

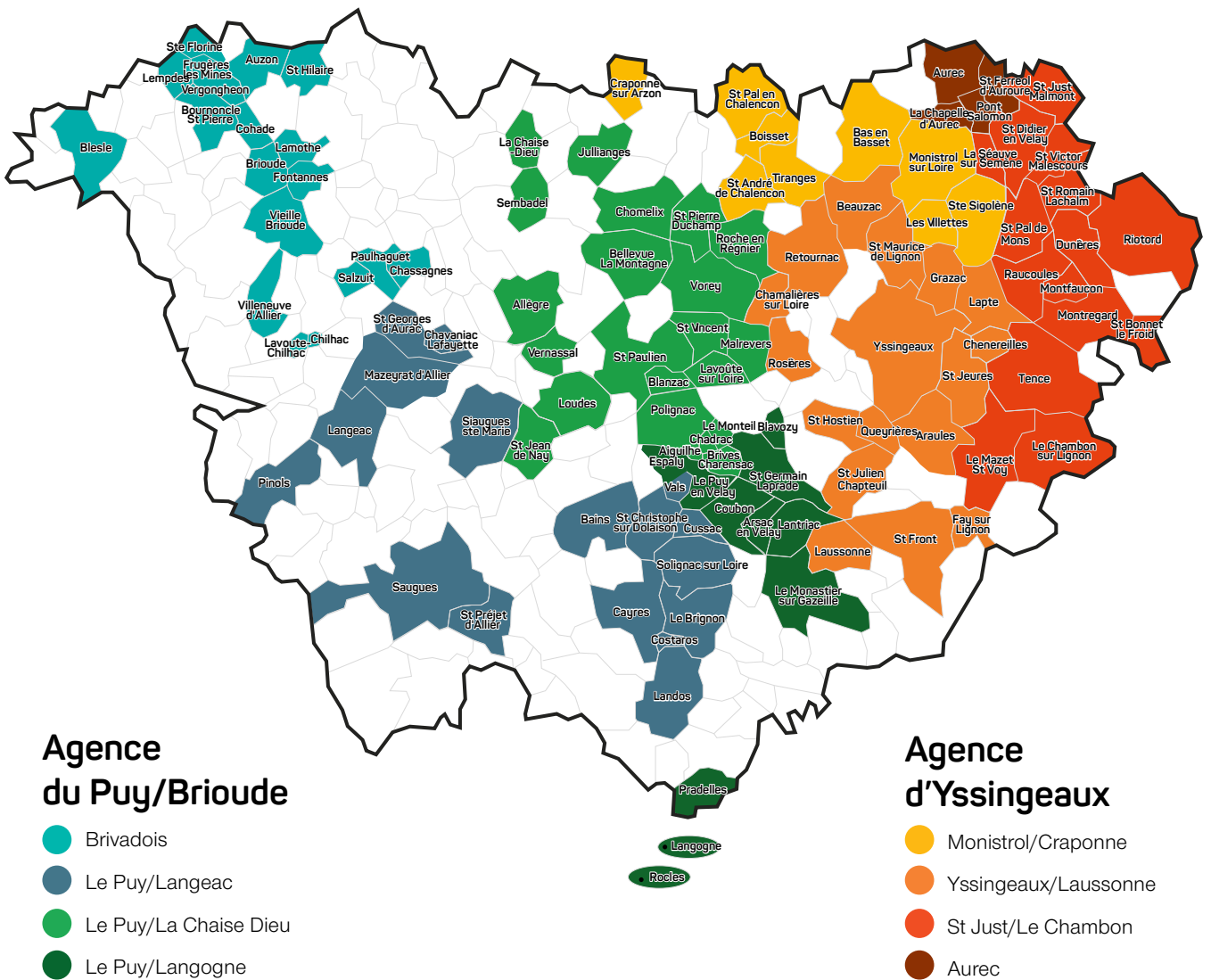


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

OPAC⁴³
VIVRE ENSEMBLE

UN MAILLAGE TERRITORIAL POUR ÊTRE AU PLUS PRÈS DES CLIENTS-LOCATAIRES



Edito

Créé en 1921 par le Conseil Général de Haute-Loire, l'OPAC 43 est aujourd'hui le premier opérateur de logement social du département avec un patrimoine de 5 539 logements réparti sur 116 communes. L'organisme construit, améliore et gère des logements afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à un habitat et un cadre de vie agréables.

Ce rapport d'activité confirme le rôle primordial de l'OPAC 43 comme bailleur social de notre département et son nouvel élan pour être en capacité de produire des logements adaptés, au plus près des besoins des différentes générations de la Haute-Loire. La diversité d'origine territoriale des administratrices et administrateurs permet aussi de répondre plus correctement aux souhaits et spécificités de nos différents territoires.

L'intégration de LOGIVELAY traduit cette volonté de l'OPAC 43 d'élargir son offre par l'accession à la propriété.

Malgré une période difficile liée aux justes obligations de prévention, pour l'ensemble de la nation, de lutte contre le virus de la maladie CoVid, l'Office a su surmonter cette longue période d'inertie, sans remous majeurs ni répercussions trop négatives ; grâce aussi à un personnel volontaire et motivé par sa présence sur le site ou en télétravail.

La décision gouvernementale aussi exigeante que celle du confinement, imposée à l'ensemble de la population nationale, a fait apparaître l'importance pour chacune et chacun de bénéficier d'un logement de qualité et adapté.

L'OPAC 43 a toujours considéré que la priorité était de maintenir des logements adaptés mais aussi de qualité. Même en cette difficile année, l'organisme a maintenu son conséquent budget de rénovation du patrimoine. Cette volonté se poursuivra sans faille, avec même de grands projets comme le renouvellement urbain du quartier du Valvert.

L'historique souhait de préserver l'avenir environnemental de notre monde s'amorce avec une nouvelle stratégie gouvernementale d'aides financières conséquentes pour débiter la nécessaire révolution énergétique. L'OPAC 43 sera un acteur associé et volontaire pour s'engager dans cet effort national primordial pour les générations suivantes.

Agir pour développer une offre adaptée de qualité et demeurer au plus près des préoccupations des locataires doivent être les priorités de l'engagement de l'OPAC 43 pour l'avenir.

Yves BRAYE,
Président de l'OPAC 43



Yves BRAYE,
président de l'OPAC 43,
conseiller départemental
des deux rivières et
vallées.



Jacques CHEVAUX,
directeur général de
l'OPAC 43.

Sommaire

- 03 EDITO
- 04 LES CHIFFRES CLÉS 2019
- 06 LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE
- 08 PROMOUVOIR UNE OFFRE DE LOGEMENTS DIVERSIFIÉE
- 10 ADAPTER LE PATRIMOINE
- 12 PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES
- 16 NOTRE ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN : LA SATISFACTION CLIENT
- 18 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE DES TERRITOIRES
- 20 L'ESPRIT D'ÉQUIPE
- 22 CRÉER DES RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC NOS CLIENTS

Le rapport d'activité est une publication annuelle de l'OPAC 43, Office Public de l'Habitat de la Haute-Loire, dont le siège social est situé 29 avenue de Tonbridge, 43000 Le Puy-en-Velay.

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

CONCEPTION/RÉALISATION :
Dominique-Lise BLANDIN,
Responsable communication,
OPAC 43

PHOTOS ET ILLUSTRATIONS :
OPAC 43 ; Adobe stock.

Les chiffres clés



PATRIMOINE

	2017	2018	2019
NOMBRE DE LOGEMENTS	5 559	5 553	5 539
DONT LOGEMENTS COLLECTIFS	80 %	80 %	80 %
MONTANT INVESTI DANS LE PATRIMOINE	5,1 M €	4,7 M €	5,4 M €
NOMBRE DE LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS	89	13	15

CLIENTS-LOCATAIRES

	2017	2018	2019
NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES	5 060	5 030	4 989
PART DES MÉNAGES APL	51 %	56 %	52%
PART DES LOCATAIRES DE + DE 65 ANS	26 %	33%	29%
NOMBRE D'ATTRIBUTIONS PAR AN	781	559	627

SALARIÉS

	2017	2018	2019
EFFECTIF	137	133	122

CHIFFRE D'AFFAIRES

	2017	2018	2019
EN MILLIONS D'EUROS	28,4	28,4	28,2

La gouvernance d'entreprise



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

Les OPH sont présidés par des élus locaux et rattachés à une collectivité territoriale, ce qui leur permet d'apporter des réponses aux besoins différenciés des territoires.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (au 31.12.19)

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

6 membres désignés par le Conseil Départemental en son sein :

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

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

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

- Georges ROUZAIRE, retraité
- Bernard GAUTHIER, représentant les associations d'insertion

2 représentants d'institutions sociales :

- Joël GALLET, UDAF
- Michèle FAUCHER, CAF

1 représentant des collecteurs du 1% :

- François GRANDJEAN, Amallia

2 représentants des organisations syndicales :

- Norbert MOURGUES, CFDT
- Paul VALETTE, CGT

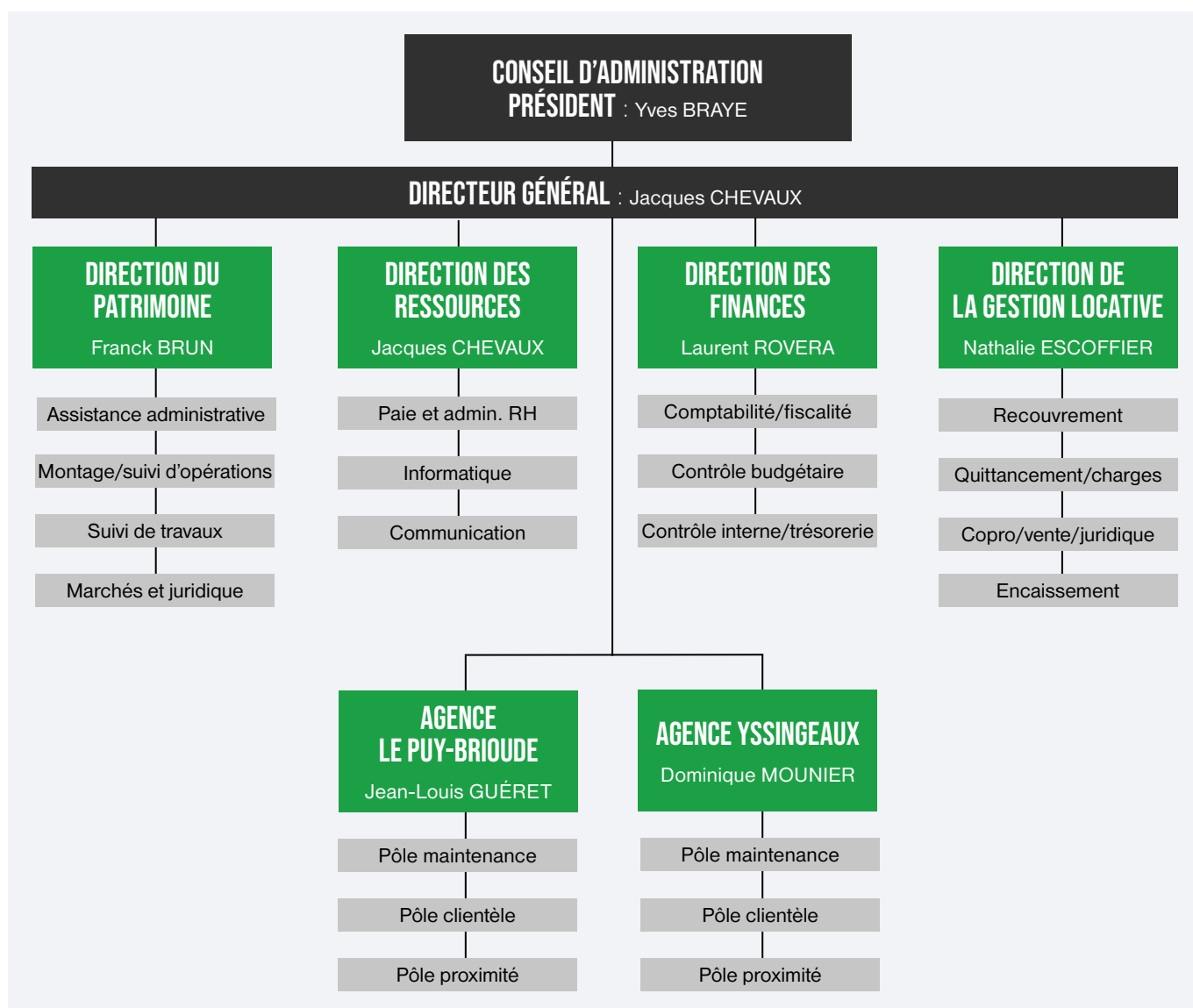
4 membres élus par les locataires :

- Jean-Luc ISSARTEL, AFOC
- Danièle MASSEBOEUF, AFOC
- Lucien PONOT, AFOC
- Laurette ARGAUD, CLCV



ORGANIGRAMME DES SERVICES

(au 31.12.19)




Promouvoir une offre de logements diversifiée




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


LOGEMENTS LOCATIFS


Programmes neufs, livrés et mis en location en 2019 :


-  MONISTROL, Limouzin. 15 logements acquis en VEFA. *Architectes : Compas dans l'Oeil & Cusy-Maraval.*

Programmes en cours de construction :




-  ESPALY, ancienne école. 6 logements. *Architecte : Renaud BERGER & Pierre GRANIER.*
-  ESPALY, Les Grabeyres 2. 13 logements - reconstitution de l'offre de logements dans le cadre du programme de renouvellement urbain. *Architecte : David FARGETTE.*
-  LANGEAC, Val Fleuri. 18 logements. *Architectes : Boris BOUCHET & David FARGETTE.*

-  LE PUY EN VELAY, Ilot Titaud. 23 logements - reconstitution de l'offre de logements dans le cadre du programme de renouvellement urbain. *Architecte : Eric VOCANSON.*

-  SAINTES SIGOLÈNE, Lachaud. 15 logements. *Architecte : Renaud BERGER & Pierre GRANIER.*

-  YSSINGEAUX, avenue de la Marne. Résidence d'accueil pour la Croix Rouge, 15 logements. *Architecte : David FARGETTE.*

Programmes à l'étude :

-  SIAUGUES, 3 logements.
-  LE MONASTIER SUR GAZEILLE, 20 logements.
-  AUREC SUR LOIRE, 12 logements.



77

LOGEMENTS LOCATIFS EN COURS DE CONSTRUCTION



15


LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS




Monistrol Lirouzou - Architecte : Compas dans l'Orbi & Cussy-Maraval associés

ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ


Programme neuf en cours de commercialisation :

 LE PUY EN VELAY, les Terrasses de Coloin.
13 logements dont 4 vendus.

Lots à bâtir en cours de commercialisation :

 LE PUY EN VELAY, les Hauts de Coloin.
20 lots viabilisés de 400 à 600m², dont 3 vendus en 2019.

Vente de logement Hlm

 En 2019, 17 logements ont été vendus pour un montant total de 1 254 805 euros.

GESTION DES COPROPRIÉTÉS

Dans le cadre de la gestion de son patrimoine, l'OPAC 43 s'est doté d'une compétence de syndic. Cette activité résulte de la politique de vente de l'organisme.

Le pôle syndic assure la gestion des mandats de copropriété sur le plan administratif, juridique, comptable et technique. Garant de la bonne gestion des immeubles, il assure l'application des décisions votées en assemblée générale ainsi que la gestion du budget du syndicat de copropriétés.

L'organisme compte 98 copropriétés et 16 associations syndicales libres.

En 2019, les copropriétaires ont voté un budget de plus de 500 000 euros pour l'entretien des résidences (entretien des parties communes, des espaces verts et des équipements...).



35

LOGEMENTS À L'ÉTUDE



17

VENTES HLM

UNE ALLIANCE STRATÉGIQUE COMPLÉMENTAIRE AVEC LOGIVELAY

En juillet 2019, LOGIVELAY a intégré le groupe OPAC 43; l'organisme de logement social ailligérien étant devenu l'actionnaire de référence de la coopérative.

Un rapprochement envisagé au vu des nombreuses complémentarités entre les deux organismes et qui permettra de répondre, de façon plus globale, aux attentes des habitants en matière de logement, en leur proposant des solutions, de la location à l'accession à la propriété.

LOGIVELAY est constructeur de maisons individuelles sous la marque Maisons d'en France et propose une offre complète destinée à répondre aux besoins de tous les profils d'accédants : primo-accédants, budgets intermédiaires et créations sur-mesures. Egalement aménageur foncier et promoteur à vocation sociale (avec des opérations en location-accession), LOGIVELAY opère en faveur de l'accession pour tous.



Une réalisation Logivelay - Maisons d'en France

PATRIMOINE

Adapter le patrimoine



L'Office porte une attention particulière à l'entretien de son patrimoine pour améliorer au quotidien la qualité de vie de ses clients. 4 milliers de résidents sont au coeur de nos priorités.

L'OPAC 43 a investi plus de 5,4 millions d'euros pour rénover le patrimoine, pour améliorer le confort dans les logements et plus largement le cadre de vie, avec une préoccupation essentielle à contenir les charges du logement dans le budget des familles.

MAINTENIR L'ATTRACTIVITÉ DU PARC LOCATIF

Les dépenses d'entretien et d'amélioration du patrimoine engagées en 2019 sur le parc existant s'élèvent à 5 420 491 euros dont :

- 4 millions d'euros dédiés au gros entretien et à l'investissement,
- 876 600 euros dédiés à la maintenance des équipements techniques et aux espaces verts,
- 530 900 euros dédiés à l'entretien courant.

FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE

Confronté à une population vieillissante et à une demande de logements toujours plus forte de la

part des seniors, l'OPAC 43 adapte ses logements pour favoriser le maintien à domicile et prévenir les risques domestiques.

En 2019, ce sont 45 logements qui ont été adaptés au handicap en remplaçant notamment, à la demande des locataires, les baignoires par des douches.

RENFORCER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

L'OPAC 43 investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges.

En 2019, 901 logements ont été concernés par les travaux de réhabilitation (contre 415 en 2018).



5 539
LOGEMENTS LOCATIFS



5,4
MILLIONS € D'ENTRETIEN,
DE MAINTENANCE ET D'AMÉLIORATION



901
LOGEMENTS RÉHABILITÉS
THERMIQUEMENT



45
LOGEMENTS ADAPTÉS
AUX PERSONNES AGÉES



Monistrol Limouzin - Architecte : Compas dans l'Oeil & Cusy-Maraval associés

Les travaux ont porté sur :

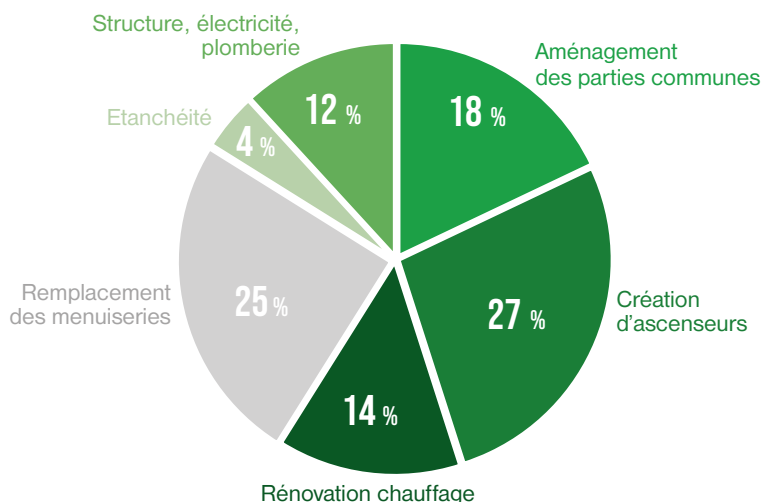
- le remplacement de chaudières individuelles ou l'intervention sur les installations de chauffage,
- l'isolation des combles,
- le remplacement des menuiseries extérieures et des portes palières.

LES FOYERS D'HÉBERGEMENT

L'OPAC 43 compte également dans son patrimoine 22 résidences spécialisées sur le département pour une capacité d'accueil de 1 026 lits. EHPAD, foyer d'aide médicalisé, centre d'accueil pour personnes handicapées, pour adolescents en difficulté, pour demandeurs d'asile... Ces structures ont vocation à accueillir et accompagner les populations les plus fragiles, pour qui le logement classique n'est pas une réponse appropriée.

RÉPARTITION DU RENOUVELLEMENT DES COMPOSANTS

2,8 MILLIONS EUROS EN 2019



➤ RENOUVELLEMENT URBAIN POUR LE QUARTIER DU VAL-VERT

Le quartier du Val-Vert, au Puy en Velay, a été retenu comme prioritaire au titre de la politique de la Ville ; Il s'inscrit dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. Un projet de taille dans lequel l'OPAC 43 s'investit aux côtés de l'Etat, la Région, le Département, l'Agglomération, la Ville, Alliade Habitat, la Caisse des Dépôts et l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine.

Fin septembre 2019, l'ensemble des partenaires s'est réuni pour signer la convention de renouvellement urbain qui marque le départ de la phase opérationnelle de la rénovation du quartier du Val-Vert.

Ce grand projet urbain, qui vise à repenser le quartier pour améliorer les conditions de vie des habitants et embellir la ville, nécessite d'entreprendre les opérations d'aménagement suivantes :

- Revaloriser les logements sociaux proposés à la location et améliorer le cadre de vie des habitants.
- Améliorer l'accessibilité piétonne (cheminements, trottoirs) et mettre en valeur les voiries en leur faisant perdre leur caractère routier.
- Conforter le cœur du quartier en faisant de la place Pébellier et du centre commercial un lieu de vie et de rencontre.
- Rénover les équipements du quartier (gymnase, école, relais ados, accueil de loisirs, maison de quartier), le rendre attractif pour favoriser l'implantation de nouveaux services (santé, accueil de jeunes enfants) et l'ouvrir sur le reste de la ville.



Le quartier du Val-vert au Puy en Velay

FINANCES

Performance économique et financière



(EN MILLIONS D'EUROS)

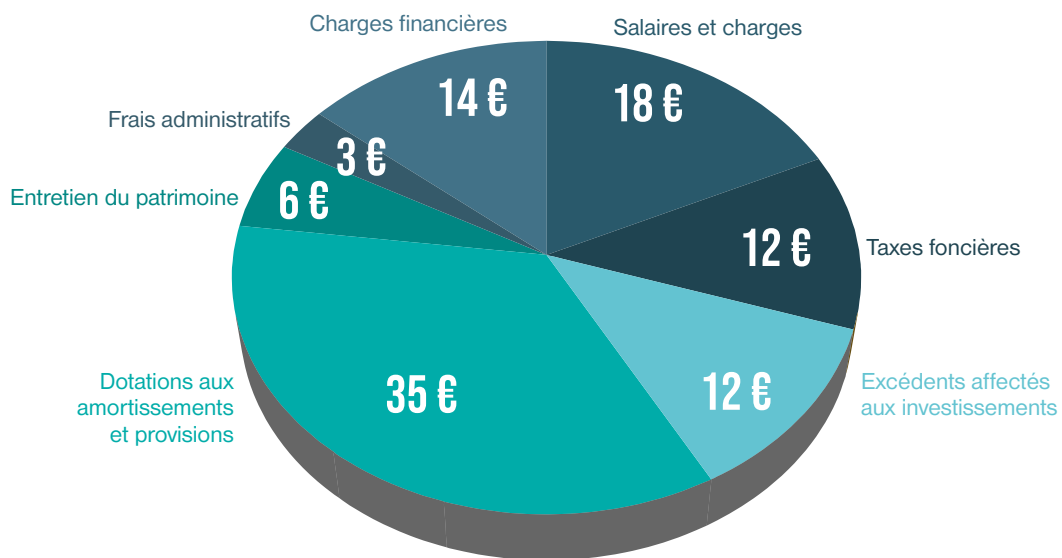
	2017	2018	2019	ÉVOLUTION 2018/2019
CHIFFRE D'AFFAIRES	28,4	28,4	28,2	- 0,58 %
PRODUITS	39,2	38,1	35,1	+ 8,70 %
CHARGES	36,1	35,1	34,7	+ 0,93 %
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT NET HLM	2,1	1,7	2,8	+ 64,54 %
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3,1	3,0	0,3	- 89,11 %

(EN MILLIONS D'EUROS)

	2017	2018	2019	ÉVOLUTION 2018/2019
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	1,8	0,3	0,6	+ 131,91 %
RÉSULTAT FINANCIER	0,1	0,1	-0,4	NC
RÉSULTAT COURANT	1,8	0,4	0,2	- 40,20 %
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1,1	2,6	0,1	NC
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3,1	3,0	0,3	- 89,11 %



QUE FINANCE 100 € DE LOYER ?



Promouvoir l'équilibre social des territoires



L'OPAC 43 loge 4 989 ménages. Etudiants, jeunes travailleurs, familles à revenus modestes ou intermédiaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite... L'accès au logement pour tous, en favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle, est la raison d'être de l'office.

LA DEMANDE DE LOGEMENT

En 2019, 1 286 demandes ont été enregistrées dans le fichier départemental.

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

- T1 et moins : 8 %
- T2 : 25 %
- T3 : 34 %
- T4 : 24 %
- T5 et plus : 9 %

La situation de logement actuel des demandeurs est la suivante :

- 35 % sont locataires du parc HLM,
- 33 % sont locataires du parc privé,
- 23 % vivent chez un particulier, hébergés à titre gratuit ou chez leurs parents ou enfants,
- 6 % sont propriétaires occupants,

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

En 2019, la Commission d'Attribution des Logements (CAL) s'est réunie 45 fois pour examiner les dossiers de demande et procéder à l'attribution des logements disponibles.

Composition des ménages, ressources, situation professionnelle, lieu de résidence actuel, ancienneté de la demande, reste à vivre et taux d'effort, tels sont les critères pris en compte dans l'examen des dossiers.

Au cours de ces séances, près de 2 113 dossiers ont été examinés et 627 logements attribués.

69 % des nouveaux ménages ont obtenu un logement en moins de 3 mois et 24 % entre 3 et 11 mois.



4 989

MÉNAGES LOGÉS



1 286

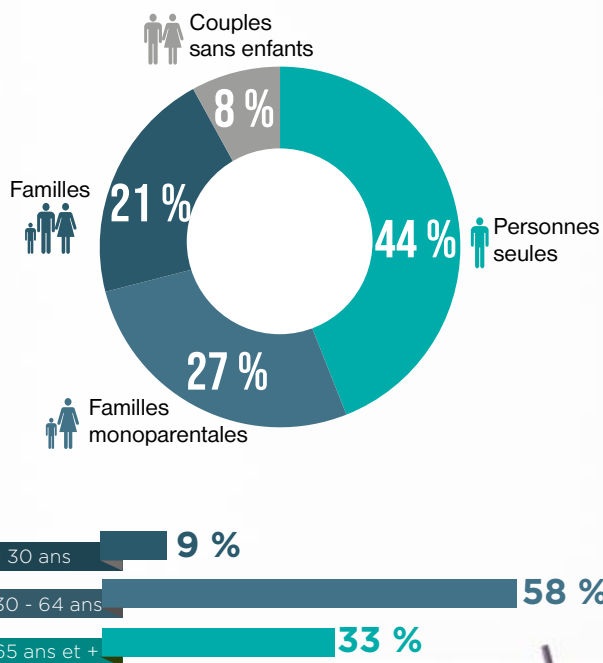
DEMANDES DE LOGEMENT ENREGISTRÉES



627

NOUVEAUX MÉNAGES ENTRANTS

QUI SONT NOS LOCATAIRES ?



LES NOUVEAUX ENTRANTS

Parmi les 627 ménages ayant emménagé dans un logement de l'OPAC 43 en 2019, on compte :

- 303 personnes seules
- 182 familles monoparentales
- 91 familles
- 39 couples sans enfants
- 12 colocataires

74 % des nouveaux ménages ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources Hlm.

LES DÉPARTS

Avec 725 départs en 2019, l'OPAC 43 enregistre un taux de rotation de 13 %. Le taux de rotation est le rapport du nombre total de départs sur le patrimoine total de l'Office.

PROXIMITÉ

Notre engagement au quotidien : la satisfaction client



La qualité du service rendu est au coeur de nos préoccupations.

Plus de 83,6 % des locataires sont satisfaits en 2019. Ce taux nous encourage à poursuivre nos efforts et à améliorer sans cesse notre démarche qualité.

UNE PRÉSENCE

Pour assurer une gestion locative de qualité, au plus proche de ses clients-locataires, l'OPAC 43 s'appuie sur un réseau d'agences et de secteurs de proximité. Ainsi, les 2/3 du personnel de l'OPAC 43 interviennent directement sur le terrain, au service des clients-locataires.

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

UNE ASSISTANCE 24H/24

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

L'ENTRETIEN ET LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

A l'OPAC 43, la propreté des résidences est assurée majoritairement par les gardiens

d'immeuble. Au delà des prestations de nettoyage, les gardiens participent à un entretien plus pérenne du bâtiment. Garants du cadre de vie, ils s'assurent notamment du bon fonctionnement des équipements de l'immeuble. Un service plebiscité par les clients-locataires : 78,4 % d'entre eux se déclarent satisfaits de la propreté des parties communes intérieures.

DES ÉQUIPEMENTS SOUS CONTRATS

Pour accompagner les clients-locataires dans leur obligation d'entretien et de réparation, l'OPAC 43 a souscrit des contrats de maintenance avec des entreprises pour les équipements suivants : robinetterie, chauffage (sauf pour le chauffage individuel électrique), Ventilation Mécanique Contrôlée.

Grâce à ces contrats, dont le coût est inclus dans les charges, les clients-locataires bénéficient ainsi d'un entretien régulier des équipements (visite annuelle) et d'un dépannage illimité pour réparer les pannes et les dysfonctionnements des équipements sous contrat.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En 2019, 7 854 réclamations techniques ont été enregistrées en agence et 99 % d'entre elles ont pu être traitées.



Satisfaction
globale

8,3 / 10

« La reconnaissance
de la qualité de service
que rendent quotidiennement
les salariés de l'OPAC 43 »

L'enquête de satisfaction 2019 a révélé par ailleurs de bons résultats quant à la relation client.

88,2 % des clients-locataires sont satisfaits de leur dernier échange avec l'OPAC 43 et 85,5 % sont satisfaits de la rapidité des réponses apportées à leurs sollicitations.

L'ACCOMPAGNEMENT FACE AUX DIFFICULTÉS

Les clients-locataires confrontés à des difficultés de paiement sont invités à prendre contact avec l'OPAC 43 dans les meilleurs délais. En 2019, 508 locataires se sont vus proposer d'étaler leur dette de loyer dans le temps. Cela porte à 537 le nombre de plans d'apurement actifs.

LE «VIVRE ENSEMBLE»

L'OPAC 43 soutient les initiatives qui permettent de créer du lien social. A commencer par la Fête des Voisins qui est devenue au fil des ans un rendez-vous incontournable pour les clients-locataires. Cette année encore le pari de la convivialité a été relevé. Le vendredi 24 mai 2019, plusieurs centaines de locataires de l'OPAC 43 se sont retrouvés au pied de leur résidence pour participer à cet événement festif..

➤ NOUVEAU SERVICE : L'ESPACE CLIENT EN LIGNE

L'OPAC 43 a mis en place à destination de ses clients-locataires un espace client en ligne. Ce nouveau service, opérationnel au 1er mai 2019 est gratuit, sécurisé et accessible 24h/24 et 7j/7.

L'objectif : simplifier les démarches en proposant de nombreux services en ligne.

Accessible depuis notre site internet www.opac43.fr, l'espace locataire l'est également sur mobile grâce à une application dédiée : «mon espace locataire OPAC43». A télécharger sur l'App store et Google Play. Pratique pour consulter son compte depuis son smartphone !

Au 31/12/2019, on compte 622 inscrits.

100 % pratique, pour :



RÉGLER SON LOYER

- Payer son loyer en ligne par carte bancaire
- Souscrire au prélèvement automatique



METTRE À JOUR SON DOSSIER LOCATIF

- Mettre à jour ses informations personnelles
- Envoyer son attestation d'assurance habitation



DÉPOSER UNE DEMANDE D'INTERVENTION

- Signaler un dysfonctionnement dans son logement ou sa résidence et suivre le traitement de sa demande



ACCÉDER À SES DOCUMENTS EN LIGNE

- Consulter et télécharger ses quittances de loyer
- Recevoir et consulter ses avis d'échéance en ligne : en plus d'être pratique, c'est un bon geste pour la planète !



DÉVELOPPEMENT

Contribuer à une économie durable des territoires

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



COMMERCES ET VIE ASSOCIATIVE

L'OPAC 43 gère 28 locaux d'activités sur son patrimoine. Ils sont implantés le plus souvent en pied d'immeubles, et intégrés au patrimoine dans le cadre d'opérations de construction de logements sociaux. Ces locaux accueillent des commerces, des associations, des activités professionnelles (cabinet médical...) et des équipements publics (crèches, administrations). Ils contribuent au dynamisme et à la qualité de vie recherchés dans chaque quartier.

salariés en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Pour les adolescents

Pendant les vacances scolaires, et en partenariat avec les maisons de quartier, les centres de loisirs et les communes, l'OPAC 43 propose aux adolescents de participer à des chantiers éducatifs. L'occasion pour eux de valoriser leur quartier par des actions d'embellissement et d'entretien, tout en découvrant le monde du travail. La rémunération est fonction de leur âge : salaire et fiche de paie ou bourse de loisirs.

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Pour les adultes

En 2019, l'OPAC 43 a renouvelé son partenariat avec la Régie des Quartiers de la ville du Puy et les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI) des Restos du Coeur. L'office leur confie des travaux d'embellissement à réaliser au sein de son patrimoine. Grâce à ces chantiers, ces associations peuvent former leurs



Inauguration de la caserne de gendarmerie de Vorey

AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS : LA MAÎTRISE D'OUVRAGE DÉLÉGUÉE

L'OPAC 43 est le partenaire des collectivités, pour le bénéfice de tous. Sur chaque territoire, nous travaillons ensemble à la mise en oeuvre des politiques de l'habitat. Développer des quartiers nouveaux, revitaliser un centre bourg avec ses commerces et ses services, mettre en valeur un patrimoine historique, aménager des espaces

publics et des équipements, ou encore améliorer un habitat devenu vétuste... Nous disposons d'une expérience et d'une expertise qui nous permettent d'accompagner les collectivités dans leurs projets de développement.

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

En mandat de maîtrise d'ouvrage (ou maîtrise d'ouvrage déléguée), l'OPAC 43 assiste le maître d'ouvrage dans toutes les phases de l'opération, de la définition du programme à la réception des

travaux et au parfait achèvement.

Il accomplit, au nom et pour le compte de la collectivité, toutes les tâches d'un maître d'ouvrage :

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

➤ LA RÉALISATION D'ÉQUIPEMENTS DE SERVICE PUBLIC

INAUGURATION DE LA CASERNE DE GENDARMERIE DE VOREY

C'est en présence de nombreuses autorités que la gendarmerie de Vorey a été inaugurée le vendredi 14 juin 2019 : le Préfet Nicolas Demaistre, la députée Isabelle Valentin, le sénateur Laurent Duplomb, la maire de Vorey Cécile Gallien, le Colonel Jean-Pierre Rabasté, commandant de groupement, la commandante de compagnie chef d'escadron Caroline Lebas et Yves Braye, président de l'OPAC 43.

Ce nouvel équipement, réalisé par l'office dans le cadre d'un bail emphytéotique, permet d'assurer un service public de proximité et une efficacité opérationnelle. Il offre aux gendarmes des conditions optimales pour l'exercice de leurs fonctions mais aussi pour l'accueil de leurs familles.



Inauguration de la caserne de gendarmerie de Vorey

RESSOURCES

L'esprit d'équipe



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

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

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

La formation professionnelle constitue un axe fondamental d'accompagnement et de valorisation des collaborateurs. Au delà de la performance individuelle, la politique de formation de l'OPAC 43 s'inscrit dans le renforcement de la performance collective.

A l'OPAC 43, 2,96% de la masse salariale est alloué à la formation professionnelle, alors que l'obligation légale est de 1%.

Les formations suivies en 2019 visaient essentiellement à :

- assurer la sécurité des équipes d'intervention (sécurité électrique, recyclage amiante),
- assurer la sécurité des collaborateurs (sécurité incendie, secourisme au travail),
- gérer l'agressivité, les conflits, les troubles de voisinage,
- améliorer sa communication personnelle et professionnelle.



122

COLLABORATEURS
64 FEMMES - 58 HOMMES



63%

DES COLLABORATEURS
DÉDIÉ À LA PROXIMITÉ



2,96%

DE LA MASSE SALARIALE
ALLOUÉ À LA FORMATION



1925

HEURES DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DISPENSÉES (FCP)

➤ DES PROJETS STRUCTURANTS POUR L'OPAC 43

LE PASSAGE EN COMPTABILITÉ COMMERCIALE

Réuni en séance le 28 juin 2018, le Conseil d'Administration de l'OPAC 43 a adopté le projet de passage en comptabilité commerciale au 1er janvier 2019.

L'objectif pour l'organisme est de disposer de ses propres structures comptables et de maîtriser intégralement toute la chaîne de la comptabilité, des règlements et des encaissements. Des missions qui étaient jusqu'alors gérées par le Trésor Public.

Par une circulation plus fluide de l'information entre les différents acteurs de la chaîne comptable et financière, l'action de l'OPAC 43 s'en trouve facilitée.

LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Entre 2017 et 2020, selon la taille de l'entreprise, les fournisseurs de l'ensemble des établissements publics et collectivités territoriales seront progressivement dans l'obligation de transmettre leurs factures en format électronique sur la plateforme Chorus Pro.

Si l'OPAC 43 accepte les factures électroniques depuis le 1er janvier 2017, l'organisme a adapté ses procédures internes de validation et de paiement pour faire face à une vague plus importante.

En effet, au 1er janvier 2019, l'obligation porte pour les petites et moyennes entreprises (10 à 250 salariés et CA < 50 millions €), soit la majorité de nos fournisseurs.

Au delà de s'inscrire dans une démarche environnementale et tendre vers l'objectif zéro papier, la dématérialisation des factures permet de réduire les délais de paiement.

LA LOI ELAN ET LA RÉORGANISATION DU SECTEUR HLM

La loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) promulguée le 24 novembre 2018 augure une profonde transformation du paysage du logement social.

Elle impose aux organismes de logement social gérant moins de 12 000 logements de s'engager dans un processus de rapprochement et de concentration afin qu'ils bénéficient de certaines économies et effets d'échelle, utiles à la réalisation de leurs missions ainsi qu'à la pleine mobilisation de leurs ressources financières.

Des exceptions territoriales sont néanmoins prévues. Ainsi, le seuil ne s'appliquera pas lorsqu'il n'existe qu'un seul organisme HLM dans un département, comme c'est le cas pour l'OPAC 43. Pour l'heure non contraint, l'organisme a malgré tout engagé une réflexion pour étudier toute opportunité de rapprochement.

PROXIMITÉ

Créer des relations privilégiées avec nos clients



La recherche de logement est le premier point de contact de l'office avec ses futurs clients. Il est donc essentiel pour l'OPAC 43 d'assurer la visibilité et la promotion de son offre.

ASSURER LA VISIBILITÉ DE L'OFFICE SUR LE WEB

Une audience qualitative en progression

Le site Internet www.opac43.fr a fait peau neuve en décembre 2017.

Une refonte globale nécessaire pour améliorer l'accès à l'information de nos différents publics et accompagner la commercialisation des logements.

En optimisant le référencement, et grâce aux campagnes publicitaires génératrices de visites, le site Internet a vu son trafic augmenter de 68% en 2019.

La durée moyenne des sessions et un faible taux de rebond* attestent de la qualité du site et de son contenu. Le trafic généré sur www.opac43.fr est de qualité. En termes marketing, on dit qu'il est qualifié : les internautes qui visitent notre site présentent un réel intérêt

par notre activité. Ils ne viennent pas là par hasard.

Que recherchent nos visiteurs ?

Le site Internet s'adresse aujourd'hui avant tout aux prospects.

Plus de 75 % du trafic s'oriente vers la rubrique *Je cherche un logement*, qui contient notamment les offres de logements disponibles à la location et à la vente.

Les locataires quant à eux disposent d'un espace personnalisé depuis le 1er mai 2019. Un outil qui permet d'optimiser la relation client.

PROMOUVOIR NOS OFFRES DE LOGEMENTS

Même si la gestion de la demande de logements reste inscrite dans un processus spécifique au logement social, l'OPAC 43



	2018	2019
NOMBRE DE VISITEURS / AN	15 900	26 782
NOMBRE DE VISITEURS MOYEN / MOIS	1 325	2 232
NOMBRE DE PAGES VUES / AN	142 075	188 071
DURÉE MOYENNE DES SESSIONS	3 min 20	2 min 55
TAUX DE REBOND	30,64 %	40,16 %

*Le taux de rebond correspond à un pourcentage de visiteur accédant au site, puis le quittant sans avoir visité une autre page. Un taux de rebond élevé signifie que le visiteur n'est pas allé plus loin que la page sur laquelle il est arrivé. A titre indicatif, le taux moyen d'un site de contenu est compris entre 40 et 60%.

poursuit sa démarche de promotion sur Internet. L'organisme publie les offres de logements disponibles sur son propre site www.opac43.fr mais aussi sur les plateformes www.leboncoin.fr et www.avendrealouer.fr.

Sur ces plateformes partenaires, 25 offres sont publiées chaque mois. Ensemble, elles génèrent en moyenne plus de 5 400 vues et 90 contacts par mois.

UN COUP DE POUCE PUBLICITAIRE POUR LA COMMERCIALISATION DES LOGEMENTS

L'office a mis en place des campagnes publicitaires sur les sites d'information locale pour soutenir la commercialisation des logements.

Pour le programme «Les Terrasses de Coloin», l'enjeu était d'annoncer la baisse du prix de vente de ces logements.

Pour Monistrol Limouzin, l'enjeu était de faire savoir que les logements proposés à la location s'adressent à un public dont les ressources excèdent celles requises d'ordinaire. (financement PLS).

Ces campagnes portent leurs fruits, la visibilité est assurée. La fréquentation du site Internet est en nette augmentation sur les périodes concernées. (+309% en 3 mois pour l'opération publicitaire sur Monistrol Limouzin).



LES SYSTÈMES D'INFORMATION

Partenaire des services, le pôle informatique participe pleinement à l'optimisation de la relation client. Il permet aux collaborateurs de disposer des moyens et ressources nécessaires au bon accomplissement de leurs missions, et de gagner en efficacité et en performance pour apporter au client-locataire, une réponse toujours plus précise.

Les domaines d'intervention du pôle informatique sont les suivants :

- la mise à disposition des collaborateurs d'outils informatiques (logiciels, postes de travail, systèmes d'impression) et de télécommunications (téléphonie, réseau d'interconnexion)
 - > 78 postes de travail
 - > 103 terminaux de téléphonie fixe
 - > 75 terminaux mobiles

- la mise à disposition des infrastructures (serveurs, réseau de fibres optiques, accès internet), ainsi que leur exploitation (sauvegardes).
 - > 30 serveurs virtuels applicatifs et téléphoniques
 - > 4 serveurs physiques hôtes de virtualisation
 - > 2 baies de stockage
 - > 1 serveur de sauvegarde

- le support et l'assistance aux utilisateurs pour garantir le bon fonctionnement des outils informatiques et de télécommunications mis à leur disposition
 - > nombre de tickets ouverts : 908
 - > pourcentage de résolution de tickets : 99 %

- le support et l'assistance dans la mise en place de projets informatiques tels :
 - > la remise à niveau du système téléphonique,
 - > la mise en ligne de l'espace client,
 - > l'optimisation du traitement des réclamations,
 - > la mise en place de la dématérialisation des factures.



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

www.opac43.fr

OPAC⁴³
VIVRE **ENSEMBLE**