

2022

Rapport annuel



Habitat
Eurélien 

VOTRE SOLUTION LOGEMENT



SOMMAIRE

- 04** | Chiffres clés
- 05** | Les temps forts
- 06** | Le projet d'entreprise
- 07** | Le Plan Stratégique Patrimonial
- 08** | Investisseur majeur
1^{er} bailleur du département
- 10** | Plus qu'un logement,
une qualité de vie !
- 12** | Responsabilité Sociale
de l'Entreprise
- 14** | Notre culture d'entreprise

Plus qu'un logement, une qualité de vie !

Créé il y a plus de 100 ans à l'initiative du Conseil Départemental, Habitat Eurélien construit, loue et entretient des logements collectifs et individuels. L'entreprise gère plus de 10 000 logements répartis sur l'ensemble du département d'Eure-et-Loir en milieu urbain et rural.

Investisseur majeur et 1^{er} bailleur du département, l'organisme s'inscrit comme partenaire des communes en développant des maisons médicales, des foyers et des commerces de proximité. **Aujourd'hui, Habitat Eurélien accompagne la solution « logement pour tous ».**

Pour maintenir ses engagements et valoriser ses savoir-faire, les collaborateurs d'Habitat Eurélien participent au projet d'entreprise. Un des axes fondateurs des engagements est d'accélérer la transition énergétique et de renouveler le patrimoine pour en renforcer son attractivité.



Éric GÉRARD
Président



Philippe BLÉTY
Directeur Général

ÉDITO

L'année 2022 a connu de fortes tensions inflationnistes qui se sont traduites par une augmentation significative des coûts de construction et des charges pour les locataires. Sans le bouclier énergétique mis en place par l'Etat et une bonne anticipation des provisions appelées par Habitat Eurélien, les conséquences sociales auraient pu être catastrophiques.

Habitat Eurélien n'a pas baissé les bras, en témoigne :

- sa **politique volontariste d'investissement**,
- le lancement de son **projet d'entreprise** décliné par une **démarche qualité** visant la labellisation en 2023,
- la mise en place d'une nouvelle **politique de communication**,
- l'adoption d'un ambitieux **plan stratégique du patrimoine** pour les dix ans à venir, avec près de 400 millions d'euros d'investissement.

Fort d'une capacité financière suffisante, Habitat Eurélien fera face aux défis de production de logements sociaux et de réhabilitation de son parc. Baisser les investissements reviendrait à s'exposer à une baisse d'attractivité et se priver des moyens nécessaires pour adapter le parc au vieillissement des locataires et des demandeurs de logements.

Nos clients-locataires comptent sur nous pour leur offrir le meilleur rapport qualité prix possible.

L'ensemble des collaborateurs et membres du Conseil d'Administration d'Habitat Eurélien entendent, encore une fois, relever les défis.

CHIFFRES CLÉS

10 115

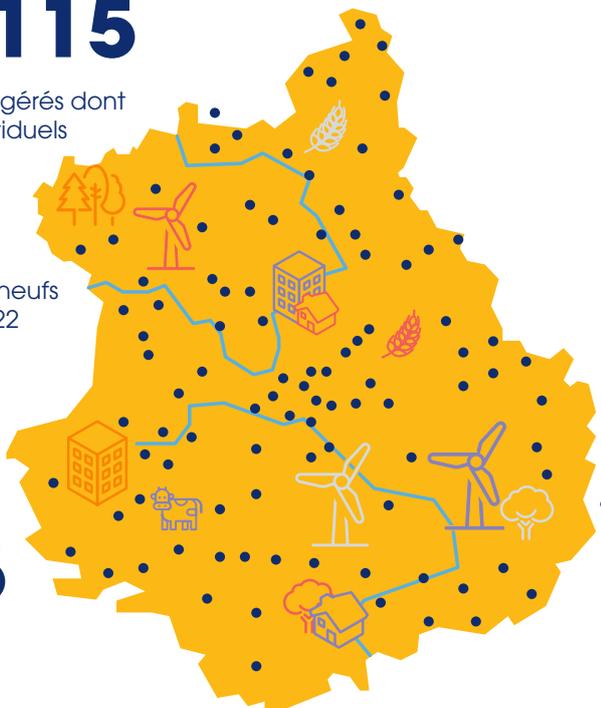
logements gérés dont
32% d'individuels

78

logements neufs
livrés en 2022

125

communes
partenaires



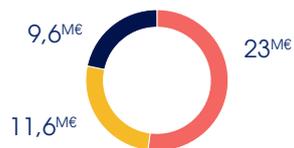
5M€

de résultat net

150

collaborateurs

DÉPENSES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ENTRETIEN



■ Neuf
■ Réhabilitation
■ Entretien

21 000

habitants soit 5% des Euréliens

1 013

baux signés en 2022

73 000

Appels téléphoniques

PROFILS DES HABITANTS

- 35 ANS

18%

35 À 60 ANS

48%

+ 60 ANS

34%



PERSONNES SEULES

52%

COUPLES SANS ENFANT

12%

FAMILLES MONOPAR.

21%

COUPLES AVEC ENFANTS

13%

ASSOCIATION, COLOCATION...

2%



LES TEMPS FORTS



Réhabilitation de la Résidence Pierre Brossolette à Mainvilliers



Jardin partagé à Maunoury



Nouveau logo et nouveau site internet



Inauguration de patrimoine à Cloyes-sur-le-Loir



Visite M. Le Dorven, Président du Département



Congrès des Maires

LE PROJET D'ENTREPRISE

AGIR2028

AGIR2028 est le plan stratégique d'Habitat Eurélien construit pour les 5 prochaines années. Il porte les ambitions sociales, environnementales et économiques de l'entreprise autour d'une approche globale, opérationnelle et transversale.

AGIR2028 est structuré autour de 6 axes :

- Le développement
- La stratégie patrimoniale
- La satisfaction des clients-locataires
- La culture d'entreprise
- La Responsabilité Sociale et Environnementale
- L'image et la notoriété d'Habitat Eurélien

Depuis plusieurs mois, ces axes stratégiques guident les actions menées par l'entreprise et ses collaborateurs, fédérés autour d'AGIR2028.



DÉMARCHE QUALI'HLM

La qualité de service est un enjeu déterminant dans notre secteur d'activité.

La politique d'entretien de nos logements, la bonne tenue des espaces communs et la performance de nos services sont essentiels pour nous différencier de la concurrence et assurer notre développement.

Habitat Eurélien a déjà initié une démarche qualité. Afin de conforter ses engagements et évaluer sa dynamique Qualité, Habitat Eurélien s'inscrit dans une démarche globale de labellisation Quali'HLM.



Le processus de labellisation s'appuie sur une expertise externe et indépendante agréée par l'USH.



Pascal MINA

Directeur Qualité & Système d'Information

Habitat Eurélien est entré dans sa démarche globale de labellisation Quali'HLM. L'objectif étant de reconnaître la qualité du travail fourni par le bailleur auprès de ses locataires.

Le rythme des actions proposées démontre un engagement volontairement dynamique.

2023 sera l'année de la mise en œuvre des plans d'actions avant l'attribution du label Quali'HLM.



Réhabilitation de la Résidence Les terres douces à Barjouvillie

PLAN STRATÉGIQUE PATRIMONIAL (PSP)

INVESTIR POUR LA MAITRISE DES CHARGES ET LA RÉHABILITATION

2022 a vu le lancement et la montée en puissance du 1^{er} programme pluriannuel de « petits » travaux (3 M€ d'investissements).

Le nouveau Plan Stratégique du Patrimoine établi pour la période 2023-2032 se montre très ambitieux et volontariste. Il se caractérise par :

- Un fort développement (+140 logements neufs livrés en moyenne par an),
- Un effort sans précédent sur la réhabilitation énergétique du patrimoine existant

400M€

d'investissement cumulés sur 10 ans pour le PSP

LES PERSPECTIVES 2023

Le projet d'entreprise AGIR2028 associé à la démarche Quali'HLM mobilisent l'ensemble des équipes autour d'un même objectif d'amélioration continue de la qualité de nos process.

Les ambitions portées par le PSP vont renforcer la place d'Habitat Eurélien en tant que 1^{er} bailleur social d'Eure-et-Loir. Ils apportent de la visibilité et des perspectives d'évolution aux Femmes et aux Hommes de l'entreprise.

La feuille de route, ambitieuse et tournée vers l'amélioration de la satisfaction de nos locataires, est aujourd'hui claire pour tous.

C'est ainsi qu'Habitat Eurélien, doté d'une gouvernance solide, fort de ses performances opérationnelles et financières peut aborder avec confiance l'année 2023.



Laurent HUGUENIN
Directeur Financier

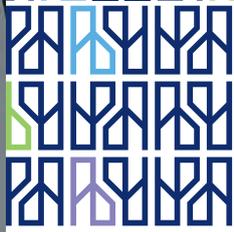
L'année 2022 a été marquée par des bouleversements aussi violents qu'inattendus tels que :

- Instabilité géopolitique,
- Envolée des prix de l'énergie
- Hausse (+10% à +15%) des coûts de construction
- Retards des chantiers,
- Augmentation des intérêts d'emprunt en rapport avec le taux du Livret A.

Malgré les difficultés, l'entreprise n'a pas modifié sa politique volontariste. **Les moyens ont été renforcés au profit des opérations de réhabilitation.**

7





Gallardon, Lotissement Croix Saint Hubert

INVESTISSEUR MAJEUR 1^{ER} BAILLEUR DU DÉPARTEMENT

8

L'EURE-ET-LOIR, UN TERRITOIRE TENDU ET COMPÉTITIF

Le faible taux de rotation des locataires au sein du parc se confirme. Il provoque un effet « file d'attente » qui se traduit par une tension du marché locatif pour Habitat Eurélien.

Aujourd'hui, l'Eure-et-Loir compte 33 000 logements sociaux répartis entre 7 bailleurs. **Présent sur l'ensemble du département, Habitat Eurélien représente à lui seul 1/3 du parc social.**

A CHAQUE DEMANDE SA SOLUTION

Habitat Eurélien renforce sa politique de développement pour les prochaines années en maintenant son niveau d'exigences tout en appliquant les normes réglementaires du bâtiment.

L'ensemble des constructions répondent aux attentes des élus (attractivité auprès des jeunes, des familles, des médecins...) et des locataires (typologie, secteur, services...).



Cloyes-sur-le-Loir, rue Nationale
Construction en co-maîtrise d'ouvrage située en centre-bourg avec 1 commerce, 8 logements destinés aux seniors, 1 ascenseur.

ACTEUR DU RENOUVELLEMENT URBAIN

A Mainvilliers, Habitat Eurélien a validé la déconstruction de plus de 400 logements vieillissants et énergivores. Pour maintenir l'attractivité de son patrimoine, l'entreprise engage une dynamique de construction moderne et attractive sur l'agglomération. Un projet de renouvellement urbain est à l'étude avec la ville de Lucé.

Ces nouvelles offres de logements valorisent l'image et l'attractivité des communes.



LES PROGRAMMES NEUFS

286 | logements en construction,
livraison 2023/24

340 | logements engagés,
appels d'offres 2023/24

LA RÉHABILITATION

143 | logements réhabilités

334 | logements en cours de
réhabilitation, fin 2023



LA VENTE

Habitat Eurélien vend du patrimoine depuis plus de 50 ans. Des ménages modestes peuvent ainsi accéder à la propriété. Les gains des ventes renforcent les fonds propres de l'entreprise ; un moyen de maintenir les ambitions de développement et pérenniser l'attractivité du patrimoine à l'heure où les coûts de construction ont augmenté de +15%.

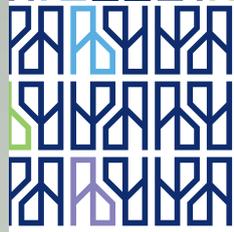


Philippe LE GOFF
Directeur Patrimoine & Développement

Dans ce contexte très difficile, Habitat Eurélien est confronté à la défaillance d'entreprises occasionnant des retards importants sur la livraison de programmes.

En parallèle, nos équipes sont restées mobilisées pour répondre aux engagements de supprimer les « passoires thermiques » qui représentent 7% du parc à horizon 2028.





PLUS QU'UN LOGEMENT, UNE QUALITÉ DE VIE !

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

Habitat Eurélien renforce l'accompagnement des locataires dans le paiement des loyers afin d'éviter l'installation d'une dette. L'entreprise a mis en place une politique pro-active face à l'augmentation des coûts des charges.

L'ensemble du travail des équipes en médiation avec les clients-locataires permet de maintenir un recouvrement stable, malgré une tendance nationale à la hausse.

49M€ | quittancés pour 110 000 avis d'échéances

1103 | accompagnements de longue durée

151 | plans d'apurement

+20% | de paiements en ligne +10% de prélèvements automatiques



Audrey EVAIN-ATTAL

Directrice de la Gestion Locative

Habitat Eurélien a su renforcer l'accompagnement des locataires en difficulté et maintenir un **niveau de recouvrement proche des 99%**.

L'anticipation des augmentations des charges locatives, le contact permanent, l'écoute et l'accompagnement du client-locataire ont été les clés de ces bons résultats.

LA QUALITÉ DE VIE

Habitat Eurélien s'engage pour améliorer la qualité de vie des résidents par le soin porté :

- aux traitements des réclamations,
- à l'entretien et la rénovation du bâti tant en milieu urbain que rural,
- au travail de médiation,
- à l'accompagnement des seniors pour le maintien au domicile (adaptation PMR)...

La réalisation d'enquêtes trimestrielles menées par Habitat Eurélien permet de mesurer la satisfaction client et d'identifier les points de progrès.

- 97%** de satisfaction sur l'accueil des services
- 84%** de satisfaction sur l'écoute et le suivi des réclamations
- 85%** de satisfaction sur l'accompagnement des clients-locataires

LE LOGEMENT POUR TOUS

L'entreprise accompagne l'ensemble des projets résidentiels des ménages modestes. Elle innove en proposant à la vente des logements neufs en **location-accession** (PSLA).

Habitat Eurélien construit également des **logements intermédiaires**. Les loyers inférieurs aux prix du marché privé permettent aux ménages modestes non éligibles au parc social de se loger sans se ruiner.

En complément, l'organisme propose de **l'habitat inclusif**. Ces logements, adaptés aux besoins des personnes âgées ou handicapées par exemple, bénéficient d'espaces partagés avec des services associés. En 2022, à Champhol, 10 des 37 logements neufs ont été dédiés à l'Association des Familles de Traumatisés Crâniens et Cérébro-lésés d'Eure-et-Loir.

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

89

adaptations PMR pour un total de 550 k€

9 275

réclamations enregistrées en 2022
soit 773 réclamations par mois

4 246

interventions traitées par la régie d'entretien



Jean-Charles SAVARD
Directeur Clientèle

Les équipes sont mobilisées pour apporter des services de qualité aux demandeurs et aux locataires.

2023 restera centrée sur le cœur de métier : apporter le meilleur service aux clients, afin de les fidéliser et les satisfaire. La volonté est présente, les outils et les méthodes se modernisent pour atteindre ces objectifs.

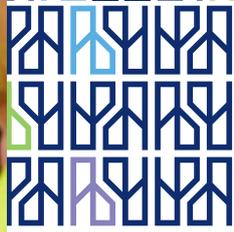
11



Sylvette BARET GUEYE
Directrice Technique du Patrimoine

La Direction Technique du Patrimoine gère les opérations de dépannage et entretien des équipements techniques sur les parties communes des bâtiments d'Habitat Eurélien.

L'enjeu aujourd'hui est de mettre en place une démarche pro-active dans l'anticipation des besoins d'entretien et de rénovation des équipements tout en améliorant la performance énergétique.



RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

12

RENFORCER LA POLITIQUE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Habitat Eurélien a pris l'engagement de rénover l'ensemble des « passoires énergétiques » de son parc d'ici 2028. Il s'agit des biens dont l'étiquette est supérieure à E.

Cela concerne 956 logements individuels soit 10% du parc qui bénéficieront d'une étiquette entre C et D à l'issue des travaux. L'ensemble du patrimoine collectif a d'ores-et-déjà fait l'objet de rénovation et bénéficie d'une étiquette inférieure ou égale à D.

Au cours des 5 prochaines années, Habitat Eurélien va investir plus de 45^{M€} dans la rénovation énergétique. Le patrimoine individuel est au cœur de ce dispositif.

45^{M€} TTC

d'investissement pour la rénovation énergétique



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

Habitat Eurélien renforce ses ambitions numériques.

Ainsi, après la mise en place de la dématérialisation des avis d'échéance, la refonte du site internet, le déploiement de l'intranet auprès des collaborateurs, la mise en place d'un progiciel de gestion du temps, l'entreprise engage de nouveaux projets en faveur de la dématérialisation.

2023 verra l'avancement de nombreux projets numériques :

- la refonte de l'espace locataire,
- la dématérialisation à grande échelle des avis d'échéance, de la régularisation de charges et des process d'attribution des logements par la CALEOL...,
- le développement de la signature électronique des baux...

Cette démarche permettrait ainsi l'économie de 150 000 feuilles par an.

20 | arbres préservés par la dématérialisation

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Habitat Eurélien travaille en étroite collaboration avec les régies de quartiers présentes dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV). Ces associations œuvrent pour l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi, des travailleurs handicapés ou des jeunes sans qualification.

32000

heures d'insertion soit l'équivalent de 20 personnes à temps plein pendant 1 an

Les gravats générés par la déconstruction de « la Banane » ont été confiés à une entreprise locale qui en a assuré le concassage et le recyclage en granulats.

+90%

des gravats ont été recyclés



Philippe BLÉTY
Directeur Général

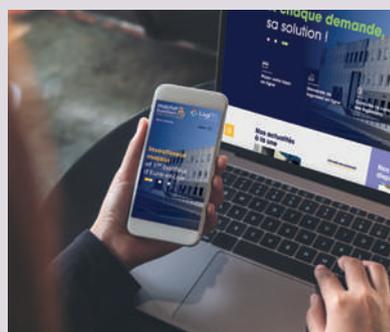
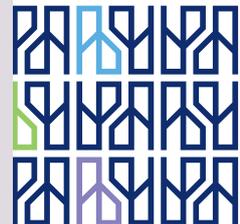


Habitat Eurélien renforce son engagement en faveur de la responsabilité sociale de l'entreprise.

La transition énergétique s'accélère avec l'éradication des « passoires énergétiques » d'ici 2028.

De nouveaux projets de dématérialisation réaffirment nos ambitions d'entrer dans l'ère du numérique au profit de nos clients-locataires.





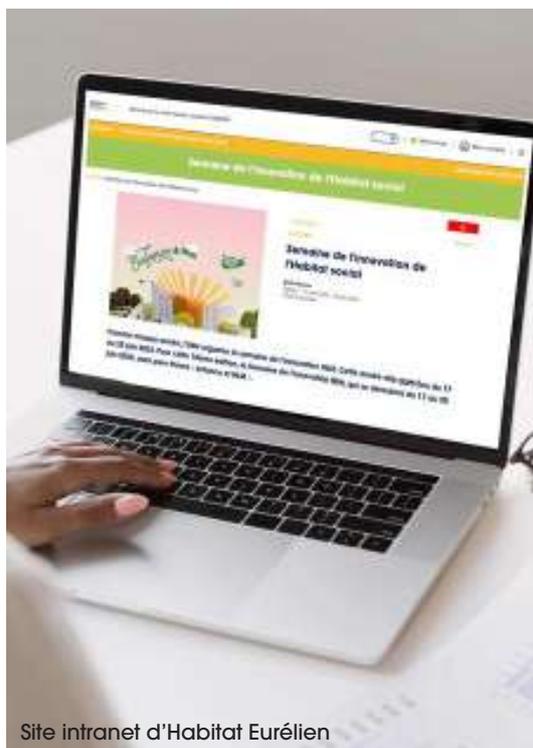
NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

LA COMMUNICATION

Habitat Eurélien a développé sa communication et souhaite la dimensionner à la hauteur de ses ambitions.

L'année 2022 a été marquée par la refonte de l'identité visuelle de l'entreprise (logo) et de nombreuses actions initiées autour :

- Des supports de communication (journal et guide des locataires, affichage et signalétique dans les résidences...),
- Des outils numériques (sites internet et intranet, réseaux sociaux...),
- Des relations publiques (inaugurations de patrimoine, salon des maires...).



Site intranet d'Habitat Eurélien

LES HOMMES ET LES FEMMES

Si les activités de nettoyage emploient autant d'hommes que de femmes, les personnels féminins sont majoritaires dans les métiers administratifs où elles représentent 14% de l'effectif total.

A l'inverse, les hommes sont majoritaires dans les activités relatives à la proximité (gardien, espace vert, régie) où ils représentent 25% de l'effectif total.

91/100

index d'égalité professionnelle
femmes / hommes

LA FORMATION

1033^H

heures de formation soit 149 jours pour
107 stagiaires et un budget de 33K€

35%

de formation en distanciel

JOURNÉE COLLABORATEURS

Les 6 axes du projet d'entreprise ont été présentés à l'ensemble des collaborateurs dans le cadre de la journée de partage. A l'issue de cette matinée de travail, les salariés ont été invités à une après-midi de détente.

150 | collaborateurs dont
53% de femmes

44% | du personnel travaille
sur le terrain

39% | ont moins de 45 ans

73% | des contrats signés
en 2022 sont des CDI

40 | ans, c'est l'âge moyen des
nouveaux embauchés



Christine DESVIGNE GUIMIOT
Directrice des Ressources Humaines

Les outils numériques ont également été déployés aux Ressources Humaines : logiciel de gestion des temps et des absences, dématérialisation des titres restaurant, mise à disposition de smartphone pour le personnel de proximité... **Tous les salariés sont désormais connectés.**

L'équipe des Ressources Humaines continue la dématérialisation avec les bulletins de salaire. L'ambition sera également de renforcer la communication de l'entreprise : signalétique du patrimoine, création de supports de communication, élaboration d'un nouveau parcours d'intégration des collaborateurs...

15



**Habitat
Eurélien** 
VOTRE SOLUTION LOGEMENT

 **Logi'EL**
Acteur du logement d'Eure-et-Loir

HABITAT EURÉLIEN
6 rue Jean Perrin, 28300 MAINVILLIERS
02 37 91 72 49 habitat-eurelien.fr

