# RAPPORT DE GESTION 2022 DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Réhabilitation thermique et aménagement des voiries
5 à 14 rue Emile Beaucourt – Charleville-Mézières

HABITAT 08

# SOMMAIRE


L'ÉDITO 3

LES CHIFFRES-CLÉS 10

LE CONTEXTE 12

LA GOUVERNANCE ET L'ORGANISATION 16

LES RESSOURCES HUMAINES 24

LES PROJETS TRANSVERSAUX 29

LE PATRIMOINE 34

L'OCCUPATION SOCIALE 42

LA GESTION LOCATIVE 48

LES INDICATEURS FINANCIERS 53

LE GLOSSAIRE 59

# L'ÉDITO

**L'année 2022** se caractérise par **l'ère de tous les changements**, certains effrayants comme la guerre sur le sol européen, d'autres plus porteurs d'une adaptation et d'une résolution à maintenir viable notre planète Terre.

La guerre en Ukraine déclenchée le 24 février 2022 a généré des conséquences durables qui se sont vérifiées tout au long de l'année. **Un contexte de multi crises surgit dans une aspiration à un autre monde avec des enjeux environnementaux cruciaux.**

La pénurie de gaz, notamment, a contribué à la **déstabilisation du marché de l'énergie** tout comme le manque d'investissement dans les centrales nucléaires depuis plusieurs années.

L'économie française s'est retrouvée confrontée à **une pénurie de matériaux et de matières premières et à des phénomènes de spéculation** qui ont engendré **une flambée des prix et une résurgence de l'inflation, +5,9 %** au 31 décembre 2022.

Ainsi, après la pandémie de COVID-19, **une crise majeure et d'ampleur a frappé** notre pays.

Il convient d'y ajouter **la crise climatique avec tous ses effets constatés** et tangibles avec les incendies dramatiques vécus cet été.

**C'est donc dans cet état d'un autre monde** que les directions, les services et les équipes ont continué de s'investir afin de poursuivre les activités de l'OPH des Ardennes en faveur des locataires et des futurs locataires.

**L'un des projets structurants** qui a occupé l'attention des administrateurs et des directions concerne **l'élaboration de la CUS 2021-2026 d'HABITAT 08**. Le Conseil départemental, la Communauté de communes du pays rethélois, la Communauté d'agglomération Ardenne Métropole ont été associés aux discussions et aux propositions avancées. Une signature de tous les partenaires cités ci-dessus était réalisée le 21 novembre 2022.

Madame la Préfète de Région du Grand Est, signataire de la CUS 2021-2026 le 17 février 2023, et réceptionnée le 3 mars 2023, **confirmait l'importance particulière de la démarche partenariale à proposer notamment des logements sociaux adaptés aux ménages les plus fragiles**.

Elle mettait l'accent également sur l'importance du travail mené au quotidien et la mobilisation des équipes pour favoriser le logement d'abord. Elle signalait toutefois qu'une vigilance particulière serait apportée par les services de l'Etat en ce qui concerne le respect des engagements pris.

**Le deuxième projet important** mené pendant l'année 2022 est la mise en œuvre du **Centre de Relation Locataires (CRL) le 20 juin 2022**. Le bilan quantitatif au 31 décembre 2022 montrait que 37 668 appels avaient été reçus pour 33 852 traités, **soit un taux de décroché de 90%,** soit supérieur à l'objectif fixé à 85%.

Les 23 258 demandes de locataires créées par le CRL démontrent une répartition des appels selon le type de **demandes : techniques (65%), administratives (17%), financières (18%).**

**Le bilan qualitatif confirme une satisfaction globale de 75%.**

La satisfaction globale de l'échange téléphonique est égale à 7,5/10.

**L'un des autres moments forts** de l'année 2022 a été celui de la décision du Jury du NPNRU de Rethel réuni le 26 avril de retenir **le projet en conception-réalisation du Groupement BEC Construction.**

Certes, le budget consacré à **la construction des 76 logements s'élèvera à 12 M€ environ**. Mais, la satisfaction collective reste dans le choix de **privilégier un projet « village »,** où les **futurs locataires** pourront agrémenter leur vie et **nourrir le « bien vivre ensemble »**

Le permis de construire a été délivré par la mairie de Rethel le 16 décembre 2022.

La signature de l'acte notarié de la vente du terrain de l'ancienne Gendarmerie s'est réalisée le 28 février 2023 chez Maître Ludivine MARCHAND à Rethel au profit d'HABITAT08.

L'année 2022 a été marquée par **l'achat de 54 logements à Charleville-Mézières**, concernés par une clause de rétrocession gratuite, pour un montant de 1,971 M€. La signature de l'acte notarié s'est effectué le 22 septembre 2022 avec Maître Stéphan ROSTOWSKY. La décision d'acquisition était motivée par le rôle important de mixité sociale de l'OPH des Ardennes.

**Fort de l'actionnariat entre HABITAT 08 et la SAC Batigère du 31 mai 2021**, le Directeur Général a participé à sept Comités des directions de la SAC Batigère, deux Comités Territorial Grand Est, un Comité Stratégique du réseau Batigère les 29, 30 et 31 août 2022 à Nantes, et un séminaire des dirigeants à Asnières-sur-Oise les 28 et 29 avril 2022.

**Les valeurs communes partagées se sont renforcées**, également, par des réunions inter-bailleurs avec les directions et les services concernés.

Les huit projets phares de Batigère « Bailleur citoyen » sont : Entreprise à mission, Stratégie digitale, Plan de mobilité, Bilan carbone, Habitat modulaire, Collectif Très Social, Contrôle de Gestion, Qualité de service en copropriété. Les projets avaient été exposés lors de la séance du conseil d'administration du 10 juin 2022.

**L'assemblée Générale de la SAC Batigère, du vendredi 10 mars 2023, a adopté la qualité d'entreprise à mission.**

Une présentation du **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale de la SAC Batigère a été actée** lors de la séance du **conseil d'administration d'HABITAT 08, le 16 décembre 2022.**

Il restera à présenter ensuite un Cadre Stratégique du Plan Stratégique du Patrimoine, ainsi que le Cadre Général de l'Entreprise à mission aux administrateurs.

**La DRH et les membres du CSE** ont toujours privilégié les échanges et les rencontres lors de réunions ordinaires de CSE, mais aussi lors de réunions extraordinaires afin **de continuer à favoriser le dialogue social**.

Grâce également à la **décision courageuse du conseil d'administration d'augmenter les recettes du budget 2023 en augmentant les loyers au 1er janvier**, des négociations se sont ouvertes et ont abouti à un **accord signé dès le 3 novembre 2022, dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires 2023.**

L'organisation des élections du Comité Social et Economique s'est bien déroulée. Les résultats du 8 décembre 2022 ont marqué le vote massif pour la liste SDU 08 avec 22 élus.

Ils prouvent **l'intérêt des salariés à la vie de l'entreprise HABITAT 08** à laquelle ils sont attachés.

Ils témoignent également le désir de continuité des échanges et des avancées obtenues grâce au dialogue social. Je remercie l'engagement des membres du CSE, sans oublier les membres sortants.

Conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, et sur la **proposition du conseil d'administration**, l'Office a organisé **le 8 décembre 2022 des élections** pour la désignation de **quatre administrateurs locataires** au sein du l'assemblée délibérante.

Le dépouillement a mis en évidence un faible taux de participation, avec 1 107 votants, soit un taux de 10,60%. Pourtant un travail en amont avait été réalisé avec les trois listes Alliance Française des Locataires, la Confédération Nationale du Logement, l'Association Force Ouvrière Consommateurs.

**Les représentants des locataires donnent beaucoup de leur temps et consacrent de l'énergie à défendre les intérêts de ces derniers.**

Les résultats du scrutin ont contribué à déclarer élus, Monsieur Jean-Pierre LEROY (AFL), Madame Audrey MAHOUDAUX (AFL), Madame Christine CARUZZI (CNL), et Madame Nicole TANTON (AFOC).

Aussi, le **Conseil d'Administration réuni le 16 décembre 2022 a donné acte au renouvellement partiel de l'instance délibérante.**

**Les actions menées au cours de l'année 2022** ont contribué **à réaliser les objectifs fixés par le conseil d'administration,** lors de la séance du 22 avril 2022, **dans un contexte de crises multiples**.

**HABITAT 08 affiche une santé financière saine et consolidée avec un autofinancement égal à 1,447 M€, soit un ratio calculé à 3,34%. La moyenne des ratios des trois dernières années s'élève à 9,72%.**

La médiane des offices en 2021 concernant l'autofinancement se situe à 12,6% pour la moyenne des trois derniers exercices.

Cependant, l'autofinancement a diminué de 1,99 M€ par rapport à 2021.

Le maintien de l'autofinancement au-dessus du seuil d'alerte (3% des loyers) constitue l'objectif prioritaire. Toutefois, le résultat comptable 2022 négatif, - 515 K€, doit nous inviter à des ajustements budgétaires au niveau des charges d'exploitation, notamment sur l'exercice 2023, mais également sur les exercices à venir afin de retrouver un résultat comptable positif.

**Le taux de vacance pour l'année 2022 est égal à 8,4%,** contre 9,2% en 2021.

Le taux de la médiane des offices en 2021 est calculé à 5,1%.

**La vacance générale, 986 logements au 31 décembre 2022, a diminué de 91 logements**.

Les 91 logements se décomposent ainsi : 59 logements reloués, 23 logements démolis (31 rue de l'Orme à Grandpré et rue de la Forêt à Belleville-sur-Bar) et 9 logements vendus.

**Le manque à gagner** en terme de produits demeure élevé, **soit 4 M€,** d'où la poursuite de l'objectif affiché en 2023 de baisser à nouveau de 80 logements.

**Le taux des impayés atteint 9,8% des impayés totaux,** contre 9,6% en 2021.

Le taux des impayés de la médiane des offices en 2021 est calculé à 8%.

**Au 31 décembre 2022, la dette globale moyenne s'élève à 5,826 M€**, contre 5,46 M€ en 2021.

Les admissions en non-valeur et les jugements de procédures de rétablissement personnel représentent 1,5% du quittancement, contre 1,8% en 2021.

La médiane des offices relative aux pertes sur créances irrécouvrables se situe à 0,7 % des loyers et charges.

**La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) représente une ponction de 3,38** M€ dans les finances d'HABITAT 08, soit 233% de l'autofinancement 2022.

**Le potentiel financier s'élève à 24 M€ au 31 décembre 2022, soit 2 064 € par logement.**

La médiane des offices en 2021 du potentiel financier est égale à 1 693€ par logement.

**Les capacités d'investissement sont consolidées, et elles seront fortement mobilisées dans les années futures** pour honorer les investissements fléchés dans le Plan Stratégique de patrimoine 2021-2030, validé le 16 décembre 2021, à l'unanimité par le conseil d'administration.

**Le PSP mettait en évidence la nécessité d'investir 270 millions d'euros sur 10 ans afin d'être en adéquation avec la stratégie globale.**

Une actualisation **de la projection financière** réalisée le 7 février 2023, sous VisialWeb, **démontre que l'OPH des Ardennes conserve son potentiel de capacité à investir, après l'année 2022 écoulée.**

La trajectoire et la stratégie d'investissement définies dans le **PSP 2021-2030, constitue un des grands axes stratégiques impérieux.**

Il sera opportun et nécessaire d'optimiser, bien évidemment, le business plan d'HABITAT 08, notamment à partir de 2028.

**HABITAT 08 loge 20 280 personnes au 31 décembre 2022**, contre 20 416 en 2021.

**La satisfaction des locataires représente un enjeu important pour les organismes HLM.**

L'enquête triennale présentée lors du conseil d'administration du 16 décembre 2021 avait confirmé **le taux de 81% de locataires satisfaits.**

Toutefois, la **nécessité d'augmenter la qualité de la réponse donnée aux locataires demeure.**

La mise en place d'un centre de relation locataires le 20 juin 2022 doit concourir à monter en puissance, notamment dans le suivi des travaux et des prestations réalisées par les entreprises, et d'être vigilant sur le respect des délais.

**Au 31 décembre 2022, le nombre de locataires bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (APL) s'élève à 6 194, soit 59,3% des logements occupés**, contre 60% en 2021.

**La proportion des locataires inactifs** (retraités, sans profession, étudiants) est en augmentation, **soit 56%,** contre 51% en 2021.

**Le patrimoine de l'Office comprend 11 927 logements avec les foyers** (179 équivalents-logements) **au 31 décembre 2022, répartis dans 80 communes.**

**L'âge moyen du patrimoine est de 45,5 ans.**

Les actions réalisées en 2022 sur le patrimoine concernent **les opérations de réhabilitations thermiques pour 127 logements réceptionnés partiellement** et une opération diverse d'un logement destiné à l'hébergement collectif. Le plan de charge du pôle développement fait valoir 293 logements en travaux pour 2023, et 464 logements à l'étude.

**Les opérations d'acquisition-amélioration ont représenté 70 logements en 2022**, en intégrant l'achat des 54 logements à Charleville-Mézières, et les 16 logements à Charleville-Mézières, rue Beaucourt et rue de la Porte de Bourgogne.

**Les logements en acquisition-amélioration ou neuf** en cours d'étude **sont au nombre** de **128 logements** (Charleville-Mézières, Sedan, Vireux-Wallerand, Lumes, Rethel, et Dom-le-Mesnil).

Les 23 logements démolis réceptionnés étaient situés à Grandpré, 31 rue de l'Orme, et à Belleville-sur-Bar, rue de la Forêt.

Les 38 logements à démolir concernent Monthermé et 70 logements à démolir en étude concernent Bogny-sur-Meuse.

Neuf logements ont été vendus au cours de l'année 2022.

**Les dépenses d'investissement sont comptabilisées à 8,19 M€,** contre 7,95 M€ en 2021.

**Les interventions de maintenance, de petit entretien et de gros entretien se sont élevées à 11,6 M€** au total contre 10,4 M€ en 2021. Elles représentent un **effort équivalent à 27,9% des loyers**. La médiane des offices en 2021 était égale à 16,9%. Les dépenses non récupérables relatives à celles-ci atteignent 10,54 M€ contre 9,25 M€ en 2021.

**Elles ont contribué à réussir partiellement l'objectif fixé par le conseil d'administration de baisser la vacance, soit - 91 logements** pour un seuil fixé à - 100 logements. C'est la raison pour laquelle des crédits budgétaires supplémentaires, soit 800 K€ (par transfert de 400 K€ inter-directions et augmentation de recettes de 400 K€), ont été alloués pour combattre la vacance au cours de l'année 2022. Cela faisait suite à l'observation des difficultés locatives constatées : -8 logements en janvier, -45 en juin, -4 en juillet, -57 en septembre.

**Les ressources humaines sont constituées de 256 collaborateurs au 31 décembre 2022**, contre 248 en 2021. L'effectif moyen sur l'année est égal à 249,4 personnes. C'est **le savoir-faire et le savoir-être des Hommes et des Femmes qui portent haut l'étendard du logement abordable.**

**Le personnel de proximité** (fonction de gardiennage et d'entretien) **représente près de 43,75% de l'effectif global.**

**L'ambition est de continuer à fédérer et à mobiliser l'ensemble des ressources de l'Office vers un projet commun.**

La santé, la sécurité et les conditions de travail (SSCT) font partie intégrante de la politique sociale menée par l'OPH.

**Le montant du poste rémunérations et charges sociales est égal à 10,17 M€ (NR+R) en 2022**. Les dépenses non récupérables atteignent 8,17 M€ en 2022, soit 19,3% des loyers. La médiane des offices en 2021 était égale à 18,2%.

**Ainsi l'année 2022 se caractérise encore par un engagement collectif** : assiduité des administrateurs, mobilisation des équipes, soutien avisé du Conseil départemental, d'Ardenne Métropole, du Pays Rethélois, de la DDT des Ardennes, partenariat privilégié et renforcé avec la SAC Batigère, démarches soutenues de nos partenaires, Préfecture, DDSP, villes, associations…

Je vous félicite, je nous félicite pour le travail accompli.

**Toutefois, l'Assemblée Générale de la FNOPH à Rennes les 23 et 24 juin 2022 prônait pour un quinquennat utile à tous nos concitoyens.**

**Quatre convictions étaient affirmées :**

- **Le logement social doit être largement accessible.**
- **La nécessité de retrouver des marges de manœuvre.**
- **Le soutien à la stratégie bas carbone de l'Etat.**

- **Un meilleur partage des responsabilités des politiques du logement entre l'Etat et les Collectivités locales.**

Sécheresse, canicule, tempêtes, inondations, séismes… confirment le **sale temps pour la planète.**

Ces fléaux sont de plus en plus fréquents, et sont bien le **fait du dérèglement climatique**.

Face à l'urgence, il est indispensable que la construction responsable de 1/5éme des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) mondiales prenne sa part.

Certains chercheurs économistes invitent à partager la théorie des 4 R, Réduire, Réutiliser, Recycler et Réparer.

**Car au-delà de la résilience, prévoir l'inévitable c'est éviter l'ingérable.**

Le coût de l'inaction est toujours plus élevé que celui de l'action.

***L'insécurité est encore trop présente dans nos quartiers.*** *Le drame qualifié de « crime par exaspération » selon le Procureur de la République de Reims qui a frappé le quartier de la Ronde Couture à Charleville-Mézières le 12 décembre 2022 démontre que malgré leurs efforts les forces de l'ordre ont été débordées.*

*D'ailleurs,* ***les chiffres publiés le 31 janvier 2023 par le Ministère de l'Intérieur ne sont pas rassurants : « la quasi-totalité des indicateurs de la délinquance enregistrée sont en hausse en 2022*** *par rapport à l'année précédente* ***: +17 % pour les violences intrafamiliales, +11,3 % pour les cambriolages de logement, +12,9% pour l'usage de stupéfiant.***

***A Nanterre, les dealers affichent par écrit dans les halls des immeubles qu'ils assurent la protection aux locataires des logements, sous réserve de laisser prospérer leur business !***

**Il est impératif de construire une société audacieuse et ambitieuse pour notre jeunesse et son avenir, et peut-être « éviter le pire » en référence à l'éditorial de juin-juillet 2022 du Cahier Technique du Bâtiment face au dérèglement climatique.**

Laurent DROULEZ,

Directeur Général.

# LES CHIFFRES CLÉS

Réhabilitation thermique de 35 logements
1A, 1B, 1C rue Edgar Quinet - Monthermé

**11 927** logements avec foyers

**14,9%** logements individuels

**42,8%** logements en QPV

**54,7%** logements réhabilités[1] PALULOS

**14,9%** logements réhabilités thermiquement

**2 157** logements démolis[2]

**325** logements vendus[3]

**16** logements livrés

**128** logements en cours d'acquisition-amélioration ou de construction

**293** logements en cours de réhabilitation thermique et réhabilitation diverse

**8,4%** de vacance générale

**9,8%** d'impayé global

**3,4%** d'impayé présent

**12,1%** de taux de rotation

**20 280** personnes logées

**59,3%** bénéficiaires APL

**26,2%** bénéficiaires des minima sociaux

**19,3%** effort moyen

**Légende** : [1]de 1981 à 2011 - [2]depuis 1987 - [3]depuis 1997
Les flèches indiquent la tendance par rapport à l'année 2021

# LE CONTEXTE

**L'environnement législatif et réglementaire**

**L'environnement économique**

**L'environnement local**

Fête des habitants - Mai 2022
Quartier Torcy-Cités - Sedan

- **+ 3,50%** d'évolution IRL
- **+ 8,01%** d'évolution ICC
- **+ 5,9%** d'inflation
- **2%** taux du livret A
- **271 845** habitants dans les Ardennes
- **9,3%** de chômage

## L'environnement législatif et réglementaire

Pour les organismes Hlm, l'année 2022 a tout d'abord été marquée par la promulgation de la loi dite « 3DS » et ensuite rythmée, dans un contexte inflationniste inédit, par la parution de nombreux textes relatifs à la mise en place du bouclier tarifaire et de protection du pouvoir d'achat des locataires bénéficiant d'un chauffage collectif et supportant des dépenses collectives d'électricité.

- **La loi 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale** (3DS) vise à la fois l'adaptation du droit aux spécificités locales, le transfert de certaines compétences aux collectivités territoriales et l'implantation locale de services de l'Etat.

Le logement y tient une place importante avec la pérennisation de la loi SRU (même si les contraintes en ont été quelque peu allégées).

La loi 3DS encadre plus fortement les bailleurs sociaux et les EPCI en termes d'objectifs de mixité sociale et d'équilibre territorial au stade des attributions. Elle reporte également à 2023 les délais de mise en conformité des conventions de réservation et de mise en œuvre de la cotation par une modification de la loi ELAN.

En termes de développement de l'offre, elle facilite la densification des opérations grâce à de nouvelles dérogations au PLU et, parallèlement, accorde des délais supplémentaires concernant la traduction des objectifs de neutralisation de l'artificialisation des sols dans les documents d'urbanisme.

Enfin, cette loi uniformise la situation des canalisations de gaz situées en amont des dispositifs de comptage en organisant les modalités et conditions de leur transfert à titre gratuit aux gestionnaires de réseaux. Le code de l'énergie se voit ainsi pourvu de nouveaux articles afin de garantir la sécurité des personnes et des biens tout en assurant l'égalité d'accès au service de distribution de gaz.

**Concernant la mise en place du bouclier tarifaire**, ce sont au total **six décrets** ainsi que **la loi de finances pour l'année 2023 (dans son article 181)** qui ont successivement paru entre le 9 avril et le 31 décembre 2022 en faveur de l'habitat collectif résidentiel. Ces textes instaurent des aides visant à compenser l'augmentation des coûts du gaz naturel et de l'électricité et en déterminent les critères d'attribution, les modalités de calcul et de versement. La compensation porte sur la différence de coûts entre les tarifs constatés dans les contrats collectifs et les tarifs réglementés gelés, accessibles aux consommateurs individuels. Pour les logements chauffés collectivement au gaz naturel, les aides couvrent la période du 1er novembre 2021 au 31 décembre 2023 et, pour les dépenses collectives d'électricité, la période du 1er juillet 2022 au 31 décembre 2023.

**La loi 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat** a, dans son article 12, limité les hausses de loyer dans le parc social au 1er janvier 2024 à 3,5%.

**Trois décrets,** parus successivement les 5 novembre et 10 et 22 décembre 2022, ont, quant à eux, respectivement mis en place **un chèque énergie pour les ménages modestes chauffés**

**au fioul domestique** pour l'année 2022**, un chèque énergie** au titre de l'année 2022 **pour les ménages les plus modestes** (pour anticiper une nouvelle augmentation des tarifs de vente du gaz naturel et d'électricité en 2023) **et un chèque énergie pour les ménages modestes chauffés au bois.** Le montant maximal de chacun de ces chèques est fixé à 200 euros, sachant qu'il est possible de les cumuler.

Les autres textes marquants de l'année sont :

- **le décret du 25 mars 2022 relatif à l'évaluation environnementale des projets** qui introduit une procédure dite « clause filet », laquelle implique que tous les projets sont maintenant susceptibles d'être soumis à évaluation environnementale ;

- **le décret du 22 avril 2022 portant modification des dispositions relatives aux élections des locataires dans le parc social** ayant pour objet de modifier et préciser les règles de représentation des locataires au sein des organismes Hlm, portant notamment sur les conditions d'éligibilité et modifiant les conditions de la représentation des locataires au sein des organes dirigeants des sociétés de coordination ;

- **le décret du 26 avril 2022 relatif à la gouvernance des offices publics de l'habitat et modifiant le code de la construction et de l'habitation** qui met en conformité la composition du conseil d'administration avec la loi ELAN, donne la possibilité de modifier l'effectif du bureau, donne au conseil d'administration compétence pour émettre des titres participatifs, permet au conseil d'administration de donner au directeur général une autorisation générale d'ester en justice, augmente le nombre de mandats que peut porter un administrateur, révise les délégations de pouvoirs et de signature du directeur général aux directeurs et chefs de service et autorise les subdélégations, et actualise le statut du directeur général ;

- **le décret et l'arrêté du 27 décembre 2022 relatifs au carnet d'information du logement** qui apportent des précisions concernant la mise en œuvre à compter du 1er janvier 2023 de ce CIL introduit par la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, dite loi climat et résilience.

## L'environnement économique

L'**indice de référence des loyers** (IRL) au 4ème trimestre 2022 a **augmenté** de **3,5%** par rapport au 4ème trimestre 2021, contre 1,61% entre 2020 et 2021.

L'**indice du coût de la construction** (ICC) du 3ème trimestre 2022 a **augmenté** de **8,01%** par rapport au 3ème trimestre 2021, contre 6,86% entre 2020 et 2021.

**Le taux d'inflation de l'année 2022 est de 5,9%** ; il avait été de 1,6% en 2021 et de 0,5% en 2020.

Le **taux** d'intérêt du **livret A s'établit à 2%** depuis le 1er août 2022. Pour mémoire, il était de 1% au 1er février 2022 (et de 0,50% depuis le 1er février 2020).

## L'environnement local

La **population** des Ardennes était estimée à **271 845 habitants** au 1er janvier 2021.

Dans les Ardennes, le taux de **chômage** au 3ème trimestre 2022 atteint **9,3%** de la population active contre **9,6%** au 3ème trimestre 2021.

D'après le Répertoire du parc locatif social (RPLS) 2021, le département compte **24 460** logements sociaux. **HABITAT 08** en possède un peu moins de la moitié (48%). Un peu plus d'**un Ardennais sur treize est logé par HABITAT 08**.

# LA GOUVERNANCE ET L'ORGANISATION


La gouvernance

L'organigramme de direction

Les marchés publics

Les attributions de logements

Résidence Rubis – Sedan

# La gouvernance

## Le conseil d'administration

**Quatorze membres désignés par le Conseil départemental**

**Six élus désignés au sein de l'organe délibérant du Conseil départemental**

| | |
|---|---|
| Madame Marie-José MOSER | Vice-présidente du Conseil départemental |
| Madame Anne DUMAY | 1ère Vice-présidente du Conseil départemental |
| Monsieur Renaud AVERLY | Vice-président du Conseil départemental |
| Monsieur Pierre CORDIER | Conseiller départemental |
| Monsieur Jean-Pol DEVRESSE | Conseiller départemental |
| Monsieur Kévin GENGOUX | Conseiller départemental |

**Sept personnalités qualifiées (*dont deux ayant la qualité d'élu.e d'une collectivité ou d'un EPCI du ressort de compétence de l'Office autre que celle ou celui de rattachement)**

Madame Brigitte DUMON*
Madame Françoise PAYEN*
Madame Elisabeth SATABIN
Madame Martine SOHY
Monsieur Olivier LINGAT
Monsieur Reynald RENNESSON
Monsieur Alain SARAZIN

**Un administrateur représentant une ou des associations dont l'objet est l'insertion**

Monsieur Sylvain RICHET

**Un administrateur désigné par l'Union départementale des associations familiales**

Monsieur Bernard LAPLACE

**Un administrateur désigné par les associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction**

Madame Jocelyne AUGER (Action Logement)

**Un administrateur désigné par la Caisse d'Allocations Familiales**

Monsieur Frédéric JOLION

**Quatre administrateurs-locataires**

Madame Audrey MAHOUDAUX (AFL)
Monsieur Jean-Pierre LEROY (AFL)
Madame Christine CARUZZI (CNL)
Madame Nicole TANTON (AFOC)

**Deux administrateurs désignés par les organisations syndicales de salariés les plus représentatives**

Monsieur Jean-Marie BERTHIER (CFDT)
Monsieur Philippe PAQUIS (CGT)

**Siègent également avec voix consultative :**

- Le commissaire du gouvernement (le préfet ou son représentant)
- Le directeur général d'HABITAT 08
- Le représentant de la société de coordination Batigère
- Le secrétaire du comité social et économique

## Le bureau du conseil d'administration

| | |
|---|---|
| Madame Marie-José MOSER | Présidente du conseil d'administration |
| Madame Anne DUMAY | Vice-présidente du conseil d'administration |
| Monsieur Renaud AVERLY | |
| Monsieur Pierre CORDIER | |
| Monsieur Jean-Pierre LEROY | (représentant des locataires) |
| Monsieur Sylvain RICHET | |
| Monsieur Alain SARAZIN | |

## La commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements

| | |
|---|---|
| Monsieur Alain SARAZIN | Président de la commission |
| Madame Marie-José MOSER | |
| Madame Martine SOHY | |
| Monsieur Jean-Marie BERTHIER | |
| Monsieur Pierre CORDIER | |
| Monsieur Jean-Pierre LEROY | (représentant des locataires) |

## La commission des loyers

| | |
|---|---|
| Monsieur Alain SARAZIN | Président de la commission |
| Madame Elisabeth SATABIN | |
| Madame Nicole TANTON | |
| Monsieur Jean-Pierre LEROY | |
| Madame Danielle MAROTEAUX | |
| Monsieur Eric MANIERE | |

**La commission des travaux et des finances**

| | |
|---|---|
| Madame Martine SOHY | Présidente de la commission |
| Monsieur Jean-Marie BERTHIER | Vice-président de la commission |
| Madame Marie-José MOSER | |
| Madame Anne DUMAY | |
| Madame Elisabeth SATABIN | |
| Monsieur Renaud AVERLY | |
| Monsieur Pierre CORDIER | |
| Monsieur Jean-Pol DEVRESSE | |
| Monsieur Kévin GENGOUX | |
| Monsieur Jean-Pierre LEROY | |
| Monsieur Sylvain RICHET | |
| Monsieur Alain SARAZIN | |
| Monsieur le directeur général | |
| Monsieur Raphaël DUMAY | |
| Monsieur Eric MANIERE | |
| Monsieur Ludovic PHILIPPOT | |

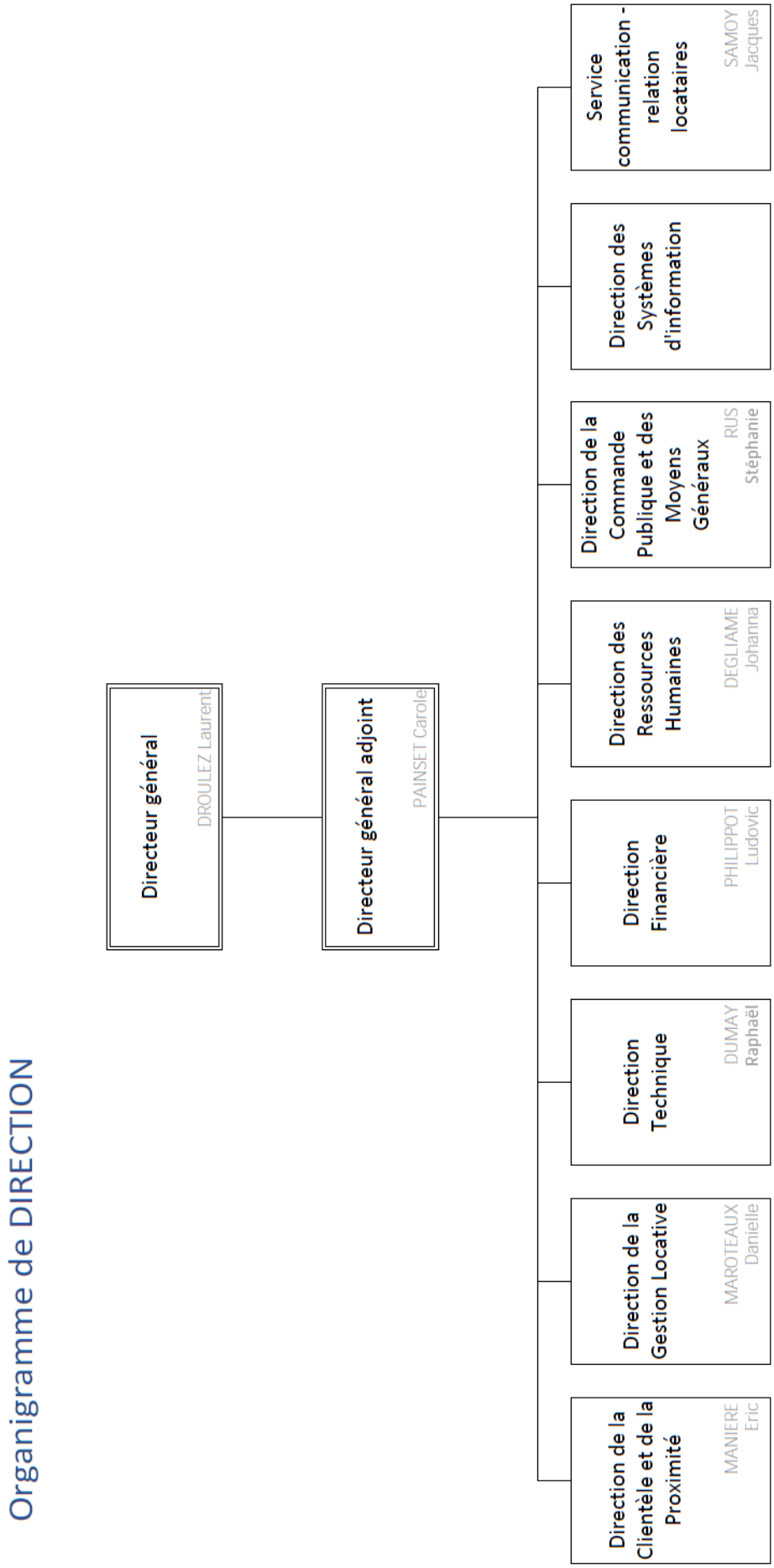
**La commission d'appels d'offres**

| | |
|---|---|
| Madame Martine SOHY | Présidente de la commission |
| Monsieur Jean-Marie BERTHIER | Titulaire |
| Monsieur Sylvain RICHET | Titulaire |
| Madame Elisabeth SATABIN | Suppléante de la présidente |
| Madame Nicole TANTON | Suppléante |
| Monsieur Kévin GENGOUX | Suppléant |

**La commission des marchés**

| | |
|---|---|
| Madame Martine SOHY | Présidente de la commission |
| Monsieur Jean-Marie BERTHIER | Titulaire |
| Monsieur Sylvain RICHET | Titulaire |
| Madame Elisabeth SATABIN | Suppléant de la présidente |
| Madame Nicole TANTON | Suppléante |
| Monsieur Kévin GENGOUX | Suppléant |

# L'organigramme de direction au 31 décembre 2022



# Les marchés publics

## La dématérialisation des marchés publics

Depuis le 1er octobre 2018, la réponse électronique est obligatoire pour les consultations en marchés publics.

Toutes les procédures dont la valeur du besoin estimé est supérieure à 40 000 € HT sont concernées depuis le 1er janvier 2020.

Pour mémoire, la dématérialisation est totale et concerne :

- la transmission des pièces de la candidature et de l'offre (aucune offre transmise par voie papier ne peut être acceptée)
- toutes les communications et échanges d'informations (demande de précision, négociation, notification du rejet de l'offre…)
- tous les envois de marchés au contrôle de légalité qui se font via une plateforme de télétransmission
- la publication sur la plateforme des données essentielles de ces marchés par les acheteurs.

Les ouvertures de plis électroniques se font en séance via notre plateforme « marchés-sécurisés.fr ».

## L'activité des commissions

### La commission d'appel d'offres

Au cours de l'année 2022, **la commission d'appel d'offres s'est réunie à onze reprises** et a eu pour objet :

| | |
|---|---|
| - **d'émettre un avis favorable sur des propositions d'attribution de marchés dans le cadre d'appels d'offres :**<br>• 2 en services<br>• 5 en maintenance<br>• 2 en travaux<br>• 1 en fournitures<br><br>- **d'émettre 2 avis favorables à la passation d'avenants sur marchés en cours.** | - **l'ouverture des plis de 8 appels d'offres :**<br>• 1 en fournitures<br>• 2 en services<br>• 4 en maintenance<br>• 1 en travaux |

**La commission des marchés**

Au cours de l'année 2022, **la commission des marchés s'est réunie à treize reprises** et a eu pour objet :

| Procédures adaptées supérieures à 215 000 € HT | |
|---|---|
| - **d'émettre un avis favorable sur des propositions d'attribution de marchés dans le cadre de 17 procédures adaptées :**<br>• 5 en entretien/maintenance<br>• 11 en réhabilitation thermique ou amélioration thermique<br>• 1 en démolition | - **l'ouverture des plis de 25 procédures adaptées :**<br>• 6 en entretien/maintenance<br>• 17 en réhabilitation thermique ou amélioration thermique<br>• 1 en démolition<br>• 1 en construction |

## Les attributions de logements

La commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) **s'est réunie à cinquante-cinq reprises** en **2022** et a examiné **3 578 dossiers** (contre 3 647 en 2021).

Sur les 3 578 dossiers examinés, **2 911 ont fait l'objet d'une décision favorable** et 667 ont été ajournés du fait, entre autres, de demandes incomplètes, de l'inadéquation du loyer avec la capacité contributive du demandeur ou encore de l'inadéquation de la typologie du logement avec la composition familiale du ménage. Il n'y a eu aucun dossier rejeté.

Pour les 2 911 dossiers qui ont fait l'objet d'une décision favorable, **2 490 candidats ont reçu une proposition d'attribution ; 864 de ces propositions (34,7%) ont fait l'objet d'un refus** par le demandeur.

93% des logements proposés en premier rang par la commission ont été acceptés par les candidats, 6% en deuxième rang et 1% en troisième rang et plus.

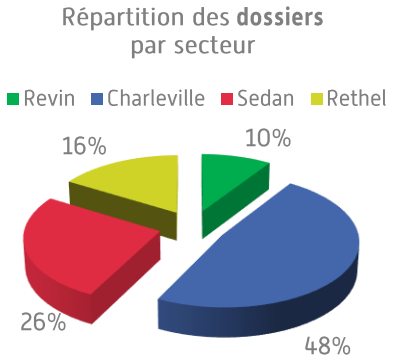
En 2022, la commission a mobilisé **17% de ses attributions** pour des locataires déjà logés dans le patrimoine d'HABITAT 08 en réalisant 253 mutations (contre 233 en 2021).

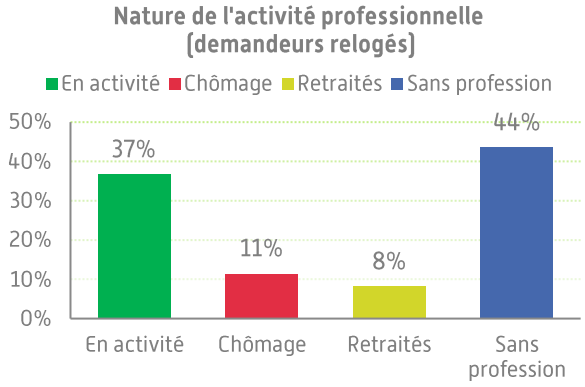
Plus de 40% des attributions effectuées par la commission, contre 39% en 2021, ont bénéficié aux personnes les plus démunies et dépourvues de logement (personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition).

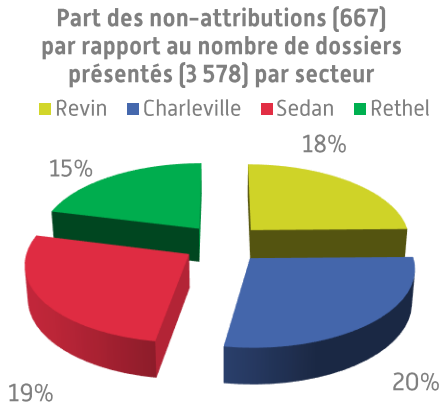
## Quelques graphiques...

**3 578 dossiers étudiés** dont :

- **577** demandes de mutation
- **667** dossiers ajournés




Dans le cadre de la lutte contre la vacance de logements, le conseil d'administration d'HABITAT 08, lors de sa séance du 30 juin 2015, avait décidé la création d'une commission des loyers afin de recenser les logements vacants du parc d'HABITAT 08 et faire, le cas échéant, des propositions de révision de prix au conseil d'administration.

Depuis sa création, la commission a proposé neuf délibérations de révision à la baisse des loyers à la relocation, lesquelles ont été approuvées par le conseil d'administration. Ainsi, sur des secteurs moins attractifs ou pour lesquels le prix du loyer était en inadéquation avec la capacité contributive des ménages, les travaux conjoints de la commission des loyers et de la commission d'attribution des logements ont permis à **967** nouveaux entrants de bénéficier d'un logement ayant fait l'objet d'une baisse de loyer.

Compte tenu des travaux réalisés depuis sa création sur le stock des logements vacants et l'effort consenti pour ne pas augmenter les loyers à la relocation en 2022, la commission des loyers ne s'est pas réunie en 2022. Il est toutefois à noter que **222** locataires entrés en 2022, soit **15%** des attributions, ont bénéficié d'un logement ayant fait l'objet d'une baisse de loyer.

# LES RESSOURCES HUMAINES

Personnel de proximité de Vouziers
Agence de Rethel

- 256 collaborateurs
- 47% de l'effectif âgé de plus de 50 ans
- 60% du personnel affecté aux agences

## Les effectifs

Au 31 décembre 2022, l'effectif physique s'élève à 256 collaborateurs, correspondant à un effectif en équivalent-temps plein de 249,03.

L'effectif est en hausse de 3,22% par rapport à l'année 2021 en raison, notamment, de la création du centre de relation locataires.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans représente 47% de l'effectif et la part des plus de 60 ans s'élève à 10%.

Le personnel de proximité (qui exerce les fonctions d'agent de propreté, de gardien, de gardien QPV et de responsable de proximité) représente 43% de l'effectif global.

Enfin, 40% de l'effectif est présent au siège de l'Office contre 60% en agences. Pour mémoire, ces deux pourcentages étaient respectivement de 42% et 58% en 2021.

## Les projets conduits par la direction RH en 2022 en collaboration avec les autres directions de l'Office

La politique sociale de l'Office menée en 2022 s'est articulée autour des deux axes suivants :

- l'intégration des notions de santé, de sécurité et des conditions de travail basée sur une politique de prévention, de procédures et de plans d'action impliquant chaque niveau de responsabilité,
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Ces orientations ont pour principaux objectifs de :

- recentrer le rôle de chacun dans l'organisation ;
- renforcer les compétences et la polyvalence des collaborateurs ;
- lutter contre un taux d'absentéisme élevé et ainsi réduire le recours au travail temporaire ;
- anticiper les besoins en recrutement et en compétences, notamment par la mise en place d'une politique visant l'acquisition d'une qualification professionnelle dans le cadre de la formation continue ;
- homogénéiser les pratiques en matière RH ;
- développer une culture d'entreprise et fédérer le personnel autour d'un projet commun ;
- agir sur la qualité de vie au travail.

Les principales actions mises en place en 2022 concernent :

**Le projet organisation**

Pour rappel, le projet organisation avait pour ambition de répondre aux grandes orientations stratégiques suivantes :

- Maintenir la position d'HABITAT 08 comme premier acteur du logement social dans les Ardennes, notamment en termes d'image ;
- Axer le développement de l'offre de logements sur la qualité du service rendu plutôt que sur le volume de production en privilégiant la mise en service de produits correspondant aux attentes des Ardennais ;
- Renouveler l'offre patrimoniale en démolissant dans les secteurs les moins attractifs et en reconstruisant dans les zones de tension de marché, près des pôles urbains, tout en limitant l'étalement des constructions ;
- Maintenir des logiques d'intervention en continu sur le parc existant en vue de préserver son attractivité ;
- Améliorer les indicateurs relatifs à la vacance des logements et aux impayés de loyers ;
- Aider les locataires à contenir les dépenses liées au fonctionnement de leur logement ;
- Renforcer l'accompagnement des locataires les plus vulnérables (les plus âgés, les plus précaires…).

L'organisation cible s'est finalisée au début de l'année 2022 avec notamment une nouvelle définition des fonctions de responsable de proximité, de gardien et d'agent de propreté, et la création de postes de gardiens QPV au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville de Charleville-Mézières et Sedan. Deux gardiens QPV ont ainsi pris leurs fonctions au 1er février 2022 au sein de chacune des agences Charleville-Mézières Ouest et Nord et quatre au sein des deux agences Charleville-Mézières Sud et de Sedan).

**La définition d'un plan de recrutement**

Compte tenu d'une pyramide des âges défavorable et des nombreux enjeux à venir, il est devenu indispensable d'anticiper les besoins en recrutement.

Pour ce faire, plusieurs leviers ont été utilisés :

- des recrutements en interne par le biais de changements ou d'évolutions de poste et la mise en place de périodes probatoires
- des recrutements en externe
- l'accueil régulier de stagiaires et d'alternants, notamment en contrat de professionnalisation

- la création de partenariats avec des acteurs locaux : missions locales, centres sociaux, pôle emploi, associations œuvrant pour l'insertion, notamment en direction de publics jeunes et/ou éloignés de l'emploi
- la participation à des job-dating sur les bassins de Charleville-Mézières et Sedan
- la formation de salariés en interne sur des métiers en partie « en tension ».

**La mise en place d'un plan de formation ambitieux**

Le plan de formation 2022 s'est principalement orienté vers le Centre de Relation Locataires avec un budget de près de 50 000 euros.

**La santé, la sécurité et les conditions de travail (SSCT)**

L'Office a mené diverses actions permettant de prévenir la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés :

- visites régulières de secteur qui peuvent se conclure par des aménagements au sein des immeubles d'habitation ou de leurs abords
- aménagement des espaces de travail par la modification de l'emplacement des bureaux, des changement de mobilier, la fourniture de matériels adaptés à certaines pathologies des collaborateurs
- le suivi régulier des actions SSCT
- un bilan annuel SSCT.

Tous ces efforts conjugués permettent d'agir quotidiennement à l'amélioration des conditions de travail du personnel, de réduire le taux d'absentéisme, et donc le recours au personnel intérimaire, et de favoriser un meilleur climat social.

Les actions entreprises ont en particulier conduit à une baisse significative du taux « Accident de Travail » qui est passé de 2,63 en 2021 à 1,83 en 2022 et permis de générer une économie annuelle de près de 55 000 euros.

La DRH a également réalisé les missions suivantes au cours de l'année 2022 :

**L'organisation des élections professionnelles**

Le 8 décembre 2022 se sont tenues les élections professionnelles, avec le renouvellement des membres du Comité social et économique.

Trois listes (CGT, CFE-CGC et SDU 08) étaient en présence. C'est la liste présentée par SDU 08 qui a remporté les vingt-deux sièges (onze titulaires et onze suppléants) qui étaient à pourvoir.

### L'accord télétravail

Un accord télétravail a été signé le 7 avril 2022 par l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de l'Office.

Cet accord, conclu pour une durée déterminée d'une année, a pris effet le 1er mai 2022 ; il se terminera donc le 30 avril 2023.

### La gestion des temps et activités

Une nouvelle version du logiciel Xtime a été installée en 2022 pour permettre de prendre en compte les nouveaux usages (télétravail par exemple) et de développer en 2023 le pointage à distance du personnel de terrain.

# LES PROJETS TRANSVERSAUX

**L'élaboration et la signature de la convention d'utilité sociale 2021-2026**

**L'ouverture du Centre de Relation Locataires le 20 juin 2022**

Centre de Relation Locataires
Siège social d'HABITAT 08 – Charleville-Mézières

## L'élaboration et la signature de la convention d'utilité sociale 2021-2026

L'adoption du plan stratégique patrimonial 2021-2030 par le conseil d'administration de l'Office du 16 décembre 2021 avait ouvert la voie à l'élaboration de la convention d'utilité sociale 2021-2026 en vue de sa signature au cours de l'année 2022.

Le cadre de la CUS défini dans la loi, comprend :

- des engagements chiffrés avec des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, évalués,
- un document stratégique avec des développements qualitatifs obligatoires, non évalués.

La CUS se structure et se contractualise donc sous forme d'engagements afin de mettre en exergue la contribution de l'organisme à l'effort global, en tenant compte des Programmes locaux de l'habitat (PLH), des Conférences intercommunales du logement (CIL) et des Conventions intercommunales d'attribution (CIA).

Lors de sa séance du 24 mars 2022, le conseil d'administration a décidé d'engager la procédure d'élaboration de la CUS et entériné les modalités d'association des personnes publiques concernées par la convention ainsi que les modalités de concertation des locataires.

Comme le prévoit la réglementation, une copie de la délibération du conseil d'administration a été transmise à Mme la Préfète de région Grand Est, M. le préfet des Ardennes, M. le président du Conseil départemental, M. le président d'Ardenne Métropole et M. le président de la Communauté de communes du Pays Rethélois de manière à les informer de l'engagement de la démarche d'élaboration de la CUS par HABITAT 08.

Cette information était rendue nécessaire par le fait que la CUS devait obligatoirement, pour être recevable, avoir été signée par l'Etat et le Conseil départemental, collectivité de rattachement de l'Office, et qu'elle pouvait l'être par Ardenne Métropole et la Communauté de communes du Pays Rethélois.

Pour l'écriture de sa convention d'utilité sociale 2021-2026, HABITAT 08 a décidé de se faire accompagner par le Cabinet Habitat & Territoires Conseil de manière à rythmer et franchir plus aisément les différentes étapes nécessaires à son élaboration. Ce sont toutefois l'ensemble des services et directions d'HABITAT 08 qui ont très régulièrement été sollicités afin de contribuer à sa rédaction.

Ensuite, ce sont les EPCI et communes sur le territoire desquels HABITAT 08 avait l'intention de procéder à des ventes de patrimoine qui ont été sollicités pour donner un avis.

La concertation des locataires qui est également une étape incontournable de l'élaboration de la CUS a été réalisée dans le cadre du Conseil de concertation locative le 24 mai 2022. Elle a porté sur l'analyse de l'occupation sociale du parc, l'état du service rendu et les engagements en matière de gestion sociale et a passé en revue aussi bien les engagements quantifiés d'attribution que les actions mises en œuvre sur le patrimoine, les actions

d'accompagnement menées en faveur des ménages prioritaires, les droits de réservation ou encore les conditions d'application du supplément de loyer de solidarité à HABITAT 08.

Le 23 juin 2022, le projet de CUS 2021-2026 a été présenté au conseil d'administration qui a donné acte du document qui lui avait été communiqué.

Après cette séance du conseil d'administration du 23 juin, il a pu être procédé à l'association des collectivités locales, laquelle s'est faite avec le Département des Ardennes, le 29 juin 2022, avec la Communauté de communes du Pays Rethélois, le 23 juin 2022, et avec Ardenne Métropole, le 30 juin 2022.

Ce temps d'association a porté sur trois volets principaux :

- une analyse de l'occupation sociale du parc, avec un zoom à l'échelle du territoire concerné,
- l'état du service rendu,
- l'ensemble des indicateurs sur lesquels s'engageait HABITAT 08.

Un dernier temps d'échanges a eu lieu le 20 juillet 2022 avec les services de l'Etat.

Au cours de ces différentes réunions, HABITAT 08 a présenté les éléments constitutifs de sa CUS et pu recueillir les avis et demandes de précisions ou compléments souhaités par ses différents interlocuteurs.

Et c'est cette nouvelle version du projet de convention, légèrement modifié, enrichi et complété de ses annexes, que le conseil d'administration a validé le 3 octobre 2022.

Les deux EPCI qui avaient été associés à l'élaboration de la convention ayant fait savoir qu'ils seraient signataires de la CUS de l'Office, c'est donc un document revêtu des signatures de M. le président du Conseil départemental, de M. le président d'Ardenne Métropole, de M. le président de la Communauté de communes du pays rethélois, de Madame la présidente du conseil d'administration et de M. le directeur général d'HABITAT 08 qui a été envoyé aux services de l'Etat le 15 décembre 2022 afin que la convention puisse être signée par Madame la préfète de région.

En parallèle, HABITAT 08 a participé aux travaux d'élaboration du cadre stratégique d'utilité sociale de la SAC Batigère, lequel définit, à l'échelle de l'ensemble des organismes qui constituent le groupe, des orientations générales et des objectifs chiffrés pour les engagements sur la qualité de service rendu aux locataires, la politique patrimoniale, la gestion sociale, la concertation locative avec les locataires et, le cas échéant, la politique en faveur de l'hébergement et la politique d'accession.

Le CSUS de la SAC Batigère a été présenté au conseil d'administration de l'Office du 16 décembre 2022, lequel en a donné acte.

## L'ouverture du Centre de Relation Locataires le 20 juin 2022

Dans le cadre du projet d'entreprise, il avait été décidé en octobre 2020 de créer un service de centralisation des sollicitations téléphoniques techniques des locataires appelé « Assistance technique ».

Fort du succès de cette première étape, qui restait cependant à professionnaliser, HABITAT 08 a décidé d'étendre le périmètre de prise en charge de ces appels avec la création d'un Centre de Relation Locataires (CRL), dispositif central et multicanal qui gère aussi bien l'accueil téléphonique qu'électronique (e-mails, extranet, etc.). Le projet, démarré mi-novembre 2021 pour un lancement effectif au 20 juin 2022, avait pour objectifs principaux :

- la prise en charge tous les appels des locataires (techniques, administratifs, financiers, etc.),
- l'amélioration de la qualité de service : 85% de taux de décroché avec 3 minutes d'attente,
- une réponse en « premier niveau » à hauteur de 70%, ce qui implique que le locataire obtienne une réponse claire sur l'avancée de sa demande dans 7 cas sur 10,
- le traitement de « l'accueil électronique / mail » en apportant une réponse de niveau 1 sous 4 heures ouvrées,
- l'enregistrement de l'ensemble des demandes des locataires et l'homogénéisation des réponses qui leur sont données,
- la simplification du parcours client.

Au 31 décembre 2022 après six mois d'existence, les chiffres relatifs à l'activité du CRL sont les suivants :

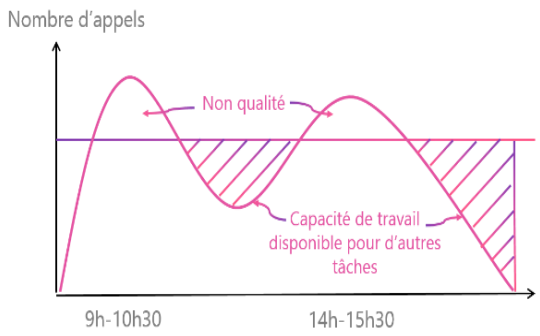
- **37 668 appels reçus** pour **33 852 traités** (soit un **taux de décroché de 90%,** supérieur à l'objectif initialement fixé),
- temps d'attente moyen avant les appels : **36 secondes** pour une durée de conversation de **3 minutes et 21 secondes** : les locataires sont rapidement écoutés et leurs demandes sont enregistrées/traitons rapidement également,
- **23 258 demandes de locataires** créées par le CRL
- Répartition des appels selon le type de demande : demandes techniques (65%), demandes administratives (17%), demandes financières (18%).
- En moyenne, **58 appels par jour et par conseiller** avec des pics répartis tout au long de la journée en fonction des événements qui peuvent se produire sur le patrimoine (chauffage, période régularisation, intempéries, etc.).
- **864 réponses** à l'enquête de satisfaction envoyée à tous les locataires qui contactent le CRL :
    - Satisfaction globale de l'échange téléphonique : **7,5 / 10**
    - Temps d'attente : **7,3 / 10**

    - Qualité d'accueil du conseiller : **7,9 / 10**
    - Qualité des informations fournies : **7,4 / 10**

- Quelques avis de locataires sur le CRL :
    - « *Personne polie, agréable et qui explique bien, rien à dire* »
    - « *La prise de contact est rapide, je regrette le trop grand laps de temps entre l'appel et votre venue* »
    - « *Rien à redire, tout était parfait, personne très à l'écoute* »

Comme le prévoyait le projet, lorsque le flux d'appels est moins important que le nombre moyen prévu par conseiller, les conseillers sont amenés à réaliser des tâches dites administratives. À ce titre, ce sont environ 7 heures de tâches administratives qui sont réparties quotidiennement entre les conseillers pour :

- soulager la mission de prise d'appels, difficile à tenir durant 7h30 en continu ;
- réaliser des tâches administratives en lien et au profit des locataires ;
- optimiser le travail des conseillers pour qu'il ne soit pas dépendant du nombre d'appels entrants.




**Liste des tâches administratives réalisées à ce jour**

- Saisie des attestations d'assurance habitation des locataires : saisie quotidienne des attestations qui était auparavant réalisée au fil de l'eau, en fonction de la disponibilité des collaborateurs auxquels cette tâche avait été confiée,
- Génération de documents et de courriers aux locataires : par exemple, un locataire demande une attestation, un duplicata, une quittance et n'a pas de mail ; il le reçoit dans sa boîte aux lettres quelques jours après en fonction des délais postaux ; c'est à la fois efficace et rapide,
- Centralisation des demandes des locataires reçues par mail et par courrier pour une centralisation de la donnée locataires,
- Réalisation de campagnes d'appels sortants : les conseillers vont appeler les locataires sur certains sujets (confirmation de rendez-vous, sensibilisation aux moyens de paiement, prévention en direction de publics fragiles) : renforcement de notre rôle social et démarche proactive,
- Envoi de communications SMS à un ensemble de locataires : rappel des rendez-vous d'état des lieux, informations relatives au patrimoine (travaux, coupure, panne, etc.) pour une communication renforcée et instantanée.

# LE PATRIMOINE

**L'évolution du patrimoine**

**Les actions réalisées sur le patrimoine ou à l'étude**

**Le classement énergétique du parc au 31 décembre 2022**

**Le nouveau programme de renouvellement urbain**

**L'entretien du patrimoine**

Réhabilitation thermique de 34 logements
36 à 40 rue Léon Dehuz – Charleville-Mézières

- **11 748 logements (hors foyers) répartis dans 80 communes du département**
- **14,9%** de logements individuels
- **42,8%** de logements situés en QPV

## L'évolution du patrimoine

Au 31 décembre 2022, le patrimoine de l'Office comprend 11 927 logements (dont 179 équivalents-logements en foyers) répartis dans 80 communes. **L'âge moyen** du patrimoine est de **45,5 ans**. L'Office compte **1 746** logements **individuels**, soit **14,9%** du parc hors foyers.

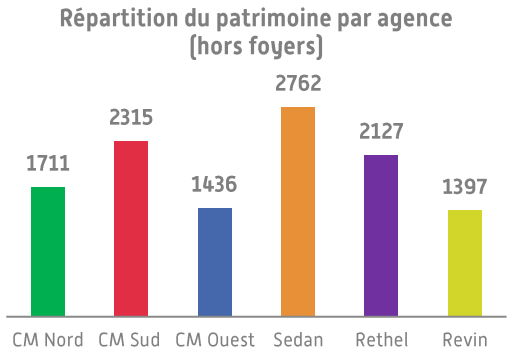
**42,8%** du parc hors foyers est situé en quartiers prioritaires de la ville (QPV) et **27,2%** en zones de revitalisation rurale (ZRR).

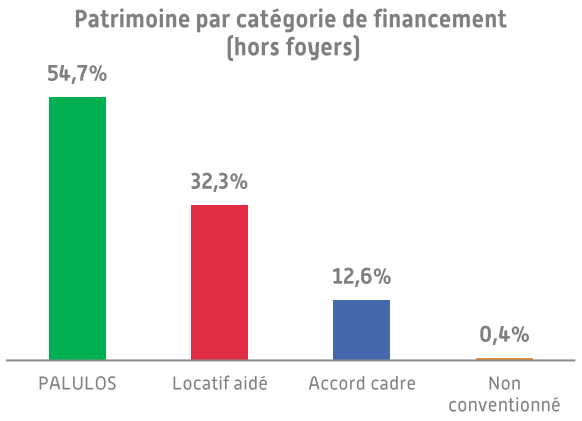
Le patrimoine a diminué de **24** logements entre 2021 et 2022. Cette diminution est la conséquence de la création 8 logements en remplacement d'une surface à usage tertiaire devenue vacante combinée à la vente de 9 logements et la démolition de 23 logements.

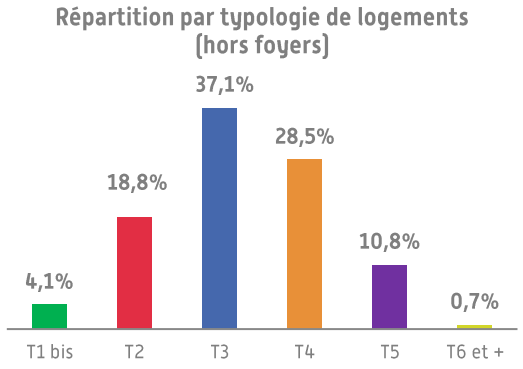
**11 927 logements dont :**

- **11 748** logements d'habitation
- **179** logements foyers
- **87** locaux commerciaux
- **3 483** garages

**Quelques graphiques...**




Taux de conventionnement : **99,6%**

Surface quittancée moyenne : **104 m²**

Surface habitable moyenne : **67 m²**

## Les actions réalisées sur le patrimoine ou à l'étude

- **16 logements réceptionnés en acquisition-amélioration**
  - Charleville-Mézières - 2, 2bis rue du Theux et 5 à 14 rue E. Beaucourt : 6 PLUS et 2 PLAI (LLS 2014)
  - Charleville-Mézières - 12 à 18 rue de la Porte de Bourgogne : 8 PLAI (LLS 2019)

- **23 logements démolis réceptionnés**
  - Belleville-sur-Bar - Route de la Forêt (LLS 2020)
  - Grandpré - 31 rue de Montflix (LLS 2020)

- **38 logements à démolir** (en travaux)
  - Monthermé - 1 à 15 rue Jean Moulin (LLS 2020)

- **70 logements à démolir** (en étude)
  - Bogny-sur-Meuse - Rue Tisserand (LLS 2021)

- **128 logements en étude (acquisition-amélioration ou neuf)**
  - Sedan - Rue Gaston Sauvage : 7 PLUS (LLS 2019 en neuf)
  - Vireux-Wallerand - Rue Mardouilleau : 1 PLUS et 2 PLAI (LLS 2019 en neuf)
  - Lumes - 2 rue du Maroc : 1 PLAI (LLS 2020 en acquisition-amélioration)
  - Rethel - Avenue de Gaulle : 30 PLUS et 46 PLAI (NPNRU en neuf)
  - Dom-le-Mesnil - Lieu-dit "La Feuse" : 20 PLUS et 9 PLAI (LLS 2021 en neuf)
  - Charleville-Mézières - Ex-Manureva : 3 PLAI et 1 PLAI adapté (LLS 2022 en acquisition-amélioration) / agrément accordé en 2022
  - Charleville-Mézières - Ex-Manureva : 8 PLUS (LLS 2022 en neuf) / agrément accordé en 2022

Coût prévisionnel moyen (neuf et A/A) : 2 312 € TTC (TVA 10%) / m² SH
Coût prévisionnel en acquisition-amélioration : 1 941 € TTC (TVA 10%) / m² SH
Coût prévisionnel en neuf : 2 461 € TTC (TVA 10%) / m² SH

**Les autres agréments accordés en 2022**

- Coucy - Lieu-dit "Coucy 2ème Section" (neuf) : 8 PLUS et 4 PLAI
- Revin - 12-14 avenue Jean-Baptiste Clément (acquisition-amélioration) : 1 PLUS et 3 PLAI
- Sedan - Résidence Ardenne, tours Les Merisiers et Les Sorbiers (démolition de 100 logements)

**Les réhabilitations thermiques et diverses 2022**

- **55 logements réceptionnés**
  - Monthermé - 1A, B et C rue Quinet : 35 logements
  - Rethel - 4 à 8 boulevard Saint Nicolas : 18 logements
  - Nouvion-sur-Meuse - 11bis rue du Triage : un logement
  - Attigny - Zone d'activité : un logement

- **358 logements en travaux**
  - Carignan - 5 à 29 rue de la Jonclière, 1 à 19 rue du Mont Tilleul, 1 à 7 rue du Champ aux Moutons : 31 logements
  - Vouziers - 11, 13, 15, 17 allée des Hameaux du Blanc Mont et 5 à 19 rue Jean Jaurès : 20 logements
  - Rethel - 1, 2 rue Mozart : 28 logements (NPNRU)
  - Givet - 7 rue Berthelot : 27 logements
  - Charleville-Mézières - 45 à 51 rue Robert Bruxelle : 24 logements
  - Charleville-Mézières - 24 rue de l'Europe : un logement
  - Buzancy - Rue de Arbrisseaux : 8 logements
  - Poix-Terron - Allée du Petit Train : 6 logements
  - Charleville-Mézières - 26, 54 rue de l'Europe, 35 rue de Reims, 5 rue Jean de la Fontaine : 4 logements
  - Charleville-Mézières - Tour Mermoz : 41 logements
  - Charleville-Mézières - 7, 9, 11 rue des Haybions : 20 logements
  - Chaumont-Porcien - 21 rue de Grain : 12 logements
  - Liart - Rue des Lilas : 13 logements
  - Charleville-Mézières - 27bis rue Meillier Fontaine : un logement
  - Charleville-Mézières - 5, 9, 13, 17, 33, rue de la Ronde Couture : 5 logements
  - Rethel - 8 rue de la Libération, 13 rue Linard : 2 logements
  - Charleville-Mézières - 10 à 30 rue Ferroul : 110 logements
  - Sedan - 6 rue des Fausses Braies : 3 logements
  - Charleville-Mézières - 87 rue Victor Hugo : 2 logements

Coût moyen au logement : 52 208 € TTC (TVA 5,5% et 10%)
Coût moyen pour un logement individuel : 63 880 € TTC (TVA 5,5% et 10%)
Coût moyen pour un logement collectif : 39 475 € TTC (TVA 5,5% et 10%)

- **464 logements en étude**
  - Charleville-Mézières - 12 à 18 rue de la Porte de Bourgogne : 36 logements
  - Sedan - Tour la Sorille : 44 logements

- Givonne - 10 et 15 rue des Dames et 6 rue du Rossignol : 21 logements
- Charleville-Mézières - 24 à 28 rue Robert Bruxelle : 24 logements
- Rethel - 30 promenade des Isles, 4 rue Michelet, 32 quai Landragin Taine, 1 rue Paul Doumer : 4 logements
- Belleville et Châtillon-sur-Bar - rue de la Forêt : 10 logements
- Charleville-Mézières - 3 et 10 rue de Belgique, 3 rue de Pierre de Coubertin, 24 route de Saint-Laurent, 6, 29 et 87 rue Roland Lambert, 9 rue des Sources, 6 rue Léon Blum, 5 boulevard de Béthune, 51 rue Louis Blanc, 24 rue Camille Pelletan, 32 et 161 rue d'Etion : 14 logements
- Floing - 28 avenue des Martyrs de la Résistance : un logement
- Villers-Semeuse - 81 rue Jean-Baptiste Clément : un logement
- Charleville-Mézières - 18 rue Taine : 8 logements
- Charleville-Mézières - 60 rue de Monthermé, 21 et 23 rue du 4 Septembre : 2 logements
- Lumes - 11 rue du Maroc : un logement
- Rethel - Rue Nobel - 153 logements (4 tranches)
- Bogny-sur-Meuse - 2 à 10 rue Roger Salengro et 2 à 6 place Danton 80 logements
- Vireux-Molhain - 1 à 33 et 2 à 40 place du Général de Gaulle - 33 logements
- Monthermé - 2 à 64 rue Jean Moulin - 32 logements

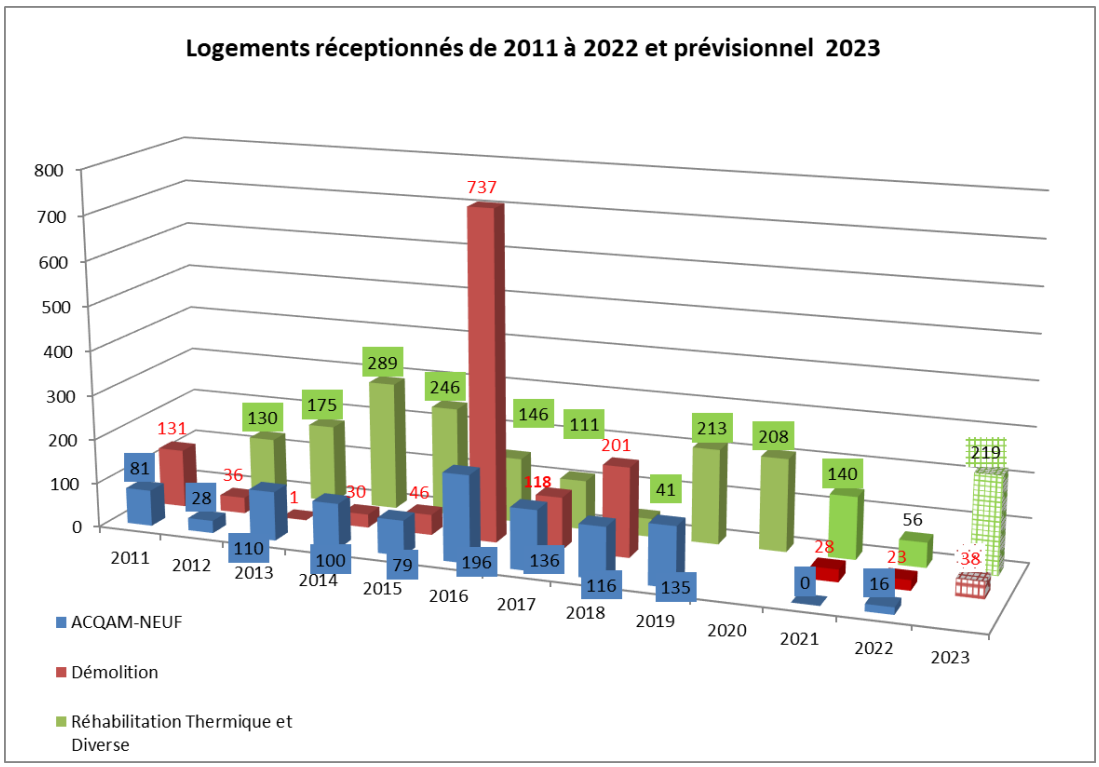
**Les ventes HLM réalisées en 2022**

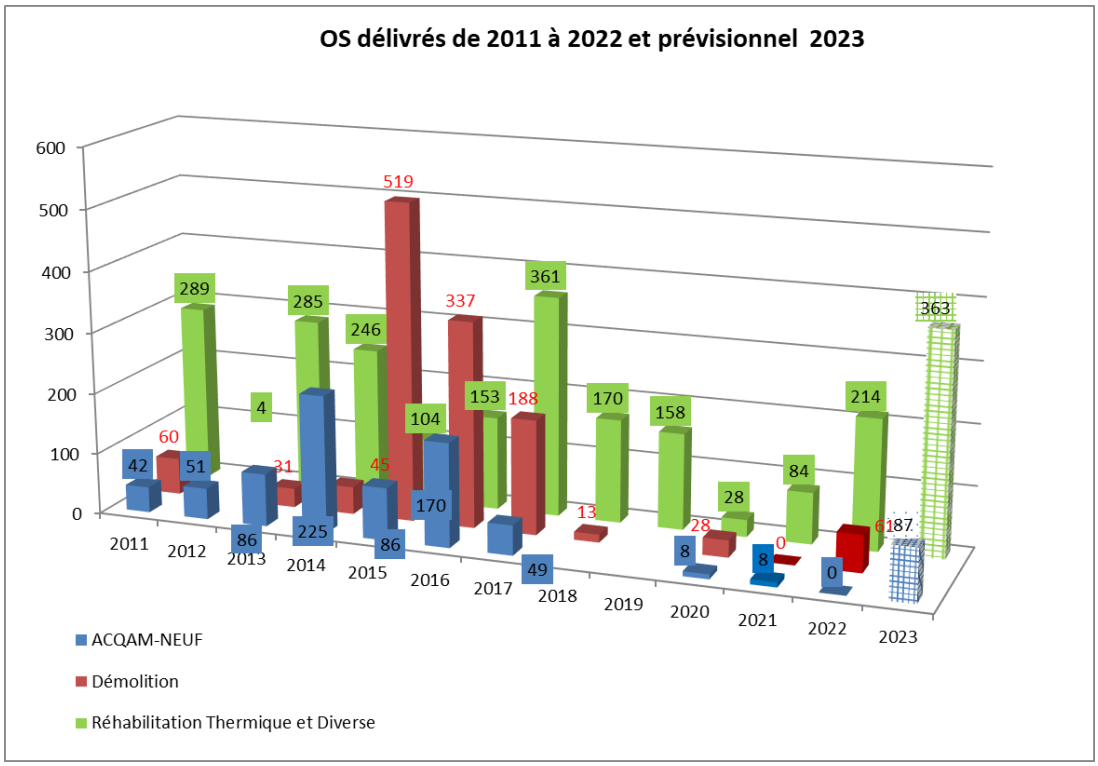
Neuf logements ont été vendus dans ce cadre (dont un collectif à Sedan), avec un prix de vente moyen de 80 167 euros pour une surface habitable moyenne de 91 mètres carrés :

- Revin : 493 rue Waldeck Rousseau
- Saint-Germainmont : 5 place Sutaine et 35 rue du Maréchal Leclerc
- Charleville-Mézières : 11 rue Pierre de Coubertin, 2 rue Alexandre Ribot, 43 boulevard Bronnert et 12 avenue du 91ème RI
- Nouzonville : 3 rue des Genêts
- Sedan : 2 rue de Mulhouse - Appartement 13

## Le classement énergétique du parc au 31 décembre 2022

| | | |
|---|---|---|
| A | 44 | 0,37% |
| B | 846 | 7,20% |
| C | 4 437 | 37,77% |
| D | 4 188 | 35,65% |
| E | 1 701 | 14,48% |
| F | 434 | 3,69% |
| G | 98 | 0,83% |
| | **11 748** | **100 %** |




## Le nouveau programme de renouvellement urbain

La convention NPNRU de Rethel, quartier “Cœur de Vie”, a été signée en avril 2019.

Elle prévoit la démolition de 80 logements collectifs, la reconstitution de 76 logements et la réhabilitation de 28 logements.

Le coût total à financer s'élève à 11,9 M€. Le montant prévisionnel des subventions attendues de l'ANRU est de 2,3 M€ et le montant prévisionnel des prêts bonifiés d'Action Logement de 1,01 M€.

Le 15 juin 2022, le comité d'engagement de l'ANRU a acté le financement de la réhabilitation des immeubles Juin B et Leclerc (81 logements) en BBC ; cette opération s'inscrit en complément du programme initial.

Le calendrier prévisionnel du programme initial est le suivant :

- réception des 76 logements avenue de Gaulle : 1er semestre 2025
- démolition des 80 logements rue du Maréchal Juin et rue du Général Giraud : 2027

## L'entretien du patrimoine

L'entretien du patrimoine comprend les interventions de maintenance, de petit entretien et de gros entretien. En 2022, **les dépenses d'entretien à la charge d'HABITAT 08** se sont élevées à **10 537 K€** contre 9 247 K€ en 2021, soit **une augmentation de 13,95%**. Les **charges d'entretien récupérables auprès des locataires** se sont élevées à **1 094 K€** (-2,14% par rapport à 2021).

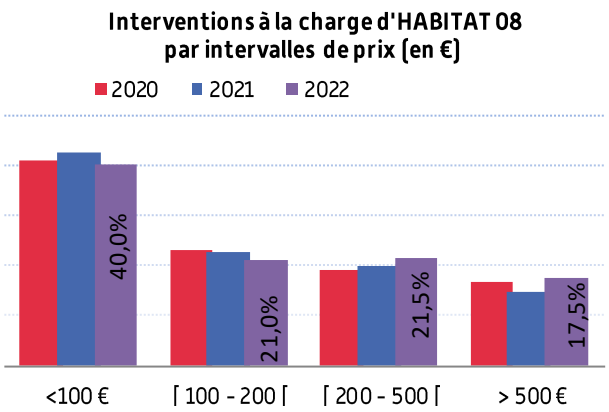
61% des interventions facturées en 2022 étaient inférieures à 200 €, ne représentant que 15% du total en valeur.

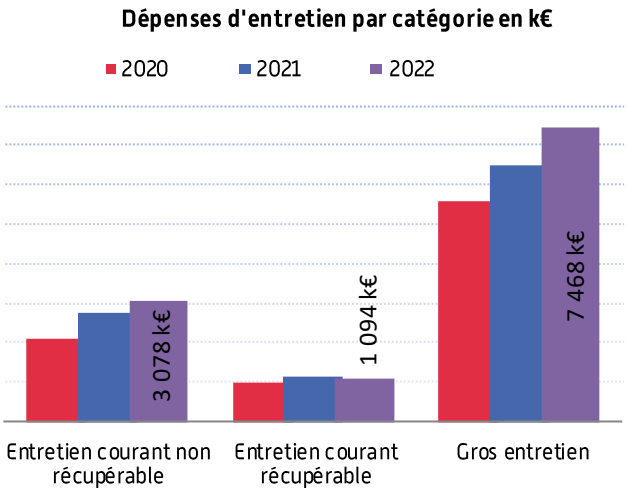
81% des interventions concernaient des travaux réalisés dans les logements (état des lieux et locataires en place) et 2 % d'entre elles concernaient des travaux suite à vandalisme. Ces derniers se sont élevés au total à 155 K€, pour un coût moyen par intervention de 300 €.

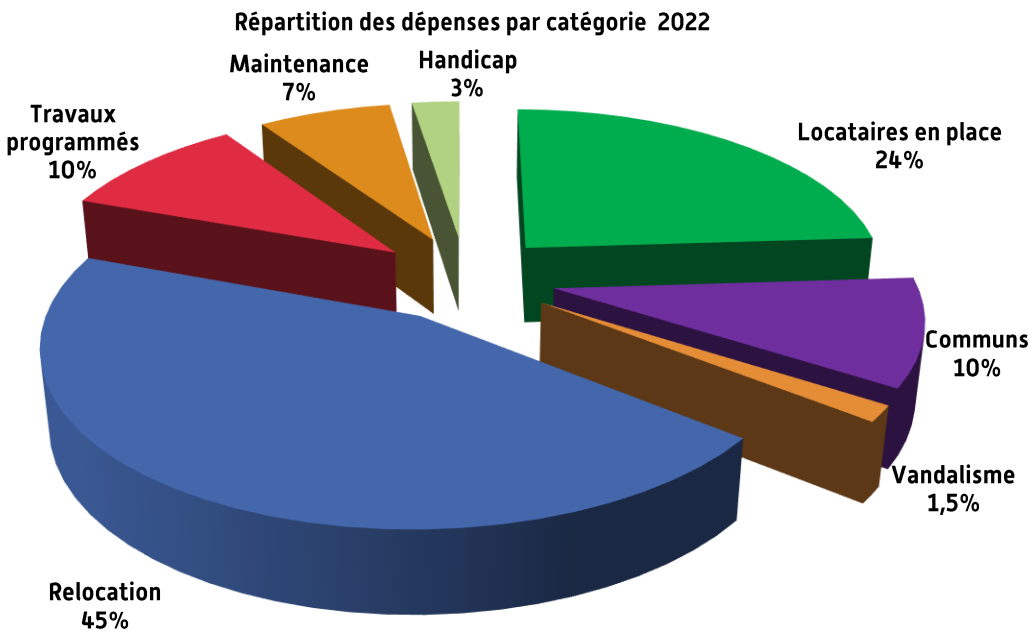
**22 235 interventions facturées :**

- **2%** suite à vandalisme
- **5,5%** récupérables

**Coût moyen : 897 € par logement**




Répartition des dépenses par catégorie 2022
Maintenance 7%
Handicap 3%
Travaux programmés 10%
Locataires en place 24%
Communs 10%
Vandalisme 1,5%
Relocation 45%

# L'OCCUPATION SOCIALE

- **Les loyers et les charges**
- **Les populations logées**
- **Les bénéficiaires de l'APL**
- **Les demandeurs de logements**
- **Les entrants**

Réhabilitation thermique de 24 logements
45 à 51 rue Robert Bruxelle – Charleville-Mézières

- **20 280** locataires logés
- **10 442** logements occupés
- **6 194** bénéficiaires de l'APL
- **2 317** demandes de logements
- **1 409** locataires entrants

# Les loyers et les charges

**Lors de sa séance du 29 octobre 2021, le conseil d'administration**, après avoir examiné les évolutions budgétaires pour 2022, tant en recettes qu'en dépenses, a décidé, par 22 voix favorables et 1 abstention **de geler exceptionnellement les loyers pour 2022** compte tenu des effets encore prégnants de la crise sanitaire liée au Covid_19 et de ses conséquences sur le pouvoir d'achat des ménages.

**Le quittancement moyen mensuel** (loyer + charges) s'élève à **401,07 €** contre 403,74 € en 2021.

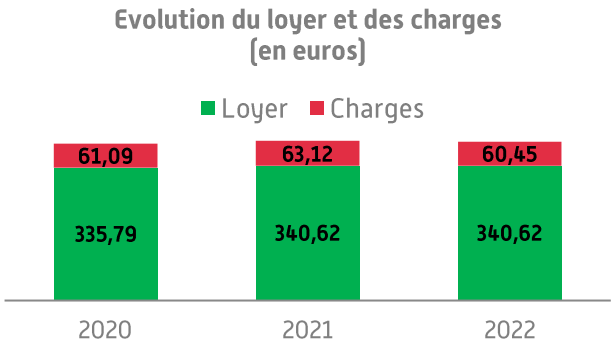
En **QPV**, le quittancement s'établit à **383,89 €**, dont **18,3%** concernent les **charges**, alors que les charges moyennes sur l'ensemble du parc en représentent **15,1%**. Cette situation s'explique par la présence d'un ensemble de charges réglées par le locataire directement à HABITAT 08 (chauffage collectif, eau, taxe d'ordures ménagères, personnel de gardiennage et d'entretien, ascenseurs, etc.)

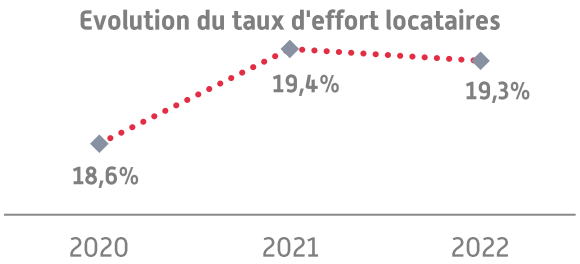
La **réduction de loyer de solidarité** (RLS) représente un déficit de quittancement de **3 377 K€** pour l'Office en 2022 contre 3 231 K€ en 2021 et 3 161 K€ en 2020. Au 31 décembre 2022, **5 171** ménages avaient bénéficié de la RLS, pour un montant moyen de **54,43 €.**

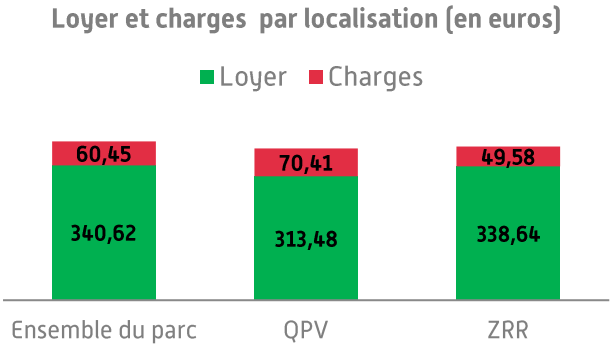
En 2022, le **supplément de loyer de solidarité** (SLS) représente une recette de **54 738 €** et concerne **97** personnes assujetties au 31 décembre. Il est en baisse d'environ 10 000 € par rapport à 2021.

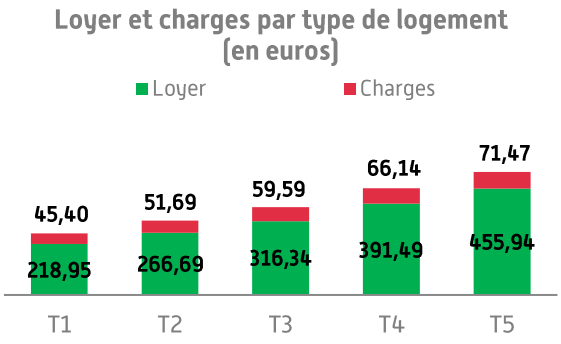
- **340,62 €** de loyer moyen
- **60,45 €** de charges moyennes
- **Aucune évolution des loyers**
- **19,3%** taux d'effort des locataires

**En quelques graphiques…**



# Les populations logées

Au 31 décembre 2022, HABITAT 08 loge **20 280 locataires** pour **10 442 logements occupés**, soit une moyenne de **deux personnes par foyer**.

**La part des locataires de moins de 40 ans** connaît une **légère hausse**, qui passant de 27,4% en 2021 à **27,6% en 2022**. La part des personnes de **50 ans et plus** augmente aussi légèrement de 55,8% à **56,1% en 2022.**

La proportion de **personnes seules** continue d'augmenter évoluant de 51,5% en 2021 à **52,4% en 2022**, ce qui reste très élevé par rapport au niveau **national**. Celle des **familles monoparentales** reste stable **à plus de 20%**. La proportion des couples avec et sans enfant continue de diminuer passant de 27,5% en 2021 à **26,7% en 2022.**

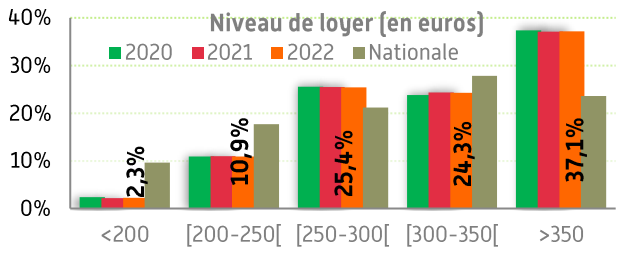
La part des locataires ayant une activité professionnelle est en hausse (**31,2%** en 2022 contre 30,5% en 2021). Parmi les locataires ayant une **activité professionnelle,** la proportion de ceux dont **l'activité est précaire** diminue à **27,6%** en 2022 (contre 30,5% en 2021). A l'inverse, l'emploi stable augmente puisqu'il bénéficie à **72,4%** des actifs en 2022 contre 69,6% en 2021.

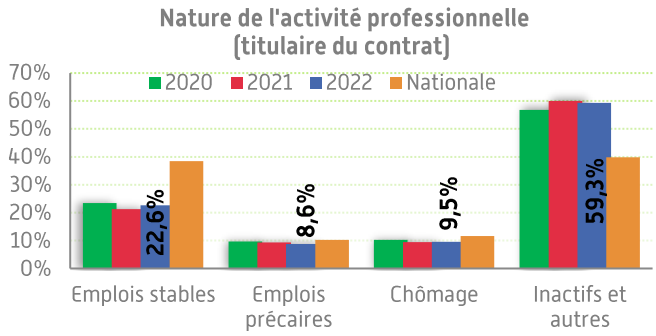
**56%** des **locataires** sont **inactifs** (contre 51% en 2021). La part des retraités incluse dans les locataires inactifs diminue légèrement passant de 26,9% en 2021 à **25,9%**. C'est la proportion des sans profession, incluse dans les locataires inactifs, qui a le plus augmenté évoluant de 23,6% en 2021 à **29,8%** en 2022. Il est à noter que l'enquête biennale de l'occupation sociale réalisée en 2022 a permis d'identifier ces ménages dont la catégorie socio-professionnelle n'était pas renseignée.

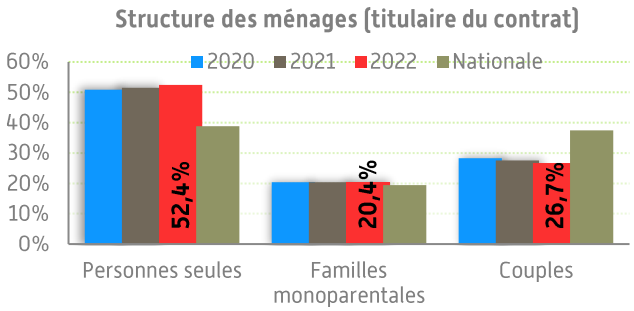
Les locataires sans profession percevant **les minima sociaux** (AAH et RSA) diminuent, passant de 28,1% en 2021 à 26,2% en 2022.

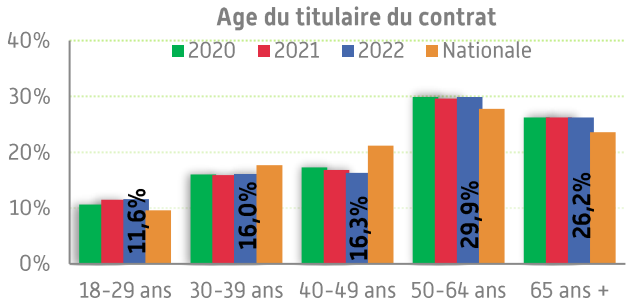
La part de foyers dont **le loyer est supérieur à 250 €** s'établit à **86,8%** en 2022.

**En quelques graphiques…**



# Les bénéficiaires de l'APL

Au 31 décembre 2022, le nombre de locataires **bénéficiaires** de l'aide personnalisée au logement (APL) **s'élève à 6 194**, soit **59,3%** des logements occupés contre 60% en 2021. Cette baisse est principalement liée à la réforme de l'APL entrée en vigueur le 1er janvier 2021 qui en a changé les modalités de calcul en prenant en compte les ressources perçues sur les douze derniers mois, au lieu de celles perçues au cours de l'année N-2. Ce calcul trimestriel « en temps réel » touche principalement les ménages exerçant une activité précaire, dont les revenus sont par conséquent variables.

La part des **moins de 40 ans** augmente légèrement passant de **31,6% en 2021 à 31,8%en 2022.** Celle des **bénéficiaires âgés de 50 ans et plus** augmente également de 49,1% en 2021 à **49,4%** en 2022. La part des 40-49 ans diminue passant de 19,4% en 2021 à 18,9% en 2022.

La part des **familles monoparentales** (**26%**) reste stable. Celle des **couples** diminue encore pour s'établir à **21,8%** contre 22,6% en 2021. Celle des **personnes seules (51,8%)** continue à progresser par rapport aux années précédentes (50,7% en 2021 et 50% en 2020).

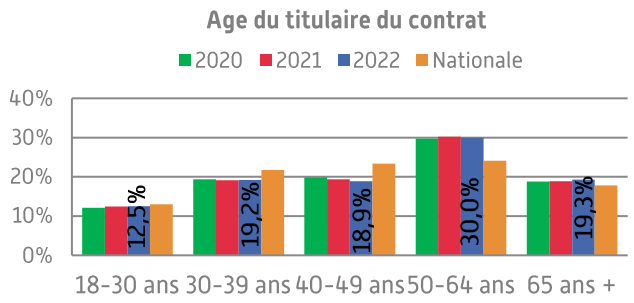
**62,9%** des locataires bénéficiaires de l'APL sont **inactifs** (retraités, sans profession, étudiants). C'est la proportion des sans profession qui a le plus augmenté passant de 35,1% en 2021 à **44% en 2022**. La part des locataires ayant une activité professionnelle augmente légèrement, passant de 21,5% en 2021 à **21,6% en 2021**. La proportion des locataires ayant une activité stable diminue de 13,4% en 2021 à **12,2%** en 2022 et celle de ceux qui ont un emploi précaire passe de 9,2% en 2021 à **9,4% en 2022**. Le pourcentage des bénéficiaires de l'APL ayant un **loyer supérieur à 250 €** reste stable à **85,2% en 2022.**

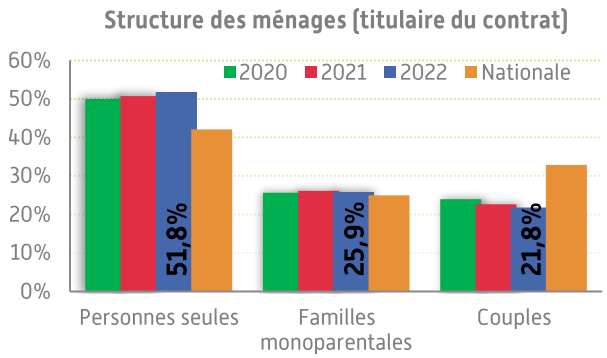
**39,9%** de bénéficiaires des minima sociaux (dont 28,2% bénéficiaires RSA)

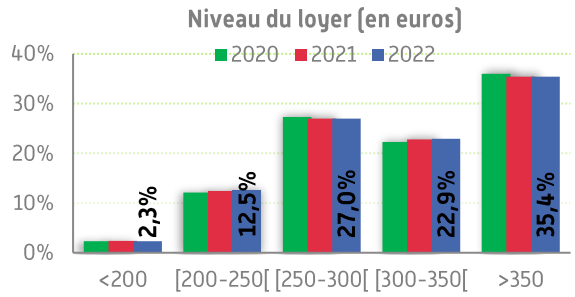
**62,9%** de locataires inactifs

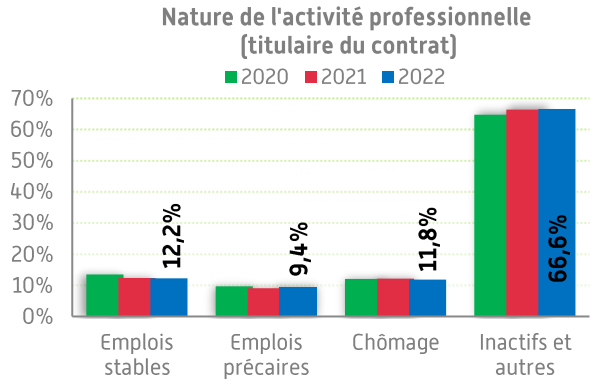
**12,2%** de locataires avec un emploi stable

**En quelques graphiques…**



# Les demandeurs de logements

Au 31 décembre 2022, HABITAT 08 dénombre **2 317 demandes de logements** contre 2 569 en 2021.

Le nombre de **nouvelles demandes** (hors demandes de mutation) s'établit à **1 707**, soit près de **74%** des demandes totales.

La part des **demandeurs de plus de 50 ans** représente **34,5%** des nouvelles demandes et celle des demandeurs plus jeunes, notamment **les moins de trente ans**, s'élève à **26%.**

La proportion de **personnes seules** continue de diminuer et représente **47,2%** des nouveaux demandeurs (48,1% en 2021) et le **pourcentage des personnes isolées avec enfant(s)** augmente, passant de 22,8% en 2021 **à 23,9% en 2022.** La part des couples diminue passant de 27,5% en 2021 à **27,2% en 2022**.

La part des **demandeurs inactifs** augmente, représentant **46,2 %** des nouvelles demandes en **2022** contre 44% en 2021. Le pourcentage des personnes au chômage diminue passant de 11,3% des nouvelles demandes en 2021 **à 10,4 % en 2022.** La part des demandeurs exerçant **une activité professionnelle** diminue de 36,6% en 2021 à **34,9%** en 2022.

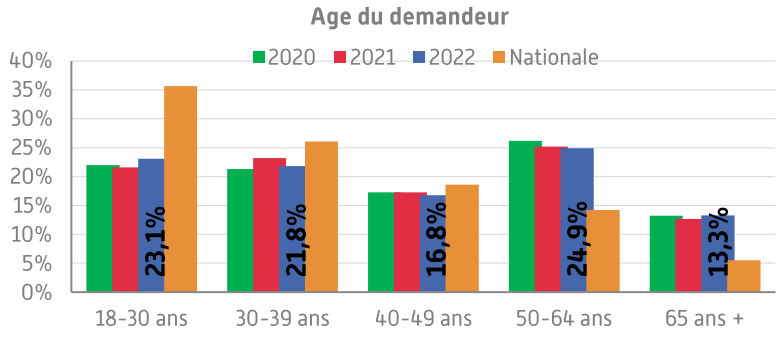
**En quelques graphiques…**

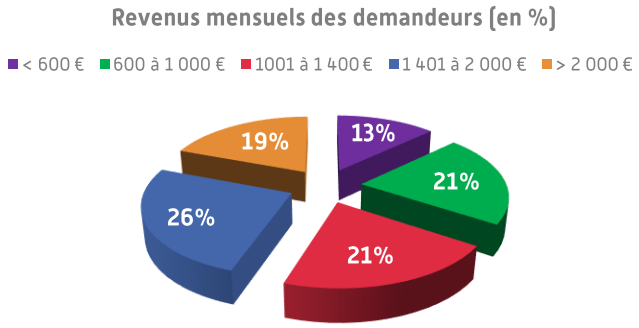
**2 317** demandes de logement,
dont **73,7%** de nouvelles demandes

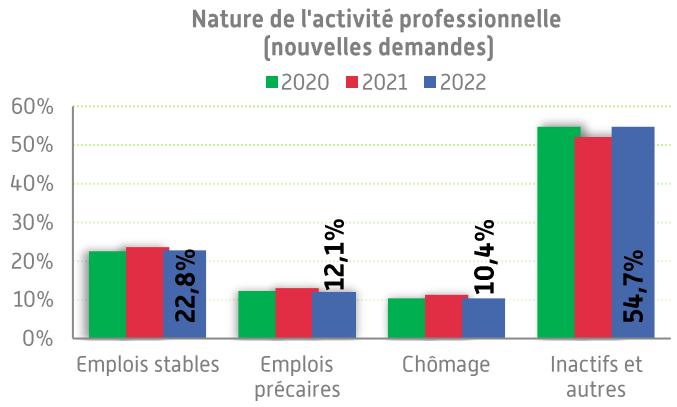
**35,6%** de bénéficiaires des minima sociaux

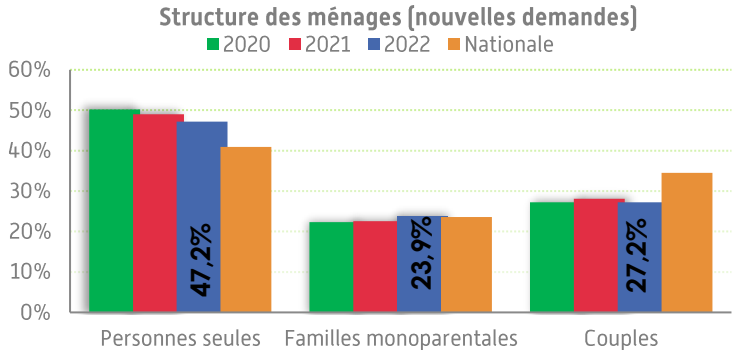
**49,2%** de demandeurs inactifs

**21,5%** de demandeurs avec un emploi stable



## Les entrants

En 2022, ce sont **1 409 locataires (personnes physiques) qui sont entrés dans le parc de l'Office**, contre 1 525 en 2021.

La part des entrants de moins de 40 ans est en diminution puisqu'ils représentent 59,4% du total des entrants en 2022 contre **60,9% en 2021.** La proportion des plus de 50 ans augmente passant **à 24,9% en 2022** contre 22,8 % en 2021.

La proportion des **personnes seules** est en augmentation par rapport à 2021, passant de 48,1% à **48,7%** en 2022. **Les familles monoparentales** sont en augmentation également puisqu'elles représentent **28,9%** des entrants en 2022 contre 26,6% en 2021. La part **des couples** est quant à elle en diminution puisqu'elle représente **21,6%,** contre 24,3% en 2021.

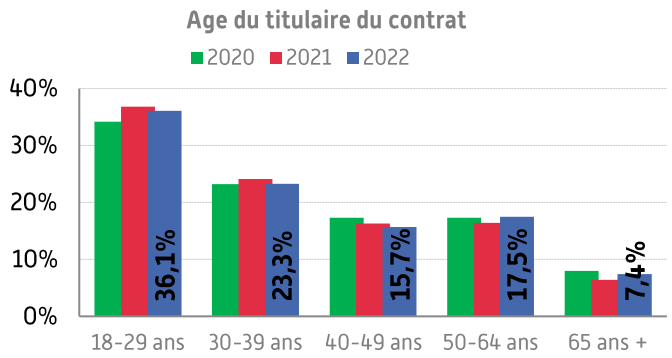
La part des entrants exerçant **une activité professionnelle** est en augmentation, passant de 35,3% en 2021 à **36,8%** en 2022. La part des entrants au **chômage** diminue passant de 12,2% en 2021 à **11,4%** en 2022. Celle des **entrants inactifs** diminue passant de 47,6% en 2021 à **46,3%** en 2022, dont 8,2% sont retraités contre 8,4% en 2021. Le pourcentage des entrants ayant un **loyer supérieur à 250 €** s'établit à **76,9%**, contre 78,9% en 2021.

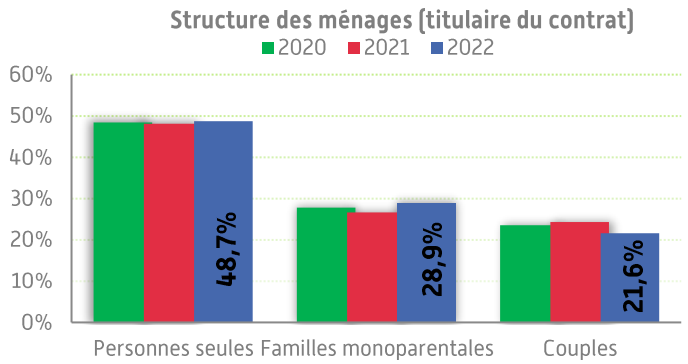
**35,3%** de bénéficiaires des minima sociaux (dont 27,7% bénéficiaires RSA)

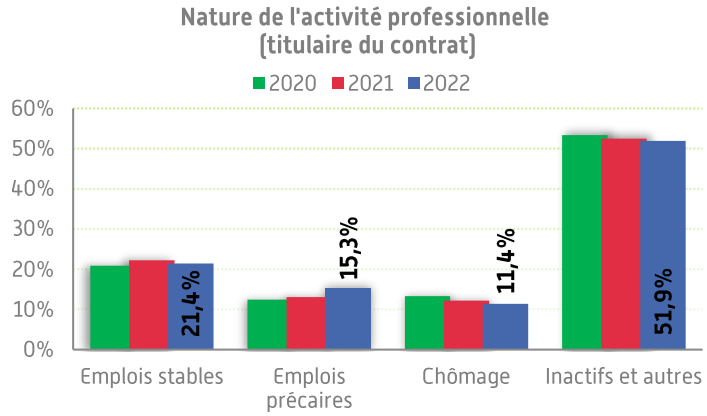
**46,3%** de locataires entrants inactifs

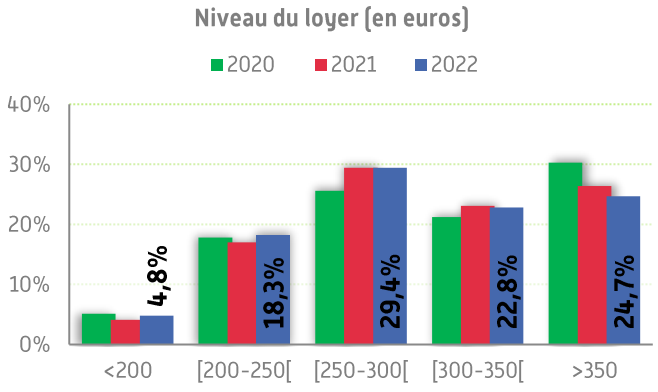
**21,4%** de locataires avec un emploi stable

### En quelques graphiques...



# LA GESTION LOCATIVE

## Les indicateurs de gestion locative

## Le conseil de concertation locative

Réunion de présentation des travaux de réhabilitation thermique – Juin 2022
Tour Mermoz – Charleville-Mézières

# Les indicateurs de gestion locative

## La vacance de logements

Au 31 décembre 2022, le nombre de **logements vacants** s'établit à **986**, soit un taux de vacance générale de **8,4%**, contre 9,2% en 2021, 10,7% en 2020 et 11,4% en 2019. En **QPV**, la vacance s'établit à **537 logements**, soit **10,7%** du patrimoine situé dans ces quartiers.

La **vacance générale** connaît une baisse de **91** logements entre 2021 et 2022, à laquelle il convient de soustraire les trente-deux logements sortis du parc du fait de leur vente ou de leur démolition et d'ajouter huit logements mis en service en 2022, soit une diminution effective de **67 logements**.

Le nombre de logements **vacants** de **plus de 3 mois** s'établit à **752**, ce qui représente **76,3%** de la vacance générale. Au 31 décembre 2022, **22,7%** des logements vacants sont fléchés à la **démolition,** en cours de **déconstruction** ou en **vente**, conformément aux orientations du plan stratégique patrimonial 2021-2030 adopté par le conseil d'administration le 16 décembre 2021, reprises pour partie dans la convention d'utilité sociale 2021-2026 validée par le conseil d'administration du 3 octobre 2022.

La **vacance commercialisable et la vacance pour travaux** ont **diminué** de **170 logements** au cours de l'année 2022 ; elles représentent **57%** de la vacance générale (contre 68% en 2021, 77% en 2020 et 2019 et 80% en 2018).

Les logements vacants sont situés dans les grands ensembles, essentiellement dans les QPV de Charleville-Mézières et Sedan, qui ne trouvent plus preneur malgré des baisses de loyers. Quant aux logements vacants situés en centre bourg, on les trouve surtout dans la vallée de la Meuse et le Vouzinois, secteurs où le marché est particulièrement détendu.

Afin de favoriser la promotion des logements vacants qui ont souvent fait l'objet de travaux à la relocation et d'embellissements, des annonces de location sont disponibles sur le portail Internet habitat08.fr et publiées simultanément sur Leboncoin, ParuVendu, Seloger ou encore Bienvéo.

Par ailleurs, les services instructeurs de l'Office réalisent un travail de prospection des demandes sur le serveur national départemental afin de cibler des candidats qui ont formulé une demande de logement social.

Il est à noter que les immeubles qui, à compter de 2011, ont bénéficié d'une réhabilitation thermique, soit un peu plus de **1 750 logements,** voient la relocation favorisée du fait de l'amélioration de l'esthétique du bâtiment, du confort de vie, et de la maîtrise de la facture énergétique.

## Les départs de locataires

Au 31 décembre 2022, le nombre de **départs de locataires** s'établit à **1 413**, soit un taux de **rotation de 12,1%** proche de celui de 2021, contre 11,4% en 2020.

L'analyse des départs montre que **68,9%** des **ménages** qui ont quitté le parc d'HABITAT 08 sont **restés dans le département**, et que **17,7%** ont été **mutés** au sein du patrimoine de l'Office contre 15,6% en 2021.

## Les impayés

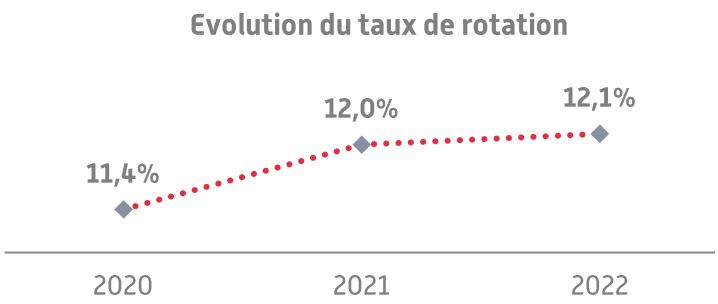
En 2022, l'**impayé global** s'élève à **5 826 K€** (contre 5 456 K€ en 2021 et 5 831 K€ en 2020), soit **9,8%** du quittancement hors RLS contre 9,6% en 2021 et 10,3% en 2020. **62%** de l'impayé provient de **locataires sortis** contre 64% en 2021 et 69% en 2020, ce qui engendre toujours une réelle difficulté à recouvrir la dette.

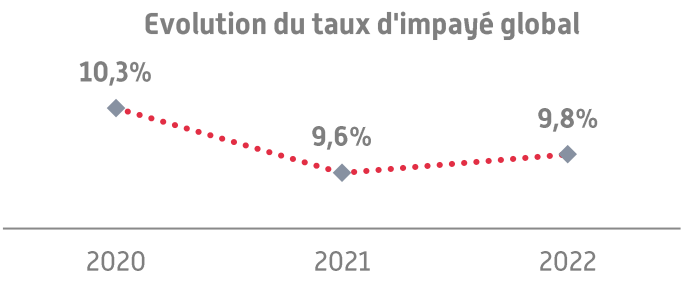
De manière à prendre en compte la **hausse des prix de l'énergie**, les provisions de charges de chauffage ont été augmentées en août 2022 en se référant à l'estimation de la régularisation 2021-2022. Compte tenu de cette **régularisation de chauffage** exceptionnellement élevée de **1,2 M€**, quittancée en novembre 2022, l'analyse a été réalisée sur la **moyenne de l'impayé présent** comprenant les régularisations sur l'année entière.

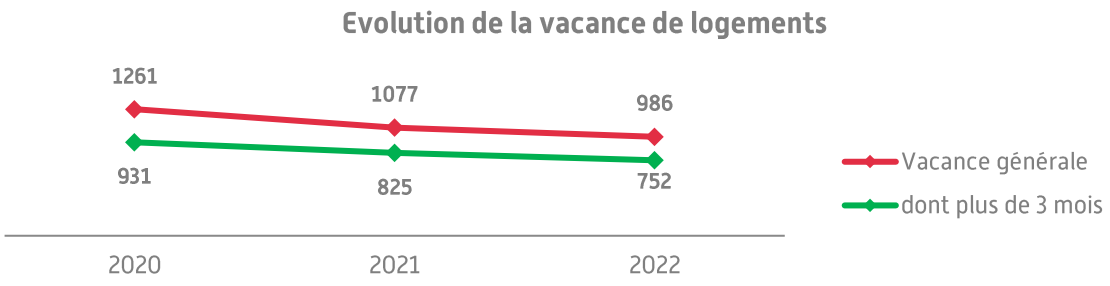
**Les admissions en non-valeur ainsi que les jugements de procédures de rétablissement personnel** représentent **1,5%** du quittancement, contre 1,8% en 2021 et 1,6% en 2020. L'impayé global représente **1,2 mois de quittancement**. **23%** des **locataires présents** sont **en dette** comme en 2021 (20,4% en 2020 et 20,2% en 2019), soit moins d'**un locataire sur quatre.**

**8,4%** de vacance générale
**12,1%** de rotation
**9,8%** d'impayé global

## En quelques graphiques...



## Le conseil de concertation locative

Un premier **plan de concertation locative** avait été **signé le 21 février 2002** entre HABITAT 08, les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine de l'Office affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation (CNL, CLCV, AFOC), les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10% des suffrages exprimés lors des dernières élections de locataires (AFL) et les administrateurs élus représentant les locataires.

Plusieurs dispositions des lois Egalité et citoyenneté (2017) et ELAN (2018) ont modifié les modalités d'élaboration des conventions d'utilité sociale en matière de concertation avec les locataires. C'est ainsi qu'un projet de plan de concertation locative a été élaboré et adopté par les membres du conseil de concertation locative (CCL) réuni le 18 juin 2019 afin de prendre en compte, entre autres, les dispositions réglementaires relatives aux CUS et les modifications induites par les élections de locataires de la fin d'année 2018. Ce nouveau plan de concertation locative a été adopté par le conseil d'administration lors de sa séance du 4 octobre 2019. Compte tenu des **élections des représentants de locataires qui se sont déroulées le 8 décembre 2022**, il conviendra de réviser l'actuel PCL en 2023.

La concertation locative s'oriente autour des thèmes suivants :

- **convention d'utilité sociale** (l'état du service rendu aux locataires et les engagements pris en matière de gestion sociale),
- **gestion du cadre de vie** (la sécurité des accès et des espaces résidentiels au sein des immeubles collectifs, le bien vivre ensemble),
- **gestion locative** (la qualité de service client, le niveau de service et les réflexions sur les moyens de faire baisser les charges locatives, les grilles de vétusté),
- **politique technique** (la maintenance du patrimoine, les programmes de gros travaux, les projets d'amélioration ou de construction-démolition, les travaux d'économies d'énergie),
- **communication et relation avec les locataires**.

Conformément au plan de concertation locative, les associations présentent à chaque séance du CCL les actions qu'elles ont menées, ce qui permet de réaliser un point sur la consommation et l'utilisation du budget associatif qui leur est alloué, soit 23 545 € au titre de l'année 2022.

En 2022, le conseil de concertation locative s'est réuni trois fois, conformément au plan de concertation locative.

La réunion du 20 avril a traité les points suivants :

- une information sur l'élaboration de la convention d'utilité sociale d'HABITAT 08 pour la période 2021-2026 et les modalités de concertation avec les associations de locataires,
- une information sur la mise en place de gardiens QPV au sein du patrimoine d'HABITAT 08,

- la présentation du Centre de Relation Locataires,
- la présentation des actions réalisées par les associations de locataires,
- la présentation des opérations de réhabilitation thermique mises en service, engagées ou à l'étude en 2022,
- la mise en place de systèmes de ventilation motorisés dans certains immeubles.

La réunion du 24 mai a examiné les sujets ci-dessous :

- la concertation relative à la convention d'utilité sociale d'HABITAT 08 pour la période 2021-2026 sur l'état du service rendu et les engagements pris par l'Office en matière de gestion sociale,
- une information sur la mise en œuvre de l'aide en faveur de l'habitat collectif résidentiel face à l'augmentation du prix du gaz naturel,
- la présentation des actions réalisées par les associations de locataires.

La réunion du 13 décembre avait à son ordre du jour :

- la synthèse des actions réalisées en 2022 par les associations de locataires et les prévisions d'actions pour 2023,
- la présentation des opérations de réhabilitation thermique mises en service en 2022, engagées ou à l'étude en 2023,
- la présentation du plan de charge de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau froide,
- l'information sur la régularisation de chauffage 2021-2022 et une proposition d'actions face à l'explosion des prix de l'énergie,
- la problématique du maintien du gaz cuisine dans certains ensembles immobiliers.

**SUJETS ABORDÉS EN CCL**

- gestion du cadre de vie, gestion locative
- politique technique
- convention d'utilité sociale
- communication et relation avec les locataires

# LES INDICATEURS FINANCIERS

- La structure financière
- L'exploitation courante
- L'autofinancement net
- Les autres éléments

Image d'illustration – Adobe Stock

**318 467 300 €** au bilan financier

**- 514 660 €** au résultat de l'exercice

# La structure financière

Le total du **bilan 2022** s'établit à 318 467 300 **€** contre 330 626 989 € en 2021 (hors intérêts compensateurs).

## Actif

L'évolution de la valeur nette des **immobilisations** de **+ 110 910 €** est le résultat des :

- investissements réalisés pendant l'exercice (13 950 315 €),
- dotations aux amortissements de l'exercice (13 086 302 €),
- valeurs résiduelles des immobilisations sorties de l'actif (750 092 €),
- variations des dépréciations des immobilisations (démolitions futures/dépréciation d'immeubles et de terrains) (- 6 572 €).

La **trésorerie** s'élève à **44 075 816 €** au 31 décembre 2022, soit **3 752 € par logement** contre 4 010 € en 2021.

La **variation** des **créances diverses** de **+3 359 K€** provient essentiellement des subventions d'investissements et des autres créances

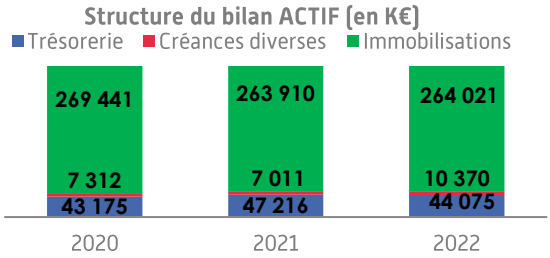
## Passif

**Diminution des capitaux propres d'origine interne** (résultat de l'exercice et résultats cumulés des exercices antérieurs) due au résultat 2022 (- 514 659 €) ;

**Augmentation des capitaux propres d'origine externe** (3 676 K€) du aux titres participatifs Action Logement (5 000 K€) subventions d'investissements reçues ou à recevoir (304 K€) diminuées des quotes-parts de subventions virées au compte de résultat (- 1 628 K€) ;

**Hausse des dettes à court terme (2 925 K€)** principalement due aux dettes fournisseurs.

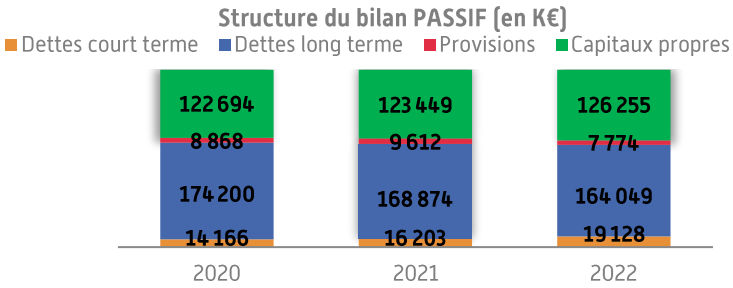
**Baisse des dettes à long terme (- 4 825 K€)**, principalement les capitaux restant dus sur emprunts en cours.

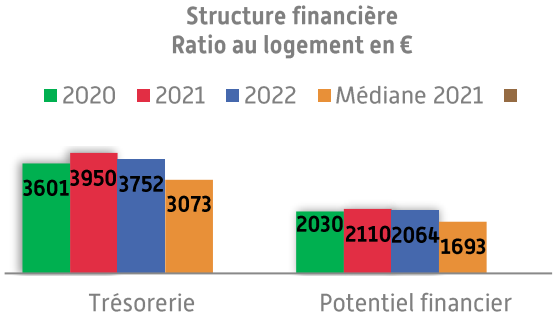



**3 752 €** trésorerie par logement

**2 064 €** potentiel financier par logement

**246 €** PGE par logement



# L'exploitation courante

## Produits d'exploitation

Le **résultat de l'exercice 2022** s'établit à **– 514 659 €** contre 2 652 196 € en 2021.

Les **loyers quittancés** ont augmenté de **0,71%** en masse entre 2021 et 2022 (contre 1,38% entre 2020 et 2021) ; en valeur brute : + 297 392 € (impact de la RLS en 2021 : -3 230 948 € ; en 2022, -3 377 304 €).

Les **autres produits d'exploitation** (production immobilisée, contribution des locataires aux travaux d'économie d'énergie, assurances des locataires non assurés, ventes de certificats d'économie d'énergie, produit de la cotisation CGLLS) s'élèvent à 2 515 940 **€** (1 661 238 € en 2021).

## Charges d'exploitation

Les **charges récupérables** auprès des locataires et **non récupérées** (notamment du fait de la vacance de logements) s'élèvent à **2 888 797 €**, soit **6,82% des loyers**.

Les **annuités locatives** (intérêts et remboursements d'emprunts) représentent **27,02% des loyers**, contre 25,77% en 2021.

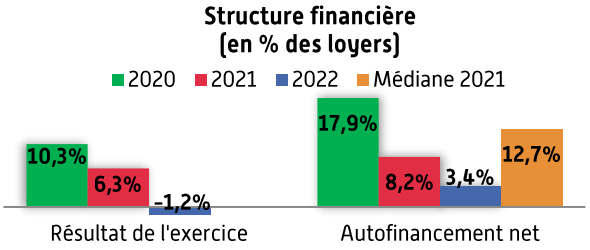
Le montant non récupérable des **travaux d'entretien** est en forte hausse de 13,95% par rapport à 2021.

Baisse des versements à la CGLLS (-347 935 € en 2021 ; - 426 901 € en 2022).

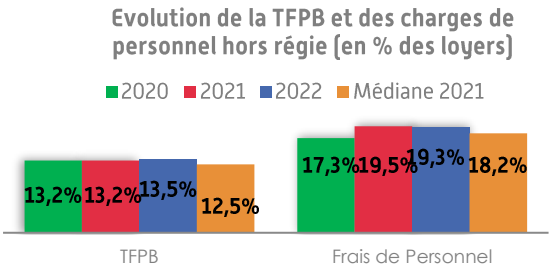
Hausse des versements à la CGLLS additionnelle (94 605 € en 2021 ; 128 093 € en 2022).

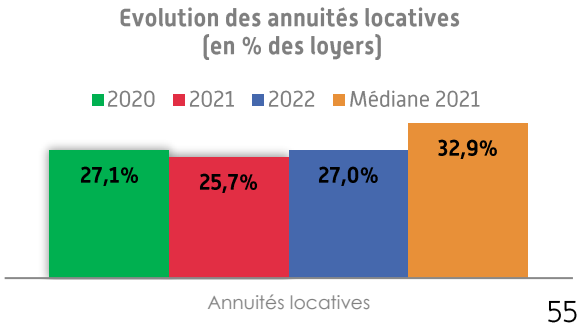
Le montant de la **taxe foncière** s'élève à **5 711 086 €** et représente **13,49% des loyers** (13,19% en 2021).

Les **charges de personnel totales** diminuent de **12,94%** par rapport à 2021. Elles représentent **24,01% des loyers** contre 25,31% en 2021. Cette baisse est à rapprocher de celle du coût du personnel extérieur à l'Office, soit -24%.




**+ 0,71%** produits des loyers
**13,49%** des loyers pour la taxe foncière
**19,30%** frais personnel non récupérable



## L'autofinancement net

Un arrêté ministériel du 10 décembre 2014 a fixé le mode de calcul du ratio et les taux de référence minimum, soit 0% pour le ratio annuel et 3% pour la moyenne sur trois années.

Pour HABITAT 08, et conformément à ces textes, les éléments 2022 du calcul du ratio d'autofinancement sont les suivants :

| | Exercices | | |
|---|---|---|---|
| | **2020** | **2021** | **2022** |
| Capacité d'autofinancement | 16 197 920,00 € | 12 120 180,90 € | 10 401 256,03 € |
| - Remboursements d'emprunts locatifs | -8 714 901,47 € | -8 668 600,74 € | -8 954 346,07 € |
| - Amortissements des intérêts compensateurs | -36 049,33 € | -12 608,54 € | 0 € |
| **Autofinancement net HLM** | **7 446 969,20 €** | **3 438 971,62 €** | **1 446 909,96 €** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Produits d'activité | 52 913 602,74 € | 54 076 234,33 € | 55 834 235,21 € |
| Produits financiers | 226 481,37 € | 271 440,12 € | 585 770,32 € |
| - Charges récupérées | -11 169 281,43 € | -11 707 152,49 € | -13 141 527,04 € |
| **Dénominateur du ratio d'autofinancement** | **41 970 802,68 €** | **42 640 521,96 €** | **43 278 478,49 €** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Ratio d'autofinancement net (en %)** | **17,74 %** | **8,07 %** | **3,34 %** |
| **Moyenne des ratios des 3 dernières années (en%)** | | | **9,72 %** |

## Les autres éléments

Un nouveau plan de comptes et une nouvelle instruction comptable HLM sont applicables au 1er janvier 2021.

Le plan des comptes intègre le règlement ANC 2021-08 relatif au SIEG et tous les règlements ANC relatifs au Plan Comptable général et ai logement social depuis 2015.

Il se substitue au plan comptable précédent. L'arrêté du 24 mars 2022 intègre pour les différentes familles HLM les modifications des états règlementaires dans les comptes sociaux et dans les comptes combinés pour les sociétés de coordination.

L'arrêté du 14 décembre 2022, applicable pour l'exercice 2022, modifie de nouveau le plan de comptes et les états réglementaires dans les comptes sociaux pour harmoniser les différentes familles HLM.

- **Modification de la présentation des comptes ou des méthodes d'évaluation retenues :**

L'arrêté ministériel du 24 mars 2022 a pour objet d'actualiser les annexes des comptes financiers des organismes HLM et d'étendre le plan de compte aux sociétés de coordination. Le plan de comptes et les documents annuels sont parus au journal officiel du 8 avril 2022.

Pour l'exercice 2021, un avis de recommandation de la CNC préconise de provisionner cet engagement. Afin de constituer la provision, il faut donc imputer le montant de 401 680,75 € (montant de l'engagement estimé sur 2020) sur le report à nouveau

(changement de méthode comptable). La variation entre les exercices 2020 et 2021 constitue une reprise de provision sur 2021 pour 151 413,07 €.

Le montant de l'engagement de l'Office au regard des indemnités de fin de carrière (IFC), estimé à 1 129 368 € en fin d'exercice, est partiellement couvert par un fonds collectif souscrit en 2004 et valorisé à hauteur de 927 422 € au 31 décembre 2022.

Pour l'exercice 2022, la provision constituée dans les comptes au 31 décembre 2021 s'élevait à 250 267,68 €, la variation entre l'exercice 2021 et 2022 donne une reprise de provision sur 2022 pour 48 322,07 €. La provision au 31 décembre 2022 s'élève à 201 945,62 €.

- **Application du règlement 2021-08 de l'ANC**

Le règlement n°2021-08 du 8 octobre 2021 modifiant le règlement ANC n° 2015-04 du 4 juin 2015 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social prévoit :

- dans son article 162-1, que les organismes d'habitations à loyer modéré présentent dans l'annexe des informations relatives à l'affectation du résultat des activités relevant du service d'intérêt économique général défini à l'article L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation ;
- dans son article 5 qu'il s'applique aux comptes afférents aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021.

Les organismes d'habitations à loyer modéré sont donc dispensés d'établir des informations relatives au résultat, au report à nouveau et aux réserves des activités relevant du service d'intérêt économique général défini à l'article L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation relatifs à l'exercice précédant le premier exercice d'application.

C'est à ce titre, qu'HABITAT 08 présente uniquement au bilan et au compte de résultat de l'année 2022, la décomposition du résultat entre ses activités SIEG et hors SIEG.

Le résultat de l'exercice 2022 se décompose de la manière suivante :

- Résultat SIEG : -510 041,97 €
- Résultat hors SIEG : -4 617,67 €

- **Evènements importants survenus pendant l'exercice :**

Les réductions de loyer de solidarité se sont élevées à 3 377 304,83 € en 2022 (3 230 948 € en 2021), compensées partiellement par une modulation de la cotisation due à la CGLLS s'élevant à - 1 322 407 € (-1 209 642 € en 2021).

- **Activités en matière de recherche et développement :** néant

- **Modifications intervenues au sein des organes d'administration et de direction** :

Le Conseil départemental a été amené, au cours de l'année 2022, à procéder à deux nouvelles désignations au conseil d'administration du fait, d'une part, du renouvellement du conseil d'administration de la Caisse d'allocations familiales des Ardennes et, d'autre part, du décès d'un administrateur, personnalité qualifiée.

Les résultats du scrutin du 8 décembre 2022 relatif à l'élection des administrateurs locataires ont conduit à l'élection d'une nouvelle administratrice et à la réélection de trois représentants des locataires déjà élus en 2018.

Ces nouvelles désignations et élections ont amené le conseil d'administration d'HABITAT 08 à procéder à de nouvelles élections au bureau et à la CALEOL et à de nouvelles désignations à la CAO, à la commission des marchés, à la commission des loyers et à la commission des travaux et des finances.

- **Montant des dépenses somptuaires prévues aux articles 394 et 223-4 du C.G.I :** néant

- **Proposition d'affectation du résultat** :

Conformément aux dispositions du code de la construction et de l'habitation, il est proposé d'affecter le résultat de l'exercice, soit – 514 659,84 € au report à nouveau.

- **Proposition de délibération sur les conventions passées entre HABITAT 08 et ses administrateurs :** néant

# LE GLOSSAIRE

**La définition des acronymes**

**Les plafonds de ressources**

**Les méthodes de calcul**

Résidence des Sources – Charleville-Mézières

## La définition des acronymes

**A/A :** acquisition/amélioration

**AAH** : allocation aux adultes handicapés

**AFL** : alliance française des locataires

**AFOC** : association force ouvrière consommateurs

**ANRU** : agence nationale pour la rénovation urbaine

**APL** : aide personnalisée au logement

**CCL** : conseil de concertation locative

**CSE** : comité social et économique

**CFDT** : confédération française démocratique du travail

**CGT** : confédération générale du travail

**CLCV** : association consommation logement et cadre de vie

**CNC** : commission des normes comptables

**CNL** : confédération nationale du logement

**CUS** : convention d'utilité sociale

**EPCI** : établissement public de coopération intercommunale

**ESH** : entreprise sociale de l'habitat

**FNOPH** : fédération nationale des offices publics de l'habitat

**LLS** : logement locatif social

**NPNRU :** nouveau programme national de rénovation urbaine

**PGE** : provision pour gros entretien

**PLAI** : prêt locatif aidé d'intégration

**PLUS** : prêt locatif à usage social

**PLUS-CD** : PLUS construction/démolition (ANRU)

**PSP** : plan stratégique de patrimoine

**QPV :** quartiers prioritaires de la politique de la ville

**RLS** : réduction de loyer de solidarité

**RSA** : revenu de solidarité active

**SAC** : société anonyme de coordination

**SH** : surface habitable

**SLS** : supplément de loyer de solidarité

**TFPB** : taxe foncière sur les propriétés bâties

**ZRR :** zone de revitalisation rurale

## Les plafonds de ressources au 1er janvier 2022

| Ménages | PLAI | PLUS |
|---|---|---|
| 1 personne | 11 626€ | 21 139 € |
| 2 personnes | 16 939 € | 28 231 € |
| 3 personnes | 20 370 € | 33 949 € |
| 4 personnes | 22 665 € | 40 985 € |
| 5 personnes | 26 519 € | 48214 € |
| 6 personnes | 29 886 € | 54 338 € |
| *Par personne supplémentaire* | 3 333 € | 6 061 € |

## Les méthodes de calcul par chapitre

### Chiffres-clés

**% de logements individuels** = logements individuels / logements gérés hors foyers

**% de logements en QPV** = logements en QPV / logements gérés hors foyers

**% de logements réhabilités** = logements réhabilités depuis la création d'HABITAT 08 / logements gérés dont foyers

**Taux de vacance** = logements vacants / logements gérés hors foyers

**Taux d'impayé global** = impayé global au 31 décembre 2022 / loyers et charges quittancés 2022

**Taux d'impayé présents** = impayé présent personne physique au 31 décembre 2022 / loyers et charges quittancés 2022

**Taux de rotation** = départs de locataires en 2022 / logements gérés hors foyers, hors CROUS de Charleville-Mézières

**Bénéficiaires de l'APL** = bénéficiaires de l'APL (titulaire du contrat) / logements occupés selon l'échantillon statistique

**Bénéficiaires des minima sociaux** = bénéficiaires des minima sociaux (titulaire du contrat) / logements occupés selon l'échantillon statistique

**Taux d'effort moyen** = Revenu moyen mensuel du foyer / (loyers + charges) – APL et RLS)

## Le patrimoine

**Surface habitable moyenne** = surface habitable totale hors foyers / logements gérés hors foyers

**Surface quittancée moyenne** = surface quittancée totale hors foyers / logements gérés hors foyers

**Taux de conventionnement** = logements conventionnés dont foyers / logements gérés dont foyers

**Interventions facturées** : correspondent à l'ensemble des interventions qu'elles soient à la charge d'HABITAT 08 ou récupérables auprès des locataires

**% suite à vandalisme** = bons de travaux suite à vandalisme (récupérables ou non) / total des bons de travaux facturés

**% récupérables** = bons de travaux récupérables auprès des locataires / total des bons de travaux facturés

**Coût moyen par logement** = dépenses d'entretien à la charge d'HABITAT 08 / logements gérés dont foyers

## L'occupation sociale

**La valeur nationale** utilisée dans les graphiques correspond aux données issues des statistiques 2009 réalisées par la Fédération des Offices Publics de l'Habitat.