



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

OPAC⁴³
VIVRE ENSEMBLE



Le rapport d'activités est
une publication annuelle de
l'OPAC 43, Office Public de
l'Habitat de la Haute-Loire,
dont le siège social est situé 29
avenue de Tonbridge,
CS 90128, 43009 Le Puy-en-
Velay Cedex.

**DIRECTEUR
DE LA PUBLICATION :**
Jacques CHEVAUX,
Directeur Général, OPAC 43

CONCEPTION/RÉALISATION :
Dominique-Lise BLANDIN,
Chargée de Communication,
OPAC 43

PHOTOS ET ILLUSTRATIONS :
OPAC 43 ; Fotolia.

Juin 2018

Edito

Créé en 1921 par le Conseil Général de Haute-Loire, l'OPAC 43 est aujourd'hui le premier opérateur de logement social du département avec un patrimoine de 5 559 logements réparti sur 116 communes. L'organisme construit, améliore et gère des logements afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à un habitat et un cadre de vie agréables.

Depuis plusieurs années, d'importantes actions ont été mises en œuvre pour moderniser l'OPAC 43 et être en lien avec la société actuelle : organisation repensée, demande de logement en ligne mise en place, information des demandeurs améliorée...

Une dynamique qui s'est poursuivie en 2017 avec l'intention, actée en Conseil d'Administration, de passer en comptabilité commerciale. 2017 marque également l'évolution de notre logo et la refonte du site internet de l'organisme. Cette nouvelle identité visuelle, qui se veut plus forte et plus moderne, traduit notre volonté d'aller de l'avant et de faire évoluer nos pratiques pour s'adapter à un environnement contraignant.

Aujourd'hui, l'Office doit faire face à une réforme gouvernementale qui modifie en profondeur le financement des aides au logement. Celle-ci impose aux bailleurs sociaux la mise en place de la Réduction du Loyer de Solidarité pour compenser l'importante baisse des APL souhaitée

par le Gouvernement pour les seuls locataires du logement social.

La mobilisation de l'Office et de l'ensemble du mouvement Hlm contre cette réforme n'a malheureusement pas permis d'être entendu par le Gouvernement.

Associées à une hausse du taux de TVA pour les opérations de construction et de réhabilitation et un gel des loyers, ces mesures ont des conséquences lourdes pour l'OPAC 43 et l'ensemble des organismes de logement social qui subissent une importante perte de ressources.

Notre capacité d'investissement mise à mal, l'OPAC 43 continuera malgré tout de s'affirmer comme un acteur essentiel d'aménagement de notre territoire alti-ligérien.

La satisfaction de nos locataires et des élus guide nos actions et nos choix et nos équipes restent plus motivées que jamais à tout mettre en œuvre pour leur garantir un service de qualité.

Sommaire

- 03** EDITO
- 04** PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS DIVERSIFIÉE
- 06** LOGER LES FAMILLES LES PLUS MODESTES
- 08** ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES AU QUOTIDIEN
- 10** PRÉSERVER LA QUALITÉ DU PATRIMOINE
- 12** AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT LOCAL
- 14** POURSUIVRE LA MODERNISATION DE L'OFFICE
- 16** S'APPUYER SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES
- 18** IMPLIQUER LES INSTANCES GOUVERNANTES
- 20** MENER UNE GESTION MAÎTRISÉE



*Yves BRAYE,
Président de l'OPAC 43,
Conseiller
Départemental des
Deux Rivières et Vallées.*



*Jacques CHEVAUX,
Directeur Général de
l'OPAC 43.*

PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS DIVERSIFIÉE

Principal acteur du logement social en Haute-Loire, l'OPAC 43 développe en continu la production de logements neufs, l'acquisition-amélioration de logements existants et la vente Hlm afin de proposer une offre diversifiée et adaptée à tous les parcours résidentiels.

Logements locatifs

En 2017, l'OPAC 43 maintient son activité de production à un rythme soutenu. L'organisme souhaite répondre aux attentes de ses publics en construisant des logements diversifiés, confortables, respectueux de l'environnement et dans un cadre de vie de qualité.

89 logements locatifs ont été livrés :

- Monistrol «Espace Limouzin» : 58 logements
- Blavozy «Les Rioux» : 10 logements
- Yssingeaux «Eternité» : 18 logements
- Aurec «Bleuets» : 2 logements

A compter également l'acquisition d'1 logement neuf sur la commune de Saint Germain Laprade.

Les logements de petite typologie ont été privilégiés car ils s'avèrent davantage adaptés aux besoins actuels des familles monoparentales et des personnes seules. Ainsi, 84% des logements livrés en 2017 sont des T2 et des T3.

Les chantiers de construction suivants se poursuivent sur l'année 2017 :

- Le Brignon «ancienne école» : 3 logements
- Coubon «le petit bois» : 5 logements

La livraison de ces 8 logements est prévue courant 2018.

En 2017, l'OPAC 43 a également signé le contrat d'acquisition en VEFA de 15 logements à Monistrol «Espace Limouzin».

En parallèle, 5 opérations sont à l'étude pour un total de 47 logements locatifs. Parmi elles : Espaly «ancienne école» (6 lgts), Langeac «Val Fleuri» (18 lgts) et Yssingeaux «avenue de la Marne» (15 lgts). Les 2 opérations de Salzuit (2 lgts) et de Monistrol «Beauvoir» (6 lgts) sont quant à elles à l'arrêt compte tenu des contraintes d'équilibre financier.

Accession à la propriété

L'OPAC 43 accompagne ceux qui souhaitent devenir propriétaire en proposant une offre en accession à la propriété.

Sur les hauteurs du Puy en Velay, l'organisme réalise actuellement «les Terrasses de Coloin», une résidence de 13 logements, du T3 au T4. Les travaux ont débuté au printemps 2017 et la commercialisation des logements, lancée avant le démarrage des travaux, se poursuit. Fin 2017, 4 d'entre eux étaient déjà réservés.

Lots à bâtir

Egalement aménageur-lotisseur, l'OPAC 43 réalise et commercialise des parcelles libres de constructeur.

Sur le quartier de Coloin au Puy en Velay, l'OPAC 43 mène en parallèle un autre chantier. Il s'agit de l'aménagement du lotissement «Les Hauts de Coloin». 20 lots viabilisés de 400 à 600m² seront proposés à la vente.

En 2017, l'organisme poursuit la commercialisation des 15 lots à construire livrés sur la commune de Salzuit en 2016.

Vente de logements Hlm

Au delà de la commercialisation de logements neufs en accession à la propriété et de parcelles à bâtir, et afin d'accompagner tous les parcours résidentiels, l'OPAC 43 met régulièrement en vente des logements de son patrimoine à tarif préférentiel.

En 2017, 21 logements et 4 commerces ont été vendus pour un montant total de 1 710 254 euros.

89

logements
locatifs
livrés

47

logements
locatifs
à l'étude

8

logements
locatifs
en cours de
construction

13

logements en
accession à
la propriété
en cours de
construction

20

lots à bâtir
en cours
d'aménagement

21

ventes de
logements
Hlm



MONISTROL - Espace Limouzin

Avec un total de 88 logements (dont 58 réalisés par l'OPAC 43 et 15 à venir, et 15 livrés par le Foyer Vellave), la requalification de l'ancienne usine Limouzin à Monistrol sur Loire est un projet d'envergure. Pour garder une trace historique du site, la nef centrale est conservée et s'érige en espace de vie avec passage piétonnier. Elle abrite également la chaufferie bois collective qui alimente l'ensemble des logements.

Architectes : Le Compas dans l'Oeil & Cusy Maraval architectes associés.

LOGEMENTS LIVRÉS EN 2017



MONISTROL - Espace Limouzin

Bâtiment «L'échappée»

Le bâtiment situé avenue de la gare comprend 24 logements locatifs, du T2 au T4, 4 locaux commerciaux en rez-de-chaussée ainsi qu'un parking souterrain offrant 26 places de stationnement.



MONISTROL - Espace Limouzin

Bâtiment «Tandem»

24 logements locatifs sont répartis dans les deux bâtiments dits en éventail. Avec 13 T2, 8 T3 et 3 T4, ces logements, de petite typologie, permettront de répondre tout particulièrement à la demande des seniors.



MONISTROL - Espace Limouzin

Bâtiment «Manivelle»

Le bâtiment situé rue des Violettes accueille un parking semi-enterré de 19 places ainsi que 10 logements locatifs dits intermédiaires, à mi-chemin entre le collectif et l'individuel. Les 5 T3 et 5 T4 disposent d'une entrée individualisée et d'un espace extérieur.



BLAVOZY - Les Rioux

Les 10 logements (6 T2 et 4 T3) se situent dans le récent quartier des Rioux. Conçus par l'architecte Pierre GRANIER, ces constructions de plain pied sont équipées de terrasses individuelles privatives et d'un système de chauffage par pompe à chaleur.



YSSINGEAUX - Eternité

La résidence de 18 logements locatifs (13 T2 et 5 T3) a été conçue par le cabinet AXIS ARCHITECTURE en lieu et place des anciens logements de la gendarmerie, rue de l'Eternité. Equipée d'un ascenseur et d'un interphone, la résidence est entièrement sécurisée. Les logements sont raccordés au réseau de chaleur communal.

LOGER LES FAMILLES LES PLUS MODESTES

L'OPAC 43 loge 5 060 ménages. Etudiants, jeunes travailleurs, familles à revenus modestes ou intermédiaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite... L'accès au logement pour tous, en favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle, est la raison d'être de l'OPAC 43.

La demande de logement

Les bailleurs sociaux de Haute-Loire ont mis en place en juin 2015 le fichier partagé de demande de logement. En permettant aux candidats d'effectuer leur demande de logement en ligne, les offices ont largement contribué à faciliter les démarches des demandeurs.

En 2017, 1 402 demandes ont été enregistrées dans le fichier départemental que se partagent les bailleurs sociaux alti-ligériens.



5 060

ménages logés

1 402

demandes de logement enregistrées en 2017 en Haute-Loire

46 %

des demandeurs sont des personnes seules

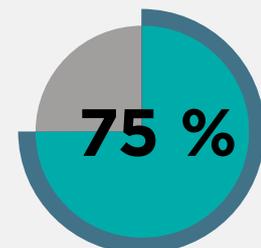
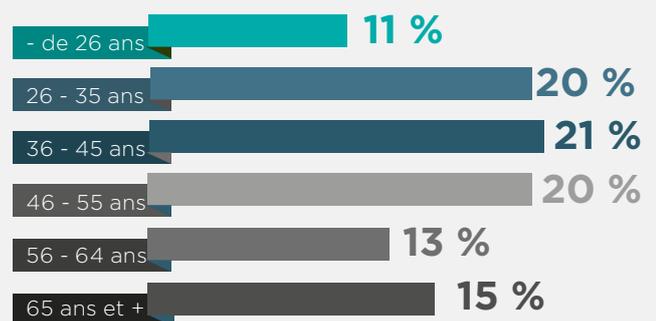
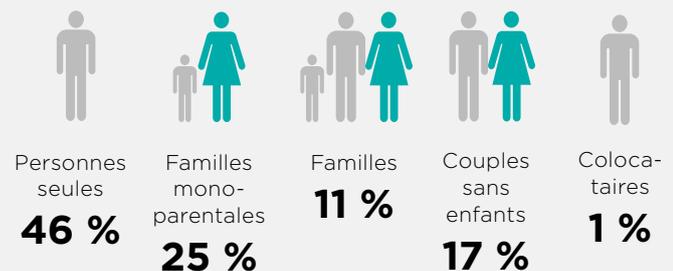
781

ménages ont emménagés dans un logement de l'OPAC 43

64 %

des nouveaux entrants ont obtenu un logement en moins de 3 mois

LE PROFIL DES DEMANDEURS



des demandeurs ont des ressources inférieures à 60% des plafonds de ressources Hlm

Eu égard à la composition familiale, les demandes concernent majoritairement des logements de petite typologie :

- T2 et T3 : 62 %,
- T4 : 22 %,
- T5 et plus : 9 %,
- T1 et moins : 7 %.

La situation de logement actuel des demandeurs est la suivante :

- 34 % sont locataires du parc HLM,
- 27 % sont locataires du parc privé,
- 27 % vivent chez un particulier, hébergés à titre gratuit ou chez leurs parents ou enfants,
- 6 % sont propriétaires occupants,
- 6 % sont hébergés dans des structures d'hébergement, résidences sociales, sous-locataires.

L'attribution des logements

A l'OPAC 43, la Commission d'Attribution des Logements (CAL) se réunit tous les 15 jours pour analyser les demandes et procéder à l'attribution des logements disponibles. Des CAL spécifiques ont également été mises en place pour gérer les différentes livraisons de logements de l'année.

Dans la mesure du possible, 3 candidatures sont présentées pour un même logement à attribuer. L'étude des dossiers s'effectue selon les critères suivants : composition des ménages, ressources, situation professionnelle, lieu de résidence actuel, ancienneté de la demande, reste à vivre et taux d'effort.

Après analyse, la commission procède au classement des candidats. Cela permet en cas de refus du premier, de proposer immédiatement le logement aux suivants.

Ces résultats sont aussitôt inscrits au dossier du candidat. Ainsi, en se connectant sur son compte en ligne, le candidat peut connaître en temps réel les décisions d'attribution le concernant.

Au cours des 27 séances des commissions d'attribution des logements qui se sont tenues en 2017, près de 2 325 dossiers ont été examinés et 781 logements attribués.

64% des nouveaux ménages ont obtenu un logement en moins de 3 mois et 25% entre 3 et 11 mois.

Les nouveaux entrants

Parmi les ménages ayant emménagés dans un logement de l'OPAC 43 en 2017, on compte :

- 401 personnes seules,
- 250 familles monoparentales,
- 114 familles,
- 68 couples sans enfants,
- 11 colataires.

75% des nouveaux ménages ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources Hlm.

Les départs

Avec 789 départs en 2017, l'OPAC 43 enregistre un taux de rotation de 14%. Le taux de rotation est le rapport du nombre total de départs sur le patrimoine total de l'Office.



ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES AU QUOTIDIEN

La qualité du service rendu est une priorité pour l'OPAC 43 qui se concrétise par plus de 88 % de locataires satisfaits en 2017. Un taux qui nous encourage à poursuivre nos efforts et à améliorer sans cesse notre démarche qualité.

Une présence au quotidien

Pour assurer une gestion locative de qualité, au plus proche de ses locataires, l'OPAC 43 s'appuie sur un réseau d'agences et de secteurs de proximité dont les équipes sont un véritable atout pour l'organisme.

Le gardien d'immeuble, en contact quotidien avec les locataires, assure l'entretien et la propreté des résidences.

Le responsable de secteur quant à lui est l'interlocuteur privilégié des locataires concernant la vie de leur résidence. Il est au coeur de la vie des immeubles et gère notamment les questions de panne d'équipements, problème de voisinage, constat d'incivilité, entretien des résidences, ou réalisation de travaux techniques.

Pour un accueil de qualité, le responsable de secteur privilégie un fonctionnement sur rendez-vous. A domicile, au bureau de secteur ou en agence, c'est au locataire de choisir le lieu et l'horaire qui lui conviennent.

Par leurs actions et leur contact journalier avec les locataires, les équipes de proximité participent fortement à l'amélioration de la qualité de service rendu.

Une assistance 24/24

En dehors des plages d'ouverture de l'organisme, une permanence téléphonique est à la disposition de nos locataires assurant un service supplémentaire en cas d'urgence 24/24 et 7/7. L'assistance répond rapidement à n'importe quel incident technique grave s'étant produit à l'intérieur du logement ou dans les parties communes.

Le traitement des réclamations

Un service de qualité passe par la réactivité de nos équipes dans la gestion des réclamations. En 2017, 8 422 réclamations techniques ont été enregistrées en agence et 95 % d'entre elles ont pu être traitées.

L'enquête de satisfaction 2017* a révélé par ailleurs de bons résultats quant à la relation client. Notons par exemple que 74,4 % des locataires sont satisfaits des échanges qu'ils entretiennent avec l'OPAC 43 et 90,2% sont satisfaits de la rapidité des réponses apportées à leurs sollicitations.

Ces bons scores ne doivent toutefois pas nous faire perdre de vue nos points de progrès. Un groupe de travail est à l'oeuvre pour optimiser le processus de traitement des réclamations et notamment la prise en charge, la réactivité des équipes, la traçabilité et le suivi des demandes.

Vivre ensemble

L'OPAC 43 soutient toutes les initiatives qui permettent de créer du lien social. A commencer par la Fête des Voisins qui est devenue au fil des ans un rendez-vous incontournable pour les locataires. Cette année encore le pari de la convivialité a été relevé. Le vendredi 19 mai 2017, plusieurs centaines de locataires de l'OPAC 43 se sont retrouvées au pied de leur résidence, l'occasion de rompre l'anonymat et l'isolement.

55 %

des salariés
dédiés à la
proximité

88,4 %

de locataires
satisfaits

7 976

réclamations
traitées

620

plans
d'apurement
mis en place

91

dossiers en
contentieux

16

procédures
d'expulsion

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

En raison de la crise économique et sociale, la part des locataires en difficulté ne cesse de croître. En 2017, l'OPAC 43 recense 643 locataires en situation d'impayés.

Une des spécificités du logement social est d'accompagner les locataires fragilisés et mener des actions pour enrayer la spirale de l'endettement.

A l'OPAC 43, les Conseillères en Economie Sociale et Familiale tentent d'identifier le plus en amont possible les familles en difficulté afin d'apporter une aide à la gestion de leur budget et les accompagner dans la recherche de solutions efficaces.

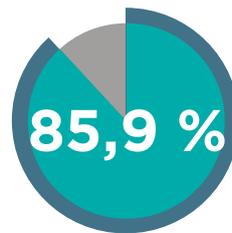
En relation permanente avec les partenaires sociaux, elles veillent à instaurer une relation de confiance avec le locataire.

Ainsi, en 2017, 620 locataires se sont vus proposés d'étaler leur dette de loyer dans le temps.

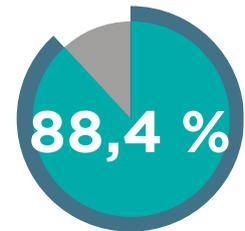
En dépit des actions coordonnées des services de recouvrement et services sociaux, 16 procédures d'expulsions ont été réalisées.



LA SATISFACTION DES LOCATAIRES*



des locataires
recommanderaient
l'OPAC 43 à une
connaissance



des locataires
sont globalement
satisfaits des
services de
l'OPAC 43

93,7 %
de satisfaction
quant à la
qualité de l'accueil
et l'amabilité
des interlocuteurs

87 %
de satisfaction
quant au
logement et
ses équipements

76,3 %
de satisfaction
quant à la
propreté
des parties
communes

85 %
des locataires
sont satisfaits de
l'information donnée
à travers les courriers,
l'affichage et le journal
des locataires



* Enquête de satisfaction téléphonique réalisée par la société AVISO, du 25 au 29 septembre 2017 auprès d'un échantillon de 700 locataires.

PRÉSERVER LA QUALITÉ DU PATRIMOINE

La qualité du cadre de vie des locataires est une préoccupation constante de l'OPAC 43. L'Office consacre 5,1 millions d'euros aux travaux d'amélioration du patrimoine. Un investissement nécessaire pour assurer la pérennité des bâtiments et renforcer l'attractivité de son parc immobilier.



5 559

logements locatifs



2 786
garages



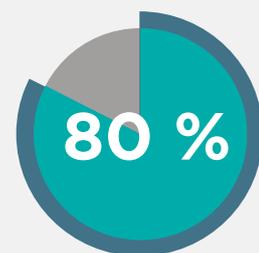
22
foyers
d'hébergement
spécifique



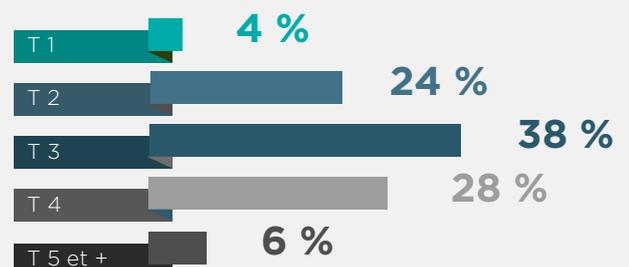
30
locaux
professionnels
(commerces et
bureaux)



116
com-
munes



de logements
collectifs



5 559

logements
locatifs

5,1

millions €
d'entretien, de
maintenance et
d'amélioration

1

million €
consacré à la
démolition

352

logements
réhabilités
thermique

23

foyers
d'hébergement
spécifique

11

millions €
dédiés
aux foyers
d'hébergement
spécifique

Maintenir l'attractivité du parc locatif

Les dépenses d'entretien et d'amélioration du patrimoine engagées en 2017 sur le parc existant s'élèvent à 5,1 millions d'euros dont :

- 3,8 millions d'euros dédiés au gros entretien et à l'investissement,
- 676 700 euros dédiés à la maintenance des équipements techniques et aux espaces verts,
- 602 900 euros dédiés à l'entretien courant.

Les travaux engagés par l'OPAC 43 visent à :

- entretenir durablement les résidences,
- améliorer la performance ou la fiabilité des équipements,
- assurer la sécurité des bâtiments,
- améliorer le cadre de vie,
- réparer dans l'urgence suite à un incident.

Favoriser le maintien à domicile

Confronté à une population vieillissante et à une demande de logements toujours plus forte de la part des seniors, l'OPAC 43 adapte ses logements pour favoriser le maintien à domicile et prévenir les risques domestiques.

En 2017, ce sont 76 logements qui ont été adaptés au handicap en remplaçant notamment, à la demande des locataires, les baignoires par des douches.

Renforcer la performance énergétique des logements

Soucieux d'améliorer le cadre de vie des locataires et de conforter durablement l'attractivité de son parc, l'OPAC 43 investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges.

352 logements ont été concernés par les travaux de réhabilitation. Les travaux ont porté sur :

- le remplacement de chaudières individuelles ou l'intervention sur les installations de chauffage,
- l'isolation des combles,
- le remplacement des menuiseries extérieures et des portes palières.

Les foyers d'hébergement spécifique

Outre les logements sociaux, l'OPAC 43 a aussi dans ses attributions la gestion de 22 résidences spécialisées sur le département pour une capacité d'accueil de 1026 lits. EHPAD, foyer d'aide médicalisé, centre d'accueil pour personnes handicapées, pour adolescents en difficulté, pour demandeurs d'asile... Ces structures ont vocation à accueillir et accompagner les populations les plus fragiles, pour qui le logement classique n'est pas une réponse appropriée.

L'OPAC 43 a engagé une vaste campagne de modernisation, restructuration et extension des EHPAD. Un investissement qui s'avère nécessaire pour se conformer aux différentes évolutions réglementaires visant à humaniser le cadre de vie des résidents, à sécuriser et à médicaliser les établissements.

Fin 2016, l'organisme réceptionnait les travaux de modernisation, restructuration et extension des EHPAD de Solignac et de Brives-Charensac. En 2017, l'organisme a réceptionné les travaux de création d'une double chambre à l'EHPAD de Rosières. Les travaux de restructuration de l'EHPAD de Beauzac quant à eux se poursuivent et devraient s'achever en 2018.

DÉCONSTRUIRE POUR DONNER UN NOUVEL AVENIR

Malgré un entretien et des travaux d'amélioration réguliers, force est de constater que le patrimoine de l'OPAC 43 vieillit. La demande locative quant à elle a évolué. Les grands appartements construits dans les années 60 pour accueillir les familles ouvrières ne répondent plus aux exigences actuelles. Le patrimoine devient moins attractif et l'image des quartiers en souffre.

Lorsque des travaux de rénovation s'avèrent trop conséquents, l'OPAC 43 a donc fait le choix d'entreprendre des travaux de démolition et de reconstruction de l'offre de logements.

Ainsi, sur l'année 2017, 108 logements ont été déconstruits. Parmi eux, 5 immeubles du quartier du Val Fleuri à Langeac (72 logements), 1 immeuble à Bournoncle (12 logements) et 1 immeuble à Lempdes (24 logements).

La déconstruction de 125 logements a par ailleurs été programmée et les ordres de service correspondants ont été lancés.



23.03.17 : déconstruction du bâtiment «Aubépine», quartier du Val Fleuri à Langeac.

AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT LOCAL

Au delà de ses compétences de constructeur et de gestionnaire de logements sociaux, l'OPAC 43 porte une mission d'aménageur du territoire. Au quotidien, l'organisme oeuvre pour la qualité de vie et le développement des territoires.

Aux côtés des collectivités : la maîtrise d'ouvrage déléguée

L'OPAC 43 est un partenaire des collectivités, pour le bénéfice de tous. Sur chaque territoire, nous travaillons ensemble à la mise en oeuvre des politiques de l'habitat.

Développer des quartiers nouveaux, revitaliser un centre bourg avec ses commerces et ses services, mettre en valeur un patrimoine historique, aménager des espaces publics et des équipements, ou encore améliorer un habitat devenu vétuste... Nous disposons d'une expérience et d'une expertise qui nous permettent d'accompagner les collectivités dans tous leurs projets de développement.

A cet égard, l'OPAC 43 propose une mission de prestation de service, qui prend la forme d'un mandat de maîtrise d'ouvrage.

En mandat de maîtrise d'ouvrage (ou maîtrise d'ouvrage déléguée), l'OPAC 43 assiste le maître d'ouvrage dans toutes les phases de l'opération, de la définition du programme à la réception des travaux et au parfait achèvement. Il accomplit au nom et pour le compte de la collectivité toutes les tâches d'un maître d'ouvrage :

- Préparation et gestion des marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux,
- Examen des avants projets et des projets,
- Suivi et réception des travaux,
- Gestion financière de l'opération,
- Règlement des dépenses.

Pose de 1ère pierre de la nouvelle gendarmerie de Vorey

Le 10 mars 2017, l'OPAC 43 représenté par Jacques CHEVAUX et Yves BRAYE, a posé symboliquement la première pierre de la nouvelle caserne de gendarmerie de Vorey, aux côtés d'Eric MAIRE, préfet de la Haute-Loire, du lieutenant-colonel Jérôme PATOUX, commandant du groupement départemental de gendarmerie et de Cécile Gallien, Maire de Vorey.

Le chantier de la nouvelle caserne de gendarmerie se situe route de Brigols, sur le terrain d'une ancienne scierie acheté par la commune en 2009.

Les travaux mobiliseront 11 entreprises sur une durée estimée à 14 mois.

La caserne conçue par l'architecte Noëlle MARGOT, comprendra, outre les locaux à usage de bureaux et les locaux techniques, 5 pavillons dont 3 T 4 et 2 T 5 avec des jardins collectifs, et une chambre pour le gendarme adjoint volontaire. Des places de parking seront également aménagées pour les gendarmes et le public.

Cette nouvelle gendarmerie constituera pour Vorey la plus grosse réalisation depuis la construction de l'Embarcadère. Ce nouvel équipement permettra d'assurer un service public de proximité et une efficacité opérationnelle en offrant aux gendarmes des conditions optimales pour l'exercice de leurs fonctions mais aussi pour l'accueil de leurs familles.

La construction de la nouvelle caserne de gendarmerie est réalisée par l'OPAC 43 dans le cadre d'un bail emphytéotique. L'organisme met ainsi les locaux à la disposition de la commune moyennant le versement d'un loyer et la commune les sous-louera à l'Etat.



10.03.17 : pose de 1ère pierre de la caserne de gendarmerie de Vorey.

Le nouveau quartier des Rioux à Blavozy

Les 10 logements locatifs réceptionnés en juin par l'OPAC 43 à Blavozy s'inscrivent dans une opération bien plus large. Ils font partie du nouveau quartier des Rioux réalisé par l'Office pour le compte de commune, en maîtrise d'ouvrage déléguée.

Outre ces 10 pavillons adaptés aux seniors, ce nouveau quartier accueille l'ancien presbytère qui a été entièrement rénové. Il abrite aujourd'hui une salle de convivialité et 3 logements locatifs. Une extension a également été créée pour accueillir la nouvelle médiathèque «Felix Tempere».

Dynamiser le coeur du village tout en mettant en valeur son patrimoine, tel est l'objectif réussi de ce projet. Toutes les tranches d'âges y sont représentées, ce qui permettra des échanges intergénérationnels d'une très grande richesse.



Médiathèque «Felix Tempere» à Blavozy. Architecte : Pierre GRANIER.

Un acteur économique responsable

L'OPAC 43 s'engage en faveur de l'emploi et de l'insertion. En 2017, l'OPAC 43 a renouvelé son partenariat avec la Régie des Quartiers de la ville du Puy et les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI) des Restos du Coeur. L'OPAC 43 leur confie des prestations de second oeuvre à réaliser au sein de son patrimoine. Cela représente une quinzaine de chantiers par an grâce auxquels ces associations peuvent former leurs salariés et les mettre en situation de travail sur des chantiers réels en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Commerces et vie associative

L'OPAC 43 gère 30 locaux d'activités sur son patrimoine. Ils sont implantés le plus souvent en pieds d'immeubles, et intégrés au patrimoine dans le cadre d'opérations de construction de logements sociaux. Ces locaux accueillent des commerces, des associations, des activités professionnelles (cabinet médical...) et des équipements publics (crèches, administrations). Ils contribuent au dynamisme et à la qualité de vie recherchés dans chaque quartier.

L'Office se mobilise pour que cette offre de proximité réponde aux besoins des habitants. A La Séauve sur Semène par exemple, l'OPAC 43 a apporté son soutien à la Maison des Assistantes Maternelles «Doudou en vadrouille».

Conscient que c'est un véritable plus pour les familles du quartier, l'OPAC 43 a facilité l'installation des 3 assistantes maternelles en prenant en charge les travaux d'adaptation et de mise au norme du logement.



Entre jouets et peluches, Mylène, Hélène et Amélie préparent l'arrivée des premiers enfants.

POURSUIVRE LA MODERNISATION DE L'OFFICE

Parce que notre environnement évolue, l'OPAC 43 s'est engagé dans une nouvelle dynamique. Depuis 2015, d'importants chantiers ont été mis en œuvre pour moderniser l'office et être en lien avec la société actuelle : organisation repensée, mise en place de la demande de logement en ligne, amélioration de l'information des demandeurs... Une dynamique qui se poursuit en 2017!

Une nouvelle identité visuelle

Pour accompagner ces changements et traduire notre dynamisme, il est apparu nécessaire de faire évoluer notre image en conséquence.

L'OPAC 43 a donc décidé de se doter d'un nouveau logo et d'une identité visuelle forte, plus visible, plus attractive et plus dynamique. Moderniser l'image de l'OPAC 43 représente aussi une formidable opportunité de se détacher de l'image négative encore trop souvent associée au logement social. C'est enfin un investissement sur l'avenir qui participe pleinement au développement de l'organisme.

Conçu par l'agence de communication ponote Studio n°3, notre nouveau logo joue la carte du professionnalisme et de la modernité. Associé au logo, le symbole du «A» retravaillé comme un toit évoque notre métier et vise à réaffirmer notre position d'acteur majeur de l'habitat sur le département de la Haute-Loire. Enfin, la signature « vivre ensemble » qui accompagne notre logo induit à la fois la notion de proximité et de confiance inhérentes à notre mission de service public.

Effectif depuis le 16 octobre 2017, le nouveau logo de l'OPAC 43 apparaîtra progressivement sur tous les documents émanant de l'organisme. Une campagne de communication (presse locale, internet et radio) a été menée pour accompagner le lancement et la diffusion de cette nouvelle identité.



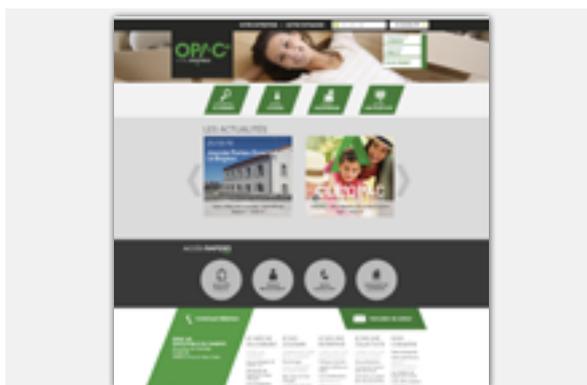
Exemple d'application de la nouvelle charte graphique.



Flotte automobile aux nouvelles couleurs de l'OPAC 43.



Campagne de communication autour de la nouvelle identité.



Nouvelle page d'accueil www.opac43.fr.

Un nouveau site Internet

Avec la mise en ligne du nouveau site Internet courant décembre, l'année 2017 a été une année phare pour la communication de l'organisme.

Le site Internet de l'OPAC 43, développé en 2007, ne répondait plus aux besoins des utilisateurs ni aux attentes de l'organisme, notamment en termes d'image et de relation client. Il a donc été envisagé sa refonte globale.

Le nouveau site Internet permet notamment :

- d'améliorer l'accès à l'information pour nos différents publics,
- d'accompagner le développement commercial de l'office en valorisant nos produits et nos savoir-faire,
- de renforcer la notoriété de l'organisme par un référencement optimisé dans les principaux moteurs de recherche,

En parallèle, afin d'améliorer nos services, nos équipes travaillent à la mise en place d'un espace locataire personnalisé en ligne dans lequel il sera notamment possible de consulter son dossier locataire, saisir une réclamation, télécharger une quittance de loyer... Le service devrait être opérationnel début 2019.

Des SMS pour améliorer la qualité de service

À l'OPAC 43, le traitement des réclamations fait l'objet d'une attention particulière. Si au quotidien, nos équipes multiplient les efforts pour intervenir et régler au plus vite les problèmes techniques, l'information des locataires est un point qu'il convient de soigner.

L'OPAC 43 a donc mis en place l'envoi de SMS pour tenir informé les locataires de la prise en compte et du traitement de leur réclamation.

Le passage en comptabilité commerciale

Depuis le changement de statut des Offices Publics de l'Habitat en 2007, les Offices ont le choix entre le régime de la comptabilité publique et celui de la comptabilité de commerce.

L'OPAC 43 est actuellement sous le régime de la comptabilité publique, qui repose sur le principe fondamental de la séparation des fonctions entre l'ordonnateur (l'OPAC 43 et plus exactement son Directeur Général) et le comptable (le comptable public).

Le 26 octobre 2017, le Conseil d'Administration de l'OPAC 43 a voté à l'unanimité l'intention de passer en comptabilité commerciale et en a fait part au Préfet de

la Haute-Loire ainsi qu'à La Directrice Départementale des Finances Publiques. Les membres du Conseil d'Administration devront donner leur décision définitive lors d'une séance qui devra être postérieure à l'avis de Madame La Directrice Départementale des Finances Publiques qui dispose de 6 mois pour nous le notifier. Si ce planning est respecté, le changement effectif se fera au 1er janvier 2019.

Ce changement implique une plus grande responsabilité de l'Office dans la mesure où il met fin à la séparation Ordonnateur/Comptable et où l'Organisme devient entièrement responsable des mouvements de fonds ainsi que des délais de paiement. Le passage en comptabilité commerciale vise également à simplifier et alléger les procédures, maîtriser l'intégralité de la chaîne des paiements et donc à être plus réactif, en particulier au niveau du recouvrement.

DÉFENDRE LE MODÈLE DU LOGEMENT SOCIAL

En septembre 2017, alors que le Mouvement Hlm est réuni à Strasbourg pour son congrès annuel, le projet de loi de finances est dévoilé par le Gouvernement.

L'article 52 prévoit une baisse de l'APL des locataires Hlm de plus de 60 € en moyenne par mois et exige que les organismes Hlm diminuent d'autant leurs loyers pour ne pas impacter les ménages ; Il s'agit de la Réduction de Loyer de Solidarité. Mais, en entraînant une perte brutale de ressources pour les organismes, cette mesure les contraint à suspendre la plupart de leurs projets de construction et de réhabilitation, ainsi qu'à diminuer l'entretien des immeubles.

La fédération des OPH dénonce les conséquences de cette réforme pour l'avenir du logement social et lance le coup d'envoi d'une mobilisation sans précédent. L'ensemble des Offices, dont l'OPAC 43, ont réuni leurs salariés, interpellé les élus, sensibilisé les locataires et communiqué largement auprès des professionnels du bâtiment.

Malgré ces 3 mois de mobilisation et les négociations menées avec le Gouvernement et les Parlementaires, le projet de loi est adopté le 21 décembre 2017.

La Réduction de Loyer de Solidarité sera mise en place dès 2018. L'OPAC 43 s'efforcera néanmoins de procéder aux meilleurs arbitrages possibles afin de maintenir le même niveau de qualité de services aux locataires.

Il faut continuer à regarder vers l'avenir... et le projet de loi Logement qui s'annonce au printemps 2018.

S'APPUYER SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES

L'OPAC 43 s'appuie sur des équipes formées, compétentes et mobilisées pour accompagner les projets et le développement des différentes activités de l'organisme.

137
salariés en CDI



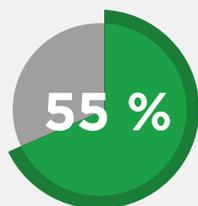
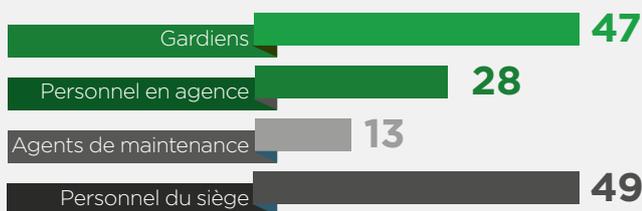
64



73

5
recrutements

6
départs



des salariés dédiés à la proximité
(gardiens + agence)

2,86 %

de la masse salariale alloué à la formation professionnelle (obligation légale 1%)

1300

heures de formation professionnelle continue (FCP) dispensées

La formation professionnelle

Pour mener à bien l'ensemble de ses missions, l'OPAC 43 doit avoir du personnel qualifié capable de répondre aux exigences des locataires et au bon fonctionnement des services tout en veillant à respecter la réglementation, en constante évolution.

La formation professionnelle constitue un axe fondamental d'accompagnement et de valorisation des collaborateurs.

A l'OPAC 43, 2,86% de la masse salariale est alloué à la formation professionnelle, alors que l'obligation légale est de 1%.

La palette des organismes de formation nous permet de pouvoir choisir la formation la plus adaptée à nos besoins et répondant au mieux à notre attente en terme d'expertise.

A titre d'exemple, les formations suivies en 2017 visaient à :

- assurer la sécurité des équipes d'intervention,
- gérer les troubles de voisinage,
- optimiser la commercialisation des logements et vaincre la vacance.



- **Assurer la sécurité des équipes d'intervention**

Tout salarié amené à effectuer des travaux ou interventions sur des installations électriques bénéficie d'une formation. Celle-ci vise à acquérir les compétences indispensables en sécurité électrique. Elle leur permet notamment d'évaluer les risques, de connaître la réglementation, d'appliquer les consignes de sécurité liées à la manoeuvre de réarmement sur une installation électrique et de connaître les méthodes d'intervention, de remplacement et de raccordement en basse tension.

- **Gérer les troubles de voisinage**

Aujourd'hui, les troubles de voisinage ont parfois des conséquences mettant en péril l'équilibre social d'un immeuble. De plus, le bailleur doit contractuellement la jouissance paisible du logement au locataire. Or les manquements aux règles de vie collective sont fréquents: violation des clauses du bail, problèmes liés au manque d'hygiène, au vagabondage d'animaux...

Les limites du cadre juridique impliquent de trouver des réponses pratiques avant, ou à la place du recours en justice : réponses internes, comportement adapté aux situations conflictuelles, sollicitation de partenaires-relais...

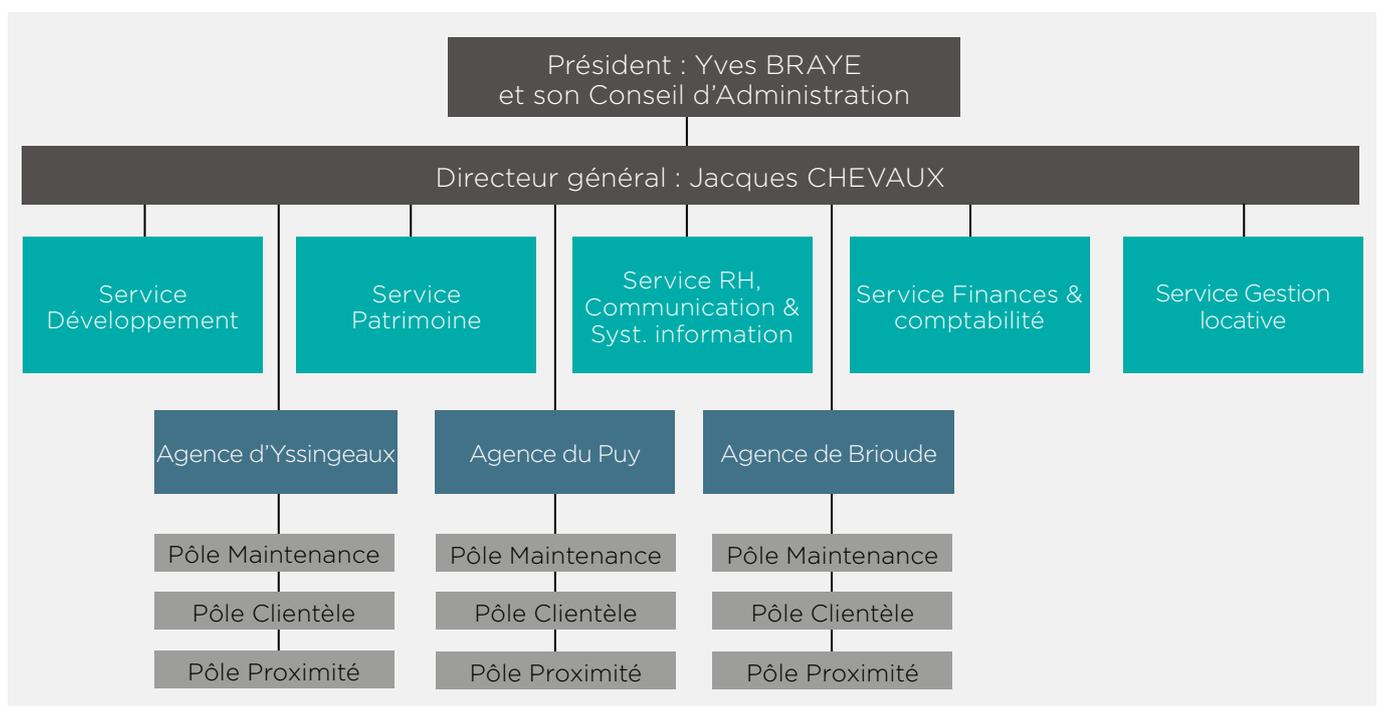
La formation sur la gestion des troubles de voisinage est un incontournable pour nos équipes en relation direct avec nos locataires.

- **Optimiser la commercialisation des logements et vaincre la vacance**

La commercialisation des logements constitue une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles. La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence ou d'attirer des candidats au logement vers des territoires peu attractifs, éloignés des centres villes.

Pour gagner en performance, les chargés de clientèle ont bénéficié d'une formation pour développer et optimiser leur pratique commerciale, de la prospection à l'argumentaire commercial, et améliorer en interne le processus de relocation.

ORGANIGRAMME AU 31.12.17



IMPLIQUER LES INSTANCES GOUVERNANTES

L'OPAC 43 est un Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) et relève du statut d'Office Public de l'Habitat (OPH).

Ce qui fait la force et la place des OPH, c'est leur implication sociétale qui répond aux besoins différenciés des territoires. C'est la raison pour laquelle les OPH sont présidés par des élus locaux et rattachés à une collectivité territoriale.

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration définit la politique générale et les grandes orientations de l'OPAC 43 : politique d'acquisition foncière, de construction de logements neufs, de réhabilitation des résidences. Il décide des emprunts, vote le budget et approuve les comptes de l'Office. Il est constitué de 23 membres, dont 7 siègent au Bureau.

Le Bureau

Le Conseil d'Administration a donné au Bureau les délégations nécessaires à la bonne marche de l'organisme et à la prise de décision rapide. Ainsi, le Bureau autorise les transactions et décide notamment de l'engagement des programmes d'aménagement, de construction et de réhabilitation.

Ses membres sont Yves Braye, Nicole Chassin, Bernard Gauthier, Laurent Goyo, Jean-Luc Issartel, Marc Mouret et Georges Rouzaire.

La Commission d'Appels d'Offres

Pour chaque prestation (travaux, achats de matériel, contrats d'entretien...), l'OPAC 43 lance un appel public à la concurrence. La Commission d'Appels d'Offres vérifie l'égalité de traitement entre toutes les entreprises candidates et choisit la meilleure offre en s'appuyant sur l'avis d'experts dans le cas de commandes à caractère technique. Elle garantit le respect des principes du code des marchés publics ainsi que la rigueur et la transparence dans le traitement des achats.

Sont membres de cette commission : Jacques Chevaux, Directeur Général de l'Office et Président de droit, Elisabeth Mianes, Marc Mouret et Georges Rouzaire. Leurs suppléants sont respectivement Norbet Mourgues, Pierre Robert et Jean-Marc Boyer.

La Commission d'Attribution des Logements

Cette commission attribue nominativement les logements en fonction des demandes en attente et des logements qui se libèrent, dans le respect des objectifs et des critères fixés par la réglementation. Le maire de la commune où sont implantés les logements à allouer participe avec voix délibérative aux séances pour ce qui concerne l'attribution de ces logements.

Ses membres sont Michel Beyssac, Jean-marc Boyer, Michèle Faucher, Bernard Gauthier, Lucien Ponot et Pierre Robert.

Le Conseil de Concertation Locative (CCL)

Le Conseil de Concertation Locative est composé des représentants élus par les locataires et des membres de la direction de l'OPAC 43. Cette instance de dialogue traite de nombreux thèmes liés à la vie quotidienne des résidents tels que les conditions d'habitat et de cadre de vie, les interventions sur le patrimoine, les charges locatives ou encore les actions de communication entreprises auprès des résidents.

4

Conseil
d'Administration
dans l'année

23

membres
siégeant au
Conseil
d'Administration

11

Bureaux

14

Commissions
d'Appels
d'Offres

27

Commissions
d'Attribution
des Logements

30

Conseils de
Concertation
Locative

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Constitué de 23 membres, le Conseil d'Administration de l'OPAC 43 est présidé par Yves BRAYE, conseiller départemental des Deux Rivières et Vallées. Il compte :

6 membres désignés par le Conseil Départemental en son sein :

- François BERGER, maire de La Chapelle d'Aurec
- Yves BRAYE, conseiller départemental et président de l'OPAC 43
- Nicole CHASSIN, maire de Ste Florine
- Pierre ROBERT, conseiller départemental
- Marie-Thérèse ROUBAUD, maire de Langeac
- Marie-Pierre VINCENT, conseillère départementale

8 membres désignés par le Conseil Départemental en tant que personnes qualifiées :

- Michel BEYSSAC, président de la CPAM de Haute-Loire
- Jean-Marc BOYER, maire de Blanzac
- Bernard GALLOT, maire d'Yssingaux
- Laurent GOYO, adjoint au maire de Monistrol s/ Loire
- Elisabeth MIANES, retraitée
- Marc MOURET, retraité
- Georges ROUZAIRE, retraité
- Bernard GAUTHIER, représentant Emmaüs

2 représentants d'institutions sociales :

- Joël GALLET, UDAF
- Michèle FAUCHER, CAF

1 représentant des collecteurs du 1% :

- Gilles DA COSTA, Amallia - *remplacé en 2018 par François GRANDJEAN*

2 représentants des organisations syndicales :

- Norbert MOURGUES, CFDT
- Paul VALETTE, CGT

4 membres élus par les locataires :

- Jean BOUTHERON, CLCV
- Jean-Luc ISSARTEL, AFOC
- Lucien PONOT, CLCV
- Sylvie CREPINGE, CNL - *démissionnaire*



10.03.17 : pose de 1ère pierre de la caserne de gendarmerie de Vorey.



21.07.17 : Inauguration des 10 logements locatifs à Blavozy.

MENER UNE GESTION MAÎTRISÉE

Les produits

39,2 millions €

Loyers perçus	24 284 073 €
Subventions	22 947 €
Autres produits d'exploitation	7 913 566 €
Produits financiers	86 517 €
Produits exceptionnels	6 964 993 €
Total des produits	39 272 096 €

Les charges

36,1 millions €

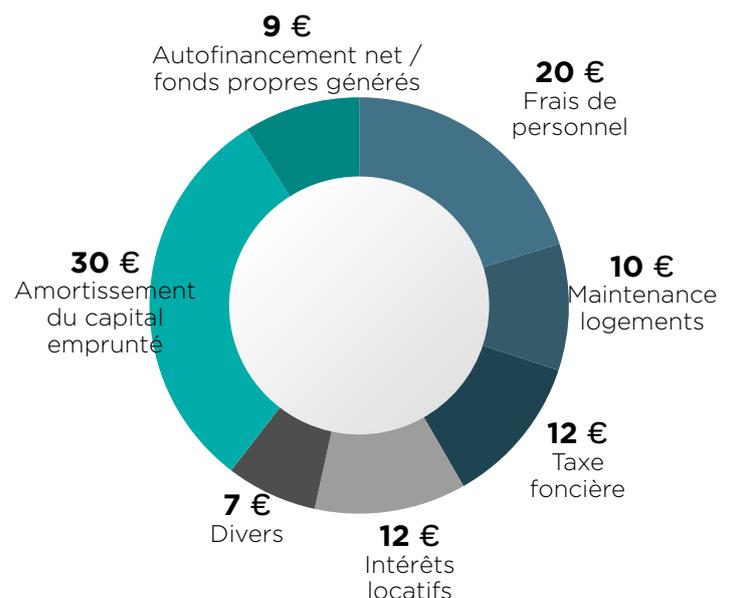
Taxe foncière	2 823 078 €
Maintenance logements	2 373 645 €
frais de personnel	4 884 339 €
Autres charges d'exploitation	18 560 662 €
Charges financières	2 828 718 €
Charges exceptionnelles	4 725 833 €
Total des charges	36 196 274 €

La structure d'exploitation

L'autofinancement net est constitué par l'ensemble des ressources nettes dégagées chaque année par l'activité de l'organisme et épargnées. Il reflète sa capacité à contribuer de lui-même au financement de ses opérations. En 2016, l'autofinancement courant ressort à 2,1 millions d'euros, avec un ratio de 8,87 % sur l'année. Sur les 3 derniers exercices le ratio est de 7,16 %*.

* Le ratio d'autofinancement net doit obligatoirement être supérieur à 3% sur 3 années consécutives (seuil de fragilité déterminé par arrêté depuis le décret n°2014-1151 du 7 octobre 2014)

QUE FINANCE 100€ DE LOYERS ?



28,4

millions €
de chiffre
d'affaire

3

millions €
de résultat net

24,2

millions €
de loyers
perçus

8,87%

de ratio d'auto-
financement net

10,2

millions €
d'annuités
d'emprunt



OPAC 43
Office Public de l'Habitat de la Haute-Loire
Siège social
29 Av. de Tonbridge
CS 90128
43009 Le Puy-en-Velay Cedex
T. 04 71 09 98 70

www.opac43.fr

OPAC⁴³
VIVRE **ENSEMBLE**