



Bienvenue chez vous.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

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





Des valeurs

l'efficacité

l'innovation

la solidarité

la proximité

la responsabilité

Cette année 2018 fut ô combien traumatisante pour notre Département de l'Aude marqué par deux faits dramatiques : les attentats terroristes en Mars et la catastrophe naturelle en Octobre dernier.

Sur le plan national, la Loi de Finances 2018, qui a instauré la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) amputant les loyers HLM de 800 millions d'€ en 2018, a entraîné une perte de recettes de 1,3 million d'€ (1,5 million d'€ pour 2019) pour notre organisme et l'augmentation de la TVA de 5,5 % à 10 % a été évaluée à 2,8 millions d'€ en moins pour notre Office, nous contraignant à revoir nos ambitions à la baisse.

L'impact négatif de ces mesures est très conséquent sur nos finances, notre Plan Stratégique de Patrimoine sera adapté en conséquence, la priorité étant de préserver la pérennité de notre organisme et donc de s'attacher à la qualité de nos équilibres financiers fondamentaux.

Dans ce contexte particulièrement difficile, nous avons tout de même réussi à consolider les bons résultats de 2017, sur le front de la vacance et des impayés sur les locataires présents, qui se sont stabilisés respectivement à 2 % des loyers et à 3,3 % du quittancement.

Nous pouvons également nous satisfaire des 18 ventes de logements dans le cadre du parcours résidentiel de nos locataires.

Au niveau de la production, 178 logements ont été livrés et au 31 décembre 2018, 196 logements étaient en cours de travaux, ce qui est très satisfaisant.

Illustrant également le dynamisme de notre organisme, l'effort de rénovation a été également remarquable avec 982 logements qui ont fait l'objet de travaux plus ou moins lourds et 169 en cours de travaux.

La bonne nouvelle en la matière est l'achèvement de la réhabilitation des logements de La Conte. Il en aura fallu de l'énergie, du temps et de l'argent, mais le quartier est requalifié avec seulement quelques espaces extérieurs à terminer. Le plus important pour nous, c'est que les habitants soient satisfaits de l'amélioration de leur habitat et de leur cadre de vie, faisons en sorte avec l'ensemble des partenaires qui se sont mobilisés à nos côtés, que cela soit durable.

C'est au global pour 2018, ce sont 37 millions d'€ de dépenses de fonctionnement et 34 millions d'€ en investissement qui placent HABITAT AUDOIS comme un acteur économique majeur du département.

Ces résultats nous permettent d'aborder les rapprochements d'organismes, rendus obligatoires par la loi ELAN pour atteindre le seuil des 12 000 logements, avec sérénité.

Avec 6 372 logements sur 103 communes du Département, dont 93 rurales, HABITAT AUDOIS et ses 142 collaborateurs logent près de 15 000 Audois et se positionne comme un généraliste de l'Habitat au service de l'intérêt général, un aménageur partenaire incontournable des collectivités et des territoires.



Robert Alric
Président



Denis Janaud
Directeur Général

SOMMAIRE

Faits marquants de l'année 2018

page 3

Un patrimoine en développement

page 4

Construction, maintenance et travaux sur le patrimoine

page 5

Les chiffres clés de 2018

page 6 & 7

Location et accession

page 8

Au plus proche des locataires

page 9

142 salariés au service des locataires et des collectivités

page 10

Une structure financière saine

page 11

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2018

Inondations d'octobre 2018

Ces inondations catastrophiques ont engendré :

- une forte mobilisation, sur les zones sinistrées, des salariés d'Habitat Audois, d'entreprises et de partenaires,
- le relogement (temporaire ou définitif) de familles, locataires ou non d'Habitat Audois,
- une importante détérioration du patrimoine nécessitant plus de 300 interventions techniques.

Loi de finances 2018

Habitat Audois a été fortement marqué par la loi de finances 2018

annonçant une Réduction de Loyer de Solidarité et qui impose également une hausse du taux de TVA sur les opérations HLM de 5,5 % à 10 %.

La loi de finances 2018 a contraint Habitat Audois à revoir son budget 2018.

La perte réelle de loyers liée à la Réduction de Loyer de Solidarité est de 1,3 million d'€ sur 29 millions d'€ de loyers.

Finalisation de la réhabilitation des logements de la Conte dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine.

Mise en œuvre d'une permanence commerciale sur la commune de Castelnaudary permettant de tisser un réseau partenarial et une présence pour les demandeurs.

Poursuite du projet Horizon avec notamment la mise en place d'ateliers Qualité de Vie au Travail.

Réorganisation des services de proximité notamment sur le Grand Carcassonnais.

Généralisation de la planification

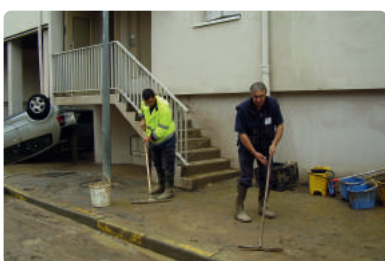
des travaux de la Régie de Travaux via l'outil informatique nomade qui nous permet de planifier, de mieux organiser les interventions et d'améliorer notre efficacité globale au service de nos locataires.

Préparation pour le passage en comptabilité commerciale

pour le 1^{er} janvier 2019, chantier long et complexe, nécessitant patience, endurance et formations.

Élection des 4 représentants des locataires, administrateurs d'Habitat Audois.

Élection des membres du nouveau Comité Social et Économique destiné à remplacer l'ensemble des institutions représentatives élus : **délégués du personnel, comité d'entreprise et CHSCT.**



PROJETS & PERSPECTIVES

LOI ELAN « Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique » & rapprochement d'organismes HLM.

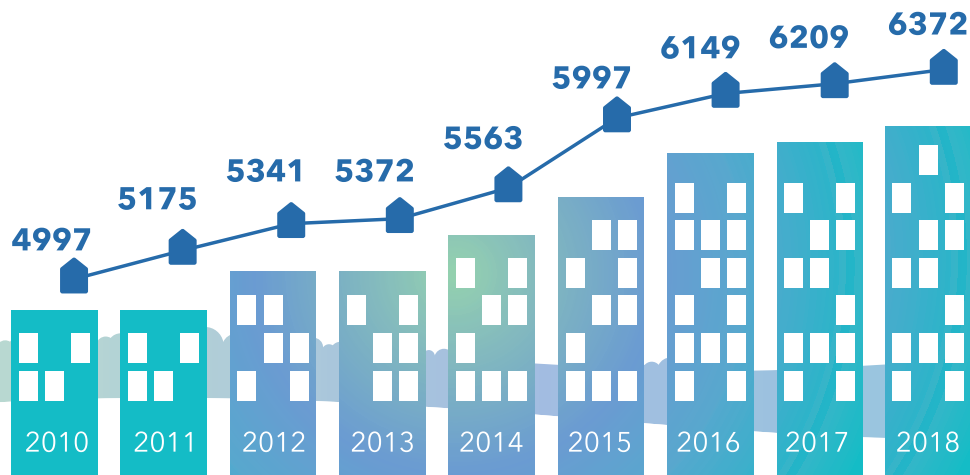
Suite à la loi de finances 2019 et la Réduction de Loyer de Solidarité, efforts accrus dans la gestion quotidienne des dépenses d'exploitation. La perte estimée de loyers liée à la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) est de 1,5 million d'€ pour 2019. Le taux de TVA sur les opérations immobilières est maintenu à 10 %.

Réflexion sur la mise en œuvre d'une **démarche qualité type « QUALIBAIL »**

Développement de la vente HLM (loi ELAN - loi de finances 2019).

Poursuite du projet Horizon dans le cadre de la Qualité de Vie au Travail.

Maintien d'actions sur le terrain afin de **préserver la tranquillité résidentielle.**



Évolution du nombre total de logements de 2010 à 2018

UN PATRIMOINE EN DÉVELOPPEMENT



Exemples de livraison de logements 2018 : Arago à Port-la-Nouvelle, La Germandrée à Narbonne et Les Pyrénées à Alzonne



Pour
l'année
2018

CONSTRUCTION, MAINTENANCE ET TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE

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

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

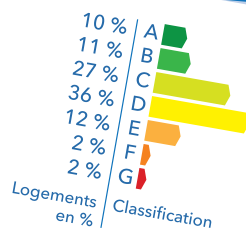
Des logements économes en énergie avec une répartition des « DPE* » meilleure que la moyenne nationale.

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

Contre 39 % pour la moyenne des OPH en France.

* Diagnostic de Performance Énergétique

DPE HABITAT AUDOIS



CONSTRUCTION

Nbre mises en chantier (OS donné)

136

Nbre logements livrés

178

Nbre logements en cours au 31/12/2018

196

Suivi de la production nouvelle en nombre de logements

RÉNOVATION ET RÉHABILITATION

Nbre mises en chantier (OS donné)

426

Nbre logements livrés

982

Nbre logements en cours au 31/12/2018

169

Suivi des réhabilitations, rénovations, améliorations en nombre de logements

MAINTENANCE

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



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



Dont 1 million d'€ de coût de remise en état de 402 logements avant relocation



Programme de Rénovation Urbaine à Carcassonne La Conte et Joliot-Curie

En 2018, la réhabilitation des 124 derniers logements de la Conte a été totalement réalisée (Bâtiments Roussillon, Languedoc II et Bourgogne I). Les travaux de résidentialisation sont en cours de finalisation.

Livraison du programme de transformation d'usage sur le bâtiment Roussillon avec l'ouverture au public du nouveau siège social de la Régie des Quartiers et du point d'accueil d'Habitat Audois.



**Habitat
Audois**

LES CHIFFRES CLÉS EN 2018

6 372
logements
ou équivalents

Lotissement Lazare-Ponticelli à Arzens



Lotissements Les Granges Rouges à Caves
& Lo Badarel à Carcassonne



Premier
bailleur social
du département
de l'Aude



Lotissement Les Alouettes à Fleury



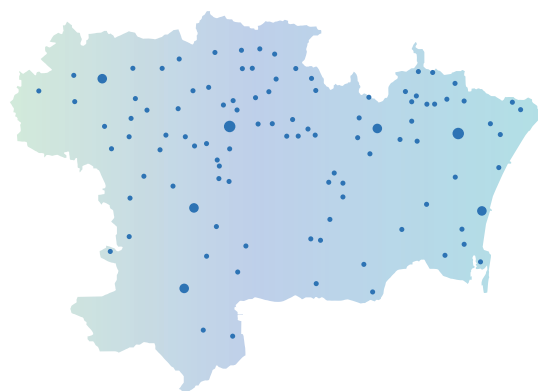
Lotissement Les Souquets à Ouveillan

12
foyers ou
centres
d'hébergement

35 %
du patrimoine
locatif est
individuel

28 %
du patrimoine
locatif est situé
en QPV*

Présent sur **103**
communes de
l'Aude



142
salariés avec
des équipes
décentralisées sur
tout le département

982
logements rénovés
ou réhabilités et

169
logements en chantier

178
logements livrés et
196 logements neufs
en cours

Résidence 21 août 1944
à Carcassonne



Résidence Delteil à Carcassonne

Lotissement Croix-de-Planasse à Gruissan



Lotissement Les Capitelles
à Armissan



Résidences Georges Galy
& Montesquieu
à Carcassonne

943
familles entrées
dans 1 logement
en 2018

34
millions d'€
d'investissements

37
millions d'€
de Budget
de fonctionnement

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

* Réduction de Loyer de Solidarité

7 945
demandes de
logements dans
le département
de l'Aude
au 31/12/2018

80 %
des Audois
peuvent
prétendre
à un logement
social



Gestion locative
et sociale
Ventes HLM

LOCATION ET ACCESSION

1 320 propositions de logement faites par Habitat Audois

28 % de taux de refus, en baisse constante

943 entrées de locataires

Délai moyen d'attente de **7,5** mois

69 % des locataires bénéficient de l'APL

749 départs soit **13 %** de taux de rotation

Vacance commerciale : 590 000 € de pertes en 2018
soit seulement **2 %** des loyers

Le coût total de la vacance représente 1 130 000 €
dont **276 000 €** liés à la mobilisation de logements
pour le Programme de Rénovation Urbaine

Agence commerciale
en centre-ville de Carcassonne



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

En 2018,

18

locataires ont acquis
leur logement.



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

L'Accueil Relations Locataires (ARL)

est le premier interlocuteur physique et téléphonique des locataires au siège social.

En 2018, 45 500 appels entrants ont été traités.

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

en 2018, 17 500 réclamations ont été traitées afin de répondre au mieux aux sollicitations des locataires.

Des équipes au plus proche des locataires

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

Le contrat multi-services

réalisé par le personnel d'Habitat Audois, permet à chaque locataire de bénéficier d'une visite préventive annuelle de son logement ainsi que de petites réparations.

**LE CONTRAT
D'ENTRETIEN
MULTISERVICES**

AU PLUS PROCHE DES LOCATAIRES

La professionnalisation d'une fonction « tranquillité résidentielle et développement social »

L'objectif est de favoriser le « mieux vivre ensemble » et donc de fidéliser nos locataires, il nous apparaît indispensable aujourd'hui de faire émerger des projets en associant les habitants afin qu'ils deviennent acteurs et moteurs d'un meilleur climat social.

Principales actions menées en 2018 :

- « Ma Source Propre » sur le quartier La Source à Lézignan-Corbières, initiative récompensée par le label « 40 ans de Politique de la Ville - Inventons les territoires de demain ».
- « Un réveil en douceur de Fleming » à Carcassonne.
- « Un nouveau départ pour Joliot-Curie » à Carcassonne.





142 SALARIÉS AU SERVICE DES LOCATAIRES ET DES COLLECTIVITÉS

Ressources humaines

142 salariés

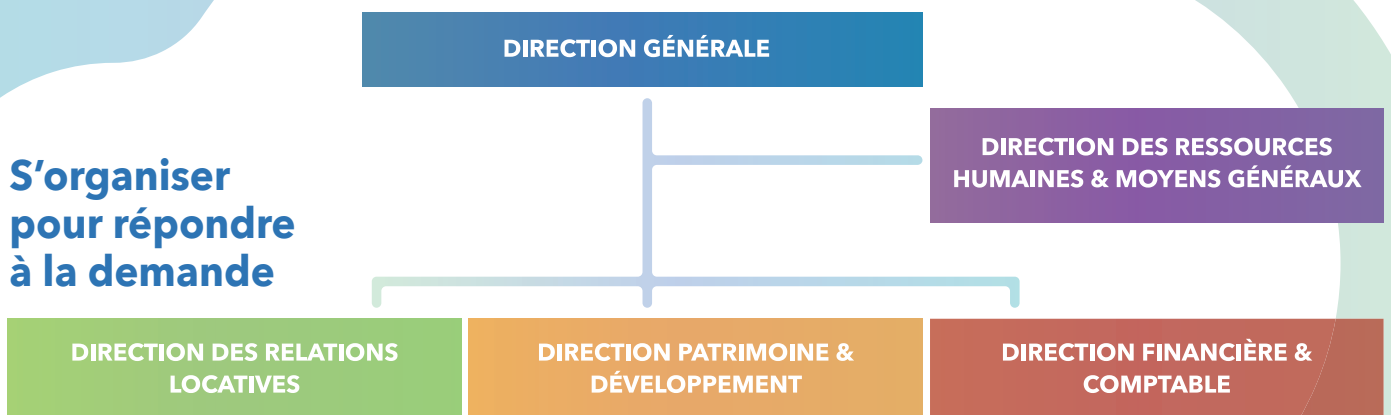
dont 14 emplois aidés, d'insertion ou par alternance

(6 contrats d'accompagnement à l'emploi, 5 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation et 3 emplois d'avenir).

57 salariés formés en 2018

pour un coût total des dépenses de formation de 126 000 €.

**S'organiser
pour répondre
à la demande**



organigramme simplifié

UNE STRUCTURE FINANCIÈRE SAINES

Avec :

Un autofinancement d'exploitation courante de 6 % des loyers.

Un fonds de roulement de 19 millions d'€.



Recettes de l'année :
44,1 millions d'€

dont loyers :
29,2
- 1,3 RLS*
= 27,9 millions d'€
net de RLS

* Réduction de Loyer de Solidarité

BILAN FINANCIER

Dépenses :
37,2 millions d'€

Résultat comptable
de l'exercice :
6,9 millions d'€

Montant
total des
investissements
de l'année :
34,5 millions d'€

Financement des opérations livrées en 2018

Plan de financement moyen
pour 1 logement livré en 2018

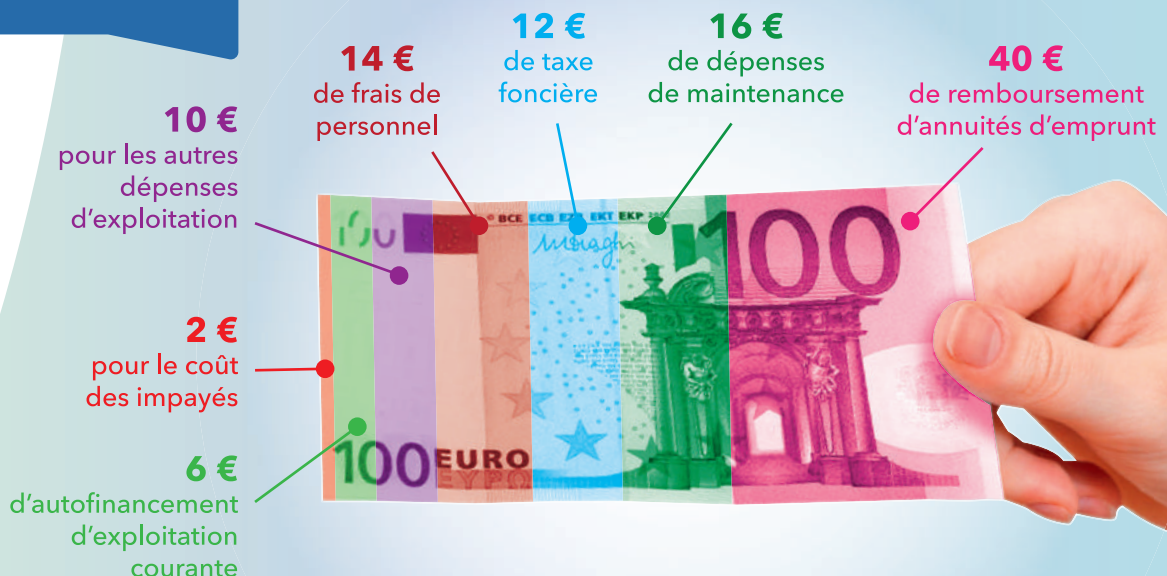
pour un coût moyen de 116 300 € TTC*



un coût
de revient
maîtrisé

* Toutes taxes comprises

POUR
100 €
DE LOYER





Habitat Audois

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



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

OPH
LA FÉDÉRATION
Avec vous, solidaires
et pour longtemps