

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 2 mai 2024 (Question 1.1 Rapport annuel de gestion)
Présidée par Monsieur Jacques BILLY

PRÉSENTS :

MM. Franck ANDRE – Jérôme BARON – Stéphane BAUDRY - Laurent BIENFAIT - Jacques BILLY – Joël BOURCHENIN – Christian BREMAUD - Alain CHAUFFIER - Michel FRANCHETEAU – Thibault HEBRARD – Hervé LE BRETON - Fabien MAILLET - Elmano MARTINS - Alain PINTAUD - Gérard SCHAMBERT
Mmes Anne-Marie BODIN – Sandra CLARET – Marie GUESDON - Juliette LEDROIT – Francine TALON

ABSENTS AYANT DONNE POUVOIR :

M. Emmanuel CHARRE	Pouvoir à M. Jacques BILLY
M. Claude POUSIN	Pouvoir à M. Jérôme BARON
M. Jean-Marie HIVELIN	Pouvoir à M. Gérard SCHAMBERT
Mme Valérie MAZE	Pouvoir à Mme Anne-Marie BODIN
Mme Claire RICHECOEUR	Pouvoir à M. Christian BREMAUD

ABSENTS EXCUSES :

MM Pascal BIRONNEAU – Bruno JUGE

PRESENTS A TITRE CONSULTATIF :

Mme Audrey BIOTTEAU – Directrice générale par intérim, Deux-Sèvres Habitat
Mme. Marie-Hélène DUPUY : Représentante CSE de Deux-Sèvres Habitat
M. Quentin LE MEUR : Commissaire aux comptes
M. Boris GARNIER : Commissaire du Gouvernement

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION DU DIRECTEUR GENERAL DE DEUX-SEVRES HABITAT
ANNEE 2023**

Quitus

Contexte :

Conformément aux articles R421-16 et 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation et à l'article 1 du décret du 12 octobre 2009, le Directeur Général rend compte de sa gestion au Conseil d'Administration en présentant un rapport annuel en la matière.

Rapport :

Le rapport annuel d'activité est présenté en annexe à la présente délibération par la Directrice Générale par intérim de Deux-Sèvres Habitat (DSH).

Vote :

Après avoir pris connaissance :

- du rapport annuel d'activité,
- du compte de résultat de l'exercice 2023

Le Président propose aux membres du Conseil d'Administration, considérant que l'ensemble des objectifs donnés au Directeur Général de Deux-Sèvres Habitat a été atteint, de lui donner quitus de sa gestion pour l'année 2023.

Le Conseil d'Administration adopte :

Vote (mains levées) : **25** votants ou représentés

21	« POUR »
	« CONTRE »
4	« ABSTENTION »

**Pour extrait conforme,
Niort, le 2 mai 2024
Le Président
Jacques BILLY**





Rapport d'activité 2023 du Directeur Général

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

SOMMAIRE

Préambule.....	7
Introduction au rapport 2023.....	9
La Stratégie Clientèle et La Qualité de Service.....	11
I. Concertation locative en 2023	12
II. Qualité de Service.....	13
▪ Le second cycle de labellisation Quali’Hlm	14
▪ La satisfaction des locataires.....	17
▪ Les dispositifs d’écoute, d’accompagnement et de suivi des demandes.....	20
▪ Les réclamations.....	25
▪ Les nuisances et incivilités.....	27
III. Quartiers Prioritaires de la Ville	30
▪ Les dispositifs spécifiques aux Quartiers Prioritaires de la Ville	31
▪ La participation des habitants à la co-construction des modes de vie et usages	33
IV. Organisation territoriale.....	34
▪ Les Agences	34
▪ Le Service Relation Client	49
▪ Le Pôle Entretien Courant	53
V. Foyers et structures gestionnaires	56
La Stratégie de l’Habitat	57
I. Données patrimoniales	57
▪ Le patrimoine au 31/12/23	57
▪ Les données énergétiques et environnementales	58
▪ L’intégration des données informatiques	59
▪ La Gestion Electronique des Documents.....	60
▪ L’analyse des données patrimoniales.....	60
▪ Les loyers.....	61
II. Opérations patrimoniales.....	62
▪ Les travaux neufs.....	63
▪ Les réhabilitations	66
▪ Les travaux de rénovation-maintenance.....	67
▪ Les démolitions.....	68
▪ Le suivi administratif et l’exécution des marchés	68

III.	Gestion patrimoniale.....	69
▪	Les accords-cadres à bons de commande.....	69
▪	La remise en état des logements.....	69
▪	Les sinistres.....	72
▪	Les contrats d'exploitation patrimoniale.....	72
▪	Les travaux d'accessibilité PMR.....	73
▪	Le chauffage collectif.....	73
▪	Les diagnostics.....	74
IV.	Foyers et Résidences sociales.....	75
▪	Les foyers gérés par l'Adapéi.....	75
▪	Les foyers gérés par l'Escale.....	76
▪	Les foyers gérés par les Etablissements Publics Communaux Médico-Sociaux.....	76
▪	Le redéploiement de l'habitat jeunes en Nord Deux-Sèvres.....	77
V.	Attributions.....	78
▪	Contexte.....	78
▪	Les demandes de logement social.....	78
▪	Les demandes de mutations.....	79
▪	La rotation des logements.....	79
▪	Les caractéristiques des logements recherchés.....	80
▪	Les caractéristiques des ménages demandeurs.....	81
▪	La prospection.....	81
▪	Les CALEOL.....	82
▪	La réponse aux objectifs fixés par l'Etat.....	82
▪	Les attributions des réservataires.....	84
VI.	Ventes.....	85
▪	Le plan de vente.....	85
▪	Le bilan des ventes.....	85
VII.	Travail avec les intercommunalités.....	87
VIII.	Dossiers spécifiques.....	88
▪	L'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine.....	88
▪	Le Réseau de Chaleur Urbain de Niort.....	89
▪	L'agence de Deux-Sèvres Habitat à Bressuire.....	90
▪	L'agence de Deux-Sèvres Habitat à Parthenay.....	90
▪	Le siège administratif de Deux-Sèvres Habitat à Niort.....	91

Le Secrétariat Général	95
I. Secrétariat général	95
▪ La domanialité de Deux-Sèvres Habitat	95
II. Maîtrise des activités – Contrôle interne	96
▪ Le contrôle interne	96
▪ Le dispositif d’alerte interne	99
III. Prévention des risques	101
▪ Les contrôles relatifs au respect des règles d’attribution	101
▪ Les conventions de gestion	102
▪ La mise en conformité des règles de protection des données de Deux-Sèvres Habitat.....	102
▪ La prévention des risques professionnels	103
IV. Administration générale - Moyens Généraux	105
▪ L’administration générale	105
▪ Les moyens généraux	106
V. Pôle Marchés Publics.....	109
▪ Chiffres clés de l’année.....	109
▪ Le Pôle Marchés publics	109
▪ Le bilan des marchés notifiés	110
VI. Pôle Communication	111
▪ La communication interne	111
▪ La communication externe.....	112
▪ La communication numérique	112
▪ Les partenariats.....	113
Les Ressources Humaines.....	115
I. Organigramme.....	115
II. Emploi.....	116
▪ Les effectifs.....	116
▪ Les recrutements.....	119
▪ Les départs	120
▪ L’absentéisme.....	121
▪ Le personnel externe.....	121
III. Rémunérations et masse salariale	123
▪ La masse salariale brute	123
▪ L’évolution de la masse salariale brute	123
▪ Les autres charges	124

<p>Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024</p>
--

IV.	Index Egalite femmes-hommes	125
V.	Formation	126
VI.	Dialogue social.....	129
La Stratégie des Finances, du Recouvrement et de l'Informatique		131
I.	Pôle Financier	131
II.	Pôle Recouvrement	135
▪	Les impayés	135
▪	Les mesures de recouvrement et contentieux.....	136
III.	Pôle Informatique.....	137
▪	La mise en place d'une solution d'infogérance et d'un SOC	137
▪	Le renouvellement des postes de travail et la mise à jour matérielle du réseau	139
▪	L'augmentation du débit des réseaux entre le siège et les agences.....	140
▪	Le déploiement du réseau WIFI pour les transferts de données liées aux états des lieux	140
▪	Le déploiement de la téléphonie mobile pour les personnels de terrain	140
▪	L'évolution du formulaire de demande de logement CERFA V5.....	141
▪	Les travaux préparatoires à la migration de l'ERP en version 4	141
▪	Les missions complémentaires.....	141
Postface.....		143

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

PREAMBULE

Conformément à l'article R 421-18 dernier alinéa, le directeur général rend compte de sa gestion au Conseil d'administration et lui présente un rapport annuel en la matière.

Traditionnellement, ledit rapport se présente sous la forme d'un dossier présenté au Conseil d'administration dans lequel figurent les éléments majeurs ayant marqué l'année.

Le présent rapport a été préparé par l'ensemble des équipes de Deux-Sèvres Habitat afin d'être présenté au Conseil d'Administration de Deux-Sèvres Habitat concomitamment à la clôture des comptes de l'exercice 2023.

Il est divisé en cinq parties principales correspondant aux différentes directions et aux ressources humaines.

- La Direction Stratégique de la Clientèle et de la Qualité de Service
- La Direction Stratégique de l'Habitat
- Le Secrétariat Général
- Les Ressources Humaines
- La Direction Stratégique des Finances, de l'Informatique et du Recouvrement

Il est précédé d'une courte synthèse introductive permettant une approche rapide et globale des éléments essentiels ayant marqué l'année 2023.

L'approche financière et comptable de la situation de Deux-Sèvres Habitat est développée en détail dans le compte de résultat 2023 auquel il convient de se reporter pour y trouver toutes les informations disponibles.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Après trois années de gestion de crise, 2022 avait été nommée « 1ère année de normalité » et est devenue année de référence de Deux-Sèvres Habitat.

2023 pourrait être nommée « année de consolidation » car elle a permis de confirmer l'organisme dans son rôle d'acteur incontournable du territoire, poursuivant sa démarche d'amélioration dans ses trois domaines de compétences en faveur d'une qualité qui bénéficie quotidiennement à ses locataires :

- La Qualité de Gestion assure la performance de nos services, grâce à la modernisation de notre organisation et à la simplification de nos procédures ;
- La Qualité de l'Habitat garantit une qualité de vie, un confort, une meilleure maîtrise des consommations et des charges locatives, en tenant compte des nécessités liées à la transition environnementale et aux nouvelles évolutions financières ;
- La Qualité du Service affirme l'amélioration du cadre de vie des locataires, en répondant au mieux à leurs attentes en termes d'accompagnement, de communication, de traitement de leurs demandes et du suivi des prestations.

Ainsi, les sollicitations sont de plus en plus nombreuses, plus exigeantes, et Deux-Sèvres Habitat reste en capacité d'y répondre, en veillant à respecter les équilibres dans un contexte qui ne l'y aide pas.

- En termes de qualité de la gestion :

Deux-Sèvres Habitat maintient la dynamique engagée et, dans un souci permanent de sécurité, consolide ses procédures et progresse en termes de maîtrise des risques, quels qu'ils soient. Le contrôle interne est un vecteur puissant de transversalité et réinterroge les collaborateurs sur leurs activités dans un souci constant d'optimisation. Alors même que le modèle économique et financier des bailleurs sociaux est mis en tension et que nombre d'organismes peinent à poursuivre leur activité, Deux-Sèvres Habitat a su conserver un niveau d'intervention à la hauteur des années précédentes.

- En termes de qualité de l'habitat :

Le Plan Stratégique de Patrimoine, actualisé à l'automne, prévoit, malgré les bouleversements économiques récents, des investissements ambitieux sur les 10 prochaines années en réponse aux objectifs prioritaires de la Stratégie Nationale Bas Carbone, et s'engage même au-delà sur les quartiers prioritaires afin de lutter contre l'image de certains de nos ensembles immobiliers, pour y attirer de nouveaux publics, et favoriser cet idéal de mixité sociale désormais réglementé.

- En termes de qualité de service :

L'enquête de satisfaction parle d'elle-même en nous renvoyant un pourcentage de locataires très satisfaits qui a doublé depuis 3 ans. Entrer dans un nouveau logement chez Deux-Sèvres Habitat est de plus en plus apprécié, avec 93% de satisfaction. La labellisation est quant à elle reconduite avec une remarque de l'auditeur qui doit nous permettre de dépasser le volume de réclamations : « la qualité de service est intégrée à la culture de l'organisme ». Un de nos plans d'actions est de faire savoir, de faire connaître.

Faire savoir, faire connaître...

Deux-Sèvres Habitat, à la 3ème place du top 50 des entreprises de service du département, doit désormais travailler à communiquer sur sa performance...

Le désir de notoriété n'est pas dans ses gènes ; nous avons trop l'habitude de répondre à des enjeux, des sollicitations, des demandes, des objectifs...

Aussi, le présent bilan de l'année 2023 est présenté au Conseil d'Administration en réponse à un objectif : celui fixé par le premier Plan d'Actions d'Amélioration de notre nouvelle labellisation Quali'Hlm. Il permet de valoriser efficacement nos actions auprès d'un large spectre de partenaires, comme demandé par le certificateur : élus et membres des collectivités, représentants de locataires, représentants de salariés et d'organisations syndicales, personnalités qualifiées des banques, de la CAF, de l'UDAF, d'Action Logement, etc.

Je compte ainsi sur chacun pour faire savoir, faire connaître, les actions de Deux-Sèvres Habitat.

S'il s'agit de renforcer la promotion de nos actions, le présent bilan d'activités justifie, s'il en est encore besoin, notre utilité sociale, et le cœur que met Deux-Sèvres Habitat à remplir la mission d'intérêt général qui lui est dévolue : loger des familles modestes et préserver leur pouvoir d'achat, dynamiser l'attractivité des communes et contribuer à l'emploi local, et améliorer la qualité du cadre de vie de chacun.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LA STRATEGIE CLIENTELE ET LA QUALITE DE SERVICE

A l'échelle du département des Deux-Sèvres, l'organisation de la Direction Relation Clientèle et de la Qualité de Service s'appuie sur l'implantation territoriale de quatre agences de proximité.

Transversalement interviennent deux pôles d'activité : le Pôle Entretien Courant et le Service Relation Client.

La DRCQS représente à elle seule 51 % des effectifs de Deux-Sèvres Habitat ; **la qualité du service rendu au locataire est son objectif générique.**

La DRCQS a pour mission de mettre en œuvre et de piloter les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service définis dans le cadre de la procédure de labellisation Quali'Hlm (dernier audit en date de décembre 2022).

Outre le pilotage de l'activité, sa mesure, son contrôle et la gestion de ses moyens, elle a pour missions :

- De gérer l'entrée dans les lieux des locataires, les événements de la vie du bail (gestion locative), le traitement des dysfonctionnements techniques en logement occupé (parties privatives), la relève et la facturation de l'eau sur certains bâtiments, etc. ;
- De veiller à la qualité des prestations : propreté des parties communes des immeubles collectifs, collecte des déchets et encombrants, interventions en réparation locative des entreprises sous contrat dans les parties communes ;
- D'être à l'écoute de la vie des quartiers notamment en quartiers prioritaires de la politique de la ville et de favoriser les partenariats autour des thèmes en découlant ;
- De déployer des relations constructives avec les associations de locataires et d'animer les travaux du Conseil de Concertation Locative (CCL) ;
- De piloter les actions liées à la gestion urbaine de proximité et de tracer les axes de travail éligibles à l'abattement TFPB sur les quartiers référencés prioritaires ;
- D'être à l'écoute des foyers / structures gestionnaires au regard de leurs projets ;
- De participer à la commercialisation des locaux commerciaux.

I. CONCERTATION LOCATIVE EN 2023

Le nouveau plan de concertation locative a été signé le 1^{er} mars 2023 et validé par délibération du Conseil d'administration le 26 avril 2023.

En 2023, le conseil de concertation locative s'est réuni en séance plénière à 3 reprises (25 janvier, 28 juin et 15 novembre). Afin de renforcer le dialogue avec les associations représentatives de locataires, 7 réunions ou commissions de travail « ad hoc » se sont tenues sur 2023. Riches en échanges, elles ont permis d'écouter les représentants de locataires sur les préoccupations locatives, notamment celles concernant l'augmentation des coûts de l'énergie, d'expliquer certains principes de gestion et de mieux informer sur les actions engagées.

Les thèmes suivants ont été abordés :

Pour avis du CCL :

- L'accord collectif et le plan de relogement pour la démolition des 65 logements du quartier de la Croix Blanche à Thouars ;
 - o L'augmentation de loyers suite aux travaux de réhabilitation (44 logements Cité du Ventoux à Saint-Maixent l'Ecole et 7 logements à Val en Vignes) ;
- L'information sur la labellisation Quali'Hlm reconduite en 2023.

En réunion de travail :

- Les enquêtes de satisfaction
- Les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service au titre de la labellisation Quali'Hlm ;
- Le déroulement des travaux de rénovation des ascenseurs ;
- La régularisation des charges et le fonctionnement du chauffage ;
- Les acomptes de charges de chauffage, l'explication des rubriques sur l'avis d'échéance et l'évolution des provisions ;
- L'évolution, la comparaison des consommations et les tarifs des énergies ;
- Le contexte de l'augmentation des tarifs de l'énergie applicable à Deux-Sèvres Habitat ;
- Les mesures gouvernementales (bouclier tarifaire, tarifs de l'énergie, chèques énergie) ;
- Le fonctionnement de la chaufferie collective du Clou Bouchet et de l'intéressement
- L'évolution des tarifs d'eau chaude sanitaire sur certains sites
- Le nettoyage et la propreté des parties communes, les sites externalisés, les prestations et les charges récupérables ;
- L'évolution quantitative des impayés de loyers (notamment, au regard de l'évolution des tarifs des énergies) ;
- La gestion des espaces vert à Saint-Maixent l'Ecole ;
- Le calendrier de mise en service du chauffage collectif pour la saison 2023/2024 ;
- Le traitement des nuisibles, les traitements de désinsectisation, les protocoles ;
- Les incivilités, les nuisances et la tranquillité résidentielle ;
- La gestion des encombrants et les supports de communication réalisés ;
- Le respect des ascenseurs et les supports de communication réalisés ;
- Les assurances des locataires ;
- Les réclamations suivies au titre de la Qualité de Service ;
- La solution digitale EVEN et le déploiement sur le patrimoine.

Rappel :

Le 1^{er} décembre 2022, **les élections des représentants des locataires** ont été organisées en interne par le Pôle Administration générale et ce dans le respect du dispositif réglementaire national.

8 951 électeurs étaient inscrits et 1 286 suffrages ont été valablement exprimés, soit un taux de participation de 14,67%.

Cinq sièges étaient à pourvoir, les résultats ont été les suivants :

- 2 sièges - CLCV – 385 voix : 29,94 %
- 1 siège - CSF – 373 voix : 29,00 %
- 1 siège - AFOC - 336 voix : 26,13 %
- 1 siège - CNL – 192 voix : 14,93 %

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

II. QUALITE DE SERVICE

Année après année, Deux-Sèvres Habitat poursuit sa démarche d'amélioration en faveur d'une **Qualité de Service qui bénéficie à ses locataires**.

Dès 2020, Deux-Sèvres Habitat a souhaité structurer sa démarche d'amélioration et en évaluer objectivement les effets en s'inscrivant dans la **labellisation Quali'Hlm**.

Outre ses actions quotidiennes, il était apparu évident d'acter l'engagement de Deux-Sèvres Habitat dans une démarche d'amélioration continue à travers un label reconnu et spécifique au logement social.

Ce projet a abouti **le 25 mars 2020 à la validation de 5 plans d'actions d'amélioration par la Commission de Labellisation et à la labellisation de Deux-Sèvres Habitat**.

Depuis et parmi les actions mises en place et renforcées en continu, figurent entre autres :

- La création d'un **Comité de pilotage qualité de service** garant de la pérennité de la démarche. Il réunit le Comité de direction, la chargée de mission qualité ainsi que les responsables des Pôles Service Relation Client, Remise en état des logements, Communication et Ressources humaines. Le comité de pilotage se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des différentes actions prévues et définir, s'il y a lieu, de nouvelles orientations.
- **La mise en place d'enquêtes régulières sur le niveau de satisfaction de ses locataires**, telles que des enquêtes auprès des nouveaux entrants et des enquêtes après construction et réhabilitation. Ces enquêtes visent à pouvoir développer des plans d'actions adaptés aux attentes en temps réel et à apporter une réponse immédiate aux éventuels dysfonctionnements.
- **L'optimisation du logiciel dédié à la saisie et au suivi des demandes**, avec notamment la redéfinition et le paramétrage de qualification des demandes, la formation des collaborateurs et la sensibilisation à l'importance de l'historisation des actions. Cet outil est une aide au traitement des sollicitations qui est apportée à l'ensemble des services pour une meilleure satisfaction des locataires.
- **La mise en place de groupes de travail dans un schéma transversal entre opérationnels métiers afin de veiller à la bonne uniformisation des pratiques** sur l'ensemble des thématiques métiers et **à une réponse harmonisée auprès des locataires**. En 2023, plusieurs sujets ont été abordés tels que la lecture des avis de régularisation avec les explications à apporter, mais aussi la prise en charge des assurances locataires dans les cas de dégâts des eaux. Pour aller plus loin, des ateliers ont également été menés avec les entreprises de plomberie et de chauffage visant à renforcer les questionnements auprès des locataires et leur apporter une meilleure explication du fonctionnement de certains équipements.
- **Le déploiement progressif de l'application EVEN**, pour faciliter la prise des réclamations des locataires. A partir de QR Code installés dans les parties communes et dans les logements, le personnel de l'Office, les locataires et potentiellement les prestataires partenaires, pourront signaler tout dysfonctionnement et déposer une réclamation. Dans le cas des entreprises prestataires, des développements sont en cours pour qu'ils puissent signaler leur passage via ce QR Code.
- **La construction de tableaux de suivi d'indicateurs** liés à la relation clientèle qui inclut notamment le traitement des demandes et la satisfaction des locataires. L'analyse de fiabilité des données se poursuit pour pouvoir tracer l'activité et disposer en permanence d'une vision actualisée d'indicateurs utiles.

En 2023, la démarche qualité a encore revêtu un aspect plus large. D'autres projets sont venus alimenter la démarche d'amélioration de la Qualité du Service, tels que :

- **La modernisation des outils de travail des employés d'immeubles et des gardiens** par l'ouverture de l'application EVEN dans les parties communes des résidences ;
- **L'évolution du pôle réclamations devenu Service Relation Client** au 1^{er} janvier visant à améliorer la joignabilité de Deux-Sèvres Habitat et le suivi des demandes ;
- La mise en place progressive de **réunions régulières avec les entreprises** mandatées dans le cadre des demandes d'intervention technique ;
- **La modernisation de l'outil d'état des lieux** visant à harmoniser les pratiques d'utilisation entre techniciens de remise en état des logements et conseillers clientèles dans l'objectif de simplifier la lecture des documents par les locataires ;
- **L'extension du dispositif de gardiens d'immeubles** sur le patrimoine en quartier prioritaire de la politique de la ville à Bressuire ;
- **La possibilité de renforcer la communication numérique** auprès des locataires à partir de l'extranet, avec la mise à disposition de documents tels que les états des lieux et les facturations locatives.

Pour mener à bien ces actions, les collaborateurs de Deux-Sèvres Habitat se réunissent régulièrement pour échanger sur les améliorations à apporter, les différentes procédures à suivre, leur simplification et trouver des solutions afin d'être toujours plus efficaces.

Cette dynamique insufflée par la Qualité de Service est une véritable valeur ajoutée et un vecteur de motivation. Elle permet aux équipes de se mobiliser autour d'un projet commun, de donner du sens à leurs actions et d'activer les leviers d'un travail qui se veut plus transversal.

▪ Le second cycle de labellisation Quali'Hlm

L'année 2023 fut marquée par le renouvellement du label Quali'Hlm pour Deux-Sèvres Habitat qui a souhaité consolider sa démarche d'amélioration en s'engageant dans un second cycle de labellisation.

Les étapes clés du renouvellement du label Quali'Hlm

- **Réalisation d'un diagnostic Habitat Qualité Services (HQS)**

Le diagnostic HQS a été mené en décembre 2022 par une auditrice agréée de l'USH et a mobilisé une vingtaine de collaborateurs sur 4 jours. L'auditrice a effectué plusieurs visites de quartiers et de logements sur l'ensemble de notre patrimoine. Tour à tour, elle a rencontré la Direction générale, la Direction clientèle, la chargée de mission qualité de service, les représentants des locataires, et les équipes opérationnelles en agence.

- **Restitution du diagnostic Habitat Qualité Services**

La réunion de restitution s'est tenue le 9 janvier 2023 avec l'ensemble des collaborateurs ayant participé au diagnostic. De nombreux points satisfaisants ont été relevés :

- Des bases solides sur les engagements de la profession (l'entrée dans les lieux, l'accueil, la communication avec les habitants, le fonctionnement des équipements en parties communes, le traitement des réclamations...).

- Une qualité de service intégrée à la culture stratégique de Deux-Sèvres Habitat, avec des instances dédiées et des équipes sensibilisées
- Des projets menés en transversalité et particulièrement structurants qui ont permis aux collaborateurs de différents services de se rencontrer et d'échanger autour de la qualité et de l'amélioration continue

- **Co-élaboration de nouveaux plans d'actions d'amélioration (PAA)**

Le diagnostic n'a fait état d'aucun point d'alerte majeur. Seules quelques actions prioritaires ont été mises en avant visant à prolonger les actions déjà engagées et à renforcer quelques sujets.

Partant de ces conclusions, de nouveaux plans d'actions ont été coconstruits avec le comité de pilotage, l'ensemble des responsables d'agence, de pôle et de service, ainsi qu'avec les représentants des locataires, au cours de 10 sessions (8 en interne + 2 avec les représentants élus des locataires) au printemps 2023.

- **PAA n°1 : La coordination avec les parties prenantes**
 - o Objectif : Renforcer et faire connaître les actions visant à « aller vers » les locataires, actions sociales, actions de bien vivre ensemble menées avec les acteurs locaux et institutionnels dans une dynamique de partenariat durable,
- **PAA n°2 : Le management de la qualité**
 - o Objectif : Entretenir et poursuivre la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs autour d'une culture commune de la Qualité en partageant les actions mises en œuvre et les résultats obtenus pour améliorer la qualité des services et moderniser les processus, en partageant les bonnes pratiques et en coconstruisant de nouvelles actions progressivement plus ambitieuses,
- **PAA n°3 : La propreté des parties communes**
 - o Objectif : Optimiser le nettoyage des parties communes par l'amélioration des conditions de travail des employés en charge de l'entretien et par une évaluation continue et affichée des prestations réalisées,
- **PAA n°4 : Le fonctionnement des équipements des parties communes**
 - o Objectif : Poursuivre la sensibilisation des personnels de terrain au contrôle des équipements des parties communes et à la surveillance des bâtiments afin d'avoir une meilleure connaissance des dysfonctionnements par résidence et ajuster nos actions,
- **PAA n°5 : Le suivi des demandes et des interventions**
 - o Objectif : Garantir une communication efficace aux locataires sur le suivi de leur demande par un accueil téléphonique optimisé, par des réunions régulières avec les entreprises sous contrat d'entretien et de maintenance et par une meilleure traçabilité des informations de traitement sur le logiciel métier.

A l'issue de ce travail mené par l'ensemble des équipes, le Comité de labellisation Quali'Hlm de l'USH a émis, le 19 juin 2023, **un avis favorable pour le renouvellement du label Quali'Hlm de Deux-Sèvres Habitat jusqu'en 2026 saluant ainsi ses engagements pour améliorer durablement et de manière concertée la qualité du service rendu auprès de ses locataires.**

QUALI'HLM®

le label qualité de service du Mouvement Hlm

RENOUVELLEMENT

DEUX SEVRES HABITAT s'est engagé dans la démarche de labellisation Quali'Hlm®.

Conformément aux exigences du label Quali'Hlm®, un second diagnostic Habitat-Qualité-Services® s'est déroulé en décembre 2022. Suite à ce diagnostic, DEUX SEVRES HABITAT a consulté les représentants de locataires pour la construction d'un plan d'actions d'amélioration.

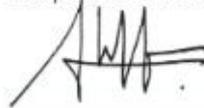
Le dossier a été étudié par le Comité de labellisation le 19 juin 2023 et a été évalué conformément au règlement en vigueur.

Après délibération, nous attestons que DEUX SEVRES HABITAT a **le renouvellement du Label Quali'Hlm® jusqu'au 19 juin 2026.**

Un audit de vérification devra être réalisé avant le 19 décembre 2024 pour maintenir le label.

Le site internet de l'USH recense tous les organismes admissibles ou labellisés, ainsi que les dates de validité.

Le Président du Comité de labellisation
Jacques WOLFROM



Attestation n°ogter

▪ La satisfaction des locataires

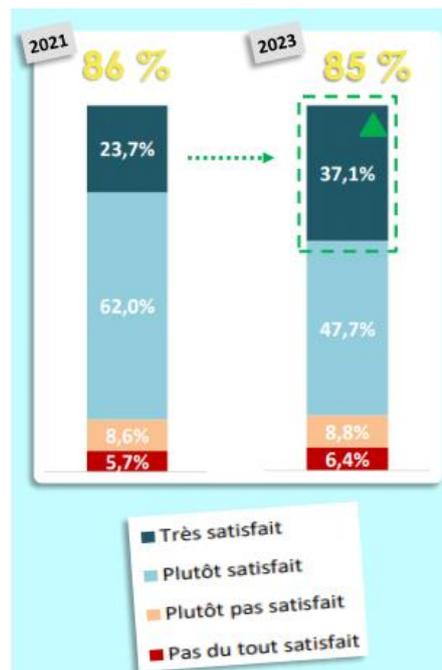
Deux-Sèvres Habitat développe sa politique qualité de service au travers de ses enquêtes de satisfaction et principalement l'enquête de satisfaction réalisée tous les 3 ans au niveau national afin de mesurer le niveau de satisfaction des locataires quant au service rendu. Véritable baromètre, elle permet d'évaluer la pertinence des plans d'actions mis en place et d'identifier les axes prioritaires sur lesquels l'Office doit progresser.

En 2023, l'Union Régionale de la Nouvelle Aquitaine a coordonné l'enquête au niveau régional et a missionné le cabinet AVISO CONSEIL pour la réaliser auprès de 20 organismes représentant un parc social de plus de 124 000 logements.

Pour Deux-Sèvres Habitat, cette enquête s'est déroulée du 11 septembre au 7 octobre auprès de 1 140 locataires selon la méthode des quotas sur la base d'un questionnaire commun aux vingt bailleurs de la région. Cette enquête aborde notamment les thématiques de qualité de vie dans le quartier, la propreté, le logement et ses équipements, les travaux et interventions techniques, l'accueil, l'information, la communication, le traitement des demandes...

85%, c'est le taux des locataires qui sont globalement satisfaits ou très satisfaits de l'Office.

Pour la deuxième édition à l'échelle de l'office fusionné, **Deux-Sèvres Habitat consolide son niveau de satisfaction globale à 85% dont 37,1 % de très satisfaits** et se situe 4 points au-dessus de la moyenne régionale. Le pourcentage de locataires « très satisfaits » a quasiment doublé par rapport aux résultats de la dernière enquête réalisée en 2021. Ces résultats encourageants viennent saluer la qualité du travail fourni par les équipes de l'Office.



Deux-Sèvres Habitat est extrêmement mobilisé sur ses fondamentaux métiers

Entrer dans un nouveau logement constitue un élément de satisfaction de plus en plus remarquable (93% de satisfaction contre 89% en 2021), de même **que l'appréciation sur le logement** (79% en 2023, 72% en 2021) et **ses équipements techniques** (79% en 2023, 72% en 2021) sont en amélioration au regard de la précédente enquête.

Par ailleurs, la satisfaction quant à **l'accueil et la joignabilité des interlocuteurs** de Deux-Sèvres Habitat progresse aussi en 2023 (respectivement 85% et 71% en 2023, 84% et 68% en 2021).

La satisfaction des locataires vis-à-vis du traitement des demandes est également en nette amélioration, (tant en termes de rapidité des réponses apportées que du suivi), et augmente de 10 points par rapport à la précédente enquête (72% de satisfaction versus 62% en 2021).

Ces résultats sont le fruit des plans d'actions mis en œuvre depuis 2020 pour améliorer l'accompagnement des locataires, les explications fournies mais aussi le traitement des sollicitations. Les efforts portés sur ces sujets ont été fortement récompensés.

L'évolution progressive du Service Relation Client visant à améliorer le taux de réponse et à mieux accompagner les locataires dans le suivi de leurs demandes et des prestations ainsi que le déploiement de la solution EVEN devraient améliorer encore le niveau de satisfaction.

Des attentions nécessaires

La qualité de vie dans les quartiers reste appréciée à 75% (76% en 2021), identiquement à celle exprimée au niveau régional (75% en 2023, 77% en 2021).

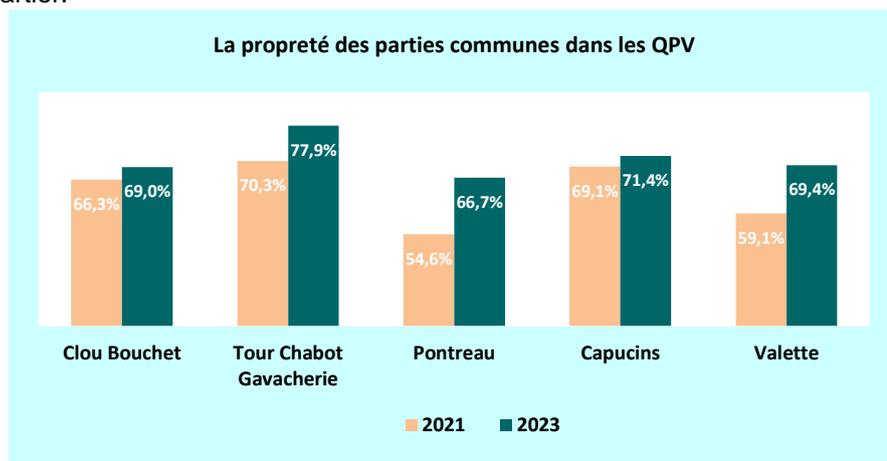
La satisfaction moins importante se retrouve principalement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), au sein des résidences plus anciennes et pour les locataires les plus anciennement installés dans leur logement. Les problèmes de tranquillité et de propreté des espaces extérieurs sont les principales sources d'insatisfaction.

Il est à noter toutefois l'incidence des phénomènes extérieurs dans l'appréciation de la satisfaction : les dégradations, les incivilités et notamment les émeutes urbaines de juin 2023 constituent des éléments marquants de l'insatisfaction qui s'exprime, et qui entraîne un effet levier sur l'appréciation globale de la qualité de vie dans le quartier.

En effet, si la satisfaction sur la qualité de vie tend à décroître, **la propreté des parties communes quant à elle tend à progresser** (72% en 2023, 71% en 2021).

Les gardiens et les employés d'immeubles sont un réel atout pour le maintien de la propreté, du civisme et de la proximité, puisque leur présence fait gagner 2

points à l'indicateur de propreté des résidences situées en quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ce signe de reconnaissance souligne leur haut degré d'implication dans la vie des résidences, et ce malgré les événements extérieurs.



Des chantiers déjà engagés pour améliorer la qualité des services

Suite à cette enquête, Deux-Sèvres Habitat souhaite pérenniser les points forts relevés, notamment en termes de relation clientèle, et améliorer encore plus la gestion des demandes d'interventions techniques afin de garantir la tranquillité résidentielle des locataires et le bon entretien du patrimoine.

Le maintien en état des parties communes (propreté, fonctionnement des équipements) est une des préoccupations majeures de Deux-Sèvres Habitat. C'est pourquoi l'Office a d'ores et déjà entamé les actions visant à optimiser le nettoyage des parties communes et à améliorer le niveau de satisfaction des locataires : amélioration des conditions de travail des employés en charge de l'entretien, réalisation de contrôles qualité, opérations de sur-entretien.

Ces engagements sont formalisés dans le cadre de la labellisation Quali'Hlm de Deux-Sèvres Habitat.

Les résultats détaillés de l'enquête de satisfaction 2023

	Deux-Sèvres Habitat 2023	Part de très satisfaits	Deux-Sèvres Habitat 2021	Nouvelle Aquitaine 2023
Satisfaction globale	84,8%	37,1%	85,7%	81,1%
Les conditions d'entrée dans le logement				
Les conditions d'entrée dans le logement	93,4%	52,7%	89,0%	84,9%
Fonctionnement des équipements du logement	90,2%	38,0%	84,7%	84,3%
L'état général et la propreté du logement	83,7%	34,7%	86,0%	NC
La qualité de vie dans le quartier				
La qualité de vie du quartier	74,8%	33,1%	75,6%	75,4%
Les services et équipements de proximité	84,2%	41,9%	85,1%	83,8%
Le stationnement	80,7%	42,3%	81,1%	70,3%
Le traitement et le ramassage des déchets	80,6%	40,3%	81,3%	76,4%
Le ramassage des encombrants	74,1%	34,4%	NC	69,3%
La tranquillité du quartier	71,7%	38,0%	76,0%	72,9%
La propreté de la voirie et des espaces publics	67,3%	26,7%	75,1%	64,4%
La qualité de vie dans la résidence				
La résidence	69,7%	30,5%	73,7%	71,3%
Le fonctionnement des équipements	78,9%	30,9%	81,8%	73,1%
Les relations de voisinage	75,5%	32,6%	77,9%	76,8%
La propreté des parties communes	71,7%	31,6%	71,5%	64,3%
La tranquillité de la résidence	70,3%	31,7%	73,3%	72,2%
La propreté des abords de l'immeuble	68,9%	29,2%	73,7%	64,3%
La qualité de vie dans votre logement				
Le logement	78,8%	38,8%	72,4%	79,1%
Le fonctionnement général des équipements	79,2%	31,1%	67,5%	75,5%
Le rapport qualité/prix	81,5%	35,3%	NC	75,8%
La relation de service avec le bailleur				
L'accueil en général du bailleur	84,9%	41,0%	84,4%	82,1%
L'écoute du bailleur	81,1%	NC	83,2%	68,3%
L'efficacité du bailleur	73,8%	NC	73,6%	57,7%
La facilité à joindre le bailleur	70,6%	NC	68,4%	63,4%
La prise en charge de la demande (si sollicitation depuis moins d'un an)				
La gestion globale de la demande	55,1%	28,0%	66,2%	49,2%
La rapidité des réponses apportées	73,4%	39,6%	69,2%	68,3%
Le traitement de la demande	72,0%	37,9%	61,8%	65,3%
Le suivi de la demande	69,5%	37,6%	62,9%	64,3%
L'intervention technique dans le logement (si sollicitation depuis moins d'un an)				
Le respect du rendez-vous	91,6%	61,4%	90,3%	87,8%
La rapidité de l'intervention	88,0%	56,9%	88,0%	85,8%
La qualité de l'intervention	84,3%	51,2%	87,1%	80,8%
L'information et la communication				
La communication et l'information	82,4%	35,0%	86,5%	77,8%

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les dispositifs d'écoute, d'accompagnement et de suivi des demandes

Comme évoqué précédemment, les équipes de Deux-Sèvres Habitat s'attachent à assurer une qualité de service aux locataires, dans le cadre de ses engagements Quali'Hlm, mais pas uniquement.

90 collaborateurs au sein de la DRCQS, chargés de la relation client, se mobilisent tout au long de l'année afin d'assurer une qualité d'écoute, d'accompagnement et de réponse à destination des locataires de Deux-Sèvres Habitat.

Cette proximité est un atout que Deux-Sèvres Habitat souhaite conforter et optimiser.

Chiffres clés

- **29 000** appels traités par le Service Relation Client
- **1 313** déclarations locataires reçues via l'application EVEN
- **5 708** SMS envoyés
- **20 885** réclamations ouvertes au global en 2023
- **60** utilisateurs permanents

Un Service Relation Client

L'année 2023 aura vu le **développement de « l'écoute client »** particulièrement au niveau du Service Relation Client, par le biais de l'évolution du serveur vocal interactif permettant d'orienter rapidement les appels des locataires vers les conseillers relations clientèles, mais aussi par l'installation d'un nouveau module spécifique (Call Contact) pour mesurer plusieurs indicateurs, comme le nombre d'appels en simultané ou le taux de décroché. Ces outils permettent de fait, de diminuer le nombre d'interlocuteurs pour les locataires lors d'un appel téléphonique et de gérer avec plus de facilité et de performance les périodes de pics d'appels.

En 2023, ce sont plus de 29 000 appels traités par les conseillers relations clientèles dont 11 859 appels ont fait l'objet de l'ouverture d'une réclamation dans l'outil de suivi des demandes. Dans près de 58% des cas, ils ont apporté une réponse adaptée et immédiate aux questions de gestion locative et aux demandes d'interventions techniques. Les demandes plus complexes sont transmises à des agents spécialisés au sein des agences et pôles.

Une continuité de service

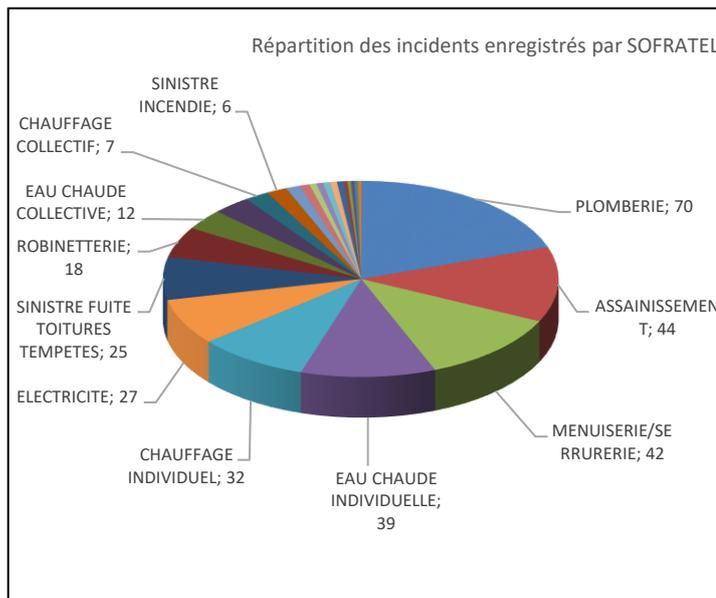
La continuité de service apportée aux locataires en dehors des heures de présence des collaborateurs (les soirs, week-ends et jours fériés) est un des engagements forts de Deux-Sèvres Habitat dont la volonté est de garantir le traitement des dysfonctionnements rencontrés qui seraient de nature à dégrader le service aux locataires (coupure de chauffage, refoulement d'eaux usées, fuite d'eau importante...).

Ce dispositif se décline sur 4 niveaux :

- Le traitement des appels des locataires avec un numéro dédié est confié à un prestataire téléphonique externe en dehors des heures ouvrables de Deux-Sèvres Habitat ;
- Un responsable d'astreinte est sollicité par la plateforme d'appels pour les interventions qui le nécessitent ;
- Sur les quartiers prioritaires de l'agglomération de Niort, un gardien conforte le dispositif et peut faire le lien, si nécessaire, avec les services de la Ville de Niort ;
- Des entreprises liées à Deux-Sèvres Habitat dans le cadre d'un contrat de prestation spécifique à l'astreinte, peuvent réaliser les interventions urgentes.

En 2023, ce sont 355 appels qui ont fait l'objet d'un enregistrement par la plateforme téléphonique de notre prestataire (325 appels en 2022 et 371 en 2021). On notera 203 appels à Niort, 44 sur Thouars, 22 sur Saint-Maixent l'Ecole Parthenay et 86 sur Bressuire Cerizay.

71 dossiers ont fait l'objet d'une demande directe à l'entreprise concernée. La majorité des demandes d'intervention concerne la plomberie. Le service d'astreinte de Deux-Sèvres Habitat a reçu 79 appels en 2023 dont 38 ont nécessité son déplacement (24 en 2022). Il est à noter que le service d'astreinte a été contacté pour 6 incendies en 2023. Les gardiens d'astreinte sur les QPV ont quant à eux été sollicités à 46 reprises.



Les Agences de Proximité

Véritable service de qualité et de proximité, **4 agences et 2 points d'accueil sont implantés au cœur des villes de Niort ; Bressuire, Thouars, Saint-Maixent l'Ecole, Parthenay et Cerizay.** Régulièrement ouvertes au public, elles favorisent le lien social quotidien avec les locataires qui peuvent y effectuer une multitude de démarches : déposer une réclamation, consulter leur compte locataire et se renseigner sur toute question liée à la vie locative (le loyer, les charges, la demande de badge supplémentaire ou signaler un trouble du voisinage...).

Un outil de Gestion de la Relation Client (GRC)

Un service de qualité passe aussi par un outil de gestion performant. En 2023, 20 885 réclamations ont été enregistrées et 92% d'entre elles ont pu être traitées.

Depuis le progiciel métier, **un module spécifique de Gestion de la Relation Client** permet la prise en charge, la traçabilité et le suivi des sollicitations, qu'elles soient formulées par téléphone, par écrit, auprès de nos personnels de proximité en agence, ou simplement lors d'une visite sur site.

Les objectifs sont de :

- Suivre toutes les sollicitations ;
- Gérer les délais de réponses ;
- Communiquer rapidement inter-services ;
- Tracer et historiser toutes les actions ;
- Elaborer des tableaux de suivi à partir d'extractions de données fiables.

Cet outil permet à l'ensemble des collaborateurs de Deux-Sèvres Habitat de suivre et de connaître l'état d'avancement de la demande.

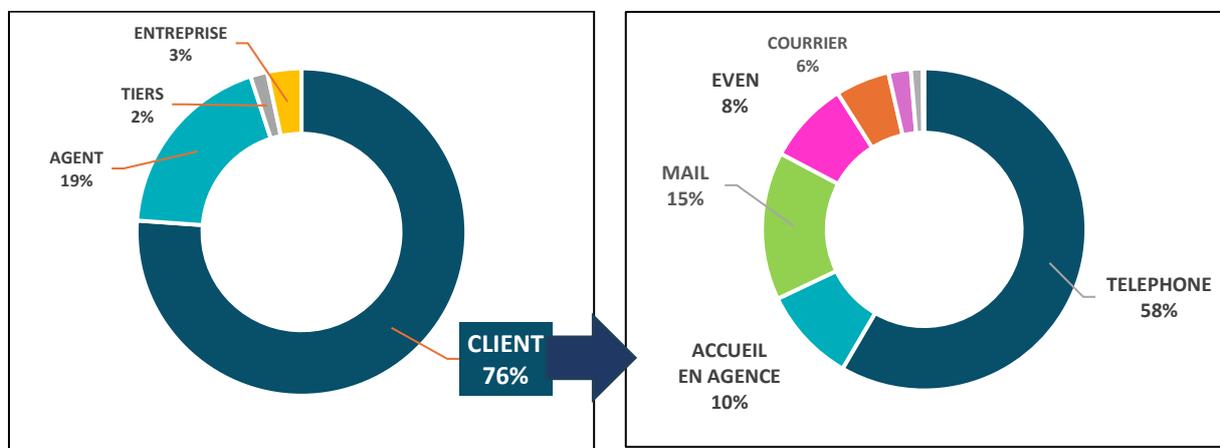
Utilisé quotidiennement par près de 60 collaborateurs, son emploi doit permettre un meilleur partage de l'information.

Aussi, pour renforcer et fiabiliser son utilisation, différents travaux ont été engagés depuis 2022 :

- L'optimisation et le paramétrage des typologies de qualification des sollicitations proposées. Près de 90 motifs de demandes ont été définis et paramétrés, couvrant tout le spectre des sollicitations et incidents : problème de plomberie, de menuiserie, de fonctionnement de chauffage, demande d'explication de charges, signalement de trouble de voisinage, etc.
- La sensibilisation permanente auprès des différentes équipes sur l'importance de la traçabilité dans l'outil GRC afin de garantir son historisation, son traitement et son suivi. En juin 2023, 30 collaborateurs ont participé à des sessions de formations délivrées par l'éditeur du logiciel sur les modules GRC et Bons de travaux.
- Chaque mois, un tableau de l'état d'avancement des demandes est diffusé aux responsables afin de renforcer les délais de prises en charge et le suivi du traitement des réclamations.

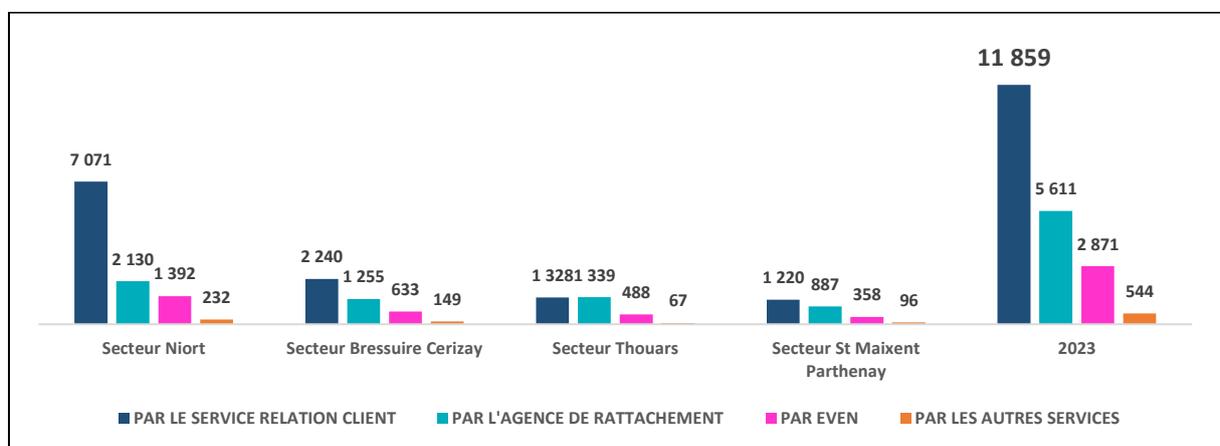
L'envoi de SMS ciblés et personnalisés vient compléter le module de Gestion de Relation Client : information de prise en compte des demandes sous 48h, lorsque l'entreprise est missionnée, confirmation de visite technique, confirmation et rappel de rendez-vous d'état des lieux de sortie, de visite préalable. En 2023, 5 708 SMS ont été envoyés.

Répartition du nombre de réclamations enregistrées par profil et canal de communication



Les réclamations enregistrées émanent majoritairement des locataires : 15 897 réclamations en 2023 contre 14 383 en 2022. Leur moyen de contact privilégié reste encore très majoritairement le téléphone qui représente environ 58 % des demandes. Il est à noter que les canaux de communication numériques (mails, application Even) représentent aujourd'hui une part importante (23%) des moyens de communication utilisés pour déposer une demande.

Répartition du nombre de réclamations enregistrées par service



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le nombre de réclamations saisies par le Service Relation Client a augmenté de 6 % avec 11 859 réclamations en 2023 contre 11 169 réclamations en 2022.

Les réclamations saisies par le Service Relation Client concernent majoritairement le secteur de Niort avec 7 071 réclamations saisies sur ce même secteur.

Le déploiement d'EVER en 2023 dans environ 4 000 logements et dans les 700 halls des résidences a permis la création automatique et qualifiée de 2 871 réclamations, (1 313 déclarés par les locataires et 1 558 par les agents de proximité).

En agences, le nombre de réclamations enregistrées a diminué de 9% avec 5 611 réclamations enregistrées en 2023 contre 6 154 en 2022. Il est à noter que sur les secteurs de Thouars, mais aussi sur Saint-Maixent l'Ecole Parthenay, l'agence de proximité reste un point d'accueil privilégié pour déposer une réclamation.

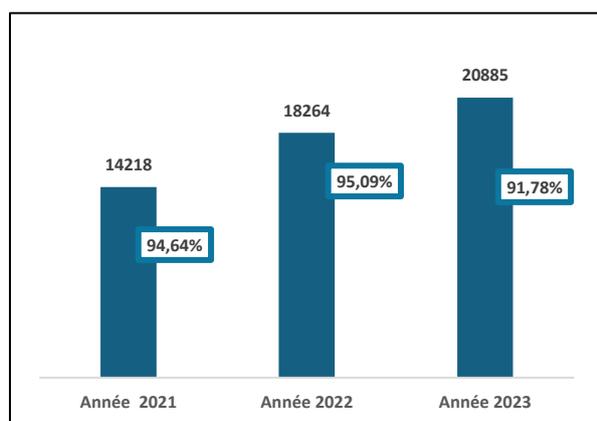
En termes de traitement,

91 % des réclamations enregistrées ont été destinées à la Direction Clientèle pour traitement direct ou indirect :

- 32 % en traitement par le Service Relation Client
- 57 % en traitement par les agences
- 2 % en traitement par le Pôle Clientèle et par le Pôle Entretien Courant
- 9 % des réclamations enregistrées ont été instruites par les autres Pôles, principalement le Pôle Patrimoine et le Pôle Recouvrement.

SERVICE INSTRUCTEUR	Année 2023
SERVICE RELATION CLIENT	6 773
AGENCE DE NIORT	5 391
AGENCE DE BRESSUIRE CERIZAY	2 568
AGENCE DE THOUARS	2 208
AGENCE DE ST MAIXENT/PARTHENAY	1 701
POLE PATRIMOINE	678
POLE RECOUVREMENT	642
POLE ENTRETIEN TECHN PROXIMITE	328
POLE REMISE EN ETAT DES LOGEMENTS	291
D.F.I.	164
DIRECTION CLIENTELE	125
POLE ATTRIBUTIONS	12
POLE VENTES	4
Total général	20 885

Evolution annuelle du nombre de réclamations créées et pourcentage de traitement*



En 2023, le taux de traitement annuel, (réclamations clôturées, rapportées aux réclamations créées) est de 91,78 %.

Bien qu'en légère baisse, du fait des événements naturels du mois de novembre avec des délais de traitement plus long des sinistres déclarés, ce taux de plus de 90% garantit le traitement d'autant de réclamations que de réclamations créées.

(*Données extraites au 31/01 de l'année N+1)

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

EVEN, Entre Vous et Nous

Dans la continuité de l'amélioration du traitement des demandes techniques, depuis octobre 2022, Deux-Sèvres Habitat propose un nouveau moyen de communication numérique de déclaration d'incident technique : « **EVEN, Entre Vous Et Nous** ».

Un nouveau canal de communication pour les locataires

Ce nouveau service entièrement gratuit permet au locataire de déclarer un incident technique en flashant un QR-Code installé dans son logement sans avoir besoin de se déplacer ou d'appeler. Directement connecté au logement, le locataire accède à l'application sans identifiant ni mot de passe. A travers un questionnement très simple et illustré par des pictogrammes, il peut qualifier son problème et joindre des photos pour plus de précisions. Dès la fin de sa déclaration, il est directement informé des suites données selon la prise en charge de l'incident déclaré : problème d'ordre locatif, incident pris en charge par le bailleur ou pris en charge par l'entreprise sous contrat d'entretien.

Offrir des fonctionnalités performantes

Des investissements conséquents, en temps comme en moyens, ont été effectués, afin de fournir un outil numérique performant. De nombreux groupes de travail réunissant les différents métiers de Deux-Sèvres Habitat ont été mis en place pour coconstruire une solution « sur mesure » qui réponde efficacement à nos attentes :

- Proposer une large gamme d'incidents techniques pouvant être déclarés : fuites, électricité, chaudières/chauffe-eaux, équipements sanitaires, problème de toiture ou encore équipement de serrurerie ou menuiserie, etc.
- Synchroniser la solution avec le module Gestion Relation Clientèle de notre progiciel métier avec un double objectif :
 - o Pour les locataires, avoir un suivi en temps réel du traitement de sa demande.
 - o En interne, optimiser la prise en charge des réclamations, déjà enregistrées et qualifiées.
- Emettre des bons de commandes directement aux entreprises sous contrat.
- Permettre aux professionnels mandatés (entreprises ou régies) de signaler via ce même service leurs interventions sur site afin de pouvoir suivre leurs prestations et réagir plus rapidement en l'absence de confirmation de leurs interventions.



En 2023, plus de 4 000 locataires ont été accompagnés par les ambassadeurs de Deux-Sèvres Habitat

Deux-Sèvres Habitat s'est engagé à accompagner les locataires dans l'utilisation de ce nouvel outil : explication, pose du sticker et démonstration pour présenter le fonctionnement.

Pour cela, une série de réunions d'information, de sensibilisation, associée à l'élaboration de supports de formation, a été organisée auprès de l'ensemble du personnel.

Afin de garantir cet accompagnement, le déploiement se fera progressivement jusque début 2025.

Pour cette fin d'année, ce sont déjà 4 000 locataires qui ont reçu la visite d'un ambassadeur de Deux-Sèvres Habitat pour installer l'autocollant EVEN dans leur logement.

Chiffres clés

- 4000 logements équipés de la solution EVEN
- En 2023, 428 locataires ont utilisé la solution EVEN pour déposer leurs demandes d'interventions techniques
- En 2023, la note moyenne des avis pour la simplicité d'utilisation de l'outil est de 4,2/5.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

En 2023, la version « Parties Communes » a été déployée pour nos agents de proximité

Deux-Sèvres Habitat travaille en permanence à l'enrichissement de EVEN. Suite à un important travail de développements informatiques apporté sur la solution, une version « collaborateur » a été mise en place au printemps 2023. Les gardiens ainsi que les employés d'immeubles peuvent aujourd'hui faire remonter directement sur place les problèmes et dysfonctionnements constatés dans les parties communes des résidences.

Pour faciliter la prise en main de ce nouvel outil mobile, 60 collaborateurs de terrain ont été formés en interne sur 6 sessions fin mars, début avril et les quelques 700 halls des résidences collectives ont tous été équipés du sticker EVEN.

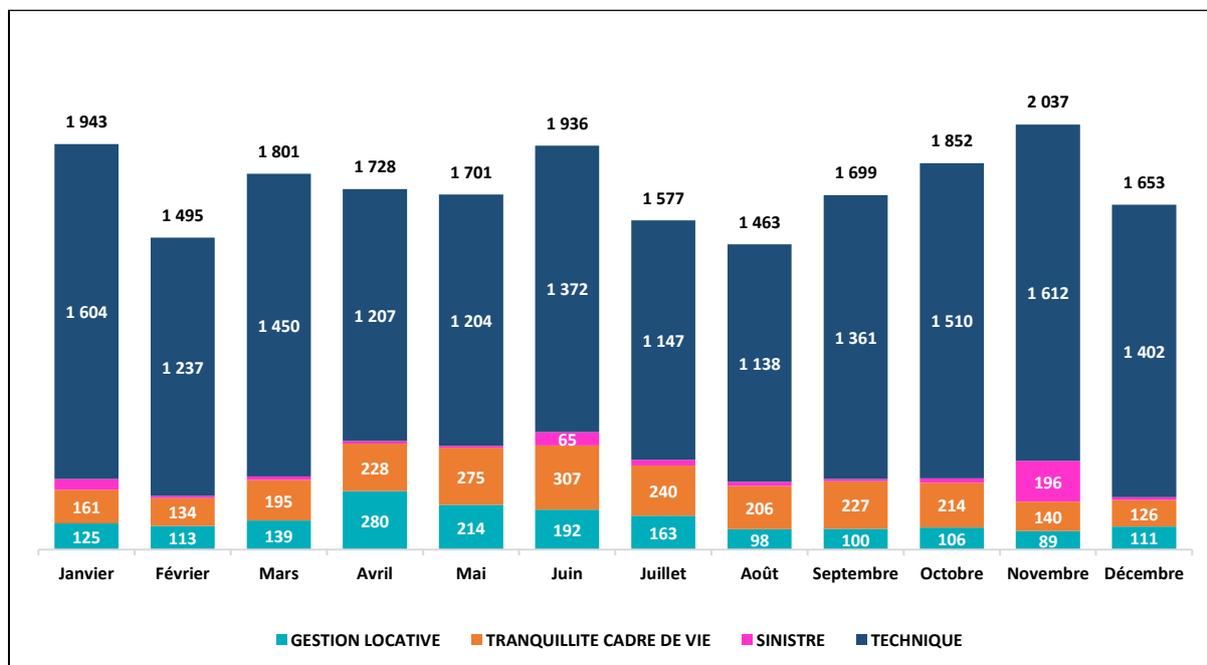


▪ **Les réclamations**

Au-delà des nouveaux modes de fonctionnements induits par la recherche continue de l'amélioration des procédures, l'intérêt de cette démarche réside également dans le fait de pouvoir mesurer l'ensemble des indicateurs de l'activité.

A cette fin, des premiers tableaux de suivi des réclamations ont été élaborés. Leur développement et leur suivi rigoureux doivent permettre d'avoir une vue d'ensemble de l'état des réclamations, des tendances et des motifs de réclamation les plus fréquents.

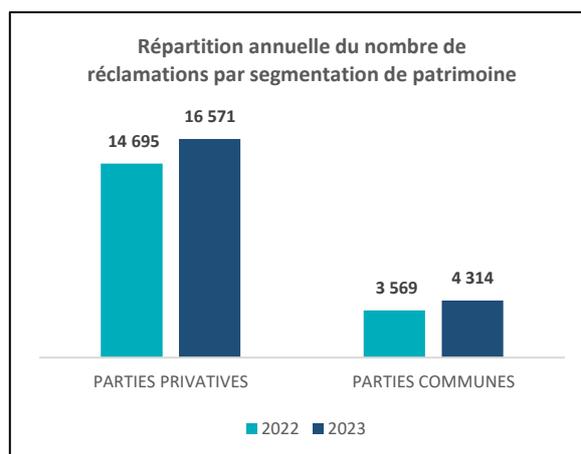
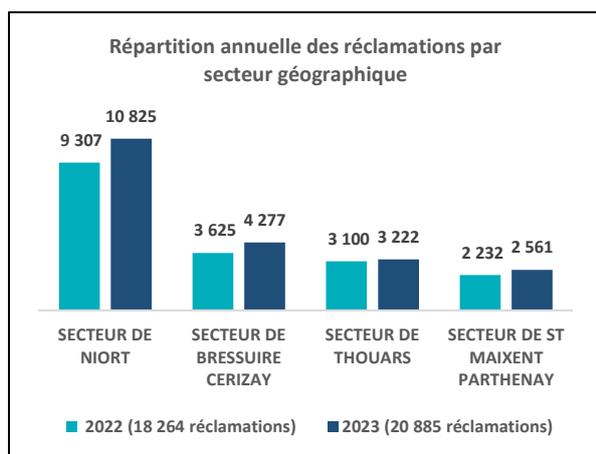
Evolution mensuelle du nombre de réclamations enregistrées en 2023



Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

En 2023, l'Office a enregistré 20 885 réclamations contre 18 264 en 2022. Une évolution de 14,4 % qui s'explique en partie par :

- La mise en place du nouveau module de téléphonie visant à améliorer la joignabilité téléphonique de Deux-Sèvres Habitat ;
- Le déploiement progressif de l'application EVEN pour les locataires. La version partie communes destinée aux collaborateurs de proximité et opérationnelle en avril 2023 explique l'augmentation des réclamations de type « tranquillité cadre de vie ».
- Le renforcement des équipes de proximité, notamment sur les agences de Thouars et de Bressuire Cerizay avec l'arrivée d'assistantes de gestion, de conseillers clientèle et de deux gardiens sur le quartier Valette à Bressuire ;
- Les événements climatiques imprévisibles, dont le séisme de juin et surtout les tempêtes de début novembre, qui ont fortement impacté l'activité du Service Relation Client et des agences.



Evolution annuelle du nombre de réclamations techniques enregistrées (hors sinistres)

	2 021	2 022	2 023	Tendance
Réclamations de type technique	11 617	14 522	16 244	
Plomberie	nc	3 045	3 157	
Menuiserie / Serrurerie (privatif)	nc	2 707	2 823	
Contrat locatif	576	1 776	1 790	
Sécurité biens et personnes	655	1 324	1 576	
Sols / Murs / Plafonds	nc	1 042	1 584	
Electricité (privatif)	nc	1 478	1 439	
Trx locataire entrant	685	669	970	
Couvert, maçonnerie, rés.d'eau pluv	nc	646	863	
Nuisibles	597	699	864	
Interphone / Visiophone / Sonnette	nc	465	545	
Dde autorisation de Trx	90	261	273	
Accessibilité	165	188	184	
Travaux AH/RM/neufs	136	222	176	

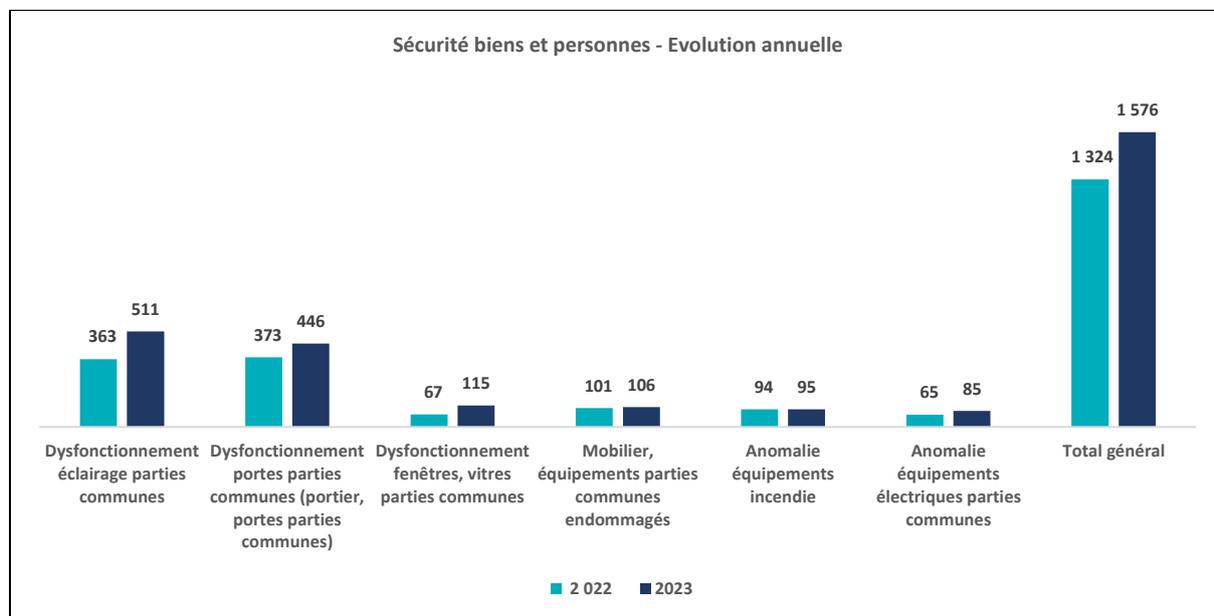
Les réclamations techniques représentent 78 % des réclamations enregistrées. Les natures « Plomberie » et « Menuiserie » restent les saisies les plus importantes.

La nature « couverture, maçonnerie » est en forte augmentation du fait des intempéries majeures en fin d'année 2023 et donc du signalement plus important d'infiltrations en couvertures.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

La nature « Nuisibles » est très présente et en augmentation également. Pour 558 d'entre elles (sur les 864 de cette nature), il s'agit de « présence de cafards ». La présence de ces nuisibles reste très préoccupante et en perpétuel augmentation.

Il est à noter une forte augmentation des réclamations de nature « Sécurité des biens et personnes ». La surveillance accrue des collaborateurs de proximité comme la simplification des signalements par EVEN peuvent tout autant expliquer cette hausse que l'accroissement des incivilités de la part des locataires.



▪ Les nuisances et incivilités

Fin 2023, Deux-Sèvres Habitat constatait une croissance modérée des troubles de voisinage et d'incivilités mais avec des cas récurrents et beaucoup plus implantés et difficiles à traiter.

Pour faire face à ses obligations en matière de tranquillité, l'Office a retenu les services d'un avocat en 2020 pour le représenter au tribunal en vue d'obtenir la résiliation du bail puis l'expulsion des auteurs de troubles.

A noter que cette procédure, dans son essence, est totalement déconnectée du fait que le locataire soit ou non en impayés de loyer, mais s'attache uniquement à son comportement.

Ainsi, une procédure de traitement des réclamations pour troubles de voisinage et incivilités a été mise en place, allant crescendo du simple rappel à l'ordre à la remise du dossier à l'avocat en passant par la mise en demeure et un passage en conciliation judiciaire.

Il est à noter que peu de procédures vont « jusqu'au bout », à savoir le recours à la force publique dans le cadre de mesures d'expulsion. Un nombre important de ces locataires indécents, en réponse à ces actions coercitives, modifient leur comportement et la situation conflictuelle s'apaise, ou décident de quitter leur logement pour rejoindre le parc privé ou social d'un autre bailleur.

Les constats

Ils sont inquiétants car **depuis le premier confinement résultant de la pandémie Covid (2020), les services constatent un accroissement significatif des troubles de voisinage et incivilités**, pour une part dû à une baisse sensible du niveau de tolérance entre voisins et pour l'autre dû à un manque de respect, tant des infrastructures que vis-à-vis des personnes.

Des nuisances récurrentes perturbent la tranquillité résidentielle et publique et nuisent au « bien vivre ensemble » et au cadre de vie. Les situations critiques qui altèrent la qualité de vie sont à l'origine de tensions et de difficultés tant pour les habitants que pour les personnels de proximité de Deux-Sèvres Habitat qui en subissent directement les conséquences.

Un usage abusif des espaces collectifs, la multiplication des agressions, des comportements malveillants, les bruits de voisinage et autres nuisances remettent en cause les règles de vie en habitat collectif, alimentent le sentiment d'insécurité et ne permettent pas de cohabiter en bonne intelligence.

En outre, Deux-Sèvres Habitat est confronté à la présence dans son parc immobilier d'un nombre croissant de locataires présentant des troubles du comportement chroniques, qu'il ne peut traiter seul.

Certains troubles de voisinage peuvent se révéler complexes à résoudre en raison de leur durée ou leur répétitivité. Ils se manifestent au départ de manière habituelle par des nuisances occasionnées par un locataire vis-à-vis de son environnement (bruit, hygiène, odeur, etc.). La plupart de ces situations sont réglées par une procédure de premier niveau qui mise sur la capacité d'adhésion, de réaction ou de responsabilisation du locataire perturbateur par rapport au contrat de location et aux règles de vie en habitat collectif. Cette procédure, à la charge des agences de proximité, se révèle parfois insuffisante voire inopérante pour résoudre le trouble, c'est-à-dire sans effet immédiat ou durable.

Ces situations sont souvent associées à des modes d'occupation atypiques du logement : errance en dehors du logement, réclusion à l'intérieur pendant plusieurs jours d'affilée, éclairage à la bougie, maintien de volets clos et obscurité permanente, etc.

Les manquements d'hygiène caractérisés sont également significatifs : entassement de journaux de prospectus voire de déchets, absence d'entretien du logement, dégradations, problèmes d'hygiène corporelle, etc.

Fréquemment, les services en charges de l'ordre et de la tranquillité publique, débordés, renvoient les plaignants vers leur bailleur qui alors apparait comme l'ultime recours.

L'activité chiffrée des incivilités

Deux-Sèvres Habitat a été destinataire en 2023 de 72 courriers pour plaintes de premier niveau traitées directement par les agences (107 en 2022) et de 50 pétitions traitées directement.

Au total, sur l'année 2023 :

- 689 réclamations pour "conflits de voisinage/nuisances" ont été ouvertes dont 83 ont été prises en charge directement par la Direction de la Clientèle ;
- 602 au titre de "Hygiène, tranquillité et sécurité " dont 16 ont été traitées directement par la Direction de la Clientèle. La majorité des conflits et nuisances sont traités en premier niveau par les agences.

Le traitement de ces réclamations par la Direction de la Clientèle a donné lieu à 24 "Conciliations Judiciaires" entre Deux-Sèvres Habitat et le locataire mis en cause (18 en 2022 et 12 en 2021). Ces conciliations ont permis :

- Soit d'apaiser temporairement une situation, les locataires « restants », sans être devenus des exemples de bonne conduite, ont toutefois adopté des attitudes de vie et des comportements plus modérés ;
- Soit les locataires indécents sont partis d'eux même à la suite de la forte pression exercée par le service ou suite à résiliation du bail par le juge.

Il est à noter que 4 dossiers ont été remis à l'avocat en 2023 (8 en 2022) ; sur ces 4 dossiers, 1 seul n'a pas abouti à la résiliation du bail pour manque de preuves liées aux troubles de voisinage.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les outils et partenariats à disposition

Différents outils et partenariats sont mobilisables, à savoir :

- La convention locale de partenariat pour la sécurité des quartiers d'habitat social ;
- La convention relative au renforcement de la sécurité et de la tranquillité des résidents du parc de logements sociaux dans les Deux-Sèvres ;
- La Police Nationale ;
- La Police Municipale ;
- La Médiation Sociale ;
- L'équipe de Gestion Urbaine de Proximité ;
- Les trois « Conciliateurs de Justice » en fonction des secteurs ;
- Le personnel des agences pour leur « connaissance terrain » ;
- L'avocat de Deux-Sèvres Habitat, dédié aux dossiers de troubles de voisinage et incivilités ;
- Le Pôle Recouvrement/Juridique pour la finalisation des dossiers en expulsion ;

Et l'ensemble des locataires, victimes des troubles de voisinage et d'incivilités, disposés à nous fournir leurs témoignages, ainsi que leurs représentants associatifs et élus.

III. QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Deux-Sèvres Habitat compte cinq quartiers reconnus comme « Prioritaires de la Politique de la Ville » (QPV) :

- **Trois quartiers prioritaires sur le territoire de la ville de Niort**
 - o Le Clou Bouchet (QPV 01) comprenant 1436 logements pour 2700 habitants ;
 - o La Tour Chabot Gavacherie (QPV 02) comprenant 655 logements pour 1200 habitants ;
 - o Le Pontreau/Colline Saint André (QPV 03) comprenant 254 logements pour 1600 habitants ;pour une estimation de 5500 habitants, soit 9,6% de la population niortaise.
- **Un quartier prioritaire sur le territoire de la ville de Thouars**
 - o Les Capucins (QPV 04), comprenant 492 logements pour 980 habitants.
- **Un quartier prioritaire sur le territoire de la ville de Bressuire**
 - o Valette (QPV 05), comprenant 359 logements pour 1070 habitants.

Soit un total de 3196 logements en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville gérés par Deux-Sèvres Habitat (33 % du patrimoine).

Si les problématiques rencontrées dans ces quartiers peuvent être différentes, les attentes d'une grande majorité de nos locataires et de leurs représentants sont similaires ; à savoir :

- Un entretien correct et suivi des parties communes d'immeubles ;
- Une écoute de la part de leur bailleur en cas de problème technique ou administratif rencontré au cours de l'occupation de leur logement ;
- La tranquillité et la sécurité tant à l'intérieur des locaux communs que sur les espaces publics ;
- Un principe de concertation et de participation des habitants à la co-construction des modes de vie et usages de leur quartier.

Pour répondre à ces différentes attentes et obtenir une qualité de vie et un environnement équivalent, en et hors Quartiers Prioritaires, Deux-Sèvres Habitat bénéficie depuis 2001, à l'instar des autres organismes de logement social, d'un abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties à hauteur de 30% sur ces secteurs fragiles, en contrepartie de certains surinvestissements réalisés sur ces sites.

Au cours des années, notre organisme a initié et renforcé une dynamique de sur-intervention en matière d'entretien sur ces quartiers prioritaires, mais également une dynamique en matière d'économie locale en favorisant l'implantation de petits commerces, de bureaux, de services et d'associations.

Les contrats de ville ont été prolongés jusqu'en décembre 2023 et le dispositif tenant à l'abattement sur la TFPB a été également prorogé en cohérence jusqu'au 31 décembre 2023.

Par la voie d'un nouvel avenant, le programme d'actions annexé à la convention a fait l'objet fin 2022 d'une nouvelle prolongation jusqu'au 31 décembre 2023.

Pour mémoire, les montants des abattements sur la TFPB sont les suivants (valeur 2022) :

- Niort – QPV1 – Clou Bouchet : 310 209 €
- Niort – QPV2 – Tour Chabot / Gavacherie : 107 783 €
- Niort – QPV3 – Pontreau Coline Saint-André : 53 956 €
- Thouars – Les Capucins : 83 511 €
- Bressuire – Valette : 45 819 €

- Les dispositifs spécifiques aux Quartiers Prioritaires de la Ville

En matière d'entretien des parties communes d'immeubles

Dès 2020, Deux-Sèvres Habitat a dû faire face à un problème grandissant de dépôts sauvages d'ordures ménagères, mais surtout d'encombrants en tout genre déposés sur son patrimoine et en particulier dans les QPV. Il avait alors été décidé de renforcer les missions d'une équipe composée de trois agents, dédiée plus particulièrement à l'enlèvement des encombrants et au soutien des agents de propreté en Quartiers Prioritaires.

Ainsi, sur l'année 2023, uniquement sur les 3 QPV de Niort, 181 tonnes d'encombrants et de déchets industriels divers ont été portés au centre de récupération et de tri, pour un coût de 35 745 €.

Cette solution retenue en 2020 semble avoir fait ses preuves. Nonobstant, le volume d'encombrants abandonnés dans les parties communes, aux abords directs des immeubles, sur les parkings et espaces verts propriété de Deux-Sèvres Habitat, ne cesse de croître. Jusqu'à ce jour, grâce à ce renfort, notre organisme a pu maintenir un niveau de propreté acceptable sur ces sites.

En matière d'écoute des locataires en cas de problèmes techniques ou administratifs

Des gardiens d'immeubles, chargés de l'entretien et de la veille technique sur le bâti, ont également pour mission d'assurer des visites post-emménagements chez les nouveaux locataires afin de se présenter et de faire remonter à l'agence tout problème technique ou lié à l'occupation du logement. Ils assurent la pérennité du lien social.

Par ailleurs, les gardiens de Niort assurent à tour de rôle une astreinte 24/24H.

Début 2023, deux gardiens d'immeubles ont été affectés sur le Quartier Prioritaire de Valette à Bressuire. Deux bureaux d'accueil ont été créés, pour recevoir sur des horaires de permanence, les locataires du quartier qui souhaiteraient effectuer une demande.

Ce dispositif « gardiens d'immeubles » permet de renforcer la présence sur les quartiers, de favoriser une écoute particulière des locataires dans un climat de confiance et s'inscrit dans les préconisations de l'USH quant à une politique « d'aller vers ».

Par ailleurs, Deux-Sèvres Habitat a mis en œuvre une démarche de qualité de service à travers la certification "Quali'Hlm". Un système digital informatisé permet au locataire de déclarer des incidents techniques rencontrés dans son logement à partir de son smartphone (Projet EVEN « Entre Vous Et Nous »). Ce projet devient progressivement opérationnel dans les parties privatives des logements et a été totalement déployé dans les parties communes des immeubles mi 2023. Il est à noter que cette dernière fonctionnalité est uniquement réservée aux employés d'immeubles et gardiens et permet une très grande réactivité dans le cadre de la prise en compte des désordres techniques sur les sites.

En matière de sécurité et de tranquillité

Plus qu'en tout autre domaine, les locataires aspirent à la sécurité et à la tranquillité dans leur vie quotidienne. Or, depuis plusieurs années, on assiste à une croissance du trafic de stupéfiants sur l'ensemble des villes et communes de moyenne importance. Niort, de même que Thouars ou Bressuire, ne sont pas épargnées avec une implantation toute particulière sur les QPV.

Sur le Clou Bouchet, l'implantation forte d'un trafic avec occupation de halls d'immeubles, a conduit début 2020 Deux-Sèvres Habitat à neutraliser à la relocation une vingtaine de logements et à condamner l'accès d'une cage d'escalier complète dans l'attente d'une amélioration de la situation. Fin 2023, la situation s'étant améliorée sur le secteur, une étude est en cours pour rénover et relouer les logements concernés.

Sur le quartier de la Tour Chabot, la situation s'étant améliorée, les entrées sont repeintes et les logements sont reloués.

Deux-Sèvres Habitat apporte, dans la mesure de ses possibilités, son aide à la lutte contre ces situations inacceptables.

En 2023, Deux-Sèvres Habitat a :

- Noué des liens avec tous les services de police et de gendarmerie sur l'intégralité de son patrimoine deux-sévrien ;
- Mis à disposition des logements pour faciliter les enquêtes ;
- Participé aux CLSPD, CISPd et autres instances œuvrant en matière de sécurité ;
- Déposé une trentaine de plaintes sur l'ensemble de son patrimoine ;
- Neutralisé à la relocation une vingtaine de logements et parfois adapté son patrimoine pour faciliter les interventions de forces de l'ordre ;
- Sollicité, en tant que de besoin, l'intervention de la médiation sociale du CCAS ;
- Participé activement à toutes les réunions de "Gestion Urbaine de Proximité", en tant que membre du comité de coordination, afin de faire circuler et partager au maximum les informations relatives à la sécurité et à la tranquillité sur son patrimoine ;
- Participé aux réunions visant à promouvoir et développer un dispositif de "Gestion Urbaine de Proximité" sur les quartiers prioritaires de Valette à Bressuire et des Capucins à Thouars ;
- Participé aux GPO (Groupes de partenariat opérationnel), mis en œuvre dans le cadre de la police de sécurité du quotidien, en vue d'anticiper sur les événements (festifs particulièrement) ou de faire le point sur des problématiques particulières ;
- Participé aux Cellules de Veille constituées dans le cadre de la Stratégie Territoriale de Sécurité et de Prévention de la Délinquance. Elles permettent de faire un suivi de l'état de la délinquance et du climat d'insécurité dans les différents quartiers de la Ville.

Deux Sèvres Habitat a entre autres participé à :

- 24 conciliations judiciaires ;
- 10 réunions de Groupes de partenariat opérationnel ;
- 7 réunions de Gestion Urbaine de Proximité ;
- 4 interventions partenariales avec l'UDAF ;
- 6 réunions du Pôle Social ;
- 5 réunions de cellules de veille ;
- 5 diagnostics en marchant.

La ville de Niort dispose d'un dispositif de GUP opérationnel s'appuyant sur une expérience d'une quinzaine d'année. Malheureusement, le poste de coordinateur de cette instance est vacant depuis le 1^{er} juin 2023, ce qui se fait largement ressentir sur les trois quartiers prioritaires de la ville en termes de coordination des actions.

Les villes de Thouars et de Bressuire ont développé plus récemment ce même type de dispositif qui permet une bonne collaboration interservices entre les villes et le bailleur. Ainsi, sur 2023, bien que les conventions de GUP n'aient pas encore été formalisées, les villes de Thouars et de Bressuire ont travaillé à développer un dispositif assimilable à la GUP sur leur QPV respectif, et des diagnostics en marchant ont déjà pu être effectués dans ce cadre.

À la suite de ces diagnostics, des travaux à la demande des locataires sont réalisés, tant par les collectivités que par Deux-Sèvres Habitat. Un point régulier est effectué sur l'avancement de ces travaux dans le cadre des réunions de coordination GUP. L'objectif, dans la mesure du possible, est de répondre aux attentes et usages des locataires qui vivent dans leur quartier au quotidien.

Pour mémoire, ce qu'est la "Gestion Urbaine de Proximité"

La gestion urbaine de proximité (GUP) est une démarche partenariale qui vise à améliorer le cadre et les conditions de vie des habitants des quartiers prioritaires en agissant sur les problématiques quotidiennes : propreté, maintenance, entretien des immeubles et des espaces extérieurs, équipements, aménagement, stationnement, gestion locative et qualité de service, lien social, tranquillité publique, insertion par l'économie, etc. Les partenaires associés étroitement aux démarches de GUP sont : les collectivités (villes et intercommunalités), les organismes Hlm, les représentants de l'Etat, les acteurs associatifs et les habitants. Les démarches de GUP s'appuient principalement sur les équipes de terrain qui œuvrent au quotidien dans les quartiers.

La GUP est un outil puissant au service des collectivités mais également des bailleurs sur les quartiers prioritaires car elle favorise le décloisonnement institutionnel et la complémentarité d'interventions des acteurs publics. Elle favorise la circulation des informations interservices et permet une meilleure réactivité des acteurs de terrain.

- La participation des habitants à la co-construction des modes de vie et usages

Des conseils citoyens ont été créés dans les territoires prioritaires. Ils ont pour mission d'être des lieux d'échanges entre habitants, de développer l'expertise d'usage, d'assurer la représentation des habitants dans toutes les instances du contrat de ville et de constituer un espace permettant les initiatives à partir des besoins des habitants.

En 2016, ont été créés deux conseils citoyens sur Niort, un sur Bressuire et un sur Thouars :

- Un conseil citoyen pour le quartier « Pontreau/Colline Saint André » ;
- Un conseil citoyen commun aux quartiers « Clou Bouchet et à la Tour-Chabot / Gavacherie » ;
- Un conseil citoyen pour le quartier Valette à Bressuire ;
- Un conseil citoyen pour le quartier des Capucins à Thouars.

Les conseils citoyens ne disposent pas de budgets opérationnels propres, contrairement aux conseils de quartiers. Ils ont pour rôle principal de formuler des avis notamment sur les projets qui sont conduits dans le périmètre du « quartier vécu » des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Deux-Sèvres Habitat, bien que n'étant pas membre de ces conseils citoyens, participe régulièrement aux différentes réunions à titre consultatif, en particulier à Bressuire et à Thouars.

À Niort, en 2023, Deux-Sèvres Habitat a poursuivi son cycle de rencontres avec le conseil citoyen du Pontreau/Colline Saint-André afin de faire un point régulier sur les conditions de vie et attentes des locataires dans les domaines de la propreté des parties communes, des incivilités et troubles de voisinage, et épisodiquement du sentiment d'insécurité ressenti sur le site.

IV. ORGANISATION TERRITORIALE

▪ Les Agences

Agence de BRESSUIRE / CERIZAY



L'agence

Elle est située à Bressuire au 27 boulevard Lescure. Elle jouxte le quartier de Valette, Quartier prioritaire, et dispose d'un point d'information basé à Cerizay au 19 rue de la Gourre d'Or.

L'agence est composée de 18 salariés rattachés à plusieurs directions, ce qui permet d'avoir un panel de compétences pluridisciplinaires à proximité et au service

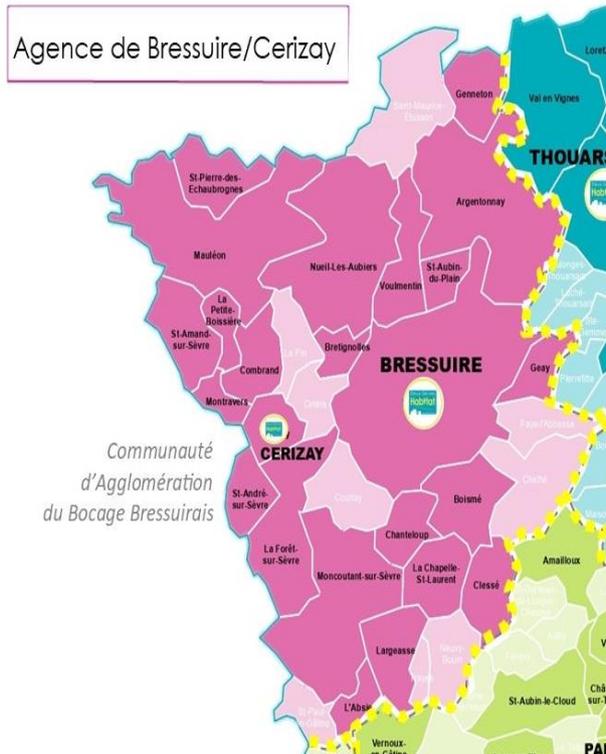
des locataires.

Début 2023, les effectifs de l'agence ont été stabilisés (équipe au complet), ce qui a permis une optimisation du fonctionnement au service des locataires.

L'agence gère 2174 logements répartis sur 24 communes du territoire de la Communauté d'agglomération du Bocage Bressuirais, 838 logements collectifs dont 359 situés en QPV (quartier de Valette) et 1334 logements individuels.

Fin 2023, un appel d'offres a été engagé pour réaliser des travaux d'agrandissement de l'agence.

AGENCE DE BRESSUIRE - CERIZAY			
Communes	Logements collectifs	Logements individuels	Total
CA du Bocage Bressuirais – 24 communes			
ARGENTONNAY	6	92	98
BOISME	0	9	9
BRESSUIRE	576	235	811
↳ Dont QPV Valette : 359 logts			
BRETIGNOLLES	6	8	14
CERIZAY	124	321	445
CHANTELOUP	2	17	19
CLESSE	0	12	12
COMBRAND	0	9	9
GEAY	0	4	4
GENNETON	0	4	4
LA CHAPELLE ST LAURENT	6	36	42
LA FORET SUR SEVRE	5	41	46
L'ABSIE	0	9	9
LA PETITE BOISSIERE	0	6	6
LARGEASSE	0	16	16
MAULEON	13	214	227
MONCOUTANT SUR SEVRE	41	73	114
MONTRAVERS	0	6	6
NUEIL LES AUBIERS	49	173	222
ST AMAND SUR SEVRE	3	3	6
ST ANDRE SUR SEVRE	0	6	6
ST AUBIN DU PLAIN	0	12	12
ST PIERRE DES ECHAUBROGNES	7	21	28
VOULMENTIN	0	9	9
Total	838	1336	2174



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

L'activité

La rétrocession des espaces verts du quartier de Valette à la ville de Bressuire est actée. En contrepartie, deux gardiens d'immeuble ont été recrutés sur ce quartier classé en QPV. La cession des espaces verts à la ville a nécessité plusieurs rencontres entre les équipes respectives afin de déterminer la charge de travail liée à l'entretien de ces espaces qui représentent 3 hectares. Ce changement a engendré quelques remarques des locataires liées à un entretien par la ville moins régulier et donc un aspect plus négligé qu'auparavant. Fin 2023, la cession n'est pas signée.

Dans le cadre du contrat de ville, plusieurs rencontres ont permis d'avancer sur les besoins remontés par les habitants et les partenaires, ce qui devrait aboutir en 2024 à la réalisation de fiches actions (voitures épaves, encombrants, etc). La sécurisation des immeubles du Carré de la Versenne à Valette a été réalisée ainsi que l'installation de l'électricité dans le parc intérieur. Une clôture a également été posée rue de la Versenne au niveau des containers semi enterrés afin de sécuriser les lieux conformément à ce qui avait été convenu lors d'un diagnostic en marchant.

Le déploiement d'EVER (solution digitale de prise de réclamations) s'est poursuivi sur le patrimoine collectif. L'accueil par les locataires a été très positif et ils sont désormais nombreux à utiliser le QR code.

La gestion du stock des produits et matériels est rigoureusement suivie ; elle fait l'objet d'un inventaire en juin et en fin d'année. Des commandes mensuelles sont réalisées afin de disposer du matériel adéquat nécessaire aux interventions de la régie, ce qui permet de répondre avec réactivité aux sollicitations des locataires.

La régie espaces verts assure l'entretien des espaces verts sur les secteurs de Bressuire et Cerizay. L'équipe est composée de deux personnes, ce qui nécessite une parfaite organisation. L'équipe intervient sur 19 sites répartis sur le secteur de l'Agglomération du Bocage Bressuirais : Bressuire, Moncoutant-sur-Sèvre, Cerizay, Noirterre et Mauléon. L'équipe est également mise à contribution pour intervenir sur des réseaux d'eau usée bouchés et vider les sous-sols des encombrants.

Des achats de matériel ont été effectués (tondeuse autoportée, tondeuse thermique et sécateur électrique).

Une partie de l'entretien des espaces vert est confié à un prestataire extérieur. Ce dernier intervient sur différents secteurs : Moncoutant-sur-Sèvre, Nueil-Les-Aubiers, Cerizay, Saint Marsault, Argentonay, Mauléon, Voullentin. Cette société intervient également pour l'élagage et l'abattage d'arbres conséquents que Deux-Sèvres Habitat n'est pas en mesure de réaliser.

La régie espaces verts est également sollicitée en interne afin d'assurer ponctuellement l'entretien des espaces verts des pavillons vacants et les entretenir jusqu'à relocation.

Sur 2023, nous observons que de plus en plus de locataires de logements individuels n'investissent pas leurs espaces extérieurs et les laissent se dégrader. Les consignes d'entretien pour les haies et les arbres sont régulièrement rappelées.

Il est à noter que le travail réalisé par la régie espaces verts reste indispensable, notamment pour gérer les petits espaces isolés sur le patrimoine, de faible superficie, trop exigus ou arborés et pour lesquels aucun prestataire ne montre un intérêt.

La régie polyvalente composée de deux agents, assure avec régularité, dans les sous-sols des immeubles collectifs, l'évacuation des encombrants et salissures. Ils procèdent à des menues réparations (ferme porte, ampoule, serrure, menuiserie, nettoyage, etc.) et veille au bon entretien des bâtiments. Ils signalent les dysfonctionnements sur le bâti nécessitant l'intervention d'une entreprise. Leur mission est essentielle puisqu'ils passent sur des petits ensembles collectifs isolés.

Dans certaines situations, leurs compétences diverses permettent une réactivité à un coût moins important qu'une entreprise extérieure. En 2023, 567 interventions ont été effectuées par la régie polyvalente à la demande de l'agence et 222 à la demande du service relation client.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les encombrants sont une problématique que l'on retrouve sur tous les bâtiments collectifs, que ce soit dans les résidences du centre-ville ou sur un quartier comme Valette. La veille est assurée par tous les collaborateurs.

Les gardiens sur Valette assurent aussi cette veille et l'enlèvement, après avoir laissé un délai aux locataires pour les évacuer, lorsque les propriétaires sont connus. Le dépôt est alors facturé au locataire.

Une équipe d'employés d'immeuble réalise l'entretien des parties communes, entrées et cages d'escaliers. Le bon fonctionnement des équipements est contrôlé (électricité, portes, panneaux d'affichages, boîtes aux lettres, serrures, etc.). Trois personnes sont dédiées à cette fonction à Bressuire et Cerizay.

Ce sont 81 entrées d'immeuble qui sont nettoyées deux fois par semaine selon un planning défini. L'équipe a bénéficié d'une formation aux techniques de nettoyage et prévention des troubles musculosquelettiques. En parallèle, de nouveaux outils de travail adaptés ont été commandés afin de faciliter le nettoyage (chariot, seaux, dépoussiéreur, pelle, etc.). Les commandes de produits d'entretien sont effectuées chaque trimestre selon un planning annuel ce qui permet d'être plus précis dans les consommations facturées.

Par ailleurs, début 2023, le nettoyage des entrées de plusieurs résidences, initialement entretenues par les locataires, a été externalisé. Une réelle amélioration a été constatée dans la propreté des parties communes. Il demeure 8 sites sur lesquels les résidents continuent à entretenir eux-mêmes et correctement les parties communes.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le dispositif gardien d'immeuble est opérationnel. La mise en place de deux gardiens sur le secteur de Valette a été bien accueillie par les locataires et répond à un besoin d'une présence régulière.

Plusieurs réunions de présentation du dispositif ont été réalisées avec les partenaires (CSC, Ville, Agglo 2B, Mission Locale, Gendarmerie, etc.). De même, des rencontres sont organisées avec les médiateurs du quartier pour échanger sur les problématiques et favoriser le bien vivre ensemble.

Les gardiens jouent un rôle essentiel d'accueil, de médiation et d'information notamment s'agissant de l'utilisation des points d'apports volontaires (déchets, encombrants).

Par ailleurs, ils veillent à l'entretien et à la propreté des bâtiments (contrôle) et réalisent des visites techniques. Leur présence quotidienne sur le quartier permet une réactivité pour traiter les dysfonctionnements techniques. Ils participent également à l'entretien des halls et cages d'escalier en remettant en état les lieux (nettoyage ponctuel des parties communes, réfection de peinture, nettoyage des boîtes à lettres, etc.). La propreté des lieux est plus respectée depuis que les gardiens sont en poste. Ils participent aux campagnes d'affichage, par exemple lors de la sécurisation des halls d'immeuble du secteur de la Versenne, ou pour la sensibilisation au tri des déchets en collaboration avec l'Agglo 2B.). Ils se font le relais auprès de l'agence de problèmes techniques sur le patrimoine (dégradation, présence de nuisibles, etc.).

Les gardiens créent un lien social avec les locataires du fait de leur présence régulière sur le terrain et par la mise en place de visites post-emménagements (environ 15 jours après la remise des clés aux nouveaux locataires).

Deux bureaux ont été créés et les gardiens y assurent deux heures de permanence quotidienne. En 2023, ils ont réalisé 135 bons d'intervention sur le quartier de Valette (ampoule, serrurerie, peinture, nettoyage divers, constats, traitement blattes, etc.) et effectué 20 visites post-emménagement.

Ces deux emplois de gardiens sont une plus-value pour le quartier de Valette. Ils sont bien identifiés par les locataires qui n'hésitent pas à les interpeller ou les contacter.

Quelques chiffres 2023

- 198 états des lieux entrants réalisés ;
- Taux de rotation : 8,88 %, (8,37% en 2022) ;
- 18 garages et 34 emplacements de parkings couverts en gestion ;
- 1131 interventions traitées en régie ;
- S'agissant des conflits de voisinage, 74 dossiers ont été traités dont 7 concernaient des problèmes sur le QPV de Valette. Une progression des réclamations pour nuisances sonores a été constatée.

En 2023, 4 930 affaires ont été ouvertes sur le patrimoine de l'agence de Bressuire Cerizay (4 181 en 2022), soit 18 % d'augmentation, **dont 4277 réclamations d'ordre technique, sinistre, gestion locative et proximité** (3 625 en 2022).

D'un point de vue « Traitement », sur les 4 277 réclamations ouvertes sur le patrimoine de l'agence :

- **2 568 réclamations ont été traitées par l'agence**, 46% ont été ouvertes directement par l'agence elle-même (1 201 réclamations) et 35% orientées par le Service Relation Client (900 réclamations) ;
- 1 342 réclamations ont été traitées par le Service Relation Client ;
- 367 réclamations ont été traitées par les autres Pôles.

Actions menées avec les partenaires locaux en 2023 et événements marquants

L'agence est située sur un secteur très dynamique au niveau associatif et partenarial.

Des échanges réguliers existent entre l'agence et les mairies que ce soit par rapport à des demandes de logement, des nuisances ou le suivi de travaux, notamment pour les logements en gérance. Pour rappel, l'agence de Bressuire gère 75 logements en gérance, dont 33 sur Bressuire et 31 sur Nueil-Les-Aubiers.

La ville de Bressuire et l'agglomération du bocage bressuirais, en coordination avec l'agence, engagent régulièrement des actions de sensibilisation au tri des déchets. Les rencontres sur la gestion des encombrants, les actions liées à la Gestion Urbaine de Proximité, avec les représentants du conseil citoyen, sont fréquentes. Sur le QPV de Valette, plusieurs diagnostics en marchant ont eu lieu en 2023 ; ils ont mobilisé l'ensemble des partenaires.

Le Centre socio-culturel est également un partenaire majeur du quartier de Valette par ses animations durant l'été et les ateliers proposés tout au long de l'année, qui visent à favoriser le bien vivre ensemble. Il convient de mentionner la Mission Locale qui a engagé le dispositif « argent de poche ». Un jeune issu du quartier de Valette a travaillé à l'agence en août 2023. De plus, le médiateur présent sur le quartier de Valette échange très régulièrement avec l'agence.

Enfin, il faut citer les services de gendarmerie et police avec lesquels les échanges sont réguliers et très facilitateurs.

Agence de Niort



L'agence

Les locaux de l'agence sont situés au rez-de-chaussée du siège administratif de Deux-Sèvres Habitat, au 8 rue François Viète à Niort.

Le patrimoine compte **4728 logements** répartis sur 18 communes de l'agglomération niortaise, 3826 logements collectifs, dont 2345 situés en QPV, et 902 logements individuels, soit 49,62 % du parc de Deux-Sèvres Habitat.

L'effectif est de **38 personnes** rattachées directement à la Direction de la Clientèle. Les sujets concernant le territoire de l'agence sont traités soit directement par les équipes de la Direction Clientèle, ou selon les domaines de compétences et la complexité, par la Direction de l'Habitat ou la Direction Financière.

Cette implantation géographique permet de disposer d'un panel de compétences pluridisciplinaires à proximité et au service des locataires.

Le personnel de l'agence, outre l'accueil des locataires, assure également l'accueil du siège administratif.

AGENCE DE NIORT			
Communes	Logements collectifs	Logements individuels	Total
CA du Niortais – 18 communes			
AIFFRES	45	18	63
ARCAIS	0	12	12
BRULAIN	0	12	12
CHAURAY	18	27	45
ECHIRE	5	29	34
LE BOURDET	0	6	6
MAGNE	0	3	3
MAUZÉ SUR LE MIGNON	14	2	16
NIORT	3738	675	4413
⌘ Dont QPV Clou Boucheil : 1436 logts			
⌘ Dont QPV Tour Chabot/Gavacherie : 655 logts			
⌘ Dont QPV Pontreau : 254 logts			
PRIN DEYRANCON	0	6	6
ST GEORGES DE REX	0	6	6
ST MAXIRE	0	15	15
ST REMY	0	12	12
ST SYMPHORIEN	0	27	27
SCIECQ	0	7	7
VAL DU MIGNON	0	5	5
VALLANS	6	4	10
VOUILLE	0	36	36
Total	3826	902	4728

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

L'activité

L'entretien des parties communes des immeubles collectifs est assuré par 24 employés d'immeubles à usage d'habitation.

Sur la majorité des entrées d'immeubles, peu de dégradations sont constatées en 2023. Dans l'ensemble, le travail des agents est respecté ce qui permet de garder en bon état de propreté les cages d'escaliers.

Sur les quartiers en QPV, l'enquête de satisfaction 2023 fait ressortir une progression de deux points quant à la satisfaction des locataires sur le thème de la propreté des parties communes.

L'entretien de plusieurs sites est externalisé depuis le 1^{er} janvier 2023. Une entreprise réalise le nettoyage des espaces communs et la sortie ces containers d'ordures ménagères.

L'occupation des halls par les dealers est moins importante grâce aux actions menées par les services de police. Au 45 Bonneval (Clou-Bouchet), il n'y a désormais plus de rassemblement. Des cafés citoyens ont été organisés sur site avec les forces de l'ordre, les pompiers et la médiation sociale pour « reconquérir » les lieux.

La présence des cinq gardiens permet d'avoir une attention particulière sur le bâti et sur les dégradations dans les parties communes. Ils interviennent également chez les locataires pour les nuisances de premier degré (bruit, jets d'ordures ménagères par les fenêtres, etc.), mais aussi quotidiennement auprès des locataires pour répondre à leurs interrogations ou réclamations techniques.

Sur les quartiers prioritaires (Pontreau, Clou Bouchet et Tour Chabot-Gavacherie), les gardiens réalisent sous un délai d'un mois après l'entrée dans les lieux des locataires, une visite post-emménagement. Cette rencontre permet au gardien de se faire connaître, d'effectuer un point de situation à la suite de l'emménagement du locataire et de rappeler quelques règles de vie en collectivité.

Les missions des gardiens sont progressivement élargies :

- Un gardien est référent pour la pose, dans les logements collectifs, des QR code Even permettant aux locataires de déclarer un incident technique de leur logement. Sur l'année 2023, la pose est réalisée par les 5 gardiens sur les bâtiments collectifs hors QPV.
- Deux gardiens sont présents une demi-journée par semaine à l'accueil de l'agence. Cette présence leur permet d'apprendre, de connaître et d'accroître leurs connaissances quant aux réponses à apporter aux locataires lorsqu'ils sont sollicités sur le terrain.
- Un gardien réalise, sur sollicitation des agents de terrain, des travaux de menues réparations dans les parties communes. Il s'agit principalement de travaux de menuiserie et serrurerie.

Quelques chiffres

- 443 états des lieux entrants (436 en 2022) ;
- Taux de rotation : 8,90% (10,27% en 2022) ;
- 193 garages, parkings en gestion.

En 2023, 12 042 affaires ont été ouvertes sur le patrimoine de l'agence de Niort (10 743 en 2022), soit 12 % d'augmentation, dont **10 825 réclamations d'ordre technique, sinistre, gestion locative et proximité** (9 307 en 2022).

D'un point de vue « Traitement », sur les 10 825 réclamations ouvertes sur le patrimoine de l'agence :

- **5 391 réclamations ont été traitées par l'Agence** dont 37 % ont été ouvertes directement par l'agence elle-même (1 999 réclamations) et 50 % orientées par le Service Relation Client (2 701 réclamations) ;
- 3 978 réclamations ont été traitées par le Service Relation Client ;
- 1 456 réclamations ont été traitées par les autres Pôles.

À la suite des réclamations techniques, des bons d'interventions ont été créés auprès des entreprises pour effectuer des réparations dans les logements ou sur le bâti, soit 2013 ordres passés, majoritairement en menuiseries, électricité, plomberie, couverture et maçonnerie. La régie de Niort a également été fortement sollicitée pour effectuer des réparations de premier niveau.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Evènement marquant en 2023

Dans la nuit du 30 juin au samedi 1^{er} juillet 2023, les locaux de Deux-Sèvres Habitat et plus particulièrement les bureaux de l'agence situés au rez-de-chaussée du siège administratif ont été « gravement vandalisés » à la suite des émeutes qui ont touché le quartier du Clou Bouchet. L'agence a été fermée temporairement du 2 au 12 juillet car les vitrages devaient être remplacés.



Actions menées avec les différents partenaires

Dans les trois quartiers prioritaires (2345 logements soit 49,7%) composant le parc géré par l'agence, les équipes participent activement à la réalisation des actions déployées sur ces territoires dans le cadre du contrat de ville, de manière coordonnée avec les partenaires locaux (Ville de Niort, CAN, Police, associations, écoles, CSC, etc.).

- Intervention commune avec la médiation sociale pour venir en aide aux personnes isolées. L'objectif est d'entamer les démarches pour ces personnes afin qu'elles puissent bénéficier d'aide (repas à domicile, soins, aide à l'entretien du logement, etc.) ;
- Rencontre avec la directrice du CSC du centre-ville pour faire connaître les actions mises en place auprès des habitants. Ces actions sont ensuite relayées sur le site internet de Deux-Sèvres Habitat et dans le journal des locataires.
- Groupe de travail avec la ville de Niort, les CSC de Part et d'Autre du Clou Bouchet et de Champclairot, ainsi que l'école Pérochon de la Tour Chabot pour mettre en place des actions pédagogiques avec les jeunes sur le thème du jet par les fenêtres ;
- Participation au chantier jeunesse, porté par le CSC de Part et d'Autre, pour la réalisation de fresques sous deux passages d'immeubles par des équipes de jeunes adolescents du quartier.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Agence de THOUARS



AGENCE DE THOUARS			
Communes	Logements collectifs	Logements individuels	Total
CC du Thouarsais - 12 Communes			
BRION PRES THOUET	0	16	16
LORETZ D'ARGENTON	16	63	79
LOUZY	0	5	5
PLAINE ET VALLEES	0	14	14
ST JACQUES DE THOUARS	3	17	20
ST JEAN DE THOUARS	0	10	10
ST LEGER DE MONTRUN	0	10	10
ST MARTIN DE SANZAY	0	4	4
ST VARENT	5	20	25
STE VERGE	0	12	12
THOUARS	757	212	969
↳ Dont QPV Capucins : 492 logts			
VAL EN VIGNES	7	45	52
CC Airvudais Val du Thouet - 2 communes			
AIRVAULT	29	108	137
ST LOUP LAMAIRE	5	25	30
Total	822	561	1383

L'agence

Elle se situe 7 rue Claude Debussy à Thouars.

L'effectif de l'agence se compose de 18 salariés rattachés à plusieurs directions, ce qui permet d'avoir un panel de compétences pluridisciplinaires à proximité et au service des locataires.

L'effectif est stabilisé depuis juin 2023. Le personnel a su se mobiliser pour répondre aux attentes des locataires. Le travail en équipe qui fait appel à toutes les compétences des différents pôles est l'un des atouts de l'agence, permettant d'atteindre les objectifs fixés. Cette transversalité est essentielle pour améliorer continuellement la qualité de service.

L'agence gère 1383 logements dont 822 collectifs, répartis sur 14 communes du territoire de la Communauté de Communes du Thouarsais (dont le quartier prioritaire des Capucins de 492 logements à Thouars) et 2 communes de la Communauté de Communes Airvudais Val de Thouet.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

L'activité

La démolition du quartier de la Croix Blanche a été actée et le plan concerté de relogement des locataires a été mis en œuvre en 2023.

Sur 2023, on notera :

- La démolition des anciens enclos d'ordures ménagères ;
- L'implantation d'une antenne sur la terrasse du bâtiment les Tamaris dans le cadre du déploiement de la vidéo surveillance sur le territoire de la commune ;
- La réfection de la couverture rue des Marais à Argenton l'Eglise ;
- Des problèmes de fissures nécessitant la mise en place de mesures préventives sur des logements du lotissement les Maligrettes à Brion Près/Thouet ;
- Un affaissement du sol des caves du 1 rue Imbert à Thouars (condamnation de l'accès aux caves, rapport géotechnique et sécurisation du sol) ;
- La réfection de l'isolation des tuyaux de chauffage par l'entreprise Dalkia pour tous les bâtiments concernés par le chauffage collectif ;
- Des interventions particulièrement nombreuses à la suite de la tempête Ciaran de novembre 2023 ;
- La découverte de termites aux bâtiments les Mimosas et Narcisses.

La régie espaces verts assure en partie l'entretien des espaces verts, propriété de Deux-Sèvres Habitat. Elle est sollicitée dans le cadre des ventes de logements pour assurer l'entretien des espaces privatifs le temps que la vente soit réalisée (avec des interventions régulières en période de tonte). Avant relocation d'un logement, elle entretient les espaces verts et procède à leur remise en état si le logement n'est pas reloué rapidement. Toutes les interventions de la régie espaces verts doivent répondre au cahier des charges d'entretien de ces espaces, tout en veillant à maîtriser le montant des charges locatives récupérables. En 2023, elle a réalisé 110 interventions.

La régie polyvalente réalise dans le cadre de l'entretien courant, l'entretien préventif et curatif des petits réseaux d'eaux usées. Très polyvalente, la régie est sollicitée pour réaliser des menues réparations et missions d'entretien courant. De nombreuses interventions, demandées en interne, le sont dans l'urgence. Les équipes de la régie sont très réactives. En 2023, elle a réalisé 927 interventions.

Elle procède, en lien avec la régie espaces verts, à l'évacuation des encombrants. Il s'agit d'une problématique que l'on retrouve sur tous les bâtiments collectifs, que ce soit dans les résidences du centre-ville ou sur un quartier comme Les Capucins. La veille est assurée par tous les collaborateurs.

Une équipe d'employés d'immeuble réalise l'entretien des parties communes des immeubles collectifs. Une personne est affectée à temps complet sur le QPV des Capucins. Le bon fonctionnement des équipements est contrôlé (électricité, portes, panneaux d'affichages, boîtes aux lettres, serrures ...).

La GUP (gestion urbaine de proximité) a pour objectif d'améliorer l'image et l'attractivité du QPV des Capucins, à travers une coordination efficace entre les différents services des partenaires locaux. Deux-Sèvres Habitat assure ainsi un sur-entretien des espaces verts notamment par un élagage massif des végétaux, et ce dans la continuité. L'objectif recherché est d'endiguer une forme d'insécurité et d'éviter que les haies, massifs volumineux servent de cachettes ou de points de deal. Cette démarche coordonnée de Gestion Urbaine de Proximité participe à la préservation de la qualité de vie sur le patrimoine de Deux-Sèvres Habitat situé en QPV. Elle est complétée par différents partenariats avec la mission locale, le CCAS, la ville et la CCT. Elle figure dans les engagements 2030 du futur contrat de ville.

Observations sur les interventions techniques de l'agence

Elles sont plus importantes sur le secteur des Capucins. La décision prise, courant 2023, par les collectivités de ne pas démolir les bâtiments mais de les réhabiliter, a été entérinée par Deux-Sèvres Habitat dans le cadre de l'actualisation de son PSP. Les interventions ambitieuses sont donc prévues sur le cadre bâti du quartier.

Dans l'attente des réhabilitations, l'agence intervient au titre de l'entretien courant et les interventions concernent majoritairement :

- La menuiserie avec 48 interventions sur les Capucins ;
- L'assainissement dont les interventions concernent surtout des colonnes en charge ;
- L'électricité, principalement dans les parties communes et notamment sur les détecteurs de présence.

Quelques chiffres 2023

- 115 états des lieux entrants (136 en 2022) ;
- Taux de rotation : 8,31 %, (9,67% en 2022) ;
- 1037 interventions réalisées en régie ;
- 187 dossiers pour incivilités, troubles de voisinage, nuisances, (123 en 2022) ;
- 37 garages en gestion dont 24 vont être démolis sur le quartier de la Croix Blanche.

En 2023, 3 607 affaires ont été ouvertes sur le patrimoine de l'agence de Thouars (3 551 en 2022), soit 2 % d'augmentation, dont **3 222 réclamations d'ordre technique, sinistre, gestion locative et proximité** (3 100 en 2022).

D'un point de vue « Traitement », sur les 3 222 réclamations ouvertes sur le patrimoine de l'agence :

- **2 208 réclamations ont été traitées par l'Agence**, 58 % ont été ouvertes directement par l'agence elle-même (1 284 réclamations) et 25 % orientées par le Service Relation Client (550 réclamations) ;
- 779 réclamations ont été traitées par le Service Relation Client ;
- 235 réclamations ont été traitées par les autres Pôles.

L'accueil du public sur l'agence de Thouars est un vecteur important pour la prise de réclamations des locataires.

Actions menées avec les partenaires locaux en 2023 et événements marquants

La ville de THOUARS : la tranquillité publique étant une composante de la qualité de vie et de l'attractivité des logements, mais aussi du territoire, l'agence est en relation avec la Police municipale sur bien des sujets (conflits de voisinage, nuisances, incivilités, etc.).

En 2023, plusieurs réunions de travail ont eu lieu avec la Direction de concertation et citoyenneté et la Police municipale pour mettre en place une méthode de travail concernant les voitures ventouses et épaves, appartenant principalement à des locataires identifiés. 6 véhicules ont été mis en fourrière en 2023.

Des réunions du **Groupe des partenaires opérationnels (GPO)** sont fréquemment organisées. Elles réunissent la Police nationale, la Police municipale, la Direction concertation et citoyenneté de la ville, l'Etat, la Sous-Préfecture, la Mairie, les Services techniques de la ville. Différents sujets y sont abordés : le trafic de stupéfiant, l'utilisation déviante des parties communes, les rassemblements festifs nocturnes, les souillures, les troubles de voisinage, les débordements, les plaintes des riverains, les incendies de véhicules, etc.

Le CCAS de la ville de Thouars :

Deux-Sèvres Habitat participe aux réunions « groupe de projet » de la Politique de la Ville engagements 2030 et aux activités organisées par le CCAS sur le quartier des Capucins, comme par exemple :

- La mise à disposition du grand parc à l'arrière des bâtiments les Bleuets/Dahlias/Camélias pour réunir un jour dans l'été les résidents du quartier autour d'une activité (journée à la ferme, danse et musique du monde etc.) ;
- L'affichage des activités proposées pendant les congés scolaires ;
- L'animation Octobre Rose organisée par les personnels soignants avec la Communauté Professionnelle de Santé du Thouarsais.

La Mission Locale du Thouarsais :

Des rencontres sont organisées entre les conseillères de la Mission locale et les services de Deux-Sèvres Habitat avec pour objectif d'échanger sur les pratiques et le public accompagné par les différentes structures. Plusieurs partenaires y également sont présents. En 2023, plusieurs sujets ont été abordés :

- Un portrait de territoire réalisé par CAP Métiers ;
- Le bilan du dispositif « argent de poche ». En 2023, un jeune issu du quartier des Capucins a travaillé à l'agence au cours de l'été.
- Le bilan des actions menées par le Comité de pilotage « Let's go », notamment sur la mission « les invisibles ».

La Communauté de Communes du Thouarsais :

Des rencontres régulières sont organisées principalement sur le thème des déchets.

Agence de Saint-Maixent l'Ecole/Parthenay

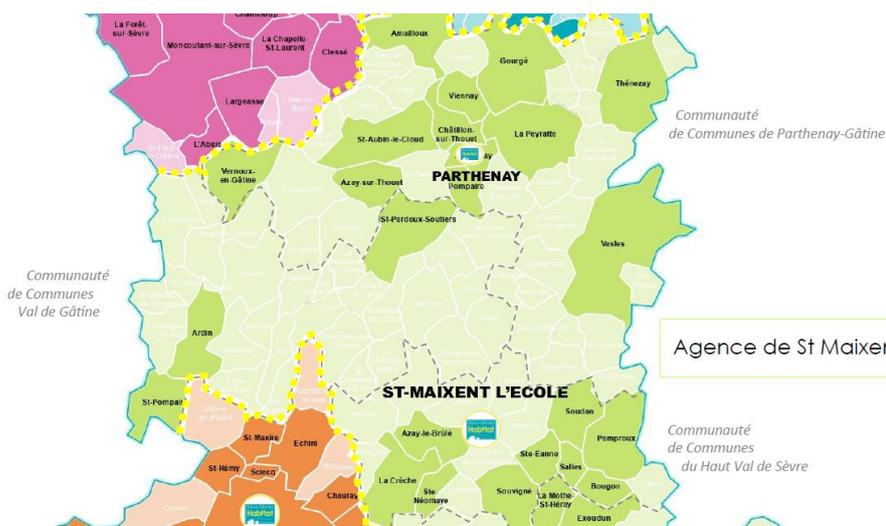
L'agence

Elle est répartie sur 2 sites basés à Saint-Maixent l'Ecole (1 rue Ernest Pérochon) et à Parthenay (123 avenue Albert Camus).

L'agence gère **1244 logements**, dont 801 logements collectifs et 443 logements individuels, répartis sur 27 communes et 4 EPCI : les Communautés de Communes de Parthenay Gâtine, du Val de Gâtine, du Mellois en Poitou et du Haut Val de Sèvre.

Sur les 2 sites, l'effectif est de 18 personnes rattachées à plusieurs directions, ce qui permet d'avoir un panel de compétences pluridisciplinaires à proximité et au service des locataires.

AGENCE DE ST MAIXENT L'ECOLE - PARTHENAY			
Communes	Logements collectifs	Logements individuels	Total
CC Parthenay-Gâtine – 12 communes			
AMAILLOUX	0	16	16
AZAY SUR THOUET	0	4	4
CHATILLON SUR THOUET	0	10	10
GOURGE	0	8	8
LA PEYRATTE	0	8	8
PARTHENAY	260	94	354
POMPAIRE	0	67	67
ST AUBIN LE CLOUD	0	29	29
THENEZAY	0	50	50
VASLES	0	10	10
VERNOUX EN GATINE	0	8	8
VIENNAY	0	4	4
CC Val de Gâtine – 2 communes			
ARDIN	0	2	2
ST POMPAIN	0	4	4
CC Mellois en Poitou – 2 communes			
EXOUDUN	0	4	4
LA MOTHE ST HERAY	0	4	4
CC Haut Val de Sèvre – 10 communes			
AZAY LE BRULE	2	4	6
BOUGON	0	2	2
LA CRECHE	0	8	8
PAMPROUX	0	8	8
ST MAIXENT L'ECOLE	535	65	600
STE EANNE	4	18	22
STE NEOMAYE	0	5	5
SALLES	0	3	3
SOUDAN	0	4	4
SOUVIGNE	0	4	4
Total	801	443	1244



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

L'activité

Rétrocession des espaces verts et cheminements en avril 2023

Deux-Sèvres Habitat a cédé pour l'euro symbolique à la ville de Saint-Maixent l'Ecole, un ensemble important de parcelles composées d'espaces verts, de cheminements et de voiries, pour une surface totale de 6 hectares.

Cette rétrocession est l'aboutissement d'un long travail de concertation avec les services communaux et de divisions parcellaires avec l'appui d'un cabinet de géomètres.

Désormais la responsabilité technique et financière de l'entretien de ces espaces appartient à la collectivité et, par voie de conséquence, permet de réduire les charges locatives d'entretien, qui étaient supportées par les locataires de Deux-Sèvres Habitat.

Une convention d'échange de services entre l'Office et la Mairie a été conclue avec effet au 1er juin 2023, afin de rationaliser les entretiens des quelques parcelles restées propriété de Deux-Sèvres Habitat.

L'entretien des parties communes des immeubles

Sur le secteur de Parthenay, initialement, deux agents effectuaient l'entretien des 34 entrées d'immeubles. En octobre 2023, suite à un départ à la retraite, la prestation a été externalisée sur 4 immeubles (8 entrées).

Sur le secteur de Saint-Maixent l'Ecole, trois agents à temps complet se répartissent les 24 entrées d'immeubles. Historiquement, la fréquence d'entretien y reste plus élevée que sur d'autres secteurs de Deux-Sèvres Habitat.

L'activité de la régie polyvalente et espaces verts :

Les équipes de régies ont vocation à intervenir sans distinction sur l'ensemble du patrimoine de l'agence.

Sur l'année 2023, 928 bons ont été créés pour les régies sur le patrimoine de l'agence. Ce chiffre est en hausse constante depuis 2 ans (855 bons en 2022 et 732 en 2021).

Dans le cadre de son activité principale d'entretien des espaces verts, l'équipe de Parthenay intervient périodiquement pour l'entretien des maisons vacantes proposées à la vente, y compris celles situées sur Saint-Maixent l'Ecole.

L'équipe de Saint-Maixent l'Ecole intervient également ponctuellement et de manière planifiée (compte tenu de l'éloignement) sur le secteur de Parthenay, pour effectuer diverses interventions de réparations. Il est à noter que la régie hydro curage de Niort intervient régulièrement sur le secteur de l'agence pour 53 bons en 2023 (55 bons en 2022).

La régie intervient également pour l'enlèvement des encombrants et l'entretien des containers collectifs et enclos.

Observations sur les interventions techniques de l'agence

En 2023, l'agence a adressé 769 bons d'interventions (1051 bons en 2022) aux entreprises sous marchés avec Deux-Sèvres Habitat (hors travaux de remise en état des logements).

Si le nombre de commandes a considérablement diminué, les dépenses moyennes par intervention sont en augmentation.

En 2023, les prestations de maçonnerie ont été exceptionnellement commandées pour intervenir fréquemment sur les réseaux d'assainissement vétustes.

Quelques chiffres 2023 :

Mouvements des locations de logements :

Secteur de Parthenay : 37 états des lieux entrants (43 en 2022) ;
Secteur de Saint-Maixent l'Ecole : 56 états des lieux entrants (72 en 2022) ;
Taux de rotation : 10,16% (9,38% en 2022).

On constate un déséquilibre d'activité entre les secteurs de Parthenay et de Saint Maixent l'Ecole, qui s'explique par un patrimoine composé de logements collectifs plus important sur le Saint-Maixentais et de logements individuels sur le secteur Parthenaisien.

L'agence dispose de 164 garages indépendants (ou places de parking) en location, presque exclusivement situés sur Saint-Maixent l'Ecole.

Il est à noter que 23 garages ont été reloués contre 18 restitués sur l'année 2023.

La vacance est accentuée sur la cité des Chasseignes à Saint-Maixent l'Ecole. Des phénomènes de trafic, d'incivilités et de problèmes comportementaux majeurs ont amené à cette situation provisoire. Celle-ci semblant s'être améliorée, la relocation a été entamée début 2024.

En 2023, 3 025 affaires ont été ouvertes sur le patrimoine de l'agence de Saint-Maixent l'Ecole Parthenay (contre 2767 en 2022), soit 9 % d'augmentation, dont 2 561 réclamations d'ordre technique, sinistre, gestion locative et proximité (2 232 en 2022).

D'un point de vue « Traitement » sur les 2 561 réclamations ouvertes sur le patrimoine de l'agence :

- **1 701 réclamations ont été traitées par l'Agence** dont 52% ont été ouvertes directement par l'agence elle-même (876 réclamations) et 32% orientées par le Service Relation Client (544 réclamations) ;
- 674 réclamations ont été traitées par le Service Relation Client ;
- 186 réclamations ont été traitées par les autres Pôles.

Actions menées avec les partenaires locaux en 2023 et évènements marquants

A l'initiative du **CIAS du Haut Val de Sèvre**, des réunions partenariales ont lieu pour aborder l'actualité des différents acteurs sociaux présents sur le territoire, informer des dispositifs mis en place, des évènements importants et renforcer le réseau. En 2023, 4 réunions trimestrielles ont été organisées auxquelles Deux-Sèvres Habitat a participé.

Une réunion de présentation de **la réhabilitation Cité Colombier/Aiguillon** avec les locataires et la ville de Saint-Maixent l'Ecole.

Une réunion thématique sur les violences conjugales, à laquelle Deux-Sèvres Habitat a participé, a été menée à l'initiative du Département et du Réseau stop violence 79. L'objectif était de faire connaître les dispositifs, aider à la prise en charge et développer les partenariats sur cette thématique.

Deux-Sèvres Habitat a participé à la **Commission Consultative d'Elaboration et de Suivi du Plan Local de Prévention des Déchets Ménagers et Assimilés** (CCES du PLPDMA), qui se tient annuellement au siège social du Syndicat Mixte à la Carte du Haut Val de Sèvre et Sud Gâtine, en charge de la collecte et la gestion des déchets sur ces territoires.

L'association CIF-SP, Solidaires entres les âges, a pour mission générale de sensibiliser sur l'image du vieillissement, assister les personnes âgées, et fragiles au sens large, dans leur quotidien, favoriser les liens intergénérationnels et l'accès à la culture, aux loisirs et les soins.

Un partenariat est en cours de construction pour :

- La mise à disposition gracieuse d'un local situé au 33 bis rue de la Marne à Saint-Maixent l'Ecole ;
- Un conventionnement entre les deux structures pour accompagner et aider les personnes âgées du patrimoine.

Comme en 2022, **le Club de rugby de Parthenay** a sollicité Deux-Sèvres Habitat pour organiser plusieurs initiations auprès des jeunes des quartiers de la Mara et Leclerc à Parthenay. Les espaces verts de Deux-Sèvres Habitat ont été mis à la disposition de l'association pour organiser ces journées de manifestations.

Une journée des partenaires, « Vos droits et vous », a été organisée par le CIAS du Haut Val de Sèvre avec pour objectif :

- Encourager la mutualisation des compétences entre les acteurs, quels que soient leurs domaines d'intervention, qu'il s'agisse de logement, de formation, de mobilité, de défense des droits, de la vie quotidienne ou de santé ;
- Mettre en avant la lutte contre la non-exercice des droits, en vue de renforcer la visibilité des services proposés au grand public.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Le Service Relation Client

En 2023, le pôle réclamations est devenu le Service Relation Client. C'est le centre d'appel de Deux-Sèvres Habitat.

Il a été mis en place un nouvel outil de Call Contact pour piloter et animer l'activité téléphonique. A cette occasion le scénario téléphonique a été redéfini afin de simplifier le parcours téléphonique, proposer une expérience client durable et offrir un accueil téléphonique efficace. Le périmètre d'intervention du Service Relation Client a également été élargi aux réponses de premier niveau en gestion locative.

Ci-dessous le scénario téléphonique du 05 49 09 20 00 :

Choix 1 : Je suis à la recherche d'un logement

- Sur le secteur de Niort, tapez 1
- Sur le secteur du thouarsais, tapez 2
- Sur le secteur Bressuire/Cerizay tapez 3
- Sur le secteur de St Maixent tapez 4
- Sur le secteur de Parthenay, tapez 5

Les appels sont pris en charge par le Pôle Attributions

Choix 2 : Je suis locataire

Choix 3 : Autre

Les appels sont orientés vers le Service Relation Client

Les missions

Elles sont organisées autour des procédures et plans d'actions de la certification Quali'Hlm.

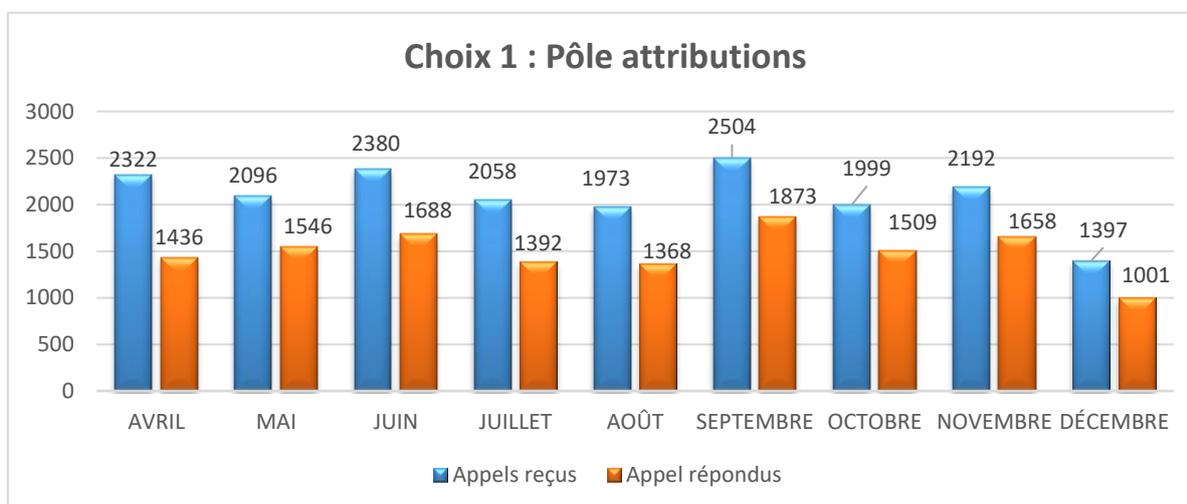
- Enregistrement et traitement de toutes réclamations par différents flux (mail, Even, astreinte, téléphone, courrier) ;
- Traitement des réclamations de premier niveau en gestion locative et technique ;
- Suivi des demandes d'interventions : 1ère relance des bons de travaux pour l'ensemble de la direction de la clientèle pour les lots plomberie et menuiserie. Elle est effectuée chaque fin de mois. Une deuxième relance également pour l'intégralité des bons de travaux non réalisés à M+2.
- Mise en place d'une enquête de satisfaction téléphonique et contrôle des travaux auprès des locataires ;
- Liquidation des factures et suivi des budgets ;
- Enregistrement des résiliations et suivi des cas particuliers (départ cloche de bois, décès...). L'année 2023 aurait dû permettre le transfert des résiliations vers le Pôle Remise en Etat des Logements, mais à la suite de mouvements de personnels, cet objectif n'a pu être atteint.
- Mise à jour des différents supports (Pressbook, astreinte, Even) ;
- Echanges réguliers avec les différents services afin de progresser dans le partage des connaissances métiers, pour définir le champ des prises de réclamations :
 - o Pôle Finances pour la régularisation des charges ;
 - o Pôle Patrimoine pour les réponses de 1^{er} niveau en cas de sinistres ;
 - o Rencontre avec les entreprises chauffagiste et plomberie pour mieux qualifier les dysfonctionnements.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Analyse des différents flux

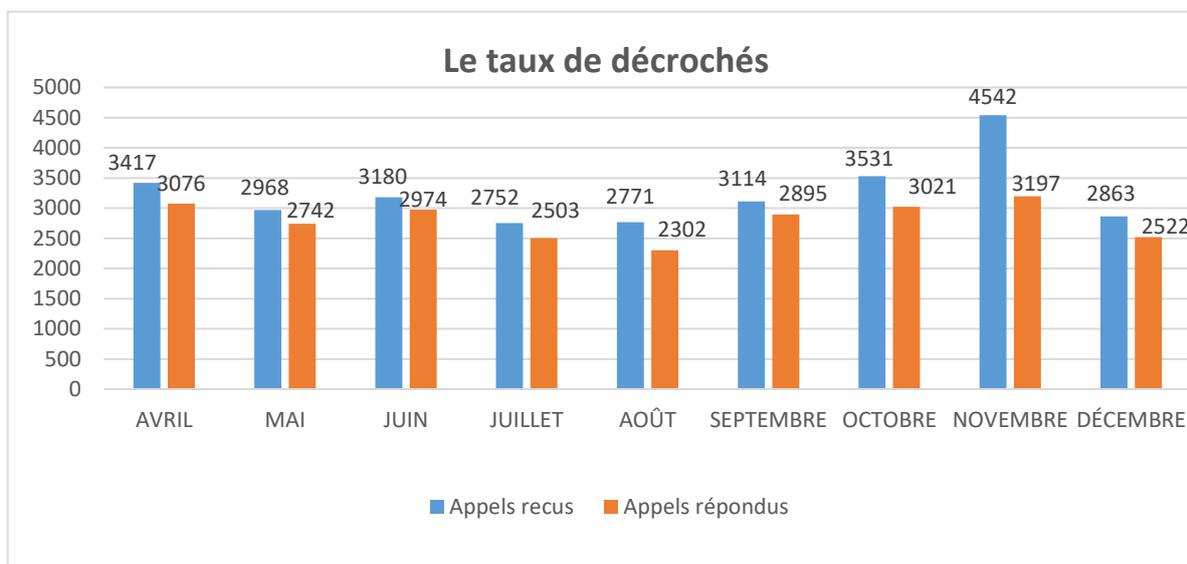
La Téléphonie

Choix 1 : Je recherche un logement



Il est constaté une augmentation des appels en juin et septembre pour la demande de logement. A l'inverse il y a une baisse en décembre.

Choix 2 et 3 : Je suis locataire et autres demandes



Le taux annuel de décrochés est de 88%.

La baisse du taux de décrochés en novembre s'explique par un évènement climatique.

En outre, dès lors qu'il y a un absentéisme imprévu et trop important au sein du pôle, ou un évènement climatique (tempête), le service n'a plus la capacité de maintenir un taux de « décrochés » satisfaisant (exemple : 653 appels sur un jour lors de la tempête « Cirian » semaine du 6 novembre). C'est un point de vigilance permanent.

Grace à ces nouveaux outils de mesure, aujourd'hui nous savons :

- Qu'un conseiller prend en moyenne 50 appels par jour ;
- Que le temps moyen pour le traitement d'une réclamation est de trois minutes.

Un collaborateur peut prendre en charge en moyenne 55 appels par jour.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

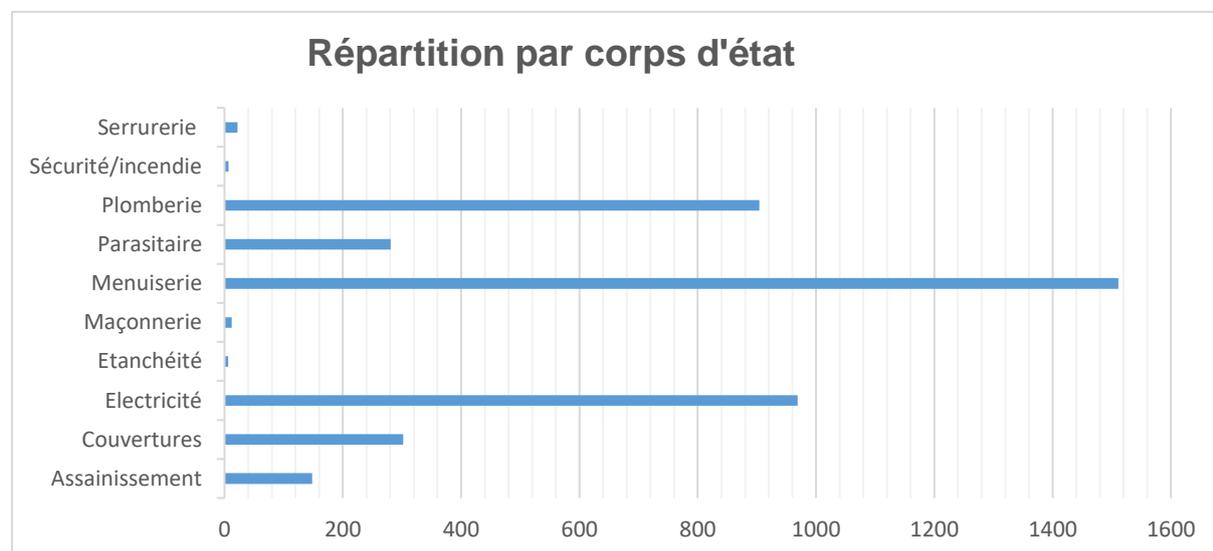
Les autres flux

Flux	Nombres
Mails	Env. 8 000
Courriers	998
Even	1 313
Astreinte	191
Téléphone (16/04 – 31/12/2023)	29 138

Le téléphone est toujours le canal le plus utilisé. Il est impératif de poursuivre l'analyse des différents moyens de communication et de les faire évoluer, de s'assurer qu'ils correspondent toujours aux besoins des locataires.

Quelques chiffres 2023

4163 bons de travail réalisés vers les entreprises (interventions en parties communes et privées) :



Menuiserie, couverture, plomberie et électricité sont les quatre corps d'état les plus sollicités. 1 443 relances ont été réalisées vers les entreprises. Un suivi de réalisation des interventions est effectué tous les mois. En 2023, les dépenses sur la ligne budgétaire dite de gros entretien ont augmenté, soit 321 593 € contre 274 176 € en 2022. Les conditions météorologiques sur la seconde partie de l'année expliquent en partie cette augmentation des dépenses d'intervention.

En 2023, les agences et le service relation client ont émis et liquidés 7854 bons entreprises qui se répartissent de la manière suivante et par secteurs :

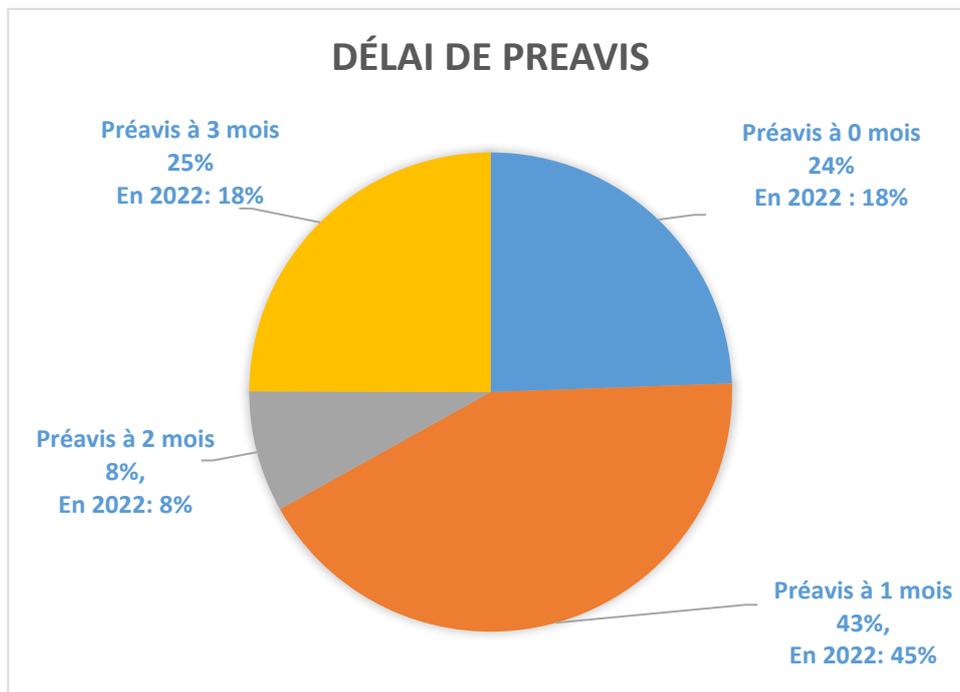
Secteurs	Parties privées	Parties communes	Taux de prise en charges par le SRC pour les parties privées
Bressuire	1 504	219	52%
Thouars	942	180	50%
Saint Maixent/Parthenay	905	218	36%
Niort	3 032	854	55%
Total	6 383	1 471	49%

Le service relation client prend en charge 49% des demandes d'intervention. On constate que sur le secteur de Saint-Maixent l'Ecole - Parthenay, le taux est inférieur à la moyenne, cela traduit une forte proximité des locataires avec leur agence de secteur.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Analyse des résiliations

913 résiliations ont été enregistrées sur l'année 2023, (pour mémoire, 982 en 2022).



Les préavis à 0 mois concernent les décès, les expulsions, les ventes de maison, les mutations (démolitions ou autres), les locaux et les refus suite acceptation.

Les résiliations demandent un suivi rigoureux pour les cas particuliers. Désormais, des rencontres sont organisées en transversalité avec les Pôles Recouvrement et Remise en Etat des Logements pour assurer un suivi régulier.

Perspectives

L'objectif est toujours de perfectionner l'organisation du SRC, les outils de travail et les connaissances des conseillers pour améliorer l'efficacité professionnelle et la qualité de service. Plusieurs réflexions sont engagées dans le cadre des plans d'actions Quali'HLM, notamment pour le suivi des demandes d'interventions techniques et pour mesurer la satisfaction des locataires.

Les perspectives 2024 sont :

- Aboutir au transfert des résiliations vers le Pôle REL ;
- Renforcer le contrôle des prestations ;
- Poursuivre le travail transversal, le partage connaissance métiers pour établir le champ des prises de réclamations ;
- Poursuivre la modernisation de nos outils.

▪ Le Pôle Entretien Courant

Les missions du Pôle

- La remise en état de locaux professionnels, très ponctuellement, à la suite d'état des lieux de sortie ;
- La remise en état de parties communes d'immeubles, à la suite de sinistres hors du champ d'application de la convention d'assurance ;
- L'entretien partiel de certains espaces verts propriété de Deux-Sèvres Habitat ;
- Le vidage des logements après expulsion ou départ « à la cloche de bois », des parties communes et abords extérieurs proches des immeubles ;
- Le remplacement ponctuel d'employés d'immeubles ;
- L'entretien préventif et curatif des réseaux privatifs d'eau usée et pluviale ;
- L'entretien courant du patrimoine entrant dans le champ de compétence des régies ;
- La commande, le stockage des produits d'entretien balayage et leur livraison sur site pour les employés d'immeuble ;
- La gestion et le suivi des stocks des entrepôts par agence ;
- L'entretien ménager des locaux du siège administratif niortais par un employé d'immeuble dédié quotidiennement à cette mission ;
- La création et le suivi des différents marchés, à savoir :
 - Contrat d'entretien / nettoyage des parties communes et sorties de poubelles ;
 - Contrat d'entretien des espaces verts ;
 - Marché de désinsectisation / dératisation ;
 - Marché d'achat des différents matériels équipements :
 - Fournitures de petit matériel d'électricité ;
 - Fournitures d'outillage et de petit matériel divers ;
 - Fourniture de plomberie-sanitaire ;
 - Fourniture de serrurerie-quincaillerie ;
 - Fourniture de matériel et produits d'entretien et de droguerie ;
 - Fourniture de produit chimique ;
 - Fourniture de petit matériel de peinture et tapisserie ;
 - Fourniture de plâtrerie, faïence et maçonnerie.

Cette mission d'entretien technique du patrimoine nécessite une rigueur de gestion quotidienne, afin que l'attractivité commerciale des logements soit optimisée, en intervenant de manière très rapide, si nécessaire, en complément des entreprises titulaires des marchés.

Toutes les régies interviennent sur bon de travail. Certaines missions des équipes font l'objet d'une planification des tâches, accompagnée de bons de travail annuels.

La Régie polyvalente du niortais

L'activité consiste à :

- Très ponctuellement, la remise en état de locaux professionnels à la suite d'états de lieux de sortie ;
- La remise en état (partielle), des parties communes d'immeubles, à la suite de sinistres en dehors du champ d'application de la convention ;
- Le « vidage » des logements après expulsion ou départ « à la cloche de bois » du locataire, des encombrants déposés dans les parties communes et abords extérieurs proches des immeubles ;
- Le remplacement ponctuel en cas d'absence des employés d'immeubles à usage d'habitation ;
- L'entretien courant du patrimoine entrant dans le champ des compétences des Régies.

En 2023, la Régie polyvalente de Niort est intervenue pour la sécurisation, la surveillance et le vidage des bâtiments autour du Siège qui vont être déconstruits, (Langevin, Thimonnier, Viète).

Sur 2023, 1 645 bons de commandes ont été réalisés.

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

La Régie polyvalente procède à l'évacuation des encombrants (dépôts sauvages).
Le volume des encombrants, évacués auprès des centres de recyclage, représente :

	2022	2023
Gravats	1 479 kg	2 565 kg
Pneus	431 Kg	335 Kg
Fer	1 290 kg	1 095 kg
Bois	1 088 kg	80 kg
Déchets Industriels Banals	176 Tonnes	157 Tonnes
Ecrans TV	206 unités	215 unités
Cout total :	37 148,58 €	35 744.47 €

L'entretien des espaces verts

En 2023, une entreprise avait la charge de l'entretien régulier des espaces verts de **37** sites à Niort et Saint-Maixent l'Ecole. La Régie polyvalente de Niort assure également, en complément, l'entretien de certains espaces verts, (39 sites sur le secteur de Niort), dont la configuration rend difficile l'externalisation de l'entretien (petits espaces).

89 bons de travail ont été réalisés. Le dépôt des déchets verts, facturable par la collectivité, est réalisé en déchetterie ; ainsi la Régie polyvalente a évacué pour :

	2022	2023
Dépôts déchets verts	617.95 €	714.10 €

En 2023, une entreprise avait la charge de l'entretien régulier des espaces verts de **35** sites sur Thouars et Bressuire Cerizay.

L'entretien annuel des autres espaces verts, propriété de Deux-Sèvres Habitat sur 19 sites, a été réalisé par les Régies Polyvalentes de Bressuire et de Thouars, sur 12 sites par la Régie de Parthenay, et pour 17 sites par les Régies de Parthenay et Saint-Maixent l'Ecole.

A noter que depuis le 1^{er} avril 2023, la ville de Saint-Maixent l'Ecole est propriétaire des espaces verts en périphérie des immeubles d'habitation de Deux-Sèvres Habitat et en assure directement l'entretien. Des aires de jeux et du mobilier urbain ont été aménagés par la collectivité améliorant ainsi le cadre de vie.

Spécificité de la Régie hydro-curage basée à Niort

L'activité consiste à :

- L'entretien préventif et curatif partiel des réseaux d'eaux usées privés (horizontaux et verticaux), débouchages urgents de réseaux.
- L'hygiène haute pression et désinfection obligatoires de certains locaux de stockage des containers, ainsi que des containers d'ordures ménagères suivants les secteurs.
- Le nettoyage haute pression des escaliers et coursives extérieurs des bâtiments.

Le véhicule hydro-curage a été sollicité pour un nombre de 1 221 commandes en 2023 (1 193 en 2022), dont 53 sorties sur l'agence de Saint-Maixent l'Ecole Parthenay. Ces interventions sont cantonnées au secteur niortais, quantitativement limitées ; spécifiques, elles exigent une parfaite connaissance des réseaux collectifs. Elles sont réalisées en complément de celles confiées dans le cadre d'un marché à un prestataire extérieur.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

La gestion des stocks

Un magasinier est chargé de l'achat de fournitures via le stockage magasin :

- La centralisation des commandes de fournitures et matériels dédiés à l'entretien courant ;
- L'approvisionnement des agences via les régies ;
- La commande, le stockage des produits d'entretien balayage et leur livraison sur site pour les employés d'immeubles ;
- La gestion de l'entrepôt de Niort ;
- La mise à jour et la gestion des stocks par sites, avec uniformisation de la codification sous le logiciel de gestion ;
- L'inventaire annuel ;
- L'acheminements de courriers, de fournitures et matériels ;
- La relève des index des compteurs d'eau situés à l'intérieur de certains logements ou parties communes.

En 2023 les dépenses de fournitures magasin sont réparties comme suit :

	Dépenses 2022 (TTC)	Dépenses 2023 (TTC)
Produits entretien balayage	19 554,00 €	22 507,30 €
Peinture et matériel de peinture	6 952,00 €	3 135,93 €
Plomberie	2 981,30 €	3 252,72 €
Petit matériel et outillage/serrurerie	1 072,73 €	3 565,45 €
Carrelage-faïence-placo	2 553,00 €	2 351,71 €
Produits chimiques	6 681,98 €	7 605,32 €
Electricité	2 906,00 €	7 312,07 €
TOTAL	42 701,01 €	49 730,50 €

L'entretien des parties communes

Depuis le 1^{er} janvier 2023, une entreprise a en charge l'entretien régulier des parties communes (nettoyage) et la sortie des containers d'ordures ménagères sur 36 sites (Niort, Aiffres et Chauray), et 3 sur Moncoutant, La Chapelle-St Laurent et Airvault. Sur 2023, une procédure rigoureuse de contrôle de la prestation a été mise en place. Une nouvelle mise en concurrence a été organisée courant octobre 2023 pour le 1^{er} janvier 2024 afin d'intégrer d'autres sites en entretien externalisé.

Le ramassage des encombrants sur les sites externalisés est assuré par le personnel des régies. Il s'agit d'une charge d'activité particulièrement importante.

Les interventions des régies en 2023

Les équipes des régies, grâce à leur parfaite connaissance du patrimoine, leur polyvalence professionnelle et leur technicité, permettent de solutionner avec réactivité différents dysfonctionnements quotidiens imprévus. Sur l'agence de Niort, elles apportent un soutien aux équipes afin de favoriser la continuité de l'entretien des parties communes en cas d'absence de personnel et la réalisation de diagnostics techniques de terrain (fuites réseaux par exemple).

Il est à noter en 2023 :

- La condamnation, la surveillance et le vidage des bâtiments voués à la déconstruction (rues Thimonnier et Langevin), afin d'empêcher que de nombreux squattes s'établissent dans la durée ;
- Les remplacements en urgence des flexibles de douche au Foyer de la Coudraie (légionellose).
- La remise en état des bureaux du 8 Viète à Niort à la suite des dégradations résultant des émeutes qui ont touché toute la France début juillet 2023.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

V. FOYERS ET STRUCTURES GESTIONNAIRES

Deux-Sèvres Habitat est propriétaire de 18 programmes confiés à des structures gestionnaires :

- Résidence « Le Soleil d'Or » pour personnes âgées à Saint-Maixent l'Ecole
Gestionnaire : CIAS de la CC HVDS
- ADAPEI 79 :
 - o Résidence « Les Pernanges – Bambous » à Loretz d'Argenton
 - o Résidence « Pierre Loti » à Thouas
 - o Résidence « Claude Monet » à Thouars
 - o Résidence Leclerc dite « Emeraude » à Parthenay
 - o Résidence « Les Vauzelles » bd du 8 mai à Thouars
 - o Résidence « La Concorde » à Bressuire
- Résidence « Les Tilleuls » pour personnes âgées à Mauléon
Gestionnaire : Association « Les Tilleuls » et CCAS
- Résidence « La Coudraie » pour personnes âgées à Niort
Gestionnaire : EPCMS La Coudraie
- Résidences « Les Brizeaux et le Foyer Artimon » pour personnes âgées à Niort
Gestionnaire : EPCMS Les Portes du Marais
- Résidence « Champollion » pour les jeunes travailleurs et étudiants à Niort
Gestionnaire : Association L'Escale
- Résidence « François Villon » pour les jeunes travailleurs et étudiants à Niort
Gestionnaire : Association L'Escale
- Résidence « Atlantique » pour les jeunes travailleurs et étudiants à Niort
Gestionnaire : Association L'Escale
- Résidence Habitat Jeunes à Moncoutant sur Sèvre
Gestionnaire : Association Pass'Haj Nord Deux-Sèvres
- Résidence sociale « Germaine Clopeau » à Niort
Gestionnaire : UDAF 79
- Résidence sociale des « Six Chemins » à Saint-Pardoux Soutiers
Gestionnaire : UDAF 79
- Village retraite à Saint-Aubin du Cloud
Gestionnaire : CCAS

En décembre 2022, la résidence « Gambetta » (foyer de 72 logements pour personnes âgées situé à Thouars), a fait l'objet d'une résiliation anticipée du bail à construction datant de 1986 qui expirait en décembre 2026. Ainsi, la propriété du bien a été transférée avant son terme à la ville de Thouars ; la poursuite de la gestion est assurée par le CCAS.

Courant 2023, la Direction de la Clientèle a rencontré les représentants des structures gestionnaires de foyers pour personnes âgées, jeunes ou publics spécifiques (CCAS ou CIAS des collectivités, EPCMS, ADAPEI 79, UDAF, Pass'Haj).

Ces rencontres annuelles contribuent à anticiper et planifier certains travaux importants, et à évoquer les projets des établissements gestionnaires.

En mars 2023, la Résidence Habitat Jeunes (5 logements T1), située à Moncoutant sur Sèvre, a été mise en service. Le gestionnaire est l'Association Pass'Haj.

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

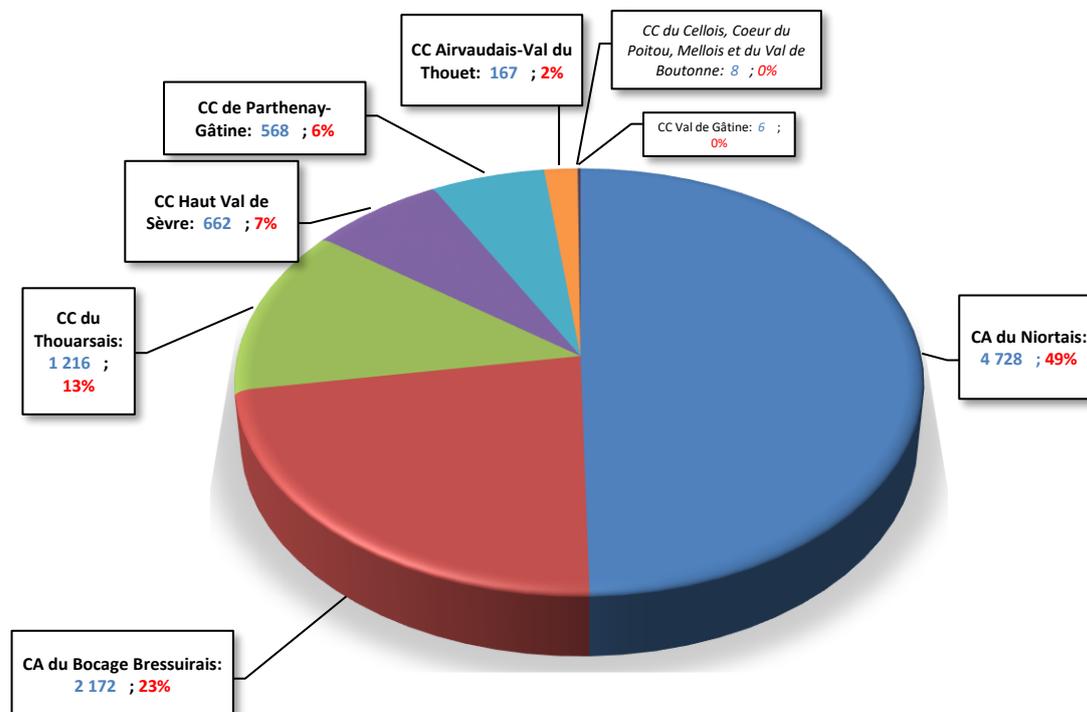
LA STRATEGIE DE L'HABITAT

I. DONNEES PATRIMONIALES

Le patrimoine au 31/12/23

Le patrimoine se décompose de la façon suivante au 31 décembre 2023 :

- **9 527** logements familiaux sur 82 communes dont :
 - **6 287** collectifs (soit **66 %**) / **3 240** individuels (soit **34 %**),
 - 49% sur le territoire de l'agglomération niortaise,
 - 43% de T3.
- **550** équivalents-logements en foyer / 18 résidences sociales,
- **134** locaux professionnels,
- **487** stationnements dont 434 garages,
- 21 antennes et 7 panneaux publicitaires.



▪ Les données énergétiques et environnementales

Le patrimoine de Deux-Sèvres Habitat utilise en majorité l'énergie du gaz pour le chauffage et l'eau chaude (ECS) :

- **75% du parc est chauffé au gaz**, dont 44% sur un mode de production individuelle et 17% par le biais du Réseau de Chaleur Urbain,
- près de 67% des logements sont équipés d'un mode de production d'ECS au gaz, dont 64% sur un mode de production individuelle.

19% du parc a recours à l'électricité pour le chauffage et 20% pour l'ECS.

Le bois et les pompes à chaleur représentent 4% du parc chauffé.

L'utilisation du fioul reste réduite (1% du parc), avec pour objectif d'en supprimer totalement l'utilisation à très court terme.

La réforme du DPE est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2021 ; sa refonte, prévue par la Loi Elan de 2018, avait pour but d'uniformiser les méthodes d'évaluation pour une fiabilité accrue.

Les enjeux de cette réforme s'articulent avec les obligations de la loi Climat et Résilience qui interdira toute location de logement dont l'étiquette énergétique est F ou G à horizon (respectivement) du 1^{er} janvier 2028 et du 1^{er} janvier 2025.

Il est à noter que la réforme a un impact majeur puisque le calcul des étiquettes de performance énergétique ne dépend plus uniquement de la consommation d'énergie du logement mais intègre également une composante climatique tenant compte des émissions de gaz à effet de serre.

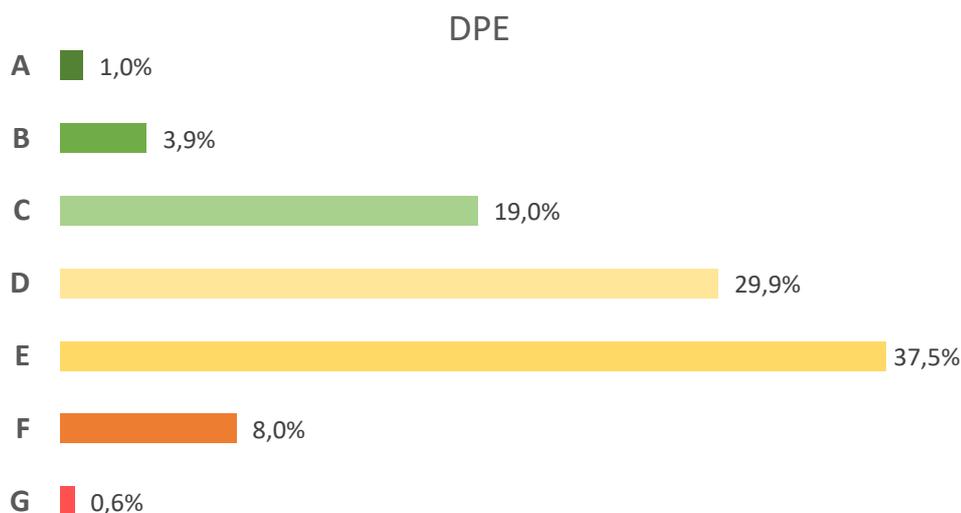
Pour Deux-Sèvres Habitat, la réforme des DPE aboutit à une dégradation de l'étiquette globale du parc liée à la prise en compte de l'étiquette « carbone » et du vecteur énergétique, les logements ayant principalement recours au gaz.

Les périodes de validité sont également modifiées pour les DPE réalisés selon la méthode 2012 et Deux-Sèvres Habitat procède à des commandes massives de DPE sur son parc.

Le graphique suivant affiche la « cartographie » en l'état actuel de renseignement des DPE dont le travail d'actualisation s'est poursuivi en 2023 :

- Moins de 10% du patrimoine de Deux-Sèvres Habitat dispose d'un « DPE 2012 » toujours valide ;
- 44% du patrimoine dispose d'un « DPE 2021 ».

Plus de 800 DPE sont en cours d'établissement pour actualisation au 31 décembre 2023. Le travail se poursuivra en 2024.



En croisant les données énergétiques et environnementales :

CO2 \ CEP	A	B	C	D	E	F	G	Total
	A	99	181	159	32			
B	119	73	80	487	483	13	1	1256
C	63	257	1243	83	519	68	8	2241
D		30	1251	958	11	30	5	2285
E			416	1955	183	11		2565
F				232	361	45		638
G					44	3		47
Total	281	541	3149	3747	1601	170	14	9503*

*24 DPE sont en cours de réalisation chez notre diagnostiqueur

▪ L'intégration des données informatiques

Les Diagnostics de Performance Energétique

En parallèle à la commande massive de DPE, Deux-Sèvres Habitat a intégré l'ensemble de ses diagnostics dans son progiciel de gestion afin d'assurer la visibilité et la mise à jour de ces documents réglementaires mais également - désormais - stratégiques.

Un outil a également été créé pour offrir une fonctionnalité supplémentaire relative à la validité des diagnostics, les durées ayant été profondément réformées entre les « DPE 2012 » et les « DPE 2021 » selon leur date d'établissement.

Au fur et à mesure de l'établissement de nouveaux DPE, les logements et F et G sont identifiés pour être - le cas échéant - traités au plus tôt ; des opérations « Diffus Energétiques » ont ainsi été programmées dans le Plan Stratégique de Patrimoine actualisé fin 2023.

Les équipements individuels et collectifs

Un important travail de recensement des équipements individuels et collectifs de l'ensemble du patrimoine avait été réalisé et 2022 avait permis d'intégrer l'ensemble des données dans l'ERP.

2023 devait permettre de paramétrer le suivi des équipements via les contrats d'exploitation pour permettre :

- de faciliter et d'automatiser le quittancement et la régularisation des charges récupérables liées à ces équipements,
- d'optimiser la gestion des marchés d'entretien,
- de dresser une meilleure analyse prévisionnelle sur le plan pluriannuel d'entretien.

Ce travail a débuté mais sera parachevé en 2024 au regard :

- de la migration informatique de l'ERP,
- du renouvellement de l'ensemble des contrats d'exploitation sur les équipements collectifs et individuels.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ La Gestion Electronique des Documents

Si 2022 avait permis de structurer et de consolider la GED, son indexation et son utilisation, 2023 a permis de finaliser le travail fastidieux de dématérialisation, de saisie et d'enregistrement des pièces à conserver (agréments, diagnostics, plans, etc.) dont les dossiers locataires dans le respect de la RGPD.

Tous les nouveaux documents sont désormais systématiquement numérisés et enregistrés pour un accès facilité à l'information.

▪ L'analyse des données patrimoniales

Outils d'analyse de données

Un nouvel outil d'analyse QlickSense permet de visualiser les données sous forme de graphique ou de tableau dynamique.

La Direction de l'Habitat dispose des modules « vacance » et « rotation » qui participent au pilotage de son activité. Le module « peuplement » reste à finaliser au 31 décembre 2023.

La Direction de l'Habitat s'est également dotée de tableaux de bord sous Excel permettant de traiter, d'analyser et de visualiser l'ensemble des données de plusieurs domaines d'activité. Une connaissance plus fine du système de « requêtes SQL » devra être encouragée pour doter les équipes d'outils de reporting et de pilotage adaptés à leur activité.

Maquette numérique

Deux-Sèvres Habitat a initié fin 2022 une démarche d'expérimentation BIM (Building Information Model). Ce dispositif de gestion des informations patrimoniales (maquette digitale et base de données associée) devra participer à la modernisation de l'exploitation des logements de Deux-Sèvres Habitat.

La mise en place de cette gestion à l'aide du numérique nécessite la structuration et la formalisation des données utiles aux usages de Deux-Sèvres Habitat.

Ce travail est aujourd'hui mené, de façon concertée avec les différents pôles afin que chacun apporte sa vision et ses besoins.

Une phase d'expérimentation a été initiée en 2023 et a permis de :

- sensibiliser les équipes et référencer les besoins
- créer un « référentiel » qui doit être intégré pour trois résidences-types (individuel neuf, collectif réhabilité, résidence sociale).

2024 devra permettre de rédiger la charte BIM GEM et le cahier des charges de modélisation du patrimoine existant avant de valider la modélisation des résidences-types.

Si le test est concluant, il pourrait être envisagé de développer l'outil pour obtenir à terme une cartographie des données patrimoniales.



- Les loyers

Le conventionnement en surface corrigée amène au constat que le loyer pratiqué est indépendant du marché local, de l'attractivité du parc, de sa requalification, de son occupation sociale et des parcours résidentiels.

Deux-Sèvres Habitat dispose depuis 2022 d'un outil d'analyse qui, dans l'optique d'un conventionnement global, permettrait d'optimiser les loyers pratiqués en fonction du service rendu et de l'attractivité du patrimoine.

Cependant, au 1^{er} janvier 2023, conformément à la délibération du 19 octobre 2022, Deux-Sèvres Habitat a suspendu les mesures de mise au plafond systématiques des loyers à la relocation de l'ensemble de son parc.

La réflexion reste à engager pour ce qui relève d'une politique de loyers, dans l'objectif de se doter d'une stratégie globale permettant de pratiquer des tarifs différenciés sur son parc en fonction de critères d'attractivité, mais également en fonction de la politique de peuplement.

Cette réflexion demeure conditionnée à l'évolution du secteur dans un contexte inflationniste.

Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

II. OPERATIONS PATRIMONIALES

Le fait marquant de 2023 est la hausse importante du coût des travaux due à l'augmentation du prix des matériaux, entraînant l'allongement de la durée d'études et une faible mise en concurrence des entreprises. Aussi, certains arbitrages ont été nécessaires afin de préserver, tant que possible, les enveloppes financières prévisionnelles. De nombreuses consultations ont par ailleurs été relancées plusieurs fois afin de pourvoir des lots infructueux.

Par conséquent, les travaux des réhabilitations de 8 opérations, totalisant **321 logements**, ont été décalés en 2024 (138 logements sur le Clou Bouchet à Niort, 80 logements sur les Capucins à Thouars, 96 logements sur les cités du Ventoux et de Colombier-Aiguillon à Saint-Maixent l'Ecole).

S'agissant de développement nouveau, l'activité est accrue par des projets complexes tant techniques (démolition-reconstruction, acquisition-améliorations), qu'en termes d'ingénierie financière (fonds friches, PIA, etc.). Cependant, Deux-Sèvres Habitat a réussi à maintenir, notamment grâce au travail auprès des collectivités, une production de logements sociaux soutenue en 2023 après une programmation 2022 déjà conséquente.

9 dossiers de demande d'agrément ont été déposés aux services de l'Etat pour un total de **118 logements**. A cela s'ajoutent 2 opérations de démolition pour un total de 69 logements (Croix Blanche à Thouars et les Ormeaux à Thénézay).

L'année 2023 a également vu aboutir les complexes montages d'opération pour les Résidences Habitat Jeunes : fin 2023 une première résidence est en service sur la commune de Moncoutant-sur-Sèvre et les 4 autres sont en chantier.

Il est à noter que l'Etat a relancé les subventions PALULOS pour les réhabilitations de programmes en F et G, plan complété en fin d'année par les bâtiments en E.

Dans ce cadre, 5 opérations ont été déposées pour un montant total de subvention de **936 K€**. Dans le contexte inflationniste actuel, ces subventions vont permettre de maintenir le niveau de fonds propres malgré des prix de revient dépassant les enveloppes prévisionnelles.

Les financements obtenus d'Action Logement sont également conséquents :

- **576 K€** de prêts sur la programmation 2023 en contrepartie de 16 réservations en droit unique sur les programmes et 52 sur parc.
- **1 765 K€** de prêt et **264 K€** de subvention sur deux opérations de Bressuire bénéficiant du dispositif Action Cœur de Ville en contrepartie de 28 réservations en droit unique et 88 réservations sur parc.
- **223 K€** de subventions sur les opérations dont l'ordre de service a été lancé en 2023.

Deux-Sèvres Habitat a par ailleurs vendu pour 130 850 € des droits à Certificats d'Economies d'Energie correspondant à un volume de 19 102,306 MWhcumac.

L'année 2023 a vu également le lancement par l'Etat de l'application SIAP (Système d'Information des Aides à la Pierre) en remplacements de SPLS/GALION pour les demandes et suivi des agréments, ainsi que d'APiLos pour les conventions APL.

▪ Les travaux neufs

33 logements ont été livrés en 2023 sur 4 communes du département des Deux-Sèvres.

Communauté d'Agglomération du Niortais :

- 4 pavillons « Le Vigneau » à Vouillé
- 12 pavillons « Pré du Lambon » à Vouillé

Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais :

- 5 appartements « RHJ » à Moncoutant sur Sèvre
- 4 pavillons « La Baritauderie » à Bressuire
- 6 pavillons « Coteau des Justices » à Nueil-les-Aubiers
- 2 pavillons « Domaine des Charmes » à Nueil-les-Aubiers

Ces opérations représentent un investissement de plus de **5 364 K€ TTC** pour la création de 2 061 m² de surfaces habitables.

Livraison 2023	Ville / Commune	Opération	Indiv / Coll	Nbre lgts	Typologie					Surface Habitable (SH m ²)	Prix de Revient (€ TTC)	RATIO (€/m ² SH)	Performance Energétique Label
					T1	T2	T3	T4	T5				
JANVIER	VOUILLE	LE VIGNEAU 2	INDIVIDUEL	4	-	1	2	1	-	288 m ²	543 973 €	1 862 €/m ²	RT 2012
FEVRIER	MONCOUTANT SUR SEVRE	RESIDENCE HABITAT JEUNES	COLLECTIF	5	5	-	-	-	-	126 m ²	469 519 €	3 691 €/m ²	DPE D
MAI	VOUILLE	PRE DU LAMBON	INDIVIDUEL	12	-	3	7	2	-	770 m ²	2 227 080 €	2 699 €/m ²	RT 2012 -20% NF HABITAT
SEPTEMBRE	BRESSUIRE	LA BARITAUDERIE	INDIVIDUEL	4	-	-	3	1	-	293 m ²	578 767 €	1 993 €/m ²	RT 2012
DECEMBRE	NUEIL LES AUBIERS	COTEAU DES JUSTICE	INDIVIDUEL	6	-	-	4	2	-	434 m ²	1 212 591 €	2 711 €/m ²	RT 2012 -20% NF HABITAT
DECEMBRE	NUEIL LES AUBIERS	DOMAINE DES CHARMES	INDIVIDUEL	2	-	-	1	1	-	150 m ²	332 502 €	2 230 €/m ²	RT 2012
				33	5	4	17	7	0	2 061 m²	5 364 432 €	2 530 €/m²**	

(*) Ratio en € PRP TTC/m² de SHAB hors Résidence Habitat Jeunes



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les travaux sont en cours pour livrer prochainement **120 logements** sur 11 communes du département des Deux-Sèvres

Communauté d'Agglomération du Niortais :

- 6 pavillons : La Roussellerie 2 à Aiffres
- 2 pavillons : Rue de la Garenne à Chauray
- 2 pavillons : Château Musset à Chauray
- 12 pavillons : Le Clos du Parc à Chauray
- 4 pavillons : Rue de Verteuil à Chauray

Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais :

- 12 appartements : Le Bocage en Résidence Habitat Jeunes à Cerizay
- 4 pavillons : Maréchal Ferrand 2 à La Forêt sur Sèvre
- 12 appartements : Bétanie en Résidence Habitat Jeunes à Nueil-les-Aubiers
- 3 pavillons : Lotissement le Quart à Bressuire
- 19 pavillons : Bonchamps à Mauléon
- 24 appartements : Le Théâtre en Résidence Habitat Jeunes à Bressuire

Communauté de Communes Parthenay-Gâtine :

- 6 appartements : Allée du Poitou à Parthenay

Communauté de Communes Airvadais Val du Thouet :

- 3 pavillons : Rue Beausoleil à Saint-Loup-Lamairé
- 5 pavillons : La Vallée aux Chèvres à Airvault

Communauté de Communes Val de Gâtine :

- 6 logements en Résidence Habitat Jeunes à Coulonges-sur-l'Autize

L'investissement est estimé à plus de **18 294 K€ TTC** et prévoit la création de 6 842 m² de surfaces habitables.

Livraison 2024 / 2025	Ville / Commune	Opération	Indiv / Coll	Nbre lgts	Typologie					Surface Habitable (SH m ²)	Coût Prévisionnel (€ TTC)	RATIO (€/m ² SH)	Performance Énergétique Label
					T1	T2	T3	T4	T5				
JANVIER	AIFFRES	LA ROUSSELLERIE II	INDIVIDUEL	6	-	1	3	2	-	431 m ²	1 175 921 €	2 728 €/m ²	BBC Effinergie 217 E+/C- NF HABITAT
MAI	CERIZAY	RESIDENCE HABITAT JEUNES	COLLECTIF	12	12	-	-	-	-	422 m ²	1 181 595 €	2 800 €/m ²	DPE C
JUIN	LA FORET SUR SEVRES	MARECHAL FERRAND 2	INDIVIDUEL	4	-	-	4	-	-	261 m ²	675 904 €	2 590 €/m ²	RT 2012 -20% NF HABITAT
JUILLET	NUIEL-LES-AUBIERS	RESIDENCE HABITAT JEUNES	COLLECTIF	12	12	-	-	-	-	515 m ²	1 770 603 €	3 438 €/m ²	DPE D
SEPTEMBRE	COULONGES SUR L'AUTIZE	RESIDENCE HABITAT JEUNES	COLLECTIF	6	6	-	-	-	-	242 m ²	675 869 €	2 793€/m ²	RT 2012
SEPTEMBRE	CHAURAY	RUE DE LA GARENNE	INDIVIDUEL	2	-	-	2	-	-	142 m ²	315 928 €	2 225 €/m ²	RT 2012
SEPTEMBRE	SAINT LOUP LAMAIRE	RUE BEAU SOLEIL	INDIVIDUEL	3	-	-	2	1	-	212 m ²	565 363 €	2 667€/m ²	RE 2020 – NF HABITAT
OCTOBRE	BRESSUIRE	LE QUART	INDIVIDUEL	3	-	-	2	1	-	212 m ²	611 308 €	2 884€/m ²	RE 2020 – NF HABITAT
NOVEMBRE	AIRVAULT	LA VALLEE AUX CHEVRES	INDIVIDUEL	5	-	-	3	2	-	353 m ²	889 196 €	2 519€/m ²	RE 2020 – NF HABITAT
NOVEMBRE	PARTHENAY	ALLEE DU POITOU	INDIVIDUEL	6	-	2	4	-	-	368 m ²	837 845 €	2 277€/m ²	RT 2012
DECEMBRE	CHAURAY	CHATEAU MUSSET	INDIVIDUEL	2	-	-	2	-	-	145 m ²	337 362 €	2 327€/m ²	RE 2020
FEVRIER 2025	CHAURAY	CLOS DU PARC	INDIVIDUEL	12	-	4	4	4	-	817 m ²	1 864 517 €	2 282€/m ²	RE 2020
MARS 2025	MAULEON	BONCHAMPS	INDIVIDUEL	19	-	4	11	4	-	1 326 m ²	2 846 000 €	2 146€/m ²	RT 2012
MARS 2025	CHAURAY	RUE DE VERTEUIL	INDIVIDUEL	4	-	-	2	2	-	306 m ²	725 598 €	2 371€/m ²	RE 2020
AVRIL 2025	BRESSUIRE	RESIDENCE HABITAT JEUNES	COLLECTIF	24	24	-	-	-	-	1 090 m ²	3 820 980 €	3 505€/m ²	RT 2012
				120	54	11	39	16	0	6 842 m²	18 293 989 €	2 371 €/m²*	

(*) Ratio en € PRP TTC/m² de SHAB hors Résidence Habitat Jeunes

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



Quant aux études menées ou initiées en 2023, elles concernent **279 logements** :

Communauté d'Agglomération du Niortais :

- 5 appartements : Rue des Ecoles à Echiré
- 6 pavillons : Côte du Chaillot à Echiré
- 20 pavillons : Les Plantes à Aiffres
- 3 pavillons : Rue des Ourneaux & Jean Albert à Echiré
- 3 pavillons : Le Clos des Verdiers à Aiffres
- 8 pavillons : Rue de Nauron à Chauray
- 6 pavillons : Rue de la Richardière à Chauray
- 6 pavillons : Lotissement du Jouet à Mauzé-sur-le-Mignon
- 22 appartements : Maison relais UDAF à Bessines

Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais :

- 5 pavillons : Les Chardonnerets à Bressuire
- 7 appartements : Rue du 11 Novembre à Cerizay
- 4 pavillons : Rue Saint-Gabriel à Mauléon
- 2 pavillons : La Clé des Champs à Mauléon
- 1 pavillon : La Girardièrre à Mauléon
- 5 pavillons : La Boatière à Moncoutant
- 11 logements : Îlot Kinkel - Rue de la Farauderie à Mauléon
- 7 pavillons : Rue Saint-Pierre à Saint-Pierre-des-Echaubrognes
- 11 pavillons : Rue du Rail à Bressuire
- 47 appartements : Boulevard de la Rivière à Bressuire
- 22 pavillons : Le Temple à Bressuire

Communauté de Communes du Thouarsais :

- 34 pavillons : Le Grand Chêne à Saint-Varent
- 6 pavillons : Rue Gambetta à Thouars

Communauté de Communes Parthenay-Gâtine :

- 3 pavillons : Cité des Ormeaux à Thénezay

Communauté de Communes Airvaudais Val du Thouet :

- 8 pavillons : Le Bois aux Chèvres Barroux à Airvault

Communauté de Communes du Haut Val de Sèvre :

- 27 pavillons : Boulevard Wilson à Saint-Maixent l'Ecole

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les réhabilitations

Deux-Sèvres Habitat a réceptionné en 2023 la réhabilitation de 22 logements sur la Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais, pour un montant total de plus de **45 K€ TTC / lgt** :

- 12 appartements « Saint Charles » à Nueil les Aubiers
- 10 pavillons « La Mouette » à Mauléon



Réception 2022	Ville / Commune	Opération	Indiv / Coll	Nbre lgt	Prix de Revient (€ TTC)	RATIO (€/lgt)	Performance Énergétique (kwh EP/m².an) Label	
							AVANT	APRES
SEPTEMBRE	NUAIL LES AUBIERS	ST CHARLES	COLLECTIF	12	462 189 €	38 515 €/lgt	F : 363	D : 194
NOVEMBRE	MAULEON	LA MOUETTE	INDIVIDUEL	10	545 357 €	54 535 €/lgt	E : 239	D : 185
				22	1 007 546 €	45 797 €/lgt	E : 301	D : 189

Les réhabilitations se poursuivent avec un enjeu SNBC ambitieux ; 117 logements sont en cours de chantier avec l'objectif de réduire les consommations énergétiques mais également l'empreinte carbone.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Réception 2024	Ville / Commune	Opération	Indiv / Coll	Nbre lgts	Prix de Revient (€ TTC)	RATIO (€/lgt)	Performance Énergétique (kwh EP/m².an) Label	
							AVANT	APRES
JANVIER 24	NIORT	CHAMPOLLION II	COLLECTIF	70	3 303 781 €	47 200 €/lgt	C : 124	B : 70
JUILLET 24	VAL-EN-VIGNES	LE LOGIS MASSAIS	COLLECTIF	7	217 078 €	31 000 €/lgt	E : 277	C : 149
DECEMBRE 24	THOUARS	LES BLEUETS	COLLECTIF	40	1 379 382 €	34 500 €/lgt	E : 244	C : 146
				117	4 900 241 €	42 000 €/lgt	D : 215	C : 121

8 opérations font l'objet d'études en 2023 pour réhabiliter **442 logements** :

Communauté d'Agglomération du Niortais :

- 30 logements : Champollion 3 à Niort
- 48 logements : 12 à 22 rue Sellier à Niort
- 60 logements : 11 à 19 rue Bonnevey et 1 à 4 rue Delambre à Niort
- 68 logements : 21 à 23 rue Bonnevey, 6 à 10 rue Delambre et 1 à 7 rue Daguerre à Niort

Communauté de Communes du Thouarsais :

- 40 logements : Camélias et Dahlias à Thouars
- 100 logements : Eglantines, Fuchsias et Glycines à Thouars

Communauté de Communes du Haut Val de Sèvre :

- 52 logements : Colombier et Aiguillon à Saint-Maixent l'Ecole
- 44 logements : Ventoux à Saint-Maixent l'Ecole



Par ailleurs, Deux-Sèvres Habitat s'engage dans des opérations dites « Diffus » qui doivent permettre de traiter des logements isolés sur l'ensemble du département et dont la performance énergétique est médiocre.

Les études ont été engagées en 2023 pour permettre de traiter ces 65 logements (dont 18 en G) avant 2026.

▪ **Les travaux de rénovation-maintenance**

Deux-Sèvres Habitat a achevé en 2023 des travaux sur plus de 800 logements au titre de sa programmation de rénovation et de maintenance, dite « RM », pour un budget global de **3,9 M€ TTC** (soit plus de 4 800 € / lgt).

Les travaux ont également été engagés fin 2023 sur 2 392 logements pour un budget global de près de **3,5 M€ TTC** (soit plus de 1 500 € / lgt).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Enfin, une consultation de travaux est en cours pour les « RM 2023 » et devra permettre d'initier une nouvelle opération de rénovation et de maintenance dès le printemps 2024. Il est ainsi prévu d'intervenir sur 1 790 logements pour un budget global de 4 M€ TTC.

Les travaux concernent principalement l'enveloppe bâtie (ravalement de façades, remplacement de menuiseries, réfection de toiture, isolation de combles, etc.) et les équipements liés aux logements (remplacement de chauffe-bains, de VMC et de radiateurs).

Des travaux de voirie, de réseaux et de mises en conformité d'assainissement sont également entrepris dans le cadre de ces programmations dites « RM ».

▪ Les démolitions

Deux-Sèvres Habitat a achevé le relogement nécessaire à la démolition des immeubles Langevin et Thimonnier (126 appartements) sur le Clou Bouchet à Niort. Les travaux seront réalisés en 2024.

Par délibération du Conseil d'Administration du 19 octobre 2022, Deux-Sèvres Habitat a engagé la démolition de 4 logements situés à la cité des Ormeaux à Thénezay. L'espace dégagé permettra de reconstruire 3 logements individuels sur le site.

Par délibération du Conseil d'Administration du 26 avril 2023, la démolition du quartier de la Croix Blanche à Thouars a été également engagée (65 appartements). Le relogement est en cours et devra se poursuivre en 2024.

L'emprise étant située hors QPV, il sera envisageable d'y reconstruire du logement familial répondant aux demandes exprimées sur le territoire (d'autres emprises ont également été proposées par la collectivité pour compléter la reconstitution).

D'autres opérations de déconstruction ont par ailleurs été engagées dans le cadre d'opérations de développement :

- L'immeuble devant accueillir la Résidence Habitat Jeunes de Nueil les Aubiers
- L'ilot Kinkel à Mauléon
- L'ancienne école et un atelier de la rue Saint-Pierre à Saint-Pierre des Echaubrognes.



▪ Le suivi administratif et l'exécution des marchés

Dans le cadre des opérations patrimoniales exposées ci-dessus, le Pôle Patrimoine a assuré en 2023 le suivi administratif et l'exécution des marchés de 26 opérations en maîtrise d'ouvrage directe pour 179 entreprises, tous corps d'état confondus :

- 122 Ordres de Service pour le démarrage des opérations,
- 121 Ordres de Service pour la notification des calendriers d'exécution de travaux,
- 143 avenants de travaux,
- 75 Procès-Verbaux de réception de chantier,
- 65 Décomptes Généraux Définitifs,
- 241 envois groupés de courriers d'informations à l'attention de nos locataires.

III. GESTION PATRIMONIALE

▪ Les accords-cadres à bons de commande

L'accord-cadre à bons de commande entrait au 1^{er} janvier 2023 dans sa 3^{ème} et dernière année de renouvellement.

- les 38 lots pourvus ont été reconduits et leur tarifs réactualisés (entre +5,33% et +9,68% selon leur date d'entrée en vigueur des lots).
- les lots 31 et 32 « Serrurerie » n'ont pas fait l'objet d'une 5^{ème} consultation en 2023 ; ils seront donc restés infructueux durant les 4 années de l'accord-cadre.

En 2023, 13 089 interventions ont été commandées au titre de l'entretien par le biais de cet accord-cadre à bons de commande, générant 4 788 K€ de travaux facturés.

A l'image de l'accord-cadre à bons de commande, le marché de nettoyage de logement entrait également dans sa 3^{ème} et dernière année de renouvellement.
Les 4 lots ont été reconduits et leurs tarifs réactualisés (+ 2,55%).

En 2023, 849 interventions ont été commandées au titre du nettoyage de logements pour un montant 200 K€ de prestations facturées.

Enfin, l'année 2023 aura été largement consacrée au renouvellement complet des marchés, qu'il s'agisse de l'accord-cadre à bons de commande pour l'entretien des logements mais également celui pour le nettoyage des logements.

6 lots demeurent infructueux : les 4 lots « Serrurerie » et les 2 lots « Maçonnerie » sur les secteurs de Thouars et Bressuire.

Au 31 décembre 2023, les marchés sont paramétrés dans l'ERP et opérationnels au 1^{er} janvier 2024.

▪ La remise en état des logements

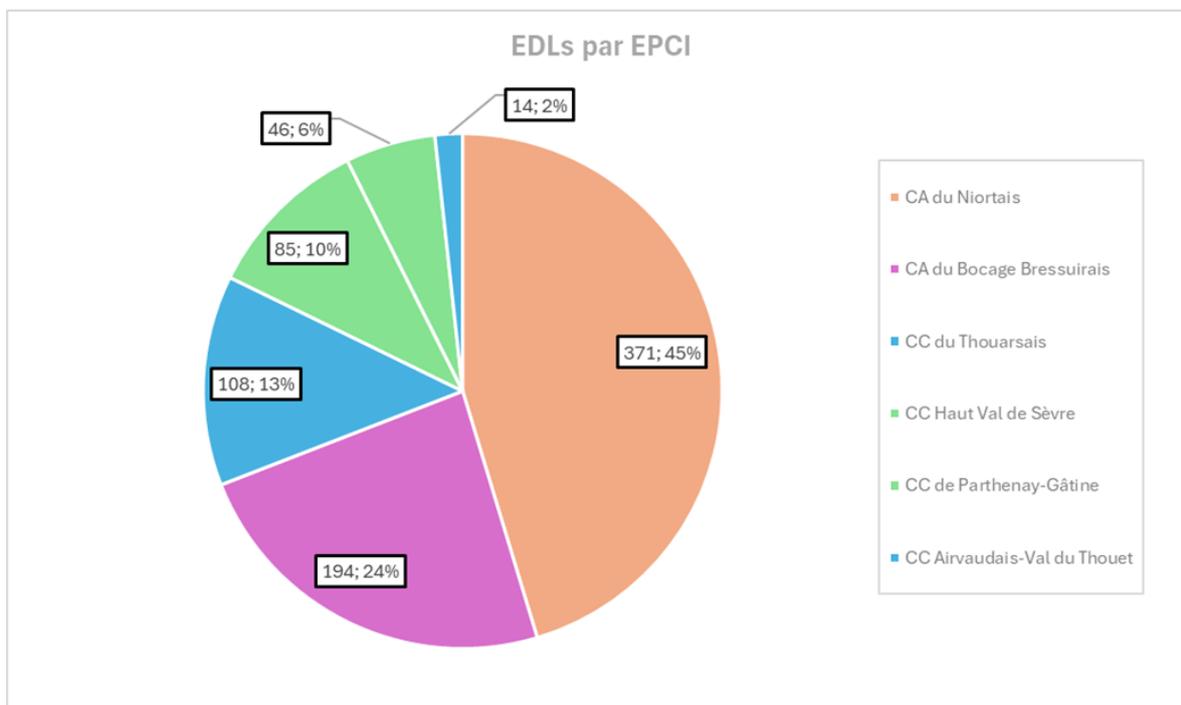
Il convient tout d'abord d'aborder quelques éléments marquants pour l'activité du Pôle REL concernant sa modernisation :

- En lien avec la société Softybis, le paramétrage du logiciel Abyl a été entièrement revisité pour une simplification de son utilisation auprès des usagers de l'office.
- Les documents de sortie du logiciel ABYL, tels que les états des lieux entrants/sortants, la visite préalable et l'état des indemnités forfaitaires, ont également fait l'objet d'une refonte afin d'en améliorer la qualité et la lisibilité.
- A partir du mois de juin, pour anticiper l'augmentation déjà sensible des dépenses occasionnées par l'activité, la collaboration s'est renforcée avec les services de commercialisation des logements afin d'ajuster le niveau de remise en état des logements.

850 préavis ont été enregistrés, de façon cohérente sur les territoires ; à titre d'exemple, 46% des préavis ont été enregistrés sur le secteur niortais (49% du patrimoine) et 24% sur le secteur bressuirais (25% du patrimoine).

A titre d'information, la **durée moyenne d'occupation** d'un logement avant sa restitution par le locataire est de **8 ans et 7 mois**.

818 états des lieux sortants ont été signés.



499 visites préalables ont été réalisées.

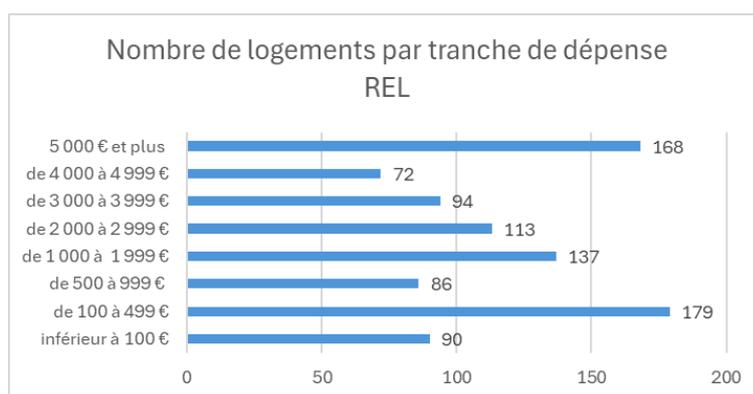
La prise de rendez-vous des visites préalables reste difficile auprès des locataires sortants.

Il est à noter qu'aucune visite préalable n'a été réalisée dans les logements libérés dans le cadre du plan de relogement de la Croix Blanche à Thouars.

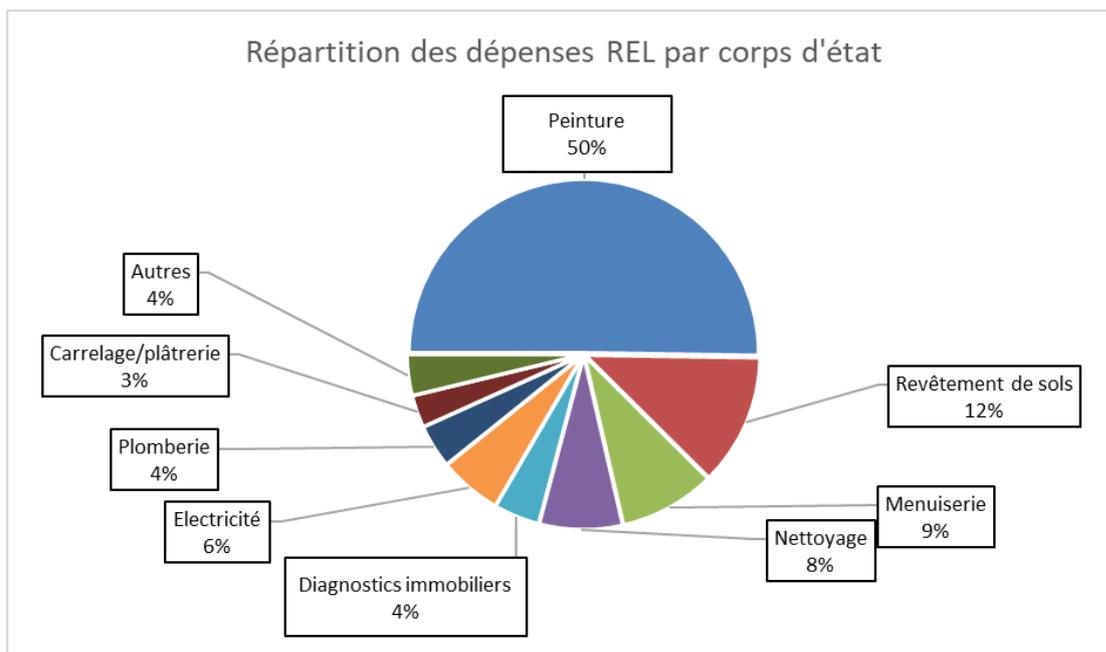
Le délai moyen de remise à disposition au Pôle Attributions est de **59 jours**.

5 586 bons de travaux ont été émis pour un **montant total de 2 486 K€** (soit 2 714 €/lgt, compris repérages amiante).

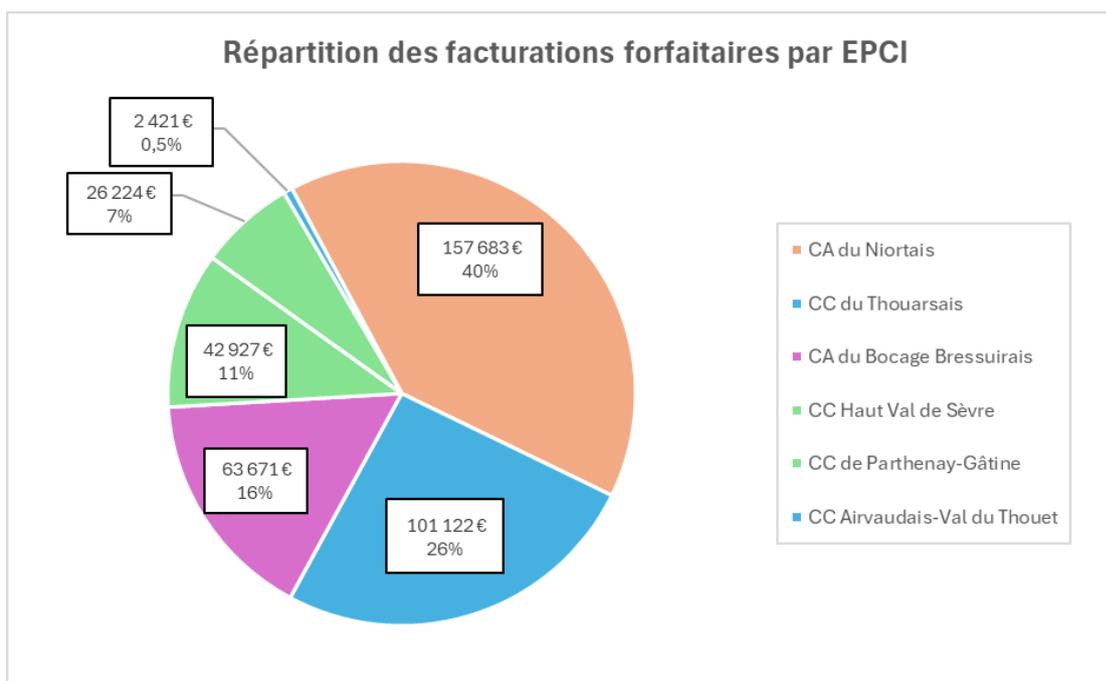
Cette année encore, l'état des logements restitués était fortement dégradé ; 168 logements dépassent 5 000 € de coût de remise en état. L'augmentation de la durée moyenne d'occupation (+3 mois en moyenne) n'explique pas à elle seule cette forte augmentation ; un manque d'entretien reste fréquemment constaté.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



394 K€ ont été facturés (contre 439 K€ en 2022) lors des états de lieux sortants au titre des réparations locatives. Pour autant, le montant total des réparations locatives s'élève à 541 K€ (contre 661 K€ en 2022) mais **1/3 sont déduits dans le cadre des abattements** applicables pour vétusté en cas de dégradation ou d'usage anormal uniquement.

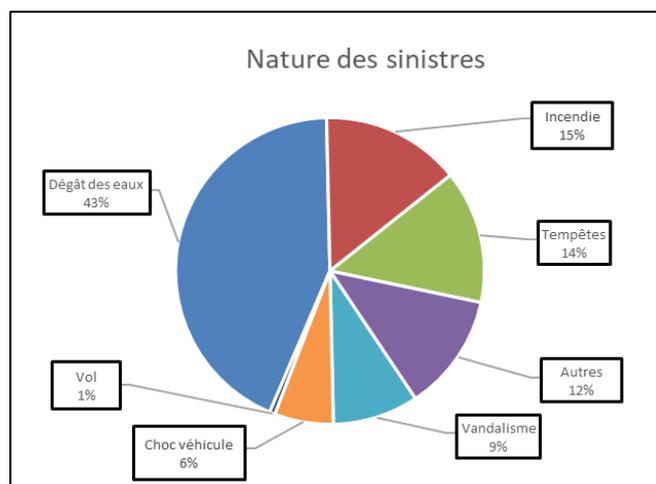


Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les sinistres

178 sinistres ont été enregistrés en 2023 (113 en 2022) auprès de la SMACL, titulaire du marché d'assurance « dommages aux biens » de l'ensemble du patrimoine de Deux-Sèvres Habitat.

Le montant total des travaux de remise en état s'élève à **365 K€**, dont 281 K€ réalisés au 31 décembre 2023 ; en parallèle, les indemnités prévisionnelles sont estimées à **82K€**, dont 44K€ perçues au 31 décembre 2023.



- 77 sinistres sont liés à un dégât des eaux pour une dépense totale de 35 K€, soit un montant moyen de 452 € / logement.
- Les incendies représentent 15% des sinistres mais 48% des dépenses soit 174 K€.

2023 aura été marquée par d'autres événements plus « inhabituels » :

- A la suite du séisme du 16 juin 2023, 14 sinistres ont été enregistrés pour un montant de réparations s'élevant à 4 K€.
- Dans la nuit du 30 juin au 1^{er} juillet 2023, le siège administratif 8 rue François Viète a fait l'objet d'acte de vandalisme à la suite d'émeutes. L'état des pertes a été chiffré à 19 K€ dont 18 K€ seront indemnisés.
- Les 4 et 5 novembre 2023, le sud du département a été traversé par la tempête Domingo provoquant près de 99 K€ de dégâts. Le montant de l'indemnisation n'est, au jour de la rédaction du présent rapport, pas connu.

▪ Les contrats d'exploitation patrimoniale

L'année 2023 a été une nouvelle année de consolidation et de renouvellement des contrats.

Ainsi, 7 contrats ont été conclus :

- avec prise d'effet au 1^{er} janvier 2023 :
 - o Entretien des installations d'assainissement - Secteur Sud
 - o Entretien des installations d'assainissement – Secteur Nord
 - o Fourniture d'électricité de petites puissances
- avec prise d'effet au 15 juin 2023 :
 - o Accord-cadre de fourniture d'énergie (gaz et électricité)
- avec prise d'effet au 1^{er} septembre 2023 :
 - o Fourniture de gaz
 - o Fourniture d'électricité de grandes puissances
 - o Fourniture d'électricité de petites puissances

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les nouvelles modalités d'exécution du marché d'exploitation des équipements individuels de chauffage et d'eau chaude sanitaire ont porté leurs fruits ; après une nette amélioration sur l'exercice 2022, le taux de pénétration dans les logements a été maintenu respectivement à 90 à 91% pour l'année 2023.

Les équipements sont intégralement renseignés dans le progiciel et le renouvellement de ces contrats fin 2024 devra permettre de les rattacher aux contrats d'exploitation pour sécuriser, notamment, la régularisation des charges. Dans l'attente, le Pôle Patrimoine reste extrêmement vigilant quant aux clauses et tarifs à appliquer.

Le contrat d'exploitation des ascenseurs a également permis d'intervenir lourdement sur certains appareils à des fins de modernisation ; il est à noter, sur ce sujet, la parfaite gestion transversale entre les équipes de Deux-Sèvres Habitat, de l'entreprise et des usagers.

En effet, certains équipements ont fait l'objet d'une immobilisation complète pendant plusieurs semaines et une assistance de portage a été mise en place pour accompagner les résidents durant toute la durée des travaux.

2024 sera une année de renouvellement de contrats à forts enjeux avec notamment :

- exploitation des chaufferies collectives,
- exploitation des équipements individuels,
- exploitations des antennes collectives télévisuelles.

▪ Les travaux d'accessibilité PMR

145 logements ont été traités en 2023 pour un montant total de **743 K€**, soit en moyenne 5100 € par logement. Tous les dossiers font l'objet d'une demande de dégrèvement au titre de l'abattement de TFPB.

Les travaux de remplacement d'une baignoire par un bac à douche restent les plus demandés.

Au cours de l'année 2023, 129 dossiers ont fait l'objet d'un avis favorable sur 157 demandes formulées. L'infructuosité récurrente des consultations pour travaux engendre un **délai de traitement de 12 à 18 mois**.

▪ Le chauffage collectif

Deux-Sèvres Habitat assure la gestion et l'exploitation de ses chaufferies collectives avec deux sociétés (Dalkia et Idex) sous 4 contrats distincts :

- 25 chaufferies collectives sur Niort et Saint-Maixent l'Ecole (17% du patrimoine)
- 3 chaufferies collectives sur Thouars et Bressuire (3% du patrimoine)
- Réseau de Chaleur Urbain sur le Clou Bouchet à Niort (17% du patrimoine)
- 5 foyers et résidences sociales, et siège social de Deux-Sèvres Habitat.

Tous les bâtiments sont désormais instrumentés.

La saison 2022/2023 est caractérisée par les éléments suivants par rapport à la saison précédente :

- une rigueur climatique en baisse de 8%,
- une durée de chauffe inférieure de 6%,
- la poursuite de la pose de systèmes d'individualisation permettant de sensibiliser les locataires ; 84 logements restent à équiper malgré plusieurs relances (représentant 627 RFC sur 15 506, et 19 CET sur 319).

L'année 2023 a été marquée par le maintien d'un fort coût du kilowattheure. Les tensions mondiales sur les marchés de l'énergie en 2022 se sont traduites par une hausse exceptionnelle des prix de l'énergie et un bouclier tarifaire - aussi appelé bouclier énergétique - a été mis en place.

Ce mécanisme d'aide a permis de collecter 635 929 € bénéficiant aux 3 069 logements concernés, soit 207 € en moyenne de remboursement sur la régularisation des charges chauffage de la saison 2022-2023.

En parallèle, Deux-Sèvres Habitat poursuit ses efforts de communication afin de sensibiliser les ménages aux « bons gestes ».

▪ Les diagnostics

Le marché de diagnostics immobiliers sur le patrimoine de Deux Sèvres Habitat a pris effet le 1^{er} janvier 2022.

Deux-Sèvres Habitat répond à l'ensemble de ses obligations réglementaires (fournitures des annexes réglementaires aux baux, vérification de l'exposition au radon, lutte contre la prolifération de légionelles, contrôle des émissions de CO2 par les chaufferies les plus puissantes, etc.).

2023 a permis de poursuivre l'**actualisation des diagnostics obligatoires** :

- **2 382 Diagnostics de Performance Energétique (DPE)** ont été commandés ; le travail se poursuivra en 2024 au regard de la réforme qui impacte plus de la moitié du parc (nouveaux modes de calcul et opposabilité).
- **94 Dossiers Techniques Amiante (DTA)** ont été reçus en 2023 ; 100% du parc est couvert. Les actualisations sont désormais réalisées dans le cadre des évaluations périodiques obligatoires et les actions correctives (aucune en 2023) sont réalisées au fur et à mesure dans les délais réglementaires impartis.
- Deux-Sèvres Habitat a poursuivi en 2023 son programme de rattrapage de **diagnostics amiante des parties privatives (DAPP)** des logements dans lesquels le diagnostiqueur n'avait jamais pu pénétrer. **230 logements** supplémentaires ont été mis en conformité ; 103 logements restent à réaliser, les relances auprès des locataires se poursuivront en 2024.
- **212 relevés des installations intérieures gaz et 330 relevés des installations intérieures électricité** ont été réalisés pour être intégrés aux dossiers de diagnostics techniques annexés aux baux.

Les analyses « **légionellose** » ont été réalisées sur les sites dont l'eau chaude est produite collectivement. 26 sites sont concernés ; des résultats négatifs ont été reçus sur 23 sites.

- Les mesures correctives engagées (choc thermique et injection chlorée) ont permis de supprimer le risque sur un site (Maintenon et De Liniers à Niort).
- Sur le site de la Coudraie, les actions correctives se sont révélées insuffisantes. Afin de pérenniser durablement la qualité de l'eau chaude sanitaire Deux-Sèvres Habitat a engagé une opération d'individualisation de la production d'eau chaude sur les deux bâtiments concernés (26 logements sur les 106 du foyer). Des actions parallèles ont été mises en œuvre sur le réseau d'eau froide afin de purifier l'eau suite à l'intervention des entreprises. Des analyses d'eau réalisées par un laboratoire conseillé par l'ARS ont permis de valider la qualité de l'eau potable et de réceptionner l'opération.

Enfin, l'analyse du patrimoine suite à la réception des CREP (plomb) nécessite de lancer les travaux dans 14 logements concernés par une présence de plomb supérieure au seuil réglementaire (revêtements dégradés). Le dossier de consultation des entreprises est prêt et les travaux seront engagés en 2024.

IV. FOYERS ET RESIDENCES SOCIALES

Au 31 décembre 2023, Deux-Sèvres Habitat est propriétaire de 18 résidences pour 550 logements.

Résidence	Catégorie	Commune	Gestionnaire	Equivalents-logements
Résidence La Concorde	Centre d'aide par le travail	Bressuire	A.D.A.P.E.I	22
Résidence Pernange	Centre d'aide par le travail	Loretz d'Argenton	A.D.A.P.E.I	24
Résidence Les Tilleuls	Foyer de personnes âgées	Mauléon	Association Résidence les Tilleuls	7
Résidence les Bleuets	Résidence Habitat Jeunes	Moncutant-sur-Sèvre	Pass'Haj Nord Deux-Sèvres	5
Résidence l'Atlantique	Foyer de Jeunes Travailleurs	Niort	L'Escale	33
Foyer la Coudraie	Foyer de personnes âgées	Niort	EPCMS de La Coudraie	106
Résidence Champollion	Résidence pour étudiants	Niort	L'Escale	34
Résidence Germaine Clopeau	Résidence d'accueil	Niort	UDAF des Deux-Sèvres	21
Foyer Artimon	Foyer de personnes âgées	Niort	EPCMS les Portes du Marais	63
Les Portes du Marais	Foyer de personnes âgées	Niort	EPCMS les Portes du Marais	33
Résidence Villon	Résidence pour étudiants	Niort	L'Escale	54
Foyer Leclerc	Centre d'aide par le travail	Parthenay	A.D.A.P.E.I	18
Village de Retraite	Foyer de personnes âgées	Saint-Aubin le Cloud	CCAS de St-Aubin Le Cloud	50
Résidence le Soleil d'Or	Foyer de personnes âgées	Saint-Maixent l'Ecole	CIAS Haut Val de Sèvre	18
Résidence des six chemins	Maison relais	Saint-Pardoux Soutiers	UDAF des Deux-Sèvres	22
Foyer Loti	Centre d'aide par le travail	Thouars	A.D.A.P.E.I	6
Foyer Monnet	Centre d'aide par le travail	Thouars	A.D.A.P.E.I	18
Foyer boulevard du 8 Mai	Centre d'aide par le travail	Thouars	A.D.A.P.E.I	16
				550

Conformément aux engagements pris dans sa Convention d'Utilité Sociale, Deux-Sèvres Habitat s'est engagé à étudier tous les projets qui lui seront soumis et à accompagner les gestionnaires. Les dossiers suivants ont ainsi été engagés en 2023.

▪ Les foyers gérés par l'Adapéi

Dans le cadre des réunions annuelles organisées avec les gestionnaires des foyers, l'Adapéi a émis le souhait d'être accompagnée pour mener un audit complet de ses résidences.

La mission a été lancée en juin 2023 et 10 visites ont été organisées de juin à octobre 2023 avec un cabinet spécialisé en économie de la construction sur les 5 sites suivants :

- Foyer Pernanges à Loretz d'Argenton,
- Foyer Loti à Thouars,
- Foyer Monet à Thouars,
- Foyer Emeraude à Parthenay,
- Foyer Vauzelles à Thouars.

Le diagnostic complet a été établi pendant l'été et la maîtrise d'œuvre a remis un programme prévisionnel de travaux avec estimation chiffrée en décembre 2023.

Deux-Sèvres Habitat pourra ainsi présenter l'étude menée à l'Adapéi dès 2024 pour envisager les suites données par le gestionnaire et l'accompagnera autant que nécessaire dans la concrétisation d'un projet de travaux.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les foyers gérés par l'Escale

L'Escale gère 3 sites sur Niort, à destination de jeunes travailleurs ou d'étudiants :

- Foyer Villon,
- Foyer Champollion,
- Foyer Atlantique.

Le foyer Atlantique a vocation à être libéré, l'Escale devant emménager en 2024 dans un FJT neuf de 165 logements. Le gestionnaire a exprimé sa volonté d'utiliser le montant de la provision constituée sur ce foyer au financement de travaux sur la résidence Champollion.

En effet, si le foyer Villon bénéficie d'interventions régulières au titre des RM, le foyer Champollion n'a jamais fait l'objet de travaux depuis sa construction.

L'Escale a donc émis le souhait de bénéficier de la réhabilitation engagée sur 19 à 23 rue Champollion à Niort pour y ajouter sa résidence, adressée au 17 rue Champollion et au dernier étage.

Les travaux ont été estimés par la maîtrise d'œuvre à 436 000 € HT et le bouquet « travaux » a permis de solliciter une subvention du Conseil Régional de 98 400 €.

Le gestionnaire ayant confirmé être en capacité de financer l'opération, l'avant-projet a été validé pour l'ensemble de l'immeuble et les autorisations d'urbanisme déposées en ce sens.

Fin 2023, la consultation des entreprises est prête à être lancée.

▪ Les foyers gérés par les Etablissements Publics Communaux Médico-Sociaux

Deux résidences autonomie sont confiés à des EPCMS sur Niort :

- Résidence Autonomie des Brizeaux,
- Résidence Autonomie de la Coudraie.

Les Brizeaux

Construite en 1993, cette résidence est composée d'un foyer et de 65 logements à destination de personnes âgées.

En 2023, l'EPCMS « Les Portes du Marais » a informé Deux-Sèvres Habitat de sa volonté de résilier la convention de gestion de la Résidence Autonomie des Brizeaux à la date du 31 décembre 2023.

L'association L'Escale La Colline d'Aytré s'est en parallèle montrée intéressée pour reprendre le foyer à compter du 1^{er} janvier 2024.

Des travaux ayant été sollicités, une consultation de maîtrise d'œuvre a été engagée pour établir un diagnostic chiffré sur la base d'une réhabilitation. Le diagnostic complet a été établi pendant l'été et la maîtrise d'œuvre a remis un programme prévisionnel de travaux avec estimation chiffrée en décembre 2023.

Deux-Sèvres Habitat a été très mobilisé en octobre-novembre 2023 pour réaliser la visite conseil avant état des lieux des 65 logements et des parties communes ; 5 techniciens ont ainsi passé deux jours sur site pour les constats utiles au pré-chiffrage.

Cependant, l'Escale La Colline s'est vu opposer un refus du Conseil Départemental des Deux-Sèvres à sa demande d'habilitation au titre de l'aide sociale départementale dans le cadre de la reprise de l'activité « résidence autonomie ».

Afin d'éviter que les résidents actuels ne soient impactés dans leur mode de vie et la qualité de leur prise en charge, l'EPCMS « Les Portes du Marais » a sollicité un report de préavis d'un an.

L'opération de transfert de gestionnaire est ainsi reportée en 2024.

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

La Coudraie

La résidence de la Coudraie est composée d'un foyer et de 106 logements à destination de personnes âgées.

Suite à la détection d'un niveau de légionelles trop important sur 26 logements en octobre 2022, une action curative par choc thermique avait été réalisée mais s'est révélée inefficace d'après les contre-analyses début 2023. Une injection chlorée ponctuelle a été commandée dès le début d'année et installée en mars 2023.

Le résultat de nouvelles analyses s'est avéré positif avec des valeurs extrêmement élevées fin avril 2023.

Une action « coup de poing » a été menée les 2 et 3 mai 2023 par 3 équipes de 3 personnes réparties sur chaque bâtiment (Pôle Clientèle de Deux-Sèvres Habitat en charge de la Relation Client, Idex en charge de la suppression des équipements de robinetterie existants et du soutirage dans les conditions de température imposées, et technicien de la régie en charge du remplacement des équipements de robinetterie).

Un guide des « bonnes pratiques » rédigé avec l'aide de l'Agence Régionale de Santé (ARS) a été remis au gestionnaire avant l'été mais la bactérie a de nouveau été détectée pendant l'été.

Une opération d'individualisation de la production d'eau chaude a ainsi été programmée dès la rentrée 2023 sur les deux bâtiments concernés. Des actions parallèles ont été mises en œuvre sur le réseau d'eau froide afin de purifier l'eau suite à l'intervention des entreprises.

Des analyses d'eau réalisées par un laboratoire conseillé par l'ARS ont permis de valider la qualité de l'eau potable et de réceptionner l'opération.

▪ Le redéploiement de l'habitat jeunes en Nord Deux-Sèvres

Deux-Sèvres Habitat est engagé au côté des collectivités de l'agglomération du Bocage Bressuirais et de la Communauté de Communes de Val de Gâtine pour déployer l'habitat jeunes au nord du département.

Le cumul des subventions de l'ANRU et des subventions PLAI a été autorisé par décret en 2019 et les agréments délivrés en 2020 pour les 5 opérations (5 logements à Moncoutant-sur-Sèvre, 24 logements à Bressuire, 12 logements à Cerizay, 12 logements à Nueil-les-Aubiers et 6 logements à Coulonges-sur-l'Autize).



Les opérations se déroulent depuis dans un contexte incertain, récemment d'inflation et de hausse du taux du livret A ; de nombreuses réunions se tiennent très régulièrement avec les partenaires pour permettre un très fort subventionnement permettant de maîtriser la redevance des gestionnaires.

En 2023, une nouvelle prolongation de délai a été sollicitée auprès de l'ANRU qui a répondu favorablement en juin 2023 pour reporter de douze mois la fin d'exécution de la convention - pour ce qui relève des dépenses subventionnables par l'Agence.

Au 31 décembre 2023, toutes les opérations sont engagées.

L'opération de Moncoutant sur Sèvre a été réceptionnée en mars 2023.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

V. ATTRIBUTIONS

▪ Contexte

Le cadre réglementaire des attributions du logement social a évolué ces dernières années (lois ALUR, LEC puis ELAN). Si la règle première reste le respect des plafonds de ressources révisés annuellement, l'augmentation des demandes de public précaire complexifie l'instruction alors même que l'objectif d'amélioration de l'occupation sociale des immeubles reste prépondérant.

Les évolutions législatives sont mises en œuvre dans un objectif de mixité sociale des logements sociaux. Ainsi, la loi ELAN du 23 novembre 2018 renforce une nouvelle fois cette notion de diversification avec - notamment - l'obligation d'attribuer 25% des logements hors QPV aux ménages du 1^{er} quartile.

L'année 2023 a permis de poursuivre les travaux relatifs à :

- la cotation de la demande avec les EPCI (les grilles de cotation - identiques – sont en place sur deux intercommunalités, à savoir les agglomérations),
- la gestion en flux avec les réservataires (les deux conventions de gestion en flux avec Action Logement Services et l'Etat sont en cours de finalisation au 31 décembre 2023, prêtes à signer).

Elle a également été marquée par :

- la fin des relogements des bâtiments Langevin et Thimonnier sur le Clou Bouchet à Niort,
- l'engagement du relogement des locataires des immeubles de la Croix Blanche à Thouars.

▪ Les demandes de logement social

En 2023, **5 172 demandes** de logement ont été saisies pour le département des Deux-Sèvres. Deux-Sèvres Habitat est le guichet d'enregistrement le plus important du département avec **72 % des dossiers saisis** (12 180 pièces justificatives).

Au 31 décembre 2023, 7 327 demandes de logement social étaient actives dans le fichier partagé,

- dont 72% sous plafonds PLAI,
- dont 47% de personnes seules.

Nature demande	Nb Ddes
Personne seule	3 493
Personne seule + autre(s)	2 237
Famille	937
Couple	512
Colocation familiale	89
Colocation	41
Association	18
Total	7 327

Tranche Plafond...	Nb...
1 - Inférieur à 40%	3 958
2 - de 40% à 60%	1 306
3 - de 60% à 100%	1 408
4 - de 100% à 120%	220
5 - plus de 120%	435
Total	7 327

▪ Les demandes de mutations

29% des demandes actives concernent des locataires résidant déjà dans le parc social (dont 1 146 locataires de Deux-Sèvres Habitat) ; la taille du logement est le premier motif de demande de mutation.

85% des locataires déposant une demande de mutation souhaitent un logement individuel.

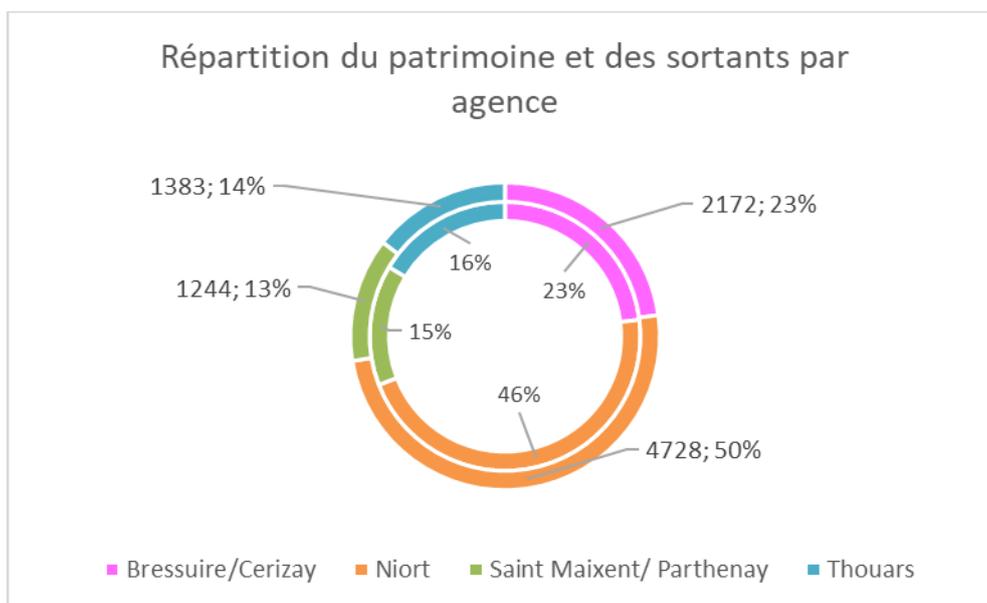
Il est à noter que certaines mutations ont été traitées prioritairement au regard du processus de démolition engagé sur les bâtiments de la Croix Blanche à Thouars.

▪ La rotation des logements

850 libérations de logement ont été traitées au cours de cette année 2023 ; ce nombre est en maintien.

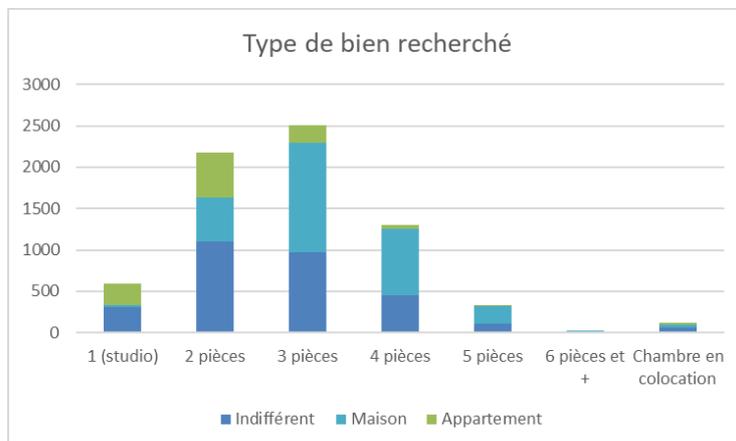
Le taux de rotation de Deux-Sèvres Habitat est de **8,84 %** en 2023 (9,13% en 2022) :

- 8,21 % sur le territoire de la CAN,
- 8,93 % sur le territoire de la CA2B,
- 10,20 % sur le territoire de la CCT,
- 11,18% sur le territoire de la CCHVS,
- 8,38 % sur le territoire de la CCAVdT,
- 8,45 % sur le territoire de la CCPG.

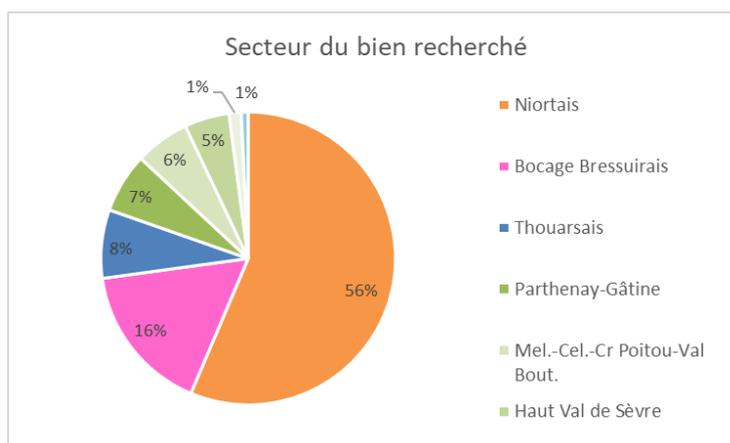


▪ Les caractéristiques des logements recherchés

Le type de bien recherché reste similaire d'une année à l'autre, avec une prépondérance pour la recherche de **logements individuels de type 3**, proche des villes attractives, vectrices d'emplois et services.



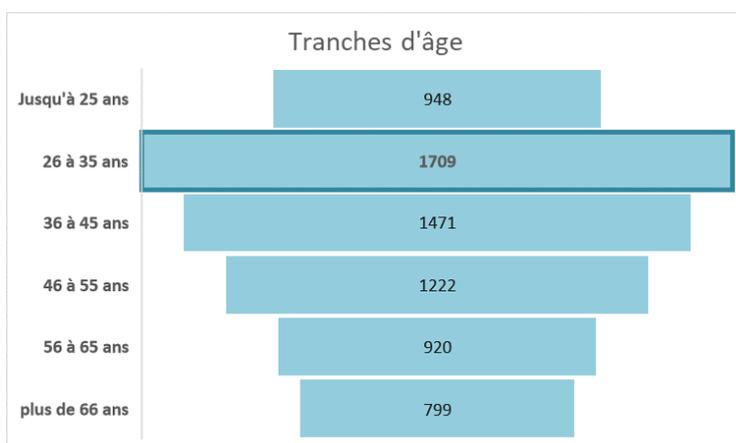
Il est à noter que les ménages sollicitant un bien de catégorie « indifférent » refusent les propositions d'appartement qui leur sont faites et s'orientent davantage vers du logement individuel.



Par EPCI, les secteurs de la CAN et de la CA2B sont les plus sollicités, et la demande reste très pauvre sur la CC du Haut Val de Sèvre.

- Les caractéristiques des ménages demandeurs

La tranche d'âge la plus représentée dans les demandeurs est celle des 26 à 35 ans.

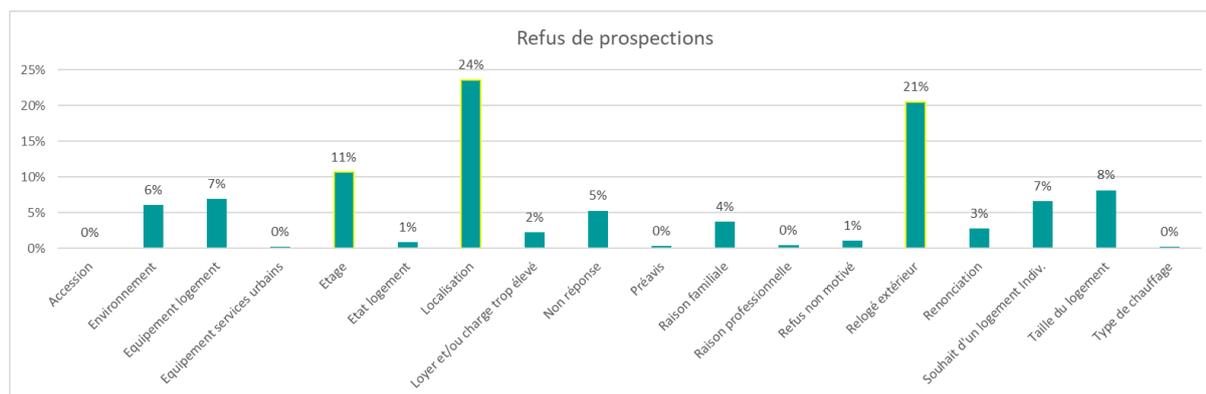


La nature des ménages en demande de logement social est très majoritairement composée de personnes seules (48%). Cette composition familiale majoritaire justifie la demande en T2-T3, très présente dans le fichier départemental.

- La prospection

La prospection est généralisée dans le cadre de la commercialisation des biens ; ce travail permet notamment de tracer les échanges avec les demandeurs. Le contact est téléphonique pour la majorité.

En 2023, 3 156 prospections (contre 2 472 en 2022) ont été réalisées auprès des demandeurs inscrits, et le fichier départemental est mis à jour. Les refus sont en majorité liés à la localisation et à l'étage du logement proposé. 20% des demandeurs ont trouvé à se reloger à l'extérieur.



La liste des biens non attribués est systématiquement annexée aux PV de CALEOL.

▪ Les CALEOL

Deux-Sèvres Habitat est doté de deux Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) à Niort et à Bressuire, chacune des commissions ayant compétence à attribuer des logements sur l'ensemble du patrimoine.

En 2023, **53 commissions** se sont tenues pour attribuer **819 biens** :

- 27 séances à Niort,
- 26 séances à Bressuire.

Les commissions sont tenues sous forme mixte, les membres étant présents physiquement ou via le système de visioconférence.

2 455 dossiers ont été étudiés, représentant 1 614 demandes.

1 086 propositions ont été faites :

- 825 propositions ont été acceptées,
- 254 propositions ont été refusées (le taux de refus se stabilise),
- 7 propositions sont en cours au 1^{er} janvier 2024.

▪ La réponse aux objectifs fixés par l'Etat

Loi ELAN et mixité sociale

Depuis la loi ELAN, les objectifs sont ainsi définis par EPCI :

- attribution de 25% des logements aux ménages du 1^{er} quartile hors QPV,
- proposition de 50 % des logements aux ménages hors 1^{er} quartile en QPV.

Les EPCI concernés par ces objectifs sont :

- la CA du Bocage Bressuirais,
- la CA du Niortais,
- la CC de Parthenay-Gâtine,
- la CC du Thouarsais.

Le montant du premier quartile est fixé annuellement pour chaque EPCI par arrêté ministériel.

Il est à noter que l'outil Imhoweb ne permet pas, pour les villes de Bressuire et de Thouars, de cibler le quartier ; les demandes orientées en et hors QPV ne peuvent pas être quantifiées.

L'objectif reste compliqué à atteindre pour Deux-Sèvres Habitat, notamment du fait de la composition du parc (1/3 du parc en QPV) mais également du fait, sur l'agglomération du bocage bressuirais, d'un bassin d'emploi très actif.

Les loyers des logements hors QPV sont également plus élevés avec un éloignement certain des commerces et services de proximité.

Les seuils du 1^{er} quartile, par ailleurs établis sur le stock de demandeurs, restent relatifs et très bas, bien en-dessous du seuil de pauvreté. En l'occurrence, des ménages bénéficiant des prestations sociales ou ayant un emploi précaire peuvent le dépasser.

Les résultats des attributions par EPCI sont les suivants :

Le seuil du 1^{er} quartile pour la CA du Niortais a été fixé à 9 064 €/an (+664 €/an).

EPCI CC du Niortais	Nombre	%
Propositions en QPV > au RUC*	206	72,79%
Attributions hors QPV < au RUC*	30	15,38%

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le seuil du 1^{er} quartile pour la CA du Bocage Bressuirais a été fixé à 9 540 €/an (+576 €/an).

EPCI du Bocage Bressuirais	Nombre	%
Propositions en QPV > au RUC*	23	79,31%
Attributions hors QPV < au RUC*	29	16,67%

Le seuil du 1^{er} quartile pour la CC du Thouarsais a été fixé à 7 443 €/an (+235 €/an).

EPCI CC du Thouarsais	Nombre	%
Propositions en QPV > au RUC*	58	73,42%
Attributions hors QPV < au RUC*	10	31,25%

Le seuil du 1^{er} quartile pour la CC de Parthenay-Gâtine a été fixé à 8 352 €/an (-480 €/an).

EPCI CC de Parthenay-Gâtine	Nombre	%
Propositions en QPV > au RUC*	NC	NC
Attributions hors QPV < au RUC*	10	29,27%

*Revenu par Unité de Consommation

Les objectifs relatifs à l'obligation de proposer 50% des logements en QPV aux demandeurs hors 1^{er} quartile sont atteints, comme chaque année, dans l'objectif de favoriser la mixité sociale dans les QPV.

Les résultats d'attributions au 1^{er} quartile hors QPV sont sensibles malgré que les membres des CALEOL soient sensibilisés et accordent la plus grande vigilance aux dossiers qui sont présentés en séance.

Un travail d'identification des biens hors QPV est mis en œuvre dès la réception du préavis ; les ménages relevant du 1^{er} quartile, et dont la demande de logement est en adéquation avec le bien en question, sont prospectés.

Cependant, les refus restent nombreux après attribution.

Il est par ailleurs important de rappeler que ces objectifs sont basés uniquement sur le montant des revenus des seuls demandeurs alors même qu'il convient parallèlement de rester attentif quant à la paupérisation des bâtiments et à la solvabilité des locataires.

Contingent préfectoral et PDALHPD

Dans les Deux-Sèvres, le contingent préfectoral est essentiellement mobilisé en faveur des ménages prioritaires définis par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et d'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Dans le cadre de la convention de réservation de logements au bénéfice de l'Etat, 30% des attributions doivent relever du contingent préfectoral (25% pour les ménages défavorisés, 5% pour les fonctionnaires d'Etat).

Imhweb permet d'identifier les publics prioritaires au sens du PDALHPD ; il en ressort **3 618 ménages contingentés**, soit 50% des demandes actives.

Les objectifs annuels d'attributions ont été transmis par les services de l'Etat en août 2023. Le travail collaboratif et en direct avec les associations perdure afin de favoriser les accès au logement. 25% des attributions devaient être réalisées au bénéfice des ménages dits prioritaires au titre du CCH dont :

- 51 publics réfugiés bénéficiant de la protection internationale,
- 42 sorties d'hébergement généraliste dont les sorties de Foyer de Jeunes Travailleurs et les fins d'InterMédiation Locative,
- 14 sans-abris.

285 attributions ont été réalisées au profit de publics prioritaires, soit 34%, dont :

- 31 pour les réfugiés bénéficiant de la protection internationale,
- 68 sorties d'hébergement généraliste dont 10 fin d'IML,
- 16 sans-abris.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

La commission DALO est peu saisie ; le travail partenarial est davantage favorisé en amont. En 2023, Deux-Sèvres Habitat a instruit 12 dossiers pour des foyers contingentés DALO ; tous les ménages ont accepté le logement proposé.

▪ Les attributions des réservataires

Action Logement Services est le réservataire principal du patrimoine de Deux-Sèvres Habitat. Le site internet Al'in.fr fonctionne en lien avec Imhoweb avec un principe de location choisie. Ainsi, le demandeur se positionne sur le logement publié en ligne avant instruction par le réservataire. Ce fonctionnement s'adresse à des usagers maîtrisant l'informatique.

En 2023, **53 biens réservés** Action Logement Services ont fait l'objet d'une mise à disposition du réservataire.

Le bilan pour cette année est le suivant :

- 13 biens restitués faute de candidats,
- 40 propositions formulées par la CALEOL dont 6 en QPV,
- 38 entrées dans les lieux.

La nouvelle convention de gestion en flux à signer avec le réservataire Action Logement Services va permettre de diversifier l'offre proposée jusqu'à maintenant et de favoriser la mixité sociale dans des ensembles non réservés à ce jour.

VI. VENTES

Historiquement, la vente de logements sociaux a pour vocation de favoriser le parcours résidentiel des locataires. Depuis plusieurs années, ces ventes sont fortement encouragées par les pouvoirs publics pour permettre aux bailleurs sociaux de se doter de « nouveaux » fonds propres.

Aussi, la politique de vente des organismes devient un élément important du Plan Stratégique de Patrimoine. La loi ELAN du 23 novembre 2018 prévoit d'augmenter le nombre de logements mis en vente et précise que la Convention d'Utilité Sociale, signée par les organismes avec l'Etat, vaut autorisation de vendre les logements qui y sont mentionnés.

▪ Le plan de vente

La Convention d'Utilité Sociale 2021-2026 de Deux-Sèvres Habitat a été signée le 22 février 2022 ; un nouveau plan de vente de 744 logements individuels, répartis sur 45 communes, tel que validé par le Conseil d'Administration, est ainsi entré en vigueur.

Le stock de logements inscrits au plan de vente au 1^{er} janvier 2023 était de 696 logements.

17 logements situés dans le quartier de Réaumur à Niort ont été retirés du plan de vente en raison d'une difficulté à individualiser les réseaux.

De même, 2 logements à Saint-Maixent-l'École, 33 rue Faucher et 31 rue du Temple, ainsi que la maison située 2 rue Henri Dunant à Pamproux, vacants depuis de nombreuses années ont été retirés du plan de vente, car ils ont dû faire l'objet de coûteux travaux afin de répondre aux normes minimales d'habitabilité et de performance énergétique.

La politique de vente de Deux-Sèvres Habitat est pleinement opérationnelle et répond à différents enjeux :

- favoriser le développement de l'accession à la propriété de locataires n'ayant les moyens d'acquérir un logement sur le marché « classique »,
- encourager la mixité sociale, à travers la diversification des statuts d'occupation et le maintien de ménages parmi les plus solvables dans des quartiers concentrant une forte part de logements sociaux,
- constituer un levier de la politique patrimoniale pour optimiser sa présence territoriale et développer de nouvelles capacités pour développer son offre neuve.

L'année 2023 a été une bonne année malgré un contexte national défavorable en raison de la hausse des taux et du durcissement des conditions d'octroi des crédits par les établissements bancaires, et des acquéreurs de plus en plus versatiles.

Il est à noter que l'activité de commercialisation des logements vacants s'est accélérée grâce à la commercialisation de logements remis aux normes d'habitabilité et à l'augmentation des résiliations sur les logements vacants.

▪ Le bilan des ventes

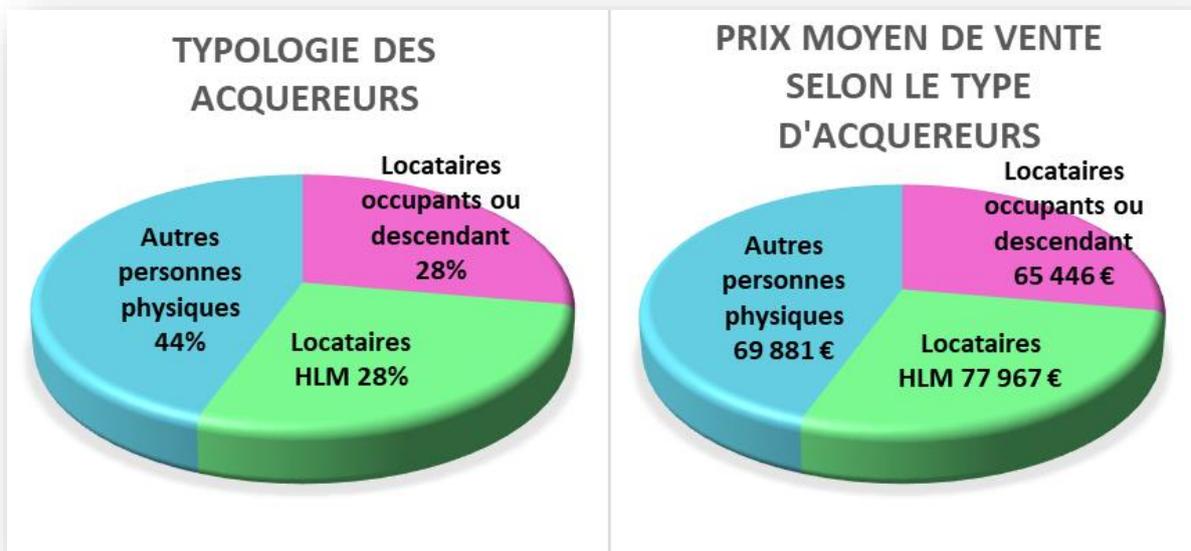
Pour l'année 2023, le nombre de cessions effectives est de **36 logements** ; 12 logements sous compromis étaient en attente de réitération au 31 décembre.

Au 31 décembre 2023, le plan de vente est composé de 640 logements.

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le nombre de résiliation de bail sur les logements inscrits au plan de vente a été moindre qu'en 2022, avec un total de 26 départs contre 31 en 2022.

Sur 26 logements vacants, 10 ventes ont été réalisées au profit de locataires HLM (ou à leurs descendants) et 16 à des tiers.

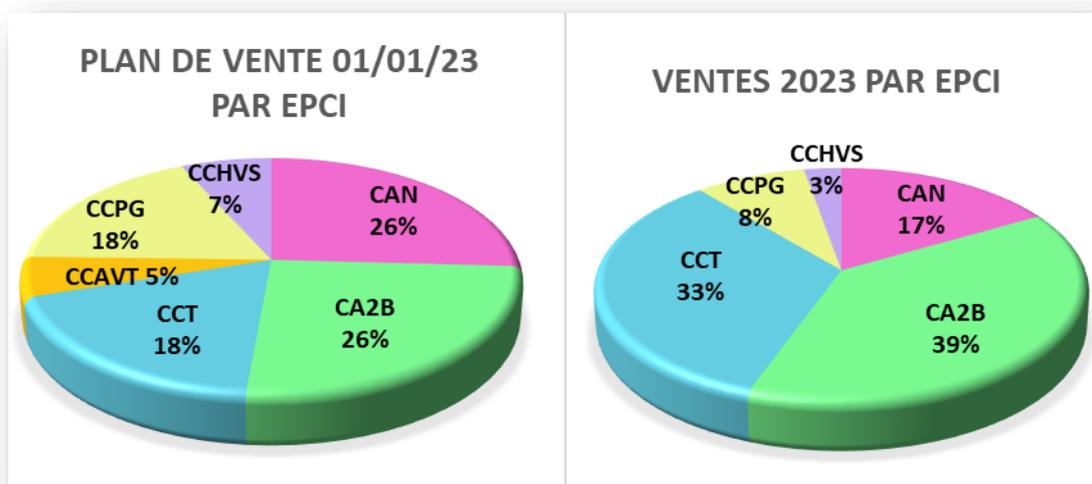


Le stock de logements vacants au 31 décembre 2023 est de 28 logements, dont 11 ont trouvé acquéreur et 8 nécessitent d'importants travaux de mise aux normes d'entretien et d'habitabilité pour être commercialisés.

Le produit des ventes s'élève pour l'année à **2 552 283 €** soit un prix de vente moyen de 70 895 € par logement.

Le produit net de cession est de 1 782 367 € soit une marge moyenne de 49 510 € par logement.

Les ventes ont été majoritairement faites sur les territoires de l'agglomération du Bocage Bressuirais et sur la Communauté de Communes du Thouarsais, puis sur l'agglomération du Niortais.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

VII. TRAVAIL AVEC LES INTERCOMMUNALITES

Le travail partenarial s'est poursuivi en 2023, pour ce qui relève des politiques de développement et de peuplement sur les différents territoires. Deux-Sèvres Habitat participe activement à chaque réunion animée par les intercommunalités ayant la compétence « Habitat ».

Le Programme Local de l'Habitat est pleinement opérationnel sur Niort Agglo, où des principes de contractualisation viennent préciser les modalités de mise en œuvre du programme d'actions. A titre d'exemple, Deux-Sèvres Habitat, au même titre que les autres bailleurs du territoire, a été amené à s'engager sur la répartition et la diversification de la typologie des logements dans ses opérations neuves mais également sur le développement de formes urbaines intermédiaires et innovantes.

Le PLH de la CA2B a quant à lui été prorogé jusqu'à fin 2024. Le PLUi ayant été récemment approuvé, le second PLH devra s'y adosser dans la continuité des orientations prises sur l'organisation territoriale et la répartition géographique de la production de logements. L'une des premières orientations stratégiques relève de la maîtrise du foncier en parallèle à la mise en place de la trajectoire ZAN. Dans l'attente, la programmation reste arbitrée de façon très concertée, en lien notamment avec les Contrats de Mixité Sociale.

Le PLH des communautés de communes du Thouarsais et de Parthenay-Val de Gâtine restent à finaliser ; les orientations sont partagées et les programmes d'actions, ainsi que leur financement, restent à construire.

La cotation de la demande, inscrite dans la loi Elan, devait être mise en place par chaque intercommunalité compétente avant le 31 décembre 2023.

- La grille de cotation a été adoptée par les deux agglomérations (CAN et CA2B) ; elle est opérationnelle sur Niort Agglo et reste à mettre en œuvre, au 31 décembre 2023, sur la CA2B.

La gestion en flux devait être conventionnée entre chaque organisme et chaque réservataire concerné avant le 24 novembre 2023.

- Si elle est était déjà effective avec l'Etat sur le département des Deux-Sèvres, la nouvelle convention cadre 2023-2025, qui sera signée début 2024, a fait l'objet d'un travail de refonte des modalités pratiques de mise en œuvre des droits de réservation au titre du contingent préfectoral. Elle intègre également les publics PDALHPD (document en cours de finalisation).
- Le conventionnement avec Action Logement s'est déroulé en deux temps :
 - Une convention d'inventaire et de conversion du contingent de logements réservés par Action Logement Services a été signée le 10 juillet 2023 ; cette première étape dresse le bilan du recensement et de la conversion des stocks de droits réservés entre le Bailleur et ALS.
 - La seconde convention, de gestion en flux, détermine le flux annuel de logements réservés par ALS à l'échelle du département des Deux-Sèvres et organise les modalités d'application de la convention. Elle sera été signée début 2024 et fera l'objet de points d'étape pour éventuellement adapter ou modifier les volumes de droits.

Il est à noter que Deux-Sèvres Habitat a obtenu un calcul identique de l'assiette des flux annuels pour les conventions signées avec l'Etat et Action Logement.

VIII. DOSSIERS SPECIFIQUES

▪ L'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine

Le cabinet Habitat et Territoires Conseil, mandaté par Deux-Sèvres Habitat en 2019, a permis d'aboutir à la validation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) sur la période 2019-2028, adopté par délibération du Conseil d'Administration du 18 décembre 2019.

Pour mémoire, le PSP est un document de synthèse qui permet de qualifier l'ensemble des résidences, projette leur évolution à 5 ou 10 ans, et identifie les enjeux économiques de chacune des actions prévues.

En raison de l'évolution importante du contexte propre aux bailleurs sociaux, il a été nécessaire d'actualiser ce travail en 2023. L'objectif n'était pas de reprendre le diagnostic patrimonial, inchangé depuis 2019, mais à actualiser les grandes orientations à échéance 2034 :

- le contexte macro-économique (explosion du taux du Livret A et des coûts de l'énergie, reprise forte de l'inflation, augmentation importante du coût de la construction, évolution importante des taxes foncières, évolution plafonnée de l'IRL)
- les nouvelles obligations réglementaires Stratégie Nationale Bas Carbone (exigence d'éradication des « passoires thermiques » et obligation réglementaire de cibler les étiquettes énergie G, F et E pour les supprimer aux échéances 2025, 2028 et 2034),
- les orientations stratégiques issues de la Convention d'Utilité Sociale que Deux-Sèvres Habitat a signé avec l'Etat et les collectivités (réhabilitations SNBC et actualisation des programmes de démolition en QPV).

La Fédération des OPH a confirmé que Deux-Sèvres Habitat sera en capacité de soutenir la mise en œuvre de l'actualisation de son Plan de Stratégie de Patrimoine ; cette soutenabilité impose cependant de préserver les investissements liés au développement nouveau (volume de 90 logements neufs inscrit dans la CUS, financés au maximum avec 15% de fonds propres, au-delà duquel les équilibres financiers seraient très vite fragilisés).

Programmation des interventions sur le parc existant										
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Réhabilitations										
identifiées	92	217	231	186	228	95	146	82	103	160
dont le DPE est attendu						105	54	118	97	40
sur secteur diffus		65	60	60	60					
Démolitions		126	69			4		40		
TOTAL	92	408	360	246	288	204	200	240	200	200



Commentaires :

2023-2025 : réhabilitations engagées et traitement des étiquettes G

2026-2028 : traitement prioritaire des étiquettes F

A partir de 2028 : un rythme de 200 logements réhabilités par an permettant de traiter le volume estimé des étiquettes E dans le respect de la SNBC (éradication en 2034)

L'actualisation du PSP a été adoptée par délibération du Conseil d'Administration lors de sa séance du 18 octobre 2023.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

■ Le Réseau de Chaleur Urbain de Niort

Deux-Sèvres Habitat a conclu en 2008 un contrat portant sur la gestion de son réseau technique de chaleur qui concernait ses seuls bâtiments.

Ce contrat a connu des évolutions conduisant des abonnés tiers (y compris personnes publiques) à s'y raccorder, créant de fait un Réseau de Chaleur Urbain (RCU).

Le réseau de chaleur est actuellement alimenté à 100% par du gaz (énergie fossile au tarif imprévisible et en hausse).

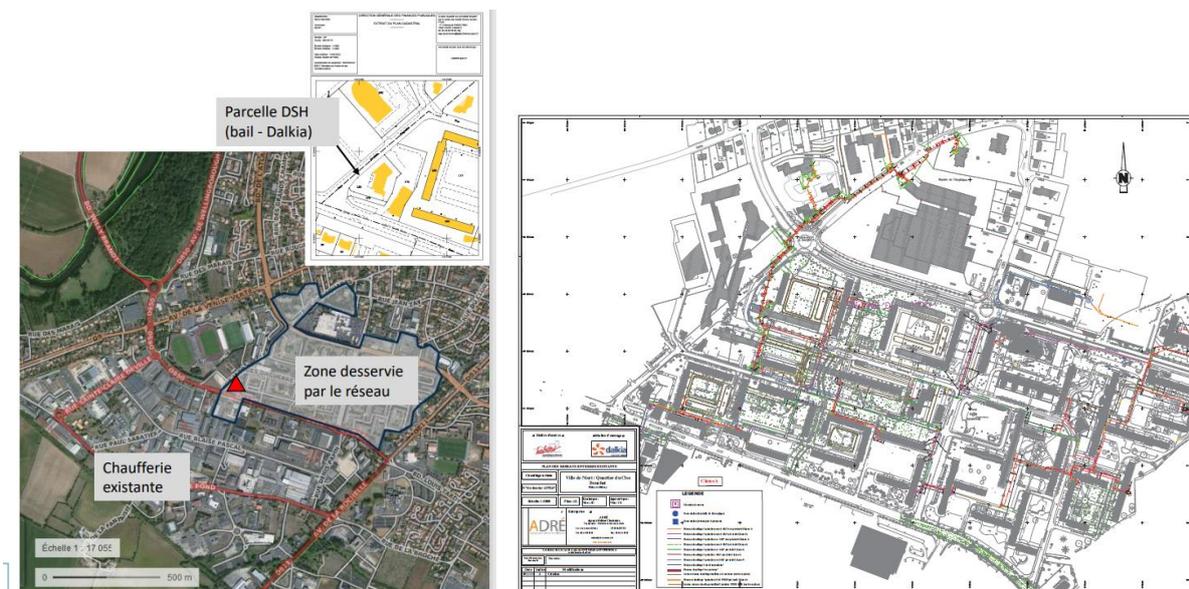
Le contrat arrive à échéance au 30/09/24.

La fourniture de chaleur aux 17 abonnés (écoles maternelles et primaires, maison de quartier, siège de l'agglomération, résidences privées, etc.) s'achève en même temps que les conventions de chauffage liées au contrat, au 30/09/24.

Deux-Sèvres Habitat a ainsi été sollicité par des opérateurs privés, porteurs d'initiatives concrètes, pour céder son réseau et ses installations.

En parallèle, dans le contexte national de dérèglement climatique, de réduction de l'utilisation des énergies fossiles et de hausse massive du prix de l'énergie, Niort Agglo met en œuvre son Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) et souhaite développer, notamment, les « énergies vertes ».

Deux-Sèvres Habitat s'est donc également rapproché de la CAN pour étudier l'opportunité d'une reprise du RCU par la collectivité, dans le cadre de son ambition énergétique et climatique (PCAET).



Des études techniques, juridiques, financières et économiques avaient été menées en 2022.

Dès janvier 2023, Deux-Sèvres Habitat a présenté aux collectivités compétentes le projet de transfert du réseau pour permettre d'envisager la création et la distribution de chaleur dans le cadre d'une délégation de service public.

Concomitamment, Dalkia présentait les opportunités du transfert du réseau à un opérateur privé, à créer le cas échéant.

Par délibération du 26 avril 2023, le Conseil d'Administration de Deux-Sèvres Habitat a été sensibilisé à la situation. En suivant, les abonnés ont été informés et Deux-Sèvres Habitat a rencontré la Préfète en juillet 2023.

Alors même que l'Etat confirmait en octobre à Deux-Sèvres Habitat qu'il pouvait a priori poursuivre l'exploitation du réseau, les collectivités inscrivait le sujet d'un transfert à l'ordre du jour de leurs instances respectives.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

La décision relevant de la seule responsabilité du Conseil d'Administration, celui-ci a décidé en décembre 2023 que Deux-Sèvres Habitat engage des négociations avec Dalkia pour prolonger le contrat d'un an dans l'attente d'arbitrages.

▪ L'agence de Deux-Sèvres Habitat à Bressuire

L'actuelle agence de Bressuire a été construite en 2017 dans le quartier de Valette au 27 boulevard Lescure à Bressuire. Elle permet d'assurer la proximité nécessaire pour répondre à la diversité de l'activité de Deux-Sèvres Habitat sur le territoire (accueil, gestion locative, traitement de réclamations, visites, suivi d'opérations, présence auprès des partenaires et des prestataires).

La dynamique de l'agglomération du bocage bressuirais nécessite une présence renforcée de Deux-Sèvres Habitat, notamment au regard des enjeux patrimoniaux. En effet, le territoire couvert par l'agence de Bressuire représente plus de 20% du patrimoine de Deux-Sèvres Habitat. Une Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements a ainsi été installée à Bressuire par le Conseil d'Administration de Deux-Sèvres Habitat et se réunit deux fois par mois à l'agence.

L'agrandissement de l'agence de Bressuire s'est avéré indispensable ; un projet a été initié afin de permettre la création de huit bureaux supplémentaires et d'une salle de réunion avec une entrée indépendante.

L'année 2023 a permis à l'équipe de maîtrise d'œuvre, représentée par le cabinet d'architecture Triade, de consolider les études et d'obtenir le permis de construire.

Au 31 décembre 2023, la consultation d'entreprises est en cours ; les travaux débuteront en 2024 dès que tous les lots seront pourvus.



La surélévation par une structure bois sur le garage actuel s'est imposée afin de créer une volumétrie supplémentaire sans reprendre la structure existante.

L'écriture architecturale du projet permet d'animer la façade ; sa conception rationalise le coût de l'opération.

Cette solution a également le mérite d'éviter tout déménagement du personnel de l'agence le temps des travaux.

▪ L'agence de Deux-Sèvres Habitat à Parthenay

Le point d'accueil de Parthenay permet d'assurer la proximité nécessaire de l'agence Saint-Maixent l'Ecole-Parthenay pour répondre à la diversité de l'activité de Deux-Sèvres Habitat sur le territoire (accueil, gestion locative, traitement de réclamations, visites).

Sous-dimensionnés, les locaux ont fait l'objet de travaux d'aménagement lourds afin d'agrandir l'agence :

- réduire le garage,
- agrandir l'accueil,
- ajouter un 3ème bureau.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les travaux ont débuté en septembre 2023 et devront s'achever début 2024.

ÉTAT ACTUEL



ÉTAT ACTUEL

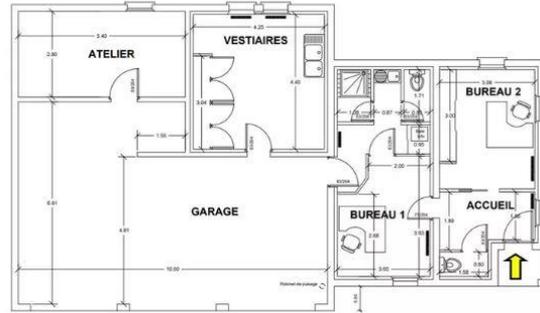
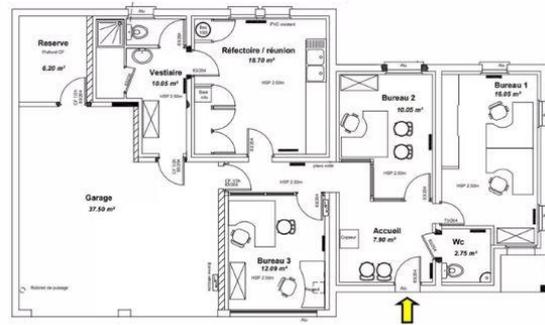


ILLUSTRATION ÉTAT FUTUR



ÉTAT FUTUR



▪ Le siège administratif de Deux-Sèvres Habitat à Niort

Le siège administratif de Deux-Sèvres Habitat est actuellement situé au 8 rue François Viète à Niort, dans un ancien immeuble d'habitation ayant été partiellement aménagé pour y accueillir des bureaux. Le bâtiment, vieillissant, présente de nombreux dysfonctionnements et une performance énergétique médiocre.

Après prospection et en séance du 19 octobre 2022, le Conseil d'Administration avait ainsi autorisé l'acquisition d'une emprise située au 270 avenue de la Rochelle à Niort, d'une superficie de 11 527 m² et présentant des atouts évidents.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Deux-Sèvres Habitat a mandaté la société SETIM, programmiste spécialisé en matière d'immeubles de bureaux pour rédiger son cahier des charges de consultation de maîtrise d'œuvre.

Courant du 1^{er} trimestre 2023 :

- Plusieurs réunions ont eu lieu avec le programmiste - la démarche de rédaction a été participative et les salariés ont été consultés - et le cahier des charges a été finalisé.
- La rédaction de la promesse de vente a permis de clarifier les nombreuses servitudes (passage, accès, réseaux, clôtures, non concurrence) grevant le foncier ; la promesse a été signée le 28 mars 2023.

Le projet comportait :

- un bâtiment d'une surface totale approximative de 3000 m² (accueil, bureaux, salles de réunion, locaux techniques pour les régies, vestiaires, etc.),
- un parking pour les salariés permettant le stationnement d'une 60aine de véhicules,
- un parking pour les visiteurs et des abris vélos,

avec les objectifs suivants :

- moderniser l'outil de travail et les espaces de vie pour les salariés,
- créer plus de transversalité en proposant des surfaces de bureaux bien articulées,
- favoriser l'accueil des salariés basés sur d'autres sites,
- déployer une installation informatique performante et sécurisée, et en permettre l'évolution,
- maîtriser les consommations d'énergies et coûts d'exploitation,
- améliorer l'accueil des visiteurs dans des locaux dédiés et parfaitement adaptés.

La consultation de maîtrise d'œuvre a été lancée le 4 avril 2023.

Le 1^{er} jury s'est réuni le 6 juin 2023 et a sélectionné 3 candidatures qui ont été amenées à déposer une esquisse avant le 29 septembre 2023.

Le 2nd jury, réuni le 25 octobre 2023, a désigné comme lauréat le projet de l'équipe représentée par A+ Architecture.

L'équipe a été amenée à présenter son acte d'engagement avant le mercredi 15 novembre 2023 et Deux-Sèvres Habitat a engagé les négociations pour attribuer le marché lors d'une commission d'appel d'offres qui s'est tenue le 13 décembre 2023.

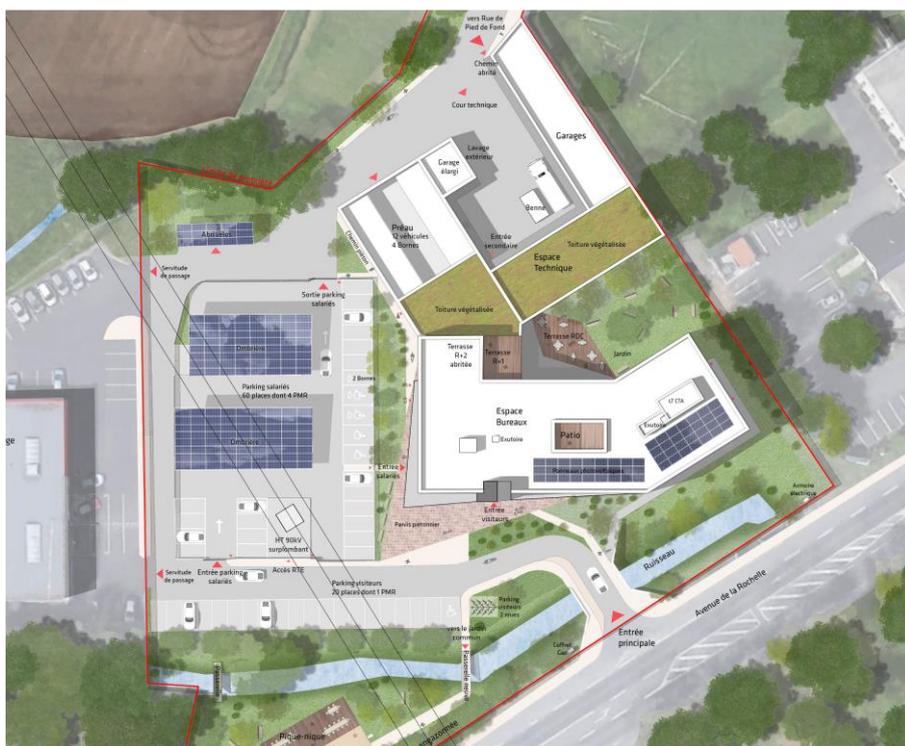


Visuel présenté par le lauréat – vue depuis l'avenue de La Rochelle

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le coût estimatif du projet retenu s'élève à 7 095 K€ HT.

- Le projet présente une implantation pertinente du bâtiment administratif et des espaces techniques, pour une surface totale de l'ordre de 3.200 m².
- Le bâtiment administratif est articulé autour d'un jardin permettant d'accéder aux salles de réunion, au réfectoire et aux bureaux.
- Les locaux à usage logistique (atelier, magasin, stockages, archives) sont desservis par une cour technique intérieure.
- Les parkings permettent de différencier le stationnement des salariés, des visiteurs et des véhicules de service. Des abris couverts et fermés sont prévus pour les 2 roues.



Le projet du siège administratif sera présenté début 2024 à l'ensemble des salariés de Deux-Sèvres Habitat.

Les études d'avant-projet se dérouleront sur le 1^{er} semestre 2024 et l'Avant-Projet Définitif sera soumis au Bureau au mois de juin 2024 pour déposer une demande de permis de construire avant le 30 juin 2024, conformément à la promesse de vente signée le 29 mars 2023.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

I. SECRETARIAT GENERAL

▪ La domanialité de Deux-Sèvres Habitat

Le Secrétariat général prend en charge l'ensemble des questions juridiques et règlementaires propres à la domanialité de Deux-Sèvres Habitat.

Il s'agit notamment de gérer tous les actes de propriété et les documents connexes de Deux-Sèvres Habitat : actes notariés, bornages amiables ou judiciaires, règlements de copropriété, règlement de lotissement, etc.

Ces actes et documents annexes (au format papier) sont actuellement archivés pour partie à Thouars et à Niort. Ils sont numérisés désormais pour pouvoir être intégrés au progiciel de gestion permettant ainsi leur consultation immédiate et automatisée par tout le personnel, au siège comme en agence.

De même, le Secrétariat général est l'interlocuteur privilégié des communes d'implantation des immeubles de l'Office dans le cadre de toutes les opérations de rétrocession foncière.

En l'espèce, au cours de l'année 2023, plusieurs opérations ont été menées à bien notamment :

- Commune de Saint-Maixent l'École : rétrocession de voiries et espaces verts sur les quartiers les Granges, les Chasseignes, La Tour Carrée, Chiron Bœuf, le Ventoux, le Panier fleuri et à proximité des bâtiments les Platanes et les Acacias.
- Commune de Cerizay : rétrocession à la commune d'une parcelle (CH 267) sur le quartier de la Gourre d'Or à Cerizay à la suite de la démolition des bâtiments les Alouettes, les Colombes, les Daims, les Ecureuils et les Fauvettes.
- Commune de Bressuire : engagement des démarches de rétrocession à la commune des voiries et espaces verts du quartier de Valette en contrepartie de l'installation de deux gardiens sur le quartier par Deux-Sèvres Habitat. Fin 2023, la géolocalisation des réseaux est achevée et Deux-Sèvres Habitat reste en attente d'un projet d'acte notarié.

II. MAITRISE DES ACTIVITES – CONTROLE INTERNE

Deux-Sèvres Habitat s'est inscrit dans une démarche pilotée par la Fédération des Offices Publics de l'Habitat (FOPH) sur le contrôle interne depuis 2021. Ce processus, mis en œuvre par le Conseil d'Administration, le management et les collaborateurs, est destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs liés aux opérations, au reporting et à la conformité.

▪ Le contrôle interne

Cette démarche continue de s'appuyer sur les constats réalisés en 2022 par les organismes amenés à contrôler les Offices : les Chambres Régionales des Comptes et l'ANCOLS en se focalisant particulièrement sur les constats négatifs.

Pour exemple, à l'échelle nationale, l'analyse par thématique des 721 manquements portés dans les dossiers de contrôle examinés en 2022 par le Comité de Contrôle des Suites de l'ANCOLS montre la répartition suivante :

- 34 % des manquements (38 % des suites) relèvent de la politique sociale et de la gestion locative des organismes.
- 32 % des manquements (32 % des suites) concernent la gouvernance, l'organisation ainsi que le management des organismes.
- 22 % des manquements (19 % des suites) portent sur la stratégie et la gestion patrimoniale des organismes.
- 12 % des manquements (10 % des suites) concernent la gestion comptable et financière des organismes.

Le contrôle interne doit donc être :

- une approche permettant de maîtriser l'atteinte de ses objectifs ;
- un vecteur de communication horizontale et verticale entre Directions et Pôles ;
- un moyen d'anticiper les risques et de prendre de la hauteur ;
- un outil de mesure et d'anticipation ;
- un outil de questionnement sur l'organisation et ses processus.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le contrôle interne est assuré par le Responsable du Pôle Maîtrise des Activités, en lien avec le Secrétaire général. Un fichier de synthèse recense les risques pour chacune des 18 cartographies.

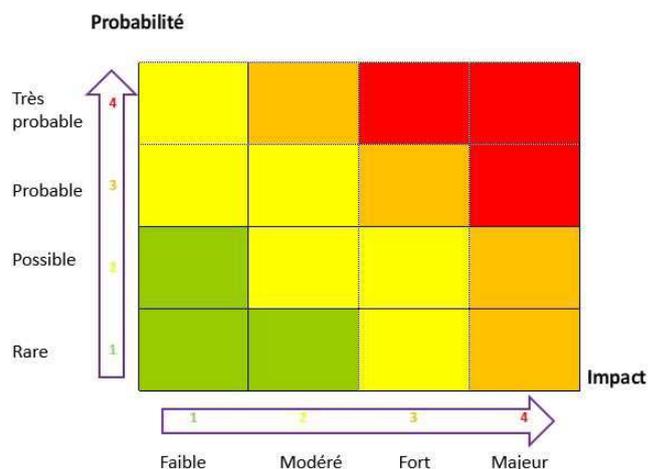
Les risques opérationnels

La notion de risque est fondamentale dans la démarche de maîtrise des activités car c'est autour des risques que va se construire les plans d'actions et de contrôle.

Un risque peut se définir comme un évènement susceptible d'empêcher l'atteinte des objectifs du processus ou de l'organisation. Cet évènement peut être potentiel (ne s'être jamais produit) ou avéré (l'entité a déjà fait face au risque).

Au cours de l'année 2023, Deux-Sèvres Habitat a poursuivi les échanges avec les référents internes afin d'actualiser les cartographies par macroprocessus ou processus. 369 risques opérationnels ont été identifiés (351 en 2022).

Evaluation du risque brut	Nombre de risques
1	84
2	214
3	58
4	13



La priorité de traitement

En 2024, Deux-Sèvres Habitat poursuivra l'actualisation des cartographies et des procédures afin de limiter les risques mis en exergue.

Les processus, dont les risques sont au niveau « prioritaires » ou « à surveiller », seront traités en priorité en raison de leur nature et de leurs conséquences éventuelles et/ou en raison d'éléments de maîtrise inexistant, obsolètes, insuffisants ou inadaptés.

Priorisation des risques au 31 décembre 2023 :

Processus	Risques non prioritaires	Risques maîtrisés	Risques à surveiller	Risques prioritaires
Management	0	19	8	0
Développement	0	19	1	0
Réhabilitations	0	15	2	0
Maintenance et entretiens	0	5	8	0
Vente	0	9	0	0
Gestion locative des personnes physiques	3	13	1	0
Attribution des logements et parcours résidentiel	0	19	2	0
Quittancement et créances locatives	1	18	3	2
Gestion locative des personnes morales	4	18	2	1
Syndics de copropriété	-	-	-	-
Tranquillité résidentielle	3	1	2	4
Prestations de service diverses	-	-	-	-
Suivi financier et budgétaire	0	5	5	5
Comptables et financiers	10	63	8	1
Ressources humaines	2	29	1	0
Achats	3	21	2	0
Systèmes d'information	3	5	13	2
Moyens généraux	4	6	3	0
Total	33	265	61	10

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

1- Les risques « prioritaires » (risques sans maîtrise ou maîtrise obsolète)

Ils sont en baisse par rapport à l'année précédente (10 en 2023 ; 24 en 2022) à la suite de la révision des cotations par sous-processus et à la mise en place d'éléments de maîtrise adaptés / actualisés :

- Difficultés de recouvrement des créances sur les locataires partis ;
- Stockage d'objets illicites ou dangereux ;
- Augmentation des troubles à la tranquillité ou des actes d'incivilités ;
- Développement des aménagements sauvages ;
- Non-respect de la réglementation relative aux enquêtes OPS et SLS ;
- Actes de vandalisme, dégradations rendant les biens non-sécurisés, non utilisables, insalubres ;
- Défaillance dans la gestion des encombrants, des ordures, d'épaves, stationnement gênant ;
- Retard de paiement des factures entraînant des sanctions administratives ;
- Défaut/perde de compatibilité des solutions/applications entre elles (systèmes sans interface) ;
- Rationalisation insuffisante, problème de planification due à l'urbanisation du SI et son interaction avec les systèmes externes.



Des plans d'actions devront être mis en place pour tenter de réduire le nombre de risques critiques ou limiter l'impact de ces derniers (création ou actualisation de procédures, renforcement des dispositifs de contrôles, etc).

Les plans d'actions consistent notamment à :

- améliorer et optimiser l'existant
- créer et mettre en place de nouveaux éléments de maîtrise.

L'objectif est de réduire le niveau résiduel constaté du risque (identification des actions → planification des actions → suivi).

2- Les risques « à surveiller »

Une soixantaine de risques sont à surveiller. Deux-Sèvres Habitat devra veiller à la systématisation des **plans de contrôles** à deux niveaux afin de s'assurer en particulier du respect des procédures internes recensées, de leur pertinence et de leur efficacité, au regard des risques préalablement identifiés (le contrôle couvre-t-il bien le risque ?).

- contrôles de niveau 1



Le contrôle des risques doit être intégré dans la conduite des activités de chacun. Tout le personnel de Deux-Sèvres Habitat, quel que soit son statut, doit contribuer à l'efficacité du contrôle interne, dans le cadre de la démarche d'amélioration continue (auto-contrôle ; contrôle par le N+1 et/ou N+2).

La réalisation d'un plan de contrôles des activités de 1^{er} niveau a pour objectif principal de vérifier la réalité et l'efficacité des éléments de maîtrise « clés » mis en place par rapport aux risques identifiés.

- contrôles de niveau 2



Ils seront effectués par le Responsable du Pôle Maîtrise des Activités ou toute autre personne habilitée, au regard des priorités qui auront pu être mises en lumière dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

Le plan de contrôle permet de :

- matérialiser l'ensemble des contrôles clés opérés, les acteurs, la nature et la fréquence de contrôle
- faire le lien entre les contrôles opérés et les risques identifiés dans la cartographie :
 - o identifier les éventuelles absences de contrôles par rapport à la cartographie des risques ;
 - o identifier les éventuels risques couverts par des contrôles existants mais non référencés dans la cartographie.

Référentiel de procédures

Le recueil des procédures sous format papier sera remplacé en 2024 par un « référentiel de procédures de contrôle interne », classé par types de processus (management ; opérationnel patrimoine ; opérationnel gestion locative ; support).

Ce référentiel sera accessible informatiquement à l'ensemble des salariés disposant d'un poste informatique.

■ Le dispositif d'alerte interne

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale et afin de renforcer ses démarches éthiques et de conformité, Deux-Sèvres Habitat s'est doté en 2018 d'un dispositif d'alerte professionnelle conformément aux dispositions de l'article 8 de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (Loi dite Sapin II).

Pour rappel, un lanceur d'alerte est « une personne physique qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement » (article 6 de la loi précitée).

Le dispositif externalisé ayant pris fin en février 2023 en raison d'un changement d'activité du prestataire, la solution *EQS Integrity Line* de Grant Thornton a été retenue par Deux-Sèvres Habitat, après validation du Comité de direction et présentation au Comité Social et Economique et au Conseil d'administration.

Dispositif d'alertes internes

La ligne d'alerte éthique vous permet de signaler rapidement et facilement toutes inconduites ou préoccupations concernant une faute réelle ou présumée pouvant affecter notre entreprise ou le bien-être des personnes.

La ligne d'alerte n'a pas vocation à être utilisée pour proférer des accusations délibérément fausses ou des informations erronées.

Vous avez la possibilité de déposer un rapport anonymement. Cependant, nous vous encourageons à divulguer votre identité pour faciliter les démarches liées aux investigations. Dans les deux cas, il vous sera demandé de créer une Boîte postale pour faciliter la suite des échanges et garantir la confidentialité des informations transmises sur le système sécurisé.

Pour plus d'information, veuillez consulter la politique à destination des lanceurs d'alertes dans le menu ci-dessus.

Boîte postale sécurisée

Utilisez la Boîte postale pour communiquer des informations additionnelles ou répondre à d'éventuelles questions. Lorsque vous créez une Boîte postale sécurisée, une référence unique, générée aléatoirement, est inscrite dans votre adresse électronique et inscrite sur votre boîte de passage. Si votre boîte est utilisée, le logo d'alerte garantit votre anonymat tout au long du processus.

Une fois que votre message a été envoyé par le système sécurisé, vous recevrez une réponse électronique dans votre boîte de passage ainsi qu'une adresse email dans le formulaire de votre adresse électronique créée par le système sécurisé.

Saisissez votre mot de passe

Le mot de passe doit :

- Avoir une longueur minimale de 8 caractères
- Comprendre au moins une majuscule et une minuscule
- Comprendre au moins un chiffre

Vous pouvez soumettre votre rapport anonymement. Cependant nous vous encourageons à divulguer votre identité pour faciliter les démarches liées aux investigations.

Répondre anonymement

Nom

Numéro de téléphone

Email

J'ai lu et accepte la Politique de confidentialité

Envoyer

Au-delà des canaux d'alertes internes habituels (direction, voie hiérarchique, fonction RH, instance de représentation du personnel, référent harcèlement sexuel et agissements sexistes, etc.), ce dispositif d'alerte professionnelle permet :

- le signalement interne de faits illicites, d'atteinte à l'intérêt général, qui se sont produits ou sont très susceptibles de se produire au sein de Deux-Sèvres Habitat,
- l'organisation du recueil du signalement, la vérification de l'alerte et son traitement éventuel par le Responsable du Pôle Maîtrise des Activités et le secrétaire général.

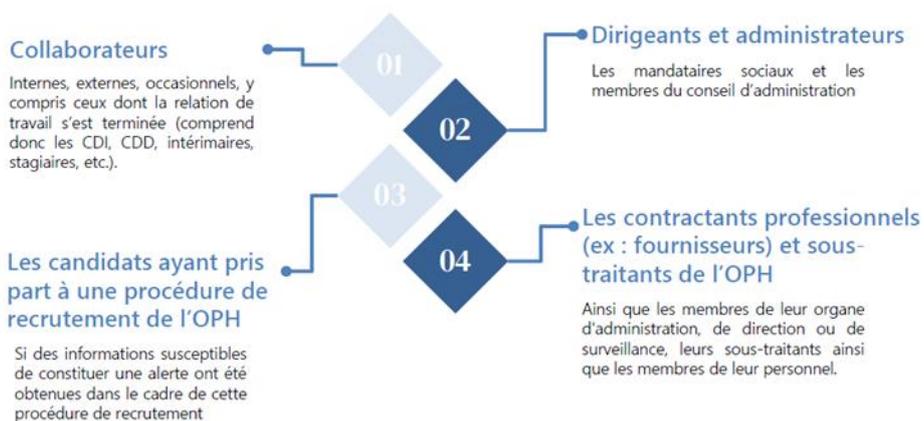
Le règlement intérieur a été modifié afin d'intégrer la mise en place de ce nouveau dispositif. Une communication interne sera effectuée début 2024 auprès des salariés de l'Office (note d'information, diffusion de la charte des enquêtes internes).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Par ailleurs, les candidats à un emploi ou à un marché public sont désormais informés de la mise en place du dispositif d'alerte interne. Ils peuvent donc également effectuer un signalement s'ils estiment de bonne foi avoir subi un préjudice dans le cadre de leur candidature.

Qui peut lancer une alerte ?

D'après la loi, le dispositif d'alerte de l'entreprise a vocation à être ouvert aux personnes suivantes :



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

III. PREVENTION DES RISQUES

▪ Les contrôles relatifs au respect des règles d'attribution

La régularité de l'attribution d'un logement social est subordonnée à deux conditions déterminantes :

- Respect du plafond de ressources du foyer fiscal qui est fonction de la composition du ménage et de la nature du financement initial du logement accordé par l'Etat ;
- Régularité administrative du demandeur quant à sa situation sur le territoire.

L'attribution d'un logement social à une personne physique se traduit in fine par une entrée dans les lieux du locataire attributaire mais cet événement a pour préalable la signature d'un bail, la production d'une attestation d'assurance par le locataire, et la réalisation d'un état des lieux contradictoire avec signature des parties. Une attribution à un locataire personne physique peut donc faire l'objet d'un contrôle sur 5 points.

Deux-Sèvres Habitat attribue également des logements à des personnes morales qui ont en charge l'intégration sociale des catégories de ménages en difficultés. Ces personnes morales doivent justifier d'un agrément. Ces attributions font elles l'objet d'un contrôle sur 3 points.

Les contrôles des attributions de logements sont réalisés à la fin de chaque trimestre, à partir d'une extraction du logiciel métier. Les attributions contrôlées sont retenues de manière aléatoire dans la proportion minimale de 20 %.

Ces contrôles sont réalisés exclusivement sur les pièces numérisées dans le logiciel **IMHOWEB** pour l'état civil et les revenus, et dans **PREM** pour le bail, l'assurance, et l'état des lieux entrant.

Depuis 2022, un taux de conformité est calculé comme le nombre de contrôles conformes, rapporté au nombre total de contrôles (conformes et non conformes). L'absence de document numérisé est comptée comme une non-conformité.

Contrôle de conformité pour l'année 2023				
Occurrence de non-conformité	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4
Nombre de dossiers vus	58	50	48	57
Nombre de non-conformité	5	1	9	12
Nombres de points de contrôles effectivement réalisés	284	246	235	279
<i>Dont personnes morales (3 points de contrôle)</i>	3	2	4	3
<i>Dont personnes physiques ou ménages (5 points de contrôle)</i>	55	48	44	53
Taux de conformité	98.24%	99,59%	96.17%	95,70%

Cette mesure du taux de conformité n'a pas vocation à qualifier le travail des salariés de Deux-Sèvres Habitat mais de permettre de revenir en tant que de besoin sur la consistance administrative des dossiers pour gérer les risques en fonction des anomalies qui peuvent pratiquement toutes être corrigées.

Les non-conformités correspondent le plus souvent à des documents absents dans le dossier locatif informatisé après l'attribution du logement (bail, assurance, état des lieux, etc.).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les conventions de gestion

Dans le cadre de ses missions, le Pôle Prévention des Risques a également participé à l'évolution des conventions de gestion. En effet, Deux-Sèvres Habitat gère 89 logements, propriété de 9 communes situées sur l'ancien territoire d'Habitat Nord Deux-Sèvres. 85 logements ouvrent droit au bénéfice de l'Aide Personnalisée au Logement. 4 logements ne sont pas conventionnés.

En application des dispositions des articles L.441-1 et L. 441-2 du Code de la Construction et de l'Habitation, les logements construits, améliorés ou acquis et améliorés avec le concours financier de l'Etat ou ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement et gérés par des organismes d'habitations à loyer modéré doivent être instruits en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation de Logements (CALEOL). Le non-respect du Code de la Construction et de l'Habitation est passible de sanctions pécuniaires prévues à l'article L.342-14 dudit Code.

Au regard des évolutions réglementaires et du risque de sanctions, Deux-Sèvres Habitat a donc révisé lesdites conventions de gestion afin de les mettre en conformité avec la réglementation. Simultanément, cette révision doit permettre à Deux-Sèvres Habitat d'uniformiser ses pratiques.

Le Conseil d'Administration a donc adopté un nouveau modèle de convention de gestion par délibération du 13 décembre 2023 et les communes concernées sont actuellement consultées sur ce point.

▪ La mise en conformité des règles de protection des données de Deux-Sèvres Habitat

Le Règlement Européen UE n° 2016/679 précise qu'une donnée à caractère personnel est *une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.*

Deux-Sèvres Habitat est responsable du traitement d'un grand nombre de données personnelles concernant des dizaines de milliers de personnes physiques qui sont ses locataires et ou les occupants de son patrimoine.

La protection des données personnelles des locataires constitue donc une obligation légale et déontologique qui mobilise :

- La sécurisation physique et électronique des systèmes d'information ;
- La gestion dans la durée des archives physiques et numériques ;
- La gestion de la relation contractuelle avec nos locataires et nos futurs locataires en précisant les droits et les devoirs de chacun ;
- Les droits et des devoirs, tant de l'employeur, que des salariés sur le bon usage des ressources informatiques ;
- La gestion des contrats avec nos partenaires qui deviennent pour ce champ d'activité des sous-traitants, mais aussi éventuellement des sous-traitants ultérieurs.

Les outils de cette mise en conformité de protection des données personnelles sont de **nature technique électronique et organisationnelle, mis en œuvre par le Pôle Informatique et Systèmes d'Information** ou encore par un administrateur identifié comme pour la gestion du compte partenaire CAF.

Ils sont également de **nature juridique et rédactionnelle** ; en effet tous les supports de communication utilisés par Deux-Sèvres Habitat à destination des demandeurs et des locataires doivent comporter des mentions relatives à la protection des données (notamment les questionnaires d'enquêtes, les avis de passage, les avis d'échéance, les mandats SEPA, les baux, les états des lieux et les autres documents y compris documents numériques).

Tous les marchés et contrats auxquels Deux-Sèvres Habitat est partie doivent également comporter des mentions RGPD.

A ce titre, le Pôle Prévention des Risques a initié ou participé à certaines évolutions en 2023 :

- Mise en conformité de l'ensemble des supports de communications sortants (notamment SLS-OPS) ;
- Intégration systématique et adaptations des clauses RGPD dans les contrats et marchés ;
- Travail systématique sur la conformité des nouvelles technologies introduites au sein de l'Office ;
- Signature d'un accord de confidentialité pour les échanges de données avec le CSE.

Une démarche a également été engagée afin de limiter le nombre de données personnelles détenues par l'Office. Le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD) fixe strictement, le nombre de données personnelles pouvant être détenues et traitées par un organisme comme Deux-Sèvres Habitat comme n'importe quel autre organisme.

Actuellement le logiciel qui gère les demandeurs de logement est **IMHOWEB**. Il convient de rappeler que cet outil est partagé entre différents organismes au niveau régional. Pour Deux-Sèvres Habitat, ce sont toutes les pièces du dossier demandeur (jusqu'à 35 documents dans un dossier – la moyenne étant de 12 documents) qui basculent dans le logiciel de gestion locative et qui n'y sont pas utiles, altérant ainsi la conformité RGPD.

Ce constat a permis de commander auprès des éditeurs **Aareon** pour **PREM** et **Sigma** pour **IMHOWEB** des développements informatiques qui permettront une sélection automatique des documents au strict nécessaire, améliorant ainsi notre conformité RGPD.

Les dossiers en cours en lien avec notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

- Communication de l'étude d'impact sur la vie privée dans les domaines des réclamations locataires, la gestion du précontentieux, le contentieux locataire, et la gestion locative, achevée en 2023 ;
- La validation d'une procédure de gestion des violations de données ;
- Sensibilisation à la cyber sécurité (vigilance et rappels permanents) ;
- Mise en place d'un accord de confidentialité avec marge des nouvelles conventions de gestion.

▪ La prévention des risques professionnels

Au-delà de la mission de mise à jour du DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) confiée au Pôle Prévention des Risques (en 2023 une réécriture de l'annexe relative aux consignes de sécurité dans les lieux de travail et un inventaire des expositions aux risques professionnels selon une méthode préconisée par l'INRS ont été engagés), celui-ci participe également à l'évolution de nos outils professionnels.

Au cours de 2023, le Pôle Prévention des Risques a participé avec le Pôle Entretien à la mise à disposition d'un rouleur électrique pour la sortie des containers à ordures ménages notamment à l'immeuble 1 à 7 rue Jules Siegfried à Niort où existent des rampes très pentues. Cet équipement a été testé.

La finalité de cet équipement est de contribuer à prévenir des troubles musculosquelettiques.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Sur le quartier de la gare à Niort, où les circuits de transport des containers ordures ménagères sont longs, un chariot a été mis à disposition des employés d'immeuble. Cet équipement contribue à la prévention des troubles musculosquelettiques et des blessures musculaires.



Le « messenger » sera déployé en 2024, sur l'ensemble des secteurs où il est attendu. Cet appareil est déjà utilisé dans d'autres offices. C'est un chariot de ménage. Le Pôle Prévention des Risques avait émis l'avis suivant : la prise en main par le guidon permet une position ergonomique des avant-bras, préventive des TMS par pression ou par traction.

Sa conception en aluminium lui confère une importante capacité de portage, résistance et légèreté. L'employé d'immeuble peut ainsi avoir à disposition l'ensemble de ses outils de travail, sans port de charge important.

La roue unique à l'avant ainsi que le diamètre conséquent des roues arrières lui confèrent stabilité et maniabilité, notamment sur les espaces extérieurs dont les franchissements de trottoirs en évitant les renversements qui pourraient être sources d'accidents du travail.

IV. ADMINISTRATION GENERALE - MOYENS GENERAUX

Comme son nom l'indique, ce Pôle a vu ses missions traditionnelles purement administratives s'orienter, se spécialiser depuis quelques années en fonction d'appui, dont le but est de gérer l'ensemble des moyens généraux de l'Office avec pour finalité le bon déroulement des opérations dévolues aux fonctions opérationnelles.

▪ L'administration générale

Le Pôle Administration générale joue un rôle primordial dans l'organisation et le fonctionnement de Deux-Sèvres Habitat en ayant la charge de la gestion du courrier et des archives.

Courrier – Affranchissement – Réception / Expédition de colis – Abonnements

La gestion du courrier (collecte / gestion / affranchissement) est centralisée depuis le 1^{er} janvier 2019 au siège administratif de Deux-Sèvres Habitat (8 rue François Viète à Niort).

Cette mission porte tout à la fois sur la réception, l'expédition du courrier interne (liaison Siège administratif / Agences) et du courrier externe.

En 2023 :

- 10 000 plis ont été ouverts
- 122 030 plis ont été affranchis, dont **8 698 plis (17 958 €)** au départ du siège administratif et **113 332 plis (64 600 €)** en courrier industriel (quittances...)
- **46 720 courriers** ont été dématérialisés pour **41 815 €**

Le Pôle prend également en charge la gestion de l'ensemble des abonnements (journaux, revues, etc.) qui contribuent à l'information du personnel de Deux-Sèvres Habitat. **13 abonnements** en cours (papiers, internet) représentent un budget de **22 073 €** en 2023.

Gestion des archives

Deux-Sèvres Habitat conserve un certain nombre de documents conformément à la réglementation. Ainsi, la durée d'utilité administrative (DUA) correspond au temps minimal de conservation exigé par la réglementation.

Il s'agit tout à la fois des archives au sens traditionnel du terme (papier) mais de plus en plus souvent de documents numérisés. La gestion des archives est donc pilotée par le Pôle Administration qui s'appuie sur l'expertise du Pôle Prévention des Risques en charge du respect par l'organisme des obligations issues du Règlement Général sur la protection des données (RGPD) et du Pôle Système d'information s'agissant de la conservation des archives numériques.

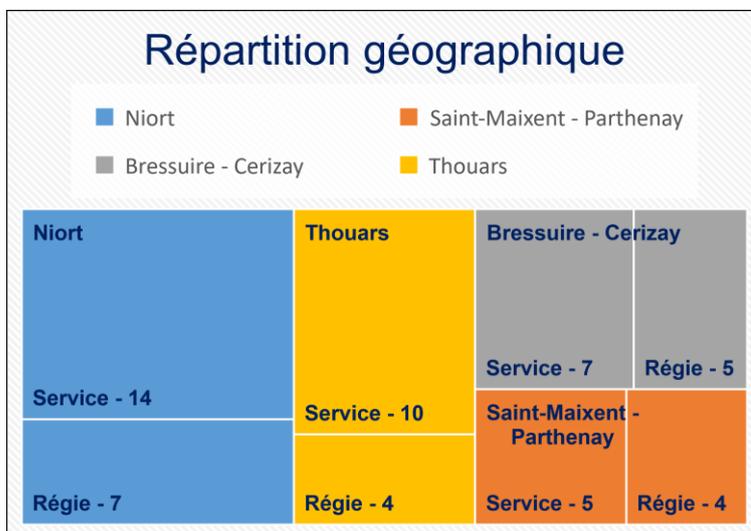
- Les moyens généraux

Le Pôle intervient à ce titre sur trois besoins principaux des collaborateurs de Deux-Sèvres Habitat.

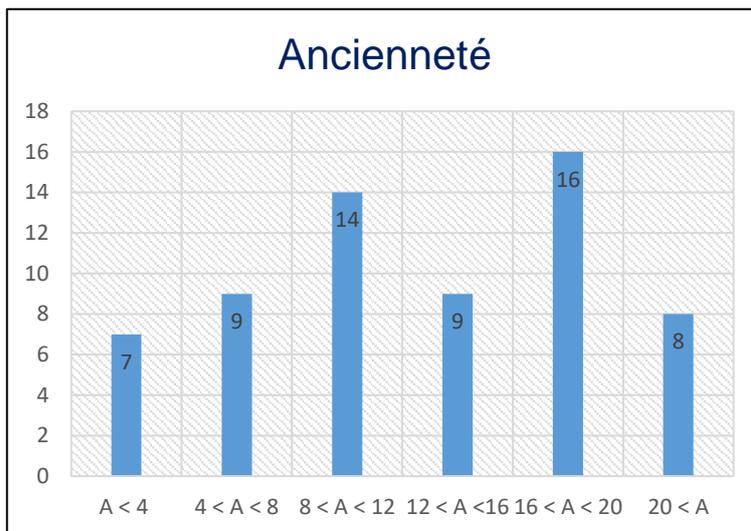
Gestion de la flotte automobile - Carburants

L'Office dispose à ce jour de 63 véhicules répartis par secteur.

Un système de réservation des véhicules est désormais mis en place (via l'outil Outlook) pour avoir une meilleure visibilité en termes d'utilisation sur les différents lieux d'implantation de l'Office.

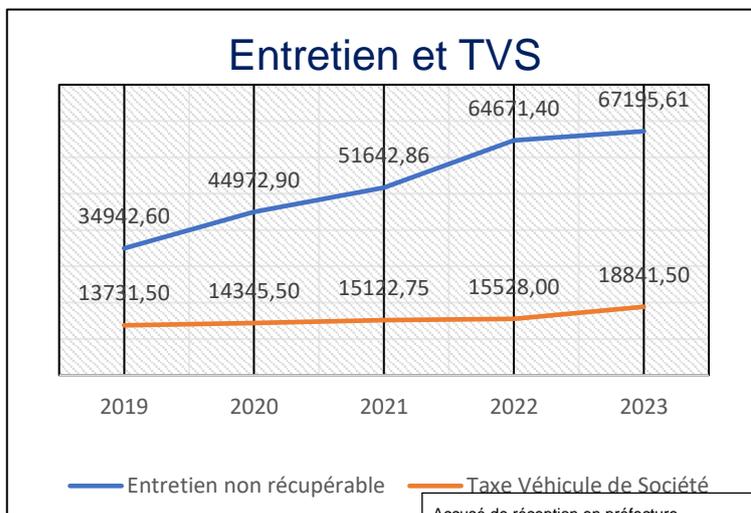


En 2023, l'ancienneté moyenne des véhicules est de 12 ans et 10 mois et 33 véhicules ont plus de 12 ans.



En 2023, l'entretien des véhicules représente un budget de 68 445 € dont 67 195 € non récupérable.

La taxe sur les véhicules de société s'élève à 18 841,50 €.



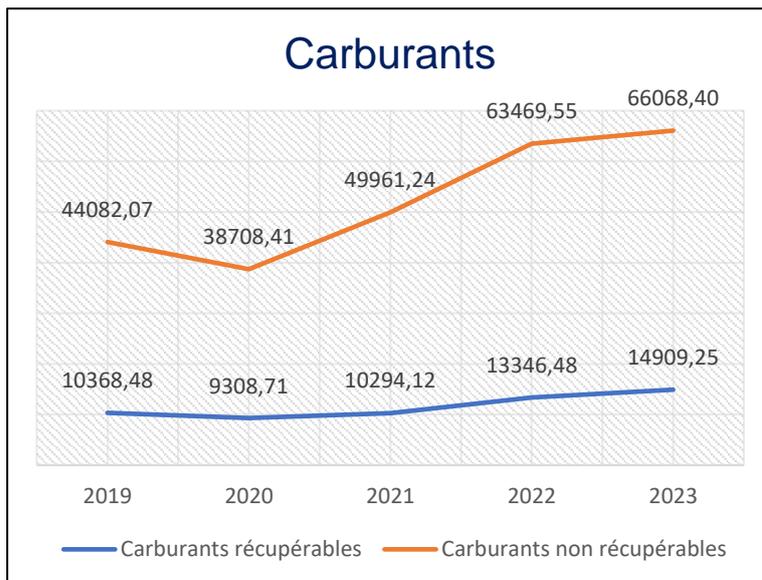
Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le coût des carburants est également en hausse en 2023. L'Office s'approvisionne auprès de deux fournisseurs : Total Énergies et E. Leclerc.

- Total : 42 cartes dont 1 dédiée aux espaces verts ;
- Leclerc : 26 cartes dont 4 dédiées aux espaces verts.

Il est à noter que des services sont accessibles avec ces cartes (lavage, boutique), excepté le péage exclusivement accessible avec une carte Total.

Sur 2023, le carburant représente un budget de 80 977,65 € (66 068,40 € non récupérable et 14 909,25 € récupérable).



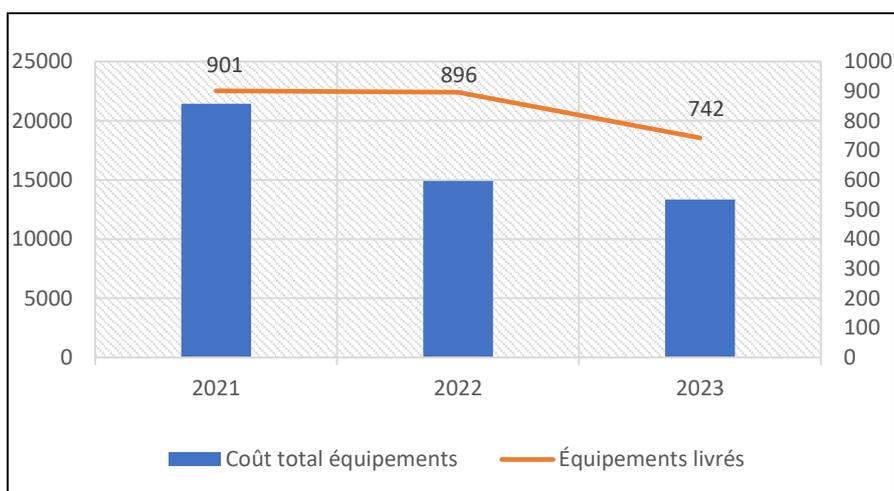
S'agissant des sinistres automobiles en 2023, 19 dossiers ont été ouverts auprès de la compagnie d'assurance dont les 6 véhicules vandalisés à Niort lors des émeutes du 1^{er} juillet 2023.

Le lancement d'un marché de renouvellement d'une partie de la flotte de véhicules (les plus anciens et les plus onéreux en termes d'entretien) en 2023 par des véhicules électriques permettra à l'Office de maîtriser et réduire les coûts d'entretien et de carburants.

Equipements de protection individuelle – Tenues de travail

Un marché « Fourniture des vêtements de travail et EPI » notifié le 26 octobre 2020 (dont la date de fin de marché est en 2024) a permis d'équiper 61 collaborateurs de l'Office en 2023 : les employés d'immeubles, les gardiens, les équipes de la régie, les jardiniers, etc., soit :

- 440 tenues de travail avec le logo de Deux-Sèvres Habitat pour 8 015 € ;
- 302 EPI (chaussures, gants, ...) pour 5 420 €.



Mobilier, fournitures et matériel de bureau

Pour le mobilier, les besoins et achats sont essentiellement du renouvellement de fauteuils de bureau et de mobiliers d'aménagement de bureau.

Un fauteuil spécifique répondant aux préconisations de l'ergonome (médecin du travail) a été livré.

Le budget mobilier en 2023 s'élève à 12 203 €.

Pour les fournitures de bureau, un marché comprenant 171 références a été conclu en 2021. En 2023, les fournitures de bureau représentent un budget de 6 277 € ; le papier et les enveloppes représentent un budget de 11 902 €.

En 2023, des achats de petits matériels à destination des salles de pause (proximité et/ou agences/siège) ont représenté un montant de 1 467,71 € (par exemple : ventilateurs, réfrigérateurs, micro-ondes, bouilloires, etc.).

V. POLE MARCHES PUBLICS

▪ Chiffres clés de l'année

Nombre de consultations lancées :	77
✓ Fournitures et services (Hors PI et MOE)	19
✓ Travaux	33
✓ Prestations intellectuelles (PI)	16
✓ Maitrise d'œuvre (MOE)	9
Nombre de marchés notifiés :	209
✓ Fournitures et services (Hors PI et MOE)	33
✓ Travaux	167
✓ Maitrise d'œuvre (MOE)	9
Nombre de CAO et de jury :	11
✓ CAO	7
✓ Jury	4
Nombre de courriers envoyés :	1 245

▪ Le Pôle Marchés publics

Les consultations de l'année 2023

S'agissant du travail quotidien du pôle, 77 consultations ont été lancées en 2023 et 209 marchés ont été notifiés au cours de cette même année.

En termes de consultation, ce chiffre représente une légère baisse de 8,3 % en comparaison de 2022.

En termes de marchés notifiés, le nombre connaît une légère augmentation de 7,73% par rapport à l'année 2022 (194).

Le renouvellement des accords-cadres de travaux de maintenance du patrimoine

L'année 2023 a été marquée par le renouvellement des accords-cadres à bons de commande ayant pour objet les travaux d'entretien et de réparation sur le patrimoine de Deux-Sèvres Habitat. Ces contrats, qui contribuent par essence aux services rendus aux locataires, représentent à eux seuls 37,5% des marchés de travaux notifiés en 2023 en valeur financière (calcul opéré sur le montant maximum des accords-cadres).

Ces contrats ont également été accompagnés du renouvellement des accords-cadres à bons de commande ayant pour objet le nettoyage des logements.

L'externalisation des prestations d'entretien de parties communes

L'année 2023 a été également marquée par la notification d'un nouveau contrat d'entretien de parties communes sur le patrimoine de Deux-Sèvres Habitat. Ce contrat vient compléter le contrat passé en 2022 en externalisant du nouveau patrimoine sur les communes de Parthenay et de Niort.

La conclusion du contrat de maîtrise d'œuvre du nouveau siège administratif

Enfin, et dans le cadre des objectifs de modernisation de l'Office, il a été procédé en 2023 à la conclusion du marché de maîtrise d'œuvre pour la construction du nouveau siège administratif de Deux-Sèvres Habitat.

▪ Le bilan des marchés notifiés

Comme précédemment indiqué, 209 marchés ont été notifiés en 2023 pour un montant total notifié de 26 959 074 € H.T*. La liste des marchés notifiés en 2023 est jointe en annexe du présent rapport annuel d'activité.

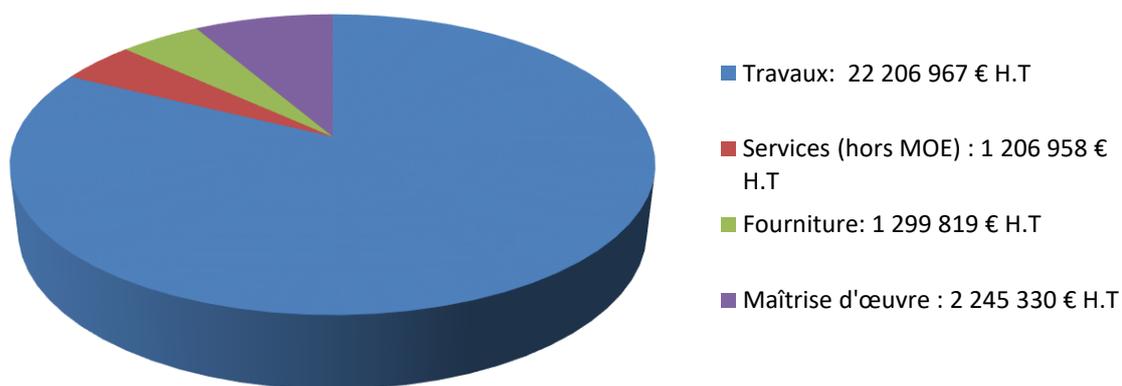
Parmi ces marchés, il a été notifié 167 marchés de travaux soit 80 % du total des marchés notifiés.

Ces chiffres, en forte hausse par rapport à l'année précédente, s'expliquent par le renouvellement des accords-cadres ayant pour objet les travaux de réparation et d'entretien du patrimoine de l'Office.

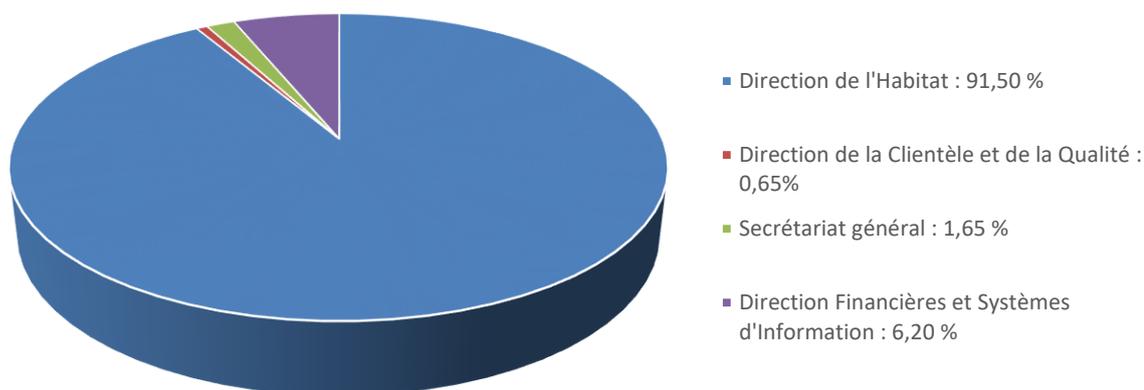
Les chiffres des marchés de maîtrise œuvre sont également plus importants en cette année 2023, de par la passation de contrats conséquents de maîtrise d'œuvre, notamment celui de nouveau siège administratif.

**Certains marchés à bons de commande ou accords-cadres ayant été conclus, ce montant total prend en compte le montant maximum annuel lors d'un marché reconductible ou le montant total maximum sur toute la durée du marché pour les marchés pluriannuels fermes.*

Répartition par typologie des marchés notifiés en 2023



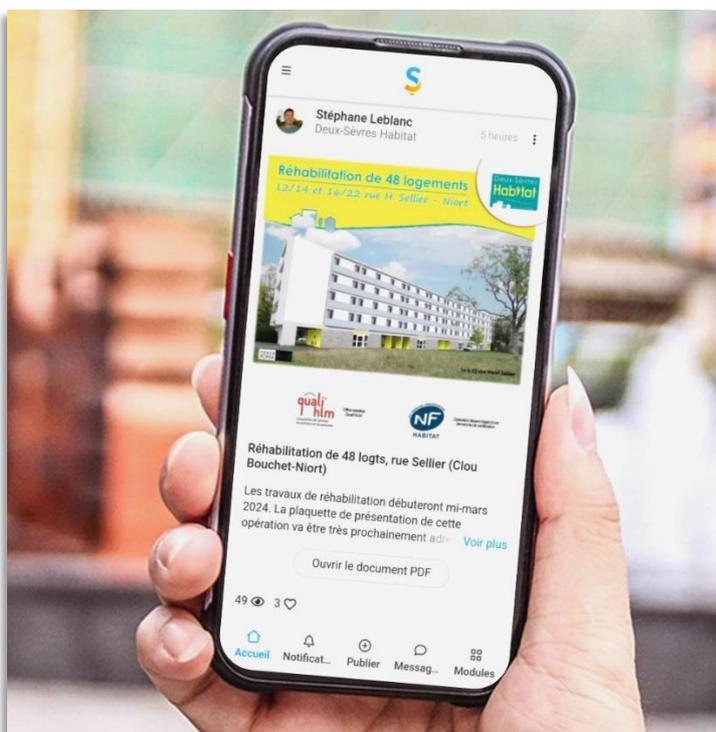
Répartition par typologie des marchés notifiés en 2023



VI. POLE COMMUNICATION

Durant l'année 2023, le Pôle Communication a répondu aux objectifs fixés en accompagnant la politique de communication de Deux-Sèvres Habitat, tant en interne qu'en externe.

▪ La communication interne



La communication interne de l'Office a connu, en 2023, une avancée importante avec la mise en œuvre de Steeple.

Cet outil, mis à la disposition de tous les salariés via leur ordinateur et/ou smartphone professionnel, leur permet d'accéder, quotidiennement et « en direct », à toutes les informations concernant la vie de l'entreprise, de ses salariés et la valorisation de nos actions.

Steeple permet également aux salariés de devenir acteur de l'information partagée. La communication interne n'est plus seulement descendante mais collaborative (réactions, commentaires, publications « entre nous », sondages en ligne, modules participatifs).

En 2023, la communication interne a également été renforcée par l'organisation de la cérémonie des vœux et de la Journée du Personnel (découverte du patrimoine historique et HLM de Thouars, animation, spectacle).

En 2023, des ateliers « participatifs » ont été mis en œuvre sur des thèmes transversaux tels que : Steeple, le futur siège administratif DSH, le développement de l'extranet locataire.

En 2023, un groupe de salariés a également été constitué pour promouvoir notre marque employeur (séance photos Hellowork).

Les supports de communication existants (livret d'accueil du salarié, trombinoscope, signalétique, cartes et plans patrimoniaux, opérations patrimoniales, etc.) ont été mis à jour au fil du temps.

- La communication externe

La communication à l'attention des locataires vise à leur fournir toutes les informations utiles quant à la vie de leur bail, leur résidence, leur vie quotidienne. Une communication externe est également établie tout au long de l'année pour valoriser les actions mises en œuvre par Deux-Sèvres Habitat (qualité de service, qualité patrimoniale) et pour promouvoir nos logements à vendre.

Cette communication est réalisée à travers différents supports papiers (journal, plaquettes, affiches, dépliants, insertion avis de loyer, agenda, etc.) et numériques (site internet, réseaux sociaux, vidéo, sms/mail).

L'année 2023 a été marquée par la valorisation des actions liées au renouvellement du label Quali'Hlm et à la mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration continue de la qualité de service.



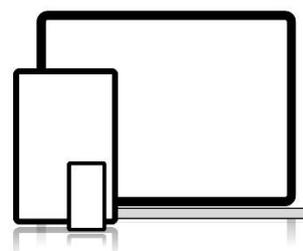
- La communication numérique

Deux-Sèvres Habitat a continué de développer le site internet, ses pages Facebook, LinkedIn.



En 2023, une page « Instagram » a été créée.

En 2023, le site internet et les réseaux sociaux de Deux-Sèvres Habitat ont connu une forte augmentation de leur fréquentation et de leur audience. 4500 comptes locataires sont actifs.



En 2023, le marché du site internet a été renouvelé. Le contrat d'adaptation web solidaire « Lisiso » (personnes en difficulté numérique, site 0% carbone) a été reconduit.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le développement de l'extranet locataire, par la mise à disposition des documents contractuels des locataires (bail, état des lieux, visite préalable, régularisations de charge, etc.), est engagé et se poursuivra en 2024.

Ce travail est dans l'attente d'une intervention de l'éditeur Aareon en lien avec le Pôle Systèmes d'Information et le prestataire du site internet.



▪ Les partenariats

La valorisation du rôle d'acteur local de Deux-Sèvres Habitat a été renforcée par plusieurs actions :

- Traitement des demandes de subvention formulées par les CSC et valorisation de notre soutien ;
- Développement et valorisation des partenariats (DuoDays de la SEEPH, Niort Rugby Club, Forum logement de l'Escale, association AVEC, dispositif argent de poche, chantiers jeunesse du clou Bouchet, etc) ;
- Participation et représentation de Deux-Sèvres Habitat à des événements partenariaux : « Officiades de la commande publique » ;
- Emailing partenaires ;
- Mailing partenaires des « DSH Actu » ;
- Valorisation de Deux-Sèvres Habitat dans les supports multi partenariaux (URHLM NA, USH, guide ADIL) ;
- Gestion des relations presse : organisation de points presse, envoi de communiqués de presse, traitement des sollicitations presse, veille médias ;
- Encart publicitaire (MARPA Les Tilleuls).



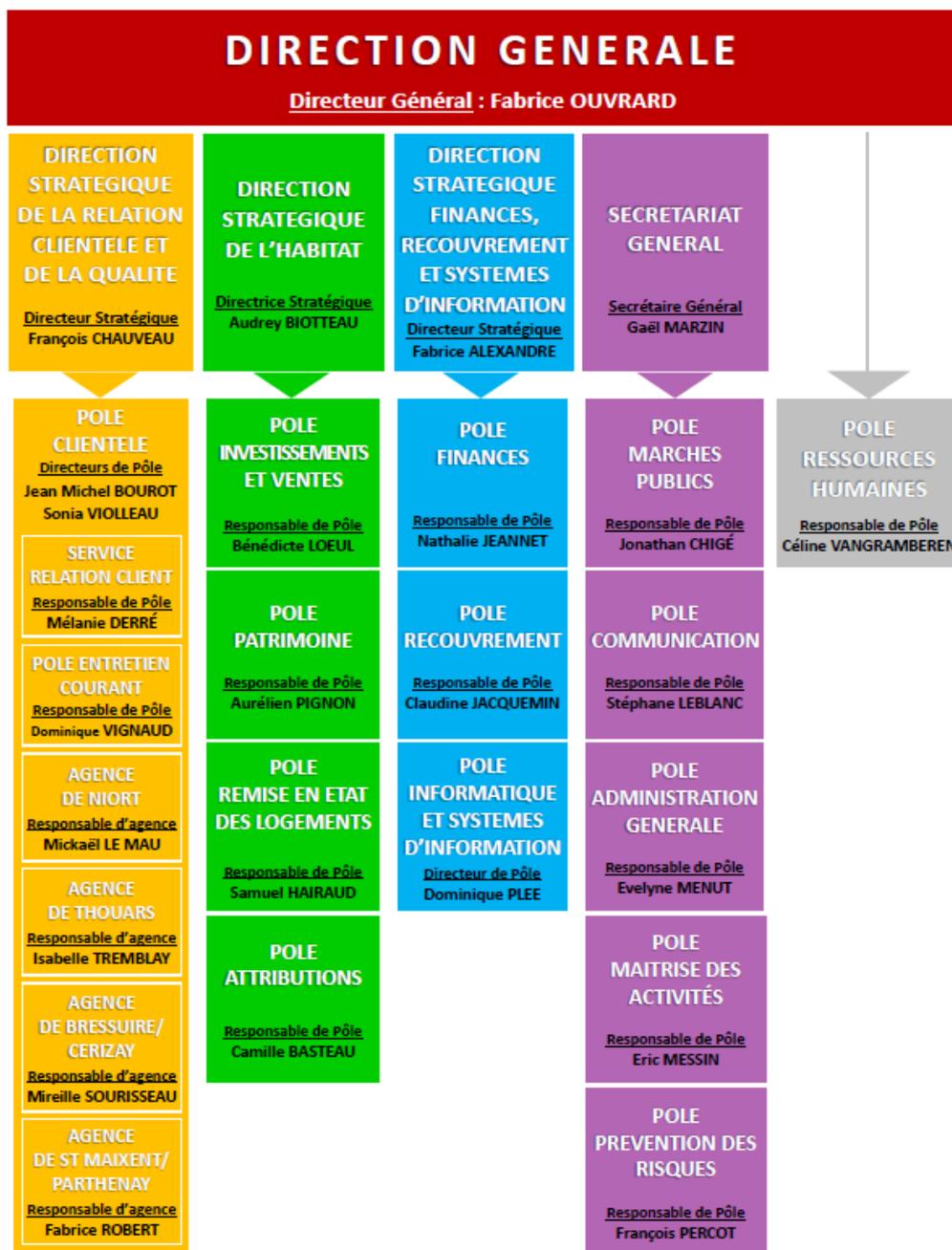
Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES RESSOURCES HUMAINES

I. ORGANIGRAMME

L'organisation au sein de Deux-Sèvres Habitat mise en place au 1^{er} janvier 2023 se présente comme suit :



Le Pôle Ressources Humaines dépend directement de la Direction Générale, ce qui le distingue des autres Pôles qui sont sous la responsabilité de chacun des membres du Comité de Direction. Fonction support, il permet de déployer pour sa partie, la politique générale de l'Office définie par le Conseil d'Administration.

Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

II. EMPLOI

▪ Les effectifs

Répartition par type de contrat en nombre de salariés au 31 décembre 2023

Type de contrat	2021	2022	2023
	Nombre de salariés		
CDI	180	175	182
Agent de la Fonction publique territoriale	0	0	0
Directeur général	1	1	1
CDD	1	3	6
- dont Apprenti	0	1	5
Total	182	179	189

L'année 2023 est marquée par une volonté de favoriser le recrutement d'étudiant(e)s en alternance, aussi bien auprès des écoles et universités dans le cadre de la continuité de leurs études qu'auprès des organismes de formation dans le cadre de la reconversion professionnelle.

C'est un levier de la gestion des emplois et des parcours professionnels permettant d'anticiper de futurs départs à la retraite sur des métiers qui peuvent être en tension ou sur des territoires moins attractifs.

De plus, les apprentis bénéficient de l'expertise et du tutorat de leurs ainé(e)s tout au long de leur formation.

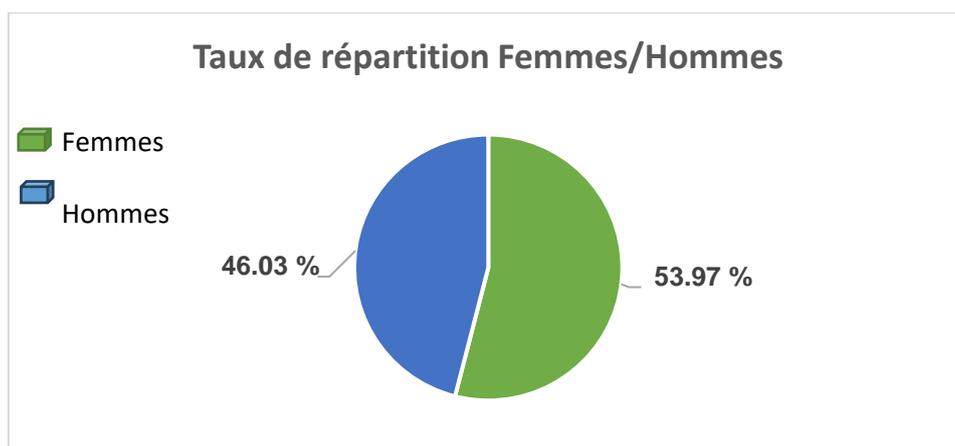
Répartition par genre au 31 décembre de l'année considérée

La répartition des postes entre les femmes et les hommes au sein de Deux-Sèvres Habitat demeure assez stable en 2023 par rapport aux années précédentes.

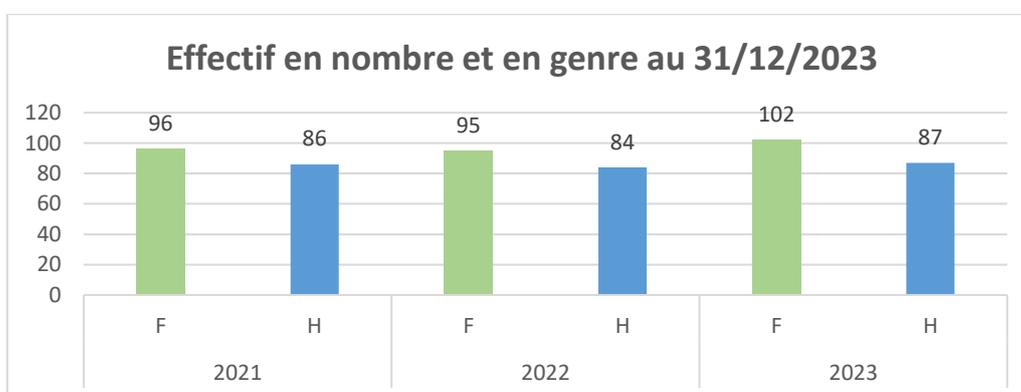
Entre 2022 et 2023, l'effectif total au 31 décembre a progressé de 5,59 % avec une croissance de 7,37% pour les femmes et de 3,57 % pour les hommes.

	2021		2022		2023	
	F	H	F	H	F	H
Effectif en nombre	96	86	95	84	102	87
Effectif en taux	52.75	47.25	53.07	46.93	53.97	46.03

Représentation graphique par Genre au 31 décembre de l'année considérée



La répartition de femmes et d'hommes au sein de Deux-Sèvres Habitat au titre de 2023 est la suivante : **53,97 % de femmes et 46,03 % d'hommes.**



Moyenne d'âge de l'effectif

Année considérée	Moyenne d'Âge
2021	46,11
2022	46,28
2023	46,40

La moyenne d'âge des salariés de l'Office est de 46,40 ans en 2023.

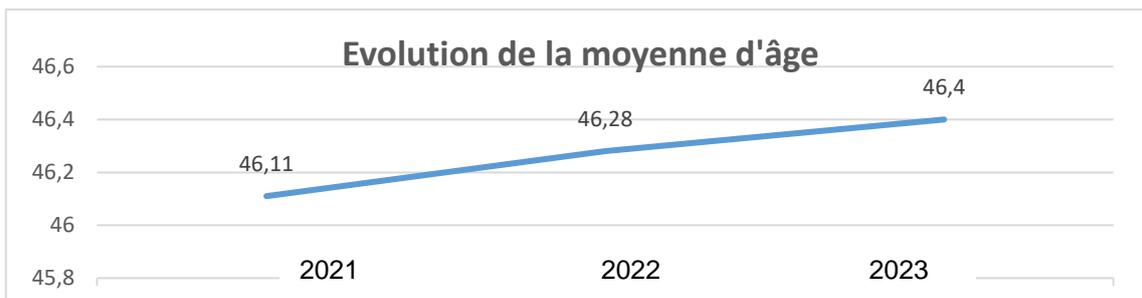
Ce résultat démontre que les nouveaux recrutements ont intégré l'arrivée de seniors qui ont équilibré ainsi l'intégration des apprenti(e)s.

Ainsi, 3 d'entre eux ont plus de 55 ans et ont été affectés sur les postes respectifs suivants : employé polyvalent, responsable de Pôle, gardien.

48 salarié(e)s ont 55 ans et plus, ce qui représente plus de 25 % de l'effectif global. La mise en application de la réforme des retraites va permettre des départs répartis dans le temps et en nombre annuel.

7 ont atteint l'âge légal de la retraite en 2023. Néanmoins, leur départ est dépendant de l'ensemble de leur carrière.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



Répartition de l'effectif par tranche d'âge en %

Année	≤ 25 ans	25 à 29 ans	30 à 34 ans	35 à 39 ans	40 à 44 ans	45 à 49 ans	50 à 54 ans	55 à 59 ans	60 à 64 ans	≥ 65 ans
2021	0,55	6,04	10,99	6,59	16,48	18,68	19,23	13,74	7,69	0,00
2022	2,23	5,59	9,50	6,70	12,85	19,55	19,55	17,88	5,03	1,12
2023	4,76	3,70	7,94	8,46	13,24	15,34	21,16	19,58	4,76	1,06

Les tranches d'âge entre 50 et 59 ans sont celles qui ont le plus progressé (+ 8,84%) corroborant le fait que la réforme des retraites a motivé les départs pour les plus de 62 ans.

Les moins de 25 ans compensent la baisse significative des 25 à 34 ans qui se reportent sur les tranches des 35 à 44 ans.

Répartition de l'effectif par catégorie, niveau, et genre au 31 décembre 2023

	Au 31.12.2023	
	Femmes	Hommes
Catégorie I	19	31
Catégorie II	69	32
Catégorie III	13	18
Catégorie IV*	1	5

*Hors Directeur général

Salariés en situation de handicap

	2021	2022	2023
Nombre de salariés en situation de handicap au sens de la DOETH	13	10	9

Les salariés qui bénéficient d'une RQTH n'ont pas tous été renouvelés mais leur nombre est compensé par de nouveaux bénéficiaires. Il faut rappeler que cette démarche est basée sur le volontariat de la part du salarié de se déclarer auprès de son employeur.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ Les recrutements

Deux-Sèvres Habitat a recruté sur l'année 2023 :

- 23 collaboratrice(eur)s en contrat à durée indéterminée dont 3 étudiant(e)s en contrat d'alternance leur offrant ainsi la garantie d'une expérience professionnelle dès l'obtention de leur diplôme
- 2 collaboratrice(eur)s en contrat à durée déterminée dont 1 étudiante en contrat d'alternance et 1 personne en remplacement d'un salarié parti plusieurs mois en formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle.

Recrutements par Direction Stratégique, Pôle et fonction

2023				
Direction Stratégique	Pôle ou Agence	FONCTION	Date d'arrivée	Observations
Relation Clientèle et Qualité de Service	Agence Niort	GARDIEN(NE)	01/04/2023	CDI
	Agence St Maixent	CONSEILLER(E) CLIENTELE	01/09/2023	CDD - apprentie
	Agence Thouars	ASSISTANT(E) DE GESTION	13/02/2023	CDI
		CONSEILLER(E) CLIENTELE	01/06/2023	CDI
	Agence Bressuire-Cerizay	CONSEILLER(E) CLIENTELE	01/01/2023	CDI
		GARDIEN(NE)	10/01/2023	CDI
		GARDIEN(NE)	01/09/2023	CDI
		GARDIEN(NE)	14/12/2023	CDI
Habitat	Remise en état des logements (REL)	TECHNICIEN(NE)	10/01/2023	CDI
		ASSISTANT(E) DE GESTION	01/03/2023	CDI
		ASSISTANT(E) DE GESTION	15/12/2023	CDI
	Patrimoine	TECHNICIEN(NE) OPERATIONS	13/11/2023	CDI - alternant
	Attribution	ASSISTANT(E) DE GESTION	08/09/2023	CDI
		CHARGE(E) ATTRIBUTION	01/09/2023	CDI - apprentie
		CHARGE(E) ATTRIBUTION	02/11/2023	CDD
CHARGE(E) ATTRIBUTION		01/01/2023	CDI	
Finances, Recouvrement, et Système d'Information	Finances	COMPTABLE	06/02/2023	CDI
		COMPTABLE	09/08/2023	CDI
		COMPTABLE SPECIALISE(E)	01/04/2023	CDI
		COMPTABLE SPECIALISE(E)	01/08/2023	CDI
	Informatique et Système d'Information	ADMINISTRATEUR SI	01/06/2023	CDI
		CHARGE(E) DE MISSION	23/10/2023	CDI - apprenti
Direction générale	Ressources Humaines	RESPONSABLE DE PÔLE	13/02/2023	CDI
		ASSISTANT(E) DE GESTION	01/01/2023	CDI

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Recrutements par tranche d'âge et genre

	Femmes	Hommes	Total
25 ans et moins	5	2	7
25 à 29 ans	0	0	0
30 à 34 ans	1	0	1
35 à 39 ans	1	1	2
40 à 44 ans	3	1	4
45 à 49 ans	3	1	4
50 à 54 ans	3	1	4
55 à 59 ans	1	2	3
Total	17	8	25

Les recrutements ont surtout impacté les tranches des 40 ans et plus mais également celle des 25 ans et moins.

Cela signifie que l'Office se dote de nouveaux salarié(e)s plus aguerris qui ont déjà un parcours professionnel avéré et qui seront, sans doute, moins « volatiles » que les jeunes générations.

▪ Les départs

Nombre de départs au cours de l'année considérée

	2021	2022	2023
Nombre total des départs	19	29	13
Nombre de démissions	10	13	5
Nombre de fin de période d'essai	1	6	3
Nombre de licenciements toutes causes	3	4	1
Nombre de départs à la retraite	3	6	3
Décès du salarié	1	0	0
Fins de contrat - CDD	1	0	0
Rupture conventionnelle	0	0	1

L'année 2023 présente une baisse de l'ensemble des départs de - 55,17 %.

Les postes ont été pourvus dans le temps imparti ; les annonces d'offres d'emploi ont été diffusées via différents vecteurs de communication tels que le site internet de l'Office, LinkedIn, Hellowork, Indeed et Pôle Emploi.

L'attractivité des conditions de travail a permis d'attirer des candidat(e)s sur l'ensemble du territoire dont les qualifications étaient en adéquation avec le profil recherché.

De plus, l'utilisation de la visioconférence a favorisé les entretiens à distance, élargissant la zone d'impact et optimisant le temps dédié.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

▪ L'absentéisme

Au niveau national, malgré la sortie de la crise sanitaire, la prescription d'arrêts maladie augmente encore cette année et connaît une hausse continue depuis 3 ans.

Pour Deux-Sèvres Habitat, le taux d'absentéisme pour 2023 s'élève à 6,77 % (contre 5,37 % pour l'année 2022 et 4,49 % pour l'année 2021).

Ce résultat concerne à la fois les arrêts maladie, les accidents de travail, les maladies professionnelles, les congés maternité/paternité, les jours accordés par l'employeur pour enfant malade, les jours pour événements familiaux.

Pour rappel, Deux-Sèvres Habitat pratique le maintien de salaire, sans jour de carence et sans condition d'ancienneté.

52 salarié(e)s contre 31 en 2022 ont justifié leur demande de jours pour enfant malade, soit 67 jours (contre 73,50 en 2022).

Ainsi, Deux-Sèvres Habitat a enregistré et géré 359 arrêts de travail sur 2023, prolongations comprises, contre 326 en 2022, pour 75 salariés concernés.

L'Office a procédé à 18 déclarations d'accident du travail (contre 16 en 2022 et 20 en 2021), répartis comme suit :

- 9 accidents du travail sans arrêt de travail
- 7 accidents du travail avec arrêt de travail
- 2 accidents de trajet sans arrêt de travail

▪ Le personnel externe

Personnel intérimaire

Deux-Sèvres Habitat est obligé de faire appel à des agences d'intérim pour assurer des missions ponctuelles de remplacement ou de surcroît de travail. Ainsi, le nombre de personnes physiques et équivalent temps plein annuel ayant bénéficié d'un contrat en mission d'intérim est le suivant :

Activité	2022		2023	
	Personnes physiques	Equivalent temps plein annuel	Personnes physiques	Equivalent temps plein annuel
Entretien	76	9.43	26	3.35
Administratif	2	1.09	5	2.47
Total	78	10.52	31	5.82

En 2023, le recours à du personnel externe résulte en partie de l'absence de salariées en congé maternité, mais également de surcroît de travail liées à l'informatisation de l'ensemble des dossiers locataires afin d'en faciliter, à terme, leur gestion avec les logiciels métiers.

Le coût global du personnel intérimaire pour l'année **2023** s'élève à **281 564.42 €**. Il était de 282 811.52 € pour l'année 2022.

Ce poste de dépenses devra faire l'objet d'une gestion mieux maîtrisée avec une anticipation de certaines absences par une organisation optimisée mais également par un choix de prestataire formalisé.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Stagiaires accueillis au sein de Deux-Sèvres Habitat

Deux-Sèvres Habitat a accueilli 11 stagiaires et a reconduit le dispositif « argent de poche » sur les secteurs de Thouars et Bressuire où 2 jeunes ont été accueillis.

En effet, dans le cadre de sa politique jeunesse, Deux-Sèvres Habitat soutient le dispositif « argent de poche » en partenariat avec la Maison de l'Emploi et de la Formation du Thouarsais.

Ce dispositif permet à des jeunes mineurs âgés de 16 à 17 ans et habitant le quartier politique de la ville de travailler en demi-journée de 3h, dans le cadre de 30 journées maximum par an et par jeune qui sont encadrés par nos agents d'immeuble.

L'intérêt est de sélectionner des jeunes habitant les quartiers prioritaires. Ils participent au nettoyage en outre de leur cage d'escalier et au ramassage des détritiques sur les espaces communs.

Ils peuvent ainsi se rendre compte de la difficulté du travail et devenir les ambassadeurs de ces difficultés auprès de leur voisinage pour les inciter à respecter le travail effectué par nos employés d'immeuble et agents d'entretien.

En 2023, pour la première fois, Deux-Sèvres Habitat s'est engagé à accueillir des stagiaires en situation de handicap dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH).

Ainsi, deux candidates inscrites à Cap Emploi ont bénéficié de l'action « Un jour, un métier en action » sur la période du 20 au 24 novembre 2023 sur l'agence de Thouars et sur l'agence de Bressuire. Elles ont été tutorées par les assistantes de gestion sur chacun des sites.

**20-26
novembre
2023**

Semaine européenne
pour l'emploi
des personnes
handicapées



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

III. REMUNERATIONS ET MASSE SALARIALE

▪ La masse salariale brute

Le montant de la masse salariale brute de l'exercice 2023 s'élève à 5 656 412.57 €.

▪ L'évolution de la masse salariale brute

Année considérée	Somme de Salaires Bruts versés
2021	5 379 187,06 €
2022	5 402 587.60 €
2023	5 656 412.57 €

La masse salariale est le cumul des rémunérations brutes des salariés de l'entreprise (astreintes + toutes les primes et intéressement versés, déduction faite de l'intéressement versé aux salariés partis année N-1 et cotisations patronales).

Synthèse des dépenses de personnel

Les résultats sont constitués de l'ensemble des rémunérations brutes de tous les collaborateurs présents dans l'année y compris l'intéressement et les diverses primes (sont exclus les salariés partis l'année précédente ayant bénéficié d'un versement d'intéressement dans l'année considérée).

Le montant global de la masse salariale en 2023 est lié à une augmentation de salaire accordée de la catégorie 1 niveau 1 à la catégorie 3 niveau 1 comprise aux salariés présents en 2022. De plus, les taux d'autofinancement et de satisfaction ont permis un montant d'intéressement très favorable.

	2021	2022	2023
Salaire médian brut annuel (€)	24 867.42	25 703.82	27 017.40
Salaire moyen brut annuel (€)	25 711.39	28 454.60	29 750.26
Salaire moyen brut annuel Homme (€)	27 542,72	30 782.78	31 655.12
Salaire moyen brut annuel Femme (€)	23 880,06	26 575.72	28 157.10
Écart de rémunération H/F (%)	0,133	0.137	0.111
Salaires Bruts versés (€)	5 379 187,06	5 402 587.60	5 656 412.57
Charges du personnel (€)	2 116 630,83	2 073 793.55	2 186 905.63
Coût global du personnel (€)	7 495 817,89	7 476 381.15	7 843 318.20

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

* Salaire médian brut : correspond au salaire « pivot » : parmi l'ensemble de la population, 50% des individus perçoivent un salaire inférieur à ce salaire médian et 50% touchent un salaire supérieur.

**Salaire moyen brut : le salaire brut moyen est calculé en additionnant la totalité des salaires puis en la divisant par le nombre des salaires additionnés.

Le salaire moyen brut annuel des femmes a proportionnellement plus augmenté depuis 2021 que le salaire moyen brut annuel des hommes (15,19 % contre 12,99 %) ce qui explique l'impact sur l'écart de rémunération qui se réduit de fait.

Les charges du personnel ont légèrement diminué de 0,69 %.

▪ Les autres charges

Prévoyance : assurance décès incapacité

Evolution de la cotisation prévoyance de 2021 à 2023

	2021	2022	2023
Montant annuel versé charge employeur	79 454,18 €	80 410.44 €	88 281.91€

Il est rappelé que Deux-Sèvres Habitat prend intégralement en charge cette assurance à destination des salariés, leur permettant ainsi de bénéficier d'une couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou liés à la maternité, des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité, des risques d'inaptitude.

A titre informatif, en sus de la gestion des demandes d'indemnités journalières permettant ainsi le maintien de salaire des collaborateurs dans le cadre d'absences de longue durée pour maladie, maternité, incapacité de travail, le Pôle Ressources Humaines peut accompagner les collaborateurs et/ou famille dans la constitution du dossier de demandes de prestations décès, et ce, jusqu'à réception par les collaborateurs des allocations afférentes.

En 2023, la prévoyance a exclusivement pris en charge des arrêts pour maladie professionnelle ou non professionnelle de longue durée. Cela concerne un nombre restreint de salarié(e)s souvent rattaché(e)s à la catégorie 1 de la classification conventionnelle.

Complémentaire santé

	2021	2022	2023
Montant annuel versé Charge employeur	39 843,75 €	42 078.81 €	47 647.26 €
Montant annuel versé Charge salarié	106 102,93 €	110 685.80 €	119 842.92 €
Nombre de salariés bénéficiaires	156	178	183

Les nouveaux salarié(e)s ont majoritairement adhéré à la mutuelle d'entreprise dont les résultats ont démontré une utilisation modérée des prestations afférentes au contrat.

De même, les justificatifs de dispense sont vérifiés annuellement. Les apprenti(e)s sont pour leur part, dispensé(e)s d'adhésion au cours de leur première année.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

IV. INDEX EGALITE FEMMES-HOMMES

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, dite loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, comprend des mesures visant à rendre réelle l'égalité entre les femmes et les hommes dans les entreprises.

Elle impose une obligation de résultat en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes et des mesures correctives et dissuasives en cas d'écart importants avérés.

L'effectif des salariés pris en compte pour le calcul des indicateurs est apprécié sur la période de référence annuelle du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023.

Sont obligatoirement exclus de ce périmètre : les apprentis, les titulaires d'un contrat de professionnalisation, les salariés mis à la disposition de l'entreprise par une entreprise extérieure (dont les intérimaires), ainsi que les salariés absents plus de la moitié de la période de référence annuelle considérée (sauf pour le calcul de l'indicateur relatif au retour de congé maternité).

L'Index évalue l'écart des rémunérations des femmes vis-à-vis des hommes. Pour les entreprises de moins de 250 salariés, il se calcule à partir de 4 indicateurs pour un total de 100 points.

- Indicateur de l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes
Note obtenue par Deux-Sèvres Habitat : 38/40
- Indicateur de l'écart du taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes
Note obtenue par Deux-Sèvres Habitat : 35/35
- Indicateur du pourcentage de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité
Note obtenue par Deux-Sèvres Habitat : 15/15
- Indicateur du nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations
Note obtenue par Deux-Sèvres Habitat : 05/10

L'index d'égalité professionnelle Femmes/Hommes de Deux-Sèvres Habitat est de 93/100 (91/100 en 2022).

V. FORMATION

Le Pôle Ressources Humaines a organisé des sessions de formation tous types d'actions confondues sur 2023 et a instruit l'intégralité des dossiers de demande de financement auprès de l'Opérateur de Compétences – Uniformation (OPCO de la Cohésion sociale).

Depuis la crise sanitaire, les formations en distanciel sont proposées par tous les organismes de formation. C'est pourquoi ce format est privilégié pour les formations individuelles et « non obligatoires ».

En revanche, les formations en intra sont très appréciées car elles permettent de rencontrer dans un même temps, les autres collaboratrice(eur)s et facilitent ainsi la communication, la cohésion et parfois la transversalité.

Ainsi, le budget formation pour Deux-Sèvres Habitat s'élève à 98 352,42 €.

Le plan de développement de compétences distingue deux types d'actions :

- Les actions de formation, dites « obligatoires »

Elles conditionnent l'exercice d'une activité ou d'une fonction, en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires (par exemple : les formations aux habilitations électriques...). Une habilitation et une autorisation sont délivrées consécutivement à l'enseignement reçu.

- Les autres actions de formation, dites « non obligatoires »

Elles concernent l'adaptation des salariés à leur poste de travail et le maintien de leurs capacités à occuper un emploi. De fait, ces formations « non obligatoires » relèvent donc bel et bien de l'obligation de former qui incombe à l'employeur, prévue par l'article L.6321-1 du Code du travail.

La nouvelle équipe du Pôle Ressources Humaines a déployé une partie des formations prévisionnelles 2023 mais la prise de poste en début d'année a provoqué un report des sessions sur la fin de l'année avec un risque fort d'annulation par les organismes de formation ou d'indisponibilité des stagiaires.

Néanmoins, la majorité des formations qui n'ont pu être réalisées en 2023 ont été programmées pour l'année 2024. Cela concerne par exemple le déploiement de la nouvelle version de PREM (logiciel métier) qui représentait 25 % du budget prévisionnel.

Tableau récapitulatif des formations délivrées

Thématique de formation	Intitulé de formation	Coût facturé	PEC OPCO	Nbre	Direction
Maintenance ou Développement des compétences	Achat et approvisionnement PME	1 674,00		1	SG
	Achat et approvisionnement PME	904,80		1	SG
	Actualités des marchés publics	1 215,00	1 215,00	1	SG
	Actualités sociales	0,00		1	DG
	Amiante - les responsabilités envers les locataires et les entreprises	750,00	750,00	1	DSH
	Attributions : les situations fiscales des demandeurs	1 717,20	954,00	3	DSH
	Attributions : les titres de séjours recevables	1 680,00		4	DSH
	Chef de projet module REX	0,00		1	SG
	Conduite de chantier : de la préparation à son suivi	2 250,00		1	DSH
	Conventionnement des logements sociaux et loyers HLM	1 188,00	1 188,00	1	DSH
	Crédit immobilier : maîtriser l'approche commerciale (DRM 102)	1 968,00	1 968,00	1	DSH
	Décès du locataire et abandon de logement : quelles conséquences juridiques et pratiques	750,00		1	DSH
	Déchets de chantier : évolutions réglementaires, enjeux et économie circulaire	228,00	228,00	1	DSH
	Expérience client et révolution digitale	1 463,00	1 463,00	2	DSRCQS

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Thématique de formation	Intitulé de formation	Coût facturé	PEC OPCO	Nbre	Direction
	Filmer avec son téléphone et montage simple	235,00		1	SG
	Techniques gestuelles et attitudes au poste de travail	4 800,00	5 106,00	15	DSRCQS
	FSFC et leurs suivis individuels	114,52		1	DSFRSI
	Gérer efficacement les sinistres	1 440,00		1	DSH
	Gestion en flux - nouvelle version	150,00		2	DSH
	Gestion et exploitation du chauffage collectif et ECS	1 350,00	1 350,00	1	DSH
	Habitat social : Acteurs, métiers et enjeux	6 814,92		1	DG
				5	DSFRSI
				8	DSH
				6	DSRCQS
				1	SG
	Hygiène et technique de nettoyage	2 400,00		10	DSRCQS
	25 ^e Journée Nationale de la Paie	603,60	603,60	1	DG
	La remise en état du logement dans le processus de relocation	1 350,00		1	DSH
	L'analyse financière : outil de diagnostic des bailleurs sociaux	1 490,00		1	DSFRSI
	Le cadre juridique de la vente hlm	1 000,00	1 000,00	1	DSH
	Le contrat de location : de sa conclusion à sa résiliation	2 170,00		1	DSH
	Le décès du locataire et l'abandon du logement	360,00	360,00	1	DSFRSI
	Le SLS et les enquêtes annuelle et biennale : les fondamentaux	1 425,00		2	DSFRSI
	Les états des lieux entrants et sortants	3 650,00		3	DSH
				5	DSRCQS
	Les réparations locatives	3 780,00		3	DSRCQS
	Négocier au téléphone et optimiser vos encaissements	2 641,00		2	DSFRSI
	Observatoire	0,00		3	DSH
	OPS SLS prise en charge	850,00		1	DSFRSI
	Optimiser la gestion des charges dans le logement social	10 500,00		3	DSFRSI
	Permis BE	974,00		1	DSRCQS
	Pratique des procédures civiles d'exécution	2 831,00		4	DSFRSI
	PREM : BT	2 633,96		10	DSH
				13	DSRCQS
	PREM : Contrats et charges récupérables	1 145,20		4	DSFRSI
				5	DSH
				1	DSRCQS
	PREM : Gestion du patrimoine	114,52		1	DSH
	PREM : gestion technique : contrats d'entretien et charges récupérables	458,08		3	DSH
				1	DSRCQS
	PREM : Initiation	1 030,68		1	DG
				2	DSFRSI
				1	DSRCQS
				5	DSH
	PREM : Réclamation et GRC	3 321,08		8	DSFRSI
				6	DSH
				15	DSRCQS
	PREM : Sélection des comptes	1 259,72		5	DSFRSI
				6	DSRCQS
	Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	1 425,00		2	DSFRSI
	Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	2 736,00		2	DSH
	Réaliser une estimation immobilière	1 440,00	1 440,00	1	DSH
	Recherche demandeurs	0,00		2	DSH
	Rendre plus efficace la coordination SPS sur les opérations de bâtiment	0,00		1	DSH
	Sensibilisation au situation de handicap	3 900,00	2 749,95	2	DG
				1	DSFRSI
				5	DSRCQS
				1	SG
	Transformer les offices par la culture du service	0,00		1	DSH
	Tuteur en entreprise	2 160,00	2 448,00	1	DSFRSI
				2	DSH
				5	DSRCQS
	Valeurs de la République et Laïcité	0,00		5	DSRCQS
	Webinar "Etat des logements à la relocation"	75,00		1	DSH
	Webinar "Gérer mes biens immobiliers"	0,00		3	DSFRSI

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Thématique de formation	Intitulé de formation	Coût facturé	PEC OPCO	Nbre	Direction
	Webinar "Gestion des flux des réservation"	150,00		2	DSH
	Webinar "S'engager dans une démarche de compensation carbone : enjeux et leviers pour les organismes"	75,00		1	DSH
Obligatoire et Réglementaire	Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux	708,00		1	DSH
	Habilitation électrique initiale BS-BE	1 440,00		1	DSFRSI
				4	DSH
				7	DSRCQS
	Habilitation électrique recyclage	1 399,97		11	DSRCQS
	Sauveteur Secouriste du Travail : formation initiale	2 880,00		1	SG
				1	DSFRSI
				8	DSH
	Sauveteur Secouriste du Travail : recyclage	2 396,57		6	DSRCQS
				2	DSFRSI
			5	DSH	
			9	DSRCQS	
			1	SG	
Salon, Congrès, Journée	3ème Club "Communication"	0,00		1	SG
	Club Quali HLM	251,60		2	DSRCQS
	Congrès HLM	0,00		2	DG
				1	DSFRSI
				5	DSH
				7	DSRCQS
				3	SG
Salon, Congrès, Journée Information, Club	Journée d'actualité Quoi de neuf acteurs	160,00		1	DSH
	Journée d'information sur la TFPB	0,00		2	DSRCQS
	Journée professionnelle Actualité juridique et fiscale du logement social	175,00		1	DSH
	Journée professionnelle DAF 2023	300,00		3	CODIR
	Prévention de la délinquance et du radicalisme	0,00		2	DSRCQS

Il est à noter, en adéquation avec une politique d'inclusion, qu'une formation de sensibilisation au handicap s'est déroulée dans les locaux de l'agence de Thouars dans le cadre des actions collectives nationales le 28 septembre 2023.

Le nombre de participations à des sessions de formation, des salons, des congrès, des journées d'information, s'élève à **317**.

VI. DIALOGUE SOCIAL

Réunions plénières

Le Comité Social et Economique s'est réuni 10 fois en 2023 comme suit :

- 7 séances plénières,
- 4 séances extraordinaires (le 2 mai, le 3 juillet, le 12 septembre et le 21 septembre),
- 4 séances spécifiques à la Santé, Sécurité et conditions de Travail.

Les partenaires tels que l'inspecteur du travail, le contrôleur de la CARSAT et les médecins du travail ont été systématiquement invités à participer aux différents exposés.

Santé, sécurité et conditions de travail

4 membres du Comité Social et Economique se sont porté(e)s volontaires pour être référent(e)s en Santé, Sécurité et Conditions de Travail et ainsi, assister, être informé(e)s, analyser les accidents de travail au sein de l'Office en collaboration avec le Pôle Ressources Humaines.

De même, le secrétaire du Comité Social et Economique et le directeur général ont signé une charte de confidentialité sur la protection des données à caractère personnel des salariés de Deux-Sèvres Habitat pour la gestion des activités du CSE. Cela a permis de concevoir un formulaire CSE qui annule et remplace le précédent que le Pôle Ressources Humaines remettra aux nouveaux entrants.

Elections partielles

Durant le 1^{er} semestre 2023, Deux-Sèvres Habitat a été contraint d'organiser des élections partielles du Comité Social et Economique à la suite de la démission de 7 élu(e)s titulaires et de 6 élu(e)s suppléant(e)s avec un premier tour de scrutin le 8 juin 2023 et un second tour de scrutin le 22 juin 2023.

Le vote par correspondance pour l'ensemble des salarié(e)s électeurs a été mis en place avec un dépouillement conforme au protocole pré-électoral établi et signé avec les syndicats lors des élections qui ont été organisées initialement.



Une nouvelle liste a été élue sous une étiquette syndicale différente de celle du délégué syndical en place. Malgré ce fait, le dialogue social a continué à se poursuivre toute l'année.

Négociations annuelles obligatoires

La Commission des Négociations Annuelles Obligatoires s'est réunie 3 fois en 2023 en début d'année pour finaliser les négociations commencées le 25 octobre 2022 et signer un accord NAO sur la rémunération le 12 avril 2023.

Les Négociations Annuelles Obligatoires 2024 ont commencé dès le 20 octobre 2023.

6 réunions ont été tenues fin 2023 et ont traité prioritairement le thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie et des conditions de travail pour ensuite aborder le thème de la rémunération, du temps de travail et du partage de la valeur ajoutée jusqu'en 2024.

Chacun de ses deux blocs fera l'objet d'un protocole d'accord qui sera mis à la signature du délégué syndical et de l'employeur à la fin des négociations.

Le délégué syndical est assisté de deux membres élus du Comité Social et Economique.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LA STRATEGIE DES FINANCES, DU RECouvreMENT ET DE L'INFORMATIQUE

I. POLE FINANCIER

Le résultat comptable de Deux-Sèvres Habitat fait ressortir un excédent de 415 090.67 €. Ce résultat met en lumière différents faits marquants ayant fortement impactés l'exploitation au cours de l'année 2023 :

- Les tensions inflationnistes constatées dès 2022 se sont poursuivies en 2023, et sont très perceptibles, notamment sur les postes de charges ;
- La prolongation des mesures gouvernementales de type « bouclier tarifaire » ont atténué ces tensions sans toutefois les compenser intégralement ;
- La remontée du taux de rémunération du livret A déjà perceptible en 2022 a multiplié par deux les frais financiers ;
- De nouvelles provisions relatives aux programmes de démolitions des 65 logements Croix Blanche à Thouars et 4 logements Cité Les Ormeaux à Thenezay ont été réalisées ;
- Les dégrèvements de TFPB, très importants en 2022 sont revenus à un niveau normal, les produits ainsi générés ont baissé de près de 2.3 millions d'euros en 2023.

L'Office a fait le choix de conserver un niveau d'activité en rapport avec les besoins de son parc et ceux des ménages qui l'occupent. Le niveau de la maintenance immobilière a même été augmenté, notamment en matière de gros entretien.

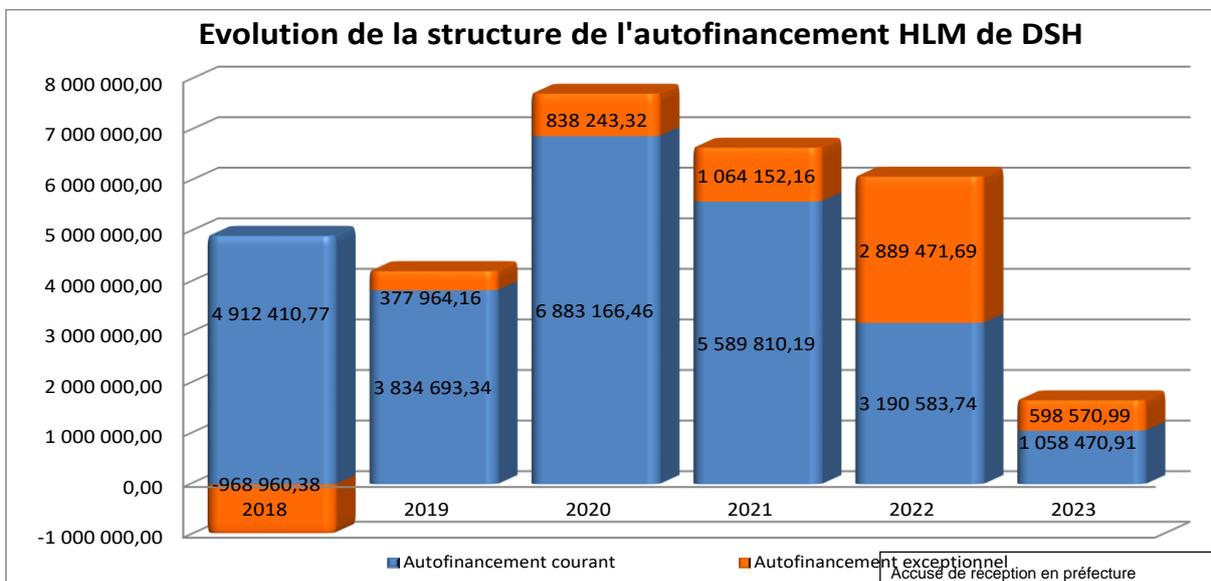
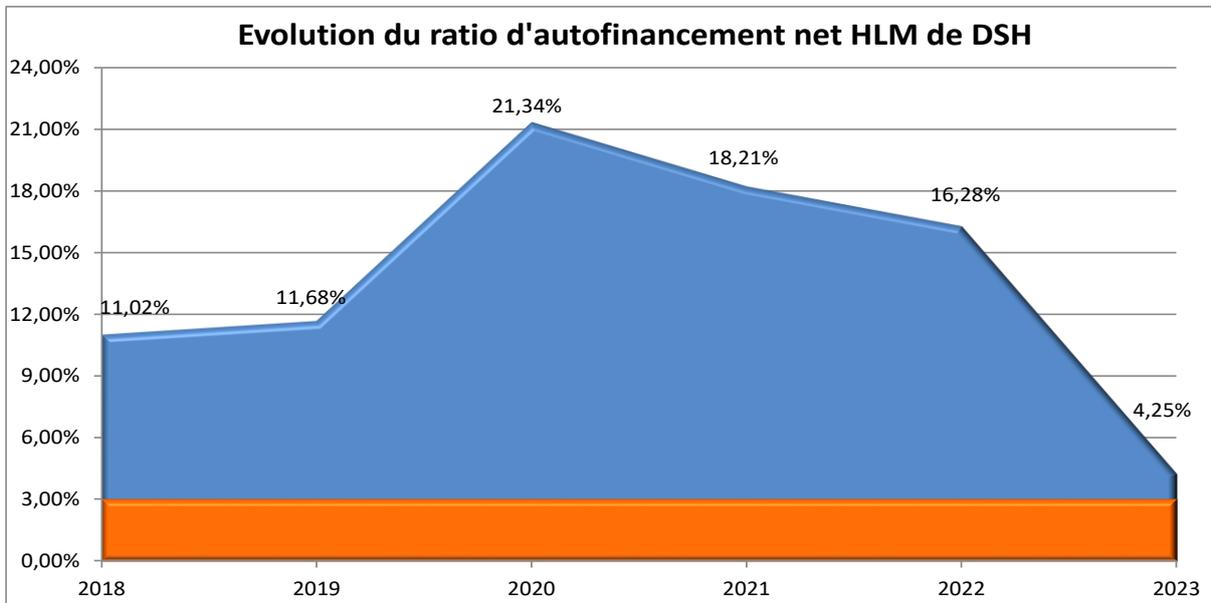
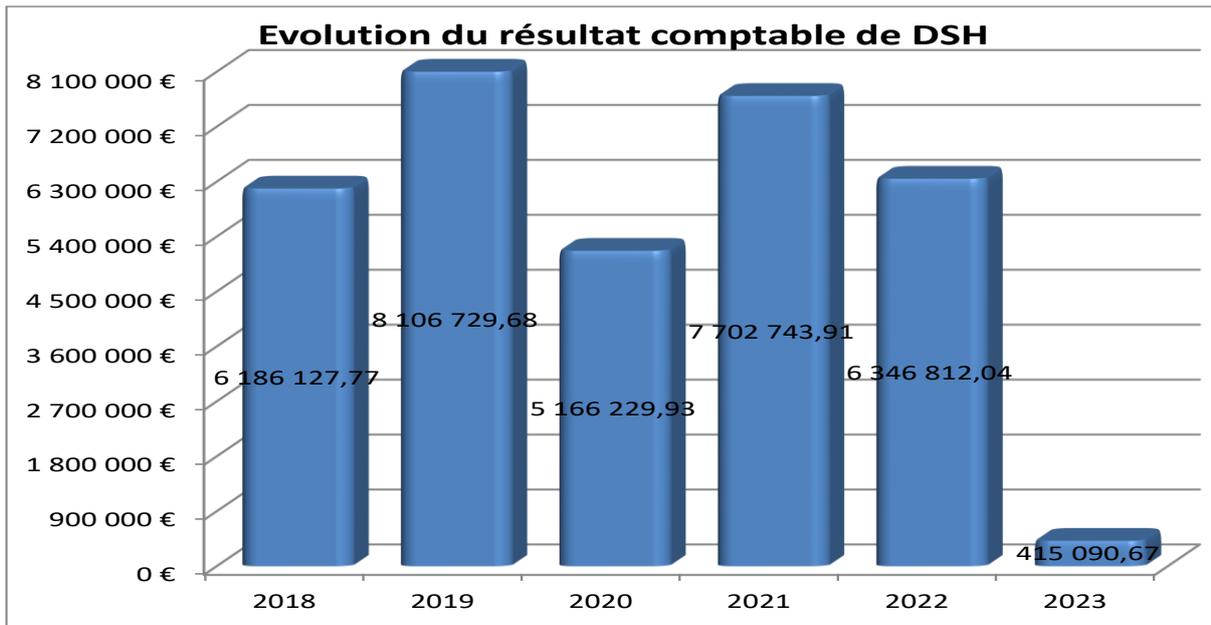
Deux-Sèvres Habitat a souhaité en 2023 maintenir un haut niveau d'intervention sur l'ensemble de ses missions malgré un environnement économique très défavorable.

En conséquence, le résultat comptable de Deux-Sèvres Habitat affiche 415 090.67 €. Il connaît une chute très sévère - 5 931 721.37 € en 2023. L'autofinancement net HLM chute également de - 4 423 013.53 €, soit un décrochage de -72.75 %. Il se situe finalement à 4.25 % pour ce qui est du ratio prudentiel HLM.

Ce recul était prévisible en cohérence avec les études réalisées sur le secteur au cours de l'année 2023. Si la solidité financière de Deux-Sèvres Habitat n'est pas remise en cause, l'évolution de l'exploitation devra faire l'objet d'une vigilance particulière, notamment en ce qui concerne l'évolution de la situation économique et financière nationale (inflation et taux du livret A).

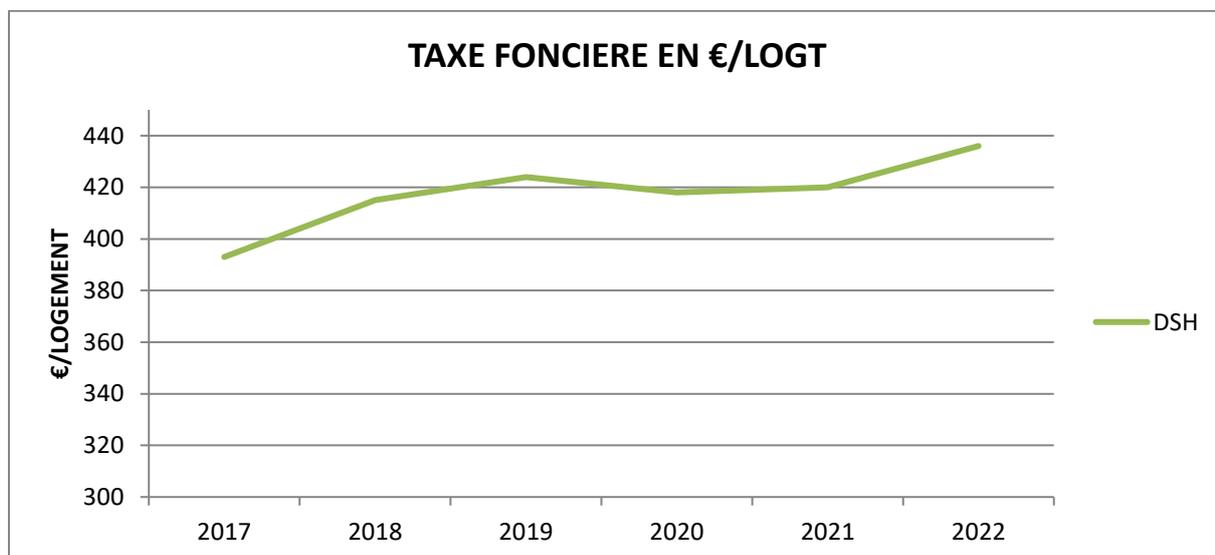
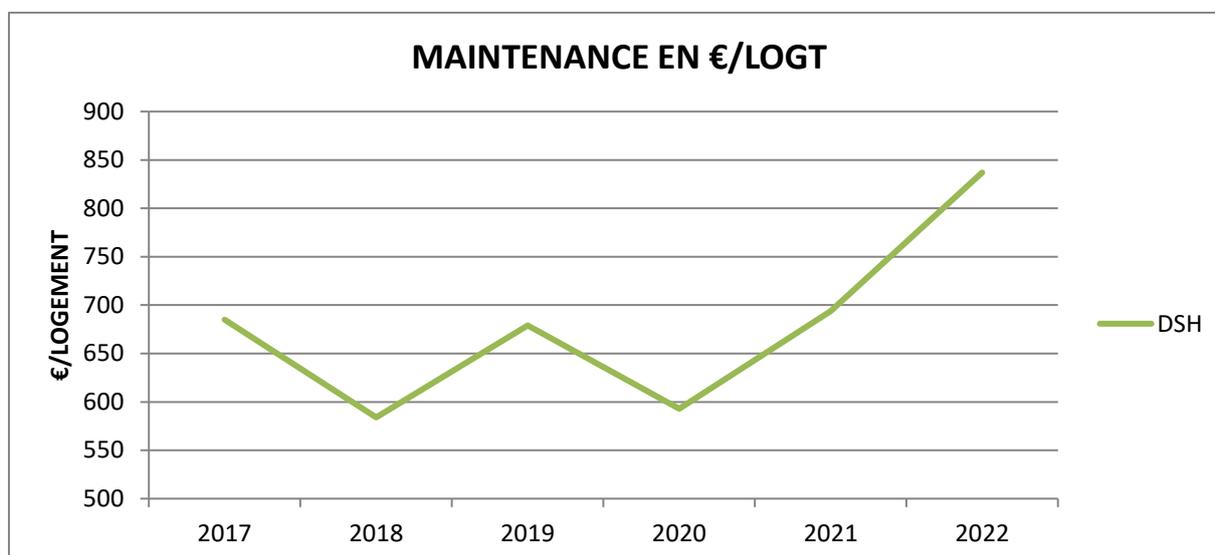
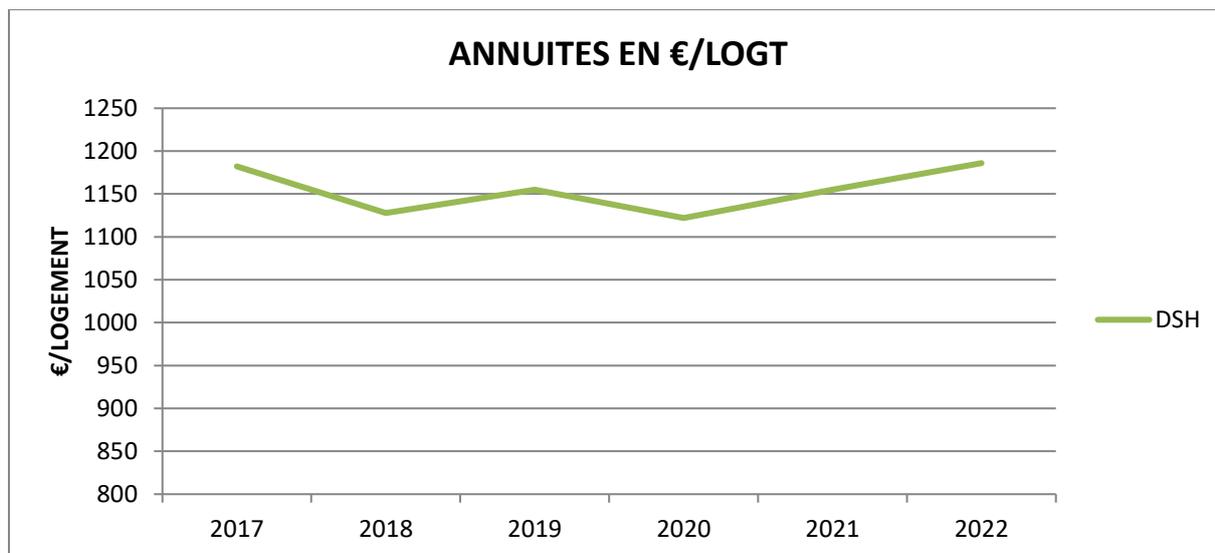
Symbole de la solidité financière de Deux-Sèvres Habitat, l'examen du bilan fait ressortir un léger renforcement de ses capitaux propres à hauteur de 176 474 492.93 € pour 175 145 993.83 € en 2022.

Les résultats de la clôture des comptes 2023 démontrent de fortes tensions sur l'exploitation, mais ils confirment aussi la solidité financière de DSH.

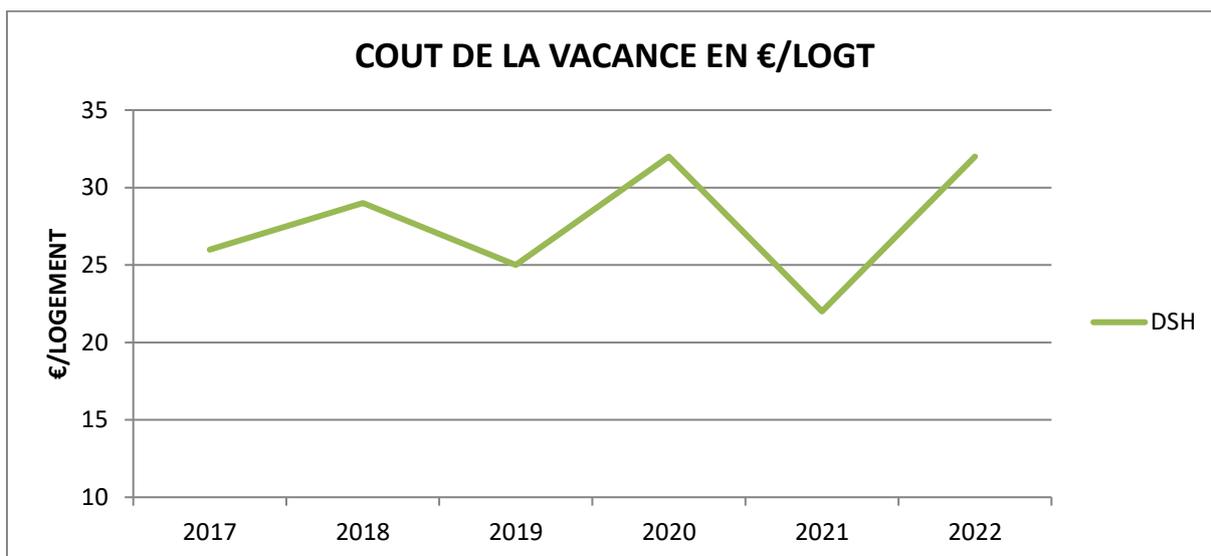
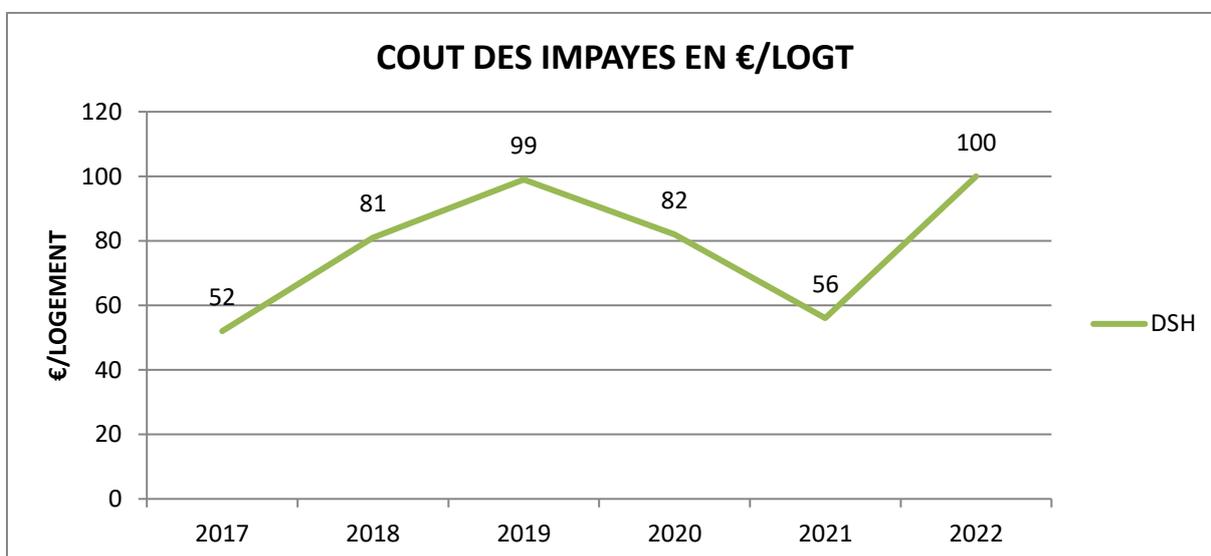
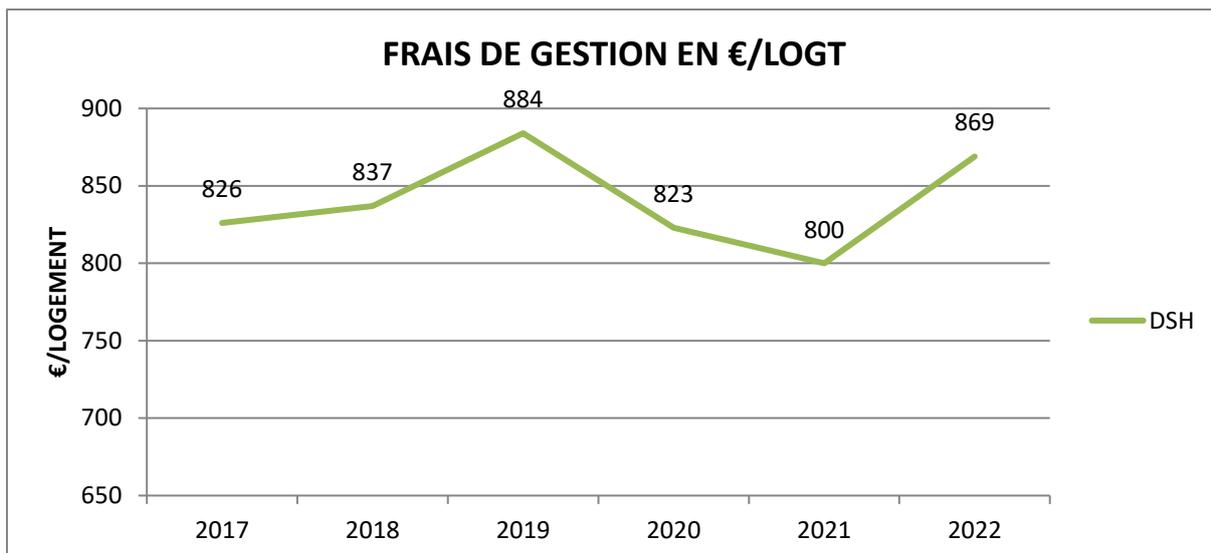


Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Il est rappelé ci-après les indicateurs consolidés de l'année 2022 (source Dossier Individuel de Situation - FOPH) :



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

II. POLE RECOUVREMENT

▪ Les impayés

Les données relatives aux impayés proviennent de l'état des créances douteuses au 31 décembre 2023.

Le montant des impayés au 31 décembre 2023 des locataires partis, ou des ménages présents avec une dette exigible supérieure à 10 jours et 15 € s'élève à 3 816 322.21 € au 31 décembre 2023.

DEBITEURS	NBRE	MONTANT IMPAYES
Ménages présents en impayés au 31/12/2023	1628	1 981 479.97 €
Ménages partis en 2023 en impayés	338	877 409.10 €
Ménages partis avant 2023 en impayés	1061	957 434.14 €
TOTAL	3028	3 816 322.21 €

L'activité du Pôle Recouvrement a été impactée en 2023 par :

- La poursuite de la réorganisation du service suite au passage de relais entre l'ancien responsable du pôle recouvrement et la nouvelle responsable au 1^{er} janvier 2023,
- La prise en main par les 4 nouvelles conseillères de leurs portefeuilles et leur formation simultanée aux procédures de recouvrement propres à Deux-Sèvres Habitat,
- L'instauration du Terminal de Paiement électronique (TPE) virtuel pour toutes les conseillères ainsi que celle du TPE physique sur les sites de Niort et de Thouars,
- Une hausse de la dette générée par les impayés des baux ne concernant pas les logements familiaux (foyers, baux commerciaux, etc.),
- L'instauration de nouveaux magistrats sur le département entraînant une approche plus restrictive quant à la résiliation des baux et l'expulsion des locataires,
- Les délais judiciaires allongés du fait notamment de la saturation des greffes.

Les locataires présents en retard de paiement au 31 décembre 2023

Le montant des impayés s'élève à 1 981 480 € (1 600 605 € en 2022).

Il est à noter une augmentation significative des dettes locatives de foyers résidences sociales pour lesquelles le montant des échéances en attente de paiement s'élève à 257 427,13 € au 1^{er} décembre 2023 (cf. délibérations du Conseil d'administration du 13 décembre 2023).

Le nombre de dossiers en retard de paiement (1629), est légèrement en hausse par rapport à celui de 2022 (1612).

Montant de la dette	2023	2022
< 3 échéances impayées	1005	708
Au moins 3 échéances impayées	623	904
dont > 12 échéances impayées	133	180
TOTAL DSH	1628	1612

Pour 2023, le nombre de dossiers dont l'ancienneté est inférieure à 3 échéances est en nette hausse, ce qui révèle une détérioration des conditions de solvabilité des ménages.

La baisse du nombre de dossiers de ménages en retard de paiement de plus de trois mois illustre pour sa part le renforcement des procédures contentieuses.

Les locataires partis en retard de paiement durant l'année 2023

388 locataires sont partis en impayés durant l'année 2023 (356 en 2022).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

- Les mesures de recouvrement et contentieux

Les lettres de relance (locataires présents)

Le traitement de masse mensuel est toujours effectué vers le 18 du mois. 8 250 lettres de relances et de rappel ont été émises en 2023 (7 074 en 2022).

Les délais de paiement

469 plans d'apurement sont actifs au 31 décembre 2023 (448 en 2022).

Le Fonds Solidarité Logement (maintien dans les lieux)

Le FSL intervient pour aider certains ménages en situation d'impayés de loyers, en fonction de critères (restrictifs) liés à leurs ressources et au reste à vivre.

Il est à noter la suppression des aides sous forme de prêt depuis le mois d'août 2022.

2023	Secours	Aides accordées
Accès	71 118 €	242
Maintien	78 497 €	138

Pour rappel, 150 ménages locataires avaient bénéficié d'un FSL maintien en 2022 (92 en 2021) pour un montant total de 86 955 € (40 338 € en 2021).

Les effacements de dettes en 2023

Dettes locatives effacées au titre du surendettement – Locataires présents	113 612.01 €
Dettes locatives effacées au titre du surendettement – Locataires partis	40 018.07 €

Les procédures d'expulsion engagées en 2023

	2023	2022
MISES EN DEMEURE / CDTs DE PAYER	604	459
ASSIGNATIONS*	149	103
NBRE DE BAUX RESILIES SUITE A JUGEMENT	84	29
COMMANDEMENT DE QUITTER LES LIEUX	67	29
REQUISITION DE LA FORCE PUBLIQUE	48	34
OCTROI DU CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE	27	27
PROTOCOLES	30	17

NB : les dossiers concernant des nuisances sont confiés à une autre direction.

Les protocoles en 2023

30 protocoles ont permis de résorber tout ou partie de la dette en 2023 et de maintenir les occupants dans leur logement.

Les non-valeurs

Le montant total des dettes admises en non-valeurs en 2023 s'élève à 1 306 164,33 €. Il est rappelé que l'admission en non-valeur ne fait pas obstacle au recouvrement, contrairement aux effacements de dettes.

Accusé de réception en préfecture 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE Date de télétransmission : 07/05/2024 Date de réception préfecture : 07/05/2024

III. POLE INFORMATIQUE

Après la grave cyberattaque par ransomware subie en juin 2021, Deux-Sèvres Habitat s'était fixé comme objectif de renforcer de manière importante la sécurité de son système d'information et de moderniser ce dernier. Cette stratégie de modernisation a été appliquée aux matériels, mais également aux logiciels utilisés.



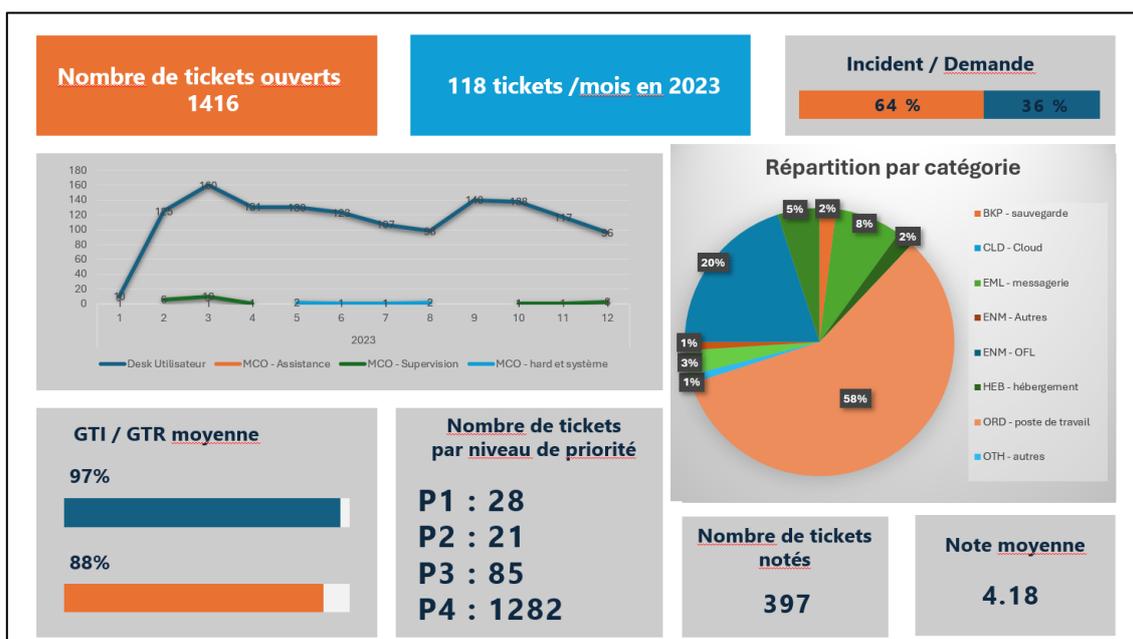
- La mise en place d'une solution d'infogérance et d'un SOC

Une consultation a été lancée pour mettre en place une solution d'infogérance et de surveillance du système d'information (matériels et logiciels). Concrètement, les salariés de Deux-Sèvres Habitat, rencontrant un souci avec le système d'information, sont invités à appeler un centre d'appel où des techniciens spécialisés prennent en charge la résolution de leur problème, en lien si nécessaire avec le Pôle Informatique.

En plus de ces solutions, Deux-Sèvres Habitat s'est doté d'un SOC (Security Operations Center) chargé d'assurer la sécurité de son système d'information. Au-delà du renforcement des logiciels antivirus, c'est une démarche globale qui a été mise en place avec une surveillance de l'ensemble du système d'information dans le but de détecter au plus tôt tout comportement suspect ou tout flux malveillant sur le système d'information.

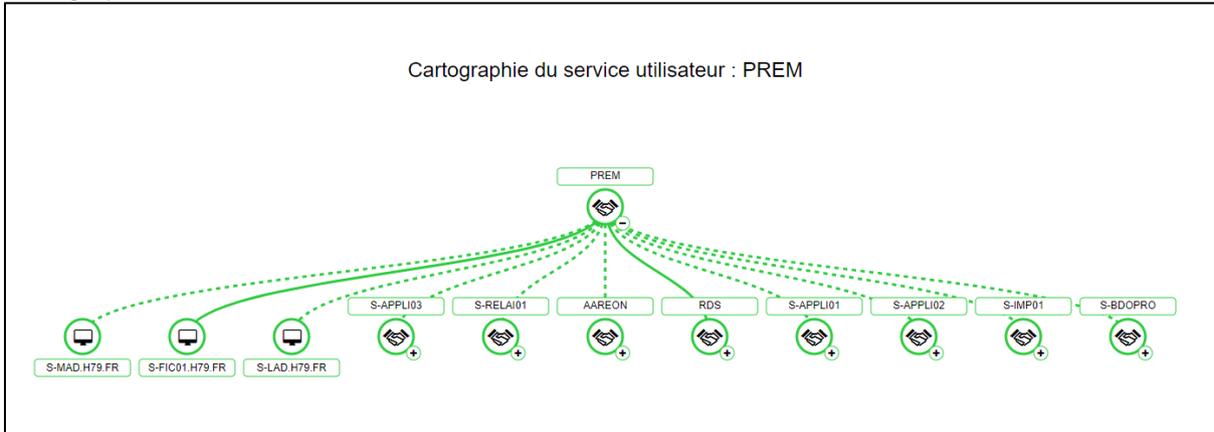
Outre les relations quotidiennes entre le Pôle Informatique et l'entreprise qui est chargée de la gestion de la partie Infogérance et de la partie SOC, des rapports mensuels sont partagés, commentés et utilisés dans le but d'améliorer les pratiques respectives pour que les utilisateurs bénéficient du meilleur accompagnement possible.

Voici quelques éléments chiffrés relatifs aux déclarations d'incident et détections survenue depuis la mise en place de ces solutions à partir du mois de février 2023.

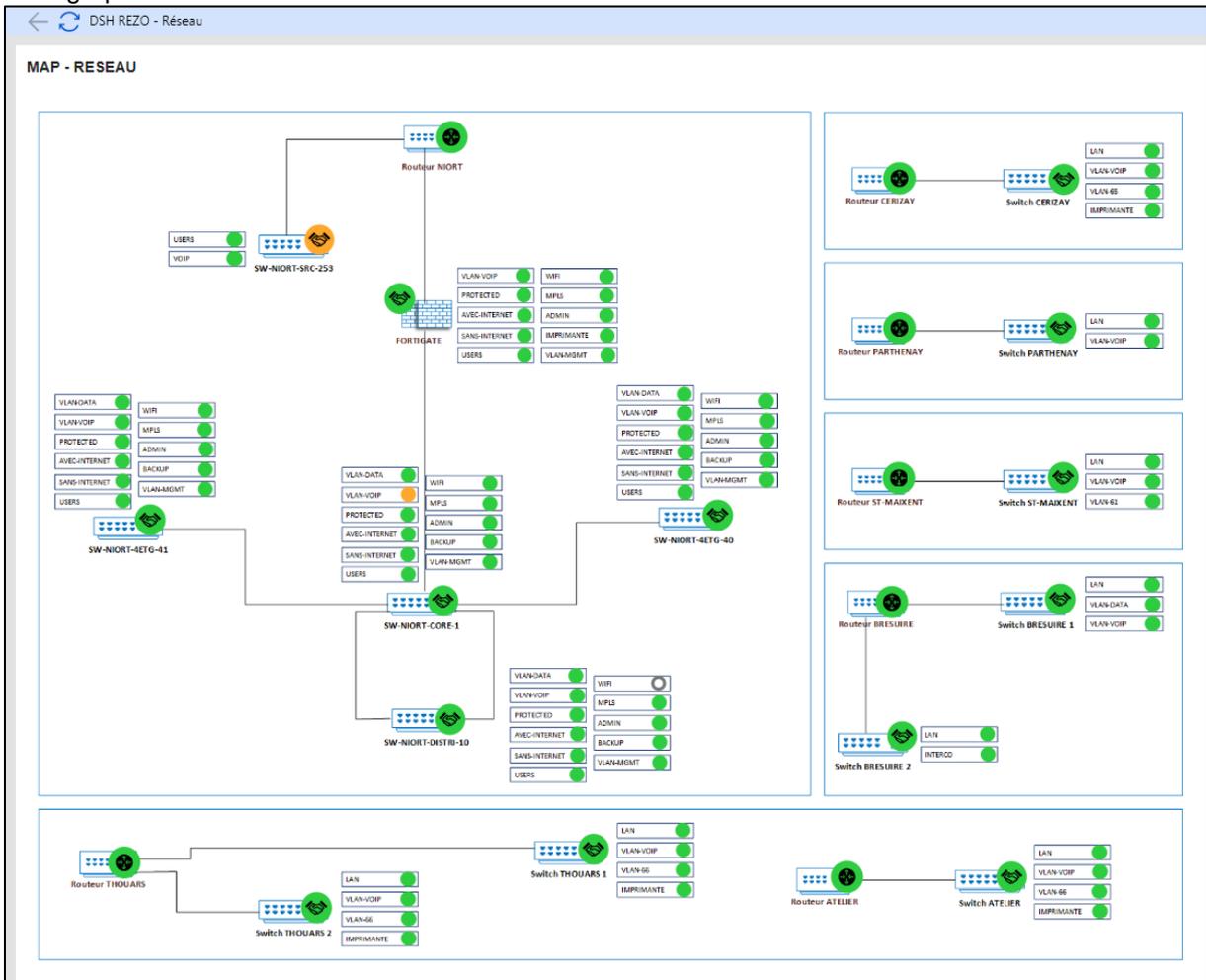


Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Cartographie « métier » : surveillance de PREM



Cartographie réseau



Accusé de réception en préfecture
 079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

- Le renouvellement des postes de travail et la mise à jour matérielle du réseau

Afin de moderniser les matériels mis à disposition des utilisateurs, tous les postes de travail ont été remplacés entre la fin du mois de janvier et le mois de mars 2023. Après une période de recettage et de mise au point, ces nouveaux équipements ont permis de développer la visioconférence. De même, la mise à disposition de double-écrans a permis d'améliorer de manière très nette l'expérience des utilisateurs facilitant leur travail au quotidien.



Face au constat de l'obsolescence des équipements réseaux, il a été procédé au remplacement de l'ensemble des switches, et des deux cœurs de réseau et autres matériels assurant la répartition des flux et des communications entre l'ensemble des installations déployées sur tous les sites des Deux-Sèvres où l'Office est présent.

L'équipement des salles de réunion avec des solutions vidéo et visioconférence

Les besoins en matière de communication à distance se sont considérablement développés suite aux nouveaux modes de travail mis en place suite à la crise COVID. Le format des réunions a évolué, faisant ressortir un besoin grandissant en matière de visioconférence et en matière de projection de présentation par le biais d'outils vidéo.

Face à cette nouvelle demande et avec l'appui des directions, le Pôle s'est assuré que Deux-Sèvres Habitat soit en capacité de permettre la tenue des CALEOL en visioconférence dans les locaux de l'agence de BRESSUIRE, et a pu équiper une nouvelle salle de réunion sur NIORT d'un système de visioconférence.

Ces nouveaux outils ont, une fois leurs modalités d'utilisations fiabilisées et stabilisées, permis un net gain d'efficacité pour l'ensemble des services.



Equipping de visioconférence de la salle de réunion du 4^{ème} étage de NIORT

- **L'augmentation du débit des réseaux entre le siège et les agences**

En complément de la remise à niveau des équipements réseaux internes de Deux-Sèvres Habitat, il a été nécessaire d'adapter les capacités de communication à la suite du développement de l'utilisation des visioconférences. Les débits des liens entre les sites distants et le siège administratif ont été augmentés, tout comme les débits dédiés à l'utilisation d'internet.

Les conditions de travail des salariés ont ainsi pu être améliorées, et les communications en visioconférence sont possible sur l'ensemble des sites distants.

- **Le déploiement du réseau WIFI pour les transferts de données liées aux états des lieux**

L'Office a à cœur de faciliter le travail de ses équipes et d'être à l'écoute de ses demandes. C'est ainsi qu'il a répondu aux besoins des équipes en charge de la remise en état des logements de pouvoir réaliser le transfert entre les tablettes servant à réaliser les états des lieux et le système central par le biais de connexions WIFI.

Cette solution plus fluide et plus ergonomique permet un gain de temps et d'efficacité non négligeable pour les technicien(ne)s de remise en état des logements.



Bornes Wifi et tablettes utilisées pour les états des lieux

- **Le déploiement de la téléphonie mobile pour les personnels de terrain**

Le marché de téléphonie mobile passé a été renouvelé en 2023.

Le développement des moyens de communication et la généralisation de solutions qui avaient été initiés en 2022 ont conduit Deux-Sèvres Habitat à mener une réflexion sur l'élargissement du nombre de personnes dotées de téléphones portables.

Que ce soit pour utiliser l'application EVEN, ou pour accéder à l'application de communication professionnelle Steeple, les téléphones portables sont devenus en quelques mois des outils indispensables à la plupart des agents. La flotte de smartphome est passée d'environ 50 unités à 172 en 2023.



Il est par ailleurs précisé que l'ensemble de ces appareils permet d'accéder à la messagerie professionnelle Outlook 365 qui a été déployée sur tous les smartphones.

▪ L'évolution du formulaire de demande de logement CERFA V5

Les obligations en matière de gestion unique de la demande de logement sont en perpétuelle évolution.

L'année 2023 n'a pas dérogé à la règle et les logiciels Imhoweb et PREM ont dû être mis à jour pour pouvoir intégrer les contraintes liées à la mise en œuvre de l'arrêté du 20 avril 2023. La gestion du nouveau formulaire de demande de logement (Cerfa V5) a été revue.

En parallèle, les interfaces permettant les traitements automatiques entre Imhoweb et Prem ont été revues avec notamment une amélioration de la gestion des pièces justificatives des dossiers des demandeurs de logements.

▪ Les travaux préparatoires à la migration de l'ERP en version 4

La modernisation des solutions informatiques passe également par celle de l'ERP PREM.

Comme l'ensemble des systèmes d'informations le progiciel métier de Deux-Sèvres Habitat doit s'adapter aux évolutions réglementaires, mais également aux nouveaux enjeux qui s'imposent aux acteurs du logement social et nécessitent de profondes évolutions des outils utilisés.



Le progiciel PRH actuellement utilisé par les équipes de Deux-Sèvres Habitat est dans sa version 3. La société AAREON qui édite PRH a été sollicitée pour migrer vers la version 4. Après les premières réflexions analyses et études, Deux-Sèvres Habitat a pu en concertation avec l'éditeur valider un scénario de bascule des trois socles composant l'outil.

Les premiers travaux entrant dans ce cadre ont pu être réalisés en fin d'année 2023 : changement de version de la base ORACLE, installation de la base de recette pour les tests, etc.

▪ Les missions complémentaires

Au-delà de ces missions importantes menées en 2023, le Pôle a participé à d'autres projets importants. Chaque projet a pour objectif de faciliter le travail des équipes et d'améliorer le service rendu aux locataires :

- Fiabilisation des tableaux de bords (vacance, rotation, peuplement, réclamations, recouvrement) ;
- Accompagnement du déploiement du centre d'appels autour du Call Contact de SFR ;
- Refonte du module éditions de PREM, pour réorganiser et optimiser les extractions en fonction des souhaits des différents Pôles de Deux-Sèvres Habitat ;
- Déploiement de Terminaux de Paiements Electronique (TPE) sur les sites de THOUARS et de NIORT en collaboration avec les Pôles Finances et Recouvrement de l'Office ;
- Participation à la démarche EVEN en parties communes en collaboration avec la Direction de Clientèle et de la Qualité de Service ;
- Amélioration du fonctionnement du logiciel ABYL utilisé par les agents du Pôle Remise en Etat de Logements (REL) et des agences, notamment pour créer les réclamations suite aux états des lieux sortants et entrants.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-01-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

POSTFACE

Vous êtes arrivé au bout de ce bilan et je vous en remercie. Vous avez pu y lire l'histoire de 300 000 heures de travail de 180 collaborateurs au bénéfice de 25 000 locataires sur 80 communes. Ce bilan 2023 véhicule l'image de Deux-Sèvres Habitat, il est porteur d'ambitions et de progrès. Année des jeux olympiques oblige, il reflète également des valeurs sportives : la recherche de l'excellence mais surtout le respect, le courage, la détermination, la solidarité.

Il résulte d'un travail d'équipe, donc d'un capitaine qui a su relever le défi malgré les crises et les bouleversements.

Un grand homme a dit un jour : « On considère le chef d'entreprise comme un homme à abattre, ou une vache à traire. Peu voient en lui le cheval qui tire le char. ».

Or, Deux-Sèvres Habitat est un char. Ou, comme j'aime à le dire, un paquebot : lent à obéir à la barre, avec une forte inertie, mais moins sensible aux coups de vent. Il est un établissement public qui, avec ses contraintes et ses lenteurs, doit répondre immédiatement aux sollicitations dans un contexte où tout s'accélère, à l'image d'Internet et du haut débit, à l'heure où chacun aspire à plus de transparence, de réactivité, d'autonomie, de qualité.

Le rôle du Directeur Général, dans cette anticipation stratégique sous pression réformatrice permanente, est essentiel. Il faut rivaliser d'ingéniosité pour satisfaire tout le monde, sortir des opérations les moins déséquilibrées possibles, surveiller la bourse pour acheter du gaz, conduire le changement pour adapter les services rendus quasi à la carte, dématérialiser, associer chacun aux prises de décisions, optimiser les ressources en bon gestionnaire, faire toujours mieux avec toujours moins, faire preuve d'audace mais de tempérance, être et rester inspirateur, précurseur, créer de la valeur, etc. etc. etc.

Il lui faut sans cesse pousser l'horizon en garantissant le cap, garantir le cap en poussant l'horizon.

La maîtrise d'ouvrage sociale, sujet de fierté professionnelle personnelle, consiste à construire et à gérer, à construire pour gérer. Ces deux métiers ne sont pas dissociables et renvoient l'un comme l'autre à une question de pérennité, de durabilité. Le logement social repose sur le principe que le marché n'est pas capable de loger ceux d'entre nous dont les ressources sont les plus faibles. C'est vrai, et la moitié des habitants de notre pays vit, a vécu, ou vivra en HLM. Cet édifice économique et social est le résultat d'une action progressive qui démontre que le modèle est peu coûteux, robuste, socialement efficace et économiquement vertueux.

Ce qui se joue maintenant, à quelque échelle que ce soit, c'est notre capacité collective à nous réapproprier positivement ce modèle, à faire émerger un nouveau récit de la solidarité.

S'adapter, évoluer, progresser, mais en gardant le cap.

Cette postface m'appartient et j'en profite pour rendre hommage au capitaine - ô capitaine - de Deux-Sèvres Habitat, Fabrice Ouvrard, Directeur Général, en l'absence de qui ce bilan a été réalisé. Le vaisseau a franchi les caps, le navire est ancré, merci.

Audrey BIOTTEAU
Directrice Générale
par intérim

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 2 mai 2024 (Question 1.2 Affectation du Résultat)

Présidée par Monsieur Jacques BILLY

PRÉSENTS :

MM. Franck ANDRE – Jérôme BARON - Laurent BIENFAIT - Jacques BILLY – Joël BOURCHENIN –
Christian BREMAUD - Alain CHAUFFIER - Michel FRANCHETEAU – Hervé LE BRETON - Fabien
MAILLET - Elmano MARTINS - Alain PINTAUD - Gérard SCHAMBERT
Mmes Anne-Marie BODIN – Sandra CLARET – Marie GUESDON - Juliette LEDROIT – Francine TALON

ABSENTS AYANT DONNE POUVOIR :

M. Emmanuel CHARRE	Pouvoir à M. Jacques BILLY
M. Claude POUSIN	Pouvoir à M. Jérôme BARON
M. Jean-Marie HIVELIN	Pouvoir à M. Gérard SCHAMBERT
Mme Valérie MAZE	Pouvoir à Mme Anne-Marie BODIN
Mme Claire RICHECOEUR	Pouvoir à M. Christian BREMAUD

ABSENTS EXCUSES :

MM Stéphane BAUDRY - Pascal BIRONNEAU – Thibault HEBRARD - Bruno JUGE

PRESENTS A TITRE CONSULTATIF :

Mme Audrey BIOTTEAU – Directrice générale par intérim, Deux-Sèvres Habitat
Mme. Marie-Hélène DUPUY : Représentante CSE de Deux-Sèvres Habitat
M. Quentin LE MEUR : Commissaire aux comptes
M. Boris GARNIER : Commissaire du Gouvernement

COMPTE DE RESULTAT ET BILAN DE L'EXERCICE 2023

Affectation du résultat 2023

Après présentation du rapport commenté du compte de résultat 2023 qui fait ressortir un résultat comptable bénéficiaire d'un montant de 415 090.67 €, dont un résultat bénéficiaire de l'activité SIEG de 162 786.25€.

Il est proposé au Conseil d'Administration d'affecter ce résultat conformément aux nouvelles dispositions du règlement ANC 2021-08 du 8 octobre 2021.

Il est rappelé à ce stade que le résultat comptable est selon les textes affecté en priorité :

- 1) En cas de cessions de biens immobiliers, dans la limite de la plus-value correspondante, au compte de réserve 10685 « Réserves sur cessions immobilières » ;
- 2) S'il présente un solde débiteur, au compte 119 « Report à nouveau » ;
- 3) S'il reste un solde à répartir, ce dernier est réparti par décision de l'organe délibérant au compte 10688 « Réserves diverses » et/ou au compte 11 « Report à nouveau »

Il ressort également des comptes que la plus-value sur cession immobilière réalisée dans le cadre de la vente HLM (activité SIEG) s'établit pour 2023 à 1 795 276.41 €. Dans ces conditions, il est proposé au Conseil d'Administration d'affecter le résultat de l'exercice 2023 de la manière suivante :

1. Affectation du résultat des activités SIEG d'un montant de 162 786.25 € de la manière suivante :
 - a. Affectation au compte 106851 « Réserves sur cessions immobilières – Activités relevant du Service d'Intérêt Economique Général depuis 2021 » pour un montant de : 1 795 276.41 €.
 - b. Affectation au compte 11018 « Report à nouveau (solde créditeur) – Activités antérieures à 2021 », pour un montant de -1 632 490.16 €.
2. Affectation du résultat des activités Hors SIEG au compte 11012 « Report à nouveau (solde créditeur) – Activités ne relevant pas du Service d'Intérêt Economique Général (Hors SIEG) depuis 2021 » pour un montant de : 252 304.42 €.

Le Conseil d'Administration adopte :

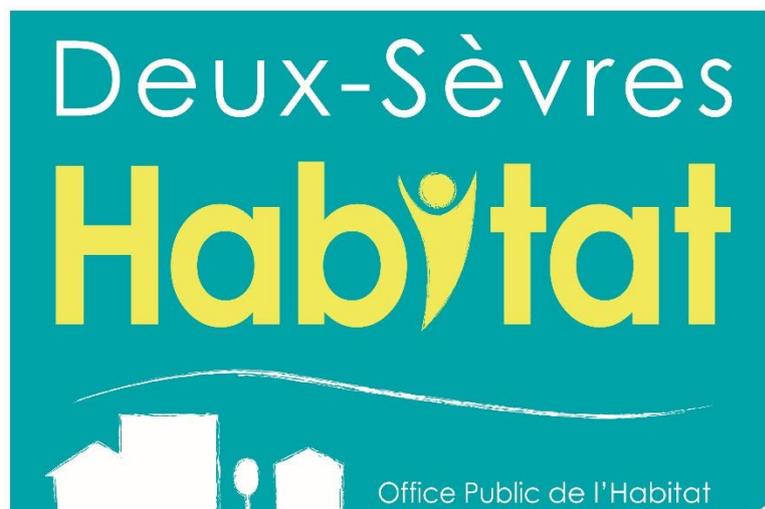
Vote (mains levées) : **23** votants ou représentés

23	« POUR »
	« CONTRE »
	« ABSTENTION »

Pour extrait conforme,
Niort, le 2 mai 2024
Le Président
Jacques BILLY



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



Conseil d'Administration du 02 mai 2024

**Rapport financier sur les comptes arrêtés de
l'exercice clos le 31 décembre 2023**

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

PREAMBULE

Le présent rapport financier 2023 est présenté en trois parties :

- Une présentation commentée du compte financier qui doit permettre au Conseil d'Administration d'avoir une information complète et synthétique sur l'année 2023.
- Une présentation règlementée des comptes 2023 qui répond aux exigences comptables et juridiques propres aux OPH.
- La mise au vote de la délibération d'affectation du résultat de l'exercice 2023.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION COMMENTEE DU COMPTE DE RESULTAT, DE L'AUTOFINANCEMENT ET DU BILAN

INTRODUCTION

Même si l'évolution des méthodes comptables n'a eu que peu d'influence pour Deux-Sèvres Habitat, les états réglementaires de présentation des comptes intègrent cette année des colonnes spécifiques aux SEM (Sociétés d'Economie Mixte). Les activités entrant dans le périmètre du Service d'Intérêt Economique Général (SIEG), et celles qui n'entrent pas dans ce cadre (hors SIEG) sont distinguées depuis la présentation des comptes de l'exercice 2022.

Le résultat comptable de Deux-Sèvres Habitat fait ressortir un excédent de 415 090.67 €. Cette chute par rapport à 2022 est la conséquence de faits marquants ayant très fortement impacté l'activité de DSH en 2023 :

- Les tensions inflationnistes constatées dès 2022 se sont poursuivies en 2023, et sont très perceptibles, notamment sur les postes de charges ;
- La prolongation des mesures gouvernementales de type « bouclier tarifaire » a atténuée ces tensions sans toutefois les compenser intégralement.
- La remontée du taux de rémunération du livret A, déjà perceptible en 2022, a multiplié par deux les frais financiers ;
- De nouvelles provisions relatives aux programmes de démolitions des 65 logements Croix Blanche à THOUARS et 4 logements Cité Les Ormeaux à THENEZAY ont été réalisées ;
- Les dégrèvements de TFPB, très importants en 2022 du fait de régularisations de programmes antérieurs, sont revenus à un niveau normal, les produits ainsi générés ont baissé de près de 2.3 millions d'euros en 2023 ;

L'Office a fait le choix de conserver un niveau d'activité en rapport avec les besoins de son parc et ceux des ménages qui l'occupent. Le niveau de la maintenance immobilière a même été augmenté, notamment en matière de gros entretien.

Deux-Sèvres Habitat a souhaité en 2023 maintenir un haut niveau d'intervention sur l'ensemble de ses missions malgré un environnement économique très défavorable.

En conséquence, le résultat comptable de Deux-Sèvres Habitat affiche 415 090.67 €. Il connaît une chute très sévère de -5 931 721.37 € par rapport à 2022.

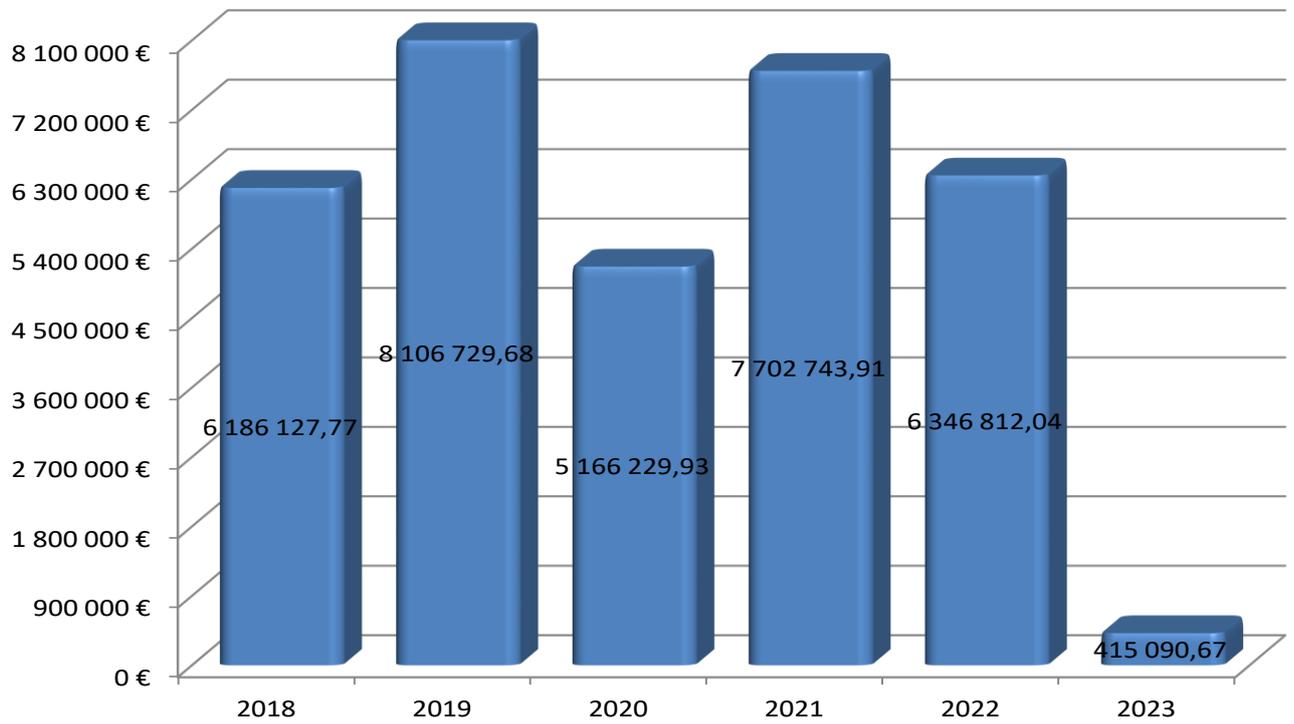
L'autofinancement net HLM chute également de -4 423 013.53 €, soit un décrochage de -72.75 %. Finalement, il se situe à 4.25 % pour ce qui est du ratio prudentiel HLM, contre 16.28 % en 2022.

Ce recul était prévisible en cohérence avec les études réalisées sur le secteur au cours de l'année 2023. Si la solidité financière de Deux-Sèvres Habitat n'est pas remise en cause, l'évolution de l'exploitation devra faire l'objet d'une vigilance particulière.

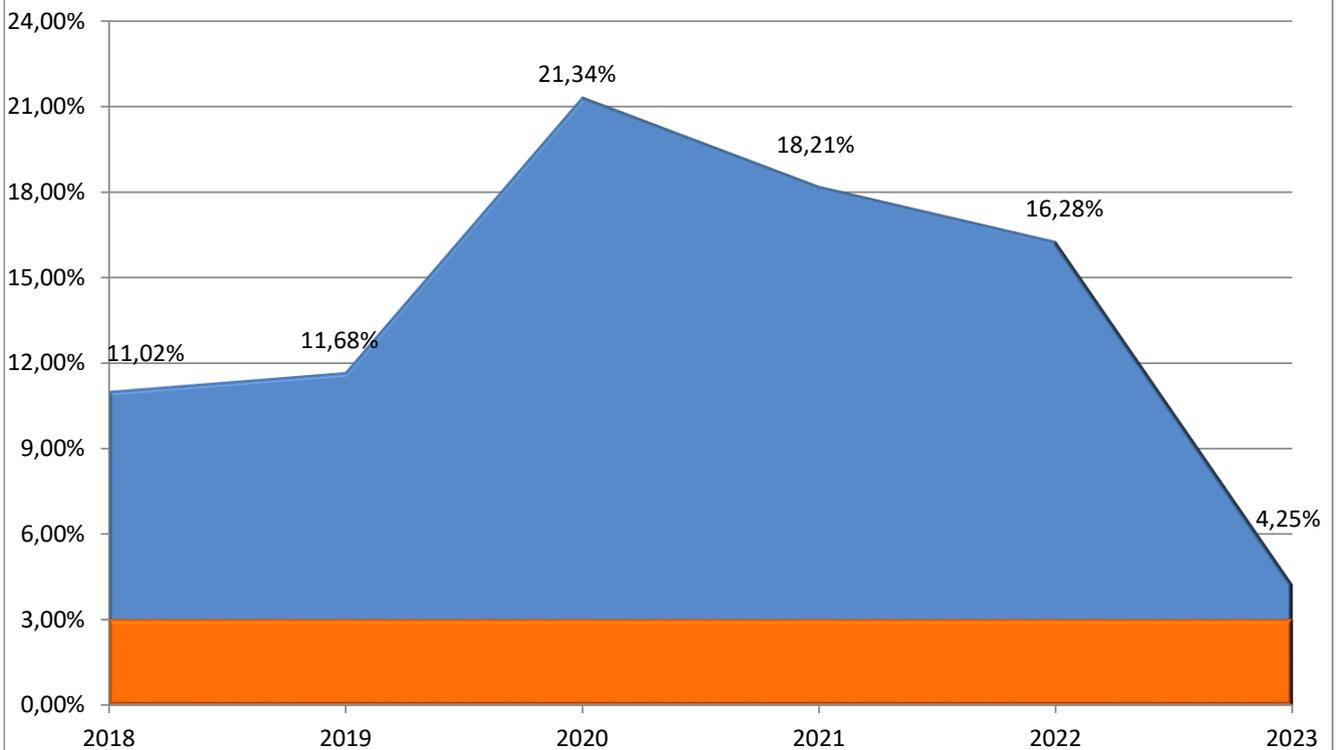
Symbole de la solidité financière de Deux-Sèvres Habitat, l'examen du bilan fait ressortir un léger renforcement de ses capitaux propres à hauteur de 176 474 492.93 € pour 175 145 993.83 € en 2022.

Si les résultats de la clôture des comptes 2023 démontrent de fortes tensions sur l'exploitation, ils confirment aussi la solidité financière de DSH.

Evolution du résultat comptable de DSH



Evolution du ratio d'autofinancement net HLM de DSH



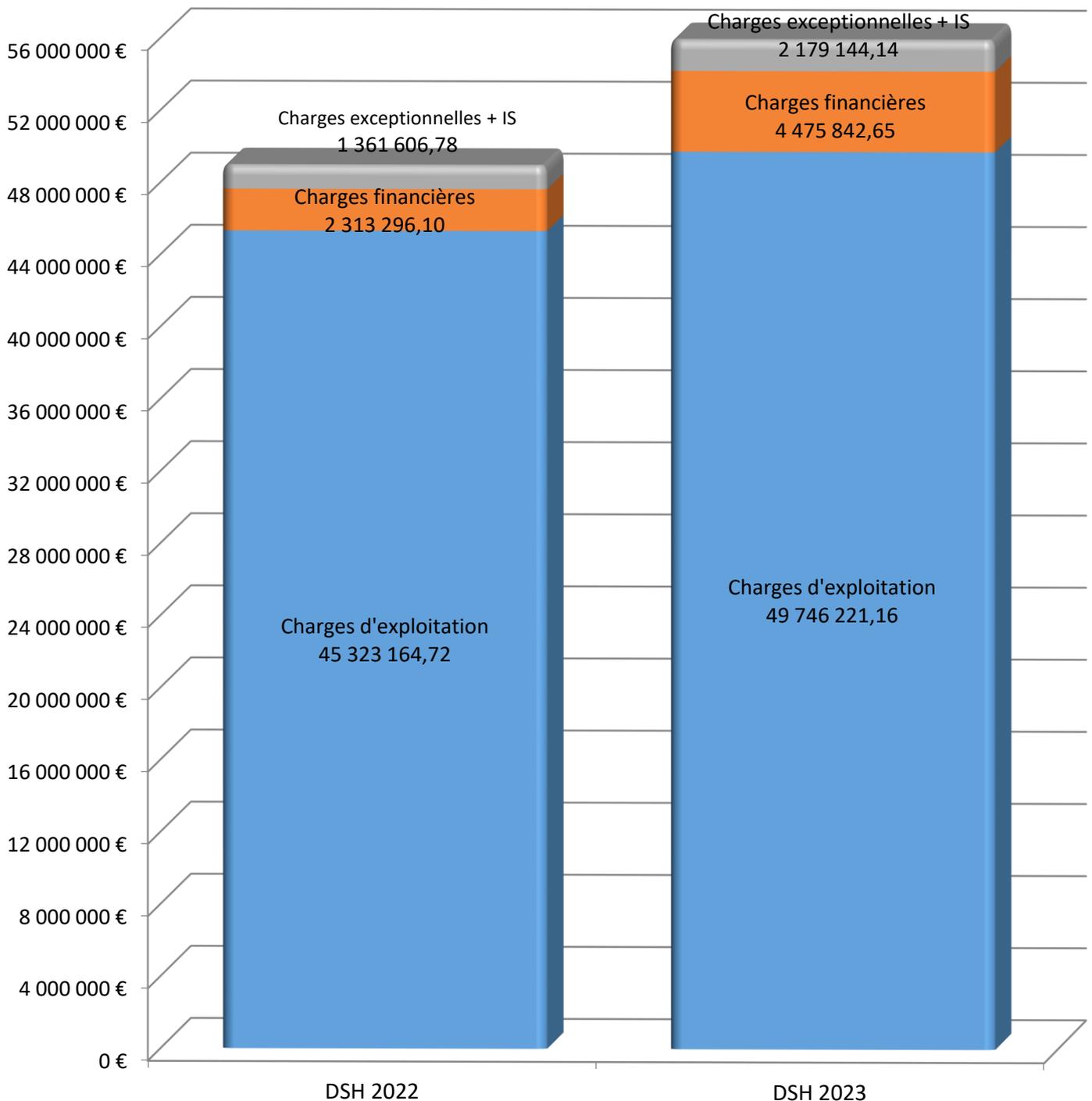
Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

A) LE COMPTE DE RESULTAT :

A. LES CHARGES :

Leur montant global pour 2023 est de 56 401 207.95€ contre de 48 998 067.60 € en 2022, soit une hausse de + 15.11 %.

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES CHARGES



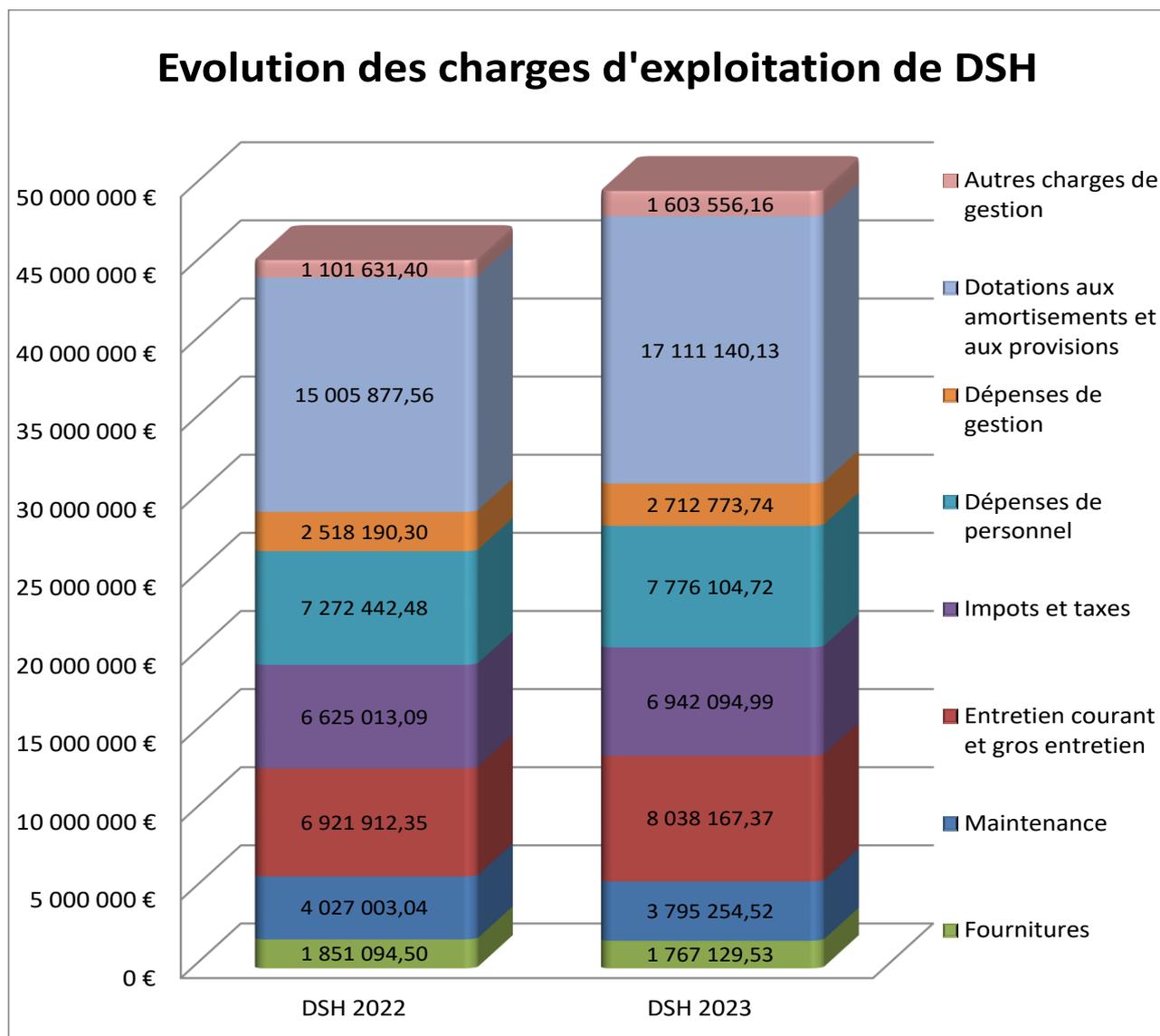
COMPTE DE RESULTAT - CHARGES

N° de compte 1	CHARGES 2	Exercice 2023	Exercice 2022	Evolution	Evolution
		TOTAUX PARTIELS 5	TOTAUX PARTIELS 6	2023/2022 En %	2023/2022 En montant
	CHARGES D'EXPLOITATION (1)	49 746 221,16	45 323 164,72	9,76%	4 423 056,44
60-61-62 (net de 609-619 et 629)	CONSUMMATIONS DE L'EXERCICE EN PROVENANCE DES TIERS	16 313 325,16	15 318 200,19	6,50%	995 124,97
60 (nets de 609)	Achats stockés :				
601	Terrains	0,00	0,00		0,00
602	Approvisionnement	59 809,10	57 066,33	4,81%	2 742,77
607	Immeubles acquis par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat	0,00	0,00		0,00
603	Variation des stocks :				
6031	Terrains	0,00	0,00		0,00
6032	Approvisionnement	(1 563,46)	3 403,67	-145,93%	(4 967,13)
6037	Immeubles acquis par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat	0,00	0,00		0,00
604	Achats d'études et de prestations de services - Travaux et honoraires	0,00	0,00		0,00
6053 (SEM)	Achats de terrains, travaux, et frais annexes (opérations de promotion immobilière)	0,00	0,00		0,00
6055 (SEM)	Achats de terrains, travaux, et frais annexes (opérations d'aménagement)	0,00	0,00		0,00
Autres 605-608	Frais liés à la production de stocks immobiliers	0,00	0,00		0,00
606	Achats non stockés de matières et fournitures	1 708 883,89	1 790 624,50	-4,56%	(81 740,61)
61-62 (net de 619-629)	Services extérieurs :				
611	Sous-traitance générale (Travaux relatifs à l'exploitation)	3 795 254,52	4 027 003,04	-5,75%	(231 748,52)
613	Locations	4 344,72	2 924,98	48,54%	1 419,74
614	Charges locatives et de copropriétés	6 967,42	5 672,64	22,82%	1 294,78
6151 (OHLM) / 61521 (SEM)	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	732 471,59	721 850,29	1,47%	10 621,30
6152 (OHLM) / 61523 (SEM)	Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	7 305 695,78	6 200 062,06	17,83%	1 105 633,72
6156	Maintenance	429 839,11	342 444,09	25,52%	87 395,02
6158	Autres travaux d'entretien	73 681,71	73 926,52	-0,33%	(244,81)
612	Redevances de crédit bail et loyers des baux à long terme	1 172,80	1 172,80	0,00%	0,00
616	Primes d'assurances	363 066,19	365 134,75	-0,57%	(2 068,56)
621	Personnel extérieur à la société	258 110,67	282 811,52	-8,73%	(24 700,85)
622	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	814 847,19	696 894,80	16,93%	117 952,39
623	Publicité, publications, relations publiques	69 753,55	80 669,12	-13,53%	(10 915,57)
625	Déplacements, missions et réceptions	69 642,57	53 487,19	30,20%	16 155,38
6283	Cotisations et prélèvements CGLLS	153 029,00	175 027,00	-12,57%	(21 998,00)
6285	Redevances	0,00	0,00		0,00
Autres comptes 61 et 62	Autres	468 318,81	438 024,89	6,92%	30 293,92
63	Impôts, taxes et versements assimilés	6 942 094,99	6 625 013,09	4,79%	317 081,90
631-633	Sur rémunérations	815 016,89	760 981,51	7,10%	54 035,38
63512	Taxes foncières	4 608 450,52	4 424 288,48	4,16%	184 162,04
Autres 635-637	Autres	1 518 627,58	1 439 743,10	5,48%	78 884,48
64	Charges de personnel	7 776 104,72	7 272 442,48	6,93%	503 662,24
641-6481	Salaires et traitements	5 980 581,54	5 583 267,50	7,12%	397 314,04
645-647-6485	Charges sociales	1 795 523,18	1 689 174,98	6,30%	106 348,20
681	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	17 111 140,13	15 005 877,56	14,03%	2 105 262,57
6811-6812-6816-6817	Dotations aux amortissements et dépréciations :				
68111 sauf 681118, 681122 à 681124 sauf 68112315, 6811235, 68112415 et 6811245	Immobilisations locatives	10 942 337,44	10 907 942,83	0,32%	34 394,61
Autres 6811	Autres immobilisations	422 517,45	405 056,66	4,31%	17 460,79
6812	Charges d'exploitation à répartir	0,00	0,00		0,00
6816	Dépréciation des immobilisations incorporelles et corporelles	0,00	206 135,86	-100,00%	(206 135,86)
68173	Dépréciation des stocks et en-cours	0,00	0,00		0,00
68174	Dépréciation des créances	1 169 696,66	1 183 155,64	-1,14%	(13 458,98)
6815	Dotations aux provisions :				
68157	Provisions pour gros entretien	2 235 111,48	1 157 977,87	93,02%	1 077 133,61
Autres 6815	Autres provisions	2 341 477,10	1 145 608,70	104,39%	1 195 868,40
65 (sauf 655)	Autres charges	1 603 556,16	1 101 631,40	45,56%	501 924,76
654	Pertes sur créances irrécouvrables	1 446 180,93	1 004 716,53	43,94%	441 464,40
651-658	Redevances et charges diverses de gestion courante	157 375,23	96 914,87	62,39%	60 460,36
655	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun	0,00	0,00		0,00
66	CHARGES FINANCIERES	4 475 842,65	2 313 296,10	93,48%	2 162 546,55
686	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions - charges financières	3 690,16	6 611,41	-44,18%	(2 921,25)
661121	Charges d'intérêts (2) :				
661122	Intérêts sur opérations locatives - crédits relais et avances	4 475 842,65	2 313 296,10	93,48%	2 162 546,55
661123	Intérêts sur opérations locatives - financements définitif	0,00	0,00		0,00
661124	Intérêts compensateurs	(3 690,16)	(6 611,41)	-44,18%	2 921,25
66114	Intérêts de préfinancements consolidables	0,00	0,00		0,00
66115	Accession à la propriété - Financements de stocks immobiliers	0,00	0,00		0,00
66115	Gestion de prêts Accession	0,00	0,00		0,00
Autres 661	Intérêts sur autres opérations	0,00	0,00		0,00
667	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	0,00	0,00		0,00
664-665-666-668	Autres charges financières	0,00	0,00		0,00
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	2 173 992,14	1 354 992,78	60,44%	818 999,36
671	Sur opérations de gestion	9 572,49	23 614,17	-59,46%	(14 041,68)
675	Sur opérations en capital :	2 145 414,37	1 331 378,61	61,14%	814 035,76
678	Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, mis au rebut	1 376 138,94	684 414,46	101,07%	691 724,48
687	Autres	769 275,43	646 964,15	18,91%	122 311,28
687	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions :	19 005,28	0,00		19 005,28
6871-6876	Dotations aux amortissements et dépréciations	0,00	0,00		0,00
6872	Dotations aux provisions réglementées	0,00	0,00		0,00
6875	Dotations aux provisions	19 005,28	0,00		19 005,28
691	PARTICIPATION DES SALARIES AUX RESULTATS (SOCIETES)	0,00	0,00		0,00
695	IMPOTS SUR LES BENEFICES ET ASSIMILES	5 152,00	6 614,00	-22,10%	(1 462,00)
	TOTAL DES CHARGES	56 401 207,95	48 998 067,60	15,11%	7 403 140,35
		415 090,67	6 346 812,04		
		162 786,25	6 011 193,25	-97,29%	(5 848 407,00)
		252 304,42	335 618,79	-24,82%	(83 314,37)
		56 816 298,62	55 344 879,64	2,66%	1 471 418,98

(1) Dont charges sur exercices antérieurs
(2) Dont intérêts concernant les entreprises liées

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES CHARGES D'EXPLOITATION :



Elles sont affichées à 49 746 221.16 € en 2023 et subissent une augmentation de +9.76 % par rapport à 2022.

Les achats de fournitures c/60 :

Avec un montant de 1 767 129.53 € en 2023, les achats montrent un repli de -83 964.97 € soit -4.54 % par rapport à 2022. L'effet du dispositif bouclier tarifaire associé au prix de l'énergie redevenant plus raisonnable explique cette évolution.

Les contrats de maintenance du patrimoine c/611 :

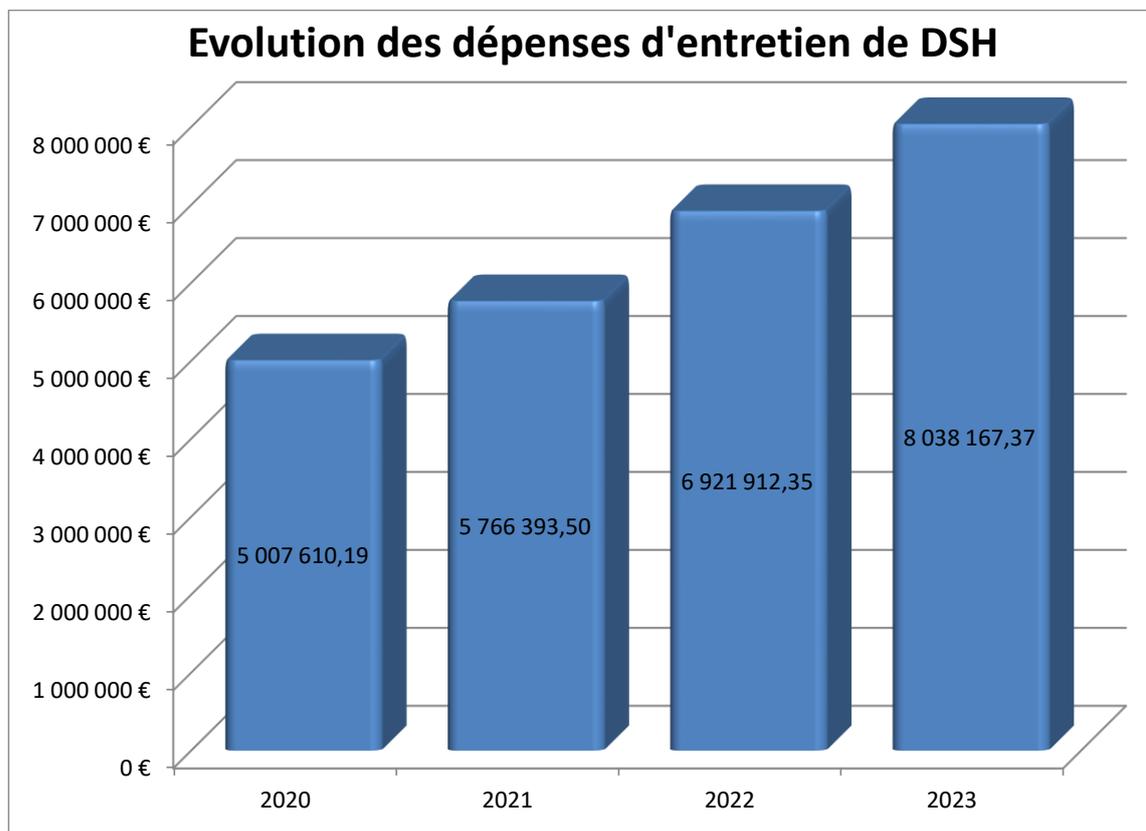
Le même schéma que celui constaté pour les achats se reproduit pour la partie liée au chauffage des contrats de maintenance du patrimoine c/611. Ils comprennent les différents contrats d'entretien et d'exploitation avec les prestataires extérieurs (y compris les combustibles utilisés par les exploitants des chaufferies). Ils s'élèvent pour 2023 à 3 795 254.52 €. Ce montant baisse de -231 748.52 €. Cette évolution résulte principalement :

- De la baisse des frais de chauffage pour -414 211.93 €,
- De la baisse des frais d'hygiène et sécurité -15 257.72 €
- De la hausse des autres contrats pour +197 721.13 €.

L'entretien courant et le gros entretien c/6151 et c/6152 :

Le poste entretien du patrimoine c/615 (hors c/6156 et c/6158) affiche un montant de 8 038 167.37 € contre 6 921 912.35 € en 2022. La hausse de +1 116 255.02 € est cette année encore très nette, après celle de +1 155 518.85 € constatée en 2022.

Cette évolution en forte hausse est constante depuis 2020, comme le montre le graphique ci-dessous. En 2023, la hausse concerne principalement les travaux liés à certaines opérations de réhabilitation et de renouvellement maintenance (RM), mais également les crédits d'entretien alloués aux agences de proximité et au service relation client de DSH.



Les impôts et taxes c/63 :

Ils s'élèvent à 6 942 094.99 € en 2023, contre 6 625 013.09 € en 2022. Cette évolution représente une hausse de +317 081.90 € soit + 4.79 %. Cette hausse est principalement concentrée sur les taxes foncières qui ont augmenté de plus +184 162.04 € et, sur les taxes d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM et TEOMI) à hauteur de plus de +132 919.86 €.

Les charges de personnel c/64

Les charges de personnel 2023 s'élèvent à 7 776 104.72 € contre 7 272 442.48 € pour 2022. L'évolution fait état d'une augmentation de +503 662.24 €, soit +6.93 %.

Ce poste intègre les charges liées à la masse salariale et les mouvements de personnels.

A titre d'information, le poste de dépenses de personnel, hors charges d'entretien des parties communes, représente 17.34 % des loyers en 2023.

Les autres dépenses de gestion c/61 et c/62 (hors c/611, c/6151 et c/6152) :

Les frais divers de gestion comprennent les postes 61 et 62 hors contrats de maintenance et entretien (cf. paragraphes précédents). Ils s'élèvent en 2023 à 2 712 773.74€ contre 2 518 190.30 € en 2022. La hausse s'établit à +194 583.44 € soit +7.73%.

Les fluctuations des composantes de ce poste sont détaillées ci-après :

- Les coûts informatiques de maintenance (c/6156) progressent. Ils apparaissent pour 429 839.11 € et sont en très forte hausse de +87 395.02 €, en lien avec la modernisation mise en œuvre à la suite de la cyberattaque de 2021.
- Les assurances (c/616) ont coûté 363 066.19 € et sont en très léger repli de -2 068.56 €.
- Le personnel extérieur (c/621) représente 258 110.67 € et baisse de -24 700.85 €.
- Les honoraires (c/622) avec 814 847.19 € sont de nouveau en forte hausse de +117 952.39 €. Les dépenses de diagnostics immobiliers sont une nouvelle fois beaucoup plus importantes en 2023.
- Les frais de publicité et communication (c/623) pour 69 753.55 €, soit une diminution assez importante de -10 915.57 €.
- Les frais de transport et de réception (c/624 et 625) affichent 69 642.57 €, ils augmentent de manière assez nette de +15 735.38 €.
- Les frais postaux et les frais bancaires (c/626 et 627) figurent pour 251 099.90 € et évoluent en baisse de -19 318.99 €.
- Les participations financières versées aux partenaires (c/6281) ont atteint 134 930.24 € soit une légère hausse de +1 488.94 €.
- Les cotisations CGLLS (c/6283) ont été comptabilisées pour un montant de 153 029.00 €. Elles sont en nette baisse de -21 998.00 €.
- Les autres postes de services extérieurs (c/612, 613, 614 6158, 617, 618 et 6288) qui représentent 168 455.32 €, soit une forte augmentation de +51 013.68 €.

Les dotations c/68 :

Les règles d'amortissement de l'ensemble des immobilisations de Deux-Sèvres Habitat ont été harmonisées. Une délibération spécifique du Conseil d'Administration a été prise le 24 juin 2020. Un rappel dans la partie réglementaire du rapport en précise les modalités retenues. Ces nouvelles règles ont été mises en œuvre à compter de 2019.

Le compte 68112, pour sa partie relative à la dotation aux amortissements des immobilisations locatives hors foyers s'élève à 10 680 457.69 € contre 10 590 499.13 € en 2022. Cela représente une hausse de +89 958.56 €, soit +0.85 %.

Les dotations aux amortissements des autres immobilisations corporelles s'élèvent à 684 397.20 € en 2023, contre 722 500.36 € en 2022, soit une baisse de -38 103.16 €, qui représente -5.27 %.

La dotation à la provision pour gros entretien (PGE) s'élève à 2 235 111.48 € en 2023 alors qu'elle était de 1 157 977.87 € en 2022. Cette évolution de + 1 077 133.61 € est le résultat des efforts en matière d'entretien. Ils se traduisent dans le tableau servant de support au calcul de la PGE.

La dotation à la provision pour créances douteuses s'élève à 1 169 696.66 € au titre de l'année 2023. Celle-ci a été calculée en conformité avec le règlement ANC 2015-04, mis en œuvre au 1er janvier 2016. En 2022, cette dotation était de 1 183 155.64 €. Ce poste doit être rapproché de la reprise sur provision de l'exercice, des pertes sur créances irrécouvrables et des recouvrements après admissions en non-valeur afin de déterminer le ratio des impayés de l'exercice calculé selon les normes de la Fédération des OPH (FOPH).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Les facteurs de risques renforçant la fragilité des ménages n'ont pas disparu en 2023, même si des mesures gouvernementales ont pu quelque peu améliorer leurs situations. En revanche, les EPCMS gestionnaires de certaines Résidences Autonomes ont vu leur situation financière se dégrader dangereusement. Il en résulte un coût des impayés qui atteint 1 086 229.80 € en 2023, après avoir affiché 1 013 325.58 € en 2022. Le coût des impayés représente 2.44 % des loyers et charges quittancées contre 2.28 % en 2022.

Enfin, apparait le poste des autres provisions pour charges pour un montant de 2 341 477.10 € en 2023. Son montant est plus que doublé par rapport à 2022 avec +1 195 868.40 €. Les coûts de démolition des programmes Croix Blanche à THOUARS (65 logements) et de la Cité des Ormeaux à THENEZAY (4 logements) ont été provisionnés pour 1 778 349.00 €. Pour ce qui est des règles de calcul des indemnités de départs en retraites, elles ont été revues pour passer de 3 à 4 mois. Cela engendre un complément de provision de 205 763.87 €. La dotation à la provision pour assurance chômage a également fortement augmenté pour atteindre 347 364.23 €, tandis qu'une provision pour impôt sur les sociétés a été constituée pour 10 000.00 €.

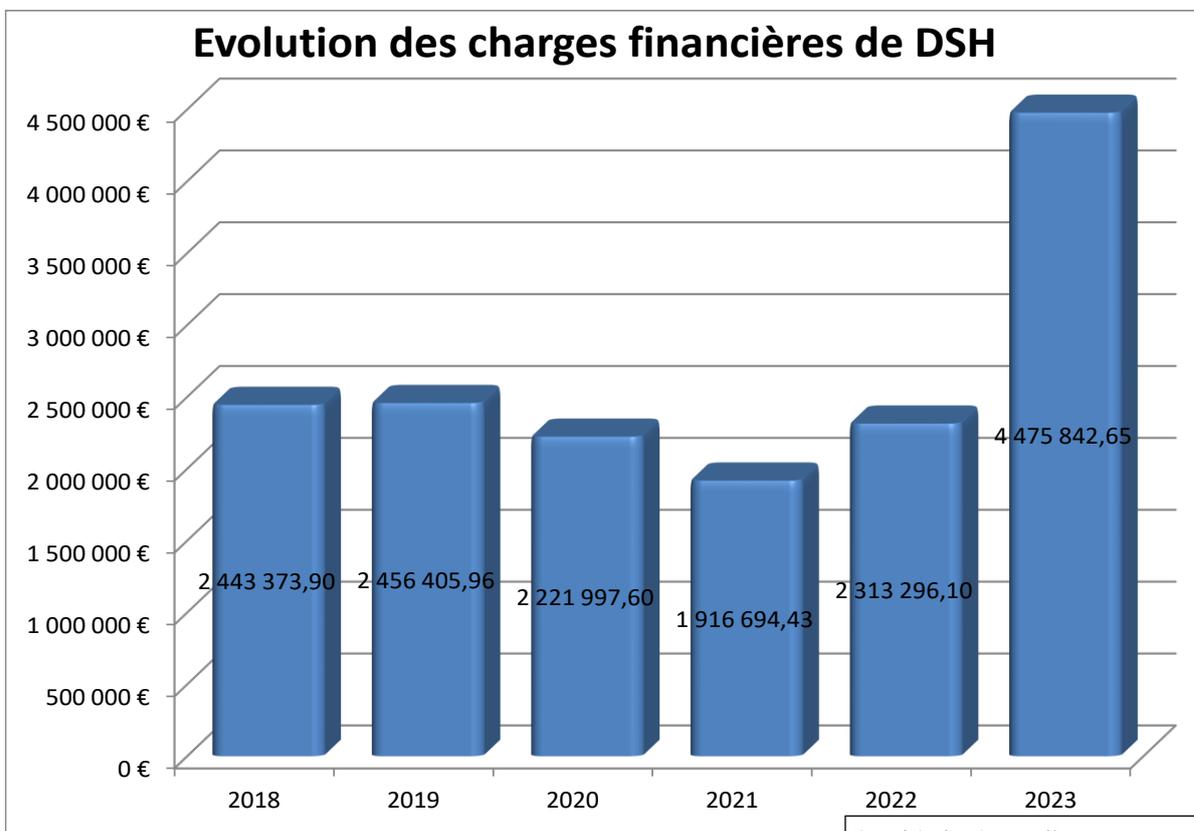
Autres charges de gestion c/65 :

Ce poste est composé :

- Des pertes sur créances irrécouvrables qui s'élèvent à 1 446 180.93 € en 2023 contre 1 004 716.53 € en 2022, soit une hausse de + 441 464.40 €.
- Des redevances et charges diverses de gestion courante pour 157 375.23 € contre 96 914.87 € en 2022 soit une hausse de +60 460.36 €. Depuis 2022, figurent sur ce poste les redevances payées par DSH pour l'utilisation de certains logiciels, notamment la solution EVEN.

LES CHARGES FINANCIERES :

Le taux de rémunération du livret A a été multiplié par 6 entre février 2022 et février 2023, les comptes de DSH ne pouvaient qu'être très impactés par cette évolution. Ainsi, les charges financières ont été comptabilisées pour un montant de 4 475 842.65 € en 2023 contre 2 313 296.10 € en 2022. La hausse est de +2 165 467.80 €, ce qui représente 93.88 %.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES CHARGES EXCEPTIONNELLES

Elles s'élevaient à 2 173 992.14 € en 2023 contre 1 354 992.78 € en 2022. Le montant de la hausse est là encore très sensible ; il s'élève à +818 999.36 €.

Elles se décomposent de la manière suivante :

Le compte 671 « charges exceptionnelles sur opérations de gestion » :

Ce poste d'un montant de 9 572.49 € en 2023, s'élevait à 23 614.17 € en 2022.

Le compte 675 « immobilisations corporelles cédées ou remplacées » :

Ce poste affiche un montant de 1 376 138.94 € en 2023, contre 684 414.46 € en 2022, soit une hausse de 691 724.48 € représentant +101.07%. Il intègre les sorties d'actifs consécutives à la mise en service de programmes de réhabilitation qui ont été comptabilisées pour 280 600.21 €. De même, la valeur comptable des immobilisations cédées est de 1 095 538.73 €, comprend un montant de 826 679.88 € pour les 36 ventes réalisées dans le cadre de la vente de logements HLM, et un montant de 268 422.24 € relatif à la résiliation anticipée du bail à construction du foyer Gambetta à THOUARS.

Le compte 678 « autres charges exceptionnelles » :

Ce compte représente 769 275.43 € en 2023, pour 646 964.15 € en 2022. L'augmentation est de +122 311.28 €. Deux évolutions sont à noter :

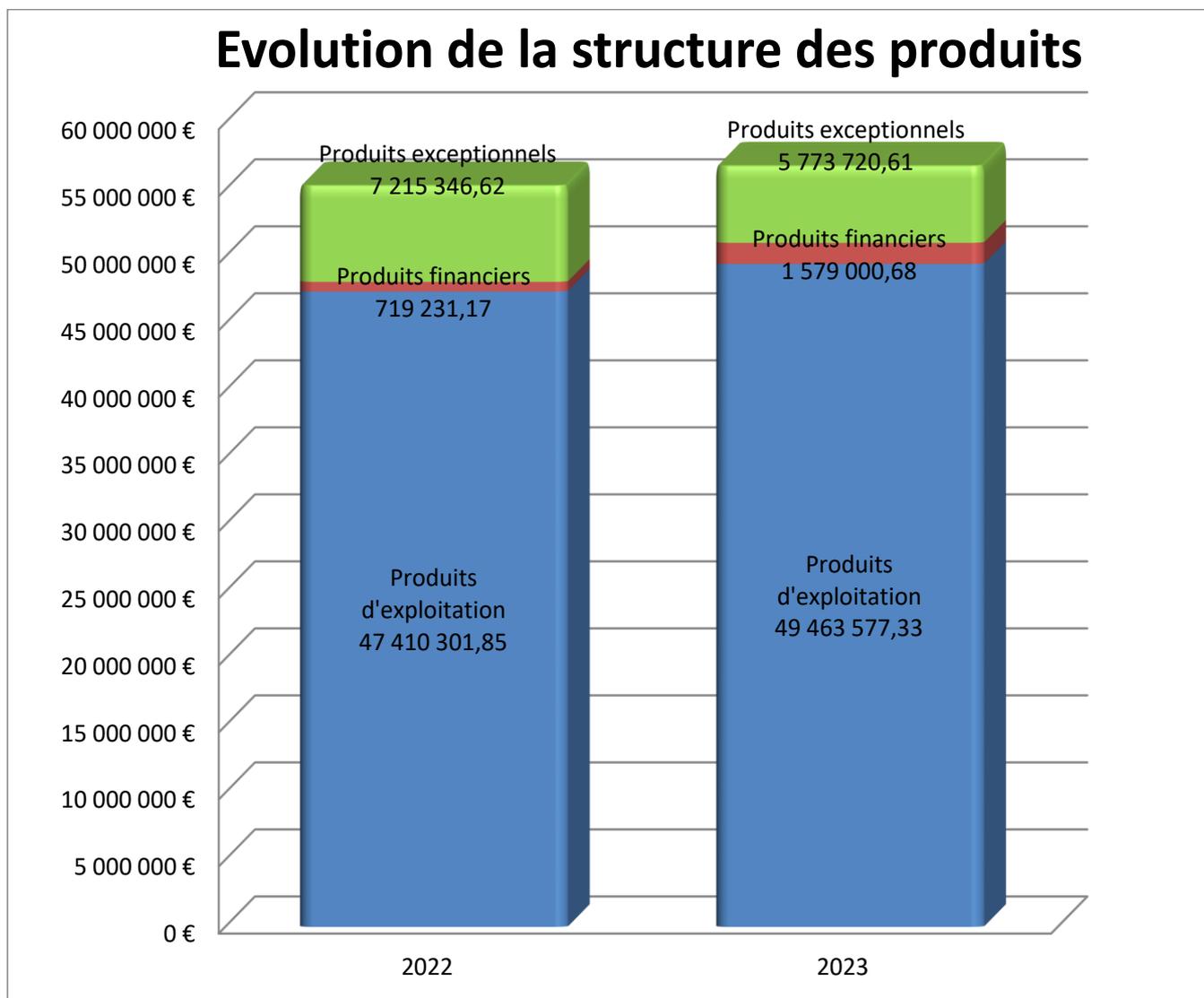
- Les frais des sinistres augmentent de + 239 799.85 €.
- Au contraire, en 2023, les frais de démolition ont affiché un recul de – 117 488.57 €

Le compte 6875 « Dotations aux provisions exceptionnelles » :

Pour donner suite à un changement du mode de calcul de certaines indemnités de congés payés, une provision exceptionnelle de 19 005.28 € a été constituée en 2023.

B. LES PRODUITS :

Leur montant global est de 56 816 298.62 € en 2023 contre 55 344 879.64 € en 2022. La hausse globale des produits en 2023 est de + 2.66 % soit + 1 471 418.98 €.



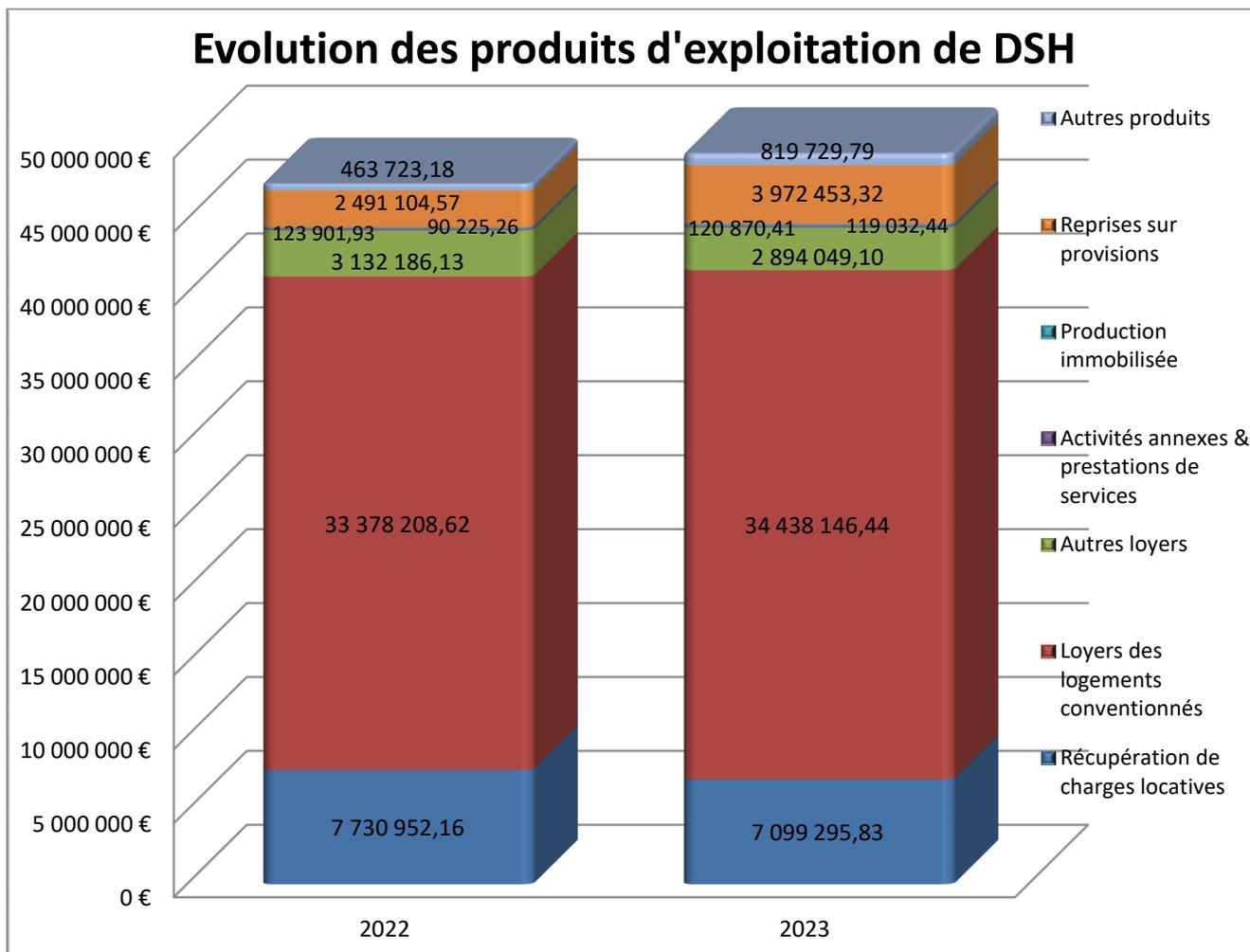
Les commentaires qui suivent mettront en exergue que la hausse constatée masque des évolutions contrastées selon les différents postes de recettes.

COMPTE DE RESULTAT - PRODUITS

N° de compte 1	PRODUITS 2	Exercice 2023		Exercice 2022	Evolution	Evolution
		DETAIL 3	TOTAUX PARTIELS 4	TOTAUX PARTIELS 5	2023/2022 En %	2023/2022 En montant
	PRODUITS D'EXPLOITATION (1)		49 463 577,33	47 410 301,85	4,33%	2 053 275,48
70 (net de 709)	Produits des activités		44 552 361,78	44 365 248,84	0,42%	187 112,94
7011	Ventes de terrains lotis	0,00		0,00		0,00
7012-7013	Ventes d'immeubles bâtis	0,00		0,00		0,00
7014	Ventes de maisons individuelles (CCMI)	0,00		0,00		0,00
7017-7018	Ventes d'autres immeubles	0,00		0,00		0,00
703	Récupération des charges locatives	7 099 295,83		7 730 952,16	-8,17%	(631 656,33)
702 / 704	Loyers :					
7021 (SEM) / 7041 (OHLM)	Loyers des logements non conventionnés	0,00		0,00		0,00
7023 (SEM) / 7043 (OHLM)	Loyers des logements conventionnés	34 438 146,44		33 378 208,62	-3,18%	1 059 937,82
7022 (SEM) / 7042 (OHLM)	Suppléments de loyers	77 442,07		98 817,93	-21,63%	(21 375,86)
7026 (SEM) / 7046 (OHLM)	Résidences pour étudiants, foyers, résidences sociales	1 363 101,33		1 596 435,16	-14,62%	(233 333,83)
7027 (SEM) / 7047 (OHLM)	Logements en location - accession et accession invendus	0,00		0,00		0,00
7024-7025-7028 (SEM) / 7044-7045-7048 (OHLM)	Autres	1 453 505,70		1 436 933,04	1,15%	16 572,66
706	Prestations de services :					
705	Produits de concession d'aménagement	0,00		0,00		0,00
7061-7062	Rémunération des gestion (accession et gestion de prêts)	0,00		0,00		0,00
70631 (OHLM)	Sociétés sous égide	0,00		0,00		0,00
70632-70638 (OHLM) / 7066 (SEM)	Prestations de services à personnes physiques et autres produits	0,00		0,00		0,00
7064	Prestations de maîtrise d'ouvrage et de commercialisation	0,00		0,00		0,00
7065	Syndic de copropriété	0,00		0,00		0,00
7066 (OHLM) / 7063 (SEM)	Gestion d'immeubles appartenant à des tiers	26 213,94		25 461,99	2,95%	751,95
70671	Gestion des S.C.C.C	0,00		0,00		0,00
70672	Gestion des prêts	0,00		0,00		0,00
7068	Autres prestations de services	0,00		0,00		0,00
708	Produits des activités annexes :					
7086	Récupération de charges de gestion imputables à d'autres organismes HLM	0,00		0,00		0,00
Autres 708	Autres	94 656,47		98 439,94	-3,84%	(3 783,47)
71	Production stockée (ou déstockage)		0,00	0,00		0,00
7133	Immeubles en cours	0,00		0,00		0,00
7135	Immeubles achevés	0,00		0,00		0,00
72	Production immobilisée		119 032,44	90 225,26	31,93%	28 807,18
7222	Immeubles de rapport (frais financiers externes)	0,00		0,00		0,00
721-Autres 722	Autres productions immobilisées	119 032,44		90 225,26	31,93%	28 807,18
74	Subventions d'exploitation		10 833,36	298 526,63	-96,37%	(287 687,27)
742	Primes à la construction	0,00		0,00		0,00
743	Subventions d'exploitation diverses	10 833,36		200 120,13	-94,59%	(189 286,77)
744	Subventions pour travaux d'entretien	0,00		98 400,50	-100,00%	(98 400,50)
781	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions		3 972 453,32	2 491 104,57	59,47%	1 481 348,75
78157	Provisions pour gros entretien	1 485 645,27		941 859,91	57,74%	543 785,36
78174	Dépréciations de créances	1 459 794,41		1 095 405,27	33,27%	364 389,14
Autres 781	Autres reprises	1 027 013,64		453 839,39	126,29%	573 174,25
791	Transferts de charges d'exploitation		94 291,04	113 353,81	-16,82%	(19 062,77)
7583	Produits du dispositif de lissage de la CGLLS	582 114,00		50 584,00	1050,79%	531 530,00
751-754-7581-7582-7588	Autres produits	132 491,39		1 264,74	10375,78%	131 226,65
755	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun		0,00	0,00		0,00
76	PRODUITS FINANCIERS		1 579 000,68	719 231,17	119,54%	859 769,51
761	De participations (2)		0,00	0,00		0,00
7611	Revenus des actions	0,00		0,00		0,00
7612	Revenus des parts des sociétés civiles immobilières de ventes	0,00		0,00		0,00
7613-7618	Revenus des avances , prêts participatifs et autres	0,00		0,00		0,00
762	D'autres immobilisations financières (2)		0,00	0,00		0,00
76261-76262	Prêts accession	0,00		0,00		0,00
Autres 762	Autres	0,00		0,00		0,00
763-764	D'autres créances et valeurs mobilières de placement	1 579 000,68		719 231,17	119,54%	859 769,51
765-766-768	Autres (2)	0,00		0,00		0,00
786	Reprises sur dépréciations et provisions	0,00		0,00		0,00
796	Transfert de charges financières	0,00		0,00		0,00
767	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		0,00	0,00		0,00
	PRODUITS EXCEPTIONNELS		5 773 720,61	7 215 346,62	-19,98%	(1 441 626,01)
771	Sur opérations de gestion	999 056,27		3 277 156,82	-69,51%	(2 278 100,55)
	Sur opérations en capital		4 771 164,34	3 935 839,80	21,22%	835 324,54
775	Produits des cessions d'éléments d'actif	2 705 620,13		2 030 135,00	33,27%	675 485,13
777	Subventions d'investissements virées au résultat de l'exercice	1 682 029,57		1 616 197,61	4,07%	65 831,96
778	Autres	383 514,64		289 507,19	32,47%	94 007,45
787	Reprises sur dépréciations et provisions	3 500,00		2 350,00	48,94%	1 150,00
797	Transferts de charges exceptionnelles	0,00		0,00		0,00
	TOTAL DES PRODUITS	56 816 298,62	56 816 298,62	55 344 879,64	2,66%	1 471 418,98
			0,00	0,00		
	dont relevant du SIEG		0,00			
	dont ne relevant pas du SIEG		0,00			
	TOTAL GENERAL	56 816 298,62	56 816 298,62	55 344 879,64	2,66%	1 471 418,98
	(1) Dont produits sur exercices antérieurs					
	(2) Dont produits concernant les entreprises liées					

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES PRODUITS D'EXPLOITATION :



Ils sont arrêtés à la somme 49 463 577.33 € pour 2023 et ressortent en hausse de +2 053 275.48 € par rapport à 2022 soit +4.33 %. Il est possible de faire ressortir :

Les charges locatives c/703 :

Les récupérations de charges locatives s'élèvent à 7 099 295.83 € en 2023, contre 7 730 952.16 € en 2022. Elles sont constituées de l'ensemble des charges annexes figurant sur les avis de loyers des locataires (ordures ménagères, contrats d'entretien des équipements des logements et parties communes, fournitures d'électricité et combustibles).

Ce poste évolue à la baisse du fait de la mise en place des mesures gouvernementales d'accompagnement pour atténuer l'explosion du coût de l'énergie qui avait été constatée depuis la fin de l'année 2021. Ces mesures de type « bouclier tarifaire » ne compensent certes qu'une partie des augmentations pratiquées par les fournisseurs d'énergie et de chauffage, mais le recul constaté est tout de même significatif avec -631 656.33 € soit -8.17 %.

Les loyers c/704 :

La masse globale des loyers quittancés s'élève à 37 332 195.54 € en 2023 contre 36 510 394.75 € en 2022. La différence de +821 800.79 € représente une hausse de +2.25 %.

Cette évolution s'explique en partie par l'actualisation des loyers des logements conventionnés au 1er janvier 2023 de +3.60 %, mais aussi par l'ensemble des autres types de loyers (commerces, foyers, etc...). Elle intègre également les diminutions engendrées par les cessions de patrimoines et la vacance (36 ventes HLM, résiliation anticipée du bail de la résidence Gambetta et vacance des logements à démolir).

Accusé de réception en préfecture
 019 347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

Pour ce qui est de la RLS, elle a coûté 2 784 469.44 € en 2023 contre 2 782 726.13 € en 2022. L'augmentation est certes insignifiante avec +1 743.31 € soit + 0.06 %, mais la RLS représente une perte de plus de 7 % des produits quittancés par DSH en 2023.

La lecture des comptes permet de constater que :

- 1) Le poste loyers des logements conventionnés a augmenté de +1 059 937.82 €, soit +3.18 % ;
- 2) La hausse de la RLS précitée pour +1 743.31 € est prise en compte dans cette évolution ;
- 3) Les suppléments de loyers de solidarité quittancés ont diminué de -21 375.86 € ;
- 4) Les loyers de foyers et résidences sont en nette baisse de -233 333.83 € ;
- 5) Les autres locations sont pour leur part en hausse de +16 572.66 €.

Les produits des activités annexes et les prestations de services c/706 et c/708 :

On retrouve dans ce poste les facturations de prestations de service (gérances), les locations d'antennes et d'espaces publicitaires ainsi que des loyers accessoires. Le montant constaté est de 120 870.41 € en 2023 contre 123 901.93 € en 2022, soit un repli de -3 031.52 €.

La production immobilisée c/72 :

Le montant de la production immobilisée est de 119 032.44 € en 2023.

Ce poste correspond aux prestations de Deux-Sèvres Habitat pour lui-même concernant la maîtrise d'ouvrage et la conduite d'opération des constructions, améliorations de l'habitat, acquisitions-améliorations en cours. Ce poste connaît des variations qui peuvent être significatives en fonction des travaux d'investissement réalisés par l'Office. La hausse constatée est de +28 807.18 € soit +31.93 %.

Les reprises sur amortissements, dépréciations et provisions c/781 :

Le montant enregistré en 2023 est de 3 972 453.32 €, alors qu'il représentait 2 491 104.57 € en 2022. La hausse est très marquée puisqu'elle atteint +1 481 348.75 € soit +59.47%.

Les trois composantes de cette masse évoluent avec d'importantes hausses :

- 1) Les reprises sur provisions pour gros entretien qui apparaissent pour un montant de 1 485 645.27 € soit un accroissement de +543 785.36 € par rapport à 2022. En 2023, DSH a procédé à l'actualisation du tableau servant de support à la PGE ; conformément aux instructions comptables, des reprises ont été effectuées pour les travaux réalisés ainsi que ceux ayant nécessité des ajustements de leur prix de revient.
- 2) La reprise sur provision pour créances locataires est de 1 459 794.41 € pour 2023. Elle augmente donc de +364 389.14 € par rapport à 2022. Les admissions en non-valeurs et les effacements de dettes plus importants expliquent cette situation.
- 3) Les autres reprises sont affichées pour 1 027 013.64 €. L'augmentation est particulièrement forte avec +573 174.25 € soit + 126.29 % par rapport à 2022. Des reprises ont dû être pratiquées dans le cadre des opérations de démolition THIMONNIER – LANGEVIN – VIETE– CROIX BLANCHE pour 212 059.16 €, mais également une reprise 281 469.18 € sur la provision pour assurance chômage, et une autre de 15 000.00 € sur la provision constituée en matière d'impôts sur les sociétés. Une provision constituée pour un litige finalement gagné par DSH a été reprise pour 25 000.00 €. De plus, l'actualisation du PSP réalisée en octobre 2023 a modifié l'orientation stratégique de certains bâtiments qui étaient initialement voués à la démolition vers la réhabilitation. Les dépréciations initialement pratiquées ont dû ainsi faire l'objet d'une reprise à hauteur de 493 485.30 €.

Les autres produits d'exploitation (subventions, transferts de charges et autres produits de gestion courante)

Cette masse atteint 819 729.79 € en 2023 contre 463 723.18 € en 2022.

On y retrouve notamment les transferts de charges d'exploitation pour 94 291.04 €, les autres produits de gestion courante pour 714 605.39 € et les subventions d'exploitation pour 10 833.36 €. La légère reprise de la comptabilisation de CEE, mais surtout un recalcul favorable de la cotisation CGLIS de base expliquent en grande partie la hausse de cet agrégat de +356 006.61 € par rapport à 2022.

079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES PRODUITS FINANCIERS :

Les produits financiers des placements c/ 762 à 764 ressortent pour un montant de 1 579 000.68 € en 2023, alors qu'ils s'élevaient à 719 231.17 € en 2022. Cette très importante hausse de +859 769.51 € est liée à celle du taux du livret A.

Il est également rappelé que DSH a diversifié fin 2023 ses placements en souscrivant des comptes à termes à hauteur 4 400 000.00 €. Ces placements respectent la réglementation HLM et permettent d'obtenir des taux de rémunération situés entre 3.91% et 4.20 % selon les durées de dépôts.

LES PRODUITS EXCEPTIONNELS :

Ils affichent une baisse assez marquée de -19.98 %. Le montant comptabilisé est de 5 773 720.61 € en 2023, alors qu'il était de 7 215 346.62 € en 2022. L'évolution constatée se répartit comme suit :

Les produits de cessions d'éléments d'actifs c/775 :

36 logements HLM ont été vendus en 2023, alors que leur nombre était de 27 en 2022. Ces ventes sont retracées dans le compte 7752 qui présente 2 705 620.13 € soit une hausse de +675 485.13 € par rapport à 2022. Les ventes HLM réalisées y représentent 2 552 633.00 €. L'augmentation de leur volume (+ 9 ventes) en 2023 explique l'écart constaté par rapport à 2022. Ce compte enregistre également l'indemnité de résiliation anticipée du bail à construction du Foyer Gambetta à THOUARS pour un montant de 145 236.13 €.

Il est rappelé que les plus-values comptables réalisées dans le cadre de la vente HLM sont obligatoirement affectées dans un compte de réserves. Ces plus-values comptables s'élèvent pour 2023 à 1 795 276.41 €.

Subventions d'investissements virées au compte de résultat c/777 :

Le montant des subventions virées au compte de résultat est de 1 682 029.57 € en 2023 contre 1 616 197.61 € en 2022. La hausse de +65 831.96 € représente +4.07 %.

Produits exceptionnels sur opérations de gestion c/771 :

Le montant de ce compte est de 999 056.27 € en 2023 contre 3 277 156.82 € en 2022. C'est un véritable décrochage qui s'est opéré en 2023 avec une chute de -2 278 100.55 € soit -69.51 %. Comme cela a été abordé en introduction, le montant aussi de dégrèvements d'impôts liés à des travaux d'économies d'énergie a atteint un niveau exceptionnel avec des régularisations sur des années antérieures. En 2023, les dégrèvements se sont élevés à 230 051.00 €. Ensuite, les dégrèvements pour travaux se sont élevés à 669 662.00 € en 2023. Restent enfin les pénalités, les frais de dossiers SLS et les recouvrements après admissions en non-valeurs pour un montant de 99 343.27 €.

Autres c/778 :

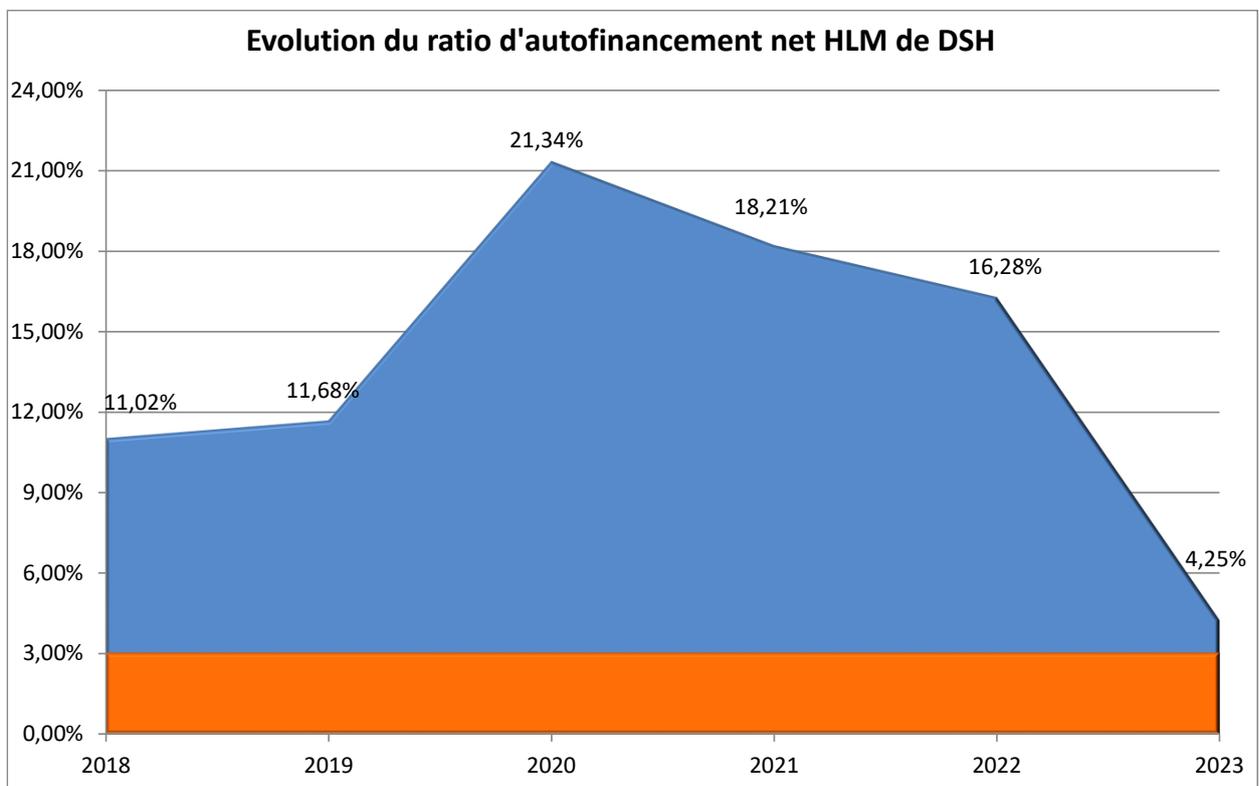
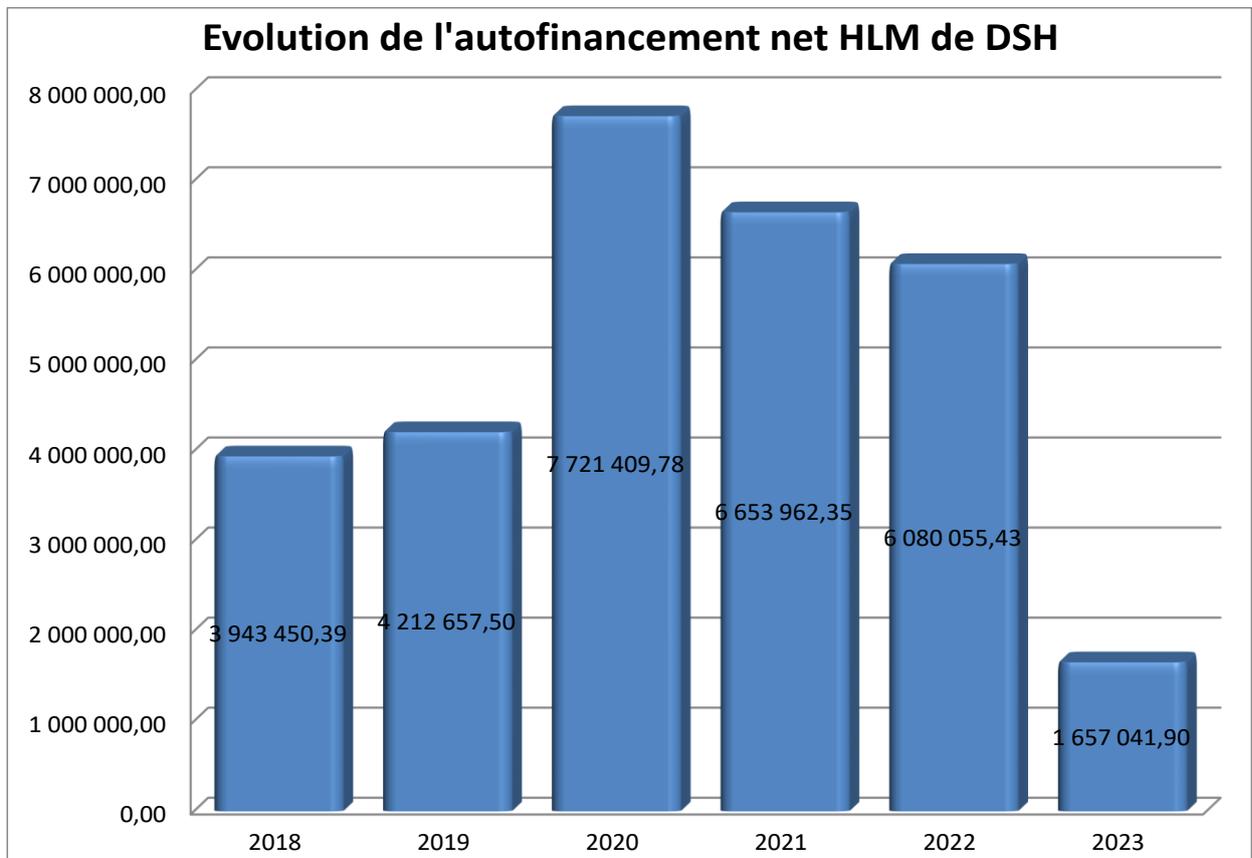
Le montant inscrit à ce compte est de 383 514.64 € en 2023 contre 289 507.19 € en 2022. Les indemnités suite à sinistres sont en forte hausse, tandis que les financements reçus dans le cadre des démolitions baissent, mais de manière moins importante. En conséquence, le poste est en hausse de +94 007.45 soit +32.47 %.

Reprises sur dépréciations des provisions exceptionnelles c/787 :

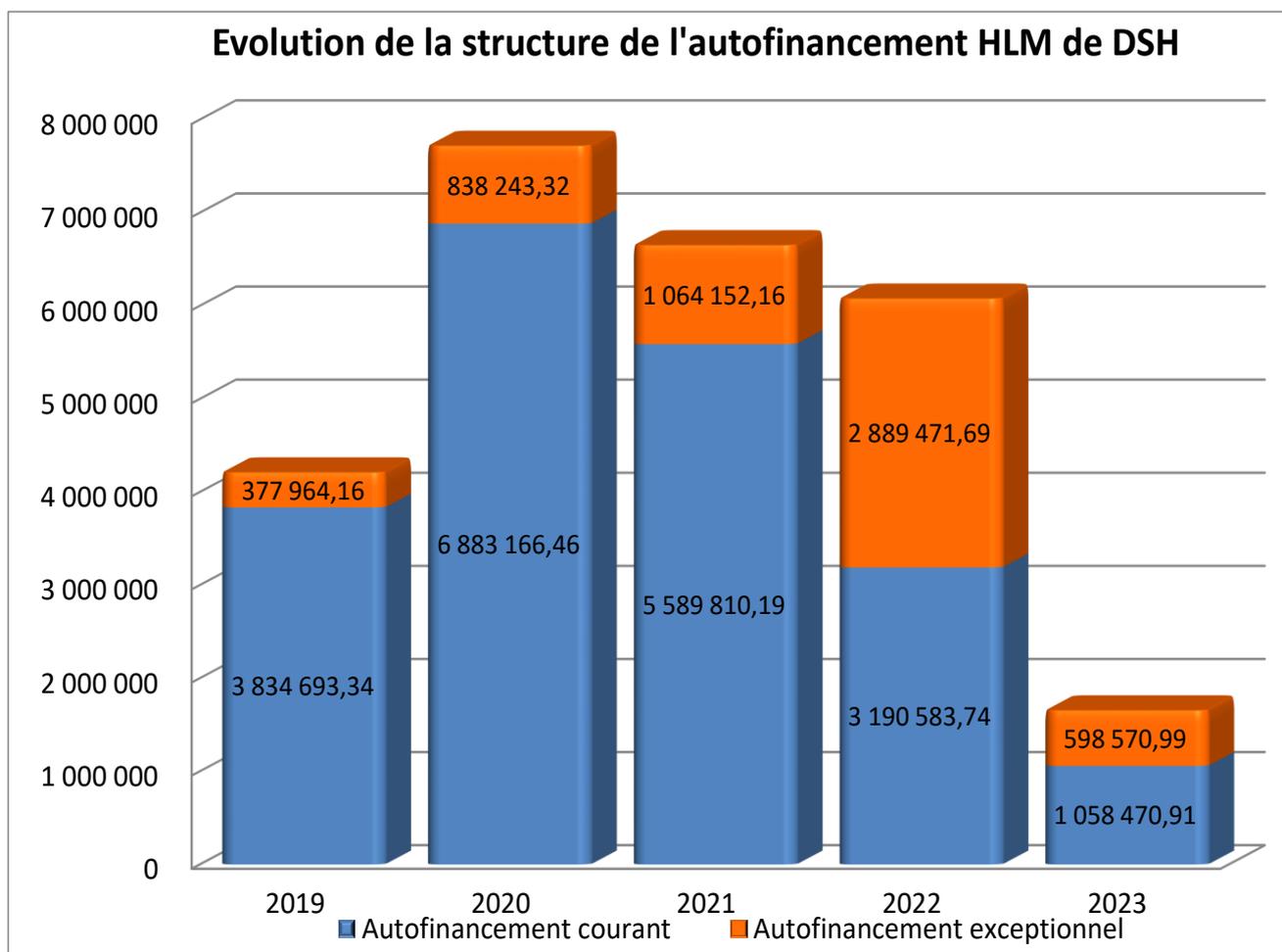
Le montant comptabilisé à ce compte est de 3 500.00 € en 2023 contre 2 350.00 € en 2022. Ce compte retrace les reprises sur provisions pratiquées pour certaines créances au fur et à mesure de l'apurement de ces dernières.

B) L'AUTOFINANCEMENT NET HLM :

Comme cela a été évoqué en introduction, l'autofinancement net HLM représente la capacité financière que l'Office a pu dégager au cours d'un exercice.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024



La tendance au repli de l'autofinancement observée depuis 2020 a été grandement amplifiée en 2023 par le contexte macroéconomique national. Avec des prix de l'énergie encore très élevés, une inflation toujours très présente et un taux du livret A multiplié par 6 en un an, le recul de l'autofinancement a été immédiat et brutal.

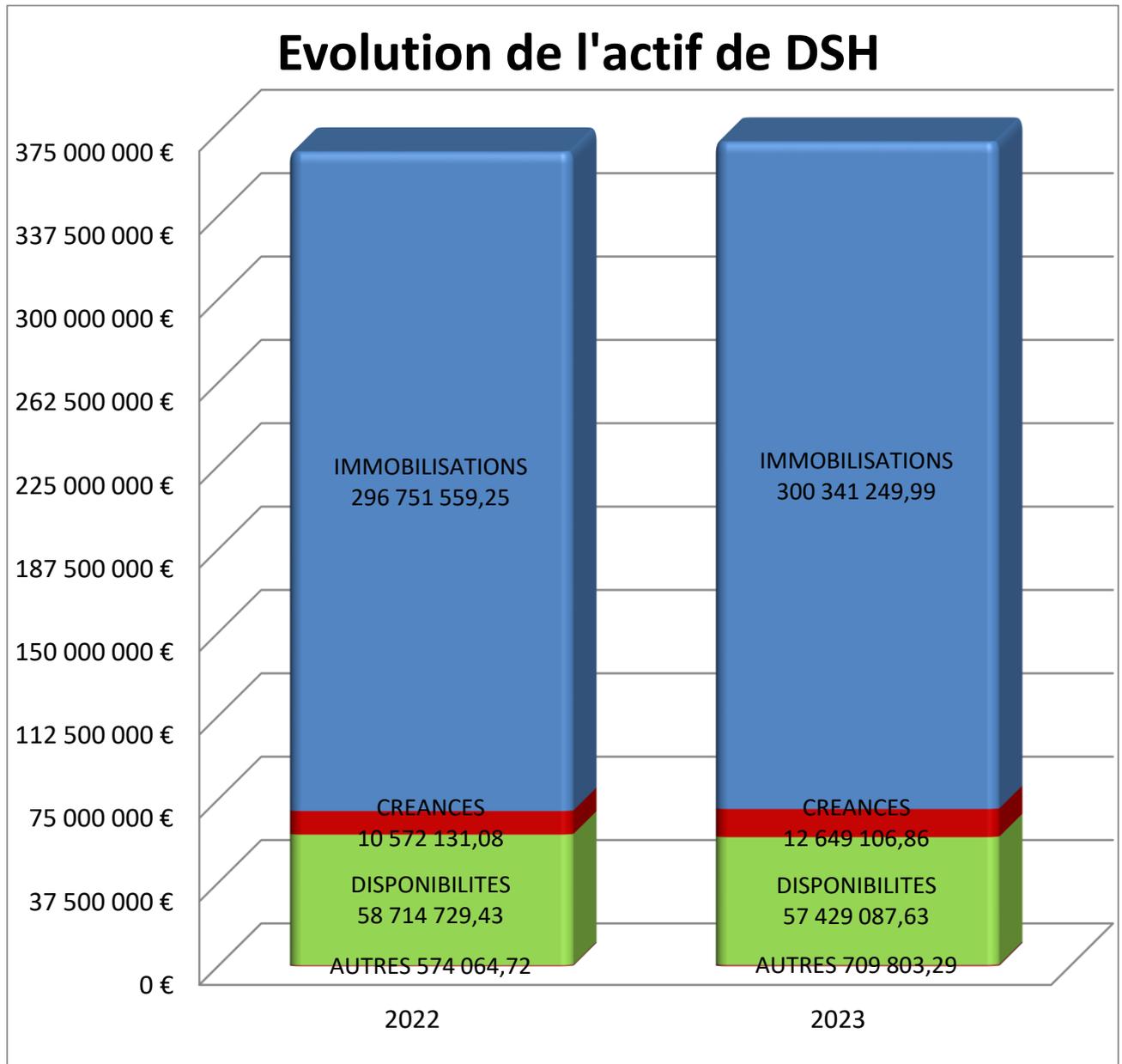
Face à cette situation inédite, l'Office a fait le choix de conserver un niveau d'activité en rapport avec les besoins de son parc et ceux des ménages qui l'occupent. Le niveau de la maintenance immobilière a même été augmenté, notamment en matière de gros entretien.

La solidité financière de DSH lui a permis de faire face à ces conditions difficiles.

C) LE BILAN :

A. L'ACTIF :

Le total de l'actif représente 371 129 247.77 €, en hausse de + 4 516 763.29 € par rapport à 2022 soit +1.23 %.



BILAN - ACTIF

N° de compte 1	ACTIF 2	Exercice 2023		Exercice 2022	Evolution	Evolution
		NET 5	TOTAUX PARTIELS 6	NET 7	2023/2022 En %	2023/2022 En montant
	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES		221 882,39	322 588,90	-31,22%	-100 706,51
201	Frais d'établissement	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
2082-2083-2084-2085	Baux long terme et droits d'usufruit	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
203-205-206-207-2088-232-237	Autres (1)	221 882,39		322 588,90	-31,22%	-100 706,51
21	IMMOBILISATIONS CORPORELLES		288 059 290,62	290 798 804,21	-0,94%	-2 739 513,59
2111	Terrains nus	77 693,59		77 693,59	0,00%	0,00
2112-2113-2115	Terrains aménagés, loués, bâtis	14 712 157,95		14 385 626,27	2,27%	326 531,68
212	Agencements et aménagements de terrains	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
213 sauf 21315-2135-21318	Constructions locatives (sur sol propre)	257 757 527,19		260 717 929,05	-1,14%	-2 960 401,86
214 sauf 21415-2145-21418	Constructions locatives sur sol d'autrui	5 985 733,55		6 097 493,89	-1,83%	-111 760,34
21315-2135-21415-2145	Bâtiments et installations administratifs	1 869 473,98		1 888 777,09	-1,02%	-19 303,11
21418-21318	Autres ensembles immobiliers	6 989 253,48		6 992 783,67	-0,05%	-3 530,19
215-218	Instal. techniques, matériel et outillage, et autres immo. corp.	667 450,88		638 500,65	4,53%	28 950,23
221-222-223	Immeubles en location-vente, loc. attribution, affectation	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
23	IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS		12 058 054,28	5 628 143,44	114,25%	6 429 910,84
2312	Terrains	989 580,08		330 394,25	199,51%	659 185,83
2313-2314-2318-235	Constructions et autres immobilisations corporelles en cours	10 961 337,41		5 248 533,90	108,85%	5 712 803,51
238	Avances et acomptes	107 136,79		49 215,29	117,69%	57 921,50
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)		2 022,70	2 022,70	0,00%	0,00
261-266-2675-2676	Participations - Apports, avances	1 539,74		1 539,74	0,00%	0,00
2671-2674	Créances rattachées à des participations	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
272	Titres immobilisés (droits de créances)	34,00		34,00	0,00%	0,00
2741	Prêts participatifs	12,96		12,96	0,00%	0,00
278	Prêts pour accession et aux SCCC	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
271-274 (sauf 2741)-275-2761	Autres	436,00		436,00	0,00%	0,00
2678-2768	Intérêts courus	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
	ACTIF IMMOBILISE (I)	300 341 249,99	300 341 249,99	296 751 559,25	1,21%	3 589 690,74
3 (net du 319, 339, 359)	STOCKS ET EN-COURS		64 582,77	63 019,31	2,48%	1 563,46
31	Terrains à aménager	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
33	Immeubles en cours	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
	Immeubles achevés :	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
35 sauf 358	Disponible à la vente	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
358	Temporairement loués	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
37	Imm. acq. par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
32	Approvisionnementnements	64 582,77		63 019,31	2,48%	1 563,46
409	Fournisseurs débiteurs	149 184,77	149 184,77	90 491,02	64,86%	58 693,75
	CREANCES D'EXPLOITATION		12 649 106,86	10 572 131,08	19,65%	2 076 975,78
	Créances clients et comptes rattachés (y compris 413) :	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
411	Locataires et organismes payeurs d'A.P.L	3 237 452,76		3 217 274,71	0,63%	20 178,05
412	Créances sur acquéreurs	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
414	Clients - autres activités	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
415	Emprunteurs et locataires-acquéreurs/attributaires	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
416	Clients douteux ou litigieux	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
418	Produits non encore facturés	853 522,19		531 364,29	60,63%	322 157,90
42-43-44 (sauf 441)-4675-4678	Autres	355 229,12		72 906,18	387,24%	282 322,94
441	Etats et autres collectivités publiques - Subventions à recevoir	8 202 902,79		6 750 585,90	21,51%	1 452 316,89
	CREANCES DIVERSES (3)		445 622,55	367 006,06	21,42%	78 616,49
454	Sociétés Civiles Immobilières ou S.C.C.C	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
451-458	Groupe, Associés-opérat. faites en commun et G.I.E	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
46 (sauf 4611-4675-4678)	Débiteurs divers	445 622,53		367 006,06	21,42%	78 616,47
461 (sauf 4615)	Opérations pour le compte de tiers	0,02		0,00	#DIV/0!	0,02
4615	Opérations d'aménagement et de rénovation pour le compte de tiers	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
455-4562	Autres	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
478 (OPH)	Autres comptes transitoires	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
50	Valeurs Mobilières de placement	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	0,00
	DISPONIBILITES		57 429 087,63	58 714 729,43	-2,19%	-1 285 641,80
511	Valeur à l'encaissement	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
515 (OPH)	Comptes au trésor	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
516	Comptes de placement court terme	54 779 560,43		52 332 568,84	4,68%	2 446 991,59
5188	Intérêts courus à recevoir	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
Autres 51	Banques, établissements financiers et assimilés	2 649 527,20		6 382 160,59	-58,49%	-3 732 633,39
53-54	Caisse et régies d'avance	0,00		0,00	#DIV/0!	0,00
486	Charges constatées d'avance	46 894,31	46 894,31	46 339,28	1,20%	555,03
	ACTIF CIRCULANT (II)	70 784 478,89	70 784 478,89	69 853 716,18	1,33%	930 762,71
481	Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)	3 518,89	3 518,89	7 209,05	-51,19%	-3 690,16
169	Primes de remboursement des obligations (IV)	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	0,00
476	Différences de conversion Actif (V)	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	0,00
	TOTAL GENERAL (I + II + III + IV + V)	371 129 247,77	371 129 247,77	366 612 484,48	1,23%	4 516 763,29

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

L'ACTIF IMMOBILISE :

Le montant net des actifs immobilisés est de 300 341 249.99 € en 2023 pour 296 751 559.25 € en 2022. Il a légèrement progressé de + 3 589 690.74 € soit +1.21 %.

Malgré le contexte inflationniste et les incertitudes à court et moyen terme, DSH a poursuivi ses programmes d'investissement. Il a également présenté l'actualisation de son PSP qui a été adoptée le 18 octobre 2023. Celle-ci conclut sur le fait que DSH a la capacité de soutenir la mise en œuvre de son Plan stratégique de Patrimoine en réponse aux enjeux environnementaux et aux ambitions de la SNBC. Pour autant, cette soutenabilité impose que le développement nouveau n'impacte pas le budget de l'Office qui a la capacité de préserver le volume de 90 logements neufs inscrits dans la CUS.

Les immobilisations incorporelles

On y retrouve les logiciels informatiques utilisés par l'Office et dont il est propriétaire. Ces immobilisations incorporelles sont passées d'un montant de 322 588.90 € en 2022 à 221 882.39 € en 2023. La contraction s'élève à -100 706.51 € et représente -31.22 %. À la suite du renouvellement de son parc informatique, Deux-Sèvres Habitat a sorti de son actif un certain nombre de logiciel obsolètes. De plus, les éditeurs ont tendance à privilégier le droit à utiliser leurs logiciels par le biais de redevances en lieu et place des acquisitions de licences.

Les immobilisations corporelles et immobilisations en cours

Constructions, terrains et VRD et immobilisations en cours

Avec un montant de 299 449 894.02 € en 2023 contre 295 788 447.00 € en 2022, on constate une évolution en hausse de +3 661 447.02 € soit +1.24 %.

Les autres immobilisations

Les autres immobilisations corporelles s'élèvent à 667 450.88 € en 2023. Le montant était de 638 500.65 € en 2022. Avec le renouvellement du parc informatique intervenu en 2023, ce poste est en hausse de + 28 950.23 € soit +4.53 %.

Les immobilisations financières

Ce poste, d'un très faible montant, retrace les avances sur consommations de certains contrats d'électricité et de gaz. Le montant en 2023 est de 2 022,70 €, il n'a pas évolué par rapport à 2022.

L'ACTIF CIRCULANT : STOCKS, CREANCES, PLACEMENTS ET DISPONIBILITES.

Cet agrégat respecte les méthodes de comptabilisation imposées par le règlement ANC 2015-04 appliqué depuis le 1er janvier 2016.

Le montant total des stocks et en-cours, créances d'exploitation, créances diverses, placements et disponibilités s'établit à 70 784 478.89 € à fin 2023. Il est composé de 5 postes principaux :

Les créances d'exploitation d'un montant de 12 649 106.86 € comprennent :

Les créances des locataires nettes après provision d'un montant de : 3 237 452.76 €

Les produits non encore facturés c/ 418 : 853 522.19 €. Ce montant correspond à des régularisations de charges qui seront effectuées auprès des locataires en 2024.

Les créances sur l'Etat : leur montant de 355 229.12 € concernent des produits à recevoir de la CPAM et de Collecteam pour 11 607.55 €, de la TVA à recevoir pour 338 469.57 €, un montant d'impôt sur les sociétés de 5 152.00 €.

Les subventions d'Etat et d'autres collectivités à recevoir : Ce poste représente 8 202 902.79 €. Ces subventions sont comptabilisées dès leur notification et sont encaissées au fur et à mesure de l'avancement des opérations sur production de justificatifs de dépenses.

Accusé de réception en préfecture
2-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Le montant des créances diverses s'élève à 445 622.55 € et comprend :

- Le compte 4612 pour 0.02 € ;
- Le compte 4687 « produits à recevoir » pour 181 179.82 € ;
- Le compte 4672 « débiteurs divers » et le compte 4676 « autres » pour 416 605.79 €. En outre, des provisions ont été constituées à hauteur de 152 163.08 € pour des sommes appréhendées par une ancienne employée.

Les disponibilités d'un montant de 57 429 087.63 €

Ce poste est sujet à de fortes variations. Ainsi, en 2023, il ressort en baisse -1 285 641.80 € soit -2.19 % par rapport à 2022.

Les disponibilités regroupent :

Les comptes courants :	2 649 527.20 €
Les comptes à termes :	4 400 000.00 €
Les autres établissements financiers (placement sur livret A) :	50 379 560.43 €

Les autres postes de l'actif circulant d'un montant de 199 849.61 €

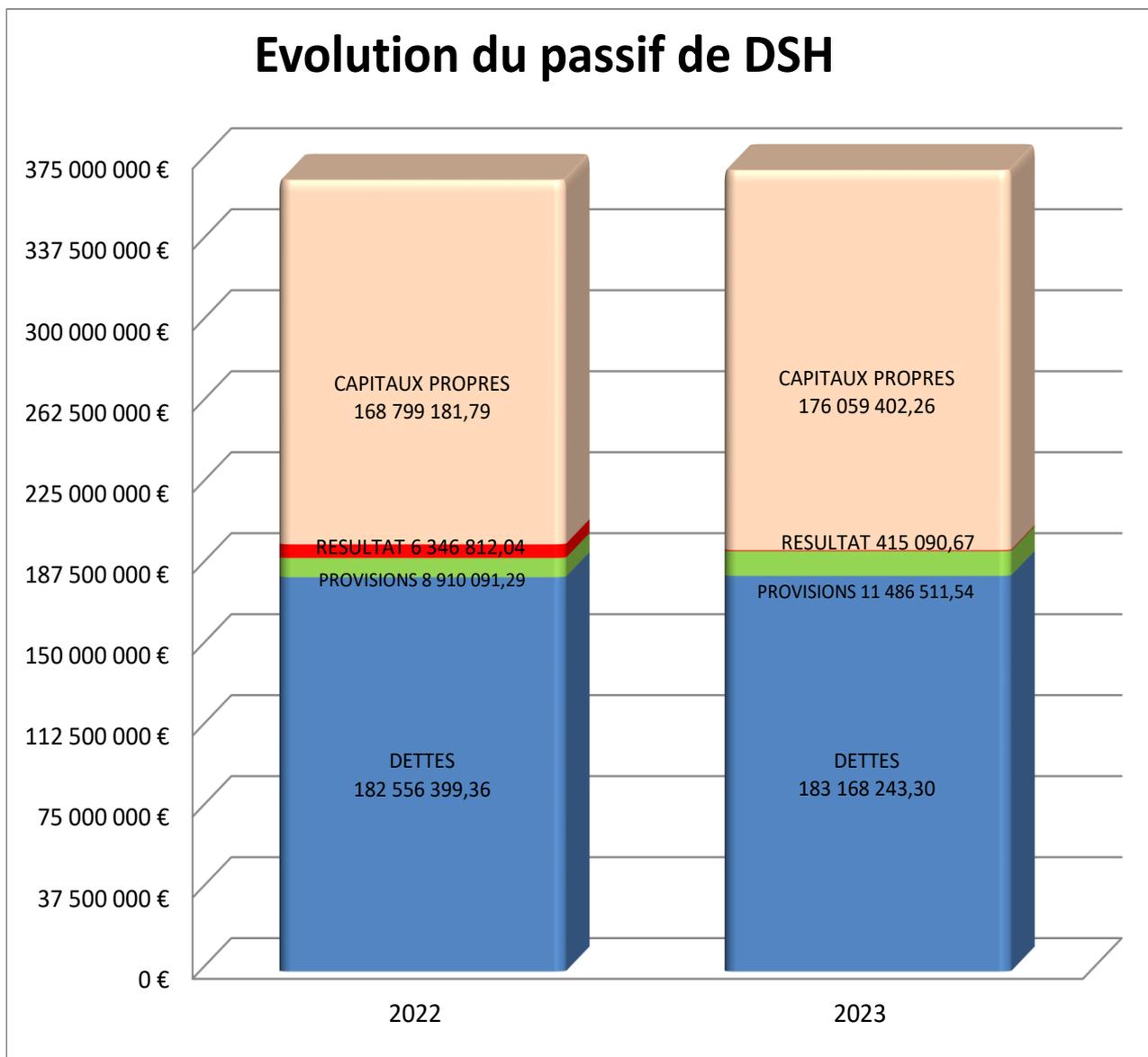
Les fournisseurs débiteurs :	149 184.77 €
Les charges constatées d'avance :	46 894.31 €
Les stocks :	64 582.77 €

LES CHARGES A REPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES D'UN MONTANT DE 3 518.89 €

Ce sont les charges différées/intérêts compensateurs s'élevant à 3 518.89 €.

B. LE PASSIF

Le total du passif représente 371 129 247.77 € en 2023. La progression constatée est de +4 516 763.29 € par rapport à 2022 soit +1.23 %.



BILAN - PASSIF - AVANT AFFECTATION DU RESULTAT

N° de compte 1	PASSIF 2	Exercice 2023		Exercice 2022 5	Evolution 2023/2022 En %	Evolution 2023/2022 En montant
		DETAIL 3	TOTAUX PARTIELS 4			
10	CAPITAL, DOTATIONS ET RESERVES		94 794 763,40	91 556 723,12	3,54%	3 238 040,28
101-104-105	Capital :		0,00	0,00		0,00
10133-1014	Capital (actions simples)	0,00		0,00		0,00
10134	Capital : actions d'attribution	0,00		0,00		0,00
104	Primes d'émissions, de fusion et d'apport	0,00		0,00		0,00
105	Ecart de réévaluation	0,00		0,00		0,00
102-103 (OPH)	Dotations :					
102	Dotations	2 542 858,31		2 542 858,31	0,00%	0,00
103	Autres fonds propres - autres compléments de dotation,dons et legs en capital	625 006,60		625 006,60	0,00%	0,00
106	Reserves :					
1061 (sociétés)	Réserve légale	0,00		0,00		0,00
1063 (sociétés)	Reserves statutaires ou contractuelles	0,00		0,00		0,00
1067 (OPH)	Excédents d'exploitation affectés à l'investissement	80 534 181,87		78 547 758,19	2,30%	1 806 423,68
10671	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	6 465 215,31		4 658 791,63	38,77%	1 806 423,68
10683 (SEM)	Reserves - Activité agréée	0,00		0,00		0,00
10685	Reserves sur cessions immobilières	11 013 672,84		9 582 056,24	14,94%	1 431 616,60
106851	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	2 488 955,96		1 057 339,36	135,40%	1 431 616,60
10688	Reserves diverses	259 043,78		259 043,78	0,00%	0,00
106881	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	0,00		0,00		0,00
11	Report à nouveau (a)	30 334 075,04	30 334 075,04	27 225 303,28	11,42%	3 108 771,76
11 (SEM)	dont relevant de l'activité agréée depuis 2016					0,00
	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	10 926 110,64		6 346 533,99	72,16%	4 579 576,65
12	Resultat de l'exercice (a)	415 090,67	415 090,67	6 346 812,04	-93,46%	-5 931 721,37
12 (SEM)	dont relevant de l'activité agréée	0,00		0,00		0,00
	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	162 786,25		6 011 193,25	-97,29%	-5 848 407,00
	Montant brut	78 363 738,01				
	Insc. au résultat	27 433 174,19				
13	SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	50 930 563,82	50 930 563,82	50 017 155,39	1,83%	913 408,43
14	PROVISIONS REGLEMEENTES		0,00	0,00		0,00
145	Amortissements dérogatoires	0,00		0,00		0,00
146 (sociétés)	Provision spéciale de réévaluation	0,00		0,00		0,00
1671	Titres participatifs	0,00	0,00	0,00		0,00
	CAPITAUX PROPRES (I)	176 474 492,93	176 474 492,93	175 145 993,83	0,76%	1 328 499,10
15	PROVISIONS		11 486 511,54	8 910 091,29	28,92%	2 576 420,25
151	Provisions pour risques	19 005,28		0,00		19 005,28
1572	Provisions pour gros entretien	5 030 111,60		4 280 645,39	17,51%	749 466,21
153-158	Autres provisions pour charges	6 437 394,66		4 629 445,90	39,05%	1 807 948,76
	PROVISIONS (II)	11 486 511,54	11 486 511,54	8 910 091,29	28,92%	2 576 420,25
162	DETTES FINANCIERES (1)		173 506 394,87	175 979 291,65	-1,41%	-2 472 896,78
162	Participation des employeurs à l'effort de construction	6 143 836,23		6 037 224,77	1,77%	106 611,46
163	Emprunts obligataires	0,00		0,00		0,00
164	Emprunts auprès des Etablissements de Crédit		160 892 823,13			
1641	Caisse des Dépôts et Consignations	159 371 837,08		163 258 526,79	-2,38%	-3 886 689,71
1642	C.G.L.L.S	0,30		0,88	-55,88%	-0,38
1647	Prêts de l'ex-caisse des prêts HLM (1,43)			2 814,75	-100,05%	-2 816,18
1648	Autres établissements de crédit	1 520 987,18		1 600 180,40	-4,95%	-79 173,22
165	Dépôts et cautionnements reçus :		2 720 659,15			
1651	Dépôts de garantie des locataires	2 720 659,15		2 700 164,66	0,76%	20 494,49
1654	Redevances (location-accession)	0,00		0,00		0,00
1658	Autres dépôts	0,00		0,00		0,00
	Emprunts et dettes financières diverses :		3 749 076,36			
166-1673-1674-1677-1678	Participation (spécifique sociétés) - Emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,14		0,14	0,00%	0,00
1675	Emprunts participatifs	0,00		0,00		0,00
1676	Avances d'organismes HLM	0,00		0,00		0,00
168 sauf intérêts courus	Autres emprunts et dettes assimilées	930 000,00		930 000,00	0,00%	0,00
17 sauf intérêts courus-18	Dettes rattachées à des participations	0,00		0,00		0,00
519	Concours bancaires courants	0,00		0,00		0,00
1688 (sauf 16883) - 1718-1748 - 1788-5181	Intérêts courus	2 815 557,33		1 443 190,41	95,09%	1 372 366,92
16883	Intérêts compensateurs	3 518,89		7 209,05	-51,19%	-3 690,16
229	Droits des locataires-acquéreurs, des locataires attributaires ou des affectants		0,00	0,00		0,00
2293	Droits des locataires attributaires	0,00		0,00		0,00
2291-2292	Autres droits	0,00		0,00		0,00
419	Clients crédetiers		744 117,93	216 981,70	242,94%	527 136,23
4195	Locataires - Excédents d'acomptes	676 341,98		171 438,79	294,51%	504 903,19
Autres 419	Autres	67 775,95		45 542,91	48,82%	22 233,04
401-4031-4081-4088 partiel	DETTES D'EXPLOITATION		4 328 345,91	3 577 533,27	20,99%	750 812,64
402-4032-4082-4088 partiel	Fournisseurs	2 188 093,17		1 597 259,56	36,99%	590 833,61
42-43-44-4675	Fournisseurs de stocks immobiliers	0,00		0,00		0,00
	Dettes fiscales, sociales et autres	2 140 252,74		1 980 273,71	8,08%	159 979,03
404-405-4084-4088 partiel	DETTES DIVERSES		2 899 977,58	1 386 026,84	109,23%	1 513 950,74
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés :					
269-279	Fournisseurs d'immobilisations	2 793 056,05		1 303 997,68	114,19%	1 489 058,37
	versements restant à effectuer sur titres non libérés	0,00		0,00		0,00
	Autres dettes :					
4563 (sociétés)	Associés - Versements reçus sur augmentation de capital	0,00		0,00		0,00
454	Sociétés Civiles Immobilières	0,00		0,00		0,00
451-458	Groupes-Associés-opérations faites en commun et en G.I.E	0,00		0,00		0,00
461 (sauf 4615)	Opérations pour le compte de tiers	0,00		0,00		0,00
4615	Opérations d'aménagements	0,00		0,00		0,00
455-457-46 (sauf 461 et 4675)-478	Autres	106 921,53		82 029,16	30,35%	24 892,37
4871-4878	Produits constatés d'avance		1 689 407,01	1 396 565,90	20,97%	292 841,11
4872	Au titre de l'exploitation et autres	1 689 407,01		1 396 565,90	20,97%	292 841,11
	Produits des ventes sur lots en cours	0,00		0,00		0,00
	TOTAL DETTES FINANCIERES (III)	183 168 243,30	183 168 243,30	182 556 399,36	0,34%	611 843,94
477	DIFFERENCES DE CONVERSION PASSIF (IV)	0,00	0,00	0,00		0,00
	TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)	371 129 247,77	371 129 247,77	369 665 993,83	0,23%	1 463 253,94
	(a) Montant entre parenthèses lorsqu'il s'agit de pertes.					
	(1) Dont à plus d'un an.					
	(1) Dont à moins d'un an.					

Accusé de réception en préfecture : 07/05/2024
 Date de télétransmission : 07/05/2024
 Date de réception préfecture : 07/05/2024

LES CAPITAUX PROPRES

Les capitaux propres sont en progression en valeur nette après amortissement des subventions d'investissement de +0.76 % et s'élèvent à 176 474 492.93 €. Leur montant était de 175 145 993.83 € en 2022. Ils témoignent de la bonne indépendance financière de l'Office, et de son léger renforcement en 2023.

Les capitaux propres sont constitués par :

- 1) Les apports c/102 et c/103 d'un montant de 3 167 864.91 € sont affectés aux investissements.
- 2) Les réserves c/106 atteignent 91 626 898.49 €. Elles sont essentiellement constituées par :
 - Les excédents d'exploitation affectés au financement d'une partie des programmes de construction et d'amélioration de l'habitat d'un montant de 80 354 181,87 €.
 - Les réserves sur cessions immobilières qui correspondent aux plus-values comptables réalisées sur les ventes de patrimoine HLM pour 11 013 672.84 €.
 - Les réserves diverses c/10688 sont alimentées par des excédents d'exercices constitués pour pallier d'éventuels déficits d'exploitation de 259 043.78 €.
- 3) Le report à nouveau de 30 334 075.04 € est constitué des excédents d'exploitation passés qui restent en attente d'affectation sur des programmes d'investissement. Le Conseil d'Administration affecte les ressources propres de l'Office pour assurer l'équilibre financier des opérations de construction, de reconstruction et d'amélioration de l'habitat. Ces affectations font l'objet de régularisations comptables à la clôture des opérations.
- 4) L'excédent du compte de résultat constaté en 2023. Son montant est de 415 090.67 € alors qu'il était de 6 346 812.04 € en 2022.**
- 5) Les subventions d'investissement nettes (Etat, collectivités...) perçues dans le cadre des programmes d'investissement pour un montant net de 50 930 563.82 €.

LES PROVISIONS

Le montant des provisions est de 11 486 511.54 € au 31 décembre 2023.

On y retrouve principalement :

- 1) La provision pour risques d'un montant de 19 005.28 €. Elle a été constituée pour donner suite à une modification des règles d'indemnisation des congés payés des salariés ayant quitté l'office.
- 2) La provision pour gros entretien qui a fait l'objet d'une harmonisation de son mode de fonctionnement et dont le montant arrêté au 31 décembre 2023 est de 5 030 111.60 €. Elle intègre les préconisations du règlement ANC 2015-04 et reprend la partie du PPE pouvant faire l'objet d'une provision, et ce, pour une durée de 5 ans. Il est rappelé qu'une copie du tableau détaillant la provision pour gros entretien figure dans la partie réglementaire du présent document.
- 3) Les autres provisions s'élèvent à 6 437 394.66 €. Elles sont constituées principalement par la provision pour démolitions d'un montant de 5 123 638.99 € mais également par les provisions pour assurance chômage d'un montant de 347 364.23 €, les provisions pour impôts sur les sociétés qui représentent 10 000.00 €, et les provisions pour litiges pour 100 000.00 €. Viennent enfin les provisions pour indemnités de départs en retraite maintenant calculées sur une base de 4 mois qui ressortent à 856 391.44 €.

LES DETTES

Avec un montant de 183 168 243.30 € à fin 2023, elles se répartissent comme suit :

1) Les dettes financières

D'un montant de 173 506 394.87 €, elles sont constituées pour l'essentiel par les emprunts affectés au financement des opérations de constructions neuves et d'amélioration de l'habitat.

a) Les dettes auprès des établissements de crédits (yc PHBB) s'élèvent à un montant de **161 822 823.13 €**
qui se décompose comme suit entre les organismes prêteurs :

la Caisse des Dépôts et Consignations, CPHLM, CGLLS	160 301 837.08 €
autres établissements de crédit	1 520 987.18 €

b) Les dettes financières diverses (sans PHBB) d'un montant de **11 683 571.74 €**
Elles sont constituées :

des dépôts de garantie des locataires	2 720 659.15 €
des intérêts d'emprunts constatés entre la date d'échéance et le 31/12/2023	
(Intérêts courus non échus)	2 815 557.33 €
des avances de l'Etat	0.14 €
des intérêts compensateurs	3 518.89 €
des emprunts 1% consentis par les CIL	6 143 836.23 €

2) Les dettes locataires et autres clients créditeurs744 117.93 €

Elles correspondent à des remboursements sur acomptes de charges locatives et chauffage 2023, et un solde de subvention à rembourser.

3) Les dettes d'exploitation d'un montant de4 328 345.91 €

Elles concernent notamment :

les factures d'exploitation 2023 non reçues (c/4081)	722 821.11 €
les factures en cours des fournisseurs d'exploitation (c/401 hors 4017)	1 426 147.56 €
les retenues de garanties, oppositions et pénalités des fournisseurs d'exploitation (c/4017)	39 124.50 €
les dettes fiscales et sociales non décaissées au 31/12/2023 (c/42, 43, 44) ci-dessous :	
- charges sur salaires non décaissées de fin d'exercice (congrés+intérésmt)	827 661.27 €
- cotisations URSSAF, retraites et prévoyance	511 912.03 €
- cotisations aux organismes sociaux de charges à payer	36 392.01 €
- provision pour charges sur congrés payés	363 037.64 €
- prélèvement à la source	11 648.00 €
- TVA	370 759.79 €
- autres impôts	0.00 €
- charges à payer - Etat	18 842.00 €

4) Les dettes diverses2 899 977.58 €

Les fournisseurs d'immobilisation (c/4041, 4047, 4084)	2 793 056.05 €
Créanciers divers (c/46)	106 921.53 €
- excédents de versement c/466 :	0.76 €
- créanciers divers c/467 et c/468 :	106 920.77 €

5) Les produits constatés d'avance (subvention démolition).....1 689 407.01 €

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DE LA PARTIE REGLEMENTAIRE

DES COMPTES 2023 DE DSH

Le Conseil d'Administration doit se prononcer sur le compte de résultat et le bilan de l'exercice 2023 et sur l'affectation du résultat comptable annuel. La deuxième partie présentée ci-dessous détaille les modalités d'établissement des comptes présentés au vote du Conseil d'Administration de Deux-Sèvres Habitat.

Ces modalités respectent les dispositions réglementaires, et notamment les dispositions du règlement ANC 2015-04 du 4 juin 2015 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social, lui-même modifié par le règlement ANC 2021-08 du 8 octobre 2021.

A) LES METHODES COMPTABLES NORMEES :

A. POURSUITE DE L'APPLICATION DU CHANGEMENT DE METHODE IMPOSE PAR L'ENTREE EN VIGUEUR DU REGLEMENT ANC 2015-04 A COMPTER DU 1ER JANVIER 2016 :

Harmonisation et actualisation du mode de calcul pour la Provision pour Gros Entretien (PGE) :

Dans un premier temps, Deux-Sèvres Habitat a intégré dans son Plan Pluriannuel d'Entretien (PPE) les révisions découlant de l'adoption du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) lors du Conseil d'Administration du 18 octobre 2023. Deux-Sèvres Habitat a ensuite procédé à l'actualisation de sa PGE en application des dispositions du règlement ANC 2015-04 et en relation avec le PSP. Ces principes mis en œuvre conduisent à une reprise de 1 485 645.27 €, et à une dotation de 2 235 111.48 € sur la PGE. Pour finir, la Provision pour Gros Entretien s'établit 5 030 111.60 € au 31 décembre 2023.

Il est par ailleurs précisé :

- Que la reprise pour travaux réalisés est de 1 169 728.21 €, tandis que la reprise pour travaux replanifiés ou reclassés s'élève à 315 917.06 € ;
- Que le plan d'entretien servant de base aux calculs comprend la projection à 5 ans des travaux de gros entretien provisionnables que DSH estime devoir être réalisés, soit jusqu'en 2028.

Le détail de la PGE est présenté ci-après.

Mode de calcul de la provision pour créances douteuses :

Il est rappelé que les créances sont évaluées à leur valeur nominale.

L'application à compter du 1^{er} janvier 2016 du Règlement de l'ANC n°2015-04 du 4 juin 2015 a modifié les modalités de calcul de la provision pour créances douteuses. Depuis le 1^{er} janvier 2016, elle est calculée selon les modalités détaillées ci-dessous.

Les OPH doivent utiliser des taux de provisionnement établis à partir d'une analyse statistique relative à l'évolution des créances locatives. Ces taux viennent se substituer aux taux forfaitaires qui étaient utilisés jusqu'au 31 décembre 2015.

En conséquence, DSH a réalisé une étude statistique sur l'évolution de ses créances locatives sur 3 ans, entre fin 2016 et fin 2019. Les résultats de cette étude ont permis, en concertation avec le Commissaire aux Comptes, de fixer, pour l'exercice 2023, les taux de provisionnement suivants :

- o Pour 0 à 3 mois de dette : 7%
- o Pour 3 à 6 mois de dette : 25%
- o Pour 6 à 12 mois de dette : 43%
- o Pour plus de 12 mois de dette : 100.00 %
- o Pour les dettes des locataires partis : 100.00 %

Le nombre de mois de dette est calculé en fonction du dernier mois quittancé, déduction faite des aides (APL, MSA, etc...).

L'application de ces dispositions aboutit à une dotation à la provision pour créances douteuses de 1 169 696.66 € et à une reprise de 1 459 794.41 €. Le montant de la provision pour créances douteuses au 31 décembre 2023 est de 3 247 792.46 €.

079-347616062-20240502-DSHC.A020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Comptes débiteurs divers :

La provision pour dépréciation des comptes divers débiteurs est inchangée à 2.246.68 € au 31 décembre 2023. Les sommes appréhendées par une ancienne employée ont été comptabilisées en créances et provisionnées à 100.00 % soit 149 916.40 € au 31 décembre 2023.

B. PROVISION POUR TRAVAUX DES REDEVANCES RECLAMEES AUX GESTIONNAIRES DES FOYERS ET RESIDENCES PROPRIETES DE L'OFFICE

La restitution des provisions constituées aux gestionnaires en fin de convention n'étant pas explicitement inscrite dans les conventions de location, le Commissaire aux Comptes vérifie que ces provisions ne sont pas inscrites au bilan de l'office. Ces provisions font néanmoins l'objet d'un suivi extracomptable de la part de DSH. Le montant global de cette provision arrêté au 31 décembre 2023 est de 1 781 213.61 €.

C. PROVISION POUR DEMOLITION

Le montant de la provision constituée par Deux-Sèvres Habitat au 31 décembre 2022 était 3 557 349.15 €.

Les programmes de démolition faisant l'objet d'une provision au 31 décembre 2023 sont les suivants :

- Bâtiment 1 à 11 rue Thimonnier (52 logements) à NIORT : la provision constituée dans le cadre de la démolition de ce bâtiment votée par le Conseil d'Administration en date du 25 avril 2017, et réitérée le 16 décembre 2020 a été actualisée sur la base d'un coût prévisionnel de 30 000.00 € par logement financé à hauteur de 10 000.00 € par logement par des subventions d'Etat et d'Action Logement. La provision reste inscrite au bilan de l'Office au 31 décembre 2023 pour 885 649.97 €.
- Bâtiments 1 à 13 Langevin et 1 à 5 rue Viète (74 logements) à NIORT : La provision constituée dans le cadre de la démolition de ces bâtiments votée par le Conseil d'Administration en date du 16 décembre 2020 a été actualisée en 2022. Elle est basée sur un coût prévisionnel de 30 000.00 € par logement financé à hauteur de 10 000.00 € par logement par des subventions d'Etat et d'Action Logement. Cette provision reste inscrite au bilan 2022 pour un montant de 1 379 308.04 €.
- Siège Administratif 2 à 10 rue Viète à NIORT : En lien avec le Contrat de Ville, la démolition du Siège Administratif de Deux-Sèvres Habitat est prévue dans le cadre de la restructuration du secteur Thimonnier – Viète – Langevin (frange Est du quartier du CLOU BOUCHET). La provision constituée en 2020 a été actualisée pour atteindre 1 200 000.00 € en 2022.
- Bâtiment Cité Les Ormeaux à THENEZAY (4 logements) : la provision constituée dans le cadre de la démolition de ce bâtiment (votée par le Conseil d'Administration en date du 19 octobre 2022) a été constituée sur la base d'un coût prévisionnel de 30 000.00 € par logement financé à hauteur de 20 604.00 € par logement par une indemnité d'assurance, des subventions d'Etat et d'Action Logement. La provision est inscrite au bilan de l'Office au 31 décembre 2023 pour 37 584.00 €.
- Cité de la Croix Blanche à THOUARS (65 logements) : la provision constituée dans le cadre de la démolition de ces bâtiments (votée par le Conseil d'Administration en date du 19 octobre 2022) a été constituée sur la base d'un coût prévisionnel de 30 000.00 € par logement financé à hauteur de 4 104.00 € par logement par des subventions d'Etat et d'Action Logement. La provision est inscrite au bilan de l'Office au 31 décembre 2023 pour 1 683 240.00 €. Une provision destinée à couvrir les frais de déménagement des ménages a également été constituée à hauteur de 39 000.60 € à fin 2023.

En conséquence, la provision pour démolition s'établit à 5 123 638.99 € au 31 décembre 2023.

D. PROVISION POUR DEPRECIATION DES IMMOBILISATIONS :

Le montant global des provisions pour dépréciation des immobilisations s'élève à 656 001.07 € au 31 décembre 2023. Ces provisions sont destinées à compenser les sorties d'actifs qui seront opérées en cas de réalisation des démolitions prévues dans les études urbaines et reprises dans le PSP de Deux-Sèvres Habitat. Elles sont ventilées de la manière suivante :

- Bâtiment 1 à 11 rue Thimonnier (52 logements) à NIORT : 20 061.10 € ;
- Bâtiments 1 à 13 Langevin et 1 à 5 rue Viète (74 logements) à NIORT : 192 993.28 € ;
- Siège administratif rue François Viète à NIORT : 87 314.70 € ;
- Bâtiment rue Charles De Gaulles (40 logements) à NIORT : 149 496.13 € ;
- Bâtiment Aquitaine (16 logements) secteur Croix Blanche à THOUARS : 63 077.49 € ;
- Bâtiment Béarn (21 logements) secteur Croix Blanche à THOUARS : 108 333.88 € ;
- Bâtiment Champagne et Dauphiné (28 logements) secteur Croix Blanche à THOUARS : 11 647.41 € ;
- Bâtiment Aquitaine (24 garages) secteur Croix Blanche à THOUARS : 13 211.41 € ;
- Bâtiment Les Ormeaux (4 logements) à THENEZAY : 9 865.67 €.

E. AUTRES PROVISIONS

Les autres provisions ont également fait l'objet d'une harmonisation des méthodes de calcul. C'est le cas notamment :

- De la provision pour indemnités de fin de carrière : reclassée au compte 153 et calculée selon la méthode préconisée par le Commissaire aux Comptes. Son montant à fin 2023 est de 856 391.44 €.
- De la provision pour intéressement : reclassée dans un compte de charges à payer (c/4286) son montant est estimé à 20 400.00 € à fin 2023.
- De la provision pour assurance chômage : imputée dans le compte 1588 pour 347 364.23 € à fin 2023.
- De la provision pour impôt sur les sociétés : imputée dans le compte 1588 pour 10 000.00 € à fin 2023.
- De la provision pour litiges : imputée dans le compte 1588 pour 100 000.00 € à fin 2023.

F. HARMONISATION DES DUREES D'AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS POUR DEUX-SEVRES HABITAT

Le 1^{er} janvier 2019, conformément aux instructions comptables et aux préconisations du Commissaire aux Comptes, Deux-Sèvres Habitat a entrepris une harmonisation des durées d'amortissement de ses immobilisations, et notamment des durées d'amortissement des composants de ses immeubles.

Pour réaliser cette harmonisation Deux-Sèvres Habitat a réalisé une étude d'impact sur les changements de durée d'amortissement des composants « Structure », « Plomberie » et « Electricité » de son patrimoine immobilier. Cette étude d'impact a été menée en utilisant, pour le composant « Structure », les cotations techniques réalisées dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine qui a été validé le 18 décembre 2019 par le Conseil d'Administration. L'impact mesuré lors de l'étude a été estimé à environ 127 000.00 € soit 2 % du montant global de l'annuité d'amortissement des composants « Structure », « Plomberie » et « Electricité ». Cet impact peut être considéré comme étant non significatif.

Cette étude d'impact a toutefois permis, en concertation avec le Commissaire aux Comptes, de définir pour les différentes immobilisations de DSH, des durées d'amortissement susceptibles d'être appliquées.

Accusé de réception en préfecture
07934761806226246602-DSH-CA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Cette harmonisation a été approuvée par le Conseil d'Administration de DSH le 24 juin 2020. Les durées d'amortissement retenues figurent dans le tableau suivant :

DUREES AMORTISSEMENT HARMONISEES

Comptes comptables	Composants ou libellé des immobilisations de structure	Durées dsh proposées
21311010/21315010	Structure	57
21311020/21315020/21411020	Menuiseries extérieures	25
21311030/21315030/21411030	Chauffage collectif	25
21311040/21315040/21411040	Chauffage Individuel	15
21311050/21315050/21411050	Etanchéité	15
21311060/21315060/21411060	Ravalement/amélioration	15
21311090/21315090/21411090	Ascenseurs	15
21311070/21315070/21411070	Electricité	20
21311080/21315080/21411080	Plomberie sanitaire	20
21311011/21315011/21411011	Couverture	30
21411010	composant structure sols autrui	En fonction de la durée du bail
20300000	frais recherche et dvlp	5
20500000	logiciel	5
21380000	Voiries Réseaux divers	30
21540000	matériel et outillage	5
21810000	installation générale agencement	10
21820000	matériel de transport	5
21820000	installation générale agencement	5
21831000	matériel bureau	5
21832000	matériel informatique	5
21840000	meublé	10
21880000	immo. Corp. Diverses	10

Il est rappelé au Conseil d'Administration que le retraitement des immobilisations mises en service avant le 1^{er} janvier 2019 était conditionné à la mise à disposition par la Société SALVIA d'outils permettant de retraiter ces immobilisations. Ces outils n'ont été mis à disposition de DSH qu'à la fin du troisième trimestre 2020. Lors de l'approbation des comptes 2020, DSH avait informé le Conseil d'Administration qu'il avait été convenu, en concertation avec le Commissaire aux Comptes, que le retraitement des immobilisations mises en service avant le 1^{er} janvier 2019 interviendrait à compter de l'exercice 2021. Ce retraitement a pu être mené à bien, et l'ensemble des immobilisations de DSH respectent les dispositions de la délibération du 24 juin 2020.

Finalement, l'impact en 2021, de l'application de ces nouvelles durées sur les dotations des immobilisations mises en service avant le 1^{er} janvier 2019 a été le suivant :

	Modification amortissement du bien	Modification amortissement de la subvention
Composant structure	-65 524,21	-28 443,67
Composant électricité/plomberie	189 640,71	12 351,67
Total	124 116,50	-16 092,00

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

G. MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIONS DU REGLEMENT ANC 2021-08 DU 8 OCTOBRE 2021 MODIFIANT LE REGLEMENT ANC 2015-04 :

L'Autorité des Normes Comptables a, dans son règlement du 8 octobre 2021, imposé aux organismes HLM l'obligation d'intégrer dans leur comptabilité une distinction entre les activités relevant du Service d'Intérêt Economique Général (SIEG), et les activités ne relevant pas du Service d'Intérêt Economique Général (Hors SIEG).

Les activités relevant du SIEG sont quasi exclusivement composées de l'activité locative HLM de DSH.

Les activités ne relevant pas du SIEG (activités Hors SIEG) reprennent quelques activités annexes parmi lesquelles on peut distinguer : les locations de locaux professionnels ou associatifs, les locations de sites radioélectriques, les prestations de gérance d'immeubles pour le compte de collectivités, les produits de la vente d'électricité produite par des panneaux photovoltaïques, etc...

Pour l'année 2023, Deux-Sèvres Habitat a intégré dans ses états réglementaires, les dispositions de l'arrêté du 8 décembre 2023 modifiant le format et contenu des états réglementaires que les organismes HLM ont l'obligation de transmettre à l'Etat. C'est ainsi que le résultat comptable de DSH sera affecté en trois étapes sur des comptes créés à compter de 2021 :

- 1) Affectation du résultat des activités Hors SIEG au compte 11012 « Report à nouveau (solde créditeur) – Activités ne relevant pas du Service d'Intérêt Economique Général (Hors SIEG) depuis 2021 ».
- 2) Affectation du résultat des activités relevant du SIEG au compte 106851 « Réserves sur cessions immobilières – Activités relevant du Service d'Intérêt Economique Général depuis 2021 » ;
- 3) Affectation du résultat des activités relevant du SIEG au compte 11011 « Report à nouveau (solde créditeur) – Activités relevant du Service d'Intérêt Economique Général depuis 2021 ».

Les tableaux retraçant l'affectation des charges et produits de l'année 2023 aux activités SIEG et hors SIEG sont repris ci-après.

**TABLEAU DE REPARTITION DES CHARGES :
ACTIVITES SIEG - ACTIVITES HORS SIEG**

N° DE COMPTE 1	CHARGES 2	TOTAL DES CHARGES NON RECUPERABLES N (A VENTILER) 3	Répartition des charges N		
			Activités SIEG	Dont activité OFS	Activités hors SIEG
			3A	3A bis	3B
	CHARGES D'EXPLOITATION	42 514 557,45	42 265 159,85	0,00	249 397,60
60-61-62	Consommations de l'exercice en provenance de tiers				
60 (net de 609)	Achats stockés :				
601	Terrains	0,00	0,00		
602	Approvisionnements	35 240,92	34 752,27		488,65
607	Immeubles acquis par résolution de vente, adjud. ou g. de rachat	0,00	0,00		
603	Variation des stocks :				
6031	Terrains	0,00	0,00		
6032	Approvisionnements	(1 563,46)	(1 541,78)		(21,68)
6037	Immeubles acquis par résolution de vente, adjud. ou g. de rachat	0,00	0,00		
604	Achats d'études et de prestations de services - Travaux et honoraires	0,00	0,00		
605-608	Achats liés à la production de stocks immobiliers	0,00	0,00		
606	Achats non stockés de matières et fournitures	305 315,83	301 082,34		4 233,49
6283	Cotisations et prélèvements CGLLS	153 029,00	153 029,00		
61-62 (nets de 619 et 629)	Services extérieurs	11 385 712,60	11 345 642,12		40 070,48
63	Impôts, taxes et versements assimilés	5 447 302,91	5 371 770,93		75 531,98
64	Charges de personnel	6 474 823,36	6 385 043,85		89 779,51
6811-6812	Dotations aux amortissements	11 364 854,89	11 360 188,66		4 666,23
	Dotations aux dépréciations et provisions				
6816	Dépréciations d'immobilisations	0,00	0,00		
6817	Dépréciation des actifs circulants	1 169 696,66	1 169 696,66		
68157	Provisions pour gros entretien	2 235 111,48	2 235 111,48		
Autres 6815	Autres provisions	2 341 477,10	2 309 010,32		32 466,78
654	Pertes sur créances irrécouvrables	1 446 180,93	1 446 180,93		
651-658	Redevances et charges diverses de gestion courante	157 375,23	155 193,07		2 182,16
655	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun	0,00	0,00		
	CHARGES FINANCIERES	4 475 842,65	4 475 893,06	0,00	(50,41)
686	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	3 690,16	3 690,16		
661	Charges d'intérêts	4 472 152,49	4 472 202,90		(50,41)
667	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	0,00	0,00		
666/668	Autres charges financières	0,00	0,00		
	CHARGES EXCEPTIONNELLES	2 173 992,14	2 172 317,98	0,00	1 674,16
671	Sur opérations de gestion	9 572,49	9 470,51		101,98
	Sur opérations en capital				
675	Valeurs nettes comptables des éléments d'actif cédés, démolis, remplacés	1 376 138,94	1 376 138,94		
678	Autres	769 275,43	767 703,25		1 572,18
6871-6876	Dotations aux amortissements	0,00	0,00		
6872-6875	Dotations aux dépréciations et aux provisions	19 005,28	19 005,28		
691	PARTICIPATION DES SALARIES AUX RESULTATS (SOCIETES)	0,00	0,00		
Autres 69	IMPOTS SUR LES BENEFICES ET ASSIMILES	5 152,00			5 152,00
	SOUS-TOTAL (1)	49 169 544,24	48 913 370,89	0,00	256 173,35
	INSUFFISANCE DE RECUPERATION DES CHARGES (2)	132 367,88	130 663,04		1 704,84
	TOTAL DES CHARGES	49 301 912,12	49 044 033,93	0,00	257 878,19

(1) Egal à la colonne 3 du compte de résultat sous déduction du compte 703 "récupération des charges locatives" (tableau 3.2.1).

(2) Obtenu par comparaison entre la colonne 3 du compte de résultat (charges récupérables) et le compte 703 (tableau 3.2.1).

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

**TABLEAU DE REPARTITION DES PRODUITS
ACTIVITES SIEG - ACTIVITES HORS SIEG**

N° DE COMPTE 1	PRODUITS 2	TOTAL DES PRODUITS (A VENTILER) 3	Répartition des produits N		
			Activités SIEG	Dont activité OFS	Activités hors SIEG
			3A	3A bis	3B
Hors 703	PRODUITS D'EXPLOITATION (hors récupération des charges locatives) :	42 364 281,50	41 874 459,57	0,00	489 821,93
70 (net du 709)	Produits des activités :				
701	Ventes d'immeubles	0,00	0,00		
702 (SEM) / 704 (OHLM)	Loyers	37 332 195,54	36 970 650,84		361 544,70
705	Produits de concession d'aménagement	0,00	0,00		
706	Prestations de services	26 213,94	0,00		26 213,94
708	Produits des activités annexes	94 656,47	35,38		94 621,09
71	Production stockée (déstockage)	0,00	0,00		
72	Production immobilisée	119 032,44	119 032,44		
74	Subventions d'exploitation	10 833,36	10 833,36		
78157	Reprises sur provisions pour gros entretien	1 485 645,27	1 485 645,27		
Autres 781	Autres reprises	2 486 808,05	2 479 936,43		6 871,62
791	Transferts de charges d'exploitation	94 291,04	93 720,46		570,58
751-754-758	Autres produits de gestion courante	132 491,39	132 491,39		
7583	Produits du dispositif de lissage de la CGLLS	582 114,00	582 114,00		
755	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun	0,00	0,00		
	PRODUITS FINANCIERS :	1 579 000,68	1 558 685,08	0,00	20 315,60
761	Des participations	0,00	0,00		
762	Des autres immobilisations financières	0,00	0,00		
763-764	Des autres créances et des valeurs mobilières de placement	1 579 000,68	1 558 685,08		20 315,60
765-766-768	Autres produits financiers	0,00	0,00		
786	Reprises sur dépréciations et provisions	0,00	0,00		
796	Transferts de charges financières	0,00	0,00		
767	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	0,00	0,00		
	PRODUITS EXCEPTIONNELS :	5 773 720,61	5 773 675,53	0,00	45,08
771	Sur opérations de gestion	999 056,27	999 056,27		
	Sur opérations en capital :				
775	Produits des cessions d'éléments d'actif	2 705 620,13	2 705 620,13		
777	Subventions d'investissement virées au résultat de l'exercice	1 682 029,57	1 682 029,57		
778	Autres	383 514,64	383 514,64		
787	Reprises sur dépréciations et provisions exceptionnelles	3 500,00	3 454,92		45,08
797	Transfert de charges exceptionnelles	0,00	0,00		
	SOUS-TOTAL (1)	49 717 002,79	49 206 820,18	0,00	510 182,61
	EXCEDENT DE RECUPERATION DES CHARGES (2)	0,00			
	TOTAL DES PRODUITS (A)	49 717 002,79	49 206 820,18	0,00	510 182,61
	TOTAL DES CHARGES (report du tableau 9.1.1) (B)	49 301 912,12	49 044 033,93	0,00	257 878,19
	RESULTAT (A-B)	415 090,67	162 786,25	0,00	252 304,42

(1) Egal à la colonne 3 du compte de résultat sous déduction du compte 703 "récupération des charges locatives".

(2) Obtenu par comparaison entre la colonne 3 du compte de résultat (charges récupérables) et le compte 703.

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

H. INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR L'EVOLUTION DU RATIO PRUDENTIEL D'AUTOFINANCEMENT (ART R423-9 DU CCH)

Conformément aux dispositions de l'article R423-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Conseil d'Administration est informé de l'évolution du ratio prudentiel d'autofinancement qui fait ressortir :

1. Un ratio de 4.25 % pour l'exercice 2023. L'arrêté du 10 décembre 2014 fixe à 0.00% le seuil d'alerte auprès du Conseil d'Administration.
2. Une moyenne des ratios des trois derniers exercices égale à 12.91 %. L'arrêté du 10 décembre 2014 fixe à 3.00% le seuil d'alerte auprès du Conseil d'Administration.

Ces pourcentages sont donc supérieurs à ceux indiqués dans l'arrêté du 10 décembre 2014 fixant le mode de calcul du ratio et les taux appliqués aux dispositifs prévus aux articles R. 423-9 et R. 423-70 du code de la construction et de l'habitation

4.2.4 - TABLEAU RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM (R. 423-9 et R. 423-70 du CCH)

4.2 Résultat autofi net

	Exercice N-2	Exercice N-1	Exercice N	
a) Autofinancement net HLM (tableau CAF - XIII - 2)	6 653 962,35	6 080 055,43	1 657 041,90	Moyenne des ratios des 3 derniers exercices
b) Total des produits financiers (comptes 76)	260 696,43	719 231,17	1 579 000,68	
c) Total des produits d'activité (comptes 70)	42 738 578,13	44 365 248,84	44 552 361,78	
d) Charges récupérées (comptes 703)	6 460 048,74	7 730 952,16	7 099 295,83	
e) (b+c-d) : Dénominateur du ratio d'auto-financement net HLM	36 539 225,82	37 353 527,85	39 032 066,63	
a/e : Ratio d'auto-financement net HLM (en%)	18,21%	16,28%	4,25%	12,91%

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

B) LES TABLEAUX REGLEMENTAIRES :

Partie 3 - Fiche n°3.1

COMPTE DE RESULTAT - CHARGES

N° de compte	CHARGES	Exercice 2023				Exercice 2022	
		CHARGES RECUPERABLES	CHARGES NON RECUPERABLES	TOTAUX PARTIELS	DONT SECTEUR AGREE (SEM)	TOTAUX PARTIELS	DONT SECTEUR AGREE (SEM)
1	2	3	4	5		6	
	CHARGES D'EXPLOITATION (1)			49 746 221,16	0,00	45 323 164,72	0,00
	CONSOMMATIONS DE L'EXERCICE EN PROVENANCE DES TIERS			16 313 325,16	0,00	15 318 200,19	0,00
60-61-62 (net de 609-619 et 629)	Achats stockés :						
60 (nets de 609)	Terrains		0,00	0,00		0,00	
601	Approvisionnements	24 568,18	35 240,92	59 809,10		57 066,33	
602	Immeubles acquis par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat		0,00	0,00		0,00	
603	Variation des stocks :						
6031	Terrains		0,00	0,00		0,00	
6032	Approvisionnements	0,00	(1 563,46)	(1 563,46)		3 403,67	
6037	Immeubles acquis par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat		0,00	0,00		0,00	
604	Achats d'études et de prestations de services - Travaux et honoraires		0,00	0,00		0,00	
6053 (SEM)	Achats de terrains, travaux, et frais annexes (opérations de promotion immobilière)		0,00	0,00		0,00	
6055 (SEM)	Achats de terrains, travaux, et frais annexes (opérations d'aménagement)		0,00	0,00		0,00	
Autres 605-608	Frais liés à la production de stocks immobiliers	0,00	0,00	0,00		0,00	
606	Achats non stockés de matières et fournitures	1 403 568,06	305 315,83	1 708 883,89		1 790 624,50	
61-62 (net de 619-629)	Services extérieurs :						
611	Sous-traitance générale (Travaux relatifs à l'exploitation)	2 843 507,42	951 747,10	3 795 254,52		4 027 003,04	
613	Locations		4 344,72	4 344,72		2 924,98	
614	Charges locatives et de copropriétés	1 384,37	5 583,05	6 967,42		5 672,64	
6151 (OHLM) / 61521 (SEM)	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	7 067,49	725 404,10	732 471,59		721 850,29	
6152 (OHLM) / 61523 (SEM)	Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	6 006,00	7 299 689,78	7 305 695,78		6 200 062,06	
6156	Maintenance	0,00	429 839,11	429 839,11		342 444,09	
6158	Autres travaux d'entretien	3 546,77	70 134,94	73 681,71		73 926,52	
612	Redevances de crédit bail et loyers des baux à long terme	0,00	1 172,80	1 172,80		1 172,80	
616	Primes d'assurances		363 066,19	363 066,19		365 134,75	
621	Personnel extérieur à la société	145 941,98	112 168,69	258 110,67		282 811,52	
622	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	0,00	814 847,19	814 847,19		696 894,80	
623	Publicité, publications, relations publiques		69 753,55	69 753,55		80 669,12	
625	Déplacements, missions et réceptions	69 642,57	69 642,57	69 642,57		53 487,19	
6283	Cotisations et prélèvements CGLLS		153 029,00	153 029,00		175 027,00	
6285	Redevances		0,00	0,00		0,00	
Autres comptes 61 et 62	Autres	0,00	468 318,81	468 318,81		438 024,89	
63	Impôts, taxes et versements assimilés			6 942 094,99	0,00	6 625 013,09	0,00
631-633	Sur rémunérations	109 897,08	705 119,81	815 016,89		760 981,51	
63512	Taxes foncières	0,00	4 608 450,52	4 608 450,52		4 424 288,48	
Autres 635-637	Autres	1 384 895,00	133 732,58	1 518 627,58		1 439 743,10	
64	Charges de personnel			7 776 104,72	0,00	7 272 442,48	0,00
641-6481	Salaires et traitements	1 122 194,87	4 858 386,67	5 980 581,54		5 583 267,50	
645-647-6485	Charges sociales	179 086,49	1 616 436,69	1 795 523,18		1 689 174,98	
681	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions			17 111 140,13	0,00	15 005 877,56	0,00
6811-6812-6816-6817	Dotations aux amortissements et dépréciations :						
68111 sauf 681118, 681122 à 681124 sauf 68112315, 6811235, 68112415 et 6811245	Immobilisations locatives		10 942 337,44	10 942 337,44		10 907 942,83	
Autres 6811	Autres immobilisations		422 517,45	422 517,45		405 056,66	
6812	Charges d'exploitation à répartir		0,00	0,00		0,00	
6816	Dépréciation des immobilisations incorporelles et corporelles		0,00	0,00		206 135,86	
68173	Dépréciation des stocks et en-cours		0,00	0,00		0,00	
68174	Dépréciation des créances		1 169 696,66	1 169 696,66		1 183 155,64	
6815	Dotations aux provisions :						
68157	Provisions pour gros entretien		2 235 111,48	2 235 111,48		1 157 977,87	
Autres 6815	Autres provisions		2 341 477,10	2 341 477,10		1 145 608,70	
65 (sauf 655)	Autres charges			1 603 556,16	0,00	1 101 631,40	0,00
654	Pertes sur créances irrécouvrables		1 446 180,93	1 446 180,93		1 004 716,53	
651-658	Redevances et charges diverses de gestion courante	0,00	157 375,23	157 375,23		96 914,87	
655	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun		0,00	0,00		0,00	
66	CHARGES FINANCIERES			4 475 842,65	0,00	2 313 296,10	0,00
686	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions - charges financières		3 690,16	3 690,16		6 611,41	
	Charges d'intérêts (2) :						
661121	Intérêts sur opérations locatives - crédits relais et avances		4 475 842,65	4 475 842,65		2 313 296,10	
661122	Intérêts sur opérations locatives - financements définitif		0,00	0,00		0,00	
661123	Intérêts compensateurs		(3 690,16)	(3 690,16)		(6 611,41)	
661124	Intérêts de préfinancements consolidables		0,00	0,00		0,00	
66114	Accession à la propriété - Financements de stocks immobiliers		0,00	0,00		0,00	
66115	Gestion de prêts Accession		0,00	0,00		0,00	
Autres 661	Intérêts sur autres opérations		0,00	0,00		0,00	
667	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		0,00	0,00		0,00	
664-665-666-668	Autres charges financières		0,00	0,00		0,00	
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES			2 173 992,14	0,00	1 354 992,78	0,00
671	Sur opérations de gestion		9 572,49	9 572,49		23 614,17	
	Sur opérations en capital :			2 145 414,37	0,00	1 331 378,61	0,00
675	Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, mis au rebut		1 376 138,94	1 376 138,94		684 414,46	
678	Autres		769 275,43	769 275,43		646 964,15	
687	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions :			19 005,28	0,00	0,00	0,00
6871-6876	Dotations aux amortissements et dépréciations		0,00	0,00		0,00	
6872	Dotations aux provisions réglementées		0,00	0,00		0,00	
6875	Dotations aux provisions		19 005,28	19 005,28		0,00	
691	PARTICIPATION DES SALAIRES AUX RESULTATS (SOCIETES)		0,00	0,00		0,00	
695	IMPOTS SUR LES BENEFICES ET ASSIMILES		5 152,00	5 152,00		6 614,00	
	TOTAL DES CHARGES	7 231 663,71	49 169 544,24	56 401 207,95	0,00	48 998 067,60	0,00
	SOLDE CREDITEUR = BENEFICE			415 090,67	0,00	6 346 812,04	0,00
	dont relevant du SIEG			162 786,25		6 011 193,25	
	dont ne relevant pas du SIEG			252 304,42		335 618,79	
	TOTAL GENERAL			56 816 298,62	0,00	55 344 879,64	0,00
	(1) Dont charges sur exercices antérieurs						
	(2) Dont intérêts concernant les entreprises liées						

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

COMPTE DE RESULTAT - PRODUITS

N° de compte 1	PRODUITS 2	Exercice 2023			Exercice 2022	
		DETAIL 3	TOTAUX PARTIELS 4	DONT SECTEUR AGREE (SEM) 5	TOTAUX PARTIELS 6	DONT SECTEUR AGREE (SEM) 7
	PRODUITS D'EXPLOITATION (1)		49 463 577,33	0,00	47 410 301,85	0,00
70 (net de 709)	Produits des activités		44 552 361,78	0,00	44 365 248,84	0,00
7011	Ventes de terrains lotis	0,00			0,00	
7012-7013	Ventes d'immeubles bâtis	0,00			0,00	
7014	Ventes de maisons individuelles (CCM)	0,00			0,00	
7017-7018	Ventes d'autres immeubles	0,00			0,00	
703	Récupération des charges locatives	7 099 295,83			7 730 952,16	
702 / 704	Loyers :					
7021 (SEM) / 7041 (OHLM)	Loyers des logements non conventionnés	0,00			0,00	
7023 (SEM) / 7043 (OHLM)	Loyers des logements conventionnés	34 438 146,44			33 378 208,62	
7022 (SEM) / 7042 (OHLM)	Suppléments de loyers	77 442,07			98 817,93	
7026 (SEM) / 7046 (OHLM)	Résidences pour étudiants, foyers, résidences sociales	1 363 101,33			1 596 435,16	
7027 (SEM) / 7047 (OHLM)	Logements en location - accession et accession invendus	0,00			0,00	
7024-7025-7028 (SEM) / 7044-7045-7048 (OHLM)	Autres	1 453 505,70			1 436 933,04	
706	Prestations de services :					
705	Produits de concession d'aménagement	0,00			0,00	
7061-7062	Rémunération des gestion (accession et gestion de prêts)	0,00			0,00	
70631 (OHLM)	Sociétés sous égide	0,00			0,00	
70632-70638 (OHLM) / 7066 (SEM)	Prestations de services à personnes physiques et autres produits	0,00			0,00	
7064	Prestations de maîtrise d'ouvrage et de commercialisation	0,00			0,00	
7065	Syndic de copropriété	0,00			0,00	
7066 (OHLM) / 7063 (SEM)	Gestion d'immeubles appartenant à des tiers	26 213,94			25 461,99	
70671	Gestion des S.C.C.C	0,00			0,00	
70672	Gestion des prêts	0,00			0,00	
7068	Autres prestations de services	0,00			0,00	
708	Produits des activités annexes :					
7086	Récupération de charges de gestion imputables à d'autres organismes HLM	0,00			0,00	
Autres 708	Autres	94 656,47			98 439,94	
71	Production stockée (ou déstockage)		0,00	0,00	0,00	0,00
7133	Immeubles en cours	0,00			0,00	
7135	Immeubles achevés	0,00			0,00	
72	Production immobilisée		119 032,44	0,00	90 225,26	0,00
7222	Immeubles de rapport (frais financiers externes)	0,00			0,00	
721-Autres 722	Autres productions immobilisées	119 032,44			90 225,26	
74	Subventions d'exploitation		10 833,36	0,00	298 520,63	0,00
742	Primes à la construction	0,00			0,00	
743	Subventions d'exploitation diverses	10 833,36			200 120,13	
744	Subventions pour travaux d'entretien	0,00			98 400,50	
781	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions		3 972 453,32	0,00	2 491 104,57	0,00
78157	Provisions pour gros entretien	1 485 645,27			941 859,91	
78174	Dépréciations de créances	1 459 794,41			1 095 405,27	
Autres 781	Autres reprises	1 027 013,64			453 839,39	
791	Transferts de charges d'exploitation	94 291,04	94 291,04		113 353,81	
7583	Produits du dispositif de lissage de la CGLLS	582 114,00	582 114,00		50 584,00	
751-754-7581-7582-7588	Autres produits	132 491,39	132 491,39		1 264,74	
755	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun	0,00	0,00		0,00	
76	PRODUITS FINANCIERS		1 579 000,68	0,00	719 231,17	0,00
761	De participations (2)		0,00	0,00	0,00	0,00
7611	Revenus des actions	0,00			0,00	
7612	Revenus des parts des sociétés civiles immobilières de ventes	0,00			0,00	
7613-7618	Revenus des avances , prêts participatifs et autres	0,00			0,00	
762	D'autres immobilisations financières (2)		0,00	0,00	0,00	0,00
76261-76262	Prêts accession	0,00			0,00	
Autres 762	Autres	0,00			0,00	
763-764	D'autres créances et valeurs mobilières de placement	1 579 000,68	1 579 000,68		719 231,17	
765-766-768	Autres (2)	0,00	0,00		0,00	
786	Reprises sur dépréciations et provisions	0,00	0,00		0,00	
796	Transfert de charges financières	0,00	0,00		0,00	
767	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	0,00	0,00		0,00	
	PRODUITS EXCEPTIONNELS		5 773 720,61	0,00	7 215 346,62	0,00
771	Sur opérations de gestion	999 056,27	999 056,27		3 277 156,82	
775	Sur opérations en capital		4 771 164,34	0,00	3 935 839,80	0,00
777	Produits des cessions d'éléments d'actif	2 705 620,13			2 030 135,00	
778	Subventions d'investissements virées au résultat de l'exercice	1 682 029,57			1 616 197,61	
787	Autres	383 514,64			289 507,19	
787	Reprises sur dépréciations et provisions	3 500,00	3 500,00		2 350,00	
797	Transferts de charges exceptionnelles	0,00	0,00		0,00	
	TOTAL DES PRODUITS	56 816 298,62	56 816 298,62	0,00	55 344 879,64	0,00
			0,00	0,00	0,00	0,00
	dont relevant du SIEG		0,00			
	dont ne relevant pas du SIEG		0,00			
	TOTAL GENERAL	56 816 298,62	56 816 298,62	0,00	55 344 879,64	0,00
	(1) Dont produits sur exercices antérieurs					
	(2) Dont produits concernant les entreprises liées					

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

RATIO PRUDENTIEL D'AUTOFINANCEMENT 2023

Conformément aux dispositions de l'article R423-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Conseil d'Administration est informé de l'évolution du ratio prudentiel d'autofinancement qui fait ressortir :

1. Un ratio de 4.25 % pour l'exercice 2023. L'arrêté du 10 décembre 2014 fixe à 0.00% le seuil d'alerte auprès du Conseil d'Administration.
2. Une moyenne des ratios des trois derniers exercices égale à 12.91 %. L'arrêté du 10 décembre 2014 fixe à 3.00% le seuil d'alerte auprès du Conseil d'Administration.

Ces pourcentages sont donc supérieurs à ceux indiqués dans l'arrêté du 10 décembre 2014 fixant le mode de calcul du ratio et les taux appliqués aux dispositifs prévus aux articles R. 423-9 et R. 423-70 du code de la construction et de l'habitation

4.2.4 - TABLEAU RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM (R. 423-9 et R. 423-70 du CCH)

4.2 Résultat autofi net

	Exercice N-2	Exercice N-1	Exercice N	
a) Autofinancement net HLM (tableau CAF - XIII - 2)	6 653 962,35	6 080 055,43	1 657 041,90	Moyenne des ratios des 3 derniers exercices
b) Total des produits financiers (comptes 76)	260 696,43	719 231,17	1 579 000,68	
c) Total des produits d'activité (comptes 70)	42 738 578,13	44 365 248,84	44 552 361,78	
d) Charges récupérées (comptes 703)	6 460 048,74	7 730 952,16	7 099 295,83	
e) (b+c-d) : Dénominateur du ratio d'auto-financement net HLM	36 539 225,82	37 353 527,85	39 032 066,63	
a/e : Ratio d'auto-financement net HLM (en%)	18,21%	16,28%	4,25%	12,91%

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

BILAN - ACTIF

Partie 2 - Fiche n°2.1

N° de compte 1	ACTIF 2	Exercice 2023				Exercice 2022
		BRUT 3	Amortissements et dépréciations 4	NET 5	TOTAUX PARTIELS 6	NET 7
	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				221 882,39	322 588,90
201	Frais d'établissement	0,00	0,00	0,00		0,00
2082-2083-2084-2085	Baux long terme et droits d'usufruit	0,00	0,00	0,00		0,00
203-205-206-207-2088-232-237	Autres (1)	871 287,91	649 405,52	221 882,39		322 588,90
21	IMMOBILISATIONS CORPORELLES				288 059 290,62	290 798 804,21
2111	Terrains nus	77 693,59	0,00	77 693,59		77 693,59
2112-2113-2115	Terrains aménagés, loués, bâtis	14 712 157,95	0,00	14 712 157,95		14 385 626,27
212	Agencements et aménagements de terrains	0,00	0,00	0,00		0,00
213 sauf 21315-2135-21318	Constructions locatives (sur sol propre)	443 687 669,84	185 930 142,65	257 757 527,19		260 717 929,05
214 sauf 21415-2145-21418	Constructions locatives sur sol d'autrui	12 256 291,62	6 270 558,07	5 985 733,55		6 097 493,89
21315-2135-21415-2145	Bâtiments et installations administratifs	4 223 968,85	2 354 494,87	1 869 473,98		1 888 777,09
21418-21318	Autres ensembles immobiliers	9 900 111,42	2 910 857,94	6 989 253,48		6 992 783,67
215-218	Instal. techniques, matériel et outillage, et autres immo. corp.	3 440 882,82	2 773 431,94	667 450,88		638 500,65
221-222-223	Immeubles en location-vente, loc. attribution, affectation	0,00	0,00	0,00		0,00
23	IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS				12 058 054,28	5 628 143,44
2312	Terrains	989 580,08	0,00	989 580,08		330 394,25
2313-2314-2318-235	Constructions et autres immobilisations corporelles en cours	10 961 337,41	0,00	10 961 337,41		5 248 533,90
238	Avances et acomptes	107 136,79	0,00	107 136,79		49 215,29
238	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)				2 022,70	2 022,70
261-266-2675-2676	Participations - Apports, avances	1 539,74	0,00	1 539,74		1 539,74
2671-2674	Créances rattachées à des participations	0,00	0,00	0,00		0,00
272	Titres immobilisés (droits de créances)	34,00	0,00	34,00		34,00
2741	Prêts participatifs	12,96	0,00	12,96		12,96
278	Prêts pour accession et aux SCCC	0,00	0,00	0,00		0,00
271-274 (sauf 2741)-275-2761	Autres	436,00	0,00	436,00		436,00
2678-2768	Intérêts courus	0,00	0,00	0,00		0,00
	ACTIF IMMOBILISE (I)	501 230 140,98	200 888 890,99	300 341 249,99	300 341 249,99	296 751 559,25
3 (net du 319, 339, 359)	STOCKS ET EN-COURS				64 582,77	63 019,31
31	Terrains à aménager	0,00	0,00	0,00		0,00
33	Immeubles en cours	0,00	0,00	0,00		0,00
	Immeubles achevés :					
35 sauf 358	Disponible à la vente	0,00	0,00	0,00		0,00
358	Temporairement loués	0,00	0,00	0,00		0,00
37	Imm. acq. par résolution de vente, adjudication ou garantie de rachat	0,00	0,00	0,00		0,00
32	Approvisionnements	64 582,77	0,00	64 582,77		63 019,31
409	Fournisseurs débiteurs	149 184,77	0,00	149 184,77	149 184,77	90 491,02
	CREANCES D'EXPLOITATION				12 649 106,86	10 572 131,08
	Créances clients et comptes rattachés (y compris 413) :					
411	Locataires et organismes payeurs d'A.P.L	3 828 189,23	590 736,47	3 237 452,76		3 217 274,71
412	Créances sur acquéreurs	0,00	0,00	0,00		0,00
414	Clients - autres activités	0,00	0,00	0,00		0,00
415	Emprunteurs et locataires-acquéreurs/attributaires	0,00	0,00	0,00		0,00
416	Clients douteux ou litigieux	2 657 055,99	2 657 055,99	0,00		0,00
418	Produits non encore facturés	853 522,19	0,00	853 522,19		531 364,29
42-43-44 (sauf 441)-4675-4678	Autres	355 229,12	0,00	355 229,12		72 906,18
441	Etats et autres collectivités publiques - Subventions à recevoir	8 202 902,79	0,00	8 202 902,79		6 750 585,90
	CREANCES DIVERSES (3)				445 622,55	367 006,06
454	Sociétés Civiles Immobilières ou S.C.C.C	0,00	0,00	0,00		0,00
451-458	Groupe, Associés-opérat. faites en commun et G.I.E	0,00	0,00	0,00		0,00
46 (sauf 4611-4675-4678)	Débiteurs divers	597 785,61	152 163,08	445 622,53		367 006,06
461 (sauf 4615)	Opérations pour le compte de tiers	0,02	0,00	0,02		0,00
4615	Opérations d'aménagement et de rénovation pour le compte de tiers	0,00	0,00	0,00		0,00
455-4562	Autres	0,00	0,00	0,00		0,00
478 (OPH)	Autres comptes transitoires	0,00	0,00	0,00		0,00
50	Valeurs Mobilières de placement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	DISPONIBILITES				57 429 087,63	58 714 729,43
511	Valeur à l'encaissement	0,00		0,00		0,00
515 (OPH)	Comptes au trésor	0,00		0,00		0,00
516	Comptes de placement court terme	54 779 560,43		54 779 560,43		52 332 568,84
5188	Intérêts courus à recevoir	0,00		0,00		0,00
Autres 51	Banques, établissements financiers et assimilés	2 649 527,20		2 649 527,20		6 382 160,59
53-54	Caisse et régies d'avance	0,00		0,00		0,00
486	Charges constatées d'avance	46 894,31		46 894,31	46 894,31	46 339,28
	ACTIF CIRCULANT (II)	74 184 434,43	3 399 955,54	70 784 478,89	70 784 478,89	69 853 716,18
481	Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)	3 518,89		3 518,89	3 518,89	7 209,05
169	Primes de remboursement des obligations (IV)	0,00		0,00	0,00	0,00
476	Différences de conversion Actif (V)	0,00		0,00	0,00	0,00
	TOTAL GENERAL (I + II + III + IV + V)	575 418 094,30	204 288 846,53	371 129 246,50	371 129 246,50	366 612 284,48

(1) Dont droit au bail
(2) Dont à moins d'un an
(3) Dont à plus d'un an

Accusé de réception en préfecture
07/05/2024
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

BILAN - PASSIF - AVANT AFFECTATION DU RESULTAT

Partie 2 - Fiche n°2.2

N° de compte 1	PASSIF 2	Exercice 2023		Exercice 2022 5				
		DETAIL 3	TOTAUX PARTIELS 4					
10	CAPITAL, DOTATIONS ET RESERVES		94 794 763,40	91 556 723,12				
101-104-105	Capital :		0,00	0,00				
10133-1014	Capital (actions simples)	0,00		0,00				
10134	Capital : actions d'attribution	0,00		0,00				
104	Primes d'émissions, de fusion et d'apport	0,00		0,00				
105	Ecart de réévaluation	0,00		0,00				
102-103 (OPH)	Dotations :							
102	Dotations	2 542 858,31		2 542 858,31				
103	Autres fonds propres- autres compléments de dotation,dons et legs en capital	625 006,60		625 006,60				
106	Réserves :							
1061 (sociétés)	Réserve légale	0,00		0,00				
1063 (sociétés)	Réserves statutaires ou contractuelles	0,00		0,00				
1067 (OPH)	Excédents d'exploitation affectés à l'investissement	80 354 181,87		78 547 758,19				
10671	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	6 465 215,31		4 658 791,63				
10683 (SEM)	Réserves - Activité agréée	0,00		0,00				
10685	Réserves sur cessions immobilières	11 013 672,84		9 582 056,24				
106851	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	2 488 955,96		1 057 339,36				
10688	Réserves diverses	259 043,78		259 043,78				
106881	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	0,00		0,00				
11	Report à nouveau (a)	30 334 075,04	30 334 075,04	27 225 303,28				
11 (SEM)	dont relevant de l'activité agréée depuis 2016							
	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	10 926 110,64		6 346 533,99				
12	Résultat de l'exercice (a)	415 090,67	415 090,67	6 346 812,04				
12 (SEM)	dont relevant de l'activité agréée	0,00						
	dont relevant du SIEG (depuis 2021)	162 786,25		6 011 193,25				
13	SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT							
	<table border="1"> <tr> <td>Montant brut</td> <td>Insc.au résultat</td> </tr> <tr> <td>78 363 738,01</td> <td>27 433 174,19</td> </tr> </table>	Montant brut	Insc.au résultat	78 363 738,01	27 433 174,19	50 930 563,82	50 930 563,82	50 017 155,39
Montant brut	Insc.au résultat							
78 363 738,01	27 433 174,19							
14	PROVISIONS REGLEMENTEES		0,00	0,00				
145	Amortissements dérogatoires	0,00		0,00				
146 (sociétés)	Provision spéciale de réévaluation	0,00		0,00				
1671	Titres participatifs	0,00	0,00	0,00				
	CAPITAUX PROPRES (I)	176 474 492,93	176 474 492,93	175 145 993,83				
15	PROVISIONS		11 486 511,54	8 910 091,29				
151	Provisions pour risques	19 005,28		0,00				
1572	Provisions pour gros entretien	5 030 111,60		4 280 645,39				
153-158	Autres provisions pour charges	6 437 394,66		4 629 445,90				
	PROVISIONS (II)	11 486 511,54	11 486 511,54	8 910 091,29				
	DETTES FINANCIERES (1)		173 506 394,87	175 979 291,65				
162	Participation des employeurs à l'effort de construction	6 143 836,23		6 037 224,77				
163	Emprunts obligataires	0,00		0,00				
164	Emprunts auprès des Etablissements de Crédit		160 892 823,13					
1641	Caisse des Dépôts et Consignations	159 371 837,08		163 258 526,79				
1642	C.G.L.L.S	0,30		0,68				
1647	Prêts de l'ex-caisse des prêts HLM	(1,43)		2 814,75				
1648	Autres établissements de crédit	1 520 987,18		1 600 160,40				
165	Dépôts et cautionnements reçus :		2 720 659,15					
1651	Dépôts de garantie des locataires	2 720 659,15		2 700 164,66				
1654	Redevances (location-accession)	0,00		0,00				
1658	Autres dépôts	0,00		0,00				
	Emprunts et dettes financières diverses :		3 749 076,36					
166-1673-1674-1677-1678	Participation (spécifique sociétés) - Emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,14		0,14				
1675	Emprunts participatifs	0,00		0,00				
1676	Avances d'organismes HLM	0,00		0,00				
168 sauf intérêts courus	Autres emprunts et dettes assimilées	930 000,00		930 000,00				
17 sauf intérêts courus-18	Dettes rattachées à des participations	0,00		0,00				
519	Concours bancaires courants	0,00		0,00				
1688 (sauf 16883) -1718-1748 -1788-5181	Intérêts courus	2 815 557,33		1 443 190,41				
16883	Intérêts compensateurs	3 518,89		7 209,05				
229	Droits des locataires-acquéreurs, des locataires attributaires ou des affectants		0,00	0,00				
2293	Droits des locataires attributaires	0,00		0,00				
2291-2292	Autres droits	0,00		0,00				
419	Clients créditeurs		744 117,93	216 981,70				
4195	Locataires - Excédents d'acomptes	676 341,98		171 438,79				
Autres 419	Autres	67 775,95		45 542,91				
	DETTES D'EXPLOITATION		4 328 345,91	3 577 533,27				
401-4031-4081-4088 partiel	Fournisseurs	2 188 093,17		1 597 259,56				
402-4032-4082-4088 partiel	Fournisseurs de stocks immobiliers	0,00		0,00				
42-43-44-4675	Dettes fiscales, sociales et autres	2 140 252,74		1 980 273,71				
	DETTES DIVERSES		2 899 977,58	1 386 026,84				
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés :							
404-405-4084-4088 partiel	Fournisseurs d'immobilisations	2 793 056,05		1 303 997,68				
269-279	versements restant à effectuer sur titres non libérés	0,00		0,00				
	Autres dettes :							
4563 (sociétés)	Associés - Versements reçus sur augmentation de capital	0,00		0,00				
454	Sociétés Civiles Immobilières	0,00		0,00				
451-458	Groupes-Associés-opérations faites en commun et en G.I.E	0,00		0,00				
461 (sauf 4615)	Opérations pour le compte de tiers	0,00		0,00				
4615	Opérations d'aménagements	0,00		0,00				
455-457-46 (sauf 461 et 4675)-478	Autres	106 921,53		82 029,16				
	Produits constatés d'avance		1 689 407,01	1 396 565,90				
4871-4878	Au titre de l'exploitation et autres	1 689 407,01		1 396 565,90				
4872	Produits des ventes sur lots en cours	0,00		0,00				
	TOTAL DETTES FINANCIERES (III)	183 168 243,30	183 168 243,30	182 556 399,36				
	DIFFERENCES DE CONVERSION PASSIF (IV)			0,00				
477	TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)	371 129 247,77	371 129 247,77	366 612 484,48				
	(a) Montant entre parenthèses lorsqu'il s'agit de pertes.							
	(1) Dont à plus d'un an.							
	(1) Dont à moins d'un an.							

Accuse de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSH-CA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

TABLEAU DE SUIVI DE LA PGE

Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-07-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 2 mai 2024 (A partir de la question 2.1)

Présidée par Monsieur Jacques BILLY

PRÉSENTS :

MM. Franck ANDRE – Jérôme BARON - Laurent BIENFAIT - Jacques BILLY – Joël BOURCHENIN –
Christian BREMAUD - Alain CHAUFFIER - Michel FRANCHETEAU – Hervé LE BRETON - Fabien
MAILLET - Elmano MARTINS - Alain PINTAUD -
Mmes Anne-Marie BODIN – Sandra CLARET – Marie GUESDON - Juliette LEDROIT – Francine TALON

ABSENTS AYANT DONNE POUVOIR :

M. Emmanuel CHARRE	Pouvoir à M. Jacques BILLY
M. Claude POUSIN	Pouvoir à M. Jérôme BARON
Mme Valérie MAZE	Pouvoir à Mme Anne-Marie BODIN
Mme Claire RICHECOEUR	Pouvoir à M. Christian BREMAUD

ABSENTS EXCUSES :

MM Stéphane BAUDRY - Pascal BIRONNEAU – Thibault HEBRARD – Jean-Marie HIVELIN - Bruno JUGE
- Gérard SCHAMBERT

PRESENTS A TITRE CONSULTATIF :

Mme Audrey BIOTTEAU – Directrice générale par intérim, Deux-Sèvres Habitat
Mme. Marie-Hélène DUPUY : Représentante CSE de Deux-Sèvres Habitat
M. Quentin LE MEUR : Commissaire aux comptes
M. Boris GARNIER : Commissaire du Gouvernement

RETRAIT DU PLAN DE VENTE DE 20 LOGEMENTS A SAINT-AUBIN LE CLOUD ET REMISE EN GESTION LOCATIVE

Contexte :

En application L.445-1 et L.443-7 du Code de la Construction et de l'Habitation modifiés par la loi ELAN du 23 novembre 2018, la signature de la Convention d'Utilité Sociale vaut validation du plan de vente et autorisation de vente des logements qui y sont mentionnés pour la durée de la convention (2021-2026).

La CUS 2021-2026 a été signée par l'Etat le 22 février 2022.

Aussi, DSH a obtenu l'autorisation de vendre les 744 logements individuels listés dans le plan de vente pendant la durée de la convention. Au 1^{er} janvier 2024, 640 logements sont inscrits au plan de vente.

Les logements mis à la vente doivent répondre à des normes minimales d'habitabilité et de performance énergétique.

Suite à la réalisation des diagnostics techniques préalable à la vente, il s'avère que le réseau d'assainissement des 20 logements situés rue des Alouettes à Saint-Aubin le Cloud sont non-conformes.

Rapport :

Le quartier est composé de 20 maisons individuelles construites en bande situées 1 à 15 rue des Alouettes, 2bis,3,4 et 5 rue de Bel Air, et 42, 44 rue Edouard Pied à Saint-Aubin Le Cloud.

Deux-Sèvres Habitat est propriétaire de cet ensemble depuis l'acquisition et la construction en 1977.

Madame COUSIN, locataire du logement 2 rue des Alouettes, a manifesté le souhait d'acheter son logement en 2023. Les démarches de commercialisation ont été engagées.

Suite à la réalisation du diagnostic du contrôle de l'installation d'assainissement collectif du logement 2 rue des Alouettes, il s'est avéré que le réseau d'assainissement des 20 logements du quartier est non-conforme.

Les travaux de remise aux normes du réseau s'élèvent à 169 900 € et sont conditionnés à la réalisation, par le Syndicat Mixte des Eaux de la Gâtine, de l'extension du réseau d'assainissement dans la rue des Alouettes car le réseau actuel n'est présent que rue Edouard Pied.

L'impact sur les charges pour les locataires est conséquent du fait de l'installation de pompes de relevage. Au vu de l'ampleur des travaux et du coût, il n'est pas pertinent de laisser ses logements au plan de vente.



Accusé de réception en préfecture
079-347616062-20240502-DSHCA020524-03-DE
Date de télétransmission : 07/05/2024
Date de réception préfecture : 07/05/2024

Vote :

Le Président propose aux membres du Conseil d'Administration de retirer du plan de vente les 20 logements susvisés et d'autoriser leur remise en location.

Le Conseil d'Administration adopte :

Vote (mains levées) : **21** votants ou représentés

21	« POUR »
	« CONTRE »
	« ABSTENTION »

Pour extrait conforme,
Niort, le 2 mai 2024
Le Président
Jacques BILLY



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 2 mai 2024 (A partir de la question 2.1)

Présidée par Monsieur Jacques BILLY

PRÉSENTS :

MM. Franck ANDRE – Jérôme BARON - Laurent BIENFAIT - Jacques BILLY – Joël BOURCHENIN –
Christian BREMAUD - Alain CHAUFFIER - Michel FRANCHETEAU – Hervé LE BRETON - Fabien
MAILLET - Elmano MARTINS - Alain PINTAUD -
Mmes Anne-Marie BODIN – Sandra CLARET – Marie GUESDON - Juliette LEDROIT – Francine TALON

ABSENTS AYANT DONNE POUVOIR :

M. Emmanuel CHARRE	Pouvoir à M. Jacques BILLY
M. Claude POUSIN	Pouvoir à M. Jérôme BARON
Mme Valérie MAZE	Pouvoir à Mme Anne-Marie BODIN
Mme Claire RICHECOEUR	Pouvoir à M. Christian BREMAUD

ABSENTS EXCUSES :

MM Stéphane BAUDRY - Pascal BIRONNEAU – Thibault HEBRARD – Jean-Marie HIVELIN - Bruno JUGE
- Gérard SCHAMBERT

PRESENTS A TITRE CONSULTATIF :

Mme Audrey BIOTTEAU – Directrice générale par intérim, Deux-Sèvres Habitat
Mme. Marie-Hélène DUPUY : Représentante CSE de Deux-Sèvres Habitat
M. Quentin LE MEUR : Commissaire aux comptes
M. Boris GARNIER : Commissaire du Gouvernement

EFFACEMENTS SUITE A UNE PROCEDURE DE RETABLISSEMENT PERSONNEL

La Directrice Générale par intérim de Deux-Sèvres Habitat rend compte qu'il sera impossible de recouvrer les sommes dues par les locataires suivants, au motif des rétablissements personnels homologués par les juridictions (Procédure de Rétablissement Personnel) ou validés par les Commissions de surendettement (Mesures de Rétablissement Personnel) dans le cadre du dispositif de traitement des situations de surendettement des particuliers.

AGENCE	N° DOSSIER	NOM	PRENOM	MOTIFS EFFACEMENT	ENS	BAT	LOT	NAT	TOTAL
SAINT MAIXENT	2402013605	FRA	SAI	RETABLISS PERSONNEL	2402	01	3605	LOG	12 301,06 €
NIORT	2534011511	BRA	ISA	RETABLISS PERSONNEL	2534	01	1511	LOG	1 237,60 €
NIORT	2021033106	EL	FAT	RETABLISS PERSONNEL	2021	03	3106	LOG	6 434,55 €
NIORT	3038010105	BAU	BRI	RETABLISS PERSONNEL	3038	01	0105	LOG	293,77 €
CERIZAY	0033001205	ONI	FRE	RETABLISS PERSONNEL	0033	00	1205	LOG	11 920,05 €
THOUARS	0379000313	LES	BER	RETABLISS PERSONNEL	0379	00	0313	LOG	846,59 €
THOUARS	0038000607	BLE	ELO	RETABLISS PERSONNEL	0038	00	0607	LOG	566,01 €
NIORT	2532050705	ARR	COR	RETABLISS PERSONNEL	2532	05	0705	LOG	11 350,35 €
BRESSUIRE	0097000711	KAL	ISA	RETABLISS PERSONNEL	0097	00	0711	LOG	2 701,80 €
THOUARS	0093000212	BED	NIC	RETABLISS PERSONNEL	0093	00	0212	LOG	1 990,89 €
NIORT	2049050406	VAR	PAT	RETABLISS PERSONNEL	2049	05	0406	LOG	2 076,75 €
NIORT	2532061606	BOR	DAV	RETABLISS PERSONNEL	2532	06	1616	LOG	3 004,00 €
THOUARS	0046002909	NOR	EMM	RETABLISS PERSONNEL	0046	00	2909	LOG	8 817,14 €
PARTHENAY	0045000608	MID	MAG	RETABLISS PERSONNEL	0045	00	0608	LOG	966,84 €
CERIZAY	0005002206	LIE	CHA	RETABLISS PERSONNEL	0005	00	2206	LOG	2 313,57 €
BRESSUIRE	0049001918	MAN	NAF	RETABLISS PERSONNEL	0049	00	1918	LOG	74,11 €
THOUARS	0307000113	ADA	BRU	RETABLISS PERSONNEL	0307	00	0113	LOG	1 979,38 €
NIORT	2029013607	HER	PAS	RETABLISS PERSONNEL	2029	01	3607	LOG	3 697,35 €
									72 571,81 €

Le montant proposé la Directrice Générale par intérim pour ces effacements de dette s'établit par exercice écoulé comme suit :

Exercice 2019	3 059,07 €
Exercice 2020	6 540,36 €
Exercice 2021	20 433,82 €
Exercice 2022	22 093,39 €
Exercice 2023	17 109,40 €
Exercice 2024	3 335,77 €
Total	72 571,81 €

Il est proposé d'admettre l'effacement de ces créances et de réaliser les écritures nécessaires par débit du compte 65421 pour un montant de **72 571,81 €**.

A titre d'information, au cours des quatre dernières années ont été admises en effacement de dettes les sommes suivantes :

	2023	2022	2021	2020
Effacements de dettes	153 630 €	286 889 €	157 077 €	161 862 €

Le Conseil d'Administration adopte :

Vote (mains levées) : **21** votants ou représentés

21	« POUR »
	« CONTRE »
	« ABSTENTION »

Pour extrait conforme,
Niort, le 2/mai 2024
Le Président
Jacques BILLY

