



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

OPAC⁴³
VIVRE ENSEMBLE

SOMMAIRE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ

Compétences et performances 4

Les chiffres clés	4
La gouvernance de l'entreprise	6
La performance économique et financière.....	7
Les ressources humaines	8

Patrimoine et ancrage territorial 10

Notre parc locatif en 2020	10
Les nouveaux programmes.....	12
L'accession sociale à la propriété	13
La gestion des copropriétés	13
Maintenir l'attractivité du parc locatif.....	14
L'adaptation et l'accessibilité des logements	15
La rénovation énergétique	15
Le renouvellement urbain du quartier du Val Vert	16
Contribuer à une économie durable sur le territoire altaligérien	17

Clientèle et utilité sociale 19

La demande de logement social	20
Le profil des clients-locataires	21
Les dispositifs sociaux pour les publics en difficulté	22
La satisfaction client	23

ÉDITO



Yves Braye

Président de l'OPAC 43
et conseiller départemental des
deux rivières et vallées



Jacques Chevaux

Directeur général
de l'OPAC 43

« **Vivre ensemble** » : jamais pareille année
n'aura donné autant de sens à ce souhait.

En 2020 et pendant plusieurs semaines,
le logement est devenu pour chacun son
microcosme. Notre organisme, dans cette crise
sans précédent, a su rester présent, à l'écoute
et au service de ses clients. Le fort taux de
satisfaction relevé en septembre en est la juste
démonstration. Cette dernière année nous aura
aussi rappelé que nous faisons partie d'un tout,
d'un environnement proche – son immeuble,
son quartier, sa ville – mais aussi global, qu'il
nous faut préserver.

En 2020 la politique de développement de
l'OPAC 43 a visé à **requalifier le cadre de
vie de ses locataires** : les efforts réalisés en
réhabilitations et le développement de notre
offre soulignent **notre volonté de produire des
logements adaptés et accessibles à chacun**
dans notre département. 5,9 millions d'euros ont
ainsi été investis dans le patrimoine : 45% dans
de nouveaux programmes et 55% dans l'adaptation
de notre parc locatif. En outre, le programme de
renouvellement urbain sur le quartier du Val Vert
au Puy-en-Velay est à présent lancé.

Aussi, le processus de modernisation de l'office se
poursuit de concert avec **la personnalisation de
nos services et le choix de la proximité avec
nos locataires**. Plus de la moitié de nos équipes
travaille « sur le terrain » et intervient sur l'intégralité
de notre territoire, quand l'autre part des effectifs
maintient l'efficacité et la stabilité économique
des services, la pérennité de nos missions et
de nos obligations, même dans la période de
crise majeure que nous avons tous traversée.
La solidarité et l'exigence des équipes sont, à
cet égard, tout à fait remarquables et participent
largement au constat positif qu'il est fait dans ce
rapport des activités de l'organisme.

Au-delà d'exercer son cœur de métier, l'OPAC 43
s'ouvre sur l'extérieur, par des partenariats
financiers, mais aussi avec les collectivités
territoriales auprès desquelles l'organisme a
toujours été proche. En 2020, nous sommes
fiers d'avoir accompagné le Département dans
**la mise en place d'une Maison de l'Habitat
comportant une ADIL**, dans nos locaux, à la
Bouteyre à Chadrac. La signature d'un partenariat
avec INGE43, le bureau d'études du département,
est un autre exemple de notre capacité à travailler
en réseau avec l'ensemble des acteurs du
logement du département.

Non obligé dans l'immédiat, par la loi ELAN,
de rechercher un rapprochement avec d'autres
offices, l'OPAC 43 a cependant souhaité, en
concertation étroite avec le conseil départemental,
**poursuivre la volonté initiale de mutualiser
ses forces avec d'autres partenaires**.
Ainsi s'est opérée une recherche de bailleurs
départementaux de taille et d'ambition identiques
à celles de l'OPAC 43, sur des territoires similaires,
ruraux et semi-ruraux. Les résultats décrivent déjà
l'actualité 2021 : ce sont là des perspectives que
nous aborderons, collaborateurs, administrateurs,
partenaires et élus, ensemble, pour notre avenir
commun.

Yves Braye,
Président de l'OPAC 43

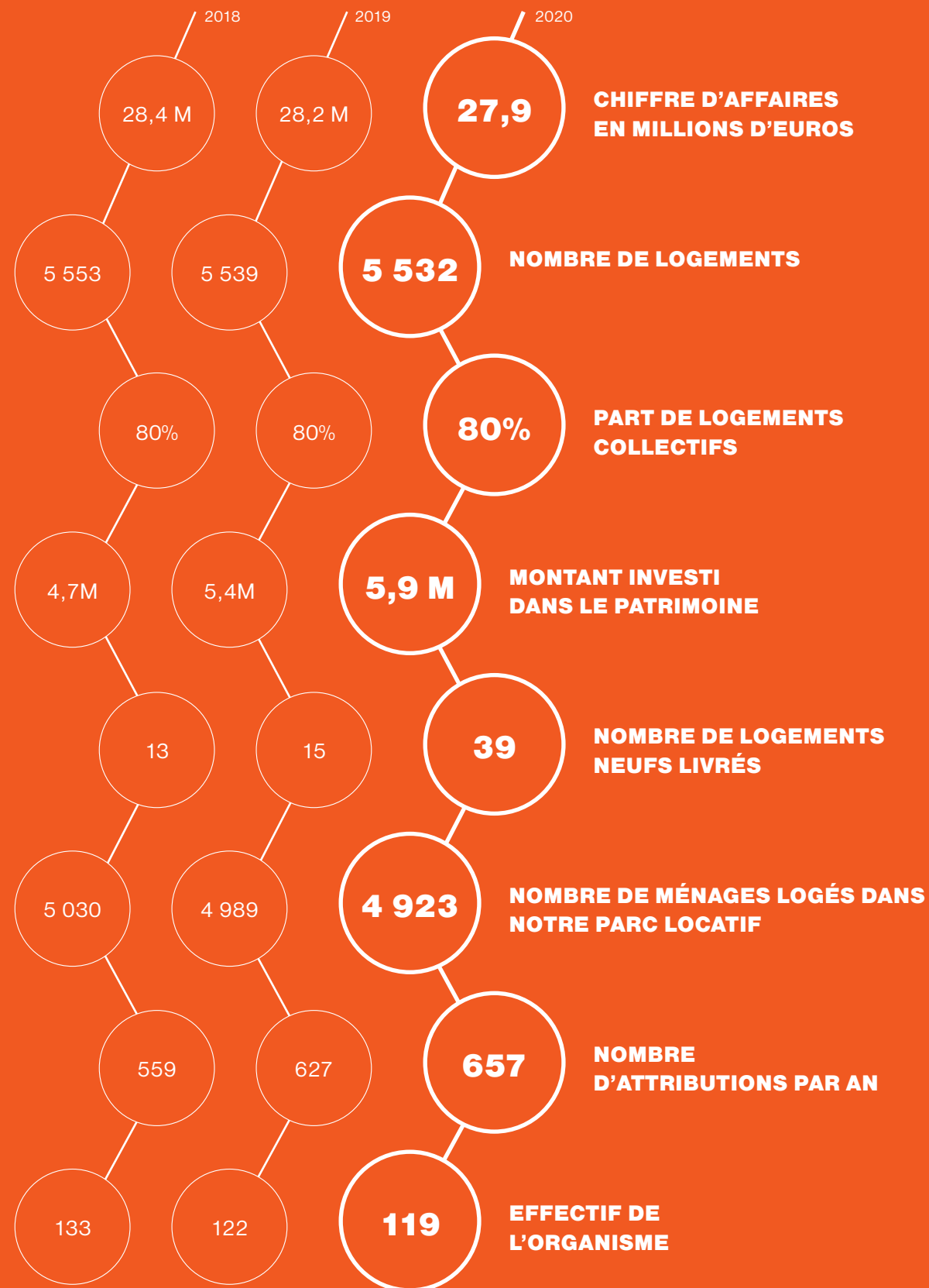
Le rapport d'activité est une
publication annuelle de l'OPAC 43,
Office Public de l'Habitat de la
Haute-Loire, dont le siège social
est situé 29 avenue de Tonbridge,
43000 Le Puy-en-Velay.

**Directeur de
la publication :**
Jacques Chevaux,
Directeur général
de l'OPAC 43

**Conception et
réalisation du support :**
Anaëlle Barnier,
Responsable de
la communication
de l'OPAC 43

Photos :
OPAC 43 et Adobe Stock

LES CHIFFRES CLÉS



COMPÉTENCES ET PERFORMANCES

LA GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE

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

Le modèle de gouvernance de l'Office Public de l'Habitat de la Haute-Loire

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

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

6 MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL EN SON SEIN :

- François BERGER
- Yves BRAYE, président de l'OPAC 43
- Nicole CHASSIN, vice-présidente de l'OPAC 43
- Pierre ROBERT
- Marie-Thérèse ROUBAUD
- Marie-Pierre VINCENT, maire de Saint-Paulien

8 MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL EN TANT QUE PERSONNES QUALIFIÉES :

- Michel BEYSSAC
- Jean-Marc BOYER, maire de Blanzac
- Bernard GALLOT
- Bernard GAUTHIER, représentant les associations d'insertion
- Laurent GOYO, adjoint au maire de Monistrol sur Loire
- Elisabeth MIANES, retraitée
- Marc MOURET, retraité
- Georges ROUZAIRE, retraité

2 REPRÉSENTANTS D'INSTITUTIONS SOCIALES :

- Michèle FAUCHER, CAF
- Joël GALLET, UDAF

1 REPRÉSENTANT DES COLLECTEURS DU 1% :

- François GRANDJEAN, Action Logement

2 REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES :

- Norbert MOURGUES, CFDT
- Paul VALETTE, CGT

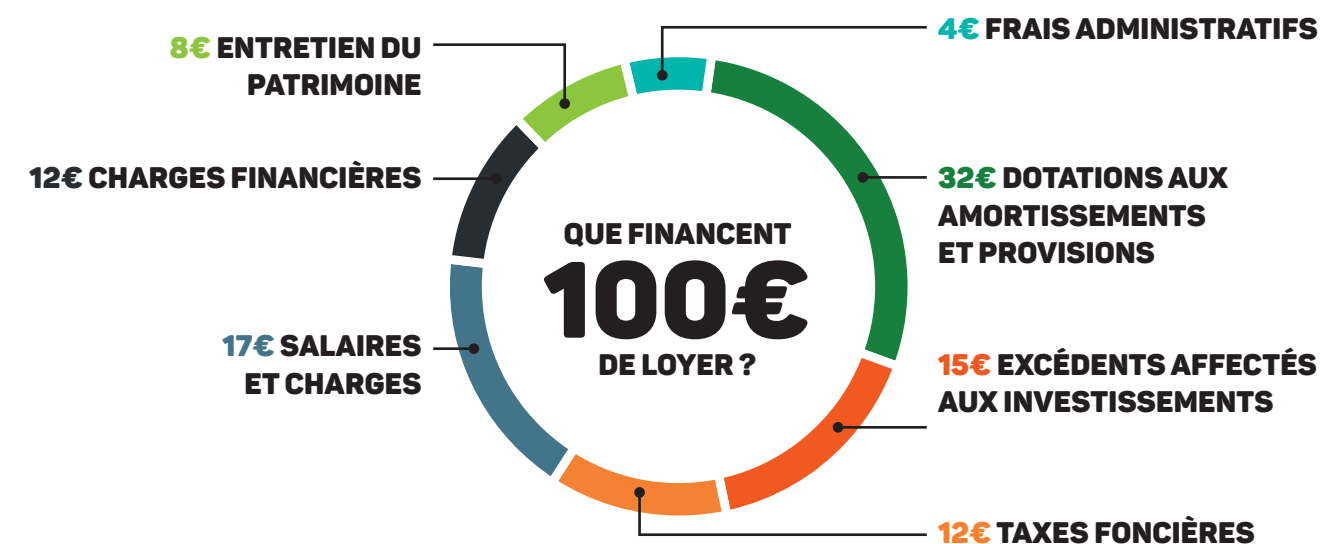
4 MEMBRES ÉLUS PAR LES LOCATAIRES :

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

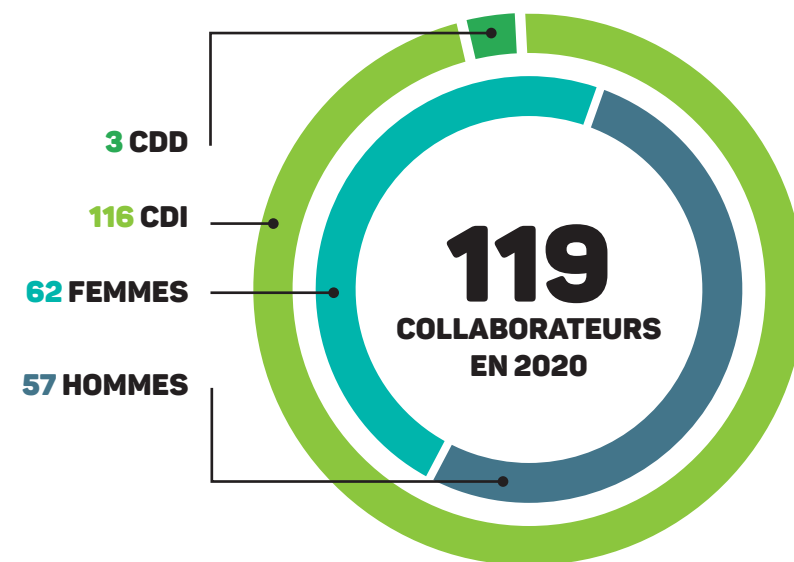
LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

En millions d'euros	2018	2019	2020	Tendance 2019/2020
Chiffres d'affaires	28.4	28.2	27.9	↘
Produits	38.1	35.1	36.0	↗
Charges	35.1	34.7	33.5	↘
Capacité d'auto-financement net HLM	1.7	2.8	3.5	↗
Résultat de l'exercice	3.0	0.3	2.6	↗

En millions d'euros	2018	2019	2020	Tendance 2019/2020
Résultat d'exploitation	0.3	0.6	3.8	↗
Résultat financier	-2.7	-3.1	-2.7	↘
Résultat courant	0.4	0.2	1.1	↗
Résultat exceptionnel	2.6	0.1	1.5	↗
Résultat de l'exercice	3.0	0.3	2.6	↗



LES RESSOURCES HUMAINES



L'équilibre et la mobilisation des ressources humaines dans les activités de l'organisme

Pour mener à bien l'ensemble de ses missions, l'OPAC 43 se compose d'**une équipe proche de la parfaite parité** avec ses 62 femmes et ses 57 hommes. Toutes et tous possèdent un profil qualifié capable de répondre aux exigences singulières de nos parties prenantes et au bon fonctionnement des services de l'organisme.

La formation professionnelle

La formation professionnelle constitue un axe fondamental d'accompagnement et de valorisation des collaborateurs. Au delà de la performance individuelle, la politique de formation de l'OPAC 43 s'inscrit dans le renforcement de la performance collective. A l'OPAC 43, **2,2% de la masse salariale est alloué à la formation professionnelle, alors que l'obligation légale est de 1%**. C'est un total de 1144 heures qui ont été dédiées à la formation en 2020.

12 RECRUTEMENTS DONT 4 EN CDI

19 DÉPARTS DONT 10 EN CDI

2,2% DE LA MASSE SALARIALE ALLOUÉE À LA FORMATION

Le choix de la proximité avec nos clients-locataires

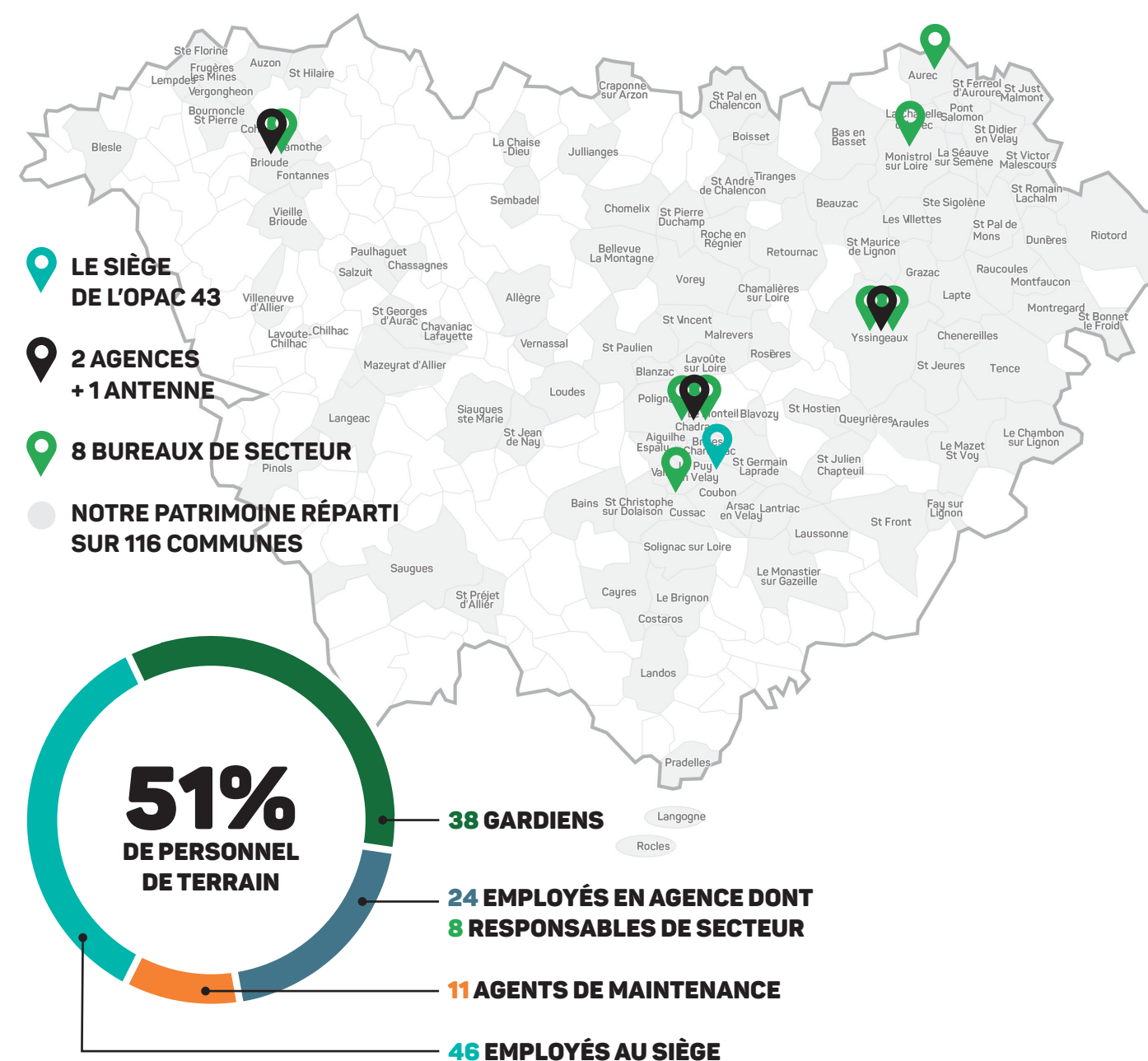
Avec plus de la **moitié de son effectif directement affecté «sur le terrain»**, ses 2 agences à Chadrac et à Yssingeaux, son antenne à Brioude, et son maillage territorial en 8 secteurs, l'organisme a fait le choix d'être au plus près de ses clients-locataires et des acteurs du territoire altiligérien.

Chaque secteur est géré par **un responsable qui assure le suivi au quotidien de nos locataires**. Il est au coeur de la vie des immeubles et gère les questions de panne d'équipement, les problèmes de voisinage, constate les incivilités, entretient les résidences et réalise des travaux techniques. Pour cela il s'appuie sur du personnel de proximité, **des gardiens et des techniciens qui garantissent la pérennité d'un cadre de vie agréable** et le bon fonctionnement des équipements de l'immeuble. Un service plebiscité par les clients-locataires : 77.9 % d'entre eux se déclarent satisfaits de la propreté des parties communes intérieures.

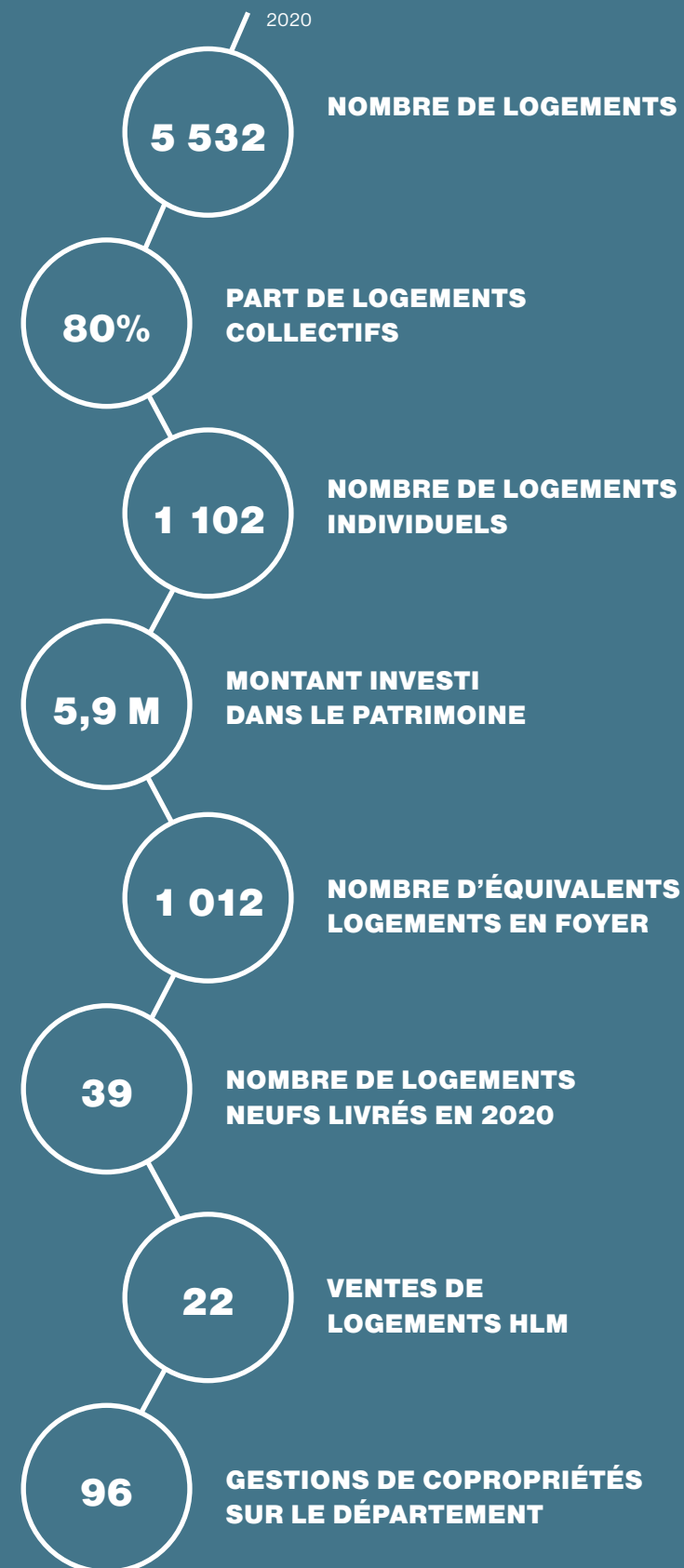
CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT : YVES BRAYE

DIRECTION GÉNÉRALE
DIRECTEUR GÉNÉRAL : JACQUES CHEVAUX

DIRECTION DU PATRIMOINE	DIRECTION DES RESSOURCES	DIRECTION DES FINANCES	DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE	AGENCE LE PUY BRIOUE	AGENCE YSSINGEAUX
ASSISTANCE ADMINISTRATIVE	PAIE ET ADMINISTRATION RH	COMPTABILITÉ & FISCALITÉ	RECouvreMENT	PÔLE MAINTENANCE	PÔLE MAINTENANCE
MONTAGE & SUIVI DES OPÉRATIONS	INFORMATIQUE	CONTRÔLE BUDGÉTAIRE	QUITTANCEMENT & CHARGES	PÔLE CLIENTÈLE	PÔLE CLIENTÈLE
SUIVI DE TRAVAUX	COMMUNICATION	CONTRÔLE INTERNE & TRÉSORERIE	COPROPRIÉTÉS, VENTES ET JURIDIQUE	PÔLE PROXIMITÉ	PÔLE PROXIMITÉ
MARCHÉS & JURIDIQUE			ENCAISSEMENT		



NOTRE PARC LOCATIF EN 2020



PATRIMOINE ET ANCRAGE TERRITORIAL

L'OPAC 43 est le seul bailleur social ayant son siège sur le département de la Haute-Loire. **Son patrimoine s'étend sur 116 communes** et est réparti dans les 11 communautés de communes du territoire. Compte tenu de la démographie et du marché détendu sur le territoire de la Haute-Loire, **nous avons développé notre offre en qualité plutôt qu'en quantité.** L'adéquation de l'offre locative avec le marché passe alors par des actions combinées de production de nouveaux logements, de démolition et d'adaptation des logements existants pour répondre aux besoins singuliers des atligériens. Plusieurs défis orientent nos axes de travail parmi lesquels : **la désertification de certains territoires, le vieillissement de la population ainsi que la précarité énergétique.** Des stratégies de développement durable, de revitalisation des territoires et d'accessibilité sont ainsi développées.

LES NOUVEAUX PROGRAMMES LOCATIFS



Les logements locatifs

LES PROGRAMMES NEUFS, LIVRÉS ET MIS EN LOCATION EN 2020 :

- Langeac, Val Fleuri : construction de 18 logements par Bouchet architecte

LES PROGRAMMES NEUFS, LIVRÉS EN COURS DE LOCATION EN 2020 :

- Espaly-saint-Marcel, 10 chemin via les Combes : aménagement de 6 logements par Granier architecte

LES PROGRAMMES EN COURS DE CONSTRUCTION EN 2020 :

- Espaly-Saint-Marcel, Les Grabeyres : construction de 13 logements par l'architecte A+D+F. Ce programme correspond à la reconstitution de l'offre de logements dans le cadre du programme de renouvellement urbain.

LES ACQUISITIONS DE LOGEMENTS :

- Le Puy-en-Velay, 29 Ter rue des Capucins, Bâtiment Le Jacquard à Fontanille

Les foyers-logements

LES PROGRAMMES NEUFS, LIVRÉS ET MIS À DISPOSITION :

- Yssingeaux, Avenue de la Marne : construction d'une résidence d'accueil de 15 logements pour La Croix Rouge par l'architecte A+F+D

L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ



LA VENTE DE LOGEMENTS HLM EN 2020 :

La vente fait partie du parcours résidentiel des locataires. Elle permet à certains de s'ancrer durablement dans la vie de leur commune et de retarder la désertification de certains territoires. 22 ventes de logements HLM ont été réalisées en 2020, pour un montant de 1,553 millions d'euros.

LES PROGRAMMES NEUFS EN COURS DE COMMERCIALISATION EN 2020 :

- Le Puy-en-Velay, 30 avenue de Tonbridge, Les terrasses de Coloin : 3 logements par M+C architecture

LES LOTS À BÂTIR EN COURS DE COMMERCIALISATION :

- Salzuit, Lotissement Guitard : 15 lots
- Le Puy-en-Velay, rue Alexandre Vialatte : 20 lots
- Coubon, Le Petit Bois : 4 lots
- Le Brignon : 2 lots

96

COPROPRIÉTÉS SONT
GÉRÉES PAR NOTRE
ORGANISME

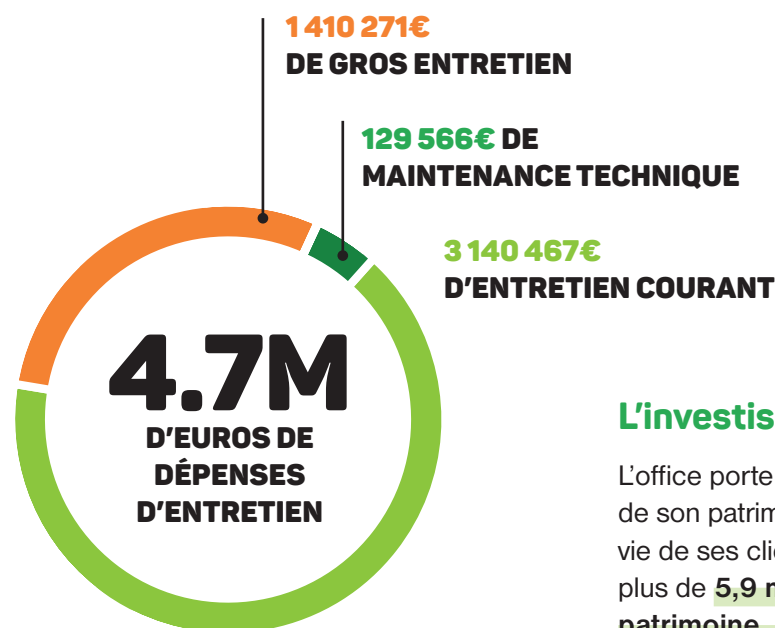
113

ASSEMBLÉES
GÉNÉRALES ONT ÉTÉ
EFFECTUÉES EN 2020

LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS

L'OPAC 43 dispose de la compétence en gestion des copropriétés. Cela permet de sécuriser les premières années de transition de la gestion pour les locataires devenus copropriétaires. Le pôle Syndic de l'OPAC 43 assure la gestion des mandats de copropriété sur le plan administratif, juridique, comptable et technique. Garant de la bonne gestion des immeubles, il assure l'application des décisions votées lors des assemblées générales ainsi que la gestion du budget du syndicat de copropriété. L'organisme compte 96 copropriétés sur l'ensemble du Département et 17 Associations syndicales libres. En 2020, 113 assemblées générales ont été effectuées.

MAINTENIR L'ATTRACTIVITÉ DU PARC LOCATIF



L'investissement dans le patrimoine

L'office porte une attention particulière à l'entretien de son patrimoine pour améliorer la qualité de vie de ses clients-locataires. L'OPAC 43 a investi plus de **5,9 millions d'euros pour rénover le patrimoine, pour améliorer le confort dans les logements** et plus largement le cadre de vie, avec une préoccupation essentielle à contenir les charges du logement dans le budget des familles.

2.65M €

INVESTISSEMENT
DANS LES NOUVEAUX
PROGRAMMES



3.25M €

INVESTISSEMENT POUR
LE RENOUELEMENT
DES COMPOSANTS

	En euros
Construction neuve	1 623 891
Acquisition amélioration	591 544
Démolition	26 796
Foyers	410 610
Structures	18 584
Menuiseries	856 663
Chauffage	444 868
Etanchéité	182 677
Electricité	413 038
Plomberie	45 642
Ascenseurs	250 275
Sécurité	53 567
Aménagement intérieur	721 355
Divers	264 966

L'ADAPTATION ET L'ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS

43

SALLES DE BAIN
ONT ÉTÉ ADAPTÉES
POUR NOS LOCATAIRES

32%

DE NOS LOCATAIRES
ONT PLUS DE 65 ANS

Favoriser le maintien à domicile

Confronté à **une population vieillissante** et à une demande de logements toujours plus forte de la part des seniors, l'OPAC 43 adapte ses logements pour favoriser le maintien à domicile et prévenir les risques domestiques. En 2020, ce sont **43 logements qui ont été adaptés aux usagers** en remplaçant, à la demande des locataires, les baignoires par des douches. Aux Jardins Saint Roch à Yssingeaux, les cabines de douche, alors trop petites pour l'usage des locataires, ont été remplacées par des bacs de 100x80 cm avec des parois vitrées.

LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

128

LOGEMENTS ONT BÉNÉFICIÉ
D'UN CHANGEMENT DE
MENUISERIES EXTÉRIEURES

avec volets électriques,
ainsi que 60 chambres en foyer.

124

NOMBRE DE
REEMPLACEMENT
DE CHAUDIÈRES

Renforcer la performance énergétique des logements et lutter contre la précarité

L'OPAC 43 investit dans la réhabilitation de ses résidences dans **une logique de développement durable et de maîtrise des charges**. Maîtriser les consommations énergétiques favorise en effet le maintien d'un faible niveau de quittance pour des occupants confrontés à la précarité énergétique. Cette ambition se matérialise dans les constructions neuves, mais nécessite également des interventions dans le parc existant à travers des ensembles immobiliers de réhabilitation thermique. En 2020, les travaux ont porté sur :

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

2019

- Signature de la convention ANRU et de la charte de relogement
- Identification des travaux par immeuble
- Etablissement d'un plan de financement

2020

- Etude de 3 opérations (Le Puy 20, 50 et 60)
- Déménagement de 12 logements pour l'aménagement d'une nouvelle Maison de Quartier et accompagnement des locataires relogés.
- Début de la construction du programme Les Grabeyres, qui prévoit la construction de 13 logements individuels groupés dans le cadre de l'ANRU.

RENOUVELLEMENT URBAIN SUR LE QUARTIER DU VAL VERT

Le quartier du Val-Vert au Puy-en-Velay **a été retenu comme prioritaire au titre de la politique de la Ville** : il s'inscrit dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. Un projet de taille dans lequel l'OPAC 43 s'investit aux côtés de l'Etat, le Région, le Département, l'Agglomération, la Ville, Alliade Habitat, la Caisse des Dépôts et l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine et estimé à hauteur de 30 millions d'euros, dont 2,7 millions de subventions ANRU.

Ce projet, urbanistique et social, prévoit plusieurs opérations d'aménagement, pour améliorer les conditions de vie des habitants et pour dynamiser l'attractivité de ce quartier en l'ouvrant davantage sur le reste de la ville et de l'agglomération :

- Démolition de 112 logements en contrepartie de laquelle l'OPAC 43 s'est engagé à en reconstruire 36, dont le programme Les Grabeyres fait partie ;
- Interventions dans 228 logements pour améliorer le confort des locataires ainsi que sur 8 pieds d'immeuble et sur les voiries ;
- Desserte de 98 logements par un ascenseur ;
- Implantation de nouveaux services publics ainsi que la modernisation de ceux existants.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE SUR LE TERRITOIRE ALTILIGÉRIEN

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

Commerces et vie associative

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

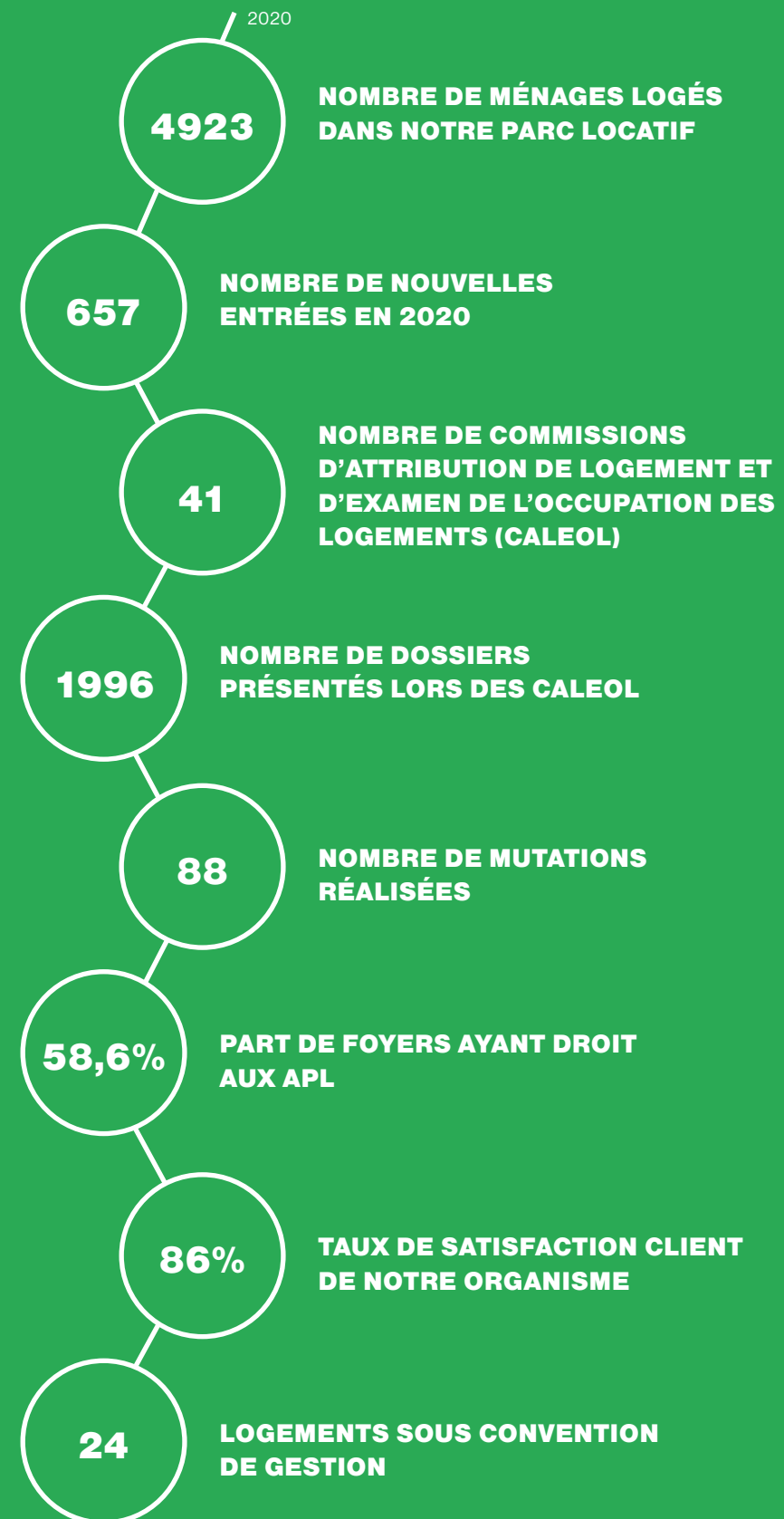
Favoriser l'insertion professionnelle

En 2020, l'OPAC 43 a renouvelé son **partenariat avec la Régie des Quartiers de la ville du Puy et les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI) des Restos du Coeur**. L'office leur confie des travaux d'embellissement à réaliser au sein de son patrimoine. Grâce à ces chantiers, ces associations peuvent former leurs salariés en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.



UN PARTENARIAT ASSOCIATIF HISTORIQUE

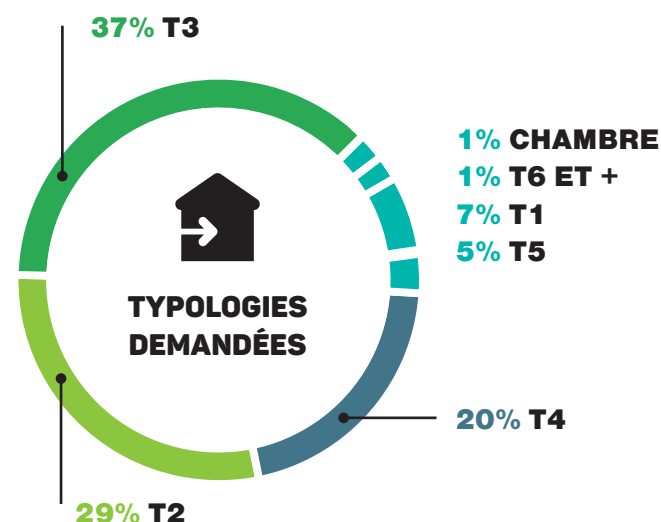
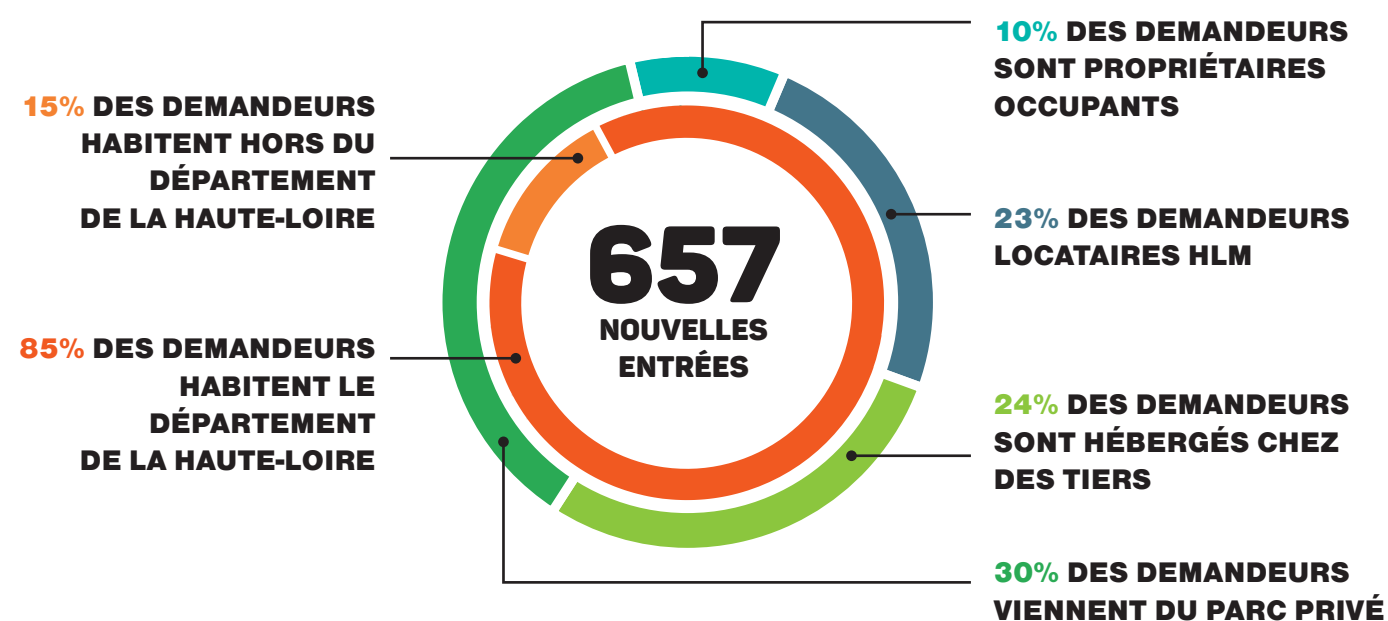
NOS CLIENTS LOCATAIRES



CLIENTÈLE ET UTILITÉ SOCIALE

L'OPAC 43 assure **une mission d'intérêt général en permettant à chacun d'accéder à un logement décent et approprié à ses besoins**. Les enjeux liés à **la séniorisation des ménages** et à **la paupérisation** orientent notre attention auprès de nos différents publics. Avec ses équipes de proximité et de la gestion locative, l'OPAC 43 fournit alors un accompagnement de qualité et intervient fortement dans la prévention des impayés. En outre, l'OPAC 43 s'engage auprès d'associations qui aident les populations à se loger et à s'insérer dans la vie sociale. Nos mesures entendent **garantir l'utilité sociale de chacune de nos actions et la satisfaction de chacun de nos locataires**.

LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL



Ancienneté des demandes

moins de 3 mois	63%
de 3 à 5 mois	19%
de 6 à 11 mois	11%
de 12 à 14 mois	2%

41

COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DE LOGEMENT ET D'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS

au cours desquelles ont été présentés 1996 dossiers pour 1225 logements.

660

DÉPARTS DE LOGEMENT

enregistrés en 2020 traduisent un taux de rotation de presque 12%. Il correspond au rapport du nombre de départs sur le patrimoine total de l'office.

88

MUTATIONS DE LOGEMENT RÉALISÉES

LE PROFIL DE NOS CLIENTS-LOCATAIRES

Favoriser l'accès au logement pour tous

L'OPAC 43 loge 4923 ménages. Etudiants, jeunes travailleurs, familles à revenus modestes ou intermédiaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite... **L'accès au logement pour tous, en favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle est la raison d'être de l'office.**

L'âge des locataires principaux

- 30 ans	7%
entre 30 et 65 ans	61%
+ 65 ans	32%

L'accompagnement face aux difficultés

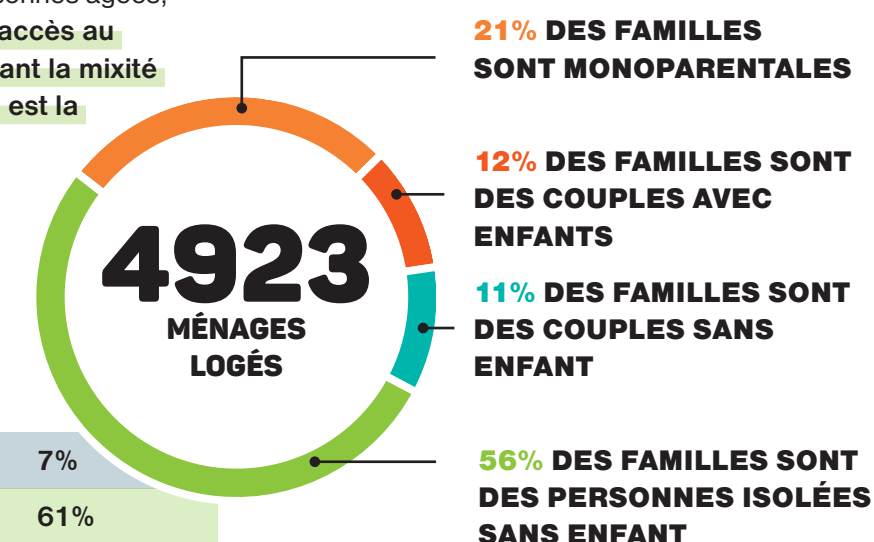
En 2020, 511 clients-locataires confrontés à des difficultés de paiement se sont vus proposer d'étaler leur dette de loyer dans le temps : 421 plans d'apurement ont été acceptés.

35 000€

DE PARTICIPATION AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT EN 2020

58.6%

PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRE DES APL



Le partenariat avec le FSL

Pour venir en aide à toute personne ou famille éprouvant des difficultés pour accéder à un logement ou pour s'y maintenir, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, **un fonds solidarité logement a été créé au 1^{er} janvier 2005.**

L'OPAC 43 contribue à ce dispositif au titre de ses missions de bailleur social public et de sa politique de solidarité, par :

→ Le versement d'une participation financière (d'un montant de 35.000 euros en 2020) ;

→ En apportant sa collaboration technique pour trouver des solutions préventives, pour fournir au locataire débiteur toute information utile sur le FSL et son mode de saisine, pour communiquer aux services instructeurs les informations nécessaires au traitement des demandes.

LES DISPOSITIFS SOCIAUX POUR LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

+100

**LOGEMENTS OU PLACES
EN CENTRE PROVISOIRE
D'HÉBERGEMENT**
sont loués dans le cadre de
partenariats associatifs.



Les partenariats associatifs pour le logement et l'insertion sociale

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

LOGEMENTS EN DIFFUS LOUÉS DIRECTEMENT AUX ASSOCIATIONS QUI SOUS LOUENT :

- Association Le Tremplin qui intervient sur plusieurs champs au titre de CHRS, d'accueil de jour et de nuit, en faveur des femmes victimes de violences conjugales : 41 logements sur le Puy et sa couronne ;
- Association Trait d'Union, CHRS qui œuvre pour le logement et l'insertion sociale : 4 logements sur le Brivadois ;
- Association Hospitalité en langeadois qui intervient dans le domaine de l'hébergement et le suivi administratif et social des demandeurs d'asile : 5 logements.

LOGEMENTS MIS À LA DISPOSITION DE CCAS POUR DES LOGEMENTS D'URGENCE :

- 3 logements (Commune d'Aurec et de Brioude)

LOGEMENTS REGROUPÉS OU EN DIFFUS LOUÉS À L'ASSOCIATION ENTRAIDE PIERRE VALDO

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

- 12 logements en diffus essentiellement sur la commune d'Yssingeaux,
- CADA de 13 logements au Chambon sur Lignon,
- Centre provisoire d'hébergement de 8 places sur Retournac,
- Centre provisoire d'hébergement de 15 places sur Yssingeaux.



LA SATISFACTION CLIENT

86%

**DES LOCATAIRES
SONT SATISFAITS DES
SERVICES PROPOSÉS PAR
NOTRE ORGANISME**
et 84% les recommanderaient
à un proche.

Du 28 septembre au 7 octobre 2020, notre prestataire Aviso a réalisé, sur notre demande, une enquête auprès de 705 locataires de l'OPAC 43 pour sonder leur bien-être et mettre en lumière les leviers pour l'améliorer davantage. La méthode des quotas utilisée garantit la représentativité du patrimoine et de la population logée chez nous.



**2% DES RÉCLAMATIONS
TRAITÉES CONCERNENT
UN PROBLÈME DE
VOISINAGE**

**6% DES RÉCLAMATIONS
TRAITÉES SONT AU
SUJET D'UNE DEMANDE
ADMINISTRATIVE**

**92% DES RÉCLAMATIONS
TRAITÉES PORTENT SUR UN
PROBLÈME TECHNIQUE**

Une assistance 24h/24

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

clients-locataires bénéficient ainsi d'un entretien régulier des équipements (visite annuelle) et d'un dépannage illimité pour réparer les pannes et les dysfonctionnements des équipements sous contrat.

Des équipements sous contrats

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

Le traitement des réclamations

En 2020, 7050 réclamations ont été enregistrées en agence : 96% ont été traitées. L'enquête de satisfaction 2020 a révélé par ailleurs de bons résultats quant à la relation client. 67,9% des clients-locataires sont satisfaits du traitement de leur demande et **86,4% sont satisfaits de la rapidité des réponses apportées à leurs sollicitations.**



Office Public de l'Habitat de la Haute-Loire
Siège social 29 Av. de Tonbridge
CS 90128, 43009 Le Puy-en-Velay Cedex
T. 04 71 09 98 70 M. opac43@opac43.fr

www.opac43.fr

OPAC⁴³
VIVRE **ENSEMBLE**