

RAPPORT D'ACTIVITE 2022



SOMMAIRE

Edito _____	p. 3
Chiffres clés 2022 _____	p. 4
Faits marquants 2022 _____	p. 6
Patrimoine _____	p. 8
Gestion locative _____	p. 18
Accession à la propriété _____	p. 20
Qualité de service _____	p. 22
Acteur économique et responsable _____	p. 26
Bilan financier _____	p. 28
Ressources Humaines _____	p. 30

Hérault Logement est fier de vous adresser ce document relatant nos principales activités en 2022, rendues possibles grâce à nos partenaires : le Conseil Départemental de l'Hérault, l'Etat, le Conseil Régional d'Occitanie, les 16 EPCI du Département, Action Logement, la Banque des Territoires, la Banque Postale, Arkea Banque, la Caisse d'Epargne et le Crédit Agricole.

EDITO



Kléber Mesquida
Président du Département
de l'Hérault

Fortement engagé dans le développement et la réhabilitation des logements sociaux sur l'ensemble de son territoire, le Département de l'Hérault fixe les grandes lignes des politiques départementales en matière d'habitat, à travers le Plan Départemental de l'Habitat.

Afin de mettre en œuvre cet axe stratégique fort, le Département a acté un règlement de subvention détaillant notamment le dispositif des aides à la pierre dont peuvent bénéficier les bailleurs sociaux.

Hérault Logement est un acteur économique majeur sur lequel le Conseil Départemental s'appuie pour apporter le meilleur accompagnement possible aux familles héraultaises, en matière d'aménagement du territoire et de logement social. Au quotidien, les équipes d'Hérault Logement mettent en œuvre leurs compétences et savoir-faire au service de tous les héraultais.



Vincent Gaudy
Président d'Hérault Logement

Le présent document met à l'honneur l'activité d'Hérault Logement pour l'année 2022.

2022 a notamment été marquée par le centenaire de l'Office, avec de nombreuses actions mises en œuvre tout au long de l'année pour célébrer 100 ans d'engagement et d'actions au service de nos locataires.

Les collaborateurs d'Hérault Logement se sont également largement impliqués pour nos résidents, comme de coutume, ce qui a notamment valu à l'Office l'obtention de la mention « confirmée » concernant notre labellisation Habitat Senior Services® : une belle réussite collective ! Le niveau expert devient de fait notre prochain objectif.

CHIFFRES CLES 2022

Construction

83 mises en chantier

276 logements livrés

Soit **545** résidents supplémentaires logés

245 logements neufs en construction

Gestion locative

14 903 logements

dont **418** logements labellisés HSS

et **298** logements accessibles PMR

1 088 logements attribués

6 656 parkings, boîtes et garages

109 locaux commerciaux ou associatifs

Amélioration du parc

534 logements en montage pour réhabilitation

2 417 logements rénovés

6.8 M€ pour les rénovations

9.7 M€ au total pour le gros entretien

98% de logements classés en étiquettes A à D (DPE*).

Accession à la propriété

4 logements vendus

4 logements vendus en PSLA

83 terrains à bâtir vendus

10 logements PSLA en cours d'acquisition

Aménagement

8 concessions d'aménagement

2 autres opérations d'aménagement (Mandat, Assistance Maîtrise Ouvrage ou Maîtrise Ouvrage Déléguée)

Finances

34 M€ d'investissement

98 M€ de produits d'exploitation

4.7 M€ de résultat net comptable

76 emprunts signés

26 M€ empruntés

Ressources Humaines

242 collaborateurs

dont **123** professionnels de proximité

26 recrutements en 2022

93/100 concernant l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes

Communication

60 articles de presse

1 636 abonnés sur Linked'In

167 719 visites sur le site logement.herault.fr

FAITS MARQUANTS

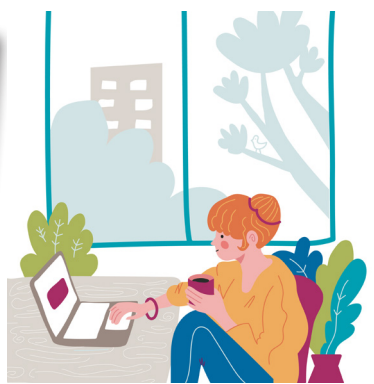
Janvier

Hérault Logement organise une campagne d'affichage concernant la lutte contre les incivilités. 10 thèmes sont déclinés en 10 visuels.



Mars

Hérault Logement lance « Mon Espace Hérault Logement », un nouvel espace locataires qui offre toute une panoplie de fonctionnalités.



Mai

Le 16 mai 2022, Hérault Logement célébrait son centenaire. De nombreuses actions ont rythmé l'année (campagne d'affichage, jeu concours, vidéos, etc.).



Février

Hérault Logement poursuit son partenariat avec EDF autour des économies d'énergie et finalise la plus grosse opération d'isolation des combles de France qui a concerné 1/3 de son patrimoine.



Avril

Hérault Logement s'engage dans un partenariat avec l'EID Méditerranée, dans le cadre de la lutte contre la prolifération des moustiques tigres. Une série d'actions est planifiée dans le but de protéger les locataires de ces insectes ériantants.



Juin

A travers un partenariat avec la Carsat, Hérault Logement a pu accompagner ses locataires seniors vers une autonomie numérique (ateliers et distribution gratuite de tablettes). Hérault Logement a également obtenu la mention « confirmée » dans le cadre du label Habitat Senior Services® (AFNOR).



Juillet / Août

Mise en place d'une campagne d'appels externes pour les locataires Habitat Senior Services®. Hérault Logement les a tous contactés, individuellement, pour s'assurer qu'ils adoptaient les bons gestes face aux fortes chaleurs.



Octobre

Quand réhabilitation thermique rime avec parcours artistique : Hérault Logement a choisi d'animer les façades et d'embellir le quartier du Petit Bard à Montpellier à travers 5 fresques, démarrées en octobre, mettant à l'honneur des personnages emblématiques de notre époque.



Décembre

Mise en place d'une campagne d'affichage sur les économies d'énergie, afin d'accompagner les locataires dans la maîtrise de leur facture énergétique.



Septembre

Hérault Logement a participé au Salon des Maires du département de l'Hérault. Ce fut l'occasion de présenter aux élus les adaptations réalisées dans les logements labellisés Habitat Senior Services® et de mettre en lumière les différents partenariats mis en place par l'Office pour améliorer le quotidien des locataires (EID Méditerranée, Hérault Energies, Croix-Rouge française).



Novembre

Hérault Logement accompagne ses locataires seniors en leur proposant des ateliers santé et bien-être à leur domicile, entièrement gratuits, dans le cadre d'un partenariat avec l'association Au Bout du Fil. En novembre, se sont également tenues les élections des représentants des locataires.



PATRIMOINE

Agences de proximité



Littoral



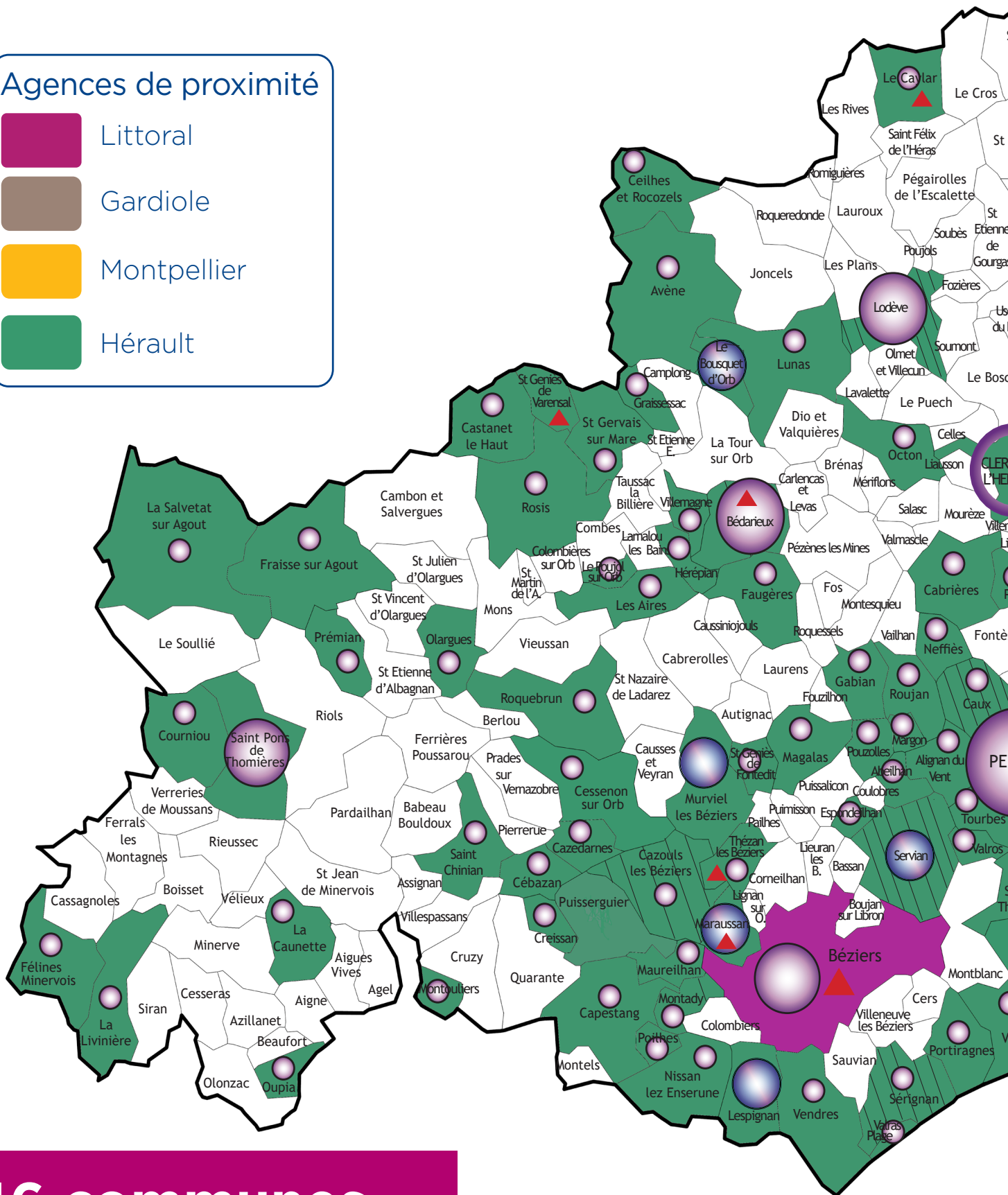
Gardiole



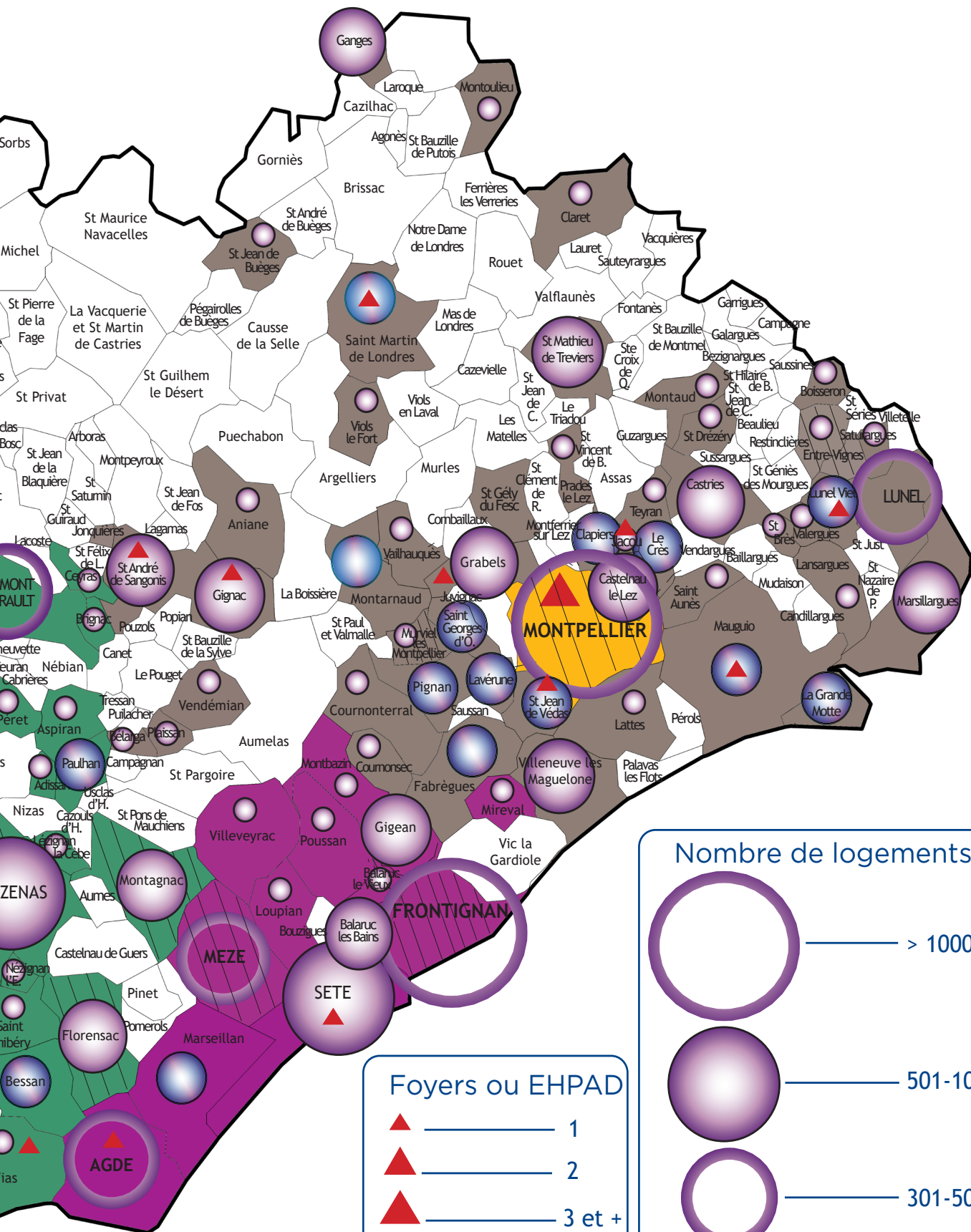
Montpellier



Hérault





146 communes



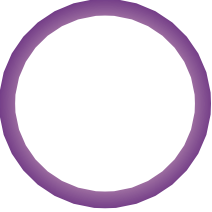
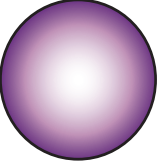

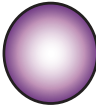


Foyers ou EHPAD

- ▲ ————— 1
- ▲▲ ————— 2
- ▲▲▲ ————— 3 et +

Livraisons prévues en 2023

-  Logements
-  Foyer ou EHPAD

Nombre de logements

-  ————— > 1000
-  ————— 501-1000
-  ————— 301-500
-  ————— 101-300
-  ————— 51-100
-  ————— 1-50

PATRIMOINE

Construction

Plus qu'un constructeur, toutes nos actions sont engagées avec la volonté de répondre aux besoins des élus et aux attentes des locataires.

Ehpad, foyers, pensions de familles, maisons individuelles ou logements collectifs, nous construisons avec le souci d'adapter les loyers aux situations de terrain.

En 2022, **276** nouveaux logements ont été livrés, dont **193** collectifs et **28** individuels et **55** logements foyers.

Le patrimoine d'Hérault Logement présente un âge moyen de 28 ans, avec, concernant les logements familiaux, 85% de collectifs et 15% d'individuels.





Cazouls les Béziers, Viva Villa
2 logements individuels



Bédarieux, Le Gaujal
4 logements collectifs



Espondeilhan, Le Levant
41 logements mixtes dont 16 HSS



Frontignan, Sequoia
29 logements collectifs



Frontignan, Jean-Guy Bernard
12 logements collectifs dont 6 HSS



Montpellier, Sirius (tranche 2)
58 logements collectifs
dont 31 HSS



Montpellier, Albarelle
75 logements collectifs
dont 30 HSS



Montpellier, Jean Périquier
55 logements collectifs (résidence
autonomie gérée par
l'Ehpad Jean Périquier)





Frontignan, Séquoia
29 logements collectifs

PATRIMOINE

Rénovation

Pour assurer aux locataires un cadre de vie et un confort optimums, mais aussi pour assurer la pérennité, la sécurité, l'attractivité, ainsi que l'amélioration thermique du parc existant, **2417** logements ont fait l'objet d'améliorations, pour un montant de **6.8 M€**.

Le gros entretien représente, au total, **9.7 M€**.



670

logements mis aux normes électriques

585 000 €



8

façades réhabilitées

3.6 M€



525

rénovations de plomberie (VMC, salles de bains, bacs à douche, etc.)

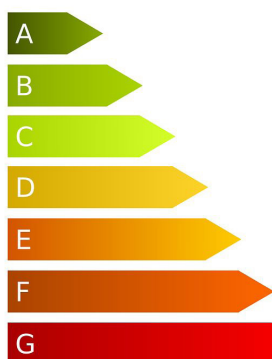
942 000 €



381

logements concernés par la réfection et l'étanchéité de toitures terrasses

1 040 000 €



98% de logements classés en étiquettes A à D (DPE).

Les travaux de réhabilitation permettent d'améliorer les performances thermiques des logements, ainsi que leur confort.

A ce jour, la classe énergétique globale du parc d'Hérault Logement est particulièrement satisfaisante avec 98% de logements classés en catégorie A, B, C ou D en matière de Diagnostic de Performance Energétique.



Avant...

Après...

Résidence Cour des Ecoles, Montpellier



Travaux :

Isolation par l'extérieur, habillage des garde-corps, installation de brise-soleil, sécurisation des rez-de-chaussée.

Coût :

1 601 223,44€ TTC

Résidence Les Pins, Lodève



Travaux :

Isolation par l'extérieur, habillage des garde-corps, fermeture des séchoirs et augmentation des surfaces habitables.

Coût :

770 805€ TTC

Résidence Route du Cap, Agde



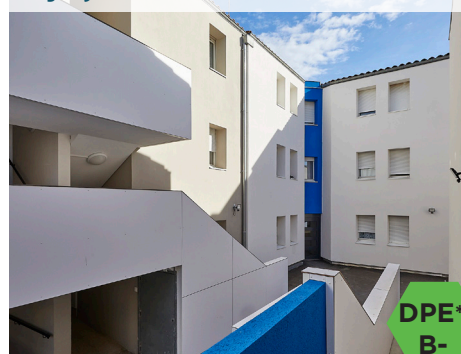
Travaux :

Isolation par l'extérieur, agrandissement des terrasses, nouvelles serrureries, installation de brise-soleil.

Coût :

1 069 459€ TTC

Résidence Parc Gaujal, Marseillan



Travaux :

Isolation par l'extérieur, réfection des cages d'escaliers, des sols des terrasses, création de rampe d'accès, installation de brise-soleil, de portes cibox.

Coût :

439 414€ TTC

Le Monferrand est une résidence composée de 38 logements collectifs, située à Saint Mathieu de Trévières.

Les travaux de rénovation, d'un montant total de 485 000 €, ont été réceptionnés en septembre 2022. Le but : améliorer le confort des résidents et leur permettre de réduire leur facture énergétique.

Les travaux ont consisté à la réfection des façades avec une isolation thermique par l'extérieur. Pour cette rénovation, nous avons également porté une attention particulière à la gestion des saisonnalités. Des panneaux coulissants ont remplacé les garde-corps des balcons pour offrir une meilleure protection solaire en été, des brasseurs d'air ont été installés dans chacun des logements. Enfin, toutes les parties communes ont été rénovées et toutes les portes ont été sécurisées. Notons également qu'aucune augmentation de loyer n'a été appliquée suite à cette rénovation.

Jean-Luc Durand, Responsable du service gros entretien d'Hérault Logement



*Rénovation de la Résidence Montferrand
Saint Mathieu de Tréviers*

GESTION LOCATIVE

Agences



ASSURER UN SERVICE DE PROXIMITE

Agence Montpellier
Agence Clermont l'Hérault
Agence Littoral
Agence Gardiole Seranne.

Demandes



ENREGISTRER LES DEMANDES DE LOGEMENT

3415 demandes
(dont 1752 nouvelles).

Attributions



ATTRIBUER DES LOGEMENTS

22 réunions de la Commission d'Attribution des Logements.

1088 logements attribués.

3265 dossiers étudiés.

Vacance



MAÎTRISER LA VACANCE

1.6% de logements vacants.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses locataires, Hérault Logement s'appuie sur 4 agences de proximité réparties sur l'ensemble du département.

Ce maillage territorial lui permet d'être au plus près des familles qu'il accompagne, d'avoir une connaissance affinée du territoire et de traiter les demandes avec réactivité.

//

Nous sommes vraiment bien dans notre appartement : il est spacieux, clair et dispose d'une belle terrasse. Le jour où nous avons appris que nous l'avions obtenu, nous étions les plus heureux !

Françoise et Jacques, heureux résidents à Lunel Viel.



Mutations



ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DU PARCOURS RESIDENTIEL

154 locataires mutés.

14% de taux de mutation interne.

Foyers



REPONDRE AUX BESOINS DES COLLECTIVITES (FOYERS)

714 logements dédiés aux personnes âgées,

57 logements dédiés aux personnes en situation de handicap,

72 logements dédiés aux jeunes travailleurs,

296 logements dédiés aux étudiants,

4 résidences sociales.

Baux spéciaux



REPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE

109 Commerces, bureaux, locaux associatifs,

3 Installations de panneaux photovoltaïques.

ACCESSION

Accession à la propriété



4

ventes de logements

4

ventes de logements en PSLA

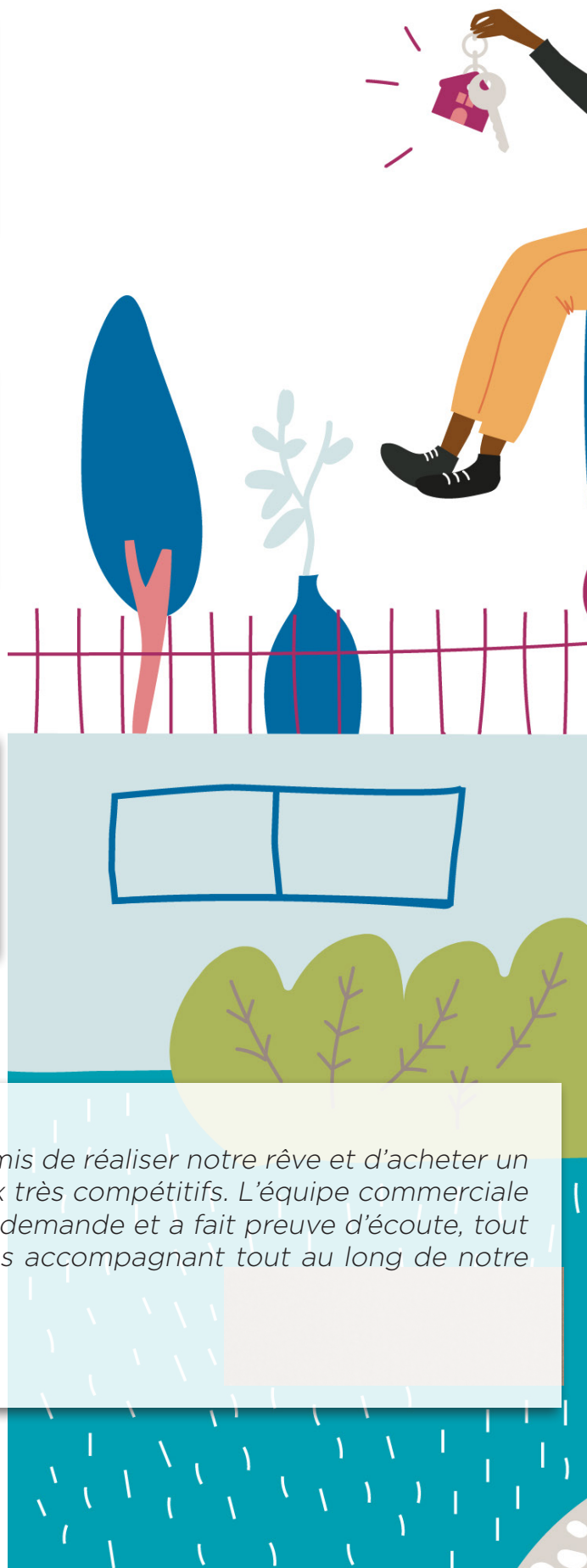
83

ventes de terrains à bâtir



Hérault Logement nous a permis de réaliser notre rêve et d'acheter un terrain à bâtir, grâce à des prix très compétitifs. L'équipe commerciale a parfaitement compris notre demande et a fait preuve d'écoute, tout en nous conseillant et en nous accompagnant tout au long de notre démarche.

Justine, en couple, 1 enfant.





//

Le vrai plus du PSLA, selon moi, c'est la phase de « test » que permet le dispositif. Pendant un an et demi, j'ai pu habiter dans ma maison en tant que locataire et voir si elle me convenait vraiment avant de décider d'en devenir propriétaire. Dans un achat classique, on n'a pas ce luxe ! On a aussi le privilège d'être exonéré de taxe foncière pendant 15 ans, ce qui n'est pas négligeable. En bref, un dispositif que je recommande fortement !

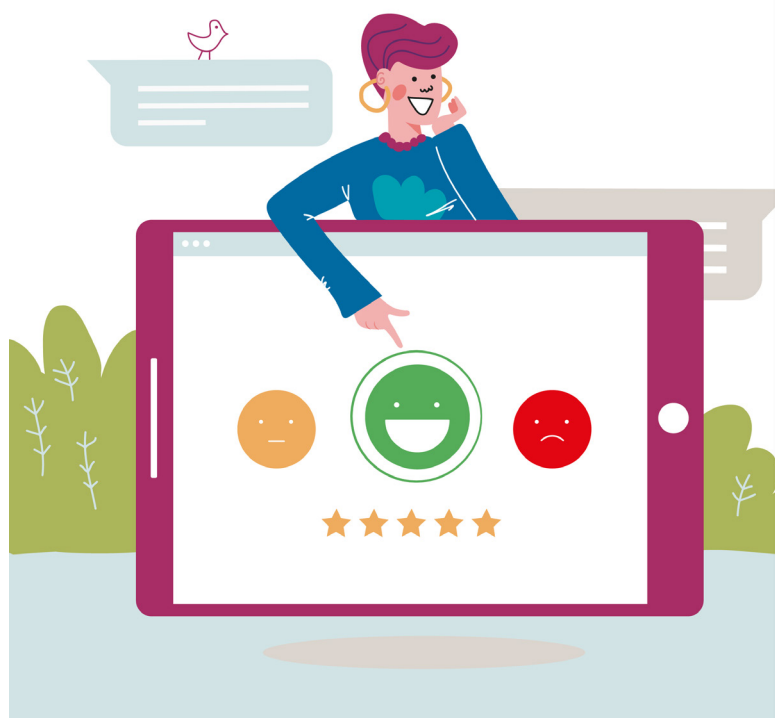
Mathieu, en couple, 2 enfants.

QUALITE DE SERVICE

Certification Qualité

En route vers Quali'HLM !

En mai 2022, après 10 ans de certification, Hérault Logement a décidé de se retirer de Qualibail pour aller encore plus loin en matière de qualité de service, à travers un autre label dont les collaborateurs préparent ardemment l'obtention : Quali'HLM.



//

La démarche qualité d'Hérault Logement, initiée il y a exactement 10 ans, a pour objectif premier d'améliorer la satisfaction de nos locataires, tout en consolidant la professionnalisation des services et la mise en oeuvre d'une politique de « bien vivre dans son logement ». Qualibail fut une réussite, les chiffres parlaient pour nous : les taux de conformité de la grande majorité des engagements Qualibail se situaient entre 90% et 100%. Ces excellentes performances étaient le fruit du travail de l'ensemble des collaborateurs.trices qui s'investissent pleinement au service de nos clients locataires.

Hérault Logement a acquis une indéniable maturité en matière de qualité de service. Il convient donc désormais de nous tourner vers des démarches plus autonomes, plus modernes et plus innovantes, qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires.

Audrey Many, Responsable Audit/Qualité



Face au vieillissement de la population, Hérault Logement a fait le choix de s'adapter à cette évolution en s'inscrivant dans une politique de maintien à domicile des locataires seniors, avec l'obtention en novembre 2018 du Label Habitat Senior Services (HSS), délivré par l'AFNOR.

En 2022, Hérault Logement a obtenu la mention « confirmée » concernant cette labellisation.

Développé en 2005 par DELPHIS avec le soutien financier de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et des ministères de la Santé et du Logement, ce dispositif favorise le maintien à domicile des personnes âgées et autonomes vivant dans le parc social.

Il requiert :

- Une sélection du patrimoine concerné dans un environnement de services et de commerces adapté.
- Une mixité générationnelle préservée pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins.
- Des logements et des parties communes adaptés pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité.
- Des services personnalisés du bailleur pour faciliter le quotidien des personnes âgées.
- Une gestion de l'offre HSS® intégrée à la gestion courante de l'organisme qui assure la pérennité du dispositif.
- Une évaluation externe par organisme certificateur pour garantir aux tiers la fiabilité de l'offre.

418 logements labellisés HSS dont :

83 construits et livrés en 2022

54 ont fait l'objet de travaux d'adaptation en 2022

représentant **1 102 747 €.**



QUALITE DE SERVICE

DSI



4 100 appels traités via la hotline interne.

3 383 demandes écrites (tickets) traitées.

62 projets validés et suivis.



Avis Google



Le personnel d'Hérault Logement est vraiment agréable et surtout très à l'écoute, serviable et réactif. Je suis ravie de voir des personnes non seulement humaines mais également très professionnelles. Merci pour tout !

Sarah, locataire

Centre Relation Clients



131 995 appels reçus.

84% de taux de décrochage.

1,12 minute d'attente en moyenne.

98% de locataires satisfaits de l'accueil téléphonique d'Hérault Logement*.

10 collaborateurs.trices composent le Centre de Relation Clients, interne à l'Office.

24/24h et 7/7j joignable.

* Selon l'enquête de satisfaction 2022.

10

Quartiers Prioritaires de la Ville, soit

3260 familles concernées par des actions spécifiques à ces quartiers.

Accompagnement locataires

4

agences de proximité pour répondre au mieux aux attentes des locataires.

123

professionnels de terrain pour être au plus près des familles.

9

collaborateurs pour accompagner les résidents en situation d'impayés.

88%

de locataires satisfaits des services offerts par Hérault Logement.

100%

de nos locataires seniors en situation d'impayé accompagnés individuellement.

25

locataires ont bénéficié d'ateliers santé/bien-être, dans le cadre du partenariat avec l'association Au Bout du Fil.

//

Hérault Logement porte une attention toute particulière à l'accompagnement de ses locataires seniors en tissant des liens avec ses partenaires. En 2022, une convention avec l'Association Au Bout du Fil nous a permis d'agir concrètement en faveur des locataires de 65 ans et plus, en leur proposant des ateliers santé et bien-être. Cette action leur apporte non seulement des conseils sur des thématiques qui les intéressent au quotidien, mais aussi de véritables moments d'échange, de partage et de convivialité, si essentiels à leur bien-être.

Séverine Woock-Jean,
Pilote HSS.



ACTEUR ECONOMIQUE ET RESPONSABLE

Marchés

100%

de nos prestataires
satisfont les critères
de lutte contre le
travail dissimulé

23 706

heures d'insertion
sociale dans les
marchés

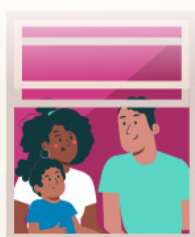
190

marchés et avenants

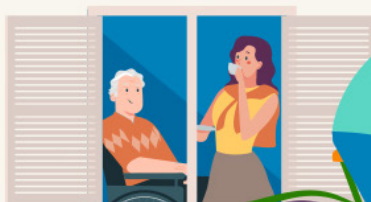
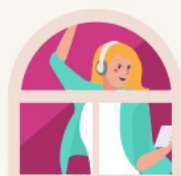
94

Bénéficiaires

31.4 M€



Nous faisons
germer
les projets
d'habitat



Et *éclore*
vos cadres
de vie



RSE



Hérault

81.6%

de nos prestataires sont des entreprises héraultaises

Le **respect de l'environnement** est un critère intégré dans le cahier des charges lors des consultations



2.37

tonnes de cartons recyclés

Utilisation de **produits écologiques et biodégradables** pour le nettoyage de nos locaux



1.05

tonne de papiers recyclés

=

380

ramettes de papier

BILAN FINANCIER



98 M€
Produits
d'exploitation



34 M€
Investissements
injectés dans
l'économie
locale



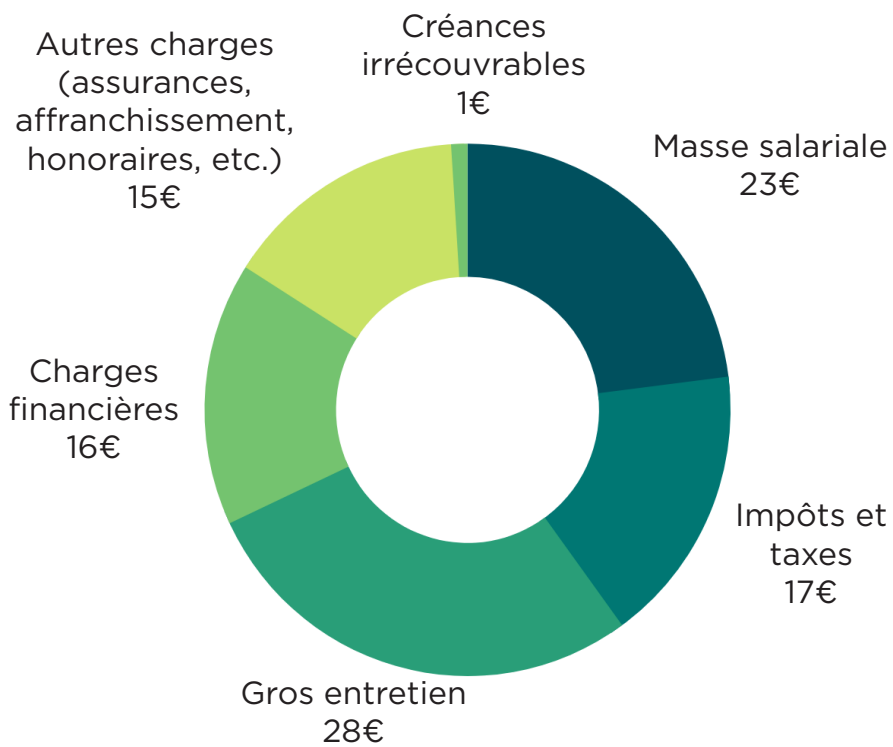
4.7 M€
Résultat net
comptable



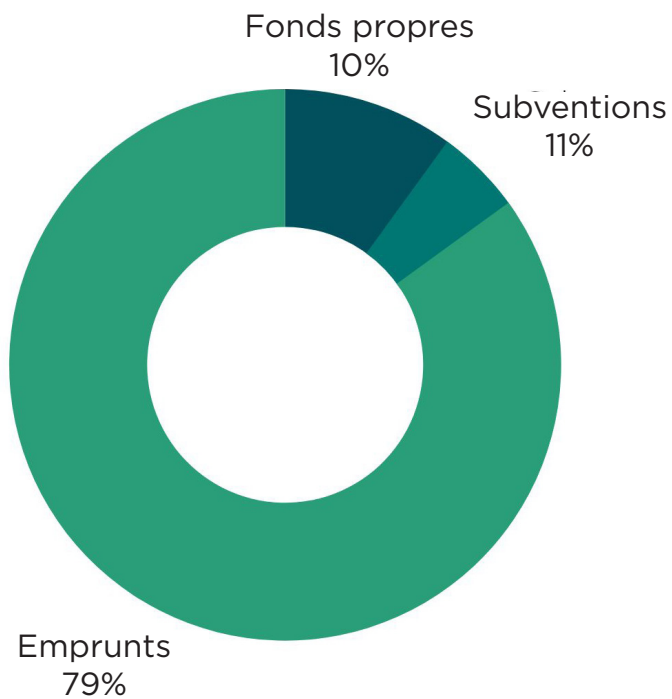
≈ **442**
Emplois
créés ou
maintenus*

* pour la construction
des logements 2022.

A quoi servent 100 € de loyer ?



Le financement des opérations



RESSOURCES HUMAINES

Effectif



Accords d'entreprise

Prime Partage de Valeur

Hérault Logement a pris sa part dans la période d'inflation que nous traversons et a fait preuve de solidarité en versant une prime à tous ses collaborateurs.trices en septembre 2022.

Plan de Déplacement en Entreprise

L'accord concernant le Plan de Déplacement en Entreprise vise à organiser les déplacements domicile - travail de sorte à ce qu'ils soient le moins polluant possible. En 2022, dans le cadre de l'achat d'un vélo ou d'une trottinette par un.e collaborateur.trice, la prise en charge par l'employeur a augmenté de 100€. La prise en charge atteint désormais 50% du prix d'achat (avec un maximum de

250€) pour un véhicule à énergie humaine, et 40% du prix d'achat pour un véhicule à assistance électrique (avec un maximum de 350€).

Egalité professionnelle femmes / hommes

L'accord sur l'égalité professionnelle femmes / hommes permet à Hérault Logement de formaliser des actions concrètes en matière de réduction des écarts de rémunération, de renforcement de la mixité dans les métiers et d'accès égalitaire à la formation. En 2022, Hérault Logement obtient la note de 93/100 concernant l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes.



**Hérault
Logement
s'inscrit
dans une
dynamique de
développement
soutenu, avec
le recrutement
de 26
collaborateurs
en 2022.**



Siège



**100, rue de l'Oasis
CS 67 249
34085 Montpellier**



**04 67 84 75 00
Joignable 7/7 jours, 24/24h.**



logement.herault.fr



Agence Montpellier

100, rue de l'Oasis
34085 Montpellier

Agence Hérault

4, rue Jean Moulin
34800 Clermont-l'Hérault

Agence Gardiole Seranne

Immeuble Hannibal
Rue de la Bilière
34660 Cournonsec

Agence Littoral

12, Impasse des Merles
34110 Frontignan

