



# Rapport d'activités responsable 2020



Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE.

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

- Les lignes directrices d'EURHO-GR® sont respectées
- Tous les indicateurs sont renseignés et les absences de reporting sont justifiées
- Les données ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS

## → SOMMAIRE

**3** ÉDITO / LE MOT D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

**4** PRÉSENTATION

**7** NOTRE DÉMARCHE RSE

**8** PARTIES PRENANTES

**10** NOTRE TRAITEMENT DE LA CRISE SANITAIRE

**12** NOS LIVRAISONS 2020

**14** LES TEMPS FORTS 2020

**16** PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

**24** PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

**29** CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

**36** VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

**42** GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

**47** GLOSSAIRE

# Édito



**Philippe  
BAYSSADE**

Directeur Général Auvergne Habitat

Difficile de revenir sur 2020 sans évoquer la crise sanitaire et ses conséquences qui rendent inédit à plusieurs titres cet exercice. Mais comme toutes situations exceptionnelles, elles sont souvent le révélateur de Femmes et d'Hommes, d'organisations, de mouvements ... Ce fut le cas durant cette période !

Cette année a ainsi montré l'**Agilité** de notre société car en effet, le coup d'arrêt brutal de l'activité provoqué par le confinement annoncé le 16 mars 2020 par le Président de la République, a nécessité d'inventer un mode de fonctionnement nouveau, permettant de maintenir le service aux locataires tout en veillant à la santé des salariés. L'expérimentation tels que par exemple le télétravail, la signature électronique, la visioconférence, ... a donc jalonné toute cette période.

Cette année a été marquée également par l'**Engagement** des collaborateurs pour maintenir nos missions et un niveau important d'activité, mais aussi par la

**Responsabilité** individuelle et collective, dont il a fallu faire preuve afin tout d'abord de se protéger et protéger les autres, de répondre aux plus fragiles, de relancer les chantiers et soutenir ainsi le secteur du BTP.

Cette période a révélé également la **Solidité** du groupe Action Logement et d'Auvergne Habitat capable ainsi de poursuivre ses missions dans un contexte contraint tout en veillant à la santé de ses collaborateurs et leur garantissant une sécurité financière.

Une année de **Solidarité**, par des actions auprès des plus fragiles durant le confinement, mais aussi par la signature d'un accord sur les congés afin d'être en mesure de disposer de toutes les ressources humaines au moment de la sortie du confinement ...

Toutes ces qualités, sur lesquelles notre démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale s'appuie et qui font la reconnaissance de notre société depuis des années ont été des catalyseurs de réussite et nous ont permis de maintenir un

niveau d'activité important (programmation exceptionnelle, impayés maîtrisés, attributions supérieures à 2019, niveau de vente sans précédent...)

Enfin, ces contraintes, bien que fortes, ne nous ont pas empêchées de nous projeter. Nous avons élaboré notre Plan Stratégique de Patrimoine qui a été approuvé par le Conseil d'Administration en octobre. Il fixe nos objectifs et nos priorités d'intervention pour les 10 années à venir. C'est + d'un milliard d'euros qui sera investi sur la période en réponse aux besoins du territoire, en développant une offre de qualité à destination des salariés notamment les plus modestes, tout en veillant aux enjeux de transition environnementale.

Une année 2020, inédite, qui devient une année exceptionnelle grâce à la capacité d'action et l'engagement des femmes et des hommes qui travaillent au quotidien à Auvergne Habitat et de la mobilisation des membres du Conseil d'Administration. Ce rapport leur est dédié.



**Arnaud  
GUILLEMAIN D'ECHON**

Président d'Auvergne Habitat

## Le mot d'Action Logement Immobilier



**Pierre  
ESPARBES**

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

**2**020 a été une année inédite du fait de la pandémie mondiale qui a fortement impacté l'activité économique et le fonctionnement social de notre pays. Nos organisations ont été soumises à rude épreuve. Le calendrier des élections municipales de 2020 s'est ajouté à ce contexte exceptionnel.

Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.

Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.

Malgré ce contexte, l'année 2020 fut

exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.

Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centres bourgs.

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.

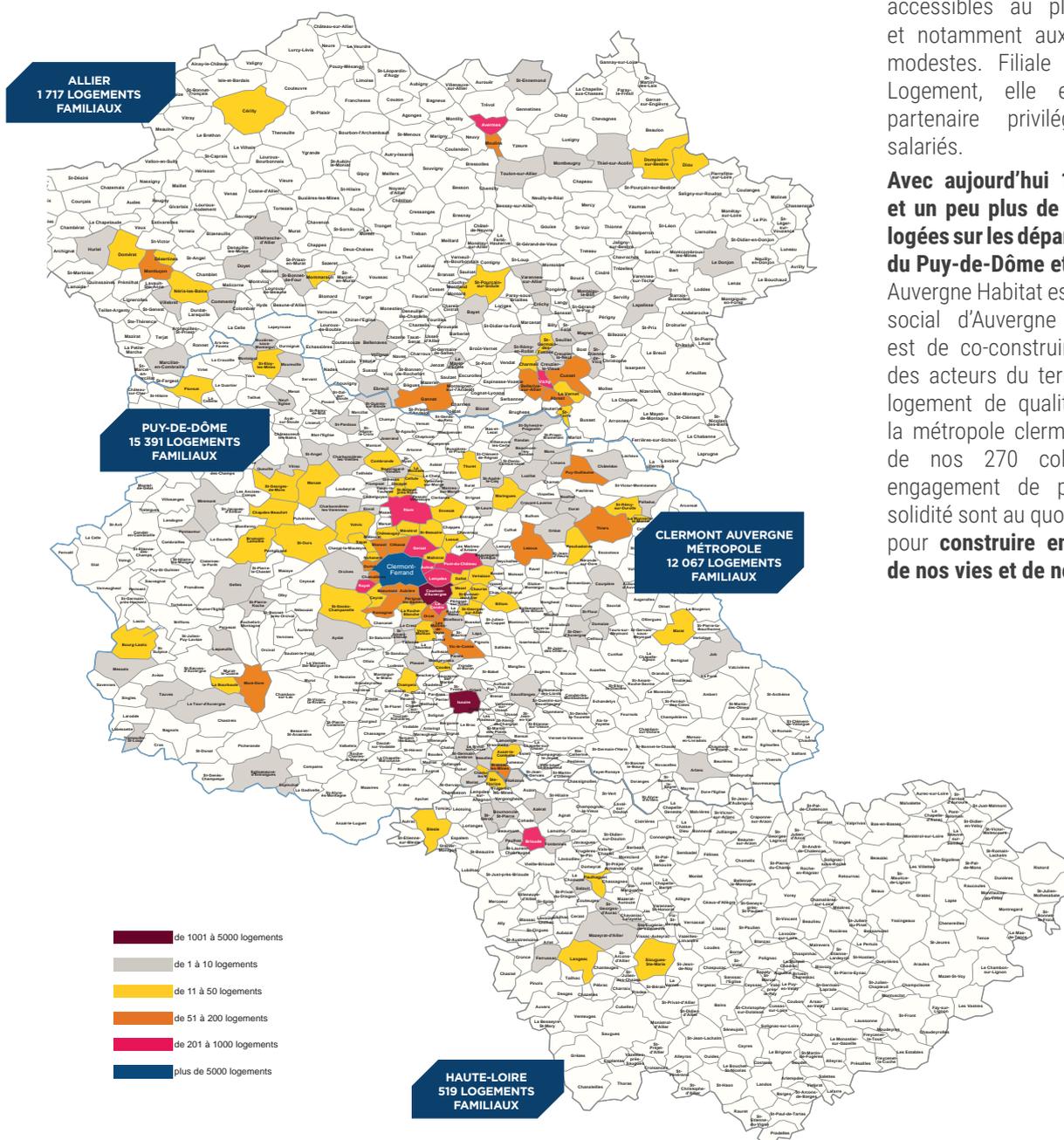
Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.

L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'Etat : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.

Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.

# → UNE MISSION INSCRITE DANS LE TEMPS

CARTE DU PATRIMOINE AU 31/12/2020



Depuis 1929, Auvergne Habitat est une entreprise sociale pour l'habitat engagée dans la construction et la gestion d'un parc de logements accessibles au plus grand nombre et notamment aux familles les plus modestes. Filiale du groupe Action Logement, elle est également le partenaire privilégié des publics salariés.

Avec aujourd'hui 18 000 logements et un peu plus de 36 000 personnes logées sur les départements de l'Allier, du Puy-de-Dôme et de la Haute-Loire, Auvergne Habitat est le premier bailleur social d'Auvergne dont la vocation est de co-construire avec l'ensemble des acteurs du territoire une offre de logement de qualité, notamment sur la métropole clermontoise. L'expertise de nos 270 collaborateurs, notre engagement de proximité et notre solidité sont au quotidien des garanties pour **construire ensemble l'équilibre de nos vies et de nos villes.**

# → CHIFFRES CLÉS 2020



## PATRIMOINE

17 665 logements locatifs  
et 501 équivalents logements



## 83,5 M€

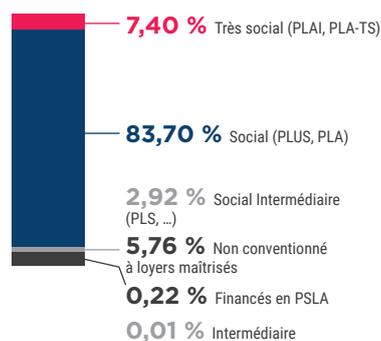
de chiffre d'affaires hors  
récupération des charges  
locatives

## 74,4 M€

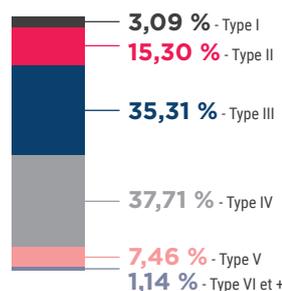
chiffre d'affaires  
issu des logements locatifs

## RÉPARTITION DU PATRIMOINE

### Par catégorie

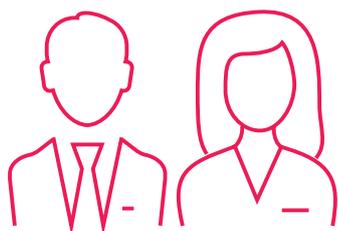
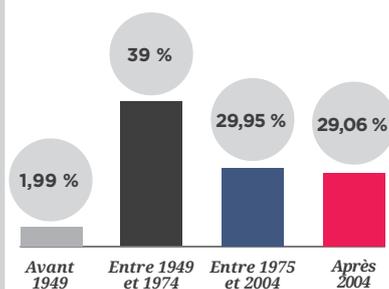


### Par type



### Par période de construction

(Date de livraison)



## 268,92

Salarié(e)s (ETP)



## 2 110

attributions dans l'année

## 20 %

des titulaires du bail de plus  
de 65 ans

## 49 %

de ménages recevant  
une aide au logement

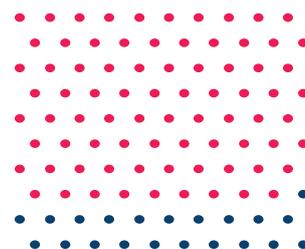


## 12,87 %

du parc de logements situés  
en Quartiers Prioritaires  
de la Ville

## 13,21 %

du parc situés sur  
des territoires n'ayant  
pas atteint le taux exigible  
de logements sociaux



## 78,52 %

de logements collectifs

# → NOTRE ORGANISATION

## STRUCTURÉE POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

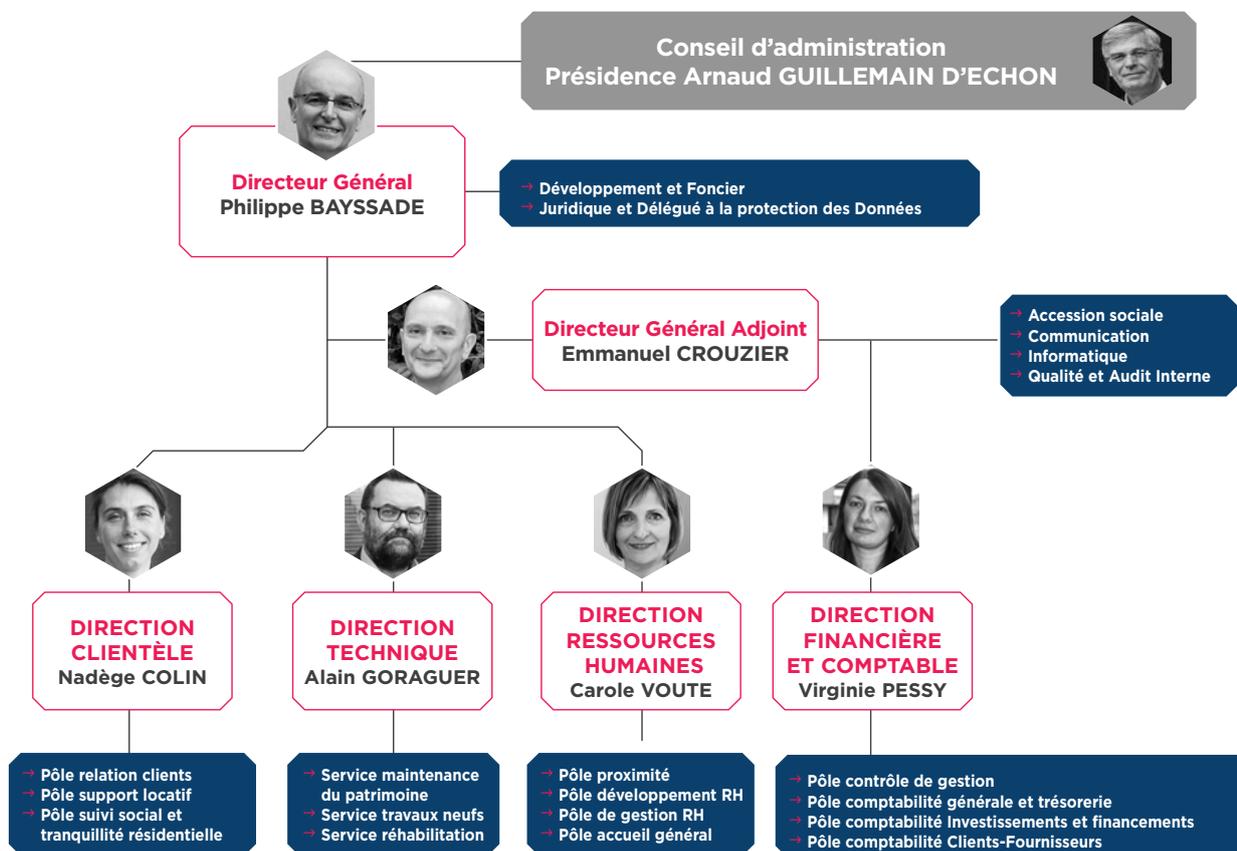
L'actionnaire de référence d'Auvergne Habitat est Action Logement Immobilier. Son Conseil d'Administration reflète cette appartenance et est, de ce fait, composé principalement de partenaires sociaux sous la présidence d'Arnaud GUILLEMAIN D'ECHON.

Il définit les orientations à moyen terme dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine et de la Convention d'Utilité Sociale. Le Conseil d'Administration délibère sur chaque décision importante pour l'entreprise (acquisitions et cessions foncières, budget, autorisations d'emprunts, politique de loyer, comptes annuels, programmation...).

Le Directeur Général, Philippe BAYSSADE, dispose des pouvoirs les plus étendus afin de mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration.

## L'ORGANISATION A VOCATION À

- 1 - Répondre aux demandeurs de logement, notamment les salariés, via 6 agences et 2 bureaux permettant d'être au plus près de la clientèle.
- 2 - Assurer la qualité de service attendue par les locataires par une gestion de proximité constituée des gardiens et employés d'immeubles ainsi que des 6 agences.
- 3 - Assurer l'accompagnement social des personnes en difficulté au sein de la Direction de la Clientèle ou du Service Suivi Social et Contentieux.
- 4 - Entretien et améliorer le patrimoine via le Service Maintenance du Patrimoine et sa régie d'ouvriers, et le Service Réhabilitation.
- 5 - Répondre aux enjeux des territoires par le développement de nouveaux programmes via une équipe de maîtrise d'ouvrage.
- 6 - Favoriser l'accession à la propriété via un service accession sociale et vente aux locataires.



# → NOTRE DÉMARCHE RSE

## LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Depuis 2012, Auvergne Habitat est engagée dans une démarche RSE avec notamment la publication annuelle des indicateurs EUHO-GR. Ce référentiel, propre au logement social, aborde l'ensemble des composantes de la RSE, s'articulant autour de 5 thématiques : Promouvoir l'équilibre social des territoires (responsabilité sociétale), Préserver l'environnement (responsabilité environnementale), Contribuer à une économie durable (responsabilité économique), Valoriser les ressources humaines (responsabilité sociale), Gouvernance et relations aux parties prenantes (gouvernance responsable). Le présent rapport d'activité responsable rend compte de notre performance sur chacun de ces sujets. Il est un outil central de communication sur nos actions et impacts auprès de nos parties prenantes.

Cela fait bientôt 10 ans que nous avons entrepris cette démarche. Initiée par un audit en 2012, notre niveau de maturité avait alors été estimé à « Amorcé ». Un plan d'action recensant 19 objectifs, élaboré en 2013, a été le moteur de la démarche jusqu'en 2017 où 15 des

19 objectifs étaient "réalisés" ou "avancés". En 2018, le projet Cap sur l'Auvergne, de par son ampleur, a fortement mobilisé les collaborateurs, mettant de côté, pour un temps, les actions envisagées au titre de la RSE. Deux ans après, la nouvelle organisation est désormais effective et l'entreprise a retrouvé son rythme de croisière. Il est donc temps de donner un nouveau souffle à notre démarche RSE en faisant un bilan de notre performance au regard des différents enjeux. Ainsi, un audit est prévu pour l'année 2021 afin de nous permettre de dresser cet état des lieux mais aussi, et surtout, de définir les orientations pour les prochaines années et dessiner notre nouveau plan d'actions.



## FOCUS

### CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 2 D'EURHO-GR®

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® est 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®





# → PARTIES PRENANTES



## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- gestion saine et durable
- développement d'une offre de logements adaptée...
- accompagnement des orientations stratégiques de l'actionnaire de référence (logements des salariés, des jeunes ...)

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- assemblée générale
- conseil d'administration
- rapport d'activité
- commissions
- comitologie



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- conditions d'emploi
- qualité de vie au travail
- employabilité et développement des compétences

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- négociations collectives et accords d'entreprise
- CSE
- intranet
- réunion du personnel
- Procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs
- groupes de travail
- baromètre social
- partenariat SDIS 63



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements abordables adaptée aux besoins
- cohésion sociale
- mixité sociale
- attractivité et développement durable des territoires...
- renouvellement urbain

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- convention d'utilité sociale
- rapport RSE
- cérémonie des vœux
- contrats de ville

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de faire et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- accès au logement
- cohésion et lien social
- soutien à l'insertion économique
- soutien au dynamisme socio-culturel et sportif

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- relation permanente avec les CCAS et associations œuvrant sur le territoire
- participation aux assemblées générales des associations partenaires



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- capacité de production et réhabilitation
- maîtrise des coûts
- qualité et respect des délais
- viabilité et développement des entreprises
- innovation
- loyauté des pratiques et respect des principes de RSE dans la chaîne de valeur

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- contrats
- dialogue prospectif avec les promoteurs
- clause d'insertion par l'économique
- charte relative aux offres anormalement basses



## RÉSIDENTS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements adaptée aux besoins
- coût global du logement maîtrisé
- qualité des services
- santé et sécurité
- accompagnement et parcours résidentiel...

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- enquête de satisfaction
- Ah ! le mag (Journal des locataires)
- conseil de concertation locative
- réunion de concertation des locataires dans le cadre des projets de réhabilitation
- extranet locataires
- maîtrise d'œuvre sociale

# → NOTRE TRAITEMENT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a mis en tension notre organisation et a montré notre résilience, nous poussant à réinventer nos modes de fonctionnements. Dès le 1er confinement, Auvergne Habitat a mis en place un Plan de Continuité d'Activité visant à assurer ses missions essentielles tout en garantissant la sécurité des collaborateurs et des locataires. Les urgences techniques ont ainsi pu être traitées. Le nettoyage des parties communes et la sortie des ordures ménagères ont été assurés. L'ensemble des collaborateurs pouvant télétravailler a été équipé. Malgré le ralentissement de l'activité, la solidité financière de l'entreprise a permis de maintenir le salaire de l'ensemble des collaborateurs et de ne pas recourir au chômage partiel. Nous avons également eu une attention particulière sur les délais de paiement de nos fournisseurs. A la fin du 1<sup>er</sup> confinement, un mix présentiel et télétravail a permis de réouvrir nos accueils en agence sur des plages horaires aménagées, de recevoir à nouveau les locataires en difficulté de paiement, de reprendre le traitement des sollicitations et de redémarrer l'ensemble de nos chantiers de construction. L'effort important fourni par les collaborateurs à la reprise de l'activité a permis de rattraper une partie du retard sur la vacance, les impayés et le volume de ventes. Le Plan de Continuité d'Activité n'a eu de cesse de s'adapter depuis, suivant l'évolution des restrictions sanitaires.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

Une préoccupation de tous pour tous". Ainsi peut-on résumer la formidable mobilisation de l'entreprise et de ses salariés durant la crise sanitaire. Dès le 1er confinement, des adaptations ont été faites pour que les collaborateurs puissent continuer leur activité en toute sécurité et tous ont fait preuve d'une formidable adaptabilité dans leur organisation de travail en vue d'assurer d'abord le service minimum à notre clientèle, puis de maintenir le lien avec les locataires : mesures et équipements de protection, développement massif du télétravail pour tous les emplois éligibles, protocoles spécifiques d'intervention par métiers...

Lors de la reprise progressive de l'activité, les horaires de bureaux ont également été adaptés : une souplesse quant aux heures de prise de poste et de fin de poste a permis de diminuer la circulation dans les ascenseurs et escaliers.

## MAINTIEN DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE

Durant le 1<sup>er</sup> confinement nos gardiens ont confirmé leur investissement en assurant leurs missions de nettoyage des parties communes et de traitement



des sorties/entrées de containers de déchets ménagers. Au-delà c'est aussi un lien social essentiel qui a été maintenu tout en veillant au respect des gestes barrières.

## LE MAINTIEN DES INVESTISSEMENTS ET DE LA PROGRAMMATION

Après un arrêt brutal le 17 mars 2020, les chantiers ont pu progressivement reprendre dès le mois d'avril avec des protocoles adaptés. Les investissements et la programmation ont ainsi été maintenus pour soutenir l'activité économique du secteur du bâtiment. Ainsi, dès le mois de juillet, ce sont plus de 7 M€ de travaux qui ont été attribués aux entreprises locales. Egalement, malgré la crise sanitaire, l'activité en développement a été importante avec 586 logements financés en neuf. A fin 2020, ce sont près de 1000 logements qui étaient en chantier. Pour la réhabilitation, en revanche, aucune opération n'a pu être lancée cette année du fait de la crise sanitaire et des difficultés pour rencontrer les locataires. Cela étant, les études et concertations préalables avec les associations locataires se sont poursuivies pour différentes opérations de réhabilitation qui seront lancées en 2021.

## DE NOUVEAUX OUTILS DE COMMERCIALISATION

Avec la crise sanitaire, la mise en place de processus de digitalisation s'est accélérée notamment dans le parcours client. Stoppée durant le 1<sup>er</sup> confinement, la commercialisation locative a repris activement dès le mois de mai avec la tenue de 2 Commissions d'Attribution de Logements (CAL) numériques par semaine ainsi qu'une CAL en audio web conférence. Ces deux dispositifs complémentaires permettent d'augmenter la réactivité nécessaire notamment sur les territoires détendus mais aussi d'accroître la capacité d'Auvergne

Habitat en termes de nombre de logements examinés chaque semaine. L'intensification des commissions d'attribution à partir du déconfinement a permis de redresser le taux de vacance commerciale sur la fin de l'année.

Un outil de signature des baux à distance a également été déployé afin de réduire les contacts en présentiel.

Cette offre de service est particulièrement appréciée des nouveaux locataires, évitant un déplacement en agence. De nouveaux outils ont été également déployés pour la vente de logement : visites en visio des logements dans l'ancien, visites

**SIGNATURE DÈS AVRIL, SOUS L'IMPULSION DE LA FFB, D'UNE CHARTE PARTENARIALE DE BONNES PRATIQUES POUR LA GESTION DES CHANTIERS DANS LE PUY-DE-DÔME EN SITUATION DE CRISE SANITAIRE LIÉE AU COVID-19**

**UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX DÉLAIS DE PAIEMENT AVEC LA CRISE SANITAIRE**

Pas d'augmentation de nos délais de paiement pour nos prestataires.

virtuelles dans le neuf. Ces outils ont permis de garder le contact avec les prospects durant la période de confinement et de contractualiser rapidement dès que cela a été possible. Ces nouvelles méthodes de travail ont désormais trouvé leur place dans le panel des outils à disposition.

## UN DISPOSITIF POUR VEILLER SUR LES PLUS FRAGILES

Afin de lutter, à notre échelle, contre l'isolement, Auvergne Habitat a mis en place un dispositif baptisé « Comment allez-vous ? ».

### AURÉLIE DESORMIERE

Chargée d'accueil à l'Agence du Siège :

"Cette campagne a trouvé toute sa place pendant la période de confinement où beaucoup de personnes, notamment les plus âgées, ont souffert de l'isolement. Elle a été l'occasion pour nous d'avoir un lien différent, plus personnel, plus humain avec les locataires."

L'objectif ? Veiller sur les plus fragiles et les personnes âgées, sous forme d'une prise de contact téléphonique.

Nos équipes, chargées d'accueil, de clientèle, de secteur, de suivi social et les gardiens volontaires, se sont ainsi mobilisées pour appeler les 2 700 locataires de 70 ans et plus, ainsi que les locataires pouvant être fragilisés au regard du contexte. Il s'agissait d'appeler pour prendre le temps d'écouter, pour répondre aux questions, pour rassurer, pour aider si besoin et voir si les locataires souhaitaient être rappelés. Rester soudés et solidaires dans cette épreuve, telle était la volonté d'Auvergne Habitat. Au total plus de 2 500 appels ont abouti, soit 93 % de ces locataires ont eu un contact avec nos équipes.

## UNE CHARTE D'AIDE AU PUBLIC FRAGILISÉ PAR LA CRISE

Afin de renforcer sa mobilisation auprès des locataires en cette période de crise,

Auvergne Habitat a signé le 17 juillet 2020 une charte locale d'engagement pour l'accompagnement des locataires rencontrant des difficultés liées à la crise sanitaire. Les cosignataires sont l'AFOC, la CNL, la CLCV et l'INDECOSA-CGT, associations représentatives des locataires. Cette charte concerne l'accompagnement et les aides quant au paiement du loyer et des charges locatives. Concernant le règlement de la quittance, le service suivi social et contentieux offre une écoute aux locataires en situation d'impayés et un accompagnement quant aux solutions à mettre en œuvre : mobilisation des aides financières possibles, échelonnement de la dette. Concernant les charges, Auvergne Habitat s'est engagée à faire bénéficier les locataires d'une réduction sur les charges récupérables "gardiens et employés d'immeuble" pour la période de confinement de mars à mai 2020. Cette baisse des charges est établie en corrélation avec l'adaptation de l'activité pendant la crise sanitaire.

## OUVERTURE DES AGENCES SUR RENDEZ-VOUS

La proximité avec nos locataires est un élément essentiel de notre qualité de service. C'est pourquoi, suite au premier confinement, les agences ont à nouveau été ouvertes au public. Elles se sont organisées pour recevoir les locataires selon deux modalités : sur rendez-vous le matin, sans rendez-vous l'après-midi. Cette organisation inédite a recueilli de bons échos chez les locataires comme chez les collaborateurs. D'une part, l'accueil sur rendez-vous a permis de consacrer un temps dédié à chaque locataire, réservant ainsi un meilleur accueil. D'autre part, l'accueil sans rendez-vous a laissé aux locataires le souhaitant la possibilité de venir à leur convenance.

## TÉLÉTRAVAIL

Inattendu, le 1er confinement en mars 2020 a induit la mise en place généralisée du télétravail pour les métiers pour lesquels cela était possible. Le service informatique

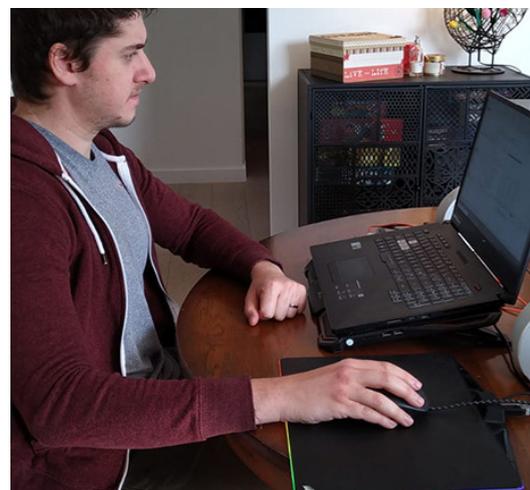
### CONCERTATION LOCATIVE

Les concertations avec les associations locataires ont été maintenues malgré la crise.

d'Auvergne Habitat a déployé les équipements nécessaires auprès de chaque collaborateur. Egalement, des renvois d'appel sur les téléphones portables des collaborateurs ont été mis en place pour permettre la poursuite de l'activité. En une semaine, la quasi-totalité des collaborateurs avait accès à sa session à distance pour travailler. A la reprise de l'activité en mai, le télétravail s'est maintenu selon un régime partagé

télétravail-présentiel.

Depuis, près de 80 ordinateurs portables ont été commandés et dédiés au télétravail. Un nombre défini a été alloué à chaque service. Les ordinateurs tournent entre les collaborateurs, en fonction des jours de télétravail des uns et des autres. De nouvelles habitudes se sont instaurées avec la tenue régulière de réunions en visioconférence notamment. Ces réunions en visio sont d'ailleurs devenues systématiques pour les réunions de plus de 10 personnes.



## MAINTIEN DES FORMATIONS

Les formations ont également été impactées par des reports ou de nouvelles modalités. Pour autant, aucune formation n'a été annulée. La plupart des 168 collaborateurs ayant bénéficié d'une action de formation en 2020 a pu expérimenter la formation en visio conférence ou en e-learning.

# → NOS LIVRAISONS 2020

## LES HORTS 2

ST-GENES-CHAMPANELLE  
6 pavillons  
VEFA TRADIMAISON

## BERGOUGNAN

CLERMONT-FERRAND  
8 appartements  
VEFA EUROPEAN HOMES

## LA GRANDE CHARREIRE

SAINT-BONNET-PRES-RIOM  
13 appartements  
JALICON

## LES ROSEAUX

BEAUREGARD L'EVEQUE  
4 appartements  
A. MAGNIER

## LE BREUIL II

ORCET  
4 pavillons  
VEFA FONCIMMO

## LE PETIT BOIS

SAINT-GENES-CHAMPANELLE  
6 pavillons  
ATELIER CASA

## LILI

CLERMONT-FERRAND  
5 appartements  
VEFA RUE 66

## LE FORT

CHAMBARON-SUR-MORGE  
7 appartements  
A. MAGNIER

## CHAMBON 3

PONT-DU-CHÂTEAU  
11 pavillons  
PM+AB

## INSIDE

CHAMALIERES  
4 appartements  
VEFA QUARTUS



## GRAND MAIL 3

COURNON D'AUVERGNE  
53 appartements  
ATELIER CASA



## LE QUAIRON

ROMAGNAT  
11 appartements  
RIBEIRO



## LE 7 AMADEO

CLERMONT-FERRAND  
51 appartements  
ATELIER 4



## GEORGE ONSLOW

PONT-DU-CHÂTEAU  
14 appartements  
IN6TU



## LES SCILLAS

ISSOIRE  
36 appartements locatifs et  
7 pavillons en accession  
VEFA - CDR



## NEPTUNE

CLERMONT-FERRAND  
30 appartements  
VEFA ARGO

## LE CHAMP DES BOURBONS

PONT-DU-CHÂTEAU  
10 pavillons  
VEFA HOLDEGE





**VILLA GAIA**  
CHAMALIERES  
17 appartements  
VEFA EIFFAGE



**ILOT DU SAUVAGE**  
BRASSAC-LES-MINES  
6 appartements  
ADEQUAT



**30 RUE DU CREUX**  
RIOM  
6 appartements et 9 pavillons  
I. MAILLET



**DESSIOVE**  
ISSOIRE  
8 intermédiaires  
LE COMPAS DANS L'ŒIL



**LE HAMEAU DU PETIT AUZON**  
ORCET  
21 pavillons So'Séniors  
URBASITE



**LE 56 REPUBLIQUE**  
CLERMONT-FERRAND  
14 appartements  
VEFA NEXITY



**LES GRAVEYROUX 2**  
LE CENDRE  
8 appartements  
A. ALVES



**TERRES DU CHÂTEAU**  
BLANZAT  
74 appartements réhabilités  
JP CRISTINA



**LES LOUBATIERES**  
COURNON D'Auvergne  
82 appartements réhabilités  
JP CRISTINA



**DU MARCHÉ**  
VIC-LE-COMTE  
6 appartements  
en acquisition-amélioration  
GAILLARD



**CLOS PACANDA**  
CLERMONT-FERRAND  
17 pavillons locatifs et  
7 pavillons en accession  
ARCADIM



**LES SORBIERES**  
LEMPDES  
10 pavillons  
MOINARDS- ATELIER CASA

# → LES TEMPS FORTS 2020

SIGNATURE, SOUS L'IMPULSION DE LA FFB, DE LA CHARTE PARTENARIALE DE BONNES PRATIQUES POUR LA GESTION DES CHANTIERS DANS LE PUY-DE-DÔME EN SITUATION DE CRISE SANITAIRE LIÉE AU COVID-19

**INAUGURATION DE L'ESPACE MICHEL BEYSSI À BLANZAT**



**19 FÉVRIER 2020**

**LANCEMENT DE LA CAMPAGNE « COMMENT ALLEZ-VOUS ? »**



**AVRIL 2020**



**MISE EN PLACE DU 1<sup>er</sup> CONFINEMENT : AUVERGNE HABITAT DÉPLOIE UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ**

**17 MARS 2020**



**VISITE DE REPRISE DE CHANTIER COVID 19 EN PRÉSENCE DE MADAME LA PRÉFÈTE DU PUY-DE-DÔME : RÉSIDENCE LE QUAIION À ROMAGNAT**



**3 JUIN 2020**

**ATELIERS RELOGEMENT PROJET ANRU CLERMONT-FERRAND**



**2 JUILLET 2020**





**12 OCTOBRE 2020**

**VISITE DU CHANTIER DE LA RÉSIDENCE  
SO'SÉNIORS HAMEAU DU PETIT AUZON  
À ORCET**

**28 SEPTEMBRE 2020**



**SIGNATURE DE LA CHARTE D'AIDE  
AUX PUBLICS FRAGILISÉS PAR LA CRISE**

**17 JUILLET 2020**



**CONFÉRENCE DE PRESSE  
ANNUELLE D'AUVERGNE HABITAT**

**7 JUILLET 2020**



**VALIDATION DE LA MISE EN  
PLACE DU DISPOSITIF ACTÉO**

**14 OCTOBRE 2020**



**SIGNATURE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT  
AVEC UNIS-CITÉ ET EDF POUR L'ACCUEIL DE 4 JEUNES  
EN SERVICE CIVIQUE SUR LA THÉMATIQUE  
DES ÉCONOMIES DE CHARGES LOCATIVES**

**11 NOVEMBRE 2020**



**VŒUX DÉMATÉRIALISÉS**

**DECEMBRE 2020**

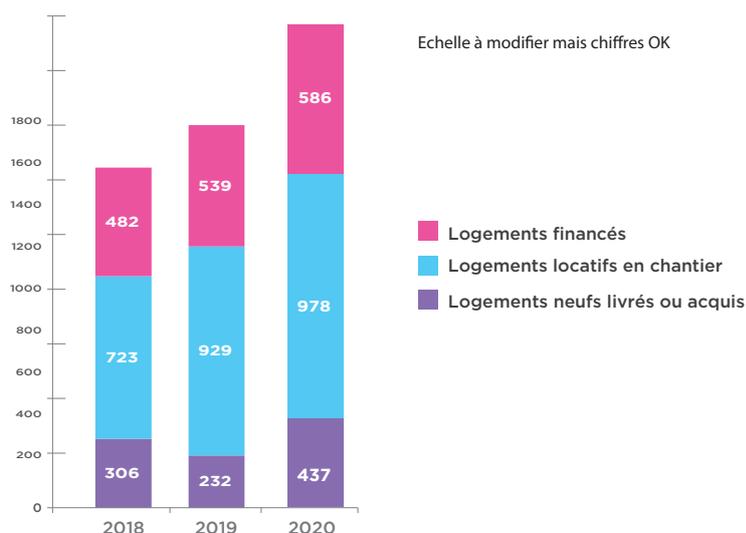


# → PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

## NOTRE STRATÉGIE

Face aux enjeux de territoire, Auvergne Habitat continue son développement sur tous les segments du logement afin d'accompagner les politiques publiques, poursuit l'amélioration de son parc afin de garantir pour ses locataires une maîtrise des charges et développe des actions d'accompagnement social vis-à-vis des personnes fragiles.

## PRODUCTION DE LOGEMENTS NEUFS



## NOTRE PERFORMANCE

L'année 2020 s'est caractérisée par un volume de livraison record avec 437 logements. Ces résidences sont implantées à 93 % sur notre secteur de développement centré principalement sur Clermont Auvergne Métropole mais qui s'étend de Vichy à Issoire. Il est à noter cette année la livraison de notre premier projet « So'Séniors » à Orcet avec 21 pavillons.

En termes de développement, malgré le report des élections municipales, ce sont 586 logements qui ont été financés avec 81 logements en PSLA en lien avec la progression de l'activité et 99 logements foyers. Parmi les foyers, il est à souligner notamment les projets de Résidence à Vocation Sociale (RHVS) en partenariat avec l'association CECLER à destination des femmes vulnérables et la pension de famille développée aux Ancizes en partenariat avec le collectif Précarité Pauvreté. En 2020, hors reconstitution ANRU, la programmation d'Auvergne Habitat a représenté 63 % des agréments du département du Puy de Dôme et 39 % de ceux de l'Auvergne.

## NOS ENJEUX

### RÉPONDRE AUX CARACTÉRISTIQUES DU TERRITOIRE :

- une **tension importante** sur le marché du logement situé en milieu urbain à savoir **autour de l'agglomération clermontoise**,
- **des besoins d'interventions dans les quartiers politiques de la ville** et dans le cadre du renouvellement urbain,
- **des besoins de renouvellement de l'offre en milieu rural** avec des actions d'accompagnement des projets de revitalisation des centres bourgs,
- **des besoins d'amélioration thermique du parc** afin de maîtriser le coût du logement pour une population dont les ressources moyennes sont inférieures à la moyenne nationale,
- **des besoins importants d'adaptation des logements liés au vieillissement** de la population sur l'ensemble du département,
- un contexte de crise économique nécessitant **la maîtrise des loyers**



## NPRU ET PROJETS DE SITES

Les projets de rénovation urbaine visent à repenser les quartiers pour une meilleure qualité de vie. Ils peuvent parfois entraîner la démolition de bâtiments. Ce sera le cas à Clermont-Ferrand pour les résidences La Grande Combaude et les 28, 30 Château des Vergnes, ainsi qu'à Issoire pour Les Jodannes et à Brioude pour Les Ormeaux et Les Platanes.

Les démolitions occasionnent le relogement de locataires, ce qui représente pour eux un changement important et suscite nombre de questionnements.

Pour Auvergne Habitat, il est essentiel d'accompagner les locataires de façon opérationnelle et rassurante. Pour ce faire, des protocoles d'accord sur les modalités pratiques et financières des relogements des locataires, ont été négociés avec les associations de locataires. Ils détaillent la prise en charge et affirment notre volonté de garantir les meilleures conditions possibles de relogement.

Dans ce type de projet, la communication est essentielle. Celle-ci débute très rapidement suite à la décision de démolir afin d'informer les interlocuteurs concernés. Dès l'annonce de la démolition, le locataire est pris en charge, sur une durée individualisée, qui s'achèvera par son relogement définitif.

**EN PRATIQUE :** les réunions d'information, qui revêtaient jusque-là, la forme d'une assemblée plénière ont pris la forme, compte tenu du contexte, d'ateliers. Ceux-ci rassemblent de petits groupes de locataires et sont rythmés par quatre grandes thématiques (explicitation du contexte de la démolition, éclairage sur le relogement, focus sur l'aide au déménagement, mise en exergue des acteurs et partenaires mobilisés pour l'accompagnement). L'objectif est de permettre aux locataires de se familiariser sereinement avec la situation. À l'issue de ce premier temps d'échange, les clients se voient remettre le protocole et un guide de relogement, document d'une quinzaine de page édité en plusieurs langues qui explique toutes les étapes du relogement et disposent d'un rendez-vous individuel pour faire connaissance et définir les critères de leur relogement.

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**0,61 %**  
de croissance de l'offre  
de logement locatifs

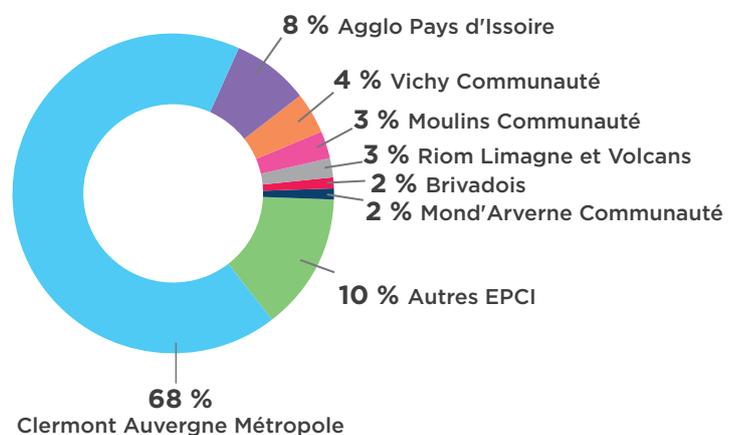


**50 %**  
des logements vendus  
le sont à des locataires  
d'Auvergne Habitat



**-0,45€/m<sup>2</sup>/shab**  
d'évolution du montant des charges loca-  
tives hors énergie payées par locataire

## RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR TERRITOIRES



## AMÉLIORATION DE L'USAGE DES ANNEXES PRIVATIVES

Bien se sentir chez soi, c'est aussi habiter une « belle » résidence ! Pour préserver l'intérêt commun et le cadre de vie de chacun, toutes les résidences d'Auvergne Habitat sont soumises à un « Règlement intérieur » qui a pour but de fixer les droits et obligations des locataires. Ce règlement précise les règles de vie et les bonnes pratiques, notamment quant à l'installation d'équipements sur les terrasses, balcons et jardins qui peuvent dégrader l'image du lieu de vie.



Afin d'aider les locataires, et les collaborateurs, au respect du règlement intérieur de la résidence, un groupe de travail, incluant les représentants des locataires a été constitué afin de redéfinir les protocoles de rappel aux règles du bail et de définir des actions de communication permettant de sensibiliser les locataires, avec notamment la réalisation de flyers "Bonnes pratiques" et "Bien vivre dans son logement".

## SO'SÉNIORS

Afin d'apporter des solutions concrètes pour répondre aux enjeux du vieillissement de la population de notre territoire, Auvergne Habitat a développé le concept So'Séniors\* qui s'appuie sur un partenariat avec les collectivités et des partenaires spécialisés, notamment le groupe mutualiste AÉSIO Santé.

En 2020 le premier projet développé pour ce concept a été livré à Orcet. Baptisé Hameau du Petit Auzon, la résidence se compose de 21 pavillons T2 et T3.

*\*So'Séniors est un concept de petites unités de logements (20 à 30 logements) adaptés, pour les personnes âgées autonomes, complété par une offre de services, facultatifs, proposés par un partenaire.*

### PAROLE A :

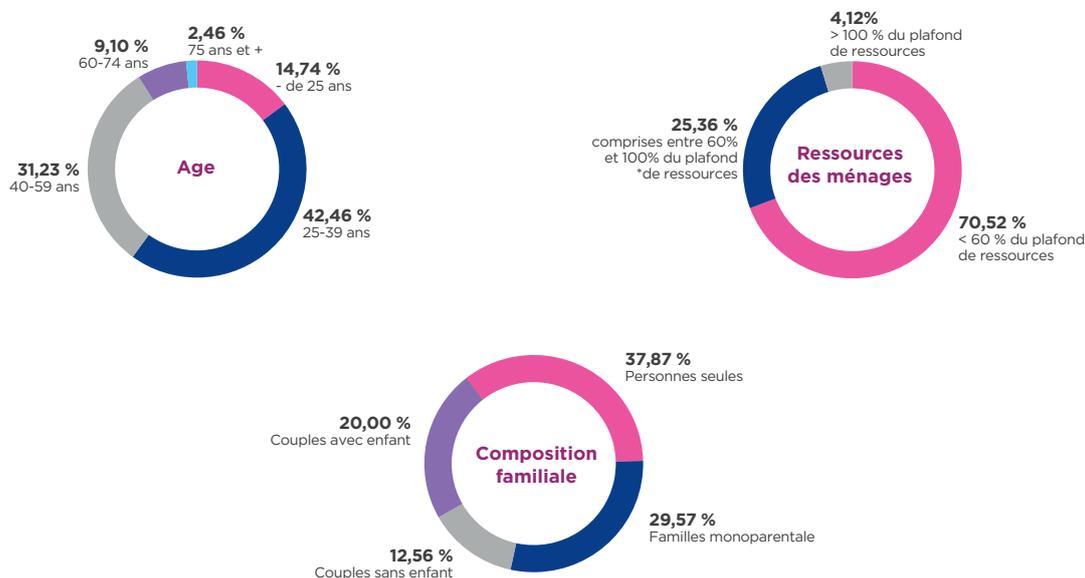
Claude, 82 ans  
Locataire de la résidence So'Séniors à Orcet

« J'habitais au 4<sup>e</sup> étage sans ascenseur à Clermont-Ferrand. A mon âge je commençais à fatiguer pour monter les escaliers et ici c'est de plain-pied, c'est l'idéal il y a beaucoup de choses qui ont été faites pour les anciens, ne serait-ce que les volets électriques. »

## NOUVEAU DISPOSITIF DE TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Le 14 octobre 2020, dans le cadre d'un groupement de commande, les bailleurs du territoire de Clermont Auvergne Métropole, ont acté la mise en place du dispositif Actéo. Ce dispositif dont l'application a été confiée à deux prestataires (Humanae Security Services et PAG), consiste en une prestation de tranquillité résidentielle de 6 jours/7 y compris jours fériés, de 17h00 à 00h. Le groupement interbailleurs reste l'interlocuteur

## PROFIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

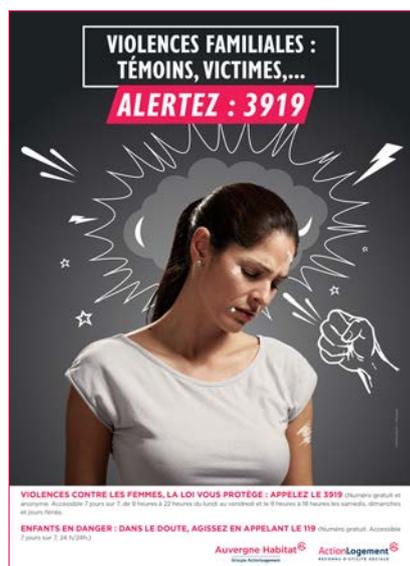


unique aussi bien des prestataires que des partenaires. Le prestataire intervient, à titre principal, dans trois cadres de missions : interventions suite à appel locataire ; veilles résidentielles ; tournées programmées sur la base d'un planning établi périodiquement par les bailleurs sociaux en lien avec le chef d'équipe. Le dispositif sera déployé dès janvier 2021.



## VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

En 2020, dans la continuité de son action contre les violences familiales (partenariat avec les associations locales d'aide aux victimes avec la mise à disposition de logements meublés, la création d'une résidence d'une capacité de 50 places pour femmes vulnérables seules ou accompagnées de leurs enfants en partenariat avec l'association CE CLER), Auvergne Habitat s'est associée à une vaste campagne nationale d'affichage organisée par le groupe Action Logement. Ainsi Auvergne Habitat a déployé dès le début de l'année dans tous les halls des résidences les affiches mettant en avant 2 numéros d'écoute destinés aux femmes et aux enfants, à leur entourage et aux professionnels.



## LE LOGEMENT DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

Cette année, la programmation de logements d'Auvergne Habitat fait une place importante au logement spécifique à destination de publics fragiles comme aux Ancizes avec la réalisation d'une pension de famille. 20 logements vont être réhabilités dans une des cités ouvrières d'Aubert et Duval, permettant de pérenniser ce patrimoine ancien, tout en lui donnant une vocation sociale en recevant des personnes en grande difficulté. Cette opération est réalisée en lien avec le collectif Pauvreté-Précarité.

Autres champs de développement, la réalisation de programmes dédiés aux jeunes avec des projets engagés

depuis quelques années avec le Corum Saint-Jean pour l'accueil des alternants et la rénovation du Foyer de La Pardige à Brioude doté de 11 studios ; ou encore la mise en place d'une expérimentation en partenariat avec le SIRA (service interdépartemental pour la réussite des alternants), pour proposer à des locataires de plus de 60 ans qui disposent d'une chambre disponible de cohabiter avec un jeune de moins de 30 ans. Ce dispositif est encadré par la loi ELAN. Les objectifs sont notamment le renforcement du lien social, la proposition d'une solution logement à moindre coût pour le jeune.

## LE LOGEMENT DES SALARIÉS EN MOBILITÉ

Filiale du groupe Action Logement dont la vocation est de faciliter le lien emploi-



## Fil rouge PSP

### LE PATRIMOINE D'Auvergne HABITAT À HORIZON 2029

En 2020, Auvergne Habitat a validé son PSP pour 2020-2029. Premier PSP depuis Cap sur l'Auvergne, il déploie des objectifs ambitieux. En 2029, Auvergne Habitat recensera un patrimoine de 20 000 logements. Sur cette période, sont prévues 4 700 constructions, 3 300 réhabilitations, 550 démolitions et 2 000 ventes HLM. Souhaitant apporter des solutions adaptées de logement au plus grand nombre sur le territoire, Auvergne Habitat vise à développer le parc par de la construction neuve et de l'acquisition amélioration ; conforter et améliorer l'attractivité du patrimoine, par une politique de maintenance et de réhabilitation soutenue et adaptée ; proposer une offre de parcours résidentiel par la vente HLM et l'accession sociale. Avec ce triple objectif, Auvergne Habitat fait le choix de la dynamique et de l'action pour la décennie à venir. Acteur investi pour le territoire, c'est un message volontariste que relaie notre PSP.

logement, Auvergne Habitat a repris cet engagement en faveur des salariés et de la mobilité professionnelle. Dans le cadre de Cap sur l'Auvergne et avec la reprise du patrimoine Logileo et des SCI, nous avons fait le choix de conserver une offre locative diversifiée, répondant à un très large public de salariés, c'est-à-dire des salariés sous plafonds de ressources HLM mais aussi des cadres ou agents de maîtrise, en mobilité, ou en situation d'expatriation professionnelle. Auvergne Habitat répond ainsi aux besoins en logements des salariés, exprimés par le tissu économique local en étant capable de proposer une offre de logement adaptée. Facilitant l'arrivée de nouveaux salariés sur le territoire, Auvergne Habitat soutient ainsi le recrutement des entreprises locales.

### TFPB

Conformément au cadre national signé en 2015, une convention d'abattement de la TFPB sur l'agglomération clermontoise a été signée le 3 mai 2016 pour la période 2016-2018 et annexée au Contrat de Ville. Conclue entre les communes de Clermont Ferrand, de Cournon d'Auvergne, Clermont Auvergne Métropole, l'Etat et les bailleurs sociaux, elle permet l'engagement réciproque des partenaires pour une gestion de proximité renforcée dans les quartiers QPV, notamment sur les axes :

- Sécurisation-tranquillité résidentielle,
- Renforcement du personnel de proximité,

- Sur-entretien, petits travaux d'amélioration de la qualité de service,
- Actions concourant au lien social.

Pour ces territoires, Auvergne Habitat est présent sur les quartiers Nord de Clermont Ferrand, de Cournon Le Lac et compte 2175 logements.

Ainsi depuis 2016, Auvergne Habitat a consacré une enveloppe financière de plus de 700 000 € pour le renfort de la gestion de proximité sur les quartiers, le financement de ces actions étant assuré à près de 60 % pour l'abattement TFPB.

Le dispositif déjà reconduit pour 2019-2020 a fait l'objet d'un nouvel avenant, signé le 12 novembre 2020 par les partenaires pour la période 2021-2022.

## TOP

### ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ POUR TOUS

Malgré un contexte de crise, l'activité accession a continué sa progression en 2020 avec une année record : 100 logements vendus à des particuliers dans l'ancien et 60 contrats de réservation signés dans le neuf. L'achat d'un bien immobilier représente un effort important pour les ménages, et parfois un endettement conséquent sur de nombreuses années. Aussi, dans cette période d'incertitude économique, l'accession sociale est une réponse adaptée au souhait d'accéder à la propriété pour les ménages les plus modestes avec des dispositifs d'accession sécurisés. La majorité de nos logements dans l'ancien sont vendus à des personnes du parc HLM ou dont les revenus sont sous les seuils de ressources (2/3 des ventes). Nous avons par ailleurs mis en place des dispositions spécifiques pour les locataires de notre parc afin de leur offrir la possibilité de poursuivre leur parcours résidentiel en devenant propriétaires : fortes décotes pour les locataires occupants et frais de notaire pris en charge par Auvergne Habitat pour les locataires de son parc. En 2020, ils sont 50 locataires à avoir pu profiter de ces dispositifs.

Afin d'améliorer la qualité de notre service envers les acquéreurs, nous avons lancé en 2020 une enquête de satisfaction qui nous permettra d'identifier nos points forts et axes d'amélioration potentiels. Dans le même esprit, une charte métropolitaine de vente responsable a été signée fin 2020 entre les bailleurs et Clermont Auvergne Métropole, visant, entre autres, à garantir la qualité des logements mis en vente, à sécuriser les projets d'accession et à accompagner les futurs acquéreurs dans une logique de soutien aux parcours résidentiels.



**SOC 1****Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires**

2018

2019

**2020**

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

**SOC 1.1**

## Croissance de l'offre

Croissance de l'offre de logements locatifs	<b>31,44 %</b>	<b>4,45 %</b>	<b>0,61 %</b>
Croissance de l'offre en structures collectives	<b>6,13 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>3,30 %</b>
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	<b>264,00</b>	<b>187,00</b>	<b>402,00</b>
Nombre de logements anciens acquis	<b>3787,00</b>	<b>596,00</b>	<b>0,00</b>

⇒ Malgré une forte année en livraison, la croissance de notre offre est faible du fait du niveau important de cession de patrimoine (314 logements).

**SOC 1.2**

## Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

Par type (nombre et surface moyenne)

	Nombre		m <sup>2</sup>		Nombre		m <sup>2</sup>	
T1	<b>240</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>34</b>		
T2	<b>766</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>130</b>	<b>47</b>		
T3	<b>1342</b>	<b>67</b>	<b>167</b>	<b>71</b>	<b>162</b>	<b>66</b>		
T4	<b>1347</b>	<b>83</b>	<b>421</b>	<b>84</b>	<b>105</b>	<b>85</b>		
T5	<b>321</b>	<b>95</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>94</b>		
T6 et +	<b>35</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Répartition par catégorie<sup>1</sup>  
(en nombre de logements)

«Très social»	<b>414</b>	<b>44</b>	<b>117</b>
«Social»	<b>2574</b>	<b>497</b>	<b>271</b>
«Social Intermédiaire»	<b>317</b>	<b>117</b>	<b>14</b>
«Intermédiaire»	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	<b>746</b>	<b>125</b>	<b>0</b>

⇒ Les logements livrés sont majoritairement des T2 et T3, là où la demande est la plus forte. La proportion de logements à caractère très social est en progression par rapport aux années précédentes. Les livraisons sont localisées à 93 % sur notre secteur de développement Vichy / Riom / Clermont-Ferrand / Issoire.

**SOC 1.3**

## Production en accession sociale

Logements neufs livrés	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
Logements neufs livrés en location-accession	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>19</b>

⇒ Faible année en livraison mais forte activité commerciale avec 60 contrats de réservation.

**SOC 1.4**

## Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

Part de logements conformes à la réglementation PMR	<b>9,76</b>	<b>9,78</b>	<b>11,04</b>
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0,12 %</b>
Labels / certifications concernés			
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	<b>5,06 %</b>	<b>5,27 %</b>	<b>6,38 %</b>
Caractéristiques des logements concernés			

⇒ Nous pouvons constater l'effort fourni pour une augmentation de l'offre de logements adaptés, avec notamment la livraison de 21 logements individuels So'Seniors. Notre nouvelle marque So'Senior représente un concept nouveau de petites unités de logements adaptés aux personnes âgées autonomes, idéalement placées près des commerces et complétées par une offre de services, facultatifs, proposés par un partenaire.

**SOC 1.5**

## Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
Personnes âgées autonomes	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Personnes âgées dépendantes	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>176</b>
Personnes handicapées	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
Travailleurs (FJT, FTM)	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>160</b>
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>181</b>
Total	<b>892</b>	<b>892</b>	<b>909</b>

⇒ En 2020, 17 places ont été ouvertes en structure collective avec la livraison de l'Esplanade ANEF.

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

## SOC 2

### Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

#### SOC 2.1

Niveau moyen des loyers

Ensemble du parc (€/m<sup>2</sup> Shab)

Parc «Très social»	2018	2019	2020
Parc «Très social»	5,34	5,56	<b>5,65</b>
Parc «Social»	5,06	5,18	<b>5,29</b>
Parc «Social intermédiaire»	7,72	7,80	<b>7,92</b>
Parc «Intermédiaire»	6,63	6,72	<b>6,82</b>
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,80	5,99	<b>6,07</b>
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc «Très social»	5,29	5,30	<b>5,77</b>
Parc «Social»	5,86	6,01	<b>6,53</b>
Parc «Social intermédiaire»	7,73	7,86	<b>8,75</b>
Parc «Intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,65	7,56	<b>na</b>

⇒ On note une légère augmentation des loyers au m<sup>2</sup> sur l'ensemble du parc due à la production neuve. Cette augmentation des loyers au m<sup>2</sup> est compensée par la diminution des surfaces par typologie des logements construits.

#### SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	2018	2019	2020
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	32,95 %	34,07 %	<b>35,15 %</b>
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	30,34 %	27,80 %	<b>28,14 %</b>

⇒ Le taux d'effort moyen des ménages entrants avec des ressources inférieures à 60 % des plafonds progresse notamment du fait de l'évolution de notre parc social et très social.

#### SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers<sup>2</sup>

2018	2019	2020
0,00	1,25	<b>1,53</b>

⇒ Augmentation conforme à l'augmentation de l'IRL

#### SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m<sup>2</sup> / hab.)

2018	2019	2020
0,16	-0,47	<b>-1,13</b>

Évolution du montant des charges hors énergie (en €/m<sup>2</sup> / hab.)

2018	2019	2020
0,17	0,09	<b>-0,45</b>

⇒ Forte baisse des charges due principalement à la baisse du poste chauffage (baisse des DJU sur l'hiver 2019-2020).

#### SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>, dont :

Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	<b>0 ETP</b>
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	<b>0 ETP</b>
Chargé(e) de pré-contentieux	0 ETP	0 ETP	<b>0 ETP</b>
Chargé(e) de contentieux	0 ETP	0 ETP	<b>0 ETP</b>
Chargé(e) de recouvrement	8 ETP	9 ETP	<b>10 ETP</b>
Autre :	2 ETP	2 ETP	<b>2 ETP</b>
Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	Responsable Suivi Social et Contentieux / Adjoint		

⇒ L'équipe de personnel contribuant à l'accompagnement social est en augmentation. Celle-ci a joué un rôle particulièrement important d'accompagnement des locataires en difficulté durant la crise sanitaire.

#### SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

2018	2019	2020
1 583	1 946	<b>2 279</b>

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/01 et le 31/12 (facultatif)

2018	2019	2020
1 714	2 213	<b>2 389</b>

⇒ La crise sanitaire, et en particulier le premier confinement, ont généré une augmentation des impayés des locataires présents pour partie expliquée par la facturation du surloyer (impossibilité de régulariser leur situation auprès des services des impôts) et les difficultés matérielles pour payer (arrêt des encaissements espèces, traitement des chèques). Le service de suivi social et contentieux a réalisé un important travail d'accompagnement, permettant une stabilisation du pourcentage d'impayés des locataires présents à fin 2020 par rapport à fin 2019.

#### SOC 2.7 Taux de mutation interne (en % des attributions)

2018	2019	2020
7,77 %	7,54 %	<b>6,45 %</b>

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

2018	2019	2020
3,66 %	2,66 %	<b>2,04 %</b>

#### SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers	53	62	<b>100</b>
dont			
Logements vendus à des locataires de l'organisme	37	44	<b>50</b>
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	29	44	<b>50</b>

⇒ Le nombre de logements vendus est en augmentation, répondant à notre nouveau modèle économique et répondant à la demande de nos locataires. La part de logements vendus à nos locataires est de 50%, elle était de 70% en 2019 : cela s'explique par la nouvelle réglementation loi Elan qui ne nous permet plus de favoriser nos locataires par rapport aux locataires de l'ensemble du parc HLM (anciennement nous avions une politique de décote du prix des logements envers nos locataires). Cela étant, 78% des accédants sont sous les plafonds de ressource HLM.

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

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



## SOC 3

### Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

#### SOC 3.1

Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)

Âge du titulaire du bail		2018	2019	2020
- de 25 ans		14,84 %	14,80 %	14,74 %
25-39 ans		45,72 %	45,21 %	42,46 %
40-59 ans		29,59 %	31,04 %	31,23 %
60-74 ans		7,72 %	7,35 %	9,10 %
75 ans et +		2,13 %	1,60 %	2,46 %
Ressources des ménages		2018	2019	2020
< 60 % du plafond de ressources		63,04 %	69,25 %	70,52 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		29,69 %	26,06 %	25,36 %
> 100 % du plafond de ressources		7,27 %	4,69 %	4,12 %
Composition des ménages		2018	2019	2020
Personne seule		41,81 %	35,20 %	37,87 %
Famille monoparentale		25,19 %	28,82 %	29,57 %
Couple sans enfant		15,49 %	13,35 %	12,56 %
Couple avec enfant(s)		17,42 %	22,58 %	20,00 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,10 %	0,05 %	0,00 %

→ L'âge moyen et la composition des ménages est relativement stable. On constate une baisse des ressources de nos locataires entrants qui se poursuit en 2020.

#### SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	5 000€	0€	0€
portés par d'autres associations	15 524€	16 550 €	6 900€

#### SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	3	2	2
Autres associations	96 locaux	102 locaux	96 locaux

## SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Les principales mesures en place sont : visites à domiciles, mises en place de plans d'apurement, contacts avec les services sociaux, saisines et participations 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, échange de logement lorsqu'il n'est plus adapté à la composition familiale et aux ressources... La crise sanitaire en 2020 ainsi que l'arrêt des encaissements en espèce ont généré une augmentation des impayés des locataires présents durant la 1ère période de confinement. L'accompagnement à la recherche d'aide, la mise en place d'échéancier, les différentes solutions proposées par le service suivi social et contentieux ont montré leur efficacité avec une stabilisation du pourcentage d'impayés des locataires présents à fin 2020 par rapport à fin 2019.

## SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Élément essentiel de la qualité de service, la gestion de proximité est articulée autour de 6 agences (et 2 bureaux) et s'appuie sur un maillage fin de personnels de proximité (gardiens et employés d'immeuble) installés au plus près des locataires. Sur certains QPV, des dispositifs de médiations renforcent nos équipes de proximité. Enfin, un référent sécurité au niveau d'Auvergne Habitat participe activement à différentes instances de prévention de la délinquance, construisant ainsi des partenariats forts avec la police, le parquet et les communes. Malgré tous ces dispositifs et après un apaisement en 2019, la tranquillité résidentielle s'est à nouveau tendue en 2020 du fait notamment des périodes de confinement et de couvre-feu. C'est pourquoi, après la signature en février 2020 de la convention partenariale entre les représentants de l'Etat, le parquet, la ville de Clermont, la métropole et les 4 bailleurs, nous avons poursuivi notre consultation pour la mise en place d'une prestation de tranquillité résidentielle et présence de soirée appelée ACTEO dont la mise en place est effective depuis janvier 2021.

## SOC C / SANTÉ SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Le Guide du Locataire, refondu en 2019, comporte une rubrique spécifique "Ma Sécurité" qui présente les bons gestes à acquérir au quotidien pour limiter les risques. Ce guide est distribué à tout nouvel entrant.

Concernant la tranquillité des locataires, nous avons poursuivi en 2020 nos dispositifs de médiation avec Médiacion sur Croix de Neyrat et Cournon d'Auvergne et avec MK Expertise sur Champratet et l'Aiguillade.

# → PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## NOTRE STRATÉGIE

Par une volonté de maîtrise des coûts impactant les charges locatives, Auvergne Habitat s'est, depuis de nombreuses années, engagée dans une politique d'amélioration de l'efficacité énergétique et de responsabilisation des locataires sur leur usage de l'eau. Notre engagement dans la préservation de l'environnement se traduit par un recours significatif aux énergies renouvelables.

## NOTRE PERFORMANCE

Consciente de son rôle à jouer dans la préservation de notre environnement, Auvergne Habitat s'attache à produire chaque année des logements moins consommateurs en énergie. Notre politique d'efficacité énergétique s'étend sur l'ensemble de notre patrimoine existant et à venir.

Concernant le patrimoine existant, un budget conséquent, près de 11 millions d'euros, est alloué à l'entretien du parc dans le but d'une part, de moderniser les équipements et d'améliorer leurs performances énergétiques et d'autre part, d'augmenter leur durée de vie ou d'éviter des remplacements prématurés.

Egalement, nous menons une politique très volontariste en matière de réhabilitation. Les réhabilitations

thermiques sont exemplaires en terme d'impact environnemental. Elles permettent une baisse importante de la consommation en chauffage et ainsi une diminution des charges pour nos locataires. En 2020, 155 logements réhabilités ont été livrés.

La construction neuve représente quant à elle près de 1000 logements en chantier en 2020 et 500 logements livrés. C'est un volume important de logements répondant aux exigences des normes environnementales, toujours plus efficaces énergétiquement. L'ensemble de ces éléments contribue à l'amélioration de la performance énergétique de notre parc, amélioration constante ces dernières années. La part des logements classés DPE A, B ou C augmente à nouveau cette année, passant de 53.54 % en 2019 à 57.41 % en 2020.

## SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Fin 2020 Auvergne Habitat concrétise, par la signature d'une convention, son partenariat avec EDF et Unis-Cité.

Ainsi, 4 jeunes en service civique pour une durée de 8 mois, basés au sein d'une résidence dont les travaux de réhabilitation viennent de s'achever, deviennent les interlocuteurs privilégiés des locataires. Ils déploieront des ateliers et des animations afin de sensibiliser les locataires aux éco-gestes, aux économies de charges et à l'utilisation du chèque énergie.

**Les Eco-Volontaires**

**Nous venons à votre rencontre !**

- les après-midi entre 14h et 17h
- du 8 février et le 3 mars

**pour échanger avec vous sur les éco-gestes  
et l'utilisation du chèque énergie**

Permanence tous les jeudis matin  
de 10h30 à 12h  
29 rue Gargames, appartement 312  
eco@volontaires.org

4 volontaires en service civique :

## NOS ENJEUX

Ils consistent principalement à la maîtrise des impacts sur l'environnement de nos activités de production de nouveaux logements, de gestion, d'entretien et réhabilitation du parc existant.

Ainsi lors des travaux de construction ou d'amélioration, nos objectifs majeurs doivent être de réaliser des logements performants ou de les rendre plus économes pour les occupants, d'utiliser des énergies renouvelables, d'être attentifs aux matériaux employés et de veiller à limiter les nuisances des chantiers.

## ÉVITER LES SURCONSOMMATIONS D'EAU

La gestion des ressources, et notamment de l'eau, est un enjeu crucial de notre siècle. Auvergne Habitat s'est engagée de longue date dans la réduction des consommations d'eau en faisant le choix d'équiper son parc en télérelève, outre les différents dispositifs

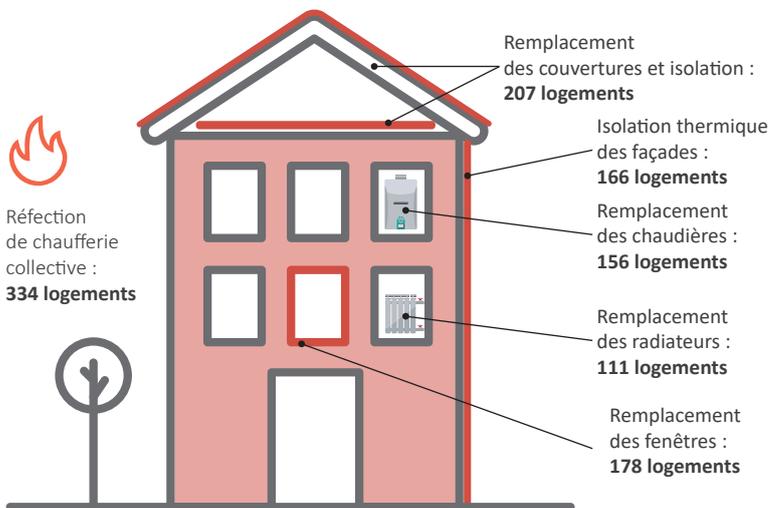


de réduction des consommations comme les robinets mousseurs ou encore les chasses double flux. Ces compteurs d'eau « intelligents » facilitent le suivi de la consommation de chaque logement et visent à détecter rapidement les anomalies de consommation comme des fuites. Cela permet de réduire le gaspillage d'eau et la facture des locataires. Ces derniers deviennent véritablement acteurs de leur consommation, disposant de leur index de consommation au jour le jour et peuvent ainsi réaliser des économies. Près de 82 % de notre parc est équipé en télérelève. La reprise de patrimoine de Cap sur l'Auvergne a signifié de nouveaux logements à équiper. En 2020, ce travail a représenté 577 logements. Il se poursuit sur 2021.

## PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE AVANT ET APRES TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Résidence	Energie	Nbr de logements	Consommation avant réhabilitation		Economies obtenues / Année de référence			
			Année de référence	kWh/an/m <sup>2</sup> pour 2614 DJU	2018	2019	2020	Moyenne
ÉMILE MORILLA	Réseaux de Chaleur Biomasse	125	2015	104	-22 %	-29 %	-42 %	-31 %
JACQUELINE AURIOL	Gaz Naturel	139	2017	150			-40 %	-40 %
TORPILLEUR SIROCCO	Réseaux de Chaleur Biomasse	235	2016	133			-24 %	-24 %
LAVOISIER	Gaz Naturel	217	2015	125		-33 %	-47 %	-40 %
RIVALY	Gaz Naturel	200	2017	124			-19 %	-19 %
VIGENAUD	Gaz Naturel	48	2014	190	-46 %	-47 %	-45 %	-46 %
PRÉ JUGE	Réseaux de Chaleur Biomasse	60	2014	85	-16 %	-21 %	-51 %	-29 %
<b>Total</b>		<b>1024</b>		<b>Moyenne</b>	<b>-20 %</b>	<b>-36 %</b>	<b>-51 %</b>	<b>-40 %</b>

## LES GROS TRAVAUX D'AMÉLIORATION THERMIQUE 2020



## A CÔTÉ DE CHEZ NOUS

Acheter local, tout particulièrement son alimentation, répond à différents enjeux auxquels notre société est confrontée. Le circuit court permet d'être en relation directe avec les producteurs, de connaître leurs méthodes et de revaloriser leur place dans la société et dans l'économie. Cela permet de vitaliser notre économie régionale tout en agissant pour la planète, évitant l'impact carbone des trajets de marchandise. Enfin, acheter local ses aliments signifie consommer des produits de saison, meilleurs en goût et meilleurs pour la santé.

Pour ces différentes raisons, le CSE a ouvert en octobre 2020 une vente de paniers de légumes locaux, non traités et à petit prix, à l'ensemble des collaborateurs. Cette initiative a été très bien accueillie, la première vente ayant comptabilisé une soixantaine de paniers! Le succès est toujours au rendez-vous, les commandes oscillant entre 25 et 40 paniers suivant les semaines. Les collaborateurs interrogés sur ce service apprécient cette proposition locale, la qualité des produits, le gain de temps mais aussi la souplesse. En effet, les paniers sont proposés tous les 15 jours avec la possibilité de commander ou non un panier, de prendre un supplément, ou simplement de commander quelques légumes à l'unité. Fort de cette première expérience et sur proposition de différents salariés, le CSE a élargi ces ventes à d'autres produits locaux : miel, bières artisanales, conserves, biscuits et même sapins de Noël !

Défi ☹️

**PLAN DE MOBILITÉ**

En 2020, Auvergne Habitat s'est engagée dans l'établissement d'un Plan de Mobilité. Exigence réglementaire, ce projet est également et avant tout une volonté d'Auvergne Habitat de réinventer les déplacements de ses salariés dans le but de diminuer son impact sur l'environnement (baisse des émissions polluantes, réduction du trafic routier) mais également d'améliorer la gestion de son parc automobile et d'optimiser l'utilisation des parkings et stationnements disponibles.

Quatre groupes de travail ont eu lieu et ont rassemblé 26 volontaires afin d'établir un diagnostic sur nos modes de déplacement travail-travail et domicile-travail. Dans ce cadre, un sondage a été réalisé auprès de l'ensemble des collaborateurs afin de connaître leurs modes de transport, les alternatives possibles pour chacun d'eux et l'effort qu'ils étaient prêts à fournir pour limiter leur impact carbone.

Il ressort de cette analyse qu'en moyenne, pour venir travailler, un collaborateur d'Auvergne Habitat parcourt 15 kms, en voiture, en 20 minutes. 62 % de nos collaborateurs se rendent sur leur lieu de travail en voiture individuelle.

Différentes actions sont envisagées pour ce plan de mobilité. Elles doivent être chiffrées et priorisées pour leur mise en place. L'objectif étant de lancer les 1ères actions en 2021.

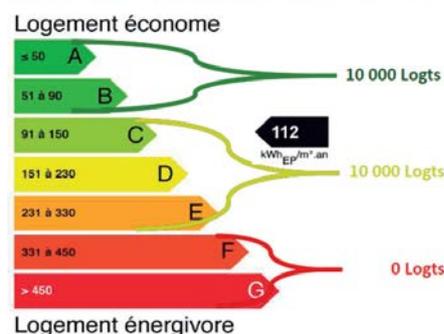


**Fil rouge PSP**

AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

La responsabilité environnementale fait partie de l'ADN du PSP. Auvergne Habitat y a inscrit et renforcé ses engagements pour l'environnement en se fixant plusieurs objectifs à atteindre notamment vis-à-vis de performance énergétique du parc avec une baisse envisagée de 30 % des consommations moyennes du parc. Concrètement, cela signifie réduire la consommation en énergie des logements et les émissions de gaz à effet de serre de 153 kWh ep/m<sup>2</sup>.an à 112 kWh ep/m<sup>2</sup>.an, ne plus avoir de logement en classe DPE F et G et avoir 10 000 logements en classe A et B, développer la part du parc alimentée en énergies renouvelables.

Patrimoine Auvergne Habitat en 2029



**L'ESPACE MICHEL BEYSSI**

Auvergne Habitat inaugurerait le 19 février 2020 l'Espace Michel BEYSSI. Ce programme est un ensemble constitué d'une résidence de 5 pavillons T4 passifs et d'un espace vert aménagé pour l'ensemble des résidents du quartier.

La résidence, réalisée en ossature bois, est équipée de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire et d'une ventilation double flux qui permet de ventiler les volumes des locaux sans introduire d'air froid en hiver, puisque l'air insufflé est réchauffé au préalable par des batteries électriques à très faible consommation. Cette technologie, bien connue mais encore peu utilisée, couplée à une isolation thermique et à une étanchéité à l'air, permet de se dispenser d'un système de chauffage classique et, de fait, d'alléger le montant des charges énergétiques pour le locataire.

Ce projet concrétise la volonté d'Auvergne Habitat d'accompagner les collectivités en développant des programmes d'habitats innovants, respectueux de l'environnement et adaptés aux publics les plus larges.

Ces 5 pavillons passifs proposés en location répondent au label PassivHaus et ont été inscrits à l'expérimentation nationale E+ C- qui sert à définir les contours de la réglementation thermique RT 2020. Ce choix de la « Qualité environnementale » a d'ailleurs permis de mobiliser des financements du FEDER.



## ENV 1

### Limitation des impacts du parc et de son occupation

2018

2019

2020

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

ENV 1.1				2018	2019	2020
Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant			2,78 %	2,98 %	3,62 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an			10,92 %	11,97 %	14,45 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an			36,13 %	38,59 %	39,34 %
	D 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /a			31,43 %	29,04 %	25,82 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an			12,28 %	11,03 %	10,52 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an			2,32 %	2,31 %	2,24 %
	G bâti énérgivore			0,24 %	0,25 %	0,25 %
	Données non disponibles			3,88 %	3,83 %	3,76 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			1,05 %	2,90 %	3,41 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			1,86 %	2,34 %	2,53 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			19,47 %	20,22 %	22,11 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			34,80 %	35,83 %	36,61 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			32,99 %	30,37 %	27,14 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			5,92 %	4,47 %	4,39 %
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an			0,03 %	0,04 %	0,04 %
	Données non disponibles			3,88 %	3,83 %	3,76 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne		69	67	64
		Médiane		67	67	68
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne		15	14	14
		Médiane		16	15	16
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne		162	158	153
		Médiane		180	178	173
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne		32	30	29
		Médiane		37	36	35

⇒ On constate une réelle amélioration de la performance énergétique du parc avec une augmentation dans notre parc de la part des logements des catégories A-B-C: nous sommes passés de 53,54 % à 57,41 % du parc, une augmentation due aux programmes neufs et réhabilités.

ENV 1.2				2018	2019	2020
Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)			12,31 %	12,60 %	12,67 %
	Logements reliés à un chauffage urbain			11,17 %	10,90 %	10,38 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie			-	-	-

⇒ . La part des logements alimentés en énergie renouvelable est stable.

ENV 1.3				2018	2019	2020
Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine*			1,06 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	1,03 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	1,06 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau			71,441 %	82,71 %	81,49 %

⇒ . La légère progression de la consommation d'eau s'explique par le confinement avec l'augmentation du temps passé à domicile par nos locataires. La part du parc couverte par la télérelève demeure stable.

ENV 1.4				2018	2019	2020
Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés <sup>2</sup>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés <sup>2</sup>			35,28 %	34,76 %	34,75 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie			6	6	12

\* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.  
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.

**ENV 2****Limitation des impacts du parc et de son occupation**

2018

2019

**2020**

▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale;  
Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre

**ENV 2.1**

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

**Logements neufs ( % de livraison)**

0,00 %

2,67 %

**16,92 %**

Nom des labels/certifications

NF HABITAT

**Logements réhabilités ( % de livraison)**

100,00

100,00 %

**100,00 %**

Nom des labels/certifications

Label "BBC Effinergie Rénovation"

⇒ Tous les logements neufs livrés respectent le standard environnemental en vigueur, c'est-à-dire la RT 2012. Tous les logements réhabilités respectent le label BBC Rénovation.

**ENV 2.2**

Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » ( % des opérations)

0,00 %

0,00 %

0,00 %

**ENV 2.3**

Emissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements<sup>3</sup>

Total des émissions de CO<sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)127,80 t.de CO<sub>2</sub>150,60 t.de CO<sub>2</sub>**137,70 t.de CO<sub>2</sub>**

Nombre de véhicules de service

68

72

**76**Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO<sub>2</sub>/km)201,20 g. de CO<sub>2</sub>/km218,10g. de CO<sub>2</sub>/km**200,80 g. de CO<sub>2</sub>/km**

Nombre de véhicules de fonction

2

3

**3**Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO<sub>2</sub>/km)167,20 g. de CO<sub>2</sub>/km174,10 g. de CO<sub>2</sub>/km**171,70 g. de CO<sub>2</sub>/km**

⇒ Le total des émissions des déplacements professionnels est en baisse. Le confinement et la baisse des déplacements en découlant expliquent en partie ces chiffres. Egalement, nous pouvons noter la baisse du niveau moyen d'émissions des véhicules de service du fait d'une augmentation de la part des véhicules électriques.

**ENV 2.4**

Sites fonctionnels (hors loge gardien)

Consommation énergétique moyenne (en kWh/m<sup>2</sup>/an)

-

-

-

Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an)

-

-

-

Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

**ENV A / SENSIBILISATION DES LOCATAIRES**

En partenariat avec Unis-Cité et EDF, nous avons mis cette année en place une mission de service civique avec pour objectif une sensibilisation de nos locataires aux écogestes. Les volontaires ont pu à travers des actions de porte à porte, des ateliers et une campagne d'information, communiquer sur les comportements à adopter pour limiter le gaspillage énergétique, sensibiliser au tri des déchets et informer sur l'utilisation du chèque énergie.

**ENV B / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS**

Aucune mesure mise en place pour l'année 2020.

**ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ**

Aucune mesure mise en place pour l'année 2020.

# → CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

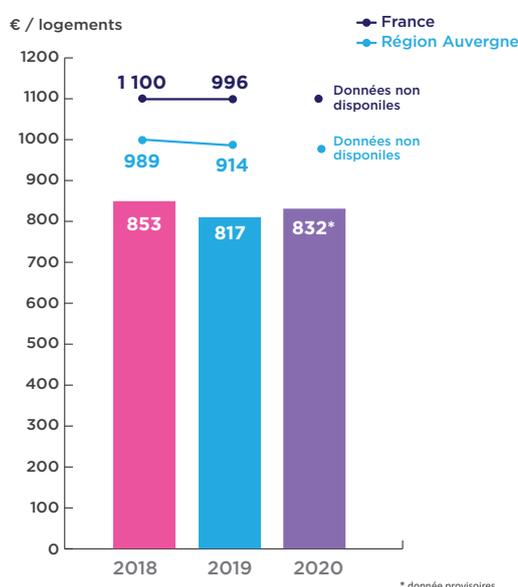
## NOTRE STRATÉGIE

Veiller constamment sur les fondamentaux de gestion afin de maintenir un niveau de résultat en phase avec les besoins de fonds propres nécessaires pour financer notre développement. Maintenir la qualité du parc, tout en maîtrisant le coût des loyers de façon à conforter son attractivité et permettre ainsi, sur le long terme, d'assumer notre responsabilité économique et sociale.

## NOTRE PERFORMANCE

Malgré un contexte financier tendu avec l'impact de la deuxième tranche de Réduction de Loyer de Solidarité et de la crise sanitaire, les résultats de l'année 2020 sont en forte progression à 14.427 K€ soit +8.038 K€ par rapport à 2019 portés principalement par le résultat exceptionnel à 12.811 K€ grâce à un fort volume de ventes. L'autofinancement de 9.910 K€ soit un ratio net HLM à 10.40 % reste à un bon niveau. Cette année notre société a franchi le cap symbolique du milliard net de total de bilan avec un accroissement de 28 M€ soit +3 %. Les investissements en production neuve et en travaux de maintenance sont restés à un niveau élevé avec près de 60 M€.

## ÉVOLUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT AUVERGNE HABITAT



## NOS ENJEUX

L'enjeu économique est de s'adapter au changement de modèle économique du logement social initié par la loi de finance 2018 avec la mise en place de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité).

Pour compenser partiellement cette baisse significative des ressources, les pouvoirs publics ont mis en place des mesures financières (gel du livret A, allongement de la dette, prêt Haut de Bilan). De plus, Auvergne Habitat a augmenté son volume de vente annuel, misant sur son équipe de vente interne et son partenaire de vente Action Logement (ONV).

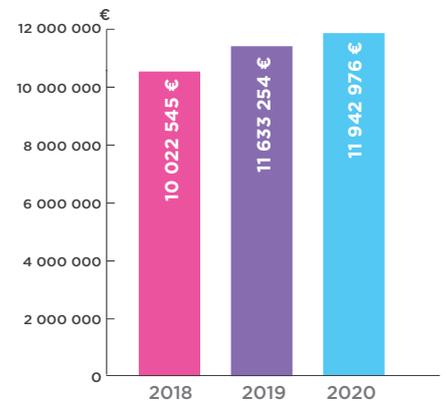
NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**103 M€**

injectés dans l'économie locale  
dont **65 M€** d'investissement

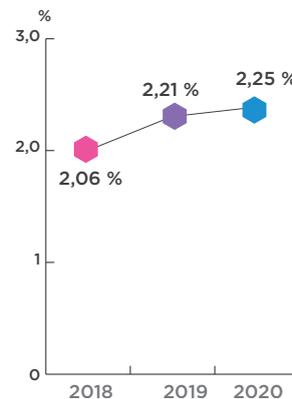
**TRAVAUX DE MAINTENANCE**  
(ENTRETIEN DU PARC ET INVESTISSEMENTS)



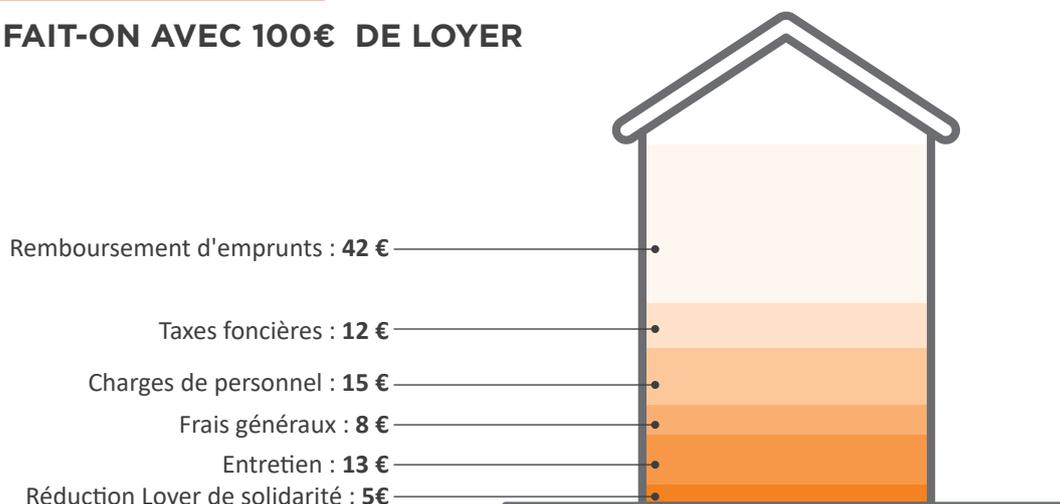
**ÉVOLUTION DE LA VACANCE**



**ÉVOLUTION DU TAUX D'IMPAYÉS DES LOCATAIRES PRÉSENTS**  
(EN % DU QUITTANCEMENT)



**QUE FAIT-ON AVEC 100€ DE LOYER**



## Défi ☹️

### MAÎTRISER DES IMPAYÉS

La crise sanitaire, et en particulier le premier confinement, a généré une augmentation des impayés des locataires présents expliquée d'une part, par la facturation du surloyer et l'impossibilité de régulariser leur situation auprès des services des impôts fermés durant plusieurs semaines ; et d'autre part, par les difficultés matérielles rencontrées par nos locataires pour payer (arrêt des encaissements en espèces, lenteurs dans le traitement des chèques). Très rapidement, le service de suivi social et contentieux a pris contact avec les locataires en difficultés financières pour les accompagner dans leurs démarches, trouver des solutions d'aides ou mettre en place des échéanciers. Grâce à ces actions, nous constatons une stabilisation du pourcentage d'impayé des locataires présents à fin 2020 par rapport à fin 2019, à 2.25 %. Cela étant, les collaborateurs du service suivi social et contentieux doivent poursuivre leur travail et seront amenés, dans un avenir proche, à redoubler d'effort car la crise sanitaire promet de laisser une empreinte économique certaine. Cet accompagnement est indispensable à nos locataires mais également à l'entreprise. En effet, les impayés représentent un enjeu financier important, avec au 31/12/2020 plus de 2500 locataires présents en impayés pour un montant d'un peu plus de 2 millions d'euros et plus de 1000 locataires partis pour une dette d'environ 2,6 millions.

## TOP 😊

### MAÎTRISER LA VACANCE

Au cours de l'année 2020, un travail important a été mené pour contenir la vacance. En effet, les 2 mois de confinement strict au printemps ont engendré une cessation de l'activité d'attribution et donc une augmentation de la vacance commerciale. Cela étant, les équipes ont fourni un effort conséquent pour rattraper ces chiffres en berne. C'est un succès ! La vacance commerciale au 31/12/2020 représente 2.95 % du parc, au même niveau qu'en 2019.

## SOUTIEN À L'INSERTION/ RÉINSERTION

Auvergne Habitat en tant qu'acteur majeur du territoire est très attachée au soutien qu'elle peut apporter aux acteurs locaux qui œuvrent pour l'insertion ou la réinsertion des personnes en difficultés face au retour à l'emploi. Dans ce cadre Auvergne Habitat fait recours majoritairement à des entreprises locales et renouvelle chaque année son partenariat avec des associations telles que Compagnons Bâisseurs Auvergne, CE CLER, l'ESAT ou encore le PLIE qui travaille avec les maîtres d'ouvrages partenaires du projet ANRU pour inscrire des clauses d'insertion par l'économie dans les marchés de travaux. En 2020 ces recours et partenariats représentent un volume de 16 834h d'insertion générées par l'activité économique



## Fil rouge PSP

### UN INVESTISSEMENT MAJEUR POUR L'ÉCONOMIE LOCALE

Le PSP représente un investissement d'un milliard d'euros. Ce chiffre ambitieux démontre la bonne gestion financière de l'entreprise. Établi sur la base d'hypothèse intégrant notamment des financements de nos partenaires, cet investissement intègre différentes orientations : la production de logements neufs et d'offres nouvelles, les réhabilitations et démolitions, la maintenance du parc et les ventes HLM. Le PSP d'Auvergne Habitat représente un investissement majeur pour l'économie locale et va fournir une réponse aux besoins des territoires les plus dynamiques, en lien avec les bassins d'emploi : les secteurs principaux à développer pour les 10 prochaines années se situent autour de la métropole clermontoise et sur le croissant qui s'étend de Vichy à Issoire en passant par Riom.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS FINANCIERS 2020

### ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires est stable par rapport à 2019 avec :

- Une augmentation des loyers de 1.604 K€ grâce à l'augmentation des loyers du parc conforme à la variation de l'IRL et la mise en location de 437 logements sur l'année
- Mais compensée par une augmentation de la RLS de 1.207 K€ ce qui limite l'augmentation du poste loyers total de +0.52 %
- La vente de 27 logements PSLA (contre 20 en 2019)



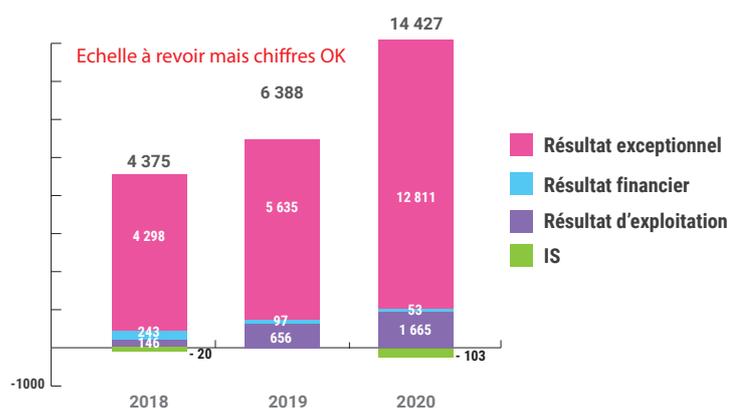
### RÉSULTATS 2020

Le résultat d'exploitation progresse de 1.009 K€ par rapport à 2019 malgré une forte augmentation de la RLS de 1.207 K€. Les produits divers principalement constitués par les Certificats d'Energie (CEE) ont été importants cette année en lien avec la valorisation des travaux de réhabilitation réalisés en 2019. La marge brute PSLA en augmentation à 583 K€ est conforme à l'augmentation de logements vendus. Les charges d'entretien du parc progressent de 9 % à 10,626 K€ et représentent 13,48 % des loyers. Les frais généraux diminuent de 5 % grâce à la renégociation de contrats, au report de projets informatiques et à l'annulation de manifestations pour cause de contraintes sanitaires. Les charges de personnel sont en légères baisse grâce à une baisse significative du personnel intérimaire. La baisse du livret A au 1/2/2020 à 0.50 % et la conclusion d'un réaménagement de dettes avec la Caisse des Dépôts et Consignations permettent une baisse de 3.8 % des frais financiers.

Le résultat exceptionnel est en forte augmentation avec 12.811 K€ (soit +7.176 K€ / 2019). Il est principalement porté par les plus-values de cession à hauteur de 12.117 K€ (ventes à l'unité et vente en bloc à l'ONV). De plus, les dégrèvements de taxes foncières atteignent un niveau très important à 2.921 K€ pour 9.5 M€ de travaux de réhabilitation et d'amélioration éligibles au dispositif. Les charges exceptionnelles sont constituées en majorité par l'impact des démolitions programmées sur Clermont-Ferrand, Issoire et Brioude pour 2.478 K€ et les provisions pour démolition pour 2 opérations importantes du projet de renouvellement Urbain de Clermont-Ferrand.

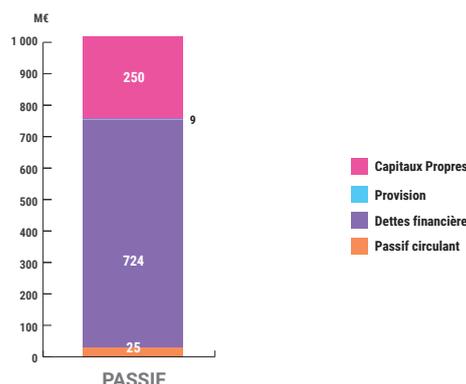
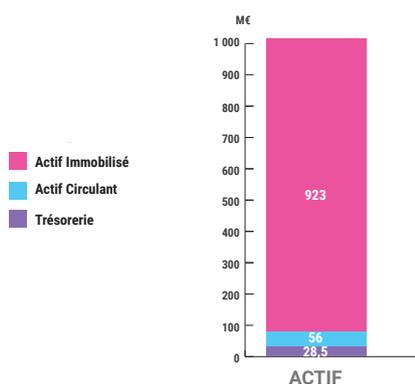
Au total, c'est un résultat de 14.427 K€ en progression de 8.038 K€ / 2019.

### RÉSULTATS NETS SELON LE SOLDE INTERMÉDIAIRE DE GESTION



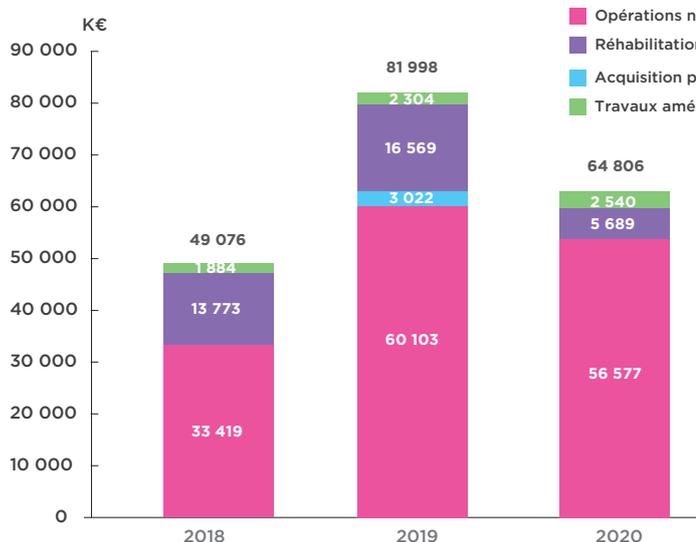
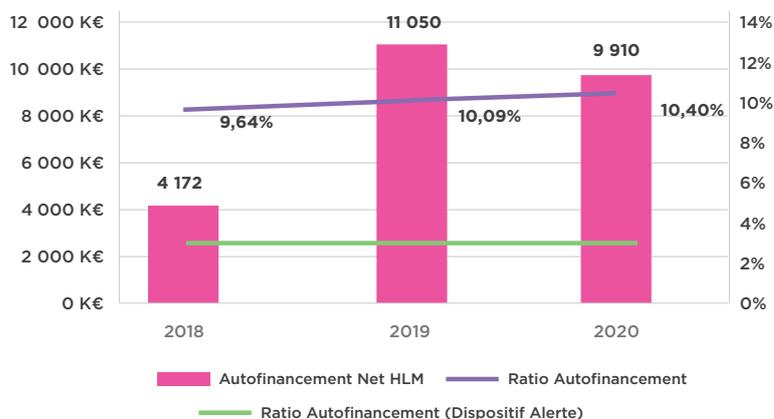
ANALYSE RÉSULTAT SIG	2018	2019	2020
Résultat d'exploitation	-146	656	1 665
Résultat financier	243	973	53
Résultat courant avant impôts	97	753	1 718
Résultat exceptionnel	4 298	5 635	12 811
IS	-20	0	-103
<b>Résultat net (en K€)</b>	<b>4 172</b>	<b>6 389</b>	<b>9 910</b>

### SCHÉMA D'ANALYSE DU BILAN



## L'AUTOFINANCEMENT NET HLM

Dans un contexte où la profession s'interroge sur la pérennité de son modèle économique avec l'augmentation de la RLS, les résultats obtenus en matière d'autofinancement sont rassurant avec 9.910 K€ soit une légère baisse de 1.140 K€ par rapport à 2019 et un ratio net HLM de 10.40 %. Cette évolution est marquée par une augmentation de la Capacité d'Autofinancement de 1.385 K€ et par une augmentation des remboursements d'emprunts locatifs de 2.615 K€.



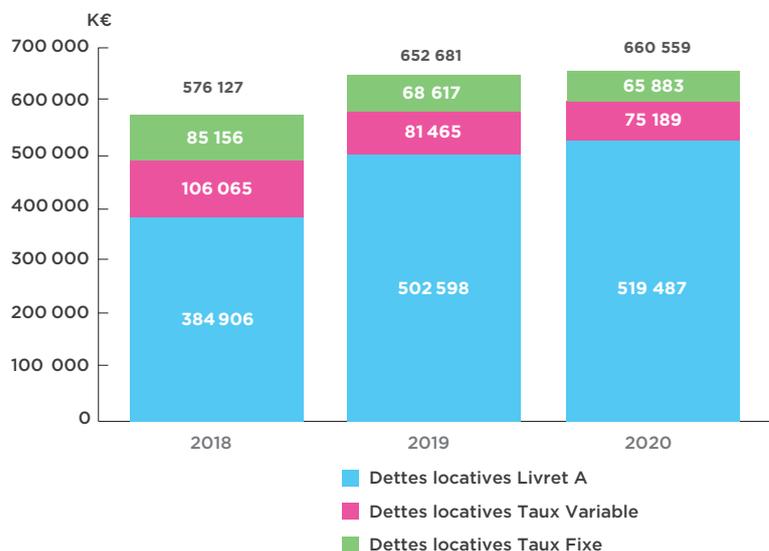
## LES INVESTISSEMENTS LOCATIFS

En cette année de crise sanitaire, Auvergne Habitat a eu la volonté de soutenir l'économie locale du bâtiment qui s'est traduit dans les montants investis dans les opérations neuves avec 57 M€ et pour les travaux d'amélioration avec 2.5 M€ permettant d'atteindre des niveaux proches des années précédentes. Les activités de réhabilitation, avec l'intervention dans les logements ont été pénalisées avec 5.6 M€ contre 16.5 M€ en 2019.

## LA DETTE LOCATIVE

La dette locative augmente de 1.2% à 661 M€ soit +8 M€ / 2019. Cette variation s'explique par la souscription de nouveaux emprunts locatifs pour 32.349 K€ et des remboursements pour 24.447 K€.

Cette dette est à 79 % adossée au livret A, pour 11 % à taux variable et à 10 % à taux fixe. La partie de réaménagement de la dette concernant le bloc dette à taux fixes ne sera intégrée qu'à partir de 2021 par la Caisse des Dépôts et Consignations puisqu'elle est conditionnée au retour des garants. Le ratio annuel locatif augmente légèrement à 43 % (contre 41 % en 2019). Ce taux reste correct, puisque sur le DIS 2019 d'Auvergne Habitat ce ratio était à -4.1 pts de la moyenne des ESH de la région.



## ECO 1

### Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

		2018	2019	2020	
<b>ECO 1.1</b>	Autofinancement net rapporté aux loyers	6,45 %	13,87 %	<b>12,26 %</b>	
<b>ECO 1.2</b>	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	441 €	457 €	<b>484 €</b>	
<b>ECO 1.3</b>	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2014-2018	2015-2019	2016-2020	
Investissement annuel moyen		108 380 102€	113 439 303 €	<b>114 185 582 €</b>	
Par logement acquis ou produit		132 238 €/Log.	142 053 €/Log.	<b>123 058 €/Log.</b>	
<b>ECO 1.4</b>	Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	2018	2019	2020
Fonds propres		17,26 %	13,59 %	<b>17,72 %</b>	
Emprunts		75,07 %	81,19 %	<b>75,52 %</b>	
Subventions		7,66 %	5,22 %	<b>6,76 %</b>	
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf		25 125,44 € / log.	22 992,15 € / log.	<b>26 282,22€ /log.</b>	
Amélioration du parc					
Fonds propres		7,81 %	18,81 %	<b>15,36 %</b>	
Emprunts		73,78 %	71,44 %	<b>56,24 %</b>	
Subventions		18,41 %	9,76 %	<b>28,39 %</b>	
<b>ECO 1.5</b>		TOTAL	3,73 %	4,31 %	<b>4,65 %</b>
Taux de vacances au 31/12 (% du parc)	dont : Moins de 3 mois en exploitation	1,31 %	1,49 %	<b>1,45 %</b>	
	Plus de 3 mois en exploitation	0,854 %	1,45 %	<b>1,49 %</b>	
	Taux de vacance technique	1,57 %	1,37 %	<b>1,71 %</b>	
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0,28 %	0,80 %	<b>1,28 %</b>	

⇒ La vacance tend à augmenter et s'explique notamment par la vacance technique (projets de rénovation) et la vacance décidée pour la vente. La vacance commerciale, quant à elle, demeure stable par rapport à 2019 (2,95 %), malgré la crise sanitaire.

**ECO 2****Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs**

2018

2019

**2020**

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

<b>ECO 2.1</b>		2018	2019	<b>2020</b>
Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés	11 345 K€	13 220 K€	<b>13 419 K€</b>
	Fournisseurs et prestataires	89 511 K€	120 831 K€	<b>102 817 K€</b>
	Administrations fiscales	11 447 K€	13 669 K€	<b>13 646 K€</b>
	Banques	7 816 K€	9 819 K€	<b>9 624 K€</b>
	Actionnaires	60 K€	123 K€	<b>173 K€</b>
	État (Cotisations à des fins redistributives)	1 143 K€	2 172 K€	<b>2 047 K€</b>

<b>ECO 2.2</b>	2018	2019	<b>2020</b>
Heures d'insertion générées par l'activité économique	24 708 h	10392 h	<b>16 834 h</b>

⇒ Ce chiffre est lié à notre activité sur la CAM ; tous les EPCI sur lesquels nous intervenons n'étant pas dotés d'un Plan Local d'Insertion par l'Économie.

<b>ECO 2.3</b>	2018	2019	<b>2020</b>	
Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	852	1 053	<b>978</b>
	Part d'entreprises locales*	72,89 %	74,64 %	<b>74,54 %</b>
* entreprises dont l'adresse de facturation est située :		Ancienne "Région Auvergne" (Allier, Cantal, Haute-Loire, Puy-de-Dôme)		

⇒ Le nombre de fournisseurs / prestataires et la part d'entreprises locales demeurent stables.

<b>ECO 2.4</b>	2018	2019	<b>2020</b>	
Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	45 jours	45 jours	<b>45 jours</b>
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-

**ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES**

Nous avons finalisé sur 2020 l'actualisation et la formalisation des procédures de passation des marchés débutée en 2019, en raison des évolutions réglementaires et du renouvellement des équipes. Elle a conduit à la rédaction d'un guide des procédures de passation des marchés, à la réorganisation et la fixation de nouvelles compétences de la commission d'appels d'offres. Ce travail a été complété par une formation des équipes de la direction technique pour une meilleure appropriation et homogénéisation des pratiques.

**Raisons d'omission**

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



# → VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

## NOTRE STRATÉGIE

La performance d'Auvergne Habitat repose sur l'engagement et la motivation des ses collaborateurs. L'attachement des salariés, leur satisfaction à travailler dans l'entreprise, leur implication et leur performance, sont renforcés par l'attention qui est portée à leur bien-être. C'est pourquoi notre stratégie se développe autour de 4 objectifs :

- promouvoir la transparence
- donner des perspectives d'évolution aux collaborateurs
- favoriser le dialogue social
- améliorer la qualité de vie au travail

## NOTRE PERFORMANCE

Notre société compte 272 collaborateurs au 31/12/2020 en légère baisse par rapport au 31/12/2019 (-5 collaborateurs).

Le personnel d'Auvergne Habitat est majoritairement féminin (57 %). 37 % de l'effectif se situe dans la tranche d'âge de 45 à 54 ans, 19 % de l'effectif ayant moins de 35 ans. L'année 2020 est conforme à celle de 2019 en termes de renouvellement d'effectif (17 postes) et 2 postes ont été créés pour répondre aux besoins de structuration de notre société.

Le nombre de départ est en augmentation cette année avec 23 contre 17 l'année précédente. On note un nombre un peu plus important de départs à la retraite (6, représentant 26 % des départs). 34 % des départs l'ont été dans le cadre de démissions (contre 41 % l'année dernière).

L'absentéisme retrouve un niveau proche de celui de 2018. Durant l'année 2020, l'absentéisme pour motif de crise sanitaire (maladie ou garde d'enfants) représente 7 % de l'absentéisme total.

Malgré les contraintes liées à la crise sanitaire, un volume important de formation a été réalisé cette année. Beaucoup d'entre elles, se sont déroulées en e-learning avec des contenus adaptés.

Dans le contexte de crise, notre secteur, et donc notre société, s'est attachée à maintenir son activité tout en protégeant ses salariés

## NOS ENJEUX

Permettre à l'ensemble des collaborateurs de maintenir leur niveau d'employabilité au regard des évolutions de la réglementation, des normes techniques, des attentes des locataires et des demandeurs de logements, ...

Veiller à protéger leur santé et leur sécurité et améliorer leurs conditions de travail

Promouvoir la transparence dans les pratiques internes

Donner du sens aux Ressources Humaines et créer une dynamique d'équipe



NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

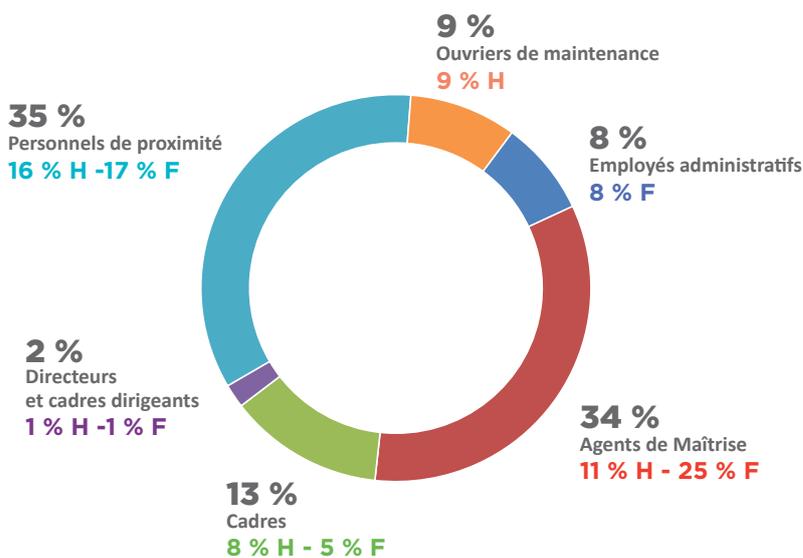


**94,29 %**  
des ÉTP en CDI



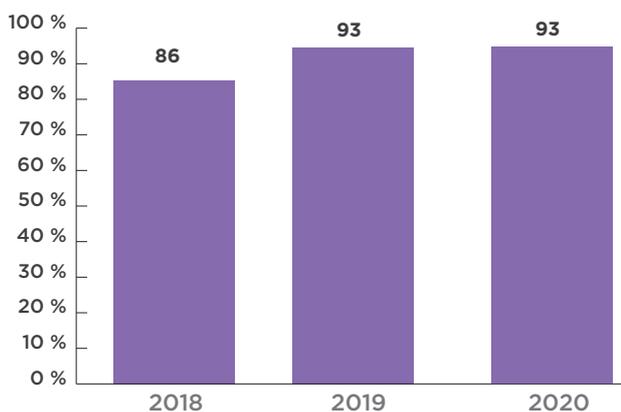
**261 collaborateurs**  
en CDI, dont 146 femmes  
et 115 hommes

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL ET PAR SEXE POUR LES SEULS CDI



**66** actions de formations réalisées pour **2 141 h**  
**168** collaborateurs ont bénéficié d'une action de formation

INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES



Une nouvelle fois cette année, Auvergne Habitat a atteint des résultats très satisfaisants avec un nouveau score de 93 points / 100, soit 20 points supérieurs au minimum requis de 75. Des résultats qui témoignent de la politique et de l'attention de l'entreprise sur l'égalité entre les femmes et les hommes

### CONDITIONS DE TRAVAIL : AMÉNAGEMENT ET HARMONISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Suite aux engagements pris fin 2019 de revoir les règles régissant au sein de l'entreprise l'aménagement du temps de travail, un projet d'harmonisation des horaires de travail des collaborateurs a été engagé en début d'année 2020.

Ce projet s'articulait autour de 3 objectifs : l'amélioration des conditions de travail et l'équilibre vie privée/ vie professionnelle des salariés d'Auvergne Habitat en maintenant la qualité de service clients et l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise.

Il a été décidé de réaliser ce travail de réflexion en co-construction avec les équipes réunies au sein de groupes de travail de façon à ce que la solution soit la plus équilibrée entre toutes les parties prenantes. La mise en oeuvre de cette démarche participative a été confiée à un cabinet externe, Conseilhom et a nécessité de mobiliser et d'impliquer le plus grand nombre d'acteurs internes, soit près de 40 collaborateurs.

L'animation du projet en groupes de travail a permis d'avoir une participation élargie dans la construction de solutions et a placé les collaborateurs au coeur d'un projet qui les concerne directement. Cette réflexion collective sur l'organisation de demain si elle n'a pas abouti à un projet complet et détaillé, a permis de travailler et définir de grandes tendances :

- des horaires variables harmonisés à l'ensemble des directions et établissements,
- Le télétravail auquel il a été fait recours dans le cadre de la crise sanitaire s'avère une solution à retenir au regard des bénéfices constatés. Afin de tirer les enseignements de cette expérience inédite, il a été créé et lancé un questionnaire sur ce dispositif afin de savoir comment les salariés ont vécu cette adaptation de l'organisation de travail.

Les réflexions et propositions émergentes de ces groupes de travail doivent conduire à fixer en 2021 et en sortie de crise sanitaire le cadre nouveau de l'aménagement du temps de travail et la mise en place du télétravail au sein de l'entreprise.

### EMPLOI DES JEUNES

Les jeunes, qu'ils soient issus de formation générale, technique ou professionnelle, représentent un véritable vivier pour l'avenir. En 2020 Auvergne Habitat s'est donc attachée, malgré la crise, à maintenir ses engagements quant à l'accueil de jeunes dans le cadre de l'alternance (2 contrats de professionnalisation conclus), de stages (7 stagiaires accueillis soit au total 23 mois de stage), et 15 étudiants en jobs d'été en juillet et août.

Dans le contexte de crise, l'accueil de ces jeunes professionnels au sein des différents services de l'entreprise a été réalisé dans le cadre de protocoles adaptés définis dans le plan de continuité d'activité déployé par Auvergne Habitat dès le mois de mars et en lien avec leur structure de formation.

Avec le souhait de développer de plus en plus le recours à l'alternance Auvergne Habitat poursuit ses objectifs en matière de recrutements. et envisage de recruter de nouveaux alternants dans l'Informatique, la Gestion locative, le Contrôle de gestion et les Ressources Humaines



**Monique SCIORTINO**

*Chargée d'accueil maintenance patrimoine - Service Maintenance du Patrimoine*

J'ai été ravie lorsque l'on m'a proposé de participer à l'un des groupes de travail concernant l'harmonisation et l'aménagement du temps de travail. C'était la première fois que l'on me sollicitait mais également l'occasion, dans un contexte un peu différent que dans mes missions quotidiennes, de rencontrer des collègues que je ne connaissais pas ou avec qui j'échangeais jusqu'alors uniquement par téléphone.

J'ai d'autant plus apprécié qu'il s'agissait de pouvoir échanger sur un sujet qui m'intéressait. En effet, en tant que chargée d'accueil, je suis en contact avec tous les publics de notre entreprise et parfois le sujet des horaires sur lesquels nous sommes joignables est abordé. Ainsi j'ai eu l'opportunité de confronter mon expérience à celle de mes collègues et réfléchir à des propositions pour améliorer à la fois la qualité de service rendue à nos locataires et les échanges avec nos prestataires tout en maintenant de bonnes conditions de travail pour l'ensemble des collaborateurs.

De mon point de vue, les réunions ont été très instructives pour les participants. Elles nous ont permis de nous rendre compte des différences qui existaient d'un site à l'autre, de la diversité des métiers, des missions et des organisations au sein de l'entreprise.



## HR1

### Équité d'accès et de conditions de travail

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)

#### HR 1.1

Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)

	CDI	2018	2019	2020
	CDI	94,74 %	96,53 %	94,29 %
	CDD (Hors CDD de remplacement)	4,52 %	2,43 %	3,88 %
	Interim	3,29 %	3,91 %	4,40 %
Contrats spécifiques				
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	1 salarié	0 salarié	0 salarié
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié	2 salariés	2 salariés
	Stagiaires	6 stagiaires	3 stagiaires	10 stagiaires

→ La quote part de CDI est relativement stable. On constate une stabilité des contrats de professionnalisation et une progression du nombre de stagiaires accueillis, malgré la crise sanitaire.

#### HR 1.2

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

(en % de salariés)

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	100	119	118	148	115	146
Âge						
< 25 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
25-55 ans	36 %	45 %	34 %	44 %	34 %	44 %
> 55 ans	10 %	9 %	11 %	11 %	10 %	12 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	10 %	0 %	9 %	0 %	8 %	0 %
Personnel de proximité	19 %	21 %	17 %	18 %	16 %	17 %
Employés administratifs	0 %	18 %	1 %	7 %	0 %	8 %
Agents de maîtrise	9 %	9 %	10 %	24 %	11 %	25 %
Cadres	6 %	5 %	8 %	5 %	8 %	5 %
Directeurs et cadres dirigeants	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

→ Le nombre de salariés, la pyramide des âges et la répartition par catégorie professionnelle sont stables par rapport à 2019. Le personnel d'Auvergne Habitat est majoritairement féminin (57 %). 60 % de l'effectif travaille sur des postes administratifs, occupés en grande majorité (67 %) par des femmes. Nous comptons 60 % de notre effectif dans la tranche d'âge 35-54 ans.

#### HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

Travailleurs handicapés employés durant l'année	9	11	-
Équivalent en ETP	8	10	-
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	167 K€	278 K€	-
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0 K€	0 K€	0 K€

\*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

→ La contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap de la part d'Auvergne Habitat continue à être supérieure à son obligation légale.

#### HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie\* (en K€)

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	24,60	0,00	24,80	0,00	25,20	0,00
Personnel de proximité	23,60	23,00	24,20	24,00	24,30	24,30
Employés administratifs	22,90	24,70	27,30	24,60	22,97	25,20
Agents de maîtrise	29,30	29,90	29,50	29,20	29,40	29,40
Cadres	48,20	46,10	48,30	43,90	49,45	45,45
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	97,10	77,00	108,50	74,70	113,40	76,75

#### HR 1.5 Écart de rémunérations\*

Rémunération médiane	26 K€	28 K€	28 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4	5	4

#### HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur\*\*

% de masse salariale	12,72	11,65	17,53
Autres avantages sociaux	CET, prime vacance, prime ancienneté, gratification pour médaille du travail, participation frais de transport		

→ L'augmentation du pourcentage de masse salariale dédié aux avantages sociaux s'explique principalement par le montant de l'intéressement, important en 2020 du fait d'une année exceptionnelle en 2019 (autofinancement net HLM très important, très bons résultats de l'enquête de satisfaction).

\* Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

\*\* Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme



## HR2 Employabilité et évolution professionnelle

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

### HR 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	19	308	16	326	18	262
Personnel de proximité	52	1 075	55	882	47	564
Employés administratifs	7	123	11	186	12	95
Agents de maîtrise	48	1 246	59	819	64	875
Cadres	23	819	23	420	24	315
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	144	2	28	3	32

⇒ Bien qu'en baisse et notamment du fait des contraintes liées à la crise sanitaire, un volume important de formation a été réalisé en 2020 avec 2141 h pour 168 collaborateurs. Le nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une action de formation a progressé : 62 % de collaborateurs formés en 2020 contre 60 % en 2019.

### HR 2.2

Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	79 %	63,03 %	63,56 %	61,49 %	63,48 %	65,07 %

⇒ On constate un rapport d'égalité homme-femme pour l'accès à la formation.

### HR 2.3

Recrutement et mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	7	48	15
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	2	42	9
Total de postes pourvus dans l'année	15	31	19

⇒ Après une année record en terme de mobilité et de promotion interne en 2019 (lié à Cap sur l'Auvergne), 2020 reste une année importante en terme de recrutement et de mobilité interne. Malgré le ralentissement de l'activité induit par la crise sanitaire, on constate une progression des recrutements et mobilités par rapport à 2018.

## HR3 Santé et bien-être des salarié(e)s

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

### HR 3.1

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	12,91 %	13,29 %	15,31 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,75 %	1,49 %	1,42 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	13,00	17,00	14,00

⇒ Durant l'année 2020 l'absentéisme lié à la crise sanitaire, hors maladie (personne vulnérable ou garde d'enfants), représente environ 7 % de l'absentéisme total.

### HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

1,23

1,16

1,26

## HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En 2020, nous avons sollicité différentes expressions collectives pour traiter de la qualité de vie au travail. Concernant les RPS, un groupe de travail a été mené sur la sécurité des collaborateurs recevant du public. Le groupe ALI a également mis en place un dispositif de recueil des alertes professionnelles visant à recueillir les faits contraires au code de conduite mais également les situations de harcèlement ou de souffrance au travail. Ce dispositif, accompagné d'une formation permettant sa parfaite compréhension et appropriation, a été communiqué aux collaborateurs d'Auvergne Habitat en avril 2020. Concernant l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle, un groupe de travail a été lancé sur l'harmonisation des horaires de travail et un questionnaire sur le télétravail a été diffusé dans le but d'élaborer une charte de télétravail. Le baromètre social, outil permettant de recueillir les perceptions et attentes des collaborateurs vis-à-vis de l'entreprise et de leurs conditions de travail, mené fin 2020, a dévoilé 92 % de collaborateurs satisfaits.

## HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Une réflexion a été engagée en mode participatif avec les différentes parties prenantes internes sur le projet d'aménagement et d'harmonisation du temps de travail au sein de l'entreprise. Il en ressort le projet d'une plus grande flexibilité des prises et fins de fonction pour améliorer l'équilibre vie professionnelle/ vie personnelle. Ces aménagements s'entendent sans modification de la durée du travail au sein de l'entreprise avec JRTT.

En outre, prenant en compte l'expérience inédite du télétravail pour circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire, il a été décidé de travailler sur l'élaboration d'une charte télétravail après avoir mesuré au travers d'un questionnaire les attentes, satisfactions et points d'attention des collaborateurs

# → GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## NOTRE STRATÉGIE

Auvergne Habitat vise en matière de gouvernance à :

- assurer l'efficacité, l'indépendance des instances
- garantir une information fiable du Conseil d'Administration
- être à l'écoute de ses parties prenantes

## NOTRE PERFORMANCE

Avec la crise sanitaire, Auvergne Habitat s'est adaptée pour maintenir autant que possible ses relations aux parties prenantes et avec sa gouvernance. Les réunions de conseil d'administration et de comités se sont tenues avec des outils dématérialisés (web conférence puis visio). Comme tous les 3 ans les collaborateurs ont été enquêtés dans le cadre du baromètre social. Sous l'impulsion de notre actionnaire Action Logement Immobilier une augmentation de capital de 2.004 K€ a été versée pour accompagner notre développement. Cette année, nous avons poursuivi notre démarche de structuration de notre dispositif de gestion des risques et de contrôle interne.

## BAROMÈTRE SOCIAL



Depuis 2014, Auvergne Habitat est engagée dans une mesure triennale du climat interne, le baromètre social, qui a pour objectif de recueillir la perception des collaborateurs et leurs attentes sur différentes thématiques relatives à l'entreprise et à leurs conditions de travail. Cette enquête a été conduite en septembre 2020 auprès de l'ensemble

des collaborateurs en CDI et CCD disposant, à la date de réalisation de la mesure, de 6 mois d'ancienneté.

La dernière mesure ayant été réalisée en 2017, notre société a depuis vécu un évènement majeur avec Cap sur l'Auvergne. 92 % des collaborateurs se déclarent satisfaits de travailler au sein de l'entreprise en 2020. Ce chiffre se situe dans la continuité de la mesure de 2017 avec une légère progression et nous confirme ainsi la pleine adhésion des collaborateurs à notre politique RH, qu'ils fassent partis des anciens collaborateurs Auvergne Habitat ou des collaborateurs qui nous ont rejoint lors de Cap sur l'Auvergne.

En outre, malgré la période épidémique récente et la mise sous tension induite, le pourcentage de satisfaits augmente. Cela montre, entre autre, une adhésion à la manière dont Auvergne Habitat a traité la crise et le confinement.

## NOS ENJEUX

Dans un environnement où les enjeux des parties prenantes peuvent être différents, voire opposés par moment, créer le climat permettant d'optimiser la performance au niveau global de l'entreprise.

La confiance est au rendez-vous. Concernant l'organisation et les conditions de travail, les chiffres de satisfaction sont très élevés avec une progression de plus de 10 points par rapport à la précédente mesure en 2017. Egalement, une grande majorité de collaborateurs se déclarent satisfaits de notre politique de formation.

L'enquête montre en outre que les diverses actions menées suite à la précédente mesure ont porté leurs fruits. Cela s'en ressent notamment sur la satisfaction concernant l'accueil des nouveaux entrants et l'information sur les rémunérations. Des axes d'amélioration ont bien entendu été identifiés, nous pouvons citer par exemple la coordination interservices ou encore l'utilité perçue de l'entretien annuel qui alimenteront le plan d'actions pour les 3 prochaines années afin de gagner en performance et en motivation.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction, rendez-vous annuel attendu est depuis 2020 pilotée par la chargée de mission qualité et audit. Elle a été menée cette année courant octobre, avant le 2<sup>nd</sup> confinement, et a été bien accueillie par nos locataires avec un taux de participation de 77%. C'est un véritable outil de retour sur notre action dont se saisissent nos locataires. Cela étant, le résultat de la mesure 2020 montre un taux de satisfaction, qui bien qu'important, est en baisse. Nous sommes en effet passé d'un taux de satisfaction de 84% en 2019 à 80.5% en 2020.

Cette année, une nouvelle enquête a été lancée auprès des locataires nouveaux entrants. Pour cette première année, nous avons enquêté tous les locataires entrés durant l'année en une même vague mais dès 2021, cette mesure devient mensuelle.

Cette contraction de la satisfaction a été analysée avec les managers des services concernés. Il en ressort que nos locataires ont des attentes précises et évolutives. Il est important de nous adapter à leurs besoins et notamment, aux nouveaux modes de communication dont nos locataires se sont saisis dernièrement, et amplifiés par les conséquences de la crise sanitaire (confinement notamment). Des actions avaient déjà été identifiées (extranet locataires, CRM, ...) et mises en œuvre sur ces mêmes sujets lors des précédentes mesures. Il s'agit désormais de finaliser ce qui est en cours (suivi des prestataires de nettoyage), de mettre un coup d'accélérateur sur les projets (CRM) et de compléter notre plan d'action par de nouvelles thématiques, comme la communication avec les entreprises de travaux. Ce plan d'action a été présenté aux équipes au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 et comporte 2 volets : un volet court terme avec des actions devant influencer sur les résultats de la prochaine mesure et un volet long terme avec des actions dont les effets se ressentiront



dans le temps long. Ce plan d'action va être complété par les actions découlant d'engagements de qualité de service sur lesquels ont travaillé les filiales du groupe ALI durant l'année 2020. Cette démarche d'engagement qualité a pour objectif de définir les contours du service que nous nous engageons à apporter à nos locataires, de communiquer auprès d'eux sur ces engagements et de les mesurer régulièrement. Un projet ambitieux, à la hauteur de l'exigence de nos clients.

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Auvergne Habitat est dotée d'un délégué à la protection des données (DPO) rattaché fonctionnellement à la Direction Générale. Avec l'appui de la direction de l'audit et des risques d'Action Logement Immobilier, Auvergne Habitat a poursuivi sa mise en conformité documentaire avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) par notamment l'instauration de nouvelles procédures liées à la protection des données personnelles et d'une politique interne de protection des données. Parallèlement, des référents informatiques et libertés, relais du DPO, ont été désignés au sein des services. Notre DPO poursuit désormais la sensibilisation des collaborateurs sur les sujets relatifs à la protection des données personnelles. Des sessions de 2h sont organisées par petits groupes afin de laisser place aux échanges. Cette formation est très appréciée par les collaborateurs : elle permet de découvrir l'ensemble des données personnelles traitées par notre organisme, d'appréhender les risques liés à la manipulation de ces données et de mieux percevoir les changements à mettre en œuvre dans notre travail quotidien afin de respecter le RGPD.

Top 😊

### RÉVISION DU PROCESSUS D'ACHAT

Nous avons finalisé sur 2020 l'actualisation et la formalisation des procédures de passation des marchés débutée en 2019, en raison des évolutions réglementaires et du renouvellement des équipes. Elle a conduit à la rédaction d'un guide des procédures de passation des marchés, à la réorganisation de la commission d'appels d'offres et à la création d'une commission technique. Un règlement intérieur a été formalisé pour chaque commission, rappelant leurs modes de fonctionnement et compétences. Ce travail a été complété par une formation des équipes de la direction technique pour une meilleure appropriation et homogénéisation des pratiques.

### DÉONTOLOGIE ET CONFORMITÉ SAPIN 2

En 2020, Auvergne Habitat a poursuivi sa démarche de structuration de son dispositif de gestion des risques et de contrôle interne. Nous avons procédé à l'élaboration d'une cartographie des risques de corruption, nous mettant ainsi en conformité vis-à-vis d'une des principales obligations de la loi Sapin II. Parallèlement, le service RH a déployé auprès des collaborateurs en place, nouvellement recrutés et des administrateurs le e-learning proposé par le Groupe sur la déontologie. Enfin, a été mis en place le dispositif de recueil d'alerte Whistle B destiné à permettre le recueil des signalements des situations contraires au code de conduite (Sapin 2) ainsi que les situations de souffrance au travail.

Le travail autour de la loi anti-corruption s'est poursuivi avec la réalisation fin 2020 d'une auto-évaluation sur le dispositif Sapin II, mettant en évidence nos points forts et axes d'amélioration. Nous projetons ainsi pour 2021 la création d'une procédure de traitement des alertes internes, le suivi de notre plan d'action issu de la cartographie des risques de corruption et la mise à jour de cette dernière.



### Fil rouge PSP

#### UN PSP TRAVAILLÉ AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Dans le cadre du Conseil de Concertation Locative, les associations de locataires se sont mobilisées à 2 reprises sur l'élaboration du PSP. Une 1ère étape dans la construction de la méthodologie a été destinée à coter l'attractivité du patrimoine. Puis dans un second temps, une fois la cotation finalisée, les associations ont pu, sur la base d'un panel représentatif du patrimoine, vérifier sa pertinence avant validation définitive par le conseil d'administration.



ODILE VIGNAL, VICE-PRÉSIDENTE DE CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLE EN CHARGE DE L'HABITAT, DU LOGEMENT, DU RENOUVELLEMENT URBAIN

En tant qu'opérateur du territoire, Auvergne Habitat adopte une logique partenariale et de proximité avec Clermont Auvergne Métropole pour répondre aux défis sociétaux actuels et contribuer à la mise en oeuvre du programme local de l'habitat (PLH) métropolitain.

Le PSP 2020-2029 d'Auvergne Habitat est innovant et ambitieux à plusieurs titres : innovant d'abord dans son élaboration collégiale qui s'appuie sur les contributions des administrateurs incluant les locataires, et innovant ensuite dans son suivi annuel fondé sur un référentiel de 18 indicateurs.

Il est également ambitieux dans ses objectifs quantitatifs : un milliard d'euros au service de la production/rénovation de 20 000 logements qui contribue aux engagements de Clermont Auvergne Métropole à savoir rénover, entretenir et construire pour garantir l'accès à un parcours résidentiel aux habitants de notre métropole.

Ambitieux aussi dans ses objectifs qualitatifs et sociaux : un patrimoine qui reste financièrement accessible et adapté notamment pour les personnes seules et les familles monoparentales, avec un accent particulièrement mis sur le développement de petits logements.

Une attention est spécifiquement portée au maintien à domicile des personnes âgées et la prise en compte du handicap. Auvergne Habitat est un partenaire solide, fiable et en capacité de répondre aux enjeux de la politique de l'habitat métropolitaine.

### Défi ☹️

#### RÉSEAUX SOCIAUX

Au cours de l'année 2020, dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, accélérée par la crise sanitaire, Auvergne Habitat a favorisé les outils digitaux permettant de maintenir l'activité mais aussi le contact avec l'ensemble de ses parties prenantes : signature électronique des baux, lancement de commercialisation en visio, CAL et Conseils d'administration dématérialisés, campagne de mailing d'information aux locataires, vœux de fin d'année digitaux. Les projets digitaux tels que la refonte du site internet d'Auvergne Habitat et son extranet locataire, ou encore la mise en place de la CRM se poursuivront sur 2021 et des réflexions sont en cours pour augmenter encore la visibilité de notre entreprise et développer des outils digitaux qui permettront d'améliorer la qualité de service.

## GOV 1

### Instances de décision et systèmes de management

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société sur les populations riveraines ou locales.

#### GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1			
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
Certification / évaluation 2			
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
Certification / évaluation 3			
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
Part de femmes en comité de direction	50,00 %	42,86 %	<b>50,00 %</b>
Part de femmes dans le Directoire	na	na	<b>na</b>
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	36,84 %	30,00 %	<b>31,58</b>

#### GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

## GOV 2

### Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

▲ 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 ; Relations sociales.

#### GOV 2.1

Satisfaction des locataires

Date des trois dernières enquêtes	2018	2019	2020
Taux de satisfaction globale*	83,9 %	84 %	<b>80,5 %</b>

\*d'après les réponses à la question: Par rapport à l'ensemble des points abordés dans l'enquête, quelle est votre opinion générale sur Auvergne Habitat ? Vous en êtes globalement ...

⇒ . Après 2 ans de progression, le taux de satisfaction de nos locataires se contracte en 2020. Outre la lassitude globale induite par la crise sanitaire, la baisse d'activité en 2020 n'a pas permis de mener à bien certaines actions identifiées dans les précédents plans d'action, ne comblant pas les attentes de nos locataires.

#### GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes	2014	2017	2020
Taux de satisfaction globale*	84,7 %	91,3	<b>92,3</b>

\*d'après les réponses à la question: Au final, êtes-vous satisfait(e) de travailler dans votre entreprise ?

⇒ . La mesure du baromètre social 2020 confirme l'attachement des collaborateurs à leur entreprise avec un taux de satisfaction à son plus haut niveau depuis la mise en place de cet indicateur.

#### GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	12	13	7

⇒ . La baisse s'explique par la baisse de sollicitation des associations suite aux contraintes pour organiser des actions dues à la crise sanitaire.



## GOV A /

### ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Outre le code de conduite et le dispositif de recueil des alertes Whistle B, Auvergne Habitat a déployé auprès de ses collaborateurs en 2020 un e-learning élaboré par Action Logement visant à sensibiliser sur la corruption. Une cartographie des risques de corruption a été élaborée et validée par le Conseil d'Administration. Elle a permis d'élaborer un plan d'action pour 2021 visant à traiter les principaux risques identifiés. Concernant la protection des données, le DPO d'Auvergne Habitat a rédigé, avec l'appui de la DARCI d'ALI, notre politique interne et externe de protection des données ainsi que les procédures afférentes. Une sensibilisation des collaborateurs sur ce sujet a été entamée en 2020 et est toujours en cours. Des référents informatiques et libertés ont été désignés au sein des services. Concernant la sécurité informatique, l'audit réalisé en début d'année 2020 a rendu ses conclusions. Le plan d'action prévoit la mise en œuvre de tests de phishing, un durcissement des sécurités sur notre réseau, l'externalisation des sauvegardes, une analyse des risques cyber avec un pilotage mensuel.

## GOV B /

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Malgré la crise sanitaire, les instances de gouvernance se sont réunies en visio.

La gouvernance d'Auvergne Habitat s'articule autour d'assemblées générales, de conseils d'administrations et de comités techniques (audit

et des comptes, nominations et rémunérations et des investissements). Ces comités, mis en place en 2018, étudient les sujets/projets et préparent les travaux et décisions du Conseil d'Administration. Ils complètent les commissions internes (appels d'offres, attributions de logements et concertation locative) composées d'administrateurs, de salariés, des représentants des locataires et des collectivités locales.

## GOV C /

### RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Nous avons élaboré en 2020 notre nouveau Plan Stratégique Patrimonial. Celui-ci fait d'Auvergne Habitat un véritable acteur d'aménagement des territoires. Par ce PSP, l'entreprise s'engage à développer et renouveler son offre de logement en adéquation avec la demande et en partenariat avec les collectivités ; un projet d'un milliard d'euros sur 10 ans. Egalement, en 2020 a été entamé le travail sur la CUS pour laquelle les collectivités signataires sont rencontrées et consultées. Elle intégrera les enjeux de territoire en s'appuyant sur le Plan Stratégique de Patrimoine dans notre nouveau périmètre intégrant les 4 000 logements de Cap sur l'Auvergne.

## GOV D /

### RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Les relations et coopération avec les locataires et leurs représentants sont organisées dans le cadre du Conseil de Concertation Locative, mais aussi au sein d'instances plus opérationnelles

comme des groupes de travail thématiques, des temps d'échanges et de négociation dans le cadre de travaux de réhabilitation. La loi Égalité et Citoyenneté est venue modifier les pratiques de conclusion d'un accord de réhabilitation, en complément de ces obligations, Auvergne Habitat a maintenu un dispositif d'échanges préalable complet avec les associations de locataires (Information préalable, Groupes de travail et de concertation, Présentation des résultats de concertation sous forme de protocole de réhabilitation). Le vote des locataires du protocole de réhabilitation, selon les obligations de la LEC, fait maintenant l'objet d'un dépouillement partagé entre les services d'Auvergne Habitat et les associations de locataires.

Annuellement, notre enquête de satisfaction vient recueillir le niveau de satisfaction et les attentes de nos locataires. En 2020, le niveau de satisfaction a connu une baisse. Celle-ci a été analysée et a abouti à un plan d'action couvrant une large partie de notre activité. Ces actions visent à produire des résultats dès 2021 et à plus long terme.

## GOV E /

### DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Outre les réunions en présentiel (fonctionnement normal CSE), pendant toute la période de confinement, des réunions téléphoniques ont eu lieu avec CSE tous les 15 jours pour information et suivi sur le PRA, puis le PCA et protocoles associés. La négociation d'un accord sur la prise des congés pendant la crise sanitaire a également été réalisée.

Un nouvel accord d'intéressement a été signé en juillet 2020 pour une nouvelle période de 3 ans.

# → LE 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.

## CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». 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 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 quelques 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

## HQE

La Haute Qualité Environnementale est une démarche qui vise à limiter à court et à long terme les impacts environnementaux d'un bâtiment, tout en assurant aux occupants des conditions de vie saine et confortable. La démarche est structurée autour de quatorze cibles dont l'atteinte permet la délivrance d'une certification par un organisme indépendant et qualifié. Cette démarche est portée par l'Association du même nom et concerne les ouvrages et l'aménagement : du logement individuel au quartier, en passant par le parc tertiaire, pour le neuf, la rénovation, la réhabilitation ou l'exploitation.

## 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 les plafonds.

## 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.

## 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.

# Auvergne Habitat

16 boulevard Charles-de-Gaulle  
BP 70296  
63008 Clermont-Ferrand - Cedex 1  
Tél : 04 73 17 00 00



Auvergne Habitat   
Groupe ActionLogement

DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION



Siège social à Clermont-Ferrand



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