

AUVERGNE HABITAT



**Auvergne  
Habitat**

*Sa mission, avec passion*



# RAPPORT 2012



**EURHO-GR**

Pour un habitat responsable



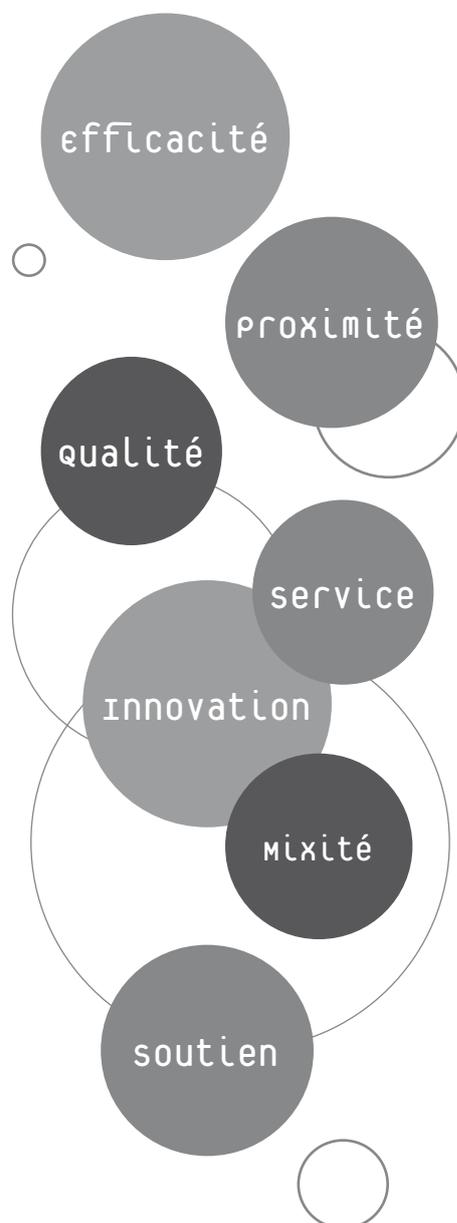
## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

# SOMMAIRE



<b>LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ</b>	<b>P.4-5</b>
<b>LES TEMPS FORTS 2012</b>	<b>P.6-7</b>
<b>LES OBJECTIFS RSE</b>	<b>P.9</b>
<b>PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES</b>	<b>P.10</b>
<b>PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>P.16</b>
<b>ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE</b>	<b>P.22</b>
<b>ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE</b>	<b>P.26</b>
<b>DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>P.30</b>
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>P.35</b>

## NOS VALEURS





# ÉDITO

En 2012, tous les indicateurs économiques sont restés désespérément mauvais : le chômage progresse inexorablement, les déficits publics peinent à être résorbés malgré une pression fiscale croissante et les prévisions à courts voire moyens termes ne sont pas de matière à envisager une amélioration significative de la situation.

Dans ce contexte, le logement social se trouve en première ligne, compte tenu de la vulnérabilité des locataires au contact de la crise. Près des trois quarts des nouveaux occupants ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources et ceux ne vivant que des ressources de minima sociaux sont en constante augmentation.

Le logement social se trouve donc au cœur d'une crise profonde et durable.

Notre mission d'intérêt général prend donc plus que jamais un relief particulier et cette mission nous oblige. Elle nous incite fortement à élargir notre champ d'exemplarité à l'ensemble de nos partenaires : nos locataires en tout premier lieu mais également nos parties prenantes, les collectivités, les entreprises, nos fournisseurs, l'Etat. Il s'agit de rendre lisibles toutes les facettes de notre activité afin d'en révéler toute la citoyenneté en clarifiant nos objectifs, les moyens d'y parvenir par l'exemplarité de nos méthodes et de nos valeurs.

En 2012, notre organisme a donc décidé de s'engager dans le vaste défi que constitue la mise en place à toutes les échelles de notre entreprise, une démarche RSE.

Notre première initiative a été de réaliser un audit sur le sujet par un cabinet indépendant.

Nous nous doutions bien que, comme Monsieur Jourdain, nous faisons de la RSE sans le savoir (et sans le faire savoir), mais il nous fallait prendre conscience et connaissance du socle sur lequel nous allions asseoir notre travail.

Ce dernier a révélé que le socle d'acquis était déjà significatif tout en mettant en lumière des axes à parfaire voire à créer ou à développer.

Dix-neuf pistes de progrès ont été identifiées et des groupes de travail impliquant une majeure partie du personnel, dans toutes ses dimensions, se sont mis à l'œuvre depuis fin 2012. Ce premier rapport EURHO-GR présente donc la situation de notre entreprise telle que constatée par l'audit de VIGEO.

C'est le point de départ d'un vaste chantier que l'ensemble du personnel s'est approprié pour permettre à notre entreprise de progresser significativement vers l'exemplarité citoyenne et durable.

Il s'agit de nous faire reconnaître comme un acteur économique majeur, pourvoyeur d'emploi et de richesse sur nos territoires, de mettre en exergue la transparence de notre gestion et l'efficacité de notre mission sociale, le tout dans un esprit de respect environnemental et durable de notre action.

L'ensemble des composants d'Auvergne Habitat s'investit fortement dans cette entreprise, leur travail permet la progression de notre performance et d'adapter Auvergne Habitat aux exigences de la société d'aujourd'hui.

Qu'ils soient remerciés de la passion qu'ils mettent au quotidien au service de notre entreprise et de son environnement.



Loïc BOUFFARD,  
Président d'Auvergne Habitat



Jean-Pierre ROUSSEL,  
Directeur Général

# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



« Organisation partie prenante » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR® :

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®



## La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EUROpean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

- promouvoir l'équilibre social des territoires
- préserver l'environnement
- assumer sa responsabilité économique
- animer et améliorer la gouvernance
- développer les ressources humaines.

\* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises..

## Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

Niveau	Exigences	Objectifs
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec le reporting RSE</li> <li>• S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité</li> </ul>
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Fiabiliser les données</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> </ul>
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> <li>• Vérification des données par un tiers agréé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> <li>• Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe</li> </ul>



# CARTE D'IDENTITÉ

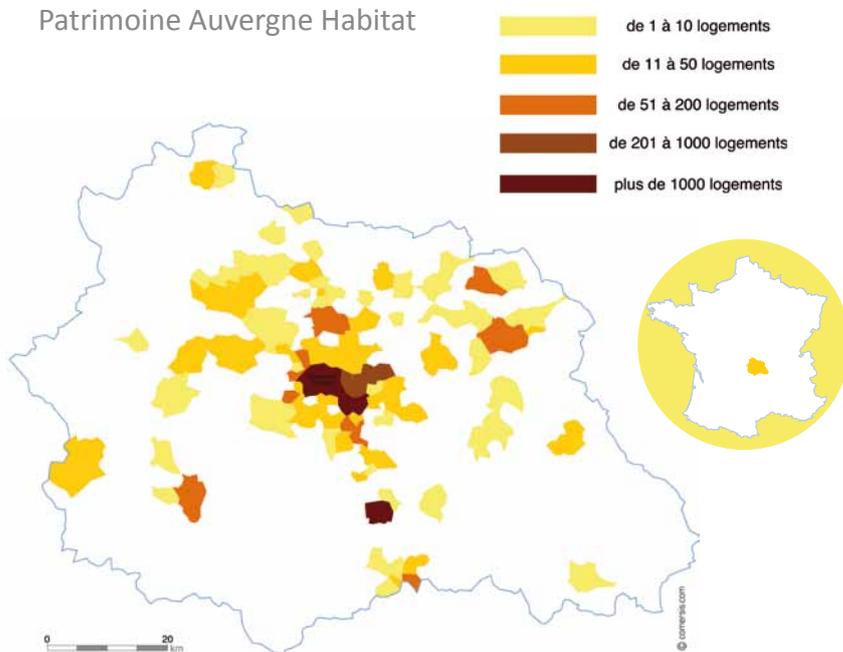
## Plus de 80 ans d'expérience !

Née en 1929 la Société Régionale de H.L.M. devient l'ESH Auvergne Habitat en 1994. Basée à Clermont-Ferrand, elle intervient sur tous les segments du logement social : le logement familial, le logement adapté (gens du voyage, maison relais, hébergement d'urgence, ...), le logement foyer tel que les EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) les établissements pour personnes handicapées, les résidences étudiants ... l'accession sociale, la vente HLM et l'activité de syndic.

Auvergne Habitat développe son activité sur l'ensemble du département du Puy-de-Dôme principalement sur les secteurs urbains mais aussi en milieu rural.

Elle gère environ 11 500 logements dont 453 équivalent-foyers.

Patrimoine Auvergne Habitat



CONTEXTE		2010	2011	2012
0.1	Patrimoine dont : Logements locatifs Foyers	10 528 logements 420 éq-logts	10 932 logements 421 éq-logts	10 998 logements 453 éq-logts
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine « Très social » (PLAI, PLA-TS...) « Social » (PLUS, PLA) <sup>1</sup> « Intermédiaire » (PLS, PLI...)	Prix moyen 4,41 €/m <sup>2</sup> 4,34 €/m <sup>2</sup> 6,21 €/m <sup>2</sup>	Prix moyen 4,67 €/m <sup>2</sup> 4,43 €/m <sup>2</sup> 6,28 €/m <sup>2</sup>	Prix moyen 4,80 €/m <sup>2</sup> 4,53 €/m <sup>2</sup> 6,40 €/m <sup>2</sup>
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	-	-	-
0.4	Locataires de plus de 65 ans	16,38 %	18,44 %	18,93 %
0.5	Chiffre d'affaires <sup>2</sup>	38 884 268 €	40 053 997 €	42 446 901 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	34,4 ans	34,1 ans	34,8 ans
0.7	Effectifs	185 employés (ETP)	194 employés (ETP)	195 employés (ETP)
0.8	Locataires aidés	45,19 %	45,87 %	47,74 %

<sup>1</sup> A noter que les logements produits avant la réforme de l'aide à la pierre (HLMO ...) sont classés dans la rubrique « social », ce qui explique par leur proportion au sein du parc d'Auvergne Habitat que le niveau des loyers dits « social » est en moyenne inférieur à celui « Très social ».

<sup>2</sup> Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

# LES TEMPS FORTS



JANVIER



05/01/2012 - Visite ministérielle à THIERS – Quartier Saint-Jean.  
Dans le cadre du programme RHI de la Ville déconstruction et rénovation de 30 logements

JANVIER



26/01/2012 - Signature du protocole pour la sédentarisation des Gens du Voyage à AUBIÈRE

Les événements  
qui ont rythmé  
l'année 2012 !

FÉVRIER



04/02/2012 - Inauguration de la résidence La Pommeraie à BLANZAT (6 logements)

MARS



03/03/2012 - Inauguration de 7 pavillons en location-accession à LEMPDES



mai/juin



Saison sportive Auvergne Habitat : participation des salariés aux évènements sportifs locaux (Exemple de « La Clermontoise » le 13 mai 2013)

AVRIL



18/04/2012 Journées portes-ouvertes à THIERS - Quartier Saint-Jean

OCTOBRE



Mise en place du compostage au sein des résidences Les Chapelles à AULNAT et Le Rivaly à CLERMONT-FERRAND (427 logements).

09/10/2012 - Lancement du site internet dédié à la Demande de Logement dématérialisée et mutualisée sur le territoire du Puy-de-Dôme.

NOVEMBRE



29/11/2012 - Inauguration de la résidence Le Relais CE/CLER à CLERMONT-FERRAND (26 logements de type « maison relais »)

DÉCEMBRE



06/12/2012 - Visite ministérielle de la résidence Bergson à CLERMONT-FERRAND suite à une réhabilitation thermique.

21/12/2012 - Inauguration de la résidence Les Fours à Chaux à DAVAYAT (10 logements dont un en accession).

# NOTRE DÉMARCHE RSE

## Auvergne Habitat s'engage !

Le Conseil d'administration a décidé d'engager Auvergne Habitat fin 2011 dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale, considérant que ce sujet allait être déterminant à l'avenir. L'objectif fixé est de placer la RSE au cœur de la stratégie de la société.

Début 2012, la démarche a été lancée via la réalisation de l'évaluation d'Auvergne Habitat au regard des enjeux RSE structurés dans le référentiel (19 objectifs) développé par la fédération des ESH. Cet audit a été réalisé par un prestataire extérieur, la société VIGEO. Il a été complété par une évaluation de type ISO 26000.

Pour fonder son évaluation, VIGEO a ainsi rencontré 91 personnes lors d'entretiens individuels ou collectifs et 11 parties prenantes externes (élus, représentants des locataires, instances représentatives du personnel, représentants d'associations...) et exploité une centaine de documents mis à sa disposition.

Ainsi sur les 19 objectifs :

- 5 critères RSE clés pour le secteur sont couverts : Aménagement durable du territoire, accompagnement social des locataires, pré-

vention des discriminations, promotion du dialogue social, maîtrise des impacts environnementaux dans l'entretien du patrimoine

- 11 tendances positives sur 19 sujets RSE qui démontrent une forte dynamique
- Pas de sujets RSE où Auvergne Habitat est en situation de risque majeur
- Un sujet émergent toutefois à traiter (qualité de l'air intérieur)

Les résultats ont fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration, au Conseil de Concertation Locative et à l'ensemble des salariés. Ils mettent en avant les points forts et les axes de progrès de la société. Parmi ces derniers 21 ont été retenus prioritaires et forment le plan d'actions 2013 présenté ci-dessous.

Au regard du référentiel ISO 26000, le niveau de maturité d'Auvergne Habitat ressort à «**Amorcé**». Cette évaluation confirme les prédispositions d'Auvergne Habitat en matière de RSE et fixe les axes d'amélioration. Un rendez-vous est d'ores et déjà pris pour une nouvelle évaluation au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2014.



## PLAN D'ACTION 2013

ENVIRONNEMENT	Actualiser le Plan Stratégique Patrimonial au regard de nos enjeux RSE Bilan des expérimentations réalisées : élaboration d'un document de référence
QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS	Renforcer la transparence des règles d'attributions Bilan de la procédure de traitement des réclamations Réalisation de l'enquête de satisfaction sur les locataires en place. Définition de nos engagements de qualité de service Actualisation du livret locataires Définir la stratégie d'Auvergne Habitat en matière de risques santé à l'intérieur du logement sur la base des actions déjà menées
LOYAUTE DES PRATIQUES	Analyse des risques sociaux et environnementaux par catégorie d'achat Initier des démarches de chantiers propres Formaliser et rendre visible les engagements en matière de prévention de la corruption
COMMUNAUTES ET DEVELOPPEMENT LOCAL	Rendre plus visible nos actions d'accompagnement social des locataires en difficultés vis-à-vis des partenaires Développement de l'accessibilité physique et de l'adaptation des logements : Labellisation Habitat Senior Service
DROITS DE L'HOMME	Formalisation de la déontologie interne en matière de prévention des discriminations et de promotion de l'égalité des chances entre tous les salariés. (rappel des engagements de l'entreprise). Actualisation du livret destiné à l'accueil des nouveaux collaborateurs et clarifier les procédures d'intégration des nouveaux salariés Formalisation de l'engagement de l'entreprise en matière de prévention et de gestion des situations de harcèlement, et déploiement interne
RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL	Affichage de la politique et des modes de fixation des rémunérations Articuler la demande d'évolution et de mobilité interne avec la politique de formation Réalisation d'un baromètre social
GOVERNANCE	Mise en place d'un règlement intérieur du Conseil d'administration Renouvellement du Plan de Concertation Locative et de ses thématiques

# DES OBJECTIFS RSE AU COEUR DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

Souhaitant conforter sa place d'acteur majeur et reconnu sur le territoire, grâce à son engagement RSE, Auvergne Habitat aspire à poursuivre avec efficacité sa mission d'intérêt général.

## Promouvoir l'équilibre des territoires

- Développer une offre locative nouvelle adaptée aux objectifs de l'Etat et des collectivités territoriales
- Dont 20 à 30 % de logements très sociaux (PLAI)
- Répondre aux besoins spécifiques des territoires en matière de sortie d'hébergement, de logement des jeunes, des personnes handicapés et des personnes âgées dépendantes
- Développer une offre de logements labellisés HSS® (Habitat Senior Services®) permettant le maintien à domicile des personnes âgées autonomes
- Poursuivre les investissements dans les quartiers ANRU
- Poursuivre la vente aux locataires
- Promouvoir le parcours résidentiel : objectif de 20 % de mutations internes

## Assumer sa responsabilité économique

- Maintenir l'attractivité du parc en poursuivant les efforts d'entretien et de maintenance
- Assurer un autofinancement net rapporté aux loyers de 6 % minimum
- Poursuivre la maîtrise des coûts de fonctionnements
- Respecter nos délais de paiements fournisseurs
- Mettre en place une politique d'achat responsable

## Animer et améliorer la gouvernance

- Mise en place d'un règlement intérieur du Conseil d'administration
- Renouveler le Plan de Concertation Locative et ses thématiques
- Maintenir un taux élevé de satisfaction globale des locataires

## Préserver l'environnement

- Construire 100 % des logements neufs selon un standard environnemental
- Améliorer la performance énergétique à minima de 400 logements par an avec pour objectif l'atteinte du label BBC Rénovation
- Promouvoir l'utilisation des énergies renouvelables
- Développer les démarches de chantiers propres

## Développer les ressources humaines

- Poursuivre les efforts en matière d'amélioration des conditions de travail en diminuant les facteurs de pénibilité
- Formaliser et afficher la politique et les modes de fixation des rémunérations
- Mettre en œuvre un baromètre social destiné à mesurer la satisfaction des salariés sur leurs conditions de travail

# 1

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



### présence sur le territoire

Auvergne Habitat, avec environ un tiers du parc social locatif du département du Puy-de-Dôme et de l'agglomération clermontoise, est le premier bailleur de CLERMONT-COMMUNAUTE et le deuxième du département.

Cette offre conséquente lui permet de contribuer efficacement à répondre à la demande de logement social, estimée sur le département à près de 20 000 fin 2012, accompagnée par la livraison d'environ 260 logements familiaux sur les 3 dernières années de livraison. Si l'année 2012, apparaît très en deçà de ce chiffre, l'activité n'a pas pour autant ralenti puisque 339 logements sont en cours de construction au 31/12/2012.

Dans le prolongement des années précédentes, la production se concentre sur le Grand Clermont, tout en continuant de répondre de façon adaptée aux besoins sur l'ensemble du département, notamment sur les pôles de vie.

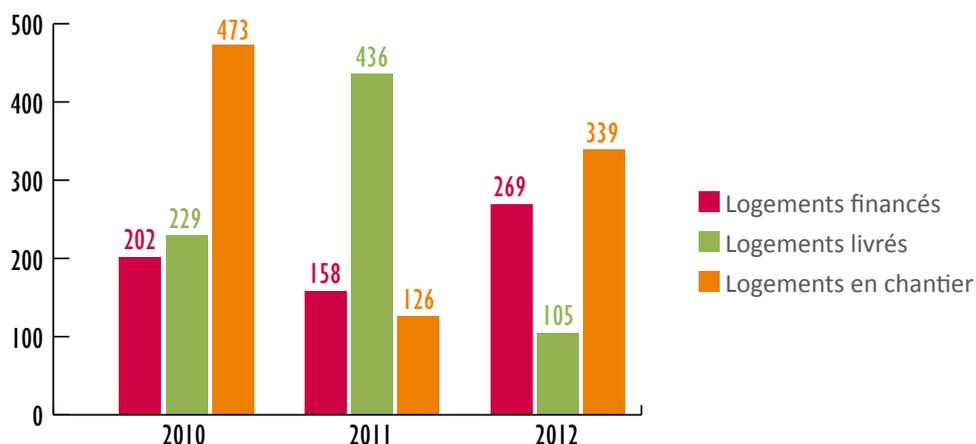
A noter également le recentrage du développement sur les communes déficitaires au regard de l'article 55 de la loi SRU, avec 42 % de la programmation 2012 sur ces secteurs.

### maîtriser les loyers et les charges

Dans un contexte de crise économique où le chômage continue à progresser, la maîtrise des loyers est un enjeu fort. Auvergne Habitat pratique des augmentations modérées : le loyer moyen de son parc s'élevait à 4,53 €/m<sup>2</sup>/an au 01/01/2012. La moyenne des loyers pratiqués dans le privé dans le Puy-de-Dôme est de 9,6 €/m<sup>2</sup>/an (source : Clameur 2013).

Les charges récupérables progressent de 1,17€/m<sup>2</sup> sur 2012 sous l'effet principalement de l'évolution du poste chauffage liée aux variations climatiques.

La Production de logements locatifs neufs (Hors foyers et PSLA)





## Répondre aux besoins spécifiques des territoires

Auvergne Habitat intervient sur tous les segments du logement en répondant aux besoins spécifiques des territoires dans le cadre de partenariats avec les collectivités, les communes, les associations, ...

De nombreux projets ou réalisations confirment la diversité des interventions :

- logement des personnes en difficultés (« Le Relais CE/CLER » qui accueille 30 résidents depuis fin 2012)
- logement des gens du voyage (Livraison de 4 pavillons à Clermont-Ferrand en 2012 et lancement des travaux pour 3 autres projets, représentant 17 logements)
- logement des personnes handicapées (Foyers ADAPEI : construction de 18 chambres supplémentaires réservées à l'accueil de jeunes artistes)
- logement des personnes dépendantes (Construction à Champeix d'un EHPAD de 62 lits - Début des travaux en 2013)
- logement des étudiants (Réalisation pour le CROUS de Clermont-Ferrand d'une résidence étudiants d'une capacité de 150 studentes)
- logement des jeunes en alternance (Dans le cadre du projet SIRA (Service Interdépartemental pour la Réussite des Alternants) restructuration, en partenariat avec l'association Corum Saint-Jean, qui en aura la gestion, de 2 bâtiments permettant d'offrir à terme 70 chambres à des jeunes en alternance. Un 3<sup>e</sup> projet de 80 chambres est également à l'étude dans le cadre d'un partenariat élargi à l'entreprise Aubert & Duval sur la commune des ANCIZES. Ce projet a de plus été retenu dans le cadre du Grand Emprunt.
- logement en accession sociale

## CHIFFRES CLÉS 2012

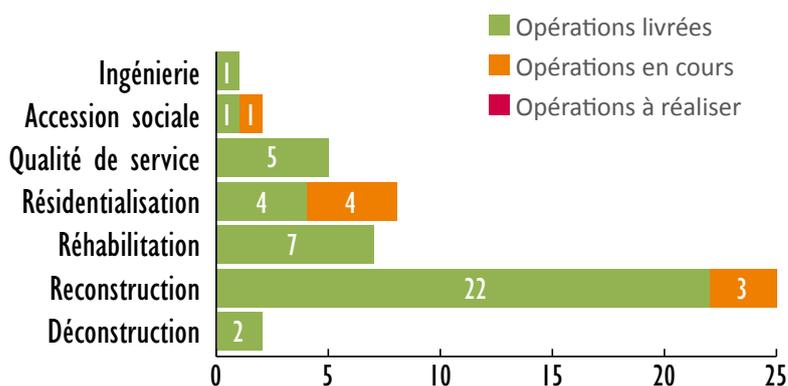
- 11 451 logements et équivalents sur 99 communes dont :
  - 10 998 logements familiaux (96 %)
  - 453 équivalents logements (4 %)
- 339 logements en cours de chantier ainsi que 8 PSLA et une crèche multi accueil de 39 places
- 105 nouveaux logements livrés
- 5 antennes de proximité et 1 agence au siège
- 42,4 M€ de chiffre d'affaires loyers
- 195 emplois (ETP)

## Renouvellement urbain

Fin 2012, 82% des opérations prévues à la signature des conventions ANRU sont terminées et 18% engagées. Elles représentent un investissement total de 48 671 K€

La convention de Clermont Communauté arrive à échéance au 31 décembre 2012. Un avenant de clôture est en cours d'élaboration. Il devrait se traduire par une réhabilitation complémentaire : 135 logements 17-19 rue des Hauts de Chanturgue, sur le quartier Croix Neyrat.

Concernant le projet thiernois, Auvergne Habitat s'est positionnée pour accompagner le dernier programme de reconstitution de l'offre en augmentant sa production de réhabilitations en secteur Malraux.



# Assurer son rôle social tout en sécurisant les parcours

## Demande de logement partagée et dématérialisée

Depuis le 15 octobre 2012, toute personne souhaitant effectuer une demande de logement social dans le Puy-de-Dôme ne remplit qu'un seul et unique formulaire, en ligne, transmis automatiquement à l'ensemble des organismes du département. Disponible à partir du site internet respectif des bailleurs sociaux, ce formulaire en ligne remplace la demande de logement « papier ». Avec cette démarche, réalisée en partenariat avec L'Association du Logement Social du Puy-de-Dôme, les organismes puydinois ont eu pour volonté de proposer un service résolument moderne au public à la recherche d'un logement. La dématérialisation de la demande de logement constitue un véritable gain de temps pour tous les demandeurs, y compris nos locataires.

Si la demande de logement est désormais informatisée, son mode de traitement ne change pas. Le dossier de chaque demandeur est étudié par une commission d'attribution, avec pour objectif de rechercher le logement le mieux adapté aux souhaits et à la situation du demandeur.

## Soutenir l'accès à la propriété

2012 aura été une année difficile et le secteur immobilier n'aura pas été épargné par la crise actuelle. Neuf ventes en location accession ont été réalisées contre onze en 2011.

Confortant les chiffres des années antérieures, 70 nouvelles demandes ont été enregistrées en 2012.

L'achat d'un bien neuf représente un effort important pour les ménages modestes à qui s'adresse l'accession sociale ; le financement nécessite un endettement sur 25 voire 30 années pour un bon nombre de candidats. De ce fait, les acheteurs sont très « sélectifs » sur le choix du bien.

La majorité des demandes est issue du parc social et en grande partie des locataires Auvergne Habitat (78 % des demandeurs à l'accession sont logés dans le parc HLM).

Compte tenu des bonnes relations existantes avec leur bailleur (enquête de satisfaction 2010) les postulants souhaitent pouvoir bénéficier d'une accession au sein d'Auvergne Habitat (66 % des candidats sont déjà locataires).

En 2011, Auvergne Habitat a choisi de confier à Quadral Transactions son activité « Vente de patrimoine ».

Ceci a permis la concrétisation, en 2012, de 35 ventes sur l'ensemble des groupes mis en commercialisation dont 80 % ont été réalisés auprès de locataires Auvergne Habitat.

Afin de sécuriser l'accession (PSLA ou vente HLM) Auvergne Habitat insère une clause dans tous les actes, garantissant le rachat et/ou le relogement en cas d'accident de la vie.

### + plus pratique

le dossier est consultable et modifiable à tout moment par l'usager

### + plus rapide

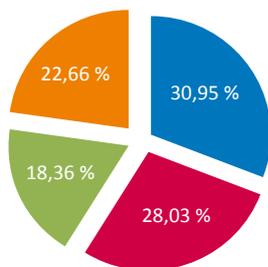
une seule demande de logement pour l'ensemble des bailleurs, à renouveler annuellement.

## Favoriser le parcours résidentiel de nos locataires

Alors qu'Auvergne Habitat envisageait d'atteindre un taux de mutation interne de 20 % (objectif CUS), la baisse amorcée en 2011 (11,21 % rotation brut) se poursuit avec une forte chute cette année de plus d'un point (10,10 %). Cette baisse est à mettre en relation avec la situation financière de nos locataires qui subissent fortement la crise de l'emploi.

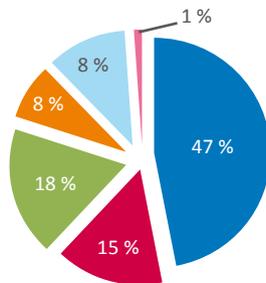
## Profil des nouveaux entrants

Composition familiale



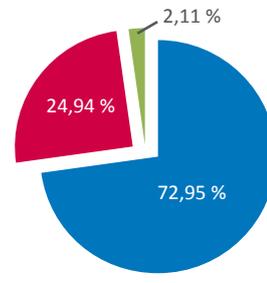
- Personnes seules
- Familles monoparentales
- Couples sans enfants
- Couples avec enfant

Activité des entrants



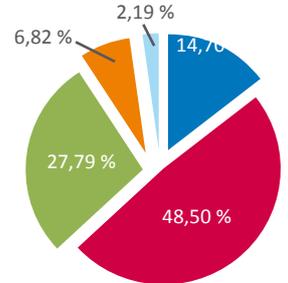
- Emploi stable
- Emploi précaire
- Demandeur d'emploi inscrits à ANPE
- Retraité
- Pers. sans activité
- Étudiant

Ressources des ménages



- < 60 % du plafond de ressources
- Comprises entre 60 % et 100 % du plafond de ressources
- > 100 % du plafond de ressources

Âge



- - de 25 ans
- 25-39 ans
- 40-59 ans
- 60-74 ans
- 75 ans et +

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité ;
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté ;

- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale : « Droits de l'Homme » ; « Questions relatives aux consommateurs » ; « Communautés et Développement local ».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2010	2011	2012
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année			
	TI	33 m <sup>2</sup>	35 m <sup>2</sup>	na
	TII	51 m <sup>2</sup>	48 m <sup>2</sup>	48 m <sup>2</sup>
	TIII	71 m <sup>2</sup>	70 m <sup>2</sup>	66 m <sup>2</sup>
	TIV	81 m <sup>2</sup>	87 m <sup>2</sup>	84 m <sup>2</sup>
	TV	97 m <sup>2</sup>	95 m <sup>2</sup>	103 m <sup>2</sup>
	TVI et plus	na	na	na
Les logements de type T2 et T3 représentent la majorité de production				
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements			
	« Très social » (PLAI, PLA-TS...)	4,37 %	21,79 %	21,90 %
	« Social » (PLUS, PLUS CD)	95,63 %	78,21 %	78,10 %
	« Intermédiaire » (PLS, PLI...)			
En augmentant très fortement la proportion de logements PLA I, Auvergne Habitat répond aux orientations des pouvoirs public de développer une offre réservée aux plus modestes.				
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative			
	Logements locatifs	2,12 %	3,84 %	0,60 %
	Foyers	-12,32 %	0,24 %	7,60 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale			
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,06 %	0,29 %	0,32 %
	Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production	4,98 %	2,90 %	2,78 %
	Logements neufs livrés en location-accession	12 Logements	13 Logements	3 Logements
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	na	na	na
SOC 1.5	Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social			
	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année	15 ventes	43 ventes	44 ventes
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	15 ventes	38 ventes	38 ventes
	Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	15 ventes	38 ventes	38 ventes

Conformément aux engagements pris dans la CUS signée fin 2010, l'activité « vente HLM », pratiquée de façon marginale depuis des années, fait l'objet désormais d'une politique active.

Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 2	Loyers et charges	2010	2011	2012
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements « Très social » (PLAI, PLA-TS...) « Social » (PLUS, PLUS CD) « Intermédiaire » (PLS, PLI...)	4,80 €/m <sup>2</sup> 5,65 €/m <sup>2</sup> na	5,24 €/m <sup>2</sup> 6,01 €/m <sup>2</sup> na	5,39 €/m <sup>2</sup> 5,86 €/m <sup>2</sup> na
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	0,36 €/m <sup>2</sup>	- 0,57 €/m <sup>2</sup>	1,17 €/m <sup>2</sup>
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers <sup>1</sup>	1 %	1 %	1,72 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	30,97 %	31,05 %	31 %
SOC 3	Mixité sociale			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	16,70 % -	14,77 % -	10,70 % -
L'objectif d'Auvergne Habitat fixé dans la CUS est de 20 %. Les difficultés grandissantes de nos locataires dans un contexte de crise économique semblent contraindre leur mobilité au sein du parc et de façon générale. Par ailleurs, l'attractivité des programmes neufs est un facteur de mobilité. Le rythme des livraisons a connu un creux en 2012, ne favorisant pas les mutations.				
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires			
Âge des ménages :				
- de 25 ans		13,38 %	13,85 %	14,70 %
25-39 ans		45,32 %	47,23 %	48,50 %
40-59 ans		29,47 %	28,92 %	27,79 %
60-74 ans		8,51 %	7,36 %	6,82 %
75 ans et +		3,33 %	2,64 %	2,19 %
Ressources des ménages :				
< 60% du plafond de ressources		73,24 %	75,48 %	72,95 %
comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources		24,67 %	22,16 %	24,94 %
> 100% du plafond de ressources		2,09 %	2,36 %	2,11 %
Composition des ménages :				
Personne seule		36,43 %	33,04 %	30,95 %
Famille monoparentale		24,05 %	25,81 %	28,03 %
Couple sans enfant		15,62 %	15,61 %	18,36 %
Couple avec enfant(s)		23,90 %	25,54 %	22,66 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,00 %	0,00 %	0,00 %
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	66,52 %	67,59 %	63,31 %
SOC 3.4	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions	NON	NON	NON
SOC 4	Actions de cohésion sociale			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
Insertion / intégration par le logement		OUI	OUI	OUI
Description rapide pour la dernière année		Mise en place de baux glissants avec des associations (ANEF, CE-CLER ...) Auvergne Habitat est par ailleurs signataire de 2 accords avec l'Etat et le Conseil Général visant à loger les publics prioritaires (DALO, ...)		
Insertion par l'emploi, la formation		OUI	OUI	OUI
Description rapide pour la dernière année		Insertion dans nos marchés d'une clause d'insertion ayant généré un volume d'heures travaillées au 31/12/12 de 47 251 heures		
Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers		OUI	OUI	OUI
Description rapide pour la dernière année		Mise à disposition d'un local aux services de la CAF en vue de donner de l'aide aux devoirs, aide à l'informatique et divers subventions aux associations de locataires pour des actions de quartier.		

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5		2010	2011	2012
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 5.1	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	279,00 plans	384,00 plans	445,00 plans
Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :				
	Médiateur(rice)	1,00 ETP	1,00 ETP	0,50 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	-	-	-
	Chargé(e) de pré-contentieux	3,00 ETP	3,00 ETP	3,00 ETP
	Chargé(e) de contentieux	4,00 ETP	4,00 ETP	4,00 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Autre (Préciser l'intitulé du poste)	-	-	-
Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux		NON	NON	NON
Description rapide pour la dernière année				
Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité		Les principales mesures en place sont : visites à domicile, mises en place de plans d'apurement, contacts avec les services sociaux, saisines et participation aux commissions de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX), participation aux commissions FSL, échanges avec la CAF pour le maintien des droits APL, échanges de logement lorsqu'il n'est plus adapté à la composition familiale ou aux ressources ...		
SOC 6		Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées		
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires			
	Adaptation au handicap	748486,00 €	221840,00 €	449123,00 €
	en % du CA	1,92 % du CA	0,55 % du C.A	1,06 % du C.A
	Adaptation au vieillissement	-	-	-
	en % du CA	-	-	-
Description des investissements réalisés				
SOC 7		Tranquillité des locataires		
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	NON	NON	NON
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	83,3 %	-	-
Pas de formalisation de la politique d'Auvergne Habitat en la matière, mais un engagement au quotidien qui passe par une politique de gardiennage volontariste articulée autour des gardiens logés et d'un maillage serré du territoire.				
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	OUI	OUI	OUI
	Description pour la dernière année	Information dans le journal des locataires relatives aux bonnes pratiques en matière d'usage de son logement		
SOC 8		Politique de la Ville		
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville	14,00 %	14,57 %	7,04 %
Les 2 projets ANRU sur lesquels intervenait Auvergne Habitat arrivent en fin de convention. Voir page 11 du rapport				
SOC 9		Protection des données et de la vie privée		
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	NON	NON	NON
Cependant un référent CNIL est en place au sein de la structure et à ce titre a en charge le respect de la protection des données personnelles des locataires et demandeurs de logements				

<sup>1</sup> Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.

<sup>2</sup> Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



### maintenir un habitat attractif

Auvergne Habitat s'emploie à appliquer un niveau d'exigence important en terme de qualité des logements à chaque projet.

La société cherche à s'adapter à l'évolution des comportements et des goûts des locataires afin que les logements restent attractifs. L'enjeu consiste à proposer des logements techniquement performants, possédant un niveau de confort maximal, tout en respectant un niveau de loyer compatible avec les ressources des locataires.

Au delà de la recherche d'efficacité au niveau de l'ensemble de ses activités, Auvergne Habitat met en oeuvre et participe aux actions de sensibilisation environnementale. L'usage que font les locataires de leur logement, de plus en plus performants, est un enjeu majeur. Il est important de les accompagner dans la prise en main des équipements afin de bénéficier des performances du bâti.

Un travail a été engagé en collaboration avec l'ADIL et l'ADUHME sur des aspects de formation et de sensibilisation des locataires aux dépenses d'énergies. Un dépliant reprenant les gestes à suivre à l'entrée dans un logement BBC a été élaboré en interbailleurs.

### objectif : La performance

#### Améliorer les performances du bâti ancien

La performance énergétique des groupes réhabilités est un enjeu capital. Depuis 2004, Auvergne Habitat anticipe les exigences énergétiques du Grenelle de l'environnement lors de ses réhabilitations. Aujourd'hui, plus de 1000 logements ont été réhabilités avec comme principal objectif l'atteinte du niveau BBC rénovation.

Ainsi pour diminuer les consommations d'énergie des bâtiments et maîtriser l'augmentation de la quittance de loyer, la priorité a été donnée à l'isolation des bâtiments afin de réduire au maximum les déperditions de chaleur ; le chauffage étant le poste le plus conséquent pour les locataires. Il représente environ 28 % en chauffage collectif et 35 % en chauffage individuel au regard de l'ensemble du coût des charges. Au cours des réhabilitations, les travaux d'amélioration de l'isolation des bâtiments portent notamment sur l'isolation des façades et toitures, le remplacement des menuiseries, l'ajout de brise-soleil ou de volets roulants isolants...

Les Diagnostics de Performances Énergétiques montrent que les logements Auvergne Habitat





## CHIFFRES CLÉS

- 20% en moyenne d'économie d'énergie pour la production de chauffage après une réhabilitation
- DPE moyen pour le parc Auvergne Habitat : "D"
- 250 logements réhabilités annuellement (chantiers ou livraisons)
- 450 logements sont équipés de composteurs
- 60% du parc en télérelève de compteurs d'eau

réhabilités bénéficient dorénavant d'étiquettes énergétiques de catégorie B et C, avec des consommations conventionnelles situées entre 87 et 113 kWhEP/m<sup>2</sup>.an.

### Expérimenter dans le neuf

Les objectifs affirmés d'Auvergne Habitat en terme de développement durable l'engage à expérimenter régulièrement les nouvelles sources d'énergies renouvelables.

Pour chaque nouveau programme, les différents modes de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire sont étudiés afin de sélectionner le plus adapté en fonction du territoire d'implantation.

Ces dernières années, plusieurs « procédés » ont été mis en oeuvre : panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire, chauffage par géothermie ou aérothermie, chauffage collectif avec individualisation des consommations. La récupération des données de consommation et leur analyse vont permettre de dresser, dès 2013, un bilan de ces expérimentations.

Les résultats de ces actions permettront de définir des orientations quant aux choix les plus pertinents pour livrer aux locataires, des bâtiments performants.

### Classement énergétique du patrimoine

Auvergne Habitat a fait réaliser les diagnostics de performance énergétique de l'ensemble des logements de son patrimoine. Le bilan s'avère très positif puisque le parc d'Auvergne Habitat affiche une consommation moyenne de 176 kWhEP/m<sup>2</sup>.an (Etiquette D), alors que la moyenne française est à 240 kWhEP/m<sup>2</sup>.an.

#### VIGEO - Extrait du Rapport final :

« Auvergne Habitat dispose d'une vision précise de la performance énergétique de son patrimoine ce qui lui permet un pilotage efficace de ses actions de réhabilitation. »



# Maîtriser les consommations

## Redéfinition des contrats de chauffage !

Auvergne Habitat a procédé à la renégociation des contrats de chauffage (fourniture d'énergie et entretien des chaufferies) dans le cadre d'une procédure de dialogue compétitif. Ce nouveau contrat mis en place à compter du 01/01/2012 prévoit une clause d'intéressement du prestataire permettant sur la durée du contrat de garantir la performance énergétique de l'équipement. De plus, le tarif du gaz naturel souscrit est inférieur au tarif historique et contribue à la maîtrise économique des charges des locataires.

## Télérelève des compteurs

**Un robinet qui goute c'est 4 litres/h soit 35 m<sup>3</sup>/an gaspillés**

(Source DGCCRF)

Les ressources naturelles que nous utilisons sont fragiles. Une consommation rationnelle associée à une recherche rigoureuse des fuites d'eau s'imposent pour préserver et économiser ces ressources.

Depuis de nombreuses années Auvergne Habitat a fait le choix d'équiper autant que possible ses logements en télérelève afin non seulement de «faciliter» le suivi de leurs consommations mais également de pouvoir détecter très

rapidement des anomalies éventuelles sur le réseau d'eau. Aujourd'hui ce sont près de 6584 logements équipés soit 60 % du parc.

## Amélioration des équipements des logements

Afin de limiter au maximum l'impact des augmentations des coûts des énergies, au fil des réhabilitations et des améliorations au titre de la maintenance du patrimoine, Auvergne Habitat intègre des travaux de performance thermique (isolation façades, remplacement menuiseries,...) et une modernisation des équipements (chauffage, ventilation,...).

Ces efforts sur les performances thermiques sont complétés par des travaux portant sur la diminution des consommations d'électricité avec la mise en place de détecteurs de présence sur les luminaires, d'ampoules basse consommation, de ventilation hybride (stato-mécanique) et d'une régulation du niveau d'éclairage extérieur en fonction de l'horaire.

Pour favoriser la diminution des consommations d'eau, chasses double flux, mitigeurs double débit et mousseurs sont systématiquement installés.

## Le Compostage en pied d'immeuble

Le 17 septembre 2012 Auvergne Habitat signait avec le ValTom et le Conseil général du Puy-de-Dôme une convention pour le développement du compostage en pieds d'immeubles.

Cet engagement répond aux objectifs :

- du plan départemental de prévention des déchets
- du Programme « Agir pour moins de déchets » du VALTOM,
- des programmes locaux de prévention portés par les EPCI de collecte du territoire départemental
- des engagements pris par Auvergne Habitat en matière de développement durable qui concourent à en faire une entreprise impliquée et citoyenne
- faire partager et inciter les locataires à cette démarche citoyenne par le biais de la sensibilisation à la réduction des déchets



L'objet de l'opération est à la fois d'équiper des résidences de composteurs collectifs, d'informer les locataires de la possibilité de traiter leurs déchets sur place, de former prioritairement les référents, le gardien de la résidence et les résidents volontaires à la pratique du compostage.

Au cours de l'année, 3 résidences, soit 450 logements, ont été équipées de composteurs. Les locataires de chaque résidence ont été conviés à la mise en place des équipements et ont pu bénéficier d'une «démonstration» et d'informations autour d'un moment convivial. A cette occasion un bio-seau a été remis à chaque locataire intéressé par la démarche.

En fin d'année 2012 un premier bilan sur la démarche réalisé par le ValTom montre une participation des locataires d'en moyenne 30 % pour chaque résidence. De plus, des équipements supplémentaires devront être installés afin de pouvoir répondre à la demande des locataires car les composteurs se remplissent très rapidement. Le premier compost devrait être disponible à l'automne 2013.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement clima-

tique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale		2010	2011	2012
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.				
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme		NON	NON	NON
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires		1,92 %	24,65 %	32,38 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi		NON	NON	NON
ENV 2	Lutte contre le changement climatique				
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.				
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine*				
	A. bâti très performant		-	-	0,00 %
	B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an		-	-	3,33 %
	C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an		-	-	42,23 %
	D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an		-	-	36,58 %
	E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an		-	-	16,43 %
	F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an		-	-	1,36 %
	G. bâti énergivore		-	-	0,07 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*				
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	0,00 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	0,28 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	11,15 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	37,98 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	42,23 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	8,24 %
	> 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		-	-	0,12 %
	Patrimoine				
	Performance énergétique*	Moyenne	-	-	176 kWh/m <sup>2</sup> /an
		Médiane	-	-	159 kWh/m <sup>2</sup> /an
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	37 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
		Médiane	-	-	35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Logements récents				
	Performance énergétique*	Moyenne	-	-	113 kWh/m <sup>2</sup> /an
		Médiane	-	-	108 kWh/m <sup>2</sup> /an
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	26 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
		Médiane	-	-	25 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Sites fonctionnels				
	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables		0,33 %	1,36 %	5,29 %
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens				
	Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société		-	-	-

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

		2010	2011	2012
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail			
	Voiture individuelle	-	-	-
	Covoiturage	-	-	-
	Vélo	-	-	-
	Transport en commun	-	-	-
	À pied	-	-	-
	Autre	-	-	-
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié			
	Voiture individuelle	-	-	-
	Covoiturage	-	-	-
	Vélo	-	-	-
	Transport en commun	-	-	-
À pied	-	-	-	
Autre	-	-	-	
<b>ENV 3 Gestion de l'eau</b>				
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau.				
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>2</sup>	1,12 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,07 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,10 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>
ENV 3.2	Part de logements disposant :			
	d'équipements hydro-économiques	33,43 %	36,10 %	36,75 %
	d'un système de récupération d'eaux pluviales	0,06 %	0,05 %	0,05 %
N'est pas pris en compte ici l'installation de système de télérelève mensuelle des compteurs d'eau permettant une facturation au mois et une sensibilisation des locataires sur leur consommation				
<b>ENV 4 Urbanisme et paysage</b>				
ENV 4.1	Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)	7,89 €/log	10,36 €/log	8,84 €/log
<b>ENV 5 Actions de sensibilisation</b>				
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.				
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :			
	Locataires	NON	NON	OUI
	Salariés	NON	NON	OUI
	Prestataires	NON	NON	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation des équipes de monteurs d'opérations (RT 2012, ...)</li> <li>- Article dans le journal locataire n°18, informant les lecteurs des bons gestes en matière de chauffage et d'économie d'énergie</li> <li>- Sensibilisation des entreprises à l'évolution de la réglementation amiante</li> <li>- Projet AFTER</li> </ul>				
<b>ENV 6 Déchets</b>				
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	98,82 %	99,11 %	99,47 %

<sup>1</sup> Les déplacements « quotidiens » comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
- L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

## Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

## quelques livraisons 2012

### DALLET



Résidence de 4 logements en centre bourg (niveau THPE)

### CEBAZAT



Résidence Le Hameau du Colombier : 16 collectifs et 12 pavillons labellisés BBC

### DAVAYAT



Résidence Les Fours à Chaux : 10 pavillons (niveau THPE) dont 1 en accession

### CLERMONT-FERRAND



Résidence Marinette Menut : 9 collectifs (niveau HPE)

### CLEMENSAT



Résidence Les Aubépines : 4 pavillons labellisés BBC

### CLERMONT-FERRAND



Résidence Le Relais CE/CLER : Maison relais de 30 places labellisée BBC

## RÉHABILITATION

Résidence L'Aiguillade : 70 logements

### CLERMONT-FERRAND



Avant réhabilitation

Après réhabilitation (niveau BBC rénovation)

# ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Chaudière bois - Réseau de chaleur de la Gauthière à Clermont-Ferrand

## Acteur du territoire

Cette année encore Auvergne Habitat a consacré une part significative de ses ressources 36 647 K€ (83% du chiffre d'affaire hors charges récupérables, foyers et commerces) à l'entretien, l'amélioration de son patrimoine et la construction de nouveaux logements. Ce montant significatif est intégralement injecté dans l'économie locale, principalement en direction des PME.

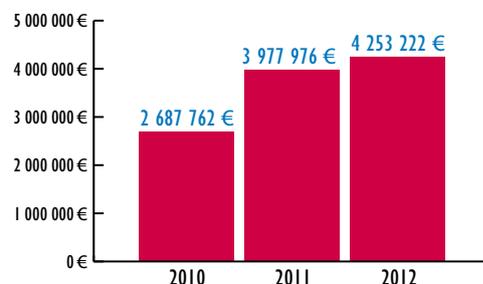
## Bien entretenir le patrimoine

Avec les montants importants consacrés à la maintenance du parc afin de garantir dans la durée l'attractivité de ses logements, Auvergne Habitat s'attache à proposer des logements de qualité à la relocation. En 2012 c'est en moyenne 1 459 € TTC par logement qui ont été investis dans la remise en état des logements. A noter, la mise en place cette année du suivi qualité de ces travaux (Détail page 24).

### Compte de Résultat Simplifié (En K€)

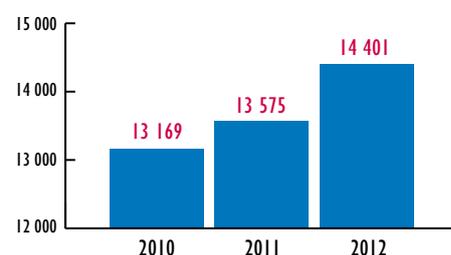
CHARGES	2011	2012
Aménagement et divers	1 271	1 197
Prestations récupérables	13 423	14 399
Entretien parc locatif	4 793	4 792
Frais généraux	4 257	4 210
Impôts	5 574	5 849
Frais de personnel	6 366	6 642
Dotation aux amortissements et provisions	16 342	16 715
Autres charges d'exploitation	105	128
Charges financières	8 775	9 856
Charges exceptionnelles	3 880	2 879
Intéressement	176	259
Résultat	3 039	4 542
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>68 001</b>	<b>71 468</b>
PRODUITS	2011	2012
Aménagement et divers	2 322	2 537
Provisions pour charges récupérables	12 926	14 150
Loyers	41 441	43 932
Prestations de services	31	15
Reprises sur amortissements et provisions	1 999	1 366
Autres produits d'exploitation		1
Produits financiers	1 350	1 393
Produits exceptionnels	7 932	8 075
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>68 001</b>	<b>71 468</b>

### Travaux de maintenance



Les équipes de la régie ont contribué également au maintien de cette attractivité par un volume d'intervention encore en progression. Il s'élève, en 2012, à 14 401 bons de travaux sur le département. Cette équipe, composée de 23 ouvriers assurent des interventions d'entretien courant. Sa capacité à intervenir rapidement complète le dispositif de maintenance du patrimoine.

### Bons de travaux





## activité de syndic

Afin d'accompagner les copropriétés créées lors des mises en vente de logements à leurs occupants Auvergne Habitat a décidé de développer l'activité de syndic. Pour ce faire la marque Auvergne Habitat copropriété a été développée. Le partenariat noué avec la société QUADRAL Immobilier nous permet de monter en régime progressivement dans cette nouvelle activité.



## analyse financière

En 2012, l'autofinancement net d'Auvergne Habitat s'est élevé à 3 399 K€ et a représenté 7,1 % du chiffre d'affaire (hors charges récupérables et y compris produits financiers - Source DIS 2012).

Le résultat net comptable s'élève à 4 542 K€ en progression de 1 503 K€ par rapport à l'année précédente. Cette augmentation s'explique principalement par l'amélioration du résultat d'exploitation. A noter qu'un élément exceptionnel, constitué par les démolitions de 2 programmes de logements sur Thiers et Clermont-Ferrand, avait sensiblement pesé sur le résultat 2011.

Le prélèvement sur le potentiel financier mis en place par l'Etat en 2011, a contraint encore cette année le résultat de la société. Il s'élève pour l'exercice à 1 588 K€.

## interview

Alain Goragner, directeur technique

### Projet européen AFTER (\*)



En 2012, Auvergne Habitat s'est engagée aux côtés de 5 organismes de logements sociaux européens dans la recherche d'optimisation des actions réalisées en faveur des économies d'énergie.

**Auvergne Habitat :** Notre entreprise s'est fortement mobilisée ces dernières années sur le thème de la maîtrise de l'énergie, pouvez-vous nous rappeler les grandes orientations ?

**Alain Goragner :** Auvergne Habitat s'est investie à la fois sur son développement patrimonial dans des opérations de diversification technologique avec un recours aux énergies renouvelables, de renforcement de la performance thermique des constructions mais également dans la réhabilitation thermique de son parc existant. Toutes ces réhabilitations ont pour objectif l'atteinte du niveau BBC rénovation. En complément à ces actions sur les équipements de production et la qualité du bâti, nous avons renforcé nos exigences de gestion par la conclusion en janvier 2012 d'un nouveau contrat d'exploitation de chauffage.

**Auvergne Habitat :** Comment le projet AFTER s'inscrit-il dans cette démarche de performance énergétique ?

**Alain Goragner :** Dans le cadre d'AFTER, chacun des 6 organismes de logements sociaux choisit la mise en exergue de 3 mesures d'économies d'énergie qu'il a réalisées. L'objectif du projet est d'analyser la performance de ces mesures dans le temps, d'identifier les axes éventuels d'amélioration et de diffuser le suivi réalisé.

**Auvergne Habitat :** Quelle sont les mesures retenues et quels axes d'optimisation envisagez-vous ?

**Alain Goragner :** La première mesure d'économie d'énergie concerne le renouvellement de notre contrat d'exploitation de chauffage, et en particulier l'analyse du fonctionnement de la clause d'intéressement. L'association des locataires aux conclusions des travaux devra leur permettre une meilleure compréhension de l'action d'Auvergne Habitat. Ce suivi se fera sur la résidence Les Rameaux à Lempdes. La seconde fait suite à l'installation d'une ventilation stato-mécanique lors de la réhabilitation de la résidence Bergson à Clermont-Ferrand et de la possibilité de réglage de ses temps de fonctionnement. Le suivi permettra d'optimiser à la fois les déperditions thermiques liées à une ventilation en sur-débit et également la qualité de l'air, humidité et CO2 notamment. La troisième mesure concerne le suivi des consommations et des puissances thermiques nécessaires suite à la réhabilitation de la résidence L'Aiguillade, 126 logements à Clermont-Ferrand. Cet ensemble immobilier étant raccordé au réseau de chaleur urbain, le suivi aura un impact économique favorable aux locataires à la fois sur le paiement des consommations et sur celui de l'abonnement.

**Auvergne Habitat :** Quel est le planning du projet AFTER ?

**Alain Goragner :** Les suivis expérimentaux sont prévus sur l'année 2013 et le rendu en début d'année 2014.

(\*) AFTER : « Cost Optimum and Standart Solutions for the Management and the Maintenance of the Social Housing Stock » est financé par le programme "Intelligent Energy Europe". Il regroupe 6 bailleurs Allemands, Danois, Italiens, Tchèques, Slovénes et Français.

## Revenus distribués aux parties prenantes (en K€)

	2010	2011	2012
Salariés	7 699	8 206	8 646
Fournisseurs et prestataires	60 335	51 310	55 646
Administrations fiscales	6 433	9 022	9 269
Banques	7 786	8 763	9 587
Actionnaires	-	100	100
<b>Total</b>	<b>82 253</b>	<b>77 401</b>	<b>83 248</b>

## BONNES PRATIQUES

L'année 2012 a été marquée par un fort investissement des équipes dans la mise en place et le déploiement d'outils de suivi, de gestion, et d'amélioration de la qualité.

**Mise en place de la Gestion des Opérations (GO)**

Les investissements représentent en moyenne 45M€ par an, répartis en une centaine de lignes de travaux de maintenance, et environ 200 programmes à différents stades (études, en travaux, terminés non soldés).

Auvergne Habitat a déployé un processus de « Gestion des Opérations » afin de centraliser, partager et sécuriser les données financières et comptables des projets. Il vise également à améliorer la lisibilité des rôles de chaque collaborateur, harmoniser les procédures entre services techniques, optimiser le traitement des factures, et maintenir les délais de paiement de nos fournisseurs.

Ce travail s'est vu accompagné de la mise en place de procédures qui ont permis d'améliorer la traçabilité et la lisibilité des projets au sein de l'ensemble des services techniques.

**Mise en place de la Gestion Electronique des Documents (GED)**

La gestion électronique de documents ou GED (aussi appelée GEID – gestion électronique de l'information et des documents) recouvre tous les processus visant à gérer et organiser des documents de manière informatisée. Elle touche toutes les étapes du cycle de vie d'un document, de l'acquisition à l'archivage.

Cette organisation induit un ensemble d'avantages dont les plus importants sont :

- Accessibilité des documents : sur tous les sites et par toute personne habilitée, de manière simultanée
- Réduction, en partie, des coûts (financiers et ressources) : l'existence d'un document papier induit des coûts de consommables, recherche, archivage
- Indexation et recherche de documents plus rapides, complètes et précises
- Systématisation de l'enregistrement des documents dans la base qui s'inscrit naturellement dans le cadre de la démarche qualité

En 2012, le déploiement a concerné les services comptabilité et techniques sur le domaine de la gestion des investissements. Cette gestion dématérialisée a vocation, petit à petit, à toucher l'ensemble de l'activité d'Auvergne Habitat.

**Suivi qualité des travaux à la relocation**

Dans le cadre des travaux de remise en état des logements avant relocation, Auvergne Habitat investit chaque année près de 1,7 M€. Avec l'objectif de maîtriser les dépenses tout en maintenant, voire améliorant, la qualité des travaux effectués, Auvergne Habitat a créé, au sein du service Maintenance du Patrimoine, un poste de contrôleur de travaux.

Cette nouvelle activité a donné lieu à la mise en place d'indicateurs de suivi qui révèlent qu'une large majorité des logements contrôlés sont « conformes » aux exigences de qualité souhaitée. Ils montrent également que ce contrôle s'avère nécessaire et efficace puisqu'il amène les entreprises à améliorer la qualité de la prestation.

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local.

Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la « Loyauté des pratiques » et les « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21

locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la « Performance économique » et la « Société ». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2010	2011	2012
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	2,79 %	1,80 %	0,00 %
Pas de livraison de nouveaux programmes réhabilités en 2012, mais lancement des travaux pour 2 projets de 80 logements chacun et des études pour 3 autres représentant un total de 124 logements				
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 914,98 €/log	2007-2011 1003,53 €/log	2008-2012 952,14 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance	2,54 %	3,38 %	2,71 %
	Technique	0,86 %	1,25 %	1,42 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,23 %	1,58 %	1,02 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,44 %	0,54 %	0,27 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	18,25 %	5,32 %	8,01 %
ECO 2	Tissu économique local			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.				
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	19,80 % du C.A	20,49 % du C.A	20,37 % du C.A
	Fournisseurs et prestataires	155,17 % du C.A	128,10 % du C.A	131,10 % du C.A
	Administrations fiscales	15,92 % du C.A	16,76 % du C.A	17,09 % du C.A
	Banques	20,02 % du C.A	21,88 % du C.A	222,59 % du C.A
	Actionnaires	0,00 % du C.A	0,25 % du C.A	0,24 % du C.A
	Acteurs sociaux	0,62 % du C.A	5,77 % du C.A	4,75 % du C.A
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	90,09 % du C.A	65,58 % du C.A	76,26 % du C.A
ECO 3	Achats responsables			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale.				
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.				
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	NON	NON	NON
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption			
	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	NON	NON	NON
	Nombre de salariés			
	Description pour la dernière année			
	Formation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés			
	Description pour la dernière année			
	Procédures formalisées de contrôle régulier	NON	NON	NON
	Description			
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Projets innovants en cours ou réalisés dans l'année	Auvergne Habitat est engagé avec DELPHIS dans le projet AFTER. Elle participe également au Pôle éco-habitat et innovation portée par Clermont Communauté.		

<sup>1</sup> Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

# ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



## Le mode de gouvernance

Le Conseil d'administration définit les orientations à moyen terme dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine actualisé en 2010 (il fera l'objet en 2013 d'une refonte complète) et de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) signée avec l'Etat fin 2010.

Le Conseil d'administration délibère sur chaque décision importante pour l'entreprise (acquisitions foncières, cessions / acquisitions de patrimoine, budget, autorisation d'emprunts, politique de loyer, comptes annuels, programmation ...). Il s'est réuni 5 fois en 2012.

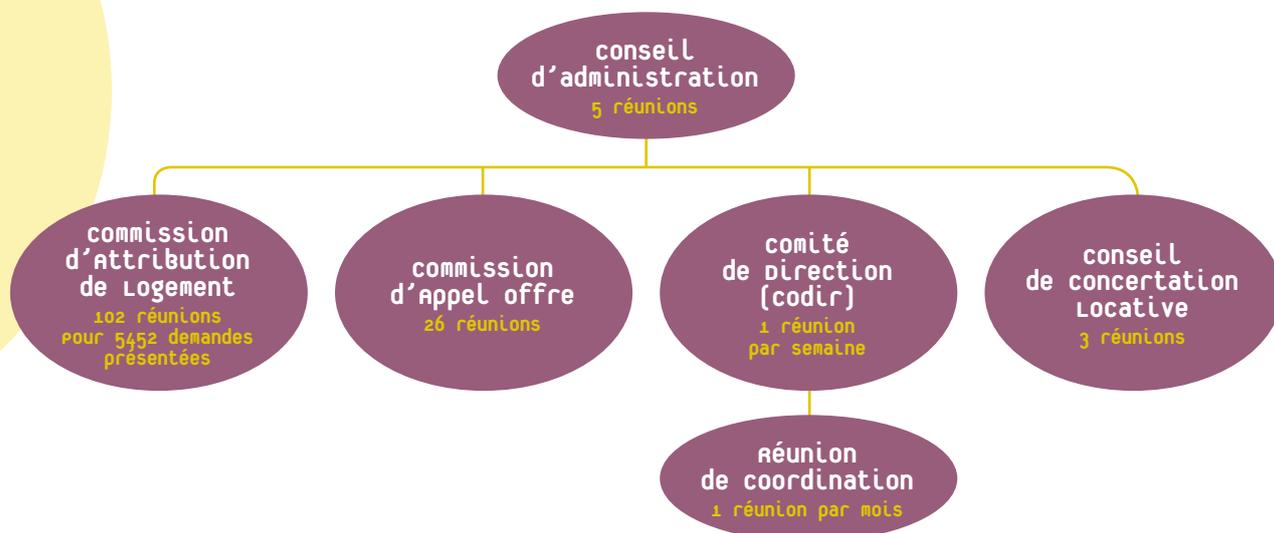
Des commissions composées pour partie d'administrateurs se réunissent dans le cadre des consultations d'entreprises en vue de la passation des marchés de travaux et de l'attribution des logements. Pour ces dernières, sont convoqués systématiquement les représentants des collectivités sur le territoire desquelles se situent les locations concernées.

Le directeur général met en oeuvre les décisions du Conseil d'administration, aidé en cela par le comité de direction (CODIR), organe d'analyse et de proposition concernant les choix stratégiques. Le comité de direction se réunit toutes les semaines.

Le Conseil de Concertation Locative s'est réuni 3 fois avec les représentants des associations de locataires CLCV et CNL. L'AFOC, membre du CCL et conviée à chaque réunion, n'a pas participé à ces séances. Les principaux sujets abordés en 2012 ont relevé de la programmation de travaux, de la qualité de service, de la tranquillité et de la vie collective des locataires.

En 2013, un bilan du fonctionnement de cette instance va être engagé. Le Plan de Concertation Locative qui encadre son fonctionnement date de plus de 10 ans, il a donc été proposé aux associations de revisiter le cadre de concertation en renouvelant ses thématiques.

Organigramme de la gouvernance





## Le conseil d'administration

Loïc BOUFFARD - Président

- LOGEHAB représenté par André BEYRAND
- Conseil Général du Puy-de-Dôme représenté par Gérard BETENFELD
- Jacqueline GRAVELAT (CLCV, représentante des locataires)
- Danièle MAYET (CLCV, représentante des locataires)
- Mireille ROUX (CNL, représentante des locataires)
- CEPAL représentée par Pascal PIGOT
- Hervé CARRUSCA
- Bernard CHOMETTE
- Hervé FOURNOL
- François KIEFFER
- Gérard LEFEVRE
- Guy O'LANYER
- Christian PICHOT
- Monique PIGEON-RABELLE
- Alain ROBBE

## Les principaux actionnaires

Actionnaire de référence :

- LOGEHAB

Collectivité territoriales :

- Conseil Général du Puy-de-Dôme

Représentants des locataires :

- CLCV représenté par Mme Gravelat et Mme Mayet
- CNL représenté par Mme Roux

Autres :

- Ville de Clermont-Ferrand
- Caisse d'Épargne d'Auvergne et du Limousin
- Caisse d'Allocations Familiales du Puy-de-Dôme
- CICO PROMOTION
- Société Coopérative INVESTIMO
- Personnes physiques

## Impliquer les partenaires

La cérémonie des vœux de fin d'année, a été aussi un moment d'information et d'échanges avec nos principales parties prenantes (collectivités, personnel, entreprises, représentants des locataires ...).

Autour d'un moment de convivialité, ce fut l'occasion de présenter le contexte dans lequel Auvergne Habitat évolue, ses objectifs à court et moyen terme ainsi que son engagement dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale.



# Répondre aux demandes du locataire : un enjeu majeur pour sa satisfaction

## Des outils qui correspondent aux besoins

Soucieuse d'offrir aux locataires un outils de qualité, attractif, en phase avec leurs besoins, Auvergne Habitat a réalisé une étude des attentes des locataires vis-à-vis de leur journal : Ah ! le mag. Même si les résultats de l'enquête de satisfaction locataires de 2010 avaient montré un taux de satisfaction très positif quant à ce support de communication, dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires, il était nécessaire de mesurer et analyser la corrélation entre le support (forme et contenu) et son destinataire.



Aidée dans cette démarche par le cabinet indépendant AVISO, Auvergne Habitat a donc mené une étude qui a permis d'identifier un certain nombre d'attentes des locataires vis-à-vis de leur journal. Pour l'étude, un panel représentatif de vingt locataires, a été constitué et réuni dans le cadre de tables rondes de manière à recueillir très précisément les avis et les idées quant à ce support de communication.

Les résultats des tables-rondes ont été transmis en juin au comité de pilotage de Ah ! le

mag et ont donné lieu à une nouvelle version du journal.

## La relation avec nos locataires

En 2010 l'enquête triennale de satisfaction révélait que 91,3 % de nos locataires étaient satisfaits ou très satisfaits d'Auvergne Habitat.

A la lecture détaillée des résultats, deux items restaient notés en dessous de 80 % de satisfaits ou très satisfaits :

- les interventions suite à des pannes ou des dysfonctionnements dans les parties communes (76,4 %)
- le dernier échange entre bailleur et locataire (79,3 %)

Pour améliorer ces deux points, Auvergne Habitat a engagé une réflexion sur la prise en compte des demandes des locataires. Elle a abouti et se concrétise en 2012 par 2 évolutions.

### L'interlocuteur unique :

Pour faciliter les démarches des locataires, toutes ses demandes sont orientées vers une seule entité, l'antenne ou l'agence dont dépend le logement.

### La gestion de la réclamation :

Pour une réponse plus lisible et dans les meilleurs délais : une procédure interne de traitement est mise en place. Dans le cadre de cette nouvelle gestion, Auvergne Habitat s'est engagée sur les délais d'intervention ainsi que sur l'information faite au locataire quant au suivi de sa demande.



Auvergne Habitat s'appuie sur le soutien de son actionnaire majoritaire LOGEHAB, réseau Action Logement, pour conforter son développement sur son territoire d'intervention à savoir le Puy-de-Dôme.

Le logo d'Auvergne Habitat a ainsi évolué en 2012 afin de souligner son lien étroit avec le monde du 1% logement.

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Les indicateurs ci-dessous renvoient

aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont également au fondement des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2010	2011	2012
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.				
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants			
	Conseils de concertation locative tenus dans l'année	3	3	3
	dont : (au-delà des obligations réglementaires)	0	0	0
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires	22	6	11
	dont : (au-delà des obligations réglementaires)	21	5	9
Les réunions organisées avec des groupes de locataires peuvent évoluer d'un exercice à l'autre de façon très sensible en fonction du nombre de projets en cours et des éventuels volontaires pour les groupes de travail restreints mis en place lors des projets de réhabilitation.				
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	91,30 %	-	-
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	OUI	OUI	OUI
L'axe principal a porté sur l'amélioration du traitement des réclamations				
GOV 2	Monde associatif			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat.				
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	-	-	-
	Total de la contribution financière	-	-	-
	Nombre de locaux mis à disposition	-	-	-
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	NON	NON	NON
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	NON	NON	NON
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	NON	NON	OUI
Auvergne Habitat a fait l'objet en 2012 d'une évaluation ISO 26000 par le cabinet VIGEO				
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les Collectivités			
Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.				
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités % du patrimoine couvert par le dispositif	NON	NON	NON
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en comité de direction	50,00 %	42,86 %	42,86 %
	% de femmes dans le Directoire	na	na	na
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	31,25 %	25,00 %	25,00 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	NON	NON	NON
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance	NON	NON	NON

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



### Améliorer la qualité de vie au travail

#### Prévention des risques routiers Formation des salariés

En 2012, Auvergne Habitat, en collaboration avec sa compagnie d'assurance a dressé un état des lieux en matière de risques routiers au sein de l'entreprise. Sensible au bien être de ses collaborateurs et consciente des dangers auxquels ils peuvent être confrontés tout en exerçant leur métier, Auvergne Habitat s'est engagée dans une démarche de prévention du risque routier.

Dès la fin de l'année, une campagne de sensibilisation « Addictions » a été lancée. Elle se décline sous la forme de lettres de prévention affichées au sein de tous les sites et diffusées sur l'intranet de la société :

- Addictions - Drogues
- Addictions - Alcool
- Addictions - Médicaments

#### Pénibilité

Conformément aux dispositions de l'accord de branche du 1<sup>er</sup> décembre 2011 dans le secteur de l'habitat social, un diagnostic précis des postes et emplois soumis aux facteurs légaux et conventionnels de pénibilité a été établi.

Ce diagnostic a été réalisé en concertation avec le CHSCT et présenté au Comité d'entreprise. Il a permis de conclure que plus de 50 % de notre effectif était soumis à des facteurs de pénibilité. Il s'agit notamment des personnels de proximité et des ouvriers de régie.

La deuxième phase de réflexion, sur les mesures à mettre en œuvre pour diminuer ces facteurs de pénibilité en respectant sur ce point les prescriptions de l'accord de branche précité, est en cours d'élaboration et donnera lieu, courant de l'année 2013, à une discussion avec nos partenaires sociaux.

Les actions de formation sont définies et proposées afin de servir la stratégie de l'entreprise.

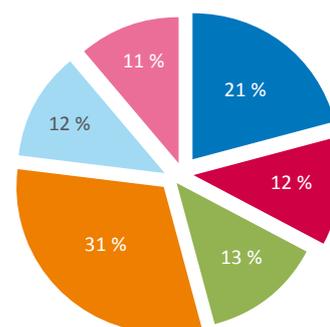
En 2012, 33 actions de formation de type « Adaptation au poste de travail » ont été réalisées, et 1 action de formation de type « Développement des compétences ».

Ces actions représentent 796 heures de formation, 135 stagiaires, pour un montant 88.602,66 € Ces dépenses représentent 1.62 % de la masse salariale 2011.

Parmi ces actions de formation :

- Développer ses compétences managériales
- Commercialisation des logements
- Analyse territorialisée des besoins en logement
- Conception des bâtiments à très faible consommation d'énergie
- Montage technique et financier des opérations d'accession
- CACES cariste mini-pelle

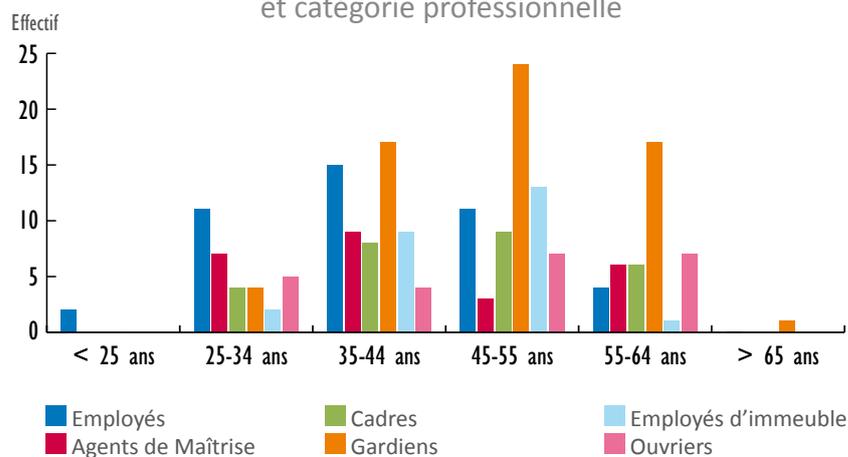
Répartition de l'effectif par catégorie de personnel



■ Employés  
■ Agents de Maîtrise  
■ Cadres  
■ Gardiens  
■ Employés d'immeuble  
■ Ouvriers



Répartition de l'effectif par âge et catégorie professionnelle



## parcours professionnalisant

### Témoignage

marie-christine PERINI, chargée de secteur

« Mon parcours au sein d'Auvergne Habitat a débuté en 2004 en qualité de Gardienne d'immeuble sur Pasteur puis Cité Blanc à Issoire.

Les années passant, mes enfants devenant plus autonomes et le souhait d'évoluer professionnellement m'ont amenée à m'intéresser au poste de Chargé de secteur ; dans le cadre de mon métier de Gardienne d'immeuble, j'étais amenée à travailler avec des collègues remplissant ces fonctions et ce poste me semblait non seulement correspondre à mes objectifs et attentes mais aussi à mes capacités.

Je me suis rapprochée du service Ressources Humaines pour formuler mon projet et on m'a proposé de construire et de m'engager dans un parcours de formation me permettant d'acquérir les compétences nécessaires à cette perspective d'évolution.

C'est ainsi qu'après un parcours de 260 heures de formation réparties sur 9 mois alternant modules de formation et périodes de travail, j'ai obtenu en fin d'année 2012 le certificat de « Technicien de maintenance ». Lorsqu' Auvergne Habitat m'a proposé en début d'année 2013 un poste de Chargé de secteur qui se libérait par suite d'un départ en retraite, je n'ai pas hésité !

Aujourd'hui, 7 mois après mon intégration au sein de l'Agence du siège, je me sens très bien dans mes nouvelles fonctions ».

## CHIFFRES CLÉS

**206 SALARIÉS** soit 195 ETP, dont **204 personnes employées en CDI et 2 en CDD**

- 64 % des emplois relèvent du contact direct avec les habitants
- 43 % des effectifs assurent un service de proximité auprès de nos clients (Gardiens et Employés d'immeubles)
- 53 % de l'effectif total a + de 45 ans
- 57 % de l'effectif total de l'entreprise a moins de 10 ans d'ancienneté

## Les accords 2012

### Egalité Hommes / Femmes

Issu des négociations engagées en fin d'année 2011 entre la Direction et ses partenaires syndicaux, un accord d'entreprise portant sur l'égalité professionnelle Hommes / Femmes a été signé le 13 janvier 2012.

Cet accord répond à la loi du 9 novembre 2010 et au décret du 7 juillet 2011 ayant institué pour les entreprises de plus de 50 salariés, une obligation de négocier un accord collectif en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

AUVERGNE HABITAT a choisi, au titre de cet accord, de fixer des objectifs de progression et des actions accompagnées d'indicateurs chiffrés permettant de les atteindre portant sur les 2 domaines d'actions suivants :

#### La Formation Professionnelle

La société s'engage à favoriser une égalité d'accès des hommes et des femmes aux dispositifs de formation. L'objectif est de maintenir un niveau de participation des femmes, exprimé en pourcentage, à la formation professionnelle continue au moins équivalent à leur représentation en pourcentage dans l'effectif de la société à 5 % près.

#### Activité professionnelle et Responsabilités familiales

L'objectif poursuivi est de faciliter la conduite d'une activité professionnelle avec des responsabilités familiales. Jusqu'au 31/12/2014, 100 % des salariées informant la Direction de leur situation de maternité, ou d'adoption bénéficieront d'un entretien pré et post congé maternité et 100 % des salariés désirant bénéficier d'un congé parental bénéficieront d'un entretien pré et post congé parental.

### Organisation, aménagement du temps de travail et mise en place d'un CET

La loi du 20 août 2008 portant sur la rénovation de la démocratie sociale et la réforme du temps de travail a redéfini les règles légales relatives à l'organisation du temps de travail au sein de l'entreprise.

La Direction et les partenaires sociaux ont souhaité utiliser pleinement ces dispositions légales pour mettre en place un Compte Epargne Temps (CET) au sein de l'entreprise.

En 2011, un accord de principe avait été donné par la Direction sur la mise en place d'un CET mais sa mise en œuvre s'était heurtée à l'existence au sein de l'entreprise de différents modes d'organisation du temps de travail et de l'impossibilité qui en résultait de pouvoir appliquer uniformément le dispositif à l'ensemble des salariés.

De nouvelles négociations se sont donc engagées à l'automne 2012 et ont abouti à la signature le 30 janvier 2013 des deux accords précités.

#### Accord relatif à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail

Cet accord révisé et se substitue intégralement à l'accord d'entreprise du 26 janvier 2000 relatif à la réduction négociée du temps de travail au sein d'Auvergne Habitat.

Il vise à harmoniser le mode d'organisation du temps de travail au sein des différents services de la société.

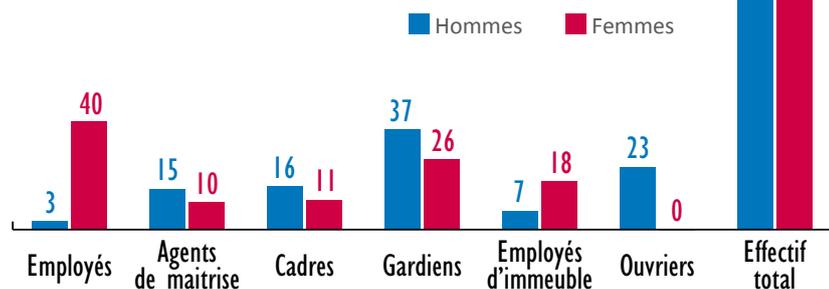
Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de la société Auvergne Habitat à l'exception des gardiens logés qui relèvent des dispositions de l'accord du 27 juin 2005 portant réduction du temps de présence des gardiens logés lesquels y restent soumis.

#### Accord relatif à la mise en place d'un CET

Le présent accord définit les règles de fonctionnement de ce Compte Epargne Temps et notamment les conditions d'alimentation et d'utilisation. Les dispositions de cet accord s'appliquent à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Les parties se sont engagées à se rencontrer au plus tard le 31/12/2014 afin de faire le point sur l'application du présent accord et sa révision éventuelle.

Répartition de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe



Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de l'organisme, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de l'organisme, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur la

Responsabilité Sociétale sur les « Droits de l'Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2010		2011		2012	
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation; Nombre total d'heures de formation.						
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi						
	CDI	99,38 %		99,15 %		99,08%	
	CDD	0,62 %		0,85 %		0,92 %	
	Interim	1,15 %		0,38 %		0,68 %	
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures
	Ouvriers de maintenance	23	375	6	146	15	177
	Personnel de proximité	20	116	19	137	49	1161
	Employés administratifs	22	219	11	134	30	323
	Agents de maîtrise	14	155,5	11	178	11	181
	Cadres	24	202	10	128	30	460,5
	Dirigeants	na	na	na	na	na	na
HR 1.3	Mobilité interne						
	nombre de mobilités internes		2		2		3
	dont nombre de promotions		2		1		0
	sur total de postes pourvus		22		15		10
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social ; Bilan des accords collectifs ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.					
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée		OUI		OUI		OUI
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés		-		-		-
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail		8,62 %		8,91 %		15,57 %
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable		OUI		OUI		OUI
	Volets de la RSE concernés		ECO		ECO		ECO

# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

		2010	2011	2012			
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux						
	• Information et sensibilisation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année	NON	NON	NON			
	• Formation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année	NON	NON	NON			
	• Implication des salariés dans des démarches spécifiques Salariés concernés Description rapide pour la dernière année	NON	NON	NON			
HR 2.6	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel	29	27	29			
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	2	3	3			
	Description des sujets concernés pour la dernière année	NAO / Régime Prévoyance / Election IAP / Egalité H/F / Prime Partage Profits / Durée du Travail / CET					
<b>HR 3</b>	<b>Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution ; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations.						
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>2</sup> par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	11,9 %	0 %	11,7 %	0 %	11,3 %	0 %
	Personnel de proximité	23,4 %	19,3 %	22,5 %	18,8 %	2,3 %	19,3 %
	Employés administratifs	0,5 %	19,9 %	1, %	21,3 %	1,5 %	20 %
	Agents de maîtrise	7,5 %	5,1 %	7,3 %	4,8 %	7,5 %	4,8 %
	Cadres	5,9 %	3,7 %	5,6 %	4 %	6,2 %	4 %
	Dirigeants	1,1 %	1,6 %	1,5 %	1,5 %	1,5 %	1,5 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	22,45 k€	0 k€	22,83 k€	0 k€	23,49 k€	0 k€
	Personnel de proximité	23,83 k€	23,83 k€	24,74 k€	24,27 k€	25,10 k€	24,72 k€
	Employés administratifs	20,83 k€	22,72 k€	21,39 k€	23,56 k€	23,89 k€	24,07 k€
	Agents de maîtrise	26,04 k€	29,25 k€	27,55 k€	30,99 k€	28,46 k€	33,31 k€
	Cadres	49,83 k€	42,96 k€	51,52 k€	46,21 k€	53,91 k€	46,15 k€
Dirigeants	76,65 k€	54,16 k€	74,08 k€	59,84 k€	81,93 k€	59,15 k€	
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)		0 %		0 %		0 %
	Stagiaires		0,23 %		0,24 %		1,33 %
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés		2,50 %		2,58 %		2,62 %
HR 3.4	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap						
	Nombre de travailleurs en situation de handicap		13 salariés		12 salariés		15 salariés
	Equivalent en ETP		11,04 ETP		10,14 ETP		13,65 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		33684,99 €		34545,40 €		40485,30 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		0 €		0 €		0 €
	* Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie						
HR 3.5	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles		NON		NON		NON

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année.

<sup>2</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

#### NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.

- Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

#### Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

# GLOSSAIRE

## **APL**

L'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

## **BBC**

Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

## **Conventionnement d'Utilité Sociale**

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) est une démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

## **ESH**

L'Entreprise sociale pour l'habitat est une société HLM d'intérêt général, spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

## **HLM**

Habitation à loyer modéré.

## **HQE**

La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (haute qualité environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

## **ORU**

Opération de renouvellement urbain.

## **PDH**

Plan départemental de l'habitat.

## **PLA**

Le Prêt locatif aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80 % des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50 % aux anciens plafonds HLM.O (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt locatif à usage social).

## **PLAI**

Le Prêt locatif aidé d'intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas des plafonds inférieurs à ceux des PLUS.

## **PLH**

Plan local de l'habitat.

## **PLS**

Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans (jusqu'en 2014).

## **PLUS**

Le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

## **PLUS CD**

Le Prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

## **PMR**

Il s'agit d'un logement destiné à une personne à mobilité réduite (PMR).

## **Taux de vacance**

On appelle ainsi le taux d'inoccupation du patrimoine d'un organisme.

## AUVERGNE HABITAT

16 bd Charles-de-Gaulle  
BP 70296  
63008 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1  
Tél : 04 73 17 00 00  
[www.auvergne-habitat.fr](http://www.auvergne-habitat.fr)



# Auvergne Habitat

*Sa mission, avec passion*



DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION



EURHO-GR  
Pour un habitat responsable  
★ ★ ★



**FLASHEZ-MOI**

Retrouvez ce rapport sur  
[www.auvergne-habitat.fr](http://www.auvergne-habitat.fr)

