

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2018



**ALOGEA**  
BATIR ET ACCOMPAGNER



# SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 PARTIES PRENANTES
- 10 NOS OBJECTIFS
- 12 LES TEMPS FORTS 2018
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 20 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 24 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 26 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 28 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 31 GLOSSAIRE
- 32 INDICATEURS (SOC - ENV - ECO - RH - GOUV)

## ÉDITO



**Michel Bodevin**

Président



**David Spanghero**

Directeur Général



**Marianne Ricome-Baillaud**

Directrice Générale Adjointe

L'année 2018 a été dramatique pour le département de l'Aude, marquée par l'attentat du 23 mars et les terribles inondations du 15 octobre, touchant directement ou indirectement nos locataires et nos salariés. Je tiens en premier lieu dans cet éditto à saluer nos équipes qui se sont investies sur le terrain sans compter dans ces moments plus que douloureux où la vie de certains de nos concitoyens a basculé. Merci à toutes et tous pour cela.

Faire face à ces événements, c'est aussi continuer à vivre au quotidien, à gérer nos logements, notre entreprise, à accompagner nos locataires.

Nous savions que l'année 2018 serait une année clef pour ALOGEA. À l'aune des contraintes de la loi ELAN il nous faudrait décider d'une orientation qui nous permette de nous projeter dans l'avenir. En 2017 nous affirmions nos ambitions de réhabilitations, de constructions neuves et de partenariats territoriaux. Restait à faire le meilleur choix pour respecter ces engagements auprès des locataires présents et futurs ainsi que ceux pris auprès des collectivités.

Nous avons la chance de partager unanimement au sein du Conseil d'Administration les mêmes valeurs et ambitions pour nos territoires Audois et Ariégeois. Mais, faire le « bon choix » pour ALOGEA, c'est un peu préjuger de l'avenir, et ce n'est pas une affaire simple dans le contexte actuel. Il faut des éléments déterminants. Au-delà des contraintes économiques, nous devons trouver collectivement un intérêt de partenariat, de communauté de pratiques et de solidarité.

Depuis 2015, année de notre adhésion au réseau Habitat En Région, les échanges, les rencontres, les participations à divers groupes thématiques ont généré des questionnements positifs sur nos méthodes et forgé l'envie d'aller plus loin, de « grandir ensemble ». Parler d'avenir, découvrir, dépasser son quotidien, remettre quelquefois en cause ses propres acquis, sont autant de clefs pour devenir plus créatifs et plus efficaces. Et apporter ses expériences, ses propres savoir-faire permet également de contribuer pleinement à la construction du groupe.

Tous ces éléments débattus au Conseil d'Administration ont amené celui-ci le 3 Juillet 2018 à prendre la décision de s'orienter vers un adossement au Groupe Habitat En Région. Celui-ci propose de se retrouver autour de valeurs partagées, d'allier la force et la solidarité des mutualisations tout en conservant à ses membres leur plein exercice sur leur territoire, au travers d'un Conseil d'Administration qui garde son pouvoir de décision. La gouvernance d'ALOGEA a toujours été équilibrée entre les

partenaires publics et privés, concrétisée en cela depuis 2003 par un pacte d'actionnaires formé par la Ville de Carcassonne, le Département de l'Aude et la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon. Le souhait de préserver une gouvernance ainsi partagée demeurera lorsqu'il s'agira de construire un nouveau pacte résultant de cet adossement.

Depuis plusieurs années nous avons engagé un gros programme de réhabilitation de notre patrimoine vieillissant qui concernera à terme 2360 logements. C'est une expérience riche qui a permis à nos équipes, d'être encore plus présentes et sur le terrain, de mieux connaître les attentes des locataires, de mesurer leur satisfaction, de voir leur environnement s'embellir. Cela montre si nécessaire combien le logement est d'une grande importance pour chacun. Les locataires se sentent pris en compte, accompagnés, reconnus et respectés. Se parler c'est échanger de l'estime.

Pour exemple, l'inauguration de l'aire de jeux du quartier St Antoine à Limoux finalisant une réhabilitation des 98 logements, a réuni plus de 400 personnes autour d'un repas préparé par les habitants auquel se sont joints avec plaisir bon nombre de salariés d'ALOGEA... Voilà qui a du sens.

En fait cela démontre que les bailleurs ont une mission sociétale qui va bien au-delà de la simple location de logements. Nous pouvons et devons faire partie des rouages du vivre en bonne entente à une époque où malheureusement la notion de collectif s'efface des mémoires.

Si nous voulions être dans la couleur du temps, nous pourrions être pessimistes, entre la baisse de l'APL financée par nos fonds propres, l'augmentation du prix des constructions, la mobilisation publique insuffisante sur les problématiques du logement du 21ème siècle. C'est pourquoi il est absolument nécessaire de défendre nos projets et les porter collectivement au sein d'un Groupe qui partage nos ambitions. La gestion de patrimoine social classique est derrière nous, il est nécessaire d'inventer la proposition locative de demain. Bonne lecture des pages qui suivent, elles sont le reflet de notre engagement.

## PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

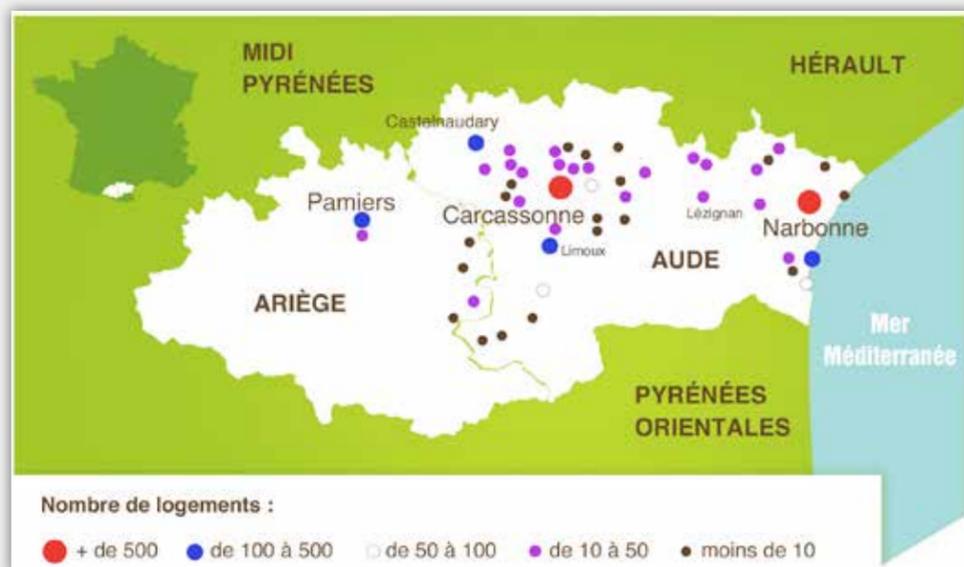
Notre patrimoine de 4890 logements ou équivalents est réparti comme suit :

- 4689 logements familiaux et 11 350 habitants
- 79 logements dans 9 établissements spécifiques : 6 foyers pour personnes handicapées, 1 Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, 2 Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- 4 gendarmeries regroupant 122 logements et des bâtiments administratifs
- 26 locaux commerciaux

Caractérisé par une proportion importante de logements de plus de 40 ans (59%), notre parc de logements reste majoritairement collectif, à 78,2%.

Géographiquement, nous sommes présents sur 55 communes, avec toutefois une concentration dans les Communautés d'agglomération de Carcassonne (2096 logements) et de Narbonne (1712 logements).

Dans deux départements marqués par un taux de pauvreté élevé, l'occupation sociale du parc est caractérisée par un faible niveau de ressources, avec 70% de ménages au-dessous des plafonds APL.



## NOS MISSIONS

### Gérer

- Assurer au quotidien une qualité de service pour les habitants
- Entretien le patrimoine, assurer la veille technique et traiter les réclamations
- Poursuivre notre programme de réhabilitation énergétique sur le parc ancien
- Conduire une politique d'attributions responsable.

### Bâtir

- Produire une offre adaptée aux besoins
- Participer à la redynamisation des centres villes
- Favoriser les parcours résidentiels.

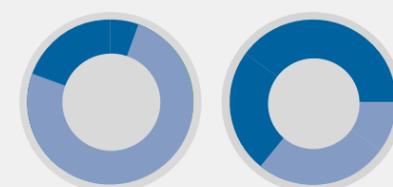
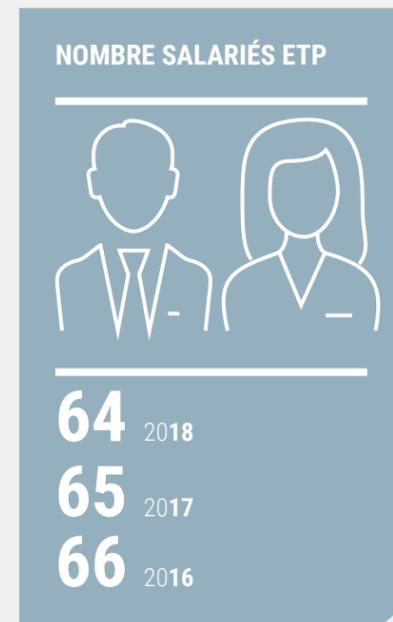
### Accompagner

- Etre mobilisé au service des locataires
- Proposer une réponse adaptée aux besoins de chacun
- Favoriser les parcours résidentiels
- Lutter contre la précarité énergétique
- Suivre les ménages les plus fragiles
- Etre moteur dans les projets de développement social des quartiers.

## CHIFFRES CLÉS 2018

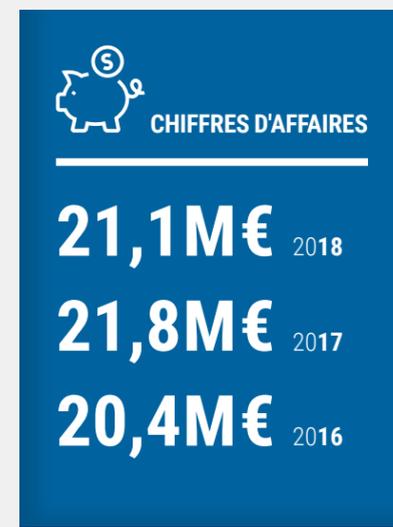


### LOGEMENTS



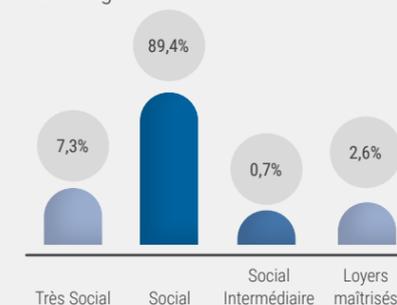
**21%**  
Titulaires de bail de + de 65 ans

**71%**  
Locataires percevant des aides au logement



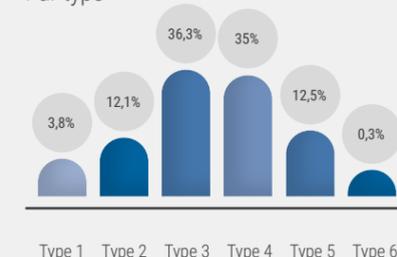
### RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par catégorie



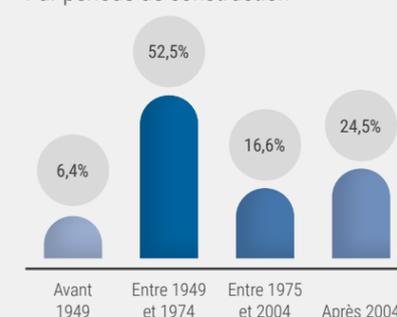
### RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par type



### RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par période de construction



# NOTRE ORGANISATION

## LES SPÉCIFICITÉS D'ALOGEA

- Une proximité renforcée, avec un salarié sur trois sur le terrain, dont une régie technique participant au traitement des réclamations
- Une Gestion Locative axée sur l'accompagnement et la qualité de service
- Un Service Technique intégrant Maintenance et Réhabilitation, permettant d'avoir une intervention cohérente sur l'ensemble du patrimoine et la mise en œuvre d'un programme ambitieux de réhabilitation
- Un Service Production en lien étroit avec la Gestion Locative afin de définir au mieux les besoins et de faciliter le déroulement des livraisons
- Des fonctions supports (comptabilité, finances, systèmes d'information, RH) resserrées, au service de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise



## S'ORGANISER POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE



## → NOTRE DÉMARCHE RSE

Dès 2007, ALOGEA a lancé une réflexion sur les consommations énergétiques de ses logements. La forte dépendance vis-à-vis du gaz, notamment via les chaufferies collectives, est apparue comme un élément alarmant non seulement d'un point de vue environnemental mais également comme un facteur d'aggravation de la précarité de nos locataires. Nous avons alors fait le choix de diversifier nos sources d'approvisionnement et nous avons transformé 4 chaufferies collectives pour chauffer plus d'un millier de logements au bois en privilégiant les ressources locales. Sans le savoir encore, nous avons posé les premiers jalons de notre démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Cet engagement dans la RSE, s'est concrétisé par l'adhésion à DELPHIS en 2011. Nous avons depuis réalisé 8 rapports d'activité responsable. Si le point d'entrée était essentiellement axé sur le domaine environnemental, nous œuvrons au quotidien afin que la RSE infiltre peu à peu tous les secteurs de l'entreprise (Stratégie, Gouvernance, Ressources Humaines ...).

La mise en action de la formalisation de la démarche, notamment à travers le référentiel commun EURHO-GR n'est pas toujours simple et un travail, toujours en cours, est nécessaire pour faire adhérer le personnel, mais également les autres parties prenantes internes et externes.

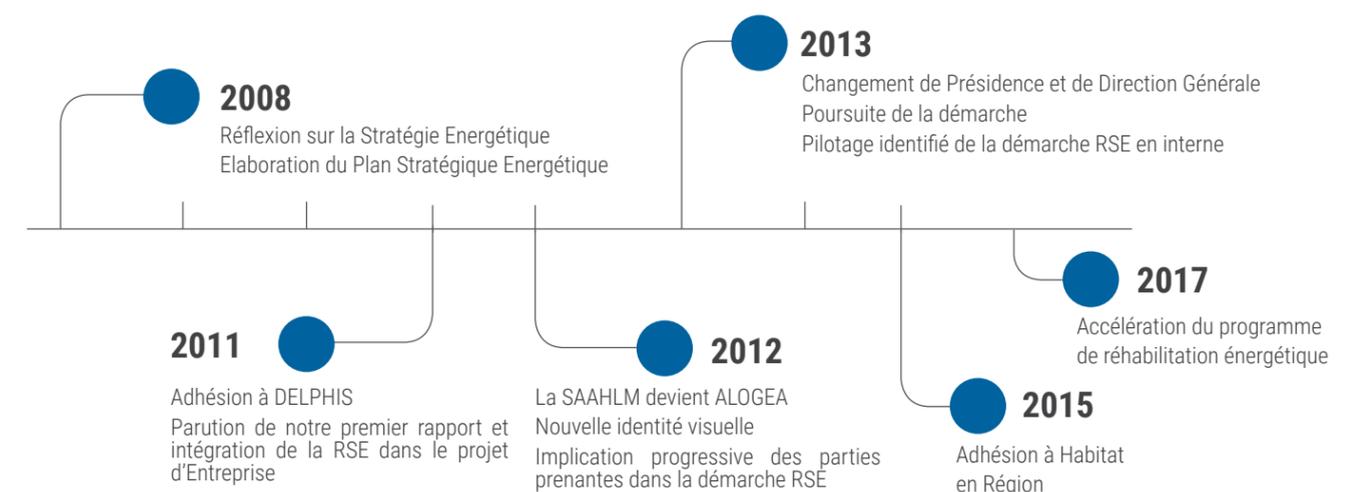
Ces difficultés nous ont amenés à structurer notre organisation en conséquence afin d'impliquer le plus grand nombre dans ce projet d'entreprise. La taille modeste de notre entreprise ne nous permet pas encore d'avoir une personne dédiée à 100% au pilotage de la démarche. Depuis maintenant 3 ans, le Responsable des Systèmes d'Information et une chargée de développement social et durable coordonnent la production des rapports ainsi que les diverses actions. Notre adossement à l'Habitat en Région va aujourd'hui nous permettre de bénéficier d'une diversité de ressources, d'échanges et d'appui dans le cadre de notre démarche.



### CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 2 D'EURHO-GR®

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®

## PARCOURS D'ALOGEA DE 2008 À 2018



# PARTIES PRENANTES

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de faire et de nos interactions avec les personnes et organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- CHSCT
- Intranet
- Journée du Patrimoine
- Réunions de service
- Délégation Unique du Personnel
- Livret d'accueil du salarié
- Réunions de service et inter-services



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rapport d'activité responsable
- CUS (Convention d'Utilité Sociale)
- Bilan énergétique bois
- Bilan des attributions
- Contrats de ville
- Conférences Intercommunales du Logement
- Acteur du logement (public prioritaire)
- Enjeu : Région BEPOS



## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Respect des règles d'attribution des logements et des marchés

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'Administration
- Rapport d'Activité
- Participation active des administrateurs aux Commissions d'Attribution et Commissions d'Appel d'Offres
- Rapport RSE



**ALOGEA**  
BATIR ET ACCOMPAGNER



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrats cadres
- Marchés par lots séparés
- Circuit local de fournitures bois énergie
- Contrats d'exploitation des chaufferies collectives
- Partenariat avec les Syndicats de traitement des déchets

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité et respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes de RSE
- Clause d'insertion



## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Accès au logement
- Cohésion et lien social
- Soutien à l'insertion économique
- Réponse aux besoins de soutien des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel
- Sortie d'hébergement

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions avec des associations
- Médiation
- Mise à disposition de locaux
- Projets partenariaux de développement social et d'insertion
- Participation aux CA d'associations



## RÉSIDENTS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de Concertation Locative
- Concertation avec les habitants
- Rencontres en « pied d'immeuble »
- Plaquette « Entretien du logement »

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Maîtrise du loyer et des charges
- Qualité de service
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel
- Appropriation du cadre de vie

# NOS OBJECTIFS



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

### Etre acteur de la cohésion sociale

- Privilégier l'accompagnement individualisé des habitants
- Loger les publics les plus fragiles notamment en dehors des quartiers prioritaires
- Prévenir les expulsions locatives avec nos partenaires
- Promouvoir les parcours résidentiels (15% de mutations)
- Porter et soutenir des projets de développement social dans les quartiers

### Produire une offre adaptée aux besoins du territoire

- Maintenir l'objectif de 30% de PLAI annuel
- Déployer l'outil "PLAI adapté"
- Accroître l'offre de petits logements
- Adapter chaque projet aux besoins identifiés de la Gestion Locative (comité d'engagement)
- Participer à la réflexion entre bailleurs, Etat et collectivités sur l'adaptation de l'offre
- Construire davantage en centres bourgs

### Accompagner le vieillissement et améliorer l'accessibilité

- Définir une politique d'accompagnement
- Mettre en place une cartographie des logements adaptés
- Augmenter le nombre de logements accessibles
- Intégrer le cahier des charges HSS dans les constructions et les réhabilitations



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

### Améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments et lutter contre la précarité

- Conduire un programme de réhabilitation énergétique pour 2031 logements (accentuer le rythme à 300 logements /an)
- Chauffer au bois les 2/3 des 2200 logements chauffés collectivement
- Mesurer les économies d'énergie réalisées
- Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et à la maîtrise de leurs équipements
- Finaliser la cartographie des équipements techniques des logements
- Passer au passif et au BEPOS (répétez-le rapidement)

### Cultiver et partager notre approche environnementale

- Remplacer au fil de l'eau les véhicules utilitaires par des véhicules électriques
- Tisser des partenariats d'expertise pour accompagner notre démarche environnementale : sensibilisations, projets spécifiques
- Développer les « chantiers propres »
- Favoriser les éco-gestes au travail



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

### Accompagner les évolutions de nos métiers

- Favoriser la mobilité interne
- Développer les outils de communication
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs
- Poursuivre une politique de formation au-delà des exigences réglementaires

### Développer une culture commune

- De l'accompagnement social
- De solidarité entre salariés



## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

### Maintenir des finances pérennes tout en maintenant des loyers accessibles

- Poursuivre la maîtrise des charges : l'observatoire des charges
- Mettre en place une politique raisonnée de loyer à la relocation
- Faire vivre le diagnostic complet du patrimoine et de ses équipements permettant de hiérarchiser les besoins en maintenance
- Améliorer la gestion des coûts de remise en état des logements vacants
- Maintenir un recouvrement locatif au-dessus de 98% de la facturation
- Rechercher les meilleurs choix techniques pour contenir les dépenses énergétiques
- Optimiser la démarche de commercialisation des garages

### Soutenir l'économie locale

- Maintenir le niveau de nos investissements : 18M€ / an en moyenne
- Maintenir, renforcer l'insertion par l'économie et les clauses d'insertion
- Maintenir l'allotissement systématique
- Réserver des lots aux entreprises d'insertion



## GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

### Associer les habitants à nos actions

- Finaliser le livret d'accueil locataire
- Continuer la concertation en amont des réhabilitations et des projets de développement social
- Développer le « Faire avec »
- Construire des projets avec les associations de locataires
- Mettre en place une enquête de satisfaction auprès des locataires entrants (opérations neuves et réhabilitations)

### Préparer l'avenir par le dialogue avec les collaborateurs, les administrateurs et les collectivités locales

- S'engager dans le mouvement de restructuration souhaité par l'Etat
- Conforter les liens avec les collectivités locales, notamment dans le cadre de la CUS
- Impliquer davantage les salariés et administrateurs dans la stratégie RSE

# LES TEMPS FORTS 2018

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

**AVRIL**  
ELECTION DES  
REPRÉSENTANTS  
DU PERSONNEL



**JUIN**  
INAUGURATION DE L' AIRE  
DE JEUX DE LIMOUX



**JUIN**  
EQUIPE DE MAÎTRISE D'ŒUVRE,  
CONCOURS RÉSIDENCE JEUNE  
DE LA RAQUE



**JUIN**  
POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE  
À COUZA



**JUIN**  
SORTIE DU PERSONNEL



**OCTOBRE**  
20 ANS DE LA RÉGIE DE QUARTIERS DU CARCASSONNAIS

**OCTOBRE**  
CHANTIER TREMLIN VIGUIER



**NOVEMBRE**  
30 ANS DU COMITÉ NATIONAL DE LIAISON  
DES RÉGIES DE QUARTIERS



**JUILLET**  
LIVRAISON DES JARDINS DE L' AUDE



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

La précarité de notre territoire est le point de départ de notre action sur l'équilibre et la cohésion sociale. En essayant de toujours questionner et d'enrichir notre approche, nous poursuivons notre stratégie d'intervention autour de quatre axes complémentaires : l'accompagnement des publics, les projets de développement social, les réponses apportées aux parcours résidentiels et aux trajectoires individuelles et la construction d'une offre adaptée aux besoins, notamment les plus spécifiques.

## LE RENFORCEMENT DE L'ACTION SOCIALE : UN ENJEU MAJEUR

Nous avons renforcé notre équipe en 2018 avec le recrutement d'un 3ème travailleur social et la création d'une mission de coordination de l'action sociale conduite au sein du service gestion locative et développement social.

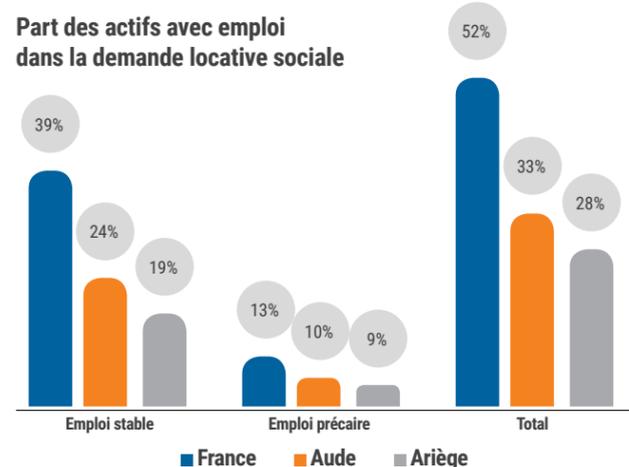
Ces évolutions ont permis une **répartition du travail par secteur géographique** qui améliore :

- La lisibilité des parcours résidentiels : les travailleurs sociaux connaissent la situation des personnes dès la demande de logement
- La "veille sociale" des personnes les plus fragiles qui ont été logées afin de pouvoir intervenir dans la prévention (en amont d'une procédure d'expulsion par exemple).

Les salariées voient de ce fait leurs missions s'élargir, ce qui complexifie le poste mais l'enrichit également.

### Le poste de coordination répond quant à lui à différents enjeux :

- Structurer une réflexion d'équipe, déjà présente, afin de partager les difficultés que peuvent provoquer certaines situations, et aussi de développer des outils de réponse adaptée.
- Renforcer encore nos relations partenariales et construire des projets, notamment autour des enjeux du logement d'abord et de la santé mentale.
- Développer, au sein de l'entreprise, la transversalité de la mission sociale qui s'articule étroitement avec les attributions, le contentieux et la proximité. Il s'agit de multiplier les échanges avec les autres métiers et de diffuser ainsi une grille de lecture des situations qui a montré, depuis sa mise en place en 2012, une vraie efficacité dans la résolution des difficultés rencontrées par nos locataires.



### Taux de pauvreté (données INSEE 2015)



Blandine FERRER vient renforcer l'équipe sociale sur le secteur Narbonnais



## SPECTACLES ET FÊTES POUR VIVRE LE QUARTIER DIFFÉREMENT

Le quartier d'Ozanam a été marqué cette année par le tragique attentat terroriste perpétré à Carcassonne et à Trèbes par un de ses habitants. Malgré une forte émotion partagée par tous, les acteurs de terrain ont poursuivi leurs missions visant notamment à renforcer l'utilisation par le plus grand nombre des espaces extérieurs et équipements publics de ce quartier dont le projet de Renouvellement Urbain touche à sa fin. Poursuivant la dynamique impulsée depuis 2016, de nombreux événements destinés à un public familial ont été programmés avec la participation des habitants et soutenus ou portés par ALOGEA : la fête du quartier, la projection en plein air du film « Tous en scène », la présentation de deux spectacles (théâtre d'objets et théâtre de rue) et l'organisation de la première fête de Noël.

ALOGEA propose également, dans le cadre du Contrat de Ville, le financement de projets d'habitants. En 2018, ils ont ainsi réalisé, avec l'appui du Centre Social de la Roseraie, une « sortie familiale à la plage » et deux après-midi de jeux de sociétés et de plein air pour parents et enfants.

## RÉINVENTER LA CONCERTATION POUR TRANSFORMER LES ESPACES EXTÉRIEURS

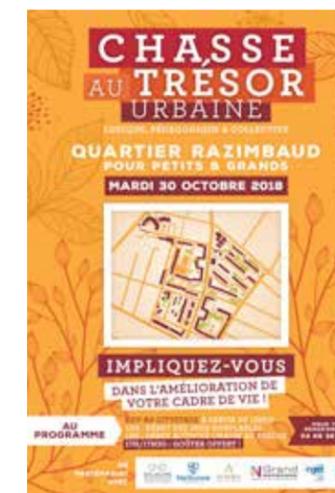
En parallèle des réhabilitations énergétiques, nous intervenons sur l'aménagement des espaces extérieurs afin de renforcer l'impact des travaux sur le bâti.

Dans le quartier prioritaire de Razimbaud à Narbonne, le chantier débutera en 2019 et nous avons sollicité la Mairie, propriétaire des espaces extérieurs, afin de mener à bien un projet d'amélioration du cadre de vie avec les habitants.

Dans le dispositif du Contrat de Ville, nous avons demandé l'intervention d'une Architecte Paysagiste spécialisée dans la concertation.

Nous avons donc imaginé avec nos partenaires, une concertation ludique sous forme de chasse au trésor, permettant de parler autrement de son quartier et de recueillir, via des ateliers, la matière nécessaire à l'écriture d'un projet paysager. Cette « chasse au trésor des 5 sens » s'est déroulée le 30 octobre au cœur du quartier. Chaque équipe d'habitants avait pour objectif de répondre à des questions sur leurs usages et leurs attentes. À la fin du parcours, les équipes ont reçu un bulbe à planter pour constituer un massif de fleurs. Et comme à chaque temps fort, cette concertation d'un nouveau genre s'est terminée autour d'un goûter. 120 habitants environ ont participé dans ce quartier de 241 logements.

Les propositions d'aménagement issues de ces échanges ont été validées par la Ville de Narbonne dans le cadre d'un co-financement avec ALOGEA pour une enveloppe globale de 300K€. La première tranche des travaux démarrera au mois de juin 2019.



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

## MUTATIONS, ÉQUILIBRE SOCIAL ET PARCOURS RÉSIDENTIEL

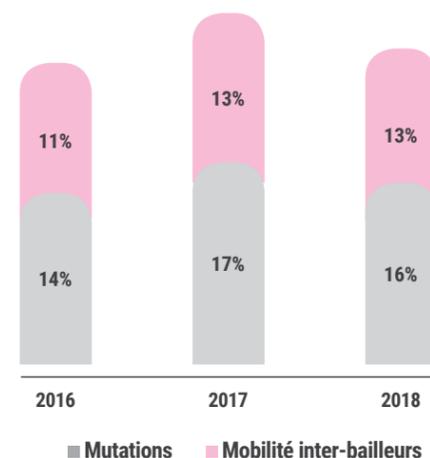
Le suivi trimestriel des critères de la LEC (Loi Egalité & Citoyenneté) sur l'attribution de logements hors Quartiers Prioritaires aux demandeurs du premier quartile renforce notre souci de mixité sociale. Des efforts sont encore à fournir sur ce nouvel objectif, notamment sur le Carcassonnais. Le respect de cet indicateur invite à une plus grande vigilance sur l'attribution, la répartition des PLAI et la maîtrise des loyers des nouvelles livraisons.

Parallèlement, l'objectif de réserver 15% des attributions aux mutations internes est atteint avec 16% soit 78 relogements dans l'année dont :

- 12 sont dits « économiques » et permettent aux ménages d'éviter une situation d'impayé
- 9 concernent des livraisons de l'année

Ces derniers chiffres illustrent bien un parcours résidentiel qualitatif qui n'est pas toujours facile à réaliser du fait d'autres attentes exprimées par certaines collectivités lors des commissions d'attributions.

Mutations et mobilité inter-bailleurs



## MOBILITÉ INTER-BAILLEURS

Nous avons participé au relogement d'une partie des locataires de notre confrère DOMITIA HABITAT dont la résidence « Les peupliers » sera démolie dans le cadre d'une opération ANRU. Sur un total de 54 ménages, ALOGEA s'est engagé à en reloger 16. L'équipe d'ALOGEA (CESF et chargée de Gestion Locative) se sont rendues au domicile de 24 familles afin de réaliser un diagnostic préalable au relogement.

Sur 23 propositions, 10 familles ont été relogées avant la mise en place de l'accompagnement par une Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale (MOUS). 4 ont intégré des logements neufs.

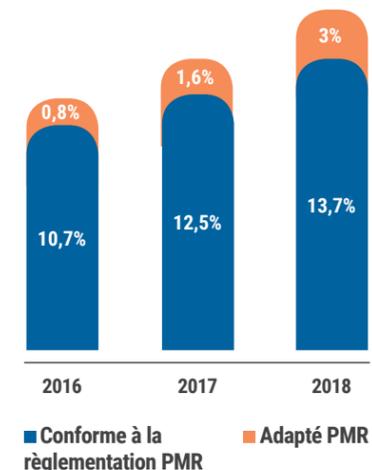
## DÉVELOPPER L'ACCESSIBILITÉ DANS LE PARC EXISTANT

Notre programme d'adaptation des salles de bain a été renforcé : 39 interventions en 2017, 67 en 2018, pour un montant engagé de 237K€. Nous recevons de plus en plus de demandes pour ces interventions, que malheureusement nous n'arrivons pas à traiter en totalité dans l'année.

Parallèlement, nous nous appuyons sur le programme de réhabilitation, avec :

- Un objectif de 5% par opération de logements totalement adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite. Cependant, ces travaux lourds ne sont pas toujours réalisables car ils nécessitent le déménagement temporaire des occupants.
- Un premier programme intégrant la création d'un ascenseur. Dans l'immeuble des Pins à Carcassonne, haut de 4 étages, l'organisation en coursives a permis de desservir 26 logements avec un seul ascenseur. L'impact sur les charges est donc minoré (7€ par mois). Dans cette résidence où la moyenne d'âge est de 69 ans, cet aménagement est essentiel. Il représente un investissement de 145K€.
- Tout en restant vigilant sur l'augmentation des charges, 3 autres projets d'ascenseurs sont à l'étude. Ils pourront répondre au double objectif d'accessibilité et de maintien à domicile mais aussi d'amélioration d'attractivité des logements situés aux 3ème et 4ème étages.

Part des logements accessibles



## UNE OFFRE ADAPTÉE : DES PRODUITS DIVERSIFIÉS POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS

L'année 2018 marque une diversification des projets à l'étude, notamment autour de l'hébergement.

### > Un centre d'hébergement

Une réflexion sur la transformation de l'ancienne gendarmerie de Narbonne en site d'accueil des plus démunis est menée avec l'association Aude Urgence Accueil. Si le projet aboutit, 14 places en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale), 25 places en Centre d'Hébergement d'Urgence et 25 places en pension de famille verront le jour.

### > Une pension de famille

La vétusté, l'exiguïté des parties collectives et l'impossibilité de rendre accessible les locaux actuels d'une pension de famille de l'ADAFF située au centre de Carcassonne, couplées à un besoin avéré d'agrandissement ont conduit l'association à rechercher de nouveaux locaux à proximité du centre-ville, des services et commerces.

Un travail partenarial fort avec ALOGEA a ainsi été initié et a permis de trouver le site approprié en milieu d'année.

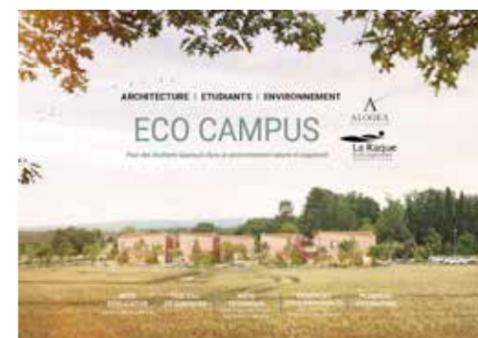
L'objectif est d'offrir à des personnes en situation d'isolement la possibilité de vivre au sein d'une maison familiale associant 30 logements privés à un espace de vie collective.

### > Une résidence étudiante

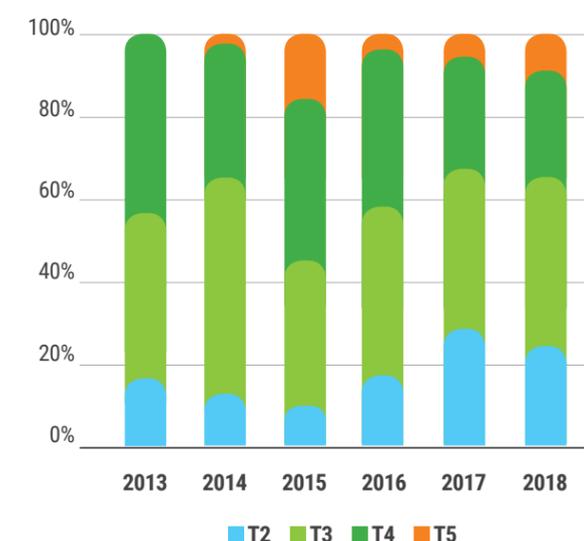
L'école supérieure de la Raque située dans la commune rurale de Lasbordes accueille des étudiants en BTS Agricole.

Face au manque de logements étudiants sur le site, l'école a sollicité ALOGEA pour la réalisation d'une résidence étudiante de 80 places.

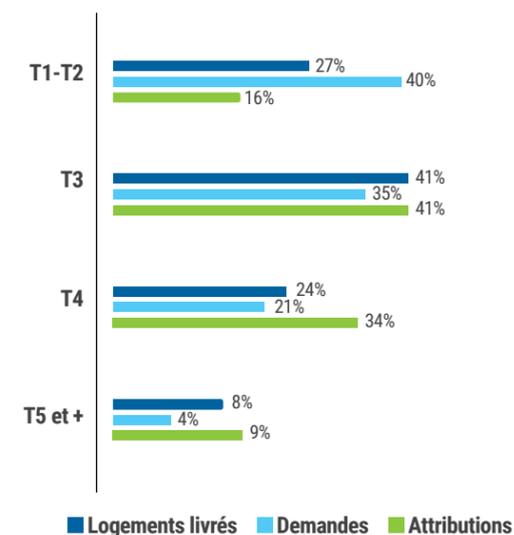
Un concours de maîtrise d'œuvre a été organisé. L'équipe retenue autour du cabinet d'architecture SEUIL de Toulouse a présenté un projet d'ECO CAMPUS favorisant la coopération et les échanges entre les étudiants.



Typologie Evolution des logements livrés



Rapport livraison, demande, attribution en 2018



11 OPÉRATIONS COMPRENANT 71 LOGEMENTS LIVRÉES EN 2018

OPÉRATIONS D'ACQUISITION AMÉLIORATION

CARCASSONNE  
RUE LITTRÉ – 8 LOGEMENTS

Située dans le secteur sauvegardé de Carcassonne, cette rénovation a mis en avant tous les éléments architecturaux significatifs comme les encadrements en pierre, les génoises tout en créant des espaces extérieurs de qualité.

Elle a permis de :

- Répondre à la demande croissante de petits logements (5 T2 et 2 T3)
- Loger dans un T5 une famille nombreuse en cœur de ville avec un jardin et une terrasse.



MARCORIGNAN – RUE DU CENTRE - 3 LOGEMENTS

Acquisition auprès de la commune et amélioration d'un vieil immeuble dont l'édification est très ancienne (19ème siècle)

Cette opération a permis de :

- Répondre à la préoccupation de la municipalité de MARCORIGNAN en matière de politique sociale en réalisant 3 logements livrés en septembre 2018.
- Participer à l'embellissement et la revitalisation du cœur de village
- Mettre à disposition un grand logement pour une famille avec 6 enfants.



COURSAN - 3 OPÉRATIONS EN CENTRE ANCIEN

- 1 logement individuel dans une ancienne maison vinicole abandonnée depuis plusieurs années,
- 5 logements collectifs dans une maison de maître,
- 6 logements collectifs après démolition d'un hangar.

Ces opérations, avec chacune leurs spécificités, participent à la revitalisation du centre de la commune par leur adaptation aux modes de vie actuels et la prise en compte de la problématique du stationnement, véritable frein à la redynamisation des centres.



OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION :

LES JARDINS DE L'AUDE À CARCASSONNE

La mise en service des 22 logements locatifs sociaux « les Jardins de l'Aude » à Carcassonne est le résultat de nombreuses années d'étude et de recours de riverains sur les différents permis présentés successivement.

Situé au cœur d'un espace vert, à proximité des berges de l'Aude et du centre de la ville, l'immeuble comprend 4 Type 2, 15 Type 3 et 3 Type 4 desservis par ascenseur. A la livraison, l'assistance d'un ergothérapeute nous a permis d'adapter 5 logements pour des personnes en situation de handicap.



RÉSIDENCE STÉPHANE HESSEL À NARBONNE

A proximité du centre-ville de Narbonne, de la gare et des écoles, l'immeuble R+5 compte 13 logements desservis par ascenseur. Tous les logements bénéficient d'un balcon ou terrasse, d'un cellier et d'une place de stationnement.

L'opération comprend 3 Type 2, 4 Type 3, 5 Type 4 et 1 Type 5 permettant de loger des personnes seules, des couples ainsi que des familles.



Cette réalisation s'inscrit dans une logique de densification urbaine et participe au renouvellement du centre-ville de la commune, le bâtiment étant construit en lieu et place d'une maison individuelle avec garage.

4 LOGEMENTS BEPOS À LA FORCE

Ces 4 logements individuels :

- répondent à la demande de la commune de créer des logements sociaux en milieu rural au sein d'un lotissement privé
- sont à basse consommation et à énergie positive (BEPOS) grâce à la mise en place d'une isolation renforcée et l'installation de panneaux photovoltaïques



ET AUSSI :

QUAI D'ALSACE À NARBONNE - ACQUISITION D'UN IMMEUBLE – 6 LOGEMENTS

Cet immeuble est situé au centre de Narbonne à proximité immédiate de la médiathèque. Les logements sont occupés, ils feront l'objet de travaux d'amélioration thermique et de confort.

ARZENS 4 LOGEMENTS INDIVIDUELS

Cette opération s'intègre dans une zone pavillonnaire de la commune sur une parcelle ayant fait l'objet d'une réserve foncière lors de la réalisation d'une 1ère tranche de 5 logements par ALOGEA.

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Poussée par des enjeux majeurs et une volonté forte, ALOGEA continue son effort de réhabilitation énergétique dans une approche intégrée. Pour la préparation des travaux et l'appropriation du projet, une place croissante est donnée à la concertation des habitants, l'aménagement des espaces et la sensibilisation à la protection de l'environnement.

## UN NIVEAU DE RÉHABILITATION TOUJOURS ÉLEVÉ

Avec le lancement des travaux sur les résidences Les Pins et Le Cassieu, c'est plus de 800 logements en cours de travaux sur l'année 2018 dont :

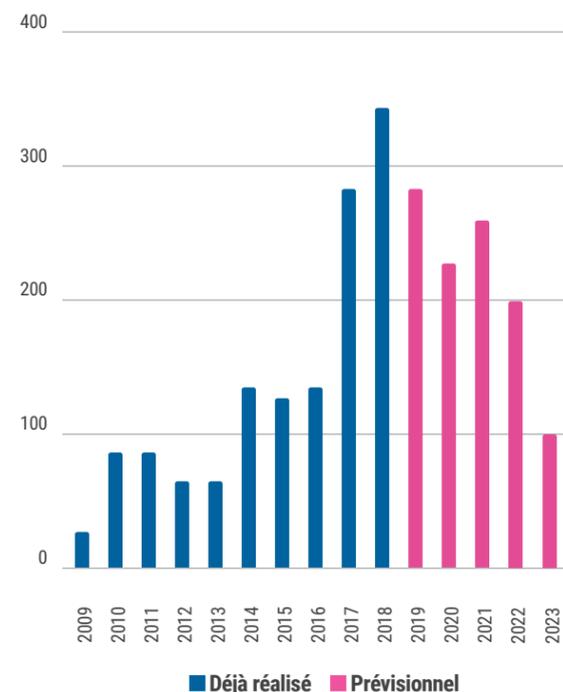
- 97 logements réceptionnés (Limoux Saint Antoine)
- 248 en cours d'achèvement (bâtiment Berry au Viguier, Ozanam et Port La Nouvelle)

Le volume élevé d'activité rend difficile les phases de réception. Un passage est fait dans chacun des logements avant réception afin de s'assurer de la bonne réalisation des travaux.

Malgré cette charge, nous poursuivons l'effort et avons signé les ordres de service de démarrage des travaux pour 3 nouvelles opérations en décembre : 34 logements résidence Tour Saint Jean à Pamiers, 49 logements résidence Beau Soleil à Lézignan et 241 logements dans le quartier Razimbaud à Narbonne.

Nous maintenons donc le cap de notre stratégie de réhabilitation énergétique, rendue possible par l'accompagnement de la Caisse des Dépôts et Consignations, notamment via les Prêts Hauts de Bilan (5,45 millions €) et surtout celui des **Fonds Européens FEDER** (6,8 millions € de subventions contractualisées sur le programme 2014-2020).

Nombre de logements réhabilités énergétiquement



## A LIMOUX, UNE APPROCHE GLOBALE POUR UNE AMÉLIORATION ENVIRONNEMENTALE DURABLE

La réhabilitation énergétique du quartier Saint Antoine a permis de passer d'une étiquette E de consommation énergétique à une étiquette A. Ce chantier a aussi été l'occasion de nouer le dialogue avec les habitants sur les questions d'environnement et de cadre de vie et de mettre en œuvre des actions du Contrat de Ville de Limoux.

### > Une sensibilisation adaptée

Nous avons fait appel au Centre de Formation BATIPOLE pour associer aux travaux une sensibilisation de nos locataires sur la réduction effective des consommations d'énergie. Après une enquête sur leurs usages, les stagiaires du Centre de Formation sont revenus à la rencontre des habitants pour partager des conseils adaptés à leur logement et leurs équipements. Comme support à cette sensibilisation, ils ont créé un document de communication spécifique pour nos locataires du quartier Saint Antoine. Les principaux points de vigilance concernaient l'usage de la VMC et du chauffage.

### > Un aménagement concerté

Le 22 juin 2018, l'inauguration de l'aire de jeux du quartier Saint Antoine est venue finaliser 3 années de travail avec les habitants pour aménager au plus près de leurs attentes les espaces extérieurs du quartier. Cet équipement, financé par ALOGEA (50 000€), a été un levier de cohésion sociale. Lors de l'inauguration, nous avons organisé un chantier participatif et festif (fabrication de jardinières en palettes et plantation d'aromates) qui s'est conclu par le repas de quartier annuel. L'aire de jeux conserve sa fonction de lieu de rencontre des habitants et contribue à l'amélioration de l'image du quartier et du bien-être des habitants qui investissent ce nouvel équipement.

### > L'éducation à l'environnement, mieux comprendre pour agir

Nous soutenons le projet « Mon Quartier Aujourd'hui...et Demain ? » porté par l'association Gée Aude avec qui nous construisons des actions de sensibilisation des habitants au développement durable et à l'environnement. En 2018 le thème retenu pour la réalisation d'un village d'animation, qui s'est tenu le 10 novembre au cœur du quartier Saint Antoine, était l'alimentation. Plusieurs ateliers ont été proposés, permettant de travailler les notions de circuit court, d'origine, de saisonnalité et de qualité des produits, mais aussi le réemploi et les plantes comestibles, tout en travaillant le cadre de vie. Au cours de cette journée, les habitants ont par exemple, pu produire leur propre jus de pommes et réaliser des plantations d'herbes aromatiques.



PROJETS COFINANCÉS PAR LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## LES RÉALISATIONS DE L'ANNEE 2018



CARCASSONNE  
Le VIGUIER  
Réhabilitation de  
87 Logements  
Bâtiment BERRY



PORT-LA-NOUVELLE  
AVENIR 2  
Réhabilitation de  
99 Logements



## DES LOGEMENTS ÉCONOMES EN ÉNERGIES

En plus de 5 chantiers et 778 logements en cours de réhabilitation, nous avons démarré les travaux dans 2 nouvelles résidences, soit 79 logements supplémentaires.



CARCASSONNE - Les PINS  
Réhabilitation de 26 Logements

CASTELNAUDARY - Le CASSIEU  
Réhabilitation de 53 Logements



AVANT

APRÈS



### Eric MIQUEL

Référent CEE / EDF Collectivités

EDF, partenaire d'ALOGEA, accompagne l'équipe Maintenance et Réhabilitation sur les travaux d'économies d'énergies. Au travers du dispositif « Coup de Pouce » lancé par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, EDF a facilité le montage des dossiers Certificat d'Economie d'Energie (CEE) et a financé les travaux de remplacement des chaudières. Les échanges réguliers avec ALOGEA ont permis de réaliser cette opération dans un délai très court.

ALOGEA, membre du Réseau Habitat en Région, a remplacé près de 850 chaudières, ce qui correspond à 90% de son parc. La prime CEE a atteint un montant de 630K€, représentant 75 % de la dépense de remplacement de ces équipements.

Ces nouvelles chaudières à condensation haute performance énergétique permettront à 850 foyers modestes de réduire leur consommation de gaz.

## LES VÉHICULES PROPRES POUR DES MODES DE DEPLACEMENTS « RESPONSABLES »

Depuis 2015, ALOGEA s'est doté de plusieurs véhicules électriques pour ses agents de terrain. Nous avons désormais 7 fourgonnettes électriques sur un total de 20 utilitaires.

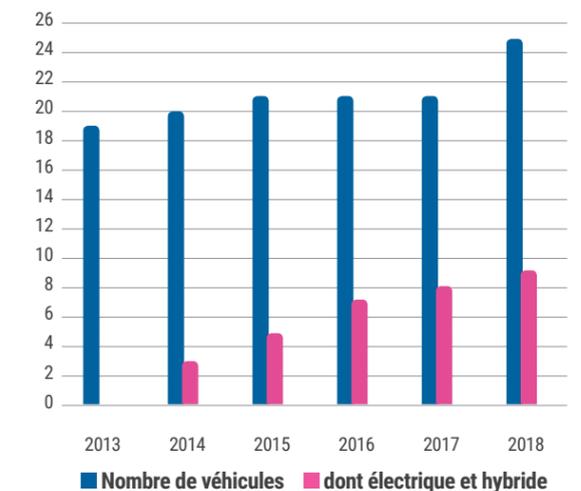
En 2018, nous avons pris la décision d'acquérir 3 véhicules de service pour assurer les déplacements du personnel administratif. Afin d'optimiser au mieux leur utilisation, nous avons pris le parti d'en faire des véhicules partagés entre les services. Nous disposons aujourd'hui d'un véhicule 100% électrique pour les déplacements courts et de deux diesels et un hybride pour les trajets sur les sites plus éloignés.

Nous avons pour cela équipé notre garage de deux bornes de recharge rapide.

Malgré tout, le parc automobile est en augmentation, ce qui nécessite une réflexion notamment sur la mobilité au sein de l'entreprise.



### Evolution du parc véhicules ALOGEA



# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Face à un contexte financier difficile, la connaissance précise de notre patrimoine, notre adaptation à un environnement en mutation (Loi ELAN) ainsi que notre volonté d'innover en faveur des locataires sont des éléments clés pour nos choix d'investissements en matière de réhabilitation, d'entretien du patrimoine et de projets de construction. Ces investissements responsables sont plus que jamais essentiels dans notre département rural où la précarité ne cesse de croître.

## DIAGNOSTIC DE PATRIMOINE

Afin de mieux connaître notre parc locatif et dans le but d'établir un Plan Stratégique de Patrimoine cohérent, nous avons visité l'ensemble de nos bâtiments. Ainsi, plus de 200 sites ont été évalués sur 26 critères prédéfinis concernant les abords, les extérieurs, les parties communes et les logements.

Cette étape incontournable nous a permis d'établir un prévisionnel des dépenses à engager pour les 10 prochaines années s'élevant à 62,3 millions d'euros (comprenant réhabilitations et dépenses d'entretien).

La restitution de cette évaluation a mis en évidence de nouveaux besoins de travaux en réhabilitation lourde (ajout de 11 sites à réhabiliter) ainsi qu'en travaux d'entretien (10 millions d'euros sur 10 ans en entretien programmé et en investissement).

300 h de travail ont été nécessaires pour établir ce diagnostic, dont 170 h pour l'évaluation des sites.

## IMPACTS DE LA RLS, LA REDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITE

Outil majeur de baisse de la dépense publique mis en place par l'État en 2018, la RLS transfère sur les bailleurs sociaux une partie de la charge des APL. Elle est ainsi transparente pour nos locataires, mais ampute durablement nos ressources.

Le pire a été évité grâce à la mise en place d'un dispositif de lissage qui compense la sur-taxation des bailleurs logeant plus de locataires bénéficiant de l'APL.

Ainsi, la RLS a représenté pour ALOGEA en 2018 une perte brute de 1 124 000 €, soit 6% des loyers conventionnés, le lissage ramenant cette perte à 4%, soit la moyenne nationale...

Le protocole signé avec le Gouvernement prévoit un doublement de ce transfert en 2020 ! 12% « brut » de remise de loyer et 8% net de perte de ressources. Associée à une TVA également augmentée de 4,5%, la ponction financière serait trop élevée pour pouvoir continuer à produire de nouveaux logements.

## CHIFFRES CLÉS 2018

Chiffres d'affaire et impayés	2015	2016	2017	2018
Recouvrements locatifs	98,40%	98,88%	98,46%	98,70%
Vacance commerciale	1,57%	1,52%	1,34%	1,13%

Investissements locatifs neuf et acquisition TTC en K€	2015	2016	2017	2018
	21 498	21 165	8 078	12 548

	2016	2017	2018	prévi 2019
Nombre de logements mis en chantier	41	118	162	170
Nombre de logements livrés neuf et acquis	245	95	71	118
Nombre de logements réhabilités	132	278	335	280

### Effort annuel TTC en € moyen pr logement en maintenance, entretien et réhabilitation du parc logement (hors régie)

	2015	2016	2017	2018
Entretien courant et GE	514	527	644	670
Ajout et remplacement de composants	983	1403	2067	3028
Effort total d'entretien en €/Log.	1498	1930	2710	3698



### Nathalie CASANAS

Chargée de vente et d'attribution : Vente de patrimoine

Suite à la loi ELAN, les bailleurs sociaux ont l'obligation de mettre en vente une partie de leur patrimoine. La direction m'a proposé de commercialiser les logements vacants ou occupés définis dans un plan de vente par le Conseil d'Administration. En effet, j'occupais précédemment un poste dans une agence immobilière. Mes missions se sont élargies : je reste aux attributions des logements avec un secteur déterminé auxquelles s'ajoutent la vente et tâches afférentes.

Mes nouvelles tâches se décomposent comme suit :

- Faire évaluer les biens proposés à la vente
- Aviser les locataires d'ALOGEA par courrier avec flyers joints au quittancement, affichage dans les parties communes, site internet,
- Publication d'annonces dans 2 journaux
- Visites des logements
- Constitution du dossier en vue de l'achat

Cela représente pour moi, une évolution enrichissante et plaisante.

## DES EFFORTS TOUJOURS SOUTENUS DANS LE DOMAINE DE L'INSERTION

### > Zoom sur le chantier de construction de 18 logements à Ozanam

36 165 heures d'insertion ont été réalisées cette année dans le cadre des clauses d'insertion devenues systématiques sur nos chantiers (10% minimum des heures travaillées). Nous sommes allés plus loin pour ce chantier dont le démarrage avait été source de tension, malgré un travail préliminaire avec les partenaires présents sur le site.

Aussi, afin de comprendre les revendications des habitants et de répondre dans la mesure du possible à leurs attentes, de nouveaux temps de rencontre avec les associations et institutions ont été organisés :

- Réunion avec les entrepreneurs issus du quartier afin de les mettre en contact avec les entreprises titulaires des marchés de travaux pour trouver ensemble des partenariats.
- Mobilisation des acteurs de terrain autour de la clause d'insertion : échanges renforcés avec les jeunes adultes du quartier pour les inciter à s'inscrire dans le dispositif, porte à porte dans tout le quartier afin de mobiliser la population et de relancer les personnes en recherche d'emploi.

Ce travail, spécifique à la situation dans le quartier, a porté ses fruits et, avant le premier coup de pioche, 5 habitants du quartier étaient embauchés. Le chantier a finalement pu démarrer dans un climat apaisé.

### > Un engagement fort d'ALOGEA pour l'insertion économique : le Chantier Tremplin

Nous poursuivons avec la Régie de Quartiers du Carcassonnais, la réalisation de « Chantier Tremplin », vecteurs d'insertion économique et d'appropriation des espaces extérieurs, dans les secteurs prioritaires. En 2018, huit habitants du quartier du Viguière ont été salariés dans ce cadre pour participer aux travaux de rénovation de la cour des bâtiments Flandres et Gascogne.

La création de ce dispositif et sa mise en œuvre chaque année, est une des réponses à la problématique majeure des quartiers prioritaires : l'emploi. En effet, malgré des contrats de travail courts (5 semaines), il permet surtout de mettre ou remettre en place un suivi avec les professionnels de l'insertion et aboutit dans les meilleurs cas à un emploi pérenne.



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2018 a été particulièrement éprouvante pour tous. Débutée sous le voile des incertitudes financières et stratégiques jeté sur l'avenir par la loi de Finances et la loi ELAN, endeuillée et meurtrie par les attentats de Trèbes et Carcassonne si proches de notre quotidien, terminée sous le second choc que furent les inondations d'octobre, les équipes sont restées unies et mobilisées. A une époque où les évolutions internes de l'entreprise sont nombreuses, pour s'adapter ou simplement parce que des collègues passent le relais, l'accompagnement des collaborateurs et la solidarité sont indispensables.

## MOBILISATION LORS DES INONDATIONS

Dans la nuit du 14 au 15 octobre 2018, de fortes pluies ont entraîné des inondations tragiques dans le département de l'Aude. Nous n'avons subi, pour les locataires comme pour les salariés, que des dégâts matériels.

A Villegailhenc et à Trèbes, **la mobilisation de l'ensemble des équipes de terrain**, travaillant ou non sur les secteurs concernés, a été immédiate pour venir en aide aux sinistrés, pour le nettoyage et le débarrasage des encombrants, mais aussi pour le soutien et l'écoute.

Les CESF et les chargées d'attribution se sont rendues sur place afin d'identifier les relogements nécessaires et/ou souhaités, et, le cas échéant, les besoins d'accompagnement. Elles ont également participé au dispositif porté par Carcassonne Agglo pour les relogements de l'ensemble des sinistrés.

Enfin, **le sinistre a fait l'objet d'un traitement rapide**, avec une visite hebdomadaire sur site, la décision de lancer certains travaux (assèchement, peinture) sans attendre le rapport d'expertise et d'assumer certaines dépenses non prises en charge par l'assurance. **Ainsi, les travaux étaient terminés dans l'ensemble des 28 villas dès le mois de février 2019.**

Ces actions s'inscrivent dans l'élan de solidarité très important qui s'est mis en place dans le département, de la part des citoyens comme des institutions.



## LES ENJEUX DE LA MOBILITÉ INTERNE

Nous avons développé depuis 2015 les possibilités de mobilité en proposant la quasi-totalité des postes en interne. 5 personnes ont pu ainsi évoluer dans leur parcours professionnel. Cependant, travailler sur la mobilité implique également d'accompagner les salariés qui se voient opposer un refus à un poste. Cela passe d'abord par une définition précise des compétences attendues et des besoins de l'entreprise. Ensuite, les entretiens professionnels qui seront conduits en 2019 par un cabinet extérieur permettront à chacun de préciser à la fois ses souhaits d'évolution et les actions à mettre en place pour les atteindre.

## UNE PRIME EXCEPTIONNELLE APRES UNE ANNEE PAS COMME LES AUTRES...

Dans le contexte d'une année particulièrement difficile, les salariés sont restés mobilisés sur leurs missions, et même au-delà, pour répondre aux situations exceptionnelles qui se sont présentées tout en assurant le fonctionnement quotidien de l'entreprise. Ainsi, en s'appuyant sur des résultats économiques restant au même niveau que ceux de 2017 malgré la RLS, la Direction a pu saisir l'opportunité du dispositif de « prime exceptionnelle de pouvoir d'achat » pour renvoyer une partie de toute sa reconnaissance pour le travail accompli à travers une prime de 800€ versée à tous les salariés de plus de 6 mois d'ancienneté.

## MIEUX ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Réhabiliter, accompagner davantage, rendre accessible, entretenir mieux, améliorer la qualité de notre service : nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux et variés. Le cap est donné, mais notre « navire » traverse une période où nos repères, nos règles, nos financements, sont remis en question : nous sommes attendus sur de nouvelles missions mais aussi sur une baisse de nos coûts de fonctionnement. Nous devons adapter continuellement notre organisation pour répondre à nos objectifs et à ces contraintes.

Dans le même temps, l'entreprise vit un passage de relais alors que plusieurs collègues, entrés dans les années 80, partent ou sont partis à la retraite, remplacés par de nouveaux arrivants, et que les mouvements liés au développement de la mobilité interne se multiplient.

Dans ces changements qui donnent l'impression d'être permanents, plusieurs collaborateurs ont fait remonter un sentiment d'être dans un « flou » perpétuel.

Sans remettre en cause les évolutions d'organisation opérées depuis deux ans, notamment dans notre travail de proximité avec les locataires, nous devons prendre le temps de clarifier et fiabiliser certains de nos processus, de renforcer notre communication interne et d'améliorer ce qui dysfonctionne afin de donner à chacun une vision claire de sa place et de son rôle dans l'entreprise.

## NOS NOUVELLES RECRUES



Justine KWIATKOWSKI  
Chargée de gestion locative



Anne-Lise BRAU  
Chargée d'attributions et de gestion locative



denis DUPUY  
Chargé d'opération



Christelle BASCOUL  
Agent d'accueil



Kelvin RAMOS  
Agent technique



Nathalie AZZOUZI  
Chargée de Gestion Cadre de Vie et Médiation



## Sylvie AUJEAN

Chargée de Gestion Comptabilité Locative, Membre du CSE

L'année 2018 a été marquée par la mise en place de la loi ELAN. Ses obligations de regroupement et ses conséquences financières ont questionné nombre d'entre nous.

A ce sujet la Direction a tenu à organiser des réunions d'informations. Monsieur SPANGHERO, Directeur Général a programmé 3 réunions d'information, au siège à Carcassonne ainsi qu'en se déplaçant à notre antenne de Narbonne. Lors de ces réunions il a expliqué les grandes lignes de la loi (regroupement des bailleurs sociaux) et a également évoqué la réforme de l'APL qui impacte directement notre société d'un point de vue financier. Ces différentes réunions et échanges ont permis de rassurer les salariés inquiets notamment sur le maintien des emplois, ainsi que sur l'orientation stratégique de notre société, qui nous conforte dans notre rôle d'acteur du logement social dans l'Aude et l'Ariège.

# GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Ebauchée au dernier trimestre 2017 en écho à une loi de finances 2018 très coercitive, la loi ELAN a été débattue et votée en 2018 : obligations de regroupement, encouragement à la vente, la « refonte » du modèle du logement social est en cours. Le Conseil d'Administration a décidé en juillet de s'orienter vers l'intégration au groupe Habitat en Région qui propose une vision et un projet en harmonie avec les valeurs et la stratégie d'ALOGEA. Cette transition s'inscrit dans un contexte de renouvellement de plusieurs administrateurs.

## ELECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pour favoriser le bon déroulement des opérations électorales et obtenir la plus large participation, un accord local a été conclu avec les associations de locataires.

Quatre listes, dont pour la première fois la CSF, ont été présentées pour trois sièges à pourvoir.

Le vote a eu lieu par correspondance, en dispense d'affranchissement, entre le 26 novembre et le 12 décembre.

Le dépouillement, automatisé, a eu lieu au siège d'ALOGEA, en présence de représentants de la société en charge du vote, des présidents et représentants des associations de locataires, du Président et de représentants d'ALOGEA, ainsi que de M. Dany FOULQUIER, administrateur qui s'était porté volontaire comme scrutateur.

688 locataires ont voté, soit un taux de participation de 15,92 %, en baisse par rapport à 2014 (18,45 %), reflétant une tendance nationale, malgré la forte mobilisation des associations et des salariés d'ALOGEA.

Les associations dorénavant représentées sont :

- La **CLCV**, avec 31,3% des voies, représentée par Mme Dominique PRADON
- La **CSF**, avec 28,3% des voies représentée par Mme Mélanie CAZANEUVE
- La **CNL**, avec 24,1% des voies représentée par M. Farid BENSEDIK, reconduit

## DE NOUVEAUX ADMINISTRATEURS ... ET DES AUREVOIRS ÉMOUVANTS

Les élections des représentants des locataires ont donc conduit au Conseil deux nouvelles administratrices : Mesdames **Mélanie CAZANEUVE** et **Dominique PRADON**. Elles remplacent **M. Abdellah RACHEDI** qui ne s'était pas représenté et **M. Gilles DETHIERE**, qui était administrateur depuis 12 ans et s'impliquait toujours activement dans le fonctionnement des commissions d'Appel d'Offres ; un grand merci pour sa présence et son implication ! En fin d'année, **M. Jean PELISSOU** a démissionné du Conseil. Entré une première fois dans la SAAHLM en 1965, il en a été Président de 1989 à 2003 : **53 ans au service de notre Organisme**, des audois et du logement social ! Un hommage appuyé lui a été rendu par le Président Michel BODEVIN pendant la cérémonie des vœux. Plus tôt dans l'année, **Mme Isabelle HERPE** avait passé la main à **M. Alain FABRE** pour représenter au Conseil le partenaire essentiel qu'est le Grand Narbonne. A elle aussi vont nos remerciements pour les projets portés pour la modernisation du logement social, notamment dans le cadre du groupe des « EPCL volontaires ».

Composition du Conseil d'Administration d'ALOGEA au 31/12/2018

■ PACTE D'ACTIONNAIRES



## RÉAFFIRMONS NOTRE AMBITION

L'année 2018 s'est écoulée dans une conjoncture économique très mouvementée pour le secteur du logement social. La réduction de loyer de solidarité (RLS) et le relèvement de la TVA à 10% prévus par la Loi de Finances 2018 d'une part et d'autre part la loi Elan, adoptée au Sénat le 16 octobre 2018, qui vise la consolidation du secteur, la simplification du cadre juridique des groupes HLM ainsi que la valorisation du patrimoine à travers un recours accru aux ventes, vont considérablement modifier notre écosystème et impacter les entreprises du secteur.

D'abord la pression financière provoquera la perte nette de 50% de leur capacité d'autofinancement. Ensuite, l'obligation pour les organismes d'appartenir à des regroupements supérieurs à 12 000 logements à partir de janvier 2021 renforcera le rôle des groupes HLM considérés comme les interlocuteurs clés pour les acteurs publics.

C'est dans ce contexte d'économie et de relatif désengagement de la puissance publique et pour répondre aux exigences de la loi que Habitat en Région a conduit une réflexion aux côtés des Caisses d'Épargne et du Groupe BPCE. Cette réflexion s'est traduite par la nouvelle feuille de route, validée en septembre 2018

par les présidents de directoires des Caisses d'Épargne qui réaffirment ainsi le rôle majeur que notre actionnaire entend garder dans le secteur du logement social. Notre organisation évoluera donc dans le courant de l'année 2019 vers une société de coordination (SAC).

Cette nouvelle structure qui nous conduira à prendre et respecter un certain nombre d'engagement vis-à-vis de l'Etat ne modifiera pas l'ADN d'Habitat en Région. Plus que tout, je tiens à conserver ce modèle original et différenciant, hérité des Caisses d'Épargne, que nous avons bâti ensemble ces dix dernières années et qui laisse à chaque entreprise l'expertise et la responsabilité de son territoire. Chacune aura ainsi sa propre feuille de route, sera l'interlocutrice unique de ses clients habitants et des collectivités locales de son territoire, tandis que le Groupe interviendra pour renforcer l'efficacité des actions et structurer la mutualisation des activités dans un souci d'économie et d'efficacité. Tout l'enjeu de cette organisation sera de trouver notre point d'équilibre entre cette autonomie et les remontées d'informations vers le groupe selon les exigences de l'État.

Le choix de ce modèle régionalisé, appuyé sur un maillage territorial fort répond à une conviction qui nous est chère, que c'est au plus près des territoires que nous pouvons le

mieux répondre aux besoins de nos clients, locataires comme pouvoirs publics. Il n'a d'autre raison d'être que de favoriser l'exercice et le déploiement de l'intelligence territoriale, laquelle est le véritable moteur de l'action en matière de cohésion sociale. Cette organisation laisse donc toute latitude aux filiales dans ce domaine qui ne peut être que le leur. Il nous permet de réaffirmer haut et fort notre mission d'intérêt général et notre volonté d'être des concepteurs de cohésion sociale.

**Valérie Fournier,**  
Présidente d'Habitat en Région



## CHIIFRES CLÉS HABITAT EN REGION

- NOMBRE D'ENTREPRISES (ESH, EPL, COOP) : **22 ESH / 8 COOP / 2 FONCIERS / 1 EPL**
- NOMBRE DE LOGEMENTS : **271 000**
- NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES : **577 000**
- NOMBRE DE LOGEMENTS EN CHANTIER : **4 800 (HORS ACCESSION)**
- NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS : **8 800 (HORS ACCESSION)**
- COLLABORATEURS : **3 850**



**LES ACTIONS DE DEVELOPPEMENTS SOCIAL**

Depuis plusieurs années, ALOGEA ne cesse de renforcer ses actions d'accompagnement et de développement social. La création d'un poste de Chargé de Développement Social et Durable en 2015 a permis d'affirmer son positionnement en tant que porteur et soutien de projets favorisant la cohésion sociale, l'appropriation des espaces publics et l'insertion professionnelle. Le budget consacré à la réalisation et à la valorisation de ces actions s'élève à plus de 78 000€, financés notamment dans le cadre des Contrats de Ville et de l'abattement de la Taxe Foncière sur les propriétés bâties.

**4** Contrats de Ville

**9** Quartiers Prioritaires de la Ville

**8** projets portés en direct dans 6 quartiers

**9** projets soutenus financièrement

**1** projet Hors Quartier Prioritaire

**78 459€** hors charges de personnel



**LE GLOSSAIRE**

**ANRU**  
L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine est un établissement public créé afin d'assurer la mise en œuvre et le financement du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU). L'objectif est d'accompagner des projets urbains globaux pour transformer les quartiers en profondeur :

- En réinsérant les quartiers dans la ville ;
- En créant la mixité sociale dans l'habitat ;
- En introduisant de la mixité par la diversification des fonctions (commerces, activités économiques, culturelles et de loisir).

**APL**  
L'Aide Personnalisée au Logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

**BBC**  
Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label Haute Performance Énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWh/m² en énergie primaire pour le résidentiel.

**CCL**  
C'est une instance composée de représentants du bailleur et des locataires qui se concentrent sur toutes les questions touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie sur l'ensemble des résidences d'un même bailleur. Cette concertation porte aussi sur les travaux d'améliorations ou de construction-démolition ayant une incidence sur les charges ou les loyers.

**CHSCT**  
Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail est une institution représentative du personnel au sein de l'entreprise, obligatoire dans les établissements comptant au moins 50 salariés, dont les missions sont :

- de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés ;
- de contribuer à l'amélioration des conditions de travail ;
- de veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières.

**CUCS**  
Le Contrat Urbain de Cohésion Sociale est un dispositif de la politique de la ville en faveur des quartiers en difficulté. Ces contrats, d'une durée de 3 ans reconductibles, visent à permettre d'animer les quartiers prioritaires, dans un souci d'éviter de penser la ville sans les quartiers prioritaires et les quartiers prioritaires sans la ville.

**CUS**  
La Convention d'Utilité Sociale, issue de la loi de « Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion » (MOLLE), réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le Plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, la CUS se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...)

**DUP**  
la Délégation Unique du Personnel regroupe le Comité d'entreprise et les Délégués du personnel, dont elle réunit les attributions.

**ESH**  
Les Entreprises Sociales pour l'Habitat sont des sociétés anonymes, responsables devant leurs actionnaires, dont les bénéfices doivent être réinvestis. L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat social dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accès à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de service dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient 2 millions de logements sociaux et logaient plus de 4,5 millions de personnes.

**GES**  
Les Gaz à Effet de Serre sont des composants gazeux qui absorbent le rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre, contribuant à l'effet de serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est un facteur soupçonné d'être à l'origine du récent réchauffement climatique.

**GIP**  
Un Groupement d'Intérêt Public est un Partenariat entre au moins un partenaire public et des organismes privés ayant un objectif déterminé, ayant pour mission de :

- développer des coopérations entre collectivités publiques et/ou des partenaires privés avec une représentation majoritaire des intérêts publics ;
- poursuivre des objectifs d'intérêt commun ;
- mettre en commun des moyens émanant de partenaires différents.

naires privés avec une représentation majoritaire des intérêts publics ;

- poursuivre des objectifs d'intérêt commun ;
- mettre en commun des moyens émanant de partenaires différents.

**GPEC**  
La Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des compétences est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise.

**HPE**  
Label Haute Performance Énergétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit non seulement être performant d'un point de vue thermique mais aussi faire l'objet d'une certification portant sur la sécurité, la durabilité et les conditions d'exploitation des installations de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation et d'éclairage ou encore sur la qualité globale du bâtiment.

**HQE**  
La certification NF Bâtiments Tertiaires — Démarche HQE® (Haute Qualité Environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

**OPAH**  
L'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat est une convention française passée entre une commune, un EPCI (Établissement Public de Coopération Intercommunale), l'État, la Région et l'Anah (Agence nationale de l'habitat) en vue de requalifier et de réhabiliter un quartier bâti.

**PEE**  
Le Plan d'Épargne d'Entreprise est un dispositif d'épargne mis en place par une entreprise via un accord avec les partenaires sociaux ou par une décision unilatérale. Les salariés et le chef d'entreprise peuvent effectuer des versements volontaires que leur entreprise peut compléter via un abondement. La participation et l'intéressement peuvent être investis dans le PEE. Dans ce cas, l'intéressement est exonéré d'impôt sur le revenu (dans tous les cas l'intéressement est exonéré de cotisations sociales).

**PERCO**  
Le Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif est un plan d'épargne retraite en entreprise. Il est mis en place dans le cadre d'un contrat collectif. Il ne peut être mis en place que si l'entreprise dispose déjà d'un Plan d'épargne entreprise. Son fonctionnement est analogue à celui du plan d'épargne d'entreprise (PEE). Il peut être alimenté par plusieurs sources différentes :

- l'intéressement ou la participation
- des versements volontaires
- un abondement de l'entreprise
- un transfert de fonds d'un PEE

**PLA**  
Le Prêt Locatif Aidé est prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, et peut accueillir 80% des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50% aux anciens plafonds HLM.O (HLM Ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social).

**PLAI**  
Le Prêt Locatif Aidé d'Intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

**PLH**  
Le Programme Local de l'Habitat est le principal dispositif en matière de politique du logement au niveau local. Il est le document essentiel d'observation, de définition et de programmation des investissements et des actions en matière de politique du logement à l'échelle d'un territoire. Il comprend 3 grandes parties

- le diagnostic,
- l'énoncé des principes et des objectifs,
- le programme d'actions.

L'objectif d'un PLH est d'indiquer les moyens fonciers prévus par les communes ou les EPCI, compétents en matière d'urbanisme, pour parvenir aux objectifs et principes fixés. Les objectifs du PLH prennent en compte les options d'aménagement et en particulier l'équilibre des logements sociaux sur une commune.

**PLS**  
Le Prêt Locatif Social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de la TFPB pendant 25 ans.

**PLUS**  
Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements, dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon

le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) pour les locataires. Le PLUS CD (Construction Démolition) présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction – démolition, telles que les problématiques de logement.

**PSPE**  
Plan Stratégique de Patrimoine Énergétique : Dans le secteur du logement, existe déjà une somme d'obligations légales à respecter en matière énergétique : la réglementation thermique (RT 2005 & 2007), le diagnostic de performance énergétique (D.P.E.) et les engagements liés au « Grenelle de l'environnement ». En février 2009, l'U.S.H. s'est engagée à réaliser un programme d'amélioration de la performance énergétique portant sur 800 000 logements. L'État a créé un « Eco prêt au logement social ». L'entreprise ne doit plus procéder à des actions ponctuelles, mais privilégier un Plan d'Action Patrimonial à long terme. L'approche énergétique constitue une des composantes de la stratégie patrimoniale globale. Il s'inscrit dans le cadre du Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS).

**QPPV**  
Quartier prioritaire de la Politique de la Ville. La nouvelle géographie d'intervention de la politique de la ville, définie dans la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, concerne 1300 quartiers, contre 2600 auparavant, afin de concentrer les efforts sur les quartiers les plus pauvres.

Cette nouvelle carte rationalise, actualise et recentre la politique de la ville au bénéfice des territoires les plus en difficulté. L'identification de nouveaux quartiers prioritaires se fonde sur le critère unique de la pauvreté, c'est-à-dire la concentration des populations ayant des ressources inférieures à 60 % du revenu médian. Les nouveaux périmètres sont venus se substituer aux zones urbaines sensibles (ZUS) et aux quartiers en contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) à partir du 1er janvier 2015.

**RSE**  
La Responsabilité Sociétale (ou sociale) des Entreprises est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire. Énoncé plus clairement et simplement, c'est « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable ». La RSE résulte de demandes de la société civile (associations écologiques et humanitaires, associations de consommateurs et organisations syndicales) d'une meilleure prise en compte des impacts environnementaux et sociaux des activités des entreprises. La RSE est donc la déclinaison pour l'entreprise des concepts de développement durable, qui intègrent les trois piliers environnementaux, sociaux, et économiques. La RSE tend à définir les responsabilités des entreprises vis-à-vis de ses parties prenantes, dans la philosophie « agir local, penser global » (René Dubos). Il s'agit donc d'intégrer le contexte mondial et local dans la réflexion stratégique.

**USH**  
L'Union Sociale pour l'Habitat est depuis octobre 2002 le nom d'usage de l'Union nationale des fédérations d'organismes HLM, créée en 1929 et qui rassemble cinq fédérations d'organismes HLM :

- la Fédération nationale des Offices publics de l'habitat,
- la Fédération nationale des Entreprises sociales pour l'habitat,
- la Fédération nationale des Coopératives Hlm,
- la Chambre syndicale des sociétés du Crédit immobilier de France
- la Fédération nationale des associations régionales.

**VEFA**  
La Vente en État Futur d'Achèvement est un contrat utilisé dans la vente d'immobilier à construire. Le contrat VEFA est régulièrement appelé vente sur plan étant donné que lors de sa signature, la construction n'a pas été démarrée. Selon l'article 1601-3 du Code Civil : « La vente en l'état futur d'achèvement est le contrat par lequel le vendeur transfère immédiatement à l'acquéreur ses droits sur le sol ainsi que la propriété des constructions existantes. Les ouvrages à venir deviennent la propriété de l'acquéreur au fur et à mesure de leur exécution; l'acquéreur est tenu d'en payer le prix à mesure de l'avancement des travaux. Le vendeur conserve les pouvoirs de maître de l'ouvrage jusqu'à la réception des travaux. ».

**ZUS**  
Une zone urbaine sensible est un territoire infra-urbain défini par les pouvoirs publics français pour être la cible prioritaire de la politique de la ville. Parmi les ZUS on distingue les zones de redynamisation urbaine (ZRU) et les zones franches urbaines (ZFU). Les zones urbaines Sensibles constituent un sous-ensemble de l'ensemble plus large des 2 500 quartiers prioritaires objet des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) qui ont succédé aux contrats de ville. L'article 6 de la Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1er août 2003 (loi Borloo) modifié par la loi du 18 janvier 2005 dispose par ailleurs que le programme national de rénovation urbaine (PNRU) visera à restructurer, dans un objectif de mixité sociale et de développement durable, les quartiers classés en zone urbaine sensible.

## GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

2016 2017 2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

GOV 1.1	Certification / évaluation 1	na	na	na
Évaluations/Certifications des systèmes de management	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.1	Certification / évaluation 2	na	na	na
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.1	Certification / évaluation 3	na	na	na
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2	Part de femmes en comité de direction	75%	75%	75%
Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	22,2 %	27,8 %	33,3 %

## GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2016 2017 2018

▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.

GOV 2.1	Date des trois dernières enquêtes	2014	2017	2017
Satisfaction des locataires	Taux de satisfaction globale*	83	84	84
	*d'après les réponses à la question: D'une manière générale, êtes vous très,assez peu ou pas satisfait d'être locataire d'ALOGEA			
GOV 2.2	Date des trois dernières enquêtes			na
Satisfaction des salariés	Taux de satisfaction globale*	na	na	na
	*d'après les réponses à la question:			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	4	7	7

## GOV A /

### ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

#### Prévention des discriminations :

- Au sein de l'entreprise, suivi en DUP
- Attributions et contentieux locatif : travail collaboratif favorisant les échanges autour des situations complexes
- Point hebdomadaire sur les situations urgentes, les publics prioritaires, les mutations à caractère social à instruire en CAL prioritairement dans le cadre d'objectifs de mixité et d'équilibre social et de soutien aux parcours résidentiels
- Comité de suivi des contentieux des impayés de plus de 5 000 € pour une étude complète des situations complexes, composé du chargé de contentieux, des CESF et des responsables de service

#### Prévention de la corruption :

- Procédure encadrant les achats
- Contrôle interne par le service de contrôle de gestion

#### Protection des données personnelles

- Nomination interne d'un Correspondant Informatique et Liberté

## GOV B /

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

#### Instances existantes :

- Conseil d'Administration regroupant 18 administrateurs (6 réunions par an)
- 2 Commissions d'Attribution de Logements à Carcassonne et Narbonne, avec participation active de 5 administrateurs
- Commission d'avis d'appel à la concurrence et Commission d'appel d'offres mobilisant 6 administrateurs, pour l'ensemble des opérations supérieures à 120 000€ TTC
- Comité de Direction hebdomadaire regroupant le directeur général, la directrice générale adjointe, et les deux directrices de Pôle
- Comité de direction élargi se tenant une fois par mois avec l'ensemble des cadres, notamment autour du rapport et de la stratégie RSE et également sur des sujets liés au contrôle de gestion

#### Outils de suivi et/ou de communication :

- Mise en place en 2018 d'outils de pilotage pour renforcer le suivi de la proximité et de la maintenance, en lien notamment avec de nouvelles délégations d'engagement budgétaire pour les agents de cité et les assistantes techniques
- Diffusion mensuelle d'un tableau de bord complet des résultats de l'entreprise (vacance, impayés, traitement des réclamations, suivi des budgets d'entretien) auprès de l'ensemble des salariés et des administrateurs qui le souhaitent
- Diffusion tous les deux mois à l'ensemble des salariés d'une synthèse des points évoqués en Comité de Direction et en Comité de Direction élargi
- Poursuite en 2018 des réunions avec l'ensemble des salariés concernant l'article 52 de la loi ELAN et les évolutions de la gouvernance

## GOV C /

### RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

- Participation active
  - à l'élaboration des PLH,
  - au suivi et à l'évaluation des 4 contrats de ville déployés sur nos territoires et des conventions d'abattement TFPB
  - à la commission relogement des Peupliers, dans le cadre du projet ANRU de ce quartier géré par notre confrère DOMITIA
  - aux réseaux d'acteurs de terrain existants (Ozanim-La Conte, le Viguier, Razimbaud notamment)
  - aux Contrats Locaux de Santé Mentale, dès que nous y sommes associés
- Présentation de projets de développement social (6 en 2017) dans le cadre des appels à projets de la politique de la Ville
- Sans qu'il n'y ait de processus formalisé, prise en compte dans notre programmation à la fois des grandes orientations des documents stratégiques et des attentes des collectivités :
  - Renforcement de la construction dans le secteur Est du département, plus tendu
  - Intervention régulière dans les centres-bourgs et centres-villes, dans des opérations souvent complexes, pour répondre à un enjeu d'aménagement urbain
- A chaque sollicitation, réponse aux demandes de données des observatoires locaux
- Pas de dispositif spécifique d'implication des collectivités dans la démarche RSE, en dehors de la diffusion du rapport

## GOV D /

### RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Nous avons un unique Conseil de Concertation Locative dans notre organisme auquel les quatre associations (AFOC, CNL, CLCV et désormais CSF) participent avec assiduité:

- Le financement des associations par le bailleur a augmenté de 11% depuis 2015. La mise en place du prochain Plan de Concertation permettra d'intégrer les dispositions de la loi Egalité et Citoyenneté avec le passage à 2 euros par logement au 1er janvier 2019.
- Le financement de projets proposés par les associations est également proposé dans le Plan mais cette possibilité n'a pas encore été utilisée par les associations.
- L'ordre du jour est établi de façon conjointe : il est proposé aux associations de positionner les sujets qu'elles souhaitent aborder.
- Les membres suppléants peuvent être présents (et défrayés) à toutes les réunions, afin d'assurer le partage et le

suivi de l'information.

- Trois réunions sont normalement programmées chaque année. D'un commun accord, en 2018, il n'y a eu cependant qu'un CCL, en raison de l'organisation des élections des représentants des locataires.

Nous continuons également de nous impliquer dans des projets en lien direct avec les attentes de nos locataires en développant de plus en plus la concertation et la participation locative, par le biais de réunions sur site mais également de porte-à-porte et également d'intervention des habitants dans leur quartier (concertation active et festive pour l'aménagement des espaces extérieurs de Razimbaud, nouveau chantier tremplin au Viguier, aménagement d'une aire de jeu à Limoux, etc.) Nous avons également initié, à titre expérimental, un Fonds de Participation des Habitants dans le quartier d'Ozanim.

## GOV E /

### DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

- Temps réservé en réunions de CSE (5 en 2018) pour évoquer la stratégie et la vie de l'entreprise
- Réunions de service, notamment après les Conseils d'Administration
- Réunions d'information générale des salariés (cette année notamment lors des négociations sur l'article 52 de la loi de finances 2018, en 3 groupes pour favoriser l'échange)
- Journée patrimoine rassemblant une fois par an l'ensemble du personnel et les administrateurs

## SOC 1

### Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

	2016	2017	2018
<b>SOC 1.1</b> Croissance de l'offre			
Logements locatifs	4523	4618	<b>4689</b>
Offre en structures collectives	201	201	<b>201</b>
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	245 logements	95 logements	<b>65 logements</b>
Nombre de logements anciens acquis	4 logements	0 logement	<b>6 logements</b>

### SOC 1.2

#### Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>
T1	27	24	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
T2	30	49	29	48	<b>19</b>	<b>47</b>
T3	79	69	37	66	<b>29</b>	<b>64</b>
T4	88	84	25	82	<b>17</b>	<b>80</b>
T5	21	106	4	106	<b>6</b>	<b>98</b>
T6 et +	4	129	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>

Répartition par catégorie <sup>1</sup> (en nombre de logements)	2016	2017	2018
«Très social»	51	25	<b>23</b>
«Social»	107	70	<b>48</b>
«Social Intermédiaire»	0	0	<b>0</b>
«Intermédiaire»	0	0	<b>0</b>
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	91	0	<b>0</b>

### SOC 1.3

#### Production en accession sociale

Logements neufs livrés	0	0	<b>0</b>
Logements neufs livrés en location-accession	0	0	<b>0</b>

### SOC 1.4

#### Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

Part de logements conformes à la réglementation PMR	10,7 %	12,5 %	<b>13,7 %</b>
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	<b>0</b>
Labels / certifications concernés			
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	0,8 %	1,6 %	<b>3,0 %</b>
Caractéristiques des logements concernés			

### SOC 1.5

#### Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	0	0	<b>0</b>
Personnes âgées autonomes	0	0	<b>0</b>
Personnes âgées dépendantes	72	72	<b>72</b>
Personnes handicapées	162	162	<b>162</b>
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	55	57	<b>60</b>
Travailleurs (FJT, FTM)	9	9	<b>9</b>
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	28	31	<b>32</b>
Total	326	331	<b>335</b>

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

## SOC 2

### Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

### SOC 2.1

#### Croissance de l'offre

Ensemble du parc (€/m <sup>2</sup> S hab)	2016	2017	2018
Parc «Très social»	4,80	4,84	<b>4,87</b>
Parc «Social»	4,80	4,82	<b>4,85</b>
Parc «Social intermédiaire»	7,04	6,89	<b>6,63</b>
Parc «Intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	10,79	10,56	<b>10,59</b>
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc «Très social»	5,18	5,26	<b>5,25</b>
Parc «Social»	5,95	6,00	<b>6,06</b>
Parc «Social intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
Parc «Intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	10,79	na	<b>na</b>

### SOC 2.2

#### Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	18 %	16,6 %	<b>20 %</b>
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	22 %	20 %	<b>23 %</b>

### SOC 2.3

#### Évolution du global du montant des loyers<sup>2</sup>

	0,02 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>
--	--------	--------	---------------

### SOC 2.4

#### Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m<sup>2</sup> / Shab.)

Évolution charges + évolution charges hors énergie	-0,44 €	-0,07 €	<b>0,68 €</b>
	-0,07 €	0,16 €	<b>0,13 €</b>

### SOC 2.5

#### Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>, dont :

Médiateur(rice)	1 ETP	1 ETP	<b>1 ETP</b>
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	2 ETP	2 ETP	<b>3 ETP</b>
Chargé(e) de pré-contentieux	1 ETP	1 ETP	<b>1 ETP</b>
Chargé(e) de contentieux	1 ETP	1 ETP	<b>1 ETP</b>
Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	<b>2 ETP</b>
Autre :	3	3	<b>3</b>
Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	Accueil	Accueil	<b>Accueil</b>

### SOC 2.6

#### Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

	539	479	<b>553</b>
--	-----	-----	------------

#### Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)

	464	355	<b>382</b>
--	-----	-----	------------

### SOC 2.7

#### Taux de mutation interne

	14,4 %	16,6 %	<b>16,00 %</b>
--	--------	--------	----------------

#### Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

	0 %	0 %	<b>0 %</b>
--	-----	-----	------------

### SOC 2.8

#### Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers	0	0	<b>0</b>
dont			
Logements vendus à des locataires de l'organisme	0	0	<b>0</b>
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	<b>0</b>

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.



**SOC 3**  
**Contribution à la mixité**  
**et au développement social des territoires**

2016      2017      2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

SOC 3.1				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	6,2%	7,7%	<b>6,4%</b>
	25-39 ans	40,2%	43%	<b>42,6%</b>
	40-59 ans	40,8%	37,1%	<b>39,1%</b>
	60-74 ans	9,7%	10,4%	<b>10,1%</b>
	75 ans et +	3,1%	1,8%	<b>1,8%</b>
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources	87,4%	87,3%	<b>89,5%</b>	
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	10,7%	12,7%	<b>9,5%</b>	
> 100 % du plafond de ressources	1,9%	0%	<b>1%</b>	
Composition des ménages				
Personne seule	22,77 %	27,36 %	<b>25,51 %</b>	
Famille monoparentale	41,67 %	40,88 %	<b>38,48 %</b>	
Couple sans enfant	9,52 %	6,84 %	<b>9,26 %</b>	
Couple avec enfant(s)	25,45 %	24,43 %	<b>26,75 %</b>	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,60 %	0,49 %	<b>0 %</b>	
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux				
portés par les associations de locataires	4 859 €	5 155 €	<b>5 300 €</b>	
portés par d'autres associations	28 850 €	37 244 €	<b>35 288 €</b>	
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations				
Associations de locataires	2	2	<b>2</b>	
Autres associations	18	18	<b>18</b>	

**SOC A /**  
**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**  
**DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ**

Cette année, l'action sociale a été renforcée avec la création à la fois d'un troisième poste de CESF en juillet (sur le secteur Narbonnais) et d'une mission de coordination de l'action sociale

Leurs missions consistent à : recevoir les demandeurs prioritaires DALO et/ou relevant du contingent préfectoral, identifier leurs besoins en termes de logement et éventuellement d'accompagnement et réaliser les diagnostics sociaux en lien avec les partenaires sociaux

- Accompagner l'accès au logement et prévenir l'impayé en développant les partenariats nécessaires
- Réaliser les visites à domicile des familles détectées comme « fragiles » à l'entrée dans les lieux

- Assurer la prévention des expulsions en lien avec le chargé contentieux
  - Intervenir auprès des locataires pour des défauts d'occupation
  - Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale
  - Réaliser les visites à domicile des familles détectées comme « fragiles » dans le cadre du contentieux
  - Traitement et suivi des familles mutées pour un relogement économique
- ALOGEA a créé deux commissions internes permettant le travail des CESF et des chargés de gestion :
- Suivi des situations complexes pour des ménages cumulant souvent des difficultés d'impayés et d'occupation du logement ==> travail d'équipe pour trouver des solutions adaptées à chacune des familles
  - Suivi des dossiers de plus de 5000€ d'impayés ==> renforcer la prévention des expulsions mais aussi échanger sur les situations individuelles des ménages concernés. Les situations

sont analysées au cas par cas et plusieurs fois dans l'année afin d'éviter une éventuelle expulsion

Dans le cadre du partenariat :

- Action inter-bailleurs d'accompagnement socio-éducatif renforcé ==> assurer le suivi des ménages (demandeurs ou locataires) avec les associations ADAFF et SOLIHA
- Participation active aux réunions pour la prévention des expulsions de l'Ariège (CCAPEX) et à celles du SIAO de l'Aude
- Travail quotidien avec les travailleurs sociaux des CMS et des associations

**SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE**

• Le Pôle locataire (52 salariés) a été réorganisé autour de trois services pour renforcer la qualité de service, la gestion patrimoniale et la proximité : Maintenance-Réhabilitation, Gestion locative et Développement social et l'Antenne de Narbonne.

• Les agents de Cité (ou responsable de site), premiers interlocuteurs des locataires, sont au nombre de 13, soit en moyenne un responsable de site pour 350 logements. Dans le cadre de la réorganisation, un poste de Coordinateur de Proximité a été créé afin de piloter les missions de la proximité : entretien courant, gestion du cadre de vie, présence auprès des locataires sur le terrain.

• En plus des agents de cité, des agents techniques sont affectés aux quartiers prioritaires (excepté pour Limoux et Pamiers). Ils interviennent en renfort de l'agent de cité pour les réclamations techniques mais apportent également une présence de proximité essentielle.

• Deux agents d'entretien ménager interviennent également dans les parties communes de certains résidences. Une réflexion est engagée pour développer encore ce type d'action (un poste supplémentaire prévu en 2019)

• Dans les Quartiers Prioritaires de Carcassonne Agglo, ces équipes de terrain sont renforcées par la présence de médiateurs de la Régie de Quartiers (participation financière pour trois postes : 19 250€ par an).

• Engagement renforcé depuis 2016 dans les démarches partenariales de Gestion Urbaine de Proximité à Carcassonne, Narbonne, Limoux et Pamiers, en lien notamment avec les nouveaux contrats de Ville et l'abattement TFPB.

• Poursuite des actions de développement social et de démocratie participative autour de projets très variés en lien notamment avec les réhabilitations énergétiques : chantiers tremplins, projet d'animation en partenariat avec le centre social d'Ozanam, aménagement des espaces extérieurs en concertation avec les habitants (aire de jeux à Limoux, concertation à venir à Razimbaud-Narbonne, jardins potagers à Castelnaudray) et toujours la Boîte à Linge, les jardins potagers du Viguier, etc.

**SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES**

**Qualité de l'air**

Mesures régulières dans les logements de température et d'humidité (sur plusieurs jours) afin de répondre le plus précisément possible aux locataires se plaignant soit du froid, soit de l'humidité.

Réflexion engagée sur le suivi de l'application du CCTP dans notre marché à bon de commande concernant l'utilisation de peinture à faible taux de Composés Organiques Volatils

**Tranquillité**

Démarche de prévention situationnelle : la réflexion sur la résidence Saint Vincent à Narbonne se poursuit mais rencontre des difficultés.

Renforcement de nos interventions concernant les nuisances et les troubles de voisinage (réunions locataires, convocation des familles, procédures, etc.)

Projet d'installation de vidéo-protection en partenariat avec les communes de Narbonne et de Carcassonne, dans le cadre de l'abattement TFPB (convention signée à Narbonne)

Poursuite du travail de prévention : dispositif chantier tremplin, financement des médiateurs "Habitat Cadre de Vie" de la Régie de Quartiers, participation au comité de suivi des locaux partagés d'Ozanam avec le Centre Social, la Régie de Quartiers, Couleurs Citoyennes et l'association d'éducation spécialisée ABP

ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation			2016	2017	2018
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau					
ENV 1.1 Croissance de l'offre	A bâti très performant		3,2%	10,4%	17,7%
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an		13,4%	15,5%	11,5%
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an		37,9%	35,4%	20%
	D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /a		25,9%	19,9%	26,6%
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an		16,4%	14,5%	10%
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an		0,1%	0,1%	4,3%
	G bâti énergivore		0%	0%	7,7%
	Données non disponibles		3,1%	4,2%	2,2%
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		14,1%	14,7%	17,7%
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		7,3%	10,4%	11,5%
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		10%	14,9%	20%
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		27,7%	27,8%	26,6%
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		19,3%	14,2%	10%
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		10%	5,8%	4,3%
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		8,5%	8%	7,7%
Données non disponibles		3,1%	4,2%	2,2%	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	83	83	72
		Médiane	147	147	147
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	6	6	4
		Médiane	31	31	30
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	157	134	124
		Médiane	147	126	115
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	35	29	26
		Médiane	31	24	18
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)	Une technologie dédiée (solaire, etc.)		29,65 %	29,04 %	na
	Logements reliés à un chauffage urbain		4,5%	4,4%	4,3%
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		-	-	-
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		-	-	-
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés <sup>2</sup>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés <sup>2</sup>		53%	51,9%	51,2%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		0 %	0 %	0 %

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

\* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.  
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.

ENV 2 Limitation des impacts du parc et de son occupation			2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre					
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs		0%	0%	0%
	Nom des labels/certifications				
	Logements réhabilités		100%	100%	100%
Nom des labels/certifications		BBC Effinergie (niveau mais non labellisés)			
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »			0 %	0 %	0 %
ENV 2.3 Emissions de CO <sub>2</sub> liées aux déplacements <sup>3</sup>	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)		31,3	22,7	37
	Nombre de véhicules de service		21	21	25
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO <sub>2</sub> /Km)		118,4	105	103,1
	Nombre de véhicules de fonction		1	1	1
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO <sub>2</sub> /Km)		110	110	110
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels				
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)		-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)		-	-	-
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels				

### ENV A / ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

Les actions de sensibilisation aux consommations d'énergie et d'eau :

ALOGEA a réorienté sa stratégie de sensibilisation aux économies d'énergie en privilégiant l'action adaptée et individuelle qui prend en compte les caractéristiques des bâtiments réhabilités énergétiquement et les usages de consommation d'énergie et d'eau des locataires.

### ENV B / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

- Sensibilisation des salariés à la consommation de papier avec l'installation d'un système de comptage individuel permettant d'évaluer quantitativement le nombre d'impressions et de photocopies par type (noir et blanc et couleur).
- Incitation à un usage optimal des véhicules de service hybride ou électrique pour les déplacements des salariés dans le cadre de leurs missions.

### ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Dans les Quartiers Prioritaires essentiellement, nous associons nos locataires aux projets d'aménagement des espaces extérieurs en lien avec les réhabilitations énergétiques. Nous organisons des concertations afin de définir les besoins et attentes prioritaires des habitants et de proposer un projet d'aménagement qui y répondent. Cette démarche nous a conduit à réaliser avec la participation des habitants différents aménagements parmi lesquels des plantations (y compris comestibles) et un jardin potager.

**ECO 1**  
Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2016	2017	2018
<b>ECO 1.1</b> Autofinancement net rapporté aux loyers	17,3%	16,8%	<b>16,4%</b>

<b>ECO 1.2</b> Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 872,7 €/log.	2 662,6 €/log.	3 695,4 €/log.
--	----------------	----------------	----------------

<b>ECO 1.3</b>		2012-2016	2013-2017	2014-2018
Effort annuel moyen en investissement dans le parc	Croissance du parc			
	Investissement annuel moyen €	13 765 244	14 050 501	<b>14 407 798</b>
	Par logement acquis ou produit € / log.	111 671	115 334	<b>117 284</b>

<b>ECO 1.4</b>		2016	2017	2018
Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc			
	Fonds propres	3,3%	3,3%	<b>6,8%</b>
	Emprunts	91,5%	89%	<b>85,2%</b>
	Subventions	5,2%	7,7%	<b>8%</b>
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	na € / log.	na € / log.	<b>na € / log.</b>
Amélioration du parc	Fonds propres	19,4 %	-	<b>46,2 %</b>
	Emprunts	48,7 %	-	<b>36,7 %</b>
	Subventions	31,8 %	-	<b>17,1 %</b>

<b>ECO 1.5</b> Taux de vacance dont :	TOTAL	2,19 %	1,49 %	<b>1,56 %</b>
	Moins de 3 mois en exploitation	1,48 %	0,95 %	<b>0,92 %</b>
	Plus de 3 mois en exploitation	0,31 %	0,19 %	<b>0,43 %</b>
	Taux de vacance technique	0,40 %	0,35 %	<b>0,21 %</b>
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0 %	0 %	<b>0 %</b>

**ECO 2**  
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

	2016	2017	2018
<b>ECO 2.1</b> Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
Salariés	3 470 K€	3 482 K€	<b>3 661 K€</b>
Fournisseurs et prestataires	34 325 K€	25 386 K€	<b>35 229 K€</b>
Administrations fiscales	4 273 K€	4 129 K€	<b>4 190 K€</b>
Banques	2 348 K€	2 005 K€	<b>2 793 K€</b>
Actionnaires	0 K€	0 K€	<b>0 K€</b>
État (Cotisations à des fins redistributives)	266 K€	117 K€	<b>-40 K€</b>

<b>ECO 2.2</b> Heures d'insertion générées par l'activité économique	30 094 h	26 196 h	<b>36 164 h</b>
--	----------	----------	-----------------

<b>ECO 2.3</b> Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	519	498	<b>489</b>
	Part d'entreprises locales*	60,5 %	60,2 %	<b>59,3 %</b>
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Département de l'Aude et de l'Ariège			

<b>ECO 2.4</b> Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	31 jours	31 jours	<b>39 jours</b>
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	88 %	90 %	<b>93 %</b>

**ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES**

- Clause d'insertion systématique dans les marchés de travaux (10% des heures travaillées minimum consacrées à des contrats d'insertion)
- Développement du partenariat avec les entreprises ou les chantiers d'insertion (notamment sur les territoires de Carcassonne Agglo et du Grand Narbonne)
- Mise en place avec la Régie de Quartiers, dans le cadre de co-financements de la Politique de la Ville, d'un partenariat local renforcé, et notamment de dispositifs de chantiers tremplin, visant à favoriser l'intervention des habitants dans leur quartier et l'insertion d'un public éloigné de l'emploi. Projets réguliers depuis 2014 sur différents quartiers : objectif d'un projet annuel au minimum

• Tous les chantiers en maîtrise d'ouvrage directe, en procédures formalisées et adaptées, sont passés en allotissement, rendant ainsi accessibles nos marchés aux PME, voire aux TPE. Cette méthode, ancienne chez ALOGEA, permet de constater que plus de 80% des marchés sont passés avec des entreprises locales (département du lieu du chantier et limitrophes) essentiellement de taille petite à moyenne



**HR1**

**Équité d'accès et de conditions de travail**

	2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)			
<b>HR 1.1</b> Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)			
CDI	91 %	93 %	94 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	9 %	1 %	3 %
Interim	2 %	2 %	0 %
<b>Contrats spécifiques</b>			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	3 salariés	3 salariés	1 salarié
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié	1 salarié	1 salarié
Stagiaires	13 stagiaires	10 stagiaires	12 stagiaires

**HR 1.2**

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	2016		2017		2018	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	30	30	30	32	29	34
<b>Âge</b>						
< 25 ans	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
25-55 ans	35 %	48 %	35 %	44 %	29 %	49 %
> 55 ans	13 %	2 %	13 %	8 %	14 %	8 %
<b>Catégories</b>						
Ouvriers de maintenance	35 %	3 %	34 %	3 %	32 %	3 %
Personnel de proximité	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Employés administratifs	2 %	17 %	2 %	19 %	2 %	20 %
Agents de maîtrise	7 %	20 %	6 %	18 %	8 %	19 %
Cadres	6 %	5 %	7 %	6 %	5 %	6 %
Dirigeants et Cadres dirigeants	0 %	5 %	0 %	5 %	0 %	5 %
Travailleurs handicapés employés durant l'année	4		3		2	
Équivalent en ETP	2 ETP		2 ETP		2 ETP	
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	29 K€		32,5 K€		31 K€	
Compensation versée à l'AGEFIPH*	1 K€		0 K€		0 K€	

\*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

**HR 1.4**

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie

	2016		2017		2018	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	27,90 K€	22,60 K€	27,90 K€	23,50 K€	28,30 K€	24 K€
Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
Employés administratifs	22,30 K€	23 K€	22,70 K€	23,30 K€	22,80 K€	23,50 K€
Agents de maîtrise	31,30 K€	28,30 K€	32,10 K€	28,50 K€	33,50 K€	29,30 K€
Cadres	48,90 K€	43,20 K€	50,10 K€	44,40 K€	52,30 K€	47,60 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0	62 K€	0	62 K€	0	64,6 K€

**HR 1.5** Écart de rémunérations

	2016	2017	2018
Rémunération médiane	28,5 K€	27,3 K€	28,9 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	2,8	2,8	2,8

**HR 1.5** Avantages sociaux financés par l'employeur

	2016	2017	2018
Autres avantages sociaux	16,3 %	17,3 %	16,2 %

**HR2**

**Employabilité et évolution professionnelle**

	2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)			
<b>HR 2.1</b> Volume annuel de formation par catégorie de salariés			
	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés
Ouvriers de maintenance	27	276,5	20
Personnel de proximité	na	na	na
Employés administratifs	17	133	12
Agents de maîtrise	16	125,5	16
Cadres	15	127	9
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	4	32	3

**HR 2.2**

Accès à la formation

	2016	2017	2018
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	86,7 %	96,7 %	96,9 %

**HR 2.3**

Mobilité interne

	2016	2017	2018
Nombre de mobilités internes dans l'année	1	2	1
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	0	0	0
Total de postes pourvus dans l'année	4	6	6

**HR3**

**Santé et bien-être des salarié(e)s**

	2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme			
<b>HR 3.1</b> Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)			
Taux d'absentéisme global	7,06 %	7,16 %	5,62 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,63 %	0,86 %	0,81 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	5	4	7
<b>HR 3.2</b> Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	1,30 %	1,25 %	1,28 %

**HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

Plusieurs actions avaient été définies dans le cadre des RPS, Si certaines ont été mises en place (surveillance des risques dans le cadre du DUER), d'autres n'ont pas encore abouti.

**HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Afin de permettre aux salariés de concilier vie familiale et vie professionnelle la société favorise le travail à temps partiel pour tous les salariés qui le souhaitent. Il y a également un dispositif d'aménagement du temps de travail (ATT) qui permet de travailler sur 4,5 jours par semaine ou 4 jours une semaine sur 2, de la souplesse sur les plages horaires obligatoires.



# ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER

## ALOGEA

6, rue Barbès CS 50004

11890 CARCASSONNE cedex 9

Tél. 04 68 47 89 26

Fax 04 68 47 95 56



**HABITAT  
EN RÉGION  
RÉSEAU**

**DELPHIS**  
HABITAT & INNOVATION



Retrouvez ce rapport  
sur [www.alogea.fr](http://www.alogea.fr)