



Rapport d'activité

2022

www.grandbourghabitat.com

SOMMAIRE



●	Edito	3
●	Qui sommes-nous ?	4
●	Les temps forts 2022	7
●	Bourg Habitat au service des locataires et des demandeurs	16
●	Bourg Habitat au service des territoires	20
	Réalisations 2022 et perspectives	
●	Bourg Habitat, femmes, hommes, tous engagés pour les locataires !	26
●	Résultats financiers et indicateurs	29

Directeur de la publication :
Thierry MERAT

Conception - rédaction :
Bourg Habitat

Crédits photos :
Bourg Habitat sauf mention contraire / Drone Ain'ttitude Régis Fournier /
AdobeStock / Freepik/ Laurent Claus

Imprimé en 250 exemplaires par :
Imprimerie Comimpress - Juin 2023

Edito

Après 3 années marquées par la pandémie de la COVID et un retour progressif vers une vie « normale », l'année 2022 correspond aux retrouvailles avec nos locataires.

2022 a permis la mise en œuvre de nombreuses actions visant à partager des moments de rencontres avec les locataires, les équipes de Bourg Habitat, et à favoriser les échanges.

S'inscrivant pleinement dans la transition écologique et la rénovation énergétique, Bourg Habitat a en 2022 connu une année forte de chantier avec la réhabilitation de 116 logements ainsi que la mise en chantier de 436 logements en cours de travaux. Des études préliminaires à des phases de travaux ont été entamées par ailleurs pour plus de 742 logements. Ces projets de réhabilitation – véritable feuille de route de notre office – sont positifs pour l'environnement mais également pour le porte-monnaie de nos locataires et pour leur confort au quotidien. Bourg Habitat est conscient des enjeux actuels, tant environnementaux qu'énergétiques, et s'efforce chaque jour, de privilégier une approche durable et économique dans l'ensemble de ses missions.

Par ailleurs, dans une démarche de qualité de service et de complémentarité des services de proximité, entendre et répondre aux besoins des occupants demeurent essentiel. Pour cela, les équipes de Bourg Habitat ont mis en place des outils performants et novateurs notamment digitaux :

- Le lancement de l'agence en ligne représente une avancée majeure offrant un véritable gain de temps tant pour nos locataires que pour nos équipes. Grâce à cette solution, les locataires peuvent désormais créer des demandes, accéder aux informations qui les concernent et effectuer le paiement de leur loyer en ligne de manière rapide et simple.
- L'outil innovant, le chatbot demandeurs de logement, a été déployé courant 2022. Accessible directement depuis notre site internet, cet assistant virtuel accompagne les demandeurs en recherche de logements. Cet outil permet, grâce à des critères d'éligibilité préétablis, d'évaluer si le demandeur peut accéder aux critères d'attribution et à un logement correspondant le mieux à sa situation.



Isabelle Maistre,
Présidente de Bourg Habitat



Thierry Merat,
Directeur général par intérim

Pour finir, quelques mots sur l'année 2023 qui marquera un tournant dans l'Histoire de notre office.

Depuis 2017, notre office est rattaché à Grand Bourg Agglomération et il est nécessaire de pouvoir marquer dans le mot et la forme cette évolution importante pour notre office : Bourg Habitat le 2 juin 2023 deviendra Grand Bourg Habitat et changera de logo.

Bourg Habitat est le bailleur créé par la Ville de Bourg-en-Bresse en 1929 et conserve un lien fort avec la Ville. Mais nous sommes également accompagnés par l'agglomération de Bourg-en-Bresse dans la conduite de nos projets de réhabilitation et développement du patrimoine et c'est pourquoi j'ai choisi l'évolution de notre nom.

Notre quotidien n'en sera pas bouleversé, nous continuerons d'œuvrer pour notre mission première : loger les habitants du territoire et les accompagner dans leurs demandes afin de leur offrir un habitat et un cadre de vie adaptés à leurs besoins.

Qui sommes-nous ?

Bourg Habitat est l'Office Public de l'Habitat de la communauté d'agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse.

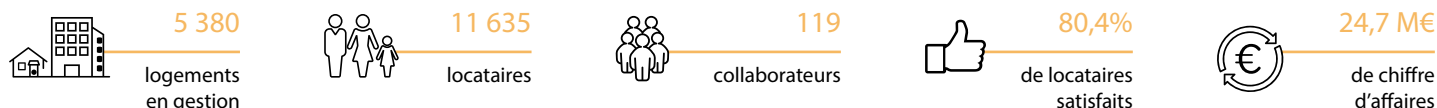
En tant que bailleur social, Bourg Habitat assure une mission de service public et d'intérêt général. Sa mission est de proposer des logements de qualité à des loyers abordables pour tous les ménages qui rencontrent des difficultés pour se loger dans le contexte actuel.

Dès 2018, en réponse à la loi ELAN, Bourg Habitat a entamé un rapprochement avec Ardèche Habitat, MACON Habitat et OPHEOR afin de créer une société de coordination. Déposé fin 2020, l'agrément de la Société de Coordination SC Amplitudes a été délivré en février 2021. Dès 2021, Grand Dijon Habitat a travaillé avec la SC Amplitudes et est venu intégrer la SC Amplitudes au 1^{er} janvier 2022 permettant à la SC Amplitudes de passer de 4 à 5 membres et de dépasser les 30 000 logements. Courant 2021, Grand Dijon Habitat a rejoint SC Amplitudes et travaille de concert avec les 4 OPH fondateurs.

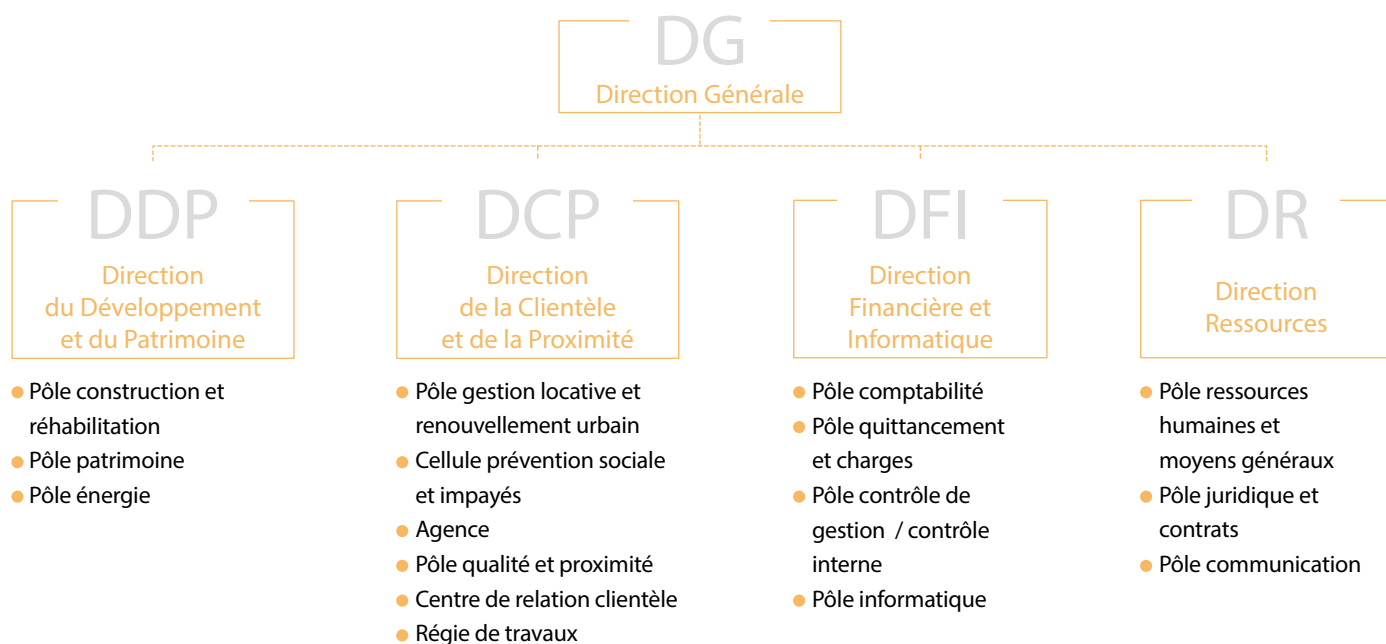
Actif dans son secteur d'activité, Bourg Habitat est membre de l'Aura-Hlm 01, association des bailleurs de l'Ain, créé en mars 2020.

En 2023, Bourg Habitat changera de nom, d'identité graphique et lancera une dynamique de changement.

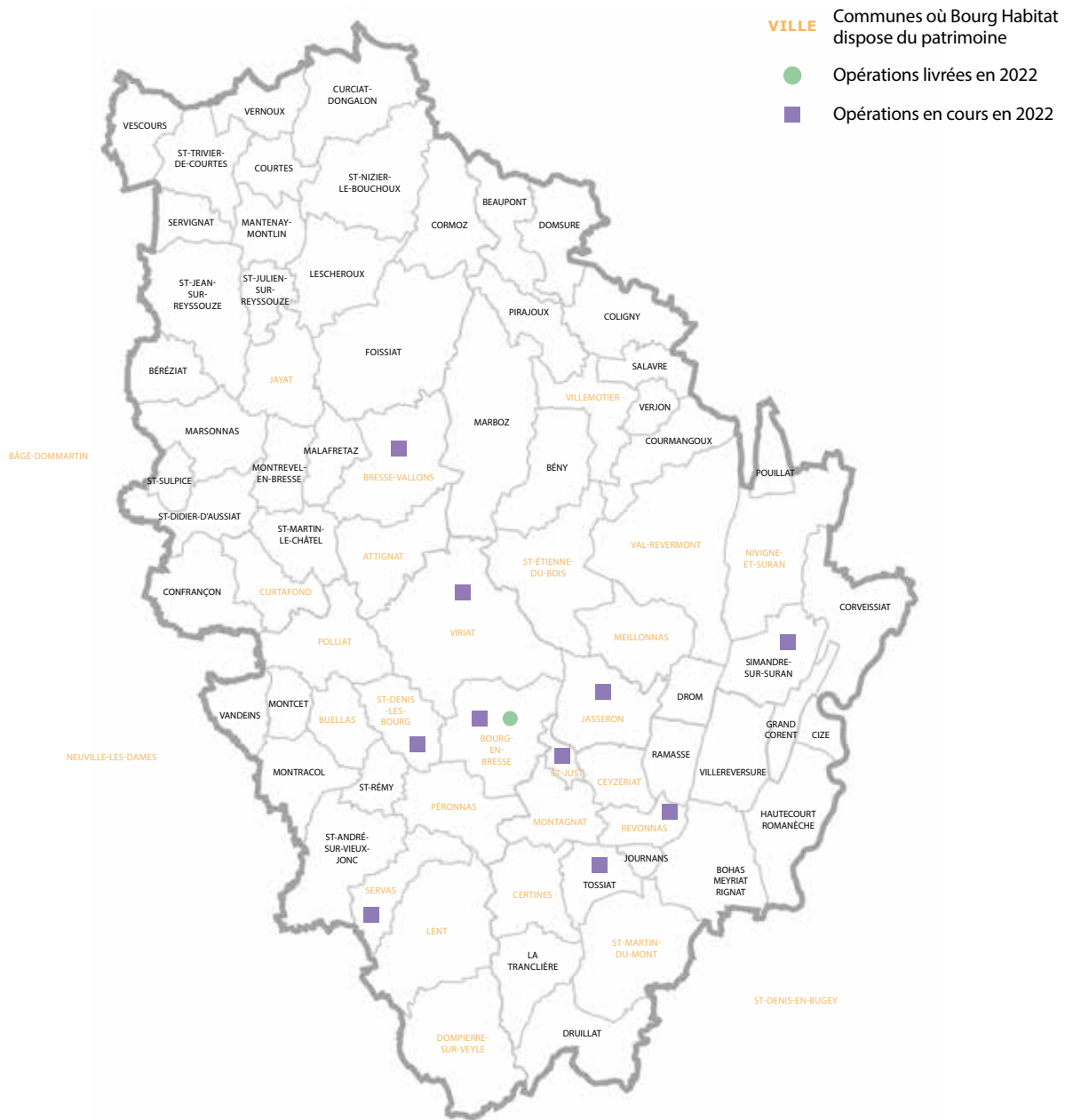
En quelques chiffres



Organigramme



Un patrimoine implanté sur 30 communes



Opérations livrées à Bourg-en-Bresse en 2022



« DUBY »



« PALLORDET »



« SAEIM GAMBETTA »



« VENNES »

Opérations en cours à Bourg-en-Bresse en 2022



« FOUGÈRES »



« PONT DES CHÈVRES »



« 23^{ème} RI »



ALPHONSE MAS

Vie sociale de l'organisme



7 réunions du CSE classiques

1 avenant sur la mutuelle

4 accords signés portant sur les élections professionnelles, le vote électronique, les NAO et l'intéressement.

Les instances de gouvernance



9 réunions du Conseil d'Administration

48 délibérations

9 réunions de Bureau

75 délibérations



6 réunions
de la
Commission
d'Appel
d'Offres (CAO)

pour 82
marchés
attribués



46 réunions
de la
Commission
d'Attribution
des Logements
(CAL)



6 réunions
du Conseil de
Concertation
Locative
(CCL)

Les temps forts 2022

Janvier

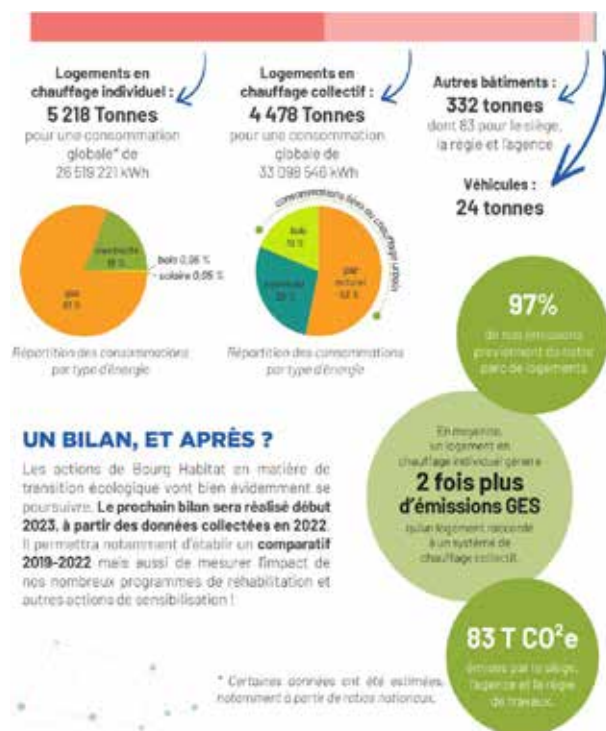
De nouvelles tenues de travail pour plus de confort pour le pôle de Proximité !

Suite aux rencontres « Bourg Habitat demain », le pôle Proximité a constitué, en lien avec le pôle RH et sur la base du volontariat, un groupe de travail avec des employé(e)s d'immeubles, des gardiens et des ouvriers de la régie de travaux en vue du renouvellement des équipements de protection individuelle (EPI). Une première rencontre a eu lieu le vendredi 14 janvier, en présence du fournisseur « Au Caoutchouc Bressan », afin de choisir les prochaines tenues de travail (vêtements et chaussures). Suivra prochainement une phase de test des équipements retenus puis une seconde réunion viendra valider ou ajuster la commande en tenant compte des retours de chacun.

A noter : A Bourg Habitat, le coût d'une tenue complète est de 350 € environ contre 150 € en moyenne dans les autres entreprises.



Bourg Habitat réalise son 1er bilan d'émissions de gaz à effet de serre !



Pour répondre aux enjeux de notre gouvernance en matière de transition écologique, la Direction de Bourg Habitat a missionné l'Agence Locale de l'Energie et du Climat de l'Ain (ALEC 01) pour réaliser notre premier bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES).

Basé sur les données 2019, notre BEGES comptabilise les émissions de gaz à effet de serre avec l'objectif de dresser un premier état des lieux à partir duquel nous pourrions définir une stratégie adaptée en matière de sobriété carbone.

Le périmètre du BEGES réalisé par Bourg Habitat concerne :

- les consommations énergétiques* des logements en chauffage individuel ;
- les consommations énergétiques de nos logements en chauffage collectif ;
- les consommations énergétiques et les éventuelles fuites de climatisation propres à nos autres bâtiments (locaux Bourg Habitat, foyers, MARPA...);
- les consommations de carburant et les kilomètres parcourus par nos véhicules de service.

Notre bilan global pour l'année 2019 s'élève à 10 051 tonnes d'équivalent CO₂ soit 5 500 Aller-Retour entre Paris et New-York !

Février

Bourg Habitat tente la colocation !

Les travaux sont terminés au dernier étage du n°33A rue de la République à Bourg-en-Bresse. Suivis par Patrick Candellari, ils ont permis d'adapter cet appartement à la colocation : création de quatre chambres privatives dont deux intégrant leur propre salle de bain, rénovation globale des espaces, montage de cloisons, création de deux salles de bain supplémentaires, d'une cuisine équipée...

Par ailleurs, une charte du bien-vivre en colocation a été élaborée. Elle sera signée par les colocataires qui pourront s'installer dès juin 2022.



Deux ateliers d'échanges pour mieux travailler ensemble !



Dans la continuité de son déploiement de la GRC mobile fin 2020, Bourg Habitat poursuit la modernisation de ses applications.

Prévu pour être déployé en avril 2021, l'outil de suivi d'affaires en version web est présenté à une vingtaine de collaborateurs de différents services via Teams pour découvrir le fonctionnement et mettre en place un plan d'action en vue de son déploiement.

Au-delà des fonctions habituelles (création, traitement ou solde d'une affaire), l'objectif est d'automatiser de nombreuses actions (affectation des affaires, tâches à réaliser, envoi de sms ou de mail, commande de travaux en direct...).

Avril

Jeu-concours pour les 8 – 12 ans – Les partenariats sportifs

Un jeu concours destiné aux enfants des locataires, âgés de 8 à 12 ans, a été lancé fin 2021 et s'est terminé le 14 janvier 2022.

Les lots à gagner étaient répartis entre les 3 clubs sportifs burgiens : FBBP, USBPA et JL Bourg Basket.

Découverte des entraînements, des matchs, des lieux de stage... Au total, 100 enfants ont pu bénéficier de ces lots.

Pour participer, un livret de jeu a été envoyé à chacun et les enfants souhaitant participer l'ont renvoyé complété.

A l'issue, un tirage au sort et une remise des lots en main propre ont été organisés.

Entre avril et juillet, chaque gagnant a bénéficié de son lot.



Mai

Conférence de Presse Festival Terre des Fleurs sur Scène



A 1 mois de l'évènement Festival Terre des Fleurs sur Scène, une conférence de presse en présence du Théâtre de Bourg-en-Bresse et du Centre social Terre en Couleurs, est organisée. Fin d'une réhabilitation entamée en 2017 pour une durée de 4 ans.

Dans un esprit proche du Festival Reyssouze en Scène qui s'est déroulé en 2018, ce moment de fête a été créé en partenariat avec différents acteurs locaux.

Cette conférence a permis de présenter la démarche, les artistes sollicités et d'annoncer à tous la volonté de célébrer ce nouveau quartier, d'offrir à ses habitants une prestation dont eux-mêmes seront acteurs.

Juin

Semaine QVT

Du 20 juin au 3 juillet, la 5ème édition de la semaine dédiée à la qualité de vie au travail est déployée au sein de Bourg Habitat.

Au programme de cette année : un challenge Ouilive sur le nombre de pas à réaliser dans une journée, des ateliers à distance et des ateliers en présence d'un coach (méditation, ateliers de fitness...).



Juillet/ Août

Festival Terre des Fleurs sur Scène



Le samedi 2 juillet, le festival Terre des Fleurs sur Scène s'est déroulé sur la journée avec différents spectacles : déambulation, vélo, théâtre, ...

L'objectif de cette journée était de célébrer la fin de travaux du secteur Terre des Fleurs et d'apporter la culture au cœur du quartier, et de permettre aux habitants de vivre leur lieu de vie de manière différente. Ce moment de convivialité a été mené en lien étroit avec, notamment, la ville de Bourg-en-Bresse, le théâtre de Bourg-en-Bresse et le centre Terre en Couleur.

Présence de la CJS, Coopérative Jeunesse de Services

Pour la 4ème année, Bourg Habitat accueille des groupes de jeunes issus de la CJS.

Chapeauté par l'AGLCA, cette section jeunes permet à une dizaine de jeunes issus de Bourg-en-Bresse Agglomération de réaliser des chantiers pour soutenir leur projet qui se veut coopératif, dynamique et local.

C'est un projet d'éducation à l'entrepreneuriat qui permet à un groupe de jeunes âgés de 16 à 18 ans d'apprendre à gérer une entreprise coopérative.

Bourg Habitat a cette année encore proposé des chantiers d'archivage, de nettoyage d'espace verts, de porte de garage, de visites auprès de sénior pour améliorer la proximité et recueillir leurs impressions sur la présence de Bourg Habitat.

Ces initiatives seront renouvelées en 2023.



Septembre

La réouverture du Siège de Bourg Habitat après 2 ans de fermeture



Le 1^{er} septembre 2022 marque la réouverture du Siège de Bourg Habitat selon des horaires adaptés.

Du lundi au vendredi, selon une amplitude des horaires en phase de tests, l'accueil reçoit les premiers locataires qui reprennent doucement l'habitude de venir 16 avenue Maginot.

Les horaires d'ouverture sont :

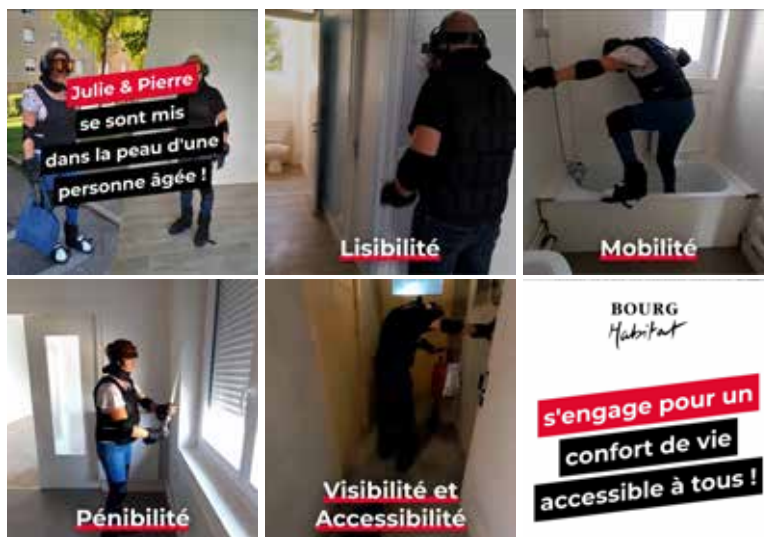
- Lundi de 9h à 12h
- Mardi de 14h à 18h
- Mercredi et Jeudi de 9h à 13h
- Vendredi de 14h à 17h

Une vidéo costume de vieillissement

Il y a quelques temps, Bourg Habitat a investi dans un costume de vieillissement et a choisi de le faire tester à ses collaborateurs.

Pour accompagner la prise de conscience et permettre au plus grand nombre de se rendre compte des effets du vieillissement sur le corps humain et sur les perceptions (vue, ouïe, toucher...), deux de nos chargés d'opération ont testé en temps réel et ont été filmés.

Ce film, diffusé au Salon des Maires notamment, a mis en exergue les difficultés rencontrées et ont permis aussi de rappeler la nécessité d'équiper au mieux les logements.



Les rendez-vous de l'emploi Pont des Chèvres



Le vendredi 16 septembre, l'équipe RH est présente aux rendez-vous de l'emploi au Pont des Chèvres.

L'occasion de recueillir des candidatures, de prendre contact avec différents publics et de participer aussi aux ateliers.

Pour Laurence, Justine, Marina et Anne-Marie, ce fût l'occasion de beaux échanges et de parfaire leurs connaissances culinaires !

Une information destinée aux locataires : plan de sobriété énergétique déployé par le gouvernement

Face aux pénuries potentielles de l'énergie que la France pourrait rencontrer durant l'hiver, l'Etat a lancé un plan de sobriété énergétique au niveau national.

Les bailleurs sociaux n'échappent pas à la règle et un courrier d'information destiné à nos locataires est envoyé en prévention pour les sensibiliser sur les bonnes pratiques et sur le fait que le chauffage sera limité à 19°C.

Jusqu'au mois d'octobre, une campagne de communication digitale et dans les halls d'immeuble complète ce dispositif.



Octobre

Salon des maires



Chaque année, Bourg Habitat participe au Salon des maires qui s'est tenu le 7 octobre dernier à Ainterexpo, à Bourg-en-Bresse.

C'est l'occasion de présenter les projets en cours, les compétences de Bourg Habitat et d'échanger avec les élus. Une vidéo sur l'accès aux logements pour les personnes âgées est diffusée et des tests du costume de vieillissement sont proposés pour sensibiliser les uns et les autres aux changements dus à l'âge.

La visite annuelle du patrimoine

Chaque année, Bourg Habitat organise une visite d'une partie de son patrimoine en présence des membres du Conseil d'Administration.

Cette année, les administrateurs, ravis, se sont rendus sur différents lieux burgiens pour découvrir les travaux effectués ou en cours : secteur BRIAND - POINCARRÉ, 23ème RI, allée de Challes ou encore, 13 rue des peupliers.

Un après-midi riche en échanges et en sensibilisations diverses !



Novembre

La réhabilitation Poincaré/Briand - Enquête Salle de Bains/WC

Dans le cadre des réhabilitations à venir notamment dans les secteurs de Poincaré et d'Aristide Briand, une réflexion est menée pour l'aménagement des salles des bains.

Jusqu'au T3, une douche est envisagée et à partir du T4, une baignoire est mise en place.

La finalité est aussi d'élargir cette réflexion pour les prochaines réhabilitations à venir (secteur BRIAND - POINCARRÉ par ex).



Le partenariat Batifire et Bourg Habitat

Depuis quelques mois, Bourg Habitat travaille en étroite collaboration avec le SDIS de l'Ain pour déployer des QR Code facilitant l'accès des bâtiments aux secours en cas de problème. Les plans, le code du digicode ou l'emplacement des différents points sensibles (gaz...).

En 2023, 18 bâtiments en seront équipés. Un travail minutieux mené par la Direction du Développement et du Patrimoine pour scanner les plans, recueillir toutes les informations nécessaires à cette solution. Une première nationale avec ce partenariat entre les pompiers et le bailleur social ! Un dispositif pris en charge par Bourg Habitat afin de favoriser le travail des services de secours dans le but de sauver des vies

UNE DÉMARCHÉ INNOVANTE !



Bourg Habitat est le 1^{er} bailleur social en France à déployer, en partenariat avec le SDIS de l'Ain, le dispositif QR code Sécurité Bâtiment sur l'ensemble de son patrimoine.

Un système qui facilitera et optimisera l'intervention des sapeurs pompiers grâce au partage d'informations techniques des bâtiments. Un temps précieux pourra ainsi être gagné pour optimiser et garantir la sécurité des locataires !

Ce dispositif sera progressivement déployé sur l'ensemble du parc.



Bourg Habitat
16 avenue Maginot - CS 31001 - 01009 Bourg-en-Bresse Cedex

Suivez notre actualité



La cérémonie de remise des prix du comité du fleurissement



Chaque année, en juillet, le comité du fleurissement propose aux habitants bourgiens (propriétaires ou locataires) de participer aux concours du fleurissement.

A l'issue des visites et photos collectées, le jury délibère et une remise de prix est organisée en novembre avec la présence de M. Jean-François DEBAT et de Mme Isabelle MAISTRE, 1ère adjointe au maire et présidente de Bourg Habitat.

Des lots (bons cadeaux, paniers gourmands, ...) sont alors remis aux heureux gagnants. L'occasion aussi de valoriser le patrimoine et les locataires de Bourg Habitat.

Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (atelier couture Tremplin et collecte de vêtements)

Du 19 au 27 novembre, diverses animations sont proposées pour s'inscrire dans cette démarche de Développement Durable.

Deux actions sont menées en lien avec notre partenaire, Tremplin :

- Deux ateliers de couture organisés dans les locaux de l'association sur inscription et entre midi et deux. L'atelier est suivi d'un repas. Une occasion pour apprendre quelques techniques, de recevoir des conseils et de travailler à prolonger la vie des vêtements
- L'organisation de collecte de vêtements destinés aux bénéficiaires des foyers d'hébergement d'urgence. Des vêtements chauds sont souhaités pour les distribuer ensuite aux différents bénéficiaires.

Cette opération vise à sensibiliser les consommateurs et les collaborateurs de Bourg Habitat dans l'usage du textile.

La remise des vêtements collectés sera effective en janvier 2023, avec une pesée dans les locaux de Tremplin.



La Régularisation des charges 2022



Un évènement annuel pour Bourg Habitat puisque chaque année, au second semestre, et dans un contexte de hausse du coût de l'énergie, une régularisation des charges locatives de l'année précédente est réalisée.

Un décompte individuel est adressé à chaque locataire courant novembre et le solde, négatif ou positif, est reporté sur la quittance de décembre.

Les charges concernées par cette régularisation sont le chauffage, le gaz cuisine, les charges liées à l'entretien des bâtiments, aux personnels d'entretien...

A titre d'informations, l'ensemble des charges locatives pour 2022 s'élève à 305 793,18€.

Décembre

SOFRATEL et le retour des locataires après quelques semaines d'utilisation

Afin d'assurer une continuité de service pour ses locataires, Bourg Habitat a fait appel à la société SOFRATEL qui gère depuis septembre 2022, le débordement des appels en journée, ceux reçus entre 12h et 13h30. Ce dispositif vient compléter le dispositif d'astreinte qui lui s'exerce 7j/7, 365j/an lorsque les locaux de l'office sont fermés.

Après une formation dispensée et une procédure rédigée par Aurore Aubert, une enquête de satisfaction est menée entre décembre 2022 et janvier 2023 pour recueillir les ressentis des locataires ayant échangé avec les conseillers de SOFRATEL.

Un bilan sera présenté en janvier 2023.



Les réunions pour l'Habitat Participatif à St-Just

Depuis début 2022, 4 ateliers ont eu lieu autour du projet de l'Habitat Participatif souhaité à St-Just.

L'idée de ce projet est de permettre à des personnes souhaitant acquérir leur logement de se concerter à plusieurs pour créer leur espace de vie, leur cadre de vie et leur logement.

L'entraide, le partage et la convivialité sont au cœur de ce dispositif.

Habitat et Partage accompagne Bourg Habitat sur ce projet.

L'objectif est de créer un lieu où il sera bon de « Partager un lieu de vie solidaire, dans la sobriété et le respect ».

Pierre Bardet est en charge et mène les ateliers auprès des futurs propriétaires déjà intéressés.

Les élections des représentants des locataires 2022

Élus pour 4 ans, une nouvelle élection se tient cette année, du 22 novembre au 8 décembre.

Les élus représentent les locataires lors des réunions diverses de l'OPH et sont membres du Conseil d'Administration. Une fois les listes constituées et déposées, les électeurs (locataires sous conditions) ont reçu chacun les instructions.

Plusieurs solutions possibles :

- Le vote électronique
- Le vote par bulletin
- Le vote par courrier

Le dépouillement a lieu le 8 décembre en présence des représentants et des membres de Bourg Habitat. Les nouveaux élus sont présentés ensuite en CA dès la mi-décembre.

En quelques chiffres :

- 4 977 électeurs inscrits
- 629 votants
- 8 bulletins blancs et 6 bulletins nuls
- 615 suffrages exprimés

Résultat des listes:

- Liste INDECOSA CGT : 2
- Liste A.F.O.C : 1
- Liste C.S.F : 1

TRAVAUX • LOYER • ENTRETIEN
Le représentant des locataires défend vos droits

Élections des locataires Hlm
VOTEZ!

Du 22 novembre
au 8 décembre 2022

BOURG
Habitat

Élections des représentants du personnel

Les 8 et 22 décembre, les élections des représentants du personnel se déroulent au sein de l'Office.

Au total, 6 titulaires répartis en 3 collèges différents et leurs 6 suppléants sont élus pour une durée de 4 ans.

Pour le collège OUVRIERS:

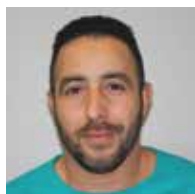
Annick VILLARD et Rachid OUEDRHIRI sont élus titulaires et François THOLAS et Diana FERNANDEZ sont les suppléants.

Pour le collège ETAM (Employés Techniciens et Agents de Maîtrise):

Guy FRANCON Et Sandrine GAUDET sont titulaires et Dorothee PATON et Azdine EL MASMOUDI sont les suppléants.

Pour le collège CADRE:

Emeline MARTIN et Antoine BAUTAIN sont les élus titulaires et Pierre BARDET et Julie DELOT sont leurs suppléants.



Bourg Habitat au service des locataires et des demandeurs

Notre patrimoine



Le patrimoine de Bourg Habitat

- 5 380 logements
- 428 équivalent-logements
- 2 255 garages
- 34 parkings
- 39 locaux commerciaux ou associatifs

L'activité de la CAL

46
commissions
d'attribution



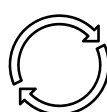
1 830
dossiers
présentés

799
propositions
de logements



525
attributions
réalisées

496 logements collectifs
29 logements individuels



9,28%
taux moyen
de rotation

76 échanges
475 départs



74%
de logements
acceptés

Nos locataires

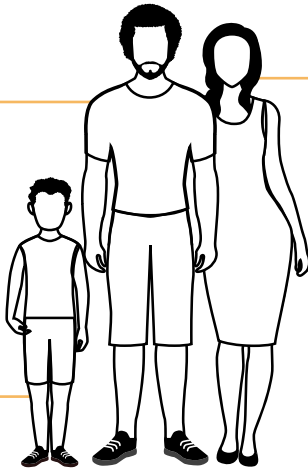
11 635 occupants

Soit 5 008 ménages

En moyenne, 11 ans d'ancienneté dans le parc.

52% APL

52% de nos locataires perçoivent l'APL



118 personnes morales parmi les locataires de Bourg Habitat

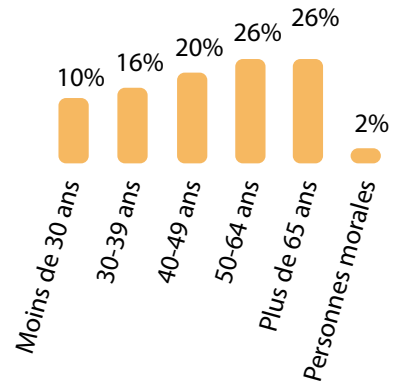
parmi eux :
70% sont éligibles au PLAI (revenus les plus bas) soit 3 446 ménages

23% sont éligibles au PLUS soit 1 105 ménages

4% sont éligibles au PLS soit 198 ménages

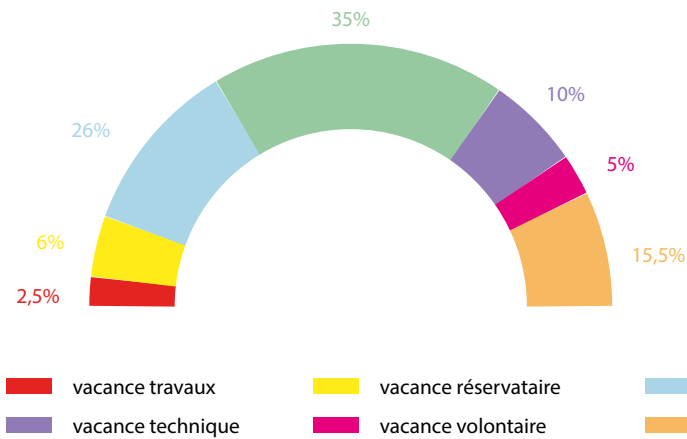
3% sont au-delà du PLS soit 141 ménages

Répartition des ménages par âge du titulaire du bail :



La vacance

Répartition de la vacance :



6,81% de taux de vacance

dont 1,20% de vacance commerciale

Coût de la vacance commerciale : 370 543€

Soit une perte financière de 2,07 M€ pour l'année 2022

La proximité, au coeur des actions de Bourg Habitat

33 640 appels au CRC

2 158 interventions de la régie de travaux

241 visites à domicile suite à un impayé

215 interventions de médiation

Zoom sur

Une campagne de proximité dans le cadre de la canicule

Face à la forte chaleur de ce mois de juillet et pour nous assurer que nos locataires les plus âgés se portaient bien, une campagne d'appels a été menée auprès de nos locataires de plus de 75 ans.

Le CRC a pu les contacter, s'assurer que tout allait pour le mieux. Le service Qualité et Proximité a mis en place, dans certains cas, un service de portage spécifique pour faciliter la vie aux locataires.

Ce dispositif a été apprécié par les locataires et un déploiement sur les prochains étés est en cours de réflexion.



8 mars : lancement agence en ligne

NOUVEAU

Découvrez
L'AGENCE EN LIGNE

À PARTIR DU 8 MARS

- ✓ Disponible 24h/24 et 7j/7 depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone
- ✓ Simple d'utilisation et 100% sécurisée
- ✓ Accessible directement depuis www.bourg-habitat.com

GRÂCE À L'AGENCE EN LIGNE VOUS POURREZ :

- **Créer vos demandes et suivre leur traitement par nos services.**
Signaler une panne ou un changement de situation, demander un badge, transmettre votre attestation d'assurance...
- **Consulter en direct les informations** relatives à votre résidence et votre quartier.
- Mettre en place le prélèvement automatique ou **payer votre loyer en ligne.**

**UN PETIT GESTE POUR LA PLANÈTE :
OPTÉZ POUR L'AVIS DE PAIEMENT DÉMATÉRIALISÉ !**

Choisissez de ne plus les recevoir en version papier en vous rendant dans la rubrique « **mon profil** », puis « **modifier mes informations** » et enfin « **arrêter la facture papier** ».

Après plusieurs mois de préparation en interne, en lien avec les équipes d'ACG-Synergies, Bourg Habitat a lancé son agence en ligne le mardi 8 mars !

Accessible 24h/24 et 7j/7, depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, l'agence en ligne permet de faciliter les échanges avec nos locataires.

L'agence en ligne leur offre beaucoup plus de fonctionnalités que l'ancien espace locataire, avec notamment la possibilité de :

- Créer directement leurs demandes / réclamations et suivre leurs traitements par nos services. Que ce soit pour signaler une panne ou un changement de situation, demander un badge, transmettre leur attestation d'assurance... ils n'auront plus besoin d'appeler ou de se déplacer !
 - Consulter les informations de leur résidence / quartier.
- Accéder à leurs avis d'échéance en version numérique et les télécharger.
- Mettre en place le prélèvement automatique ou, comme sur l'espace locataire actuel, payer leur loyer par carte bancaire.

Un chatbot pour accompagner les demandeurs dans leur recherche de logements

Après quelques mois de réflexion, l'outil destiné au public des demandeurs de logement est lancé fin septembre à l'occasion du congrès HLM de Lyon 2022.

Comme celui à destination de nos locataires, il sera accessible directement depuis notre site internet et permettra de répondre à un certain nombre de questions concernant la demande de logement. Ce chatbot permet surtout de proposer aux demandeurs uniquement les logements sur lesquels ils pourraient être positionnés ! Et c'est bien là que réside l'innovation.

En effet, contrairement au moteur de recherche où le demandeur saisit lui-même les critères de sa recherche, le chatbot vient questionner le demandeur sur sa composition familiale et ses revenus pour lui proposer uniquement des biens adaptés.

S'il est intéressé par l'un des logements proposés, le demandeur est invité à compléter un formulaire pour que la cellule commercialisation puisse ensuite le recontacter.

Le chatbot offre ainsi des prospects qualifiés à la cellule commercialisation et permet d'éviter la frustration de certains demandeurs qui s'intéresseraient à des logements sur lesquels ils ne pourront jamais être positionnés !

Pour Bourg Habitat, le chatbot permet de valoriser l'offre de logements disponibles et ainsi de participer à la réduction de la vacance mais aussi de développer un mécanisme d'écoute client sur les besoins et attentes en matière de logements pour ajuster les futurs programmes de construction et de réhabilitation de Bourg Habitat.



A screenshot of the Bourg Habitat website. The top navigation bar includes the Bourg Habitat logo and three main categories: 'JE CHERCHE UN BIEN À LOUER', 'J'AI UN PROJET D'ACHAT', and 'JE SUIS DÉJÀ LOCATAIRE'. Below the navigation bar is a search bar with a 'RECHERCHER' button and a 'Saisir critères' link. A red 'contact' button with the phone number '04 74 21 20 20' is visible. The main content area features a large image of a family (a woman, a man, and a child) smiling. Below the image is a navigation menu with icons and labels: 'ESPACE LOCATAIRE TAVERE EN LIÈNE', 'DEMANDE DE LOGEMENT EN LIÈNE', 'NOS OFFRES DE LOCATION', 'TÉLÉCHARGEMENT', 'FAQ', and 'CONTACTEZ-NOUS ETC'. On the right side, a chatbot interface is displayed, showing a conversation with the user. The chatbot asks questions like 'Vous recherchez un logement à Bourg-en-Bresse ou dans ses agglomérations ?' and 'Quels sont vos critères ?'. The chatbot also provides information about the Commission d'attribution des logements and the process of applying for a housing unit. At the bottom of the page, there is a banner for 'Lancement d'un projet D'HABITAT PARTICIPATIF à Saint-Just' and another banner for 'A SAINT-JUST, L'HABITAT PARTICIPATIF SE CONSTRUIT AVEC BOURG HABITAT !'. A text input field for 'Envoyez votre message ici' is located at the bottom right.

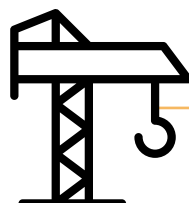
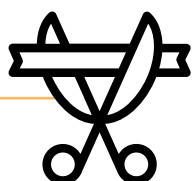
Bourg Habitat au service des territoires

Réalisations 2022 et perspectives

Constructions et réhabilitations

202
logements livrés
en 2022

116 logements réhabilités
86 logements démolis



625
logements mis en
chantier, en maîtrise
d'ouvrage directe

64 logements neufs
561 logements réhabilités

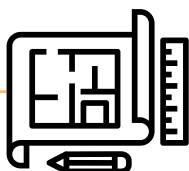
835
logements à l'étude

36 logements en construction
neuve VEFA (6 : jardins de
BELLIS/ 20 : 3 JCI St-Just/
10 : FONTANEL)

305 logements neufs et
réhabilitations en conception
réalisation

408 logements en
réhabilitation

86 logements en démolition



82
marchés passés

73 travaux
1 maîtrise d'oeuvre
7 services
1 prestation intellectuelle



Projets livrés en 2022



BOURG-EN-BRESSE

« DUBY »

Réhabilitation de 55 logements

Maître d'oeuvre : SETA

Architecte :

Christophe Padeloup

Coût : 2,23 M€

Démarrage des travaux :

Avril 2021

Livraison : Juin 2022



BOURG-EN-BRESSE

« Pallordet »

Réhabilitation de 48 logements

Maître d'oeuvre : SETA

Architecte : Christophe Padeloup

Coût : 2,05 M€

Démarrage des travaux : Mars 2021

Livraison : Mai 2022



BOURG-EN-BRESSE

« SAIEM Gambetta »

Réhabilitation de 13 logements

Architecte : Cabinet Emios

Coût : 468 720€

Démarrage des travaux :

Décembre 2021

Livraison : Octobre 2022



BOURG-EN-BRESSE

« Vennes »

Démolition de 86 logements

Projets en cours en 2022



BOURG-EN-BRESSE

« Tour Maginot »

Réhabilitation de 43 logements

Architecte : Cabinet Emios

Coût : 2,63 M€

Démarrage des travaux :

Novembre 2022

Livraison : Juillet 2024



BOURG-EN-BRESSE

« Peupliers »

Réhabilitation de 24 logements

Architecte : Seta Ingenierie

Coût : 839 450€

Démarrage des travaux : Mai 2022

Livraison : Mai 2023



BOURG-EN-BRESSE

« Maginot »

Réhabilitation de 32 logements

Architecte : Cabinet Emios

Coût : 1,51 M€

Démarrage des travaux :

Mai 2022

Livraison : Juillet 2023



BOURG-EN-BRESSE

« ANRU 2 »

Réhabilitation de 189 logements

Architecte : Seta Ingenierie

Coût : 11,07 M€

Démarrage des travaux : Novembre 2022

Livraison : Janvier 2024



BOURG-EN-BRESSE

« Cours Gaillard »

Réhabilitation de 58 logements

Architecte : Cabinet Robert Thevenet

Coût : 1,88 M€

Démarrage des travaux : Juillet 2022

Livraison : Novembre 2023



TOSSIAT

« Chemin du petit pont »

Construction de 14 logements
Architecte : Art'Bel Architectes Associés
Coût : 2,1 M€
Démarrage des travaux : Mars 2021
Livraison : Mars 2023



BOURG-EN-BRESSE

« Cras sur Reyssouze »

Construction de 18 logements
Architecte : Grégoire Magnien
Coût : 2,95 M€
Démarrage des travaux : Décembre 2021
Livraison : Décembre 2023



VIRIAT

« En Rama »

Construction de 32 logements
Architecte : Grégoire Magnien
Coût : 4,78 M€
Démarrage des travaux : Décembre 2021
Livraison : Août 2024



ST-JUST

« L'orée des écoles »

Construction de 20 logements
VEFA: acheté auprès de 3 JCI
Coût : 2,79 M€
Démarrage des travaux : Octobre 2022
Livraison : Décembre 2023



BOURG-EN-BRESSE

« Jardins de Bellis »

Construction de 6 logements
Architecte : Geru Architectes
Coût : 1,04 M€
Démarrage des travaux : Octobre 2021
Livraison : Septembre 2023

Entretien et maintenance du parc

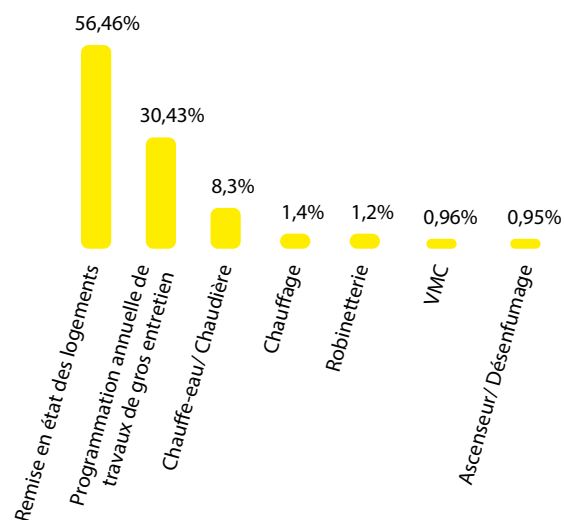
2,9 millions d'€

dépensés en 2022 pour le gros entretien
de notre patrimoine immobilier

763 814 €

dépensés en 2022 pour l'entretien courant

Répartition des dépenses de gros entretien :



Zoom sur

L'inauguration de la nouvelle chaufferie biomasse de l'ASSURC située dans le quartier de la Reyssouze

Le 24 novembre 2022, en lien étroit avec ENGIE, la ville de Bourg-en-Bresse et Bourg Habitat, la chaufferie biomasse de l'ASSURC est inaugurée pour alimenter 10 km de chauffage et d'eau chaude à partir d'une énergie renouvelable et locale.

En quelques chiffres, cette chaufferie, c'est :

- 9 200 tonnes annuelles de bois-énergie
- 6 emplois locaux
- 5 000 tonnes de CO2 évitées par an
- 73 postes de livraisons

Les locataires de Bourg Habitat bénéficieront tout l'hiver de ce réseau et de la chaleur qu'il développera.



Zoom sur

Lancement de la démolition du quartier des Vennes

Samedi 21 mai, la démolition de certains bâtiments du quartier des Vennes est officiellement lancée. En présence de M. DEBAT, Maire de Bourg-en-Bresse et Président de Grand Bourg Agglomération, de M. NKUNDIKIJE Andy, Vice-Président de Bourg Habitat et du Directeur Départemental des Territoires, un premier « coup de pelle » est donné.

La durée des travaux est de 6 mois et s'élève à 1.04 million d'euros.

La remise en l'état du site est prévue pour août 2022 avec comme objectif, la construction de nouveaux bâtiments et l'aménagement des différents espaces.



Deux outils en cours de développement pour améliorer le suivi de travaux et leur gestion interne

Avec l'aide de la société ALDYA, deux outils sont en cours de déploiement au sein de Bourg Habitat.

- PERL : un outil accessible aux locataires et aux entreprises, mis en place dans le cadre des réhabilitations. Cette solution permet le suivi de travaux, de connaître leurs évolutions et de répondre aux interrogations des locataires sur les interventions à venir.
- GEOS : il permet de suivre les demandes de travaux dans les logements, et notamment les interventions menées par la Régie de travaux

Ces outils seront déployés courant 2023 et faciliteront le suivi des demandes tant internes qu'externes.

Perl

aldya Perl

PLATEFORME CHANGES RÉHABILITATION LOCATAIRES

Réinventez la relation bailleur/locataires pour vos projets de réhabilitation immobilière.

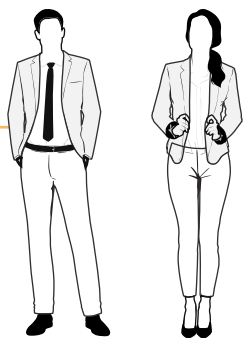
Available on:

Bourg Habitat, femmes, hommes, tous engagés pour les locataires !

Effectifs au 31/12/2022 :

119
collaborateurs

109 salariés de
droit privé
10 fonctionnaires



55
hommes

64
femmes

Taux d'absentéisme au 31/12/2022 :

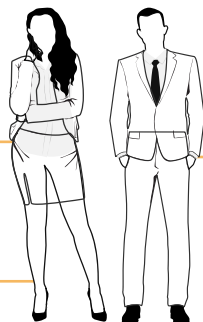


12,55%

soit un volume de 4 088 jours
non-travaillés soit l'équivalent
de 15 collaborateurs à temps
plein absents sur toute
l'année 2022

34
arrivées

46
départs



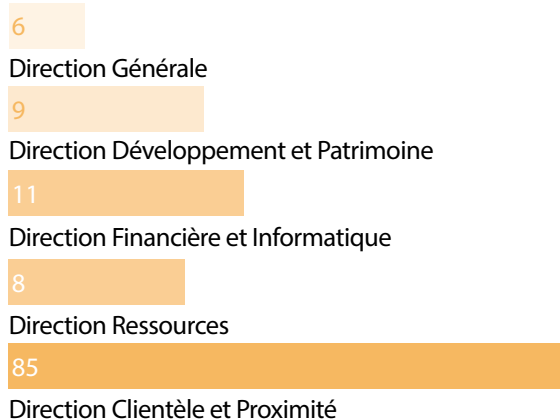
Formations

Bénéficiaires : 326

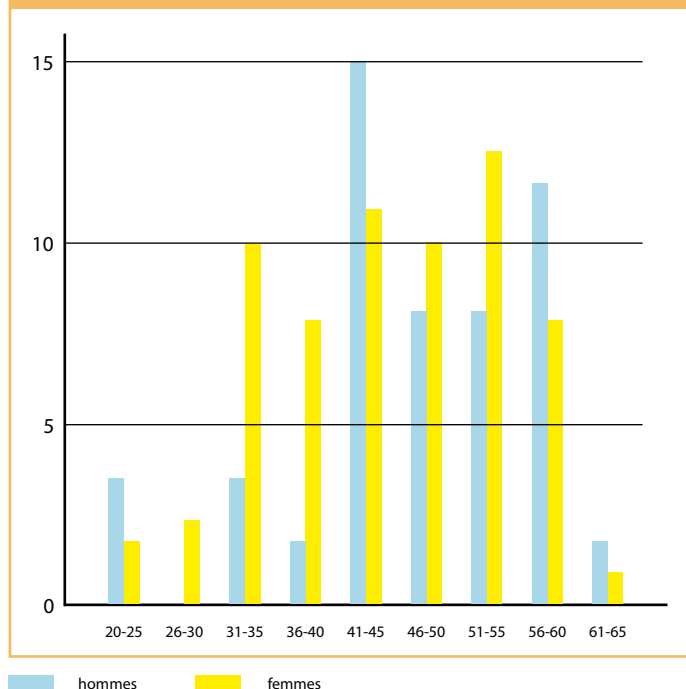
Heures : 2 268

Budget : 106 649€

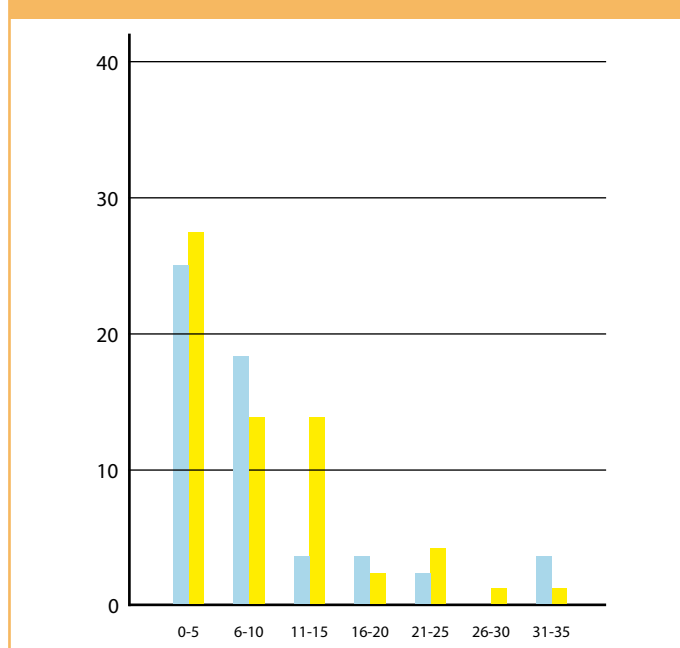
Répartition des collaborateurs par direction :



Pyramide des âges



Pyramide de l'ancienneté



Zoom sur

Des interviews menées tout l'été pour préparer l'Assemblée Générale

En prévision de l'Assemblée Générale de septembre 2022, des interviews de présentation des collaborateurs arrivés au sein de Bourg Habitat depuis 2019 ont été menées.

3 questions leur sont posées (se présenter, quelques minutes d'échanges et le recueil des impressions de chacun).

Le rendu, présenté au cours de l'AG, a permis à chacun de faire connaissance avec les nouveaux arrivés.



Le retour de l'Assemblée Générale du personnel

La dernière AG s'était déroulée en janvier 2019. Elle a été suivie ensuite de l'épisode Covid qui a contraint Bourg Habitat à s'adapter. 2022 signe donc son retour et le Domaine de la Garde a accueilli le 22 septembre les 130 collaborateurs de Bourg Habitat.

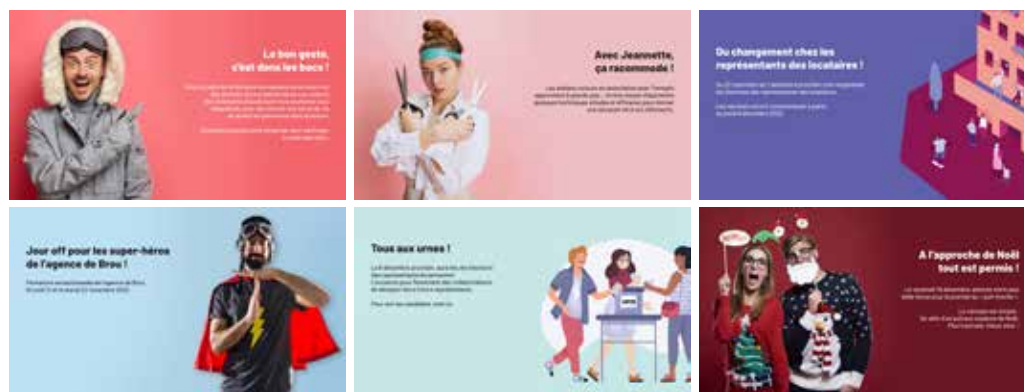
Au programme :

- Une matinée de rétrospective et de présentation de chacune des Directions, ponctuée des quelques présentations filmées des collaborateurs arrivés depuis 2019
- Un moment de convivialité le midi autour d'un foodtruck
- Une animation autour d'un quizz de culture générale et de culture d'entreprise

L'assemblée générale est également l'occasion pour organiser la distribution à chaque collaborateur de doudounes offertes par Bourg Habitat en prévision de la mise en oeuvre du plan de sobriété hivernale et notamment de la basse des températures dans les bureaux.



Ideal Manager



Après un premier lancement en 2020, à la suite du COVID, le module Ideal Manager est remis à jour.

L'objectif est un déploiement sur 2022 qui permettra de diffuser de l'information régulièrement sur les sujets de Bourg Habitat.

Zoom sur

Les jouets collectés en décembre remis à l'association Tremplin !

Ce jeudi 27 janvier, Thierry MERAT a eu le plaisir de remettre les nombreux jeux, jouets et livres collectés au mois de décembre à l'association Tremplin ! Agnès BUREAU, sa Présidente, et Martial DO, son Directeur Général, ont remercié Bourg Habitat pour cette belle action de solidarité.

Les jouets collectés seront notamment utilisés pour équiper le logement « parentalité » qui verra prochainement le jour au 33 rue de la République à Bourg-en-Bresse, ainsi que les appartements mis à disposition des femmes victimes de violences intrafamiliales ou encore les centres d'hébergement.

COLLECTE de jouets

du 8 au 31 décembre

Bourg Habitat organise une collecte de jouets à destination des familles des centres d'hébergements hivernaux de Tremplin.

Pas de jouets?
Message d'encouragement, chocolats ou tout autre chose...
Offrez une petite attention !

Vous pouvez les déposer :

- ✓ Au pôle communication (au siège)
- ✓ Des passages seront effectués à l'agence de Brou et à la régie de travaux si nécessaire.

Bourg Habitat



RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données

Dans le cadre de l'audit RGPD et de la mise en oeuvre d'un plan d'action pour maintenir son niveau de conformité, le cabinet de Conseil, Axaxia, accompagne Bourg Habitat pour la mise en place et le déploiement des consignes et procédures RGPD.

Le RGPD, également connu sous le nom de « Règlement Général sur la Protection des Données », est une législation de l'Union européenne qui régit le traitement des données personnelles à travers tout le territoire de l'UE.

Tous les services sont concernés et des rencontres régulières ont lieu pour que chacun puisse partager ces questions, l'avancée des missions... Un tableau de suivi est également partagé pour faciliter le suivi de chaque dossier. Cette conformité sera effective fin 2023.



Résultats financiers et indicateurs

Chiffres-clés



Les loyers

367€ de loyer moyen (hors charges)

En septembre 2022, le Conseil d'Administration a voté une augmentation des loyers de 3,6%.

En 2022, la RLS représente une perte nette de recette de 1,07 millions d'euros pour Bourg Habitat.

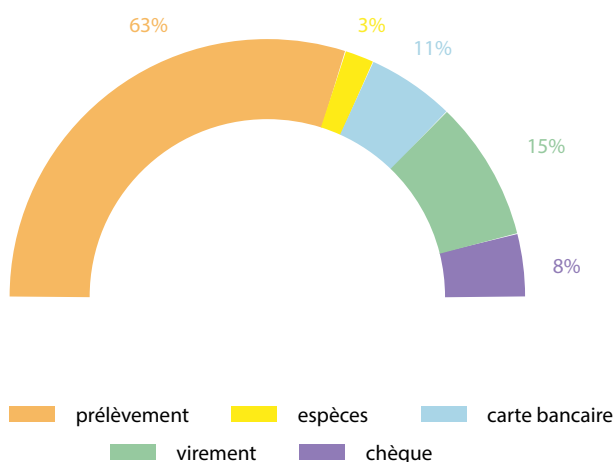
Les loyers sont majoritairement réglés par prélèvement.

Au 31 décembre 2022, 1 654 dossiers d'impayés étaient en cours pour un montant de 3,117 millions d'euros.

En 2022, 3 514 premières relances ont été envoyées, 455 échéanciers ont été formalisés dont 194 pour la régularisation des charges.



Répartition des règlements en % :



Que fait Bourg Habitat avec 100€ de loyer ?

- 31€ pour le remboursement des emprunts
- 18€ pour le versement des salaires et charges non récupérables
- 10€ pour l'entretien du patrimoine
- 11€ pour les pertes de loyers et charges
- 9€ pour le paiement des taxes foncières
- 7€ pour le remboursement des intérêts de la dette
- 14€ pour les services extérieurs frais de gestion

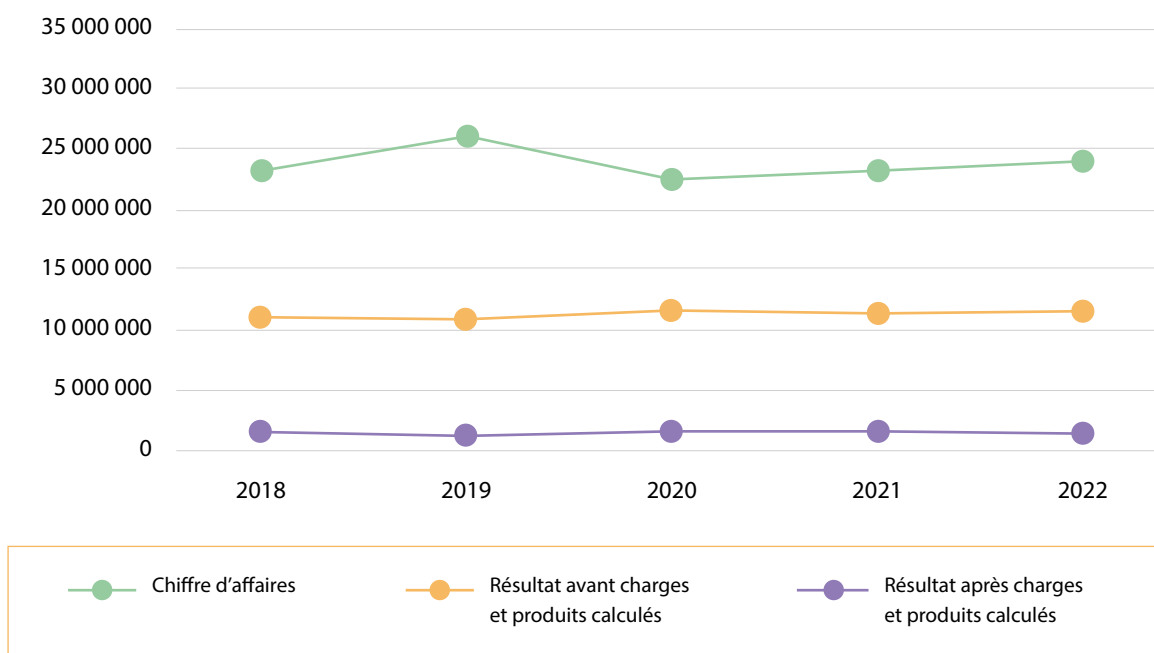
Bilan financier 2022

ACTIF	2022	2021	PASSIF	2022	2021
Immobilisations incorporelles	1 163 146	1 263 870	Dotations et réserves	39 003 418	36 548 473
Immobilisations corporelles dont terrain aménagés, loués	228 904 496	233 350 238	Report à nouveau	18 162 046	19 048 789
Immobilisations corporelles en cours	10 212 726	5 809 515	Résultat de l'exercice	1 541 439	1 568 202
Immobilisations financières	201 592	221 592	Subventions d'investissements	46 742 286	45 233 904
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	240 481 960	240 645 215	TOTAL CAPITAUX PROPRES	105 439 189	102 399 368
Stock et encours	588 460	894 653	Provisions	2 136 720	2 620 812
Fournisseurs débiteurs	1 221 899	239 753	TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 136 720	2 620 812
Créances d'exploitation	11 384 802	9 130 356	Dettes financières	170 508 924	164 209 297
Créances diverses	1 453 094	2 124 612	Crédit et ligne de trésorerie	7 387 463	8 500 000
VMP	10 181 286	181 286	Locataires acquéreurs	96 998	122 616
Disponibilités	25 701 577	29 738 474	Dettes d'exploitation	4 040 896	4 053 128
Charges constatées d'avance	132 657	154 412	Dettes diverses	1 446 042	855 008
TOTAL ACTIF CIRCULANT	50 653 690	42 463 546	Produits constatés d'avance	79 503	348 810
Charges à répartir sur plusieurs années	0	278	TOTAL	183 559 826	178 088 859
TOTAL ACTIF	291 145 735	283 109 039	TOTAL PASSIF	291 145 735	283 109 039

Compte de résultat 2022

CHARGES	2022	2021	PRODUITS	2022	2021
Achats de marchandises	10 171 471	10 093 410	Ventes de patrimoine & Charges refacturées	6 060 183	5 974 310
Impôts et taxes	4 129 264	3 910 788	Loyers et Accession	23 488 534	23 150 662
Charges de personnel	5 224 524	5 217 020	Prestations de services	671 903	683 083
Dotations amortissements	10 538 205	10 175 120	SOUS TOTAL PRODUITS ACTIVITÉS	30 220 620	29 808 055
Autres charges courantes	348 040	436 480	Production stockée et immobilisée	- 243 181	112 976
CHARGES D'EXPLOITATION	30 411 504	29 832 818	Subventions d'exploitation	223 880	210 407
Charges financières	2 158 450	1 671 169	Reprise sur amortissements, dépréciations et provisions	767 845	781 851
Charges exceptionnelles	1 607 794	2 130 185	Autres produits de gestion courante	378 388	232 844
TOTAL DES CHARGES	34 177 748	33 634 172	Produits financiers	399 480	71 917
			Produits exceptionnels	3 972 154	4 210 276
			TOTAL DES PRODUITS	35 719 187	35 202 374
			EXCÉDENT	1 541 439	1 568 202

Résultat des 5 derniers exercices





Office Public de l'Habitat de la
Communauté d'agglomération
du bassin de Bourg-en-Bresse

AMÉNAGER
—
CONSTRUIRE
—
LOGER
—
SATISFAIRE

16 avenue Maginot
CS 31001 - 01009 Bourg-en-Bresse

04 74 21 20 20

www.grandbourghabitat.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

