

COMPTÉ RENDU DE GESTION

2022





P.05 - **Édito**

P.06 - **La démarche de responsabilité
sociétale**

P.10 - **Le modèle d'affaires d'habitat 76**

P.12 - **Temps forts 2022**

P.15 - **Gouvernance**
Gouverner (co-construire) avec
l'ensemble des parties prenantes

P.29 - **Économie**
Diversifier ses activités

P.41 - **Sociétal**
Enrichir les lieux de vie
et le parcours résidentiel

P.65 - **Environnement**
Lutter contre le réchauffement
climatique

P.75 - **Ressources humaines**
Adapter le fonctionnement
interne

Notre raison d'être :

Plus qu'un logement,
promouvoir **un cadre de vie
innovant** pour tous,
respectueux des territoires
et de ses acteurs.

ÉDITO

ANDRÉ GAUTIER



Président d'habitat 76
Vice-Président
du Département
de la Seine-Maritime
en charge de l'habitat,
du logement et
de la politique de la ville



ÉRIC GIMER

Directeur
général
d'habitat 76

“Plus qu'un logement”.

Voici l'engagement d'habitat 76, réaffirmé dans sa raison d'être en 2022.

En permettant à chacun de vivre dans un appartement ou un pavillon à prix abordable, bénéficiant d'un haut niveau d'exigence en matière de qualité et de sécurité ;

En s'attachant, dès la conception des projets de construction ou de réhabilitation, à répondre aux attentes tant en matière d'aménagements que d'équipements, tout en limitant les impacts sur le territoire ;

En proposant des services, un accompagnement et une présence au quotidien, pour que toutes celles et ceux qui partagent ces lieux de vie puissent construire leur projet de vie ;

En faisant preuve de modernité et d'innovation notamment dans le fonctionnement interne afin d'adapter les outils et méthodes à notre société en perpétuels changements.

Après les trois années COVID qui ont contraint la vie des Français, l'année 2022 a incontestablement été marquée par des événements géopolitiques qui ont eu des impacts très négatifs sur nos vies au quotidien : hausse des prix de l'énergie et des matières premières entraînant des niveaux d'inflation très élevés, ainsi qu'une hausse des taux d'intérêts, et une évolution des coûts construction et de réhabilitation.

Et pourtant, face à l'adversité, les femmes et les hommes qui constituent la richesse humaine d'Habitat 76, se sont mobilisés pour assurer la mission sociale et sociétale qui a fait naître l'Office il y a plus de 100 ans. C'est dans ce contexte que l'Etablissement a joué son rôle d'amortisseur de crise en s'adaptant rapidement et en mettant en œuvre les mesures de soutien nécessaires auprès des locataires et des entreprises.

Parmi toutes les belles réalisations de l'année 2022, trois sujets vont marquer durablement l'Office. Tout d'abord, la mise en place d'un Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER) qui vise à garantir le respect des acteurs économiques notamment locaux, tout en contribuant positivement à l'environnement et à la société.

Puis, dans ce monde 3.0 où tout est technologie et digital, et où les risques de cyber attaque sont de plus en plus prégnants, Habitat 76 a clairement affirmé sa volonté d'agir en faveur d'un numérique responsable, durable et sécurisé afin de limiter ses impacts sur la planète, de rendre plus inclusif les outils et services digitaux et de poursuivre l'aventure d'un numérique innovant à impacts positifs. En témoigne une orientation majeure dans la Robotic Process Automation (RPA) qui à l'instar de l'aventure BIM (maquette numérique) au début des années 2010, va revisiter les pratiques de travail avant que l'arrivée de l'Intelligence Artificielle ne révolutionne nos activités.

Enfin, le recrutement d'une chargée de mission Environnement en fin d'année marquant le lancement d'une politique environnementale plus ambitieuse qui vise la préservation, la protection et l'amélioration de notre habitat naturel qu'il nous faut plus que jamais protéger. C'est d'ailleurs cette volonté d'anticipation et d'exemplarité qui a permis à Habitat 76 de répondre efficacement aux défis de cette année 2022 et également de se distinguer par un haut niveau de maturité en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise à travers l'évaluation à la norme ISO 26000.



LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle permet de mettre en valeur la contribution d'habitat 76 aux enjeux du développement durable qui favorise une meilleure prise en compte des impacts de ses activités.

Depuis son engagement dans la démarche en 2015, à travers le label Eurho GR de DELPHIS, succédant à la période dite d'Agenda 21 et de développement durable, habitat 76 n'a cessé de développer et de structurer son organisation ainsi que ses processus autour de ces enjeux. Afin que son engagement dans ce domaine soit reconnu et lui permette d'enrichir les actions menées, l'Office a fait le choix d'une évaluation à la norme ISO 26000 en 2022.

Dans son rapport, l'auditeur dresse le bilan suivant :
"Pour une évaluation de première année, le niveau de maturité d'habitat 76 est très élevé tant au regard de la norme ISO 26000 que comparativement aux pratiques communément observées. L'engagement historique d'habitat 76, articulé autour de la transversalité, de l'innovation et une vision moyen / long terme s'inscrivent pleinement dans une démarche RSE et de développement durable."

"Habitat 76 est extrêmement bien structuré et dispose de processus clairement établis et très bien diffusés en interne. Que ce soit au travers sa vision, son plan d'action ou ses supports de communication, l'ensemble des organes de la société sont dotés d'objectifs cohérents avec le projet d'entreprise. Ce qui est particulièrement intéressant c'est la rapidité avec laquelle les choses se développent chez Habitat 76 (Risques, Numériques, Achats...)"

Parmi les points forts, l'auditeur a relevé deux pratiques inspirantes dans les domaines suivants :

- Droit de l'homme : le traitement des situations de handicap est un sujet *"abordé de manière très intelligente"* ;
- Relation et condition de travail : un dialogue social *"serein et apaisé"*, un parcours d'intégration structuré et innovant.

2022 marque également un tournant dans la manière dont l'Office appréhende la Responsabilité Sociétale d'Entreprise, à travers la formalisation de sa raison d'être.

La réflexion menée par la gouvernance d'habitat 76 associant le comité de direction et l'ensemble des collaborateurs a permis son adoption par le Conseil d'Administration le 14 octobre 2022.

Les valeurs d'habitat 76 témoignent plus que jamais celles de la responsabilité sociétale d'entreprise : **"Solidarité, proximité, innovation"**.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES

- SOC 1.** Contribution à l'offre de logement et au cadre de vie des territoires
- SOC 2.** Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants
- SOC 3.** Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- ENV 1.** Limitation des impacts environnementaux du parc et de son occupation
- ENV 2.** Limitation des impacts des modes de production et fonctionnement de l'organisme

ENV

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- GOV 1.** Instances de décision et systèmes de management
- GOV 2.** Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

GOV

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- HR 1.** Équité d'accès et conditions d'emploi
- HR 2.** Employabilité et évolution professionnelle
- HR 3.** Santé & bien-être des salariés

RH

ECO

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- ECO 1.** Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine
- ECO 2.** Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

EURHO-GR

Créer un habitat responsable



Le référentiel
EURHO-GR :
la mesure de la performance

ISO 26 000

- SOC** ——— • Communautés et développement local
Questions relatives aux consommateurs
- ENV** ——— • Environnement
- ECO** ——— • Loyauté des pratiques
- GOV** ——— • Gouvernance
- HR** ——— • Droits de l'Homme
Relations et conditions de travail

LES PARTIES PRENANTES

La responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences des décisions, de leur application et des interactions générées par habitat 76 sur les personnes et organisations pour lesquelles et avec lesquelles il œuvre au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi concilier au mieux les intérêts et attentes de ces "parties prenantes" dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



COLLECTIVITÉS
ET ÉTAT

ADMINISTRATEURS

RÉSIDENTS
ET DEMANDEURS

ACTEURS
SOCIAUX ET
ASSOCIATIFS

COLLABORATEURS

PARTENAIRES
ÉCONOMIQUES

COLLECTIVITÉS ET ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

- Attractivité et développement durable des territoires,
- Accompagnement des politiques de l'habitat,
- Cohésion sociale,
- Mixité sociale,
- Offre de logements abordables.

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Convention d'Utilité Sociale,
- Rencontres avec les Élus locaux et Intercommunaux, la DIRECCTE, ADEME, EPFN...,
- Inauguration/1ère pierre, visite de chantiers et logements témoins,
- Enquêtes annuelles (DIS, OPS, RPLS...).

ADMINISTRATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Objet social,
- Détermination des orientations générales,
- Gestion saine et durable,
- Transparence des décisions,
- Équilibre économique et social du territoire.

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'Administration,
- Bureau du Conseil d'Administration,
- Commission d'Attribution des Logements et d'examen de l'occupation des logements,
- Instances d'attribution des achats,
- Rapport de politique générale,
- Compte rendu de gestion.

RÉSIDENTS ET DEMANDEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins,
- Accès au logement pour tous,
- Quittance maîtrisée,
- Accompagnement et parcours résidentiel,
- Adéquation et qualité de service,
- Santé et sécurité,
- Confidentialité des données (RGPD).

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils central et locaux de concertation locative,
- Enquêtes de satisfaction,
- Journal des locataires (la Lucarne),
- Agence en ligne,
- Page Facebook,
- Animations de quartier : Trophées de la Proximité, Fête des Voisins,
- Label Quali HLM, certification ISO 50 001,
- Dispositif de médiation.

ACTEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Cohésion et lien social,
- Handicap,
- Habitat inclusif,
- Soutien à l'insertion économique,
- Dynamisme socio-culturel,
- Coopération Inter-bailleurs.

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Service de proximité d'habitat 76,
- Partenariats associatifs (CAPS, ...),
- Centres Communaux d'Action Sociale,
- Adapt, Cap Emploi...,
- Label logement santé (Foyer Stéphanois) / Arcade VYV,
- USH / FOPH / UHS Normandie.

COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Employabilité et développement professionnel,
- Qualité de vie au travail,
- Dialogue social,
- Prise en compte des évolutions sociétales dans la Gestion des Ressources Humaines,
- Santé, sécurité,
- Respect de la vie privée.

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Comité Social et Economique (CSE),
- Syndicats,
- Comité de direction / performance,
- Réunions plénières des Directions des Territoires et autres directions,
- Séminaire cadres, journée des collaborateurs,
- Journal interne (Dans la l'une),
- La cagnotte,
- Réseau Social d'Entreprise,
- Meet-up interservices,
- Baromètre social.

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production, d'entretien et réhabilitation,
- Maîtrise des coûts, des équilibres financiers,
- Respect des engagements,
- Préservation et développement du tissu concurrentiel local,
- Innovation et progrès continu,
- Loyauté des pratiques.

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Instances d'attribution des achats,
- Les rencontres d'habitat 76,
- Schéma de Promotion des Achats Socialement et Environnementalement Responsables,
- Procédure d'évaluation et de progrès continu des prestataires,
- Partenariats sur des thématiques ciblées (énergie, réhabilitations),
- Relation avec les partenaires financiers, banque des territoires,
- Extranet fournisseurs (chorus),
- Dispositif Loi Sapin 2 (charte éthique).

LE MODÈLE D'AFFAIRES D'HABITAT 76

ACTEUR RÉFÉRENT DU LOGEMENT POUR TOUS EN SEINE-MARITIME

NOS MÉTIERS

- bailleur social,
- constructeur,
- aménageur,
- syndic de copropriétés,
- accession à la propriété,
- prestataire de services.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

- code de la construction et de l'habitat,
- code de la commande publique,
- loi de finances,
- loi alur,
- loi égalité & citoyenneté,
- loi élan,
- loi climat et résilience,
- réglementation environnementale 2020...

NOS RESSOURCES

PATRIMOINE TOTAL

- 29 852 logements
- 4 721 structures collectives
- 34,22% des logements situés en QPPV
- 4,79% de logements proposés à la vente fin 2022 (obj. CUS<6,77%)

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR CATÉGORIE

- 94,47% social
- 2,82% très social
- 1,72% social intermédiaire
- 0,91% intermédiaire
- 0,07% en location accession

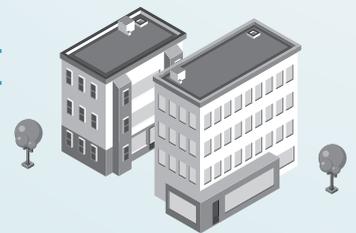
74,26% des loyers < aux loyers plafonds PLAI
Niveau moyen du loyer pour un logement T3 : 350€

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR PÉRIODE DE CONSTRUCTION

- 1% Avant 1949
- 58% Entre 1949 et 1974
- 26% Entre 1975 et 2004
- 15% Après 2004

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR TYPE DE LOGEMENT

- Type 1 2%
- Type 2 13%
- Type 3 43%
- Type 4 34%
- Type 5 7%
- Type 6 et + 1%



étiquette moyenne
énergétique du
patrimoine

CREATION DE VALEUR EN 2022

Productions diversifiées

- + 147 Logements dont 122 logements locatifs, 11 PSLA et 14 logements en structures collectives

945 Logements réhabilités :
716 en performance énergétique
229 en programme confort

58,6 M€ INVESTIS

- 19,2M€ en construction neuve et acquisition de logements
- 38,1M€ en réhabilitation du patrimoine
- 1,3M€ pour les structures collectives (résidence étudiante, résidence autonomie...)

Émissions annuelles de gaz à effet de serre*

Moyenne : 34kg d'équiv. CO₂/m²
logements < 5ans : 11kg d'équiv. CO₂/m²

*Source: diagnostics de performance énergétique incluant le patrimoine et les bâtiments administratifs habitat 76

Évaluations et certifications :



- **6 Établissements Publics de Coopération Intercommunale,**
 - Métropole Rouen Normandie,
 - Le Havre Seine Métropole,
 - Caux Seine Agglo,
 - Dieppe Maritime,
 - Fécamp Caux Littoral,
 - Caux Austreberthe.
- **192 COMMUNES**
- **3 DIRECTIONS TERRITORIALES**
- **21 QPPV** (*Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville*)



PROFILS DES ATTRIBUTAIRES

- **39,15%** <20% des plafonds de ressources **PLUS**
- **20,51%** relevant du 1^{er} quartile hors QPPV :
 - Métropole Rouen Normandie < 8 376€,
 - Le Havre Seine Métropole < 8 457€,
 - Caux Seine Agglo < 9 147€,
 - Dieppe Maritime < 8 992€,
 - Caux Littoral < 9 006€,
 - Caux Austreberthe < 10 200€.
- **35,72%** d'attributions à des publics prioritaires

PROFILS DES LOCATAIRES

- **+ de 50%** bénéficient des APL
- **33,71%** ont + de 60 ans
- **19,67%** de familles monoparentales

REVENUS DES MÉNAGES



450 mutations internes en 2022
soit **15,59%** Objectif CUS : 450/an

781 ETP Effectif total moyen

- **92%** en CDI et 8% en CDD ou intérim
- **94%** index égalité homme/femme global
- **+ de 50%** de collaborateurs dédiés à la proximité
- **45,82 ETP** en contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap soit **7,62%**.

Nombre
D'ATTRIBUTIONS
2 886 dans l'année

- **82 recrutements** incluant **41 mobilités**, dont **20 promotions internes**
- **41 contrats d'apprentissage / de professionnalisation**

139,2M€ Chiffre d'affaires total hors charges récupérables

117,5M€ Chiffre d'affaires issu des loyers hors charges récupérables

COÛT DE GESTION :
1 013€ par logement
Objectif CUS
< 1 060€/Logement

Retour sur **les événements**
qui ont marqué l'année

2022 TEMPS FORTS



Signature de
la charte NR de
l'Institut du
Numérique
Responsable

FÉVRIER

1

JANVIER

2



3

MARS

Maintien du label
Quali'HLM

4

Première pierre
de la Gendarmerie
de Duclair

5

MAI

Speed coaching
de jeunes en
recherche d'emploi
avec Nos Quartiers
ont du Talent

6

JUIN



Collecte solidaire en faveur
des familles déplacées d'Ukraine



Visite de chantier du foyer d'hébergement
APF - France handicap à Canteleu



Inauguration de la résidence Simone Veil
à Caudebec lès elbeuf

Mise en place de nouveaux jardins partagés



AOÛT

Adoption de la raison d'être au Conseil d'Administration du 14/10/2022

Plus qu'un logement, promouvoir un cadre de vie innovant pour tous, respectueux des territoires et de ses acteurs.

OCTOBRE

Élection des représentants des locataires au Conseil d'Administration



DÉCEMBRE

7

8

9

10

11

12

JUILLET

SEPTEMBRE

NOVEMBRE

Le Conseil d'Administration adopte son SPASER

Reconnaissance de l'engagement RSE selon la norme ISO 26 000



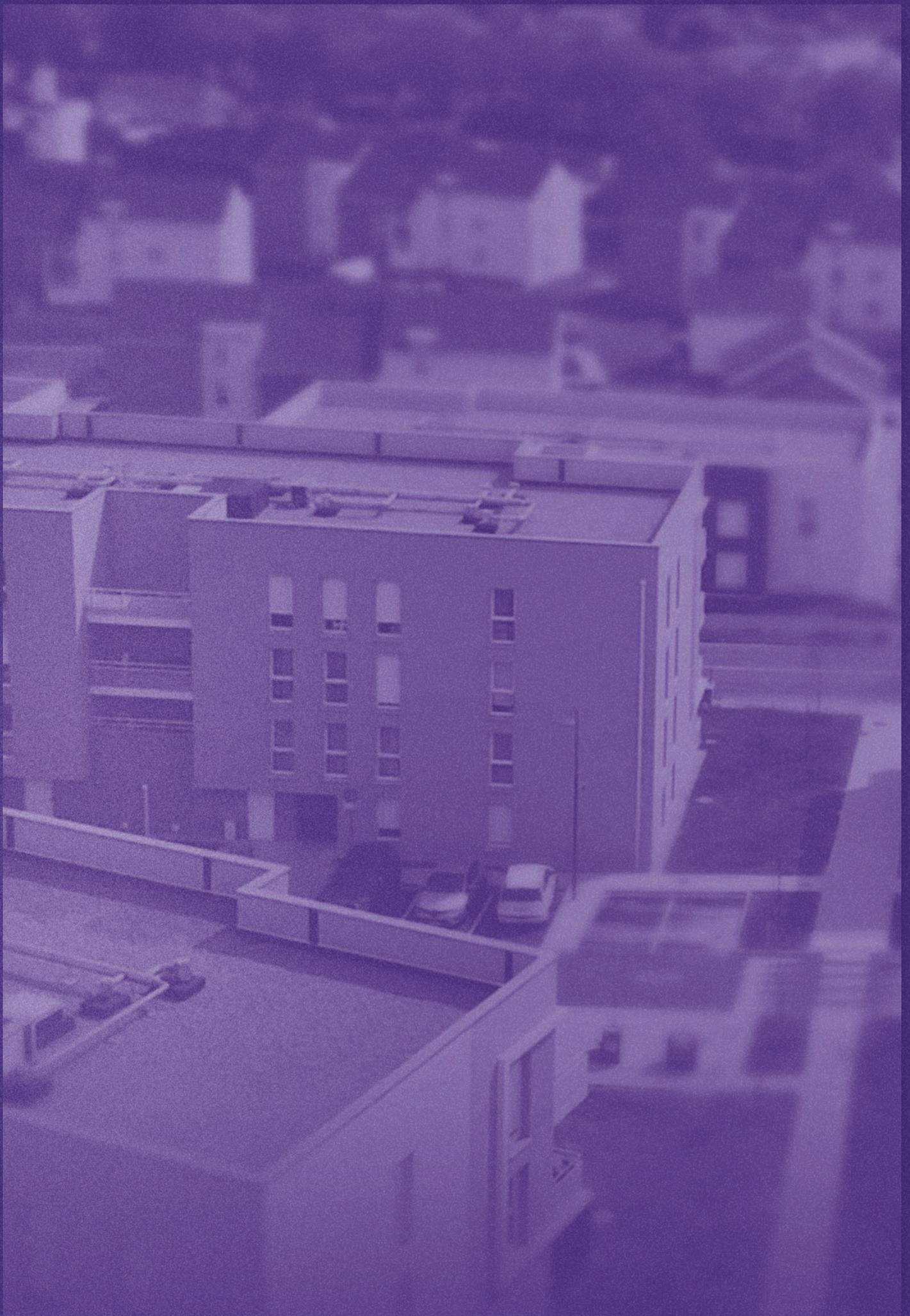
Inauguration de la résidence des Bruyères 3 à Saint-Étienne du-Rouvray

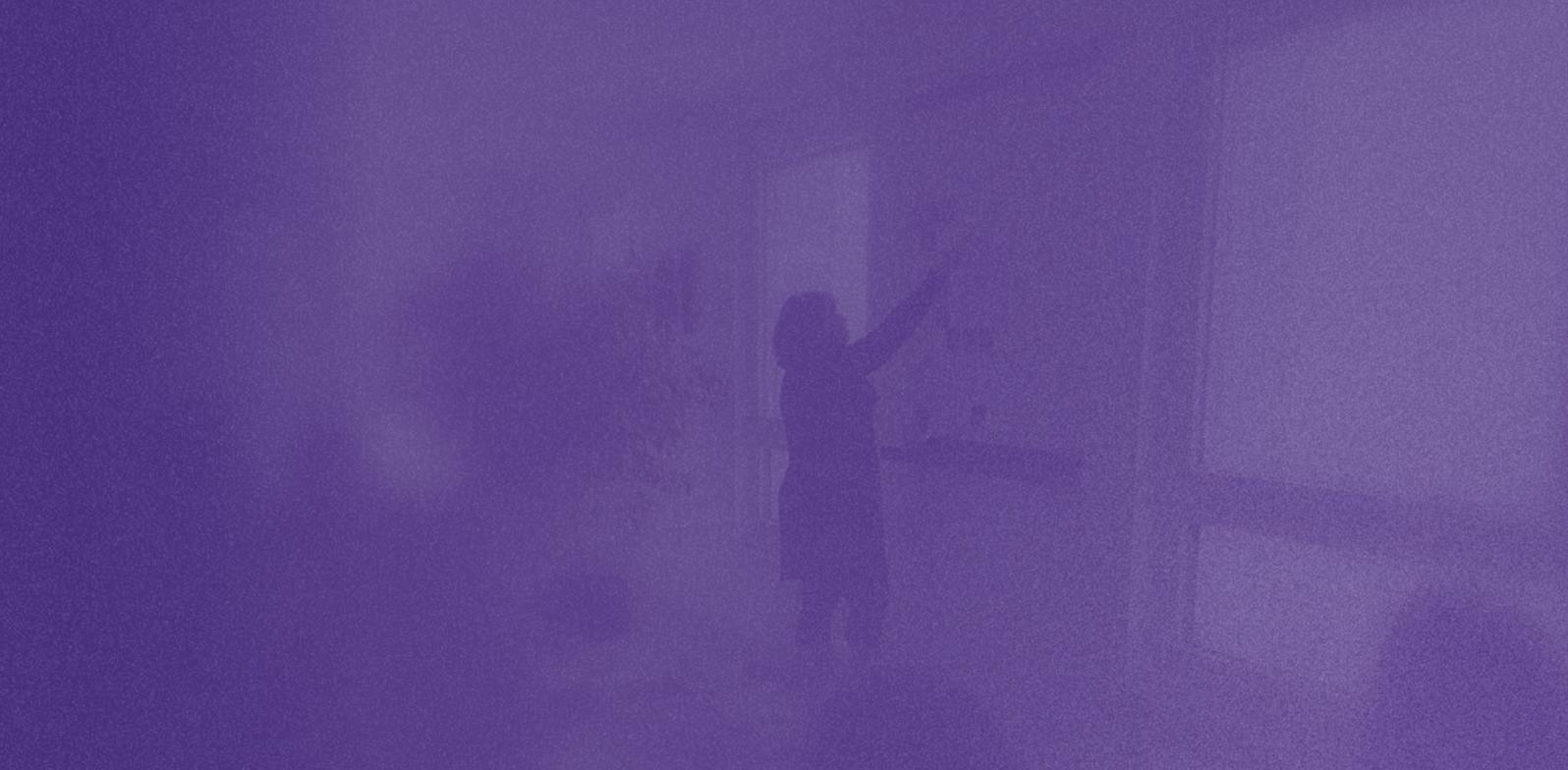


Réhabilitation énergétique des 121 pavillons à Confreville l'Orcher : visite de chantier au sein de la résidence Duclos



baromètre social d'habitat 76





GOUVERNANCE

Gouverner (co-construire) avec l'ensemble des parties prenantes

Accompagner les politiques
nationales, départementales
et locales du logement,

Être au rendez-vous de la rurbanisation
attendue par les collectivités,

Continuer à être un acteur privilégié
et novateur des partenaires
du bâtiment,

Poursuivre les actions en renforçant
l'association des amicales
de locataires dans les prises
de décisions,

Concevoir le projet logement avec
et pour les résidents.



INSTANCES DIRIGEANTES

La composition et les compétences des instances décisionnelles d'un Office Public de l'Habitat sont définies par le Code de la Construction et de l'Habitation (articles L421-8 à 10/R421-4 à 7/R421-12/ R421-16). Dans ce cadre, il revient au Conseil d'Administration de déterminer les orientations générales de l'Office.

Sous la présidence d'André GAUTIER, Vice-Président du Département de la Seine-Maritime en charge de l'habitat, du logement et de la politique de la ville, il est composé de 23 membres à voix délibératives représentant différentes sensibilités et expertises de la société civile dont les points de vue sont déterminants et assurent la cohérence des orientations de l'Établissement. Il a principalement pour compétence de définir et valider la stratégie de l'Établissement.

En outre, le Bureau du Conseil d'Administration, composé de 7 membres conformément aux dispositions de l'article R.421-12 du CCH, exerce certains pouvoirs par délégation afin de prendre des décisions sur les affaires courantes de l'Office dans des délais appropriés. Il se réunit mensuellement.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE BUREAU Orienter et décider de la politique

Le Président : **André GAUTIER** (1),

La Vice-Présidente : **Dominique TESSIER** (1, 2 & 3),

Représentants de l'organe délibérant du Conseil Départemental :
Louisa COUPPEY (2), **Catherine FLAVIGNY** (2),
Pascal MARTIN* (1), **Dominique MÉTOT**,

Personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques, ou en matière d'affaires sociales :
Marie-Claude DOUDET (3), **François HEIBLÉ**,
Anne JAMART, **Pierre LOUE** (1), **Michel PONS** (4),
dont 2 élus : **Mélanie BOULANGER** (1),
Augustin BŒUF (1),

Représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :
Christel LEFEVRE (2),

Représentant les Conseils d'Administration des Caisses d'Allocations Familiales du département :
Frédérique ROBART (2),

Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales de Seine-Maritime :
Yves de FRÉMICOURT,

Représentant les associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction :
Patricia PETIT,

Représentant les organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département :
Cyril FLAVIER (CGT), **Martine LEVASSEUR** (CFDT),

Représentants des Locataires :
Alain DUPRÉ (CNL) (2), **Cindy WICHER** (CNL),
M. Jean-Luc RIVEAULT (CLCV) (1),
Mme Gwendoline PIQUOT (CSF) (4).

(1) Membres du Bureau du Conseil d'Administration

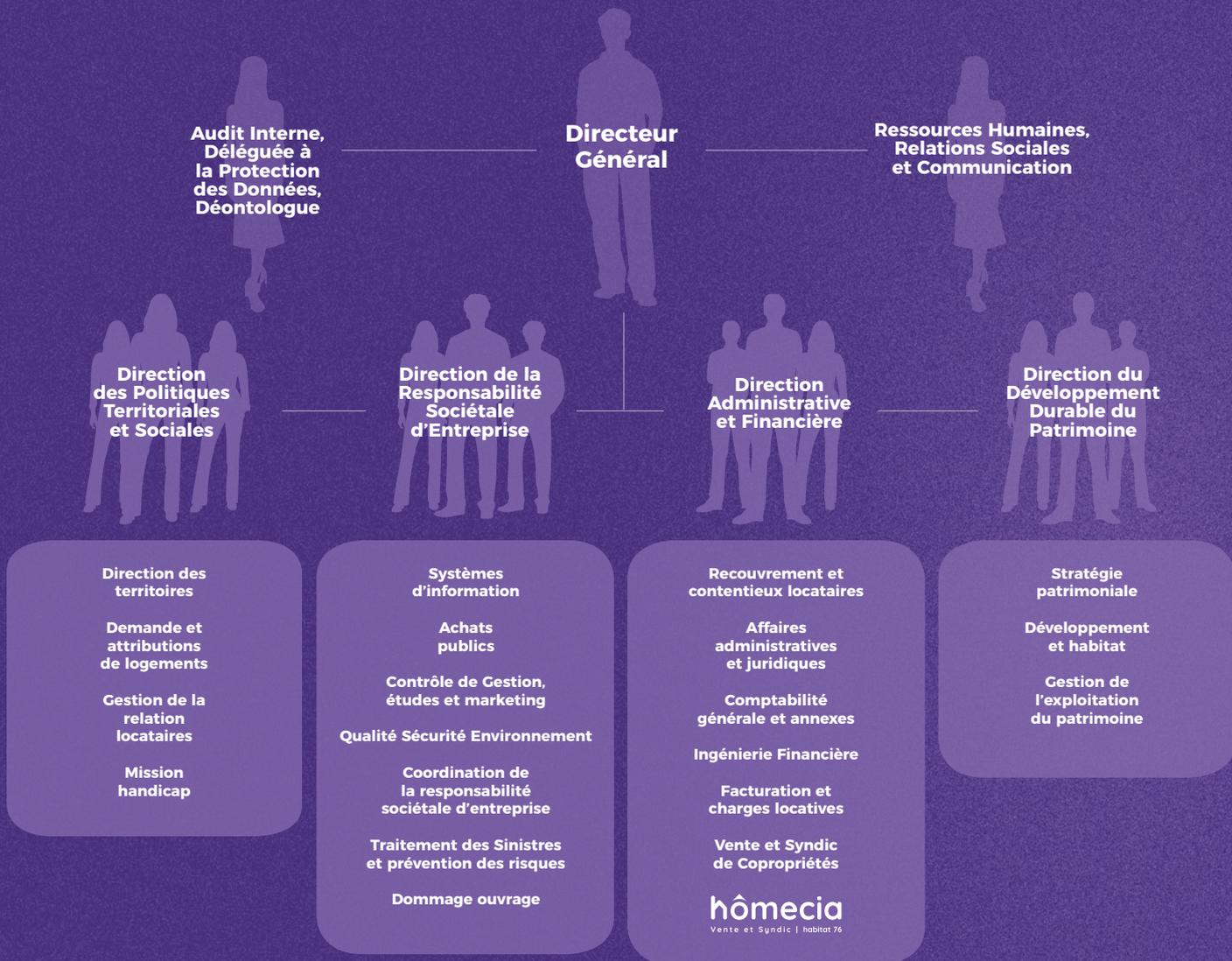
(2) Membres de la CALEOL

(3) Membres de la commission d'appel d'offres

(4) Suppléants

Au 31 décembre 2022, 12 femmes siègent au Conseil d'Administration (52%). Assistent également le représentant de l'État, la secrétaire du Comité Social et Économique, les commissaires aux comptes. Il s'est réuni 4 fois en 2022. Le Bureau du Conseil d'Administration s'est quant à lui réuni à 10 reprises en 2022.

ORGANISATION INTERNE



Instances de décision et de surveillance internes



RELATION AVEC L'ÉTAT ET LE DÉPARTEMENT : LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

La signature de la convention d'utilité sociale 2019-2025 a été l'occasion pour habitat 76 de compiler ses engagements dans un cadre contractuel le liant à l'État, le Département, et les Établissements Publics de Coopération Intercommunale qui ont souhaité être signataires (Métropole Rouen Normandie, Le Havre Seine Métropole et Caux Seine Agglo). Définie pour six ans, elle a fait l'objet d'une évaluation triennale en 2022 sur la base d'objectifs chiffrés et comporte :

- La politique patrimoniale et d'investissement, dont l'accession sociale par le plan de vente ;
- La politique sociale : engagements en matière de gestion sociale ;
- La qualité de service rendu aux locataires ;
- Les engagements en faveur d'une concertation avec les locataires ;
- La politique sociale et environnementale.

Celle-ci conforte les engagements pris et réaffirme le rôle important joué par habitat 76, 1^{er} bailleur social de Seine-Maritime, dans la mise en œuvre des politiques du logement social. A mi-parcours, l'État constate notamment :

- Un retard qu'il sera difficile à rattraper de la production prévue initialement, compte tenu des décalages de programmes liés à la crise COVID, et de la réorientation des Programmes Locaux de l'Habitat vers les travaux de réhabilitation énergétique au détriment du neuf ;

- L'effort de l'Office sur l'ensemble des rénovations même si un retard est constaté sur les réhabilitations énergétiques. L'objectif de 11 010 logements réhabilités (toutes réhabilitations) est dépassé à hauteur de 121% sur cette période (soit 13 306 logements réhabilités en Seine-Maritime) ;
- La non atteinte de l'objectif de 25% d'attributions hors QPPV à des demandeurs du 1^{er} quartile, de relogements DALO même si habitat 76 répond favorablement aux courriers de désignation de la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) et aux demandes inscrites sur SYPLO (application informatique pour la gestion du contingent préfectoral et le relogement des publics prioritaires) ;
- La vigilance portée à l'augmentation des charges due à la hausse du coût de l'énergie et le risque d'impayés pour les locataires les plus fragiles ;
- La qualité de service rendu aux locataires ;
- La maîtrise du coût de gestion qui est inférieur sur les 3 années au plafond fixé dans la CUS.



Inauguration de la Résidence "Les Bruyères 3" à Saint-Étienne du Rouvray

RELATION AUX ACTEURS PUBLICS, ASSOCIATIFS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

L'Office assure son rôle social avec constance en contribuant à la politique du "Logement d'abord" et à la réforme de l'offre d'hébergement portées nationalement par l'État, en développant son partenariat avec les associations en charge de l'accueil de publics spécifiques. Ainsi, 62 attributions ont été réalisées au profit d'associations, incluant 34 attributions dans le cadre de l'accueil des familles déplacées d'Ukraine et 3 dans le cadre d'un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) diffus.

Fin 2022, le nombre de baux en cours est donc porté à 216 dont :

- 48 dédiés à l'accueil des réfugiés, des personnes déboutées du droit d'asile (dispositif DPAR) ;
- 91 à l'accompagnement de familles en difficultés d'insertion ;
- 7 au projet de la rue au logement (Loïkos) ;
- 19 aux dispositifs d'accompagnement de personnes en situation de handicap et 17 au suivi éducatif.

À noter, 5 baux glissants ont été transférés aux «sous» locataires.

L'Office s'associe également aux instances partenariales locales et notamment autour des "territoires zéro chômeurs de longue durée", la tranquillité et sécurité, la Politique de la Ville (Contrats de Ville, gestion urbaine de proximité, contreparties d'abattement de TFPB...), et les plans locaux de l'habitat. Cette forte présence au plus près du terrain permet de contribuer au quotidien à l'amélioration de la vie des locataires.



Mission Interm'aide Emploi.

RELATION AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Dans la continuité de la charte achats responsables et durables signée en 2013 avec les principales fédérations du bâtiment et le Département, l'année 2022 a vu la formalisation de la politique achat d'habitat 76 pour la période 2022-2028 conformément au projet d'entreprise, à travers la mise en place de son SPASER (Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables).

Les engagements tendent notamment à renforcer l'action en matière d'économie sociale et solidaire, et en matière de performance environnementale. Une dimension gouvernance y a été également intégrée afin de mettre en avant les mesures prises en faveur de l'accès à la commande publique des entreprises, ainsi que du suivi et de l'accompagnement des prestataires.



Construction de la résidence Henri Dunant à Fécamp

RELATION AUX HABITANTS ET LEURS REPRÉSENTANTS

Le Conseil Central de Concertation Locative (CCCL) s'est réuni à 4 reprises en 2022, dans une année marquée par les élections des représentants locataires. Les échanges ont porté sur les principaux sujets suivants :



Conseil Central de Concertation Locative

- L'évolution des prix des énergies et les modalités de mise en œuvre du bouclier tarifaire ;
- La maîtrise de la quittance dont les provisions de charges locatives pour l'année 2023 ;
- La révision des bordereaux de prix des réparations locatives, avec la revalorisation globale des prix, l'ajustement des prestations incluses au bordereau ;
- Le plan de patrimoine 2023-2025 ;
- Le gain de performance énergétique issu des travaux de réhabilitation ;
- Un retour d'expérience sur la mise en place du bonus fidélité en 2021 ;
- L'individualisation des frais de chauffage ;
- La mise en œuvre dans le cadre du plan de sobriété énergétique d'une campagne de remplacement progressive sur l'ensemble du parc habitat 76 des candélabres ;
- L'adaptation des modalités d'intervention sur les espaces verts avec la mise en place d'une gestion différenciée ciblée et l'adaptation des fréquences de passage ;
- L'élaboration des supports de communication sur la régularisation des charges.

DIALOGUE SOCIAL ET INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

L'année 2022 a également été marquée par le renouvellement des représentants du personnel avec l'organisation des élections professionnelles les 22 novembre et 8 décembre 2022.

En accord avec les délégués syndicaux le vote électronique a été mis en place pour l'ensemble des collaborateurs. 51,46% d'entre eux se sont exprimés. Ils seront représentés par les 14 membres titulaires et suppléants répartis au sein de trois organisations syndicales :

Organisations Syndicales	Sièges Titulaires	Sièges Suppléants
CFDT	7	5
CGT	6	6
UNSA	1	3

Ils représenteront l'expression collective des collaborateurs pendant les 4 prochaines années.



Représentants du CSE

AMÉLIORATION CONTINUE ET GESTION DES RISQUES

Maintien du label Quali'hlm

La mise en œuvre du plan d'actions d'amélioration, notamment sur les demandes d'intervention technique, a permis le maintien du label Quali'hlm en mars 2022 jusqu'en octobre 2023. A cette occasion, il a été enrichi par l'intégration de nouveaux objectifs sur la satisfaction des locataires parmi ceux de l'Établissement, en y consacrant un axe qualitatif plus étoffé portant sur la propreté et les travaux en plus de la satisfaction globale, et par l'étude d'opportunité d'enquêtes à chaud après intervention d'un prestataire dans le logement.

Maintien de la certification ISO 50 001

Habitat 76 a obtenu le maintien de sa certification ISO 50 001 et affiche une diminution des consommations énergétiques avec un gain de l'ordre de 19,1% entre 2016 et 2021, démontrant ainsi l'engagement dans la poursuite de travaux d'efficacité énergétique pour le pouvoir d'achat des résidents.

Audit et contrôle interne

Trois niveaux* de contrôles permettent de garantir et d'améliorer la maîtrise des risques des processus. Ils visent notamment à vérifier le respect des procédures internes. Chaque service organise les modalités des contrôles de niveau 1 et 2. L'Audit Interne réalise les contrôles de niveau 3 en se basant sur la cartographie des risques mise à jour en permanence. À titre d'exemple, des contrôles sur les habilitations des outils numériques ont été réalisés.

(* Niveau 1, opérationnel : division des tâches, autocontrôle, contrôle hiérarchique ;

Niveau 2, contrôle interne périodique sur échantillon, notamment par le référent déontologue et le contrôle de gestion ;

Niveau 3, audit interne.

Plusieurs audits ont été menés, notamment :

- Sur le référentiel technique, document permettant d'établir les critères de qualité attendus des matériaux utilisés dans les travaux de construction et de rénovation. L'audit a permis de redéfinir le processus de construction et la mise à jour des fiches ainsi que les différents référents.
- Sur le traitement des courriers locataires, permettant d'établir des axes de travail sur la qualification des motifs de contacts, les rôles des services dans le traitement du courrier, la qualité et les délais de réponse où l'engagement de l'Établissement est de 15 jours avec une prise en compte sous 48h.

La sécurité des personnes et des biens

La complexification constante des normes dans le domaine de la sécurité du patrimoine rend indispensable l'implication quotidienne d'une expertise dédiée au contrôle des opérations menées. Elle s'articule autour de missions récurrentes telles que la mise à jour du Document Unique ou la réalisation

d'audits de conformité du patrimoine.

Ainsi, une campagne d'audit des combles (plus de 600 cages d'escaliers) a été menée tout au long de l'année 2022 dans le but d'identifier les éventuelles anomalies techniques sur les équipements (charpente, ventilations, électricité, panneaux photovoltaïques, etc.) et d'engager les travaux correctifs.

D'autres audits ont été menés sur les corps d'état suivants : couverture, étanchéité (toitures-terrasses), façades ainsi que sur les travaux à la relocation et les colonnes d'eaux usées.

131 logements répartis sur 2 résidences ont fait l'objet de travaux de mise en conformité suite à l'audit relatif à l'isolation thermique par l'extérieur.

Les chantiers de réhabilitation et de construction neuve font l'objet d'une surveillance accrue quant au respect des mesures de prévention au bénéfice des compagnons, des résidents et des collaborateurs évoluant sur les résidences concernées. 18 audits sécurité ont ainsi été réalisés et ont permis la détection puis la correction de 59 anomalies.

À noter, le taux de réalisation de la maintenance réglemmentaire est de 85% en 2022 contre 89% en 2021 du fait de difficultés rencontrées dans l'exécution d'un marché d'entretien des équipements de sécurité (équipements thermie gaz, VMC gaz, ramonage, ascenseurs, dispositifs de sécurité incendie, ...).

Le taux de disponibilité des ascenseurs est de 99,70% pour les 375 équipements couverts par le marché de maintenance.

La protection du patrimoine

Face à une recrudescence des sinistres, l'Office a été contraint de mettre en concurrence son contrat d'assurance multirisques patrimoine dans un contexte inflationniste, le titulaire du marché ayant souhaité y mettre fin au 31 décembre 2022 à défaut d'une hausse de la prime qui aurait été multipliée par 7. Malgré l'appui d'un cabinet de conseil, l'augmentation de la prime n'a pu être évitée pour les trois années à venir. Néanmoins le niveau de couverture assurantielle a pu être maintenu.

9 sinistres* ont nécessité le relogement d'un ou de plusieurs locataires cette année. L'accompagnement et le soutien apportés par habitat 76 à ses locataires sinistrés leur ont permis de trouver une solution de relogement adaptée et un accompagnement dans le suivi de leur dossier.

(* SOTTEVILLE LES ROUEN (Immeuble Champagne, Garibaldi) - CANTELEU (Quartier Sud 3^{ème} et 5^{ème}Tranche, La Valette) - DEVILLE LES ROUEN (Tronquay), ROUEN (AROMA) et OISSEL (Boieldieu).

Suite à l'incendie de Déville-les-Rouen survenu en juillet 2022, l'ensemble des installations photovoltaïques du patrimoine a été mis à l'arrêt par l'exploitant (217 bâtiments concernés) par mesure conservatoire dans l'attente du résultat des expertises.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

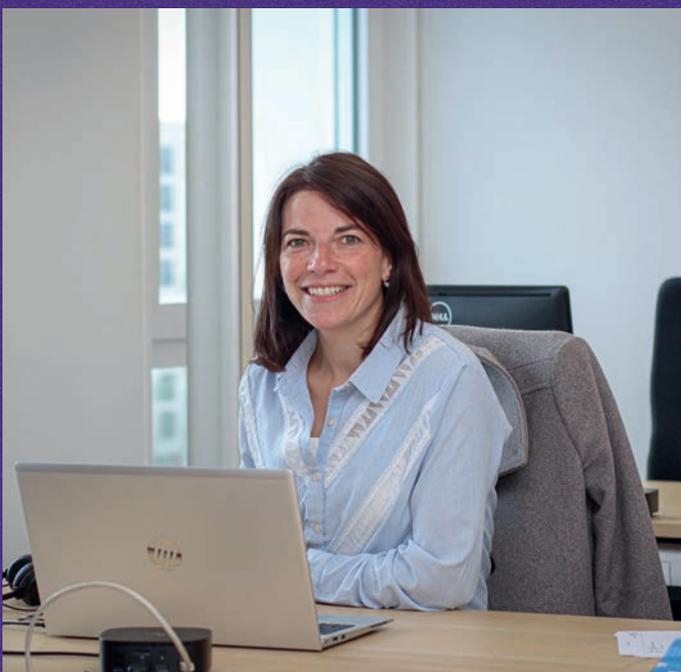
La stratégie de renforcement
de la sécurité informatique de l'Office
s'étoffe encore en 2022, avec notamment :



Service informatique

- ▶ La mise en œuvre d'actions sur plusieurs domaines touchant à la sécurité des terminaux, des réseaux et le comportement des utilisateurs, à travers des campagnes de sensibilisation auprès des collaborateurs.
- ▶ La mise en œuvre progressive d'un système de management de la sécurité informatique sur la base de l'outillage HABSIS (Habitat Systèmes d'Information et Stratégies - Club qui réunit des organismes du secteur de l'immobilier social autour de leurs problématiques de stratégie SI et de transition) issu des normes ISO 27 001 et 27 002, avec le déploiement de sa politique de sécurité des systèmes d'information, et les travaux d'adaptation de son plan de continuité d'activité pour l'adapter aux risques CYBER.
- ▶ L'amélioration de la protection des données personnelles, notamment via l'actualisation des règles de gestion et administration des outils, la traçabilité des besoins d'accès des collaborateurs ainsi que la mise en œuvre d'audits réguliers.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE



Fanny Pierre, déléguée à la protection des données.

En 2022, l'Office a poursuivi sa démarche éthique en déployant des actions liées à la prévention de la corruption. Ainsi, le comité éthique a été élargi aux responsables de services ayant des risques identifiés dans la cartographie anticorruption afin que chacun d'entre eux puisse prendre part aux actions liées à la prévention de la corruption.

Dans une logique de sensibilisation, les chargés de site et les chargés d'états des lieux, soit plus de 60 personnes, ont été formées en interne à la lutte contre la corruption. En outre, la loi n°2022-401 du 21 Mars 2022 ayant modifié le statut du lanceur d'alerte, une mise à jour des procédures et du règlement intérieur a été réalisée afin de prendre en compte ces évolutions. L'Office s'inscrit dans la continuité, avec la rédaction du guide des conflits d'intérêt, l'amélioration de la prise en charge des alertes éthiques, et la consolidation de l'évaluation des tiers.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Gouvernance

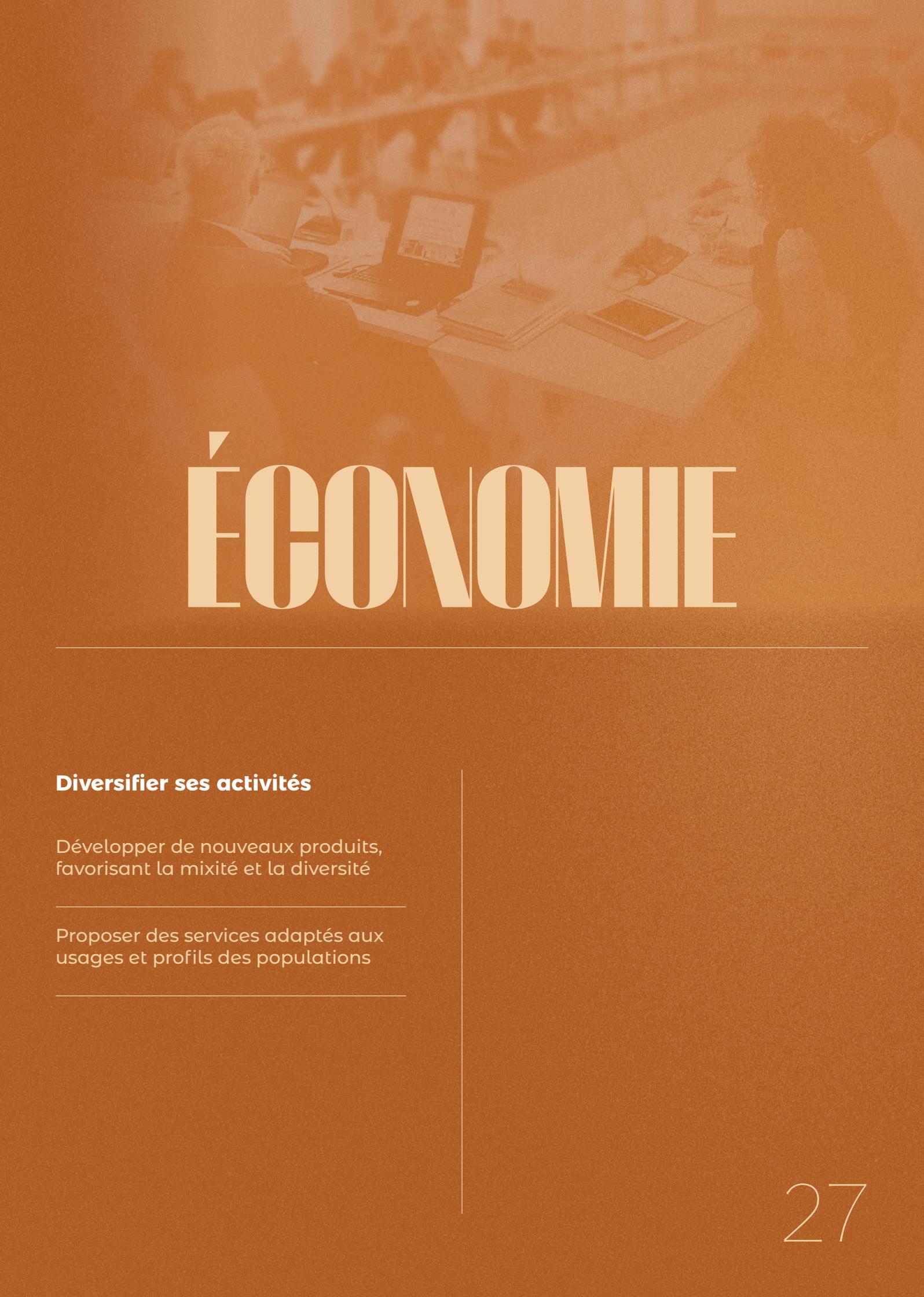
GOV 1 : Instances de décision et systèmes de management

	2020	2021	2022	Tendance
Parité dans les instances dirigeantes				
Part de femmes en comité de direction	16,7	16,7	18,2	
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance (1)	47,8	56,5	52,2	

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

Satisfaction des locataires				
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête (%)	82	84,1	87,9	
Satisfaction des salariés				
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	73	78	73	
Nombre de conventions actives avec les associations locales				
Nombre de conventions actives avec les associations (nombre)	3	3	3	





ÉCONOMIE

Diversifier ses activités

Développer de nouveaux produits,
favorisant la mixité et la diversité

Proposer des services adaptés aux
usages et profils des populations

PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE ET FINANCIER

Au titre de l'exercice 2022, le résultat brut de l'Office intégrant une RLS de 8,7M€ (8,5M€ au budget) s'élève à 13,5M€ contre 15,9M€ en 2021. Il est inférieur aux prévisions budgétaires (15,3M€), en raison principalement des ventes de logements qui ont été moindres compte-tenu de la baisse du taux de rotation conjuguée à l'augmentation des taux d'intérêts.

Ce résultat s'appuie essentiellement sur les éléments suivants :

- Les plus-values de vente de logements à hauteur de 9,7M€ ;
- Les dégrèvements de TFPB en matière de performance énergétique et d'accessibilité pour 7,58M€ ;
- La valorisation des Certificats d'Économies d'Énergies (CEE) pour 2,96M€.

À noter que le coût de gestion s'établit à 1 013€ par logement (intéressement inclus) contre 962€ en 2021. Son évolution s'explique essentiellement par l'augmentation de la masse salariale impactée par le contexte inflationniste.

L'Office maintient un taux d'autofinancement net à 11,34% du produit des activités contre 13,10% en 2021, lui permettant de poursuivre le développement de sa stratégie patrimoniale.

Par ailleurs, l'important programme de réhabilitation de la performance énergétique ainsi que celui de l'amélioration de l'accessibilité du patrimoine engagés ces dernières années permettent de maintenir un bon niveau de dégrèvements de TFPB et de vente de Certificats d'Économies d'Énergies, soit près de 44M€ de recettes pour les 4 prochaines années.



Travaux de réhabilitation, résidence Bic Auber 1, Saint Étienne du Rouvray

MOBILISATION ET OPTIMISATION DES FINANCEMENTS

Dans le cadre des travaux de rénovation énergétique, un plus grand nombre de programmes se sont inscrits dans une démarche de labellisation BBC Effinergie rénovation afin de bénéficier d'aides financières complémentaires.

En outre, des financements aidés sous forme de subventions (528k€) et prêts (400k€) ont été obtenus pour les opérations de démolition situées à Gaillfontaine et Saint Nicolas d'Alhiermont, éligibles au Plan d'Investissement Volontaire "Démolition de logements sociaux en zone détendue et production d'une offre nouvelle plus attractive" d'Action Logement Services.

L'opération de construction de 40 logements à Fécamp "rue Saint Nicolas" a été inscrite au programme national « Action Cœur de ville », dont l'enjeu principal est de redynamiser le centre des villes moyennes, notamment en développant une offre nouvelle attractive de logements locatifs. Grâce à ce dispositif porté par l'État, habitat 76 a bénéficié d'un prêt aidé d'1,73M€ et d'une subvention de 742k€, représentant 28,6% du montant de l'opération.

Par anticipation de l'évolution des taux d'intérêts, amorcée en 2022, un prêt de marché à des conditions financières favorables (taux fixe de 2,70% sur 25 années pour un montant de 5M€) a été contractualisé pour financer les opérations de construction à venir.

VENTE DE LOGEMENTS ET ACTIVITÉS DE SYNDIC HÔMECIA

L'année a été marquée par la hausse des taux d'intérêt et le resserrement des conditions d'octroi des prêts par les banques réduisant ainsi la capacité à emprunter des foyers les plus modestes.

Cependant, les conditions avantageuses proposées par habitat 76 et l'accompagnement spécifique mis en place ont permis à 93 familles d'acquérir un logement au sein du parc de l'Office. 34 logements ont été vendus à ses locataires dont 19 à des locataires occupants.

Par ailleurs, 13 familles ont pu acquérir un logement neuf à des prix maîtrisés grâce au dispositif de location-accession (PSLA), dont le développement est malheureusement contraint par la hausse des coûts de construction.



L'agence hômezia, 5, avenue Jean Rondeaux à Rouen

Hômezia en qualité de syndic gère à ce jour 11 copropriétés pour un total de 943 logements et 5 ASL (association syndicale libre).

En outre, 3 207 logements restent proposés à la vente pour la cession maximum possible de 1 955 d'entre eux conformément aux engagements pris dans la CUS.

Afin d'améliorer le process de commercialisation, deux études de satisfaction sont réalisées annuellement auprès des accédants sur le patrimoine neuf, et ancien, l'objectif étant de mesurer la satisfaction globale, afin d'adapter les actions pour un service toujours plus qualitatif.

- **76% des acquéreurs de logement neuf (PSLA) recommandent habitat 76.**
- **85,9% des acquéreurs pour ce qui concerne le patrimoine ancien**

Enfin, pour compenser les effets de la baisse du taux de rotation et le resserrement des conditions de crédit, 154 nouveaux groupes d'immeubles ont été étudiés pour être mis en vente, en prenant en compte le secteur géographique, l'année de construction, la classe énergétique et la plus-value potentielle dégagée. Ce sont 26 résidences qui ont ainsi été retenues par le Conseil d'Administration du 15 décembre 2022, représentant 709 logements pour un potentiel de vente maximum à terme de 387 logements, compte tenu des quotités appliquées, pour intégrer le plan de vente.

LE SUPPLÉMENT LOYER SOLIDARITÉ

Le nombre d'assujettis au SLS est relativement stable avec 398 assujettis, soit 1,4% malgré une augmentation du nombre d'absences de réponse (36 au 31/12/2022).

Le montant moyen mensuel facturé pour les dossiers complets s'élève à 86,30€ (79,20€ en 2021) pour un montant maximum facturé de 791,95€ en 2022 (754,21€ en 2021), et à 1 243,26€ pour les "sans-réponse" (1 324,01€ en 2021).



Le service GRL (Gestion de la Relation Locataires) à l'écoute des locataires

MAÎTRISE DE LA VACANCE

L'année 2022 enregistre une diminution marquée du nombre de logements vacants (1 093 fin 2022 contre 1 216 fin 2021) et de la perte financière hors démolition et vente (6 558k€ sur l'année 2022 contre 7 089k€ sur l'année 2021).

Si la baisse du taux de rotation constatée sur les logements (9,06% sur l'année contre 9,65% en 2021) a été un facteur positif, ces bons résultats sont surtout le fruit des démarches commerciales plus offensives menées, dans un contexte de marché locatif détendu et malgré la pression des préavis réduits (53,51% de préavis inférieurs ou égaux à 1 mois). À titre d'exemple, l'opération de reconquête menée sur CANTELEU qui s'est traduite par l'adaptation du niveau de loyer d'une typologie de logements particulièrement difficile à relouer (faux type 4) sur 3 résidences et la création d'un logement témoin, a permis d'inverser la tendance sur ce site : 30 des 45 logements vacants ont été reloués au cours de l'année 2022.

La durée d'immobilisation des logements diminue aussi (103,44 jours en 2022 contre 107,12 jours en 2021 tout en restant plus longue qu'avant la crise sanitaire de 2020).

La part des logements voués à la démolition a fortement baissé passant de 5,88% en 2021 à 1,09% en 2022 et la perte financière en découlant également : 261 134€ contre 362 152€.

La part de la vacance de plus de 3 mois hors démolition (64,41% en 2022) reste importante et difficile à endiguer notamment sur certains sites identifiés comme en déficit d'attractivité lié à l'environnement, à la concurrence, à la configuration des logements ou leur accessibilité par rapport aux souhaits des demandeurs. Cette vacance est particulièrement accentuée en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville avec 75,55% des logements vacants, où le taux de rotation de 9,59% est plus élevé que sur l'ensemble du parc.



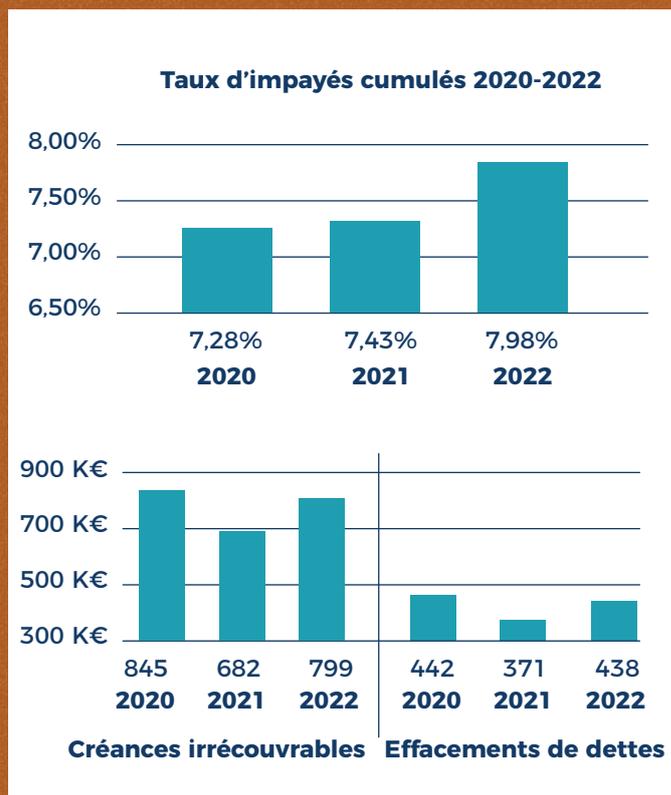
Jeune couple qui emménage résidence Cité Verte à Canteleu

SITUATION DES IMPAYÉS

Avec une inflation de 5,90% en 2022, les conditions économiques des locataires se sont dégradées. Ce contexte accroît les difficultés pour payer les loyers et charges. Parallèlement, des ménages salariés expriment des difficultés naissantes à payer leur loyer, malgré les accompagnements mis en place par les services.

Les chiffres reflètent une dégradation de la situation financière des locataires depuis plusieurs années, ayant été amplifiée à la sortie de la crise COVID-19, avec la fin progressive des aides liées à l'état d'urgence sanitaire.

Après avoir enregistré une baisse en 2021, du fait des restrictions sanitaires de 2020, ayant un temps freiné toutes les mesures d'expulsion des locataires en impayés, le niveau des créances irrécouvrables et des effacements de dettes est reparti à la hausse en 2022.



ACHATS RESPONSABLES

En 2022, les dépenses d'investissement ont atteint 58,6M€ (81,7M€ budgétés) dont 38,1M€ pour le patrimoine locatif existant, 19,2M€ pour le développement de l'offre, avec la réception des résidences de Tancarville (14 logements), Offranville (4 logements), Boos (8 logements), Saint Étienne du Rouvray (43 logements), et Caudebec les Elbeuf (64 logements). Par ailleurs 1,3M€ ont été investis pour les établissements d'accueil de publics spécifiques (étudiants, résidence autonomie).

En retrait par rapport à 2021, plusieurs facteurs ont impacté l'activité du BTP sur l'année 2022 :

- Allongement des délais d'approvisionnement qui retarde le démarrage des travaux et en ralentit le rythme et donc les dépenses associées ;
- Prolongation des délais d'instructions des autorisations d'urbanisme ;
- Report de signature de contrats en VEFA ;
- Apparition de désordres techniques prolongeant la durée des études.

Le plan pluriannuel d'investissements pour la rénovation du patrimoine sur la période 2023-2025, présenté en Conseil Central de Concertation Locative de décembre 2022 puis validé par le Conseil d'Administration en janvier 2023, consacre une enveloppe complémentaire de 45M€ eu égard à la hausse des coûts des travaux, l'intégration de travaux supplémentaires au titre de la sécurité du patrimoine, et enfin pour tenir compte des orientations nationales en matière de transition énergétique induites par la réforme des DPE de 2021, la Loi Climat et Résilience et enfin la Stratégie Nationale Bas Carbone.

Sur la plupart des marchés en cours, l'inflation a été amortie par les clauses de révision de prix, dont la pratique est généralisée, selon les besoins, dans les achats de l'Office depuis la crise de 2008. Cette démarche permet de tenir compte de l'évolution des indices macroéconomiques propres aux activités de chaque entreprise dans le prix des prestations réalisées.

En tant qu'acteur majeur du Département, habitat 76 a également accompagné les entreprises face à certaines hausses singulières de ces coûts. Ainsi, sur demande justifiée certains prix unitaires d'accord cadre à bons de commande ont été revalorisés par avenant. Il a également été proposé aux entreprises en difficultés une convention d'indemnisation en application de la théorie de l'imprévision, finalement non sollicitée du fait de la révision des prix.



Le SPASER habitat 76

134 MARCHÉS

ont été notifiés pour
162,2M€ HT (193,5M€ TTC)

65% DES MARCHÉS

attribués à des PME

79% DES MARCHÉS

attribués à des entreprises
normandes, soit 95M€

89 MARCHÉS

attribués aux entreprises de
la filière Bâtiment pour 102,3M€ HT
(92% des 111,6M€ initialement prévus)

215 ACTES DE SOUS-TRAITANCE

pour 15,9M€

51 139 HEURES D'INSERTION

soit 33 Équivalents Temps Plein

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Contribuer à une économie durable

ECO 1 : Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2020	2021	2022	Tendance
Ratio d'autofinancement net HLM (%) (1)	18,05	13,1	11,34	☹️
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation				
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (€/logt) (2)	1 598	2 099	1 866	☹️
Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements (3)				
Investissement annuel moyen (€)	42 299 361	30 288 941	28 438 342	☹️
Par logement acquis ou produit (€/logt)	147 226	167 584	178 602	
Équilibre financier moyen des opérations (neuf) (4)				
Fonds propres (%)	23	12,9	18,9*	
Emprunts (%)	68,1	83,4	74,8	😊
Subventions (%)	8,9	3,7	6,3	
Montant moyen des fonds propres investis par logement neuf (€/logt)	37 029	17 711	34 394	
<i>* avec un maximum de 25% de fonds propres par opération</i>				
Équilibre financier moyen des opérations (Réhabilitation)				
Fonds propres (%)	15,52	19,12	22,74*	
Emprunts (%)	79,38	80,19	72,55	😊
Subventions (%)	5,1	0,69	4,72	
<i>* avec un maximum de 30% de fonds propres par opération</i>				
Taux de recouvrement (%)	98,15	98,55	97,50	☹️

	2020	2021	2022	Tendance
Taux de vacance (en % du parc) (5)				
Taux de vacance totale (%)	4,65	4,53	3,88	
Moins de 3 mois en exploitation (%)	0,95	0,79	0,60	
Plus de 3 mois en exploitation (%)	2,29	2,23	1,81	😊
Taux de vacance pour motifs techniques (%)	1,41	1,50	1,46	
Dont taux de logements neutralisés définitivement (%)	0,24	0,25	0,04	
ECO 2 :				
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs				
Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes (en k€) <i>Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.</i>				
Fournisseurs et prestataires (6)	109 056	130 749	105 774	
Administrations fiscales	26 286	26 925	27 454	
Banques (7)	8 840	10 948	13 438	😐
Actionnaires	na	na	na	
État (cotisations à des fins redistributives)	1 001	939	989	
Salariés	29 933	31 546	31 423	
Délais de paiement fournisseurs				
Délai moyen de paiement des fournisseurs (Nb jours)	21	24	23	😊
Part de factures payées dans les délais (%)	87	82	86	

(1) L'autofinancement net diminue en 2022 (-2,08M€) essentiellement en raison de l'augmentation des charges financières (+2,5M€) et de la taxe foncière (+0,7M€) que les ressources « alternatives » (vente de certificats d'économies d'énergies et dégrèvements de taxe foncière) n'ont pu compenser (+1,2M€).

(2) La diminution entre 2021 et 2022 s'explique par une diminution des dépenses en réhabilitation du patrimoine, et plus particulièrement en travaux de réhabilitation énergétiques et programmes confort.

(3) L'évolution constatée s'explique par la réduction de l'activité de production de logements neufs ces dernières années. À contrario, il est constaté une augmentation du coût de construction des logements produits.

(4) Le poids des fonds propres injectés dans les opérations livrées en 2022 (18,9%) tient compte de la livraison du foyer APF à Canteleu, opération financée sans fonds propres de l'Office.

(5) Réduction du nombre de logements vacants entre 2021 et 2022, notamment au titre de la vacance commerciale.

(6) Baisse expliquée par la diminution des dépenses d'investissements entre 2021 et 2022, tant en constructions neuves qu'en réhabilitation du patrimoine.

(7) Hausse expliquée par l'évolution des taux d'intérêts des emprunts souscrits par l'Office au cours de l'année 2022, notamment le taux du livret A et l'inflation.





SOCIÉTAL

Enrichir les lieux de vie et le parcours résidentiel

Développer l'offre de la location
à l'accession

Animer le lien social et la proximité

Le défi du vieillissement
et du handicap

ATTRIBUTIONS ET PARCOURS RÉSIDENTIEL

Le nombre de logements attribués par la Commission d'Attributions des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements diminue (2 831 contre 2 927 en 2021), principalement par la baisse du taux de rotation. Par ailleurs, le nombre de nouveaux logements mis en location n'augmente que légèrement par rapport à 2021.

L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENTS ET LES PROFILS DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

La demande de logements ne cesse de progresser avec 46 334 demandes en attente sur le Département de Seine-Maritime au 31 décembre 2022, soit une augmentation de 13%, dont 28,14% ayant une ancienneté supérieure à 18 mois (contre 20% en 2021). Il convient de souligner que près de la moitié des demandeurs est déjà logée dans le parc social.

Les services de l'Office, guichet enregistreur, ont été beaucoup plus mobilisés : 1 264 demandes ont été enregistrées directement par habitat 76 contre 927 en 2021.

Il devient de plus en plus difficile de répondre à la demande exprimée au regard de l'écart qui se creuse entre le nombre de demandeurs de petits logements et l'offre disponible (44% de personnes seules parmi les demandeurs et seulement 16% de T1 et T2). En outre, les services de l'Office se heurtent à une exigence accrue de la part des demandeurs : 3 337 refus ont été enregistrés par la CALEOL en 2022 contre 3 089 en 2021. Les motifs de ces refus démontrent une volatilité certaine de la demande : 17,82% sans réponse, 15,34% convenance personnelle, 10,24% relogés par ailleurs.

Les candidatures déposées sur l'agence en ligne n'échappent pas à ce phénomène avec un taux de refus des propositions de 48,31% alors même que le demandeur sélectionne lui-même les biens qui l'intéressent au préalable.

Enfin, les réservataires sont confrontés aux mêmes difficultés : près de la moitié des logements initialement réservés ont été repris ou remis à la disposition de l'Office faute de candidats. Ainsi, la part des attributions réalisée sur désignation de l'Office reste importante (71,35% en 2022).



À l'image de Yacin, l'Office reçoit de plus en plus de demande de petits logements pour des personnes seules.

LES PROFILS DES ATTRIBUTAIRES ET ORIENTATIONS D'ATTRIBUTION

Dans ce contexte économique difficile, habitat 76 répond à ses obligations et assure son rôle social avec constance en logeant de façon prioritaire les ménages aux ressources modestes. Toutefois, si l'analyse de l'occupation du parc reste dans l'ensemble satisfaisante aujourd'hui, la paupérisation des nouveaux entrants et des locataires en place qui se poursuit, constitue un risque réel de déséquilibre des ensembles immobiliers dans l'avenir.

À l'échelle du parc :

- 34,34% des attributions ont été prononcées au bénéfice de familles monoparentales (19,67% des occupants, et 24,83% des demandeurs) ;
- 38,23% des attributaires perçoivent des ressources autres que des salaires ou retraites (32,63% des occupants et 33,76% des demandeurs) ;
- 39,15% des attributaires ont des ressources inférieures à 20% des plafonds (26,73% des occupants et 45,35% des demandeurs) ;
- 79,37% des attributaires ont des ressources inférieures à 60% des plafonds (63,69% des occupants et 75,04% des demandeurs).

En Quartier Prioritaires de la Politique de la Ville, le rééquilibrage voulu par la Loi Égalité Citoyenneté reste difficile à mettre en œuvre : 43,06% des attributaires perçoivent des ressources inférieures à 20% des plafonds, 39,29% perçoivent des ressources autres que salaires et retraite, 32,26% des attributions ont été réalisées au profit de familles monoparentales. Il reste difficile d'attirer en QPPV des ménages avec des ressources supérieures aux plafonds (PLUS). En effet, seulement 21 attributions ont été réalisées avec un dépassement de plafond autorisé soit 0,74% des attributions totales contre 1,12% en 2021.

Composition familiale (en %)



Niveau de ressources (en %)



Les obligations réglementaires globalement respectées :

En 2022, habitat 76 a largement rempli ses obligations relatives à l'accueil des publics prioritaires, en allant bien au-delà des objectifs de la Loi Égalité et Citoyenneté (à minima 25% des attributions annuelles) : leur part représente 35,72% des 2 018 attributions réalisées sur désignation des candidats par l'Office.

Dans le cadre de la gestion du contingent préfectoral déléguée par les Services de l'État, 487 attributions ont été réalisées dont 6 au profit de ménages reconnus prioritaires au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) et 88 au profit de sortants d'hébergement contribuant ainsi à la fluidité des structures.

Dans la recherche de la mixité sociale, 64,47% de ces attributions ont été réalisées hors des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

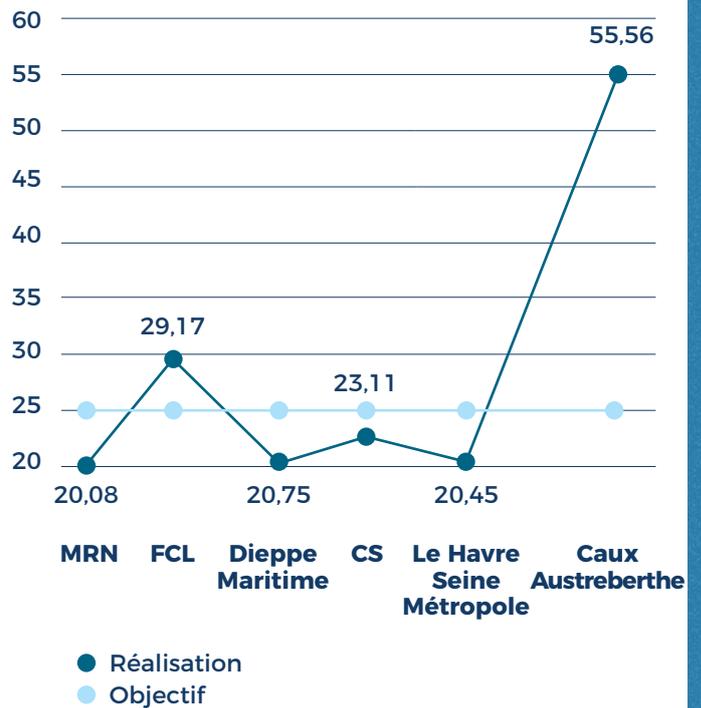
À noter toutefois une forme de concurrence qui s'exerce entre les publics prioritaires et une difficulté à répondre aux différentes sollicitations des associations (relogement des familles UKRAINIENNES, CADA, ...) les besoins exprimés portant souvent sur des logements de petites typologies peu représentés dans le parc et sur des secteurs géographiques identiques, proches des services et des transports en commun.

Concernant le renforcement de la mixité sociale recherché par la Loi Égalité Citoyenneté au niveau des intercommunalités en fonction du niveau de ressources des ménages (1^{er} quartile), l'Office progresse sur l'ensemble des EPCI en franchissant le seuil des 20% (source USH). L'objectif de 25% reste difficile à atteindre compte tenu de l'absence de petits logements (au regard notamment du profil des demandeurs avec 44% de personnes seules) et de la vigilance nécessaire sur certaines résidences, qui bien que situées hors QPPV présentent malgré tout des fragilités en termes de peuplement.

- **20,51% (source USH-SNE) des attributions réalisées hors Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont inférieures au 1^{er} quartile (à noter que le pourcentage tous bailleurs confondus s'élève à 18,24%)**
- **75,34% des attributions réalisées en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont supérieures au 1^{er} quartile.**

En dehors des QPPV (en %)

Au moins 25% des attributions annuelles sont consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est < Q1



Dans les QPPV (en %)

Au moins 50% des attributions (décisions CAL) sont consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est > Q1



MRN : Métropole Rouen Normandie
CS : Caux Seine
FCL : Fécamp Caux Littoral

La généralisation de la gestion en flux des réservations des logements sociaux, mesure introduite par la Loi ELAN du 23 novembre 2018 et dont la date d'entrée en vigueur a été reportée par la Loi 3DS à fin novembre 2023, doit apporter davantage de souplesse et devrait permettre de mieux articuler les objectifs d'accueil des publics prioritaires et de rééquilibrage.

L'accès des jeunes au logement social assuré :

La part des jeunes ménages (<30 ans) représente 33,2% des nouveaux entrants ; pourcentage constant depuis 3 ans alors qu'ils sont 24% dans la demande.

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL, LEVIER D'ADAPTATION DE L'OFFRE ET LA DEMANDE

Habitat 76 s'est toujours positionné dans la logique d'accompagner ses locataires dans leur parcours de vie et une attention toute particulière est portée aux demandes de mutation en raison d'un loyer trop élevé ou pour une problématique de santé ou de handicap.

Conformément à l'engagement pris dans la Convention d'Utilité Sociale, les mutations effectives au sein du parc représentent 15,59% des attributions sur l'année 2022 et 1 087 des attributions validées par la CALEOL (38,40%) ont été faites au bénéfice d'un locataire en provenance du parc social.

La mobilité voulue par la Loi Égalité Citoyenneté est également prise en compte : 9 953 locataires d'habitat 76 (34,88% des occupants) sont en situation de sous occupation au 31 décembre 2022 dont 3 573 non protégés (12,57% des locataires). Par délibération du 14 janvier 2022, le Conseil d'Administration de l'Office a adopté les modalités générales de mise en œuvre de l'examen de l'occupation des logements et a retenu, compte tenu de l'évolution du marché, le principe de la mise en œuvre d'une démarche de mobilité contrainte telle que prévue par la loi MOLLE, exclusivement pour les locataires non protégés dans un pavillon de type 4 et plus ainsi que la remise en location systématique de ces biens en cas de libération.



Le Clos de Sissi à Sassetot le Mauconduit.

DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET ADAPTATION AUX BESOINS LOCAUX

CONTRIBUTION A L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES

En tant que partenaire des collectivités territoriales, l'Office a participé à différentes réflexions menées localement et destinées à contribuer au développement et l'attractivité des territoires :

- Ateliers et groupes de restitution des différentes phases du futur Plan Local de l'Habitat de la collectivité Caux Seine Agglomération,
- Comité Technique et de Pilotage des "Petites villes de demain" au Trait et Duclair, à Cany-Barville et Saint Valéry en Caux,
- Projet de Territoire de la communauté de communes Plateau de Caux,
- Groupe de travail Le Havre Seine Métropole sur la problématique du logement des jeunes,
- Accueil des gens du voyage sur différents secteurs de la Seine Maritime.

Au titre de la programmation, les agréments ont concerné :

- 24 logements individuels au titre du Plan Départemental de l'Habitat,
- 25 logements dans le périmètre de l'agglomération de Dieppe Maritime,
- 67 logements sur la commune de Bois Guillaume (Métropole Rouen Normandie) en déficit de logements sociaux,
- 38 logements sur Le Havre Seine Métropole, avec des commerces en pied d'immeuble sur la commune de Gainneville, pour répondre à la redynamisation de son centre-bourg, suivant la sollicitation de la commune,
- La construction d'un nouveau Foyer d'Accueil Médicalisé sur le site de l'IMS de Bolbec (Caux Seine Agglo), avec une ergonomie totalement adaptée au handicap des résidents et à leur vieillissement.



Résidence des Bruyères à Saint-Étienne du Rouvray.

DÉVELOPPEMENT D'OFFRES ADAPTÉES

DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER ET DE L'OFFRE À TOUS LES PUBLICS

La résidence APF de Canteleu avec 14 logements destinés aux personnes porteuses de handicap, a été réceptionnée sur 2022. En parallèle, habitat 76 poursuit ses études concernant l'habitat inclusif en multipliant les actions :

- La mise à l'étude d'un projet de partenariat inclusif, validé en bureau du conseil d'administration, prévoyant la mise à disposition d'un local d'animation et de 8 logements en résidence collective à destination des associations de la Vallée d'Or, l'Association des Paralysés de France et l'Institut Médico-Social de la commune de Bolbec, pour les publics spécifiques (financement ASV);
- L'engagement d'études pour la réalisation de logements de plain-pied ou accessibles destinés à l'accueil de seniors autonomes dans le cadre d'un financement ASV en réponse aux sollicitations des communes Les Authieux sur le Port Saint Ouen, Saint Nicolas d'Aliermont et Confreville l'Orcher.

Par ailleurs, l'Office poursuit le partenariat engagé avec le CROUS par la mise à l'étude d'un projet de construction d'une résidence étudiante d'environ 85 logements sur la commune de Rouen.

Une étude sur la thématique de « l'habitat de demain » a été menée sur l'ensemble des résidences construites entre 2017 et 2021 auprès d'un panel de résidents. L'étude a pris en compte un large éventail de critères, mêlant :

- Les critères ayant permis le choix du logement actuel : notamment le degré d'importance porté à l'état neuf du logement, la taille du logement, ses extérieurs, le niveau des loyers et charges en fonction du lieu d'implantation du logement, le nombre de chambres, l'école à proximité, ...
- Les critères qui pourraient orienter leur choix futur de logement : le degré d'importance donné aux aménagements des espaces (salle de bain équipée et meublée), les produits et services souhaités dans l'environnement proche du logement, ...

Les résultats seront pris en compte dans le cadre des futurs projets immobiliers.



Partenariat avec l'ARRED pour développer l'habitat inclusif.

MISE EN VALEUR DE DISPOSITIFS ADAPTÉS

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale "hors les murs".

Dans le cadre de la réforme de l'hébergement portée par l'État, habitat 76 a été sollicité par le CAPS (Comité d'Action et de Promotion Sociale) pour le déploiement des dispositifs CHRS « hors les murs ». Ce dispositif vise à faire bénéficier à l'occupant d'un logement avec le même suivi qu'en structure classique CHRS. Une première phase de test a été lancée ciblant, un public déjà occupant d'un logement de l'Office (7 locataires) et un public actuellement hébergé en CHRS et pour lesquels 3 logements seront mis à disposition de l'Office, en autonomie, avec le même accompagnement par le CAPS. Dès octobre 2022, 3 logements avec des personnes seules et 2 logements avec un adulte et 1 enfant ont intégré le dispositif. Les mesures sont prises à différents stades de la procédure judiciaire avec des profils différents afin d'enrichir cette phase de test et d'appréhender le meilleur moment de l'intervention d'un tel dispositif.



Convention avec deux associations pour l'accompagnement des publics en difficultés psycho-sociales

Afin de proposer des solutions à un nombre croissant de locataires en grandes difficultés psychologiques générant des modes d'occupation du logement inappropriés, potentiellement source de troubles de voisinage, l'Office s'est engagé en 2022, via la signature de conventions avec 2 partenaires associatifs. Deux types d'intervention sont notamment prévues :

- L'une portant sur l'accompagnement de personnes connaissant des troubles psychologiques graves entraînant l'isolement et des risques pour la personne elle-même ou le voisinage,
- L'autre portant plus particulièrement sur l'accompagnement de personnes souffrant du syndrome de Diogène.

Les chantiers éducatifs

Sur Oïssel Boieldieu, une placette a été en partie rénovée dans le cadre d'un chantier éducatif avec l'APRE (Aide Personnalisée au Retour à l'Emploi) et sur Sotteville-Lès-Rouen se poursuit l'action conjointe entre la Mairie, Interm'aide Emploi et le Foyer du Toit Familial visant à la rénovation de logements via le dispositif d'Auto-Réhabilitation Accompagnée.

Ces actions spécifiques ont pour double intérêt d'améliorer les conditions de vie des locataires tout en permettant à certains d'entre eux (jeunes ou adultes) d'acquérir de nouvelles compétences et potentiellement de retrouver, à terme, un emploi.



Loïkos

Dans le cadre de l'appel à projet du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL), le partenariat avec l'association CAPS est entré dans sa 2^{ème} année dans le cadre du projet Loïkos.

Ainsi, 7 logements à destination de personnes sans domicile fixe ont été attribués. Un accompagnement pluridisciplinaire est mis en place afin de répondre aux besoins de la personne en difficulté en tenant compte également de sa temporalité.

Fin 2022, 2 candidats « Loïkos » sont passés un dispositif Allocation Logement Temporaire (ALT) à un dispositif en InterMédiation Locatif (IML) après seulement 6 mois. L'objectif final étant l'obtention de bail autonome pour les 7 candidats.

ACTIONS EN FAVEUR DE L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ

La programmation de travaux en matière d'accessibilité des bâtiments sur l'année 2022 se caractérise, d'une part, par l'achèvement de la campagne de modernisation / remplacement des ascenseurs existants, qui a porté sur 24 résidences et 74 équipements, d'autre part, avec le démarrage des travaux de création d'ascenseurs sur 1 résidence (Darnetal Immeuble Indigo).

En outre, dans le cadre de la politique de maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap, des travaux d'adaptation des logements à la demande sont réalisés. À ce titre, 88 logements ont pu bénéficier de travaux pour un montant de 352 000€ améliorant ainsi leur accessibilité.



Résidence inclusive "Salammbô" à Rouen

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER DES LOCATAIRES

LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT, DE FINANCEMENTS ET D'AIDES ET L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR LES ATTRIBUTAIRES

APL : La réforme du calcul de l'Aide Personnalisée au Logement impacte la solvabilité des locataires

Les principes de la réforme engagée au 1^{er} Janvier 2021 dite de « contemporanéisation » sont les suivants :

- Calcul du montant de l'aide en prenant en compte les ressources des 12 derniers mois alors qu'il était, jusqu'à présent, basé sur les ressources N-2 ;
- Lors de la demande d'ouverture des droits, les ressources des allocataires seront récupérées automatiquement par la CAF auprès de leur employeur, des impôts, des organismes sociaux pour permettre le calcul du montant de l'aide au logement. Ce montant est ensuite actualisé tous les 3 mois auprès de chaque bénéficiaire.

La philosophie du nouveau système est de s'ajuster rapidement aux situations réelles et verser le juste droit aux ménages qui en ont le plus besoin. Certains effets appellent cependant à la vigilance :

- Des variations du montant de l'aide chaque trimestre peuvent être importants et difficiles à anticiper pour ceux dont la situation financière n'est pas stable.
- Des écarts peuvent être constatés entre l'APL estimée pour les nouveaux entrants lors de l'examen de la demande de logement et l'entrée dans les lieux, susceptibles d'engendrer des difficultés financières.

Ainsi, le nombre de locataires bénéficiaires diminue (50,4% en 2022) depuis 2020 (54,6%), le montant total de l'APL versée depuis la mise en œuvre de la réforme baisse également, et la part des loyers quittancés couverte par cette aide passe de 25,49% fin 2020 à 21,72% fin 2022. Cette érosion constatée au niveau national sur la 1^{ère} année dans le parc social, tend à se stabiliser en 2022.

Dispositifs d'accompagnement des nouveaux entrants.

Les aides : Le volume de dossiers FSL est en baisse sur 2022 et se recentre sur les situations les plus précaires en lien avec les conditions d'éligibilité qui sont plus difficiles à réunir : les plafonds de ressources n'ont pas été revus à la hausse depuis plusieurs années (celui-ci a été modifié en janvier 2023 : 1 211€ pour une personne seule contre 1 000€ en 2022). Par conséquent, 9,22% des 2 831 attributions prononcées par la CALEOL ont été réalisées avec une aide financière pour le versement du dépôt de garantie et, ou le 1^{er} loyer contre 10,45% en 2021.

19,57% des attributions validées par la CALEOL ont été réalisées avec une garantie en 2022 contre 25,08% en 2021.

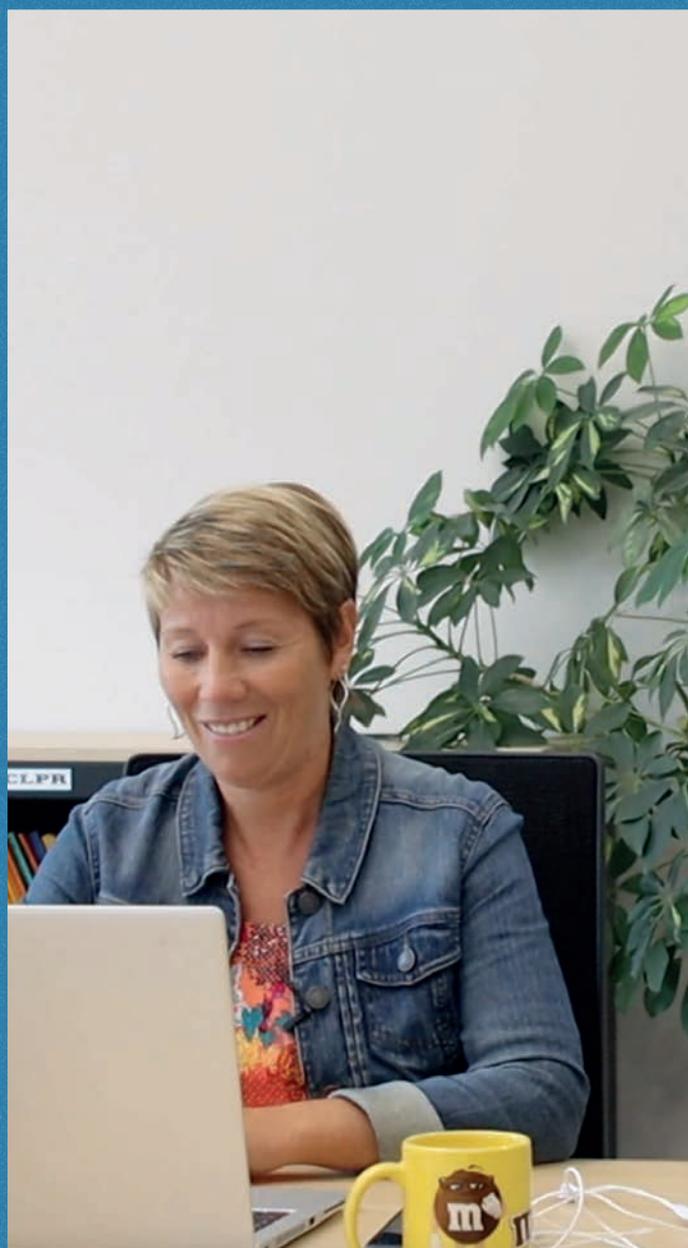
Nature des Garanties	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FSL	655	510	532	451	511	370
1%	980	951	298	19	75	46
FDGCL	115	120	84	110	148	138
Total	1750	1581	914	580	734	554

FSL : FSL (D.G., 1^{er} loyer),
1% : Collecteur du 1% logement,
FDGCL : Fonds Départemental de Garantie et caution des loyers,

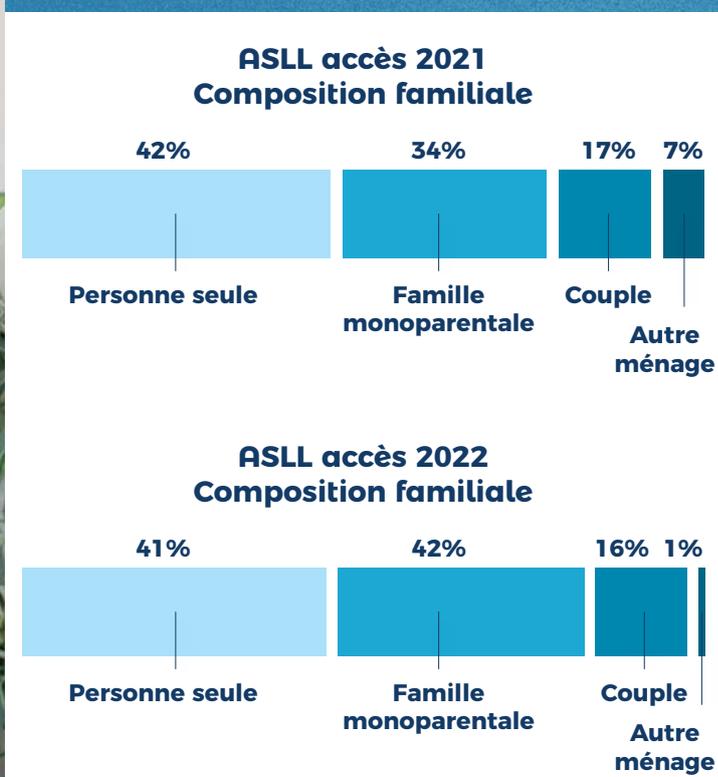
L'accompagnement : En cas de difficulté détectée lors de l'instruction du dossier logement, une évaluation sociale et financière est déclenchée (392 en 2022), pouvant conduire à un suivi rapproché mis en œuvre par une Chargée de Coordination Sociale (341 en 2022) ou un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) mis en place dans le cadre du FSL ou l'ADVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement : 152 en 2022).

Ces deux types d'accompagnement sont en augmentation sur l'année 2022 et concernent notamment les familles monoparentales en augmentation de l'ordre de 8 points.

En dehors de ces dispositifs, tous les nouveaux entrants en impayé de loyer bénéficient d'un suivi lors de l'accès au logement en lien avec les différents partenaires (CCAS, CMS, CAF...). Celui-ci est réalisé par échanges téléphoniques ou visites à domiciles afin de faciliter le déclenchement de l'ensemble des droits et aides auxquels les locataires peuvent prétendre.



Alexandra Jaeckens, responsable de cellule encaissement et recouvrement



LES AIDES FINANCIÈRES DANS LE CADRE DU RECouvreMENT ET LE MAINTIEN AU LOGEMENT ET LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT EN FAVEUR DES PUBLICS EN PRÉCARITÉ SOCIALE

Recouvrement amiable

Face aux difficultés croissantes des ménages dans la gestion des mesures liées aux impayés, notamment les commandements de payer non honorés et les procédures déclenchées auprès des huissiers restant infructueuses, l'équipe terrain du service contentieux a été renforcée avec l'intégration d'un nouveau binôme administratif-terrain. 6 collaboratrices sont ainsi chargées de maintenir le lien avec les ménages concernés.

Aides financières

Le montant des aides financières continue de diminuer depuis plusieurs années suite aux modifications des règlements intérieurs du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) ou du locapass.

Le locapass n'est plus attribué aux nouveaux entrants depuis mai 2019. Les garanties des nouveaux entrants de 2019 ne sont donc plus actives (5 garanties collecteurs mises en jeu en 2022 pour 8 000€ contre 40 mises en jeu pour 35 000€ en 2021).

Pour les cautionnements FSL, le changement du règlement intérieur en avril 2018 a réduit les mises en jeu de garantie ainsi que les aides au maintien. En effet, le cautionnement couvre dorénavant 6 mois de loyers sur une période de 24 mois au lieu de 9 mois sur une période de 36 mois. De ce fait, les dossiers aboutissent de plus en plus sur des procédures contentieuses, compte tenu de l'obligation d'adresser un commandement de payer à l'issue de 6 mois d'impayés. Le rallongement de ces délais a donc eu pour effet de diminuer les mises en jeu des garanties (26 757€ contre 30 509€ en 2021, soit -12,30%).

Par ailleurs, les conditions d'éligibilité pour le FSL maintien sont de plus en plus difficiles à réunir. En effet, les plafonds de ressources du FSL n'avaient pas été revus depuis plusieurs années alors que les minimas sociaux ont augmenté, particulièrement en 2022, ainsi que les charges du logement telles que l'énergie et l'eau, ayant pour conséquences un taux d'effort (40%) difficilement éligible au dispositif.

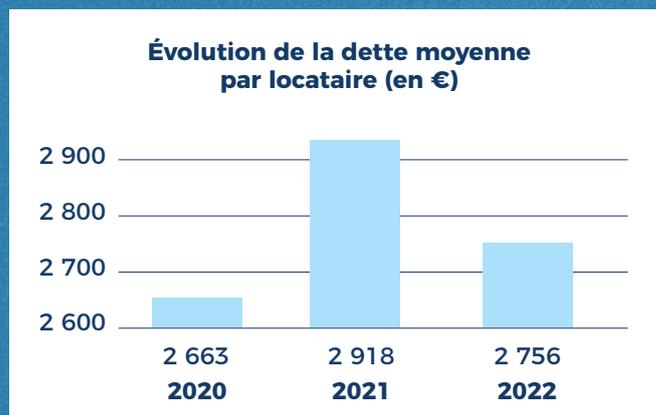
Les plafonds de ressources pour le FSL maintien ont été réévalués à la hausse au 1^{er} janvier 2023. Pour une personne seule, le plafond est passé de 1 000€ à 1 211€.

	2020	2021	2022
Demandes d'aides financières FSL :			
Accordées	12	23	9
Refusées	6	6	6
En attente de décision	5	4	2
Montant des aides perçues au titre du maintien (en €)	14 054	37 687	16 441

CONTENTIEUX

Contentieux présents

Malgré une diminution de la dette moyenne par locataire en 2022, celle-ci reste plus élevée qu'en 2020, reflet d'une situation dégradée sur des publics déjà fragiles impactés par la succession de crises et la fin de plusieurs dispositifs d'aides mis en place pendant la période COVID.



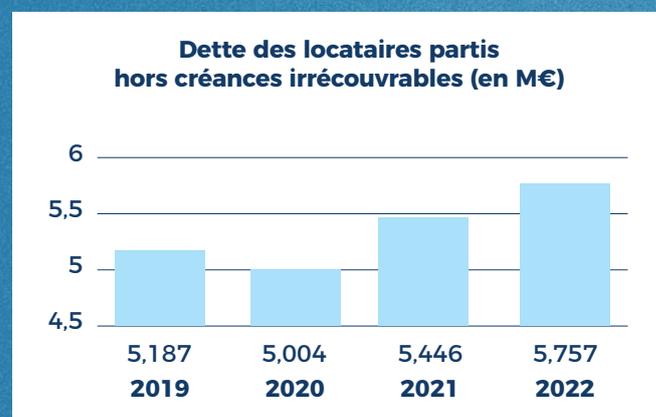
Dossiers en contentieux	441	540	702
Commandements de payer	441	247	422
Assignations	270	269	331
% dossiers partis en commandement de payer	46%	46%	60%
% dossiers partis en assignation	61%	50%	47%
	2020	2021	2022

Ainsi, une évolution des dossiers passant du recouvrement amiable au recouvrement contentieux est à noter, davantage nuancée au niveau des commandements de payer et des assignations.

Les décisions de résiliation de bail poursuivent leur hausse en 2022 avec 241 dossiers, contre 229 en 2021 et 224 en 2020.

Contentieux partis

La dette des locataires partis est en augmentation pour la 2^{ème} année successive à la suite de l'arrêt des procédures en cours en 2020.



Externalisation des dossiers	2020	2021	2022
Taux de recouvrement	6%	11%	10%
Taux prévisionnel de recouvrement	22%	41%	34%
Taux de créances irrécouvrables	41%	34%	47%

Cependant, l'engagement de procédures à l'encontre de locataires partis avec une dette locative a tendance à diminuer (10 en 2022 contre 71 en 2019), car les actions ont été recentrées sur des dossiers avec des tranches de dettes supérieures à 3 000€, couplées à une probabilité de recouvrement plus élevée.

PRÉVENTION DES EXPULSIONS

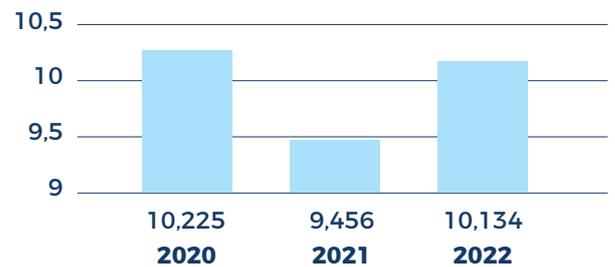
Une expulsion est toujours un constat d'échec et elle n'est activée qu'à l'encontre des locataires de mauvaise foi. C'est pourquoi l'Office travaille en amont et en prévention de toute situation difficile, avec l'objectif de maintenir les locataires dans leur logement et de les accompagner dans la résolution de leurs difficultés sociales et financières. Néanmoins, il est important de faire comprendre aux débiteurs qui ne participent pas aux actions déployées qu'il n'existe pas d'impunité, notamment eu égard aux autres locataires qui règlent parfois avec difficultés leur loyer.

Ainsi, le nombre de concours de la force publique accordés en 2022 est en augmentation :

- 2022 : 93 concours, pour 35 expulsions, dont 3 pour des infractions RGL ;
- 2021 : 35 concours, pour 21 expulsions, dont 5 pour des infractions RGL ;
- 2020 : 47 concours, pour 9 expulsions, dont 1 pour une infraction RGL, avec une trêve hivernale prolongée, et des restrictions des concours de la force publique dans le cadre de la crise sanitaire.

La dette moyenne des locataires concernés par les expulsions est également à la hausse :

La dette locative moyenne des expulsions (en k€)



Christine Le Bihan, gestionnaire de recouvrement auprès des locataires

LES CHARGES LOCATIVES

L'année 2022, marquée par un contexte d'augmentation globale des coûts, voit les charges récupérables augmenter de plus de 7% par rapport à 2021, passant de 32,9M€ à 35,3M€. Les raisons principales sont :

- Les Réseaux de Chauffage Urbains dont ceux en 100% GAZ (Le Havre-Caucriauville et Fécamp) concernant le chauffage et le réchauffage de l'eau ayant augmenté de 1 327k€ ;

Ce poste de dépenses tient compte du « bouclier tarifaire », dispositif permettant de limiter à la hausse des prix de l'énergie sur la facture des consommateurs, mis en place depuis la fin de l'année 2021 par le gouvernement. Initialement, celui-ci concernait uniquement les tarifs réglementés de gaz des logements bénéficiant d'installations individuelles, à l'exclusion de logements dépendant d'un chauffage collectif alimenté de gaz dont le prix est indexé sur les prix du marché.

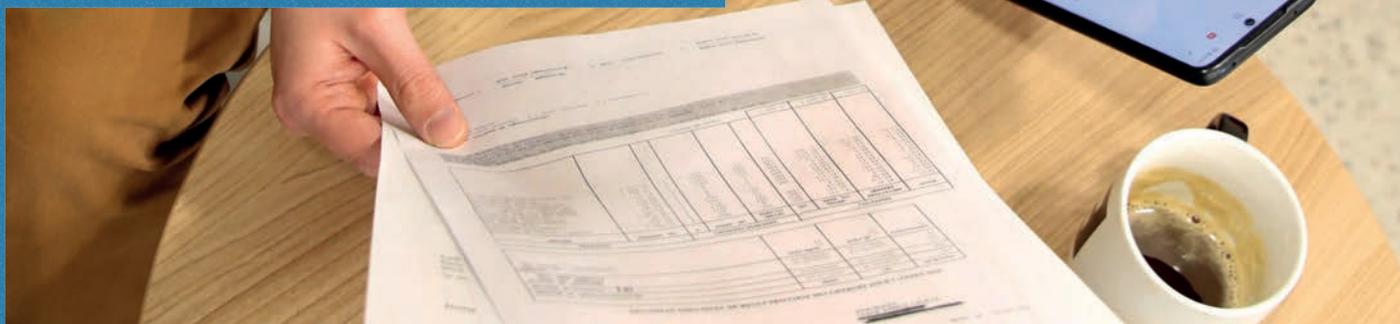
Le dispositif a été étendu par le décret n°2022-514 du 9 avril 2022 aux autres logements, dont les logements sociaux chauffés au gaz par un réseau de chaleur, et par conséquent, non éligibles au tarif réglementé de vente. Ils bénéficient non d'un gel des tarifs, mais d'une compensation visant à couvrir la hausse des prix de marché. Cette compensation est automatiquement répercutée par habitat 76 sur les charges récupérables des locataires qui n'ont pas de démarches à effectuer, et calculée sur la base des consommations de gaz pour la période du 1^{er} novembre 2021 au 30 juin 2022.

Ce bouclier tarifaire, déjà prolongé par le Gouvernement jusqu'au 31 décembre 2022 pour le gaz et jusqu'au 1^{er} février 2023 pour l'électricité, est reconduit pour l'année 2023 avec des hausses limitées des tarifs du gaz et de l'électricité de 15%.

Pour ce qui est des logements collectifs dont les contrats sont gérés par habitat 76 : le contrat de gaz négocié au cours le plus bas en 2020 à prix fixe (hors abonnement et taxes) pour la période 2021-2022 s'est trouvé malgré tout impacté à la suite des évolutions réglementaires, notamment les frais de stockage d'acheminement et de CEE. Cependant, les locataires n'ont pas subi le choc des prix en 2022 qui interviendra en 2023, ce contrat ayant dû être remis en concurrence en 2022.

En effet, le prix de gaz obtenu au cours le plus haut quasiment cette fois-ci (295€/MWh) pour la période 2023-2024 aura des impacts même avec le bouclier tarifaire (rappel 2022 : 47€TTC/MWh bien en dessous de celui du bouclier tarifaire à 88€ en 2022 et 105€ en 2023), de même que ceux de l'électricité (rappel 2022 : prix moyen 182€TTC/MWh contre 173€TTC/MWh en 2021 où le bouclier tarifaire est supérieur).

- La masse salariale récupérable augmentant de 495k€, impactée par les mesures décidées pour préserver le pouvoir d'achats des salariés ;
- La Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères avec 19 nouvelles communes imposables et une réévaluation des valeurs locatives de +3,50%, en augmentation de 212k€ ;
- La fourniture d'eau en augmentation de 280k€ notamment avec les résidences nouvellement réceptionnées.



QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

LES ACTIONS MENÉES EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE

La relation avec le locataire est au cœur du projet d'entreprise d'habitat 76, la réponse aux besoins de ce dernier étant l'essence même de sa raison d'être. Dans une société dont les usages, les comportements face à l'information et la citoyenneté sont en mutation constante, l'Office a poursuivi sa recherche de nouveaux modes d'association des locataires aux prises de décisions les concernant, avec notamment :

- Une dizaine de réunions de consultation publiques dans le cadre de travaux programmés (réhabilitations, programmes confort...);
- 5 rencontres avec les associations et amicales locataires dans le cadre de l'accompagnement des locataires durant des travaux réhabilitations, la prise en main de nouveaux équipements installés dans leur logement, la recherche de solutions à des difficultés rencontrées ;
- Près d'une vingtaine de réunions en pied d'immeuble pour des sujets allant du rappel au Règlement Général des Locations, le traitement de problématiques techniques liées au chauffage, la présentation de logements témoins dans le cadre de travaux de réhabilitation, à des cafés de rencontre entre voisins pour faciliter le bien vivre ensemble.

En complément des actions de terrain, l'Office assure depuis son Siège un service de réponse, sur tous supports de communication, aux sollicitations de ses interlocuteurs externes via son centre de contacts (téléphone, courriers, mails). Des enquêtes de satisfaction, menées ponctuellement ou de façon récurrente, mesurent le maintien de la qualité de service au quotidien. C'est ainsi que 44 enquêtes ont été diligentées : entrée dans les lieux, travaux, entretien technique, et à la sortie.

Elles évaluent l'adéquation des actions et méthodes de l'Office et, le cas échéant, suscitent l'ajustement de certaines démarches.

Les résultats observés sont nuancés même s'ils restent de bons niveaux pour la plupart, au-delà de 80%. Les réclamations techniques constituent l'axe de progrès le plus important sur lequel les services concentrent leurs actions au quotidien. Dans ce cadre, les prestataires jouent un rôle prépondérant qui influe sur la qualité de service rendu.

Ce sont 9 176 interlocuteurs qui ont été accueillis au siège social de l'organisme. L'usage du « multimédia » progresse avec plus de 14 610 sollicitations via l'extranet locataire dont plus de 7 219 reçues par mails et 4 492 nouveaux comptes locataires activés, soit 20 985 au total.

Concernant les 1 180 courriers reçus, le délai moyen de réponse est de 23 jours, bien au-delà de l'objectif de 15 jours, ayant conduit à un audit interne en vue d'un plan d'actions d'amélioration sur 2023.

En complément, un dispositif d'astreinte, destiné à répondre aux problèmes techniques urgents relevant des obligations du bailleur, assure au locataire une écoute permanente en dehors des heures ouvrables 24h/24 7J/7.

Satisfaction globale

	2020	2021	2022
EDL	93,40%	93,36%	93,66%
SDL	84,64%	89,59%	85,94%
Enquête annuelle	82,00%	84,10%	87,90%
Travaux de réhabilitations	76,09%	90,14%	80,55%
Réclamations techniques	65,75%	66,98%	58,65%

Outre les enquêtes de satisfaction, l'Office a mis en œuvre ses engagements de la charte qualité dont la plupart des indicateurs a progressé ou se maintient à un haut niveau.

- **95% des sollicitations sont prises en compte sous 48H ;**
- **90% des locataires sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée ;**
- **79% des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements ;**
- **59% de visites de courtoisie réalisées dans les deux mois ;**
- **47% de visites de conseils réalisées avant le départ ;**
- **81% qualité de service du service d'astreinte.**

Bonus fidélité

104 locataires, remplissant les conditions notamment d'ancienneté dans les lieux (20 ans), ont obtenu des travaux essentiellement d'embellissement dans leur logement en 2022 pour une dépense globale de 75 000€ dont 10% à la charge des bénéficiaires.

Au total, depuis la mise en place de ce nouveau service, ce sont 145 locataires qui en ont bénéficié.



Les équipes de proximité - Le Havre - Caucriauville

ANIMER LE LIEN SOCIAL ET LA PROXIMITÉ

Acteurs majeurs du "mieux vivre ensemble" au quotidien sur les résidences, les équipes de proximité ont organisé 101 animations et temps de partage avec les habitants, sur une trentaine de communes ayant rassemblé près de 1 200 locataires issus de 41 groupes d'immeubles autour de sujets divers tels que la biodiversité (potagers collectifs, éco pâturage...), la rudologie, le compostage, le respect des parties communes et des abords des immeubles, ainsi que des moments festifs, sportifs ou culturels.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 1 : Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2020	2021	2022	Tendance
Croissance de l'offre				
Logements locatifs (%) (1)	0,39	0,17	-0,13	☹️
Offre en structures collectives (en %)	0	1,64	0,25	
Nombre de logements neufs livrés ou acquis (hors accession)	199	126	122	
Nombre de logements anciens acquis	0	103	0	
Répartition des logements neufs et acquis dans l'année				
	nbre - m ²	nbre - m ²	nbre - m ²	☹️
T1	5 - 31	1 - 20	0 - 0	
T2	49 - 47	34 - 49	33 - 44	
T3	88 - 64	46 - 64	49 - 63	
T4	50 - 80	43 - 79	36 - 83	
T5	7 - 95	2 - 99	4 - 94	
T6 et +	0 - 0	0 - 0	0 - 0	
Répartition par catégorie				
« Très social » - PLAI ou équivalents	27	17	13	☹️
« Social » - PLUS ou équivalents	161	108	104	
« Social intermédiaire » - PLS ou équivalents	10	0	5	
« Intermédiaire » - PLI ou équivalents	0	0	0	
« Logements non conventionnés »	1	1	0	
Production en accession sociale				
Logements neufs livrés	0	0	0	☹️
Logements neufs livrés en location-accession	9	16	11	
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)	1 854	2 113	2 167	😊
Nombre de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-	-	-	
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés (%)	-	-	-	
Labels / certifications concernés	-	-	-	
Nombre d'autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	970	1 087	1 175	
Part des autres logements adaptés au vieillesse- ment et/ou au handicap (%)	3,25	3,64	3,94	

SOC 1 : Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2020	2021	2022	Tendance
Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)				
Étudiants (rés. universitaires)	4 265	4 265	4 265	
Personnes âgées autonomes	630	630	630	
Personnes âgées dépendantes	148	68	68	😞
Personnes handicapées	171	171	176	
Ménages en situation de fragilité	114	114	114	
Travailleurs (FJT, FTM)	103	103	103	
Autres (CADA, log. pour saisonniers, etc.)	57	160	160	
Total	5 488	5 511	5 516	
SOC 2 : Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants				
Niveau moyen des loyers du parc				
Parc « très social » - PLAI ou équivalents	4,98	5,02	5,06	
Parc « social » -PLUS ou équivalents	5,36	5,40	5,44	
Parc « social Intermédiaire » - PLS ou équivalents	7,44	7,46	7,49	😞
Parc « intermédiaire » - PLI ou équivalents	7,63	7,65	7,69	
Un logement non conventionné	7,97	8,01	8,04	
Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année				
Parc « très social » - PLAI ou équivalents	5,27	5,26	5,27	
Parc « social » -PLUS ou équivalents	6,26	6,40	6,38	
Parc « social Intermédiaire » - PLS ou équivalents	7,09	na	6,80	😞
Parc « intermédiaire » - PLI ou équivalents	na	na	na	
Un logement non conventionné	na	na	na	
Taux d'effort moyen des ménages entrants				
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	15,17	16,81	16,08	😊
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	20,55	21,26	20,25	
Évolution globale du montant des loyers				
Évolution du montant des loyers (%) (2)	1,00	0,50	0,42	😊
Évolution du montant des charges locatives				
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m ² /Shab.) (3)	0,01	-0,23	1,07	
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie (en €/m ² /Shab.)	0,07	-0,11	0,55	😞
Taux de mutation interne				
Taux de mutation interne (%)	16,01	15,33	15,59	😊
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,19	0,14	0,00	
Soutien à l'accès à la propriété				
Logements existants vendus à des particuliers non-locataires de l'organisme	64	56	59	
Logements vendus à des locataires de l'organisme	29	24	34	😊
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement (4)	91	58	89	

SOC 3 : Accompagnement des locataires	2020	2021	2022	Tendance
Personnel de terrain				
Employé d'immeuble	184,5	186,7	187,1	
Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié	166,8	167	160,6	☹️
Gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur	1,0	1,0	0,0	
Ouvriers / Chef d'équipe (chargés de site)	60,9	61,0	61,0	
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% (5)				
Médiateur(rice)	4,8	5,0	5,0	
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	10,1	9,1	9,1	😐
Chargé(e) de précontentieux	4,0	4,0	5,0	
Chargé(e) de contentieux	8,7	7,7	8,7	
Chargé(e) de recouvrement	6,8	6,8	8,8	
Autre	6,4	8,1	9,3	
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres				
Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centres de relation client, Standard, chargé de mutation	19,0	19,0	18,0	😐
Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client	0,0	0,0	0,0	
Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre				
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 529	1 484	1 708	😊
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	3 556	3 144	3 757	😊
SOC 4 : Contribution à la mixité et au développement social des territoires				
Nombre d'attributions dans l'année				
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	2 617	2 962	2 886	😐
Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge du titulaire du bail				
- de 25 ans	13,99	15,33	15,73	
25 - 30 ans	18,91	15,80	17,50	😊
31 - 64 ans	61,10	63,40	61,12	
+65 ans	6,00	5,47	5,65	
Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources				
< 60 % du plafond de ressources	77,19	76,68	80,04	
Comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	19,98	18,91	17,57	😐
> 100 % du plafond de ressources	2,83	1,42	2,39	

SOC 4 :

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

	2020	2021	2022	Tendance
Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale				
Personne seule (%)	30,94	29,84	26,88	
Famille monoparentale (%)	29,50	31,16	33,58	
Couple sans enfant (%)	13,57	12,86	13,41	😬
Couple avec enfant(s) (%)	19,95	19,35	19,16	
Autre configuration (cohabitation, colocation...) (%)	6,04	6,79	6,97	
Part des ménages recevant une aide au logement				
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	28 274	28 364	28 538	😊
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%) (6)	54,68	50,49	50,42	😞
Part des titulaires de bail de plus de 65 ans				
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	24,4	24,7	24,8	😊
Soutien financier aux projets locaux				
Montants versés aux associations de locataires (€) (7)	19 831	9 197	0	😞
Montants versés aux autres associations (€)	39 000	21 853	19 651	
Locaux mis à disposition d'associations				
Associations de locataires - Locaux mis à disposition (8)	8	9	12	
Autres associations - Locaux mis à disposition (9)	25	27	30	😊

(1) L'évolution du nombre de logements locatifs s'explique par un niveau de livraison de logements locatifs neufs (122) moindre que le nombre de logements vendus (93) et démolis (67) au cours de l'année 2022.

(2) L'augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'Administration est différente de la variation individuelle de chaque loyer (Indice IRL +0,42%).

(3) L'évolution des charges locatives payées par les locataires a été maîtrisée en 2022, au regard de l'inflation moyenne de 5,90%, en raison notamment des marchés de maintenance et de fournitures de l'énergie souscrits par l'Office avec des tarifs fixes jusqu'au 31 décembre 2022.

(4) La garantie de rachat et de relogement concerne les logements vendus à des personnes physiques sous plafonds de ressources de l'accession sociale.

(5) Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

(6) Baisse constatée suite à la mise en œuvre de la contemporanéité des APL, dont la nouvelle méthode de calcul a réduit le nombre de bénéficiaires en 2021.

(7) L'appel à projets auprès des associations de locataires est resté infructueux au cours de l'année 2022. Autres associations : 19 651€, dont notamment « Fresques Darnétalaises (9 000€) », « Thés Parents à Notre Dame de Bondeville (5 000€) », « Proxi Athlé avec le Stade Sottevillais (1 500€) ».

(8) Les trois locaux supplémentaires sont situés à Gonfreville l'Orcher « Jacques Duclos », Le Havre « Winston Churchill » et Petit-Couronne « Cité Bel Air ».

(9) Les trois locaux supplémentaires sont situés à Bolbec « Fontaine Martel », Dieppe « Le Val Druel » et Grand-Couronne « Les Bouttières ».





ENVIRONNEMENT

Lutter contre le réchauffement climatique

Soutenir l'économie circulaire et le réemploi

Limiter l'impact de l'activité sur l'environnement

Promouvoir les comportements éco-responsables

TRAVAUX DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUES

Dans la poursuite de la déclinaison opérationnelle du Plan Stratégique de Patrimoine, et notamment ses deuxièmes et troisièmes phases qui traitent respectivement des logements collectifs à chauffage individuel et des pavillons, plus de 700 logements ont bénéficié d'une rénovation énergétique sur l'année 2022 dont les 23 premières maisons de Gonfreville l'Orcher. 180 d'entre eux ont atteint le niveau de performance BBC Effinergie Rénovation. Dans le même temps, les chantiers de 680 autres ont été lancés.

Parallèlement, une campagne de remplacement des équipements individuels de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS) a démarré en 2022 pour s'achever en 2024. 160 logements ont d'ores et déjà bénéficié des travaux sur les 1 140 prévus au total. 600 autres situés à Caucriauville ont vu débiter leurs travaux de raccordement de l'ECS au Réseau de Chaleur Urbain.

Par ailleurs, habitat 76 a réalisé en fin d'année une phase de diagnostic de son patrimoine sous le prisme de la Stratégie Nationale Bas Carbone, en prévision de la prochaine mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine en 2024, qui d'ores et déjà va conduire à un ajustement des travaux à réaliser pour décarboner les vecteurs énergétiques des logements. Selon une analyse des DPE, le patrimoine a été classifié selon 4 enjeux qui permettent d'identifier à horizon 2034 les résidences qui devront faire l'objet d'une programmation de travaux anticipée pour atteindre une étiquette environnementale de niveau C maximum.

Concernant l'éclairage extérieur des groupes immobiliers, à la suite du recensement réalisé en 2021, dénombrant 2 484 candélabres au total, une programmation pluriannuelle de travaux de remplacement de ceux-ci par un éclairage de type LED a été arrêtée pour les années 2022 à 2024, couplée à des mesures d'extinction temporaire de l'éclairage nocturne, devant à terme réduire jusqu'à 60% leur consommation énergétique. Au titre de l'année 2022, 19 résidences (176 logements) ont été traités pour un montant de 280k€ TTC.

Enfin, le taux de réalisation des nouveaux diagnostics de performance énergétiques est de 53% à fin d'année, 16 000 logements ayant été traités depuis le lancement de la campagne.



Réhabilitation des pavillons à Gonfreville l'Orcher

ÉCO-CONCEPTION ET TRAITEMENT DES DÉCHETS CYCLE DE VIE DES PRODUITS

La thématique de l'environnement a été auditée dans le cadre de l'évaluation à la norme ISO 26000 sur la démarche RSE d'habitat 76. L'auditeur indique notamment dans son rapport que «le cadre réglementaire global et les incitations municipales locales sont bien pris en compte mais habitat 76 pourrait aller plus loin sur deux axes :

- L'identification des impacts majeurs locaux et les moyens pour les limiter ;
- Mieux valoriser et communiquer sur ses actions pour impliquer également les locataires/municipalités/associations.»

Il rappelle à cette occasion les objectifs de développement durable :

Un autodiagnostic a permis d'identifier les Aspects Environnementaux Significatifs (AES) issus des pratiques de l'Office en matière de traitement des déchets. Les services assurent désormais la traçabilité de l'élimination et leur centralisation via la plateforme numérique Track déchets.

Le plan d'actions établi en 2022, par ailleurs traduit dans le schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER) a été complété des recommandations de l'auditeur pour aller plus loin dans l'écoconception, la valorisation des déchets et la prise en compte du cycle de vie dans les achats...



GESTION DE L'EAU ET IMPACT DES ACTIVITÉS

La gestion des eaux usées résultant de l'entretien par le personnel de proximité ou des chantiers de construction constitue également un axe de progrès identifié à l'occasion de cet autodiagnostic. Une mise en œuvre de pratiques vertueuses est en cours de déploiement.

Sur le volet patrimonial, les études de conception menées sur l'année 2022 pour l'aménagement et la construction de 14 logements à Saint Valéry en Caux prennent en compte à titre expérimental les principes de la GIEP (Gestion Intégrée des Eaux de Pluies) qui

permet une infiltration des eaux de pluies sur site de sorte à alimenter directement les nappes phréatiques tout en économisant des linéaires de canalisation et de la surface constructible pour réaliser des ouvrages de rétention.

L'objectif est de généraliser cette démarche à l'ensemble des projets tout en la structurant dans le cadre de la politique environnementale, diffusée début 2023.

IMPACT DES ACTIVITÉS SUR LA BIODIVERSITÉ

Une analyse a été menée sur les arbres plantés au cours des 3 dernières années, faisant ressortir un taux de survie de 40%. En conséquence, une réflexion a été engagée visant la création de micro-forêts avec un contrat d'entretien (arrosage...) de 3 ans après leur implantation pour améliorer leur durée de vie.

Au titre de 2022, les dépenses de plantation sont de l'ordre de 10k€ représentant environ 60 nouveaux arbres sur 5 résidences des communes de Canteleu, St Valéry en Caux, Franqueville St Pierre et Montivilliers. L'Office a souhaité privilégier l'implantation d'essences locales, notamment des frênes, peupliers blancs, saules, bouleaux ou encore des pins noirs, adaptées aux sols et au climat de la région favorisant leur croissance.

Par ailleurs, 6 enclos d'éco-pâturage (moutons, chèvres...) ont été implantés sur le patrimoine pour une surface totale de 34 000 m². Les résidences bénéficiant de ces nouvelles installations se situent à : Cany Barville, Motteville, St Valéry en Caux, Petit Couronne, Grand Couronne et Elbeuf.

Également, après concertation avec les représentants des locataires pour améliorer la biodiversité, le fauchage tardif a été déployé sur plus de 88 000 m² tandis que dans le cadre de la politique « Zérophyto », des copeaux ont été mis en place sur environ 3 000 m² de massifs sur l'année.

Des situations à risque de pollution des sols ayant été identifiées lors des visites des chantiers, la rédaction d'une charte environnement des chantiers sur 2023 intégrera dès lors une mention à ce propos.



IMPACT DU NUMÉRIQUE

Habitat 76 a signé la charte « Numérique Responsable » de l'Institut du Numérique Responsable pour impulser cette démarche au sein de ses activités. L'année a ainsi été rythmée par la réalisation d'actions de sensibilisation :

- Un MOOC (cours en ligne ouvert) proposé aux collaborateurs ;
- 240 participants sur deux quiz dédiés au numérique responsable ;
- Cyber world clean up day : 17 kg d'équipements numériques récoltés auprès des collaborateurs ;
- Intervention du conférencier Christophe Clouzeau avec 90 participants.

En parallèle, un plan d'actions plus ambitieux a été fixé avec notamment :

- L'engagement dans le parcours numérique responsable 2023 proposé par la Métropole Rouen Normandie ;
- La volonté de s'inscrire dans des actions internes concrètes tel que digital clean up day, fresque du numérique... ;
- La réalisation du diagnostic de l'impact numérique de l'organisme.



Le numérique est désormais au cœur des stratégies de la relation client avec des usages en pleine mutation et diversification. La précarité de certains locataires victimes de la fracture numérique n'est cependant pas à négliger. Les accompagner, notamment en les incluant dans la démarche du numérique responsable, est au cœur des préoccupations de l'Office.

Une étude a été menée en ce sens, pour déterminer les moyens les plus adéquats pour coordonner l'accompagnement des résidents à l'utilisation des outils digitaux, par le développement de partenariats avec les collectivités impliquées via des dispositifs existants, ou un réseau associatif pouvant répondre à ces besoins.

Ces solutions identifiées et corrélées aux zones géographiques des locataires les plus touchés ont fait l'objet de la construction d'une carte interactive dont l'objectif est de faciliter l'expérimentation sur des communes tests pour la mise en place de solutions digitales.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Préserver l'environnement

ENV 1 : Limitation des impacts du parc et de son occupation

Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)

	2020	2021	2022	Tendance
A - bâti très performant	1,8	1,7	1,6	
B - 51-90 kWh/m²/an	11,9	12,1	9,4	
C - 91-150 kWh/m²/an	37,4	37,2	32,6	
D - 151-230kWh/m²/an	30,6	30,4	27,1	
E - 231-330 kWh/m²/an	12,2	12,0	10,7	
F - 331-450 kWh/m²/an	5,9	5,6	5,3	
G - bâti énergivore	0,2	0,1	0,1	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	0,0	0,9	13,2	
Perf. énergétique moyenne du parc locatif (kwh/m²/an)	170	168	171*	
Perf. énergétique médiane du parc locatif (kwh/m²/an)	147	147	146	

* L'exclusion de logements évalués selon les nouveaux DPE influe sur le classement énergétique et la moyenne.

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (ancien DPE)

< 6 kg CO ² /m ² /an	6,4	5,9	5,2	
6-10 kg CO ² /m ² /an	2,3	2,6	2,6	
11-20 kg CO ² /m ² /an	16,2	16,5	16,0	
21-35 kg CO ² /m ² /an	30,0	29,9	22,5	
36-55 kg CO ² /m ² /an	30,2	29,4	27,0	
56-80 kg CO ² /m ² /an	11,3	11,3	10,3	
> 80 kg CO ² /m ² /an	3,6	3,4	3,2	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	0,0	0,9	13,2	
Émissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv CO ₂ /m ² /an)	36	36	36	
Émissions de GES médianes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv CO ₂ /m ² /an)	35	35	35	

Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE

A - moins de 70 kWh/m ² /an et 6 kg CO ² /m ² /an	-	19	57	
B - 71 - 110 kWh/m ² /an & 7 - 11 kg CO ² /m ² /an	-	45	521	
C - 111 - 180 kWh/m ² /an & 12 - 30 kg CO ² /m ² /an	-	21	1 638	
D - 181 - 250 kWh/m ² /an & 31 - 50 kg CO ² /m ² /an	-	103	1 460	
E - 251 - 330 kWh/m ² /an & 51 - 70 kg CO ² /m ² /an	-	48	231	
F - 331 - 420 kWh/m ² /an & 71 - 100 kg CO ² /m ² /an	-	4	7	
G - plus de 421 kWh/m ² /an & 101 kg CO ² /m ² /an	-	9	9	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kwh/m ² /an)	-	190	160	
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	-	20	22	

ENV 1 : Limitation des impacts du parc et de son occupation	2020	2021	2022	Tendance
Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie) (7)				
Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	3,78	4,50	4,66	
Logements reliés à un chauffage urbain	26,80	26,70	26,90	😊
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	26,20	26,80	27,10	
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 (€)	23 807 453	34 422 400	30 074 531	😐
Consommation d'eau dans le patrimoine				
Consommations d'eau sur le patrimoine (mg/m ² /an)	0,42	0,42	0,41	😊
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau (%)	27,78	28,32	28,88	
Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques (2)				
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie (Nb)	5	5	5	😊
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques (%)	73,08	75,25	77,44	

ENV 2 : Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale

Logements neufs (%)	100	100	95,90	
Nom des labels / certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% et/ou Effinergie + / E2C1. 4 logements avec label Biosourcé niv 3 à Offranville			😊
Logements réhabilités (%) (3)	0	0	25,56	
Nom des labels / certifications	PROMOTELEC RENOVATION RESPONSABLE BBC EFFINERGIE RENOVATION			

ENV 2 : Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme	2020	2021	2022	Tendance
Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»				
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances» (%) (4)	26,82	23,16	71,12	😊
Nom des labels / certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% Effinergie + / Energie Carbone			
Émissions de CO2 liées aux déplacements (5)				
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens (tonnes CO2)	119,07	136,5	144,21	😞
Nombre de véhicules de service (libre-service)	31	32	32	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g CO2/km)	80,10	81,72	83,28	
Nombre de véhicules de fonction (pro-pers)	89	91	91	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g CO2/km)	95,90	96,19	95,64	
Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels (6)				
Consommation énergétique moyenne (kwh/m ² /an)	363,9	267,6	73,6	😊
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO2/m ² /an)	58	42,3	7	

(1) L'évolution s'explique par l'installation d'appareil de chauffage au bois dans certains pavillons, et du raccordement de la résidence à Darnétal au réseau de chaleur urbain.

(2) L'augmentation de la part de logements équipés intègre :

- Les logements neufs livrés au cours de l'année systématiquement équipés de dispositifs hydro-économiques,
- Les logements existants suite à la réalisation de travaux d'amélioration.

(3) En phase d'étude : analyse technico-économique pour répondre aux niveaux de performance du label BBC Effinergie Rénovation. Si possible demande de labellisation. En 2022 les opérations de réhabilitations ayant fait l'objet du label sont : Oissel « rue de la Paix » (122 logements), Confreville l'Orcher « Duclos 2 » (23 logements) et Dieppe « Neuville 1-2-3 » (38 logements)

(4) Généralisation des opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances».

(5) Hausse des rejets de 5,65%, par rapport à 2021, combinée à une hausse de 6,52% des kilomètres professionnels par rapport à 2021. Après 2 années marquées par la pandémie (diminution des déplacements professionnels et télétravail intensif), il est constaté que le nombre de kilomètres professionnels revient quasiment à son niveau d'avant COVID (-5,29% par rapport à 2019 et 0,03% par rapport à 2018).

(6) Indicateur ne concernant que les locaux administratifs. Une première année complète occupée au Spatium dont les modes de consommation d'énergies sont peu émettrices, allée à une année de douceur climatique avec un réglage de la pompe à chaleur et une consommation de gaz résiduelle (2%). (Equivalences : 1kwh gaz = 0,206kg CO2 et 1kwh élec = 0,09kg CO2.)



Extrait du rapport d'audit ISO 26 000

«La note obtenue sur le chapitre «Droit de l'homme» de la norme est non seulement absolument remarquable mais surtout très peu fréquemment observée. L'ensemble du présent chapitre est maîtrisé, piloté, amélioré et ce, depuis des dizaines d'années.

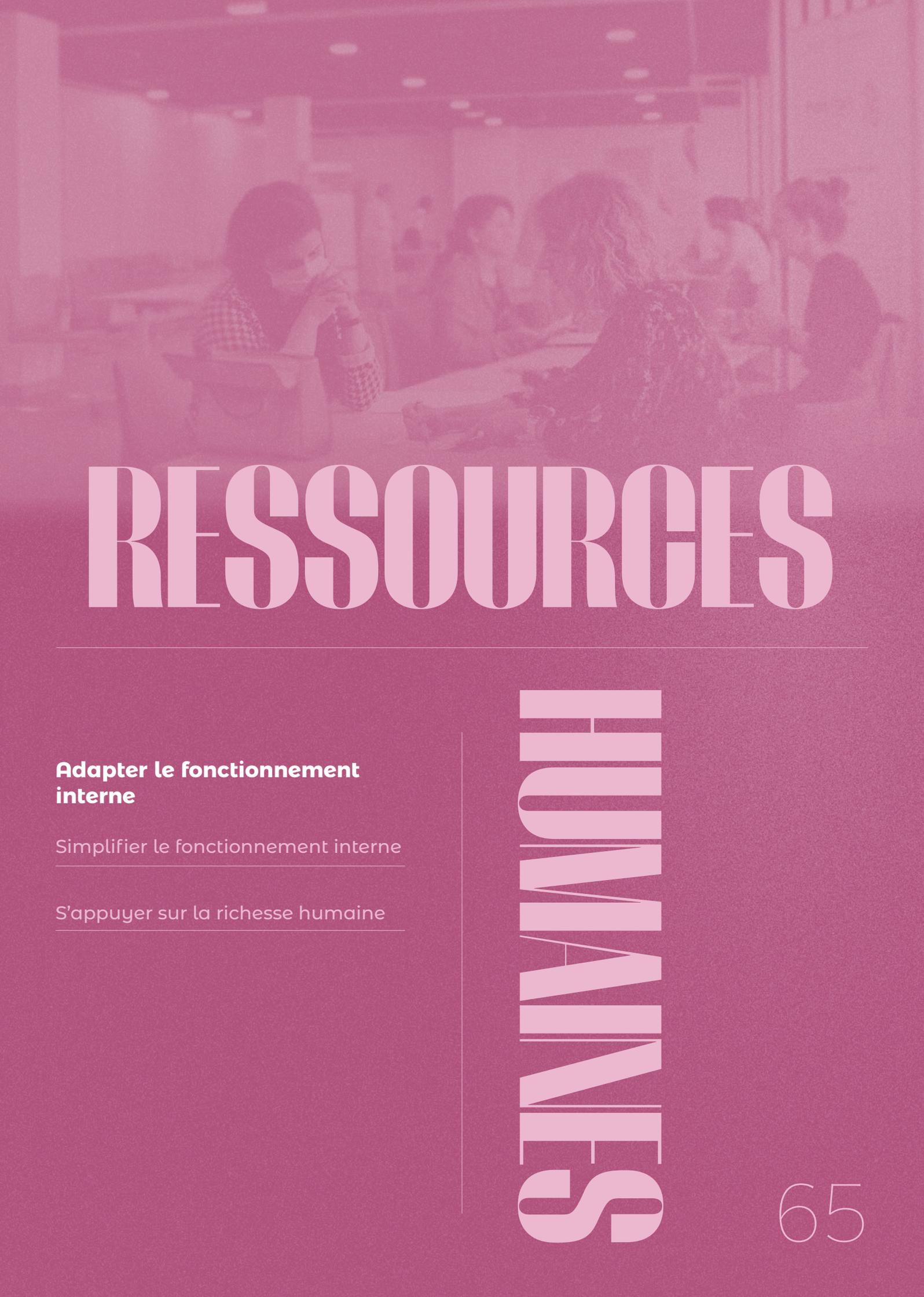
Le chapitre est articulé autour de 3 principales thématiques : la parité/non-discriminations ; le handicap et l'éthique. Sur l'ensemble de ces sujets, Habitat 76 dispose d'une excellente maturité, voire même a transformé ces thématiques en non-sujets tant elles sont maîtrisées avec sérénité.

La question de l'égalité Femme/Homme est un non-sujet dans l'entreprise historiquement et le point est mené avec beaucoup de recul et de sérénité par la structure.

Le sujet du Handicap est quant à lui extrêmement bien développé avec un taux de 7,5% d'emploi de personnes en situation de handicap en 2021. Ce seul pourcentage place d'ores et déjà l'entreprise parmi les plus matures observées sur le sujet par l'évaluateur depuis 5 ans.

Cependant Habitat 76 est loin de se contenter de respecter la réglementation et va bien plus loin sur le sujet :

- Formation et sensibilisation des équipes pour le recrutement et le management ;
- Communications internes régulières avec des mises en situations et retours d'expériences ;
- Convention avec le Crépi (à venir) ;
- Accompagnement dans les démarches AGEFIPH (les collaborateurs reconnus ont 3 jours de congés supplémentaires) ;
- Aménagement des postes de travail ;
- Travail sur le maintien dans l'emploi et reclassement si possible.



RESSOURCES

Adapter le fonctionnement interne

Simplifier le fonctionnement interne

S'appuyer sur la richesse humaine

HUMAINES

SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL DES COLLABORATEURS

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Une mise à jour des analyses de risques des missions exercées par le personnel de proximité a été menée en collaboration étroite avec le CSSCT et un ergonome sur le début d'année 2022. Ce projet a conduit à l'établissement d'un plan de progrès de 29 mesures visant à réduire l'accidentologie et la pénibilité au travail, dont les thématiques principales sont : l'acquisition de matériel ergonomique (manches télescopiques, harnais pour outillage portatif, lave-linge séchant pour les franges, etc.), la sensibilisation des collaborateurs (tutorat des nouveaux arrivants, réalisation de vidéos pédagogiques, etc.) et l'ajustement des modes opératoires.

En effet, afin de lutter contre l'absentéisme dont le taux est de 14,36% en 2022, l'Office s'attache à réaliser systématiquement un retour d'expérience des accidents de travail ayant occasionné un arrêt du travail, dans le but d'en déterminer les causes profondes et d'établir un plan d'actions d'amélioration. 17 enquêtes ont ainsi été réalisées avec les collaborateurs concernés, leur manager et des délégués du personnel.

Ce retour d'expérience contribue également à la mise à jour annuelle de l'évaluation des risques professionnels, formalisée à travers le Document Unique en vérifiant l'efficacité des actions menées l'année précédente et concourant à la rédaction du plan d'actions sécurité de l'année suivante.

Au-delà des actions d'amélioration des conditions de travail des équipes de proximité, l'Office a mis l'accent sur la prévention des Risques Psychosociaux (RPS), accompagné d'un cabinet extérieur, en réalisant une évaluation des risques psychosociaux auprès de l'ensemble des collaborateurs. Des entretiens individuels et collectifs s'en sont suivis et ont permis d'établir un diagnostic et un plan d'actions.

3 ateliers ont été organisés en 2022, avec une vingtaine de collaborateurs volontaires, notamment pour réfléchir à l'amélioration du processus de prévention actuelle (cellule de détection de la souffrance morale, indicateurs de suivi, rôle des managers et des ressources humaines dans la prévention des risques). Tous se sont accordés notamment sur la nécessité de revoir l'organisation de la cellule et sur l'opportunité d'avoir un interlocuteur privilégié en la matière, reconnu par les salariés.

Habitat 76 a donc fait le choix de créer un poste de coordinateur de la qualité de vie au travail qui aura pour missions principales de contribuer à la qualité de vie au travail dans l'entreprise et d'accompagner les collaborateurs et managers dans les problématiques individuelles et collectives.

L'ENGAGEMENT MOBILITÉ DURABLE

Les délégués syndicaux et la Direction Générale ont signé le 28 novembre 2022 le renouvellement de l'accord unique. Cet accord regroupe les dispositions relatives à la gestion des emplois et des parcours professionnels, au respect de l'équité et de la diversité, et à la qualité de vie au travail.

L'avancée majeure intégrée à cet accord est la mise en place du forfait mobilité durable afin d'encourager la transition vers une mobilité plus propre.



ADÉQUATION DES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS AUX BESOINS, EMPLOYABILITÉ, FORMATION

Dans un contexte où le marché du travail est en tension, l'Office a accentué ses actions afin de capter des talents et des profils à potentiel. En effet, l'organisation d'événements en faveur de l'alternance comme « l'Odyssée de l'alternance » ou encore valoriser les « Soft Skills » par le recrutement sans cv et favoriser l'expression par les annonces et candidatures vidéo ont permis de mettre en valeur les métiers de l'Office et de recruter des profils correspondant à des besoins spécifiques.

L'Odyssée de l'alternance a permis de recruter sur une journée 27 nouveaux alternants portant leur nombre à 41 en 2022. Habitat 76 poursuit sa dynamique d'accueil des stagiaires. 37 jeunes, de la 3^{ème} au bac+5, sont venus découvrir le panel des métiers du logement social. L'Office espère ainsi déclencher de nouvelles vocations ! Grâce à ces actions, les délais de recrutement dans une période proche du plein emploi, ont été maintenus.

En parallèle, habitat 76 a également développé des actions de formation afin d'accompagner au mieux les managers dans la fidélisation de leurs collaborateurs. À ce titre, des nouvelles thématiques de formation ont vu le jour dans différents domaines : Management & l'intelligence émotionnelle, développement de la Robotic Process Automation (RPA), la construction, etc...



NON-DISCRIMINATION DANS LE PARCOURS PROFESSIONNEL

Habitat 76 porte une attention particulière à la non-discrimination dans le parcours professionnel de ses candidats mais également de ses collaborateurs. À ce titre, des formations sur la « non-discrimination à l'embauche » ont été initiées auprès des « recruteurs ».

Dans la continuité des actions déjà menées à ce sujet, habitat 76 continue de développer des partenariats en faveur de l'insertion des publics éloignés de l'emploi. L'Office a participé à l'action Sport, Femmes et Emplois organisée par le Crépi, mais aussi à "100 chances, 100 emplois" ou encore « Nos Quartiers ont du Talent ».

Un des autres enjeux est de permettre à des publics peu qualifiés, d'accéder à des formations certifiantes. Ainsi, habitat 76 a poursuivi son partenariat avec le GRETA et Interm'aide emploi pour les métiers d'employé d'immeuble, de concierge et de gardien avec pour résultat l'intégration en CDI d'un stagiaire en 2022.

Par ailleurs, l'Office a accueilli 8 personnes dans le cadre des Travaux d'Intérêt Général (TIG).



ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Durant l'année 2022, habitat 76 s'est fait accompagner par le cabinet de consultant RH «MCR» sur le management de la rémunération. Les objectifs étaient multiples, le premier d'entre eux portant sur l'évaluation même des dispositifs de rémunération, leur diversité et leur cohérence au vu des attentes des salariés ; le second objectif s'est matérialisé par des formations auxquelles ont été conviés tous les managers de l'Office afin de mieux appréhender les différents outils à leur disposition, leur vocation, et leurs effets sur l'individu et les collectifs de travail.

Au-delà de l'évaluation de l'existant, cet audit a également permis d'identifier les futurs axes d'amélioration possible de la politique interne de rémunération et viendra donc alimenter les échanges avec les partenaires sociaux.

C'est dans un esprit de conciliation des possibilités financières d'habitat 76 altérées par le contexte économique international et dans une volonté de soutenir le pouvoir d'achat des collaborateurs qu'unanimement les partenaires sociaux ont décidé, au-delà des augmentations individuelles et collectives, du versement à l'ensemble des collaborateurs au 1^{er} trimestre, d'une Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat d'un montant moyen de 125€, et en octobre celui d'une Prime de Partage de la Valeur de 1 000€.

L'ensemble des mesures prises au titre de la NAO 2022 a représenté 6,58% des salaires, supérieur au niveau d'inflation annuelle.

Extrait de l'audit ISO 26000 sur l'engagement des collaborateurs dans le domaine du développement local :

«L'ensemble de ce chapitre est un point fort de l'évaluation et même au-delà ; il est rarissime d'obtenir une telle note sur ces thématiques. Avec 4/5 sur ce chapitre 7, habitat 76 se classe dans le TOP 3 des entreprises évaluées sur ces 4 dernières années. L'ensemble dégage une telle cohérence et une telle maturité que les pistes d'amélioration seront peu nombreuses.

D'une manière générale, l'ancrage territorial d'habitat 76 est rayonnant mais avant tout tourné vers l'autre. Le grand sens des responsabilités dont dispose l'entreprise s'est particulièrement fait ressentir dans les échanges avec les collaborateurs dès qu'ils ont évoqué leurs missions de terrain.

Aucune des actions menées n'est vaine, elles servent toutes à la fois la raison d'être de l'entreprise et le bien commun. S'insérant logiquement et avec cohérence dans l'activité globale de l'entreprise. Il est vraiment peu commun de voir une telle cohérence et à ce titre l'évaluateur souhaite souligner ce point fort comme étant une vraie pratique inspirante.»

INTÉRESSEMENT

La forte mobilisation des collaborateurs dans les actions engagées pour réduire la vacance de logements ont porté leurs fruits. Celles orientées sur la qualité de service ont permis une belle évolution de la satisfaction globale des locataires.

En outre, l'évolution maîtrisée de la masse salariale a permis de limiter le coût de gestion à 998€ par logement (avant intéressement).

Par ailleurs, les animations réalisées tout au long de l'année sur les territoires, dans le cadre notamment des trophées de la proximité, ont également été valorisées dans les résultats obtenus, permettant le versement de 100% de l'enveloppe dédiée limitée à 2% de la masse salariale, le résultat d'exploitation étant négatif.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

12 robots accompagnent des activités quotidiennes, dont 5 déployés en 2022 au service des métiers de l'encaissement des loyers, de la gestion du patrimoine, des acheteurs et de l'optimisation du fonctionnement des systèmes d'information, ont permis de redéployer des tâches administratives améliorant considérablement la capacité et la réactivité à répondre aux exigences de gestion et aux contraintes réglementaires. Leur déploiement permet aux collaborateurs de se concentrer sur des sujets à plus forte valeur ajoutée dans leurs activités et notamment au service

des locataires. Les résultats :

- 1 820 heures, soit 260 jours de tâches réalisées par des robots depuis mars 2021;
- Des équipes métiers moteurs sur le déploiement de robots.

Pour adapter l'organisation aux besoins et augmenter la capacité de l'Office à les développer, la compétence RPA a été déployée plus massivement en interne sur l'équipe développement du service informatique.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Valoriser les ressources humaines

RH 1 : Équité d'accès et de conditions d'emploi	2020	2021	2022	Tendance
Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)				
CDI	97,38	96,48	91,49	☹️
CDD (Hors CDD de remplacement)	0,25	0,00	0,09	
Interim	1,65	2,97	8,07	
Effectifs en contrats aidés				
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0	0	0	😬
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	36	35	41	
Stagiaires	33	46	37	
Répartition des salariés par âge				
	M - F	M - F	M - F	😊
Nombres de salariés en CDI	334 - 458	337 - 450	333 - 441	
< 30 ans (%)	3,77 - 5,91	3,29 - 5,52	3,75 - 5,94	
30-39 ans (%)	10,57 - 16,60	9,62 - 14,55	9,43 - 13,82	
40-49 ans (%)	12,08 - 16,10	12,09 - 19,01	12,02 - 17,31	
> 50 ans	15,85 - 19,12	17,25 - 18,67	17,83 - 19,90	
Répartition des salariés par catégorie et par genre				
	M - F	M - F	M - F	😊
Ouvriers	0 - 0	0 - 0	0 - 0	
Employés	25,51 - 23,60	25,57 - 23,42	26,62 - 22,35	
Agents de maîtrise	9,22 - 28,15	9,62 - 27,72	8,92 - 28,42	
Cadres	6,19 - 5,81	6,45 - 5,70	6,32 - 5,94	
Directeurs et cadres dirigeants	1,27 - 0,25	1,27 - 0,25	1,16 - 0,26	
Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap (7)				
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	109	107	99	😬
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	0	0	0	
Travailleurs handicapés employés durant l'année	55	58	56	
Équivalent en ETP	48,64	51,26	48,82	
Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie (2)				
	M - F	M - F	M - F	☹️
Ouvriers	0 - 0	0 - 0	0 - 0	
Employés	23,35 - 23,05	23,15 - 23,14	20,81 - 21,11	
Agents de maîtrise	27,20 - 25,90	27,94 - 26,60	25,29 - 24,37	
Cadres	38,90 - 40,20	39,88 - 40,96	40,27 - 37,58	

RH 1 :**Équité d'accès et de conditions d'emploi**

	2020	2021	2022	Tendance
Ecart de rémunérations (2)				
Salaire médian (k€)	24	25	23	😐
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	5	5	4	
Index de l'égalité professionnelle				
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année (%)	89	89	94	😊

RH 2 :**Employabilité et évolution professionnelle**

Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Salariés - heures	Salariés - heures	Salariés - heures	
Ouvriers de maintenance	na - na	na - na	na - na	
Employés (3)	204 - 2 386	262 - 3 309	163 - 2 266	😐
Agents de maîtrise (3)	114 - 1 712	140 - 2 378	121 - 2 850	
Cadres	70 - 2 103	68 - 1 376	80 - 1 432	
Directeurs et cadres dirigeants	11 - 193	7 - 81	10 - 93	
Accès à la formation	M - F	M - F	M - F	
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années.	62,28 - 58,52	82,79 - 77,11	90,99 - 82,54	😊
Mobilité interne				
Total de postes pourvus dans l'année	88	70	82	😊
Nombre de mobilités internes dans l'année	28	29	41	
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	9	10	20	

RH 3 :**Santé et bien-être au travail des salariés**

Avantages sociaux financés par l'employeur				
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (% masse salariale) (4)	12,07	11,87	8,53	😞

RH 3 :**Santé et bien-être au travail des salariés**

	2020	2021	2022	Tendance
Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)				
Taux d'absentéisme total (%)	11,42	11,21	14,36	☹️
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	2,46	3,30	2,66	😊
Accidents du travail et maladies professionnelles				
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	33	36	41	☹️
Accident du travail : taux de fréquence et de gravité				
Taux de fréquence des accidents du travail	26,83	29,57	33,87	☹️
Taux de gravité des accidents du travail	3,88	3,57	2,65	😊
Contribution de l'employeur au CSE				
Contribution de l'employeur au CSE rapportée à la masse salariale (%)	1,2	1,2	1,2	😊

(1) Légère baisse du nombre de travailleurs handicapés, le taux restant supérieur aux 6% réglementaires. Plusieurs actions en prévision, notamment le développement des partenariats avec Handisup et des campagnes de communication et sensibilisation auprès des collaborateurs.

(2) À noter, 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. De même, l'indicateur sur l'écart de rémunérations prend en compte les éléments de rémunération de l'index de l'égalité professionnelle.

(3) Un report important des formations en présentiel s'était effectué en 2020 sur l'année 2021, faisant augmenter significativement les volumes de formation des employés et agents de maîtrise.
Un retour progressif sur un rythme « normal » s'est effectué en 2022. Ce phénomène ne s'appliquait pas sur les formations en distanciel qui ont été maintenues en 2020, concernant principalement les cadres.

(4) Baisse due au recours à l'intérim. Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.

RETROUVEZ
NOUS



Notre raison d'être :

Plus qu'un logement, promouvoir
un cadre de vie innovant pour tous,
respectueux des territoires
et de ses acteurs.



COMPTÉ RENDU DE GESTION

2022

