

ALOGEA



ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



EURHO-GR

Pour un habitat responsable



2013

SOMMAIRE

- 3** Edito
- 4** Présentation et chiffres clés
- 6** Organisation & référentiel EURHO-GR
- 8** Parties prenantes
- 10** Démarche et objectifs RSE
- 12** Temps forts

- 14**
Promouvoir l'équilibre
SOCIAL des territoires



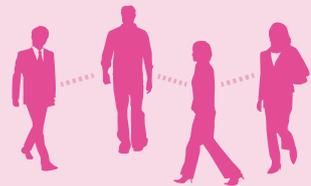
- 20**
Préserver l'**ENV**ironnement



- 25**
Contribuer à
une **ÉCO**nomie durable



- 30**
Valoriser les **Ressources**
Humaines



- 34**
GOUvernance et relations
aux parties prenantes



- 39** Glossaire



ÉDITO



David SPANGHERO
Directeur Général



Michel BODEVIN
Président

Faisons de notre engagement dans la démarche RSE l'épine dorsale de notre projet d'entreprise. Pour cela, continuons de décliner dans chaque service les axes stratégiques et les objectifs RSE, afin que chacun d'entre nous puisse contribuer pleinement à notre réussite collective.

Croire en nos valeurs, donner corps à notre stratégie

2013 est une année de transition dans la gouvernance d'ALOGEA. Michel BODEVIN a succédé à Daniel SAINT MARTIN TILLET à la Présidence du Conseil d'Administration au mois de juin et Yves CESSON, notre Directeur Général, a fait valoir ses droits à la retraite en toute fin d'année.

Une transition est toujours l'occasion d'un bilan. Mais pour ALOGEA, il s'agit d'un bilan d'étape :

- La lutte contre la précarité énergétique via la réhabilitation de notre patrimoine ancien,
- L'accompagnement de nos locataires dans la recherche de création de lien social,
- L'approche partenariale des projets de construction ou d'animation, au service de nos territoires,
- Le dialogue et l'amélioration de nos processus internes, générateurs de progrès et de qualité de service,

sont autant d'orientations stratégiques auxquelles nous sommes fortement attachés et qui attendent nos efforts.

2013 marque également un ralentissement du rythme des travaux...

- Une baisse marquée de la production neuve, après un fléchissement déjà constaté en 2012. Cette baisse traduit à la fois les difficultés rencontrées sur des opérations majeures mais aussi une volonté marquée de mener une politique de croissance de l'offre raisonnée, ciblée sur les centre-bourgs et adaptée à notre territoire peu tendu.
- Une montée en régime de la réhabilitation ralentie par notre choix d'investir du temps dans la concertation avec nos locataires pour augmenter la pertinence des projets.

... mais aura été riche de concrétisations dans l'accompagnement social :

- Plusieurs actions participatives ont reçu un accueil enthousiaste (fresque de Riquet, « fleurir mon quartier » et l'inauguration des Jardins du Viguiet)
- L'ouverture de la Boîte à Linge, laverie solidaire au cœur d'un quartier ZUS,
- Un travail de fond et partenarial de nos équipes : objectifs DALO largement atteints, augmentation des plans d'apurement, maintien du niveau des impayés et de la vacance dans un contexte de précarisation de nos locataires.

Donner un nouveau souffle à nos actes pour donner corps à nos orientations stratégiques. Cela passe par un état des lieux de nos forces et faiblesses, notamment au niveau financier et de nos processus internes. Nous pourrions ainsi juger nos moyens actuels et les progrès à accomplir pour mener à bien notre stratégie, en particulier la réhabilitation de notre parc ancien, première mais complexe priorité.

Faisons de notre engagement dans la démarche RSE l'épine dorsale de notre projet d'entreprise. Pour cela, continuons de décliner dans chaque service les axes stratégiques et les objectifs RSE, afin que chacun d'entre nous puisse contribuer pleinement à notre réussite collective.

Ce défi est passionnant et difficile ; nous devons le relever, pour nos locataires.



ALOGEA, UNE ESH **AU SERVICE** DES TERRITOIRES

Présentation de l'organisme

ALOGEA est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (Société anonyme d'HLM) créée en 1912 et dont la mission d'intérêt général s'exerce sur les Départements de l'Aude et de l'Ariège.

Forte d'un patrimoine de 4 279 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 pour personnes handicapées, 3 Gendarmeries, 23 Locaux commerciaux, 2 033 garages et places de parking.

Le patrimoine d'ALOGEA est diversifié (collectifs, maisons de ville, maisons individuelles) avec 65% des logements de plus de 30 ans.

Il se compose de programmes récents et de groupes réhabilités et rénovés situés pour une grande partie au cœur et en périphérie des agglomérations.

Nos missions

Gérer

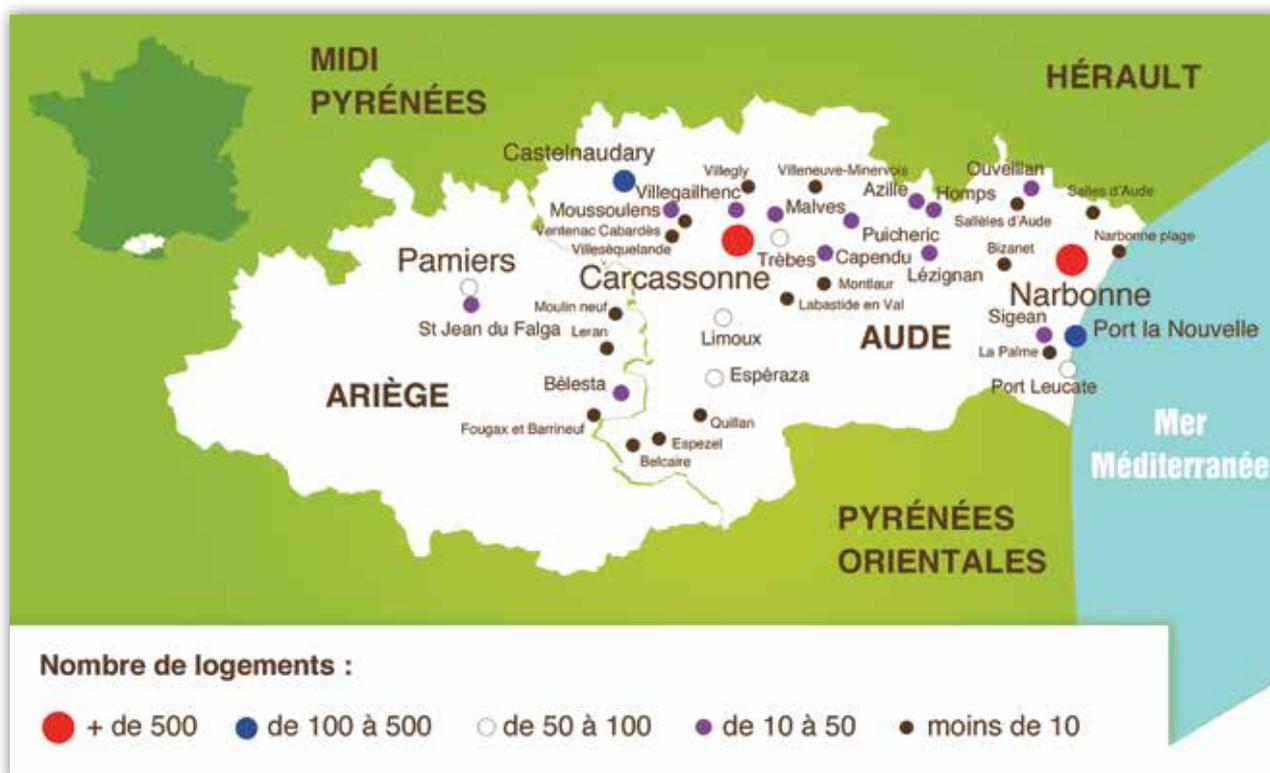
- Entretien : assurer une veille technique, traiter les réclamations
- Réhabiliter et lutter contre la précarité énergétique
- Attribuer les logements dans le cadre de Commission d'Attribution

Bâtir

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

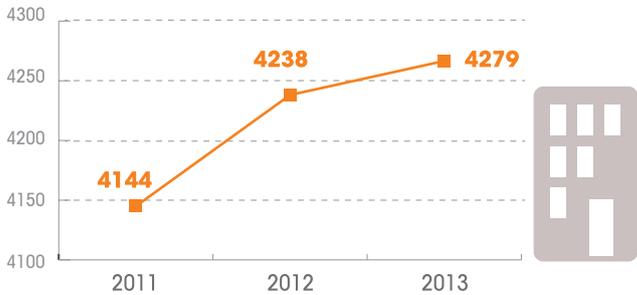
Accompagner

- 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, fête verte, laverie sociale)



CHIFFRES CLÉS 2013

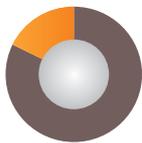
Logements ▶



▶ **18,6 M€**
chiffre d'affaires

2012 : 18 M€
2011 : 17,2 M€

16,01 M€
chiffre d'affaires
issu des logements locatifs



20%

des titulaires de bail
de plus de 65 ans



70%

de locataires recevant
des aides au logement



498
ATTRIBUTIONS

2012 : 534
2011 : 605



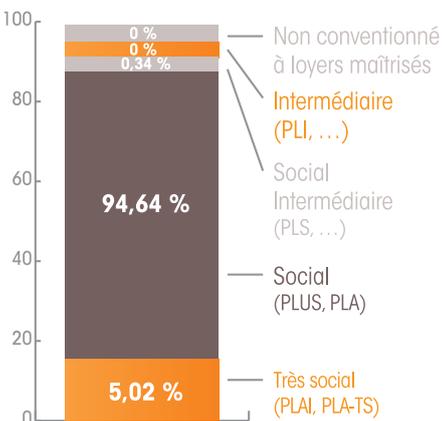
▶ **64**
salarié(e)s

2012 : 63
2011 : 62

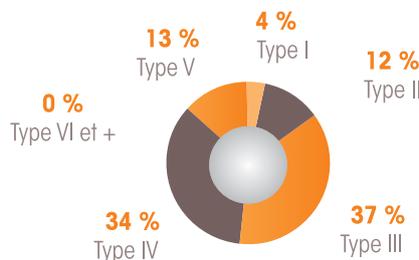


▶ **39%**
des logements situés
en zones urbaines
prioritaires

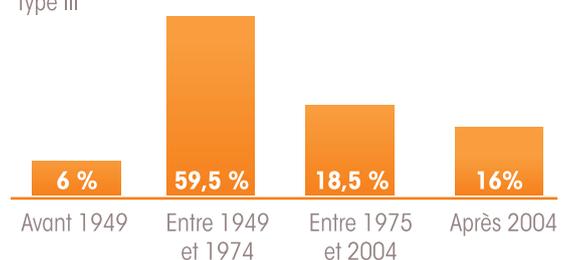
Répartition du patrimoine par catégorie



par type



par période de construction (date de livraison)



▶ **79%**
de logements
collectifs

NOTRE ORGANISATION

S'organiser pour répondre à la demande

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

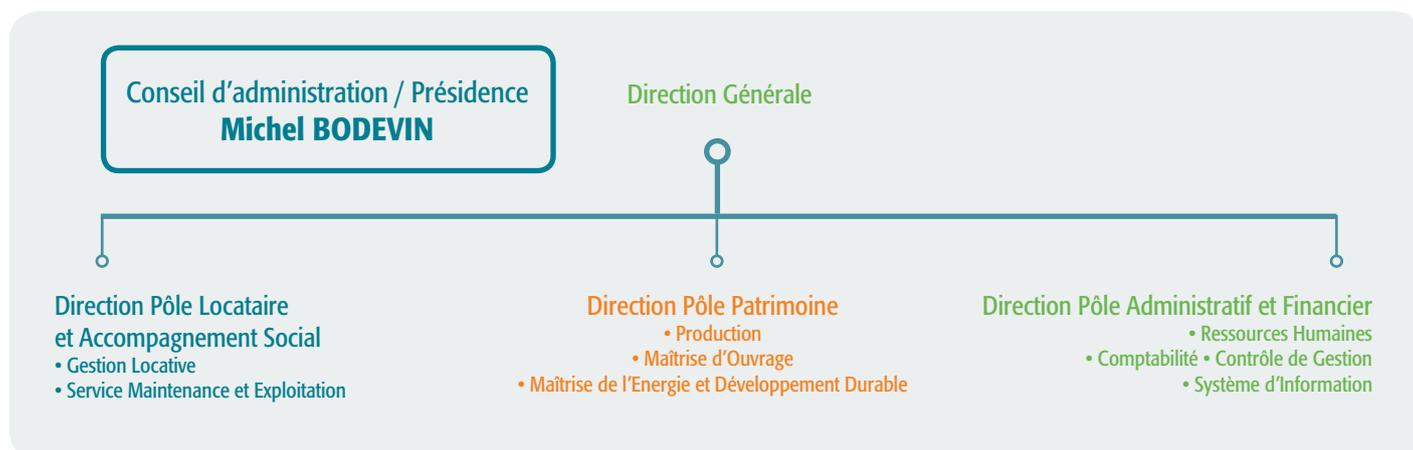
Notre Société s'organise autour de trois Pôles :

- Le Pôle Locataire (47 personnes) regroupe depuis deux ans les services « Gestion Locative et Développement Social » et « Maintenance Exploitation » afin d'harmoniser et de renforcer les relations avec nos locataires.
- Le Pôle Patrimoine (8 personnes) s'occupe de la production neuve et intègre également le service « Maîtrise de l'Energie et Développement Durable » qui traite des réhabilitations énergétiques et du suivi du chauffage.
- Le Pôle Administratif et Financier (9 personnes) rassemble la comptabilité, le contrôle de gestion, l'informatique 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 une compétence d'intervention technique dans les parties communes et les logements. Ainsi, les 12 responsables de site 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.





LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

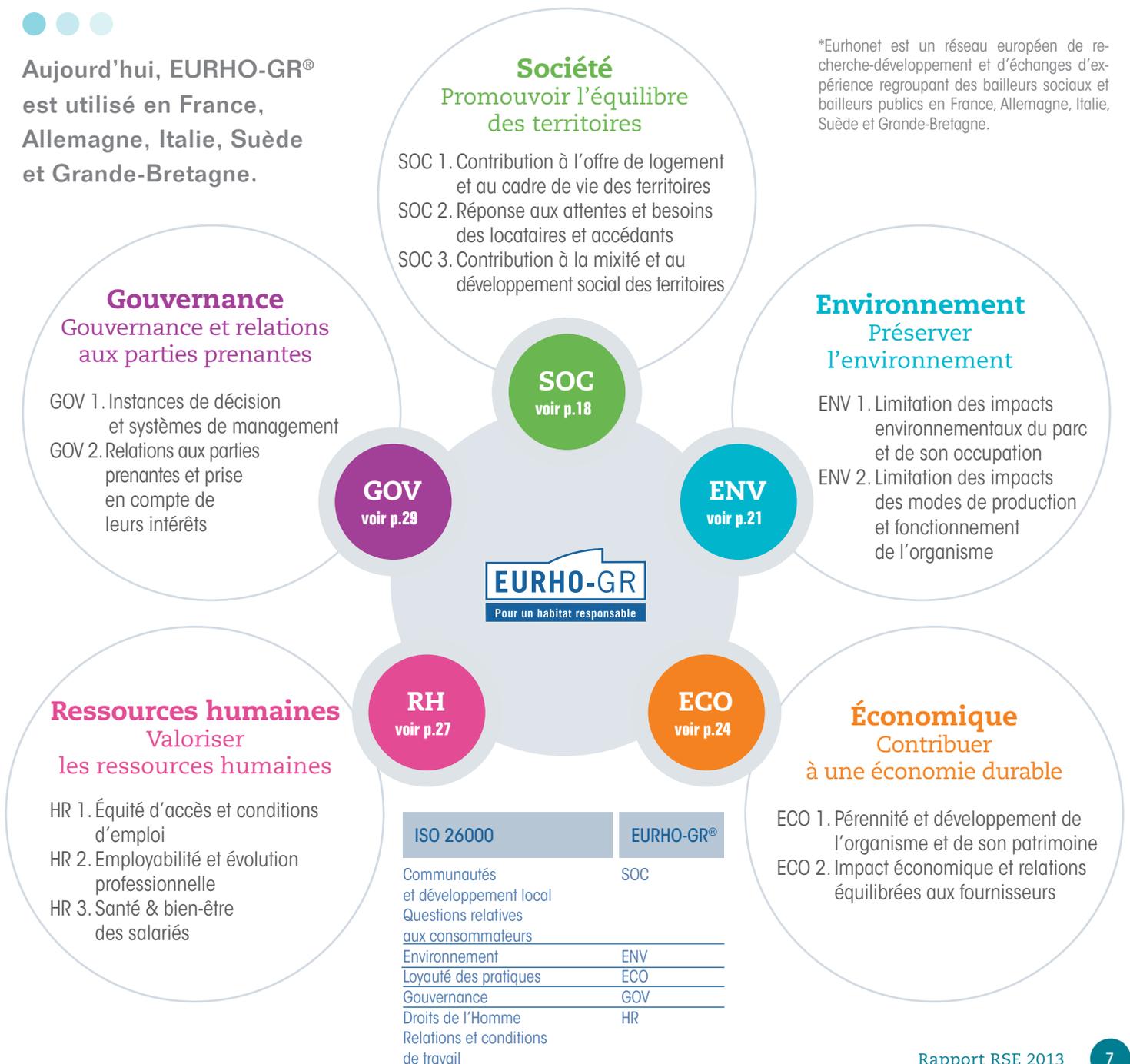
Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, **premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat**, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet*, ce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

En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.



Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

*Eurhonet est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux et bailleurs publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.





PARTIES PRENANTES

ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- CHSCT
- Intranet
- Démarche RPS
- Journée Patrimoine
- Réunions de service
- Délégation unique du personnel
- Livret accueil salarié



ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER

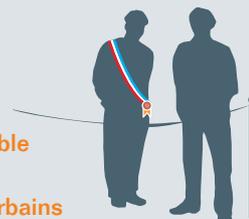
COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

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

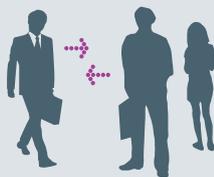
DIALOGUE ET COOPÉRATION

- CUS
- Bilan énergétique bois
- Rapport d'activité responsable
- Bilan des attributions
- Participation aux contrats urbains de cohésion sociale (CUCS)
- Participation à des instrumentations de logement (qualité de l'air...)



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 association
- Médiation
- Mise à disposition de locaux
- Projets partenariaux 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...

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrats cadre
- Marchés par lots séparés
- Circuit local de fourniture bois énergie
- Contrat 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 dans la chaîne de valeur
- Clause d'insertion

Alogea

RÉSIDENTS



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de concertation locale
- Réunion d'habitants
- Rencontres en « pied d'immeuble »
- Plaquette Entretien du logement

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel



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 4 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 formalisation de la démarche, notamment à travers le référentiel commun EURHO-GR n'a pas toujours été simple et un travail, toujours en cours, a été nécessaire pour faire adhérer le personnel, mais également les

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®

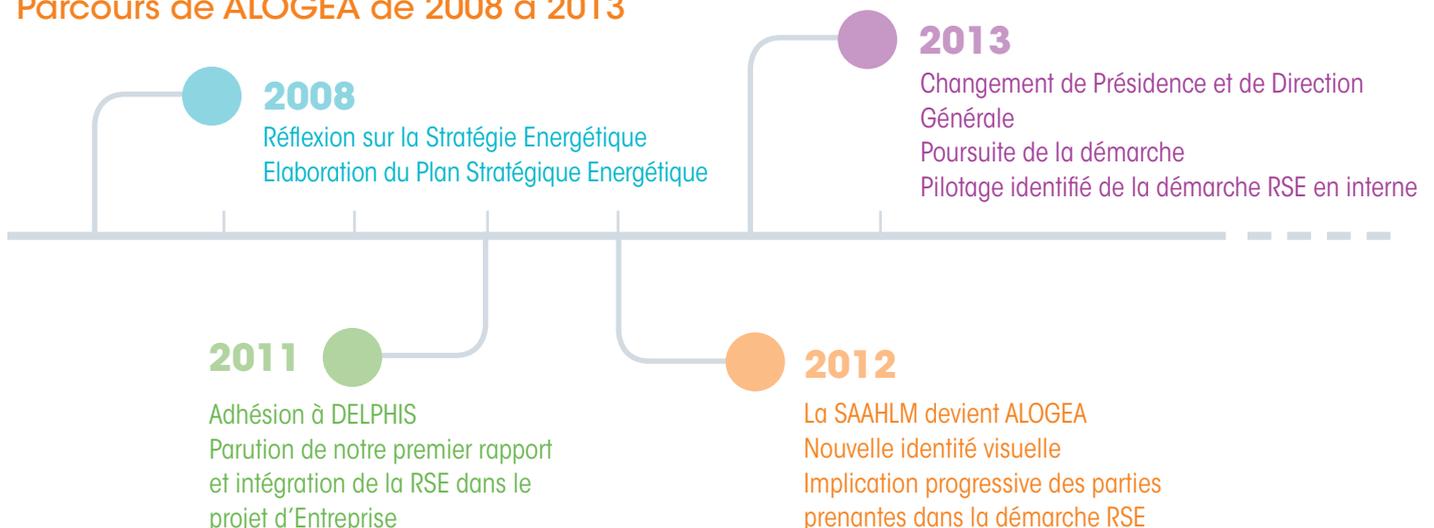


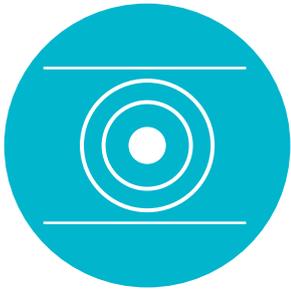
autres parties prenantes internes et externes.

Ces difficultés nous ont amenés à structurer notre organisation en conséquence afin d'impliquer le plus grand nombre dans ce projet d'entreprise.

La taille modeste de notre entreprise ne nous permet pas encore d'avoir une personne dédiée à 100% au pilotage de la démarche mais depuis début 2013, un référent RSE (Le Responsable Informatique – rse@aloga.fr) coordonne la production des rapports ainsi que les diverses actions.

Parcours de ALOGEA de 2008 à 2013





NOS OBJECTIFS RSE



Promouvoir l'équilibre social des territoires

- Maintenir l'objectif de production annuelle de PLAI à 30%
- Formaliser les comités d'engagements sur les opérations afin de mieux adapter la croissance de l'offre à la demande et impulser une réflexion inter-bailleurs et collectivités sur ce point
- Mettre en place une cartographie des logements adaptés au handicap
- Définir une politique d'accompagnement du vieillissement et de l'accessibilité
- Maintenir le recouvrement locatif au-dessus de 98% de la facturation



Préserver l'environnement

- Suivre et améliorer l'empreinte environnementale par la sensibilisation des salariés
- Remplacer au fil de l'eau certains véhicules de service par des modèles électriques
- Rénover énergétiquement 100 logements par an entre 2014 et 2018
- Chauffer à la biomasse 2/3 des 2200 logements avec chauffage collectif → Mise en service d'une 5^{ème} chaufferie bois à Narbonne
- Expérimenter la mise en place d'un chantier propre
- Développer les partenariats avec les collectivités et la Région sur les questions énergétiques à l'échelle d'un territoire
- Accompagner les locataires sur l'usage des équipements économes : guide d'utilisation des gestionnaires d'énergie
- Actualiser la cartographie des équipements techniques des logements



Contribuer à une économie durable

- Réaliser le plan d'investissement 2013-2015 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 le BBC : structure ou équipement ?
- Améliorer l'anticipation des coûts liés aux mutations (objectif avancé)
- Mise en place des paiements fournisseurs par virements



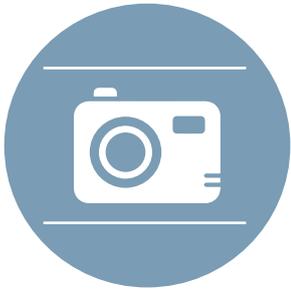
Valoriser les ressources humaines

- Intégrer et poursuivre la démarche RPS dans le cadre du CHSCT
- 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



Gouvernance et relations aux parties prenantes

- Finaliser le livret d'accueil locataire
- Conforter les liens avec les collectivités locales, établir des feuilles de route pluriannuelles avec nos partenaires principaux
- Construire des projets avec les associations de locataires, dans le cadre du Conseil de Concertation Locative (ex : économiseurs d'eau)
- Mettre en place une enquête satisfaction locataire pour les locataires entrants dans de nouvelles opérations
- Développer la participation des salariés et des administrateurs à la RSE
- Dédier un Conseil d'Administration à la RSE



LES TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

Domptons nos énergies/Ozanam



Démolition Albignac



Février

Mars

Avril

Mai

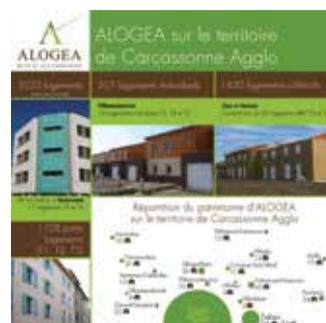
Lancement de la Concertation Réhabilitation St Jean St Pierre



Livraison Rue Fédou



Forum Logement Jeunes



Les jardins du Viguiers



Fresque murale Quai Riquet à Narbonne



Juin

Juillet

Septembre

Décembre

Fleurir mon quartier



Concertation Caux et Sauzens Aménagement du quartier



Ouverture Laverie Solidaire





PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Vers une offre toujours plus adaptée à la demande

Plus du tiers des logements livrés en 2013 sont des logements « très sociaux », financés en PLAI. Cette proportion, en constante augmentation depuis 2009, offre une réponse plus adaptée à la demande locative

Une offre adaptée aux besoins

L'offre locative d'ALOGEA croît de façon mesurée (+ 1% en 2013).

La typologie des nouveaux logements est plus adaptée à la demande, avec une majorité de petites habitations T2 et T3, soit 35, pour 59 livraisons. Leurs surfaces habitables, tous types confondus, continuent de diminuer, permettant une meilleure maîtrise des loyers.

Notons que plus du tiers des logements livrés en 2013 sont des logements « très sociaux », financés en PLAI. Cette proportion, en constante augmentation depuis 2009, offre une réponse plus adaptée à la demande locative locale. Nous pouvons d'autant mieux accomplir notre mission vis à vis du Plan Départemental Au Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) puisque la moitié des propositions (48) présentées aux demandeurs de logements ayant constitué un dossier DALO a été acceptée (26). 44 demandeurs relevant du contingent préfectoral ont pu également être logés au cours de l'année.

Cet axe se renforce également cette année avec la réhabilitation (livraison début 2014) du CHRS à Carcassonne, où l'ADAFF peut désormais accueillir 8 familles avec enfants en situation d'urgence.

Enfin, si plusieurs opérations en centre-ville ou centre bourg ont vu le jour, seuls trois logements en acquisition/amélioration ont été livrés à Montlaur. Même si nous veillons à ne pas trop développer les opérations en VEFA, la résidence Fleur d'Automne à Narbonne (54 logements) a permis de répondre aux demandeurs de petits logements en centre-ville.

Les premiers effets de la réhabilitation

Si la croissance locative est moindre, nos efforts se sont encore largement concentrés sur les réhabilitations énergétiques. Les chantiers d'Ozanam (56 appartements sur trois bâtiments) sont terminés et nous pourrions mesurer qualitativement les effets d'une telle réhabilitation sur l'attractivité de notre patrimoine ancien ainsi que les économies réelles pour nos locataires par le biais de l'action des « foyers témoins énergie ».

Nous percevons déjà sur le Viguier, dont la réhabilitation d'un bâtiment de 40 logements est achevée, la réappropriation des appartements par leurs occupants. En effet, nombreux ménages ont engagé des travaux d'embellissement (tapisseries, peintures) durant le chantier de réhabilitation, contribuant ainsi à l'entretien du patrimoine.

Les parcours résidentiels

Les mutations (14% des attributions) ont été un peu moins nombreuses qu'en 2012 (18%), car, d'une part, nous avons terminé les opérations de relogement liées aux démolitions, d'autre part, nous avons moins de logements neufs à attribuer.

Néanmoins, nous avons pu réaliser cette année des échanges de logements (deux villas et deux appartements) entre familles dont la composition familiale avait évolué. Ces échanges permettent de contenter un besoin de nos locataires, de façon rapide et sans surcoût de remise en état des logements vacants. Toutefois, ils nécessitent une bonne coordination au niveau de la réalisation des États Des Lieux entrants et sortants, ainsi que pour la signature des baux.

Par rapport à 2012, nous avons consolidé notre procédure de chiffrage des coûts et de vacance, en lien avec les mutations. Nous maintenons donc notre objectif CUS de 15% de mutation par an et nous formalisons en interne le suivi de cet indicateur.

▶ **90%** des locataires ont des ressources inférieures à **90%** des plafonds de ressources

▶ **40%** de ménages sont des familles monoparentales

▶ **1.44%** de taux d'impayés

Un accompagnement social renforcé

Situés dans le deuxième département le plus pauvre de France, nous sommes constamment confrontés aux difficultés économiques de nos locataires, pour lesquels nous essayons de tout mettre en œuvre, en partenariat, pour leur maintien dans les lieux. Malgré ces difficultés, notre taux de recouvrement des loyers reste supérieur à 98%. Pourtant les situations sociales se dégradent, comme le montrent l'augmentation du nombre de Plans de Rétablissement Personnel délivrés par la Banque de France et du nombre de départs furtifs. Face à cela nous développons notre accompagnement social grâce aux missions de notre Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et en diffusant cette approche sociale dans tous les métiers de la gestion locative et auprès de nos agents de cité. Depuis deux ans, nous avons donc affiné nos missions. Elles se déclinent en quatre axes :

- Assurer la prévention des expulsions pour impayé de loyer en lien avec le chargé de contentieux. Par le biais d'entretiens et de nombreuses visites à domicile, les moyens de solvabilité de la dette sont étudiés : plan d'apurement, droits CAF, instruction de demande d'aide financière FUL (Fonds Unique Logement), instruction de dossier de surendettement (exceptionnel), orientation vers d'autres dispositifs d'accompagnement social global.
- Accompagner l'accès au logement en recherchant un logement adapté aux besoins, à la composition familiale et aux ressources, et prévenir l'impayé avec l'instruction des demandes d'aides financières et d'accompagnement concernant l'accès au logement.
- Intervenir auprès des locataires pour défauts d'occupation de leur logement (hygiène, sécurité, dégradations...). Organisation de réunions d'équipe afin de trouver des solutions concernant le réaménagement du logement, les travaux à réaliser, la part financière que le locataire peut acquitter, la prévention des troubles de voisinage, l'instruction de demande d'ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement). Le but est de maintenir la famille dans les lieux et d'améliorer son environnement en élaborant des priorités d'actions (mise en sécurité des équipements, travaux de rénovation...)
- Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale. Médiations, relais avec les partenaires sociaux (organismes de tutelles, sous location, etc...).

La CESF possède un réseau de partenaires dans les multiples domaines de la vie quotidienne qui favorise une prise en charge globale des diverses problématiques rencontrées par le locataire, visant son insertion dans la société de façon pérenne.



**Djamila
ABDELLAOUI**

Direction
départementale de la
cohésion sociale et
de la protection des
populations (DDCSPP)/
Unité insertion
par le logement et
l'hébergement

Depuis ma prise de poste en janvier 2010, j'ai beaucoup apprécié le dynamisme de votre équipe et notamment celle de Carcassonne, efficace, réactive, cherchant des solutions aux situations parfois difficiles...

L'année 2013 a vu un effort indéniable de votre société pour reloger les personnes reconnues prioritaires DALO. Le bilan DALO 2013 vous place en première position pour les propositions (48) et attributions (26) de logements.

En conclusion, ALOGEA est un partenaire incontournable de la DDCSPP qui prend en compte la dimension humaine des situations rencontrées et qui est toujours dans la recherche de la meilleure solution à apporter aux demandeurs de logement.

Les jardins du Viguiier



Les jardins du Viguiier ont été inaugurés le 27 septembre dernier. Une année de préparation a été nécessaire pour la concertation des habitants, menée par la Régie de Quartiers, le Centre Social, ALOGEA et avec la mobilisation des partenaires. Un dossier a été déposé auprès du Contrat Urbain de Cohésion Sociale pour financer une partie du projet. Les travaux d'aménagement ont pu être réalisés en 2012. ALOGEA met à disposition le terrain et le local pour entreposer le matériel, l'adduction d'eau est prise en charge par Carcassonne Agglo, la préparation et l'enrichissement de la terre par les services Espaces Verts de la Ville de Carcassonne. Tout ceci orchestré, d'une main de maître par Véronique Ponrouch, chef de projet au CAUE. Les clôtures et la matérialisation des parcelles, ainsi que de l'outillage sont financés grâce aux subventions obtenues. Parallèlement à cela, l'association des jardiniers du Viguiier a pu voir le jour. Epaulée par le Centre Social Montsarrat elle a tenu sa première Assemblée Générale en cours d'année et a pu élire son nouveau Président. Toutes les parcelles sont désormais occupées et entretenues par les jardiniers, qui ont bénéficié de séances de formation aux techniques de jardinage économes en eau dispensées par un jardinier formateur.



Véronique PONROUCH du CAUE et Abdelkarim EL HASSNAOUI, président de l'association des jardiniers du Viguiier, lors de l'achat du matériel.

AXES DE PROGRÈS

ALOGEA a conclu, il y a quelques années, une convention avec la CRAM permettant aux locataires retraités, de bénéficier d'une subvention afin d'adapter leur logement à leur problème physique. Malgré la participation d'ALOGEA, la part résiduelle à supporter par le locataire restait trop importante, et ne permettait pas à la majorité des locataires de pouvoir bénéficier de cet équipement.

Nous avons choisi, cette année, de prendre en charge l'intégralité de cette part résiduelle, afin de voir aboutir un maximum de dossiers. La société dégagera, dans son budget pluriannuel de gros entretien 50000€ pour 2014 et va accroître cet effort sur les années à venir.

BONNES PRATIQUES :

Votons pour de la couleur !

21 nouveaux logements de la Résidence Quai Riquet à Narbonne, séparés de la voie ferrée par un long mur un peu triste...

A l'initiative d'ALOGEA, l'artiste Wobe Johnson a esquissé trois projets de fresque pour embellir l'espace de stationnement de la résidence. Le vote pour élire le meilleur projet s'est fait autour d'un goûter convivial en pied d'immeuble et 17 résidents se sont prononcés.

En partenariat avec l'association ABP21, un chantier d'insertion a permis la réalisation de la fresque.



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	2011	2012	2013			
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	3,43 %	2,34 %	1,00 %			
	Offre en structures collectives	8,00 %	0,00 %	0,00 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	130 Logements	98 Logements	59 Logements			
	Nombre de logements anciens acquis	4 Logements	0 Logement	3 Logements			
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m ²	nombre	m ²	nombre	m ²
	TI	3	32	0	0	0	0
	TII	11	55	16	48	9	42
	TIII	42	73	27	47	26	67
	TIV	69	86	49	85	27	86
	TV	9	101	6	101	0	0
	TVI et plus	0		0	0	0	0
	Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)						
	«Très social»		24		28		21
	«Social»		91		70		41
	«Social Intermédiaire»		0		0		0
	«Intermédiaire»		0		0		0
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés		19		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		-		-		-
	Caractéristiques des logements concernés						
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)						
N	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,...)		25		27		40
	Travailleurs (FJT, FTM)		10		9		9
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		17		18		13
	Total		295		297		305

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	2011	2012	2013
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 €/m ² / Shab.)			
	Ensemble du parc			
	Parc «Très social»	4,27 €	4,39 €	4,52 €
	Parc «Social»	4,46 €	4,55 €	4,70 €
	Parc «Social intermédiaire»	6,10 €	7,08 €	7,09 €
	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»	4,57 €	4,73 €	5,06 €
	Parc «Social»	5,32 €	5,37 €	5,72 €
	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)			
(N)	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	na	13,12 %	22,69 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	na	16,37 %	23,21 %
SOC 2.3	Évolution du globale du montant des loyers	1,00 %	1,75 %	1,82 %
SOC 2.4	Évolution du montant des charges récupérables (en €/m ² / Shab.)	-0,38	0,59	-0,75
(N)	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	0,21€	0,24 €	-0,97€
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont :			
	Médiateur(rice)	1,2 ETP	1,25 ETP	1 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	1 ETP	1 ETP	1 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	3,1 ETP	3,1 ETP	1 ETP
	Chargé(e) de contentieux	1,75 ETP	1,6 ETP	1 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	0,75 ETP	0,85 ETP	1,5 ETP
	Autre :	na	na	na
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	372	435	488
SOC 2.7	Taux de mutation interne	TOTAL		
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	17,19 %	18,16 %	13,86 %
		2,98 %	3,75 %	0 %
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété			
	Logements existants vendus à des particuliers	0	0	0
dont :	Logements vendus à des locataires de l'organisme	0	0	0
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.				
SOC 3.1	Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	9,59 %	10,49 %	10,04 %
	25-39 ans	38,68 %	37,08 %	39,36 %
	40-59 ans	37,85 %	40,82 %	40,56 %
	60-74 ans	11,24 %	8,80 %	6,43 %
	75 ans et +	2,64 %	2,81 %	3,61 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	84,30 %	91,20 %	90,76 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	14,21 %	7,87 %	8,63 %
	> 100 % du plafond de ressources	1,49 %	0,94 %	0,60 %
	Composition des ménages			
	Personne seule	28,60 %	25,47 %	30,52 %
	Famille monoparentale	40,33 %	40,07 %	40,96 %
	Couple sans enfant	6,78 %	9,36 %	6,22 %
	Couple avec enfant(s)	23,14 %	23,22 %	22,29 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	1,16 %	1,87 %	0,00 %
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
N	portés par les associations de locataires	4 018 €	4 108 €	3 178 €
	portés par d'autres associations	10 500 €	14 900 €	14 740 €
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	2	3	3
	Autres associations	8	8	8

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Les missions du travailleur social d'ALOGEA embauché en 2011 se déclinent en quatre axes :

- Assurer la prévention des expulsions pour impayé de loyer
- Accompagner l'accès au logement et prévenir l'impayé.
- Intervenir auprès des locataires pour défauts d'occupation de leur logement
- Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

- Participation à une campagne nationale de mesures de la qualité de l'air dans les logements
- Initiation d'une démarche de prévention situationnelle sur deux sites : Saint Jean Saint Pierre et Camille Saint Saens III

Raisons d'omission

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

N Nouveaux indicateurs

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Une équipe de 45 personnes au sein du Pôle Locataire, soit 70% des effectifs dédiés directement à la gestion de proximité et à l'accompagnement social
- Une réorganisation qui tend depuis 3 ans vers le renforcement du nombre de responsable de site, interlocuteur du locataire sur le terrain (au nombre de 12 aujourd'hui, soit en moyenne 1 responsable de site pour 350 logements)
- Le choix de conserver une équipe technique (5 « seconds », 5 agents techniques), qui, en intervenant sur les réclamations des locataires sont des éléments essentiels d'une proximité « au quotidien ».
- Évolution d'un contrat de professionnalisation vers un contrat emploi avenir à l'accueil du siège à Carcassonne
- Dans les Zones Urbaines Prioritaires de Carcassonne Agglo, nos équipes de terrain sont renforcées par un binôme de médiateur de la Régie de Quartiers (participation financière pour trois postes : 12 000€ par an)
- Engagement dans les démarches GUP à Carcassonne et à Narbonne
- Poursuite des actions de développement social et de démocratie participative autour de projets très variés (Jardins potagers, Boîte à Linge, rencontres en pied d'immeubles, appui à la mobilisation et à la participation des habitants, etc...).



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Notre stratégie

Afin de transformer les hypothèses des études thermiques de nos programmes de réhabilitation énergétique en réalité économique et environnementale, nous devons être particulièrement vigilants sur la pertinence des choix techniques, sur les modalités de gestion et sur l'appropriation par les locataires des équipements, parfois complexes.

Tout en poursuivant les campagnes de sensibilisation et d'information auprès des habitants, nous avons donc amorcé une réflexion plus élargie sur ces différents volets, en nous appuyant notamment sur nos premiers retours d'expérience.

Poursuite des réhabilitations énergétiques

Saint Jean Saint Pierre à Narbonne 52 logements

Après les études de faisabilité, ALOGEA a lancé en septembre 2013 les travaux de réhabilitation énergétique de la résidence Saint Jean Saint Pierre à Narbonne (52 Logements). Au même titre que pour les précédentes rénovations, ALOGEA a rencontré l'ensemble des locataires à leur domicile pour présenter les travaux et leur déroulement. Lors de cette visite, le personnel de terrain a effectué un état des lieux de chaque logement avant travaux ce qui a permis d'affiner le projet en fonction des demandes des locataires et de l'existant.

Parallèlement, les actions de sensibilisation aux économies d'énergie financées dans le cadre du CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Social) ont débuté à la fin de l'année 2013. Le travail partenarial engagé depuis 2012 avec les acteurs du quartier s'est concrétisé par le lancement du concours d'arts plastique « le plein d'énergie » (à destination des écoles et structures d'accueil périscolaire) et la constitution d'une équipe du quartier Saint Jean Saint Pierre participant au Défi Famille à Énergie Positive (Dispositif d'envergure national

initié pour la première fois par le département de l'Aude).

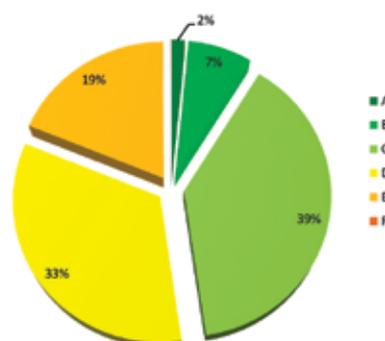
Ces actions de sensibilisation associées aux travaux de réhabilitation ont pour objectif de responsabiliser les locataires pour réduire leurs consommations et ainsi maîtriser leurs factures.

Fontanilles et Fontaine d'Arrail à Castelnaudary 228 logements

ALOGEA lance fin 2013, pour une durée de 4 ans, un nouveau projet de réhabilitation de 228 logements (11 bâtiments) dans le quartier des Fontanilles à CASTELNAUDARY, pour un montant de neuf millions d'euros soit un investissement de 40 000€ par logement. Il s'inscrit dans la continuité de son vaste plan de réhabilitation sur le parc ancien. Les travaux comportent plusieurs volets : amélioration du confort des logements, mise aux normes, développement de la performance énergétique, aménagement des espaces extérieurs. Le détail du programme de la réhabilitation résultera du diagnostic technique et de la concertation avec les habitants prévue au premier trimestre 2014. Pour ce chantier, 10 000 heures seront attribuées aux personnes « éloignées de l'emploi » dans le cadre de la clause d'insertion.

Cette réhabilitation complète une démarche initiée en 2010 avec l'installation d'une chaufferie collective au bois.

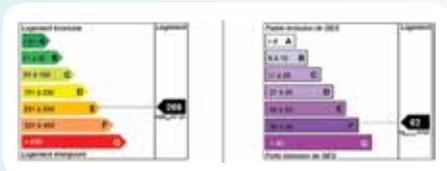
Répartition des étiquettes énergétiques du patrimoine d'ALOGEA



LOGEMENTS en cours de réhabilitation

Réhabilitation du bâtiment Flandre (47 logements) à Carcassonne

Consommation avant réhabilitation énergétique (1962)



Consommation après réhabilitation énergétique (2013)



► **35 310 m²** en cours de réhabilitation (hors Ozanam 56 logements achevés en 2013)

► **50%** du patrimoine avec CEP inférieur à **150 kWh/m².an** (max. de la classe C)

► ou **1/4** du patrimoine avec CEP inférieur à **115 kWh/m².an**

« Pourquoi chauffer une pièce si vous n'êtes pas à l'intérieur ? »

Des gestionnaires d'énergie sont présents dans tous nos logements neufs ; sous la forme d'un boîtier fixé au mur et accompagné d'une notice parfois compliquée. Ils permettent au locataire de maîtriser sa consommation d'énergie en fonction de sa présence dans le logement.

Nous avons créé une fiche pratique pour le locataire afin de lui permettre une utilisation optimale de son chauffage électrique. Plusieurs étapes : vulgarisation des notices de base, explication point par point du système de gestion d'énergie, recommandations pour une consommation contrôlée.



Diversité des situations rencontrées

L'expérience des réhabilitations énergétiques d'ampleur et de la construction de logements neufs « basse consommation » nous a permis de constater des difficultés d'appropriation et d'utilisation des solutions techniques installées. Face à ce constat, ALOGEA a entrepris de compléter son Plan Stratégique Énergétique par une approche plus globale sur les équipements, la consommation et les contrats d'entretien afin d'identifier les installations adéquates en fonction de la diversité des situations rencontrées. À partir de septembre 2013, un travail de collecte d'informations a été lancé pour permettre dès 2014 les premières analyses.

Suivi des foyers témoins énergies

L'année 2013 a permis d'obtenir un premier retour chiffré de l'expérience des Foyers Témoins Énergie mise en place dans le quartier d'Ozanam à Carcassonne en parallèle de la réhabilitation énergétique. Pour rappel, 7 familles ont accepté d'évaluer leurs consommations d'énergies avant, pendant et après les travaux qui se sont déroulés en 2011 et 2012.

Globalement on note que les résultats diffèrent en fonction des bâtiments.

Ces différences peuvent s'expliquer au cas par cas notamment par l'évolution de la composition des foyers et des périodes d'absence du logement pendant plusieurs semaines. Néanmoins, la poursuite de ces mesures apparaît indispensable pour permettre d'évaluer sur le moyen terme les économies d'énergie réelles induites par les travaux.

ALOGEA envisage également de reproduire cette expérience sur d'autres opérations en tenant compte des difficultés rencontrées. Il sera préférable d'entamer le recueil des consommations un an avant le début des travaux, directement par relevé de compteurs et d'étendre le nombre de participants afin que les données chiffrées soient plus significatives.



Télérelevage de Pamiers

À la livraison du programme du Clos du Chandelet en novembre 2010, nous avons mis en place un accompagnement spécifique des premiers locataires en leur présentant les caractéristiques techniques et le fonctionnement des équipements de leur logement (THPE). Malgré cette sensibilisation nous avons constaté sur les régularisations de charges des années 2011 et 2012 d'importantes consommations chez un certain nombre d'entre eux. Nous avons organisé des rencontres à domicile pour identifier le problème. ALOGEA a comparé les relevés automatiques sur lesquels s'appuyaient les régularisations de charge avec un relevé manuel des compteurs effectué par l'agent de terrain.



Ce contrôle a permis d'identifier des dysfonctionnements de relève de compteurs de chauffage. Depuis ce constat, un important travail d'analyse des dysfonctionnements a été engagé pour permettre de régulariser les charges des locataires en fonction de leurs consommations réelles.

Cette expérience peu concluante a eu le mérite d'engager en interne la question de la pertinence et du suivi technique adapté des systèmes de comptages individuels.

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		2011	2012	2013
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		0,40 %	0,51 %	1,52 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		6,96 %	6,97 %	7,29 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		38,08 %	39,29 %	38,90 %
	D 151-230 kWh/m ² /an		34,50 %	33,68 %	33,42 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		19,78 %	19,33 %	18,80 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		0,27 %	0,22 %	0,05 %
	G bâti énergivore		0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Données non disponibles		0,00 %	0,00 %	0,02 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*				
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		7,33 %	9,26 %	10,09 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		7,76 %	7,58 %	8,06 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		30,76 %	30,34 %	30,04 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		33,62 %	32,78 %	32,29 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		12,85 %	12,53 %	12,40 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		5,79 %	5,65 %	5,60 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		1,90 %	1,85 %	1,50 %
	Données non disponibles		0,00 %	0,00 %	0,02 %
	Logements récents (< 5 ans)				
	Performance énergétique*	Moyenne	112	111	103
	(en kWh/m ² /an)	Médiane	118	116	115
	Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	8,00	7,00	7,00
	(en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Médiane	4,00	4,00	4,00
	Patrimoine Locatif Total				
	Performance énergétique*	Moyenne	165	164	161
	(en kWh/m ² /an)	Médiane	165	157	157
	Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	24,00	23,80	23,20
	(en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Médiane	24,00	22,00	21,00
ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)				
N	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		32,60 %	32,39 %	33,20 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		4,74 %	4,92 %	4,87 %
	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*		-	-	1,40 m ³ /m ²
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		-	-	2,32 %
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés²		14,99 %	17,04 %	20,83 %
	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	2011	2012	2013
	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 certification environnementale			
N				
	Logements neufs	11,94 %	5,10 %	78,35 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>	BBC - Effinergie	BBC - Effinergie	BBC - Effinergie
	Logements réhabilités	0 %	0 %	0 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>	na	na	na
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	0 %	0 %	0 %
N				
ENV 2.3	Total des émissions de CO² des déplacements professionnels quotidiens³	33,50 t.	42,40 t.	42,90 t.
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société	180 g./km	176 g./km	176 g./km
ENV 2.4	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /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 :
Poursuite de l'expérience Foyers Témoins Energies : recueil des factures, relevés de compteurs, entretien avec les foyers participants, action de sensibilisation collective

- Tri et recyclage des déchets
Déploiement des containers enterrés
Mise en place d'un composteur collectif dans les Jardins du Viguiers

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

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

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
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

N Nouveaux indicateurs

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



Notre stratégie

Notre Plan Stratégique Patrimonial actualisé fin 2012 a confirmé la nécessité d'accélérer le processus des réhabilitations énergétiques tout en augmentant aussi les autres types de réhabilitations « légères » et l'effort d'entretien du patrimoine ancien.

Contexte et enjeux

En 2013, les difficultés techniques et juridiques ont ralenti l'activité de production dans le neuf. Le point d'étape fait sur notre Plan Stratégique Patrimonial fin 2012 a confirmé la nécessité d'accélérer le processus des réhabilitations énergétiques tout en augmentant aussi les autres types de réhabilitations « légères » et l'effort d'entretien du patrimoine ancien majoritaire dans notre parc. 2013 est dans ces domaines une année de transition. Mais si notre action directe sur l'activité économique est en retrait cette année, nous avons pu contribuer à la concrétisation du projet de laverie sociale : la « Boîte à Linge » a démarré son activité économique et d'insertion fin décembre 2013

Une « pause » dans les investissements

Des difficultés techniques. Le niveau d'investissement de 2013, à 9,5 M€, est en baisse de 40% par rapport à 2012. Il traduit essentiellement une baisse d'activité dans le neuf, avec un nombre restreint de mises en chantier en 2012 et 2013 (respectivement 48 et 85).

Plusieurs projets d'envergure pour notre organisme rencontrent des difficultés techniques et tardent à dépasser le seuil des études. Le projet des Jardins de l'Aude (24 logements) subit un recours devant le Tribunal Administratif qui ne sera jugé qu'en mai 2014 ; le projet BBC Effinergie de CARCASSONNE-MONTREDON (58 logements) est coûteux et compliqué à mettre au point ; la future Gendarmerie de NARBONNE (92 logements) a été retardée pour mener à bien des fouilles d'archéologie préventive mais aussi pour organiser le « tour de table » des garanties d'emprunt ; le projet d'EHPAD de LEUCATE (104 lits) a aussi été retardé pour s'assurer de sa fiabilité financière.

	2011	2012	2013
Investissements – neuf (K€ HT)	15 570	11 740	6 400
Investissements – réha / composants / chaufferies (K€ HT)	1 530	2 370	2 000
Logements mis en chantier	63	48	85
Logements livrés	143	98	63
Logements réhabilités	5	62	60

Le rythme des réhabilitations est également resté en 2013 comme en 2012 au seuil de 60 logements annuels. L'année a été mise à profit pour organiser une montée en cadence à partir de 2014 : plus de chantiers en cours, avec un rythme individuel plus élevé.

L'insertion par l'activité économique. Ces investissements « en berne » génèrent un nombre d'heures d'insertion moindres. Cependant, les entreprises partenaires dépassent souvent leurs engagements quantitatifs compensant ainsi un peu cet effet. Nous maintenons en parallèle une collaboration soutenue avec la Régie De Quartiers de l'Agglomération du Carcassonnais dont les médiateurs sont en parcours d'insertion, ainsi qu'avec une association similaire en Ariège.

Les heures d'insertion sur nos chantiers

	2011	2012	2013
Heures d'insertion sur marchés de prestation et de travaux	11 783	13 210	6 382
Montant des travaux en chantier d'insertion	Aude	111 K€	117 K€
	Ariège	16 K€	31 K€
		140 K€	30 K€

Des objectifs ambitieux pour 2014. Entre les dossiers retardés évoqués ci-dessus et les nouveaux projets qui ont mûri en 2013, nous avons l'objectif de mettre en chantier en 2014 au minimum 250 logements, pour 100 logements livrés avant la fin de l'année et 150 en 2015.

Ce regain d'activité dans le neuf associé au rythme de 100 logements réhabilités par an doit nous permettre d'atteindre un seuil de 20M€ annuels investis et de jouer mieux ainsi un rôle de moteur économique dans le secteur de la construction immobilière.

Attention : le besoin en logements neufs de notre territoire est-il si important ? Notre montée en cadence à venir est somme toute modérée au regard de l'augmentation de production de logements locatifs sociaux sur le département de l'Aude. Des signes de détente forte de la demande apparaissent : hausse du taux de refus, vacance à la relocation plus longue. Les loyers du secteur privé deviennent, en particulier sur Carcassonne, très proches de ceux du logement social. Nous devons donc nous montrer très vigilants...

Analyse de l'évolution du montant de l'entretien

Plus de 60% de notre parc de logements a été construit avant les années 1990, aussi nous avons un enjeu important en termes d'entretien sur notre patrimoine.

Notre programme de réhabilitation est ambitieux, mais il doit être complété par des travaux de gros entretien, ou des investissements, nécessaires sur les programmes qui ne sont pas concernés par une réhabilitation énergétique.

C'est ce que nous nous attachons à réaliser sur notre plan de gros entretien, en refaisant les embellissements dans les logements des locataires les plus anciens, par exemple, ou en travaillant sur les halls d'entrées et les parties communes des résidences les moins attractives de notre patrimoine.

Nous privilégions les investissements lourds et la réhabilitation énergétique, à la remise systématique à neuf des logements vacants après chaque départ de locataire. Ceci reste un exercice difficile pour nos agents de proximité, qui sont confrontés à cette consigne budgétaire et à la pression et l'exigence des locataires souhaitant un logement remis à neuf à leur entrée dans les lieux.

Malgré cela notre budget de remise en état des logements vacants progresse constamment depuis 2010.

Nous constatons également que nous consacrons 60% de notre budget de remise en état des logements vacants à des logements ayant été occupés 12 ans, en moyenne par le locataire.

Renforcement du suivi des réclamations

Une réflexion a été lancée sur une réorganisation de notre équipe de proximité afin d'améliorer la prise en charge et le traitement des réclamations, source parfois de violences externes (rapport RPS 2012).

Elle a eu pour support, différentes réunions de concertation interne, afin que chacun, agents de terrain ou personnel administratif, puisse apporter son expérience et les points qui lui paraissaient importants à améliorer afin de mieux répondre aux attentes des locataires, et d'éviter les situations conflictuelles.

Cette organisation sera définitivement mise en place début 2014 :

- Diminution des secteurs de nos Agents de proximité (+ou- 300 logements pour 1 agent en ZUS)
- Renforcement du suivi du délai de prise en charge des réclamations
- Mise en place du suivi du délai de traitement de la réclamation

Budget consacré aux travaux des logements vacants

annee	travaux externes	nombre d'heure Régie	Coût Régie interne	Coût total logement vacant	nombre de rotations	Moyenne par logement
2010	416 634€	9 037,5	260 360€	676 994€	449	1 507,78€
2011	488 102€	7 859,5	219 927€	708 029€	495	1 430,36€
2012	541 414€	8 975	265 471€	806 885€	456	1 769,48€
2013	567 291€	7 578	261 621€	828 912€	436	1 901,17 €

AXES DE PROGRÈS

- Une première version du Cahier des charges des constructions a été rédigée en 2013, dans le cadre d'un groupe de travail. D'ores et déjà utilisé pour les nouvelles études, il doit encore être validé
- Mieux prendre en compte les coûts d'exploitation et les charges locatives : Analysés au cas par cas pour chaque projet en 2013, une étude de fond a été lancée pour orienter nos choix de demain. Un indicateur de suivi des charges doit également être mis en place
- Renforcer la gestion prévisionnelle des besoins techniques de notre patrimoine
- Etablir une procédure de suivi technique et social après les réhabilitations

BONNES PRATIQUES :

Des travaux de rafraîchissement des embellissements chez les locataires anciens :

La société a décidé de réaliser des travaux d'embellissement chez les locataires présents dans leur logement depuis plus de 30 ans. Ceci afin de rendre hommage à leur fidélité et exécuter des travaux rendus nécessaires du fait de cette longue présence.

Nous nous sommes heurtés à des locataires, parfois âgés, ne souhaitant pas être dérangés ou au contraire demandant une remise à neuf systématique de l'ensemble des équipements du logement.

Sur 27 locataires concernés, nous avons pu réaliser les travaux chez 12 d'entre eux. Ces locataires étaient présents, depuis les années 1964 à 1970, le montant engagé en 2013 représentait 20 000€. Alogea poursuivra cet effort, dans les années à venir, sur le même principe.

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	2011	2012	2013
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	11,00 %	8,13 %	13,56 %
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	na.	na.	na
<p>Indicateur non enseigné :</p> <p>Dans notre société, l'entretien courant est essentiellement effectué par notre régie. (non pris en compte dans la constitution de l'indicateur)</p> <p>Avec ces éléments les montants s'établissent à :</p> <p>2011 : 606 042 € (dont 579 008 par la régie), soit 151 €/logt</p> <p>2012 : 486 735 € (dont 455 455 par la régie), soit 115 €/logt</p> <p>2013 : 333 630 € (dont 293 020 par la régie), soit 78 €/par logt</p>				
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2007-2011	2008-2012	2009-2013
Croissance du parc				
	Investissement annuel moyen	17 044 483 €	16 424 569 €	12 721 109 €
	Par logement neuf livré	129 606 €/log.	136 906 €/log.	123 186 €/log.
Amélioration du parc (dont gros entretien)				
	Investissement annuel moyen	1 884 194 €	1 820 504 €	606 263 €
	Par logement concerné	2 607 €/log.	2 789 €/log.	1 792 €/log.
Dans l'amélioration du parc existant, absences des réhabilitations non terminées et des dépenses de gros entretien				
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations			
Croissance du parc				
	Fonds propres	1,27 %	1,10 %	2,45 %
	Emprunts	91,06 %	83,49 %	87,5 %
	Subventions	7,67 %	15,41 %	10,05 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	1 664 €/log.	1 251 €/log.	2 874 €/log.
Amélioration du parc				
	Fonds propres	26,97 %	-	13,02 %
	Emprunts	46,89 %	-	72,47 %
	Subventions	26,14 %	-	14,51 %
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL		
	dont:			
	Moins de 3 mois en exploitation	0,90 %	0,95 %	1,30 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,42 %	0,56 %	0,41 %
	Taux de vacance technique	1,20 %	1,56 %	1,33 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	83,33 %	96,88 %	80,00 %

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	2011	2012	2013
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	2 959 K€	3 188 K€	3 395 K€
	en % du CA	17,12 %	17,69 %	18,25 %
	Fournisseurs et prestataires	22 637 K€	20 145 K€	14 429 K€
	en % du CA	130,99 %	111,77 %	77,56 %
	Administrations fiscales	3 789 K€	3 966 K€	4 279 K€
	en % du CA	21,92 %	22,01 %	23 %
	Banques	0 K€	9 K€	1 K€
	en % du CA	0 %	0,05 %	0,01 %
	Actionnaires	0 K€	0 K€	0 K€
	en % du CA	0 %	0 %	0 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	181 K€	104 K€	63 K€
	en % du CA	1,05 %	0,58 %	0,34 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	11 783 h	13 210 h	6 382 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	550	561	537
	Part d'entreprises locales*	62,55 %	60,96 %	61,27 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située:			

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

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

Raisons d'omission

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

N Nouveaux indicateurs



LAVERIE SOLIDAIRE

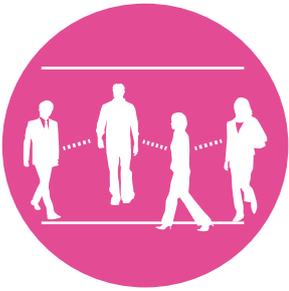


Le 17 décembre 2013, la laverie solidaire a ouvert ses portes au Viguier à Carcassonne, grâce à une mobilisation importante de l'ensemble des acteurs.

Le principe de cette structure, en gestation depuis trois ans, est d'installer, dans un centre commercial en difficulté, une laverie solidaire offrant notamment un service de lavage des tapis, qui répond à une attente des habitants du quartier. Service de proximité, la « Boîte à Linge » a pour objectifs le développement du lien social, l'insertion professionnelle (trois postes créés dont deux en insertion) et la revalorisation du centre commercial. C'est donc un élément qui peut jouer un rôle clef dans le cadre de la réhabilitation et la redynamisation du quartier, classé en ZUS.

En janvier 2013, ce projet, qui a bénéficié en 2012 d'une subvention de 40K€ du Fonds d'Innovation Sociale des Entreprises Sociales pour l'Habitat, a été présenté et mis en avant aux « Rencontres de l'Innovation Sociale ».

Cependant, trois mois plus tard, le premier chiffreage définitif a fait peser de nombreuses interrogations sur le dossier. L'investissement trop élevé (435K€ pour ALOGEA et la Régie de Quartiers) et les incertitudes sur les dispositifs de financements ont conduit à une réflexion partagée avec nos partenaires. Le projet a été redimensionné (le volet « blanchisserie professionnelle » a été remplacé par une activité de dépôt vente de vêtement, beaucoup moins onéreuse), et les collectivités (Conseil Général, Carcassonne Agglo, Ville de Carcassonne) ont répondu présentes en apportant une subvention décisive d'un montant total de 45K€. Une fois ce montage validé par notre Conseil d'Administration et celui de la Régie de Quartiers, l'ensemble des acteurs, et notamment la Maîtrise d'œuvre, ont mis les bouchées doubles afin d'atteindre l'objectif d'une ouverture avant la fin de l'année, dans un beau local, flambant neuf, dont le fonctionnement continue d'être suivi dans le cadre d'un Comité technique partenarial.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Développer les compétences et le professionnalisme de nos équipes

Améliorer le niveau de compétence de nos collaborateurs et leur motivation passe par la formation. Aussi chaque fin d'année, suite aux entretiens individuels d'évaluation un plan de formation, résultat d'un mécanisme de codécision - collaborateur, manager- se met en place.

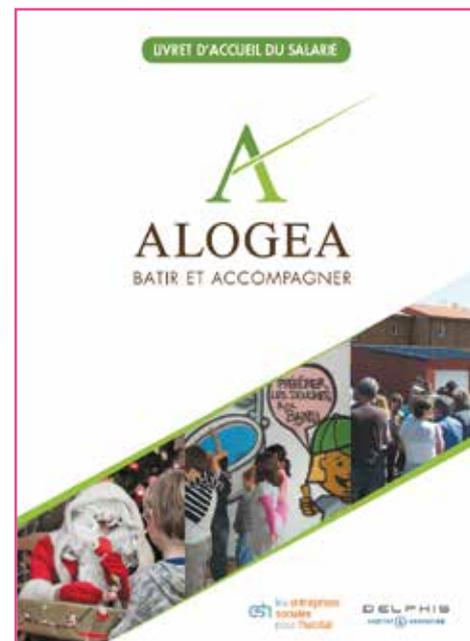
Les besoins de formation doivent être précisément ciblés. Les formations 2013 ont concerné 67% des salariés et ont tourné autour de thèmes très variés comme :

- La gestion des situations conflictuelles
 - La gestion des troubles du voisinage
 - Le management de proximité
 - Les règles et procédures d'attribution
 - Les états des lieux
 - Le contentieux des ex-locataires
 - La formation de gardiens
 - Le recyclage et les habilitations électriques
 - Le montage des opérations et la vision prospective financière
- Sans compter les formations bureautiques

- ▶ **43** salariés formés
- ▶ **18** femmes - **25** hommes
- ▶ **6** cadres - **9** agents de maîtrise
29 employés
- ▶ Budget global de **2.75%**
de la masse salariale
- ▶ **1** contrat de Professionnalisation

Accueil des nouveaux salariés

La mise en place du Livret d'Accueil Salarié est un véritable succès !



Élément clé d'intégration, ce document né d'un travail collaboratif issu des groupes de réflexion RSE, permet de présenter dans les grandes lignes notre entreprise et ses règles de fonctionnement. Il a été conçu comme une véritable boîte à outils dans laquelle tout membre du personnel nouveau comme ancien peut trouver des réponses concrètes à ses questions.

Participer à l'insertion des jeunes et des personnes en réorientation professionnelle

ALOGEA s'investit dans l'insertion professionnelle des jeunes. Les contrats de travail en alternance (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...), ainsi que les stages (4 stagiaires en 2013), sont privilégiés dans l'optique de faciliter l'accès au marché du travail.

En 2013, ALOGEA a intégré dans ses services un nouveau salarié en contrat d'avenir.

Dans la mesure du possible, nous répondons favorablement aux demandes de stage, qu'ils soient d'observation ou de professionnalisation.

Amélioration des conditions de travail : aménagement des locaux de Narbonne

Au siège, comme sur notre agence de Narbonne, il était prévu d'accomplir des travaux pour agrandir, améliorer les conditions de travail mais également pour permettre l'accès de nos bureaux aux personnes à mobilité réduite.

Une première étape de franchie ! L'antenne de Narbonne après 2 mois de travaux, a fait peau neuve avec un espace d'accueil mieux étudié et de la place pour le rangement.

La sortie du personnel

Une sortie du personnel axée sur la démarche RSE et la sortie de notre troisième rapport.



Avant d'entamer notre tournée du patrimoine nous nous sommes réunis à la salle de la Chapelle de GRAZAILLES pour échanger sur le rapport RSE 2011. Des moments forts, des interrogations, ... mais également un constat : si pour certains d'entre nous la démarche semble évidente pour d'autres elle reste vague et théorique.

L'objectif 2014 sera de poursuivre nos efforts, d'échanger afin que la RSE soit l'affaire de tous !



Véronique Klein



Monika Leszczynska

2 nouvelles salariées

Recrutées en Février 2013 en tant qu'Assistants de Direction (Pôle Locataire et Direction Générale) nous n'avions ni l'une ni l'autre d'expérience dans l'Habitat Social.

Après discussion avec nos chefs de service respectifs nous avons eu la possibilité d'accéder à des formations sans condition d'ancienneté. Le but d'ALOGEA étant de donner à ses salariés tous les outils dont ils ont besoin pour s'inscrire professionnellement dans une démarche d'amélioration continue.

Grace à deux formations de perfectionnement bureautique (Excel et Power Point), nous avons mis à jour nos connaissances de ces outils, permettant une multitude d'applications concrètes au travail, mais aussi l'augmentation de notre efficacité.

La formation « Connaissance de l'Immobilier social », dispensée en fin d'année, nous a été très précieuse de par sa qualité et son contenu. En effet, nous y avons abordé l'historique, les pratiques, l'évolution du mouvement HLM en France et nous avons également échangé avec les autres stagiaires sur nos expériences. Cette formation nous a permis de nous situer au sein du domaine d'activité très vaste et complexe qu'est l'habitat social et de consolider nos récents acquis.

Le stage « Les Aspects Juridiques de la Gestion Locative » a été également très utile de par son apport méthodologique, relationnel et juridique. Nous avons pu faire le point sur les différents droits et obligations en matière locative afin d'anticiper et de gérer les situations pouvant se présenter et éviter ainsi des conflits. Dans le cadre des cas pratiques, nous avons passé en revue l'ensemble de la législation et de la jurisprudence (dont les principales modifications apportées par la Loi ALUR) applicable aux contrats de location, ce qui nous a permis de finaliser les projets de nouveau bail et de règlement intérieur d'ALOGEA.

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	2011	2012	2013			
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	96,30 %	97,59 %	98,51 %			
	CDD (Hors CDD de remplacement)	3,70 %	2,41 %	1,49 %			
	Interim	0 %	0 %	0 %			
Contrats spécifiques							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié	1 salarié	1 salarié			
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié	1 salarié	1 salarié			
	Stagiaires	1 salarié	1 salarié	4 salariés			
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
N	Nombre de salariés en CDI	33	26	33	30	33	31
Âge							
	< 25 ans	0 %	1,69 %	0 %	3,17 %	0 %	0 %
	25-55 ans	49,15 %	38,98 %	41,27 %	41,27 %	40,63 %	46,88 %
	> 55 ans	6,78 %	3,39 %	11,11 %	3,17 %	10,94 %	1,56 %
Catégories							
	Ouvriers de maintenance	40,68 %	3,39 %	38,10 %	1,59 %	39,06 %	1,56 %
	Personnel de proximité	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Employés administratifs	3,39 %	18,64 %	3,17 %	19,05 %	3,13 %	21,88 %
	Agents de maîtrise	3,39 %	13,56 %	3,17 %	17,46 %	3,13 %	17,19 %
	Cadres	6,78 %	5,08 %	4,76 %	4,76 %	4,69 %	4,69 %
	Directeurs et cadres dirigeants	1,69 %	3,39 %	3,17 %	4,76 %	1,56 %	3,13 %
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		3		2		2
	Équivalent en ETP		2,5 ETP		2 ETP		1,42 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		14 834 €		23 102 €		23 518 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		0 €		0 €		0 €
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus							
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	26,47 K€	19,98 K€	26,50 K€	20,34 K€	27,47 K€	22,63 K€
	Personnel de proximité	0 K€	0 K€	0 K€	0 K€	0 K€	0 K€
	Employés administratifs	24,53 K€	21,42 K€	33,27 K€	21,42 K€	25,86 K€	20,82 K€
	Agents de maîtrise	25,3 K€	25,41 K€	26,75 K€	24,50 K€	26,77 K€	24,87 K€
	Cadres	42,17 K€	37,85 K€	46,72 K€	37,26 K€	45,93 K€	39,85 K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	94,52 K€	67,85 K€	77,42 K€	55,11 K€	79,53 K€	58,25 K€
HR 1.5	Écart de rémunérations*						
N	Rémunération médiane		26 115 K€		24 630 K€		23 994 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		3,00		3,10		3,25
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)		16,81 %		18,08 %		12,74 %
N							

HR 2		Employabilité et évolution professionnelle		2011	2012	2013
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
	Ouvriers de maintenance	19	693	10	77	19
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	6	170	16	315	11
	Agents de maîtrise	1	8	10	308	9
	Cadres	3	44	10	364	5
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0	0	0	0	0
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
N	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	57,58 %	61,54 %	48,48 %	90,00 %	75,76 %
HR 2.3	Mobilité interne					
	Nombre de mobilités internes dans l'année		1		1	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		1		1	
	Total de postes pourvus dans l'année		2		7	
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)					
N	Taux d'absentéisme global		6,14 %		5,64 %	5,28 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,37 %		0,11 %	0,35 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		2		5	2
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)		0,69 %		0,70 %	0,69 %
N						

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

Dans le cadre de la Prévention des risques Psychosociaux (RPS) nous avons décidé, fin 2012, d'agir et d'apporter des améliorations, sur **l'organisation, le management, la communication et les violences externes.**

Organisation :

Objectif : harmoniser le fonctionnement inter services afin de permettre aux différents acteurs de mieux comprendre les interactions, de mieux communiquer entre eux et de s'entendre sur des protocoles pour améliorer les conditions de travail et diminuer le stress

Premières actions :

Analyse des livraisons des programmes et traitement des réclamations qui impliquent plusieurs services

Management :

Objectif : répondre au mieux aux attentes des collaborateurs

Premières actions : Mise en place de réunions de services et de réunions d'informations . Mise en commun des calendriers des responsables de pôle et de services

Communication :

Objectif : Donner plus d'informations aux salariés sur les sujets évoquées en Comité de Direction

Premières actions : Un PV est réalisé par l'assistante de Direction pour diffusions aux cadres

Les cadres se chargeront de communiquer les informations globales lors des réunions de services

Violences externes :

Objectif : faire cesser les violences externes ou dans un premier temps les réduire.

Premières actions : Mise en place d'un plan de prévention des risques d'agression

(Protocole à suivre en cas d'agression, affichage dans les ateliers, création d'un registre des incidents, ...)

HR B / Organisation du temps de travail

- Accord sur la réduction du temps de travail signé en 1999 (144.30 h mensuel)
- Aménagement du temps de travail : Possibilité d'effectuer son temps de travail sur 4,5 jours par semaine ou de disposer d'un jour d'ATT tous les 15 jours.
- Horaires modulables 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.



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Changement de Présidence

Michel Bodevin est le nouveau Président d'ALOGEA depuis le 21 juin 2013, au sein d'un pacte de gouvernance qui reste identique. Il a souhaité dès le départ développer le partenariat inter-bailleur, qui prend tout son sens, notamment, pour construire une réponse qualitative et concertée à la demande de logements. Suite à des échanges avec l'équipe de Direction, il a également proposé de consacrer régulièrement un Conseil d'Administration à la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Composition du Conseil d'Administration au 31/12/2013

BODEVIN Michel

ALRIC Robert

SIMON Christian

CORNUET Michel

CAVAILLON Michel

BLASQUEZ Lélis

COHEN Paul

DEBLONDE Marc

DETHIERE Gilles

FERRIERES Régine

FOULQUIER Dany

HEROUT Eric

KETFI Hassina

MASCARAQUE Thierry

PELISSOU Jean

SEPTOURS André

SEVCIK Richard

Président

Vice-Président

Vice-Président

Secrétaire

Trésorier

Administrateur

Renforcer l'implication des salariés dans la démarche RSE

Dans notre structure, la démarche est parfois perçue par les salariés comme un outil du Comité de Direction plus que comme une stratégie d'entreprise partagée par tous.

Après la nomination d'un référent RSE et une présentation de la démarche à l'ensemble du personnel au mois de juin, nous avons défini des pistes de travail qui doivent être complétées et approfondies, mais qui peuvent amorcer une participation et une adhésion plus large du personnel :

- Définition dans certains services d'objectifs annuels pour 2014 en lien avec les indicateurs ou la démarche RSE
- Organisation de réunions dédiées à la présentation du nouveau rapport et à la réflexion sur les objectifs RSE dans chaque service, pour faciliter le dialogue (déroulement début 2014)
- Réflexion partagée autour d'une thématique en lien avec la RSE

S'engager avec les collectivités dans les projets de revitalisation des centres urbains



Persuadés de la nécessité, sur le plan urbain et social, de créer des logements sociaux dans les centres bourgs et dans les friches urbaines, nous avons répondu aux attentes des collectivités sur plusieurs projets. Dans ces opérations, complexes et/ou onéreuses, seul un partenariat renforcé permet l'avancement des dossiers.



Suite à la dissolution du peloton de gendarmerie mobile en 2011, l'ancienne caserne de « Montmorency », regroupant 108 logements est un espace vide au cœur de la ville de Narbonne. La commune a donc mis en place un projet de requalification de ce secteur, avec un aménagement paysager organisé autour d'un parc urbain, et une volonté de créer des logements

sociaux et privés. ALOGEA, tout comme MARCOU Habitat, a répondu présent pour acquérir un immeuble de 24 logements, alors que des incertitudes pesaient sur le devenir du projet.

Depuis 2014, un investisseur privé spécialisé dans la rénovation et impliqué dans une démarche d'insertion sociale a rejoint le tour de table.

Un nouveau règlement intérieur établi dans le cadre du Conseil de Concertation Locative

Notre règlement intérieur, comme notre contrat de location, basé sur un modèle ancien, avait besoin d'être réactualisé. Après avoir mené une réflexion en interne, nous avons organisé plusieurs réunions de travail dans le cadre du Conseil de Concertation Locative. Les premières ébauches réalisées ont ainsi été largement discutées et modifiées. Le règlement intérieur a été simplifié et axé essentiellement sur l'usage des parties communes, comme base de la vie collective dans un immeuble. Les échanges avec les associations de locataires (l'AFOC et la CNL) ont permis de construire une vision commune qui donne d'autant plus de poids et de légitimité à ce document.

AXES DE PROGRÈS

- Mettre en place des outils partagés pour la préparation du Conseil d'Administration
- Proposer des formations aux administrateurs
- Définir notre marge de manœuvre (budget, moyens humains) dans le cadre des actions de cohésion sociale
- Structurer le rôle de la RSE dans l'entreprise
- Impliquer la DUP dans le volet « ressources humaines » de la RSE

BONNES PRATIQUES :

Le contenu «texte» des informations sur les locataires dans notre progiciel :

Par groupes de deux ou trois, l'ensemble des salariés du service Gestion Locative se sont penchés sur les 20 000 lignes de texte extraites par le service Informatique dans l'objectif d'identifier des contenus qui leur semblaient inappropriés. Chacun a ensuite restitué son travail et a fait part de ses remarques, ce qui a permis de définir une ligne de conduite et de revenir sur le positionnement à avoir vis-à-vis des locataires, et notamment l'importance des éléments factuels et la nécessité d'éviter les jugements.

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	2011	2012	2013
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management			
N	Certification / évaluation 1			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation	na	na	na
	Périmètre	na	na	na
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation	na	na	na
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en comité de direction	42,86 %	42,86 %	37,50 %
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	16,67 %	11,11 %	11,11 %
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	2004	2007	2010
	Taux de satisfaction globale*	82 %	83 %	83 %
	*d'après les réponses à la question:	D'une manière générale, diriez vous que vous êtes très et assez satisfait de la Société		
GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	-	-	-
	Taux de satisfaction globale*	-	-	-
	*d'après les réponses à la question			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	11	11	9

Raisons d'omission

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

N Nouveaux indicateurs

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

- Démarrage en 2013 d'une réflexion sur les données personnelles et sur l'usage des éventuels « commentaires » ou « onglets texte » dans le progiciel
- Pas de dispositif formel à ce jour visant à promouvoir un comportement éthique à tous les niveaux

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

- Participation active, à la demande des collectivités, à l'élaboration des Programmes Locaux de l'Habitat, du Programme Départemental de l'Habitat et des Plans Climats existants sur notre patrimoine
- 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

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Instances existantes :

- 11 réunions du Conseil d'Administration par an regroupant 18 administrateurs
- Bureaux regroupant le pacte de gouvernance et le CILGERE : réunions régulières, plusieurs fois par an
- 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 100 000€
- Comité de Direction hebdomadaire regroupant les directeurs de Pôle, les responsables de services dont le référent RSE
- Mise en place fin 2013 d'un Comité de direction élargi mensuel, avec l'ensemble des responsables, notamment autour du rapport et de la stratégie RSE

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

- 1 unique Conseil de Concertation Locative dans notre organisme auquel les associations (AFOC et CNL) participent avec assiduité
- 4 réunions ont été organisées cette année. Elles ont porté :
 - Sur la stratégie globale de l'entreprise : Programmation, production et enjeux qui y sont liés ; rapport des Commissions d'Attribution ; projets de réhabilitation et augmentations de loyer, etc. . .
 - Sur un projet particulier : la refonte du règlement intérieur
- Nous ne réalisons pas d'enquête de satisfaction au-delà de l'enquête triennale obligatoire. Une enquête de satisfaction dans les livraisons neuves est à l'étude et devrait voir le jour en 2014
- Nous développons également depuis plusieurs années des projets en lien direct avec les attentes de nos locataires : jardins potagers et laverie avec lavage des tapis au Viguiet
- Actions partenariales visant à mobiliser les habitants autour de leur cadre de vie

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

LA PAROLE AUX HABITANTS

Dans le secteur de Grazaillès, à Carcassonne, les médiatrices de la Régie de Quartiers font le constat d'un quartier qui n'est plus vraiment un lieu d'échanges et de lien social.

Avec la Régie, mais aussi le Centre Social, la Mairie et le Covaldem, quatre réunions en pieds d'immeubles sont organisées au mois de mai. L'objectif : rencontrer les habitants et connaître leurs attentes, puis construire un plan d'actions et revenir vers eux régulièrement.

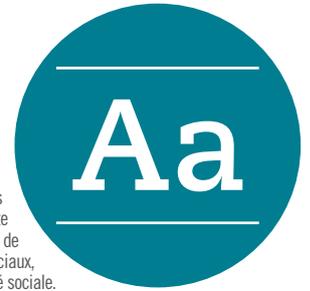
Ces rencontres ont regroupé au total une trentaine de personnes au printemps, puis une vingtaine lors de la première réunion de restitution. Elles ont conduit à prévoir des travaux dont nous n'avions pas forcément perçu la nécessité, et à entamer **une démarche concertée avec nos partenaires, notamment pour améliorer l'entretien des espaces extérieurs** :

- Remplacement par le Covaldem des containers par des colonnes d'ordures ménagères et de tri sélectif,
- Sensibilisation en porte à porte par la Régie de Quartiers et ALOGEA auprès de l'ensemble des habitants (349 logements) concernant les questions d'hygiène et de la prolifération des chats et des nuisibles dans le quartier,
- Renforcement par ALOGEA de la prestation d'entretien des espaces extérieurs,
- Mise en place d'un partenariat rapproché avec les services techniques de la Mairie.

Afin de pérenniser ces actions et de pouvoir les reproduire dans d'autres sites, nous devons toutefois préciser notre cadre d'intervention : définir en amont un budget d'intervention qui permette de rendre visible rapidement le résultat des échanges ; désigner un référent en interne pour chaque projet, souvent chronophage ; s'appuyer sur un partenariat solide ; identifier des leviers pour amener les habitants à passer de la simple réclamation à l'implication dans la vie du quartier.



GLOSSAIRE



ANRU

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

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

APL

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

BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label Haute Performance Énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/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'accession 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).

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.



ALOGEA

6, rue Barbès CS 50004
11890 CARCASSONNE cedex 9
Tél. 04 68 47 89 26
Fax 04 68 47 95 56

www.alogea.fr