



## Comment faire sa demande de logement social ?

**HABITAT SOCIAL** Remplissez le formulaire de demande en ligne sur <https://opac43.dlauvergne.fr> afin que nous vous propositions un logement dans la commune de votre choix !

→ page 2



## 87,8% de nos locataires satisfaits des services proposés par notre organisme

**ENQUÊTE** En septembre 2021, l'OPAC 43 a sondé ses locataires.

→ page 5



**OPAC<sup>43</sup>**  
VIVRE ENSEMBLE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

# Habiter en Haute-Loire



## Le mot de la Présidente de l'OPAC 43

**BLANDINE PRORIOT**  
Conseillère départementale de la Haute-Loire

### Un logement accessible à tous et adapté à chacun »

A l'OPAC 43, nous veillons au bien-être de nos locataires, en proposant des logements qui permettent à tous de profiter d'un confort intérieur et d'un espace extérieur, dans une Haute-Loire encore préservée. Notre stratégie repose sur une offre croissante de logements individuels, qui correspond aux modes de vie ruraux et semi-urbains. **En 2021, un quart de notre patrimoine se compose de pavillons**, proposés à la location sous condition de ressources. En 2022, des pavillons exemplaires ont été construits à Espaly-Saint-Marcel et d'autres le seront bientôt à Siaugues-Sainte-Marie et à Sainte-Sigolène. **Nous mettons aussi l'accent sur la rénovation thermique des bâtiments et leur accessibilité.** S'il fait bon vivre en Haute-Loire, c'est aussi grâce au réseau tissé entre partenaires sociaux et locaux. Historiquement, notre organisme collabore avec les communes,

les professionnels et les artisans de la région ainsi qu'avec les associations et les structures d'accueil spécialisées, afin de répondre à chaque besoin et à chaque difficulté, car nous croyons en un modèle universaliste du logement social, accessible à tous et adapté à chacun.

« Nous veillons au bien-être de nos locataires, en proposant des logements qui permettent à tous de profiter d'un confort intérieur et d'un espace extérieur, dans une Haute-Loire encore préservée. »

**ENERGIE** En 2021, l'OPAC 43 a réalisé de profonds travaux de rénovation énergétique.

### Rénovation énergétique des logements : un investissement triplement gagnant !

1. Une moindre consommation
2. Une maîtrise des charges
3. Des impacts sociaux permettant de lutter contre la précarité énergétique et de garantir le confort pour tous.



**6 000 radiateurs changés** dans notre parc fonctionnant au chauffage électrique



**50 000 m<sup>2</sup> de combles isolés**



**70 000 m<sup>2</sup> de planchers bas isolés**

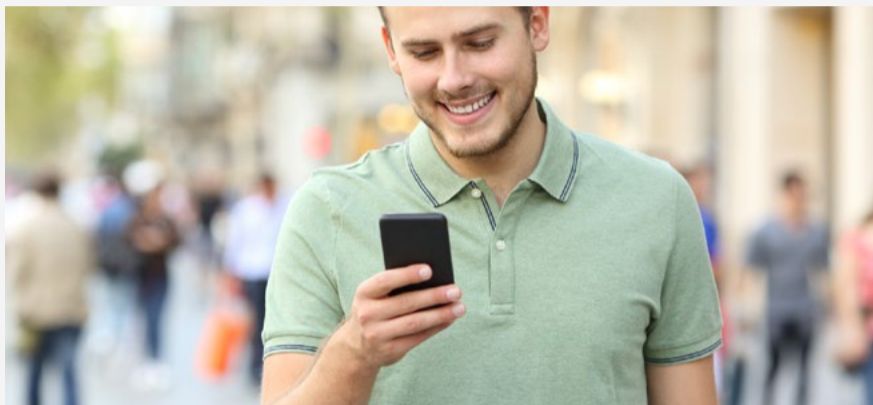
→ page 5



# L'accès au logement pour tous, notre mission d'utilité sociale

## Comment faire sa demande de logement social ?

Pour louer votre future maison ou votre futur appartement à l'OPAC 43 :



**1** Remplissez le formulaire de demande en ligne sur



**2** Contactez nos agences : ou écrivez à [support@opac43.fr](mailto:support@opac43.fr)

### AGENCE DU PUY/BRIOUDE

La Bouteyre  
Bât. Dynabat 1  
43770 Chadrac  
04 71 06 65 00  
Responsable :  
Jean-Louis GUERET

### AGENCE D'YSSINGEAUX

Pôle de services Crisselle  
Rue du Pêcher  
43200 Yssingeaux  
04 71 56 50 70  
Responsable :  
Dominique MOUNIER

**HABITAT SOCIAL** Rappel des plafonds de ressources 2022 pour accéder au logement social

## Plafonds de ressources : qui peut bénéficier d'un logement social ?

Le logement social a pour **vocation de loger en particulier les foyers qui ont des ressources modestes**. Afin de les servir en priorité, l'Etat a mis en place un système de plafonds de ressources. Le montant des ressources à prendre en considération pour l'attribution d'un logement HLM est égal à la somme des revenus fiscaux de référence de chaque personne composant le ménage au titre de l'année n-2, soit 2020 pour 2022. Vous pouvez prétendre à un logement social en Haute-Loire si vous entrez dans l'une de ces catégories :

Catégorie de ménages	Plafond de ressources PLUS	Plafond de ressources PLAII
Une personne seule	21 139€	11 626€
Deux personnes sans aucune personne à charge à l'exclusion des jeunes ménages ou une personne seule en situation de handicap	28 231€	16 939€
Trois personnes ou une personne seule avec une personne à charge ou jeune ménage sans personne à charge ou deux personnes dont au moins une en situation de handicap	33 949€	20 370€
Quatre personnes ou une personne seule avec deux personnes à charge ou trois personnes dont au moins une en situation de handicap	40 985€	22 665€
Cinq personnes ou une personne seule avec trois personnes à charge ou quatre personnes dont au moins une en situation de handicap	48 214€	26 519€
Six personnes ou une personne seule avec quatre personnes à charge ou cinq personnes dont au moins une en situation de handicap	54 338€	29 886€
Personne supplémentaire	+ 6 061€	+ 3 333€

## PATRIMOINE

### Où trouver nos logements ?



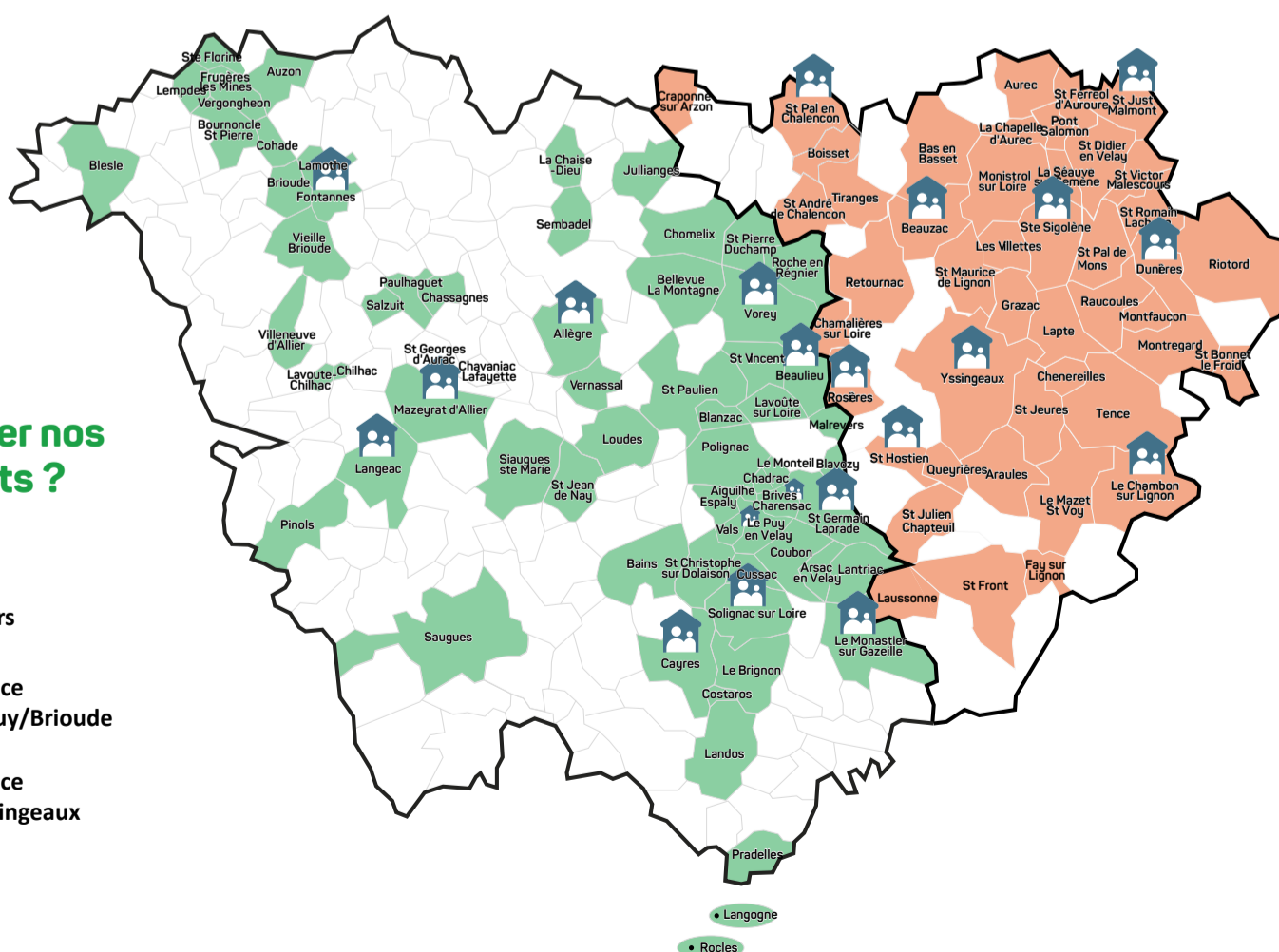
Foyers



Agence du Puy/Brioude



Agence d'Yssingeaux



**113**

communes où nous sommes présents

**5 481**

logements dans notre parc locatif social

L'OPAC 43 assure une mission d'intérêt général en permettant à chacun d'accéder à un logement décent et approprié à ses besoins. Nos publics les plus précaires et les plus âgés attirent particulièrement notre attention. Avec ses équipes de proximité et de gestion locative, l'OPAC 43 fournit un accompagnement de qualité et intervient fortement dans la prévention des impayés. En outre, l'OPAC 43 s'engage auprès d'associations d'aide au logement et à l'insertion sociale.

### Comment s'effectue l'attribution des logements sociaux ?

**Une fois que vous avez déposé votre demande de logement social en ligne :**



Votre dossier est vérifié par nos chargés de clientèle



Votre dossier est présenté en Commission d'Attribution des Logements, selon les préférences que vous nous avez indiquées



Vous recevez une réponse par le chargé de clientèle qui a suivi votre dossier



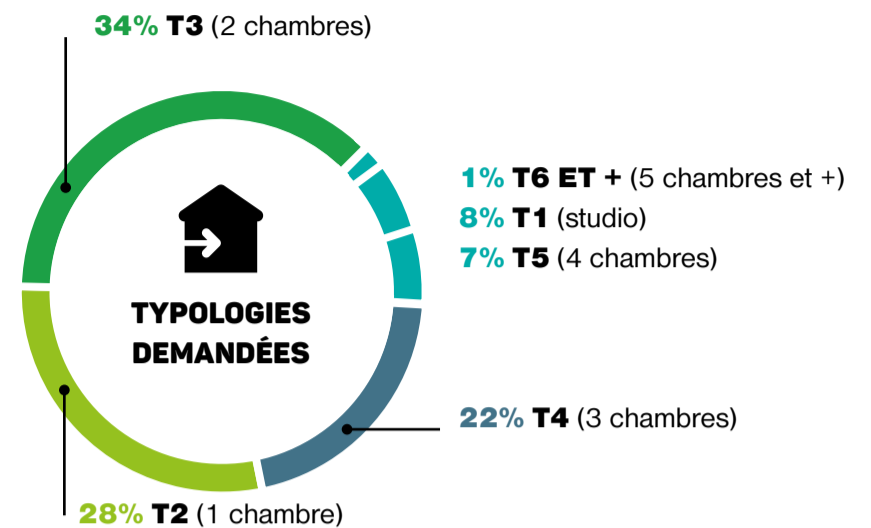
### Un partenariat historique pour favoriser la réinsertion sociale

**RÉHABILITATION** Chaque année, l'OPAC 43 confie des travaux de réhabilitation aux équipes des Resto du Cœur.

→ page 7

## LOGEMENT

### Quels sont les logements sociaux les plus demandés ?

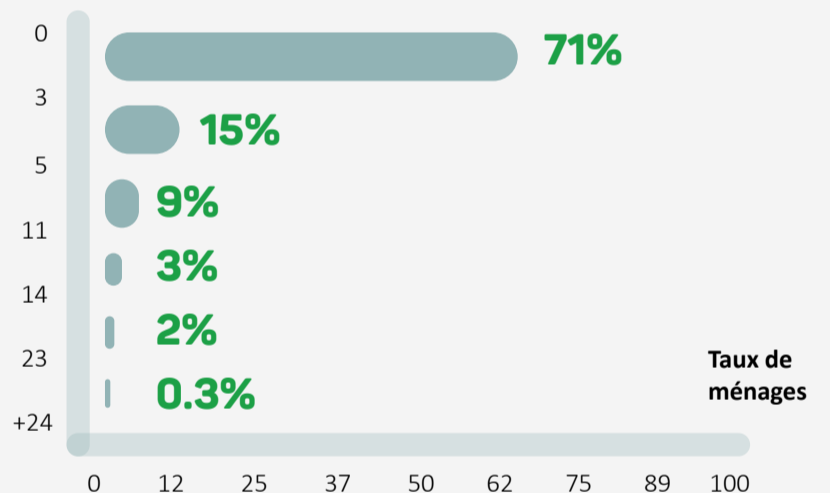


## HABITAT SOCIAL

### En combien de temps est traitée votre demande de logement social ?

A l'OPAC 43, les trois quart des ménages qui font une demande de logement social **sont logés dans les trois mois** suivants le dépôt de leur demande.

Intervalle entre le dépôt de dossier et l'emménagement (en mois)



**49**  
Commissions d'Attribution de Logements en 2021

**677**  
ménages logés en 2021

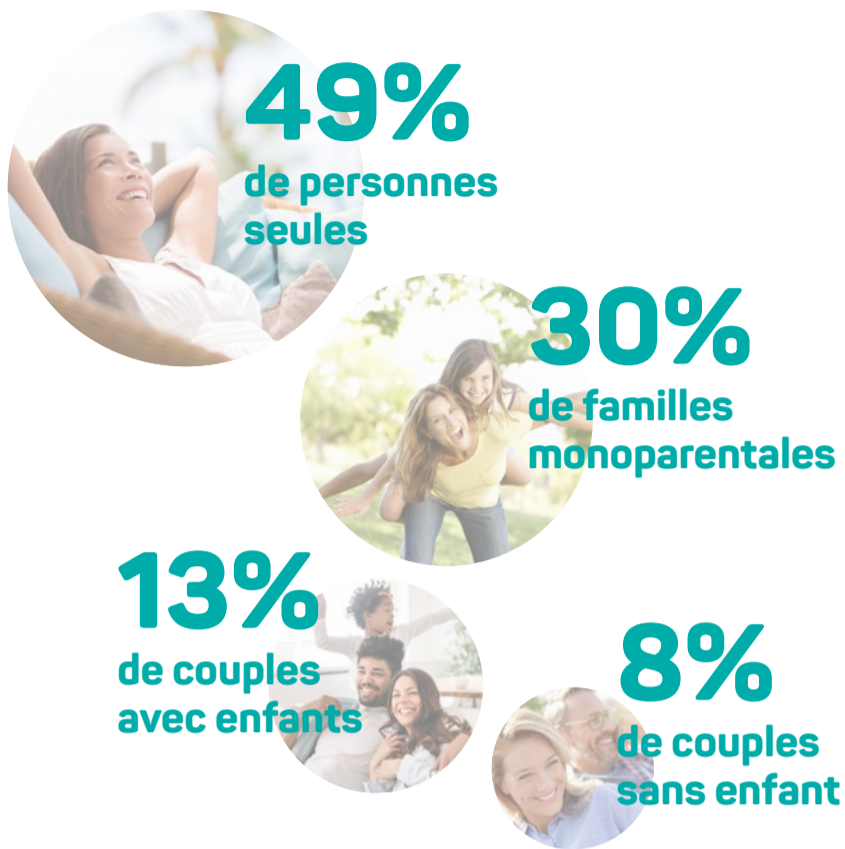
**2 153**  
dossiers présentés

**727**  
départs de nos logements

**1 254**  
logements présentés

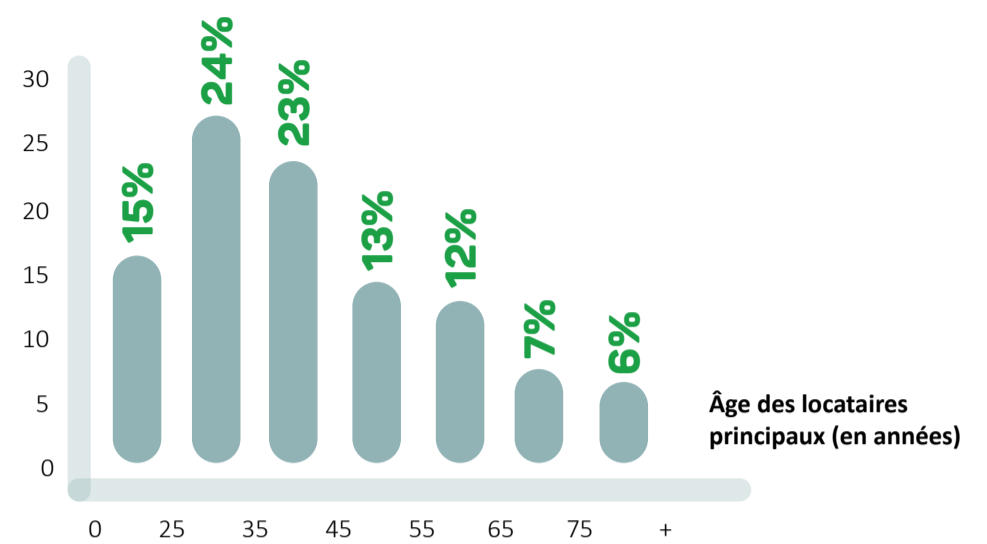
**73**  
mutations de logement

## Quelle est la composition familiale des ménages demandant un logement social ?



## Quel âge ont nos locataires ?

Taux de locataires appartenant à la même tranche d'âge



### Nos actions pour favoriser le maintien à domicile

**SENIORS** L'OPAC 43 réalise des travaux pour adapter les logements face aux handicaps et au vieillissement.

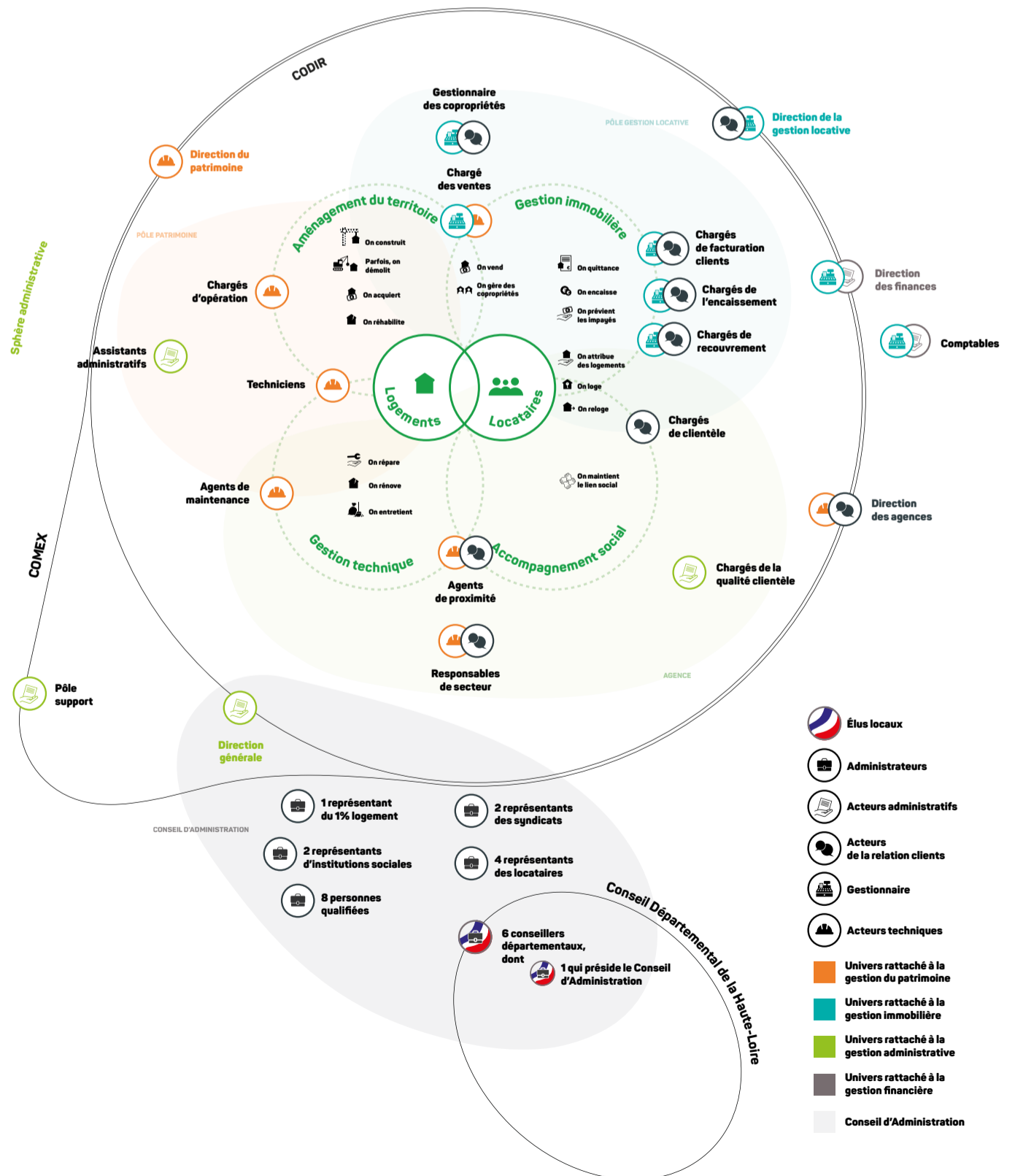
→ page 7

## Le choix de la proximité avec nos locataires

Avec plus de la moitié de son effectif directement affectée « sur le terrain », ses 2 agences à Chadrac et à Yssingeaux, son antenne à Brioude et son maillage territorial en 8 secteurs, l'organisme a fait le choix d'être au plus près de ses locataires. Chaque secteur est géré par un responsable qui assure le suivi au quotidien de nos locataires. Il est au cœur de la vie des immeubles et gère les questions de panne d'équipement, les problèmes de voisinage, constate les incivilités, entretient les résidences et réalise des travaux techniques. Pour cela il s'appuie sur du personnel de proximité, des gardiens et des techniciens qui garantissent la pérennité d'un cadre de vie agréable et le bon fonctionnement des équipements de l'immeuble. Un service plébiscité par les locataires : 77,9 % d'entre eux se déclarent satisfaits de la propreté des parties communes intérieures.

**116**  
collaborateurs

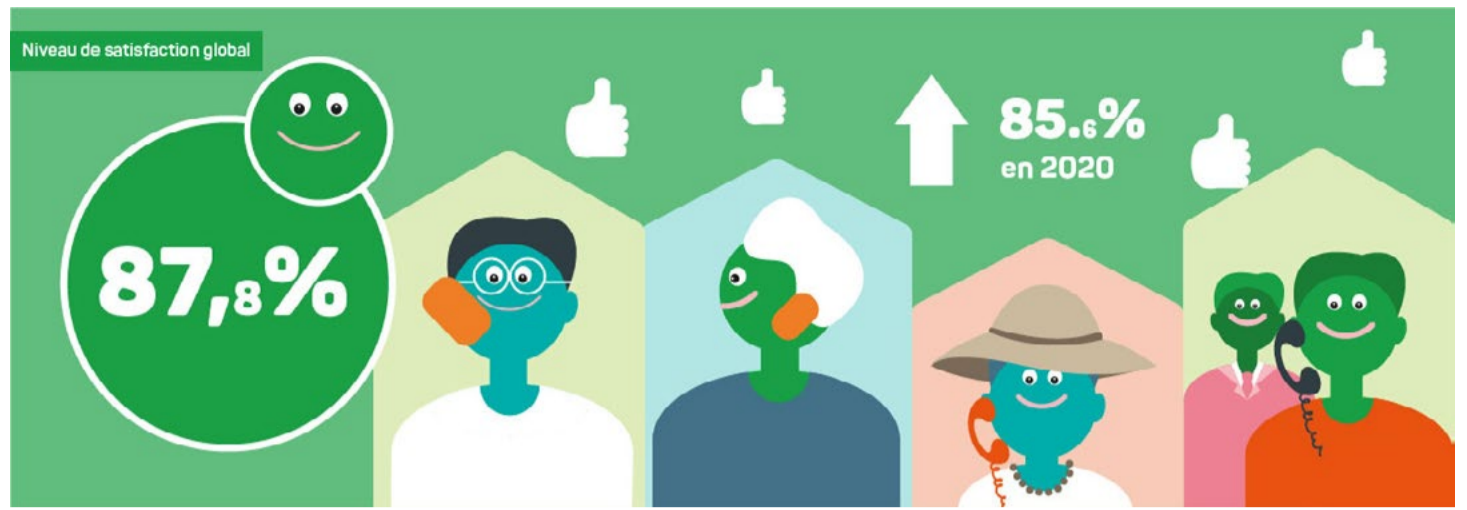
**51%**  
de personnel de terrain





## La satisfaction de nos locataires

En septembre 2021, le cabinet de conseil **Aviso a sondé nos locataires** sur leur niveau de satisfaction de nos prestations. Cette enquête annuelle **volontaire est indispensable** car elle oriente nos réflexions sur les leviers d'action à enclencher pour se perfectionner ainsi que sur les bonnes pratiques à conserver.



### Nos nombreux points forts

**L'entretien des espaces communs toujours au-dessus des normes du secteur :**

**78%**

Taux de satisfaction pour la propreté des parties communes intérieures des résidences de l'OPAC 43 (+11 points) par rapport à la moyenne des résultats des autres bailleurs sociaux en région étudiés par AVISO).

Cette enquête a été réalisée du 20 au 27 septembre 2021 par les enquêteurs d'Aviso Conseil, auprès de **700 de nos locataires** et selon la méthode des quotas. Avec **un niveau de satisfaction global à 87,8%**, notre organisme est fier de compter sur la confiance de ses locataires. Le fait que **82,1% de nos clients recommanderaient l'OPAC 43 à leurs proches** conforte ce constat.

### L'amélioration du confort dans les immeubles

**87,1% des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements des immeubles.** Les clients interrogés ont cependant attiré notre attention sur 3 éléments perfectibles : les portes des immeubles et leurs éléments électroniques (digicode, badge, interphone), les éclairages et les ascenseurs.

En 2022, l'OPAC 43 prévoit des travaux d'améliorations :

- ➔ Des ascenseurs seront posés ;
- ➔ Dans le cadre du renouvellement urbain sur le quartier du Val-Vert au Puy-en-Velay, le projet comprend la sur-isolation des façades, le remplacement des menuiseries extérieures et des portes d'entrée des immeubles, ainsi que le remplacement des systèmes d'interphonie et d'éclairage des cages d'escaliers ;
- ➔ A Lempdes-sur-Allagnon, Brioude, Chadrac, Sainte-Florine, les éclairages des immeubles seront remplacés avec des LED à détection de mouvement.

### L'appréciation du cadre de vie de nos résidences :

**79%**

Taux de satisfaction des personnes habitant en habitat collectif

### La proximité avec nos clients :

**89%**

L'amabilité des collaborateurs avec les clients saluée à

### L'efficacité du traitement de leur sollicitation :

**85%**

des clients sont satisfaits de la rapidité des réponses qui leur sont faites et

**67%**

sont satisfaits du traitement de leur dernière demande

### L'attractivité de notre patrimoine en terme de rapport qualité/prix :

**83%**

de nos clients trouvent le rapport qualité/prix de nos logements satisfaisant

**7 458**

réclamations traitées en 2021

**94%**

des réclamations traitées portent sur un problème technique



## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### L'accompagnement face aux difficultés

En 2021, **382 locataires, confrontés à des difficultés de paiement, ont accepté le plan d'apurement proposé par nos conseillers.** Ce dispositif leur permet d'étaler leur dette de loyer dans le temps.

### Le partenariat avec le Fonds Solidarité Logement (FSL)

Pour venir en aide à toute personne ou famille éprouvant des difficultés pour accéder à un logement ou pour s'y maintenir, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, un fonds solidarité logement a été créé au 1<sup>er</sup> janvier 2005. L'OPAC 43 contribue à ce dispositif au titre de ses missions de bailleur social public et de sa politique de solidarité, par :

- **Le versement d'une participation financière** d'un montant de 35 000 € en 2021 ;
- **En apportant sa collaboration technique** pour trouver des solutions préventives, pour fournir au locataire débiteur toute information utile sur le FSL et son mode de saisine, pour communiquer aux services instructeurs les informations nécessaires au traitement des demandes.

### Les dispositifs sociaux pour les publics en difficulté

L'OPAC 43 apporte son partenariat à **différentes associations** qui œuvrent dans le domaine du logement et de l'insertion sociale, en leur louant des logements à destination des différents publics gérés et ce, sur tout le département :

**Logements en diffus loués directement aux associations qui sous-louent :**



- **Association Le Tremplin** qui intervient dans plusieurs champs au titre de Centre d'Hébergement et de Réadaptation sociale (CHRS), d'accueil de jour et de nuit, en faveur des femmes victimes de violences conjugales : 41 logements au Puy-en-Velay et ses environs ;
- **Association Trait d'Union**, CHRS qui œuvre pour le logement et l'insertion sociale : 4 logements dans le Brivadois ;
- **Association Hospitalité en Langeadois** qui intervient dans le domaine de l'hébergement et le suivi administratif et social des demandeurs d'asile : 5 logements.

**Logements mis à la disposition de CCAS pour des logements d'urgence :**

- 3 logements à Aurec et à Brioude

Logements regroupés ou en diffus loués à l'Association Entraide Pierre Valdo



Cette association intervient dans les domaines de l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale et professionnelle à destination du public migrant, demandeur d'asile et bénéficiaire de la protection internationale, en faveur de l'inclusion, du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées :

- 12 logements en diffus essentiellement à Yssingaux ;
- Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) de 13 logements au Chambon-sur-Lignon ;
- Centre provisoire d'hébergement de 8 places à Retournac ;
- Centre provisoire d'hébergement de 15 places à Yssingaux.

**+ 100** logements ou places en centre provisoire d'hébergement sont loués dans le cadre de partenariats associatifs

**58%** de nos locataires perçoivent l'Aide Personnalisée au Logement (APL)



**49% des ménages logés sont des personnes vivant seules.**

**FAMILLE** Etude de la composition des ménages logés à l'OPAC 43.

→ page 4

## LOCATION

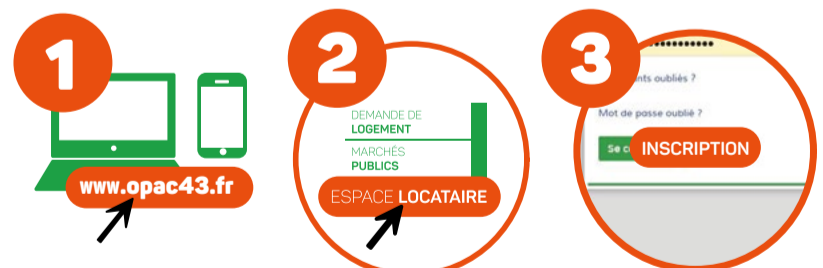
### Que paient 100 € de loyer ?

Remboursement des prêts	41€
Frais de personnel	16€
Taxe foncière	12€
Maintenance	9€
Autofinancement	9€
Frais de gestion	7€
Coût lié à la vacance	3€
Caisse de garantie du logement locatif social	2€
Coût de l'impayé	1€

## Payez en ligne sur votre espace locataire !



### Comment faire ?



Sur votre ordinateur ou sur votre téléphone, rendez-vous sur le site de l'OPAC 43. Vous pouvez effectuer cette démarche sur l'application mobile « Mon espace locataire OPAC 43 »

Sur l'écran d'accueil du site, en haut à droite, cliquez sur « espace locataire ».

Si c'est votre première visite, inscrivez-vous pour créer votre espace locataire. Vous aurez besoin de votre numéro client présent sur vos avis d'échéance et d'une adresse e-mail valide.

**Payez en ligne, de n'importe où et en quelques clics !**



### Comment s'effectue l'attribution des logements sociaux ?

**HABITAT SOCIAL** Suivez les étapes de votre dossier.

→ page 3



# Des logements accessibles à tous et adaptés à chacun

## Les dépenses de gros entretien

En millions d'euros	2021
Montant des dépenses de gros entretiens	2,5 M€
Gros entretien	1,7 M€
Maintenance technique	0,3 M€
Entretien courant	0,3 M€
Diagnostics techniques	0,2 M€

## L'investissement dans le patrimoine

L'OPAC 43 porte une attention particulière à l'entretien de son patrimoine pour améliorer la qualité de vie de ses locataires. En 2021, **L'OPAC 43 a investi plus de 8,4 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 : contenir les charges du logement dans le budget des familles. En outre, ce sont 2,5 millions d'euros qui ont été consacrés aux dépenses d'entretien.

### ACCESSIBILITÉ

## Adapter nos logements pour 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 2021, **ce sont 46 logements qui ont été adaptés aux usagers en remplaçant, à la demande des locataires, les baignoires par des douches.**

# 46

**SALLES DE BAIN ONT ÉTÉ ADAPTÉES POUR NOS LOCATAIRES**

# 35%

**DE NOS LOCATAIRES ONT PLUS DE 65 ANS**

## Quand rénovation rime avec réinsertion



En 2021, l'OPAC 43 a renouvelé son partenariat avec la Régie de Quartiers de la ville du Puy et les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI) des Restos du Cœur. Ainsi **36 sites ont été confiés aux Restos du Cœur pour des travaux d'embellissement** à réaliser au sein de son patrimoine. **La Régie de Quartier est intervenue dans 12 sites** sur le secteur du Puy et réalise tout au long de l'année des enlèvements d'encombrants et des travaux de remise en état d'espaces verts et clôtures. Grâce à ces chantiers, ces associations peuvent former leurs salariés en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

### RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

## En 2021, l'OPAC 43 change tous les convecteurs de son parc locatif

**L'OPAC 43 investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges.** Maîtriser les consommations énergétiques favorise le maintien d'un faible niveau de quittance pour des occupants confrontés à la précarité énergétique. Cette ambition se matérialise dans les constructions neuves, mais nécessite également des interventions dans le parc existant grâce à la réhabilitation thermique. En 2021, les travaux ont porté sur :

- **le changement de tous les radiateurs de l'ensemble du parc chauffé à l'électrique :** au total, 6 000 nouveaux radiateurs ont été posés dont 2 000 en fonte et 4 000 en panneaux rayonnants.

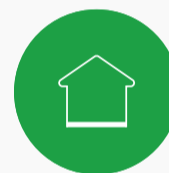
- **L'isolation de 50 000 m<sup>2</sup> de combles**
- **L'isolation de 70 000 m<sup>2</sup> des planchers bas**, c'est-à-dire des surfaces comprises entre les garages ou les sous-sols et les rez-de-chaussée des bâtiments
- **L'isolation des réseaux eau chaude sanitaire et chauffage** en cas de chaufferie collective ou de production d'eau collective
- **L'isolation des points singuliers**



**6 000 radiateurs changés** dans notre parc fonctionnant au chauffage électrique



**50 000 m<sup>2</sup> de combles isolés**



**70 000 m<sup>2</sup> de planchers bas isolés**

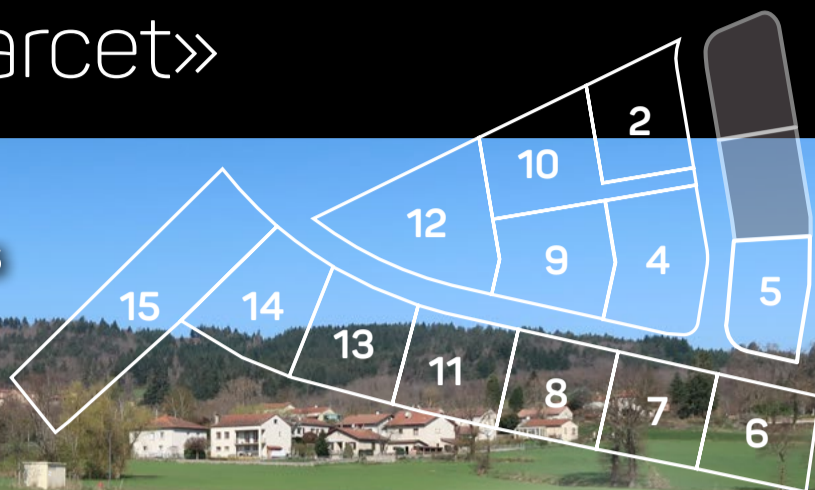




Découvrez nos nouveaux biens disponibles à la location et à la vente !

# Salzuit, «Le Marcet»

**13** lots viabilisés libres de constructeurs de 400 à 1200 m<sup>2</sup>



à partir de **22€/m<sup>2</sup>**

Renseignements à la Mairie de Salzuit ou auprès de Christelle Verdoire de l'OPAC 43 au 04 71 09 17 88



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, 43 000 Le Puy-en-Velay | **Directeur de la publication** : David Jonnard, Directeur général de l'OPAC 43 | **Conception et réalisation du support** : Anaëlle Barnier, Responsable de la Communication de l'OPAC 43 | **Imprimeur** : Imprimerie Coopérative des Sucrs, Z.A. La Guide 43200 Yssingaux | **Photos sans crédit** : OPAC 43 et Adobe Stock | Juillet 2022.



**Pont Salomon**  
Les Acacias

**T4 de 80 m<sup>2</sup>**  
Entièrement rénové, il comprend une loggia, 3 chambres, cave et parking

**Loyer : 393,48€**  
**Charges : 195,64€**  
Les charges comprennent les provisions de chauffage, l'eau, l'électricité, l'entretien de la VMC, de la robinetterie, des parties communes et des espaces verts et la Taxe des Ordures Ménagères

**Virginie Bonnet**  
Chargée de clientèle  
virgiebonnet@opac43.fr  
04 71 56 50 72



**Cayres**  
2 logements à louer !

**T2 de 50 m<sup>2</sup>** au 2<sup>e</sup> étage  
**T3 de 68 m<sup>2</sup>** au 1<sup>er</sup> étage

**Loyer du T2 : 285,75€**  
**Charges T2 : 18,25€**  
Les charges ne comprennent pas le chauffage et l'électricité

**Loyer du T3 : 351€**  
**Charges T3 : 20,46€**  
Les charges ne comprennent pas le chauffage et l'électricité

**Khadija Saidi**  
Chargée de clientèle  
khadjasaidi@opac43.fr  
04 71 06 65 09

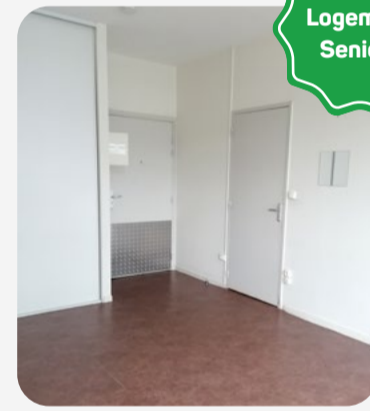


**Langeac**

**T3 de 70 m<sup>2</sup>**  
Logement avec cuisine séparée et 2 chambres

**Loyer : 371,32€**  
**Charges : 73,05€**  
Chauffage Individuel gaz de ville

**Béatrice Courivaud**  
Chargée de clientèle  
beatricecourivaud@opac43.fr  
04 71 50 89 18



**Logement Senior !**

**Aurec-sur-Loire**  
Résidence Les Tilleuls  
Rue du 9 mars 1962

**T1 de 29 m<sup>2</sup>**  
1<sup>er</sup> étage avec ascenseur  
Balcon et coin cuisine

**Loyer : 166,07€**  
**Charges : 73,39€**  
Les charges comprennent les provisions de chauffage, l'eau, l'électricité, l'entretien de la VMC et de la robinetterie et la Taxe des Ordures Ménagères

**Virginie Bonnet**  
Chargée de clientèle  
virgiebonnet@opac43.fr  
04 71 56 50 72



## Comment faire sa demande de logement social ?

**HABITAT SOCIAL** Remplissez le formulaire de demande en ligne sur <https://opac43.dlauvergne.fr> afin que nous vous proposons un logement dans la commune de votre choix !

→ page 2



## Découvrez notre seconde édition « Construire ensemble »

**CONSTRUCTION** Une seconde édition de notre rapport d'activité est dédiée à notre mission d'aménageur du territoire.