



ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2015

EURHO-GR
Pour un habitat responsable

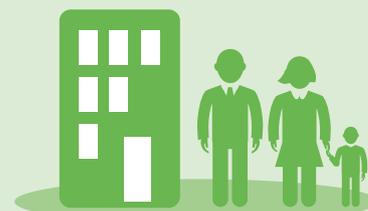


Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, **premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat**, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les **cinq dimensions de la RSE**.



- 3** Le mot du Président
- 4** Présentation d'ALOGEA
- 5** Chiffres-clés 2015
- 6** Organisation
- 7** Notre démarche RSE
- 8** Nos parties prenantes
- 10** Objectifs RSE
- 12** Les temps forts 2015

14 Promouvoir l'équilibre **SOCIAL** des territoires



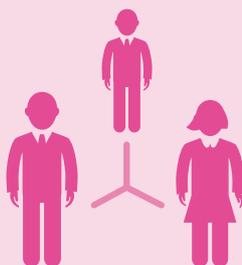
20 Préserver l'**ENV**ironnement



25 Contribuer à une **ÉCO**nomie durable



30 Valoriser les **Ressources** **H**umaines



34 **GOU**vernance et relations aux parties prenantes





David Spanghero
Directeur Général



Michel Bodevin
Président

Le vent des réformes souffle en 2015 : deux lois majeures pour le logement social, votées en 2014, commencent à être mises en œuvre. La loi de Programmation pour la Ville et la Cohésion Urbaine a instauré une nouvelle géographie de la Politique de la Ville et a déterminé de nouveaux « Quartiers Prioritaires ». ALOGEA, concernée jusqu'en 2014 par 2 quartiers ZUS, est présente dorénavant sur 9 QPV, répartis sur 4 communes, qui totalisent 40% de notre patrimoine.

Pour ces quartiers, sous l'égide des Communautés de Communes ou d'Agglomération, une dynamique de gestion et d'intervention partenariales se développe. Tout le travail préparatoire auquel nos équipes ont participé semble ainsi porter ses fruits : des actions concrètes, qui seront mesurées, sont planifiées dans chacun des QPV ; l'ensemble des partenaires se mobilise pour travailler à la mutation sociale et économique de ces quartiers.

La loi ALUR reformera quant à elle peut-être plus en profondeur le logement social. En recherchant plus de transparence dans les attributions de logements, elle conduit les bailleurs à harmoniser leurs processus, mais elle nous emmène aussi tout simplement un peu plus dans l'ère du numérique. En décentralisant la compétence des politiques du logement au niveau, là encore, des intercommunalités, elle désigne pour nous demain un nouvel interlocuteur principal : la Communauté d'Agglomération.

Les Agglos s'organisent, questionnent beaucoup et remettent en cause nos habitudes. Cela va nous conduire à une plus grande exigence quant à la pertinence de nos actions et la performance de nos processus. Nous devons aussi réussir nos propres mutations internes.

Ces réformes, celles en cours touchant au financement du logement social, le regroupement des collecteurs 1% en un seul acteur Action Logement, montrent aussi que le temps des bastions isolés est révolu. Tout en confortant notre ancrage territorial, nous devons nous ouvrir et mettre en commun nos forces. C'est l'esprit de notre nouvelle adhésion au réseau Habitat en Région, réseau associatif créé en 2010 sous l'égide des Caisses d'Épargne.

A son échelle, ALOGEA continue de tracer son chemin. Depuis plusieurs années, nous déployons une stratégie de développement durable au travers des réhabilitations énergétiques. 2015 aura été une année charnière car la première phase de réhabilitations « BBC », lancée en 2010, s'est terminée avec la fin de 3 programmes, financés grâce au FEDER et à l'ANRU, totalisant 292 logements. Deux nouveaux chantiers ont été ouverts, concernant 283 logements, que nous voulons terminer en 2 ans seulement. Ils inaugurent un ambitieux plan d'investissement de 65 millions d'euros qui concernera plus de 2000 logements avec l'objectif de ne plus compter dans notre patrimoine de logements non isolés.

Choix volontaire pour renouveler le cadre de vie de nos locataires et le lien social, au cœur de notre stratégie RSE, ces projets sont chers et mobilisants mais aussi très structurants. Nous devons faire un sans-faute.

Au quotidien, 2015 aura été aussi l'année d'Ozanam avec la démolition du Cabardès et la réussite de l'implantation d'une antenne du Centre Social dans des salles partagées rénovées, le record pour ALOGEA du nombre de logements en cours de chantier, les chantiers tremplins ou participatifs créateurs de lien social, une nouvelle mutuelle... autant de sujets évoqués en détail dans les pages qui suivent.

Michel BODEVIN, Président

David SPANGHERO, Directeur Général



ALOGEA, UNE ESH AU SERVICE DU TERRITOIRE

Présentation de l'organisme

ALOGEA est une entreprise sociale pour l'Habitat créée en 1912 dont la mission d'intérêt général s'exerce sur les Départements de l'Aude et de l'Ariège.

Forte d'un patrimoine de 4 417 logements et équivalents logements répartis sur 50 Communes, ALOGEA gère également 1 Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), 1 Résidence pour Personnes Agées (RPA), 1 Résidence Sociale, 7 foyers handicapés, 3 Gendarmeries et 24 Locaux commerciaux, 2 164 garages et places de parking.

Le patrimoine d'ALOGEA est diversifié (collectifs, maisons de ville, maisons individuelles).

Caractérisé par une proportion importante de logements de plus de 40 ans (63%), il est aussi situé pour une grande partie au cœur et en périphérie des agglomérations de Carcassonne (44%) et de Narbonne (32%) .

Nos missions

Gérer

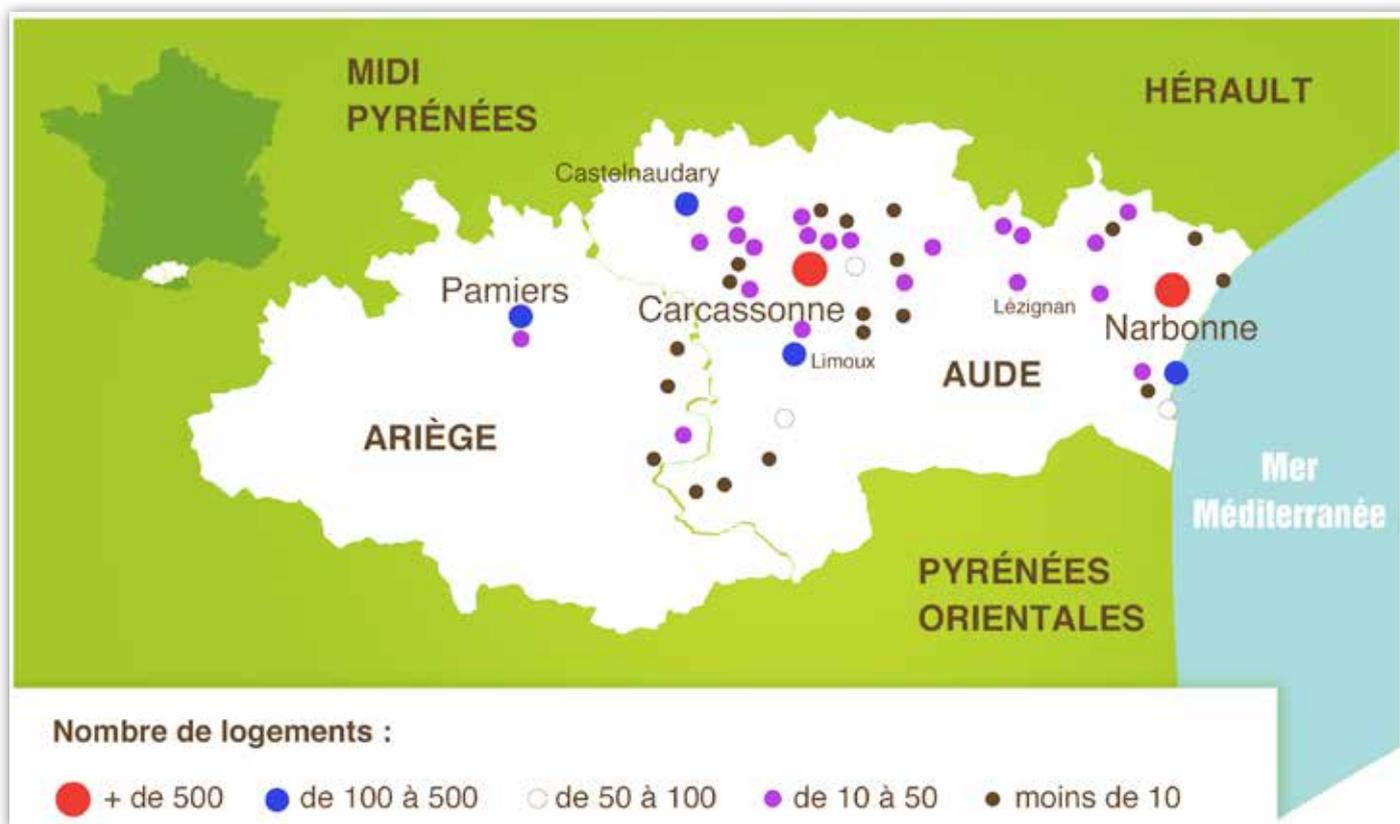
- Entretien : assurer une veille technique, traiter les réclamations
- Réhabiliter et lutter contre la précarité énergétique
- Attribuer les logements dans le cadre de Commissions d'Attribution

Bâtir

- Produire une offre adaptée aux besoins
- Participer à la redynamisation des centres villes
- Développer un parc économe en énergie

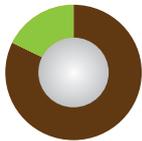
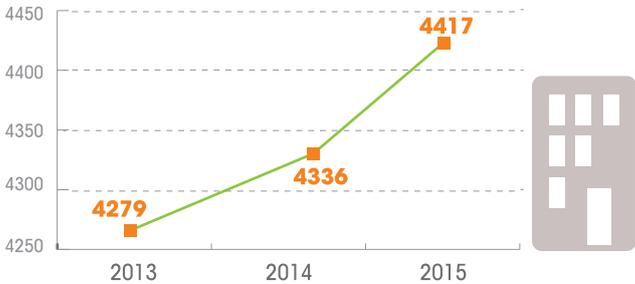
Accompagner

- Mobiliser nos salariés au service du locataire
- Proposer une réponse individuelle en cas de difficultés
- Favoriser les parcours résidentiels
- Sensibiliser à l'usage du logement et aux économies d'énergie
- Participer à des projets collectifs (jardin potager, laverie sociale, chantier tremplin)



CHIFFRES CLÉS 2015

Logements ▶



23%

des titulaires de bail ont plus de 65 ans



71%

des locataires reçoivent des aides au logement



▶ **19,7 M€**
chiffre d'affaires

2014 : 19 M€
2013 : 18,6 M€

17,18 M€
chiffre d'affaires
issu des logements locatifs



570
ATTRIBUTIONS

2014 : 546 // 2013 : 498



▶ **67**
salarié(e)s

2014 : 64
2013 : 63

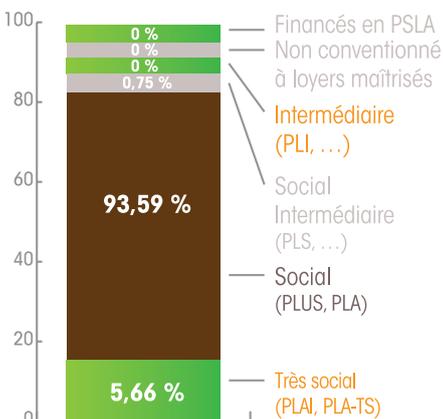
équivalents temps plein



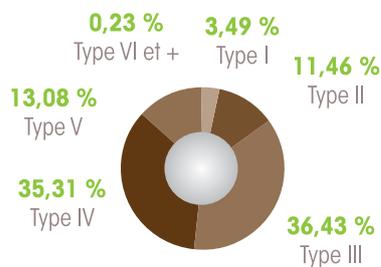
▶ **39,71%**

des logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville

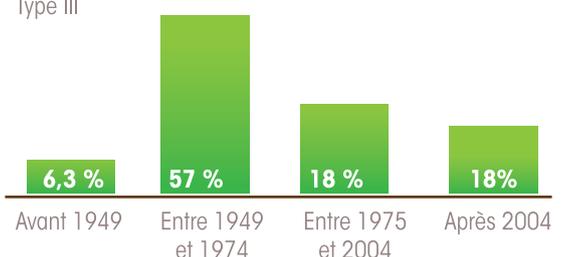
Répartition du patrimoine par catégorie



par type



par période de construction (date de livraison)



▶ **79,4%**
de logements collectifs

NOTRE ORGANISATION

S'organiser pour répondre à la demande

Notre Conseil d'Administration est composé de 18 membres et se réunit 6 à 8 fois par an. Le Pacte de Gouvernance regroupe la Ville de Carcassonne, le Conseil Départemental de l'Aude et la Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon, pour une gouvernance proche des collectivités et des territoires sur lesquels notre patrimoine est implanté.

Notre Société s'organise (outre la Direction Générale avec 2 personnes) autour de trois Pôles :

- Le Pôle Locataire (51 personnes) regroupe les services « Gestion Locative et Développement Social » et « Maintenance Exploitation » et l'Antenne de Narbonne.
- Le Pôle Patrimoine (9 personnes) s'occupe de la production neuve et intègre également le service « Maîtrise de l'Énergie et Développement Durable » qui traite des réhabilitations énergétiques et du suivi du chauffage collectif.
- Le Pôle Administratif et Financier (8 personnes) rassemble également la Comptabilité, le Contrôle de Gestion, le Système d'Information et les Ressources Humaines.

Les spécificités d'ALOGEA

Nous n'avons pas, pour le moment, développé des missions spécifiques comme la Qualité ou la Communication. Les recrutements des dernières années se sont centrés sur les fonctions opérationnelles pour faire face aux nouveaux enjeux, sociaux (accompagnement et développement social) et techniques (réhabilitation énergétique, notamment).

Nous avons fait le choix de conserver en interne un volet d'intervention technique dans les parties communes et les logements. Ainsi, les 12 agents de cité sont amenés à effectuer des interventions techniques et ils sont appuyés dans leur travail par une Régie qui regroupe 9 salariés à Carcassonne et à Narbonne. Si cette organisation n'est pas exempte de difficultés (masse salariale, gestion des stocks, etc.) elle est pour nous un élément fort de proximité avec les locataires, et un levier de satisfaction.



Conseil d'administration / Présidence
Michel BODEVIN

Direction Générale
David SPANGHERO

Direction Pôle Locataire

- Gestion Locative et Développement Social
- Maintenance et Exploitation
- Antenne de Narbonne

Direction Pôle Patrimoine

- Maîtrise d'Ouvrage
- Maîtrise de l'Énergie et Développement Durable

Direction Pôle Administratif et Financier

- Ressources Humaines
- Comptabilité
- Contrôle de Gestion
- Système d'Information
- Administratif et Financier

☆☆☆ NOTRE DÉMARCHE RSE

Dès 2007, la Société Audoise et Ariégeoise d'HLM, devenue ALOGEA en janvier 2012, 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, renforcé par l'élaboration d'un Plan Stratégique Patrimonial Énergétique en 2009, s'est concrétisé par l'adhésion à DELPHIS en 2011.

Nous avons depuis réalisé 6 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'a pas toujours été simple et un travail, toujours en cours, est nécessaire pour faire adhérer le personnel, mais également les autres parties prenantes internes et externes.

Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR®

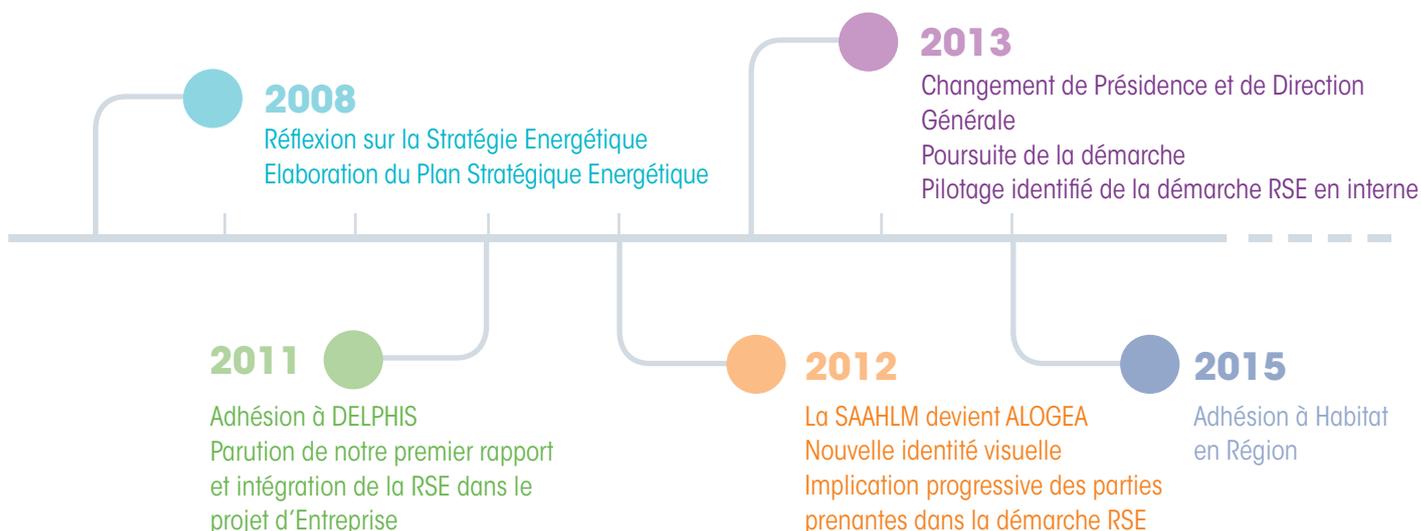
1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®



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 mais depuis début 2013, un référent RSE et une chargée de développement social et durable coordonnent la production des rapports ainsi que les diverses actions.

Parcours d' ALOGEA de 2008 à 2015





PARTIES PRENANTES

ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

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



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

- CHSCT
- Intranet
- Démarche RPS
- Journée du Patrimoine
- Réunions de service
- Délégation Unique du Personnel
- Livret d'accueil du salarié



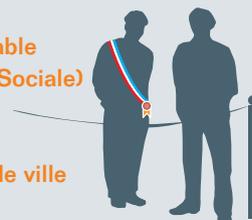
ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

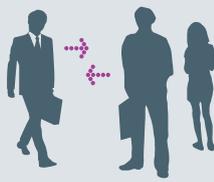
- Rapport d'activité responsable
- CUS (Convention d'Utilité Sociale)
- Bilan énergétique bois
- Bilan des attributions
- Participation aux contrats de ville



Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de faire et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous oeuvrons 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.

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions avec des associations
- Médiation
- Mise à disposition de locaux
- Projets partenariaux de développement social

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

Alogea

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

RÉSIDENTS



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de Concertation Locative
- Réunions d'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



NOS OBJECTIFS RSE

Préserver l'environnement



- Suivre et améliorer l'empreinte environnementale par la sensibilisation des salariés
- Poursuivre le remplacement au fil de l'eau de certains véhicules par des véhicules électriques
- Passer de 100 à 150 logements réhabilités / an entre 2015 et 2018
- Chauffer à la bio-masse 2/3 des 2200 logements avec chauffage collectif -> Interrogation sur la mise en service d'une 5ème chaufferie bois à Narbonne
- Expérimenter la mise en place d'un chantier propre
- Développer les partenariats avec les collectivités et la Région autour des questions énergétiques à l'échelle d'un territoire
- Améliorer l'accompagnement des locataires entrants à la maîtrise des équipements de gestion d'énergie
- Poursuivre la cartographie des équipements techniques des logements

Promouvoir l'équilibre social des territoires



- Maintenir l'objectif de production annuelle de PLAI à 30%
- Formaliser des comités d'engagements sur les opérations afin de mieux adapter la croissance de l'offre à la demande
- Impulser une réflexion entre bailleurs et collectivités sur l'adaptation de l'offre à la demande
- Mettre en place une cartographie des logements adaptés au handicap
- Définir une politique d'accompagnement du Vieillessement - Accessibilité
- Maintenir le recouvrement locatif au-dessus de 98% de la facturation
- Améliorer la communication des chantiers et projets sur le site Internet
- Intégrer le cahier des charges HSS dans des programmes de production neuve et réhabilitation
- Cibler les groupes avec une forte proportion de personnes âgées pour lancer des travaux adaptés

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé

Valoriser les ressources humaines



- Intégrer et poursuivre la démarche RPS dans le cadre du CHSCT
- Définir une procédure pour améliorer les processus de mobilité interne
- Réduire les inégalités par une politique salariale concertée et objective
- Poursuivre une politique de formation au-delà des exigences réglementaires, améliorer l'équité d'accès aux formations
- Etablir un processus de gestion de fin de carrière
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs

Contribuer à une économie durable



- Réaliser le plan d'investissement 2015-2017 de 18 M€ / an
- Poursuivre la maîtrise des charges : Mise en place d'un observatoire des charges
- Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- Maintenir l'insertion sociale et les clauses d'insertion
- Définir une stratégie sur les choix techniques à mettre en œuvre pour les opérations BBC
- Améliorer l'anticipation des coûts liés aux mutations
- Travaux sur loyers garages – Optimiser la démarche de commercialisation

Gouvernance et relations aux parties prenantes



- Finaliser le livret d'accueil locataire
- Conforter les liens avec les collectivités locales, répondre aux attentes et aux besoins qualitatifs
- Construire des projets avec les associations de locataire, dans le cadre du Conseil de Concertation Locative
- Mettre en place une enquête de satisfaction auprès des locataires entrant dans de nouvelles opérations et après réhabilitations
- Développer la participation des salariés et des administrateurs à la RSE
- Élaborer une charte informatique



LES TEMPS FORTS 2015

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Programme de Rénovation Urbaine

Janvier

Dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine, démolition du bâtiment Cabardès (44 logements) à Ozanam Carcassonne.

Foyers témoins énergie

Février

Lancement du recueil des factures d'électricité et d'eau de 20 foyers à Castelnaudary. Cette étude réalisée sur 3 années permettra d'évaluer les consommations d'énergie avant et après les travaux de réhabilitation.



Gendarmerie de Narbonne

Mai

Pose de la première pierre de la gendarmerie de Narbonne (91 logements).

Visite de la ministre du logement

Mai

Visite de la ministre du logement, Sylvia Pinel, sur le chantier de Coursan (48 logements).



Journée du Patrimoine

Juin

L'ensemble du personnel visite les opérations récentes et en cours avant de partager un repas convivial.



écoquartier de Dun

Juin

Inauguration de l'écoquartier de Dun en Ariège (9 logements).



chantier tremplin à Ozanam

Juillet

Réalisation du second chantier tremplin à Ozanam (Carcassonne) - Travaux d'aménagement des nouveaux locaux associatifs.



centre de tri des déchets

Novembre

Visite des salariés du siège au centre de tri des déchets de Carcassonne (Covaldem 11).



sensibilisation aux éco-gestes

Novembre

Porte à porte de sensibilisation aux éco-gestes à Sallèles d'Aude en partenariat avec le SLIME, le PIMMS, le service Environnement du Grand Narbonne et le CCAS de la commune.



contrats de Ville

Octobre-Décembre

Signature des 4 contrats de Ville (Pamiers, Carcassonne, Limoux et Narbonne).

À Limoux, en présence de Myriam El Khomri, Secrétaire d'État chargée de la politique de la ville.





PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Nos enjeux

L'équilibre social d'un territoire ne se décrète pas, il n'est pas non plus un point fixe à atteindre. Il évolue sans cesse, en fonction du contexte social, économique, financier et réglementaire. C'est pourquoi nous devons, tout en suivant notre ligne stratégique, adapter nos actions et questionner régulièrement nos pratiques, autour de trois axes majeurs :

- Poursuivre un développement adapté à nos territoires qui se caractérisent notamment par un marché peu tendu, voire détendu dans certains secteurs et par la précarisation des demandeurs et des nouveaux entrants ;
- Renforcer notre politique d'accompagnement social individualisé pour l'ensemble des publics, afin de favoriser les parcours résidentiels mais aussi d'éviter un glissement des impayés et de prévenir les expulsions ;
- Enfin, plus que jamais, construire et pérenniser des partenariats étroits avec les collectivités et les acteurs de terrain, afin de mettre en place des projets de développement social, notamment dans les quartiers prioritaires, qui puissent avoir un impact réel et qui s'articulent étroitement avec nos programmes de renouvellement urbain ou de réhabilitation énergétique.

L'ensemble des salariés d'ALOGEA sont mobilisés autour de ces enjeux pour lesquels il n'existe aucune solution toute faite et qui nécessitent des réponses adaptées.

Une programmation de logements neufs à l'écoute des territoires :

Adaptation de l'offre locative aux besoins des demandeurs

L'intégration des PLAI dans les programmes de construction est désormais une constante. Le taux de 30% plafonné du fait du dispositif du financement du logement social n'est cependant pas suffisant au regard des ressources de la population. Les différentes réflexions partenariales menées en 2015 pour augmenter ce taux n'ont pu aboutir.

Par ailleurs, afin de renforcer la mixité sociale, des PLUS majorés ont été réintégrés dans nos nouvelles conventions APL, sans toutefois que cette majoration soit prise en compte pour équilibrer les opérations.

Prise en compte des territoires

Le travail transversal avec le service locatif a été renforcé, ce qui a permis une adaptation des programmes de construction en amont des projets, de sorte à être au plus près des réalités de terrain.

Ces réflexions ont été partagées avec les collectivités, allant dans certains cas jusqu'à remettre en cause des projets de construction dans des quartiers déjà à forte proportion de logements sociaux ; projets souvent initiés par des promoteurs privés qui ont cette année encore multiplié leurs propositions auprès des bailleurs sociaux du fait du contexte économique difficile pour la promotion privée.

ALOGEA poursuit également son engagement auprès des communes dans une démarche de reconquête des centres anciens par des opérations d'acquisition améliorées d'immeubles ou de reconquête d'îlots dégradés. Ces opérations souvent difficiles techniquement et financièrement font partie de nos objectifs de prise en compte du développement durable dans l'acte de construire.

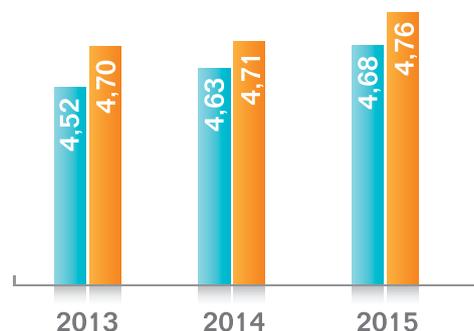


Rue Jean Bringer – Carcassonne Acquisition Amélioration de 3 logements en centre ville

2 opérations d'acquisition améliorées sont réalisées sur la Commune de Carcassonne au coeur de la Bastide : un bâtiment de 6 logements et 2 commerces, rue Victor Hugo, un autre de 3 logements, rue Bringer.

D'autres projets sont en cours (Coursan, Marcorignan, Carcassonne) ainsi que de nombreuses études telle que celle menée actuellement sur la commune de Ville-moustaussou dans le cadre d'une opération le long de la «circulade», rue circulaire du centre-bourg.

Notre année en quelques chiffres



Ensemble du Parc prix du m² de surface habitable



Taux de recouvrement locatif

- ▶ 2015 : **98,40%**
- 2014 : 98,64%
- 2013 : 98,25%

Taux de vacance commerciale

- ▶ 2015 : **1,57%**
- 2014 : 1,67%
- 2013 : 1,43%

Rappel de nos objectifs

● Définir une politique d'accompagnement du vieillissement et de l'accessibilité

Nous consacrons un budget croissant (75K€ en 2015, contre 50K€ en 2014) à l'aménagement des logements pour les personnes âgées ou en situation de handicap. Cependant, nous n'avons pas encore défini une politique du vieillissement structurée au sein de l'entreprise, concernant les attributions, l'accompagnement spécifique notamment dans certains immeubles, ou l'intégration du label HSS dans le cadre de nos constructions neuves.

● Maintenir le recouvrement locatif au-dessus de 98% de la facturation :

Objectif atteint : 98,4%.

Accompagnement social renforcé

Une politique d'accompagnement social renforcé

Fin 2014, nous avons fait le constat de difficultés croissantes dans le travail des équipes qui doivent faire face à une augmentation des départs, à celle des refus nécessitant une seconde commercialisation et à la fragilisation d'une partie des nouveaux entrants, qui engendre des difficultés économiques et sociales (notamment des troubles de voisinage de plus en plus nombreux). Nous avons donc recruté une deuxième Conseillère en Économie Sociale et Familiale, dont la mission est tournée vers les demandeurs et les nouveaux entrants. Son intervention permet de mieux structurer l'attribution et l'accueil dans le logement des publics prioritaires, par

le biais d'entretiens et de visites à domicile, et également d'assurer le lien avec nos partenaires sur les dispositifs de suivi social parfois indispensables (MASP, AVDL, sous-location).

Parallèlement, nous avons mis en place en interne deux commissions : l'une pour le suivi des dossiers contentieux les plus lourds (plus de 5 000 € de dette), l'autre pour les situations dites « complexes », où se cumulent les difficultés sociales, économiques, voire techniques. Si ces réunions de travail sont chronophages, elles permettent à l'ensemble de l'équipe d'échanger sur ces situations, de rechercher des solutions parfois innovantes et également de mieux partager les décisions d'expulsion.



Projet en VEFA de 9 logements à Narbonne, Rue G. Pelouze avec mise en place d'un ascenseur sans obligation réglementaire, afin de favoriser l'accessibilité des personnes âgées.

Les mutations : objectif tenu !

Après une petite baisse de régime en 2014, notre mobilisation sur les mutations, appuyée par un indicateur désormais intégré à notre tableau de bord, a porté ses fruits : 84 locataires ont bénéficié d'une mutation en 2015, soit 15% des attributions (notre objectif fixé dans la CUS). Toutefois, seuls deux ménages ont bénéficié d'une mutation dans un logement neuf en raison notamment du faible nombre de livraisons et de leur localisation, parfois éloignée de notre patrimoine existant (comme à DUN, par exemple). Dans l'optique d'une gestion désormais partagée de la demande, nous avons également mesuré notre taux de mutation inter-bailleurs, qui s'élève à 13%. Au total 28% des attributions concernent des ménages occupant déjà un logement social, quand ils représentent 33% des demandes.

2015 15% 84 mutations

2014 12% 65 mutations

2013 13% 63 mutations

Renouvellement urbain : une intervention partenariale forte dans le quartier d'Ozanam

Malgré les travaux très importants de requalification d'une partie des bâtiments et des espaces extérieurs menés dans le cadre de la première partie du programme ANRU, le quartier d'Ozanam (220 logements) multipliait en 2014 les signaux d'alerte entre dégradations urbaines, tensions sociales, entretien du quartier insuffisant et mécontentement des locataires pas encore concernés par les réhabilitations.

Tout au long de l'année 2015, la conduite et la coordination, par l'ensemble des partenaires, de plusieurs actions phares (souvent initiées en 2014) ont très sensiblement amélioré la situation, aujourd'hui apaisée :

- Réhabilitation des bâtiments Corbières et Minervois et aménagement des abords de ces immeubles, jusqu'alors très endommagés.
- Installation de caméras de vidéosurveillance par la Mairie, en co-financement avec l'État.
- Implantation sur le quartier d'une équipe de prévention spécialisée de l'association APB financée par le Conseil Départemental.
- Renforcement du réseau d'acteurs de terrain (Centre social, médiateurs de la Mairie, Régie de Quartiers, Couleurs Citoyennes, ABP, ALOGEA) très présents sur le quartier, au quotidien et à travers des temps forts comme la fête des voisins.
- Création de locaux partagés (cf. témoignage).

La signature en décembre 2015 de l'avenant de clôture du programme ANRU et la mise en place au 1er janvier 2016 d'un groupement de commande Mairie/Bailleur/Agglo permettant de renforcer et de mieux articuler l'entretien des espaces extérieurs sont autant de nouvelles preuves d'engagement de l'ensemble des partenaires, dans un quartier où émergent désormais plusieurs associations d'habitants.



**Stéphane
BRUGNEAUX**

Directeur du Centre
Social de la Roseaie
à Carcassonne

Mise en place de locaux partagés à Ozanam

En été 2014, le quartier d'Ozanam est sous le feu des projecteurs : dégradations de locaux, de véhicules, d'équipements publics sont régulièrement constatées. En trame de fond, un mal être des habitants, des revendications de prise en compte, le besoin de « vie » dans le quartier.

Deux salles d'activité, existantes mais vétustes, sont particulièrement visées par ces dégradations. Porteuses d'histoire locale, ces salles sont revendiquées par plusieurs groupes, et l'utilisation qui en est faite ne profite pas à l'ensemble des habitants.

Sur la base d'une concertation avec les habitants, les acteurs du territoire ont choisi de mettre en place un projet d'espace collectif, partagé, pour répondre aux attentes du plus grand nombre. Les locaux ont donc été transformés, et les différents acteurs y assurent des permanences et activités, pour tous publics : accompagnement de la scolarité, apprentissage du français, loisirs, recherche d'emploi, permanences sociales, etc. Un accueil quotidien est également assuré, pour toute information générale, ou pour utiliser les 2 ordinateurs en accès libre.

Ce projet a mobilisé des moyens importants :

- Pour l'aménagement des locaux (ALOGEA, dans le cadre de l'ANRU),
- Pour le fonctionnement (un personnel mis à disposition par le CIAS de Carcassonne Agglo, des aménagements financés par la C.A.F. de l'Aude),
- Pour la mise en place d'un « chantier tremplin » (Régie de Quartiers dans le cadre du contrat de ville) qui a permis à 8 habitants du quartier de participer à la rénovation des locaux (notamment mise en peinture).

Depuis l'ouverture en novembre 2015, la fréquentation des locaux, mais aussi le retour fait par les habitants est le reflet de la pertinence de ce projet. Avec plus de 400 visites mensuelles, l'« Espace Partagé » prouve chaque jour qu'un réel travail de concertation avec les habitants, et partenarial entre les différents acteurs, ont permis une vraie évolution du quartier.



Bâtiment Minervois avant et après travaux de réhabilitation – Création d'un local associatif

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales « Questions relatives aux consommateurs » et « Communautés et Développement local » de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2013	2014	2015			
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.							
SOC 1.1	Croissance de l'offre						
	Logements locatifs	1,00 %	1,18 %	1,93 %			
	Offre en structures collectives	0,00 %	5,93 %	0,00 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	59 Logements	49 Logements	34 Logements			
	Nombre de logements anciens acquis	3 Logements	1 Logement	93 Logements			
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m ²	nombre	m ²	nombre	m ²
	TI	0	0	0	0	1	37
	TII	9	42	6	42	11	49
	TIII	26	67	27	61	47	64
	TIV	27	86	16	81	47	78
	TV	0	0	1	116	21	86
	TVI et plus	0	0	0	0	0	0
	Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)						
	«Très social»		21		17		16
	«Social»		41		33		93
	«Social Intermédiaire»		0		0		18
	«Intermédiaire»		0		0		0
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés		0		0		0
SOC 1.3	Production en accession sociale						
	Logements neufs livrés		0		0		0
	Logements neufs livrés en location-accession		0		0		0
SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées						
	Part de logements conformes à la réglementation PMR		-		-		-
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés		-		-		-
	Labels / certifications concernés						
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement		-		0,48%		0,56 %
	Caractéristiques des logements concernés						
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)						
	Étudiants (rés. universitaires)		0		0		0
	Personnes âgées autonomes		49		49		49
	Personnes âgées dépendantes		72		72		72
	Personnes handicapées		122		122		122
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)		40		54		56
	Travailleurs (FJT, FTM)		9		9		9
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		13		13		16
	Total		305		319		324

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	2013	2014	2015	
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	Niveau moyen des loyers (en €/m² / Shab.)				
	Ensemble du parc				
	Parc «Très social»	4,52 €	4,63 €	4,69 €	
	Parc «Social»	4,70 €	4,71 €	4,76 €	
	Parc «Social intermédiaire»	7,09 €	7,15 €	7,03 €	
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na	
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	5,06 €	5,46 €	5,16 €	
	Parc «Social»	5,72 €	6,17 €	5,80 €	
	Parc «Social intermédiaire»	na	na	na	
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na	
SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)				
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22,69 %	18,11 %	18,05 %	
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	23,21 %	22,13 %	26,39 %	
SOC 2.3	Évolution du globale du montant des loyers²	1,82 %	0,90 %	0,47 %	
SOC 2.4	Évolution du montant des charges récupérables (en €/m² / Shab.)	-0,75 €	0,04 €	0,40 €	
	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	-0,97 €	0,71 €	0,56 €	
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :				
	Médiateur(rice)	1 ETP	1 ETP	1 ETP	
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	1 ETP	1 ETP	2 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	1 ETP	1 ETP	1 ETP	
	Chargé(e) de contentieux	1 ETP	1 ETP	1 ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	2 ETP	
	Autre :	3 ETP	3 ETP	3 ETP	
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	Accueil	Accueil	Accueil	
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	488	461	553	
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)	395	356	487	
SOC 2.7	Taux de mutation interne	TOTAL	13,86 %	11,90 %	15,96 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement		0,00 %	0,18 %	0,00 %
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété				
	Logements existants vendus à des particuliers	0	0	1	
dont :	Logements vendus à des locataires de l'organisme	0	0	0	
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0	

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	2013	2014	2015
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 (attribution de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	10,04 %	8,24 %	7,19 %
	25-39 ans	39,36 %	44,32 %	40,18 %
	40-59 ans	40,56 %	36,63 %	40,35 %
	60-74 ans	6,43 %	8,97 %	9,12 %
	75 ans et +	3,61 %	1,83 %	3,16 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	90,76 %	88,28 %	86,84 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	8,63 %	8,97 %	11,93 %
	> 100 % du plafond de ressources	0,60 %	2,75 %	1,23 %
	Composition des ménages			
	Personne seule	30,52 %	28,02 %	25,61 %
	Famille monoparentale	40,96 %	43,41 %	43,68 %
	Couple sans enfant	6,22 %	6,04 %	7,54 %
	Couple avec enfant(s)	22,29 %	21,61 %	22,28 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,00 %	0,92 %	0,88 %
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
	portés par les associations de locataires	3 178 €	4 279 €	4 770 €
	portés par d'autres associations	14 740 €	20 150 €	19 350 €
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	3	1	2
	Autres associations	8	16	17

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Le binôme de CESF effectue les missions suivantes, basées sur un accompagnement individuel des demandeurs et/ou des locataires :

- Recevoir les demandeurs prioritaires DALO et/ou relevant du contingent préfectoral et identifier leurs besoins en terme de logement et éventuellement d'accompagnement.
- Accompagner l'accès au logement et prévenir l'impayé en développant les partenariats nécessaires.
- Assurer la prévention des expulsions pour impayé de loyer en lien avec le chargé contentieux.
- Intervenir auprès des locataires suite à des problèmes d'occupation de leur logement.
- Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale.

Par ailleurs, suite à l'appel à projet national sur les « 10 000 logements accompagnés » une action inter-bailleurs d'accompagnement socio-éducatif renforcé a été initiée en partenariat avec les associations ADAFF, SOLIHA et l'Etat.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

- Nouvelle acquisition en 2015 d'appareils de mesure de température et d'humidité afin de répondre le plus précisément possible aux réclamations des locataires à ce sujet.
- Démarche de prévention situationnelle: poursuite du projet dans le quartier prioritaire de St Jean St Pierre à Narbonne (1ère étape réalisée en 2015, finalisation prévue 2016), travail partenarial dans le quartier d'Ozanam autour des nouveaux locaux associatifs avec le Centre Social de la Roseraie et l'association de prévention APB (prévention spécialisée), poursuite du dispositif chantier tremplin et du financement des médiateurs «Habitat Cadre de Vie» de la Régie de Quartiers.

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Une équipe de 51 personnes (51/68) au sein du Pôle Locataire, soit 74% des effectifs de l'entreprise directement dédiés à la gestion de proximité et à l'accompagnement social.
- L'équipe a été renforcée cette année par l'arrivée d'une nouvelle Conseillère en Economie Sociale pour l'accompagnement des nouveaux entrants, notamment dans les quartiers prioritaires.
- La réorganisation de l'Antenne de Narbonne en 2014 a permis une présence renforcée sur ce territoire, notamment dans le cadre de la Politique de la Ville.
- Les agents de Cité (ou responsable de site), premiers interlocuteurs des locataires, sont au nombre de 12, soit en moyenne un responsable de site pour 350 logements.
- Dans les quartiers prioritaires (excepté à Limoux et à Pamiers), chaque agent de cité a un Second, qui intervient pour les réclamations techniques mais apporte également une présence de proximité essentielle.
- Dans les Quartiers Prioritaires de Carcassonne Agglo, nos équipes de terrain sont renforcées par un binôme de médiateurs de la Régie de Quartiers (participation financière pour trois postes : 15 750€ par an).
- Plus encore que les années précédentes, nous nous sommes fortement engagés en 2015 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 le futur abatement TFPB.
- Poursuite des actions de développement social et de démocratie participative autour de projets très variés en lien notamment avec les réhabilitations énergétiques (réalisation de locaux associatifs à Ozanam, chantier participatif de la Pinède à Saint Jean Saint Pierre, nouveau chantier tremplin, Stand d'échanges avec les habitants dans le cadre d'un projet contrat de Ville à Limoux, et toujours la Boîte à Linge, les jardins potagers du Viguier, etc...).

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

La démarche environnementale d'ALOGEA, amorcée en 2008 avec la mise en place de chaufferies bois, se décline désormais dans différents champs d'intervention de l'entreprise. Le programme de réhabilitation énergétique, clef de voûte de notre stratégie du fait de l'importance de notre parc ancien (63% de nos logements ont plus de 40 ans), a été nettement renforcé, tandis que nous avons expérimenté de nouvelles démarches dans la construction neuve. Convaincus du rôle essentiel de la sensibilisation aux économies d'énergie et de l'accompagnement dans les enjeux de développement durable, nous avons également poursuivi nos projets, élargi nos partenariats et initié une action en interne, auprès des salariés.

Un Accord Cadre de Maîtrise d'Oeuvre pour la réhabilitation énergétique

Dans l'objectif de 2031 logements rénovés thermiquement dans 10 ans (soit près de 50% de notre parc), ALOGEA a décidé de lancer un ACCORD CADRE de Maîtrise d'Oeuvre pour la réhabilitation de 680 logements, correspondant à 6 opérations. Cette approche globale nous a permis d'établir une stratégie d'ensemble et d'affiner nos choix, à partir de plusieurs réunions d'échanges regroupant la direction, les services techniques et la gestion locative.

Parmi les priorités ainsi définies :

- Atteindre le niveau BBC Rénovation pour tous les logements, sauf impossibilité technique,
- Privilégier le chauffage collectif (en concertation avec les locataires),
- Aménager dans chaque opération plusieurs logements pour des personnes à mobilité réduite,
- Refaire une partie des peintures et des sols dans chaque appartement, afin que les travaux répondent aussi aux attentes directes de nombreux habitants.

Entre les questions d'équilibre entre travaux énergétiques et d'embellissement et les nombreuses options techniques, notamment pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, cette étape de réflexion partagée était essentielle à la définition d'un cadre opérationnel qui doit ainsi nous permettre de débiter plusieurs chantiers dès 2017.

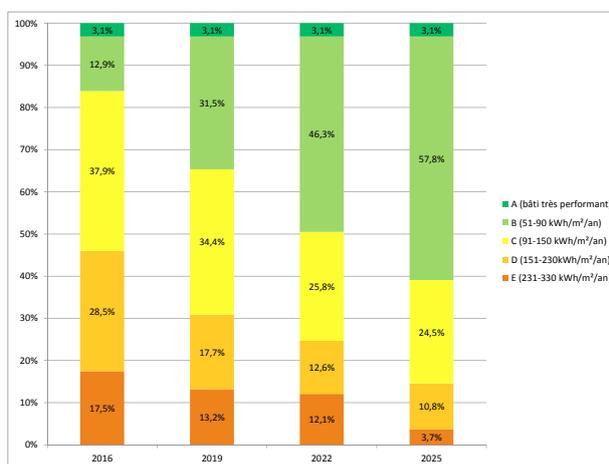
Lancement en 2015 de la réhabilitation de 283 logements



Castelnaudary / Fontanilles
et Fontaine d'Arail 228 logements



Subvention du FEDER de 1.859.760 euros
pour une opération de 11.182.101 euros.



Impact prévisionnel du programme de réhabilitations 2015-2024 sur les étiquettes énergétiques du parc d'ALOGEA (hors production neuve)

Rappel de nos objectifs

- 📍 Passer de 100 à 150 logements réhabilités / an entre 2015 et 2018
- 📍 Expérimenter la mise en place d'un chantier propre
- 📍 Poursuivre la cartographie des équipements techniques des logements

Notre année en quelques chiffres

- ▶ **Les chaufferies Bois** : Un taux de couverture bois dépassant les **89%** pour 3 des 4 sites équipés de chaufferies bois : VIGUIER, AVENIR et FONTANILLES
- ▶ Le taux de couverture du site de GRAZAILLES atteint **76%** malgré une coupure pour casse technique ayant entraîné une coupure de fonctionnement au bois de 10 jours
- ▶ Premiers effets des réhabilitations énergétiques : Les premiers bénéfices des réhabilitations se font déjà sentir avec une **baisse des charges de chauffage 10 et 14%** sur les sites du VIGUIER et SAINT JEAN SAINT PIERRE

Notre première expérience de «Chantier propre» :

Le Projet de de 54 logements neufs à Montredon, CARCASSONNE.



L'objectif est de limiter l'impact du chantier sur les riverains, les intervenants et l'environnement. **Une charte chantier propre** a été rédigée et approuvée par l'ensemble des entreprises intervenant sur le chantier. Cette démarche volontaire se traduit par la diffusion et la réalisation des bonnes pratiques environnementales dont les principes sont les suivants :

- Respect de la charte dans le but de maintenir un chantier propre, au sens strict du terme.
- Gestion des bennes en responsabilisant l'ensemble des entreprises au tri et à l'évacuation des déchets. Enlèvement et valorisation des déchets par une société spécialisée et agréée.
- Gestes verts : un livret vert sera établi et remis au locataire à la livraison. Il permet d'expliquer les dispositions constructives et les particularités environnementales propres à l'opération mais aussi certaines bonnes pratiques de l'occupant : gestion du chauffage, de l'eau chaude sanitaire thermodynamique, VMC...

Cette démarche permettra un retour d'expérience des bonnes pratiques et la généralisation sur l'ensemble des chantiers.

Sensibilisation « verte » des salariés...

Nous avons organisé la visite du Centre de Tri des déchets de l'agglomération Carcassonnaise pour les 38 salariés du siège social afin d'encourager (ou d'améliorer) la pratique du tri sélectif au travail et dans leurs foyers. Animée par les ambassadeurs du tri du COVALDEM 11, elle a permis la compréhension du traitement des différentes catégories de déchets (ordures ménagères, déchets végétaux et déchets recyclables) et d'aborder la question de l'enjeu environnemental et économique au regard de la contrainte que le tri représente.

Le retour des salariés sur cette initiative a été globalement très positif et l'expérience va être poursuivie avec une ac-



tion spécifique pour les agents techniques tenant compte des déchets produits dans les ateliers et la visite du Centre de Tri de Narbonne par l'équipe de notre antenne locale.

... et des locataires

A l'occasion du « Village Energie » organisé par le SLIME à Sallèles d'Aude, nous avons coordonné avec les partenaires du secteur (Commune, CCAS, SLIME, PIMMS, Service Environnement du Grand Narbonne) une action commune de sensibilisation aux éco-gestes qui s'est déroulée le 21 octobre. Deux équipes ont été à la rencontre des locataires d'ALOGEA pour communiquer sur les points suivants :

- La tenue du Village Énergie et la possibilité de prendre rendez-vous avec l'éco-animatrice pour faire un diagnostic énergie individualisé dans le logement
- Les nouvelles consignes de tri des déchets du Grand Narbonne (distribution de la plaquette)
- L'utilisation du « stop pub »

Cette première action de sensibilisation partenariale a donné satisfaction à l'ensemble des participants et sera amenée à être renouvelée sur un autre territoire.



Livraison de l'écoquartier du Palassou à Dun

Cette réalisation, initiée dès 2008, a pu voir le jour grâce à une volonté partagée des acteurs locaux et notamment de la Commune de Dun. Elle représente pour ALOGEA une étape supplémentaire de la concrétisation de la prise en compte du **développement durable dans l'acte de construire**.

DES LOGEMENTS ÉCONOMES ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

- **Conception bioclimatique** : façade Nord peu ouverte avec des espaces tampons, séjours et jardins au sud bénéficiant d'un maximum d'ensoleillement et de la vue sur les Pyrénées.
- **et basée sur la filière bois**. Les autres matériaux sont principalement issus de la filière biosourcée (isolation des combles en ouate de cellulose)
- **Chauffage par un poêle à granulés associé à un mur en brique de chaux-chanvre enduit de terre et à une dalle béton (inertie thermique)**
- **L'eau chaude sanitaire est produite par un chauffe-eau thermodynamique couplé à la VMC**



ENJEUX DE MIXITÉ SOCIALE EN TERRITOIRE RURAL :

Réalisation de logements sociaux en PLUS et PLAI permettant l'accueil de jeunes agriculteurs et des nouvelles familles avec l'objectif de renouveler la population du village et ainsi participer au maintien de l'école et des activités locales.

Accessibilité sur l'ensemble du quartier : sur les 9 logements, 5 sont en rez de chaussée donc accessibles et adaptables pour les personnes à mobilité réduite.

• Favoriser le lien social par la création d'espaces extérieurs en lien direct avec la nature environnante :

Réalisation d'un jardin public, d'une placette en stabilisé, les noues et bordures de voirie sont traitées en prairie plantée, arbres et haies d'essences variées et locales.

La voirie est en tout venant compacté pour une meilleure infiltration des eaux et une insertion dans le site.

Le quartier a été reconnu EcoQuartier « Engagé dans la labellisation » au niveau national en 2014.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2013	2014	2015
Corr. Art. R.225-105-1 : Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau				
ENV 1.1	Classement énergétique du patrimoine*			
	A bâti très performant	1,52 %	2,31 %	3,11 %
	B 51-90 kWh/m ² /an	6,03 %	5,96 %	7,16 %
	C 91-150 kWh/m ² /an	38,75 %	38,61 %	38,14 %
	D 151-230kWh/m ² /an	33,42 %	33,03 %	31,80 %
	E 231-330 kWh/m ² /an	19,93 %	19,70 %	19,58 %
	F 331-450 kWh/m ² /an	0,05 %	0,05 %	0,21 %
	G bâti énergivore	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Données non disponibles	0,29 %	0,33 %	0,00 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*			
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	9,85 %	10,09 %	11,91 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	6,97 %	7,70 %	7,70 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	5,07 %	5,01 %	4,94 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	29,39 %	29,00 %	28,87 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	26,21 %	25,90 %	24,80 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	11,85 %	11,71 %	11,35 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	10,38 %	10,26 %	10,44 %
	Données non disponibles	0,29 %	0,33 %	0,00 %
	Logements récents (< 5 ans)			
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 102	93	88
		Médiane -	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 6	4	6
		Médiane -	-	-
	Patrimoine locatif total			
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 163	162	161
		Médiane 157	157	152
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 38	37	37
		Médiane 33	32	32
ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)			
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	31,52 %	31,98 %	31,59 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	4,87 %	4,82 %	4,73 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENV 1.3	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-économés²	20,80 %	21,73 %	22,11 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	0	0	0

* 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	2013	2014	2015
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	78,35 %	0,00 %	0,00 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>	-	-	
	Logements réhabilités	100,00 %	100,00 %	85,29 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>			
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	0 %	0 %	0 %
ENV 2.3	Emissions de CO2 liées aux déplacements ³			
	Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	42,95 t.	32,42 t.	37,41 t.
	Nombre de véhicules de service	19	20	21
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	176,06 g./km	154,55 g./km	142,76 g./km
	Nombre de véhicules de fonction	0	0	1
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	0 g./km	0 g./km	110 g./km
ENV 2.4	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	#	#	#
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an)	#	#	#
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			

ENV A / Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

Consommation d'énergie et d'eau :

Développement de l'action Foyers Témoins Energie sur chaque groupe réhabilité énergétiquement: recueil des factures (gaz, électricité, eau), relevés de compteurs, échanges

Mise en œuvre d'actions de sensibilisation partenariales s'appuyant sur les structures d'information et de médiation existantes (Espace Info Energie, Régie de Quartiers, Centres Sociaux) : porte à porte, animations collectives

Tri et recyclage des déchets :

Mise en œuvre d'actions de sensibilisation partenariales s'appuyant sur les structures d'information et de médiation existantes (COVAL-DEM 11, Service Environnement du Grand Narbonne, Smectom du Plantaurel, Régie de Quartiers, Centres Sociaux) : campagnes de sensibilisation en porte à porte, animations collectives
Déploiement des containers enterrés

ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

• Au près des salariés :

Réalisation d'une visite du Centre de Tri des déchets de Carcassonne animée par les Ambassadeurs du Tri pour les employés administratifs du siège social

Planification de visites similaires pour les agents techniques et les salariés administratifs de l'antenne de Narbonne
Distribution d'autocollants STOP PUB à tous les employés

• Au près des fournisseurs:

Mise en place de la première opération labélisée «Chantier propre»

ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

• Aucune mesure mise en place dans ce domaine à ce jour

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

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

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



Avec un niveau d'investissement en forte augmentation du fait de la reprise de la construction de logements et la poursuite du programme de réhabilitation, ALOGEA participe au maintien de l'activité économique locale et contribue à la mise en place d'une économie durable :

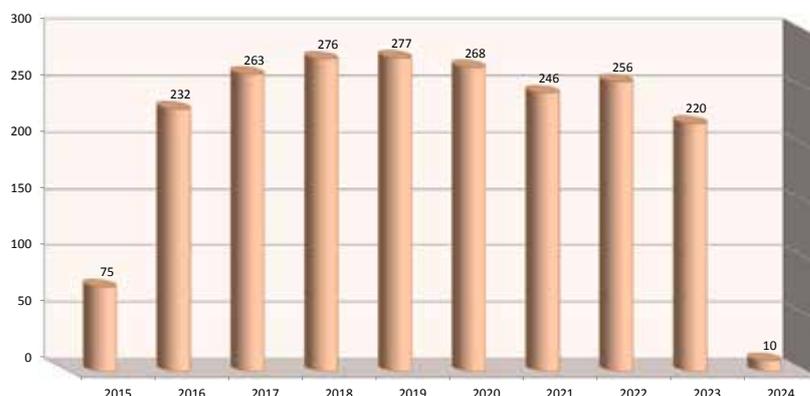
- 85% des investissements sont réalisés par des entreprises Audoises et Ariègeoises
- 32 356 heures d'insertion, soit 20 équivalents temps plein sur l'année

Afin de poursuivre notre effort de réhabilitation, un diagnostic sur l'ensemble du patrimoine a été lancé en 2014 pour évaluer l'état technique et pathologique des logements de plus de 40 ans. Les montants d'investissement par résidence ont été évalués. Ce travail nous a amené à présenter un programme de réhabilitations lourdes de 2031 logements sur 8-10 ans. Le montant des travaux avoisinera 65 millions d'euros pour un rythme de 250 logements réhabilités par an.

La simulation financière de l'impact de ce programme ambitieux a été réalisée et met en avant l'effort important pour financer cette campagne. Néanmoins, les aides mobilisables pour les économies d'énergie viennent concourir à hauteur de plus de 60% du prix de revient des dépenses éligibles. Le FEDER (Fonds Européen de Développement Régional) pourrait financer à lui seul 50% de ces travaux d'économies d'énergie. Les prêts avantageux proposés par la Caisse des Dépôts et Consignation, instaurés depuis le Grenelle de l'Environnement, complètent ce contexte favorable de financement ; nous avons ainsi décidé d'accélérer le rythme de nos réhabilitations dans les années à venir.

Mais les investissements ont déjà fortement augmenté cette année du fait de la poursuite de la relance des constructions neuves. Ainsi, 2015 est une année record avec 244 logements en chantier et 18,4 millions d'euros investis pour les opérations de construction. Ce niveau d'activité permettra en 2016 de rattraper le faible nombre de livraisons de 2015.

Programme de réhabilitation 2015-2024 : 2122 logements



	2013	2014	2015	prévis. 2016
Investissements – neuf (K€ HT)	6 400	11 947	22 463 dont 4 040 acquisition ICF 93 logts	19 000
Investissements – réha / composants / chaufferies (K€ HT)	2 000	5 106	5 036 dont 277 démolition Cabardès	9 000

	2013	2014	2015	prévis. 2016
Nombre de logements				
Mis en chantier neuf	85	193	106	96
Livrés neuf et acquis	63	50	127 dont 93 ICF	244
Réhabilités	60	129	116	139

Entretien courant du parc

	2013	2014	2015
Entretien courant K€ TTC	1 044	1 139	1 513
Entretien / Logement € TTC	259	287	363

Rappel de nos objectifs

- Réaliser le plan d'investissement 2015-2017 de 18 M€ / an
- Poursuivre la maîtrise des charges : Mise en place d'un observatoire des charges
- Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- Maintenir l'insertion sociale et les clauses d'insertion

Poursuite du travail sur l'insertion

ALOGEA poursuit son engagement de la mise en œuvre de clauses sociales dans les marchés de travaux et services lancés sur la Région Languedoc Roussillon avec l'assistance des chargés de mission du Grand Narbonne, de Carcassonne Agglo et du Conseil Départemental.

Le bilan 2015 en quelques chiffres :

- 32 356 heures réalisées
- 127 bénéficiaires dont 40% de jeunes de moins de 26 ans et seulement 4% de femmes

Grâce à une démarche inter organismes HLM réalisée en 2015, l'intégration des clauses sociales est rendue possible en Midi-Pyrénées.

En effet, une mission d'assistance aux maîtres d'ouvrage et entreprises est proposée par l'USH Midi-Pyrénées. Cette démarche permet une cohérence dans les pratiques, une harmonie dans les approches et une expertise dans le suivi.

Réaménagement de la dette en lien avec l'investissement sur les 10 années à venir

Le programme de réhabilitations de 65 millions d'euros va générer un endettement additionnel qui culminera à 3 millions d'euros annuels. Progressivement compensé par les baisses d'annuités liées au solde des anciens emprunts, il faisait pour autant apparaître en l'état une période critique, entre 2021 et 2025, où la charge totale de la dette limitait nettement l'autofinancement annuel.

Profitant de conditions de marchés favorables, ALOGEA a engagé avec ses partenaires financiers une étude de réaménagement de la dette. La Caisse des Dépôts et Consignation, principal financeur de nos investissements avec 89% de nos encours, soit 136 M€, nous a ainsi proposé un plan ambitieux en réaménageant 30% de cet encours.

Au-delà de l'atténuation de la crête de la période 2021-2025, le réaménagement proposé nous a permis de :

- passer de 3% d'encours à taux fixe à 10 %, sécurisant ainsi une remontée du taux de livret A
- basculer 10% de notre encours sur une indexation inflation plutôt que Livret A
- abaisser de 400K€ par an nos remboursements sur la période 2016-2026, donnant à ALOGEA autant de marges d'investissements en fonds propres

Traitement des réclamations

La dernière enquête de satisfaction auprès des locataires d'ALOGEA en 2014, a montré une amélioration de la perception des locataires du traitement des réclamations. Afin de poursuivre dans cette dynamique positive et continuer d'améliorer notre qualité de service, nous avons approfondi notre travail sur ce sujet très sensible auprès de nos résidents.

Nos efforts ont porté sur deux axes principaux, l'information et le suivi :

- **Mise en place d'indicateurs :** Nous communiquons les données sur les réclamations saisies depuis septembre 2014, sur notre tableau de bord mensuel. Nous avons fait évoluer la présentation de cet indicateur afin que chacun des services connaisse le nombre de réclamations mensuelles, saisies et traitées.

Il permet à chacune des équipes de mesurer son efficacité sur ce sujet et d'être plus réactif dans le traitement de la réclamation.

- **Réorganisation du suivi :** Une des deux assistantes du service Maintenance effectue le suivi des réclamations en lien avec les Agents de Proximité et les entreprises partenaires. Son rôle consiste à mettre du lien entre tous les intervenants dans le traitement de la réclamation, afin que celle-ci soit clôturée dans les meilleurs délais. De plus, ce suivi permet de donner une information fiable au locataire, quant à la prise en charge de son problème et l'avancement dans son traitement.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26 000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2013	2014	2015	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	13,52 %	9,97 %	9,24 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	259 €/log.	287 €/log.	363 €/log.	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2009-2013	2010-2014	2011-2015	
	Croissance du parc				
	Investissement annuel moyen	12 721 109 €	11 496 555€	10 876 900 €	
	Par logement acquis ou produit	123 186 €/log.	121 810 €/log.	111 562 €/log.	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	Croissance du parc				
	Fonds propres	2,45 %	7,09 %	12,77 %	
	Emprunts	87,50 %	81,65 %	76,31 %	
	Subventions	10,05 %	11,26 %	10,92 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	2 874 €/log.	7 860 €/log.	18 119 €/log.	
	Amélioration du parc				
	Fonds propres	13,02 %	8,23 %	3,21 %	
	Emprunts	72,47%	61,92 %	78,75 %	
	Subventions	14,51 %	29,85 %	18,03 %	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	3,04 %	3,05 %	1,94 %
	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	1,30 %	1,19 %	1,47 %
		Plus de 3 mois en exploitation	0,41 %	0,60 %	0,35 %
		Taux de vacance technique	1,33 %	1,26 %	0,12 %
		dont taux de logements neutralisés définitivement	1,06 %	1,05 %	0,00 %

1. Vacance technique: logements «hors exploitation», soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition («logements neutralisés définitivement»)

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2013	2014	2015
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.				
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
	Salariés	3 395 K€	3 480 K€	3 425 K€
	en % du CA	18,25 %	18,32 %	17,34 %
	Fournisseurs et prestataires	14 429 K€	22 297 K€	29 087 K€
	en % du CA	77,56 %	117,36 %	153 %
	Administrations fiscales	4 279 K€	4 251 K€	4 391 K€
	en % du CA	23,00 %	22,37 %	23,12 %
	Banques	1 K€	0 K€	0 K€
	en % du CA	0,01 %	0 %	0 %
	Actionnaires	0 K€	0 K€	0 K€
	en % du CA	0 %	0 %	0 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	63 K€	116 K€	257 K€
	en % du CA	0,34 %	0,61 %	1,36 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	6 382 h	12 947 h	32 356 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	537	507	550
	Part d'entreprises locales*	61,27 %	60,75 %	60,36 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située:		Aude et Ariège	
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	31 jours	30 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)		96 %	93 %

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

- Clause d'insertion systématique dans les marchés, à hauteur de 15% des heures travaillées
- Développement du partenariat avec les chantiers d'insertion (notamment sur le territoire de Carcassonne Agglo, mais de nouveaux partenariats se précisent dans le secteur narbonnais)
- Mise en place avec la Régie de Quartiers, dans le cadre d'un co-financement de l'Etat et d'un partenariat local renforcé, d'un chantier tremplin, visant à favoriser l'intervention des habitants dans leur quartier et l'insertion d'un public éloigné de l'emploi. Projet reproductible, réalisé en 2014 et 2015 et reprogrammé en 2016. En 2015, ce chantier tremplin a été complété par l'intervention d'un jeune entrepreneur du quartier pour la mise en peinture du local associatif.

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

LA PINÈDE « PARTICIFESTIVE »

Aménagement paysager participatif :

Dans le cadre de la réhabilitation énergétique de Saint Jean Saint Pierre, l'aménagement des espaces extérieurs était prévu dans l'opération.

Sur la proposition de Roser GINJAUME, l'architecte paysagiste, nous avons débuté la concertation des habitants sur la définition du projet.

Avec les parties prenantes nous avons donc convié l'ensemble des habitants ainsi que les partenaires pour présenter la démarche et sonder leur intérêt. Suite à cette rencontre, un groupe restreint d'habitants s'est mobilisé et deux autres réunions ont été nécessaires pour définir les usages et les besoins de cet espace.

Le choix s'est porté sur un espace :

- ouvert
- sans bancs
- traversant

En nous appuyant sur un plan de l'existant, nous avons opté pour l'élagage et l'abattage de quelques arbres afin d'apporter de nouvelles essences rustiques et locales, ayant de faibles besoins en eau, sélectionnées sur les conseils de l'architecte paysagiste.

Afin de connaître l'avis de l'ensemble de nos locataires, nous avons organisé en complément des réunions collectives, un porte à porte avec les médiateurs et les éducateurs spécialisés du quartier. Cela nous a permis de recueillir l'approbation du plus grand nombre sur les choix d'aménagement et de sonder leur éventuelle implication dans l'organisation et la réalisation du chantier « participatif ».

PARTENAIRES :

L'entreprise BS Paysage a joué le jeu du chantier participatif. Impliquée dans la concertation, elle a préparé le terrain et les plants en amont du chantier et a assuré l'encadrement des participants lors de la journée de plantation. Cette nouvelle manière de travailler laisse place aux échanges et aux partages de connaissances. D'autres partenaires se sont également mobilisés tout au long de cette journée pour animer le chantier et participer aux temps conviviaux : l'ABP, le Centre Social Nelson Mandela, l'ARCHE et les médiateurs de la Ville, notamment.

HABITANTS :

Ils ont tenu un rôle majeur dans l'organisation et le déroulement de la journée « participative ». Le groupe constitué autour de la concertation, a sollicité le Fond de Participation des Habitants afin de rendre le chantier festif et convivial avec la location de jeux en bois, des musiciens et la préparation d'un couscous. Le repas du midi a été partagé, devant la pinède. Les plantations se sont déroulées tout au long de la journée avec une forte participation.

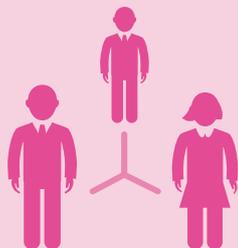


TOP

Belle mobilisation des habitants et des partenaires lors de la journée vécue comme un succès et un moment de fête, d'échange et de partage. Durabilité des aménagements réalisés. Depuis 6 mois rien n'a été détérioré.

FLOP

Dépassement du budget initial dû à un aménagement trop ambitieux (plus de 600 plants) et à l'installation non programmée d'un système d'arrosage en goutte-à-goutte pour assurer la pérennité des travaux.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Les enjeux

Réformes successives, restructuration des organismes de logement social et de nos partenaires, dématérialisation, déploiement des solutions numériques..., l'accélération constante de l'évolution de nos métiers et de nos pratiques, parfois déstabilisante, voire anxiogène pour les salariés, nécessite un accompagnement et une structuration proportionnelle à cette remise en cause permanente.

A cet effet ALOGEA a porté au cours de l'année 2015 une attention particulière à la définition des tâches des salariés et des prérogatives des services. Ce travail qui a porté dans un premier temps sur les fiches de postes doit permettre de clarifier et de définir les objectifs de chacun d'entre nous. Chacun doit connaître son rôle et ses missions prioritaires, son positionnement dans l'équipe et ses objectifs. La définition, l'analyse et le pilotage des processus de l'entreprise, chantier qui sera mené en 2016, doivent prolonger ce premier travail afin de mieux comprendre et d'améliorer notre fonctionnement et notre qualité de service.

Mise en place d'une mutuelle Responsable

En adéquation avec la démarche RSE ALOGEA lance dès le mois de juin 2015 un appel d'offre pour négocier un nouveau «contrat de Mutuelle Santé» Responsable c'est-à-dire un contrat n'encourageant pas les dépenses excessives. La complexité des offres a nécessité beaucoup de temps, mais les offres étudiées avec soin avec la participation de certains salariés et des membres de la DUP nous ont permis de choisir une bonne couverture avec un tarif attractif. Nous avons pu dégager ainsi pour une couverture similaire un gain pour le salarié de 267,84 € par an.

Malgré la situation difficile de fin d'année due à la généralisation de la Mutuelle Santé pour l'ensemble des entreprises, la mutuelle retenue a su traiter notre dossier dans les délais même si quelques difficultés persistent.

Nous pourrons dès la fin de l'année 2016 bénéficier d'une analyse des dépenses santé et obtenir si nécessaire un réajustement des couvertures actuelles.

Un Responsable du système d'information

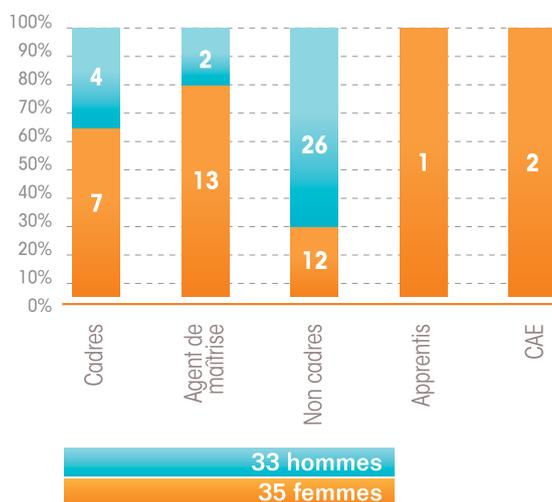
Dans un environnement en constante évolution la prise de décision et le contrôle stratégique supposent la mise en place d'un système d'information (SI) fiable. Fin 2015, la société ALOGEA a nommé au sein du service Informatique un Responsable du Système d'Informations.

Le système d'information n'est plus un simple instrument d'assistance au bon fonctionnement de l'organisation mais un véritable **outil pour la prise de décision**. Ainsi les principales missions du SI seront :

- D'assurer l'adéquation des systèmes d'information pour garantir les meilleures conditions de réussite de chacune des missions de l'entreprise
- D'organiser l'administration et la gestion de ces systèmes d'information
- De piloter le Contrôle de Gestion

Le système d'information permettra d'avoir une connaissance précise de l'environnement et de la situation interne et faciliter la prise d'orientations stratégiques en diminuant le risque d'incertitude important qu'entraînent les décisions aux effets lointains dans un environnement instable.

Notre année en quelques chiffres



▶ 68 salariés

▶ 94,12% de CDI

Rappel de nos objectifs

- Poursuivre une politique de formation au-delà des exigences réglementaires, améliorer l'équité d'accès aux formations
- Etablir un processus de gestion de fin de carrière
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs

Une nouvelle représentation du personnel dans les IRP (Instances Représentatives du Personnel)

2015, année du renouveau en termes de représentation du Personnel :

Nouveaux membres du CHSCT, nouveau Délégué Syndical et nouvelle Délégation Unique du Personnel.

Par manque de candidats, la DUP s'est constituée autour de 3 élus pour le collège Employés / Ouvriers au lieu de 4 et 1 élu pour le collège Cadres / Agents de Maîtrise au lieu de 2.

En fin d'année nous avons eu la démission du représentant du collège Cadres / Agents de Maîtrise et appris le prochain départ à la retraite du représentant titulaire du collège Employés / Ouvriers.

Ainsi diminuée, la DUP n'est plus suffisamment représentative de l'ensemble du personnel. De nouvelles élections auront lieu en 2016.



Juin 2015, le personnel à la journée du Patrimoine.



Rémi PUJOL-JACOMI

Apprenti élève ingénieur de 2012 à 2015

Un enfant du Sud à Paris

Trois années d'alternance se sont écoulées entre l'école d'ingénieur des Mines d'Alès et le service « Maîtrise de l'Énergie et Développement Durable » de la société ALOGEA.

Des périodes d'un mois en entreprise occupaient tout mon temps et toute mon énergie. Il fallait ensuite redevenir étudiant et laisser de côté les projets pour recommencer à réviser les partiels un instant oubliés...

ALOGEA a su faire preuve de souplesse et d'adaptation tout au long de mon parcours. La confiance et la liberté qui m'ont été données, m'ont permis d'appréhender l'ensemble des métiers tant techniques qu'administratifs et humains.

J'ai pu m'épanouir dans un environnement compétent et convivial, en accomplissant des missions pluridisciplinaires mais aussi en mettant au point mon projet de fin de formation : l'étude de la stratégie environnementale de la société.

Travailler dans une entreprise où les relations humaines sont largement prises en compte, m'a appris en outre que tout travail pérenne ne pouvait être développé qu'avec l'aide de tous les employés.

À l'issue de mon alternance, j'ai souhaité me diriger dans des fonctions de vente et négociation liées au secteur de l'énergie, mêlant technique et dimension commerciale. C'est dans cette optique que j'ai intégré l'école de commerce NEOMA en contrat professionnel avec la société ENGIE Cofely. J'occupe actuellement le poste d'Ingénieur Commercial sur le secteur Île-de-France ; je m'occupe de la vente de contrats d'énergie aux bailleurs sociaux et aux collectivités. Aujourd'hui, ENGIE Cofely récompense mon investissement et tout le savoir que m'ont apporté mes collègues et amis de chez ALOGEA en me proposant un CDI en tant qu'Ingénieur Commercial référent Habitat Public. Être alternant c'est donc cela, avoir une double vie, une double veste sans pour autant jamais la retourner car toutes les personnes que nous rencontrons font désormais partie de notre famille : une grande famille professionnelle.

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les « Droits de l'Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

HR 1	Équité d'accès et de conditions de travail	2013	2014	2015			
Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)							
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)						
	CDI	97,73 %	97,62 %	92,47 %			
	CDD (Hors CDD de remplacement)	1,98 %	0,39 %	1,82 %			
	Interim	0,29 %	1,99 %	5,71 %			
Contrats spécifiques							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	1 salarié	2 salarié	2 salariés			
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié	2 salarié	2 salariés			
	Stagiaires	4 salarié	10 salariés	12 salariés			
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Nombre de salariés en CDI	33	31	31	32	31	32
	Âge						
	< 25 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	25-55 ans	40,6 %	46,9 %	30,2 %	49,2 %	31,7 %	49,2 %
	> 55 ans	10,9 %	1,6 %	19 %	1,6 %	17,5 %	1,6 %
	Catégories						
	Ouvriers de maintenance	39,1 %	1,6 %	39,7 %	1,6 %	38,1 %	1,6 %
	Personnel de proximité	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Employés administratifs	3,1 %	21,9 %	3,2 %	15,9 %	1,6 %	17,5 %
	Agents de maîtrise	3,1 %	17,2 %	3,2 %	20,6 %	4,8 %	20,6 %
	Cadres	4,7 %	4,7 %	4,8 %	6,3 %	4,8 %	6,3 %
	Directeurs et cadres dirigeants	1,6 %	3,1 %	0 %	4,8 %	0 %	4,8 %
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		2		1		4
	Équivalent en ETP		1 ETP		1 ETP		4 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		23 K€		31 K€		27 K€
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		1 K€		7 K€		0 K€
	<i>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</i>						
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	28K€	21,5K€	28,3K€	21,6K€	28,2K€	22,2K€
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	26K€	22,3K€	26K€	22,5K€	22K€	22,8K€
	Agents de maîtrise	26,8K€	26,4K€	27,6K€	26,4K€	30K€	28K€
	Cadres	44K€	39,9K€	44,4K€	40K€	46,2K€	42,2K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	57,1K€	59,8K€	na	57,2K€	na	60K€
HR 1.5	Écart de rémunérations*						
	Rémunération médiane		27,4 K€		27,7 K€		28,1 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		2,76		2,53		2,68
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur**						
	Autres avantages sociaux		20,48 %		18,35 %		19,59 %

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2013		2014		2015	
Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)							
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	19	268	27	399	42	488
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	11	241	4	42	20	421
	Agents de maîtrise	9	196	6	287	7	115
	Cadres	5	77	9	180	6	41
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	na	na	2	28	2	11
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	75,76 %	61,29 %	96,77 %	68,75 %	93,55 %	68,75 %
HR 2.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année		0	1	1	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année			0	1	0	
	Total de postes pourvus dans l'année			4	3	3	
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s	Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme					
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global		5,28 %	6,96 %	8,57 %	
		Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,35 %	0,11 %	0,42 %	
		Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		2	1	7	
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)			1,21 %	1,05 %	1,58 %	

HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Nous avons en 2014 décidé d'intégrer le plan d'action mis en place dans le cadre de la Prévention des risques Psycho sociaux dans la mission du CHSCT : hormis les risques à surveiller qui font parties intégrante du DUER, au 31/12/2015 les autres actions ne sont pas totalement terminées.

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

HR B / Organisation du temps de travail

Organisation du Travail pour une meilleure communication hiérarchique et Transversale :

- Modification de l'horaire d'ouverture 8 h le matin au lieu de 7 h 30.
- Temps partiel étendu aux cadres.
- Augmentation du nombre de salariés à temps partiel.
- Horaires flexibles pour les administratifs (avec plages horaires obligatoires).

*Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

**Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

La loi NOTRE et la loi ALUR ont conféré aux intercommunalités la plupart des compétences du logement et du logement social en particulier : Projection territoriale au travers du PLH, Transfert de la compétence « droit des sols » pour toute Commune ne désirant pas s'en charger, bientôt PLU Intercommunal, Commissions Intercommunales du Logement, Coordination des attributions de logements sociaux, pilotage des Contrats de Ville, préparation des conventions d'abattement de la TFPB... Avec l'Etat, les Communautés d'Agglomération deviennent notre premier interlocuteur local.

Durant 2015, les Communautés d'Agglomération de NARBONNE et CARCASSONNE se sont emparées de ces nouvelles compétences et ont commencé à structurer leurs services, ainsi que leurs attentes. La dynamique qui en naît aujourd'hui représente une vraie opportunité : les acteurs locaux sont plus que jamais mobilisés en faveur des quartiers, notamment au travers des « quartiers prioritaires de la ville » ; et ceux-ci accueillent près de la moitié de nos locataires...

Le 16 septembre 2015, le Conseil d'Administration a voté à l'unanimité l'adhésion au réseau Habitat En Région

Nos enjeux

- Améliorer le cadre de vie de nos locataires et la qualité de notre service, tout en maintenant des loyers bas
- Pour y arriver, impliquer et responsabiliser tous les collaborateurs d'ALOGEA : améliorer nos processus, la rapidité et la pertinence de nos réponses
- Concerner avec nos locataires pour identifier les priorités et décider les actions adaptées et réalistes ; leur dire ce qu'on veut et peut faire, et faire ce qu'on a dit
- Partager avec nos administrateurs nos réflexions, identifier les risques et les opportunités pour prendre les bonnes décisions
- Partager avec les collectivités, communes et communautés d'agglomérations, pour s'assurer de la cohérence des approches et des objectifs, et ainsi construire ensemble



Signature de l'adhésion au réseau Habitat en Région le 22 septembre 2015 lors du Congrès HLM de Montpellier.

Une réponse conforme à nos valeurs et à notre ancrage territorial

La précarisation de toute une frange de la population accroît l'exigence de loyers bas et d'une plus forte gestion sociale. Mais l'Etat doit également faire des économies : Aides à la Pierre partiellement autofinancées par les bailleurs dès 2016, APL questionnées, TVA réduite ballottée... Il interpelle nos modes de financement.

Nous devons ainsi améliorer notre qualité de service, optimiser notre efficacité économique et renouveler nos sources de financement : le « modèle » du Logement Social est fortement questionné.

Les initiatives sont plurielles. Des mécanismes de mutualisation sont ainsi proposés, comme par exemple celui consistant à mettre en commun des fonds, gérés par le Mouvement HLM, pour les redistribuer à ceux qui construisent ou réhabilitent, constituant ainsi une aide à la pierre « autogérée ». Mais cela peut aussi prendre la forme d'une gestion partenariale de nos métiers, comme celui des attributions, au travers d'un « fichier partagé ».

Pour les mêmes motifs, d'autres militent pour un regroupement des bailleurs, parfois en réponse à l'injonction directe des pouvoirs publics qui peuvent juger que la « multiplicité des opérateurs constitue un obstacle à la conduite des politiques publiques » (déclaration du Premier Ministre, le 6 mars 2015). Ainsi Action Logement a-t-il décidé en Avril 2015 de la

fusion complète des collecteurs et de la centralisation de ses participations HLM, estimant que ce processus permettrait d'atteindre les objectifs fixés de production neuve ou encore de vente HLM.

Face à ces différentes interpellations et afin d'appréhender au mieux cet avenir en profonde évolution, ALOGEA a cherché une solution conforme à ses valeurs et à son ancrage territorial. Elle a choisi d'opter pour une adhésion au réseau Habitat en Région créé en 2010. Il s'agit d'un réseau ouvert d'opérateurs sociaux initié par les Caisses d'Epargne, premier banquier privé du logement social et partenaire historique des bailleurs au travers de l'histoire commune du livret A.

Si certaines des ESH du réseau ont un actionnaire majoritaire Caisse d'Epargne (comme c'est le cas de Un Toit Pour Tous en Languedoc-Roussillon), le réseau a été conçu dès l'origine, comme un réseau ouvert à tout opérateur quel que soit son actionnaire de référence, qui souhaite participer à ce projet collectif.

L'objectif du Réseau est d'allier la force d'un réseau bancaire à celle d'un collectif d'entreprises sociales pour l'habitat afin d'imaginer ensemble des solutions innovantes aux défis de l'habitat social tout en continuant pour chacun des membres d'exercer une souveraineté pleine et entière sur son territoire.

HABITAT en Région

Le réseau Habitat en Région, c'est aujourd'hui :

- 23 Entreprises Sociales pour l'Habitat
- 7 Sociétés Coopératives d'HLM
- 1 Entreprise Publique Locale
- 240 000 logements
- 455 000 personnes logées
- 3 000 collaborateurs
- 4 000 mises en chantier
- 5 100 logements livrés en 2014

Les valeurs du réseau Habitat en Région

- Sa mission : pour qui, pourquoi et comment faire du logement social demain ? Une démarche prospective avec le lancement de nombreuses études pour comprendre les territoires, l'évolution de la demande, et proposer des solutions innovantes pour répondre aux problématiques du logement aujourd'hui. Habitat en Région fonctionne sur un mode collaboratif avec la conviction que les différences sont sources de complémentarité et que de l'échange seul peut naître une vision prospective de l'habitat social.
- L'association fonctionne selon les règles de gouvernance suivantes : 1 adhérent = 1 voix. La souveraineté des membres et leur autonomie de décision sur leur territoire.
- Le travail du collectif se fait à livre ouvert avec la volonté que chacun s'approprie les travaux et y participe.

Des partenariats renforcés

ALOGEA active dans 5 contrats de Ville

Les nouvelles orientations de la Politique de la Ville, à travers la loi LAMY, ont des répercussions importantes pour ALOGEA, qui passe d'un parc de 502 logements en ZUS à 1697 logements en quartiers prioritaires, soit 40% de notre patrimoine. Dans l'agglomération de Carcassonne, c'est 50% de notre parc qui est impacté. L'enjeu TFPB lié à ces contrats de ville est également important, l'abattement de taxe foncière potentielle passant de 154 K€ à 498 K€.

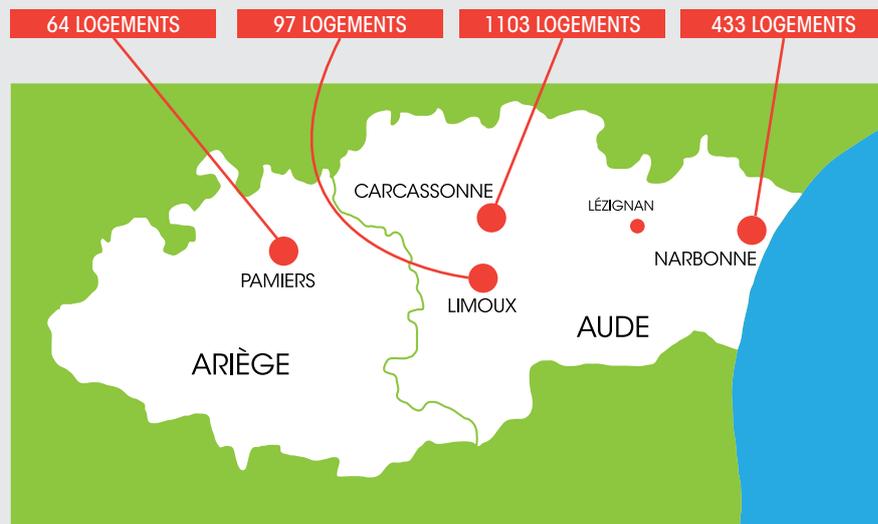
Sollicités par les communautés d'agglomération ou de communes, nous avons cherché à assumer pleinement notre rôle dans l'élaboration et la mise en place de ces contrats de Ville. Pour cela, nous avons défini en interne un référent pour chacun des cinq contrats de Villes (Carcassonne, Narbonne, Limoux, Pamiers, Lézignan). Après la phase d'élaboration, toujours en cours en ce qui concerne les plans d'actions des conventions TFPB, nous avons également souhaité participer par des projets à cette nouvelle politique de la Ville, sur la thématique « Habitat Cadre de Vie ». Nous avons donc déposé 5 dossiers de développement social (en partenariat) et apporté notre financement à deux nouveaux projets (un avec la Régie de Quartiers à Carcassonne, l'autre avec les Compagnons Bâtitisseurs à Narbonne). Nous sommes pour

le moment dans l'attente des Comités de Pilotage mais l'année 2016 devrait être elle aussi bien remplie !

Développement d'un partenariat inter-bailleurs.

Parallèlement, les dispositions de la loi ALUR concernant la gestion de la demande et la Conférence Intercommunale du Logement nous ont incités à engager une réflexion inter-bailleurs à l'échelle du département, afin de pouvoir proposer des réponses homogènes à nos partenaires. Les directeurs et responsables de l'activité locative se réunissent donc régulièrement

depuis le mois d'août dernier. Ce sont eux par exemple qui ont proposé d'élaborer la Charte Départementale de gestion de la demande, d'harmoniser le règlement intérieur des Commissions d'Attribution. Si, bien entendu, des divergences de position et de stratégie apparaissent sur certains sujets (notamment les mutations), tous les bailleurs ont le souhait d'avancer, de réfléchir, et de construire ensemble.



1697 logements d'Alogea en zone de Quartiers Prioritaires (38,4% du parc locatif)

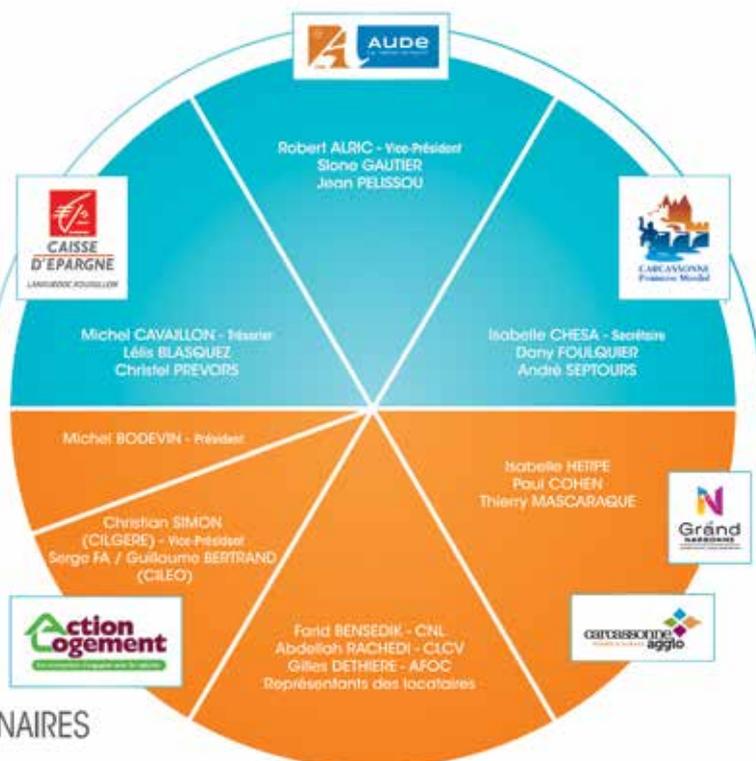
Signature des conventions IDEAL et impact sur les adresses postales de notre patrimoine

L'année 2015 a été l'occasion de développer notre partenariat avec les Caisses d'Allocations Familiales de l'Aude et de l'Ariège par la signature de conventions IDEAL.

L'objectif de ces conventions consiste en la dématérialisation des demandes d'ouverture de droit aux Aides Personnalisées au Logement.

La mise en place de ces conventions a nécessité la mobilisation de nos équipes pour rendre les adresses de notre patrimoine compatibles avec les normes postales. Cela concerne en particulier 1228 logements, pour lesquels un important travail de mise à jour de la signalétique a été effectué par nos services ainsi qu'une campagne de communication auprès de nos locataires et de nos partenaires.

En parallèle, ALOGEA a fait le choix de supprimer le nom des cités sur les adresses, afin de normaliser l'adressage dans ces quartiers.



Composition du Conseil d'Administration d'ALOGEA au 31/12/2015

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

GOV 1	Instances de decision et systèmes de management	2013	2014	2015
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management			
	Certification / évaluation 1			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 2			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 3			
	Champ	na	na	na
	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	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en comité de direction	37,50 %	75,00 %	75,00 %
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	11,11	11,76 %	22,21 %
GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts			
	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	Satisfaction des locataires			
	Date des trois dernières enquêtes	2007	2010	2014
	Taux de satisfaction globale*	83%	83 %	82 %
	*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	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	na	na	na
	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	9	6	12

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

- Pas de dispositif formel ou de charte à ce jour visant à promouvoir un comportement éthique
- Procédure d'achats définie en 2014 avec mise en concurrence obligatoire dès 5 000 € TTC et décision de la Commission d'Appel à la concurrence dès 120 000 € TTC
- Travail en équipe systématique dans les domaines du contentieux et des attributions pour prévenir les pratiques discriminatoires en favorisant les échanges autour des situations. A ce titre, un nouveau comité de suivi des dossiers contentieux avant expulsion ou avec plus de 5 000 € d'impayés a été mis en place en 2015 afin de favoriser un traitement le plus équitable possible de ces situations souvent complexes.
- Réorganisation et renforcement du contrôle de gestion interne avec la création d'un service Systèmes d'Information.

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance**Instances existantes :**

- Conseil d'Administration regroupant 18 administrateurs (7 réunions en 2015)
- Bureau regroupant le pacte de gouvernance : réunions régulières, plusieurs fois par an (5 bureaux en 2015)
- 2 Commissions d'Attribution 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 et les trois directrices de Pôle.
- Comité de direction élargi toutes les trois semaines, 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 communication :

- 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 d'une synthèse des points évoqués en Comité de Direction et en Comité de Direction élargi.

GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

- Participation active à l'élaboration des Programmes Locaux de l'Habitat, à l'élaboration des 4 nouveaux contrats de ville et des conventions d'abattement TFPB
- Présentation de 5 projets de développement social 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 centre 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.
- Accompagnement du Grand Narbonne dans le cadre du groupe des EPCL Volontaires mis en place par le ministère sur l'application des dispositions de la loi ALUR.

GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- 1 unique Conseil de Concertation Locative dans notre organisme auquel les trois associations (AFOC, CNL et CLCV) participent avec assiduité. Suite aux élections, le Plan de Concertation Locative a été renégocié en 2015.
 - Le financement des associations par le bailleur a augmenté de 10%, passant de 1€ à 1,1€ par logement. Ce montant est par ailleurs actualisable tous les ans.
 - Le financement des projets proposés par les associations est également envisagé
 - L'ordre du jour est désormais établi de façon conjointe
 - 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 programmées dès le début de l'année
- 4 réunions du CCL ont eu lieu en 2015. Parmi les sujets abordés : Programmation livraisons neuves, programme de réhabilitations (avec augmentations des loyers), réflexion autour du programme de fidélité (travaux chez les locataires anciens), présentation de l'enquête de satisfaction, du rapport RSE et du rapport d'attributions, etc.
- Nous continuons également de nous impliquer dans des projets en lien direct avec les attentes de nos locataires (chantier tremplin, locaux partagés à Ozanam, chantier participatif à Saint Jean Saint Pierre).

GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Démarche et suivi du plan d'action RPS.
 Consultation des salariés sur la perception de la démarche RSE (groupes de réflexions, groupes de travail).
 Journée patrimoine rassemblant une fois par an l'ensemble du personnel et les administrateurs.

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 concertent 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 bénéficiaires 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 logeaient 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.

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 des 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, en général, 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.

HABITAT⁷
en Région



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



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



FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.alocea.fr

Réalisation : ALOGEA
Conception Elodie Guivarc'h - www.elodieguivarch.com
Mise en page et impression Barthe communication - www.olivierbarthe.com
Crédits photos : ©Alocea - ©Fotolia
Imprimé sur papier 100% recyclé