de type "Très social" demeure à un niveau important, représentant encore cette année près d'un tiers de la production.

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

⊕ La forte hausse de la production en location-accession en 2023 s'explique par le décalage en janvier 2023 de la livraison d'une opération de 20 logements initialement prévue pour fin 2022.

A noter pour cette année, un nombre de contrats de réservation en forte baisse par rapport à 2022 (-55%) s'expliquant par un ralentissement des lancements en commercialisation du fait d'une part d'un équilibre entre prix de vente et plafonds de ressources plus difficile à atteindre avec la hausse des coûts de construction et d'autre part de la hausse des taux et de l'inflation qui fragilise la situation financière des potentiels acquéreurs.

SOC 1.5 Part du parc locatif adaptée 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)	Nouvel indicateur	2578	2728
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,28 %	0,71 %	0,86 %
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	7,24 %	7,23 %	7,6 %
	Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	51	128	156
	Autres Logements adaptés au handicap ou au vieillissement	1 296	1 308	1 382
	Labels / certifications concernés			
	Caractéristiques des logements concernés			

⊕ La part de logement adapté au vieillissement et à la perte de mobilité poursuit sa croissance. En 2023, une nouvelle résidence So'Séniors de 28 logements a été livrée à St Germain Lembron dans le Puy-de-Dôme.



SOC 1.6
Offre spécifique
en structures collectives
(en nombre de places)

	2021	2022	2023
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)	171	171	203
Autres publics (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	181	189	212
Personnes âgées dépendantes	176	176	176
Personnes handicapées	216	216	216
Total	920	928	983

⊕ Le nombre de place en structure collective pour les travailleurs a augmenté de 32 logements du fait de la livraison d'un nouveau groupe pour accueillir un Foyer Jeunes Travailleurs. Le nombre de places en structure collective dédiée à d'autres publics a augmenté de 23 logements cette année avec notamment la livraison d'une pension de famille de 21 logements aux Ancizes.

SOC 2
Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

	2021	2022	2023
SOC 2.1 Niveau moyen des loyers du parc (€/m2 S hab)			
Parc «Très social»	5,56	5,59	5,8
Parc «Social»	5,33	5,37	5,56
Parc «Social intermédiaire»	8,2	8,31	8,65
Parc «Intermédiaire»	6,86	6,89	7,13
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,23	6,29	6,52

⊕ Les loyers ont augmenté conformément à l'Indice de Révision des Loyers.

SOC 2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année (€/m2 S hab)	Parc «Très social»	5,82	5,72	6,14
	Parc «Social»	6,51	6,34	6,84
	Parc «Social intermédiaire»	9,41	8,94	9,85
	Parc «Intermédiaire»	Non applicable	Non applicable	Non applicable
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	Non applicable	Non applicable	8,95

SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	37,7 %	37,3 %	38,8 %
	Ménages aux ressources comprises entre > 60 % et 100% des plafonds	30,3 %	28,6 %	30,9 %

SOC 2.4 Évolution du globale du montant des loyers	Evolution du montant des loyers	0,66 %	0,42 %	3,5 %
--	---------------------------------	--------	--------	-------

SOC 2.5 Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	Evolution du montant des charges récupérables	3,25	1,11	- 2,715
	Evolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	0,89	0,50	- 1,664

SOC 2.6 Taux de mutation interne	Taux de mutation interne	7,28 %	8 %	6,21 %
	Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	3,68 %	3,97 %	3,33 %

SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	63	58	45
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	75	54	57
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	138	112	102

⊕ L'activité d'accession sociale dans l'ancien a ralenti avec 102 ventes à l'unité contre 112 en 2022 ; les projets d'achat étant particulièrement impacté par la situation économique marquée par la remontée des taux et l'inflation.

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 2023 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 Croix Neyrat, Champratel, Les Vergnes et la Gauthière, une prestation de tranquillité résidentielle et présence de soirée appelée ACTEO est en place depuis 2021.

SOC 3 Accompagnement des locataires		2021	2022	2023
SOC 3.1 Personnel de terrain (Dont gardien(ne)s, agents et employés d'immeubles)		Nouvel indica- teur	99,59	105,9
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	13	17
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 indica- teur	50,6	52,5
SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement	en cours le 31/12	841	1265	1134
	ouverts entre le 1/1 et le 31/12	2 859	2 825	2 893

⊕ Nous avons connu une forte augmentation des impayés à compter de 2022 en raison de la crise inflationniste. Les chiffres de 2023 sont très proches de ceux de 2022 confirmant une situation qui peine à s'améliorer.

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. Egalement, en 2023, Auvergne Habitat a rejoint le dispositif Fonds énergie avec Soli'AL permettant ainsi de soutenir nos locataires en difficulté pour le paiement de leurs charges d'énergie.

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

	2021	2022	2023
SOC 4.1 Nombre de ménages entrants dans l'année	2226	2038	1983

⊕ La baisse du nombre de ménages entrants en 2023 s'explique par une diminution du taux de rotation et plus au faible nombre de livraison cette année.

SOC 4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge	Moins de 25 ans	-	14,2 %	13,1 %
	Entre 25 ans et 30 ans	-	16,5 %	18,8 %
	Entre 31 et 64 ans	-	59,5 %	58,5 %
	65 ans et plus	-	9,8 %	9,5 %

⊕ Echelle de calcul de l'indicateur revue en 2022.

SOC 4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources	Revenus <60% du plafond de ressources	69,7 %	74,1 %	74,1 %
	Revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources	26 %	23,4 %	22,9 %
	Revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources	4,3 %	2,5 %	3 %

SOC 4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	Personne seule	39,3 %	39,2 %	40,4 %
	Famille monoparentale	28,2 %	30,3 %	30,4 %
	Couple sans enfant	11,9 %	11,2 %	8,9 %
	Couple avec enfant	20,5 %	19,3 %	20,3 %

SOC 4.5 Part des ménages recevant une aide au logement	Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	43,33 %	43,72 %	43,84 %
--	--	---------	---------	---------

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

SOC 4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	20,9 %	22,4 %	22,9 %
---	--------	--------	--------

⊕ La part de titulaires de bail de plus de 65 ans augmente d'année en année. Auvergne Habitat met en œuvre des actions à destination de ce public avec un effort d'adaption des logements et la livraison de résidences dédiées.

SOC 4.7 Soutien financier aux projets locaux	Montants versés aux associations de locataires	0 €	0 €	0 €
	Montants versés aux autres associations	10 550 €	7 768 €	27 350 €

⊕ Le soutien aux associations a été conséquent cette année. Nous avons notamment apporté un soutien important à une association de locataires d'une de nos résidences souhaitant mettre en place un jardin partagé ainsi que diverses actions visant à créer du lien entre les habitants.

SOC 4.8 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	2	2	3
	Autres associations	99	109	125

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

Un poste de chargé de développement social et mixité est en charge de nouer des contacts et de faire vivre des partenariats avec des organismes (centres sociaux, CARSAT, ADSEA, dispositif TAPAJ, CEMEA Auvergne, ...) et associations du territoire (ESDA, compagnons bâtisseurs, ...) 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...). En 2023, différentes actions ont ainsi été menées à destination des seniors (conférence sur bien-vieillir) et auprès des jeunes de nos QPV (chantiers jeunes, terrains d'aventure). Dans le cadre de notre projet RSE, un soutien envers l'association ImmenCité a permis la création d'un jardin partagé sur la résidence Jouve.

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

Depuis de nombreuses années, Auvergne Habitat porte une ambition de performance énergétique pour son parc existant et à venir. Engagée au côté du groupe Action Logement pour la mise en œuvre de son plan de décarbonation, cette ambition a été réaffirmée en 2023 et se traduit par l'éradication progressive et planifiée des DPE G, F, E et D d'ici 2030.

Le rythme des réhabilitations thermiques s'accélère, passant de 217 logements réhabilités en 2022 à 254 en 2023. Répondant au label BBC Rénovation, ces réhabilitations permettent une baisse importante de la consommation en chauffage, un meilleur confort thermique (hiver comme été) et une réduction des charges locatives. En 2023, ces travaux de rénovation représentent un investissement de près de 8 millions d'euros.

En parallèle, un effort est fait sur l'entretien du parc des de ses équipements afin d'améliorer leurs performances énergétiques et leur durée de vie. En 2023, ce sont 12 millions d'euros qui ont permis l'entretien du parc.

Concernant le parc à venir, les projets de construction répondent à la norme RE2020 et répondent à des critères de performance environnementale toujours plus ambitieux et des projets en anticipation de phase 2025. En 2023, pas moins de 1219 logements sont en travaux.

NOS AMBITIONS

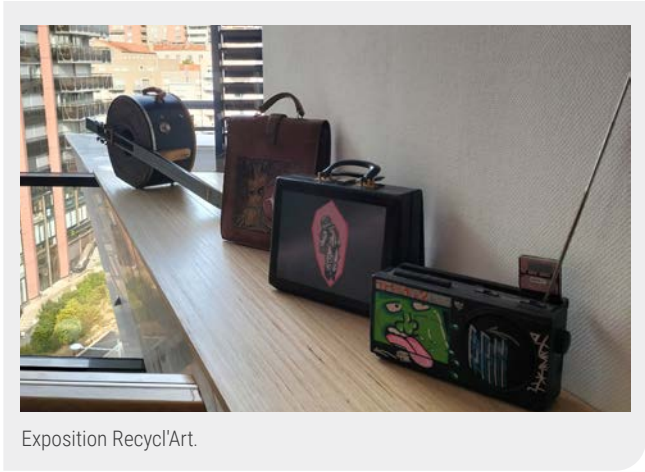
- Réduire notre empreinte environnementale par la réduction de nos émissions carbone, la préservation des ressources, la protection de la biodiversité et l'amélioration de notre gestion des déchets, et parallèlement renforcer la résilience de notre patrimoine face au changement climatique.
- Promouvoir et soutenir la contribution de nos parties prenantes à la transition écologique en sensibilisant nos collaborateurs, locataires, partenaires et prestataires à la transition écologique, en encourageant les pratiques éco-responsables au travail et en accompagnant nos locataires à l'évolution de leurs pratiques et usages.

RETOUR SUR LES SEMAINES EUROPÉENNES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Durant les Semaines Européennes du Développement Durable du 18 septembre au 8 octobre, pas moins de 7 animations ont été proposées par Action Logement et Auvergne Habitat aux collaborateurs.

Action Logement a organisé 3 webinaires sur le climat, la biodiversité et le numérique responsable auxquels plus de 200 collaborateurs du groupe ont participé. Egalement, un challenge « Tous en Mouvement » a été proposé : parmi les 330 équipes inscrites pour cumuler le plus grand nombre de pas, 2 équipes Auvergne Habitat ont relevé le défi et se sont positionnées aux 111ème et 163ème places.

Auvergne Habitat a quant à elle organisé un bar à eau avec la CLCV : sur le temps de la pause déjeuner, une trentaine de collaborateurs ont pu tester différents types d'eau et essayer de différencier l'eau en bouteille de celle du robinet. Pas si simple, cette animation visait à sensibiliser à la qualité de l'eau du robinet et à l'impact environnemental de l'eau en bouteille.



Bar à eau de la CLCV.

Durant ces semaines, l'exposition Recycl'Art a égayé le siège d'Auvergne Habitat : différentes œuvres fabriquées à partir d'objets destinés à être jetés ont été répartis dans les locaux. Enfin, Auvergne Habitat a profité de ce temps pour promouvoir la mobilité durable et notamment rappeler ses engagements pris dans le cadre du Plan Mobilité. En parallèle, les vélos électriques de service ont été mis à disposition des collaborateurs pour leurs trajets domicile-travail pendant une semaine. Ce fut pour certains l'occasion de tester un mode de transport alternatif.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE AVANT ET APRÈS TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Résidence	Énergie	Nombre de logements	Consommation avant réhabilitation		Economies obtenues * / Année de référence						
			Année de Référence	kWh/an/m² pour 2400 DJU	2019	2020	2021	2022	2023		Moyenne
										kWh/an/m² pour 2400 DJU	
JACQUELINE AURIOL	Gaz Naturel	139	2017	138	-6%	-40%	-47%	-46%	-52%	66	-48%
RIVALY	Gaz Naturel	200	2017	114	-8%	-19%	-13%	-23%	-31%	78	-23%
TERRE DU CHÂTEAU	Gaz Naturel	72	2018	152	7%	-17%	-45%	-51%	-54%	70	-50%
LOUBATIERE	Gaz Naturel	82	2018	160	-8%	-38%	-57%	-58%	-62%	61	-59%
GARGAILLES	Gaz Naturel	130	2018	140	-1%	-16%	-33%	-50%	-45%	77	-43%
CROIX BLANCHE	Gaz Naturel	171	2019	148		-7%	-14%	-34%	-39%	91	-29%
BEAU SITE	Gaz Naturel	38	2020	190			-3%	-9%	-41%	111	-18%
Total		1284	Moyenne :	137	-9%	-26%	-32%	-40%	-42%	63	-38%
			Moyenne pondérée		-15%	-35%	-41%	-54%	-55%		-40%

* La prise en compte de la baisse de température de consigne est neutralisée dans cette analyse.

PLAN DE DÉCARBONATION

Fin 2022, Action Logement a révélé son plan pour « les économies d'énergie et la décarbonation ». Les objectifs sont ambitieux et visent à économiser 10% de l'énergie consommée en deux ans (2023-2024), baisser ses émissions carbone de 55% dès 2030 et tendre vers la neutralité carbone à horizon 2040. Ces objectifs traduisent la volonté d'Action Logement d'être en avance sur la réglementation nationale et notamment les objectifs de la Stratégie Nationale Bas Carbone. Ils concernent aussi bien la construction, que la rénovation/réhabilitation, l'entretien et la maintenance du patrimoine existant. Le plan prévoit également des dispositions pour inciter à la sobriété

STRATÉGIE BAS CARBONE

Auvergne Habitat a inscrit dans son projet RSE sa volonté de décliner le plan de décarbonation du groupe Action Logement dans sa propre stratégie Bas Carbone. L'objectif est de s'appropriier les 8 axes et 20 engagements de la stratégie du groupe, de les traduire et de les adapter au contexte local et à nos enjeux. Au-delà de la mise en œuvre des engagements du groupe, Auvergne Habitat s'est donnée comme ambition d'enrichir sa stratégie avec ses propres engagements. Il a ainsi été décidé de créer un axe supplémentaire autour de la question de la gestion de la ressource en eau (réduire et maîtriser les consommations d'eau potable, récupérer l'eau de pluie, limiter les rejets d'eau pluviale vers les réseaux publics).

Cette démarche a été initiée au 1er semestre 2023 et pleinement engagée au 2nd semestre avec la constitution d'un groupe de travail pluridisciplinaire. Pour chaque engagement, un état des lieux a été réalisé sur les actions déjà engagées par Auvergne Habitat. Compte tenu des enjeux actuels et à venir liés au contexte du changement climatique, le travail engagé doit permettre de définir une trajectoire et de construire un plan d'action à court, moyen et long terme, tout en s'assurant de l'articulation avec notre Plan Stratégique de Patrimoine.

Une fois le plan d'action établi, il s'agira de définir une gouvernance et des indicateurs pour s'assurer de la bonne mise en œuvre de notre stratégie et de déployer un plan de communication interne permettant une appropriation de la démarche par tous les collaborateurs.

La stratégie Bas Carbone d'Auvergne Habitat, sa gouvernance et le plan de communication associé devraient être validés au cours de l'année 2024.

CHALLENGE ENERGIC

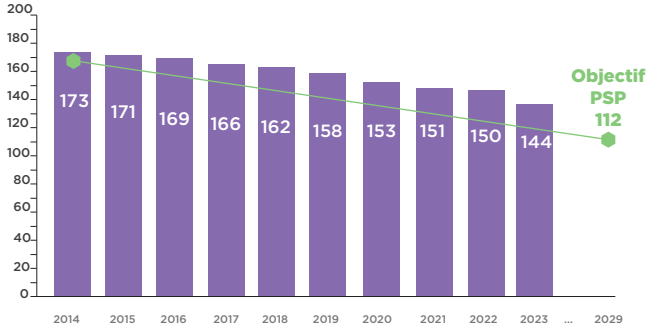
Engagé pour la décarbonation et la sobriété énergétique, Action Logement a déployé un Challenge des Économies d'Énergie à destination de nos locataires. Le challenge a été lancé le 16 octobre 2023 pour une durée de 6 mois, couvrant ainsi la période de chauffe. L'objectif était d'inciter nos locataires à adopter des gestes simples et des bonnes pratiques dans leur logement afin d'économiser l'énergie et de maîtriser leurs dépenses. Tous les jours, au travers d'une application numérique, les participants recevaient des contenus ludiques et petits défis pour adopter de nouvelles bonnes habitudes.

Tout au long du challenge, les associations de locataires et notre partenaire Unis-Cité s'en sont fait relai pour assurer une importante participation.

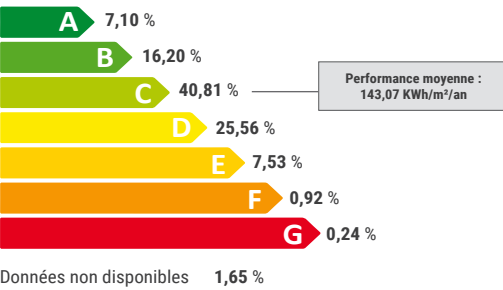
énergétique en accompagnant les locataires vers une consommation énergétique plus responsable. Au-delà de la contribution à l'enjeu climatique, cette sobriété doit permettre de protéger les locataires face à l'augmentation certaine des prix de l'énergie.

Sous l'impulsion du groupe, Auvergne Habitat a ainsi réaffirmé début 2023 son engagement pour la performance environnementale de ses logements et pour la maîtrise des charges locatives. Une trajectoire de sortie du parc des logements avec étiquettes DPE D, E, F, G a été définie au travers d'un fléchage précis des groupes à réhabiliter.

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



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS DU PARC





ENV 1		2021	2022	2023
Limitation des impacts du parc et de son occupation				
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine - Anciens DPE	A bâti très performant	4,1 %	3,7 %	7,1 %
	B 51-90 kWh/m²/an	15,5 %	16,8 %	16,1 %
	C 91-150 kWh/m²/an	38,6 %	37,7 %	40,5 %
	D 21-35kWh/m²/a	25,2 %	26 %	25,7 %
	E 36-55 kWh/m²/an	10,2 %	9,9 %	7 %
	F 56-80 kWh/m²/an	2,2 %	2,1 %	1,4 %
	G > 80 kWh/m²/an	0,2 %	0,2 %	0,3 %
	Données non disponibles	4 %	3,4 %	1,7 %
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	150,66	149,61	144,26
ENV 1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre - Anciens DPE	A < 6 kg CO ₂ /m²/an	3,5 %	3,7 %	3,7 %
	B 6-10 kg CO ₂ /m²/an	3 %	3,1 %	3,2 %
	C 11-20 kg CO ₂ /m²/an	22,8 %	23,5 %	19,1 %
	D 21-35 kg CO ₂ /m²/an	35,7 %	34,7 %	32,2 %
	E 36-55 kg CO ₂ /m²/an	26,5 %	27,2 %	16,8 %
	F 56-80 kg CO ₂ /m²/an	4,3 %	4,3 %	1,3 %
	G > 80 kg CO ₂ /m²/an	0 %	0 %	0,3 %
	Données non disponibles	4 %	3,4 %	23,4 %
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	28,6	28,6	26,3
ENV 1.3 Classement selon les émissions carbone du patrimoine - Nouveaux DPE	A < 6 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	46
	B 7-11 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	119
	C 12-30 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	972
	D 31-50 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	1638
	E 51-70 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	930
	F 71-100 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	189
	G > 101 kg CO ₂ /m²/an	-	Non applicable	50
	Emission moyenne de gaz à effet de serre du parc locatif	-	Non applicable	25,39
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	-	Non applicable	211,86
ENV 1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	12,4 %	13,6 %	13,9 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	10,1 %	12,2 %	13,7 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	Non disponible	0 %	0 %
¹ Source : diagnostics de performance énergétique. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.				
⊕ La part de logements alimentés par le chauffage urbain continue sa progression avec le raccordement de plusieurs résidences sur le réseau de chaleur en extension à Clermont-Ferrand.				
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	4 982 446,8 €	8 670 542 €
ENV 1.6 Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E		Nouvel indicateur	0	15
ENV 1.7 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine (en m³/m²/an)	1,04	0,97	0,94
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	81,29	81,17	80,91

ENV 1.8 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ²	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	12	26	26
	Part du parc équipé de dispositifs hydro-économes	33,93 %	37,5 %	38,01 %

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

ENV 2		2021	2022	2023
Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme				
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs	12,23 %	0 %	18,7 %
	Nom des labels/certifications	BEE logements neufs E+ C-		
	Logements réhabilités	100 %	100 %	100 %
Nom des labels/certifications		Labellisation BBC RENOVATION		
⊕ Tous les logements neufs livrés respectent le standard environnemental en vigueur, c'est-à-dire la RE2020. Tous les logements réhabilités respectent le label BBC Rénovation.				
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0 %	0 %	9,2 %
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements professionnels quotidiens	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	150	132,5	146,8
	Nombre de véhicules de service	75	79	81
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	199	169	151
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	5
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	162	101	94
ENV 2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an)	-	-	-
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	-	-	-



CONTRIBUER    UNE ÉCONOMIE DURABLE

ENV 1.9 /

DESCRIPTION DES PRATIQUES - SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

En 2023, nous avons renouvelé notre partenariat avec Unis-Cité : dans le cadre du programme Solidarité Energie, une mission de service civique similaire aux précédentes années, a été engagée sur 3 résidences du quartier Saint-Jacques    Clermont-Ferrand (Bergson, Pochet-Lagaye et Vigenaud), portant sur la sensibilisation de nos locataires aux écogestes et aux économies d'énergie (CleanWalk, fabrication jardinière, plantations, permanences et porte à porte pour la promotion et l'aide à la souscription du chèque énergie, intervention dans une   cole du quartier).

Par ailleurs, sur la fin d'année, un challenge sur les économies d'énergie, Energic, organisé par Action Logement a été proposé à nos locataires avec pour objectif d'inciter à l'adoption de gestes simples et de bonnes pratiques dans leur logement afin d'économiser l'énergie et de maîtriser leurs dépenses.

ENV 2.5 /

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

En 2023, des actions de sensibilisation à la problématique climatique et environnementale ont été régulièrement organisées à destination des collaborateurs. Comme les années précédentes, Auvergne Habitat a pris part au challenge régional mobilité en profitant pour rappeler aux collaborateurs la problématique des émissions polluantes induites par les déplacements et l'existence de dispositifs incitatifs à la mobilité douce dans le cadre de son plan de mobilité employeur. A l'occasion de la journée du personnel, en juin, le challenge Eco-naissance a rassemblé l'ensemble des collaborateurs autour de 4 petits jeux pour en apprendre plus sur l'eau, le climat, le greenwashing et l'énergie. En septembre, lors de la semaine de la mobilité, les vélos électriques de l'entreprise ont été mis à disposition des collaborateurs pour tester ce mode de transport sur leurs trajets domicile-travail. Les semaines européennes du développement durable (18 septembre au 8 octobre) ont également été un temps privilégié pour proposer des animations autour de l'environnement (webinaires, bar à eau, exposition Recyl'Art).

Concernant nos fournisseurs/prestataires, notre politique d'Achats responsables adoptée en 2023 intègre des engagements sur le volet environnemental et affirme notre volonté à acheter des produits et services ayant un moindre impact sur l'environnement.

ENV 2.6 /

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

La politique d'Auvergne Habitat concernant la biodiversité est en train d'être travaillée et doit s'intégrer dans une stratégie plus globale de lutte et d'adaptation vis-à-vis du changement climatique. Sous l'impulsion du groupe Action Logement et dans le cadre de sa démarche RSE, l'entreprise s'est engagée dans la définition de sa Stratégie Bas Carbone avec différents axes dont l'un porte plus particulièrement sur la biodiversité : « Stocker le carbone et développer la biodiversité ». Cet axe se décline en 2 engagements visant à favoriser la végétalisation des résidences et la d  simpermeabilisation des sols. Différentes actions devraient découler de ces engagements. L'écriture et le suivi de cette stratégie est un projet pour l'année 2024. Pour autant, le sujet de la biodiversité est pris en compte dans les projets depuis plusieurs années. Pour l'année 2023, on notera dans le cadre de réhabilitations, l'installation de nichoirs pour accueillir une colonie de moineaux sur la résidence Les Fleurs    Vichy ou encore la suppression d'enrobé pour installer des bacs potagers et la diversification des espaces verts avec pelouses, jachères plant  e ou fleurie, préservation des grands arbres sur la résidence du Parc    Pont du Château.   galement, en 2023, un travail a été engagé avec les entreprises titulaires des contrats d'entretien espace vert pour renaturer 2 résidences à Clermont-Fd avec la transformation de zones de pelouse en jachères fleuries et réalisation de zones arborées. Lors des démolitions, la biodiversité est également prise en compte et un diagnostic est systématiquement réalisé par un écologue afin de déterminer si la démolition ne va pas supprimer l'habitat d'une espèce protégée. Le cas échéant, des solutions sont trouvées pour déplacer ces populations ou limiter nos interventions à des périodes les dérangeant le moins possible.

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 2023 est de 2.995 K   (en baisse de 7.724 K   par rapport à 2022) sous l'impact de la hausse des frais financiers qui augmentent de 8.354 K  . L'autofinancement    3.153 K   est en baisse de 5.563 K  . Les investissements avec 79 M   sont en légère hausse et ils ont été financés par 36 M   de nouveaux emprunts.

Le taux du livret A, fixé à 3% depuis le 1er février 2023, et limité à ce même taux pour 18 mois le 1er aout 2023 a un impact fort pour les organismes, puisqu'il a été multiplié par 6 entre début 2022 et 2023 pesant fortement sur les résultats d'exploitation.

Enfin, l'envolée des conditions d'accès au crédit et la perte de confiance des candidats à l'achat conduisent à un ralentissement de l'activité accession que ce soit dans le neuf ou dans l'ancien.

Parallèlement, l'augmentation de loyers fixé à 3,5% est importante pour les locataires, mais reste insuffisante pour couvrir la hausse des différentes charges.

Dans un exercice budgétaire qui s'annonce tendu, la recherche de toutes les pistes d'optimisation, d'amélioration et d'adaptation dans chacun de nos domaines d'intervention sera au cœur de nos préoccupations afin de non seulement tenir le budget prévu mais aussi tenter de le dépasser afin de s'éloigner des critères d'alerte en matière financière.

NOS AMBITIONS

- Conforter notre capacité financière à répondre aux enjeux sectoriels et sociétaux en adaptant notre modèle économique pour répondre aux nouveaux enjeux et en adoptant une approche en coût global pour nos projets et investissements.
- Mettre en œuvre une politique d'achat responsable par la promotion et le soutien aux fil  res locales, par le recours à des achats socialement responsables et par le renforcement de nos relations avec nos fournisseurs.

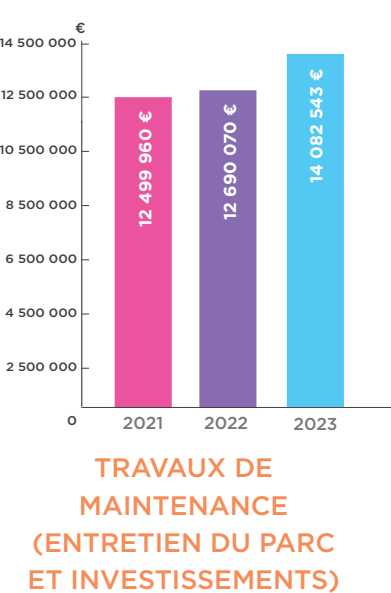
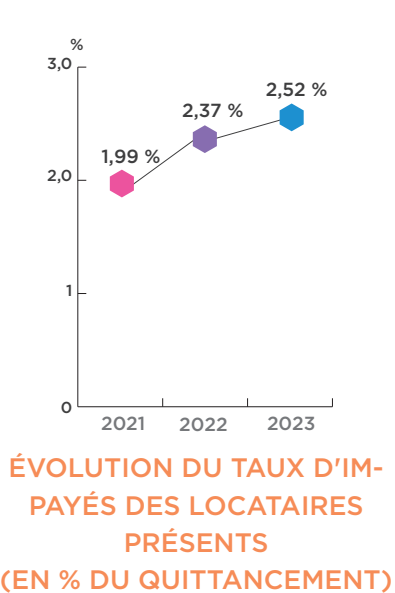
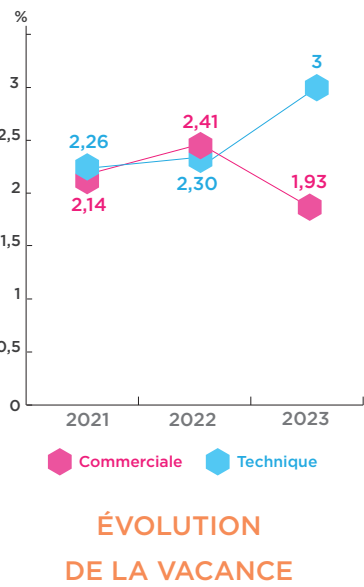


123 M   

injectés dans l'économie locale dont

79 M   

d'investissement



DÉVELOPPEMENT DE NOTRE STRATÉGIE ACHATS

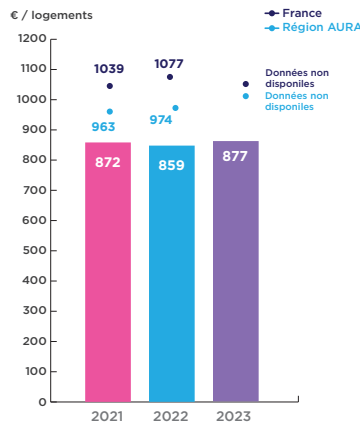
Suite à la réflexion menée en 2022 sur l'optimisation de nos achats, l'année 2023 a été marquée par la mise en place d'une nouvelle organisation avec la création d'un poste de Responsable Achats, la formation de 70 collaborateurs sur les processus Achats, la signature de la charte « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » lors du Congrès HLM le 5 octobre et l'adoption d'une politique d'Achats responsables par notre Conseil d'Administration du 12 octobre.

Une des 1ères actions réalisées par la responsable Achats a été l'élaboration d'un plan d'actions Achats pour une mise en œuvre sur 2024. Ce plan recense l'ensemble des besoins en matière d'achats sur minimum une année et permet de repérer toute opportunité en termes de massification, mutualisation, allotissement, etc. Egalement, il permet de planifier et de s'assurer de l'exécution de la programmation pour l'année donnée (au moyen d'un rétroplanning).

Chef d'orchestre de nos Achats, la responsable Achats a également une mission de support et soutien aux services prescripteurs. Une assistance est possible, à la demande du prescripteur, dès la définition du besoin jusqu'à la contractualisation : aide à la rédaction des pièces marchés, à l'analyse, à la démarche contractuelle, au lancement du contrat, etc. Le soutien aux services passe également par une diffusion d'informations utiles ou d'actualité et une vulgarisation des obligations légales par la mise à disposition de documentations ressources facile à lire. Les procédures Achats sont inscrites au plan de rédaction des procédures afin de sécuriser les processus : les règles et le rôle de chacun doivent être précisés et des outils de gestion doivent être mis à disposition des prescripteurs pour le suivi de leurs marchés en phase procédure et en phase d'exécution.

Pour 2024, un gros travail va être engagé sur la relation fournisseur avec la poursuite de 2 objectifs. D'une part, faire de la relation fournisseur le socle de la performance et assurer que nos marchés apportent un bénéfice partagé pour le territoire et les parties prenantes (satisfaction des locataires, recours au tissu local, ...). D'autre part, élargir le panel d'entreprises qui candidatent à nos marchés. Pour y parvenir, des actions ont été engagées dès 2023. Auvergne Habitat souhaite être davantage présente lors des réunions d'information auprès des entreprises et a participé en ce sens au Batimeeting FFB 63 du 8 décembre durant lequel Auvergne Habitat et ses objectifs en matière d'Achats responsables ont été présentés. Nous avons également pris part à la naissance de START, une Centrale d'Achats régionale. Autres actions à déployer pour 2024, nous souhaitons renforcer la visibilité et l'accès à nos consultations par l'utilisation de supports plus nombreux, accompagner les entreprises qui souhaitent répondre à nos marchés par le biais d'échanges ou de rencontres sur le sujet de la commande publique, développer nos outils en matière d'analyse de marchés fournisseurs, renforcer le suivi et l'évaluation des entreprises pour s'inscrire dans une démarche d'évaluation constante et utiliser les retours d'expérience sur nos marchés.

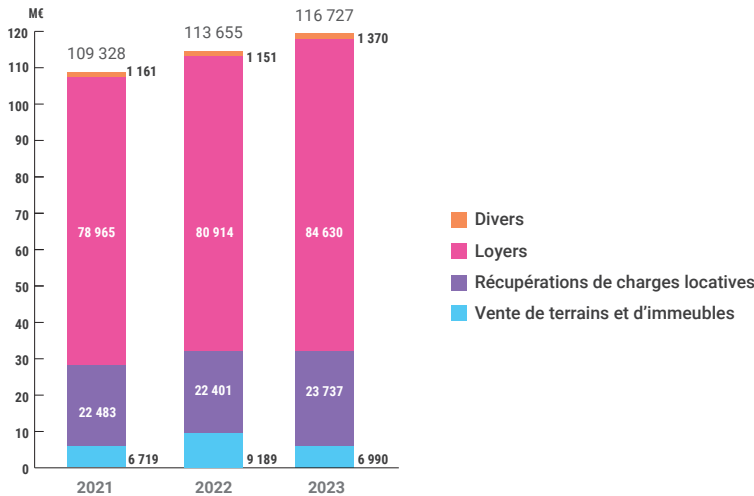
ÉVOLUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT AUVERGNE HABITAT



SYNTHÈSE DES RÉSULTATS FINANCIERS 2023

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires 2023 progresse de 3.072 K€ par rapport à 2022 (+2.70%). Cette progression concerne principalement :
- la hausse de loyers pour 3.715 K€ suite à l'augmentation annuelle réglementaire de 3.50%, les mises en location de l'année 2022 (287 logements) et les effets sur une année complète des livraisons 2022 (457 logements).



RÉSULTATS 2023

Le résultat d'exploitation baisse de 8.835 K€ par rapport à 2022 à -8.527 K€.

Les loyers nets de RLS évoluent de 3.716 K€ grâce notamment à la mise en location de 287 logements et l'augmentation générale de début d'année de 3.50%. Globalement le chiffre d'affaire est en augmentation de 2.7% à 116 727K€.

La marge brute PSLA à 295 K€ est en baisse par rapport à 2022 marquée par la hausse du cout de portage des opérations.

Les charges de maintenance (petit et gros entretiens) augmentent de 10% et représente 14% des loyers.

Les frais généraux sont en légère augmentation de 2% K€ avec l'évolution du poste rémunération d'intermédiaires intégrant les prestations de DPE. Les charges de personnel non récupérables représentent 15.25% du Chiffre d'affaires en stabilité par rapport à 2022.

La hausse du Livret A au 01/02/2023 à 3% a amené une augmentation des frais financiers de 8 354 K€.

La charge sur les impayés est stable par rapport à 2022.

Le résultat exceptionnel est en augmentation avec 11.872 K€ (soit +1.387 K€ / 2022).

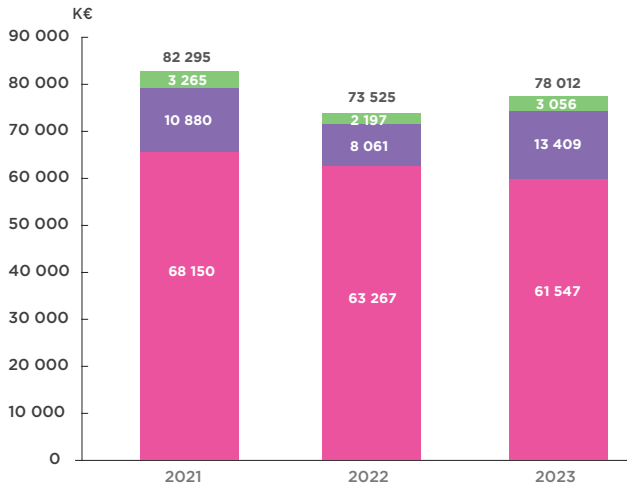
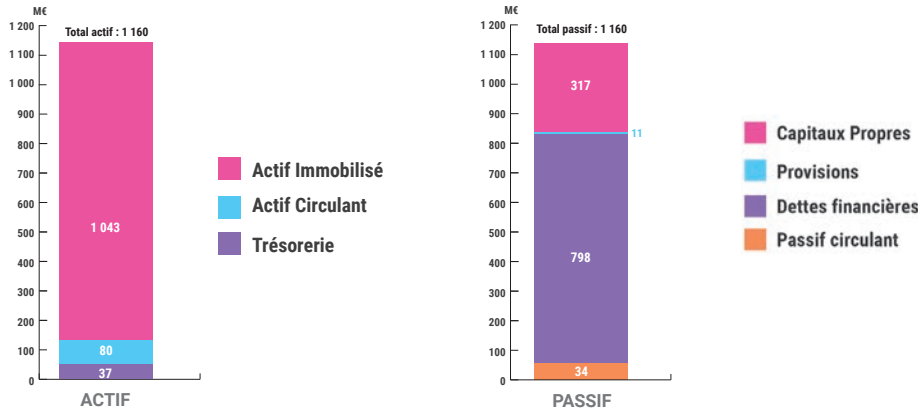
Les plus-values de cession ont généré une plus-value nette de frais de commercialisation de 9.404 K€. Les dégrèvements de taxes foncières à 1.715 K€ est en lien avec la réalisation des travaux de réhabilitation et de maintenance.

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 positif à 720K€ grâce à la constatation de subventions pour perte d'exploitation pour les opérations NPRU.

ANALYSE RÉSULTAT SIG	2021	2022	2023	ÉCART	
				MONTANT	%
Résultat d'exploitation	2 284	308	- 8 527	- 8 835	-2 869%
Résultat financier	-49	136	-191	-328	-240%
Résultat courant avant impôts	2 235	444	- 8 718	-9 162	- 2063%
Résultat exceptionnel	12 654	10 486	11 872	1 387	13%
IS	- 219	- 211	- 159	52	-25%
Résultat net (en K €)	14 671	10 719	2 995	-7 724	-72%
AUTOFINANCEMENT NET HLM	7 285	8 716	3 153	-5 563	-64%



SCHÉMA D'ANALYSE
DU BILAN

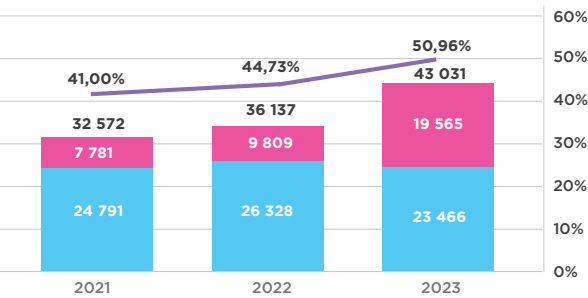
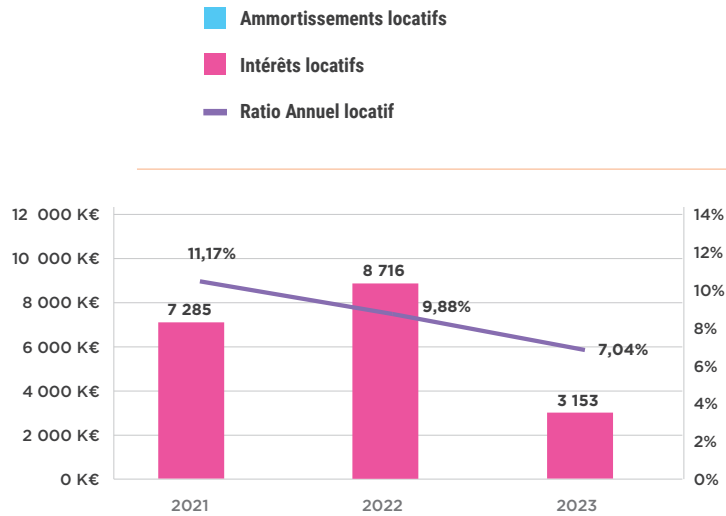


LES INVESTISSEMENTS LOCATIFS

Les investissements augmentent sur cette année avec 79.035 K€ dus principalement à l'activité de la réhabilitation qui retrouve un niveau des années antérieures.

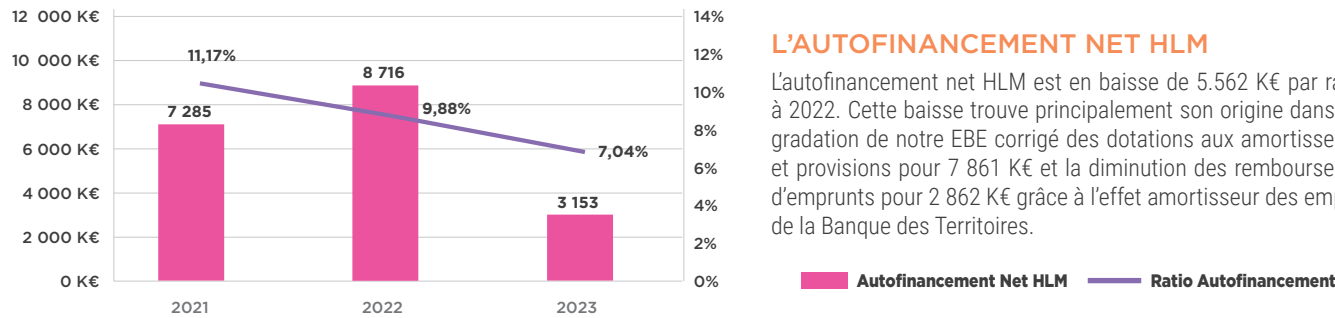
LA DETTE LOCATIVE

Sur 2023, nous subissons une hausse du livret A qui passe de 2% à 3% au 1er février après une double hausse en 2022. Sous cet effet, les intérêts d'emprunts augmentent de 9.756 K€ et les amortissements locatifs baissent de 2.862 K€ amenant le ratio annuel locatif à passer de 44.73% à 50.96%.



L'AUTOFINANCEMENT NET HLM

L'autofinancement net HLM est en baisse de 5.562 K€ par rapport à 2022. Cette baisse trouve principalement son origine dans la dégradation de notre EBE corrigé des dotations aux amortissements et provisions pour 7 861 K€ et la diminution des remboursements d'emprunts pour 2 862 K€ grâce à l'effet amortisseur des emprunts de la Banque des Territoires.



ECO 1
Pérennité et développement de l'organisme
et de son patrimoine

	2021	2022	2023
ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net HLM	8,76 %	10,24 %	3,55 %
ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	510 €/logt	510 €/logt	671 €/logt

		N-2 à N-6	N-1 à N-5	N à N-4
ECO 1.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logement	Investissement annuel moyen	118 304 976€	119 531 354 €	70 855 465 €
	Par logement acquis ou produit	130 328 € / log.	127 762 € / log.	162 572 € / log.

		2021	2022	2023
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	17,6 %	19,8 %	24,1 %
	Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	77,5 %	73,9 %	66,3 %
	Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	5 %	6,3 %	9,6 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement produit ou acquis	27 422€/logt	32 566€/logt	35 745€/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	20,6 %	27,1 %	24,1 %
	Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	58,7 %	60,6 %	59,7 %
	Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	20,7 %	12,3 %	16,2 %
ECO 1.7 Taux de vacances dont :	Total vacances	4,39 %	4,71 %	4,93 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,18 %	1,12 %	1,06 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,96 %	1,29 %	0,87 %
	Taux de vacance technique	2,26 %	2,3 %	3 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1,6 %	1,6 %	2,36 %

⊕ La vacance globale est en augmentation de 0,22 points à 4.93% malgré une nette diminution de la vacance commerciale de 0,48 points à 1.93%. La vacance technique en revanche est en forte augmentation à 3% soit +0.70 points par rapport à 2022, du fait des projets de rénovation urbaine et des relogements y afférents.

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



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

		2021	2022	2023
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Montants versés aux fournisseurs et prestataires	127 132 K€	119 413 K€	123 028 K€
	Montants versés aux administrations fiscales	14 210 K€	15 013 K€	16 217 K€
	Montants versés aux banques	8 143 K€	10 513 K€	21 806 K€
	Montants redistribués aux actionnaires	194 K€	238 K€	486 K€
	Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	1 956 K€	1 970 K€	1 657 K€
	Montants consacrés aux salariés	13 558 K€	13 594 K€	14 311 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique		57 857 h	54 612 h	50 647 h
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Part de prestataires/fournisseurs locaux	74,3 %	72,9 %	72,1 %
	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	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.

En 2023, Auvergne Habitat a élaboré sa politique d'achats responsables. Elle s'articule autour de 6 axes : Réaliser des économies pour dégager des marges de manœuvre financières ; Garantir la qualité, la performance et la durabilité du patrimoine par la mise en œuvre des bonnes pratiques ; Développer des stratégies d'achat favorisant l'approche sociale / sociétale et environnementale, et soutenant l'économie et l'emploi local ; Contribuer à la satisfaction des locataires par le pilotage de la qualité de service des prestataires ; Entretenir une relation équilibrée et transparente avec les fournisseurs et développer des relations partenariales ; Assurer la maîtrise du risque juridique dans la relation avec nos fournisseurs et veiller au respect de notre démarche éthique et responsable dans l'ensemble du processus achat.

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 299 collaborateurs au 31/12/2023 soit + 32 par rapport à 2022. Cette augmentation s'explique notamment par l'accélération des embauches sur des postes en attente de recrutement fin 2022.

2023 est une année marquée par le nombre d'arrivée de nouveaux collaborateurs : 46 personnes ont été recrutées en CDI, soit +21 % par rapport à 2022. 78% de ces embauches concernent du renouvellement des effectifs et 22% des créations de poste. A l'inverse, le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise a retrouvé un niveau d'avant 2020 avec 20 départs contre 36 en 2022 soit -44%.

Afin d'améliorer l'efficacité des collaborateurs et réduire les coûts, le recours à l'intérim a fortement diminué cette année pour privilégier les CDD : 72 contrats CDD contre 9 sur l'année 2022.

Le nombre d'heures et de collaborateurs ayant bénéficié d'une action de formation ont fortement progressé sur l'année 2023 avec 175 collaborateurs ayant bénéficié d'une action de formation contre 135 en 2022 et 3469 heures contre 2381 heures en 2022.

De plus, 32 collaborateurs ont bénéficié d'une évolution de fonction avec actualisation de la fiche de poste.

Autre fait notable, l'absentéisme a baissé de 1.24 pts par rapport à 2022 pour revenir au niveau de 2021 à 5.58%.

NOS AMBITIONS

- Développer notre capital humain en renforçant notre attractivité en tant qu'employeur et en dynamisant les parcours professionnels.
- Favoriser le bien-être des collaborateurs et la cohésion au sein de l'entreprise en œuvrant pour une qualité de vie collective au travail et pour une prévention efficace des risques ainsi qu'en développant la convivialité et les échanges autour de projets porteurs de sens.

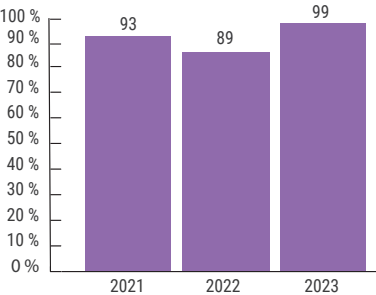
NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

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

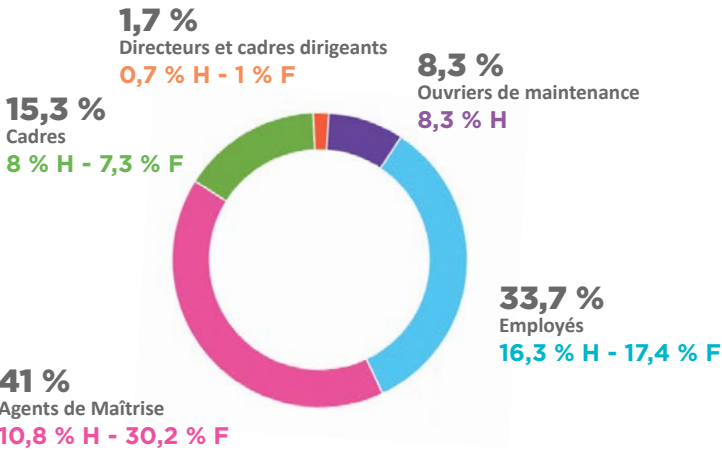


73 actions de formations réalisées représentant 3 469h
373 stagiaires soit 175 collaborateurs ont bénéficié d'une action de formation

INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES



Confirmation de l'engagement d'Auvergne Habitat sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, les résultats relatifs à l'index égalité F/H atteignent cette année un niveau d'excellence. Cette augmentation de 10 points s'explique par l'amélioration du score relatif aux promotions.



Top

RECRUTEMENT

Malgré un marché de l'emploi toujours tendu, Auvergne Habitat a connu cette année un développement de son nombre de recrutements. De nouveaux dispositifs ont été testés et se sont révélés particulièrement efficaces pour aller chercher des candidats sur des postes sans candidature depuis des mois. Auvergne Habitat a ainsi pu organiser des réunions d'information collectives en lien avec Pôle Emploi qui a ensuite transmis les CV des candidats intéressés. Grâce à ce système, les 8 postes à pourvoir à la régie ont trouvé preneur suite à une réunion organisée en juin 2023. Le succès de cette 1ère édition a encouragé Auvergne Habitat à renouveler l'expérience en octobre pour des postes de gardien.

En parallèle, Auvergne Habitat a activement travaillé à renforcer sa visibilité sur les sites d'emploi, avec la création de pages emploi plus fournies sur l'APEC et Pôle Emploi et la participation à des réseaux comme « Les entreprises s'engagent ».

En 2024, Auvergne Habitat poursuit ses efforts avec la participation à des forums, salons et prévoit de s'essayer à la MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) en lien avec Pôle Emploi pour les postes de gardien.

PROMOTION DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Auvergne Habitat s'engage pour l'emploi et ouvre grand ses portes aux stagiaires et alternants : en 2023, 7 alternants et 13 stagiaires ont été accueillis de la 3ème à la formation qualifiante en passant par la 1ère, la Terminale, le BTS ou encore la licence professionnelle du logement social. Toutes les directions sont concernées par cet accueil. Des offres en alternance sont régulièrement diffusées et nous nous sommes inscrits cette année sur la plateforme « Mon stage de 3ème » pour proposer des stages.

Au-delà de la formation des étudiants, Auvergne Habitat s'engage pour l'insertion professionnelle de publics éloignés de l'emploi. En partenariat avec des ESAT, des associations d'insertion ou Cap emploi, Auvergne Habitat propose des stages d'insertion : ces stages de découverte permettent à des personnes ayant un projet professionnel d'identifier des centres d'intérêt pour un métier, de remettre un pied dans l'entreprise ou de se relancer dans une recherche d'emploi. En 2023, 3 stages ont été réalisés. Ce dispositif devrait se poursuivre en 2024 et gagner en visibilité avec notre présence au forum Handisup en mars et notre participation au réseau « Les entreprises s'engagent ».



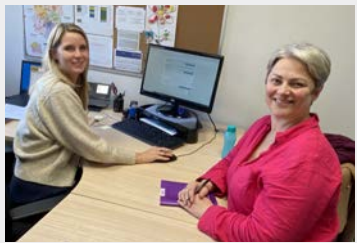
NATALIA MANFRÉ
Alternante au service des Ressources Humaines

Actuellement alternante au service RH d'Auvergne Habitat, je m'occupe du recrutement, de la formation, de la gestion des stagiaires et des alternants, et depuis peu je participe à la gestion de l'intégration des nouveaux collaborateurs. J'ai fait le choix de l'alternance pour ma formation car cela me permet de travailler et d'apprendre en même temps. Pour mon contrat, j'ai choisi Auvergne Habitat car les projets RH qui sont en cours m'intéressent beaucoup comme la mise en place d'un SIRH, le déploiement d'un nouveau parcours d'intégration, et le développement des compétences des collaborateurs. Egalement, c'était important pour moi de travailler pour une entreprise engagée dans les projets de RSE. Mes projets pour la suite sont d'obtenir mon diplôme Master 2 en RH et j'aimerais continuer à travailler dans le service RH.

SEEPH : UNE SEMAINE POUR SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AU HANDICAP

AUVERGNE HABITAT s'est associée à la 27ème édition de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) du 20 au 24 novembre 2023. Cette année, le thème de la semaine était " La transition numérique : un accélérateur pour l'emploi des personnes en situation de handicap ?". Tout au long de la semaine, les collaborateurs d'AUVERGNE HABITAT ont été sensibilisés sur cette thématique pour lever les préjugés et faire évoluer les mentalités et comportements.

Ils ont notamment pu tester leurs connaissances sur le handicap et l'emploi grâce à HANDIPOURSUIITE, un jeu de société en ligne conçu par l'AGEFIPH. Les collaborateurs ont également pu s'informer sur l'accessibilité numérique et le rôle de la réalité virtuelle dans



Hélène en duo avec Oriane, chargée de clientèle à l'agence d'Aulnat

le handicap grâce à un article et un webinar proposés par ACTION LOGEMENT.

Le jeudi 23 novembre, 8 stagiaires en situation de handicap ont été accueillis au sein d'AUVERGNE HABITAT dans le cadre du DUO DAY. Cette initiative annuelle, portée par le ministère en charge des personnes handicapées, offre la possibilité à des personnes en situation de handicap de suivre le quotidien d'un professionnel. Les 8 duos ont ainsi pu échanger sur leurs métiers et leurs compétences, en brisant les préjugés sur le handicap.

La semaine s'est conclue par l'intervention de CAP EMPLOI 63 pour le « Quizz Midi Handi », une animation autour du handicap au travail avec à la clé, des cadeaux confectionnés en ESAT pour les gagnants.



Gagnants du "Quizz Midi Handi".



MISE EN PLACE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Avec la pandémie de Covid 19 et les nouveaux modes de travail qui en ont découlé (télétravail, outil de communication à distance), ajoutés à la problématique du multi-site (agences, site du brezet, gardiens et employés d'immeubles sur les résidences) et du turnover, les collaborateurs ont développé de fortes attentes en matière de communication interne. C'est pourquoi

l'amélioration de la communication interne a été inscrite comme l'un des engagements de notre projet RSE en

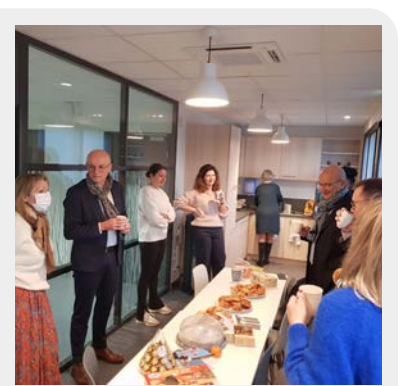


"Tous à la Cafet" à l'agence de Vichy.

2022 et un poste de chargé de communication interne a été créé début 2023. Un plan de communication interne a ainsi été déployé tout au long de l'année. Entre moments de convivialité, participation à des événements sportifs, mise en place d'un intranet, valorisation de la démarche RSE... l'année

2023 a été riche en actions.

Après 11 mois de prise de fonction de la chargée de communication interne, plus de 100 communications ont été envoyées et 15 événements organisés. 83.7% des collaborateurs sont satisfaits des actions mises en place. Ce très bon niveau confirme l'engagement d'Auvergne Habitat pour le bien-être de ses collaborateurs et la cohésion au sein de l'entreprise.



Codir délocalisé à l'agence de Cournon.



Cindy, employée d'immeuble, a réalisé un Vis ma vie aux côtés de Sandrine, chargée de secteur.

Défi ☺

PROJET INTRANET

Afin d'améliorer la circulation de l'information dans l'entreprise, et dans le cadre de son plan de communication interne, Auvergne Habitat a décidé la mise en place d'un intranet collaboratif.

L'année 2023 a été consacrée à l'élaboration du cahier des charges. Les collaborateurs ont été interrogés sur leurs besoins et souhaits pour que ce nouvel outil soit pertinent et utilisé par le plus grand nombre.

L'année 2024 sera consacrée à sa mise en place. Les collaborateurs pourront alors bénéficier d'un outil à la fois :

- Professionnel : avec le partage d'actualités et l'accès aux logiciels métier.
- Collaboratif : avec des communautés où les collaborateurs pourront réagir et échanger autour d'un sujet en particulier (hobbys, engagements associatifs, etc..).

RÉGIE 2.0

Auvergne Habitat est dotée d'une régie de 25 ouvriers, un dispositif orienté vers la qualité de service complétant l'offre des entreprises partenaires et assurant une réactivité plus forte pour intervenir chez nos locataires. La régie est un service reconnu et plébiscité par nos locataires. En 2022, nous avons souhaité en améliorer l'organisation pour apporter davantage de fluidité et d'information dans la planification des interventions. Des postes de planificateur ont été créés afin de décharger nos ouvriers de la gestion des rendez-vous et de leur permettre de se concentrer sur les interventions techniques. Les ouvriers ont tous été dotés d'une tablette permettant de consulter les interventions à réaliser et d'établir leurs comptes-rendus d'intervention. Parallèlement les définitions de poste ont été revues et une fonction d'ouvrier polyvalent référent a été créée. A cette occasion, tous nos ouvriers ont vu leur classification révisée, passant au statut d'ouvrier hautement qualifié.

HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

HR 1.1 Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total (CDI+CDD) (% des ETP)	Part de CDI	91,88 %		93,4 %		95,53 %	
	Part de CDD	2,29 %		1,15 %		1,49 %	
	Part d'Intérimaires	5,83 %		5,46 %		2,98 %	
HR 1.2 Apprentissage, professionalisation, Parcours Emploi Compétence (Nombre de salariés)	Contrats passés dans le cadre du parcours emploi compétences (PEC) /ou anciens contrats aidés	0 salariés		0 salariés		0 salariés	
	Contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.	6 salariés		4 salariés		8 salariés	
	Stagiaires	6 stagiaires		10 stagiaires		13 stagiaires	
HR 1.3 Répartition des salariés par âge		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
	<30 ans	Non disponible*		3,8 %	3,4 %	5,2 %	3,5 %
	Entre 30 et 39			13,4 %	7 %	13,5 %	8 %
	Entre 40 et 49			15,6 %	14,1 %	14,2 %	13,2 %
	>50 ans			24 %	18,3 %	22,9 %	19,1 %
HR 1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
	Ouvriers	Non disponible*		0 %	6,9 %	0 %	8,3 %
	Employés			20,2 %	17,9 %	17,4 %	16,3 %
	Agents de Maîtrise			29 %	9,9 %	30,2 %	10,8 %
	Cadres			6,5 %	7,6 %	7,3 %	8 %
	Directeur et cadres dirigeants			1,1 %	0,8 %	1 %	0,7 %
HR 1.5 Contribution à l'emploi des per- sonnes en situation de handicap	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	35,6 K €		38,8 K €		40,8 K €	
	Contribution collectée par l'Urssaf	0 K €		0 K €		0 K €	
	Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	16		15		17	
	Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	15,3 ETP		12,5 ETP		15,7 ETP	

☺ La contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap de la part d'Auvergne Habitat est supérieur à son obligation légale.

RH 1.6 Rémunération annuelle brutes moyennes par genre et catégorie en k€		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		Non disponible*		- K €	24,88 K €	- K €	25,85 K €
	Ouvriers			25,24 K €	25,65 K €	24,43 K €	27,02 K €
	Employés			29,53 K €	29,48 K €	30,82 K €	30,85 K €
	Agents de Maîtrise			51,13 K €	49,98 K €	52,46 K €	53,47 K €
	Cadres						

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

HR 1.7 Ecart de rémunérations	Salaire médian	Non disponible*	27,03 K €	28,82 K €
	Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés		3,91	3,31

² 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

HR 1.8 Index de l'égalité professionnelle	93 %	89 %	99 %
--	------	------	------

* Historique non disponible ; évolution de l'indicateur en 2022



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

HR2

Employabilité et évolution professionnelle

HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		2021		2022		2023	
		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers	Historique non-disponible ; évolution de l'indicateur en 2022		16	119	13	214
	Employés			46	648	41	647
	Agents de Maîtrise			46	932	77	1 533
	Cadres			27	382	40	1 046
	Directeur et cadres dirigeants			3	30	4	29

⊕ Le nombre d'heures de formation est plus important cette année du fait notamment de sessions plus longues par rapport à 2022.

HR 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
		44,59 %	59,29 %	48,32 %	55,75 %	62,73 %	58,27 %
HR 2.3 Mobilité interne	Total de postes pourvus dans l'année	30		38		46	
	Nombre de mobilités internes dans l'année	19		11		29	
	Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	8		8		29	

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

HR 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	0%	21,9%	19,01%
	Autres avantages sociaux	Compte épargne temps (CET), prime vacances, prime ancien- neté, gratification pour médaille du travail, Titres restaurants, participation Frais de transport, Forfait Mobilité Durable		
HR 3.2 Taux d'absentéisme	Taux d'absentéisme total	11,19 %	12,07 %	10,04 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,54 %	0,8 %	1,09 %
HR 3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	15	15	12
HR 3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	Taux de fréquence des accidents du travail	Nouvel indicateur	22,15 %	15,48 %
	Taux de gravité des accidents du travail	Nouvel indicateur	0,91 %	1,17 %
HR 3.5 Taux de rotation du personnel		Nouvel indicateur	13,91 %	13,31 %
HR 3.6 Contribution de l'employeur au CE	Contribution de l'employeur au CE	100,5 K €	101,9 K €	110,57 K €
	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,2 %	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. L'outil Whistle B mis à disposition par le groupe Action Logement permet de remonter des alertes. Par ailleurs, la commission SSCT mise en place en 2023 a pour rôle de proposer des actions de prévention des situations de souffrance au travail et d'amélioration des conditions de travail.

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

Auvergne Habitat réitère son engagement en faveur de la promotion de la diversité et de la lutte contre les discriminations en adhérant au mouvement des entreprises s'engagent. Dans le cadre de cette adhésion, Auvergne Habitat promeut l'accueil des stagiaires notamment en faveur des jeunes ou des personnes résidant en QPV. De plus, l'opération DuoDay a été déployée en novembre pour la 1ère fois et a permis la constitution de 8 binômes. Cette journée a été l'occasion de faire découvrir notre entreprise, nos valeurs et nos métiers à des personnes en situation de handicap.

RH 3.8 / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Il n'y a pas eu de changement majeur sur l'organisation du temps de travail en 2023. Les horaires variables permettent à chaque collaborateur d'organiser son temps de travail avec davantage de souplesse sur certaines plages horaires. Le télétravail est possible pour les postes éligibles à raison d'une journée par semaine. En 2023, la possibilité de faire du télétravail a été étendue aux petites vacances scolaires.

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

En 2023, nous avons œuvré pour « faire de l'expérience client notre priorité ». Notre ambition RSE s'est en effet traduite par le lancement d'un vaste projet de refonte de notre organisation autour de la relation client. Un état des lieux de notre relation client a fait ressortir différents points de constat et identifié des pistes pour améliorer notre joignabilité et le traitement des demandes de nos locataires. Un plan d'action a été élaboré à la suite de cet audit et va se déployer durant l'année 2024. 2023 reste également marquée par un environnement économique tendu induisant une crise du logement inédite depuis 30 ans. Toutes nos parties prenantes sont concernées. La demande de logement continue de progresser alors que le taux de rotation diminue. Nos locataires se retrouvent en difficulté face au coût de la vie qui ne cesse d'augmenter. Nos partenaires économiques souffrent également d'un équilibre difficile à trouver entre coût de revient et tarifs proposés. Dans ce contexte, l'ANCOLS a rendu son rapport fin 2023, réaffirmant la solidité d'Auvergne Habitat et ses capacités à assumer son rôle de trouver des solutions de logement pour tous, et notamment pour les plus fragiles, d'accompagner les collectivités dans leurs projets et par ses investissements de soutenir l'économie de notre territoire.

NOS AMBITIONS

- Conforter l'engagement de nos administrateurs en les accompagnant dans l'appréhension et l'exercice de leurs responsabilités, en facilitant le partage et l'accès à l'information, et en développant l'échange et la réflexion collective sur les enjeux du secteur, des territoires et de l'entreprise.
- Favoriser une culture managériale et une organisation au service du collectif et de la performance durable en développant une organisation et une culture de transversalité pour faciliter le travail au quotidien et gagner en efficacité, en réaffirmant la contribution, le rôle et les responsabilités de chacun au service de la performance collective, et en renforçant l'échange et le partage d'information au sein de l'organisation.
- Renforcer le dialogue avec nos parties prenantes par le tissage d'un lien plus direct avec nos locataires, notamment les locataires des grands ensembles, par la mise en œuvre d'actions aux côtés des collectivités pour répondre aux besoins des territoires, et par le soutien aux projets citoyens.
- Faire de notre démarche RSE un projet vivant et connu de tous en associant nos parties prenantes à notre action et en leur rendant compte régulièrement de notre démarches et de ses résultats.

OPÉRA « EN SCÈNE ! » : LE PREMIER HANDI-OPÉRA DE FRANCE

En 2023, Auvergne Habitat a renouvelé son partenariat avec Clermont Auvergne Opéra, notamment dans le cadre de la comédie musicale inclusive "En Scène !". Ce spectacle lyrique, conçu sous l'initiative de Clermont Auvergne Opéra et la Fondation Trait d'Union Auvergne, est le fruit d'une association inédite entre trois chanteurs lyriques professionnels et quinze amateurs en situation de handicap désireux de se produire sur scène en brisant les tabous liés au handicap. Le vendredi 2 juin, 10 collaborateurs d'Auvergne Habitat ont eu l'opportunité d'assister à l'avant-première du spectacle lyrique à l'Opéra-Théâtre de Clermont-Ferrand. Auvergne Habitat est fière d'avoir participé au financement de ce projet permettant de contribuer à une meilleure inclusion dans notre société, tant pour nos seniors que pour les personnes en situation de handicap.



Crédit Photo : Laurent Garlaschi ©

CCL

Le Conseil de Concertation Locative est une instance obligatoire qui doit se réunir à minima 3 fois par an. Auvergne Habitat a réuni cette instance 5 fois en 2023. Lors de chaque réunion, les 4 associations (CNL, CLCV, AFOC, CGT-INDECOSA) sont présentes et représentées pour les différents territoires (Puy-de-Dôme, Haute-Loire, Allier). Les séances sont consacrées à de l'information réciproque. Selon les sujets, une concertation est engagée ou non. La qualité de service envers les locataires est au cœur des préoccupations de chaque partie prenante et donc des échanges. Pour Auvergne Habitat, rencontrer régulièrement les associations lui permet de recueillir un retour de terrain sur son action. Pour les associations, cela permet de comprendre les problématiques et parfois injonctions contraires subies par le bailleur pour répondre au mieux aux locataires qui les sollicitent. Ainsi, les sujets suivants ont été abordés en 2023 : programmation des réhabilitations, régularisation des charges 2022, plan de sobriété énergétique, projet d'amélioration de la relation client, chèque énergie bois, dispositif des logements en colocation, intégration de l'activité syndic Equature, charte d'engagements entre Action Logement et les associations locataires pour les locataires en difficultés liées à l'augmentation du coût de l'énergie, Soli'AL, Ventes HLM 2022, Accord collectif Contrat robinetterie, enquête de satisfaction, nouvelle géographie prioritaire, punaises de lit, challenge « Energic », Réseaux de chaleur, travaux de maintenance faits ou engagés en 2023, antennes téléphoniques, convention d'abattement TFPB en QPV, traitement des nuisibles en copropriété, Papernest, entretien des espaces verts, plan de décarbonation Action Logement.

LES COLLABORATEURS D'Auvergne Habitat se mobilisent contre le cancer

En juin, 12 collaborateurs sportifs ont participé au tournoi de foot de Ceyrat qui cette année reversait les fonds à « La MARCHÉ DE L'ÉCUREUIL », une association visant à aider la recherche du service cancérologie de l'enfant de l'hôpital Gustave-Roussy.



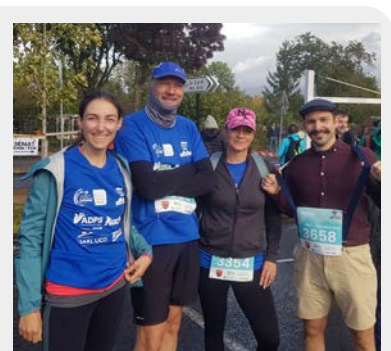
Tournoi de foot de Ceyrat



Clermont en Rose

Cette année également, 28 collaborateurs ont chaussé leurs baskets à l'occasion de 2 courses organisées pour soutenir la lutte contre le cancer : le 8 octobre, lors du traditionnel Clermont en Rose et le 5 novembre, lors de la Courstache afin d'encourager des associations luttant respectivement contre

le cancer du sein et les cancers masculins (prévention, recherche et soins). Ces différents rendez-vous sportifs ont permis de faire un don d'un peu plus de 1300€ à cette cause tout en partageant un moment de convivialité entre collègues.



La Courstache

UN JARDIN PARTAGÉ AU SEIN DE LA RÉSIDENCE JOUVE AVEC IMMENCITÉ

Dans le cadre de son projet RSE, Auvergne Habitat a souhaité monter un projet au plus près de ses locataires, sur un quartier ou une résidence, en partenariat avec une association. En avril 2023, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé parmi nos collaborateurs pour recueillir des idées de projet à mener. C'est ainsi que l'association des locataires de la résidence Jouve, ImmenCité, et son projet de jardin partagé ont été repérés. ImmenCité a pour but d'accompagner à l'éducation, de promouvoir la culture et le sport, d'entretenir le lien entre les habitants et de réaliser des actions de solidarité et de bienfaisance, notamment dans le quartier de l'Oradou. Le projet de jardin partagé vise à



devenir un espace de culture partagé et solidaire, vecteur de cohésion sociale et de préservation de la biodiversité. Les locataires d'Auvergne Habitat sont au centre de sa mise en place et seront garants de son inscription dans le long terme. Par la convention de partenariat signée avec ImmenCité le 11 décembre 2023, Auvergne Habitat s'engage à mettre à disposition un local pour entreposer du matériel de jardinage (ancien local vélo), apporte une subvention de 6000€ en phase de lancement du projet, propose un accompagnement pour la réussite du projet (conseils, réunions de suivi, ...).

LES ARTS EN BALADE

Du 26 au 29 mai 2023 a eu lieu la 28ème édition de « Les Arts en balade » à Clermont Ferrand. Dans ce cadre, Auvergne Habitat et l'association Les Arts en balade ont signé un partenariat permettant à 4 artistes de profiter de locaux commerciaux d'Auvergne Habitat non occupés à Clermont-Ferrand pour exposer leurs œuvres durant l'événement.



PAROLE À :
Arnaud GUILLEMAIN D'ECHON
Président du Conseil d'Administration d'Auvergne Habitat

Vous venez d'être réélu président du CA d'Auvergne Habitat, pouvez-vous nous préciser votre rôle ?
En tant que président d'Auvergne Habitat, j'ai pour rôle d'animer les Conseils d'Administration : encourager les échanges et veiller à ce que chaque membre puisse s'exprimer. Également, je suis garant de la cohérence entre la stratégie définie par le groupe et celle d'Auvergne Habitat. Je suis également amené à représenter Auvergne Habitat auprès des partenaires et lors d'évènements du secteur d'activité. En tant qu'ancien dirigeant, mon expérience me permet d'échanger très régulièrement avec Philippe Bayssade et de partager avec lui à la fois des difficultés et des succès de l'entreprise. Cette relation de confiance que je partage avec lui et avec Emmanuel Crouzier est très constructive.

Quels enjeux percevez-vous pour Auvergne Habitat pour les prochaines années ?
À mon sens, Auvergne Habitat fait face à 2 grands enjeux :
Le premier est de garder le cap défini dans son Plan Stratégique de Patrimoine pour la période 2020-2030 malgré un contexte changeant et de plus en plus contraignant. Produire 500 logements par an, accélérer les rénovations et réhabilitations pour éradiquer les DPE D, E, F et G à l'horizon 2030 est d'autant plus ambitieux avec le durcissement de l'environnement économique (augmentation du prix des matériaux, hausse des taux d'intérêt) et réglementaire (loi ZAN par exemple). En tant que président, je dois veiller à l'équilibre entre le respect des objectifs fixés par le groupe et la garantie de la solidité financière de l'entreprise. Le second enjeu qui me paraît fondamental est, pour l'ensemble des collaborateurs d'Auvergne Habitat et ses dirigeants, de s'assurer à maintenir un bon climat social au sein de l'entreprise. La qualité de vie au travail est indispensable à la performance de l'entreprise. Je dis souvent que si les collaborateurs sont heureux dans le cadre de leur travail, cela rendra nos locataires (c'est à dire nos clients) heureux et satisfaits des services rendus. Je suis persuadé que cela contribue au maintien de la très belle image d'Auvergne Habitat auprès de son environnement et ainsi d'assurer sa pérennité.



Auvergne Habitat promeut l'insertion par le travail avec TAPAJ

En 2023, Auvergne Habitat et l'association AIDES ont signé une convention pour le déploiement du programme TAPAJ France en faveur de l'emploi des jeunes en rupture sociale et en situation de précarité.

Ce programme permet à des jeunes de 16 à 25 ans en situation de grande fragilité de reprendre le contrôle de leur vie. Il s'appuie sur un accompagnement médico-psychosocial et une activité professionnelle payée à la journée ne nécessitant pas de qualification ou compétence particulière, et ne les engageant pas immédiatement sur la durée. Son but est de prévenir des comportements addictifs en proposant une prise en charge globale (santé, hébergement, travail, justice, mobilité...).

Dans le cadre de la convention 2023, 2 projets ont été réalisés : la peinture de 2 bancs au sein de la résidence Anatole France à Royat et la peinture de 2 locaux à vélos de la résidence Bergson à Clermont-Ferrand.



Peinture du local à vélos de la résidence Bergson.

ANCOLS

D'octobre 2022 à mars 2023, Auvergne Habitat a reçu l'ANCOLS pour un contrôle sur l'ensemble de son périmètre d'activité sur la période 2017-2021. Le rapport définitif, remis en novembre 2023, fait état de points forts, recommandations et observations.

Les principaux points forts relevés sont la qualité du management avec une réorganisation efficace des services suite à Cap sur l'Auvergne et la mise en place de nouvelles activités structurantes (activité de développement rattachée au service foncier, contrôle et audit interne, démarche qualité), le dynamisme de la politique patrimoniale adapté aux territoires d'intervention et à l'état du parc, la politique de loyer avec des loyers peu élevés dans le département du Puy-de-Dôme par rapport aux autres bailleurs sociaux et la maîtrise des coûts de gestion (inférieur à la moyenne des SA d'HLM de province).

Les recommandations et observations sont peu nombreuses et abordent des sujets variés comme la rédaction des procédures, la politique de loyer des logements non conventionnés, la provision pour gros entretien des logements-foyers, les attributions aux 1ers quartiles, ... Auvergne Habitat a apporté ses réponses sur les différents points relevés et établi un plan d'action associé. Ces réponses ont été validées par le Comité d'Audit et des Comptes et le Conseil d'Administration en février 2024.

Audit de la relation client

Auvergne Habitat place la qualité de service au cœur de ses préoccupations. Or, ces dernières années, malgré différents projets menés pour améliorer notre joignabilité et la réponse aux sollicitations, nous faisons le constat d'une dégradation de la satisfaction locataire sur les sujets relatifs à l'échange. Croissance patrimoniale, évolution de notre personnel (renfort et rotation), changement des habitudes de nos locataires, renforcement de leurs exigences sont une première explication de la baisse de la satisfaction mais ne sont pas les seuls.

Aussi, en 2023, nous avons souhaité interroger notre fonctionnement global autour de la relation client et un audit de la relation client a été confié à un cabinet

FAIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT NOTRE PRIORITÉ.

spécialisé. Le diagnostic a fait ressortir la nécessité de travailler sur notre processus de traitement des sollicitations, les outils à disposition des collaborateurs, le rôle des métiers de proximité, le pilotage et les indicateurs de mesure de la performance ainsi que notre culture client.

En 2024, le travail se poursuit avec le déploiement d'un vaste plan de progrès nécessitant le concours de l'ensemble des services de l'entreprise.

L'objectif de ce projet est double : d'une part s'assurer que l'organisation de la relation client soit alignée avec notre ambition RSE de « Faire de l'expérience client notre priorité » et d'autre part, s'assurer que la relation client soit une « fonction stratégique » portée à tous les niveaux de l'entreprise.

GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

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	38,89 %	44,40 %	38,89 %

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 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 dans la composition est basée sur le paritarisme 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).

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

GOV 2.1	Date des dernières enquêtes	2021	2022	2023
	Satisfaction des locataires	Taux de satisfaction	80,6 %	78,6 %

Enquête téléphonique AVISO réalisée du 19/10 au 13/11/2023 auprès d'un échantillon de 1900 locataires.

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations

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 Bâisseurs, 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. Sa mise à jour est prévue pour 2024. 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**

Le CSE a été renouvelé en mai 2023 avec l'instauration d'un 3ème collège pour la catégorie cadres. Des commissions spécifiques ont été créées pour travailler en amont avec des équipes restreintes afin de présenter un travail de co construction auprès du CSE. C'est notamment le cas de la commission SSCT qui se réunit tous les trimestres afin d'améliorer la sécurité, la prévention et les conditions de travail, et de la commission formation qui se réunit à minima 2 fois par an, pour élaborer le plan de développement des compétences et pour partager le bilan du PDC en cours. Deux accords ont été signés avec les partenaires sociaux dans l'objectif de favoriser le pouvoir d'achat des collaborateurs Auvergne Habitat. D'une part, une augmentation forfaitaire de 50 euros bruts mensuels a été accordée dans l'accord NAO signé en décembre 2023 pour une application dès janvier 2024. D'autre part, une prime pouvoir d'achat d'un montant de 200 euros pour les collaborateurs ayant mois de 6 mois d'ancienneté et d'un montant de 400 euros pour les salariés ayant plus de 6 mois d'ancienneté a également été versée en décembre 2023.

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. 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.

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 négociation 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. Un audit de la relation client a été réalisé en 2023 afin de dresser un état des lieux sur notre organisation et de notre fonctionnement autour de la relation client et d'identifier les actions à mettre en oeuvre pour améliorer la satisfaction de nos locataires sur notre joignabilité et le traitement de leurs demandes.

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 quelque 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