



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Année 2022



Office Public de l'Habitat du Gers
Membre d'HASSO





Sommaire

1

Préambule

- Editorial
- Chiffres clés

2

Les dossiers de l'année

- NPNRU année 2
- Enquête de satisfaction

3

L'acteur solidaire au quotidien

- Gestion
- Suivi
- Accompagnement

4

L'acteur économique

- Livraison et projets
- Restructuration patrimoniale
- Maintenance et services

5

Nous

- La gouvernance
- Investir dans l'humain
- Hasso



Préambule

Préambule

Éditorial

Si 2022 s'inscrira dans la sortie de la crise sanitaire que vient de traverser le monde, rien n'était écrit pour autant. Cette dernière séquence a fait l'objet d'adaptation régulière et tout aussi singulière dans tous les champs d'intervention de l'OPH 32. Ce contexte souvent anxiogène et dont les répercussions au quotidien sont malheureusement restées ancrées tant au niveau professionnel que dans la relation aux locataires. **Ces trois ans ont changé de façon subite, inédite et puis insidieusement notre société.**



Karine BOUSQUAIL

Directrice Générale

2022 est une conjugaison de crises successives. **Sanitaire, géopolitique, climatique, énergétique ou sociale, chacune des crises remet au cœur des préoccupations le logement.** Plus que jamais le sens de notre mission est fort : permettre aux plus fragiles d'avoir un toit. La situation même dans notre département se fait ressentir. Pour l'illustrer, nous n'avons depuis quelques mois que peu de logements à mettre à la disposition avec un taux de vacance commerciale historiquement bas à 1,8% et des demandeurs toujours plus nombreux.



Malgré la crise Covid, malgré la situation inflationniste qui touche le secteur du bâtiment, **le respect de l'engagement pris envers nos partenaires dans le cadre du projet NPNRU du Grand Garros est une réalité et une reconnaissance.** L'OPH a engagé plus de 50% des réhabilitations, 25% de la résidentialisation, terminé le relogement et effectué ¾ des démolitions. Les délais sont tenus. **Le visage du quartier est profondément changé et la plus belle récompense en est le retour positif de la satisfaction des locataires.** Satisfaits, ils le sont, comme sur l'ensemble du parc, à hauteur de 87% alors que l'insatisfaction était de plus de 30% en 2019.

2022 restera l'année 1 d'HASSO. Nous avons su répondre à l'obligation institutionnelle de se regrouper en fondant la SAC HASSO avec 5 autres OPH pour former le **1er groupe de logement social public d'Occitanie** en préservant notre ADN. Les échanges de bonne pratique, l'ouverture de démarches partagées sont le signe d'une nouvelle dynamique au service du développement de nouveaux projets sur chaque territoire.

La force du service public du logement social ce sont des femmes et des hommes qui le porte au quotidien. **2022 marque un cycle de renouvellement d'équipe** suite à de nombreux départ à la retraite de nombreux professionnels. **Ce collectif alliant jeunesse et expertise doit nous permettre de faire face encore aux nouveaux défis de l'acte de construction et la manière d'habiter**, de consolider notre capacité d'adaptation jusqu'à devenir un acteur incontournable de la solidarité départementale.

Bernard KSAZ

Président



Chiffres clés et cartographie

67

Communes d'implantation

52

Collaborateurs

Op
HG

15

Mis en location

3160

Logements gérés

9 587 000€

Investissement

Bureaux et commerces

2

Foyers-logements

230

Logements rénovés

2

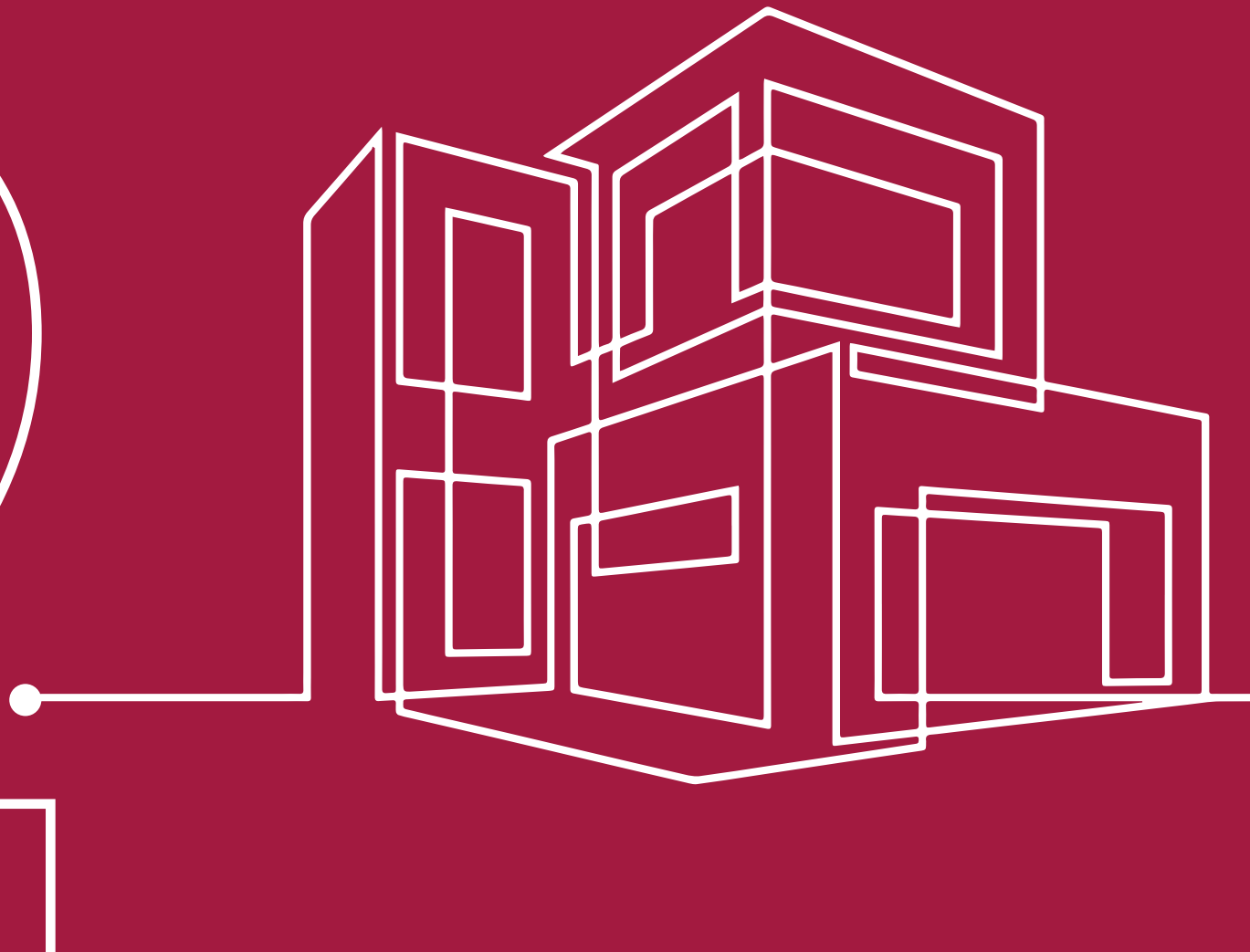
Ventes HLM

684

Nouveaux habitants



2



Les dossiers de l'année

Les dossiers de l'année

NPNRU année 2

Si le contrat de ville signé en 2015 offrait déjà des garanties de service à la population, les premières étapes du projet de Rénovation Urbaine du Grand Garros étaient fortement attendues. Après les démolitions, des changements forts ont débuté en 2021 et remédient aux difficultés structurelles liées à l'attractivité, la desserte du quartier et apportent des solutions pour améliorer le cadre de vie.

L'OPH 32 par son patrimoine, son action et ses services aux locataires, occupe une place de premier plan afin de réussir ce NPNRU.

L'OPH 32 s'est engagé auprès des partenaires autour des objectifs suivants :

- Améliorer la performance énergétique des bâtiments afin de réduire de manière significative les charges aux locataires
- Optimiser le confort du logement et les services aux locataires
- Aménager les espaces extérieurs et communs en donnant du sens aux usages
- Faciliter l'accessibilité afin de prendre en compte le vieillissement et les situations de handicap

Le coût de l'opération pour la partie réhabilitation

16 000 000€

Le coût des travaux de résidentialisation

4 000 000€



Auch : Bat P Grand Garros

En 2021, la première phase de travaux a permis de rénover 226 logements.

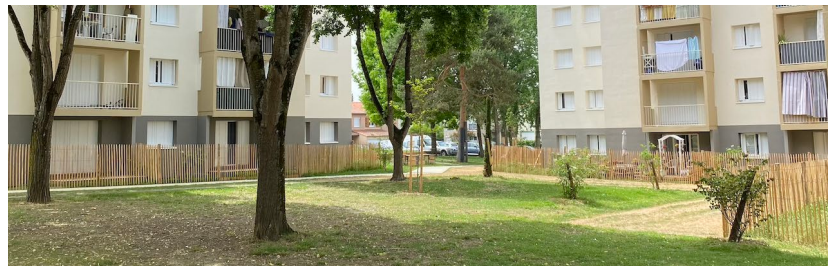
En 2022 ce sont 225 logements supplémentaires qui viennent contribuer au changement d'image du quartier

Batiments réalisés :

- C1, C2, C3, C4 (84 logements)
- J, K, M, Z (57 logements)
- S, U, X (48 logements)
- Chemin de Nourric (2 logements)
- J, L, O La Hourre (20 logements)
- R partiellement (14 logements)

Fin des aménagements de résidentialisation :

- A1, A2, A6, A7, A8
- E1, E2, E3, E4, E5
- O, P et Q



Travaux de rénovation du bâtiment R

14 logements bénéficient d'une rénovation complète pour bénéficier d'un nouveau standard de location :

- Remplacement et révision des menuiseries intérieures bois
- Reprise des réseaux électriques et gaz dans les appartements
- Reprise des revêtements de sols et des murs
- Travaux de plomberie et sanitaire
- Remise en peinture des appartements

La concertation au service d'un cadre de vie amélioré et revisité

De multiples rencontres en pied d'immeuble se sont tenues dans le courant de l'année 2022 avec les locataires afin de présenter la nature des interventions, les conditions d'exécution, les plannings, les modalités de prise de rendez-vous.

En parallèle, une chargée des relations avec les locataires a été recrutée par l'entreprise en charge des travaux. Elle assure au quotidien les explications de la nature des travaux, les contraintes et les prises de rendez-vous. Ce rôle de facilitatrice est essentiel car l'ensemble des travaux sont réalisés en site occupé.

Un engagement autour de la performance énergétique

L'optimisation énergétique constitue un point central dans le programme de réhabilitation. Après travaux, la totalité des immeubles sera classée avec une étiquette énergétique B (inférieur à 72kwh/an/m²), ce gain performanciel engendrera des économies de charges significatives pour les locataires avec une économie d'énergie estimée au minimum à 50%, de même qu'une amélioration du confort d'été et d'hiver. Les locataires des premiers logements réhabilités ont constaté immédiatement les premiers bénéfices aussi bien face à la canicule estivale que face à l'augmentation des tarifs de l'énergie.

Des résidences sécurisées et accessibles

En complément des travaux d'amélioration de la performance énergétique, tous les halls d'entrée sont réhabilités (peinture, boîtes à lettres, panneau d'information, carrelages, éclairage basse consommation), sécurisés par des portes anti-vandalisme avec un contrôle d'accès et rendus accessibles pour personnes à mobilité réduite. L'ensemble des parties communes et escaliers sont également entièrement repris de même que les portes palières de chaque logement.



La résidentialisation

Pour accompagner la réussite du changement d'image du quartier, en parallèle de la requalification des immeubles l'OPH 32, a ouvert une démarche de résidentialisation. L'objectif recherché consiste à améliorer la transition physique de l'espace public incarné par le trottoir vers l'espace privé de l'immeuble, permettant de favoriser l'appropriation de l'habitant à sa manière d'habiter.

Les travaux réalisés :

- Démolition de 21 garages et abris poubelles
- Traitement de l'accessibilité aux halls d'entrées d'immeuble par création de cheminements piétonniers, rampe d'accès et escaliers le cas échéant
- Signalisation de ces entrées, adressage, mise en place de mobilier urbain et de points lumineux
- Reprise des trottoirs et places de stationnement existant à proximité des entrées d'immeubles réhabilités
- Reprise des réseaux d'eau existant
- Aménagements de locaux existants sans usage en locaux poussettes et ou vélos
- Végétalisation de pignons sur certains bâtiments
- Création et remodelage des espaces verts
- Création de terrasses en bois et matérialisation des jardins pour le rez-de-chaussée

Ce chantier est un véritable gisement d'emplois, de formation au service du BTP gersois

Un chantier d'envergure départemental de près de 20 millions d'euros au service de l'emploi local pour 4 ans (2021-2024). L'OPH 32 a fait le choix d'un marché public de Conception Réalisation pour l'ensemble des réhabilitations dans un souci de cohérence pour le projet et d'efficacité. Au terme de sa consultation, Il a retenu l'entreprise EIFFAGE Construction et une équipe de maîtrise d'œuvre pluridisciplinaire autour du cabinet d'architecture AIROLDI. Ce choix, dans ce contexte, s'avère positif puisque les délais de réalisation sont conformes dans le planning initial de l'ANRU tout en restant dans l'enveloppe financière.

Par ailleurs, EIFFAGE Construction mobilise un certain nombre de sous-traitants en grande partie gersois parmi lesquels Sud-Ouest Habitat (menuiserie et isolation extérieure), Clévia/Smecso (plomberie/chauffage), Taupiac (électricité), Pictor (peinture), Duviau (carrelage), Colas (VRD), Dazéas (menuiseries intérieures).

Les clauses d'insertion sociale

Sur la durée du marché, l'ANRU impose de recourir à des clauses sociales pour accompagner la formation de personnes durablement en recherche d'emploi. À la fin 2022 ce sont 17 689 heures d'insertion qui ont été réalisées, soit à ce stade 50% des heures d'insertions prévues.

Ce sont près d'une dizaine de personnes qui ont travaillé ou qui travaillent à la réhabilitation, particulièrement des personnes de moins de 26 ans habitant ou non sur le quartier du Grand Garros. Ce public est majoritairement orienté par le Pôle Emploi ou la Mission Locale.

Coût total en 2022

7 000 000 €

Réhabilitation

6 040 000 €

Résidentialisation

960 000 €

Subventions :

ANRU

955 514 €

Conseil régional Occitanie

1 455 000 €

Conseil départemental du Gers

458 000 €

Coût restant à charge :

OPH 32

4 131 486 €

Relogement

Tour E, T et bâtiment I en partiel

69 logements dont 49 ménages à reloger
Période avril 2021 – juillet 2022

Bilan : 98% relogés parc social, 87 % sur Auch,
51% dans le même quartier du Grand Garros.

Tour Athos

42 logements dont 23 ménages à reloger
Période initialement prévue de juillet 2022 à
juillet 2023. Face au contexte complexe, les
acteurs ont décidé d'accélérer le dispositif qui
s'est clôturé en fin d'année.

Bilan : 100% relogés parc social, 100 % Auch,
62% dans le même quartier du Grand Garros.



Enquête de satisfaction

Tous les 3 ans, les bailleurs sociaux recueillent l'avis des locataires dans le cadre d'une amélioration continue de leur démarche de qualité de service.

Les objectifs partagés de l'enquête sont les suivants :

- Approfondir leur connaissance partagée de l'évolution de la perception des locataires
- Partager les avancées et difficultés
- Mutualiser leurs efforts
- Afficher en commun leurs résultats et leur engagement pour la qualité

Les 20 organismes participants à cette démarche collective représentent un patrimoine de 119 967 logements répartis principalement sur l'ensemble de la région Occitanie et quelques départements limitrophes.

Méthodologie



Cible : Réalisation de l'enquête auprès de vos locataires



Échantillon : USH OPH du Gers 2022
Objectif : 545 / Réalisé 519



Type de recueil : Interviews réalisées par téléphone sur système CATI à partir d'un échantillon aléatoire



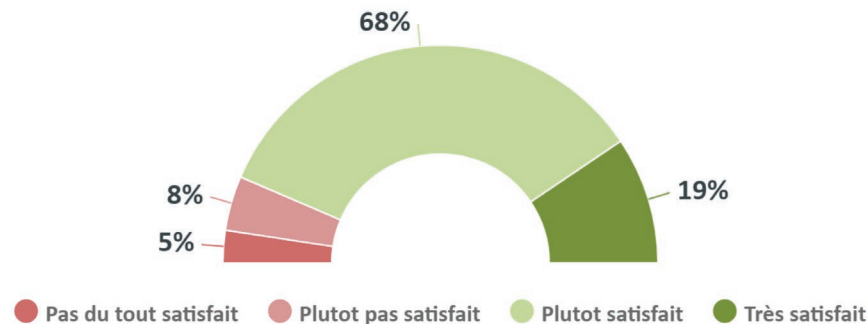
Questionnaire commun USH Occitanie :
26 questions



Date du terrain : Du 01 au 29 septembre 2022

Satisfaction Générale

- Près de 9 locataires sur 10 sont satisfaits de leur bailleur, ce qui est au dessus de la moyenne régionale.



87%
de satisfaits

- Plus de 8 locataires sur 10 recommanderaient leur bailleur, un niveau stable depuis 2019.



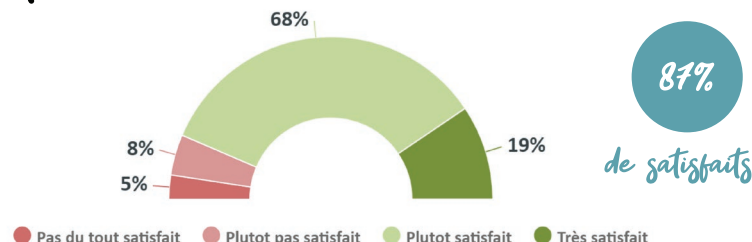
La structure du portefeuille client est sain. Ainsi 80% des locataires sont dits des "avocats potentiels" dont 20% dits des "ambassadeurs". Les locataires dits critiques sont de 3 points inférieurs à la moyenne régionale.

À noter que le niveau de satisfaction à hauteur de 87% est le même en QPV que sur l'ensemble du département alors que l'insatisfaction en QPV était de 30% en 2019.

Les dossiers de l'année

La qualité de vie dans la résidence

- Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de la résidence dans laquelle ils vivent, un chiffre supérieur à la moyenne régionale.



- Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits du fonctionnement des équipements communs. Plus des 3/4 des locataires sont satisfaits de la propreté des espaces communs et de la tranquillité de leur résidence.

de satisfait

La propreté générale des abords de votre résidence



Réponses effectives : 342

70%

La propreté générale des espaces communs



Réponses effectives : 342

77%

Le fonctionnement général des équipements communs



Réponses effectives : 342

83%

La tranquillité au sein de votre résidence



Pas du tout satisfait Plutôt pas satisfait Plutôt satisfait Très satisfait

76%

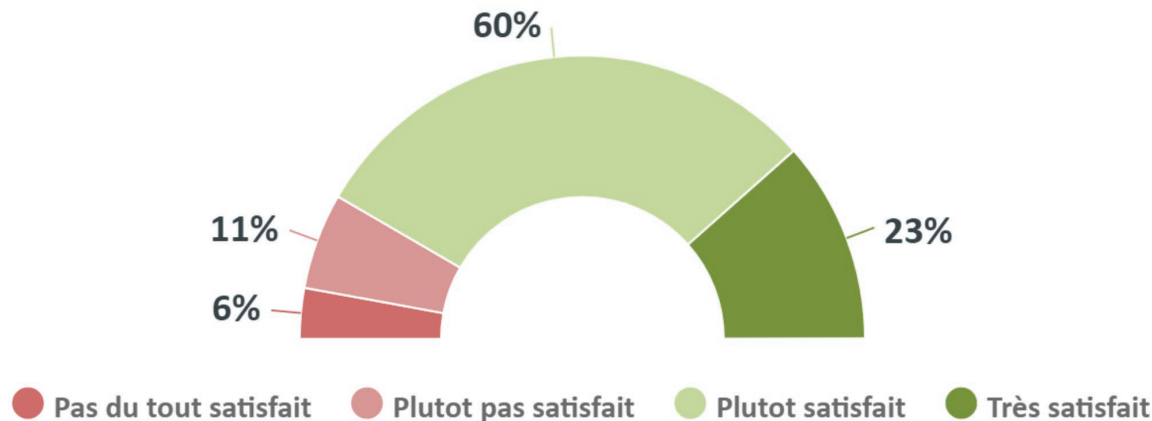
Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits du fonctionnement des équipements communs. Plus des 3/4 des locataires sont satisfaits de la propreté des espaces communs et de la tranquillité de leur résidence.

Les locataires insatisfaits de la propreté des parties communes indiquent l'être principalement à cause d'une insuffisance de la qualité du nettoyage (61%) et du non-respect de l'entretien par certaines personnes (51%).

- Près de 9 locataires sur 10 se sentent en sécurité dans leur résidence. Pour ceux ayant le sentiment inverse, cela est dû principalement au voisinage (40%) ainsi qu'aux caves et parkings occupés (38%).

La qualité de vie dans le logement

- Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de leur logement. Satisfaction conforme à la moyenne régionale et qui progresse d'un point par rapport à 2019.



83%
de satisfaits

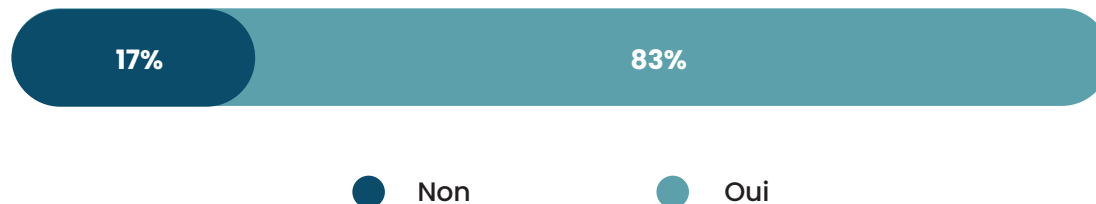
- Les locataires insatisfaits de leur logement le sont principalement pour le manque de confort thermique.

80% de satisfaits

- 8 locataires sur 10 sont satisfaits du fonctionnement des différents équipements de leur logement. Satisfaction en progression depuis 2019 (+4 points).

Le projet d'habitat

- Près de 3 locataires sur 10 envisagent de déménager au cours des deux prochaines années. Parmi ceux-ci, 88% souhaitent rester locataire.



Vous envisagez de ...

Devenir propriétaire

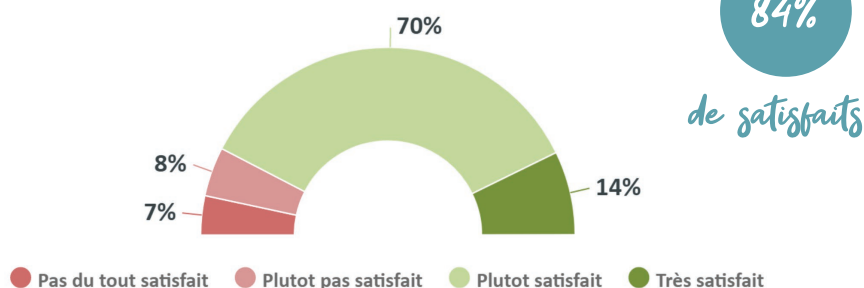
12%

Rester locataire

88%

La relation de service avec le bailleur et la prise en charge des demandes

- Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de l'information et de la communication de leur bailleur, cette satisfaction augmente de 3 points depuis 2019.



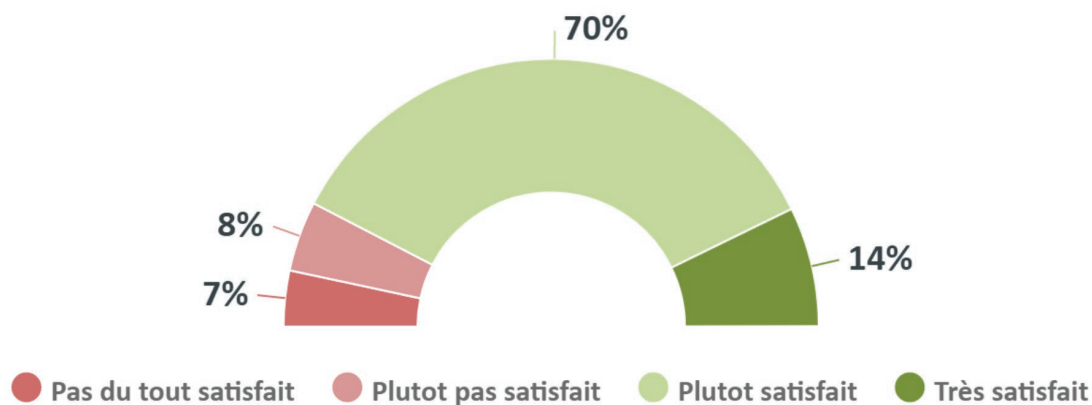
- 90% de satisfaits
9 locataires sur 10 sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par leur bailleur. Cette satisfaction est au dessus de la moyenne régionale.
- 44% des locataires ont contacté leur bailleur ces 6 derniers mois. Plus des 2/3 d'entre eux l'ont fait pour un problème technique dans leur logement ou dans les parties communes.

Plus de 8 locataires sur 10 disent que leur bailleur a été facile à joindre lors de ce contact et plus des 3/4 des locataires indiquent que le bailleur a été à leur écoute.

- 54% des locataires ayant contacté leur bailleur sont satisfaits de la réponse apportée quand il s'agit d'une demande technique.
- 85% des locataires en sont satisfaits quand il s'agit d'une demande administrative.
- 67% des locataires en sont satisfaits quand il s'agit d'un problème de voisinage.

La qualité de vie dans le quartier

- Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier. Cette satisfaction est au dessus de la moyenne régionale et gagne 5 points par rapport à 2019.



84%

de satisfaits

Mauvèzin : Saint Cères

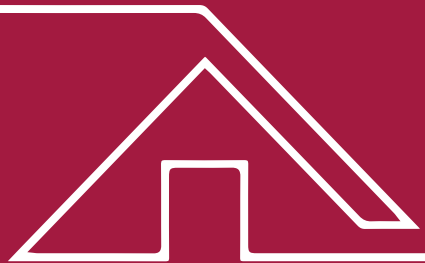




3



L'acteur solidaire au quotidien



21.5%

des locataires
sont présents depuis
+ de 10 ans



LES LOCATAIRES

6110
locataires

2360
enfants
(38.62 %)

Activité professionnelle

- 25,58 % de retraités
- 33.83 % en activité professionnelle
- Actifs : 980 ● Inactif : 242 ● Chômeurs : 321 ● Retraités : 752

Composition familiale :

- 1399 personnes seules sur 2940 foyers soit 47.59 % des locataires
- 758 familles monoparentales soit 26 % des locataires (dont 589 avec 1 ou 2 enfants, 169 avec 3 enfants ou +)
- 245 couples sans enfants
- 195 couples avec 1 ou 2 enfants
- 130 couples avec 3 enfants

Occupation sociale :

- 48% des ménages sont des personnes seules
- 63% des ménages ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds HLM
- 59 % sont bénéficiaires de l'APL

1.8%

Taux de vacance commerciale
historiquement bas



Suivi

Caleol : 360 signatures de contrat

Les commissions se réunissent tous les mois pour désigner les futurs attributaires de logements. Sur l'année 2022, 24 réunions de commissions ont été organisées de manière régulière engendrant 861 propositions de logements et la confirmation de 360 contrats de location.

Mon espace locataire

12% de locataires connectés

Mis en place pendant la période de la crise sanitaire, cet outil prend une nouvelle place en matière de gestion pour les locataires connectés.

Simple, intuitif et pratique, «mon espace locataire» permet la gestion en ligne :

- Paiement du loyer
- Consultation et téléchargement des avis d'échéances et des quittances
- Mise à jour d'attestation d'assurance
- Information régulière du bailleur

En 2022 : 85 locataires ont bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture ou à la résolution de gestion interne.

Nombre de locataires connectés : 350

Condom : Hôtel du midi



Accompagnement

La médiation

47 dossiers gérés par mois

La médiation est venue pallier un besoin, voire un déficit, de proximité sur le territoire gersois auprès de nos locataires et nos partenaires.

Le Gers n'est pas infallible à l'amplification des troubles de voisinage observés sur l'ensemble du pays. Nuisances sonores, incivilités, détresse sociale, conflits culturels et culturels, sont des phénomènes de plus en plus constatés au sein de notre société.

Le médiateur ne fait jamais « cavalier seul » mais articule ses missions par le biais d'un réseau très diversifié : les locataires, les services en interne, les partenaires.

Sa fonction d'interface est comme un jeu de cartes qu'il déploie en fonction des situations afin d'orienter au mieux les suivis. Cette proximité demeure nécessaire dans l'établissement du lien de confiance entre l'Office et le locataire mais aussi entre l'Office et les partenaires.

171 rencontres de locataires

La mise en confiance ne peut s'opérer qu'avec une disponibilité physique importante ainsi qu'une identification claire du médiateur et de ses missions.

Toutefois, même avec les meilleures cartes et la bonne attitude, le médiateur peut échouer dans sa mission. Il est d'ailleurs important de rappeler que le médiateur justifie ses actions par l'utilisation des moyens dont il dispose sans garantir l'atteinte d'un résultat.

Le médiateur, sur le terrain, ne remplace pas un gestionnaire de site, ni un éducateur, ni une assistante sociale, ni la police.







L'acteur économique



L'acteur économique

Livraisons

Auch - Rue de Lorraine

Date de mise en location : 1er avril 2022

Coût de l'opération : 1 058 592 € TTC

ARCHITECTE : Philippe ROBERT à AUCH

Dans le cadre d'une acquisition amélioration, l'OPH 32 a diversifié son offre locative en centre ville d'Auch au 37 rue de Lorraine afin d'y créer 12 logements collectifs.

Cette opération répond au dispositif Action Cœur de Ville porté par la Ville en partenariat avec Action Logement.

L'opération se compose de 12 logements :

- 7 T1 de 18 à 25 m²
- 5 T2 de 44 à 50 m²

L'objectif de l'Office atteint est le niveau de performance énergétique de référence BBC Réno.



Date de mise en location :
15 mai 2022

Auch - Rue Daignan de Sendat

Proche de l'Avenue des Pyrénées, ce pavillon individuel de type VI est édifié sur un terrain de 438 m² et dispose d'un jardin clôturé, d'une cour, d'un balcon, d'une terrasse et d'un garage. Sa surface habitable est de 121 m².

Coût de l'opération : 170 000 €



Date de mise en location :
1er décembre 2022

Auch - 16 Rue Buffon

Proche de l'Avenue Sambre et Meuse, ce pavillon individuel de type V est édifié sur un terrain de 464 m² et dispose d'un jardin clôturé et d'un garage. Sa surface habitable est de 145 m².

Coût de l'opération : 214 000 €



Date de mise en location :
1er décembre 2022

Auch - 17 Rue Berwick

Proche de l'Avenue Sambre et Meuse, ce pavillon individuel de type IV est édifié sur un terrain de 316 m² et dispose d'un jardin clôturé, d'un abri jardin et d'un garage. Sa surface habitable est de 94,64 m².

Coût de l'opération : 219 000 €

Date de livraison : décembre 2023



Programme de 26 logements sociaux à Pavie : des réponses pour les familles, les premiers emplois et les habitants en perte d'autonomie.

Dans le cadre de son développement sur le département du Gers, l'OPH 32 déploie de nouveaux programmes en relation directe avec les communes.

Ainsi, avec la ville de Pavie, un projet de création de 26 logements nouveaux a été acté et doit permettre de répondre aux enjeux locaux d'une offre locative nouvelle et diversifiée.

Ce projet répondant à la mixité sociale d'une commune rurale : offrir aux jeunes entrant dans la vie active un premier logement à prix abordable, aux familles de s'installer, aux aînés de pouvoir se rapprocher du centre-ville et d'être dans un environnement sécurisant et bienveillant.

L'OPH 32 a programmé la construction de 26 logements de type intermédiaire sur 7 bâtiments.

Typologies des logements :

- 6 T1 bis de 32 m²
- 5 T3 de 65 à 70 m²
- 4 T5 de 95 à 100 m²
- T2 de 45 à 55 m²
- 5 T4 de 80 à 86 m²

A noter que les superficies moyennes sont supérieures au standard de la construction privée neuve et que l'offre est complétée par des accès jardins et/ou de grands balcons.

Ce programme fait l'objet d'une qualification énergétique répondant à la RT 2012 ; soit des logements qui seront en étiquette A pour 20 logements et une étiquette B pour les 6 logements T1 bis.

Des prestations individualisées au logement

L'organisation des fluides dans la construction des résidences permet une individualisation de la même qualité qu'une maison individuelle. Ainsi, les coûts de gestion seront quasiment inexistants en diminuant les espaces collectifs à entretenir.

Les logements en rez-de-chaussée bénéficient d'un jardin privatif et clôturé.

Chaque T1 Bis sera équipé de cuisine intégrée offrant une location rapide.

L'ensemble des logements au rez-de-chaussée (T2 et T3) sont accessibles aux personnes à mobilité réduite avec des équipements sanitaires et de confort permettant de répondre à cet enjeu de la perte d'autonomie. De plus, les circulations extérieures sont elles aussi traitées de manière à assurer l'accès PMR par un traitement des sols, des indications visuelles, les pentes avec main courante ou des éclairages spécifiques. Il s'agit d'une réponse complémentaire au vieillissement de la population en zone rurale.

Prix de revient prévisionnel : 3 187 617.69 €

Architecte : A3+

Livraison décembre 2023

L'acteur économique

Date de livraison :
Septembre 2023



Date de Livraison :
Avril 2023



Date de livraison :
Fin 2023



Duran

Prix de revient prévisionnel : 458 043.52 €

ARCHITECTE : Philippe et Christophe ROBERT+

Soucieux de conserver un parc de logements sociaux adaptés aux besoins de son territoire, l'OPH 32 a choisi de procéder à la construction de deux logements sur la commune de DURAN.

Pour ce fait, l'office a acquis dans un lotissement une surface de plancher de 500m². Elle édifiera deux logements du type V de plus de 100m² chacun, avec chacun un jardin, garage et terrasse.

Puycasquier

Prix de revient prévisionnel : 145 000 €

ARCHITECTE : l'Atelier d'Architecture BALAS

La commune de Puycasquier a fait le choix d'investir dans un d'équipement médical. Elle a ouvert en 2018 une maison médicale comprenant en rez-de-chaussée deux médecins et deux infirmières. Le premier étage étant disponible, elle a souhaité confier à l'OPH 32 l'aménagement de deux logements permettant une mixité des usages. Cette opération participe ainsi à accompagner la revitalisation du bourg en développant un habitat social adapté et de qualité. Les deux logements bénéficieront de celliers et de terrasses.

Condom - Domaine de Prouilhan

Coût de l'opération : 4 751 000€

CONSTRUCTEUR : NEXITY

Construction de 32 logements sociaux. Cette opération répond à la demande de logement locatif individuel forte et non satisfaite sur ce territoire, zone attractive proche de l'aire urbaine agenaise. En parallèle, OPH 32 ouvre un dispositif de vente HLM à l'occupant dans un autre quartier de la ville.

Restructuration patrimoniale à Miélan

L'OPH 32 est propriétaire de 43 logements répartis sur quatre résidences. Ce patrimoine ancien nécessitait une nouvelle approche de gestion.

Après présentation à la municipalité, un plan de restructuration patrimoniale a été acté.

Ainsi, le bâtiment collectif de « la Luque » est destiné à la démolition en 2023. En attendant, en 2022, les services ont préparé un dispositif de relogement en prévoyant en parallèle la réhabilitation complète des 5 maisons individuelles de cet ensemble immobilier. De plus, la résidence

« Barthélémy » a fait l'objet d'une intervention lourde par le changement de mode de chauffage en investissant dans une pompe à chaleur. Enfin, après 3 ventes hlm, la résidence « La Tourette » a fait l'objet d'une reconduction au plan de vente 2021-2026.

Investissement global : 740 760 €

Miélan Barthélemy 6 logements collectifs

Rénovation des installations de chauffage par l'intermédiaire de pompes à chaleur (PAC)



Miélan La luque 5 logements individuels

- Remplacement des menuiseries bois simple vitrage
- Réfection des toitures et isolation thermique des combles
- Isolation Thermique Intérieure et des locaux non chauffés
- Mise en place d'une VMC collective basse consommation
- Chauffe-eaux thermodynamiques
- Pompes à chaleur
- Réfection peintures intérieures et revêtements de sols

Gain énergétique : 60,79%



Maintenance et services

Groupement d'achats

Groupement d'achats pour l'électricité et le gaz avec l'Union Sociale pour l'Habitat ainsi que les membres d'HASSO afin de mutualiser les coûts sur l'année 2023. Ce groupement de commandes a permis de valoriser une force de négociation dans un contexte de forte inflation des prix de l'énergie afin d'éviter des hausses trop importantes pour les locataires bénéficiant de prestations de chauffage collectif.

Contrat d'entretien multiservices

Après une année de renouvellement, le contrat d'entretien multiservices attribué à l'entreprise Iserba avec des nouvelles prestations permet de mieux répondre à l'entretien courant du parc immobilier et de réduire les délais d'intervention notamment sur les équipements suivants :

- cumulus
- moteur de volet roulant
- radiateurs intelligents
- remplacement des DAAF.

Ces évolutions comme le rajout de la vérification réception TV, l'astreinte 24/24 pour les urgences ainsi que l'accompagnement différencié pour les + 70 ans apportent un service de qualité dans le cadre de ce contrat.

Quelques chiffres :

- **100 %** des visites d'entretien ont été effectuées en 2022
- **4 897** dépannages
- **9 634** appels reçus au centre appel

Renouvellement des contrats
d'entretien des ascenseurs, des
automatismes et de l'entretien
ménager

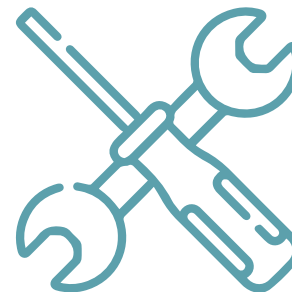
Contrat d'entretien du chauffage

Sur le contrat d'entretien collectif il faut noter que les travaux des deux dernières années sur le quartier du Grand Garros ont permis de réduire les consommations en électricité et en chauffage grâce à une meilleure gestion de l'énergie et une meilleure rentabilité des chaudières collectives.

Concernant le contrat de chauffage individuel, l'OPH 32 a décidé d'anticiper en remplaçant au fil de l'eau des chaudières gaz en fin de vie sans attendre la casse ou la panne.

Quelques chiffres :

- **100 %** des visites d'entretien ont été effectuées en 2022
- **3080** interventions réalisées chez les locataires



Travaux du quotidien

- Remise en état des logement avant la relocation : **298** logements un montant de l'ordre de **725 000 €**
- Les décomptes locatifs s'élève à **118 421€**
- Adaptation de salle de bain : **28 douches** ont été réalisées pour un montant de **85 000 €**
- L'équipe de régie a réalisé **326 interventions travaux** (faïence, lavabo, WC, meuble de cuisine, nettoyage, peinture)
- Et plus de **2100 réclamations locataires** ont été enregistrées et traitées

5



Nous

Nous

La gouvernance



Bernard KSAZ
Président

Le Conseil d'Administration

CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

Bernard KSAZ
Charline DUMONT (Vice-présidente)
Nathalie BARROUILLET
Chantal DEJEAN-DUPEBE
Charlette BOUÉ
Francis LARROQUE

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Françoise CARRIÉ
Christine BEYRIA
Michel BURGAN
Suzanne MACABIAU
Marie-Ange PASSARIEU
Colette SABATHÉ
Anne BIÉMOURET

AUTRES MEMBRES

Régis SANSOT - Représentant une association d'insertion au logement
Franck CHARRIÉ - Représentant la Caisse d'Allocations Familiales
Jacques JEAN-LOUIS - Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales
Philippe LAFFORGUE - Représentant action logement services
Éric CANTARUTTI - Représentant des organisations syndicales
Christel CANTARUTTI - Représentant des organisations syndicales
Magali GHANMOUNI-RUZAFI, Danièle DARAN, Ahmed MOUHOUCHE et
Nicole JULLIAN - Représentants élus des locataires

MEMBRES PRÉSENTS À TITRE CONSULTATIF

- Commissaire du gouvernement préfet ou son représentant
- Secrétaire du CSE

13 décembre 2022 : Installation des nouveaux membres du conseil d'administration à la suite de l'élection du 6 décembre 2022 des représentants des locataires :

Martine LAFFONT et Ahmed MOUHOUCHE - Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)

Marie-Laure AMIGUES et Lahcen GHANMOUNI - Confédération du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)

Le bureau



Caleol - Auch agglomération

12 réunions

Membres titulaires

Colette SABATHE,
Présidente
JacquesJEAN-LOUIS,
Vice-Président
Nicole JULLIAN
Ahmed MOUHOUCHE
Danièle DARAN
Anne BIEMOURET
Régis SANSOT

Membres suppléants

Michel BURGAN
Chantal DEJEAN DUPEBE
Charline DUMONT
Magali GHANMOUNI-
RUZAF
Christel CANTARUTTI

Caleol - Département

12 réunions

Membres titulaires

Danièle DARAN,
Présidente
Michel BURGAN,
Vice-Président
Colette SABATHE
Suzanne MACABIAU
Jacques JEAN-LOUIS
Ahmed MOUHOUCHE
Régis SANSOT

Membres suppléants

Nathalie BARROUILLET
Charlette BOUE
Françoise CARRIE
Chantal
DEJEAN-DUPEBE
Nicole JULLIAN
Christel CANTARUTTI

Nous

Conseil de Concertation Locative

2 réunions

Membres titulaires

Bernard KSAZ
Charline DUMONT
Colette SABATHE
Jacques JEAN-LOUIS

Représentants de locataires

Magali GHANMOUNI-
RUZAFA
Danièle DARAN
Ahmed MOUHOUCHE
Nicole JULLIAN

Commission d'Appel d'Offres

2 réunions

Membres titulaires

Suzanne MACABIAU
Michel BURGAN
Nicole JULLIAN
Jacques JEAN-LOUIS

Membres suppléants

Francis LARROQUE
Chantal DEJEAN-DUPEBE
Danièle DARAN
Régis SANSOT

Comité de direction

10 réunions

MARTIAL DELAVIS

Directeur Habitat,
Proximité, Développement



CHRISTINE PUJOS

Responsable des affaires
générales et des moyens généraux



CHRISTIAN DERAMOND

Directeur des Relations
Locatives et Sociales



Karine BOUSQUAIL

Diréctrice Générale



CHANTAL LEMAN

Directrice Financière



MICHAËL BOUTINES

Responsable des politiques
territoriales et de la communication



Auch : Secteur C Grand Garros



Nous

Investir dans l'humain

Les effectifs



61% femmes



39% hommes

Chaque jour, ils sont 52 salariés (20 FPT et 32 OPH) à se mobiliser pour offrir un logement et un service de qualité à nos locataires, à travers les différents métiers du logement social.



Cologne : Place de la Halle

2022 a été l'année de la mise en œuvre du projet d'entreprise, prônant des valeurs qui constituent le socle de la coopération des 6 OPH et qui guident leur action : la coopération, la loyauté, l'efficacité, l'humanisme, l'ouverture d'esprit et Le respect.

Elles se traduisent de manière opérationnelle par :

- La préservation des intérêts de la SAC, dans le respect de l'identité de chacun, au service des territoires.
- L'efficacité économique (économies d'échelle, échange de bonnes pratiques), l'efficacité organisationnelle (convergence progressive des méthodes et des outils), l'efficacité décisionnelle de chacun des organismes.
- Une Responsabilité Sociétale de groupe dans le domaine de l'environnement, du social, du développement économique, de la prise en compte des parties prenantes.
- La capacité à expérimenter des choses nouvelles, des pratiques innovantes.

L'année 2022 a été, aussi la conduite d'une feuille de route opérationnelle portant sur 4 volets : **stratégique** avec le développement de la marque HASSO, l'intégration d'HABITAT AUDOIS, le début de la réflexion d'un cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale commun, **informatique** avec le déploiement d'un outil collaboratif et d'un schéma directeur, **ressources humaines et financières** en procédant à la mutualisation des ressources humaines sur certains besoins, en développant un plan de développement de compétences commun et en engageant un contrôle de gestion et harmonisant les méthodes comptables, **décisionnel** en mettant en œuvre les premières décisions.

Concrètement, en 2022, chaque groupe de travail intervenant en matière de politique technique, finances, achat vente, gestion locative, communication, informatique a participé à la poursuite des actions respectueuses des valeurs portées.

Nos Métiers

Permettre à tous d'accéder à un logement de qualité est notre priorité

Au travers d'une offre de plus de **30 000 logements locatifs sociaux** et de l'attribution d'un **parcours résidentiel** choisi allant jusqu'à l'accession sociale, nous avons vocation à répondre aux besoins de nos locataires avec une offre d'hébergement variée et qualitative.

Notre engagement porte également sur une **qualité de service reconnue** qui se traduit par un accompagnement personnalisé au plus près de nos locataires.

Enfin, nous sommes investis dans **l'aménagement et le développement de l'offre immobilière** : dans nos territoires, par la construction de logements, de locaux commerciaux, de nouveaux quartiers, voire en reconstruisant la ville sur elle-même ou en intervenant finement dans les bourgs et villages.

Les membres d'HASSO sont concernés et attirent des **attentes sociétales**, évolutions démographiques, préservation de l'environnement, enjeux climatiques et énergétiques, maîtrise économique.

Notre présence sur le territoire

L'acteur Public de l'Habitat Social en Occitanie, HASSO regroupe 6 offices publics de l'Habitat et rayonne sur 4 départements

L'acteur Public de l'Habitat Social en Occitanie

2, place Edmond Capet 31000 AUCH
contact@hasso.fr

www.hasso.fr | in HASSO | SAC HASSO

L'acteur Public de l'Habitat Social en Occitanie

Au cœur des territoires

Gouvernance

Experts dans leur domaine, les membres d'HASSO mettent en œuvre tout leur savoir-faire pour contribuer au développement de la société.

Le projet HASSO (Habitat Solidaire Sud-Ouest) a été initié par la loi. Elle institue les offices publics de l'Habitat de moins de 12 000 logements sociaux, et se regroupe sous la forme prévue par la loi d'une société anonyme de coordination (SAC).

Avec une réelle volonté de travailler ensemble, les organismes ont fait le choix de s'associer afin de mutualiser leurs forces dans le but d'améliorer le service rendu aux locataires.

Bernard Kéza
Président d'HASSO

Valeurs et engagements

HASSO vise à répondre à la loi Elan tout en garantissant des services de qualité à ses locataires. Pour cela, HASSO s'engage sur des valeurs communes fortes.

La raison d'être de la société est de réunir les organismes HLM présents sur le Sud-Ouest de la France, partageant des valeurs communes et en particulier :

- LA COOPÉRATION**
Le regroupement des OPH vise à mutualiser les compétences de chacun pour améliorer la performance collective d'HASSO, tout en ayant des coûts communs.
- L'OUVERTURE D'ESPRIT**
Nous sommes une grande famille, nous sommes à l'écoute de nos locataires, nous sommes à l'écoute de nos partenaires.
- L'HUMANISME**
Nous plaçons l'humain et son épanouissement au cœur de nos actions.
- LA LOYAUTÉ**
Les interactions entre OPH sont fondées sur des règles strictes. Chaque organisme donne à la mesure de ses moyens tout ce qu'il est capable de faire pour les autres.
- LE RESPECT**
L'objectif est de respecter l'identité de chacun et l'histoire propre à chaque territoire.

HASSO en quelques chiffres

Acteur incontournable du logement social en Occitanie, HASSO est un interlocuteur privilégié de tous les acteurs économiques du territoire.

- 138 M€** DE CHIFFRE D'AFFAIRES
- 59 853** PERSONNES LOGÉES
- 603** COLLABORATEURS
- 30 744** LOGEMENTS ET Foyers
- 83,5 M€** DE TRAVAIL SUR NOTRE TERRITOIRE
- 435** COMMUNES



OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU GERS

71 Rue Jeanne d'Albret – BP 60547
32021 AUCH CEDEX 9

05 62 60 14 50

contact@oph32.fr

www.oph32.fr

Crédits photos : Service de Communication OPH 32

