



Rapport d'activité

**2024**

# SOMMAIRE

Partie 1  
**Les temps forts 2024**

05

Partie 2  
**Une transformation pour  
anticiper les défis de demain**

11

Partie 3  
**Une politique patrimoniale  
audacieuse**

15

Partie 4  
**Un bailleur social au service  
de ses locataires**

21

Partie 5  
**Les projets 2025**

27

## Regard sur 2024



2024 a été marqué par la volonté de l'OPAC 43 de renforcer :

- **la rénovation énergétique des bâtiments** : l'OPAC 43 a poursuivi sa politique d'amélioration de la qualité thermique de son patrimoine en investissant plus de 9 millions d'euros pour réaliser des isolations extérieures, remplacer des huisseries... en s'appuyant sur le savoir-faire des entreprises locales ;

- **la qualité de service apportée aux locataires** : parce qu'être bien logé, c'est être bien accompagné, par exemple en simplifiant l'accès aux dispositifs d'aide. C'est également trouver le juste équilibre entre relations physiques et outils numériques ;

- **le partenariat avec les collectivités** : l'ancrage départemental de l'OPAC 43 permet d'élaborer des solutions sur-mesure, innovantes et durables, adaptées aux besoins de chaque territoire.

L'objectif de l'ensemble des administrateurs et collaborateurs reste simple mais ambitieux : **toujours améliorer l'attractivité des logements de l'OPAC 43 au service des habitants de la Haute-Loire.**

Bien fidèlement,

**Blandine Proriot**  
Présidente de l'OPAC 43 et Conseillère départementale

# L'OPAC 43 : l'Office de la Haute-Loire

Acteur majeur du logement social en Haute-Loire, l'OPAC 43 s'impose comme un investisseur de premier plan dans le département. Soutenu par ses partenaires institutionnels, l'Office est implanté dans de nombreuses communes et joue un rôle central dans l'aménagement du territoire. Il propose des logements adaptés aux divers besoins : familles, seniors, jeunes actifs et développe des structures spécialisées (gendarmeries, EHPAD, foyers).

Fort de son patrimoine diversifié et réparti sur l'ensemble du territoire, l'Office se positionne comme un acteur engagé pour répondre aux attentes de ses locataires, aujourd'hui et demain, en alliant attractivité du parc immobilier, enjeux sociaux et équilibre financier. Dans un contexte en constante mutation, il fait face à des défis stratégiques déterminants, tels que la mise en œuvre d'un ambitieux projet de renouvellement du patrimoine, la préservation des équilibres financiers et l'implication dans une dynamique de coordination à l'échelle régionale, en lien étroit avec des partenaires proches de notre département. Cette dynamique se construit en concertation avec des partenaires tels que AURA HLM et la SAC Acélia.

## Chiffres clés



**5 328**  
logements



**22**  
structures  
spécialisées

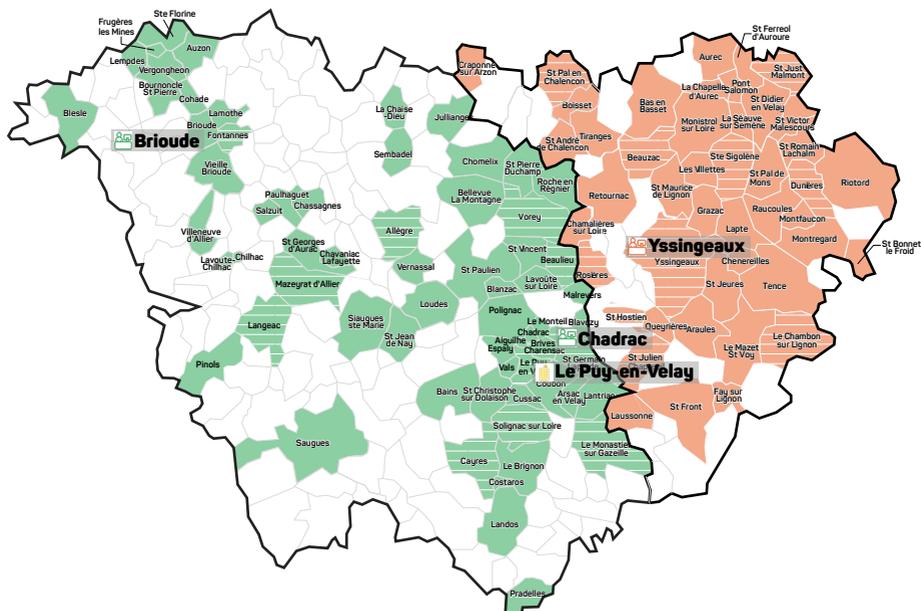


**113**  
communes  
partenaires



**124**  
collaborateurs

# Une présence sur l'ensemble du territoire



## 113 communes d'implantation, 4 agences pour l'OPAC 43

 Patrimoine géré par l'agence Le Puy-Brioude

### Chadrac

#### Agence du Puy

La Bouteyre - Dynabat 1  
43770 Chadrac  
T. 04.71.06.65.00

### Brioude

#### Antenne de Brioude

39 av. Victor Hugo  
43100 Brioude  
T. 04.71.50.89.15

 Patrimoine géré par l'agence d'Yssingeaux

### Yssingeaux

#### Agence d'Yssingeaux

Pôle de services Crisselle  
Rue du Pêcher - 43200 Yssingeaux  
T. 04.71.56.50.70

### Le Puy-en-Velay

#### Siège social

29 Av. de Tonbridge - CS 90128  
43009 Le Puy-en-Velay Cedex  
T. 04.71.09.98.70



Communes où l'OPAC 43 est propriétaire d'un foyer

Notre présence sur l'ensemble du territoire repose avant tout sur l'engagement de nos collaborateurs : si la moitié d'entre eux est au siège social, l'autre moitié travaille directement au sein de nos agences et au cœur des résidences. Leur ancrage local garantit une relation de proximité avec les locataires et une connaissance fine des réalités de terrain.



**FRESQUE "MELTING POINT" - AUREC-SUR-LOIRE / LES TULIPES**

**ÉLUE "PLUS BELLE FRESQUE DE FRANCE"**

© Photo : Stéphanie DELAÎTRE

PARTIE 1

# LES TEMPS FORTS 2024

## Janvier



**23 janvier**

Journée des vœux de l'OPAC 43

## Mars

**19 mars**

Inauguration des 22 logements de la résidence Titaud au Puy-en-Velay

**du 5 mars au 17 mai**  
**Le Val Vert Hors Cadre**

Cette initiative, portée par la ville du Puy-en-Velay et soutenue par l'OPAC 43, a mis en valeur le patrimoine et la vie du quartier à travers un concours photo. L'objectif : renforcer le lien entre les habitants et leur environnement.



## Mai



**31 mai**

**Fête des Voisins**

- Quartier de l'Arbousset à Espaly-Saint-Marcel

- Quartier de La Bouteyre à Chadrac

**4 juin**

Journée de cohésion

**14 juin**

2<sup>ème</sup> Salon des Maires, des Présidents d'intercommunalités et des Décideurs Publics de Haute-Loire

**22 et 23 juin**

Festival Graff'n'Zik à Dunières

**28 juin**

Journée "Mémoire du Val Vert"



**8 juillet**

Pose de la 1<sup>ère</sup> pierre des 12 pavillons des Echaneaux à Aurec-sur-Loire

**18 juillet**

Livraison de 13 maisons individuelles au Domaine des Aulnes à Dunières





du 24  
septembre

au 3 octobre

Enquête de satisfaction des locataires

12 septembre

Inauguration des travaux de réhabilitation du bâtiment "Le Puy 50" au Puy-en-Velay

28 et 29 septembre

5<sup>ème</sup> édition du Festival de la teinturerie

Six artistes ont réalisé des fresques XXL sur des bâtiments de l'OPAC 43, transformant l'espace urbain en œuvres d'art à ciel ouvert



Octobre

du 1<sup>er</sup> au 31 octobre

Participation à Octobre Rose

Plusieurs salariées ont participé à la Course des Filles et à la Course des Poulettes pour soutenir la Ligue contre le cancer.

2 octobre

Réception des travaux de menuiseries dans la résidence Saint-Pierre-du-Champ 1

18 octobre

Réception des travaux de menuiseries dans la résidence Aurec-sur-Loire 7

## 24 novembre

Regroupement des directions des 3 structures membres de la Société de Coordination Acélia : OPAC 43, Creusalis et Cantal Habitat.

# Novembre



## 26 novembre

**Présentation de la programmation des travaux 2025** à une vingtaine d'entreprises locales afin de renforcer les coopérations et soutenir l'emploi.

## 27 novembre

Inauguration des travaux de réhabilitation du bâtiment "Le Puy 60" au Val-Vert

## 5 et 6 décembre

**Journées de sensibilisation à l'énergie au Val Vert** mobilisant plus de 50 % des résidents autour d'ateliers pratiques pour maîtriser leur consommation.

# Décembre



## 13 décembre

Réception des travaux dans la résidence Dunières 6

## 18 décembre

Réception des travaux de menuiseries dans la résidence Bains 1

## 20 décembre

Adoption du PSP 2025-2034 prévoyant un investissement de 74,59 millions d'euros en 9 ans.

## Eléments financiers

Résultat	Chiffre d'affaire	Montant des investissements	Capacité d'autofinancement	Taux de vacance
<b>671 807€</b>	<b>30 766 621 €</b>	<b>13 035 660€</b>	<b>4 274 879€</b> permettant de maintenir d'investir massivement sur le parc avec un <b>taux d'endettement de 36.5%</b>	<b>4,80%</b> soit 256 logements vacants

**Notre ambition :** viser une étiquette C ou D pour la majorité des logements à l'horizon 2034

Investissement  
de  
**74 590 K€**

**2024**



**Horizon 2034**



PARTIE 2

**UNE  
TRANSFORMATION  
POUR ANTICIPER LES DÉFIS DE  
DEMAIN**

# Le projet d'entreprise

## Une stratégie nécessaire pour un avenir durable

Les bases  
d'un projet  
ambitieux



4

pilliers



7

dimensions



86

actions

**Les collaborateurs de l'OPAC 43 ont engagé une transformation audacieuse, reposant sur quatre piliers fondamentaux : éthique, exigence, solidarité et dynamisme. Il incarne l'ambition de l'Office à bâtir un avenir performant et durable pour le logement social en Haute-Loire.**

En 2024, la dynamique initiée a pris un ampleur nouvelle avec le démarrage des 7 premiers projets collectifs. Ces initiatives, concrétisation d'une réflexion collective et stratégique, abordent des axes cruciaux pour notre transformation. Elles visent notamment à optimiser le processus de traitement des factures et à mettre en place un mécanisme de financement des opérations d'investissement, tout en renforçant la qualité de service à travers l'amélioration de l'accueil téléphonique et l'optimisation du processus de

commercialisation.

Parallèlement, une réflexion sur des actions de sensibilisation a été lancée : l'une dédiée à encourager les locataires à adopter des pratiques responsables en matière de gestion des déchets et de compost, l'autre focalisée sur l'interne avec la promotion des économies d'énergie et la réduction de l'utilisation de papier.

Enfin, l'un des projets met en avant l'association des collaborateurs à une culture d'entreprise forte, favorisant ainsi une cohésion et une implication accrues des équipes.

Ces projets sont autant d'exemples concrets de la volonté d'innover et de s'adapter aux enjeux actuels du logement social, illustrant parfaitement l'élan et la dynamique qui se sont enclenchés au sein de l'OPAC 43.



## Un Plan Stratégique Patrimonial repensé pour un habitat durable

**Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) a connu une évolution significative au 1<sup>er</sup> novembre 2021. La nouvelle réglementation interdit désormais la relocation des logements classés en G en matière de performance énergétique, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025. Par la suite, les classes F seront concernées en 2028, et les classes E en 2034.**

En réponse à ces évolutions, le Plan Stratégique Patrimonial (PSP) a été entièrement révisé et actualisé. Ce

nouveau plan constitue désormais la feuille de route des actions pour les années à venir, avec une volonté d'atteindre l'étiquette C sur l'ensemble des bâtiments après travaux. Fondé sur des diagnostics techniques détaillés et une analyse approfondie des enjeux locaux, il comprend des scénarios de réhabilitation, de démolition et de développement de "l'offre nouvelle".

Ce plan traduit l'engagement de l'Office à développer un patrimoine à la fois durable et performant,

en parfaite adéquation avec les exigences des collectivités et les besoins des habitants en matière d'amélioration thermique et de réduction des charges.

### 74 M€

d'investissement  
prévus d'ici 2034  
pour l'amélioration  
du patrimoine

**DÉMOLITION DE DEUX BÂTIMENTS COLLECTIFS - AUREC-SUR-LOIRE / LES ÉCHANEAUX****CONSTRUCTION DE 12 PAVILLONS - AUREC-SUR-LOIRE / LES ÉCHANEAUX**

Le quartier des Echaneaux comptait autrefois 152 habitations, dont deux immeubles de logements sociaux situés au sud du site : les Daphnées (40 logements) et les Érables (16 logements). Leur démolition, intervenue en 2016 et en 2023, répondait à des contraintes techniques, à une volonté de revaloriser l'image du quartier, ainsi qu'à l'objectif de renouveler l'offre de logement social à Aurec-sur-Loire avec la construction de 12 nouveaux pavillons.

PARTIE 3

# UNE POLITIQUE PATRIMONIALE AUDACIEUSE



## Nos logements

au 31/12/2024



**1 032**

logements ayant  
bénéficié de  
travaux



**36** logements  
neufs

## Modernisation et diversification de l'offre

### Les constructions neuves

En 2024, l'OPAC 43 a réaffirmé son engagement en faveur d'un habitat durable et de qualité. Fidèle à son principe du " bon logement au bon endroit ", l'Office déploie une stratégie de transformation visant à revitaliser les centres-bourgs et dédensifier certains quartiers, contribuant ainsi à l'amélioration du cadre de vie des habitants.

Le renouvellement de l'offre de logements sociaux repose sur la

création d'habitations adaptées aux besoins des habitants, alliant confort et attractivité. Chaque projet vise à proposer des programmes de constructions nouvelles qui intègrent des exigences de modernité, durabilité et de performance énergétique. Cette démarche met en avant l'expertise spécifique du logement social, qui consiste à concilier la qualité architecturale et la maîtrise des coûts afin de garantir des logements accessibles à tous les foyers.



**2**

programmes  
neufs livrés



**5**

programmes  
en chantier



**13 M€** investis  
dans le patrimoine  
en 2024 (*rénovation  
et développement*)



**788 €**  
investi par logement  
pour la maintenance  
en moyenne



**8**  
ventes



**18** mises en  
commercialisation

Le Puy-en-Velay

## Résidence Titaud 22 logements



## Domaine des Aulnes 13 logements

Dunières





**Visite des travaux**  
lors de l'inauguration Le Puy 50

## Les réhabilitations

**Au cours de cette année, l'Office a poursuivi son engagement en faveur de la transformation et de la valorisation du patrimoine, en actualisant notre Plan Stratégique Patrimonial (PSP). Cette révision prend pleinement en compte les enjeux contemporains et les défis à venir, s'inscrivant dans une vision résolument tournée vers l'avenir.**

L'élaboration d'un calendrier de réhabilitation ambitieux a été établi, structuré sur deux grands axes : d'une part, la rénovation énergétique et l'amélioration de l'accessibilité, et d'autre part, la modernisation des

espaces communs et la création d'aménagements extérieurs de qualité. Chaque projet, qu'il s'agisse de travaux de gros entretien ou de réhabilitations plus ambitieuses, témoigne de notre capacité à anticiper les besoins futurs, tout en préservant la qualité et la pérennité de notre patrimoine.

Ces travaux sont systématiquement réalisés en site occupé, ce qui nécessite une organisation rigoureuse pour limiter les nuisances et préserver la qualité de vie des résidents. Nous veillons à réduire les désagréments liés aux chantiers, afin de perturber le moins possible le quotidien des locataires.

### **Résidence Le Puy 60** Val Vert



Au-delà de l'amélioration du confort et du cadre de vie, notre engagement vise toujours à trouver un équilibre entre investissement et maintien des loyers et des charges pour les résidents.

**Des investissements pour revaloriser  
notre patrimoine**

**1 600**  
logements et  
foyers améliorés

**9 M€**  
d'investissement  
dans les travaux  
(isolation thermique par l'extérieur,  
ascenseurs & toiture, menuiseries,  
aménagement extérieur et  
intérieur, électricité, étanchéité,  
chauffage, plomberie)

# Adapter nos logements

## pour favoriser le bien-vivre et le maintien à domicile

Puisque plus d'un tiers des locataires de l'OPAC 43 a plus de 65 ans et que les demandes de logements sociaux de cette tranche d'âge sont de plus en plus nombreuses, le choix de l'accompagnement des personnes âgées est devenu l'une des priorités.

Nos logements sont pensés et rénovés pour répondre aux besoins spécifiques des seniors : accessibilité, sécurité, proximité des services essentiels, tout en maintenant des loyers abordables.

Nous équipons par exemple les salles de bains de nos logements afin qu'elles puissent être adaptées aux personnes à mobilité réduite. Ces aménagements sont réalisés à la demande des locataires, sur

présentation d'un certificat médical de leur médecin. Nous intégrons également, dès que cela est possible, la création d'ascenseurs lors de nos réhabilitations, facilitant ainsi les déplacements dans les étages des bâtiments.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre stratégie, visant à garantir l'accessibilité et la sécurité de tous, en tenant compte des besoins spécifiques de chacun.

**Installation de 5 ascenseurs**  
lors de la réhabilitation du Puy 50

**Les travaux d'entretien et de maintenance du parc**



**10%**

des logements sont déjà équipés de salles de bains adaptées



**4 642**

interventions en régie\*

\* comprenant les états des lieux





PARTIE 4

# **BAILLEUR SOCIAL AU SERVICE DE SES LOCATAIRES**



## Profil des locataires



**34%**

de nos locataires  
ont plus de 65 ans



**+ de 50%**

de nos locataires  
vivent seuls



**10 ans**

d'ancienneté en moyenne  
dans le parc

## Vers une gestion plus efficace du parc

**Afin de lutter contre la vacance, un travail approfondi a été mené sur l'optimisation du nouveau processus de commercialisation, permettant une meilleure gestion de la remise en location des logements. Nos équipes de terrain réalisent un diagnostic complet du logement pour assurer une entrée plus qualitative.**

Désormais, chaque logement remis sur le marché suit un protocole précis visant à assurer un état optimal avant toute nouvelle occupation. Ce processus inclut la réalisation systématique des diagnostics nécessaires, le nettoyage et la révision des installations électriques et de plomberie, ainsi que le remplacement des équipements essentiels : poignées de porte, détecteur de fumée, abattants de toilettes, ampoules et cylindres sécurisés.

Cette démarche rigoureuse, pleinement inscrite dans notre projet d'entreprise, permet d'améliorer la satisfaction des locataires et d'ambitionner **un taux de vacance moyen de 4%** annuel.

Une gestion plus efficace  
**dès le 1<sup>er</sup> jour**



**94,1%**

des nouveaux locataires sont satisfaits de leur entrée dans le logement



**590**

entrées



**91,9%**  
des locataires  
sont satisfaits  
de l'intervention  
technique dans  
leur logement

**6 131**  
réclamations  
traitées

## Une qualité de service au cœur de notre engagement

Afin de garantir un service à la fois réactif et efficace, tout en offrant un accompagnement personnalisé à chaque locataire, nous plaçons la qualité de la relation client au cœur de notre action quotidienne. Que ce soit dans la gestion quotidienne des demandes de logements, les interventions de nos régies de maintenance dont la réactivité est remarquée ou de l'accompagnement dans la gestion budgétaire des ménages, nous nous améliorons continuellement afin de rester toujours proactifs en matière de qualité de service et de communication.

### **84,3% de satisfaction globale**

Parce que nous plaçons la relation locataire au centre de nos actions, nous organisons chaque année une enquête de satisfaction, permettant de recueillir les avis de nos résidents. Ces retours, fondés sur la perception des biens et des services fournis par l'organisme sont au centre de notre démarche qualité. Ils nous aident à adapter et enrichir nos services pour mieux répondre aux attentes exprimées.

# Parce qu'être bien logé, c'est aussi être bien accompagné



**Être au plus proche des locataires, c'est instaurer un dialogue constant et construire une relation de confiance.**

Nous privilégions une approche de proximité qui nous permet de cerner précisément les besoins de chacun et d'y répondre de manière adaptée. Grâce à une présence terrain renforcée et à des partenariats étroits avec les collectivités locales, nous sommes en mesure de créer un environnement de vie chaleureux et solidaire, où chaque habitant se sent valorisé et accompagné dans son quotidien.

Nos agents, présents au cœur des résidences, créent un lien direct avec les habitants. Pour un accueil physique accessible partout sur le territoire, nous nous appuyons sur nos agences de proximité, nos antennes et nos bureaux de secteur répartis sur tout le département.

Cette volonté d'accompagnement ne se limite pas à nos seuls moyens internes. L'OPAC 43 collabore depuis longtemps avec un réseau d'associations partenaires engagées, à qui nous louons plus d'une centaine de logements dans le cadre de l'intermédiation locative (IML). Ces structures, habilitées par l'État, accueillent temporairement des publics en situation de fragilité et les accompagnent dans leur parcours d'insertion.

Parmi elles, La Clef 43, A.L.I.S Trait d'Union, AESIO Santé, ASEA "Le Tremplin", Habitat et Humanisme ou encore Entraide Pierre Valdo jouent un rôle essentiel. Leurs actions couvrent un large éventail de besoins : hébergement, suivi administratif, accompagnement social ou encore insertion professionnelle, notamment auprès des personnes migrantes, des femmes victimes de violences, ou encore des demandeurs d'asile.

Ces partenariats renforcent notre mission sociale et incarnent pleinement notre engagement en faveur d'un habitat inclusif, humain et solidaire.

**La proximité, au cœur de  
nos actions**

**78,2%**

des locataires sont satisfaits  
de la propreté des parties  
communes

**1/3**

des effectifs sont des  
agents de proximité

**Une 100<sup>taine</sup>**

de logements réservés  
aux publics fragiles



## RÉSIDENCE ACCUEIL - SAINTE-FLORINE

PARTIE 5

# LES PROJETS 2025

# Les constructions

## neuves



### Sainte-Florine - Résidence accueil

20 logements  
1 salle d'activité



Opération en partenariat  
avec ALIS Trait d'Union

2,4 M€

### Aurec-sur-Loire - Gare

30 logements inclusifs  
1 salle d'activité

5,7 M€



Opération en partenariat  
avec Aésio Santé

Kube architecture et urbanisme



### Aurec-sur-Loire - Les Echaneaux

12 logements

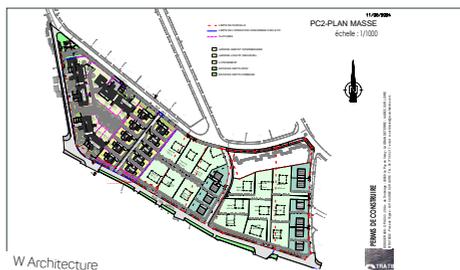
2,5 M€



### Aurec-sur-Loire - Grande Terre

20 logements intermédiaires  
10 logements individuels  
20 lots à bâtir

7,4 M€



# Les réhabilitations

Avant



**Espaly 1 et 2**  
117 logements

**6,2 M€**

Visuel du projet



Charreyron-Franck Architecte Dplg

**3 M€**

**Le Puy 36 et 64**  
100 logements

Visuel du projet

Avant



**Sainte-Sigolène 1 et 2**  
36 logements

**1,4 M€**

Avant



Visuel du projet



ACH-Création

**et beaucoup d'autres encore ...**



#### **LA PRÉSIDENTENCE**

Blandine PRORIOL  
Présidente de l'OPAC 43  
Conseillère départementale  
blandine.proriot@opac43.fr

#### **LA DIRECTION GÉNÉRALE**