Rapport d'activité

Tour d'horizon 2016

CHAUMONT HABITAT

«Un projet d'entreprise pour relever les défis de demain »

Chaumont HABITAT poursuit avec ténacité sa mission de service publique pour un logement social de qualité. La satisfaction de nos clients est au centre de nos préoccupations et constitue la première source de notre motivation. Avec quelques chiffres-clés, ce rapport d'activité 2016 illustre toutes les démarches déployées sur ce territoire et auprès de ses habitants. Il témoigne aussi d'un esprit d'innovation nécessaire pour nous adapter aux nouveaux besoins de nos clients, aux évolutions sociétales, réglementaires et environnementales. Du côté de l'exploitation, des efforts considérables ont été réalisés pour moderniser l'Office. Les dispositions prises pour une qualité de service accrue (meilleure prise en compte des réclamations, nouvelle organisation par métier et par compétences, suivi des prestations des fournisseurs, enquêtes auprès des locataires, gestion des résidences en concertation, suivi et accompagnement social, ...) ont été renforcées.

EDITO

Ces ajustements réalisés sur les postes de dépenses ont également participé à l'allègement des dépenses de fonctionnement et à la stabilisation des coûts de gestion, voire à la baisse.
La réduction de la masse salariale issue de la maîtrise des effectifs, de la baisse du poids de la vacance et des impayés locatifs ainsi que la diminution des charges d'intérêts sur emprunts ont également contribué à cette amélioration.
Par ailleurs fortement impliqué dans un processus de rénovation urbain ambitieux, l'Office poursuit ses opérations sur l'ensemble du parc, répondant ainsi aux objectifs issus de son Plan stratégique du patrimoine (2017-2023) avec cette volonté d'optimiser les énergies dans les foyers pour mieux en maîtriser le coût.

«Gestion soutenue et équilibrée»

Par l'accession à la propriété, Chaumont HABITAT offre un véritable parcours résidentiel et ainsi à de nombreuses familles l'opportunité de devenir propriétaire. Cet accroissement de produits exceptionnels a notamment permis de couvrir en partie le poids des charges obligatoires et incompressibles que représentent les cotisations (mutualisation, CGLLS) ainsi que la fiscalité. En lien avec la Convention d'Utilité Sociale (CUS), toutes nos actions ont d'autant plus de sens qu'elles ont été entreprises sans infléchir l'entretien et le gros entretien, par une politique de maintenance et de gestion soutenue et équilibrée sur la base d'un plan stratégique de patrimoine refondu.

Malgré ces impératifs qui pèsent sur les comptes de l'organisme, l'Office, résolument tourné vers l'avenir, persistera à dégager des fonds propres nécessaires dans un contexte de coûts croissants de construction, d'amenuisement au fil des années des contributions des aides publiques et de complexité toujours accrue des normes. Grâce à la confiance des membres du Conseil d'Administration et au professionnalisme des équipes, Chaumont HABITAT reste toujours fidèle à ses valeurs de solidarité et d'équité.

«Innover»

A l'aune de nouveaux territoires, Chaumont HABITAT poursuit à la fois une réflexion générale sur son avenir et consolide son nouveau modèle économique au service de ses locataires et à l'écoute de sa collectivité de rattachement.
Au travers de cette performance collective, nous nous devons d'être moteur et exemplaire, d'innover et de remplir nos missions avec toujours plus d'exigence et de conforter ainsi notre rôle social et économique important sur ce territoire.

Christine Guillemy
Présidente de Chaumont HABITAT
Maire de Chaumont
Présidente de l'Agglomération de Chaumont

Thierry Besançon
Directeur Général
de Chaumont HABITAT

SOMMAIRE

Esprit d'équipe 5
Une offre adaptée 7
Une dynamique commerciale 9
Une nouvelle vision de l'habitat 11
Des services optimisés 13
Des innovations collaboratives 15
Être au coeur des quartiers 17
Sensibiliser les locataires 19
2016 c'est aussi 21

>2016 EN CHIFFRES

// **4 535** logements

> 3 819 collectifs

> 716 individuels

> 7 722 occupants

> 1 578 garages collectifs et individuels

> 16 locaux commerciaux

> 1 résidence pour personnes âgées de **62** chambres

> 15 996 600 millions d'€

> 8.47 % taux de vacance dont **3.09 %** de vacance commerciale

// **1** chaumontais sur **3** logé par Chaumont HABITAT

Chiffres clés

- **98** collaborateurs dont **52 %** en proximité
- **33** stagiaires accueillis soit **2** équivalents temps plein
- **47** métiers
- **2** contrats d'avenir
- **5** nouveaux jeunes en service civique

> ESPRIT D'ÉQUIPE

Consolider et développer les compétences du personnel

// En 2016, l'effort en formation s'est poursuivi. Deux axes ont été privilégiés :

- **L'hygiène et la sécurité**
- **Le développement des compétences managériales**

// **39** formations ont été dispensées pour un total de **348** jours d'enseignement :
- 19 en inter (externes à l'Office)
- 20 en intra

// **5** séminaires

// **1** colloque

// **2** journées «rencontres professionnelles»

Une nouvelle façon de gérer les Moyens Généraux

// En octobre 2016, un service dédié aux Moyens Généraux composé de 3 collaborateurs a été mis en place

// 2 objectifs principaux ont été fixés au service sur les deux années à venir :

- L'optimisation de l'ensemble des frais de gestion
- La dématérialisation maximale de toute trace papier par digitalisation

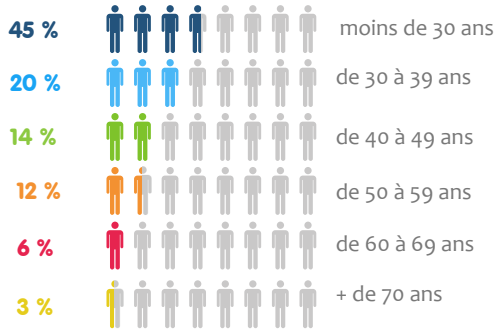
Formation de sensibilisation sur l'amiante

Journée de convivialité du personnel

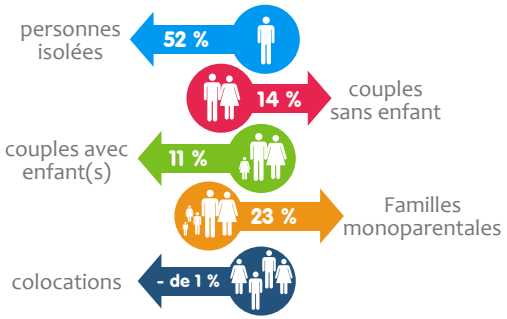
> UNE OFFRE ADAPTÉE

Le profil des demandeurs

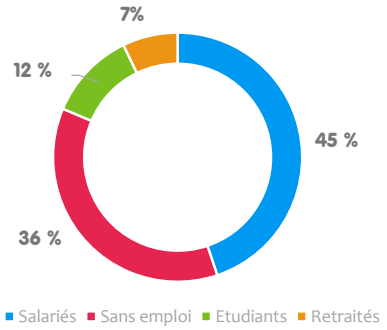
• Âge



• Composition familiale

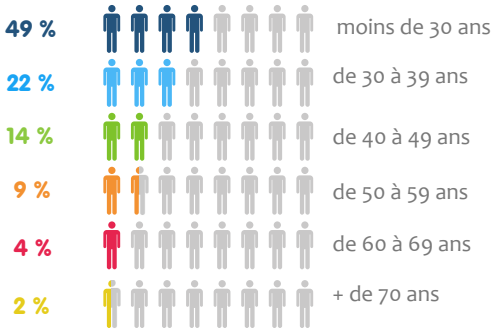


• Situation professionnelle

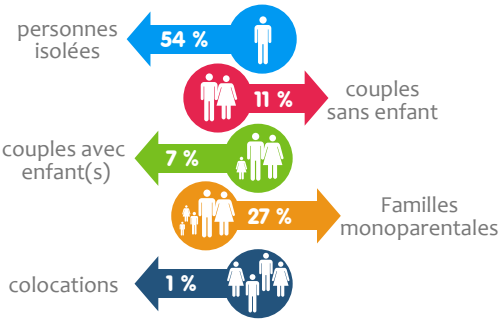


Le profil des nouveaux arrivants

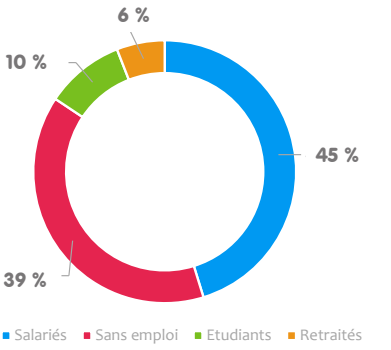
• Âge



• Composition familiale



• Situation professionnelle



Chiffres clés

- **1319** demandes dont **354** liées à la mutation
- **960** logements proposés
- **10** Commissions d'Attribution des Logements (CAL)
- **650** attributions

Deux nouvelles actions pour répondre à la demande étudiante

// Création d'une «coloc 100% recyclée» en collaboration avec des étudiants du lycée Charles-de-Gaulle afin de proposer une solution alternative : la location partagée

// Transformation d'une entrée en résidence pour étudiants en coeur de quartier dont l'aménagement des logements répond aux besoins des étudiants d'aujourd'hui

100 % de relocation des 5 logements soit 19 chambres occupées !

Des meubles conçus à partir de matériaux recyclés !

Des colocations dans des entrées sécurisées et embellies

> UNE DYNAMIQUE COMMERCIALE

Prospecter autour de Chaumont :

via l'envoi de mailing auprès de **467** foyers locataires dont le logement se situe dans la 1ère couronne chaumontaise

Des offres commerciales tout au long de l'année :

- Un jeu promotionnel sur les sets de table de **7** restaurants chaumontais
- **1** spot radio sur Active Radio + **1** insertion commerciale dans le magazine de la radio, diffusion dans tout le département

Embellir des logements pour mieux les relouer

// Pour mieux répondre à la demande, un stock de logements en adéquation avec les attentes des prospects a été constitué, cette opération de remise en état déjà effective en 2015 s'est poursuivie en 2016 :

- **272 logements rénovés dont 13 dans le cadre de l'abattement de TFPB**
- **Budget global de 576 632 €**
- **87% des logements ont été reloués**

Faire de nos clients des ambassadeurs

// Pour récompenser nos clients en place et attirer de nouveaux prospects, une offre de parrainage a été réalisée sur une période de 2 mois.

- **150 € de remise pour le parrain, 75 € pour le filleul**
- **6 nouveaux contrats signés grâce à cette opération**

Proposer un service + à nos clients

// Pour promouvoir notre offre de garages et de places de parking, **3** actions ont été mises en place :

- Une campagne «hiver» spécifique à la location de garages
- Une offre commerciale pour les places de parking situées en coeur de ville : **2** mois de location offerts pour tout nouveau contrat
- Une campagne promo pour l'école de Gendarmerie

183 garages ou parkings loués en 2016

3 panneaux publicitaires implantés sur des axes stratégiques

1ère édition du concours déco

// Cette année, Chaumont HABITAT a lancé son 1er concours de décoration afin de valoriser les résidents qui entretiennent et embellissent leurs intérieurs

22 participants récompensés !

> UNE NOUVELLE VISION DE L'HABITAT

Chiffres clés

RÉHABILITATION FINALISÉE :

• **141** logements
au quartier des Pierres Percées

ÉTUDE DE PROJET :

• Construction d'une «résidence accueil» :
20 logements PLAI réservés aux personnes souffrant de handicap psychique

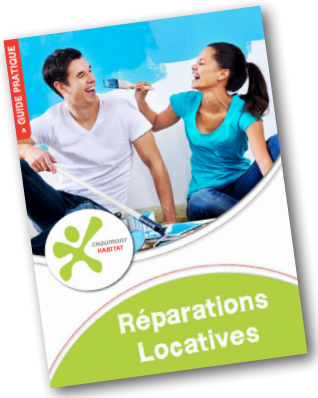
ACCESSIBILITÉ

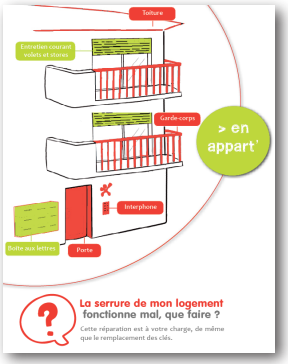
• **23 886 €**
investis pour l'adaptation des locaux résidentiels et commerciaux aux personnes à mobilité réduite

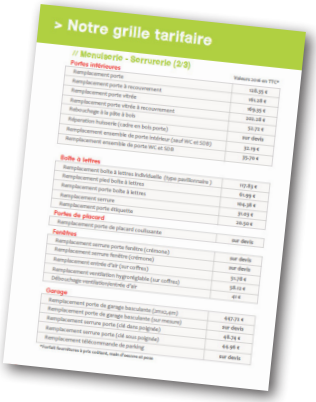
Une grille tarifaire des réparations locatives

// Depuis avril 2016, toute intervention technique dans le cadre d'une réparation locative par nos services fait l'objet d'une facturation.

// Pour accompagner ce dispositif, un guide des réparations locatives est mis à disposition des locataires pour les informer sur l'entretien et les réparations à leur charge et les sensibiliser sur le bon usage de leur logement.







Baromètre de satisfaction des interventions techniques

- **95.1 %** sont satisfaits de la qualité de l'intervention
- **89 %** sont satisfaits du délai d'intervention
- **88.9 %** des demandes d'interventions techniques sont prises en charge dans les 3 jours

(Source : Rapport qualité 2016)

> DES SERVICES OPTIMISÉS

La gestion des réclamations

- **31 420** appels enregistrés par notre plateforme téléphonique avec un temps d'attente d'environ **12** secondes
- **91 %** des demandes solutionnées en 2016 (83% en 2015)

Accueil des clients

- **16 480** visiteurs accueillis à Chaumont HABITAT

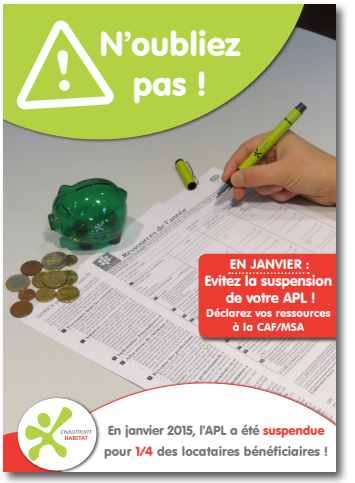
Qualité de service

- **86 %** de nos clients sont globalement satisfaits de nos services

Des efforts payants pour notre équipe du recouvrement

// Les efforts conjugués des différents services ont encore contribué à permettre une baisse de l'impayé et à maintenir dans leur logement, les locataires en difficultés. Le résultat en est la baisse du commandement de quitter les lieux : **34** en 2016 contre **41** en 2015.

// Un plan de communication en **4** actes renforce l'action des chargés de recouvrement et de la CESF.



Décembre 2015 / Janvier 2016
Rappel de la déclaration des ressources auprès de la CAF/MSA

Mai 2016
Campagne informative sur la régularisation des charges

µUn nouvel espace pour accueillir les enfants

Juillet 2016

Les différents moyens de paiement

Novembre 2016

Sensibiliser pour mieux gérer son budget

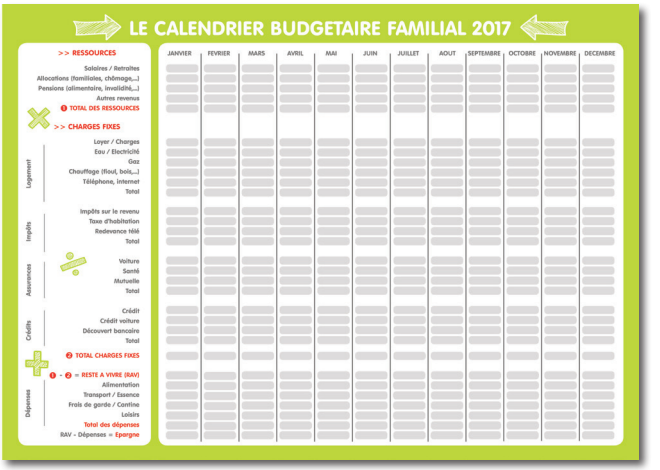
> DES INNOVATIONS COLLABORATIVES

L'Espace Habitants : pour devenir acteur de son quartier

Un espace habitants a été ouvert au cœur du quartier de la Rochotte. Ce projet expérimental vient soutenir le programme de résidentialisation du Cœur de Rochotte et vise au maintien du cadre de vie à travers une participation habitante à la vie du quartier, à la création d'une fabrique citoyenne basée sur la proposition habitante et à moyen terme, à l'émergence d'habitants référents. L'ouverture du local a eu lieu le vendredi 14 octobre 2016 comme fil rouge, la création d'un mur d'expression dirigée par un artiste local à l'intérieur de l'Espace Habitants

Economie budgétaire : apprendre à gérer son budget

//Chaumont HABITAT est ambassadeur du jeu d'éducation budgétaire DILEMME. Nous intervenons aujourd'hui pour animer des groupes de personnes pris en charge par les partenaires de droit commun et/ou du monde associatif. Pour compléter cette action, un pack «budget facile» est offert à chaque participant. Il comprend un calendrier budgétaire et une calculatrice pour aider à gérer les dépenses mensuelles et à concrétiser des projets d'achats.



Des rencontres de proximité avec les locataires

Pour renforcer les liens de proximité, développer les échanges avec nos locataires et améliorer notre qualité de service rendu, Chaumont HABITAT a développé à l'automne 2016, des rencontres conviviales. Au total, 3 ont été organisées pour les résidents des quartiers des Pierres Percées, du Val Poncé et de la rue Marcel Pagnol

> ÊTRE AU COEUR DES QUARTIERS

Ameliorer le cadre de vie

• Les halls d'entrée du 33 au 43 de la résidence Ampère ont été rénovés, en appui sur les structures d'insertion ancrées en quartier prioritaire de la politique de la Ville. Murs, plafonds et menuiseries ont été repeints, peintures et plantes vertes ont été installées pour agrémenter les lieux. Le chantier a été financé grâce à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB)

Une convention de médiation pénale

• Le 22 juin 2016, une convention de partenariat relative à la mise en place de plaintes simplifiées et de médiation pénale a été signée. Ce dispositif, scellé par le Procureur de la République, améliore la vie de nos locataires en sanctionnant plus rapidement les auteurs de certaines infractions. L'assermentation de 6 agents de Chaumont HABITAT est venue compléter cette stratégie

Lutter contre les incivilités

// Une ambassadrice du «bien vivre ensemble» a été accueillie au sein de l'Office en Service civique. Avec les Services propreté, cadre de vie et communication, elle a mené une campagne articulée en deux phases : responsabiliser et sensibiliser nos clients.

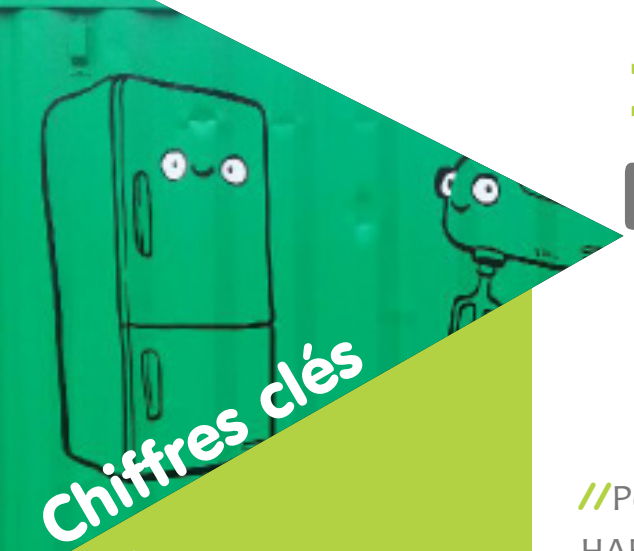
//**Responsabiliser.** Depuis le 1er fevrier 2016, la campagne de lutte contre les incivilités (affichages avec photos, rencontres avec les habitants...) a débuté sur des secteurs spécifiques présentant des problématiques récurrentes. L'action a été favorablement accueillie par les locataires. Les observations de terrain confirment une nette amélioration.

//**Sensibiliser.** En parallèle, une campagne de sensibilisation est menée sur l'ensemble du parc. Les agents de propreté ont à leur disposition un classeur de 27 affiches actualisées sur différentes thématiques d'incivilités qu'ils peuvent utiliser en fonction des situations rencontrées.

Du street art au Clos Adonis

L'association du Chien à plumes a développé un projet de Street art dans le cadre de l'appel à projet du Ministère de la Culture auquel Chaumont HABITAT et la Ville de Chaumont se sont associés pour embellir la résidence du Clos adonis. El Tono*, artiste originaire de Madrid, a réalisé l'oeuvre en une semaine, amenant ainsi l'art dans les quartiers et le rendant accessible à tous

(*www.eltono.com)



> SENSIBILISER LES LOCATAIRES

Chiffres clés

L'enquête propreté

- 86% des clients satisfaits de la propreté générale des parties communes et des abords

Le nettoyage des abris containers

- 20 abris containers nettoyés dans le cadre d'un plan pluriannuel d'entretien

L'entretien de notre parc

- Remplacement des soupiraux des sous-sols par des plexiglass granités dans les entrées 33, 35, 37 et 39 rue Ampère.
- Embellissement des entrées 48/50, 52/54 et 56/58 du Clos adonis

La démarche Qualinet

- 577 logements nettoyés par l'équipe dédiée au nettoyage des logements

Prévention et gestion des déchets

//Pour la deuxième année consécutive, Chaumont HABITAT, en partenariat avec l'association la Passerelle, ont débarrassé les parties communes des objets lourds et encombrants. 109 entrées ont été entièrement vidées, récupérant ainsi 150 m3 de meubles, 3.48 tonnes de «tout venant» et 2 tonnes de D3E.

//Dans le cadre du tournage d'une vidéo pour la Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat (FNOPH), l'Office a organisé une chasse aux incivilités avec les enfants du Club 1000 jeunes. Ces derniers, accompagnés de nos agents de propreté, étaient chargés de repérer toutes les invicilités dans les parties communes. Ils ont apposé des affiches pour signaler les bons et mauvais comportements.

// Déjà 100 foyers engagés dans le compostage collectif. 6 aires de compostage collectif sont installées sur notre parc locatif : Fort Lambert, Paul Valéry, Joseph Horn, Pierres Percées, Val Barizien et Arquebuse. Les habitants peuvent y déposer leurs déchets «verts».

Les accueillis de la Passerelle ont participé au désencombrement des parties communes

Un nouvel Ecopoint

Pour aller au bout de sa logique de recyclage, l'Ecopoint est lui-même constitué de conteneurs recyclés ! En provenance directe de Marseille, les trois anciens conteneurs maritimes ont désormais une nouvelle vie, rue Fleming. Ouvert toute l'année, l'Ecopoint permet de récupérer les déchets électriques et électroniques. Depuis sa mise en place, en avril 2014, 19 tonnes d'appareils ont été recyclés grâce à ce dispositif

> 2016, c'est aussi...

Chiffres clés

Promouvoir nos offres sur le web

- **Site internet Chaumont HABITAT**

Objectif : attirer une nouvelle clientèle
Nombre d'offres : 59
Impact : 22 348 visiteurs (+ 13.77% par rapport à 2015)

- **Le Bon Coin**

Objectif : toucher des publics plus larges
Nombre d'offres : 61
Impact : 45014 vues (+ 16.70% par rapport à 2015, 233 mails reçus)

- **Paru vendu**

Objectif : être présent sur l'un des portails immobiliers français les plus connus
Nombre d'offres : 12
Impact : 11788 affichages en liste, 939 affichages en détail, 10 contacts par mail

Propriétaires grâce à Chaumont HABITAT

//En 2016, Chaumont HABITAT a poursuivi les plans de vente en cours sur différents quartiers : Hélène Boucher, Brossolette/Jean Moulin, Saint Hubert et Jolibois. La mise en vente de 25 pavillons rue des Pâquerettes a également été décidée, au final 8 ventes ont été signées : 6 pavillons et 2 appartements. 38% des biens sont vendus à leurs occupants.

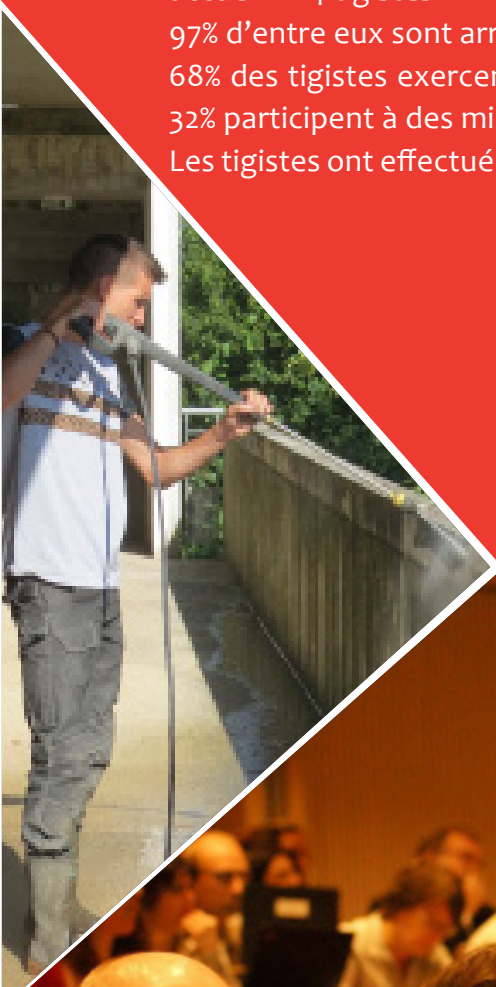
// Une campagne de communication sur la baisse des taux d'intérêt a été lancée en juin 2016 pour inciter les locataires à devenir propriétaires.

Pourquoi vendre des logements ?

//En menant une politique volontariste de vente, Chaumont HABITAT favorise le parcours résidentiel, en proposant des biens à prix abordables et en sécurisant l'achat. Seuls les logements construits ou acquis depuis plus de 10 ans peuvent être vendus. Grâce à la vente de logements, Chaumont HABITAT constitue des fonds propres qui seront notamment utilisés pour la construction et la réhabilitation de programmes immobiliers.

L'accueil des tigistes : 18 ans d'expérience !

Ces trois dernières années, chaumont HABITAT a accueilli 114 tigistes :
97% d'entre eux sont arrivés au terme de leur parcours
68% des tigistes exercent des activités de propreté et 32% participent à des missions techniques
Les tigistes ont effectué plus de 8000 heures de travail.



Une vidéo a été réalisée pour valoriser le dispositif TIG

Flashez notre site internet !

CHAUMONT HABITAT

51 rue Robespierre B.P. 39
52002 Chaumont CEDEX
Tél : 03 25 32 54 62
contact@chaumonthabitat.fr

www.chaumonthabitat.fr