

# RAPPORT ANNUEL 2019

ARTISAN  
DU BIEN VIVRE  
ENSEMBLE



# NOTRE RAISON D'ÊTRE **LE BIEN VIVRE ENSEMBLE**

---

**Bien vivre ensemble** c'est accompagner nos locataires dans la société numérique et nous mobiliser avec les partenaires locaux afin d'apporter des réponses à la difficulté d'accéder aux échanges électroniques.

**Bien vivre ensemble** c'est développer des innovations sociales au service du lien entre habitants et de l'économie solidaire.

**Bien vivre ensemble** c'est être une entreprise responsable qui intègre dans ses constructions et rénovations des solutions techniquement et économiquement performantes tout en veillant à réduire son empreinte carbone.

Enfin, **Bien vivre ensemble** c'est nourrir le bien-être professionnel et devenir une entreprise citoyenne et



apprenante pour se réinventer et contribuer à notre société en grande évolution. ■

---

## ► PROJET SOLIDAIRE

### Nous accompagnons **nos locataires dans la société numérique**



La dématérialisation croissante des services induit de nouvelles vulnérabilités et inégalités notamment en matière d'accès aux droits. Absence de matériel, de connexion, difficultés à utiliser la technologie, tous les citoyens ne trouvent pas leur place dans l'environnement digital. Dans notre parc, seuls 61% des foyers ont un accès internet et

sur le plan des usages, la fracture est marquée notamment chez les 60-70 ans. Dans ce contexte, l'OPAC Saône-et-Loire se mobilise pour faire de l'inclusion numérique un levier d'intégration sociale pour ses locataires, un accélérateur des parcours d'insertion et un outil de réduction des inégalités sociales et territoriales.

Pour accompagner ses locataires aux usages du numérique, l'OPAC développe un projet avec l'appui des collectivités locales, des partenaires locaux de l'insertion sociale tels que les régies de quartiers et les centres sociaux, ainsi que les acteurs territoriaux du développement numérique. Concrètement, il s'agit de proposer des ateliers d'initiation à l'usage du numérique mais aussi de permettre à nos locataires de s'équiper à coût réduit et d'accéder à une connexion internet peu onéreuse. L'OPAC prévoit dans le cadre de ce projet, d'ouvrir des points numériques en libre accès dans ses agences et bureaux. L'expérimentation qui cible neuf quartiers prioritaires à Autun, Chalon-sur-Saône et Montceau-les-Mines devrait concerner 5 000 ménages sur une période de trois ans. ♦

## ► INNOVATION SOCIALE

### Nous créons du lien avec et entre nos locataires



Dans le cadre de notre activité de développement social local, nous dédions cinq agents à la mise en œuvre d'activités, de projets favorisant le lien et le contact entre les locataires au sein de notre patrimoine collectif. Cette démarche qui nécessite une très grande proximité avec les habitants a pour vocation de les mobiliser pour mieux identifier leurs besoins et les accompagner collectivement au sein d'un quartier mais également d'un point de vue personnel.

#### Devlet COMERT

Agent de développement social local  
à l'OPAC Saône-et-Loire



*« Notre force est le terrain et le développement social local une démarche globale d'intervention mobilisant les acteurs et les ressources d'un territoire. »*

## ► RÉHABILITATION, CONSTRUCTION, DÉMOLITION

### Nous nous engageons durablement

Avec un parc de près de 28 000 logements dans le département de la Saône-et-Loire, nous avons en tant que bailleur, un rôle essentiel à jouer sur le terrain du développement durable. Notre patrimoine immobilier consomme de l'énergie et émet aussi du CO<sub>2</sub> c'est pourquoi l'amélioration continue de sa valeur constitue une priorité. En ce sens, la rénovation thermique dans laquelle nous nous sommes engagés depuis dix ans représente un enjeu majeur avec un triple objectif : réaliser des économies d'énergie, agir sur la réduction des charges de nos locataires et diminuer notre empreinte carbone.

En 2019, ce sont 626 logements qui ont été réhabilités. Bien isolés, nos logements consomment moins d'énergie et sont plus respectueux de l'environnement. De même que nos réhabilitations visent la performance thermique, nous veillons à intégrer des techniques éco-responsables et des matériaux biosourcés dans nos projets de constructions (65 logements neufs réceptionnés en 2019). Et nos démolitions comptent avec le réemploi et la

valorisation des matériaux inertes notamment dans des sous-couches de chaussées, en privilégiant les circuits courts. Et sur le plan économique nos marchés contiennent des clauses d'insertion et nous sommes riches de nombreux partenariats avec les régies de quartier et entreprises d'insertion. Le développement durable a des impacts dans tous les domaines de notre activité. ♦



▲ La création d'une chaufferie bois au Creusot a permis une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

## △ Des logements bien isolés pour consommer moins d'énergie

Parmi nos belles opérations 2019, la réhabilitation de 33 pavillons cité Françoise Schneider au Creusot pour une performance énergétique nettement améliorée. En redonnant une enveloppe complètement étanche à ces logements de conception traditionnelle des années 50, leur consommation énergétique a diminué de plus de 60 %, ce qui représente un gain significatif pour le locataire. Au-delà des améliorations thermiques apportées (isolation des toitures, combles, rampants, murs et plafonds de caves) les maisons ont été équipées de VMC et toutes les fenêtres ont été remplacées. L'installation de radiateurs avec robinets thermostatiques permet de réguler la température dans chaque pièce du logement. La pose de



chaudières gaz à condensation génère des rendements plus élevés et assure une économie sur la production d'eau chaude et de chauffage. Les 33 pavillons affichent désormais la lettre C sur l'étiquette de performance énergétique. ◇

## △ Des matériaux biosourcés respectueux de l'environnement



À Matour, nous réaménageons l'ancien hôtel du centre bourg en logements. Pour cette opération dont les études ont été menées en 2019, nous avons fait le choix d'utiliser des matériaux biosourcés, issus de ressources végétales. Les six logements neufs seront en ossature bois et l'isolation des murs et plafonds en laine de bois. Quant à l'isolation extérieure de la partie vouée à la réhabilitation (5 logements), elle sera réalisée en fibre de bois. Des matériaux naturels, écologiques, qui présentent une inertie peu importante.

Ce projet en co-maîtrise d'ouvrage avec la commune de Matour qui aménage les espaces extérieurs ainsi qu'un local commercial en rez-de-chaussée du bâtiment, illustre notre capacité à proposer des solutions adaptées aux territoires en fonction de leurs attentes et de leurs spécificités. ◇

## ► VÉGÉTALISATION

### Nous plantons **une forêt urbaine** à Chalon-sur-Saône

Avec le réchauffement climatique et les contraintes liées à l'utilisation de la ressource en eau, notre parc végétal de 21 000 arbres répartis dans l'ensemble du département souffre de la sécheresse. Notre dernier inventaire a révélé une perte de 1 500 arbres en trois ans. Face à ce constat, il nous est apparu urgent d'envisager une solution pour revégétaliser. La plantation d'une forêt urbaine de 500 arbres d'essences locales (cerisiers sauvages, tilleuls, érables champêtres, charmes, tilleuls à petites feuilles) a été décidée en 2019. Le chantier qui débutera à l'automne 2020 dans le quartier des Prés Saint-Jean à Chalon-sur-Saône, impliquera la participation de jeunes du secteur. Notre projet, soutenu par le Grand Chalon, démontre notre aptitude à répondre à des enjeux de territoires et pas uniquement dans le domaine du logement. ◆



## ► TRANSFORMATION

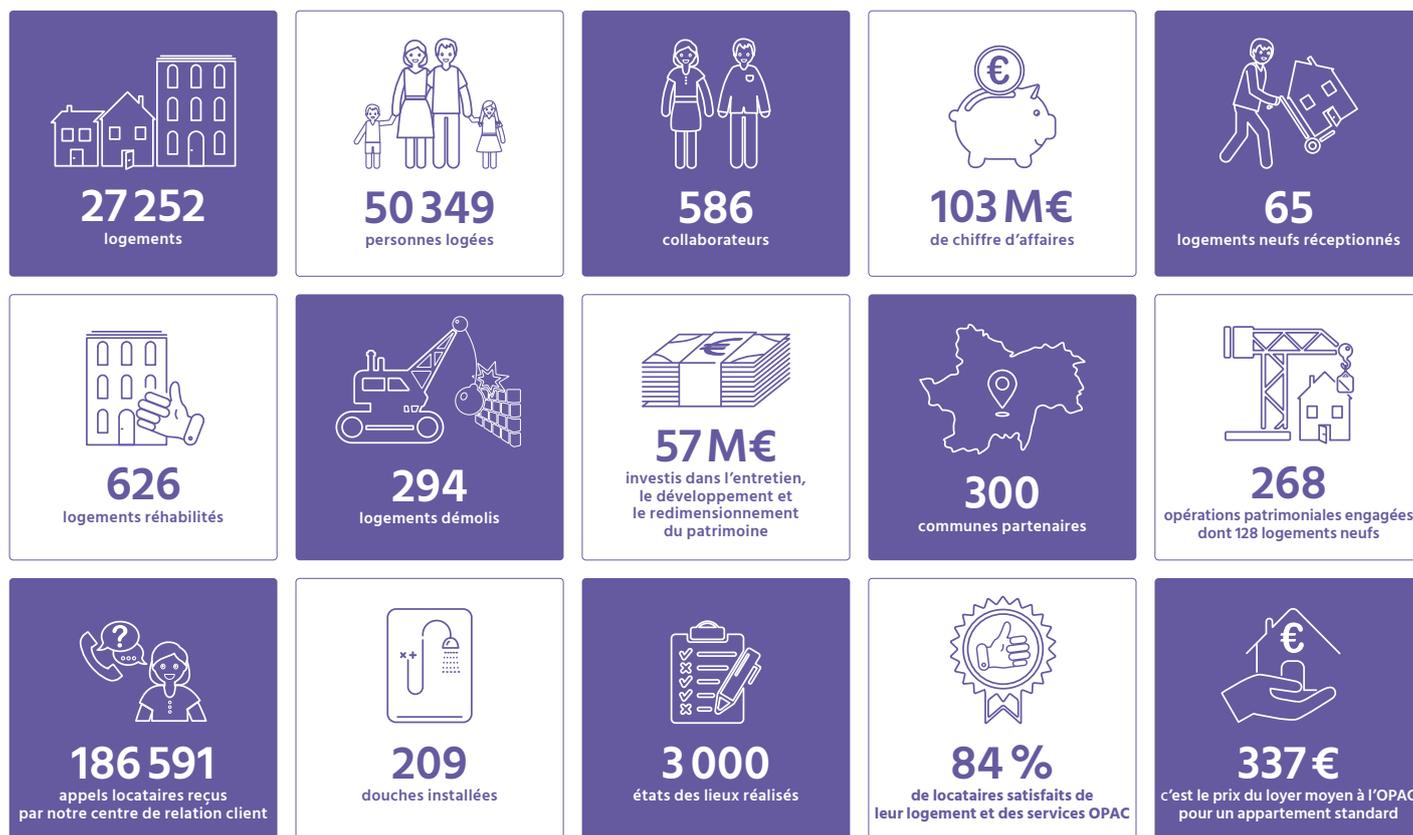
# Notre projet d'entreprise porte **nos ambitions de performance et de bienveillance**



Pour réagir aux impacts financiers de la réduction de loyer de solidarité (RLS), l'une des orientations que nous avons choisies est celle de la transformation en entreprise plus apprenante, plus performante, plus réactive et plus épanouissante pour l'ensemble de nos collaborateurs. Notre démarche, intitulée **Fil good**, engagée en 2019, porte en elle audace et solidarité, plaisir et bien-être au travail. Rassemblés par des ambitions et des valeurs communes, nous expérimentons de nouvelles façons de travailler et de collaborer avec une intention majeure : être artisan du bien vivre ensemble à l'échelle de l'habitat, du territoire, de l'entreprise et plus globalement de la société. ♦



## — CHIFFRES CLÉS 2019 —



# NOTRE SAVOIR-FAIRE L'HABITER

À l'OPAC Saône-et-Loire nous pensons que notre rôle de bailleur social ne se limite pas à loger des ménages modestes. Nous avons à cœur que nos locataires se sentent bien chez eux et dans leur cadre de vie. Aussi, notre ambition est d'offrir à nos résidents des logements de qualité pour la sécurité, le confort et le plaisir aussi. L'entretien de notre patrimoine constitue une priorité. Nous lui avons consacré un investissement de 12,5 millions d'euros en 2019 et nos efforts se poursuivront en ce sens. Quand nous réhabilitons, notre exigence première est la performance thermique avec toujours la préoccupation de la maîtrise des charges locatives. Mais nos opérations répondent aussi à des enjeux d'accessibilité, d'esthétisme et de fonctionnalité. Notre habitat est pensé pour évoluer et ainsi accompagner le parcours résidentiel de nos locataires à tous les âges de la vie.



À l'écoute des besoins des territoires, nous adaptons notre offre d'habitat aux spécificités de la Saône-et-Loire. Notre maillage du département, avec près de 30 agences et bureaux, et notre présence dans plus de 300 communes nous permettent de développer des solutions au plus près des attentes des habitants et des collectivités. ■

## Anne-Claire DOREY

Directrice du département  
Habitat adapté et services  
à l'OPAC Saône-et-Loire



« Nous agissons sur tout le parcours de résidence de la personne âgée avec une approche servicielle »

## HABITAT COLLECTIF & INDIVIDUEL

évoluent. En collectif ou en individuel, notre offre se renouvelle

Parce que nos habitudes  
et nos modes de vie  
changent, nos logements

afin de répondre aux besoins de tous les publics quel que  
soit le moment de la vie. En 2019 nous avons réceptionné  
65 constructions neuves et réhabilité 626 logements dans notre  
parc immobilier existant. ♦

## ► NOTRE OFFRE LOCATIVE SE RENOUVELLE À Autun, six logements **complètement transformés**

En entrée de ville à Autun, dans un secteur pavillonnaire bien desservi, l'OPAC Saône-et-Loire a conduit un programme de six rénovations. Un gros travail d'isolation thermique a été réalisé et les logements ont été complètement restructurés. La distribution intérieure a été repensée pour être plus fonctionnelle et offrir des espaces de vie plus généreux. L'aspect esthétique n'a pas été oublié avec un embellissement des sols, murs et plafonds, le remplacement des menuiseries et de la faïence dans les pièces d'eau. Cette opération va se poursuivre sur 16 autres logements. ♦



— △ NOS BELLES RÉALISATIONS 2019 △ —



▲ 15 logements neufs rue Édith Cavell au Creusot



▲ 6 pavillons neufs à Vitry-en-Charollais



▲ 7 logements rénovés cité Saint Gobain à Chalon-sur-Saône



▲ 2 petits collectifs de 11 logements chacun aux Sablons à Crêches-sur-Saône



▲ 6 logements rénovés quartier Saint-Jean à Autun



▲ 3 pavillons rénovés quartier Bel air à Mâcon

## ► DÉMOLIR POUR MIEUX ENVISAGER L'AVENIR

### Nous participons à la **transformation urbaine des quartiers**



Nos projets de démolition participent à la restructuration urbaine des quartiers, indispensable sur le plan de l'habitat et de son peuplement à l'échelle des communes et des agglomérations concernées. Désenclaver un urbanisme fermé avec des rues sans issues, ouvrir les grands ensembles sur la ville et leur permettre de retrouver de l'attractivité, contribue à améliorer le cadre de vie des habitants. Après une période de

gel compte tenu de nos moyens réduits par la mise en place de la RLS (réduction de loyer solidarité) et de ressources insuffisantes, un programme de démolitions a pu être relancé à la seule condition qu'il soit quasi financé grâce aux soutiens financiers (agglomérations, État, Action logement...).

En 2019, nous avons réceptionné la démolition de 294 logements et engagé celle de 135 autres sur le territoire de la Saône-et-Loire. Parmi elles : deux bâtiments de 4 étages, soit au total 68 logements à La Molette au Creusot – 67 logements aux Aubépins à Chalon-sur-Saône ainsi que les deux tours emblématiques de Torcy soit 68 appartements. ♦

#### HABITAT SENIORS

Nos solutions d'habitat dédiées aux seniors tiennent compte des réalités des

différents bassins de vie car les attentes ne sont pas les mêmes en ville et à la campagne.

Nous conduisons des expérimentations et proposons des

aménagement et des services personnalisés pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, le plus longtemps possible.

Nous travaillons sur la prévention de la perte d'autonomie avec des programmes d'activités spécifiques déployés dans nos résidences autonomie. ♦

### À l'OPAC Saône-et-Loire, le logement seniors c'est :

- Un département spécialisé et formé de 30 collaborateurs
- Des investissements dans les logements de notre parc standard pour favoriser le bien vieillir chez soi
- 4 résidences autonomie
- 4 résidences seniors dont certaines en cours d'achèvement
- 24 logements organisés en petite unité de vie (PUV)



◀ Résidence autonomie le Parc Fleuri 11, rue de Parpas à Autun

## ► BIEN VIVRE CHEZ SOI

### À Louhans, nous consultons nos locataires pour des **aménagements sur-mesure** de leur logement

Notre engagement dans l'accompagnement du vieillissement se traduit concrètement par des aménagements personnalisés dans les logements. Dans le bassin Louhannais (Louhans, Cuiseaux, Sagy et Varennes), nous avons engagé en 2019 une expérimentation auprès d'un panel de locataires de plus de 70 ans afin de recenser précisément leurs besoins et connaître les adaptations qu'ils souhaiteraient dans leur habitat. Il s'agit

d'apporter des solutions adaptées au cas par cas. L'équipement en volets roulants, l'installation de la douche en remplacement de la baignoire, la pose de chemin lumineux sur le



parcours chambre/WC, l'éclairage automatique de certaines zones de passage..., sont autant de solutions qui peuvent être envisagées pour améliorer le confort de nos résidents. Dans le cadre de notre expérimentation, des travaux d'adaptation débiteront à l'automne 2020 chez une trentaine de nos locataires. Parallèlement aux aménagements, nous prévoyons de déployer une plateforme de services. ♦

## ► ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

### Nous livrons **deux nouvelles** résidences seniors



Partenaire du Conseil départemental pour le développement de l'offre de logement à destination des seniors en Saône-et-Loire, nous poursuivons notre programme de construction de résidences afin d'accompagner le vieillissement naturel de la population. Après la mise en service en 2018 de notre premier établissement à Charolles, 2019 est marqué par l'ouverture de deux nouvelles résidences à Cluny et Montceau-Les-Mines ainsi que par le lancement d'une quatrième résidence à Chalon-sur-Saône. Destinées à un public autonome encore très actif, nos résidences proposent une carte de services associés au logement. ♦

## ► RÉPONDRE AUX BESOINS DES PUBLICS FRAGILES

### Nous apportons **notre expertise** à la construction d'EPHAD

En accompagnant les opérateurs privés ou public dans la réalisation de leur projet de maisons de retraite médicalisées nous contribuons à garantir une offre complète de logements à tous les stades du vieillissement. En 2019 notre service Territoire et aménagement a ainsi réceptionné un EPHAD à Ciel

et conduit l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) du chantier de Viré pour une capacité totale de 168 lits. Nos experts en AMO sont intervenus en phase amont pour la réalisation des études et ont piloté les opérations jusqu'à la réception des programmes. ♦

**HABITAT ADAPTÉ**  
En complément de notre parc locatif standard, nous proposons des résidences spécialisées s'adressant à des publics spécifiques. Déjà propriétaire de 12 gendarmeries dont nous assurons la

maintenance et l'exploitation, nous avons lancé en 2019 un nouveau programme pour une gendarmerie à Givry et ses 10 logements associés. De même nous avons entrepris le projet d'une résidence étudiante au Creusot et avons débuté une maison relais à Montceau-les-Mines. ♦



▲ À Montceau-les-Mines, l'OPAC Saône-et-Loire réalise une **maison relais** pour le compte de l'association les PEP 71. Avec cette opération de 15 appartements, nous enrichissons l'offre de logements adaptés sur le territoire et participons à la lutte contre l'isolement et l'exclusion en créant un environnement favorable à la réinsertion durable.



▲ Au Creusot, nous avons finalisé aux portes du campus universitaire notre projet de **résidence étudiante** de 100 logements qui sera mise en service pour la rentrée 2021. Par cette réalisation, nous soutenons l'attractivité de l'enseignement supérieur dans la région.

# NOTRE AMBITION **LA QUALITÉ DE SERVICE**

---

L'exigence de nos locataires stimule notre compétitivité et leur satisfaction récompense le travail de chacun de nos collaborateurs. Nous attachons une importance capitale à la qualité de service et portons cette ambition dans notre stratégie d'entreprise. La démarche d'amélioration continue qui est la nôtre, nous encourage à nous renouveler, à innover, à nous adapter pour continuer à être performant. Chacun de nos métiers partage cette ambition commune qui donne le sens de nos actions.

Offrir des logements de qualité à des loyers accessibles, agir pour le confort et la sécurité, accompagner les publics les plus fragiles, favoriser le lien entre voisins, faciliter les démarches, améliorer le délai de traitement des demandes, permettre un parcours résidentiel personnalisé, les enjeux de qualité sont dans tous nos projets.

À l'OPAC Saône-et-Loire, la qualité de service fait l'objet de trois grands chantiers que nous avons ouverts en 2019 au sein d'une démarche de transformation que nous avons baptisée Fil good. Ils



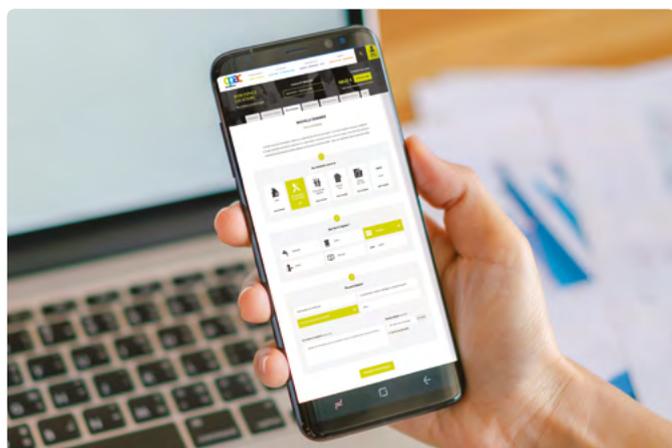
concernent notre organisation au service de la performance de notre entreprise, le vieillissement afin d'être au plus proche des attentes du marché et le numérique qui constitue une opportunité de relever de nouveaux défis. ■

---

## ► L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

### Nous avons créé **un panel locataires**

Parce que mettre en place de nouveaux services implique de bien connaître les attentes de ses clients, nous avons créé un panel de locataires OPAC, volontaires pour participer à



l'évolution des services que nous proposons. Ils testent de nouveaux concepts, donnent leur avis, expérimentent avant que de nouvelles solutions soient développées à l'échelle de nos 50 000 locataires.

Dans ce cadre-là, l'OPAC a entamé en 2019 une première réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies dans sa relation avec ses clients. Application pour smartphone, plateforme de services, domotique, objets connectés..., 80 locataires se sont penchés sur le sujet avec nos équipes Innovation et Informatique. Résultat : le prototype d'une application est déjà en test et d'autres projets sont à venir. Cette initiative illustre notre engagement dans une démarche de co-construction avec nos locataires. ♦

## ► À L'ÉCOUTE 7J/7, JOUR ET NUIT

# Notre centre de relation client traite **186 591 appels téléphoniques**

Nos locataires se rendent moins en agences et privilégient davantage le téléphone et les outils numériques pour nous faire part de leurs demandes qu'elles soient de nature technique, commerciale ou bien qu'elles concernent la gestion locative. L'efficacité dans le traitement des demandes et les réponses qui leur sont apportées a fait chuter le taux de relance de 13 points en trois ans.

Nos prestataires Webhelp et Delta Com qui gèrent notre centre de relation client (CRC) ont enregistré à eux deux 186 591 appels en 2019 soit 4 % de moins que l'année précédente. Dans le même temps les sollicitations effectuées via notre site web ou par mail progressent quant à elles de 33 % ce qui nous encourage à développer des outils et services numériques intuitifs à l'attention de nos clients. ♦



### **Audrey PEROTTO**

Responsable du service  
Projets et qualité  
à l'OPAC Saône-et-Loire



« 76 % de nos locataires sont satisfaits de l'efficacité et de la réactivité des réponses apportées par notre centre de relation client (CRC) »

## ► TRANSITION

# Nous développons de **nouveaux services numériques**



Depuis le mois de novembre 2019, nos locataires ont la possibilité d'accéder à leur avis d'échéance sous forme dématérialisée. Plus d'envoi papier, chaque mois ils reçoivent un mail les informant de la mise à disposition de leur document dans leur espace client sur le site web de l'OPAC Saône-et-Loire. Déjà 40 % de nos locataires ont créé leur espace connecté où ils peuvent suivre en temps réel le traitement de leurs réclamations et accéder à plusieurs services en ligne, dont le règlement de leur loyer.

Axe fort de notre transformation, le numérique va se renforcer dans notre relation avec nos clients, locataires et fournisseurs, avec la mise en place d'une plateforme de services, d'une application et l'expérimentation d'un chatbot. Intégré au cœur de nos différents métiers, le développement du numérique constitue une source de simplification, d'efficacité et de réactivité dans notre relation avec tous nos partenaires. ♦

## ► ENQUÊTE SATISFACTION

# Nous sommes au rendez-vous de la qualité

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous évaluons tous les trois ans le niveau de satisfaction de nos clients. En 2019, notre enquête satisfaction conduite par le cabinet Aviso auprès d'un échantillon de 10 % de nos locataires a confirmé que notre patrimoine bénéficiait d'un très bon niveau de satisfaction (84 %) qu'il s'agisse du logement ainsi que de son rapport qualité/prix. Nos locataires apprécient aussi le bon

fonctionnement des équipements (88 %) et de l'entretien (79 %) dans les parties communes. Sur ces aspects leur niveau de satisfaction est supérieur aux standards observés dans le secteur HLM.

Ces bons résultats pour l'entreprise nous encouragent à rester mobilisés sur une offre de logements à la fois qualitative et accessible. ♦



## ► PROXIMITÉ

# Nos collaborateurs sont présents sur le terrain au quotidien

Avec six agences et 18 bureaux locaux répartis dans l'ensemble de notre parc locatif, nos équipes sont proches de nos locataires pour leur garantir un service accessible et de proximité. Sur le



terrain, nos 130 agents d'entretien et chargés de clientèle sont les interlocuteurs privilégiés de nos locataires, engagés dans une relation individualisée, de confiance et durable.

Nos collaborateurs sont aussi présents sur le volet de l'accompagnement social aux côtés des publics fragiles. Nos conseillères en économie sociale et familiale ont suivi 1650 familles en 2019 sur des aspects de vie quotidienne et d'accès au logement. Sur le terrain, notre équipe de chargés de tranquillité résidentielle veille au maintien des bonnes relations de voisinage.

Enfin, au service de la solidarité et de l'entraide, notre équipe d'agents de développement social local s'est étoffée en 2019 de deux nouvelles recrues. Leur cheval de bataille : renforcer le lien de voisinage et contribuer au bien vivre ensemble. Ils n'ont de cesse d'imaginer et d'innover pour provoquer des rencontres, initier des actions, des activités au cœur des quartiers. ♦

### UNE PUBLICATION DE L'OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

Directrice de la publication : Cécile Montreuil, directrice générale — Conception-réalisation : Laurence Cailles, responsable communication ; Guillaume Biel, graphiste-webdesigner  
Rédaction : Laurence Cailles — Photographies : Vincent Fournier, Photo Club Montcellien, Chambaud Architectes, Syntaxe Erreur 2.0, OPAC Saône-et-Loire