Limoges habitat

Membre du groupe
Alliance Offices Habitat

Rapport d'activité

2019

Créateur de cadre de vie

Édito

Madame, Monsieur,

Madame Carole CHEUCLE, Directrice Générale, et moi-même Président du Conseil d'Administration, sommes heureux de vous présenter le rapport d'activité de l'année 2019 de notre office public de HLM Limoges habitat.

Si le quotidien de l'ensemble des équipes professionnelles de notre office est quotidiennement axé sur l'avenir, il est important de pouvoir présenter à échéance régulière les grandes réalisations de l'année écoulée. Ces réalisations témoignent d'une réelle volonté des agents salariés ou fonctionnaires associés aux administrateurs, tout en s'appuyant sur la solidité de notre passé, de construire jour après jour le Limoges habitat de demain, premier bailleur social du département mais également acteur économique local important, qui plus est dans cette période troublée que nous vivons tous.

Plusieurs actions de l'année 2019 sont venues contribuer à l'évolution positive de Limoges habitat :

- La préparation au passage d'une comptabilité publique vers une comptabilité privée : les équipes ont effectué un travail considérable pour faire que ce passage obligé (par une décision gouvernementale) en comptabilité commerciale s'effectue dans les meilleures conditions possibles. Aujourd'hui, pratiquement, cela signifie que Limoges habitat est désormais votre seul interlocuteur en matière de loyers.
- La formation de nos personnels et la proximité : afin de garantir le meilleur service possible à nos locataires, un accent particulier a été mis sur la formation de nos gardiens afin qu'ils soient en capacité de répondre au mieux et dans les meilleures conditions aux demandes des locataires, et par là même, s'assurer du bien-être et du bien-vivre de nos résidents.
- La Rénovation Urbaine : dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain), la démolition des immeubles de la rue des Portes Ferrées associée au projet d'éco-quartier porté en partenariat avec la Ville de Limoges, la Communauté Urbaine et l'Etat, démontre le souci permanent de Limoges habitat de vouloir gérer son patrimoine bâti avec dynamisme et ambition. En 2020, ce sera au tour de quartiers de Beaubreuil et du Val de L'Aurence Sud de commencer leur mutation avec là également un projet ambitieux pour l'amélioration du cadre de vie.
- Création de la Société de Coordination avec Saint Junien Habitat : le 4 octobre 2019, les deux offices publics ont, par l'entremise de leurs deux présidents, signé les statuts de la nouvelle Société de Coordination appelée Alliance Offices Habitat. Ce rapprochement volontaire des deux offices leur permet d'atteindre la barre des 15000 logements gérés. Il va donner aux deux entités la capacité d'élargir leurs compétences, d'engager des projets communs à l'échelle du territoire départemental, tout en mettant en œuvre des mutualisations sources d'économies de gestion, tout en conservant l'autonomie des deux offices.
- Lancement de l'opération Montjovis : ce vaste programme de réhabilitation en profondeur des 258 logements qui composent ce secteur est un programme novateur résolument tourné vers l'avenir. Ce remarquable et ambitieux projet va transformer radicalement ce lieu de vie en devenant à n'en pas douter, une vitrine de la prise en compte par Limoges habitat de la dimension écologique et citoyenne dans la construction de logements à caractère social.

Au titre de l'année 2019, ce sont 133 logements qui ont été construits et mis en location. Ce sont des maisons individuelles et des petits collectifs qui répondent parfaitement aux besoins et demandes actuelles mais surtout ce sont des constructions qui répondent aux exigences en matière de préservation environnementale et d'économies d'énergie.

L'année 2019 a enfin vu le développement de nouveaux modes de communication avec la restructuration du site internet de Limoges habitat, ce site internet s'enrichissant en 2020 d'un nouvel espace locataire vous donnant la possibilité de payer votre loyer en ligne mais aussi de contacter votre office pour tous sujets que vous jugez nécessaires.

Nous souhaitons en conclusion, Madame la Directrice Générale et moi-même, souligner le formidable travail réalisé par toutes les équipes qui œuvrent au quotidien à votre service, et au titre de cette année 2019 leur adresser nos remerciements sincères.

Soyez assurés, Madame, Monsieur, de notre profond attachement à notre office et à ses locataires. Bonne lecture.

Bruno Genest
Président de Limoges habitat

Carole Cheucle
Directrice Générale

Sommaire

03
Édito

06
Chiffres clefs 2019

08
Les faits marquants 2019

Déconstruction aux Portes-Ferrées

10
Notre organisation, les instances de décisions

10 Le Conseil d'administration
12 L'organigramme
13 Les équipes
15 La démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)

16
Gouvernance et ressources humaines

16 La Gouvernance
19 Les Ressources Humaines

22
La vie des collaborateurs

23
Nos valeurs et notre démarche éthique

23 Charte d'utilisation des outils numériques
23 Dispositif d'alerte éthique et référents
23 Guide des marchés publics

Résidence Suffren

24
Préserver l'environnement

24 Maîtriser les consommations dans le fonctionnement interne
25 Revaloriser les déchets
26 Maîtriser les dépenses d'énergie sur le patrimoine

28
Construire, réhabiliter et entretenir le patrimoine de manière plus durable

28 Le Plan Stratégique de Patrimoine
30 Les constructions neuves
31 Les réhabilitations
31 Les chantiers en cours
32 La résidence Montjovis
33 Le NPNRU

34
Renforcer notre utilité sociale

34 Adapter notre offre de logements aux besoins des populations
36 Traiter de façon égalitaire et transparente la demande de logement et les attributions
36 L'occupation du parc
39 L'accompagnement des locataires

45
Renforcer notre ancrage territorial

45 Développer l'accueil sur les quartiers
50 Dialoguer avec les parties prenantes
55 Affirmer notre rôle en tant qu'acteur économique et sociétal

57
Le rapport financier

57 L'année 2019
58 Exploitation : Le Compte de Résultat 2019
59 Exploitation - Pour aller plus loin… Quelques Indicateurs
61 Investissement : Le Bilan 2019
62 Quelques indicateurs

Chiffres clefs 2019

13.200
logements gérés

221

Lits en foyers équivalents logements

28
locaux associatifs

34
espaces administratifs

57

commerces

1.756

places de stationnement

Présent dans
10
communes de la Communauté Urbaine de Limoges Métropole

5
agences de proximité

1
centre technique

4.940
demandes de logement

TAUX DE VACANCE : 10,49 % DONT 5,97 % DE VACANCE COURANTE COMMERCIALE

290 collaborateurs (ETP)

Constructions neuves

133 logements neufs livrés

151 logements en travaux

554 logements en étude

Réhabilitations

245 logements livrés

711 en travaux

807 en étude

4.170 heures d'insertion générées par les marchés publics

112.856 visiteurs et appels téléphoniques reçus

42.158.114 millions d'€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES

Les faits marquants 2019

Janvier 2019

Vœux 2019 de Limoges habitat.

Féurier 2019

Inauguration Saint-Gence.

Portes-Ouvertes Université.

Mars 2019

Ouverture du Point d'accueil au Vigenal.

Participation au Salon de l'habitat.

Auril 2019

Inauguration de l'Espace Ludique au Sablard.

Mai 2019

Rallye des Pépites.

Participation à la journée de l'Habitat Participatif.

Juin 2019

Journée d'entreprise.

Remise des diplômes des chargés d'accueil.

Juillet 2019

Visite de la Cité-jardin de Beaublanc et de la Cité des Coutures.

Août 2019

1000e like sur Facebook.

Septembre 2019

Fresques de la Bastide.

Déconstruction Les Portes Ferrées.

Octobre 2019

Signature des statuts de la Société de Coordination.

Inauguration Fustel de Coulanges.

Inauguration réhabilitation Suffren

Novembre 2019

Nouveau site Internet.

Tournage d'un film dans une de nos résidences.

Concours de fleurissement.

Décembre 2019

Sport en entreprise.

Challenge Come'T.

NOTRE ORGANISATION

Conseil d'Administration

IL EST COMPOSÉ DE 27 ADMINISTRATEURS, AYANT VOIX DÉLIBÉRATIVE, DONT :

- **6 élus désignés par la Communauté Urbaine de Limoges Métropole**
  Monsieur Bruno GENEST, Président
  Monsieur Alain DELHOUME
  Madame Sarah GENTIL
  Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT
  Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD
  Monsieur Philippe REILHAC

- **9 personnalités qualifiées**
  Madame Nabila ANIS
  Monsieur René ARNAUD, Maire d'Aixe-sur-Vienne
  Monsieur Maurice BORDE
  Monsieur Laurent DEBRACH
  Monsieur Fabrice ESCURE, Conseiller Départemental
  Madame Nadine NADAUD
  Monsieur Christian RABACHOU
  Monsieur François RAYSSE
  Madame Béatrice TRICARD, Maire de Nieul

- **2 représentants d'organismes socio-professionnels**
  Madame Marie HERNANDEZ, Union Départementale des Associations Familiales
  Madame Annie VIROULAUD, Caisse d'Allocations Familiales

- **1 représentant Action Logement**
  Monsieur Serge JAMMET

- **2 représentants des organisations syndicales**
  Monsieur Gilles LEFRERE, Force Ouvrière (F.O.)
  Monsieur Jean-Luc ZOBELE, Confédération Générale du Travail (C.G.T.)

- **2 représentants d'association d'insertion**
  Monsieur Mevlut CAN, (Association ARCHES)
  Madame Catherine JARRY, (Association ATOS)

- **5 représentants des locataires**
  Monsieur Jacky BOUHIER, Confédération Syndicale des Familles (C. S. F.)
  Madame Danielle DUVALET, Confédération Syndicale des Familles (C. S. F.)
  Madame Christiane CHEYPE, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.)
  Monsieur Alexandre HAROUCHI, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.)
  Madame Renée LUCAS, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.)

Il se réunit au moins 4 fois par an.

Bureau du Conseil d'Administration

Il intervient dans le cadre d'une délégation accordée par le Conseil d'Administration, le plus souvent pour les affaires financières et pour décider des acquisitions foncières.

IL EST COMPOSÉ DE 7 MEMBRES :

Président : Monsieur Bruno GENEST
Vice-Président : Monsieur Maurice BORDE

- **Membres**
  Madame Nabila ANIS,
  Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT,
  Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD,
  Monsieur Philippe REILHAC,
  Madame Danielle DUVALET,
  (représentante des locataires).

Le Bureau se réunit 4 à 8 fois par an.

Les différentes commissions

- **La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)**

  Elle décide de l'attribution des logements en conformité avec la réglementation en vigueur.

  Président : Monsieur Philippe REILHAC

  Membres : Madame Nabila ANIS, Madame Catherine JARRY, Monsieur Gilles LEFRERE, Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD, Madame Renée LUCAS (représentante des locataires).

Elle se réunit une fois par semaine.

- **La Commission d'Appel d'Offres (CAO)**

  Elle procède à l'examen des candidatures et des offres, désigne les entreprises et prestataires dans le respect des principes de la Commande Publique.
  Membres titulaires : Madame Carole CHEUCLE (Présidente), Monsieur Maurice BORDE, Monsieur Philippe REILHAC, Monsieur Jacky BOUHIER (représentant des locataires)

  Membres suppléants : Monsieur Bruno GENEST, Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT, Monsieur Alexandre HAROUCHI (représentant des locataires)

- **Jury de Concours**

  Membres titulaires : Monsieur Maurice BORDE (Président du jury), Monsieur Philippe REILHAC, Monsieur Jacky BOUHIER (représentant des locataires)

  Membres suppléants : Monsieur Bruno GENEST, Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT, Madame Danielle DUVALET (représentante des locataires)

- **Le Conseil de Concertation Locative (CCL)**

  Il donne son avis sur la gestion des immeubles, la maîtrise des charges, les projets et toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et de cadre de vie, avec les représentants des locataires. Il se réunit 4 fois par an.
  Madame Nabila ANIS
  Monsieur Laurent DEBRACH
  Monsieur Fabrice ESCURE
  Monsieur Bruno GENEST
  Sont conviés les représentants des locataires mandatés par les différentes associations.

- **La Commission Finances**

  Président : Monsieur François RAYSSE

  Membres : Monsieur Maurice BORDE, Monsieur Bruno GENEST, Monsieur Christian RABACHOU, Madame Danielle DUVALET (représentante des locataires).

- **La Commission Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)**

  Présidente : Madame Nabila ANIS

  Membres : Monsieur Alain DELHOUME, Monsieur Gilles LEFRERE, Madame Annie VIROULAUD, Madame Christiane CHEYPE (représentante des locataires).

Création d'une Société de Coordination

Limoges habitat et Saint-Junien Habitat ont décidé la création d'une société de coordination en octobre 2019 : Alliance Offices Habitat. Véritable outil de coopération entre les deux bailleurs, cette société a pour objectif de donner les moyens à ses deux membres d'être plus efficaces sur leurs territoires et également auprès des locataires.

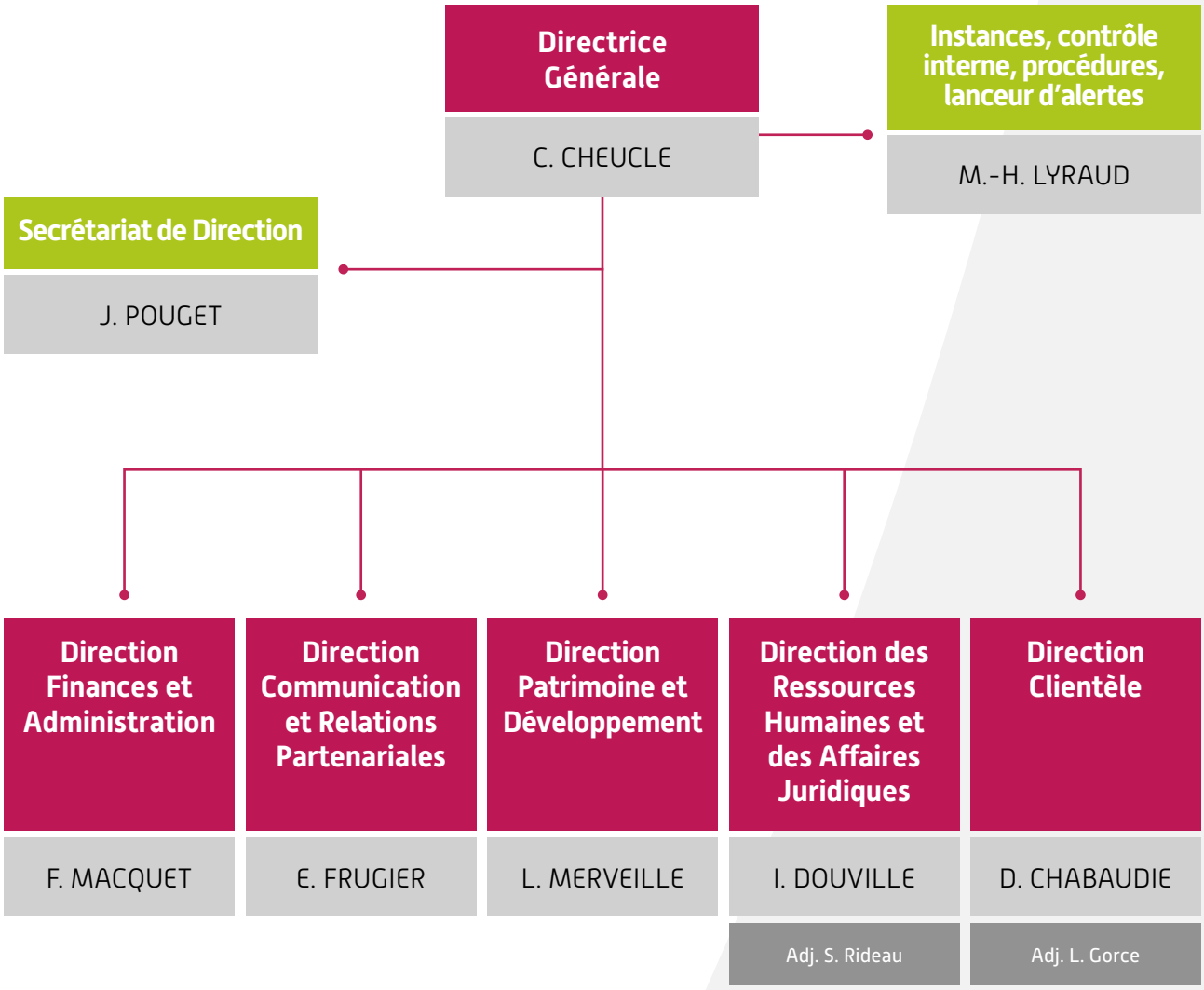
Alliance Offices Habitat

La société de coordination est un **nouvel outil juridique** qui permet la **constitution de groupes d'organismes d'Habitations à Loyer Modéré**. Cela leur permet d'atteindre **le seuil minimum des 12 000 logements gérés**.
Ce rapprochement volontariste entre Limoges habitat et Saint-Junien Habitat a permis la **création d'une entité de près de 15.000 logements, soit 56 %** des logements sociaux du département de la Haute-Vienne.

Représentation au Conseil de Surveillance d'ALLIANCE OFFICES HABITAT
Monsieur Maurice BORDE représentant permanent de Limoges habitat, Monsieur Bruno GENEST, Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD, Monsieur Christian RABACHOU

Le Directoire : Madame Carole Cheucle (Limoges habitat), Monsieur Cyrille Kervran (Saint-Junien Habitat).

L'organigramme



Les équipes

Effectifs au 31/12/2019

146 fonctionnaires

134 CDI

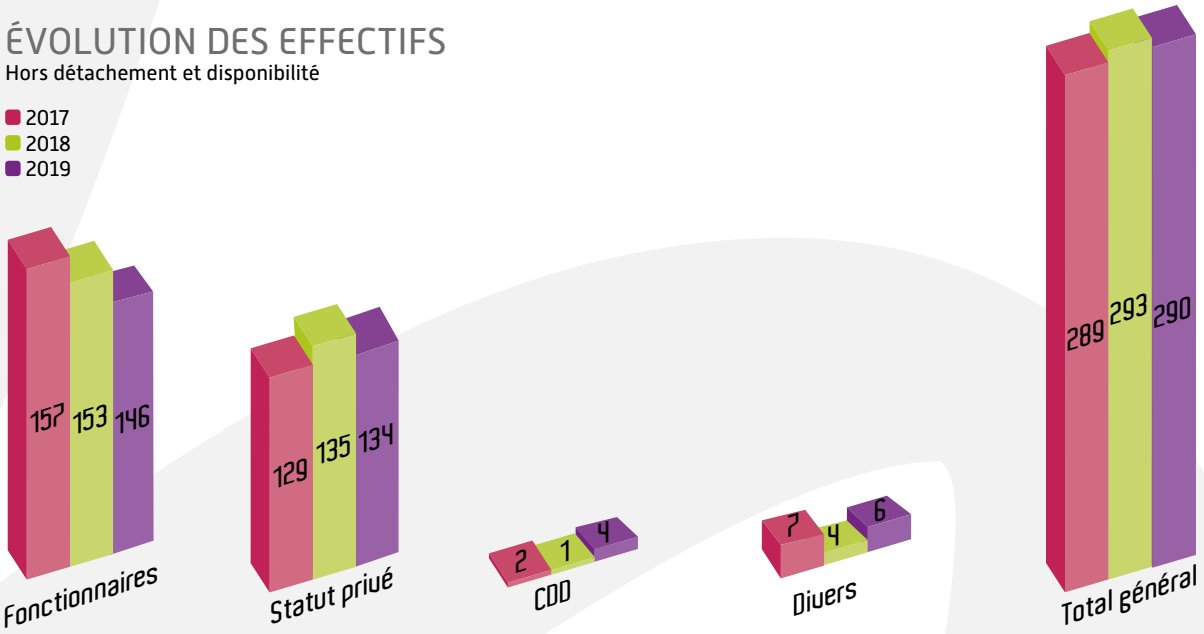
4 CDD

6 divers
(alternance ou contrat de professionnalisation)

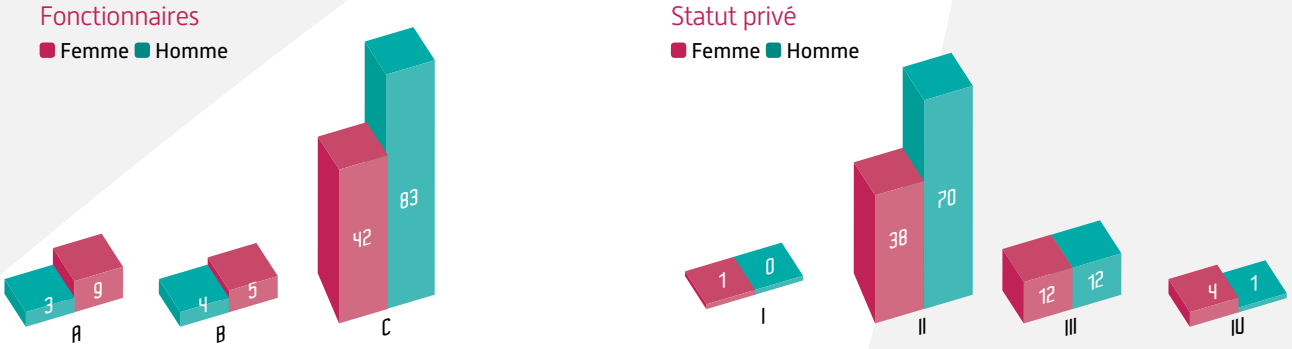
Obligation demploi des travailleurs handicapés : 16
Nombre de bénéficiaires : 18.7
Recours à des entreprises adapatées : 6,17 unités.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Hors détachement et disponibilité



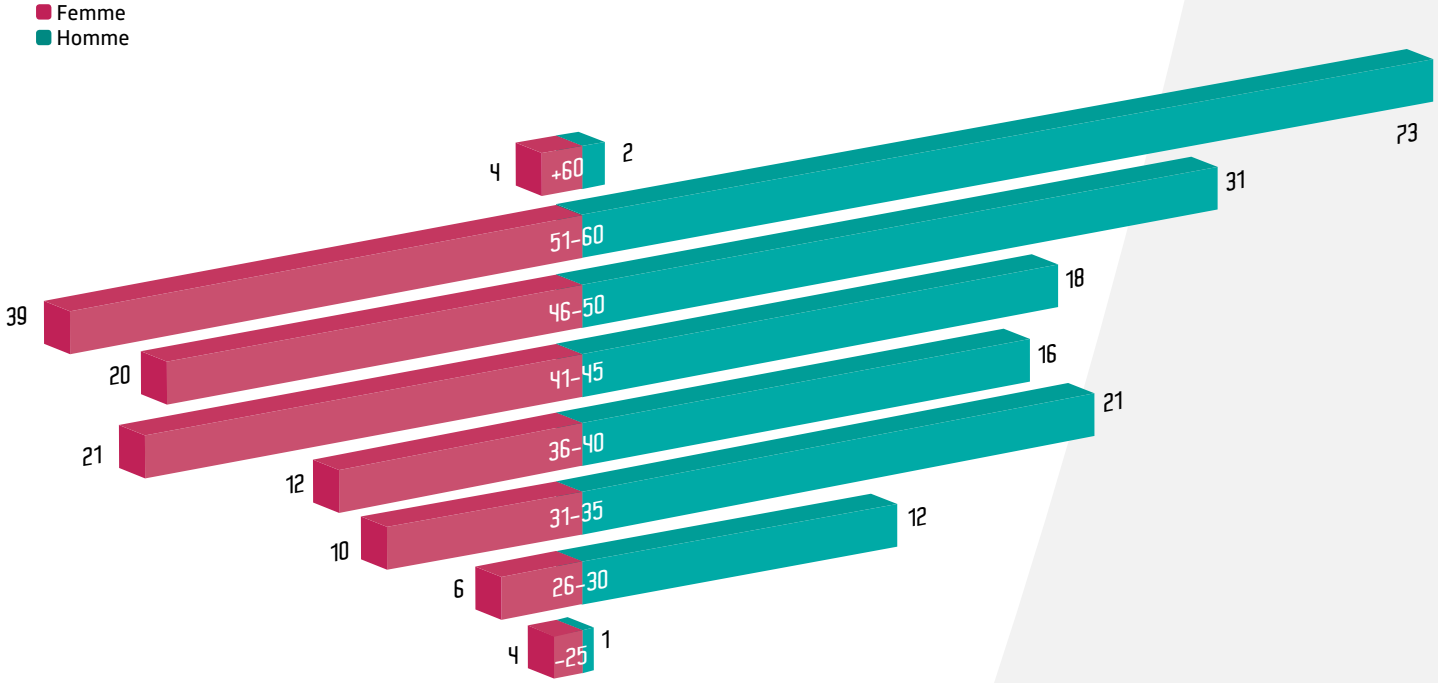
RÉPARTITION H/F PAR CATÉGORIE



Les équipes (suite)

PYRAMIDE DES ÂGES : RÉPARTITION PAR SEXE

(tous statuts confondus) La moyenne d'âge est de 46 ans



Diversité des métiers

Technique :
76 collaborateurs
et 2 collaboratrices

Proximité :
60 collaborateurs
et 9 collaboratrices

Administratif :
37 collaborateurs
et 100 collaboratrices

La démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)

Limoges habitat a choisi, en 2016, de s'engager dans une démarche volontaire de RSE. La Commission RSE s'est réunie 2 fois en 2019. Lors d'une première réunion, les actions réalisées par les équipes ont été présentées aux membres de la Commission.

Le travail portait sur les axes suivants :

- **Gouvernance et ressources humaines**
- **Éthique**
- **Environnement**
- **Utilité sociale**
- **Ancrage territorial**

L'année 2019 a été l'année de l'intégration de la RSE dans les pratiques.

- **Ressources humaines :**

• Rédaction d'un processus d'intégration pour les nouveaux arrivants.

• Rédaction d'un guide des nouveaux collaborateurs.

Ce guide est accessible sur le site intranet. Il ne sera édité que pour les nouveaux collaborateurs.

• Journée d'accueil des étudiants en alternance et journée d'accueil des nouveaux collaborateurs.

JOURNÉE DES ALTERNANTS

Pendant une journée, nos six étudiants en alternance au sein de nos différents services, accompagnés de leurs tuteurs, ont pu découvrir les origines et l'histoire du logement social ainsi que l'histoire de Limoges habitat, son fonctionnement et son patrimoine.

- **Environnement :**

Dans le cadre de la Semaine Européenne du développement durable :

• Visite de la chaufferie bio-masse du Val de l'Aurence

• Visite des locaux et sites de tri d'Elise, entreprise adaptée, engagée dans une démarche RSE.

• Mise en place de poubelles de tri dans les locaux administratifs.

• Mise en place de la récupération des fournitures usagées (3,340kg) au profit de l'Association Grandir Ensemble (AGE - Burkina) - dont le but est de soutenir Des projets de développement communautaire centrés sur l'éducation, la santé, la nutrition et l'alphabétisation au Burkina-Faso.

- **Participation à la Semaine Européenne de Réduction des Déchets :**

Limoges habitat a sensibilité ses collaborateurs autour du gaspillage alimentaire :

• Une exposition dans les étages du siège sur l'alimentation et l'environnement

• Une conférence débat animée par Jean-Jacques Rabache, directeur de Limousin Nature Environnement sur le gaspillage alimentaire : les phases de processus de production, de distribution et de consommation.

GOUVERNANCE ET RESSOURCES HUMAINES

La Gouvernance

Le Conseil d'Administration et ses Commissions

INFORMATION ET COMMUNICATION

Les administrateurs ont reçu La Lettre Actu (7 en 2019).

FONCTIONNEMENT

Il est à noter une bonne participation aux instances de gouvernance. (Quorums systématiquement atteints).

- **Conseil d'Administration : 6 séances en 2019**
  taux de présence moyen de 93.06%
  - >> Un nombre moyen de délibérations de 17 par séance dont 94 % ont été adoptées à l'unanimité des suffrages exprimés (81 % en 2018)
  - >> Un nombre moyen de communications de 8 par séance. (5 en 2017 et 2018)
  - >> Durée moyenne des séances : 3 heures 05 (3 heures 19 en 2018)

À noter, qu'il y a eu deux changements d'administrateurs suite à des démissions. Ils ont été remplacés dès la séance d'octobre.
La composition de la Commission d'Appel d'Offres a été modifiée et son règlement intérieur validé.

- **Bureau : 7 séances en 2019**
  (taux de présence : 100%)
  - >> Nombre moyen de délibérations : 7 par séance (100 % adoptées à l'unanimité)
  - >> Baisse du nombre moyen de communications à 6 par séance (8 en 2018)
  - >> Très forte réduction de la durée moyenne des séances à 1 heure 52 (2 heures 56 en 2018)

- **Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL) : 52 réunions**
  Le nouveau règlement intérieur de la CALEOL a été validé par le Conseil d'Administration du 12 Mars 2019. 52 % des séances se sont tenues en présence de tous les membres, 46 % en l'absence de 1 ou 2 membres, 1 seule séance s'est tenue avec le quorum minimum (3 membres sur 6).
- **Commission d'Appels d'Offres : 50 % des séances** (8) se sont tenues avec le quorum minimum (2 membres). 1 suppléant a siégé à 2 séances.
- **Conseil de Concertation Locative :** Trois associations de locataires représentatives sont toujours représentées, 1 seule absence pour la 4ème. De plus, les associations de locataires ayant des administrateurs élus (CNL et CSF) ont été rencontrées 3 fois individuellement dans le cadre de la négociation du Plan de Concertation Locative 2019-2022.
- **Commission Finances : 2 réunions**
- **Commission RSE : 2 réunions**

Le Contrôle Interne

Les Actions :
- Alimentation de la base documentaire
- Veille des Etudes des contrôles de l'ANCOLS 2019
- Réunion du Comité d'audit le 16/07/2019

6 PROCÉDURES VALIDÉES AU 12/11/2019 (5 EN 2017 – 10 EN 2018)

- **Gestion des demandes de logement**
- **Gestion des entrées des locataires**
- **Gestion des sorties des locataires**
- **Mise en gestion des logements neufs**
- **Circuit de la dépense (Comptabilité commerciale)**
- **Gestion de l'encaissement (Comptabilité commerciale)**

6 PROCÉDURES SONT PROGRAMMÉES (GROUPES EN COURS DE CONSTITUTION)

6 PROCÉDURES À FINALISER / VALIDER

- **Gestion des impayés (Comptabilité commerciale)**
- **Réalisation et gestion de l'archivage**
- **Communication de crise**
- **Vente de logement**
- **Gestion des réclamations (suspendue en lien avec la conciergerie numérique en cours de mise en place)**
- **Gestion des charges (suspendue suite à la formation des services à la gestion des charges)**

RÉVISION DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Réalisée de décembre 2018 à mars 2019 et présentée au comité d'audit

- **Gestion locative**
- **Communication**
- **Gouvernance**
- **Processus ressources humaines**
- **Maîtrise des risques**
- **Développement et gestion du patrimoine**
- **Moyens généraux**
- **Gérer les Appels d'Offres et les marchés**
- **Processus juridique et Assurance**

ONT ÉTÉ REPORTÉES

- **Processus financiers et sous-processus (contrôler et payer, quittancer les loyers, recouvrer les loyers)**
- **Processus systèmes d'information**

PLAN D'AUDIT 2019

Suivi des observations ANCOLS 2014 : délais de relocation, délai d'information des locataires avant recouvrement des régularisations des charges, régularisation des charges auprès des locataires partis, délais de remboursement du dépôt de garantie, entretien des appareils de chauffage individuels et à gaz.

À RÉALISER

- **Audit niveau 1 : Procédure d'élaboration et exécution budgétaire**
- **Audit niveau 2 : Procédure de gestion des EDLS (état des lieux de sortie) et REL (remise en état des logements)**
- **Diagnostics amiante et procédure**

Préuisions 2020

Réuision générale et mise à jour des procédures de Limoges habitat. Reuue générale de la cartographie des risques par un interuenant extérieur. Poursuite des audits internes

La Gouvernance (suite)

Le Comité d'Engagement

Ce comité procède ainsi à l'examen de toutes les composantes des opérations qui lui sont présentées et, le cas échéant, arrête les conditions de présentation des opérations aux instances délibératives de Limoges habitat.

Le Comité s'est réuni à 2 reprises en 2019.

RÉUNION DU MOIS D'AVRIL

7 dossiers ont été présentés – 3 ont été acceptés et 4 reportés

- parmi les dossiers acceptés (Les Coutures parties communes – Madoumier parties communes)
- projet de réhabilitation de Bellevue : il a été demandé de poursuivre les études et de les présenter à nouveau au Comité
- les dossiers reportés :

- 2, allée du Maréchal Fayolle, réaménagement du hall : coupler l'étude avec le 1 , allée du Maréchal Lyautey et lancement des diagnostics sur les besoins des locataires

- Pénitents Noirs : Réhabilitation et programme de changement des chaudières.

- Rue de la Réforme, construction neuve : faisabilité à reprendre sur le stationnement

- VEFA Legrand : poursuite des contacts avec les partenaires privés

RÉUNION DU MOIS DE NOVEMBRE

Le dossier Bellevue a été revu et accepté.
10 nouveaux dossiers ont été présentés :

- 7 dossiers ont été acceptés :

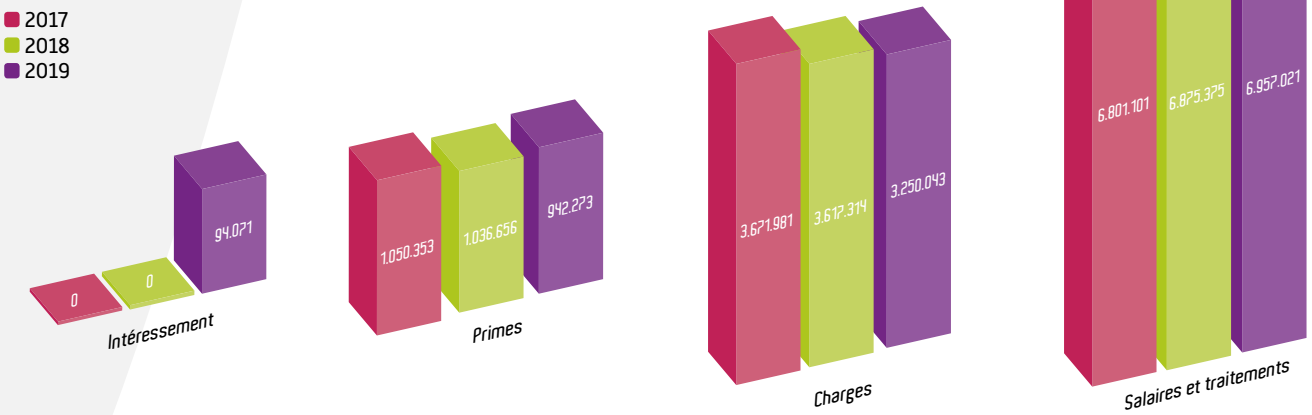
- 4 concernaient des programmes de réhabilitation (Clos Augier – Degas – Montjovis et Villaris.
3 portaient sur des projets de construction neuve (Domaine des Sources 2 et 3 – Le Palais « Le Chatenet » et Sereilhac)

- 3 ont été reportés : un a fait l'objet d'une vente (220, rue F Perrin), un autre est à l'étude et sera représenté au prochain Comité (65 rue Pont Saint-Martial) et un autre est en attente (Condat « Poulouzat »).

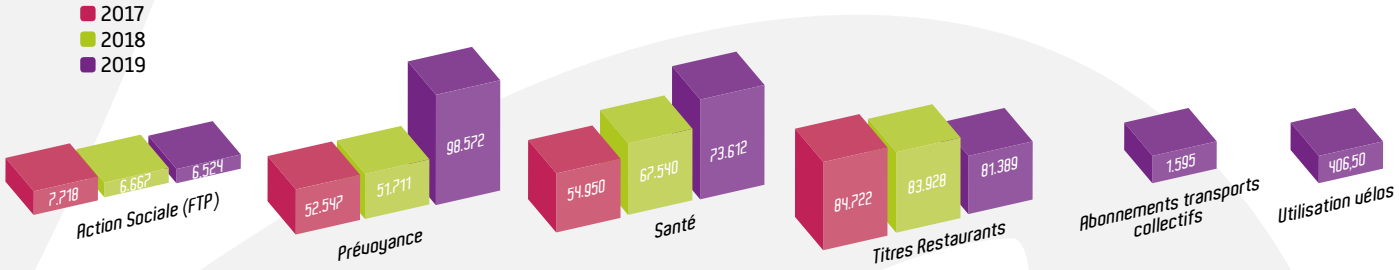
Les Ressources Humaines

La masse salariale

ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE



LES AVANTAGES SOCIAUX



Limoges habitat a également versé au Comité d'Entreprise en 2019 :

15.951€ au budget de fonctionnement

199.394€ au budget d'œuvres sociales

Mouvements de personnel

8 départs **6** retraites **12** embauches **3** mutations internes

La Formation

FORMATION HYGIÈNE ET SÉCURITÉ :
384 jours de formation pour 246 personnes.

L'UNIVERSITÉ D'ENTREPRISE

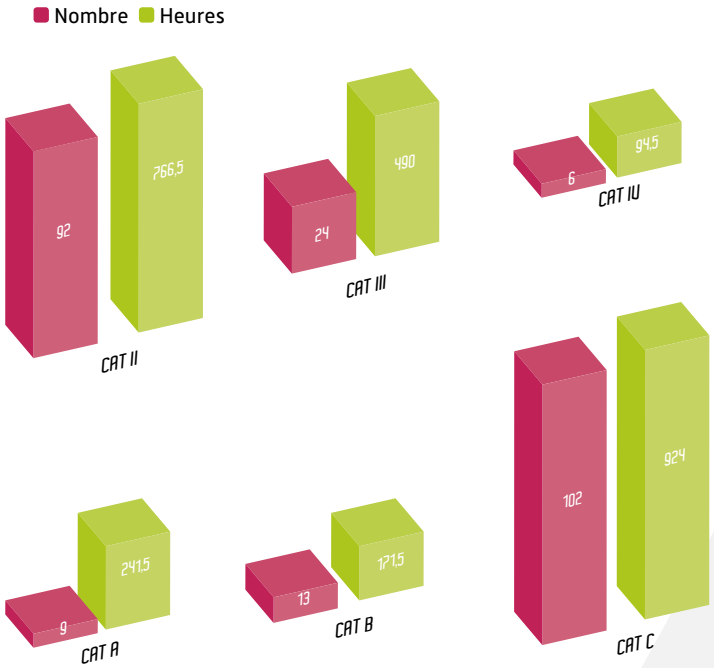
Afin de professionnaliser les équipes, des cycles de formation qualifiante « métiers » sont mis en place.

Métiers	Nombre de jours	Nombre de personnes	Budget
Chargés d'accueil	25	6	45.000 €
Chargés d'opérations	20	5	42.800 €
Gardiens	23	10	47.610 €
TOTAL	**68**	**21**	**135.410 €**

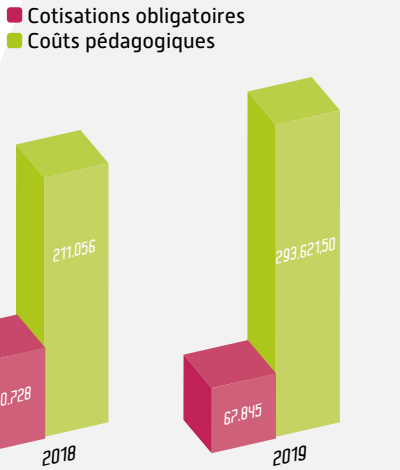
LES QUALIFICATIONS OBTENUES :

Diplômes de chargés d'accueil : 6
Diplômes de gardiens et de chargés d'opérations : en cours sur 2020

PERSONNES FORMÉES PAR CATÉGORIES



LE BUDGET FORMATION



INSERTION ET APPRENTISSAGE

- Apprentis : 3
- Contrats de professionnalisation : 3

Santé et sécurité au travail

Révision du Document Unique d'Évaluation des Risques

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Taux de gravité : 2.063 % • Taux de fréquence : 28.94%

L'ABSENTÉISME

Année	Maladie		CLM - CLD*		AT*		Paternité		Maternité	
	Pers.	Jours	Pers.	Jours	Pers.	Jours	Pers.	Jours	Pers.	Jours
2017	144	3 863	11	2 389	17	1 204	5	55	4	466
2018	127	3 283	7	2 389	17	722	4	44	4	442
2019	135	2 607	7	781	14	635	3	25	2	77

*Congé Longue Maladie - Congé Longue Durée - Accident du Travail

Actions 2019

- Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail.
- Lancement de séminaires harcèlement sexuel au travail pour l'ensemble du personnel et nomination d'un référent harcèlement sexuel.
- Premières sessions de la formation des managers
- Accompagnement au changement (préparation au passage en comptabilité commerciale) : constitution de groupes de travail
- Suivi et organisation du transfert de personnel dans les bureaux
- Aménagement du poste d'accueil et amélioration du bien-être
- Aménagement de l'agence Nord-Est : réorganisation des espaces de travail et des communs

Le dialogue social

Le Comité Social et Economique s'est réuni 11 fois. 23 avis ont été sollicités et 90 informations apportées (y compris les sujets Santé et Sécurité au travail). Les représentants du personnel ont pris 1919 heures de délégation (-21.86 % par rapport à 2018).

2 accords collectifs ont été signés (5 en 2018).

- **temps de travail**
- **prime de pouvoir d'achat**

LA VIE DES COLLABORATEURS

SEMAINE EUROPÉENNE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Limoges habitat a réalisé une opération de sensibilisation auprès de ses collaborateurs sur les différentes formes de handicap, dans le cadre de sa démarche RSE. Trois entreprises de Limoges sont venues présenter leurs matériels adaptés pouvant êtres utilisés par des personnes en situation de handicap (Facil'ITI, Life Design Sonore et Rev'Lim).

JOURNÉE D'ENTREPRISE

En juin 2019, les collaborateurs ont participé à un jeu de piste. Ils ont dû résoudre des énigmes pour découvrir le patrimoine de Limoges habitat.

SPORT EN ENTREPRISE

Des étudiants de STAPS Limoges sont venus dispenser dans le cadre de leurs cursus de formation, des séances de gymnastique douce et de cardio, au Centre Technique et au siège de Limoges habitat.

NOS VALEURS ET NOTRE DÉMARCHE ÉTHIQUE

Charte d'utilisation des outils numériques

Dans le cadre de la démarche RSE un groupe de travail a réfléchi à la refonte de la charte d'utilisation des outils numériques. En effet, l'évolution de la technologie a rendu nécessaire une actualisation de celle-ci. Elle a été soumise à l'examen de notre DPD (Délégué à la Protection des Données). Cette charte sera annexée au règlement intérieur.

Dispositif d'alerte éthique et référents

Le dispositif d'alerte éthique mis en place en 2018 n'a pas été actionné. Parallèlement à ce dispositif, des référents « harcèlement sexuel » ont été désignés par le Comité Social et Economique et par la Direction Générale de Limoges habitat. Ils peuvent être saisis de toute situation de harcèlement sexuel et de tous propos ou attitudes sexistes.

Guide des Marchés Publics

Le guide des Marchés Publics a été remis à jour et sera diffusé dans le courant de l'année 2020 à l'ensemble des utilisateurs.

Perspectives 2020

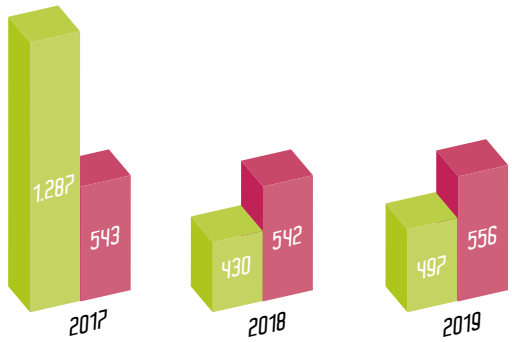
Rédaction d'un Guide des Achats Responsables.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Maîtriser les consommations dans le fonctionnement interne

CONSOMMATION D'EAU (en m³)

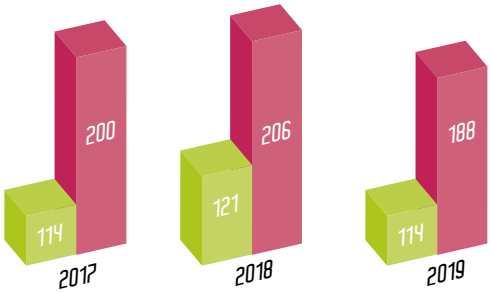
Centre Technique Siège



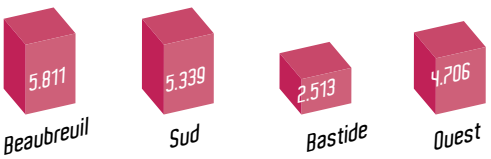
CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ (en Mwh)

Évolution consommation d'électricité Mwh

Centre Technique Siège



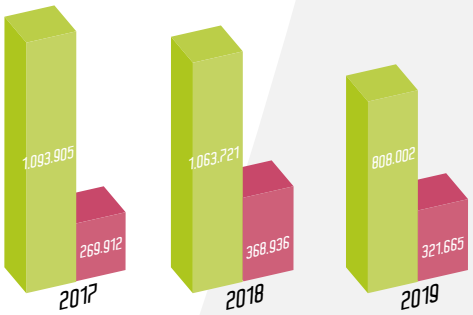
Consommation d'électricité des agences 2019 Kwh



CONSOMMATION DE PAPIER

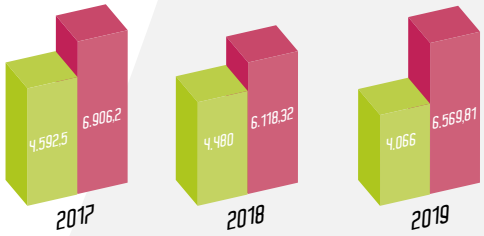
Évolution du nombre d'impressions et photocopies

Noir et blanc Couleur



Achat de papier

Poids (kg) Coût (€)



Un challenge « d'économies d'énergie » lancé en 2018 au sein des services a sensibilisé l'ensemble du personnel aux gestes éco-citoyens.

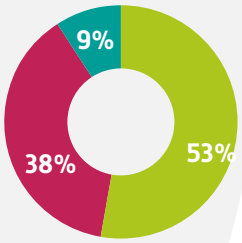
Objectifs 2020

- Dématérialisation pour la CALEOL et le Conseil dAdministration.
- Mise en place de la photocopie sécurisée : "Follow me".

LES DÉPLACEMENTS

Structure du parc automobile

Essence Diesel Électrique



Type	Nombre de véhicules	Coût moyen du km parcouru par les véhicules de services	Coût moyen journalier des matériels et véhicules hors parc
Essence	47	0,14€	13,81€
Diesel	34	0,17€	13,31€
Électrique	8	0,005€	-

À la suite de l'audit de la flotte automobile réalisé en 2018, OPENFLEET, un logiciel de gestion de flotte automobile a été mis en place pour optimiser la rotation et l'utilisation de tous les véhicules. 11 véhicules au Centre Technique et 7 au siège, sont concernés.

577.156 km parcourus par les véhicules de service et 9.719 km en auto-mission.

Revaloriser les déchets

- **La récolte des papiers de bureau par l'association** Elise a permis de collecter 3849 kg de papiers de bureau qui sont recyclés.
- **Pour les autres déchets,** une plateforme de tri a été mise en place au Centre Technique.

Elle peut recevoir pour élimination vers un traitement et une valorisation les déchets :

- Les DEEE (Déchets d'Equipements Electrique Electronique)
- Tous types d'Electroménager
- Les déchets de mobiliers bois et autres (traités ou non traités)

Le tri : Le bois / Les métaux / Les pneus / Les déchets inertes / Les écrans / L'électroménager / Le carton / La peinture / Les huiles / Les sols PVC (déchets de pose uniquement) / Les déchets verts

Des conventions sont signées avec des prestataires qui interviennent sur certains secteurs.

- **Déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE) :** 32.18 tonnes collectées (prestataires)
- **Les déchets verts :** 137 T de déchets verts,
- **Les encombrants :** 520.97 T d'encombrants (office et prestataires).
- **Le nombre de composteurs sur les grands ensembles et les résidences** : 45
- **Les sols :** 0,57 T
- **Actions de proximité et sensibilisation des habitants**

• ACTION PARTENARIALE AVEC LIMOGES MÉTROPOLE, la Ville de Limoges, Beaubreuil Vacances Loisirs, le Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs , sur le quartier de Beaubreuil : Défi Propreté : ma cité va briller

Objectifs : ramasser un maximum de déchets sur le secteur de la rue Rhin et Danube et de l'Allée Fabre d'Eglantine, sensibilisation au compostage et ateliers de création d'objets en matériaux recyclés, éco-goûter

• **Opération propreté sur le Val de l'Aurence Sud :** partenariat avec Limoges Métropole et la Ville de Limoges.

Objectif : ramasser les déchets durant une semaine pour les valoriser et sensibiliser les locataires.

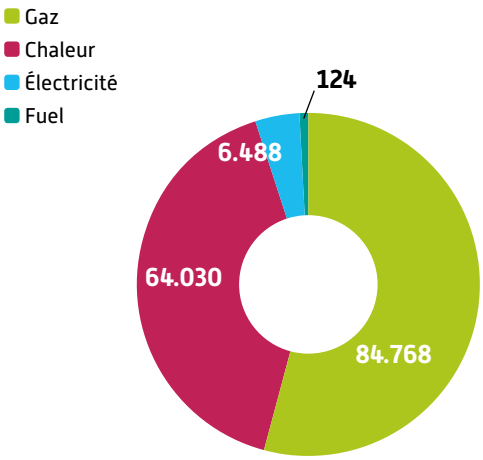
- **Valorisation du site de compostage** des Coutures par l'ADEME

Maîtriser les dépenses d'énergie sur le patrimoine

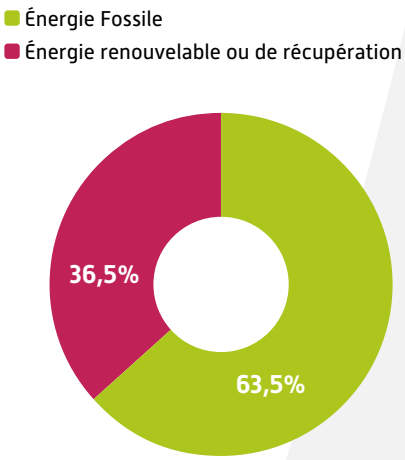
La stratégie énergétique définie en 2014 est évaluée chaque année.

ÉTAT DES LIEUX ET OBJECTIFS GLOBAUX

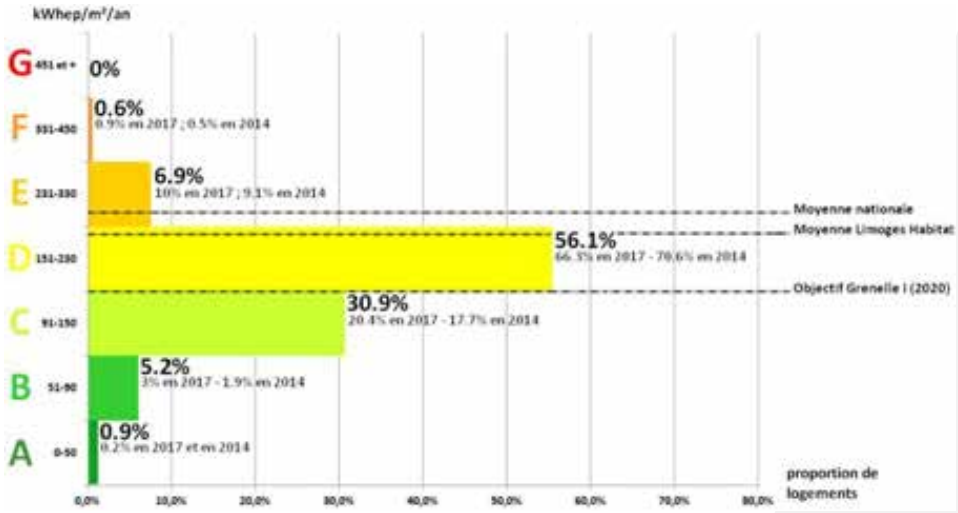
Répartition de la consommation d'énergie en Mwh



Origine de l'énergie consommée



DIAGNOSTICS DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE)



Chiffres clés

7884 DPE réalisés au 31/09/2019 soit 61% du patrimoine

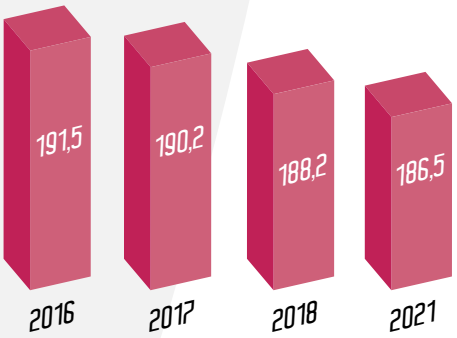
Objectif 31/12/2020 : 100% du patrimoine

Moyenne de Limoges habitat : 161kWh/m2/an

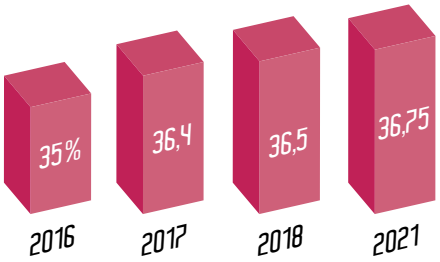
OBJECTIF 555

D'ici 5 ans, -5kWh de consommation, +5% d'énergie renouvelable, objectif fixé en 2017 pour 2021, sur la base des consommations de l'année 2016

Consommation d'énergie par m² géré en kWh



Part d'énergies renouvelables et de récupération



Les résultats de l'année N sont connus et analysés au cours de l'année N+1.

LES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION THERMIQUE

- **Réception de Bovary** (81 logements) - Rénovation thermique complète : passage d'une étiquette D à une étiquette B.

- **Réception de Suffren** (78 logements) - Rénovation thermique complète : passage d'une étiquette D à une étiquette B.

CONSTRUIRE, RÉHABILITER ET ENTRETENIR LE PATRIMOINE DE MANIÈRE DURABLE

Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

Le PSP est un document de référence obligatoire pour les organismes HLM. Il vise à anticiper l'évolution du patrimoine pour l'adapter à la demande et à l'environnement. Le PSP est mis à jour et présenté au Conseil d'Administration annuellement.

LES OBJECTIFS

- offrir une meilleure attractivité du parc
- tenir compte des contraintes environnementales
- coordonner les actions avec les actions locales d'amélioration de l'habitat
- répondre aux enjeux règlementaires en matière de logement social

Il est lié à la démarche de Conventionnement d'Utilité Sociale qui définit les choix stratégiques des bailleurs.

La démarche a consisté en :

- établir un diagnostic du bâti
- réfléchir à l'attractivité du parc
- analyser les enjeux
- déterminer des orientations

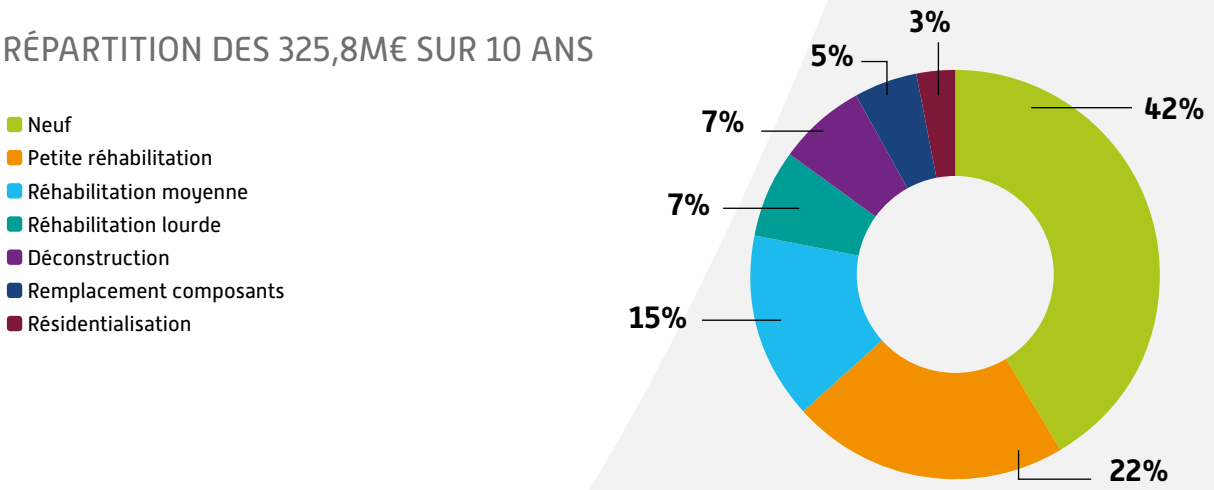
Cette démarche de gestion du patrimoine à moyen et long terme permet d'actualiser les données pour reconsidérer la stratégie en cours de route.

Les leviers d'actions retenus sur 10 ans :

- plan de réhabilitations lourdes / intermédiaires / légères
- plan d'entretien programmé
- plan de déconstruction
- plan de développement de l'offre nouvelle
- plan de vente

Financements prévus : 325.8M€ DE TRAVAUX SUR 10 ANS (en € constants)

RÉPARTITION DES 325,8M€ SUR 10 ANS



En 2019, expérimentation de deux nouvelles technologies

Dans le cadre des éléments retenus pour le PSP, Limoges habitat s'attache à mettre en place des solutions innovantes, recherchant ainsi des performances pour améliorer le confort et la qualité de vie du locataire.

RÉSIDENCE DU CHÂTEAU À PANAZOL

La résidence du Château à Panazol (48 logements) est désormais équipée d'un système de production d'eau chaude innovant. Il combine :

- une pompe à chaleur à des capteurs solaires en toiture,
- des chaudières à condensation,
- un contrat d'électricité 100% verte.

Objectif : assurer 67% de la production d'eau chaude par les énergies renouvelables.

ASCENSEURS

Les 8 ascenseurs des entrées 1, 3, 5 et 7 rue Marcel Madoumier (Val de l'Aurence, 247 logements) sont munis de systèmes à récupération d'énergie. De l'électricité est générée et injectée dans le circuit électrique du bâtiment pour alimenter les parties communes. Le système est efficace quand l'ascenseur est peu chargé en montée, ou très chargé en descente.

La Résidence intergénérationnelle Montégut : la conception au service du lien social

Sur l'emplacement de l'ancien Foyer de Jeunes Travailleurs, Limoges habitat construit la première résidence intergénérationnelle de son parc locatif.

26 logements sont en cours de réalisation :

- 8 sont réservés à un public senior (LAAB), 2 sont aménagés PMR
- 1 logement est destiné à un jeune de moins de 30 ans
- Les autres logements sont attribués aux familles

L'objectif est d'arriver à une mixité sociale et intergénérationnelle, favorisant ainsi le vivre ensemble dans la résidence.

L'enveloppe du bâtiment a une étiquette prévisionnelle en A (suivant l'étude thermique de la phase étude et en attente des DPE définitifs).

Le chauffage sera raccordé au réseau urbain et à la chaufferie biomasse, produisant donc une faible émission de Gaz à Effet de Serre.

Une coursive permettra l'accès à des logements traversants : les chambres seront au nord, les pièces de vie au sud.

La résidence a été conçue afin que les locataires se rencontrent. Pour cela, ils doivent passer devant une salle commune pour accéder à leur logement.

3.1 M€ sont consacrés à cette résidence.

L'aménagement des logements seniors

Des équipements de qualité et des technologies nouvelles sont utilisés pour l'aménagement des logements seniors.

- **Les sols** : vynile antidérapant pour prévenir les accidents et assurer la sécurité des personnes dans les zones où il existe un risque de glissade.
- **La salle d'eau** : mitigeur pour le lavabo à commande ergonomique pour les personnes ayant des difficultés de préhension, barres de douches en T (utilisées comme barres de maintien, elles combinent la fonction de support de douchette et appui dans la douche), parois de douche fixes et pivotantes
- **Prises électriques à manipulation facile** : elles permettent de brancher ou débrancher une fiche.
- **WC** : barre d'appui coudée à 135° qui permet une aide au relevage.
- **Volets roulants autonomes avec pilote intelligent** gérant l'ouverture ou la fermeture des rideaux suivant la température.
- **Chemins lumineux** à détecteurs de présence et chemins à leds

Les constructions neuves

Toutes nos constructions neuves sont accessibles PMR et des logements réservés au public senior.

LIVRAISONS DE LOGEMENTS EN 2019

- **Les Jardins du Bourg** à Bonnac-la-Côte : 10 logements individuels dont 6 seniors
- **Rue Watteau-Cercler** à Limoges 33 logements collectifs Label Qualitel
- **Fustel de Coulanges** à Limoges rue A Dutreix : 23 logements collectifs
- **La Gagnerie** Saint Gence : 12 logements individuels Label Qualitel
- **Les Frégates** à Limoges-Landouge avenue de Landouge : 36 logements collectifs et 14 logements individuels dont 16 seniors. Label habitat et Environnement.

Soit 128 logements nouveaux : 92 collectifs et 36 individuels

- **VEFA La Fayette** à Limoges 5 logements individuels ont été acquis en VEFA (Vente en Etat Futur d'Achèvement)

Les Jardins du Bourg - Bonnac-la-Côte

Rue Watteau-Cercler - Limoges

Fustel de Coulanges - Limoges

VEFA La Fayette - Limoges

La Gagnerie - Saint-Gence

Les Frégates - Limoges-Landouge

Les réhabilitations

Les opérations de réhabilitation visent à améliorer le confort des locataires et des économies d'énergie, notamment en améliorant l'étiquette énergétique.

RÉHABILITATION DES LOGEMENTS ET DES PARTIES COMMUNES

- **Landouge Suffren 1** : 50 logements
- **Porte Panet 2** : 32, rue Porte Panet : 10 logements
- **Montmailler** : 43, rue Montmailler : 16 logements
- **Bovary** : Place Gustave Philippon :81 logements

Porte Panet 2

Montmailler

RÉHABILITATION DES PARTIES COMMUNES ET MISE AUX NORMES ÉLECTRIQUES

- **Le Sablard** : 1, 3, 5, rue Charles Péguy et 2, 4, 6, avenue Léon Blum
- **Aurence** : 12, rue Joliot Curie : 60 logements

Les chantiers en cours

Condat-sur-Vienne (49 logements dont 22 individuels et 27 logements collectifs)

Panazol (15 logements)

Les Prés Fleuris à Beaune-les-Mines (49 logements individuels)

Montégut à Limoges (résidence intergénérationnelle de 26 logements)

La résidence Montjouis : Un concept environnemental au service d'une réhabilitation complète

Avant

Après

Une réhabilitation complète nécessitant le déménagement des locataires est en cours. Elle porte sur 258 logements.

LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE RÉHABILITATION

- Toiture accessible et aménagée (détente, serres, potagers, ruches, antenne, sol végétal)
- Ajout de balcons et fermeture de nombreuses loggias
- Habillage du bâtiment avec de l'enduit blanc
- Création d'un mur rideau pour le passage d'un ascenseur PMR panoramique
- Création de nouveaux halls
- Résidentialisation des deux bâtiments
- Appel à projet : Mise à disposition des sous-sols libres pour la culture de champignons ou endives
- Production d'électricité photovoltaïque pour l'auto-consommation des parties communes : caissons de ventilation, ascenseurs, éclairages (4000kwh /an sur le site)
- Récupération de chaleur sur eaux grises : préchauffage de l'eau chaude sanitaire par écoulement des eaux grises des douches dans le serpentin de l'échangeur.
- Potentiel d'économie d'énergie de 30% minimum sur la production d'eau chaude sanitaire.

BILAN DE L'OPÉRATION DE RELOGEMENT

258 logements concernés

Mise en place d'un bureau sur site : collaboration entre la conseillère sociale et le gardien pour être au plus près des locataires et faciliter les échanges.

258 visites à domicile

117 rencontres au bureau de Montjouis

67 visites de logements avec les locataires

44 déménagements en présence de la conseillère

Le NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain)

Le 1er comité d'engagement a validé des opérations sur les secteurs des Portes Ferrées, de Beaubreuil et du Val de l'Aurence Sud. La convention pluri-annuelle a été signée le 25 octobre 2019.

PORTES FERRÉES

- **Démolition de 205 logements** (réalisés en 2019) 15 à 31 rue des Portes Ferrées
- **Requalification de 111 logements** (en études) sis 28-30 rue Domnolet Lafarge
- **Résidentialisation de 361 Logements** (en études) sis 28-30-32-34, 38 à 42 rue Domnolet Lafarge
- **Construction de 13 PSLA** (à venir) (logements individuels en accession à la propriété rue des Portes Ferrées)

BEAUBREUIL RHIN ET DANUBE

- **Démolition de 87 logements** (avant 2024) sis 2-14-26 et 28 rue Rhin et Danube

VAL DE L'AURENCE SUD :

- **Démolition de 110 logements** (avant 2024) sis 2 à 10 rue Joliot Curie et 12 à 18 rue du Maréchal Joffre
- **Démolition de 316 logements** sis 10 à 44 rue du Maréchal Juin et 20 sis 21 et 23 rue du Maréchal Juin

Ce comité a également validé 2 opérations de reconstitution de l'offre de logements sociaux :

RECONSTITUTION DE L'OFFRE

- **Résidence la Filature (Panazol) pour 40 logements** (24 PLAI – 16 PLUS)
- **1 volume de 332 logements** (200 PLAI – 132 PLUS)

Un 2ème comité d'engagement s'est réuni le 9 décembre 2019 pour étudier les autres projets des partenaires sur les secteurs de Beaubreuil et Val de l'Aurence.

AMÉLIORONS LE QUOTIDIEN À BEAUBREUIL, AU VAL DE L'AURENCE ET AUX PORTES FERRÉES !

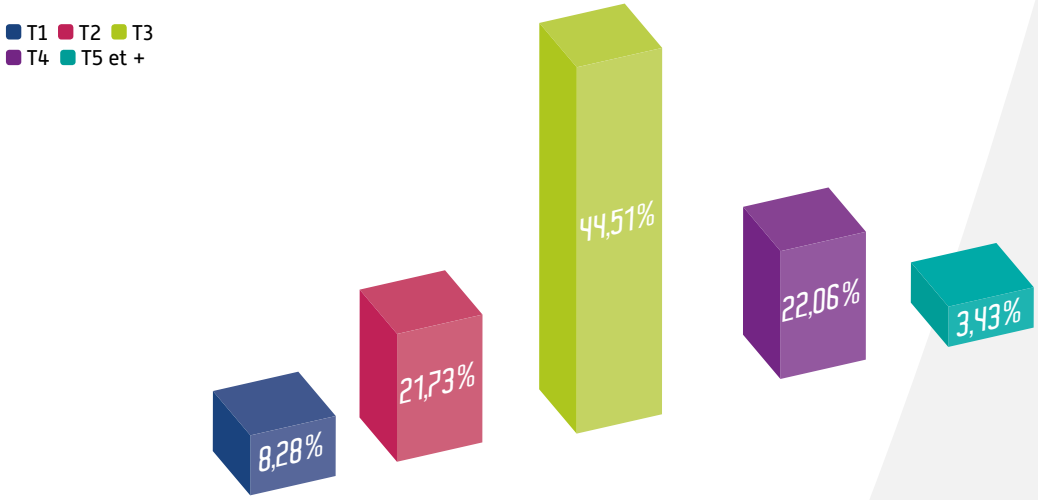
Quartiers En Mieux, c'est le nom du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. La Ville de Limoges, la Communauté Urbaine de Limoges Métropole, Limoges habitat et les autres bailleurs s'engagent, avec l'État, à rénover ces quartiers. Ce programme offre l'opportunité de revoir l'offre de logements, de réorganiser l'espace et les déplacements, d'améliorer la situation des commerces et l'offre de services de proximité, tout en tenant compte des économies d'énergie, des espaces verts, des arrêts de bus ou encore de la proximité des écoles.

RENFORCER NOTRE UTILITÉ SOCIALE

Adapter notre offre de logements aux besoins des populations

UNE OFFRE QUI S'ADRESSE AU PLUS GRAND NOMBRE

Typologie du patrimoine



Taux de rotation en légère baisse sur le parc

1.283 logements libérés

Taux de rotation 9,71%

Évolution sur les 3 dernières années

2017 : 10,86%
2018 : 10,76%
2019 : 9,71%

Les logements seniors

En 2019, Limoges habitat a poursuivi son action en matière de stratégie seniors.

Il s'agit d'offrir des logements adaptés, labellisés senior, aux personnes en perte d'autonomie et ainsi favoriser leur maintien à domicile. Les logements sont équipés de façon à sécuriser les déplacements, la toilette et offrent des équipements de confort.

Nous avons développé un label LAAB : Label Autonomie Accessibilité Bien être.

L'objectif est de labelliser **1050 logements** d'ici 2021.

4 possibilités de labelliser :

- À la relocation
- À la demande du locataire
- À la réhabilitation
- En programmation neuve

En 2019 **676** demandes **190** contrats signés **199** logements labellisés

114 logements reloués dont 49% à des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou ayant des problèmes de santé

12.618€HT Coût moyen par logement

La 1ère résidence intergénérationnelle de Limoges habitat : Montegut

La livraison de cette résidence de 26 logements (8 logements LAAB et 2 logements PMR) est prévue en 2020. Le lien social et les solidarités entre voisins sont au coeur du projet avec une recherche de financement pour l'animation.

Les logements adaptés pour des besoins spécifiques

Limoges habitat est engagé dans une démarche qui a pour but de répondre aux besoins de nos locataires et des demandeurs qui, de par leurs problèmes de santé, nous sollicitent pour obtenir un logement adapté.

120 demandes d'adaptation examinées lors de 4 réunions. 90 ont reçu un accord (72.6%). 23 ont été rejetées (18.5%). 7 ont été abandonnées

Les transformations de salles de bain sont les plus fréquentes (73 douches soit 58.8% des demandes et 19 barres d'appui). Le reste concerne l'électrification de volets (10 demandes) et les wc surélevés ou une rampe extérieure (10 demandes)

- **Des logements PMR proposés aux personnes handicapées**
  Des logements PMR (Personne à Mobilité Réduite) sont inclus dans la plupart des programmes neufs. **4 Logements** ont été proposés à la location dans deux nouvelles résidences livrées en 2019 (Watteau et Fustel de Coulanges)
- **Projet de partenariat avec l'APF**
  L'APF a sollicité Limoges habitat pour loger des jeunes en appartements. Limoges habitat pourra proposer 5 logements à la résidence Montjovis à la faveur des travaux de réhabilitation. Ce projet a été adopté par le Conseil d'Administration.

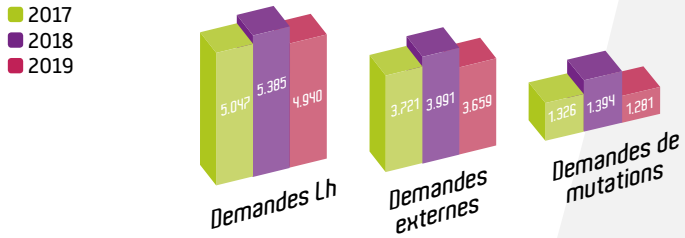
Traiter de façon égalitaire et transparente la demande de logement et les attributions

6757 demandes enregistrées en Haute-Vienne (Service National d'Enregistrement) dont 4940 enregistrées sur le serveur de Limoges habitat.

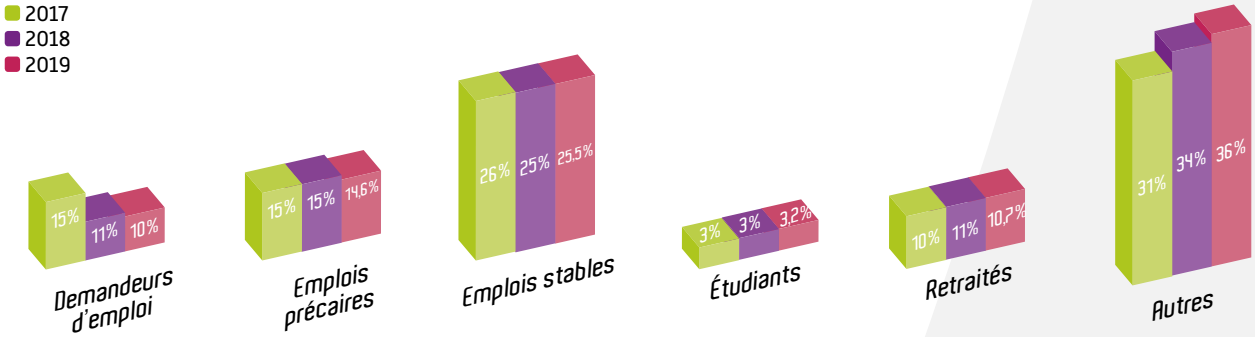
PROVENANCE DES DEMANDES

- **3200 demandes externes :** 65%
- **459 demandes de mutation externe (autre bailleur) :** 9%
- **1281 demandes de mutation interne (locataires Lh) :** 26%

ÉVOLUTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

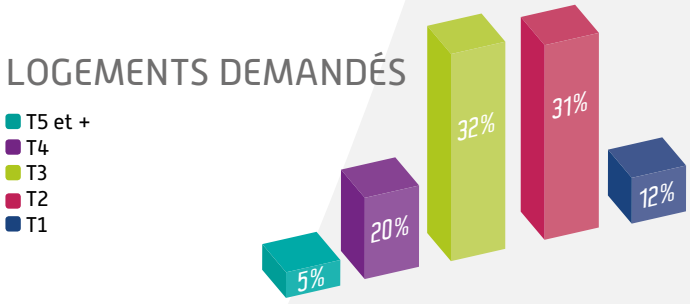


ÉVOLUTION DES CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES DES DEMANDEURS

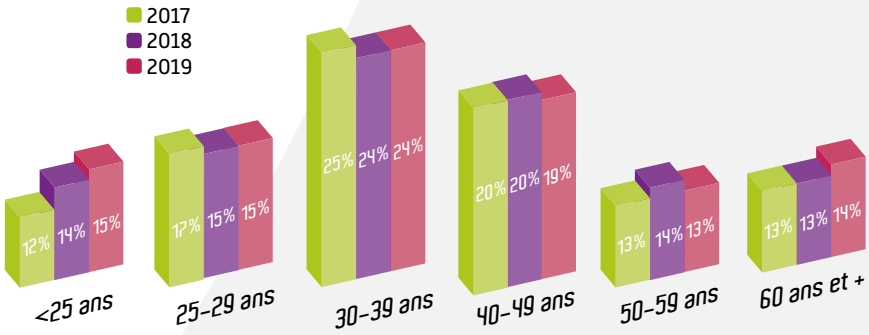


Le demandeur type : vient de l'externe, demande un T2 ou T3, est une personne seule de 30 à 49 ans.

LOGEMENTS DEMANDÉS



ÉVOLUTION DE L'ÂGE DES DEMANDEURS



LES ATTRIBUTIONS

La CALEOL, elle s'est réunie **52 fois.**
Conformément au règlement intérieur (mars 2019) et à la politique d'attribution validée en Conseil d'administration du 1er Mars 2019, la CALEOL

- Examine la recevabilité des **demandes** reçues par Limoges habitat ou déposées dans le fichier départemental d'enregistrement des demandes.
- Examine les demandes de **mutation**.
- Désigne les **attributaires** des **logements à mettre en location** (logements libérés suite à départ des locataires et logements neufs mis en service)
- Statue sur les attributions de **logements loués à des associations dans le cadre de l'hébergement ou de la sous-location.**
- Depuis le 1er janvier 2019 (loi ELAN de novembre 2018), la CALEOL est également chargée d'examiner triennalement les conditions d'occupation des logements.

Elle procède à l'examen des demandes au regard :

- **Des éléments** qui lui sont présentés par les chargés de clientèle.
- **De la politique d'attribution**
- **Des cadres règlementaires**

La réglementation prévoit 3 candidats par logement, or dans un contexte de marché locatif détendu et de candidats de plus en plus exigeants, le ratio n'a été que de **1,3 candidats par logement** comme en 2018.

Concernant les titulaires :

- **300** relèvent du contingent préfectoral soit 70% de l'objectif (389 en 2018 ; 105% de l'objectif), dont 5 réquisitions dans le cadre du Droit Opposable Au Logement. (DALO).
  Des critères plus restrictifs (séparation et hébergement familial ne sont plus des critères de relogement prioritaire) et l'absence de relogement « ANRU » expliquent en partie la baisse des relogements au titre du contingent
- **20** relèvent des réservataires Ville de Limoges (17 en 2018) : expérimentation du passage de stock en flux à conforter en 2020.
- **35** relèvent des réservataires Action Logement (25 en 2018) : essentiellement dans le cadre des livraisons neuves.

Dans le cadre de partenariats, des logements ont également été loués à des personnes morales afin d'héberger des publics spécifiques : 63 logements attribués.

La CALEOL a étudié

1.831 candidatures pour 1.411 logemets à louer

1.287 (1546 en 2018) ont été désignés titulaires

422 (474) suppléants

340 (309) non attribués

1.370 contrats de location signés en 2019

(Dont 70 contrats de relogement dans le cadre de la réhabilitation de Montjouis)

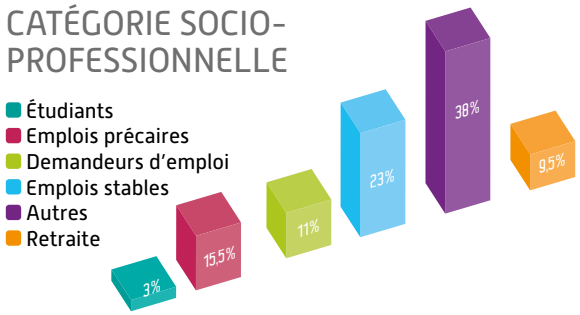
4.922 propositions de logements en 2019

3.388 refusées ou non attribuées soit : 69 %

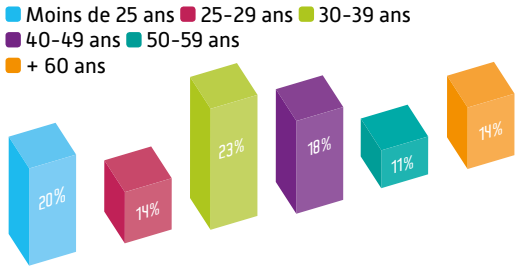
L'occupation du parc

Les entrants

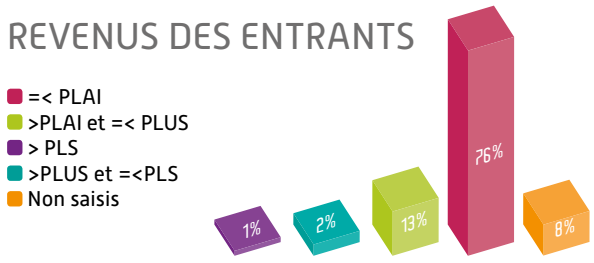
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



ÂGE DES ENTRANTS



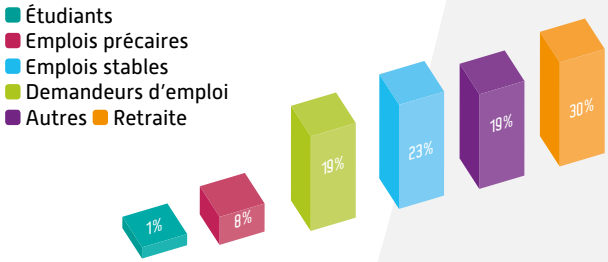
REVENUS DES ENTRANTS



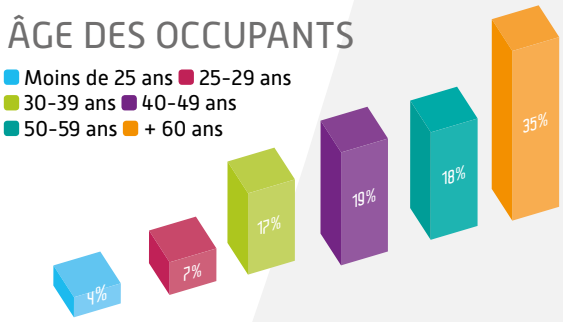
L'entrant type : entre 30 et 49 ans, une personne seule ou une famille monoparentale, revenus le plus souvent inférieurs ou égaux au plafond PLAI.

Les occupants

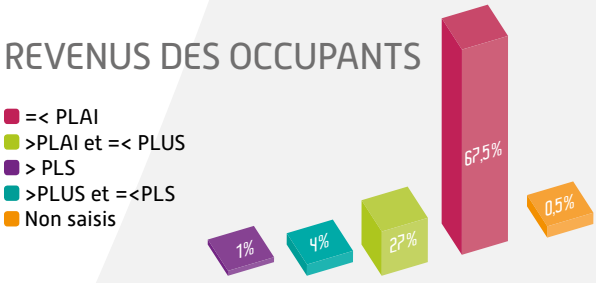
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



ÂGE DES OCCUPANTS



REVENUS DES OCCUPANTS



L'occupant type : plus de 60 ans, une personne seule, retraitée, revenus plus souvent inférieurs ou égaux au plafond PLAI.

L'accompagnement des locataires

Les seniors

LA SATISFACTION DES SENIORS

Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées après travaux dans les logements LAAB par les conseillères sociales. **55,8%** de locataires sont très satisfaits et 37,7% sont satisfaits soit **93.4%** des locataires ayant intégré un logement LAAB.

LE SUIVI

Limoges habitat va mettre en place en 2020 des visites de convivialité pour aller à la rencontre des locataires les plus âgés pour détecter d'éventuelles difficultés et ainsi alerter les conseillères sociales si besoin.

ENQUÊTE SUR LA SOUS-OCCUPATION

L'année 2019 a été marquée par la réalisation d'enquêtes sociales sur la sous-occupation de nos grands logements par les personnes âgées de 70 ans et plus.

Les typologies retenues sont : T6 - T5bis -T5 et T4bis. 66 locataires sont concernés. 17 locataires ont accepté une mutation.

PROJET PARTENARIAL

Limoges habitat a été sollicité au titre du projet **vivr@dom** porté par l'association Soins et Santé. Il s'agit de proposer aux personnes âgées fragiles, en début de dépendance, une solution de logement avec les soins appropriés, gérés par une seule plateforme, apportés au domicile des personnes prises en charge. C'est une sorte d'EHPAD à domicile avec un coût de revient moindre pour les bénéficiaires.

Le Conseil d'Administration a adopté à l'unanimité cette proposition (19/12/2019) mais souhaite que l'association gère en direct les logements.

Quelques logements sont à l'étude pour 2020 : 2 à Montégut et 6 à 8 sur Montjovis.

LA FORMATION POUR PROFESSIONNALISER LES ÉQUIPES

2 modules de formation ont été organisés en 2019 : **21 gardiens** ont été formés à l'accompagnement des seniors, sur 4 jours par 2 conseillères sociales.

Les entretiens avant attribution et les aides mobilisées

42 locataires vus avant attribution par le service social

13 demandes de FSL DG (dépôt de garantie)

337 ménages entrés via le dispositif FSL (Fonds de Solidarité Logement)

soit 24.8% des locataires entrants (+1.4% par rapport à 2018).

Les visites des nouveaux entrants : aller vers les locataires

CONSTAT : il a été constaté une augmentation des nouveaux débiteurs en raison de la précarisation des publics accueillis. Les missions des conseillères consistent à se présenter, vérifier l'ouverture des droits, informer sur les droits et obligations en tant que locataire, informer sur la prévention des impayés.

73 locataires ont été vus dès l'entrée dans les lieux.

Prévenir l'impayé locatif pour permettre le maintien dans les lieux

Face à la paupérisation des familles relogées et aux préconisations de l'Etat dans la lutte contre l'expulsion, il est indispensable d'accompagner les locataires le plus en amont possible afin d'éviter la création de dettes de loyers importantes qui pourrait compromettre le maintien dans les lieux. Les orientations de l'Etat sont zéro expulsion. Les conseillères sociales travaillent étroitement avec les agents du pôle recouvrement pour traiter au mieux et au plus vite les situations des débiteurs.

43 commissions d'impayés

324 délais signés

947 entretiens réalisés

22 demandes d'aide financière

270 dossiers uus par les conseillères sociales

Les locataires convoqués à l'issue des commissions d'impayés sont difficilement mobilisables car seulement 50% en moyenne sont rencontrés.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN PROCÉDURE D'EXPULSION : LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

- **122 dossiers** ont été soumis au Tribunal d'instance pour résiliation du bail
- Délais du juge accordés : **35**
- En cours au 31/12/2019 : **86**. Parmi les délais suivis, **69** ont été dénoncés
- Désistements et retraits du rôle : **7**
- Indemnités d'occupation mises en place : **58**
- Indemnités d'occupation en cours au 31/12/2019 : **94**
- Nouveaux baux signés en 2019 (suite dette soldée) : **17**

100 PROCÉDURES D'EXPULSION CLÔTURÉES

Les locataires en procédure d'expulsion sont orientés vers une conseillère sociale dès lors qu'ils ont pris des délais avec le juge ou lorsque le bail est rompu et que le locataire est prêt à se mobiliser pour retrouver son statut de locataire par le biais d'un accompagnement protocole et donc conserver son logement

- **Accompagnement protocole :** 48 dossiers suivis
- **Accompagnement délais du juge :** 45 dossiers suivis
- **Accompagnement locataire en procédure d'expulsion :** 62 entretiens réalisés
- **Suivi des protocoles**
  L'activité a été plus importante en 2019, du fait de l'orientation de plus de dossiers par le service juridique.
  - +21% de locataires en bail résilié orientés en 2019 par rapport à 2018.
  - + 88% des locataires ont signé un protocole. Les locataires orientés pour un protocole se sont tous mobilisés contrairement à ceux ayant obtenu un délai du juge.
  -77% des locataires en procédure d'expulsion ont été rencontrés.
  -97,5% des locataires avec bail résilié se sont mobilisés
- **La CCAPEX : la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsion locatives**
  Le fonctionnement de la CCAPEX a été modifié fin 2018. Un nouveau règlement intérieur a été approuvé par les membres du Comité de Pilotage. Une présélection des dossiers a conduit à la diminution du nombre de dossiers examinés (76 dossiers contre 157 en 2018).
  11 commissions préparées
  76 dossiers préparés et présentés
  102 fiches de saisines envoyées

Traiter les situations particulières pour aider au maintien dans les lieux

ACCOMPAGNEMENT DES MUTATIONS DITES « SOCIALES »

Les conseillères sociales interviennent également dans les cas de demande de mutation que ce soit pour un motif de santé, de handicap ou encore un motif économique qui met en péril le paiement du loyer.

131 familles ont été reçues en entretien.

ACCOMPAGNER LE RELOGEMENT

La mission d'accompagnement des locataires dans les opérations de relogement que ce soit dans le cadre du PRU ou d'opération spécifique de réhabilitation lourde, est l'occasion de rencontrer tous les locataires, d'établir un diagnostic social sur les besoins en relogement, de travailler avec les services en interne et les partenaires sur des situations complexes.

Il s'agit de faire adhérer le locataire au projet, de le tenir informé, d'organiser le relogement avec un suivi social appuyé si besoin tout en respectant les délais impartis à l'opération.

Favoriser le vivre-ensemble et susciter la participation des habitants

LES POTS D'ACCUEIL EN AGENCE : UNE AUTRE FAÇON DE RENCONTRER LES LOCATAIRES

C'est l'occasion de rencontrer les nouveaux arrivants sur un secteur, de présenter les missions de l'agence, le personnel de proximité, d'aborder les droits et obligations des locataires et de permettre aux habitants de faire connaissance.

- **3 pots d'accueil ont été organisés en 2019 à l'agence Ouest. Ils ont mobilisé une dizaine de personnes à chaque fois.**
- **3 pots d'accueil ont été organisés pour la mise en location de résidences neuves : Les Frégates et Fustel de Coulanges**

LA RÉSIDENTIALISATION DE LA BASTIDE

Une concertation a été menée avec les habitants pour les accompagner aux changements de leur quartier, s'approprier les nouveaux espaces et communiquer sur les travaux.

Les concertations ont permis de regrouper des locataires autour de l'actualité des travaux en partenariat avec les acteurs du territoire pour établir un diagnostic, des réflexions sur le thème de la propreté et l'appropriation des espaces.

Une animation autour des fresques dessinées sur 3 pignons d'immeuble a été organisée avec l'école primaire de la Bastide et le collège Ronsard autour de la mémoire du quartier.

Des séances d'activités avec les enfants, un jeu concours avec animation de rue et une inauguration des fresques avec remise de prix en septembre 2019 ont été réalisés.

LES FÊTES DE QUARTIER

Chaque année, Limoges habitat est partie prenante des fêtes de quartier organisées dans les Quartiers Prioritaires de la Ville de Limoges.

C'est l'occasion de rencontrer les habitants et de présenter les actions de Limoges habitat. Ainsi, cette année, nous avons participé à 4 fêtes de quartier : Portes-Ferrées, Sablard, Vigenal et Beaubreuil.

GIVEBOX AU VAL DE L'AURENCE

Le projet SMIILE mis en place sur la résidentialisation du Val de l'Aurence a pris fin en 2019 par la mise en place de GIVEBOX dans les halls d'immeuble. Ces boîtes à don permettent aux habitants d'échanger des objets, des repas. Elles ont bien fonctionné. En revanche le partenariat avec les porteurs du projet SMIILE n'est pas reconduit.

LES JARDINS PARTAGÉS

Culture des plants de tomates à l'agence Ouest (secteur résidentialisé). Implantation à Bellevue en partenariat avec : ASC Bellevue-Sainte Claire/Ville de Limoges/Limoges habitat.

Plants de tomates

Bellevue

Améliorer la qualité de service

CONVENTION CADRE

Une convention cadre d'utilisation de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties, annexée au Contrat de Ville, a été signée en décembre 2015 entre l'Etat, la Ville de Limoges, la Communauté Urbaine de Limoges Métropole et Limoges habitat.

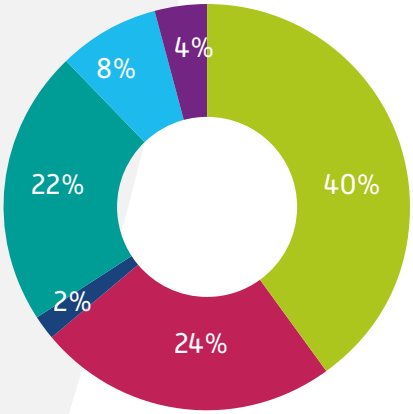
L'abattement de 30% pour les logements situés en Quartier Prioritaire de la Ville permet de compenser partiellement les surcoûts de gestion liés aux besoins spécifiques de ces quartiers.

Afin d'améliorer le cadre et la qualité de vie des habitants résidant au sein du parc social des 9 QPV, Limoges habitat s'est engagé à définir et mettre en œuvre un plan d'actions annuel en contrepartie de l'abattement.

Les actions réalisées et développées se déclinent en 8 axes :

- **Renforcer la présence de personnel de proximité :**
  5 agences de proximité et 4 points d'accueil, dont un nouveau ouvert en 2019 au Vigenal
- **Formation/soutien aux personnels de proximité :**
  Formation qualifiante pour gardiens et chargés d'accueil.
  Formation des gardiens à l'utilisation des tablettes dans le cadre de la conciergerie numérique
- **Renforcement du nettoyage** (décapage des soubassements, vidage des caves, en partenariat avec l'association Aleas : nettoyage des tags, remise en peinture des halls, traitement des punaises de lit)
- **Gestion des déchets et encombrants :**
  Collecte des encombrants par les services de Limoges habitat et par convention avec la Boîte à Papiers.
  Opération propreté au Val de l'Aurence Sud et «Ma cité va briller» à l'Agence Nord-Est
- **Tranquillité résidentielle :**
  Installation de nouveaux panneaux d'affichage
  Suppression des sas d'entrée au 61, 63, 65 avenue de Beaubreuil
- **Concertation/sensibilisation des habitants**
- **Animation, lien social**
- **Petits travaux d'amélioration de la qualité de service :**
  Embellissement des parties communes
  Amélioration des pieds d'immeubles…..

LES ACTIONS VALORISÉES DÉCLINÉES EN 8 AXES



- Renforcement de la présence proximité
- Formation
- Sur entretien
- Gestion déchets encombrants
- Tranquilité résidentielle
- Concertation sensibilisation
- Animation lien social
- Petits travaux amélioration qualité de service

Montant de TFPB valorisé : 1 554 507€
Nombre de logements bénéficiant de l'éxonération de la TFPB : 8 242

LA CHARTE D'ENGAGEMENT

Une charte d'engagement « pour mieux vivre ensemble au quotidien » a été rédigée et remise aux locataires. Ce document visant la qualité de service rendu par Limoges habitat aux occupants, indique également les engagements que doivent prendre les locataires pour préserver leur cadre de vie et la bonne image de leur résidence.

LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

Le projet de CUS 2ème génération 2019-2025 a été adressé le 9/04/2019 à Monsieur le Préfet. Des décrets de Juillet et août 2019 ont modifié le contenu des CUS et notamment les indicateurs. Ils portent sur la rénovation énergétique, la vente de logement social et les coûts de gestion. Les indicateurs sur la vacance et l'accession sociale sont supprimés. Les engagements de Limoges habitat liés au PSP ont été validés par le Conseil d'Administration du 19/12/2019.

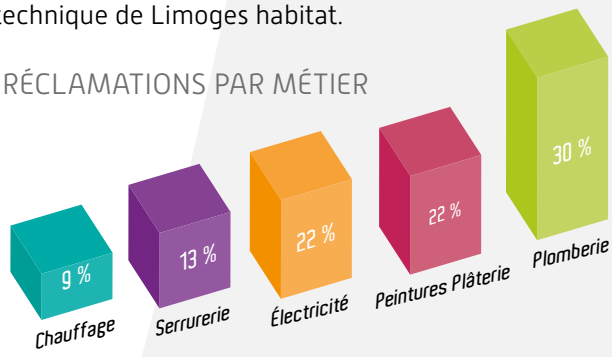
LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

- **13461** réclamations tous services confondus (-0.76%)
- **9277** demandes de travaux (+5.34%)

LE DEPANNAGE DANS LES LOGEMENTS OCCUPÉS

95% des interventions chez les locataires en site occupé pour dépannages sont réalisés par la Régie technique de Limoges habitat.

RÉCLAMATIONS PAR MÉTIER



ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

Depuis l'engagement pris au congrès de Lille en 2003, les organismes ont mis en place une politique de mesure de la qualité perçue. Une enquête de satisfaction a été menée auprès de 2000 locataires.

Les résultats

76%
des locataires sont satisfaits : satisfaction globale stable

81%
satisfaction sur les seruices rendus

84%
8 locataires sur 10 sont prêts à recommander Limoges habitat

87%
des locataires qui ont rendu uisite à Limoges habitat au cours des 6 derniers mois sont très satisfaits de cette uisite sur tous ses aspects.

84%
des locataires qui ont contacté Limoges habitat au cours des derniers mois sont satisfaits du contact téléphonique.

82%
des locataires sont très satisfaits de leur logement

82%
des locataires sont satisfaits du coût global de leur logement.

77%
des locataires ayant écrit sont satisfaits des échanges auec Limoges habitat

54%
des locataires ont contacté Limoges habitat pour une demande autre que technique

82%
Les travaux pris en charge par le bailleur sont nettement plus satisfaisants que ceux pris en charge par un prestataire

82%
Globalement, les travaux de réparation sont satisfaisants.

82%
Les informations données par le bailleur sont globalement satisfaisantes

1 locataire sur 5
a bénéficié d'une interuention à domicile en 2019, pour une majorité les travaux ont été réalisés par le bailleur

77%
des locataires sont satisfaits de la qualité des interuentions.

Proximité
Tous les locataires connaissent leur gardien. L'agence de rattachement est connue par 8 locataires sur 10.

RENFORCER NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

Développer l'accueil sur les quartiers

Un nouveau point d'accueil a été ouvert en 2019 sur le quartier du Vigenal, 4, boulevard du Vigenal.

Limoges habitat organise des permanences plusieurs fois par mois.

Les agences de proximité

L'AGENCE BASTIDE/VIGENAL

rue Camille Pissarro

Collaborateurs : 12
Logements gérés : 2010 dont 1545 en QPV
Taux de rotation annuel : 7.36%
Taux de vacance courante : 7.40%
6763 visiteurs accueillis

Faits marquants 2019

Résidentialisation : Parkings et éclairages

Nettoyage des abords des tours Manet avec les familles du quartier

Mise en place de l'interphonie rue du Docteur Jacquet

Ouverture du point d'accueil

Fresque de la bastide

Mise en place des containers enterrés Rue Pissarro

Mise en place de l'interphonie rue Baluze

L'AGENCE CENTRE

224 rue François Perrin
Collaborateurs : 18
Logements gérés : 3306 dont 590 en QPV
Taux de rotation annuel : 12.28%
Taux de vacance courante : 3%
1026 visiteurs accueillis

Faits marquants 2019

Décapage du parking souterrain à Salammbô

Exposition de peintures et sculptures d'un locataire dans le parking de la Résidence Théodore Bac

Les Coutures : travaux au coeur du Jardin Gonthier

Réception de la rehabilitation à Bovary

Réception réhabilitation de Porte Panet 2

Rénovation 43 rue Montmailler

Visite Balade aux Coutures

Viste de la cité jardin de Beaublanc

Tournage d'un film Résidence des Pousses

Aménagement du parking d'Henri Lafarge

L'AGENCE NORD/EST

38 rue Rhin et Danube
Collaborateurs : 14
Logements gérés : 2024 dont 1656 en QPV
Taux de rotation annuel : 8.25%
Taux de vacance courante : 6.42%
1565 visiteurs accueillis

Faits marquants 2019

Participation des habitants du quartier de Beaubreuil au challenge "ma cité va briller".

Chantier ALEAS Secteur Rhin et Danube

Fête de quartier

Débarrassage des anciens locaux vide ordure

Monobrosse dans les halls

Inauguration du pôle Sanfourche

Installation de panneaux d'affichage sur le secteur allée Fabre d'Eglantine

Mise en place d'un fil à linge à Beaune les mines

Refection des terrasses des immeubles du 40-42-46 Rhin et Danube et 57 Avenue de Beaubreuil, 20 allée Fabre d'Eglantine

Remplacement des portes de halls secteur Allée Fabre d'Eglantine et rue Rhin-et-Danube

Remplacement partiel des boîtes aux lettres avenue de Beaubreuil et Allée Fabre d'Eglantine

L'AGENCE OUEST

7, rue Marcel Madoumier
Collaborateurs : 28
Logements gérés : 4079 dont 3248 en QPV
Taux de rotation annuel :9.88%
Taux de vacance courante :8.70%
6681 visiteurs accueillis

Faits marquants 2019

Pot d'accueil des nouveaux arrivants

Pot d'accueil Les Frégates

Vanteaux. Végétalisation et minéralisation des espaces

Portes ouvertes. Les Frégates à Landouge

Portes Ouvertes : Fustel de Coulanges

Opération propreté

Paillage.Recyclage des copeaux de bois du centre technique

Mise en location Le Clos Fustel de Coulanges

Mise en location La Gagnerie Saint Gence

Lafayette. Mise en location de 6 pavillons

Landouge Montevert Nouvelle signalétique

Implantation des jardins partagés à Bellevue

6, allée des Rouvres. Minéralisation des entrées

Bellevue. Installation de bancs

Installation de barrières à l'entrée du 4, Allée du Maréchal Franchet-d'Espérey

L'AGENCE SUD

32-34 Rue Domnolet Lafarge
Collaborateurs : 21
Logements gérés : 1574 dont 1111 en QPV
Taux de rotation annuel :8.66%
Taux de vacance courante :2.68%
4291 visiteurs accueillis

Faits marquants 2019

Installation de composteurs

Remplacement des panneaux d'affichage des halls Le Sablard 23 entrées

Réfection peintures des halls et parties communes

Déconstruction Les Portes Ferrées

Fête de quartier les Portes Ferrées Stand Limoges habitat sur la propreté, le développement durable et les économies d'énergie.

Fin des travaux Résidence Le Château à Panazol

Ateliers de Concertation avec les habitants

Organisation Café Chantier rue Domnolet Lafarge avec Quartier en Mieux

Inauguration de l' espace ludique Le Sablard

Fête de quartier. Le Sablard Stand Limoges habitat sur la propreté, le développement durable et les économies d'énergie

Nettoyage du Parking 40, 42 rue Domnolet Lafarge

Installation de la signalétique

Dialoguer avec les parties prenantes

La concertation locative

En 2019, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni 3 fois (avril, juin, octobre), chaque réunion a fait l'objet d'un procès-verbal porté à la validation des Associations.
En complément de ces réunions, des rencontres se sont tenues avec les Associations de locataires dans le cadre de la négociation d'un nouveau Plan de Concertation Locative pour la période 2019-2022.
Aucune action n'a été sollicitée/financée dans le cadre des moyens alloués au CCL.

LES SUJETS ABORDÉS EN 2019

- **La gestion des immeubles :** Places de parking
- **La maîtrise des charges locatives**
- **Les projets d'amélioration, de reconstruction ou de démolition**
  - Avancement de la Concertation Locative dans le cadre de la réhabilitation de Montjovis
  - Présentation du programme de réhabilitation de Chantelauve
  - Présentation du projet de réfection des communs à Madoumier
- **La signature ou la modification d'accords collectifs locaux (grille de vétusté, charte de réhabilitation,…)**
  Convention câble et redevance télévisuelle (à la demande de la Confédération Générale du Logement)
- **L'organisation du travail ayant une incidence sur l'accueil et le service rendu aux locataires**
  - Bilan des actions 2018 dans les Quartiers Prioritaires de la Ville
  - Enquêtes de satisfaction réalisées pour les résidences : Montmailler – Hauts de Briand – Fustel de Coulanges – Bovary – Bonnac-la-Côte
  - Actualisation du forfait dépannage
  - Charte d'Engagement de Services de Limoges habitat
- **Mesures touchant aux conditions d'habitat et de cadre de vie des habitants**
  - Présentation du projet d'espace ludique au Sablard
  - Présentation du projet de fresques monumentales à La Bastide
- **La Convention d'Utilité Sociale**
  Présentation du projet de CUS II
- **Présentation du projet de constitution d'une Société de Coordination** entre Limoges habitat et Saint-Junien Habitat

PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS PAR LES ASSOCIATIONS DANS LE CADRE DU QUESTIONNEMENT SPÉCIFIQUE :

- Dysfonctionnement du chauffage,
- Présence de punaises de lit et/ou blattes,
- Insatisfaction concernant le nettoyage des parties communes,
- Insécurité, incivilités, vandalisme,
- Panne d'ascenseurs,
- Stationnement,
- Troubles de voisinage,
- Réclamations non prises en compte,
- Insatisfaction de travaux (construction neuve, réhabilitation, suite à réclamation)

NÉGOCIATION D'UN NOUVEAU PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

À la suite des dispositions de la Loi Egalité et Citoyenneté du 27/01/2017 renforçant la démocratie locative dans le logement social et instaurant de nouvelles mesures (élargissement des partenaires de la négociation des PCL, précisions sur les domaines de la concertation, moyens financiers des CCL), la négociation a débuté en mai 2019 avec les associations de locataires (CNL, CSF, CGL, AFOC).

Le Plan de Concertation Locative 2019-2022 a été adopté à la majorité du Conseil d'Administration en séance du 19 décembre 2019, l'ensemble des 5 représentants des locataires élus ayant voté contre.

Le Conseil d'Administration est informé du bilan de la concertation locative en 2019.

Avec les locataires

Les travaux projetés dans nos résidences font l'objet d'une présentation et de recueil des avis des occupants.

À titre d'exemple, nous pouvons citer :

LA RÉSIDENTIALISATION DE LA BASTIDE

Elle fait l'objet d'un projet de renouvellement urbain avec mise en place d'une résidentialisation du quartier. Une concertation a été menée avec les habitants de manière à les accompagner dans le changement de leur quartier, s'approprier les nouveaux espaces, communiquer sur les changements et les travaux.

LE SABLARD

Lors d'opération spécifique comme le changement des ascenseurs dans les deux tours au Sablard, dans le cadre de la concertation locative, des réunions d'information sont organisées en amont de l'opération en direction des locataires et des partenaires du secteur. Ainsi en décembre 2019, 24 locataires se sont déplacés.

Avec les partenaires institutionnels

LES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

- **PRU des Portes Ferrées**
  Dans le quartier des Portes Ferrées, après le relogement des habitants de la rue des Portes Ferrées, le projet d'éco-quartier se met en place. Ainsi, des réunions partenariales sont organisées. Limoges habitat a participé avec l'agence à :
  • 2 réunions d'informations à destination des institutions et des habitants
  • 3 temps de travail sur la thématique du développement durable pour le groupe Quartier en Mieux
  • 2 participations aux cafés chantier
  C'est l'occasion de positionner Limoges habitat comme partenaire dans ces actions de redynamisation et de changements à venir.

- **La Conférence intercommunale du logement (CIL)**
  Limoges Métropole pilote la politique intercommunale de gestion de la demande et des attributions de logements sociaux.

La CIL, en 2018, a rendu un avis favorable sur le projet de Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). La CIA détaille les objectifs d'attribution en direction des publics visés par la loi, précise les modalités de gouvernance et les conditions de réussite de cette politique. La Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) constitue la déclinaison opérationnelle du document cadre adopté par la CIL et présente les constats et les orientations stratégiques pour les attributions, engage chaque partenaire signataire dans la mise en oeuvre d'actions visant l'atteinte des objectifs fixés par la CIL.

La Convention Intercommunale d'Attribution de Limoges Métropole a été signée le 28 Novembre 2019.

Les signataires de la CIA : Limoges Métropole, l'Etat, le Département de la Haute-Vienne, les bailleurs, l'Association Régionale des Organismes HLM du Limousin (AROLIM), Action logement, les communes membres de Limoges Métropole.

- **Le NPNRU**

Point sur les projets PRU 1 :

• Les travaux d'AQS (Amélioration de la Qualité de Service) sur le secteur de la Bastide : AQS Pissarro Véronèse : travaux débutés en Mai 2018 – fin prévisionnelle en 2020

• Les travaux de résidentialisation sur le secteur de la Bastide : Résidentialisation Manet – Pissarro – Véronèse – fin prévisionnelle en 2020

Les projets de reconstitution de l'offre suite à la démolition :

3 programmes ont été livrés en 2019 (Bonnac – Watteau et St Gence) – 2 sont en cours (Beaune Les Mines – Condat) et 1 n'a pas pu être lancé en 2019 (97 avenue Baudin)

Point sur les projets NPNRU :

Le programme NPNRU qui court jusqu'en 2030 a fait l'objet des validations suivantes :

• Le comité d'Engagement de l'ANRU du 5 novembre 2018 a validé le 1er temps de conventionnement. La convention pluriannuelle des projets de renouvellement urbain de la Communauté Urbaine de Limoges Métropole a été signée le 25 octobre 2019 par tous les partenaires.

• Le comité d'engagement de l'ANRU s'est réuni le 9 décembre 2019 pour étudier les projets qui constituent le 2ème temps de conventionnement du Projet de Renouvellement Urbain pour Beaubreuil et le Val de l'Aurence Sud.

Les projets retenus au titre du 2ème temps de conventionnement feront l'objet d'un avenant à la convention et les programmes à retravailler avec la mission OPCU (Ordonnancement, Pilotage et Coordination Urbaine) de Limoges Métropole seront examinés ultérieurement pour consolider la clause de revoyure telle que prévue dans l'avis du Comité d'engagement de l'ANRU le 9 décembre 2019.

LES RÉUNIONS INTER PARTENARIALES

Des réunions qui ont pour but de se connaître entre partenaires d'un même secteur, d'échanger sur l'actualité et la vie du quartier, de parler de ses projets, de ses difficultés, de coordonner les actions ont lieu sur sites. Toutes les parties prenantes sur le quartier y participent.

Avec le secteur économique et social

POUR FAIRE CONNAÎTRE LA STRATÉGIE SENIORS DE LIMOGES HABITAT

En 2019, plusieurs actions ont été réalisées :

- **Présentation de la stratégie seniors** aux partenaires spécialistes du vieillissement (Département, CCAS, Limoges Métropole, UPSAV, Présence Verte, Actid87, Soins et santé….)
- **Présentation de la stratégie** à la CARSAT
- **Rencontre des assistantes sociales** des personnels d'entreprises de Limoges
- **Rencontre Présence Verte** pour la présentation de son activité en matière de maintien à domicile (téléassistance, détecteur de chutes,...)
- **Rencontre avec l'Association des Paralysés de France,** présentation de la résidence intergénérationnelle et de la stratégie seniors et travail sur projet innovant (« maison de retraite » à domicile)

Par une communication globale

AUPRÈS DES SENIORS

- Une campagne d'information à destination des populations âgées de plus de 60 ans sur 16 communes du département via une diffusion par voie postale
- Un flyer sur les bonnes pratiques à destination des gardiens, des agences, de l'accueil remis en session de formation
- Un guide sur les équipements spécifiques remis aux gardiens
- Un guide pratique senior qui regroupe les informations essentielles relevant du secteur des personnes âgées à remettre aux locataires lors des visites de convivialité.
- Un flyer à destination des partenaires

AUPRÈS DES JEUNES

Participation à la journée Portes Ouvertes de l'Université de Limoges

AUPRÈS DES LOCATAIRES

- **Envois d'informations dans les avis d'échéance.** En 2019, Limoges habitat a réalisé 12 informations.
- **2 "Fenêtres sur"** (journal des locataires) sont sortis en 2019.

AUPRÈS DU GRAND PUBLIC

- Participation au **Salon de l'habitat en mars 2019**
- **Posts Facebook :** En 2019, Limoges habitat a publié 187 informations sur sa page facebook. Le nombre d'abonné(e)s au 31/12/2019 était de 1190 soit 500 personnes de plus par rapport à 2018 (690 abonné(e)s).

Un nouveau site internet en 2019

Limoges habitat a lancé la refonte totale de son site internet.

Pendant plusieurs mois, les équipes du service communication et l'entreprise limougeaude CWA ont travaillé à sa conception. Résolument tourné vers la location de logements, ce nouveau site permet à Limoges habitat de **mettre en avant ses logements vacants.** Par ailleurs, ce nouveau site offre la possibilité à nos locataires de **disposer d'un extranet** qui permet de :

- payer son loyer,
- déposer son attestation d'assurance
- déposer une réclamation.

Dès son lancement en novembre 2019, une campagne d'affichage dans les rues et parkings de Limoges a été lancée afin de faire connaître ce nouvel outil.

Affirmer notre rôle en tant qu'acteur économique et sociétal

L'activité économique de Limoges habitat tient une place importante dans l'économie locale :

LES MARCHÉS PUBLICS

205 commandes en procédure simplifiée (198 en 2018, 196 en 2017) ont été passées par les différents services acheteurs **pour un montant total de 691 000 € HT.**

166 lots ont été attribués à des entreprises de la Haute-Vienne

63 lots ont été attribués à des entreprises d'autres départements

= **37,95%** de marchés attribués à des entreprises du département

Montant total attribué

16.815.920,61 € H.T.

35 marchés de fournitures et seruices (dont 2 maîtrises d'œuvre externe)

22 marchés de travaux allotis

= **57** marchés allotis

Montant total marchés

25.135.406,93 € H.T.

HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES

Dans le cadre des marchés de travaux en partenariat avec le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi de la Communauté Urbaine de Limoges Métropole, les heures d'insertion générées en 2019 sont au nombre de :

4170 heures.

Guide des bonnes pratiques et transparence

Le guide des bonnes pratiques a été réactualisé en 2019.

En termes de transparence, les marchés inférieurs à 40.000 €HT sont soumis pour avis à la Commission Des Achats ainsi que les marchés de fournitures et services inférieurs à 214.000 € HT et les marchés de travaux inférieurs à 5.350.000 €HT.

Au-delà de ces seuils, les offres sont soumises pour avis à la Commission d'Appel d'Offres (CAO).

LE RAPPORT FINANCIER

En 2019, Limoges habitat, gestionnaire d'un parc de 13200 logements, évolue dans un contexte toujours difficile. Un marché détendu, une offre de logements collectifs importante, des secteurs d'habitat en perte d'attractivité expliquent une vacance importante.

Par ailleurs, cette année 2019 a été marquée par le travail de préparation au passage en comptabilité commerciale à partir du 1er janvier 2020. Ce projet comporte de véritables enjeux d'évolution des métiers, de réorganisation des services, d'optimisation des processus comptables. Le recouvrement des loyers impayés s'en trouve également fortement impacté, avec un changement des procédures, une évolution de la stratégie sur l'amont pour faire face à une augmentation des impayés chez les locataires récents et la nécessaire maîtrise des coûts. Un accompagnement important des acteurs de cette transition a été mis en place.

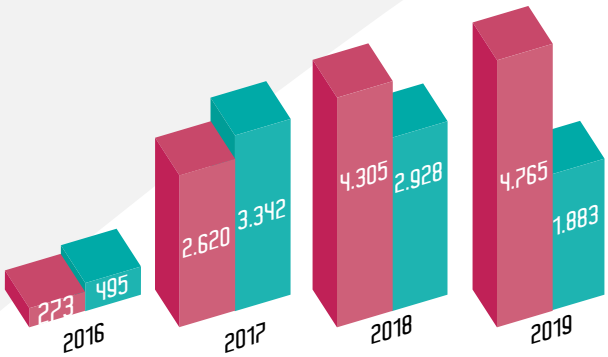
Faits marquants de l'année :

- L'application de la Réduction de Loyers de Solidarité a généré une baisse des loyers, donc un manque à gagner de 3 008 306€.
- Une vacance financière importante (10.78% au 31/12/2019) diminuant les ressources de l'entreprise.
- Des investissements très soutenus, avec la livraison de 133 logements neufs ou encore des réhabilitations pour un montant de 12.7M € permettant d'avoir un patrimoine attractif, de faire baisser la vacance et d'accroître les recettes locatives.
- Accélération de la livraison des logements seniors LAAB.
- Le début du programme NPNRU avec 205 logements démolis aux Portes Ferrées.
- Une gestion active de l'endettement couplé à une maîtrise des dépenses de fonctionnement afin de permettre une anticipation de l'avenir avec un Plan Stratégique de Patrimoine et un programme NPNRU ambitieux.
- Une revalorisation des loyers au 1er janvier 2019 (1.25%).

Malgré la baisse des ressources avec la RLS (3 M€), grâce aux efforts réalisés cette année, l'exercice 2019 se clôture avec un résultat bénéficiaire de 4.8 M€ et un autofinancement net de 4.7 M€.

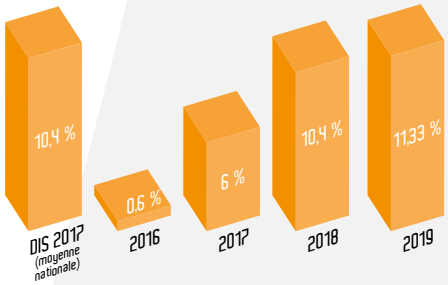
Autofinancement

En millier d'euros
- Autofinancement net
- Autofinancement courant



L'autofinancement net / Loyers

L'autofinancement net représente le flux financier qui reste à la disposition de l'organisme une fois ses dépenses réglées et l'encaissement de tous les produits effectués. En 2019, celui-ci représente 11.33 % des loyers, en hausse par rapport à l'exercice 2018 malgré la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité) et l'augmentation de la TVA de 5,5% à 10% sur les opérations neuves et d'entretien du patrimoine. Ceci permet à l'organisme de disposer de marge de manœuvre pour l'avenir.



Exploitation
Le Compte de Résultat 2019

Dépenses

Charges

Intérêts des emprunts locatifs
2.223 K€

Dotation aux amortissements
11.050 K€

Taxe foncière
6.330 K€

Maintenance
13.520 K€

Frai personnel
11.357 K€

Frais de gestion
11.497 K€

Coût des impayés
797 K€

Pertes de charges
Dotation PGE
232 K€

Autres dotations
3.132 K€

Charges exceptionnelles
2.812 K€

Résultat
4.823 K€

Charges décaissables d'exploitation courante

Annuités des emprunts locatifs
12.005 K€

Taxe foncière
6.330 K€

Maintenance
13.520 K€

Frais de personnel
11.357 K€

Frais de gestion
11.497 K€

Coût des impayés
797 K€

Pertes de charges

Autofinancement courant HLM
1.883 K€

Recettes

Produits encaissables d'exploitation courante

LOYERS QUITTANCES
55.546 K€

PRODUITS DIVERS
1.657 K€

PRODUITS FINANCIERS
187 K€

Produits

LOYERS QUITTANCES
55.546 K€

PRODUITS DIVERS
1.657 K€

PRODUITS FINANCIERS
187 K€

REPRISE
3.791 K€

PRODUITS EXCEPTIONNELS
3.457 K€

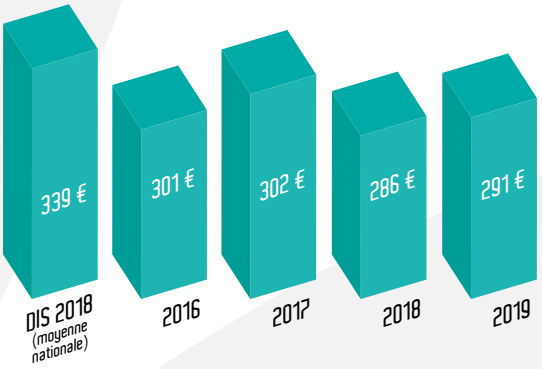
CESSION D'ACTIF
135 K€

Chiffres exprimés en milliers d'€

Exploitation – Pour aller plus loin... Quelques Indicateurs

Produit des loyers
(en euros par logement et par an)

Les produits des loyers, principale recette de Limoges habitat, sont stables par rapport à l'année précédente et restent en dessous de la moyenne nationale (339 € par logement).

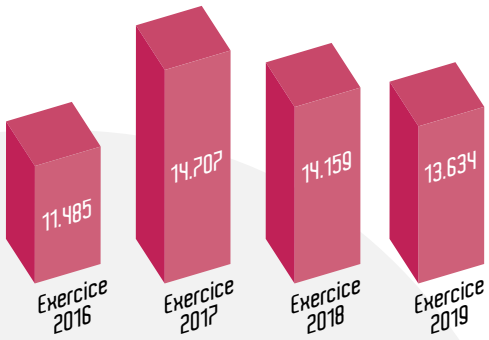


La valeur ajoutée

La valeur ajoutée mesure la richesse créée par l'entreprise dans le cadre de son activité locative, principal résultat de l'organisme. Cet indicateur est composé de :

- La marge sur produits locatifs
- Les activités annexes
- Les charges de structure

Sur l'exercice 2019, ce ratio s'élève à 13.6 milliers d'euros contre 14.16 milliers d'euros en 2018.

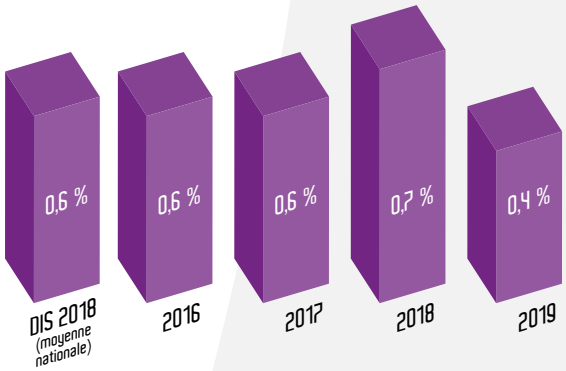


Produits financiers
(% des loyers) (Source DIS 2017)

Les produits financiers produisant des revenus sont :

- les livrets A détenus par l'entreprise
- les Valeurs Mobilières de Placement

Les produits financiers sont impactés par le faible taux du livret A.

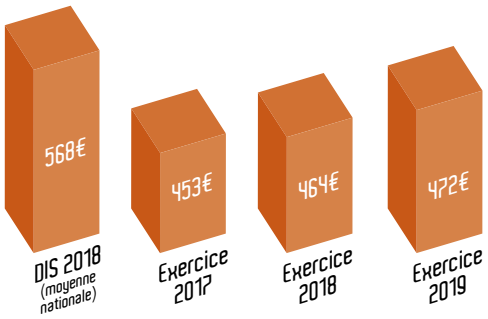


* Référence de l'indicateur – USH/Dossier Individuel de Situation

La Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties

(TFPB en euros par logement) (Source DIS 2018)

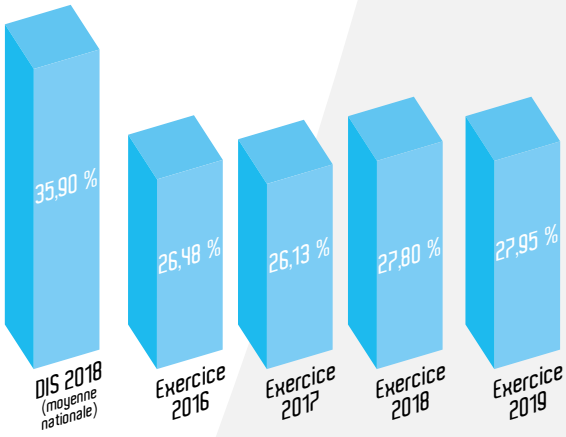
La Taxe Foncière en euros par logement s'élève à environ 472 € (en dessous de la moyenne nationale).



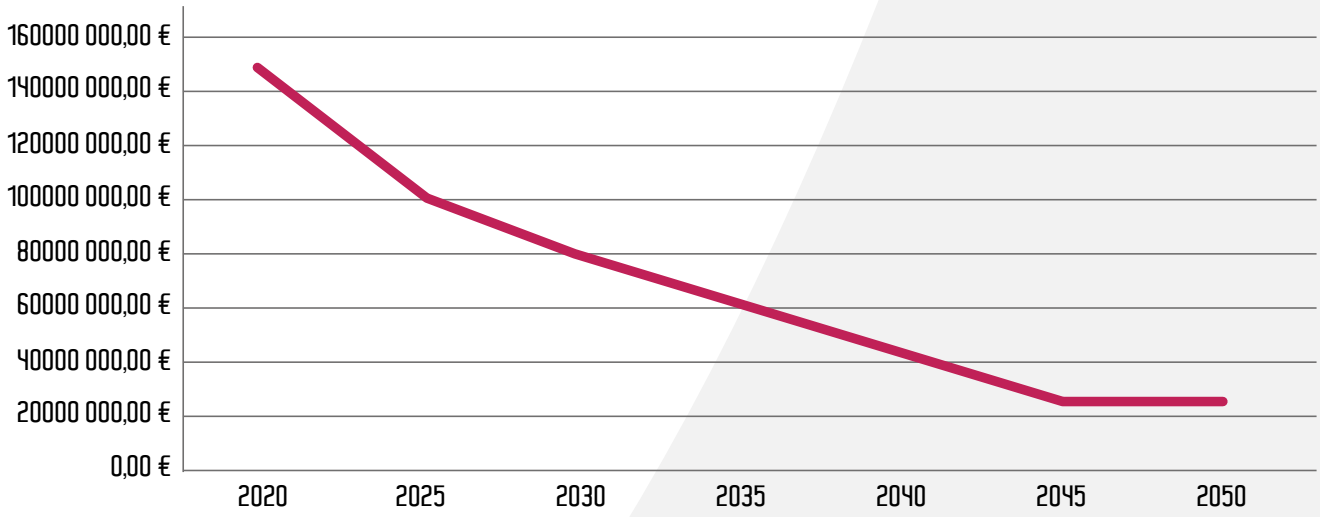
Part des annuités locatives sur les loyers

(Source DIS 2018)

Les annuités locatives correspondent au remboursement des intérêts et à l'amortissement du capital emprunté. Ce ratio est au même niveau qu'en 2018, mais reste en dessous de la moyenne nationale. Elles sont en diminution significative depuis 2014, témoin de la stratégie de désendettement et ce, afin d'anticiper et d'appréhender les enjeux financiers du PSP pour la période 2014-2020 ainsi que les projets de rénovation urbaine.



Extinction de la dette



Investissement
Le Bilan 2019

ACTIF	PASSIF
Immobilisations Incluant : Biens incorporels (logiciels…) Biens corporels (patrimoine, véhicules…) Biens financiers (titres et participations) **250.633.925 €** **83,36 %**	**Fonds propres** **82.415.598 €** **27,41 %**
	Subventions **36.971.264 €** **12,30 %**
	Emprunts **159.448.166 €** **53,03 %** Dont dépôts en garantie 2.709.864,95 €
Créances à court terme Principalement dettes locataires au 31 décembre 2017 **20.271.047 €** **6,74 %**	**Provisions** **4.843.585 €** **1,61 %** Dont PGE = 441.837 €
Trésorerie **29.758.284 €** **9,90 %**	**Ligne de Trésorerie** **7.000.000 €** **2,33 %**
	Dettes à court terme (dettes fournisseurs) **9.984.643 €** **3,32 %**

Capitaux permanents
283.678.613 €

Le bilan représente les ressources et les emplois dont dispose Limoges habitat.

Au 31 Décembre 2019 les capitaux permanents composés des fonds propres, des subventions, des dettes financières ainsi que des provisions s'élèvent à **283 678 613 €** soit **94,35 %** du bilan.

Les dettes fournisseurs et la ligne de trésorerie représentent **5,65 %**.

Les emplois de même nature s'élèvent quant à eux à **250 633 925 €** soit **83,36 %**.

Le reste, **16,64 %**, représente les dettes des locataires et la trésorerie de l'organisme.

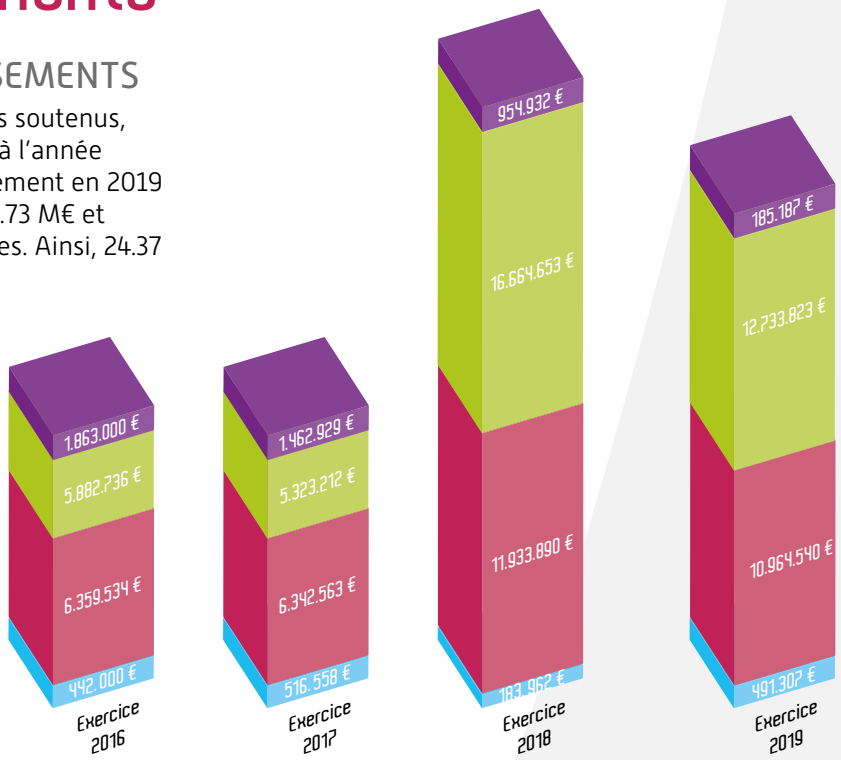
Quelques indicateurs

Les investissements

ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

Les investissements sur 2019 sont très soutenus, malgré une légère baisse par rapport à l'année précédente. Les dépenses d'investissement en 2019 sur les réhabilitations représentent 12.73 M€ et 10.96 M€ pour les constructions neuves. Ainsi, 24.37 M€ ont été investis.

- Divers
- Réhabilitations
- Constructions neuves
- Réserves foncières



La Trésorerie en mois de dépenses

LA TRÉSORERIE

Ce ratio exprime en nombre de mois la capacité de Limoges habitat à assurer le paiement de ses dépenses.

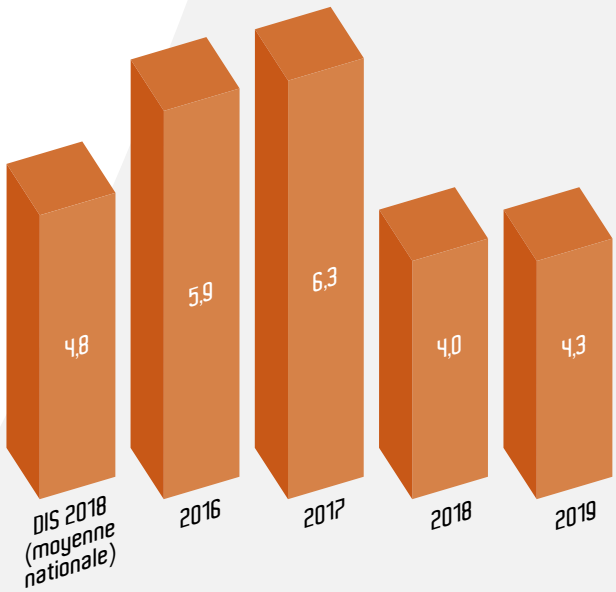
Trésorerie: Produits de placements détenus

Mois de dépenses: Dépenses d'investissement (liées aux opérations) et d'exploitation (achats de fournitures, salaires…).

La moyenne de cet indicateur sur l'ensemble des offices représente 4,8 mois de dépenses.

En 2019, Limoges habitat dispose de 4,3 mois pour faire face à ses dépenses, en hausse par rapport à 2018. L'organisme a préfinancé une partie de ses opérations de constructions neuves et d'entretien du patrimoine.

La trésorerie s'analyse également par 2 canaux : le canal court terme représenté par le besoin en fonds de roulement et le canal long terme par le fonds de roulement.



Le court terme

Le besoin en fonds de roulement est constitué par la différence entre l'actif circulant (stocks + créances) et les dettes à court terme, c'est-à-dire les éléments composés principalement des créances et des dettes d'exploitation.

Contrairement aux années précédentes, en 2019 il devient positif compte-tenu du passage en comptabilité commerciale et à l'arrêt des comptes au 23/12/2019. Toutes les écritures n'ont pu être comptabilisées.

Sans ces éléments exceptionnels, il serait négatif et constituerait ainsi une ressource. En 2019 il s'élève à 3 815 837 €.

Le long terme Le fonds de roulement en euros par logement

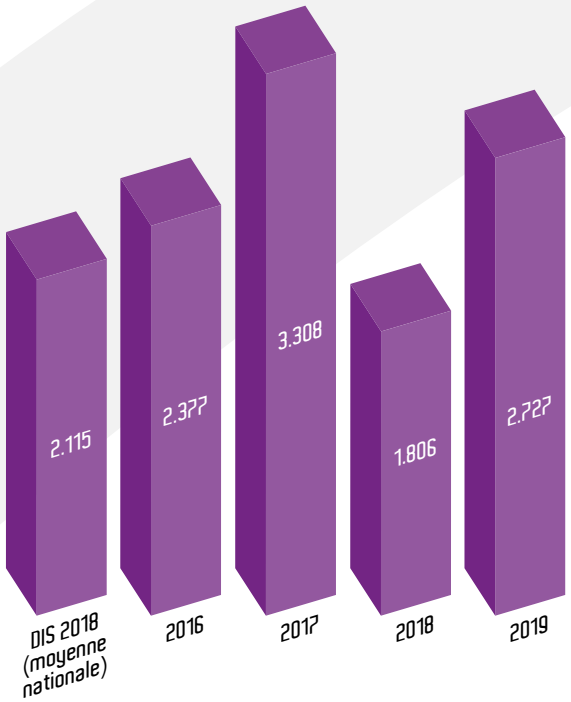
Le fonds de roulement représente l'excédent des capitaux permanents sur les emplois long terme.

Capitaux permanents : Capitaux propres + provisions+ dettes long terme

Emplois long terme: Immobilisations (biens matériels)

Ce ratio permet d'évaluer la capacité de l'office à financer durablement son activité.

Comme pour la trésorerie, le fonds de roulement remonte mais est impacté par le préfinancement des travaux sur fonds propres.



Le potentiel financier

Le potentiel financier définit le reliquat des ressources, fonds propres potentiellement affectables au financement des opérations.

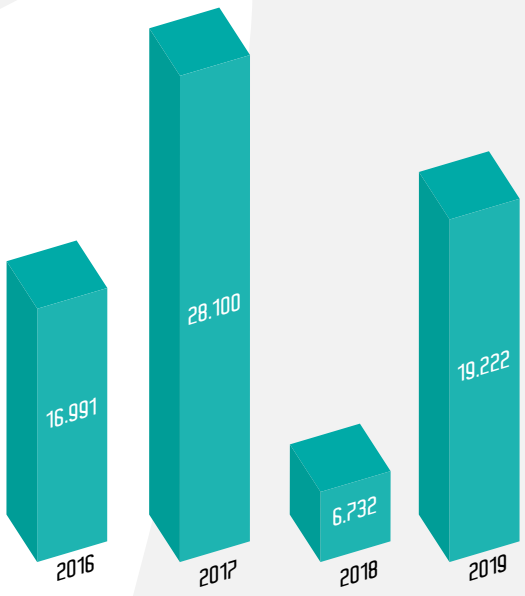
Potentiel financier = Excédent des ressources

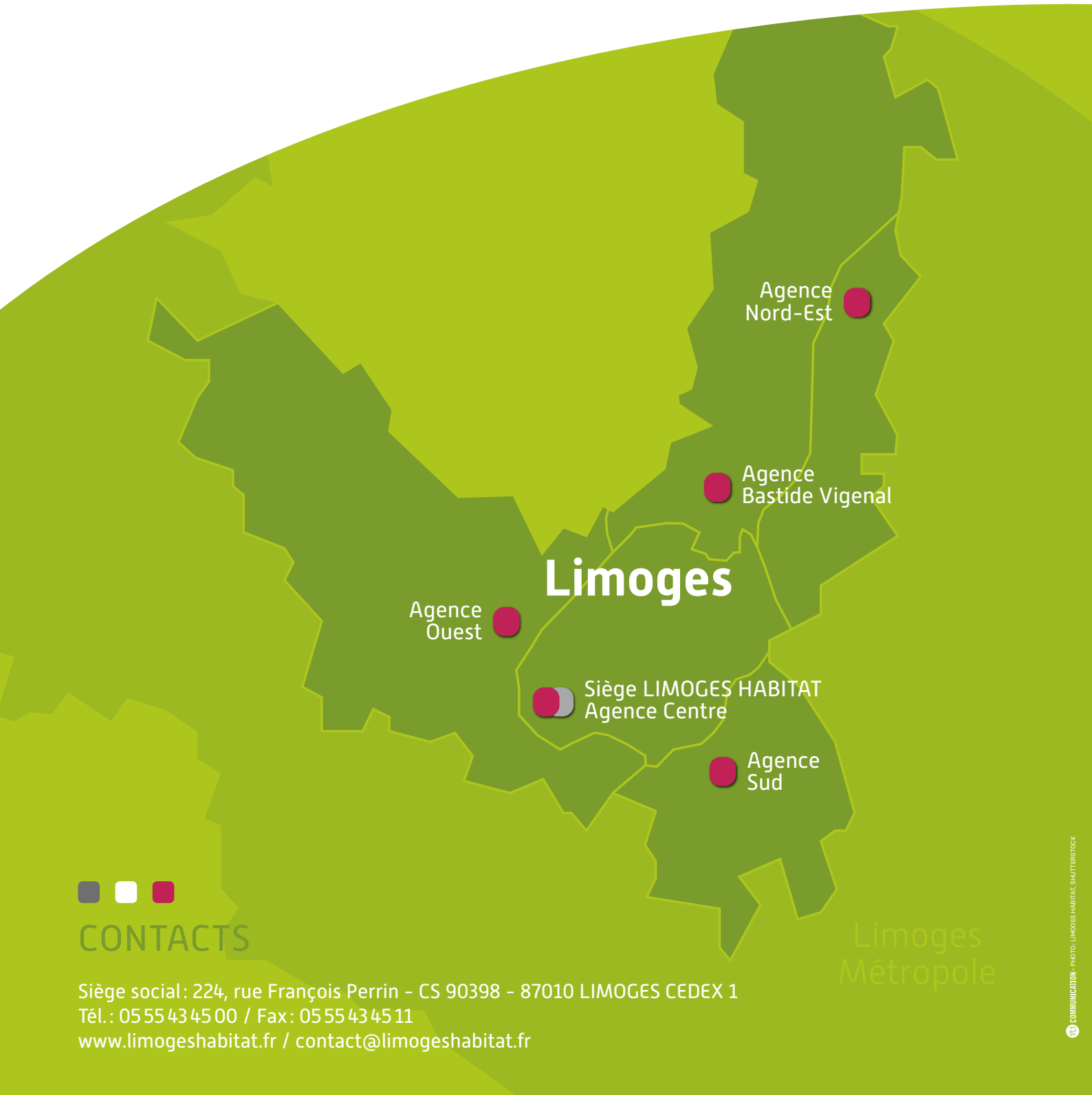
- Provision pour risques et charges (constituée pour assurer le paiement de futures charges probables)
- Dépôts de garantie (caution versée par le locataire à la signature du bail)
- Provision pour Gros Entretien

L'accroissement des dépenses d'investissement de l'exercice 2019 et le décalage des emprunts expliquent ce ratio dégradé qui devrait se rétablir progressivement vers 2020.

LE POTENTIEL FINANCIER 31/12/2019

en milliers d'euros





CONTACTS

Siège social : 224, rue François Perrin - CS 90398 - 87010 LIMOGES CEDEX 1
Tél. : 05 55 43 45 00 / Fax : 05 55 43 45 11
www.limogeshabitat.fr / contact@limogeshabitat.fr

Limoges Métropole

COMMUNICATION - PHOTO : LIMOGES HABITAT, SHUTTERSTOCK