RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2021

Creusalis

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA CREUSE

Le logement, le service en plus !

ÉDITO
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Frédéric SUCHET

En 2023, Creusalis fêtera ses 100 ans. Un âge de sage qui pourrait laisser penser que l'Office peut s'appuyer sur sa longue expérience pour ronronner paisiblement.

La réalité est très différente. Si Creusalis a pu compter sur son savoir-faire, c'est pour faire face aux évènements de ces dernières années : des réformes structurelles lourdes, d'abord, et à la crise sanitaire, ensuite. Nous avons dû nous adapter, nous moderniser, nous réinventer.

Et nous avons été au rendez-vous.

En 2021, la direction de l'Office a ainsi porté une nouvelle évolution de taille dans son organisation.

Les services supports ont été regroupés au sein d'une Direction des Ressources Internes afin de favoriser la transversalité et que leur activité soit mieux représentée au sein du Comité de Direction.

Ce dernier ainsi que le comité d'exploitation qui intègre désormais tous les cadres de l'entreprise, constituent désormais une équipe en grande partie renouvelée.

La modernisation rapide qui a accompagné ces évolutions se poursuivra en 2022 avec, notamment, des projets à la fois importants pour les ressources humaines et l'informatique, et structurants pour l'Office.

Notre changement de régime comptable, dont nous arrivons au terme du 1er exercice, n'est pas non plus étranger à nos changements de pratiques et de procédures, qui se poursuivront également sur 2022.

Pour regarder sereinement vers l'avenir, Creusalis peut s'appuyer sur une gouvernance stable, à la tête de laquelle le Président Patrice Morançais a été reconduit pour un second mandat.

A la fin de l'année 2021, notre conseil d'administration a campé les bases de la stratégie patrimoniale de Creusalis pour les prochaines années : poursuivre les programmes de réhabilitation indispensables à la modernisation et à l'adaptation du parc existant pour répondre aux enjeux climatiques mais également de la perte d'autonomie et de l'inclusif, et renouer avec des ambitions en matière de construction, après quelques années de consolidation financière. A compter de 2023, nous devrions être à même de programmer en moyenne 25 constructions nouvelles par an.

Que chacune et chacun de celles et ceux qui œuvrent au quotidien dans ce contexte parfois stressant, souvent jalonné de belles réussites et toujours enrichissant, à qui l'on a souvent demandé de sortir de leur zone de confort, en soient vivement remerciés.

FRÉDÉRIC SUCHET
Directeur général de Creusalis

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2021

SOMMAIRE

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

- Une gouvernance dans la continuité 6
- D'importantes évolutions dans l'organisation de la structure… 6
- …et dans celle du travail 7
- Élaboration d'une nouvelle Convention d'Utilité Sociale 7
- Suite de la révolution comptable 8
- Creusalis, Cantal Habitat et l'OPAC43 créent ACELIA 8

LES CHIFFRES CLÉS

- Chiffre d'affaires 9
- Marchés 9
- Patrimoine 9
- Enquête de satisfaction 9

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

- Le conseil d'administration 10 > 12
- Organisation des équipes 13

LE PATRIMOINE

- Opérations de construction 14 - 15
- Carte du patrimoine 16 - 17
- Opérations de rénovation, de maintenance et d'entretien 18 - 19
- Opérations de démolition 19
- Adaptation du patrimoine au handicap 20

LES RELATIONS CLIENTS

- Spécificités des locataires 21
- Enquête de satisfaction 21
- Interventions techniques 22
- Impayés 22 - 23
- Conciliation 23
- Départs des locataires 23

LA COMMERCIALISATION

- Lutte contre la vacance 24 - 25
- Attributions 25
- Ventes 25

LES RESSOURCES HUMAINES

- Composition des effectifs 26
- Absentéisme 26
- Instances représentatives 27
- Formation 27

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

- Principaux chiffres 28
- Produits 29
- Charges 30 - 31

LES TEMPS FORTS **DE L'ANNÉE**

UNE GOUVERNANCE DANS LA CONTINUITÉ

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire et un contexte incertain. Creusalis a cependant la chance, dans ce climat instable, de pouvoir s'appuyer sur une gouvernance qui s'inscrit, elle, dans la continuité. En effet, le 23 septembre, les membres du nouveau conseil d'administration, fraîchement désignés par la présidente du conseil départemental, Valérie Simonet, ont reconduit Patrice Morançais pour un second mandat à la présidence de l'Office public de l'habitat de la Creuse. Celui qui est désormais 1er vice-président du conseil départemental et qui a aussitôt renouvelé sa confiance aux forces vives de Creusalis entend bien poursuivre ses efforts pour que l'Office creusois joue plus que jamais son rôle d'aménageur du territoire et, ceci, dans le cadre d'une vision partagée avec le département.

D'IMPORTANTES ÉVOLUTIONS DANS L'ORGANISATION DE LA STRUCTURE ...

A l'approche de son centenaire, l'Office creusois poursuit sa mue avec toujours comme objectifs de conserver sa solidité et son indépendance tout en se modernisant et cherchant plus d'efficacité.

Après la réorganisation de sa direction des relations clientèle puis de celle du patrimoine, c'est du côté des services supports que Creusalis a concentré ses efforts en 2021. Ces services, dont le rôle est d'épauler la direction générale et de permettre le bon fonctionnement de l'organisation, étaient jusqu'alors répartis dans différentes directions. A la fin du mois de mai, l'Office se dotait d'une direction des ressources internes (DRI) rassemblant les services de la commande publique, de la communication, du juridique et du contentieux, des ressources humaines ainsi que celui de la sécurité et de l'organisation des systèmes d'information. Le but de cette réorganisation est de renforcer la voix des services supports, que ce soit pour faire valoir leurs préconisations ou partager leur vision du développement de Creusalis mais aussi de leur donner une représentation dédiée en comité de direction.

Depuis, l'Office s'appuie donc sur 5 directions : les finances, le patrimoine, les relations clientèle, les ressources internes et les systèmes d'information et de communication.

L'organisation a fortement évolué. Les visages ont changé également. Le comité de direction a, en effet, été en grande partie renouvelé avec la nomination, peu après celle du directeur des ressources internes, de deux nouveaux directeurs aux finances et au patrimoine. Le nouveau comité de direction s'est, de suite, attaché à poursuivre la modernisation de l'Office avec pour ligne directrice les valeurs de bienveillance, de responsabilité et du collectif solidaire.

… ET DANS CELLE DU TRAVAIL

Parallèlement à l'organisation de la structure, l'organisation du travail a, elle aussi, profondément évolué. Sous l'effet de la crise sanitaire, Creusalis s'est doté, comme beaucoup d'organisations, d'un accord sur le télétravail. L'office a, de plus, poursuivi ses efforts d'équipement en matériel de visioconférence et d'ordinateurs portables afin de permettre à ses équipes de travailler de manière plus souple et plus nomade.

L'aménagement du temps de travail, le télétravail, les arrêts successifs dûs à la pandémie ont conduit les services à revoir en profondeur leur organisation, et leurs habitudes. Ils ont ainsi gagné en agilité et en réactivité. Le but principal a ainsi été atteint : le service aux locataires a non seulement été préservé, mais il s'est également trouvé renforcé.

BAISSE DE LA VACANCE COMMERCIALE

TAUX DE VACANCE COMMERCIALE
EN BAISSE :

4,35%

Le marché de l'immobilier du département de la Creuse étant particulièrement détendu, la vacance de logements est une problématique importante pour Creusalis. Pour y faire face, l'Office a réalisé des efforts importants en matière de commercialisation et adapté sa gestion patrimoniale. Et cela porte ses fruits puisque son taux de vacance commerciale baisse depuis 2 ans et de manière significative en 2021. Il s'établissait ainsi à 4,35% au 31 décembre.

ÉLABORATION D'UNE NOUVELLE CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

2021 a également été l'année de la signature de la nouvelle Convention d'Utilité Sociale (CUS) qui reflète, définit et évalue pour les 6 ans à venir les objectifs de Creusalis en matière de politique patrimoniale, sociale, environnementale, et de qualité de service rendu aux locataires. Pilotée par la Direction des Relations Clientèle, la rédaction de ce document a constitué un travail de longue haleine, transversal et a défini, en lien avec les autres outils de planification, le cadre de l'action de l'Office des prochaines années.

SUITE DE LA RÉVOLUTION COMPTABLE

Au 1er janvier 2021, l'Office est passé en comptabilité commerciale, au terme d'une année de préparation. Piloté par la Direction des Finances, ce changement de régime comptable a impliqué une profonde mutation des pratiques, avec l'apparition de nouveaux métiers, et la nécessité de recourir à un commissaire aux comptes en vue de leur certification, avec tout ce que cela implique en termes de procédures et de contrôles à mettre en place. Il faudra plusieurs exercices comptables à Creusalis pour parfaire son organisation, ce qui, là encore, impactera durablement l'activité de tous ses services.

CREUSALIS, CANTAL HABITAT ET L'OPAC43 CRÉENT ACELIA

Enfin, autre fait marquant et pas des moindres dans la vie de notre Office, l'année 2021 a vu la naissance d'Acélia, Société de coordination constituée entre les 3 bailleurs publics départementaux du Cantal, de la Haute-Loire et de la Creuse. Au terme d'un processus qui a connu de nombreux rebondissements, Creusalis a trouvé deux partenaires avec lesquels il partage des valeurs et des problématiques identiques, telles que celles inhérentes aux territoires détendus, au vieillissement et à la perte d'autonomie, ou encore de gros enjeux en termes de réhabilitation énergétique.

Acélia a obtenu son agrément en septembre 2021 et va pouvoir désormais mettre en œuvre les premiers axes de son projet d'entreprise, parmi lesquels le développement de la marque commune, le partage des bonnes pratiques via les club-métiers, ainsi que le lancement de marchés en commun pour rationaliser les dépenses de chacun de ses membres.

Creusalis
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA CREUSE

cantal HABITAT
Office Public de l'Habitat du Cantal

OPAC43
VIVRE ENSEMBLE

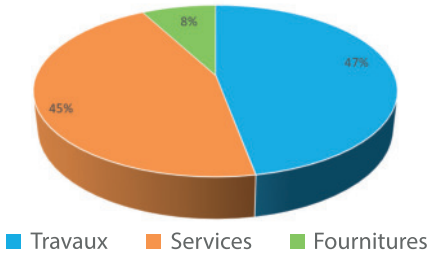
LES CHIFFRES CLÉS 2021

CHIFFRE D'AFFAIRE

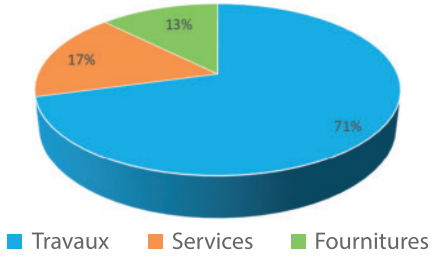
CHIFFRE D'AFFAIRES (LOYERS + CESSIONS) **22 613 K €**

MARCHÉS

RÉPARTITION DES MARCHÉS EN NOMBRE



RÉPARTITION DES MARCHÉS EN VALEUR



51 marchés ont été signés en 2021 pour un montant de **8 823 591,74€ HT***.

- 24 marchés de travaux pour un montant de 6246217,54 € HT
- 23 marchés de services pour un montant de 1 467 961,68€ HT
- 4 marchés de fournitures pour un montant de 1 109 412,52€ HT

** Les montants renseignés sont entendus annuels pour les accords-cadres ainsi que pour les marchés pluriannuels, reconductions non comprises ; pour les marchés allotis, les sommes correspondent au montant total de l'ensemble des lots.*

PATRIMOINE

Fin 2020, le patrimoine de Creusalis est constitué de :

5150 logements familiaux répartis sur plus de 100 communes de la Creuse dont :

- **71.71 % de logements collectifs et 28.29 % d'individuels.**
- 914 logements, soit **18 % en quartier prioritaire de la politique de la ville.**

121 logements en foyers.

137 logements en résidences étudiantes.

52 logements en gendarmeries.

14 locaux commerciaux.

38 locaux changements d'usage.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

87,8 %
des locataires satisfaits.

GOUVERNANCE & ORGANISATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

1 COMPOSITION - MODIFICATION :

Les conseils d'administrations des offices publics de l'habitat définissent la politique générale, décident des emprunts et des programmes de réservation foncière, d'aménagement et de construction, votent le budget, approuvent les comptes et donnent quitus au directeur général, pour sa gestion.

Celui de Creusalis est composé de 23 membres et il est présidé par Patrice Morançais, 1er vice-président du conseil départemental, depuis 2021.

Lors du conseil d'administration du 18 février 2021, Monsieur Philippe Lainey a été désigné administrateur de Creusalis en qualité de représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales de la Creuse, succédant à Monsieur Michel Bach. Tandis que Madame Agnès Marchat a été désignée en qualité d'administratrice de Creusalis représentant Action Logement, succédant à Monsieur Jean-Paul Noilhetas.

Par ailleurs, lors du conseil d'administration du 24 mars 2021, les désignations de membres relevant de la collectivité de rattachement ont été modifiées comme suit :

- Mesdames Valérie Bertin et Michelle Suchaud, administratrices en qualité de personnalité qualifiée élue locale d'une collectivité ou d'un EPCI,

- Mesdames Lise Gaudin et Christine Chagot, Messieurs Jean-Marie Massias, Jean-François Thomas et Bernard Robin, administrateurs en qualité de personnalité qualifiée.

En juillet 2021, suite au renouvellement des Conseils Départementaux, la plénière du CD23 a procédé à la désignation de nouveaux membres appelés à siéger à Creusalis.

Lors du conseil d'administration du 23 septembre 2021, de nouveaux visages ont donc rejoint le conseil d'administration de Creusalis.

Il s'agit de Mesdames Delphine Chartrain, Corinne Commergnat, Brigitte Jammot, Annick Junjaud, Béatrice Martin-Malterre et de Messieurs Valéry Martin et Alexandre Verdier. Dans le même temps, les mandats de Mesdames Christine Chagot, Lise Gaudin et Valérie Bertin, ainsi que de Messieurs Guy Avizou, Jean-Marie Massias, Bernard Robin et Jean-François Thomas ont pris fin.

Chacun d'entre eux a été remercié pour le travail accompli au cours de la mandature précédente.

Monsieur Patrice Morançais a été reconduit pour un second mandat à la présidence de l'Office Public de l'Habitat de la Creuse.

Lors du conseil d'administration du 25 octobre 2021, Monsieur Ludovic Villatte (élu Secrétaire du Comité Social et Economique de Creusalis au cours de la séance du 19 octobre 2021) devient membre du conseil d'administration, avec voix consultative conformément aux dispositions législatives actuellement en vigueur, succédant ainsi à Monsieur Omar Baddi, démissionnaire. Ce dernier a également été remercié pour sa participation pendant de nombreuses années.

Ainsi, à la fin de l'année 2021,

LES ADMINISTRATEURS DE **CREUSALIS** ÉTAIENT LES SUIVANTS :

Patrice MORANÇAIS
Président

MEMBRES REPRÉSENTANTS LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL :
• Patrice Morançais •
(Président du conseil d'administration)
• Philippe Bayol •
(Membre du bureau)
• Delphine Chartrain •
(Membre du bureau)
• Guy Marsaleix •
• Valéry Martin •
• Marie-Thérèse Vialle •
(Vice-présidente du conseil d'administration et membre du bureau)

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES :
• Annie Chamberaud •
(Membre du bureau)
• Corinne Commergnat •
• Brigitte Jammot •
• Annick Junjaud •
(Membre du bureau)
• Béatrice Martin-Malterre •
• Michelle Suchaud •
• Alexandre Verdier •

REPRÉSENTANT DES ASSOCIATIONS ŒUVRANT DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT :
• Roland Lair •

MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES :
• En cours de désignation •

MEMBRE DÉSIGNÉ PAR L'UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES :
• Philippe Lainey •

MEMBRE DÉSIGNÉ PAR ALLIANCE TERRITOIRES :
• Agnès Marchat •

MEMBRES DE SYNDICATS DE SALARIÉS :
• Cyril Pontabry •
(Syndicat CGT de la Creuse)
• Evelyne Beillonet •
(Syndicat Force Ouvrière de la Creuse)

MEMBRES ÉLUS PAR LES LOCATAIRES :
• Rosette Aupetit •
(Membre du bureau)
• Kenny Bernabé •
• Stéphanie Rocher •
• Laurent Rancier •

Le Conseil d'administration et le Bureau sont assistés dans leurs tâches quotidiennes par diverses commissions :

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DE LOGEMENTS (CALEOL) :

Annie Chamberaud *(Présidente de la commission)*, Corinne Commergnat *(Vice-présidente de la commission)*, Rosette Aupetit *(Représentante des locataires)*, Patrice Morançais, Marie-Thérèse Vialle, Annick Junjaud.

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES (CAO) :

> **Les membres titulaires :** Patrice Morançais, Alexandre Verdier, Corinne Commergnat, Valéry Martin, Roland Lair ;
> **Les membres suppléants :** Marie-Thérèse Vialle, Annie Chamberaud, Annick Junjaud, Delphine Chartrain, Brigitte Jammot.

LA COMMISSION MARCHÉS À PROCÉDURES ADAPTÉES (MAPA) :

> **Les membres titulaires :** Frédéric Suchet, Patrice Morançais, Guy Marsaleix, Brigitte Jammot, Roland Lair, Annick Junjaud ;
> **Les membres suppléants :** Ronan Rabot, Philippe Lainey, Philippe Bayol, Michelle Suchaud, Delphine Chartrain, Valéry Martin.

LA CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL) :

Patrice Morançais *(Le président)* ; Marie-Thérèse Vialle *(Membre du bureau)* ; Béatrice Martin-Malterre *(Membre du CA)* ; Annie Chamberaud *(Présidente de la CALEOL)* ; Frédéric Suchet *(Directeur général)* ; Elodie Plesse *(Directrice des relations clientèle)* ; Rosette Aupetit, Kenny Bernabé, Laurent Rancier, Stéphanie Rocher *(Les 4 représentants des locataires)* ; Evelyne Beillonet - AFOC23 *(Une représentante d'association de locataires)*.

LA COMMISSION DES FINANCES :

Patrice Morançais *(Le président)* ; Marie-Thérèse Vialle *(vice-présidente)* ; Rosette Aupetit ; Philippe Bayol, Annie Chamberaud, Delphine Chartrain, Annick Junjaud *(Membre du bureau du CA)* ; Brigitte Jammot, Roland Lair, Guy Marsaleix, Béatrice Martin-Malterre, Laurent Rancier, Michelle Suchaud *(Autres membres)*.

LA COMMISSION DE PROGRAMMATION DES CONSTRUCTIONS :

Patrice Morançais *(Le président)* ; Marie-Thérèse Vialle, Rosette Aupetit, Philippe Bayol, Annie Chamberaud, Delphine Chartrain, Annick Junjaud *(Membres du bureau)* ; Corinne Commergnat, Guy Marsaleix *(Autres membres)*.

2 UNE GOUVERNANCE IMPLIQUÉE :

Le conseil d'administration s'est réuni 7 fois au cours de l'année (les 18 février, 24 mars, 06 mai, 12 juillet, 23 septembre, 25 octobre, 13 décembre).

En raison des contraintes sanitaires liées au COVID-19 et des dispositions du plan de reprise et de continuité d'activité de Creusalis, ces réunions se sont tenues exceptionnellement dans la salle de conférence du Crédit Agricole située avenue d'Auvergne ou dans la salle des Plénières de l'Hôtel du Département - Château des Comtes de la Marche à Guéret, mise gracieusement à disposition par le conseil départemental de la Creuse. Les administrateurs ont pu compter sur la participation du Directeur Départemental des Territoires ou de ses représentants et de l'équipe de Direction de Creusalis. En outre, l'agenda de Madame Valérie Simonet, présidente du conseil départemental de la Creuse, lui a permis d'assister à l'une de ces réunions.

Le bureau du conseil d'administration s'est, quant à lui, réuni 3 fois (les 27 avril, 7 juin, 12 octobre) au siège de Creusalis, dans le respect des distanciations physiques et des gestes barrières.

La commission des finances s'est réunie 2 fois (les 12 mars et 3 décembre) en vue notamment de la présentation du projet d'Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses (EPRD) pour 2021, pour 2022, et de la stratégie patrimoniale de Creusalis à 10 ans.

La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements s'est réunie 26 fois, la Commission des Marchés à Procédure Adaptée 1 fois (le 6 septembre), la Commission d'Appels d'offres 2 fois (les 28 octobre et 8 novembre) et le Conseil de Concertation Locative 4 fois (le 22 février, 31 mai, 11 octobre, 22 novembre).

Lors du conseil d'administration du 13 décembre 2021, une commission de programmation des constructions a été créée au sein de l'Office. Son rôle consiste à examiner les candidatures des communes ainsi que des propositions d'implantation faites par les services de Creusalis, à réfléchir aux partenariats et conditions d'intervention entre Creusalis et les communes et / ou collectivités concernées et à formuler des avis (lieux d'implantation, nombre de logements, typologies, …) à l'attention du conseil d'administration. La première réunion de cette nouvelle instance a eu lieu en janvier 2022.

Par ailleurs, la réunion d'installation du conseil d'administration de la société de coordination Acelia, prévue le lundi 29 novembre 2021 au siège du conseil départemental de la Creuse, a dû être annulée en raison du contexte sanitaire préoccupant. L'ordre du jour de cette séance de travail prévoyait notamment la nomination du président(e) du conseil d'administration, du directeur général et des directeurs généraux délégués, ce sera chose faite en 2022.

- HOMMAGE -

Lors de la séance du 18 février, Monsieur Morancais et l'ensemble du conseil d'administration ont rendu hommage à Monsieur le Docteur William Chervy, décédé le 12 février 2021. Monsieur Chervy fût président de l'Office Public Départemental d'H.L.M. de la Creuse de juillet 1983 à juin 1994, puis de juin 2001 à mai 2008, et administrateur en qualité de conseiller général du canton de Saint-Vaury de juin 1994 à mars 2001.

ORGANISATION DES ÉQUIPES

Les équipes de Creusalis sont réparties dans 5 directions :

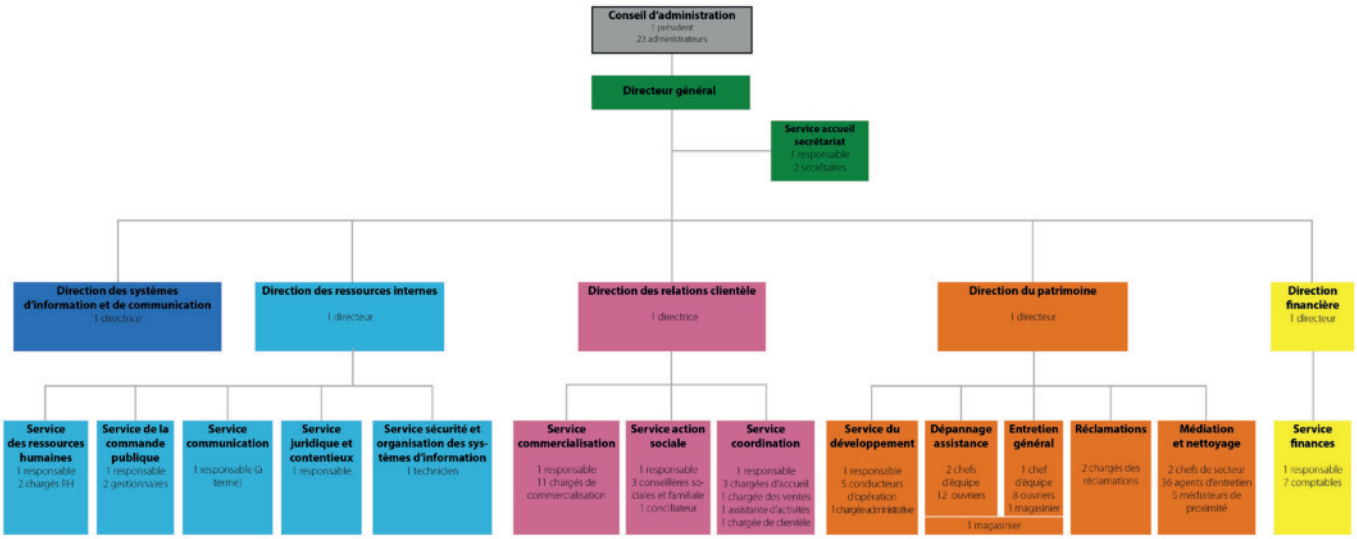
• La direction du patrimoine (qui comprend la régie et le service développement).

• La direction des relations clientèle (qui comprend les services commercialisation, action sociale, coordination).

• La direction financière (qui comprend le service finances).

• La direction des ressources internes (qui comprend le service des ressources humaines, le service de la commande publique, le service communication, le service contentieux et juridique, le service sécurité et organisation des systèmes d'information)

• La direction des systèmes d'information et de communication.



ORGANISATION TERRITORIALE

Afin de garantir une proximité de service à ses locataires, Creusalis dispose d'une agence à La Souterraine et d'une seconde à Aubusson. En complément, et dans l'optique de gagner en visibilité, l'Office a une antenne commerciale située dans le cœur de ville de Guéret. La régie et le siège de Creusalis se situent également dans la ville préfecture du département.

LE PATRIMOINE

La crise sanitaire a continué de perturber l'activité de Creusalis tout au long de l'année 2021. Dans ce contexte, les services de l'Office se sont mobilisés pour maintenir au maximum le niveau de commande aux entreprises, afin que les logements et leurs occupants ne pâtissent pas de la situation.

Malgré ces efforts, les délais sur les chantiers se sont vus de nouveau rallongés et le programme prévisionnel de travaux de 2020 et 2021 a dû être, en partie, reporté sur 2022.

OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION

Sur le plan de la construction, l'année 2021 a été marquée par la mise en service de 2 opérations pour un total de 16 logements, 10 collectifs et 6 maisons individuelles.

À La Souterraine, les entreprises mandatées ont finalisé la construction d'un immeuble collectif de 10 appartements (6 T2 et 4 T3) en avril 2021. Le bâtiment, dessiné par l'architecte M. Alassoeur, est composé de deux niveaux. Sur la façade nord, une grande coursive en métal permet un accès individuel extérieur à tous les logements. Côté sud, les logements du rez-de-chaussée disposent d'un jardin privatif et les logements de l'étage d'un balcon.

A Saint-Vaury, commune de l'agglomération du Grand Guéret, ce sont 6 pavillons qui sont sortis de terre et qui ont été livrés fin 2021. Conçus par l'atelier Anne Jugi, ils sont tous constitués d'une cuisine ouverte sur le séjour et d'une salle d'eau munie d'une douche à l'italienne. Ils sont chauffés individuellement au gaz de ville. Ils offrent aux locataires un jardin, un abri pour véhicule et un atelier.

3 des logements sont de type 3, pour une surface de 76m^2 de plain-pied, ils sont ainsi adaptés aux personnes en situation de handicap. Les 2 autres maisons d'une surface habitable de 92m^2 proposent 3 chambres et sont construites en duplex.

Les 6 familles, dont 3 avec enfants, se sont vues remettre les clés de leur nouveau logement le mercredi 1er décembre.

Construction de 10 logements à La Souterraine.

Construction de 6 pavillons à Saint-Vaury.

L'année 2021 a également été mise à profit pour poursuivre les études relatives à 5 projets de Creusalis :

• La construction d'une gendarmerie composée de 9 logements, un bâtiment à usage de bureaux, de locaux de service spécifiques ainsi que des locaux techniques à Gouzon.

• La restructuration d'un ancien internat à Guéret en 25 logements.

• La restructuration d'un local associatif dans le quartier Brésard à Guéret.

• La résidentialisation des pieds d'immeubles du quartier politique de la ville de Guéret (Beauregard, 13, 15, 17, 19 et 21 rue Sylvain Blanchet).

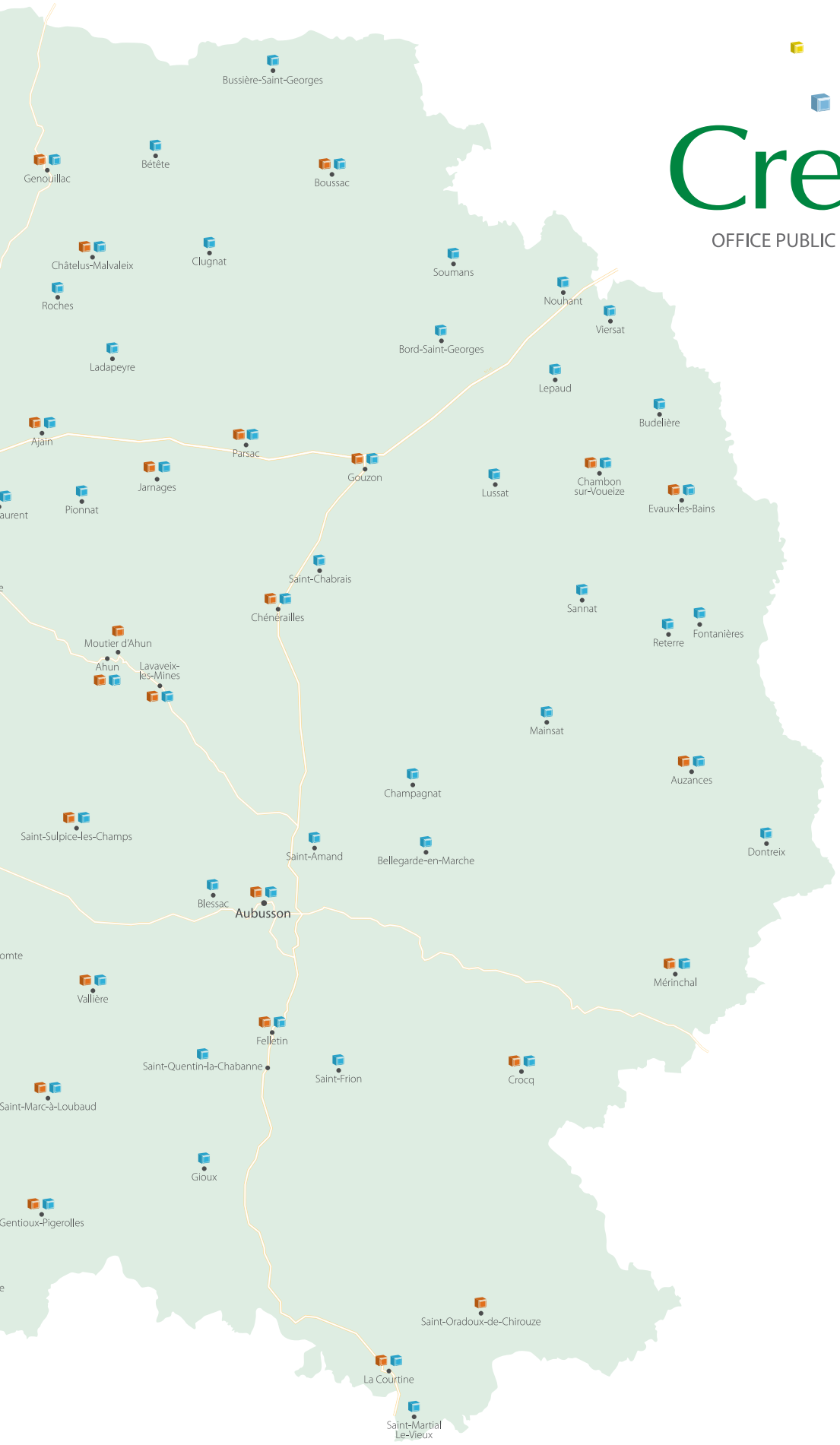
• La restructuration et/ou l'agrandissement des locaux du siège administratif de Creusalis et de ses locaux techniques, ou l'acquisition d'un bâtiment existant plus grand, ou la construction de nouveaux locaux.

LE PATRIMOINE FIN 2021

Plus de **5150 logements sociaux familiaux** répartis sur **111 communes creusoises**

Logements collectifs

Logements individuels



Creusalis

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA CREUSE

OPÉRATIONS DE RÉNOVATION, DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

Lancé fin 2019, le programme de rénovation de 181 logements situés avenue Charles Gaulle à Guéret, dans le quartier prioritaire de la politique de la ville, s'est poursuivi en 2021. La crise sanitaire a ralenti le rythme de ce chantier qui se déroule en milieu occupé. Les délais de réalisation ont en effet été revus à la hausse puisque les entreprises ont dû s'organiser pour ne plus intervenir en même temps dans les mêmes logements. Ce sont 71 logements qui ont été rénovés dans l'année pour un montant de 1 873 600 €. Ce programme, qui représente au total un investissement de 4 750 000 €, arrivera à son terme en 2022.

Dans le même temps, Creusalis a finalisé la rénovation de 42 logements situés dans le quartier Pasteur à Boussac. 28 logements y ont bénéficié de travaux en 2021 pour un montant de 837 000 € . Le programme représente, au total, 1 256 000 € d'investissement pour 42 logements. La réception de ce chantier a eu lieu le 17 novembre 2021.

3 programmes de rénovation sont à l'étude sur la commune d'Evaux les Bains :

- 14 logements dans le quartier Saint-Jacques
- 12 logements Route d'Auzances
- 14 logements dans le quartier La Colombe

1 nouveau programme sur la commune de La Souterraine a été mis à l'étude en 2021, il porte sur la réhabilitation des 58 logements de la cité Jean Macé.

Rénovation de 181 logements rue Charles de Gaulle à Guéret.

Boussac.

Du côté des travaux de maintenance, Creusalis a engagé plus de 1 800 000 € pour les travaux de grosses réparations et de 470 000 € TTC pour le gros entretien de son patrimoine.

La mise en place d'accords cadre en 2020 a permis d'alléger les procédures de consultation et de faciliter les demandes d'interventions.

En 2021, de nouveaux accords cadre ont été signés, ils concernent les travaux de :

- Remplacement d'émetteurs de chauffage électrique d'une durée d'un an.
- Remplacement complet ou modernisation d'ascenseurs et maintenance des ascenseurs, portes et barrières automatiques.
- Réalisation de missions de maîtrise d'œuvre concernant des travaux de chauffage, d'électricité et de ventilation, d'études thermiques, d'études de rentabilité d'isolation thermique par l'extérieur.

En 2021, Creusalis a également procédé au remplacement de convecteurs électriques. Un accord cadre pour procéder au remplacement de ces émetteurs de chauffage a été notifié au mois de mai.

Ces remplacements n'ont pas été faciles à mener à bien pour les entreprises, notamment en raison des difficultés d'approvisionnement et du fait d'intervenir au domicile des locataires. Malgré ces contraintes, ces prestations ont été réalisées dans les délais impartis.

PRÈS DE 1.5 M€
DE TRAVAUX EN LIEN
AVEC LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Creusalis a également reconduit son action pour l'isolation des combles des logements afin de permettre aux locataires de réduire leurs charges de chauffage. Sur l'année, 539 logements individuels ont ainsi été isolés, ainsi que 116 ensembles immobiliers collectifs. Au total 66 816 m^2 de combles ont été isolées, pour un montant de 747 225 euros TTC.

Enfin, du côté des travaux de maintenance, Creusalis a engagé un montant estimatif de 481 356 € TTC pour le remplacement ou la modernisation de 11 ascenseurs à Guéret (3 ont été remplacés entièrement et 8 ont été modernisés).

OPÉRATIONS DE DÉMOLITION

Les études concernant trois opérations de démolition se sont poursuivies au cours de l'année 2021.

À Guéret, la démolition d'un bâtiment comprenant 75 logements rue du Docteur Brésard.

Pour concevoir et mettre en œuvre ce projet d'une ampleur inédite dans le département, Creusalis a fait le choix de s'appuyer sur un spécialiste localisé dans la Seine et Marne qui a été désigné maître d'œuvre de l'opération.

La technique du foudroyage a été retenue pour la démolition de l'immeuble.

Ce choix permet de concentrer la période de nuisances pour le voisinage sur le jour du "tir" et, dans une moindre mesure, dans les 2 mois qui suivent pour évacuer les gravats. La déconstruction par foudroyage est également plus économe en eau et en carburant.

Les équipes de l'Office ont travaillé tout au long de l'année sur la préparation de l'opération et sur les consultations afin de sélectionner les entreprises qui interviendront sur le chantier dont l'ouverture est prévue en septembre 2022, pour aboutir à la démolition de l'immeuble début avril 2023.

Brésard.

À La Courtine, la déconstruction de 16 logements situés Le Coursoux.

À Dun Le Palestel, la déconstruction de 6 logements Rue Charles de Gaulle.

Des pré-études techniques et la neutralisation des réseaux ont été lancées pour la déconstruction de ces 2 sites.

ADAPTATION DU PATRIMOINE AU HANDICAP

En matière d'adaptation du patrimoine à la perte d'autonomie, Creusalis travaille en partenariat avec le conseil départemental de la Creuse, par le biais de l'Allocation Personnalisé d'Autonomie (APA), et la MDPH, via la Prestation de Compensation de Handicap (PCH). Ce sont les 2 organismes partenaires qui instruisent les dossiers de demande des locataires de Creusalis et en assument une partie du financement.

En 2021, 31 logements ont ainsi bénéficié de travaux d'adaptation, soit une hausse de 47 % par rapport à 2021.

DÉTAIL DES DEMANDES MDPH TRAITÉES EN 2021	
Travaux réalisés	15
Abandon procédure *(décès, déménagement, etc …)*	4
Dossiers report demande 2019	6
Dossiers report demande 2020	4
Travaux prévus dans réhabilitation	0
TOTAL	**29**

Répartition du coût des travaux liés aux demandes MDPH payés en 2021 :

- Prestation de Compensation du Handicap : 24 298.60 €
- Creusalis (Convention PCH) : 18 120.70 €

DÉTAIL DES DEMANDES APA TRAITÉES EN 2021	
Travaux réalisés	16
Abandon de procédure *(décès, déménagement, pas de demande au CD, etc…)*	4
Dossiers de demande 2019	9
Dossiers de report demande 2020	17
Travaux prévus dans réhabilitation	1
TOTAL	**47**

Répartition du coût des travaux liés aux demandes APA en 2021 :

- Allocation Personnalisée d'Autonomie : 29 220,98 €
- Creusalis (Convention APA) : 35 715,25 €
- Creusalis (Hors Convention) : 8 972,57 €

En plus des demandes faites dans le cadre de l'APA ou de la PCH, en 2021, Creusalis a procédé à la signature d'un accord cadre afin de mieux gérer ces travaux.

LES RELATIONS **CLIENTS**

SPÉCIFICITÉS DES LOCATAIRES

> **Les locataires de Creusalis sont plutôt âgés et vivent, pour la majorité, seuls.**

AGE TITULAIRE DU BAIL	
Moins de 40 ans	**27,01 %**
Entre 40 et 60 ans	**35,05 %**
Entre 61 et 75 ans	**24,92 %**
Plus de 75 ans	**12,42 %**

SITUATION FAMILIALE	
Personnes seules	**53,66 %**
Familles monoparentales	**22,17 %**

ANCIENNETÉ DU BAIL	
Moins de 3 ans	**38,14 %**
Entre 3 et 5 ans	**11,22 %**
Entre 6 et 10 ans	**18,83 %**
Entre 11 et 20 ans	**16,50 %**
Plus de 20 ans	**15,31 %**

ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction de 2021 a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 600 locataires. 87,8 % des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites des services de Creusalis (contre 86,6 % en 2020).

INTERVENTIONS TECHNIQUES

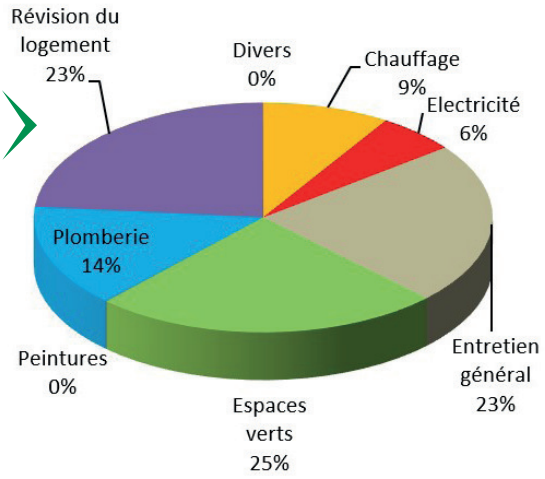
En 2021, la régie de Creusalis a effectué 7 589 interventions suite à des réclamations de ses locataires, pour un total de 17 258 heures de travail.

Avec une augmentation de près de 32 % par rapport à 2020, le nombre des interventions techniques en 2021 a retrouvé et même dépassé le niveau avant Covid de 2019 (6 267 interventions).

À l'occasion de l'enquête annuelle de satisfaction 2021, 81.7 % des personnes interrogées ayant bénéficié d'une intervention dans l'année se sont déclarées satisfaites.

NATURE DES INTERVENTIONS	NOMBRES	TEMPS CUMULÉ
Chauffage	1 044	1 552 h
Electricité	968	965 h
Entretien général	2 631	3 939 h
Révision du logement	600	4 055 h
Espaces Verts	520	4 235 h
Peintures	31	26 h
Plomberie	1 803	2 481 h
Divers	1	5 h
Total	**7 598**	**17 258 h**

TEMPS PASSÉ



IMPAYÉS

RÉPARTITION PAR SECTEUR DES IMPAYÉS DE PLUS 2 MOIS						
	2019		2020		2021	
	Impayés > 2 mois	Saisine impayés	Impayés > 2 mois	Saisine impayés	Impayés > 2 mois	Saisine impayés
Secteur Siège *(Guéret et tiers nord-est du département)*	268	146	245	135	181	116
Secteur ouest *(La Souterraine et tiers nord-ouest du département)*	92	103	105	97	76	62
Secteur sud *(Aubusson et tiers sud du département)*	59	44	89	63	61	49
Total	**419**	**293**	**439**	**295**	**318**	**227**

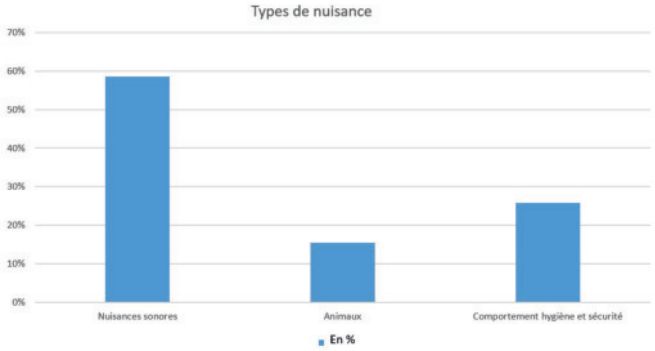
LES AIDES APPORTÉES	
	Nombre de dossiers
FLS Maintien	63 secours
CAF	3 prêts

MESURES DE RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX RÉALISÉS DANS L'ANNÉE			
	2019	2020	2021
Commandements de payer	52	70	58
Assignations	60	26	41
Baux résiliés	31	14	18
Expulsions	3	5	0

CONCILIATION

En 2021, le conciliateur de Creusalis a traité 244 réclamations. La première cause de ces réclamations reste les nuisances sonores (59 % du total des demandes).

Au cours de cette année, le conciliateur, les chefs de secteur et le service communication ont poursuivi leur travail de sensibilisation pour faire diminuer les incivilités.



DÉPARTS DES LOCATAIRES

629 locataires ont quitté leur logement Creusalis en 2021.

Le taux de rotation au sein des logements familiaux est de 12.21 %.

MOTIFS DES DÉPARTS DE L'ANNÉE 2020		
Sans motifs	142	22,58 %
Autres Loc. Pbs Voisins	8	1,27 %
Autres locations	46	7,31 %
Constructions ou achats	82	13,04 %
Décès	56	8,90 %
Expulsions	11	1,75 %
Licenciement / Fin CDD	15	2,38 %
Départ en maison de retraite	24	3,82 %
Raison personnelle	60	9,54 %
Raisons familiales	8	1,27 %
Raisons médicales	28	4,45 %
Raisons professionnelles	39	6,20 %
Mutations internes	110	17,49 %
TOTAL	**629**	**100**

LA COMMERCIALISATION

LUTTE CONTRE LA VACANCE

La décroissance démographique de la Creuse entraîne une vacance structurelle des logements du département. Creusalis n'échappe pas à cette réalité et s'emploie à la contenir.

Au 31 décembre 2021, la vacance commerciale de plus de trois mois était de 4.35 %, en baisse de 1,54 points par rapport à l'exercice précédent.

ÉTAT DE LA VACANCE DES LOGEMENTS DE CREUSALIS AU 31/12/2020				
	Plus de 3 mois		Total	
Vacance des logements familiaux	419	8,14 %	532	10,33 %
Vacance commerciale	224	4,35 %	318	6,17 %
Vacance technique	181	3,51 %	200	3,88 %
Logements vacants car proposés à la vente	14	0,27 %	14	0,27 %

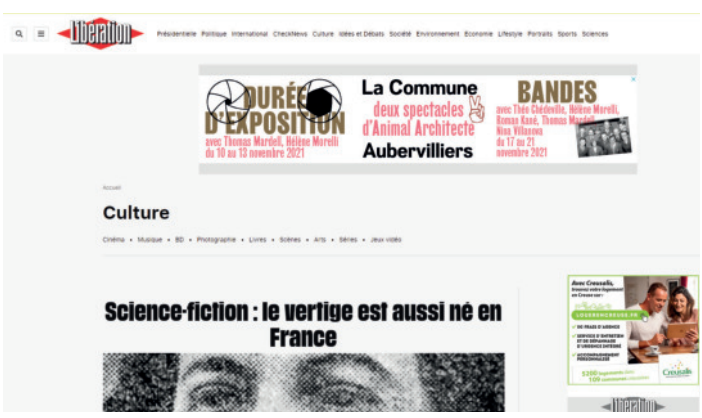
Pour lutter contre la vacance, Creusalis actionne 3 leviers : l'optimisation de la demande existante, la déconstruction des bâtiments anciens et une prospection active par le biais d'actions commerciales.

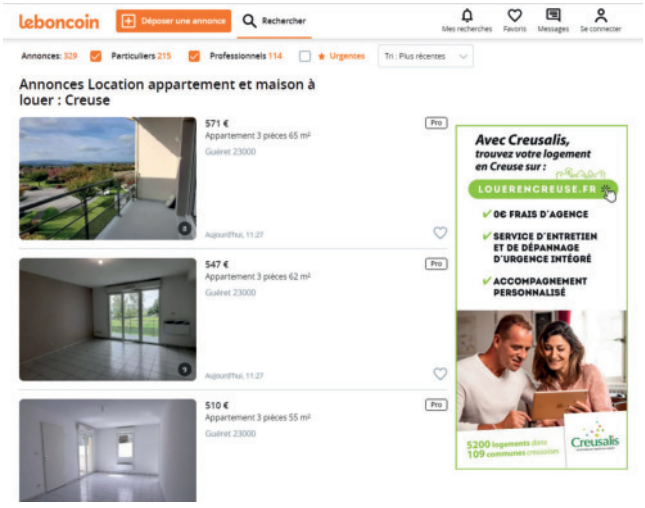
En ce qui concerne l'optimisation de la demande existante, le travail de l'équipe commercialisation s'est traduit par une augmentation de 23 % du nombre de dossiers présentés en CALEOL en 2021 par rapport à 2020, en parallèle d'une augmentation de près de 25% du nombre de demandes enregistrées sur la même période.

Sur le plan de la prospection commerciale, le service communication de Creusalis a écrit puis fait réaliser un film publicitaire en 2020.

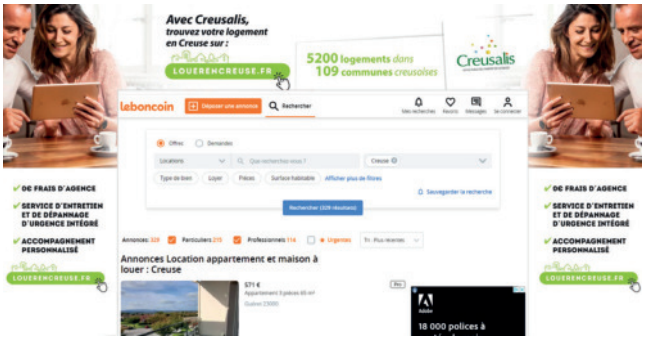
Une campagne de prospection multi canal a été déployée en 2020 avec la diffusion du film dans 4 salles de cinéma creusois et sur Facebook. Une publicité a été imprimée sur les sacs à pain de 20 boulangeries du département et un mini site Internet entièrement dédié aux potentiels locataires a été créé (louerencreuse.fr).

Cette campagne, stoppée par le 2ème confinement, a été relancée en fin d'année 2021, avec de nouvelles diffusions dans les salles de cinéma et des bannières publicitaires sur différents sites internet partenaires.





En parallèle, le service commercialisation travaille à renforcer l'élaboration et la diffusion régulière des annonces de location des logements disponibles, sur les vecteurs numériques.



L'offre de logement de Creusalis est actuellement diffusée sur les sites internet Le Bon Coin, Bienvéo, ainsi que sur Facebook Market Place.

ATTRIBUTIONS

Nombre de demandes enregistrées en 2021	1225
1ère demande	1225
Renouvellement	97
Nombre de réunions de la CALEOL	25
Nombre de dossiers examinés	1180
Nombre d'attributions prononcées pour une demande nouvelle	689
Nombre d'attributions prononcées pour mutation	128
Nombre de dossiers refusés	6
Nombre d'attributions acceptées par le client	652
Nombre de demandes toujours actives au 31/12/2021	1042

En creuse, le délai d'attribution moyen tous types de logements confondus est de 4,3 mois.

Le chiffre élevé des mutations s'explique par le nombre important d'opérations de relogement effectuées en 2021 dans le cadre de programmes de démolition.

VENTES

Malgré un exercice toujours perturbé par le contexte sanitaire, Creusalis a poursuivi sa montée en puissance sur l'activité de vente en multipliant par 2 le montant des ventes réalisées en 2021 par rapport à l'année précédente.

Les locataires de Creusalis sont les premiers acheteurs des logements cédés par Creusalis (68% des acheteurs de 2021 étaient des locataires).

- Nombre de réunion de fixation de prix : 6.
- Nombre de demandes d'achat reçues : 14.
- Nombre de prix fixés : 21.
- Nombre de compromis en cours : 1.
- Nombre d'actes authentiques signés : 28.
- Nombre de vente à un locataire : 17.
- Nombre de vente à non locataire : 8.
- Montant des ventes réalisées en 2021 : 1 776 000 €.

LES RESSOURCES **HUMAINES**

COMPOSITION DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2021, l'effectif total de Creusalis s'élevait à 122 personnes, soit 108.76 en équivalent temps plein (ETP), dont 45 fonctionnaires, 77 salariés de droit privé (dont 3 CDD, 1 contrat d'apprentissage). De plus, Creusalis a eu recours à l'intérim pour 1,41 ETP.

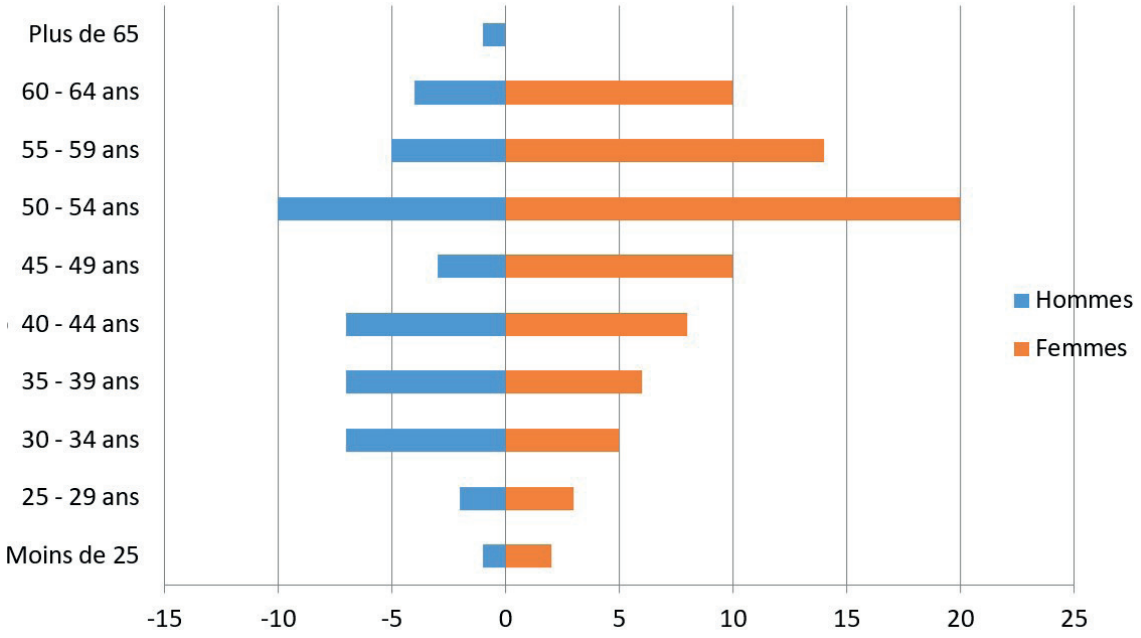
DÉPARTS ET ARRIVÉES DE L'ANNÉE :

16 collaborateurs ont quitté Creusalis dans l'année 2021 (4 départs à la retraite, 5 démissions, 1 rupture pendant la période d'essai, 1 mutation, 1 détachement et 4 licenciements) et 22 nouvelles recrues ont été intégrées (18 en CDI, 3 en CDD et 1 en contrat d'apprentissage).

RÉPARTITION PAR ÂGE :

L'effectif de Creusalis se compose de 78 femmes et 44 hommes.

L'âge moyen du personnel est de 47,10 ans (42.43 ans pour les salariés de droit privé et 54.95 ans pour les fonctionnaires). L'effectif de Creusalis est donc globalement âgé.



ABSENTÉISME

En 2021, les absences suivantes ont été comptabilisées :

- **2 602 jours** pour maladie ordinaire, longue et grave maladie et accident du travail.

- **150,5 jours** pour enfant malade, évènements familiaux, formation syndicale et autres motifs (jours de réserve, examens professionnels,…), ainsi que les absences sans justificatifs.

Sur 66 arrêts de travail pour maladie ordinaire en 2021, 12 ont une durée inférieure ou égale à 3 jours (19%), 23 une durée de 3 à 10 jours (35%) et 31 une durée supérieure à 10 jours (46%).

INSTANCES REPRÉSENTATIVES

Le 6 décembre 2018 se sont tenues les élections professionnelles avec la mise en place du comité social et économique (CSE), installé le 24 janvier 2019. C'est l'instance de représentation du personnel au sein de l'office (anciennement comité d'entreprise et délégué du personnel).

9 réunions du CSE ont été organisées en 2021, au cours desquelles les thèmes suivants ont pu être abordés :

- Information relative aux mesures prises concernant l'adaptation de l'organisation de Creusalis et des conditions de travail en lien avec la crise sanitaire.
- Point sur l'adaptation des mesures suite à l'évolution du contexte sanitaire.
- Point sur les accidents du travail et leurs analyses.
- Consultation relative à la constitution de la SAC.
- Présentation du rapport d'activité et du compte financier 2020.
- Consultation relative à la création de la direction des ressources internes et de la direction des finances.
- Présentation de la charte des valeurs.
- Consultation relative à la mise en place du télétravail par voie d'accord collectif.

FORMATION

En 2021, les formations ont essentiellement visé à former le personnel aux évolutions règlementaires, à travailler les techniques managériales, à revoir les techniques de nettoyage et à recycler les formations obligatoires en matière de santé et sécurité.

66 salariés ont participé à une action de formation pour un total de 1 124 heures (contre 859 heures en 2020).

21% des dépenses du budget de formation ont été allouées aux formations en matière d'hygiène et de sécurité (CACES nacelle, habilitation électrique, techniques de nettoyage,...).

Le coût moyen par personne formée a été de 753 € en 2021.

LES RESSOURCES **FINANCIÈRES**

PRINCIPAUX CHIFFRES*

Autofinancement de l'exploitation courante :

19,8%.

Autofinancement net HLM :

4,9% *(en moyenne 10% sur 3 ans).*

Chiffre d'affaires *(loyers + cessions)* :

22 613 k €.

Dépenses de **maintenance sur le patrimoine :**

520 € / logement.

Dépenses d'**investissements locatifs :**

- **Constructions,** y compris terrains :

7 291 k€ *(Additions, remplacements de composants, et isolation des combles inclus).*

Résultat de l'activité 2021 :

3 926 153€.

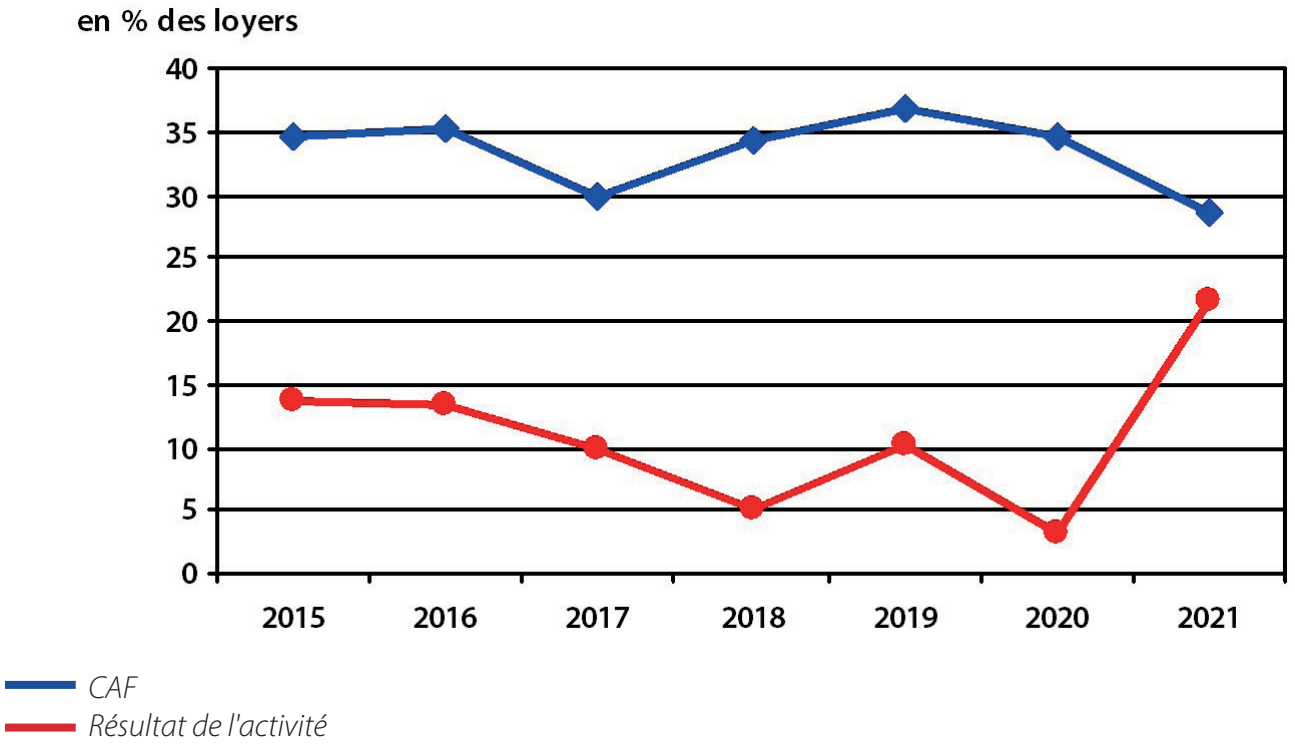
(21.7% des loyers pour une moyenne nationale à 13.2% en 2020).

CAF 2021 :

5 163 568 €.

(28.5% des loyers), en diminution de 5.6 points par rapport à 2020 soit environ 882 K€ en raison de l'impact des créances irrécouvrables.

**en % des loyers*



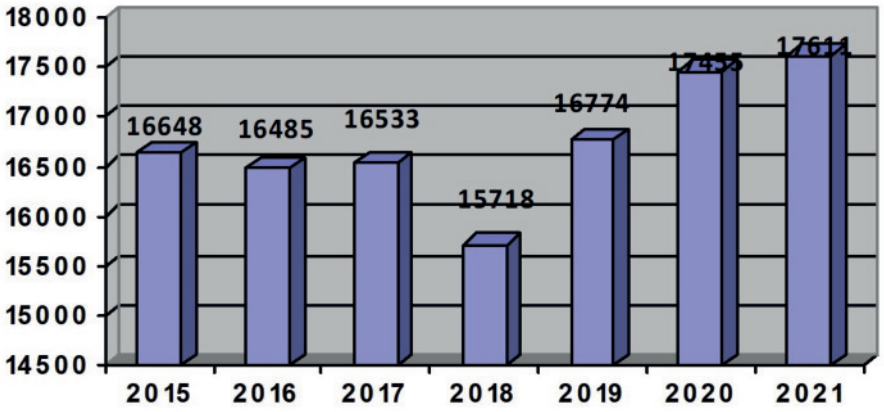
PRODUITS

1 LES LOYERS :

En 2021, les revenus générés par les loyers ont augmenté de plus de 156 K€ d'euros par rapport à 2020 en raison de l'augmentation pratiquée en début d'exercice.

17.6 M€
DE LOYERS PERÇUS

ÉVOLUTION DES LOYERS *(en milliers d'euros)*



2 LES VENTES :

Les ventes de logements représentent une part plus importante qu'au cours de l'exercice précédent dans le chiffre d'affaires de Creusalis. En 2020, 16 ventes de logements avaient eu lieu tandis qu'en 2021, 28 ventes se sont réalisées pour un montant total de 1 776 000 € permettant l'accession à la propriété de nos locataires.

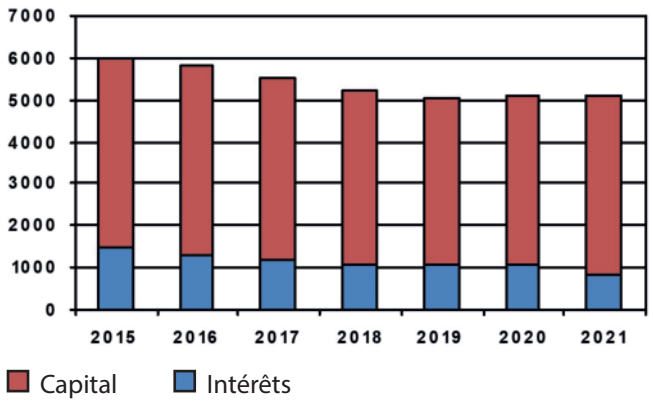
Ces cessions correspondent à la politique de vente dont le but est de faciliter l'accession à la propriété des locataires et aux prévisions pour 2021 qui étaient de 15 logements (le volume des ventes représente donc 187% de l'objectif fixé).

CHARGES

1 LA DETTE :

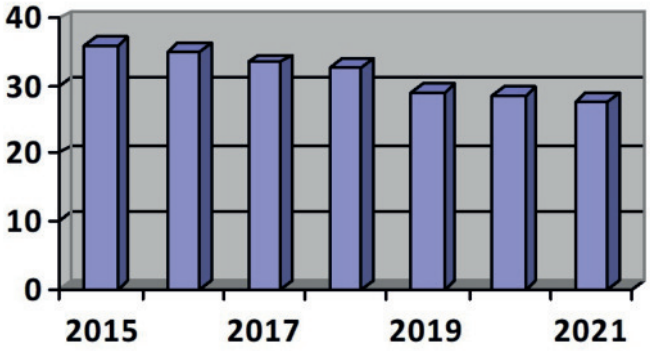
En 2021, Creusalis a payé **5,082 millions d'annuités** pour le remboursement des emprunts qui ont financé les opérations de construction et de réhabilitation de son patrimoine existant.

ANNUITÉS *(en milliers d'euros)*



Le poids de la dette de Creusalis s'élève à 27.7% des loyers pour une moyenne nationale à 36.3% en 2021. Le poids de la dette n'a cessé de baisser sur les 5 dernières années, résultat conjugué de la baisse du taux du Livret A et de l'extinction d'emprunts anciens, mais également du réaménagement de dette réalisé en 2018 (allongement de la durée et abaissement de la marge de certains emprunts, mesures de compensation de la RLS proposées par la Caisse des Dépôts). Cette baisse est à nuancer compte tenu du fait que l'année 2021 ne tient pas compte des hausses de livret A à intervenir en 2022.

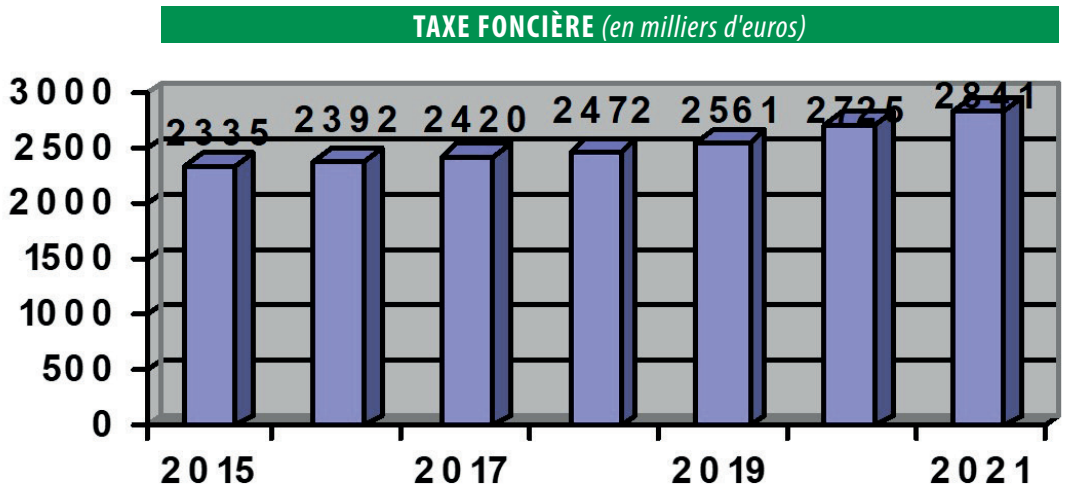
POIDS DE LA DETTE *(en % des loyers)*



2 LA TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES :

La progression de la taxe foncière sur les 5 dernières années résulte de la fin de l'exonération de certains groupes au bout de 15 ans et de l'augmentation des taux votés par les collectivités locales. La Taxe foncière représente 15,2% des loyers pour une moyenne nationale à 12,6% en 2020.

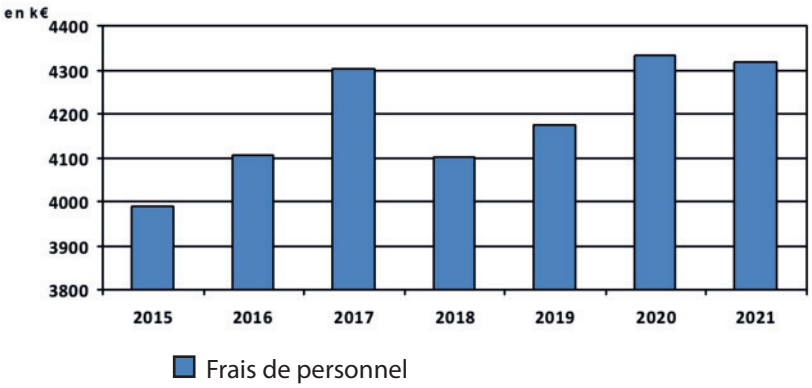
TAXE FONCIÈRE *(en milliers d'euros)*



3 LES FRAIS DE PERSONNEL :

Les frais de personnel restent globalement stables sur les 5 dernières années, malgré une légère augmentation des effectifs : ils s'élèvent à environ 4,3 millions d'euros en 2021.

La part des frais de personnel sur le montant des loyers représente 14,8 % des loyers pour une moyenne nationale à 17.3 % en 2020.



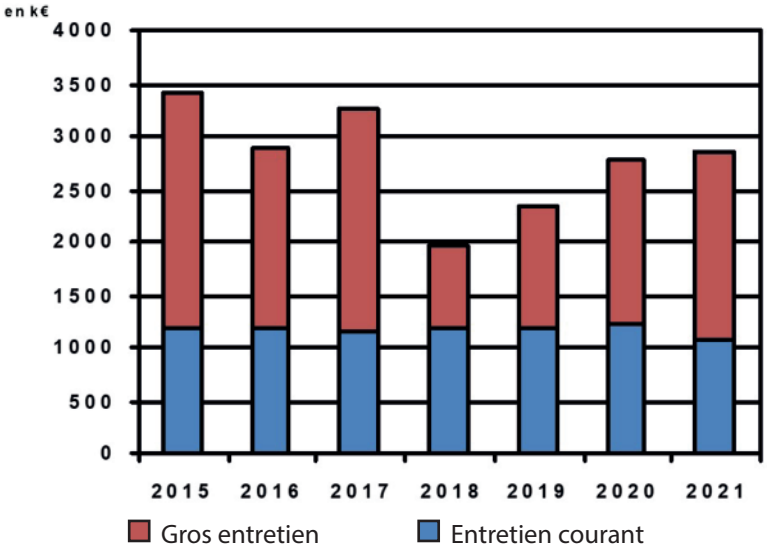
4 LE COÛT DE LA MAINTENANCE, Y COMPRIS LA RÉGIE :

Les dépenses de maintenance ont légèrement augmenté en 2021 par rapport à 2020 (plus 65 k€) pour s'élever à 2 839 k€.

Elles représentent 15.7 % des loyers pour une moyenne nationale à 15,9 % en 2020.

Toutefois, le coût de la maintenance reste très inférieur aux années précédentes.

Depuis la mise en place de la RLS en 2018, les programmes de travaux de gros entretien ont pris du retard et les dépenses de travaux à la relocation ont été maîtrisées.



5 LES FRAIS DE GESTION :

Les frais de gestion augmentent légèrement : ils s'élèvent à 1 913 k€ en 2021 et représentent 10.56 % des loyers et 350 € par logement ce qui est supérieur à la moyenne nationale de 308 € par logement.

Creusalis

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA CREUSE

www.creusalis.fr

CREUSALIS SIÈGE
59, av. du Poitou
BP 37
23000 GUÉRET
05 55 51 95 50

AGENCE SUD
1, rue Cyprien-Pérathon
Chabassière
23200 AUBUSSON
05 55 51 95 65

AGENCE OUEST
10, rue Joliot-Curie
Les Tourterelles
23300 LA SOUTERRAINE
05 55 51 95 55

ANTENNE COMMERCIALE
3, rue des sabots
(place du marché)
23000 GUÉRET
05 55 51 95 60

Imprimé en 200 exemplaires par ECP : 1 Rue du Dr Brésard - 23000 GUÉRET
Mise en page : mine-de-crayon.com

Crédits photos : CREUSALIS - Tous droits réservés
Shutterstock