

# RAPPORT 2010

# D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

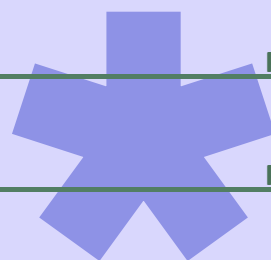


La 1<sup>re</sup> démarche européenne de RSE du logement social...



# SOMMAIRE

<u>LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL</u>	<u>P 3</u>
<u>LES TEMPS FORTS 2010</u>	<u>P 5</u>
<u>PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES</u>	<u>P 6</u>
<u>PRESERVER L'ENVIRONNEMENT</u>	<u>P 10</u>
<u>ASSUMER SA RESPONSABILITE ECONOMIQUE</u>	<u>P 13</u>
<u>AMELIORER LA GOUVERNANCE ET LA VIE INSTITUTIONNELLE</u>	<u>P 16</u>
<u>DEVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES</u>	<u>P 18</u>
<u>GLOSSAIRE</u>	<u>P 21</u>
<u>TABLEAU DE SYNTHESE – REFERENTIEL EURHO-GR®</u>	<u>P 24</u>



## ÉDITORIAL

### Faire de la Responsabilité Sociale un Projet Global pour notre Entreprise

En octobre 2007, le Conseil d'Administration de la SAAHLM a validé le principe d'une actualisation du plan stratégique prenant en compte le traitement du **volet énergétique du patrimoine ancien** mais également l'approche d'un **développement responsable**.

Quelques mois plus tard, ce même Conseil a acté le **passage au bois énergie** des quatre plus importantes chaufferies collectives gaz de notre parc.

En relisant les comptes rendus du Bureau et du Conseil d'Administration de cette période, un constat s'impose : nos intuitions étaient **pertinentes**.

Ces deux décisions, antérieures aux travaux sur le Grenelle de l'environnement ont, de toute évidence, modifié en profondeur notre vision de **l'utilité sociale et environnementale** de l'entreprise.

Aucun administrateur, aucun collaborateur de la SAAHLM n'avait imaginé que nos métiers allaient durablement évoluer vers de **nouvelles pratiques, de nouveaux comportements, de nouveaux enjeux**.

En trois ans, notre feuille de route a certes été ajustée mais pas fondamentalement remise en cause et ce malgré l'absence de lisibilité des politiques du logement et la multiplication des textes législatifs.

Durant tout ce temps, notre Organisme a su « défricher », proposer, fédérer, saisir des opportunités, sortir des « sentiers battus ».

Nous nous sommes donc progressivement inscrits dans une **démarche de responsabilité sociale**.

Aujourd'hui est venu le temps de présenter un premier bilan de cette démarche, bilan dans lequel nous avons voulu être objectifs et concis.

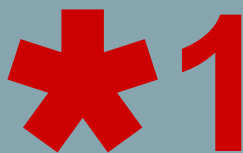
Souhaitons que le présent rapport RSE soit le premier chapitre d'une longue histoire qui débute alors que nous allons fêter les 100 ans de notre Entreprise.

**Notre ambition collective est simplement d'être utiles, de donner envie, de donner du sens à notre travail.**

**A ce titre, nous revendiquons le droit d'être acteurs de notre évolution, le droit de participer à la construction de nouvelles solidarités et de nouveaux partenariats ancrés dans nos territoires d'intervention.**

**Daniel SAINT MARTIN TILLET**  
Président

**Yves CESSON**  
Directeur Général



## LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

### Une collaboration européenne

Outre DELPHIS, le réseau EURHONET, the European Housing Network, compte 27 sociétés de logement en France, Suède, Allemagne, Italie et Royaume-Uni.

Elles ont en commun un même métier : le logement social ou public.

Soumises à différentes législations, ces entreprises répondent toutes à un même objectif : elles œuvrent pour une société plus équilibrée où l'impact de leur activité sur leur environnement est maîtrisé grâce à des actions responsables.

### LA DÉMARCHE RSE DELPHIS

Pôle de recherche et de développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 22 sociétés anonymes HLM gérant plus de 170 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises.

Pour mieux rendre compte de leur mission d'intérêt général, les entreprises membres de DELPHIS se sont engagées dès 2007 dans une démarche de réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties

**Le référentiel  
d'indicateurs  
EURHO-GR®  
permet de mesurer  
la performance des  
organismes de  
logement social**

prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est née en 2008 le **référentiel EURHO-GR®\***, visant à mesurer la **performance**

**sociale, économique et environnementale d'organismes s'engageant à améliorer leurs pratiques** sur les axes de progrès clairement identifiés ; DELPHIS soutient ses membres dans leur démarche au moyen d'un axe de recherche appliquée dédié à la RSE.

Dans un souci de transparence, indissociable de leur responsabilité sociale, les organismes s'engagent ainsi, au-delà de leurs obligations légales, à communiquer leurs résultats à leurs parties prenantes par la publication d'un rapport RSE ou d'un rapport d'activité responsable.

### La 1<sup>ÈRE</sup> démarche européenne de RSE

Poursuivant la démarche des membres de DELPHIS, les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, se sont engagées dans la réalisation d'un référentiel commun de reporting de leur performance RSE – une première dans le secteur.

Par cette démarche, les entreprises d'EURHONET entendent assurer durablement leur responsabilité globale, tout en développant une attitude éthique envers leurs collaborateurs.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion en confrontant les expériences et les cultures, tout en dégagant les aspects-clés de la RSE dans le secteur du logement social.

Ce travail commun permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, et contribue à façonner un socle commun pour les organismes de logement social revendiquant leur responsabilité sociale.

#### EURHO-GR®, LE RÉFÉRENTIEL RSE DU LOGEMENT SOCIAL

Le référentiel EURHO-GR® propose une base européenne commune de comparaison des pratiques et des performances. Le travail des différents partenaires d'EURHONET aboutit ainsi à 26 indicateurs communs à quatre pays, auxquels s'ajoutent 7 « indicateurs de contexte », reflétant la situation de l'organisme dans son environnement ; une trentaine d'indicateurs optionnels rendent compte des spécificités nationales.

Le référentiel EURHO-GR® répond ainsi à la question – *Que recouvre aujourd'hui la responsabilité sociétale d'un organisme de logement social ?* – sur 5 enjeux majeurs du secteur :

- promouvoir l'équilibre social des territoires ;
- préserver l'environnement ;
- assumer sa responsabilité économique ;
- animer et améliorer la gouvernance ;
- développer les ressources humaines.

\*European HOusing –Global Reporting ®

## CARTE D'IDENTITE

### Qui sommes nous ?

La SAAHLM est une Société Anonyme d'HLM qui exerce depuis 1912 une mission d'intérêt général sur les départements de l'Aude et de l'Ariège. Forte d'un patrimoine de 4 000 logements répartis sur près de 150 groupes dans 25 communes, la SAAHLM gère également 1 800 garages et places de parking ainsi que 20 locaux commerciaux.

La SAAHLM est présente sur les principales villes du département de l'Aude :

- à l'est et sur le littoral, Narbonne, Port la Nouvelle, Leucate
- à l'intérieur à Carcassonne, Trèbes, Lézignan
- à l'ouest à Castelnaudary
- au sud dans la vallée de l'Aude, Limoux, Espérasa et Quillan

Sa présence en l'Ariège est principalement concentrée à Pamiers.

Le patrimoine de la SAAHLM est diversifié (collectifs, maisons individuelles, foyers handicapés, Ehpads, Gendarmeries).

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

## \* NOTRE OFFRE

**9 277** locataires

**4 001** logements en nom propre  
dont 3 876 logements

125 équivalents lgts (Foyers EHPAD)

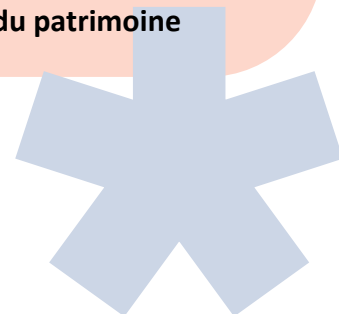
**7** Foyers EHPAD

**2** Gendarmeries

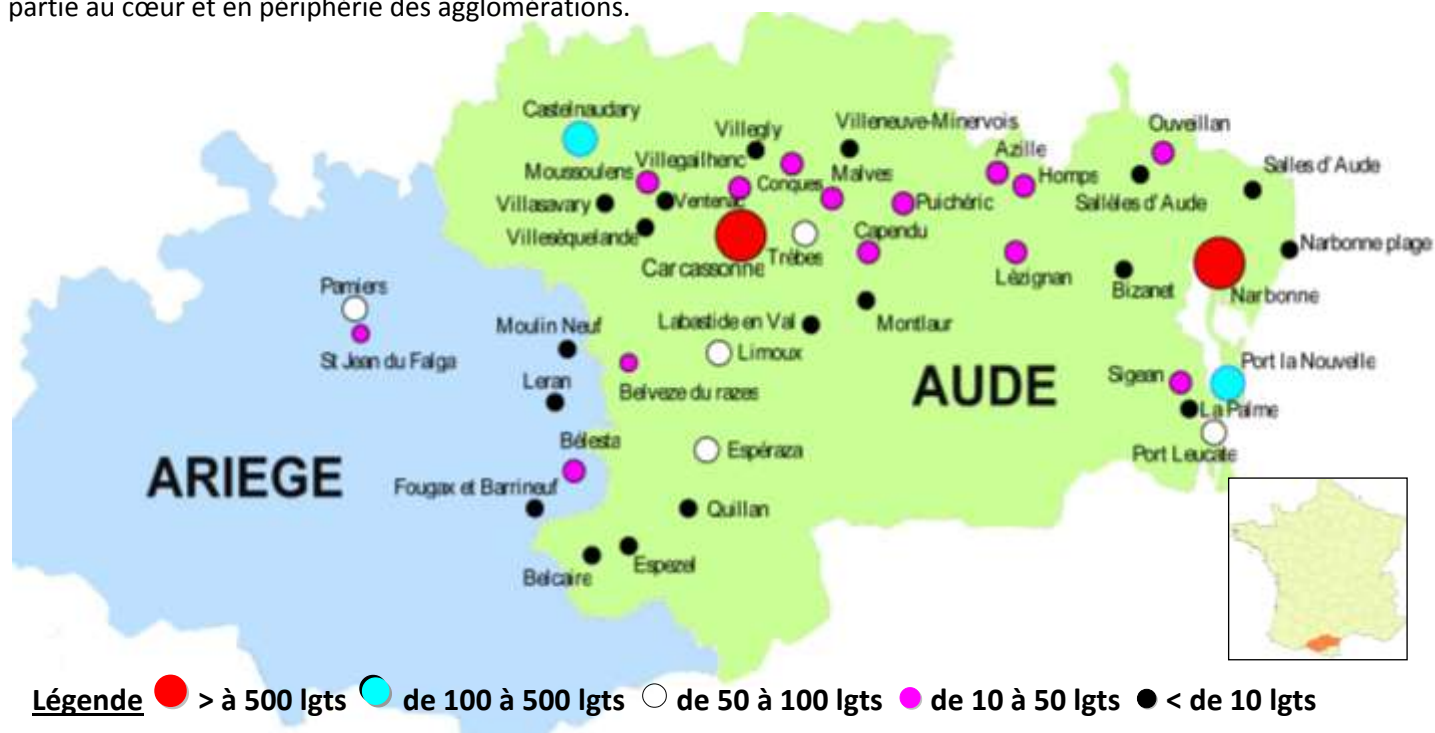
**82,6 %** de logements collectifs

**17,4 %** de logements individuels

**33 ans** d'âge moyen du patrimoine



### Implantation des logements sur le territoire





# \*2

## LES TEMPS FORTS 2010



Inauguration du Jardin Éducatif d'Ozanam

Validation du Plan Stratégique Énergétique



Création du service Maîtrise  
de l'Énergie et  
Développement Durable

Création du Poste  
d'Animateur  
Eco-développement



Certification Bâtiment Basse Consommation (BBC)  
de 2 Rénovations énergétiques



Signature de la Charte Agenda 21

# \*3

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

### Apporter une réponse cohérente aux besoins des territoires

#### Les enjeux

L'Aude et l'Ariège sont des territoires ruraux de faible densité (57 et 31 hab/km<sup>2</sup>) dont les ⅓ de la population se répartissent le long des axes autoroutiers.

Le revenu moyen des ménages sur ces territoires est parmi les plus faibles de France et les perspectives de développement économique - autres que touristiques - sont aléatoires. Cependant, le nombre d'habitants est en constante progression, notamment du fait de l'arrivée de nouveaux résidents attirés par le Sud (plutôt des retraités) ou « écartés » des grosses agglomérations (Toulouse, Montpellier).

La culture de la vigne étant en perte de vitesse, l'arrachage des parcelles met à disposition des quantités importantes de foncier générant un étalement urbain déraisonnable et une désertification alarmante des centres bourgs, dont le secteur de la promotion privée ne se préoccupe guère.

Cette débauche irresponsable de programmes de lotissements et de défiscalisation qui défigure les paysages entraîne une augmentation inexorable des coûts du foncier nu.

Pourtant, la paupérisation, le vieillissement et l'étalement urbain constituent aujourd'hui trois enjeux essentiels dont le traitement ne saurait se limiter à une simple approche quantitative guidée par la seule logique spéculative.

#### Notre stratégie

La SAAHLM agit en véritable **aménageur du territoire** pour proposer une **réponse durable responsable**.

Nous diversifions notre offre en construisant quelques programmes de pavillons individuels mais aussi et surtout des maisons de ville et du petit collectif, notamment en **cœur des villes et des villages**.

Même sur les « zones tendues » de l'Aude et de l'Ariège, nos choix de production sont dédiés à des **opérations de taille limitée** (8 à 15 logements), ceci afin de **préserver**

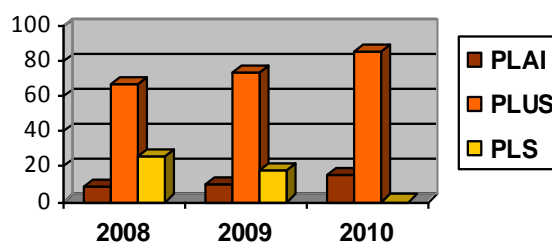


l'équilibre des territoires et de respecter le développement raisonné des communes concernées.

Nous poursuivons, malgré les obstacles techniques et financiers, la réalisation de **programmes d'acquisition amélioration**, et ce quelle que soit la localisation du projet - y compris en secteur très rural pour des programmes de 1 à 3 logements - car nous pensons que le patrimoine bâti ne peut être délaissé et que les publics et les territoires « pénalisés » par leur situation géographique doivent également être accompagnés.

Nous augmentons, dans tous nos programmes, le nombre des logements destinés aux plus modestes (financement **PLAI** (Prêt locatif aidé d'intégration)) et assurons le portage de résidences sociales en lien avec les Associations départementales concernées.

Répartition (en %) des livraisons par type de financement



Notre Organisme poursuit sa participation active à l'aménagement du territoire et du tissu économique en construisant des **foyers handicapés**, des **EHPAD** (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), des **gendarmeries**.

#### Notre performance

En 2010, nous avons livré 100 logements dont **26 % sont classés HPE** (Haute Performance Énergétique) et **54 % THPE** (Très Haute Performance Énergétique).

Les 62 logements du Clos du Chanalelet à Pamiers ont reçu le label H&E (Habitat et Environnement) délivré par Cerqual.

66 % des logements livrés sont de type collectif.



Pamiers Le Chandelet – 62 logements

Aucun de ces programmes n'a connu de difficultés à la mise en location. Ceci confirme que le collectif constitue une bonne et juste réponse dans les centres urbains.

En centre ville de Carcassonne, nous réalisons le foyer d'hébergement d'urgence en collaboration avec l'Association Aude Urgence Accueil.

Toujours en cœur de ville, nous construisons un programme intergénérationnel de 7 logements à Villasavary.



EHPAD - Pennautier

La programmation 2010 validée par les services de l'État fait apparaître 91 logements répartis en 11 opérations (8 logements en moyenne par opération) et comporte 39 PLAI. Ces PLAI représentent donc 43 % des logements programmés.

Jamais la SAAHLM ne s'était autant impliquée sur ce point.

## Politique des charges et des loyers

### Les enjeux

L'Aude se situe au quatrième rang des départements métropolitains présentant les niveaux de vie les plus faibles. La population de notre parc est particulièrement touchée par ces situations de précarité et d'exclusion et de nombreux demandeurs ne peuvent accéder aux logements neufs qu'à travers les financements PLAI. Ces difficultés sont aggravées par l'augmentation des coûts de l'énergie.

En outre, dans certains secteurs de l'Aude et de l'Ariège peu tendus voire déséquilibrés par la production massive du secteur privé entre 2007 et 2009, les tarifs modérés de nos logements restent un des éléments de notre attractivité.

### Notre stratégie

Notre Organisme conduit depuis plusieurs années une politique volontariste de maîtrise de l'évolution des loyers et des charges, essentielle pour atténuer les difficultés des ménages, lutter contre la précarité énergétique et ne pas « creuser l'écart » entre le parc neuf et le parc ancien.

Un travail de fond a été conduit afin de réduire les charges de chauffage sur plus d'un tiers de notre patrimoine. A partir de 2005, nous avons « mesuré » le poids que représentaient les charges liées au chauffage pour nos locataires. Dès 2008, dans un contexte d'épuisement des ressources, nous avons anticipé l'augmentation du prix du gaz utilisé dans la totalité de nos chaufferies collectives en faisant appel au bois énergie.



Chaufferie bois Grazailles - Carcassonne

### Notre performance

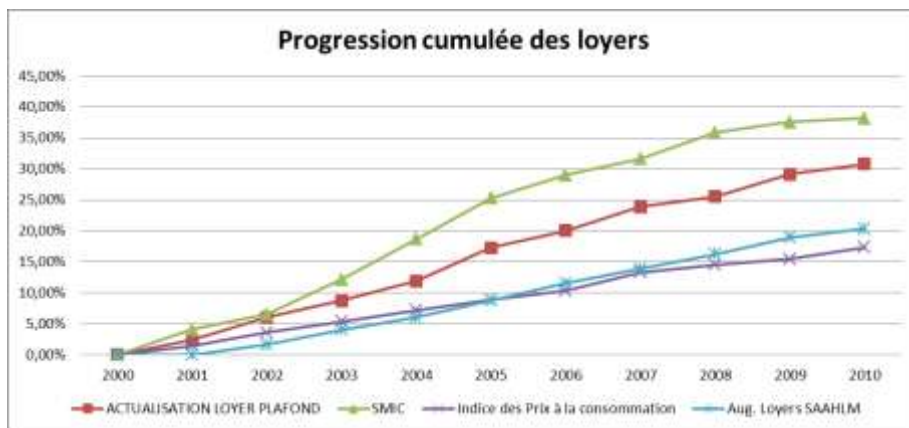
Entre 2005 et 2010, les loyers pratiqués de la SAAHLM ont augmenté de 13,5%, soit une moyenne de 2,13% par an.

**1,25 %**

## Taux d'augmentation des loyers en 2010

Si, comme l'indique le graphique ci-dessous, l'évolution de l'indice des prix à la consommation reste inférieure (+9,5%), la courbe des loyers plafonds (+14,63%) et celle du SMIC (+16,43%) sont plus prononcées.





## Bonnes pratiques

Mutations internes : suite à l'expérience réussie de mutations réalisées dans le cadre de l'opération de Rénovation Urbaine d'Ozanam pour lesquelles **50% des nouveaux logements ont été attribués aux habitants du quartier**, ce principe est désormais appliqué hors périmètre ANRU (Agence Nationale

pour la Rénovation Urbaine) pour toute livraison en milieu urbain proche de nos cités.

8 mutations concernent également les locataires en situation d'impayé de loyer, voire en situation d'expulsion, pour **accéder à des logements moins chers et souvent de plus petite taille**.

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) et le Plan Stratégique Patrimonial Énergétique (PSPE) concrétisés en 2010 renforcent ces orientations en se basant sur une hypothèse d'évolution des loyers ne dépassant pas 1,75% par an.

Par ailleurs, depuis 2005, le **même taux d'augmentation** est appliqué à l'ensemble du patrimoine pour ne pas créer un parc social à deux vitesses et **favoriser le développement des parcours résidentiels**.

Ce changement de méthode a été approuvé par l'ensemble des associations de locataires.

## Accompagnement Social

### Les enjeux

Les dernières enquêtes et le diagnostic établi pour la CUS mettent en avant les éléments suivants : précarité de nos locataires, appauvrissement des nouveaux arrivants, difficulté à construire une mixité sociale dans les quartiers ZUS (Zone Urbaine Sensible) ou assimilés, notamment dans le secteur Carcassonnais.

Parallèlement, les opérations de rénovation urbaine et de réhabilitation énergétique, en cours ou programmées dans ces secteurs, sont de véritables opportunités pour renforcer les actions d'accompagnement et de développement social.

Ce sont des « moments clefs » pendant lesquels la mobilisation partenariale autour des habitants est plus forte, ce qui peut être un élément déclencheur d'une nouvelle dynamique sociale (amélioration des liens bailleur/habitants/partenaires, appropriation du cadre de vie, modification de l'image du quartier).

### Notre stratégie

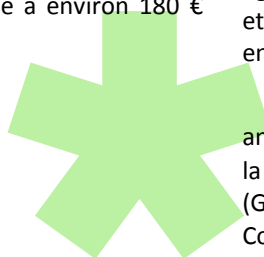
Elle se décline autour de trois axes principaux :

1. L'augmentation des moyens humains à travers la **réorganisation du service de Gestion Locative**, devenu également « Accompagnement et Développement social », et le recrutement de trois personnes supplémentaires (une en 2010, deux en 2011).

2. L'**implication partenariale** depuis plusieurs années dans les dispositifs de la **Politique de la Ville** : la SAAHLM est membre du Conseil d'Administration du GIP (Groupement d'Intérêt Public) CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Sociale) ainsi que du Bureau de la Régie des



Le poids des charges - générales et chauffage, hors taxe d'enlèvement des ordures ménagères - évolue de 3,70% entre 2005 et 2010, passant de 7,381€/m<sup>2</sup>/an à 7,654€/m<sup>2</sup>/an, et ce malgré une augmentation du gaz de 60% durant cette même période. Outre la **renégociation de la plupart de nos contrats d'exploitation et de maintenance, l'installation des chaufferies bois** est un des facteurs explicatifs de cette situation. En effet, pour l'hiver 2010-2011, 930 de nos logements ont bénéficié de cette énergie renouvelable et ont réalisé une économie de charges estimée pour un logement type à environ 180 € par an.



Quartiers du Carcassonnais. En 2010, notre participation financière s'élevait à 55 802€ pour ces deux organismes, dont 37 233€ de chantiers d'insertion. Parallèlement, nous participons activement aux réseaux d'acteurs de terrain, ce qui constitue un support indispensable pour la conduite de projets.

3. La volonté de notre Organisme est de réaliser des actions et des projets innovants, qui cherchent à répondre à une situation donnée, dans un territoire, avec des habitants et des partenaires, sans appliquer de solutions « toutes faites ». Pour cela, nous faisons appel aux financements qui privilégient ces interventions, comme le **Fonds d'Innovation Sociale** de la fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH).

### Notre performance

Les performances dans le domaine social sont complexes à mesurer. Certains éléments semblent toutefois significatifs en 2010.

### Lutte contre les impayés

Notre taux d'impayé a diminué par rapport à 2009, malgré l'accumulation des difficultés sociales. Il s'élevait à 1,27 % au 31 décembre 2010.

### Développement Social

Initié en 2009 avec un financement Contrat Urbain de Cohésion Sociale et Fonds d'Intervention Sociale, le **jardin écologique à vocation pédagogique** du quartier d'Ozanam a pleinement démarré en 2010. Animé par l'association Géaude (Groupe d'Éducation à l'Environnement de l'Aude), ce projet qui se poursuit aujourd'hui fédère un partenariat fort (Centre Social, Régie des Quartiers, écoles) et mobilise plusieurs groupes d'habitants, notamment des enfants et des femmes.



Jardin éducatif Ozanam Carcassonne

### Accompagnement Social

De nouvelles pratiques ont été développées autour des situations les plus délicates : par exemple, un travail a été mené avec un binôme psychologue/assistante sociale autour d'une problématique « lourde » d'occupation du

### Plaquettes d'information distribuées à tous nos locataires entrants



logement.

### Adaptation des logements aux populations vieillissantes

La SAAHLM constate depuis plusieurs années une évolution dans l'occupation de son patrimoine (vieillesse inexorable des occupants).

29% de nos locataires ont aujourd'hui plus de 60 ans et l'âge moyen du chef de famille augmente (49 ans). Nous avons donc mis en place une convention avec la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie), permettant aux personnes âgées de bénéficier de **subventions dédiées à l'adaptation du logement** et à **l'amélioration de l'accessibilité**.

Une association locale apporte son soutien aux locataires afin de faciliter le montage du dossier de demande de financement auprès des services de la CRAM. Un soutien médical peut également être envisagé pour les personnes lourdement affectées.

Le nombre de logements concernés par ce dispositif reste toutefois limité. Nous souhaitons en développer l'usage, en diminuant notamment la participation financière des habitants.



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



### Notre politique environnementale

#### Les enjeux

Des Pyrénées au littoral méditerranéen, entre plaines céréalières du pays de Cocagne et pentes rocaillieuses plantées de vignes, les paysages et les climats de l'Aude et de l'Ariège sont incroyablement variés. Nous mesurons combien ils sont le résultat d'équilibres fragiles aujourd'hui menacés.

Canicules, tempêtes, épisodes de sécheresse, inondations : les changements climatiques semblent s'accélérer. La pollution parfois irréversible des milieux naturels met en péril la santé des générations futures. Quelles seront les conséquences de l'accroissement des inégalités dans le partage des ressources ? Et celles de l'inéluctable épuisement des énergies fossiles ?

Il convient de rappeler que le secteur du bâtiment reste le plus gros consommateur d'énergie parmi tous les secteurs économiques (plus de 40% de l'énergie finale totale), que cette énergie est en grande partie d'origine non renouvelable (92%) et qu'elle a pour conséquence l'émission de 25% des émissions de CO<sub>2</sub>.

Les usages domestiques de l'eau représentent 25% de la consommation nationale. Chaque habitant génère 360 kg par an d'ordures ménagères, dont seulement 60% sont recyclées. Les déchets des activités du bâtiment sont évalués à plus de 30 millions de tonnes par an.

Parce que nous sommes historiquement, à l'échelle de notre territoire, un acteur important du secteur du logement, nous acceptons notre part de responsabilité quant à cette situation. Conscients des conséquences à venir, nous nous engageons à mettre en œuvre une politique volontariste visant à répondre aux différents enjeux environnementaux.


### Notre stratégie


La stratégie de la SAAHLM dans le domaine environnemental se développe suivant plusieurs axes. Nous avons identifié les objectifs suivants :

- réduire les consommations énergétiques des bâtiments neufs et existants
- limiter les quantités de gaz à effet de serre émises par nos bâtiments
- développer l'utilisation des énergies d'origine renouvelable
- faire baisser les consommations d'eau dans nos logements
- encourager le tri des déchets ménagers par nos locataires
- systématiser le tri des déchets sur nos chantiers
- expérimenter les méthodes de construction durable

Nous restons persuadés que dans ces domaines, il est illusoire de penser que la seule mise en œuvre de solutions techniques performantes saurait se montrer suffisante. Nous estimons qu'il est tout aussi nécessaire de travailler sur l'évolution des comportements de tous les acteurs : personnel de la SAAHLM, locataires, partenaires, fournisseurs et prestataires extérieurs.

### \* CHIFFRES CLÉS

 **62% des logements neufs livrés en 2010** répondent à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires

 **32 450 m<sup>3</sup>** d'économie théorique d'eau par an grâce aux équipements hydro-économiques installés dans **385 logements**.

## Lutter contre le changement climatique

### Les enjeux

Afin de limiter les impacts du réchauffement climatique, le GIEC (Groupe Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat) préconise la réduction par 4 d'ici à 2050 des rejets de gaz à effet de serre des pays développés. La SAAHLM fait sienne la philosophie « penser global, agir local » et est activement engagée dans une politique de réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub>.

### Notre stratégie

Plus de la moitié de notre patrimoine est composée de grands ensembles construits avant le 1<sup>er</sup> choc pétrolier : typiquement, des logements mal isolés et alimentés par des chaufferies collectives au gaz naturel. Malgré des hivers relativement peu rigoureux dans notre région, jusqu'en 2008, c'était plus de 5 100 tonnes de CO<sub>2</sub> par an qui étaient émises pour chauffer 2 160 logements. Nous avons jugé prioritaire de concentrer nos ressources sur la réduction des émissions de ces collectifs anciens.

Nous avons procédé, à partir de 2008, dans certaines de nos plus importantes chaufferies collectives, à la **substitution du gaz naturel par la biomasse**, énergie locale, renouvelable et neutre en termes d'émission de CO<sub>2</sub>. Parallèlement nous avons intégré un **volet énergétique** à notre plan stratégique de patrimoine et programmé la réhabilitation énergétique de 675 logements entre 2010 et 2016, avec pour objectif de diminuer de moitié leurs consommations énergétiques. Nous avons pris la décision d'intégrer des exigences environnementales sur nos projets de réhabilitation menés dans le cadre des PRU (Projets de Rénovations Urbaines), allant ainsi au-delà de ce qui nous était imposé par l'ANRU.

Concernant les logements neufs, la généralisation de l'utilisation de l'électricité pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire (ECS) permet de revendiquer un bon bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), la France possédant une filière nucléaire fournissant une électricité « dé-carbonée ».

Conscients que l'énergie la moins chère et la moins polluante reste celle qui n'est pas consommée, nous encourageons nos maîtres d'œuvre à travailler sur la **qualité de l'isolation du bâti**, qui limite les besoins en

chauffage en hiver, et à particulièrement soigner le **confort d'été**, qui permet de se passer de climatisation.

Persuadés de l'importance de la qualité de la maintenance et de l'exploitation de nos installations, nous cherchons à nous entourer de prestataires reconnus pour leur compétence et leur sérieux.

Sur le terrain, le personnel de la SAAHLM en charge au quotidien de l'indispensable travail de veille patrimoniale est sensibilisé aux problématiques énergétiques.

**62 logements**

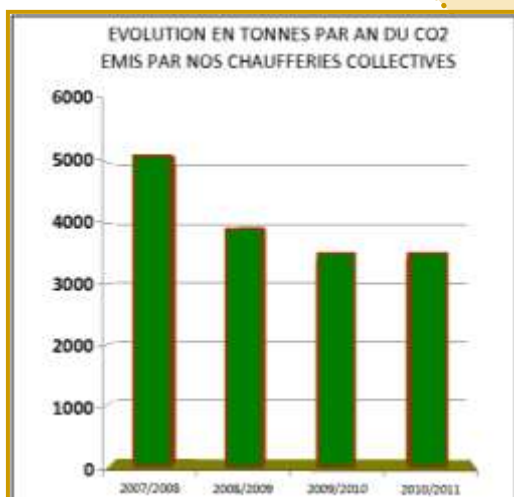
neufs équipés d'ECS solaire livrés à Pamiers cette année

**1 800 tonnes**

de bois consommées par an

**26 GWhcumac**

de Certificats d'Économie d'Énergie délivrés



### Notre performance

L'utilisation du bois énergie permet, pour l'ensemble des 930 logements chauffés au bois en 2010, une baisse des niveaux d'émission de CO<sub>2</sub> évaluée à plus de 1 500 tonnes/an par rapport à la situation initiale de 2007 (diminution de 30%). Une 4<sup>ème</sup> chaufferie sera mise en service en septembre 2011, elle permettra l'alimentation de 357 logements

supplémentaires de la cité du Viguiier à Carcassonne. **Un tiers de notre parc de logements sera alors chauffé au bois.**

Nous sommes particulièrement satisfaits de constater que les besoins d'approvisionnement en bois de nos chaufferies ont pu rendre possible la **structuration d'une filière bois-énergie de proximité** pérenne et créatrice d'emploi dans l'Aude. Trois origines de bois sont présentes dans nos approvisionnements : broyat de palettes recyclées, déchets de scierie et plaquettes forestières. Nos achats d'énergie « profitent » donc dorénavant directement à des **sociétés locales** produisant une énergie durable et respectueuse de l'environnement.



## Sensibiliser nos locataires aux enjeux environnementaux

### Les enjeux

Notre objectif est de mettre en œuvre une sensibilisation environnementale étroitement liée au développement et à l'accompagnement social. Nous souhaitons démontrer à nos locataires que l'enjeu écologique rejoint l'intérêt économique et que l'acquisition de comportements économes en énergie permet de maîtriser les charges. L'enjeu est donc double : communiquer sur les énergies propres et renouvelables tout en luttant contre la précarité énergétique.

### Notre stratégie

Parallèlement aux travaux de réhabilitation énergétique, nous avons créé un poste d'Animateur Eco-Développement Habitat Social, en charge de la sensibilisation et de l'accompagnement des locataires à la gestion des énergies et du cadre de vie.

Plaquette d'information sur les tarifs sociaux de l'énergie diffusée auprès de nos locataires



Ce nouvel acteur de terrain pratique une sensibilisation individuelle au domicile des locataires et coordonne des manifestations collectives sur les thématiques environnementales.

### Notre performance

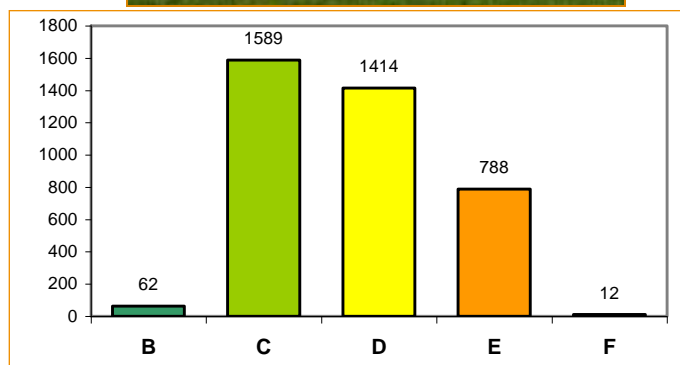
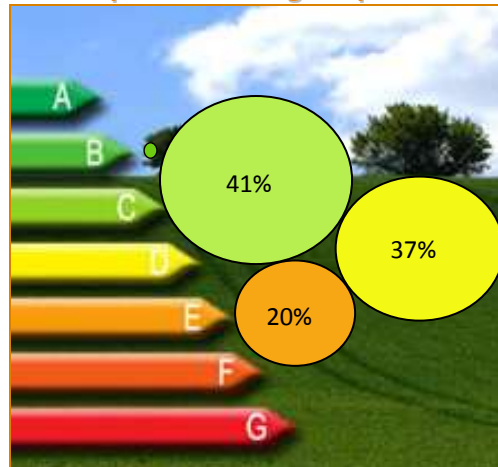
Parmi les principales actions de sensibilisation, une enquête sur les comportements énergétiques et la gestion des déchets a été menée auprès de 125 foyers concernés par notre 1<sup>ère</sup> réhabilitation énergétique BBC. Ce premier échange avec les locataires a permis d'entamer un dialogue sur ces thématiques et de définir le « discours de sensibilisation » en adéquation avec les pratiques identifiées.

Cette enquête a également permis de participer à l'instauration d'une dynamique au sein du réseau local d'acteurs sur ces questions environnementales, avec pour objectif la mise en place de projets partenariaux.

### Actions instaurées en 2010 par la Commission Agenda 21 auprès des salariés de la SAAHLM

- Utilisation de papier brouillon
- Développement des échanges de documents par e-mail (plutôt que papier)
- Tri des déchets
- Remplacement des ampoules par des ampoules « basse consommation »
- Installation de mousseurs d'eau et de chasses 3/6 litres
- Sensibilisation au covoiturage
- Sensibilisation aux consommations énergétiques

### Nombre de logements par étiquette énergétique



# \*5

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### Avoir un impact positif sur le tissu économique

#### Les enjeux

L'Aude et l'Ariège sont des terres d'artisanat sur lesquelles les grands groupes du BTP (Bâtiments Travaux Publics) sont peu présents. Il existe sur ces territoires un véritable savoir faire local qu'il faut absolument préserver et développer.

Par ailleurs, le taux de chômage de nos Départements au dernier trimestre 2010 était de 12,5% dans l'Aude et 10,8% en l'Ariège contre un taux national de 9,2%. Là encore, l'absolue nécessité de préserver les emplois locaux est évidente. En effet, pour la SAAHLM, la présence locale d'artisans compétents est aussi la garantie de bâtir un patrimoine de qualité, d'assurer un suivi performant et d'être en capacité de fournir à nos locataires une réelle qualité de service.

#### Notre stratégie

La SAAHLM souhaite que les acteurs Audois et Ariégeois puissent participer aux travaux qu'elle initie. Pour cela, il est absolument indispensable de proposer des chantiers en lots séparés plutôt qu'en entreprise générale afin que tous les professionnels, y compris les petites structures, puissent répondre. Il est également nécessaire de développer un système d'information et de communication autour de nos travaux en direction de ces acteurs locaux.

La sélection des entreprises doit prendre en compte le savoir faire local et intégrer l'aspect qualitatif ainsi que la disponibilité et la rapidité d'intervention pour les réclamations. Le choix d'un partenaire sur le seul critère financier ne peut être un choix raisonnable.

Par ailleurs, le nombre de Ventes en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) doit rester maîtrisé dans notre production (15 % maximum), car nous perdons de fait la maîtrise contractuelle du choix des intervenants dans ce type d'opération.

### CHIFFRE CLÉ

## 14,1 M€

montant 2010  
des travaux neufs

#### Notre performance

Sur les trois dernières années, le cumul des travaux neuf et d'entretien courant a représenté en moyenne annuelle près de 18 M€ (hors honoraires).

Cela équivaut à 250 000 heures de travail soit 165 emplois à temps complet. Plus de 90% de ces travaux ont été confiés à des entreprises Audoises et Ariégeoises.

Pour permettre un accès à l'emploi à des personnes en difficulté professionnelle, la SAAHLM, en collaboration avec les collectivités locales, intègre dans tous ses chantiers une clause d'insertion prévoyant un taux de 5% à 15% (dossiers ANRU) d'heures à effectuer par du personnel en insertion recruté par les entreprises attributaires des marchés.

Tous les appels à la concurrence sont publiés dans les journaux locaux et 100% sont en lots séparés.

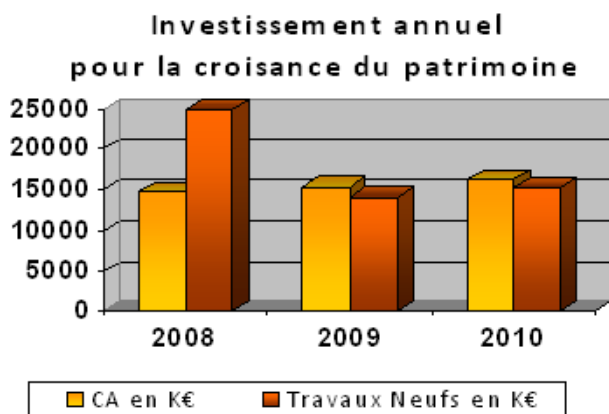
A chaque appel à la concurrence, un courrier électronique d'annonce est envoyé à toutes les entreprises ayant déjà travaillé avec la SAAHLM et/ou souhaitant recevoir cette information.

Plus de 90%  
des travaux sont  
confiés à des  
entreprises locales

La commission d'appel à la concurrence intègre toujours dans sa réflexion et ses choix la valeur qualitative des entreprises candidates au travers du choix du **mieux disant**.

4 programmes de **rénovation énergétique** permettent au tissu local des entreprises d'orienter leurs activités vers de **nouvelles compétences** et de **nouveaux marchés**.

En 2010, seuls 12% des logements livrés ont été réalisés en contrat VEFA. 88% étaient donc sous maîtrise complète de la SAAHLM.



Nous rencontrons semestriellement les représentants de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) de l'Aude pour faire un point sur les difficultés dans l'attribution des marchés (nouvelles compétences) et avons signé en mai 2010 une **Convention de bonnes pratiques** pour le soutien de l'activité économique des entreprises du BTP de l'Aude.

Dans le même temps, nous avons accepté que la FFB de l'Ariège fasse visiter à ses adhérents et aux écoles un chantier de 88 logements à Pamiers labellisé « Habitat et Environnement » en vue de leur sensibilisation au tri sélectif et au traitement des déchets.

### Apport dans le Budget des Collectivités

Les 3 586 K€ versés sous forme d'impôts, ont contribué au développement des Collectivités Locales. Dans le même temps, ces dernières nous accordaient 517 K€ de subventions pour le financement de nos projets, l'État et l'Europe 2 089 K€, et les partenaires sociaux 290 K€.

Les 2 896 K€ de subventions accordées en 2010 sont donc inférieurs à notre propre contribution.

## Conduire une gestion responsable du patrimoine

### Les enjeux

Pour satisfaire les attentes des **parties prenantes** et **pérenniser les missions de l'entreprise**, nous devons :

- Ajuster la production d'offre nouvelle aux besoins de nos territoires,
- Anticiper les attentes des locataires au regard de la maîtrise des charges,
- Mettre en place un prévisionnel à 10 ans pour l'amélioration énergétique du parc ancien,
- Optimiser les nouvelles aides publiques issues des Fonds Européen et de la Région,
- Imposer des choix durables dans l'utilisation des matériaux et des technologies.

### Notre stratégie

Conformes aux orientations définies dans le Plan Stratégique Énergétique élaboré entre 2008 et 2010, les axes prioritaires de notre stratégie ont été repris dans le projet de Convention d'Utilité Sociale qui sera mis en oeuvre dès 2011.

Nous avons programmé une intensification des programmes de rénovation en lien avec le Grenelle de l'environnement à partir de 2013.

Simultanément, nous procéderons à un ajustement quantitatif de notre production pour prendre en compte la diminution observée de la demande y compris sur la zone littorale.

Coût de la Maintenance	2008	2009	2010
Entretien courant	1 751 563 €	1 288 642 €	1 281 971 €
Gros entretien	574 833 €	627 897 €	727 978 €
Inv. Amélioration	3 958 478 €	1 518 049 €	811 954 €
<b>TOTAL</b>	<b>6 284 874 €</b>	<b>3 434 589 €</b>	<b>2 821 903 €</b>

- Pour le parc existant, notre ambition est de renforcer la qualité de service et de proposer à nos locataires des réhabilitations énergétiques qui assureront le **passage de l'étiquette D à l'étiquette A ou B** (BBC Effinergie).

Entre 2011 et 2016, 676 logements collectifs seront concernés par cette démarche volontariste et innovante.

- Pour la prospection foncière, nous avons comme priorité d'acquérir des biens délaissés en **centre bourg** (opérations de réhabilitation de 4 à 10 logements) ainsi que des parcelles de lotissements privés situés sur les

territoires des deux Communautés d'Agglomération, parcelles dédiées à des programmes d'habitat semi collectif (8 à 20 logements).

Notre Dossier Individuel Prévisionnel (DIP) est ajusté semestriellement.

Cette pratique « au fil de l'eau » nous permet de nous assurer de notre capacité « à **entreprendre et à accompagner** ».

## Notre performance

En moyenne sur les trois dernières années, la SAAHLM a **investi annuellement 4 100 K€**, tous travaux confondus (entretien courant, gros entretien (GE), remplacement composants), exécutés soit par le service de maintenance exploitation, soit par des entreprises extérieures.

Ce montant représente 30% de la moyenne des loyers sur la même période.

Depuis 2009, nous avons rationalisé le coût des travaux dans les logements vacants sans pour autant pénaliser la qualité des interventions.

## Traitement responsable des réclamations

La SAAHLM a opté pour le **traitement des réclamations en interne**. Ainsi toutes les réclamations sont dirigées vers le service concerné.

Plusieurs procédures ont été mises en place concernant :

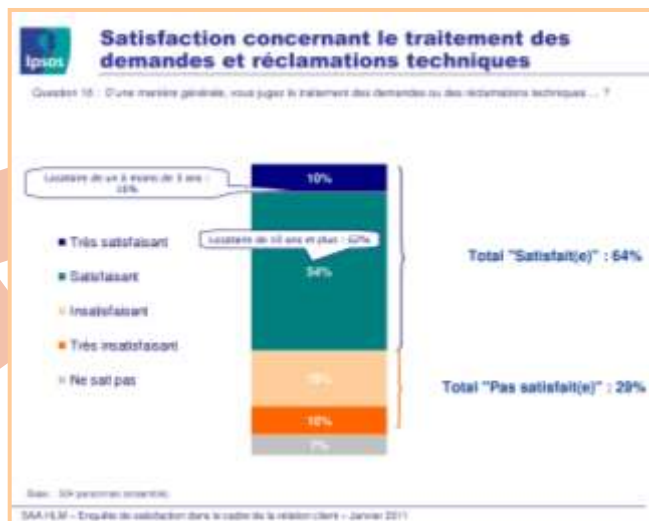
- Les réclamations techniques, gérées en interne par le Service Maintenance Exploitation,
- Les troubles de voisinage, traités par le Service Gestion locative,
- Les réclamations entrant dans le cadre de l'année de parfait achèvement, traitées par le Service Gestion des Opérations de Production.

En complément, les contrats d'entretien signés avec des prestataires de service basés à proximité concernent le traitement des réclamations :

- ascenseurs
- chauffage individuel
- VMC
- chauffage collectif
- portes automatiques
- robinetterie

Depuis mi 2010, les contrats mis en place pour l'entretien des ascenseurs et du chauffage collectif intègrent les exigences de la CUS en termes de délai de traitement et de nombre de panne.

En accord avec la Commission Agenda 21, nous proposerons aux associations de locataires la pose d'économiseurs d'eau dans le cadre du contrat d'entretien de la robinetterie.



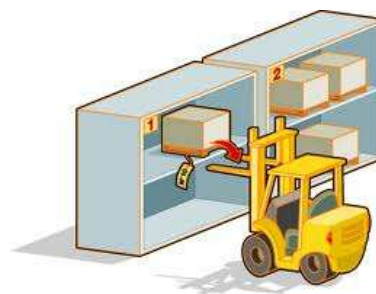
Extrait des Résultats de l'Enquête de satisfaction de nos locataires menée par l'Institut de sondage IPSOS en 2010

## Gestion responsable et rationnelle des stocks

La SAAHLM a initié depuis 2006 une démarche de réduction du stock des produits utilisés par sa Régie interne.

Une **gestion des stocks informatisée et rationnelle** a été mise en place afin de réduire les coûts engendrés par le stock « dormant » des produits nécessaires au traitement des réclamations et à la remise en état des logements vacants.

Ce travail a permis d'assainir et de limiter sensiblement notre stock en « neutralisant » les produits qui n'étaient plus utilisés sur notre patrimoine, mais aussi d'être plus réactifs et plus efficaces dans le traitement des réclamations. La future étape, prévue pour 2011 et 2012, sera de dresser une carte d'identité de chaque logement.





# \*6

## AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LA VIE INSTITUTIONNELLE



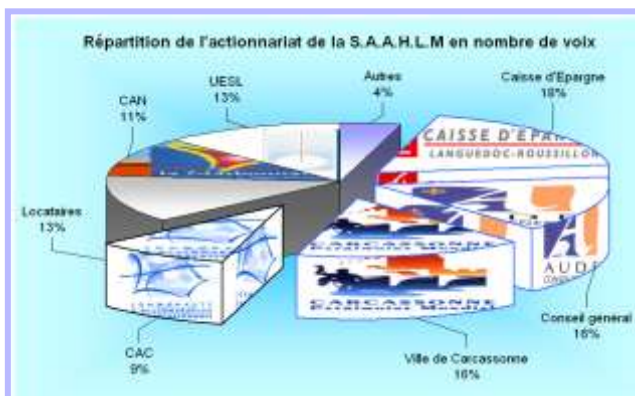
### Fonctionnement de nos organes de décision

#### Notre stratégie

En 2003, un pacte d'actionnaires a été constitué entre :

- La Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon
- Le Conseil Général de l'Aude
- La Commune de Carcassonne

Détenant ensemble 4625 actions soit 51,39% du capital. Ce schéma de **gouvernance de proximité**, plutôt rare dans les ESH, fonctionne particulièrement bien, chacun des membres du pacte apportant sa culture et son expérience, enrichissant ainsi le débat et les échanges au sein du Conseil d'Administration.



#### Notre performance

L'organisation en Conseil d'Administration, Président et Directeur Général assure **souplesse et réactivité** dans la prise de décision.

Le Conseil d'Administration, largement ouvert aux parties prenantes que sont les Collectivités et les Représentants des locataires, bénéficie d'une **information régulière et complète** sur l'ensemble des activités de la Société. Cette information a été dispensée au cours des 10 réunions qui ont été tenues en 2010, dont les procès verbaux attestent de la diversité des sujets abordés et de la transparence de la prise de décision.

### COMPOSITION DE NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président	M. Daniel SAINT MARTIN TILLET
Vices Présidents	M. Robert ALRIC M. Michel CORNUET
Secrétaire-trésorier	M. Michel CAVAILLON
Administrateurs	M. Lélis BLASQUEZ M. Michel BODEVIN M. Paul COHEN M. Marc DEBLONDE Mme Régine FERRIERES M. Pierre HIDOUX M. Thierry MASCARAQUE M. Jean-Louis MICHARD M. Jean PELISSOU M. Richard SEVCIK M. Christian SIMON
Représentants des locataires	Mme Béatrice BASTIDE M. Gilles DETHIERE Mme Hassina KETFI
Commissaire aux comptes	Société Lionel GUIBERT

Les membres du Conseil d'Administration qui l'ont souhaité, siègent aux Commissions d'attribution (Carcassonne et Narbonne) et d'appel à la concurrence et d'appel d'offre. Ils sont de ce fait, pleinement impliqués dans la vie de la Société.

Le **Comité de direction** pilote la mise en œuvre de la politique définie par le Président et le Conseil d'Administration. Il réunit de façon hebdomadaire le Directeur Général et les Cadres responsables des services. Les fonctions partagées que sont la comptabilité, la trésorerie, le contrôle de gestion, les ressources humaines, les systèmes d'information et l'expertise juridique appuient les services opérationnels en charge de la construction, de la gestion et de l'entretien du parc.

Cette organisation garantit à la société son efficacité et permet d'offrir aux locataires et aux élus un **accompagnement de qualité**.



## Nos relations avec les parties prenantes

### Avec le Conseil de Concertation Locative

Le travail mené au sein du Conseil de Concertation Locative (CCL) est constructif et positif pour notre Organisme. Au-delà des dossiers courants qui reviennent chaque année (développement du patrimoine, stratégie de l'entreprise), plusieurs sujets « forts » sont traités au sein de cette instance. En 2010, la refonte du règlement intérieur a été soumise à discussion et plusieurs modifications ont été actées, permettant de prendre en compte les attentes des locataires dans ce document qui pose les règles de l'usage du logement. En 2011, une **première réunion a eu lieu autour du thème des économies d'énergie**.

### Avec les Locataires

Les relations avec les locataires et le traitement des réclamations sont gérés au sein des Services « Gestion Locative » et « Maintenance Exploitation » par 43 salariés de la SAAHLM, soit 74% de l'effectif. Un **important dispositif d'accueil et d'écoute** a été mis en avant dans la CUS, de la signature à la résiliation du bail, avec notamment la possibilité d'être reçu sans rendez-vous.

En 2010, 7 réunions ont été organisées avec des groupes de locataires autour de thèmes spécifiques (problème d'entretien ménager, démarrage des travaux, organisation du jardin éducatif, etc.).

Les résultats de l'enquête satisfaction montrent que **76% des locataires sont satisfaits** des contacts avec leur bailleur, et 81% d'entre eux jugent positivement la qualité de l'accueil. Un bémol toutefois : seules 59% des personnes interrogées jugent suffisante l'information sur les travaux réalisés dans les bâtiments.

### Avec les Associations

En plus de notre présence dans les instances de la Politique de la Ville et de la Régie des Quartiers du Carcassonnais, déjà évoquée, l'activité de la SAAHLM se base sur un partenariat fort avec des associations, œuvrant dans des domaines différents.

## Quelques chiffres

33 logements sont loués à des associations d'insertion par le logement (Association Départementale d'Aide aux Femmes et aux Familles (ADAFF), Foyer Jeunes Travailleurs (FJT), Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA), Propagande et Action Contre les Taudis (PACT)). La SAAHLM a pour position de toujours favoriser le développement de ce parc lorsque les associations en font la demande.

Des exemples :

- Le Bureau d'Insertion par le Logement (BAIL) reçoit des personnes en difficultés et les oriente pour trouver une solution de logement. Un travail très régulier s'est mis en place entre le BAIL et la SAAHLM autour de ces dossiers, grâce à des relations de confiance établies entre les deux structures.

- La création du jardin pédagogique à Ozanam a permis à la SAAHLM de tisser un partenariat étroit avec le réseau d'éducation à l'environnement Géeaude pour la construction et le suivi de ce projet. Souhaitant poursuivre ces liens et les étendre à d'autres projets, la SAAHLM fera partie en 2011 des adhérents de ce réseau.

## 11 locaux

sont mis à disposition gracieuse des associations, pour un montant estimé à **17 174€ en 2010**.

### Avec les Collectivités

Sur nos territoires d'intervention, nous nous attachons à maintenir un **lien de confiance** avec les collectivités partenaires. Outre les contacts fréquents avec les deux collectivités membres du Pacte (Conseil Général de l'Aude, Mairie de Carcassonne), nous rencontrons annuellement les Présidents des Communautés d'Agglomération de Carcassonne et de Narbonne, les maires de Narbonne, Trèbes, Port-la-Nouvelle, Leucate, Lézignan-Corbières, Castelnaudary, Limoux, et Pamiers concernés par 89 % de notre patrimoine. Nous confirmons ainsi notre statut de **bailleur de proximité**.

Notre stratégie à moyen et long terme est systématiquement explicitée. Nos propositions d'intervention, nos orientations techniques, nos choix relatifs aux parcours résidentiels et à l'accompagnement social sont rappelés à nos interlocuteurs.

Le projet de rénovation urbaine en cours de réalisation ainsi que notre approche globale de la problématique énergétique ont permis de dynamiser et de renforcer plus encore ces liens déjà anciens.



# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



## Développer nos équipes

### Les enjeux

La SAAHLM s'engage :

- à anticiper la prise en charge des évolutions en cours,
- à accompagner chacun de ses collaborateurs dans la transformation des pratiques et des contours des métiers.

Cette ambition vaut notamment pour :

- la production neuve et la maîtrise de l'énergie : techniques rénovation énergétique, filière bois énergie, Certificats Économie d'Énergie,
- le développement et l'accompagnement social : sensibilisation à la valeur d'usage du logement, lutte contre la précarité énergétique, évolution du parc au regard du vieillissement des populations,
- l'ingénierie financière : recherche de nouveaux partenariats, participation des locataires dans le financement des travaux énergétiques au travers de la 3<sup>ème</sup> ligne de quittance, mobilisation des Fonds Européens, dossiers demande d'abattement Taxe Foncière Propriété Bâtie (TFPB),
- la maintenance et l'exploitation du patrimoine, pour lesquels chaque collaborateur de terrain doit investir son rôle de « sentinelle », chargé du signalement rapide vers les services concernés de toutes les difficultés et de tous les dysfonctionnements rencontrés sur les sites dont ils ont la responsabilité.

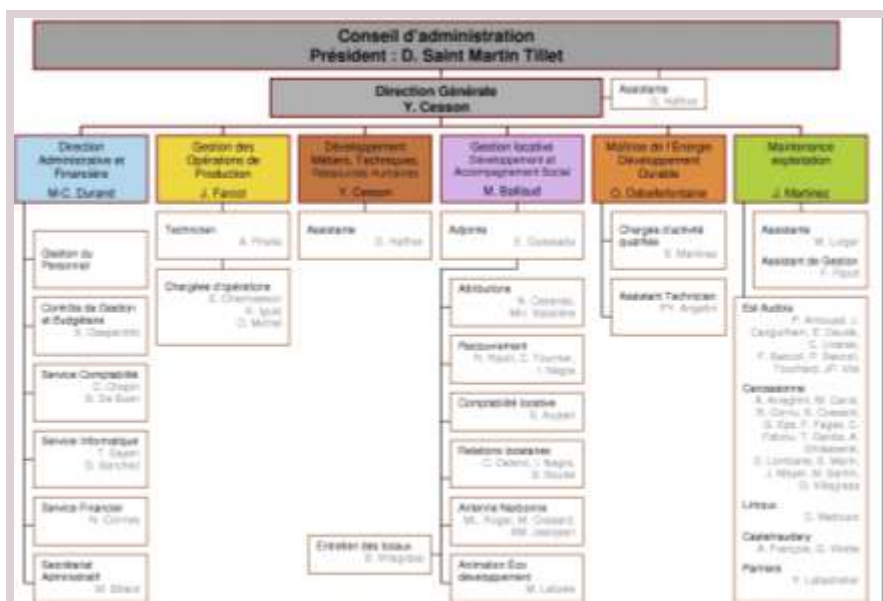
### Notre stratégie

Pour répondre à ces enjeux, la SAAHLM se doit de renouveler et développer les compétences, d'intégrer de nouvelles équipes, de former à de nouveaux métiers.

La stratégie développée dans le Plan Stratégique Patrimonial (prioritairement dédié à la problématique énergétique et au Développement Durable) a conduit en 2010 à l'ajustement de l'organigramme par la **création de deux services** :

- Service Développement Métiers, Techniques et Ressources Humaines, dont la mission est de définir avec chaque collaborateur un projet global de formation, projet incluant la prise en compte des parcours professionnels individuels,
- Service Maîtrise de l'Énergie, Développement Durable, dont la mission est de conduire, sous la responsabilité d'un ingénieur thermicien nouvellement recruté, la politique énergétique de l'entreprise pour la période 2011 – 2016 (plan stratégique, convention d'utilité sociale) au travers de la programmation, du suivi des actions, et de l'établissement du bilan global environnemental.

Ces évolutions ont accéléré les liens de communication, d'information et d'échanges transversaux entre les services ainsi que les projets d'évolution de carrière de plusieurs collaborateurs.



## Notre performance

Parallèlement à l'ajustement de l'organisation transversale entre services, la Direction a initié une démarche de **Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences** (GPEC) pour les 6 Responsables de service constituant le Comité de Direction.

Cette démarche, conduite par un consultant externe et qui se poursuivra en 2011, a permis d'établir un diagnostic des compétences en place et des compétences requises, a mis en lumière les besoins intrinsèques pour chaque service et défini les actions individuelles à engager pour parfaire le fonctionnement de la transversalité.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le plan de formation des salariés est construit pour une durée triennale (2010 – 2012). Il s'inscrit dans la durée et concerne l'ensemble des collaborateurs de la SAAHLM, qui bénéficieront tous, d'ici fin 2012, d'au moins un cycle de formation.

En 2010, ce plan a mobilisé un budget hors frais de déplacement de 42 700 € pour 19 stages et 74 participants (la plupart des salariés de la maintenance et de l'exploitation ayant suivi 2 formations au cours de l'année du fait de l'intensification des actions de proximité).

**1 180 h**  
de formation  
reçues en 2010

Afin de consolider les parcours professionnels, chaque salarié est reçu en fin d'année civile par son Responsable de service pour l'**entretien annuel d'évaluation**. Cet **échange** permet à chacun de dresser un bilan, de s'exprimer sur son positionnement au sein de l'entreprise et de faire part de ses aspirations (mobilité choisie, changement de poste, intégration d'un nouveau service). Pour l'encadrement, ces rencontres sont l'occasion d'affiner les conditions d'accompagnement individuel.

Pour les nouveaux métiers et les nouvelles compétences requises par la stratégie énergétique, nous avons :

- Procédé à l'**embauche d'un Animateur Eco Développement** chargé de sensibiliser les locataires aux économies d'énergie, notamment sur les programmes de rénovation énergétique BBC Effinergie,

- Accepté que l'agent de maîtrise en charge de la gestion des stocks intègre le service maîtrise de l'énergie (mobilité choisie),

- Dédié l'élève ingénieur thermicien en contrat d'alternance au développement de l'innovation.

Pour mieux accompagner les familles, les agents du Service Maintenance Exploitation, qui représentent près de la moitié de l'effectif salarié, s'attachent depuis début 2010, notamment en Zone Urbaine Sensible et en Programme de Rénovation Urbaine, à renforcer les liens de proximité indispensables à la détection en amont des situations sociales précaires.

Au sein de ce service, trois évolutions de postes interviendront début 2011 (redistribution patrimoine géré, mobilité, création métier).

## Promouvoir l'équité et la diversité dans l'emploi

### Les enjeux

Notre entreprise se fixe une double responsabilité :

- Au regard des salariés, en luttant contre les inégalités de traitement au sein de notre organisme, en proposant à chacun un parcours professionnel en adéquation avec ses aspirations, en fixant des objectifs qualitatifs pour le plan de formation triennal mis en place, en assurant un bilan individuel annuel des formations suivies,

- Au regard des territoires et des populations en luttant contre l'exclusion du marché du travail (clause sociale systématiquement appliquée depuis 1995), en renforçant le partenariat avec les associations d'insertion sociale (Régie des quartiers, Intérim solidaire, Terre d'Espérance).

### Notre performance

L'égalité hommes/femmes est respectée puisque la répartition est de 57% d'hommes et 43% de femmes. Le pourcentage de femmes parmi les cadres s'élève à 55%.



En 2010, l'écart des salaires entre les hommes et les femmes constituant le personnel administratif reste faible (12%). Compte tenu des effectifs considérés, ce groupe est le seul pour lequel la comparaison est significative.

La formation 2010 a concerné 34 femmes (45%) et 40 hommes (55%).



Dans un souci d'équité de sa politique salariale, la SAAHLM a gelé en 2010 les augmentations des cadres dirigeants pour accroître celles des classifications G1, OE & OQ1.

Notre Organisme assure aux salariés le versement d'une prime d'intéressement liée au résultat financier de l'entreprise, et propose des possibilités de plans tels le PEE (Plan Épargne Entreprise) et le PERCO (Plan d'Épargne Retraite Collectif).

Consciente de son rôle social, la SAAHLM emploie, à fin 2010, **3 travailleurs handicapés**. En parallèle, nous sollicitons des Centres de Travailleurs Handicapés pour l'entretien des espaces verts.

**Favorisant l'insertion des jeunes**, nous embauchons des étudiants pour des emplois saisonniers, accueillons des stagiaires régulièrement au sein de différents services et avons recruté un apprenti ingénieur de l'École des Mines d'Alès en contrat d'alternance pour 3 ans.

## Relations avec les salariés

### Culture d'entreprise

#### Les enjeux

La SAAHLM, qui intervient sur un territoire rural étendu, tient à renforcer les liens de proximité avec ses locataires, notamment par la présence des agents de terrain. Ce schéma d'organisation conduit à un éclatement du personnel sur 9 sites distincts du Siège, éclatement qui nous oblige à être vigilants sur les difficultés rencontrées quotidiennement par nos collaborateurs.

Pour assurer la circulation de l'information, plusieurs instances et outils existent : tableau de bord mensuel, notes de procédures, Délégation Unique, CHSCT, Commission de suivi des 35 heures, et Commission agenda 21.

Constatant que ces moyens étaient insuffisants, nous nous engageons à améliorer la communication interne (simplification d'accès à l'ensemble des informations disponibles) et à mettre en place un suivi des actions portées par la Délégation Unique et le CHSCT.

#### Notre performance

Notre volonté est de renforcer les valeurs mises en avant par notre entreprise, de fédérer les équipes autour d'un projet commun responsable, de développer la reconnaissance des collaborateurs au travail.

Nous avons retenu deux axes prioritaires pour améliorer la relation avec les salariés :

- Définition « collective » et élaboration en interne d'un site Intranet en vue d'une activation début 2011 (information, participation),
- Élaboration de documents supports permettant à chacun une meilleure gestion de son temps (implication).

Afin de développer la culture d'entreprise, la Direction a organisé fin 2010 une **assemblée générale du personnel** dont l'objectif était de présenter à tous les salariés le projet d'entreprise que constituent le PSPE et la CUS, mais également l'engagement dans la RSE.

Ce moment privilégié a permis à chacun de prendre connaissance des indicateurs propres à la SAAHLM, indicateurs qui constituent la base des actions à venir et aident à la compréhension des futurs enjeux des métiers du logement social.

La **visite annuelle du patrimoine**, organisée en juin, et réunissant membres du personnel et administrateurs, a permis à celles et ceux qui « font » la SAAHLM de découvrir le résultat du travail collectif mené quotidiennement, au travers de visites de chantiers de construction, de chaufferies biomasse, de réhabilitations énergétiques.



Visite annuelle du patrimoine 2010

#### Nos engagements

Nous poursuivons en 2011 notre implication sur l'amélioration de la communication, en « faisant vivre » dès sa mise en service, le **Site Intranet**, site basé sur les attentes des salariés et actualisé régulièrement

Notre **Site Internet** sera activé le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Dans la même dynamique, nous équiperons et relierons nos ateliers au **réseau informatique** du Siège social.

Dans le souci de veiller à la santé au travail de notre personnel, parfois exposé à des situations de stress, et en complément à notre travail sur la GPEC, nous engagerons avant mi 2011 une action **globale de prévention des risques psychosociaux**.



# GLOSSAIRE

(SOURCES : DELPHIS, WIKIPEDIA)

## AGENDA 21

L'Agenda 21 est un plan d'actions pour le 21ème siècle ayant pour but la mise en place d'un développement durable, qui garantit à chaque être humain, bien être et dignité, tout en préservant la planète pour les générations futures. Entreprises, établissements publics, associations et même familles, chacun d'entre nous peut s'engager !

## 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 accédant 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/m<sup>2</sup> 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.

## EHPAD

Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes désigne une institution médico-sociale pour personnes âgées et/ou dépendantes.

## 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'accèsion à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de service dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient 2 millions de logements sociaux et logaient plus de 4,5 millions de personnes.

### GES

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

### GIP

Un groupement d'intérêt public est un Partenariat entre au moins un partenaire public et des organismes privés ayant un objectif déterminé, ayant pour mission de :

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

### GOUVERNANCE

La gouvernance d'entreprise est l'ensemble des processus, réglementations, lois et institutions influant la manière dont l'entreprise est dirigée, administrée et contrôlée. La gouvernance inclut aussi les relations entre les nombreux acteurs impliqués et les objectifs qui gouvernent l'entreprise. Les acteurs principaux sont les actionnaires, la direction et le conseil d'administration.

### 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.

### PACTE D'ACTIONNAIRE

Un pacte d'actionnaires est un contrat de droit privé entre tout ou partie des associés d'une société par actions.

### 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 relogement.

## PSPE

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) 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.

## TAUX DE VACANCE

On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.

## TFPB

La taxe foncière sur les propriétés bâties contribue à la formation des ressources fiscales des communes, départements, régions et des groupements de communes dits établissement public de coopération intercommunale (EPCI), tels que les communautés urbaines, communautés d'agglomération et communautés de communes. Ces taxes sont réclamées aux propriétaires, contrairement à la taxe d'habitation et à la taxe professionnelle qui sont réclamées aux occupants. La valeur locative cadastrale contribue à la formation partielle de l'assiette (base de calcul de l'imposition) de la taxe foncière sur les propriétés bâties, de la taxe foncière sur les propriétés non bâties, de la taxe d'habitation et de la taxe professionnelle.

## 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.

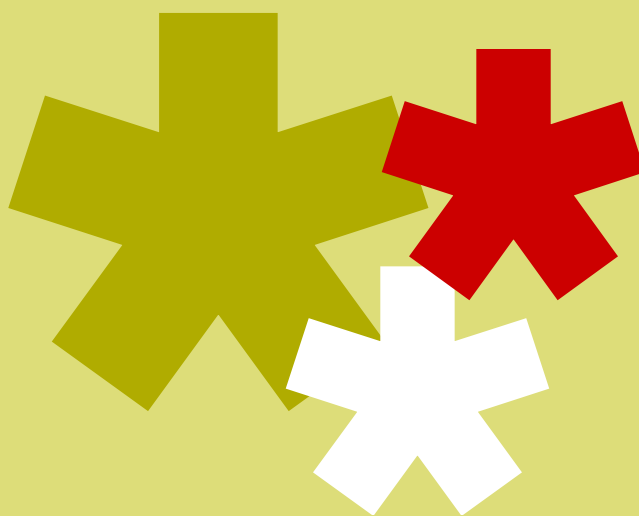


# TABLEAU DE SYNTHÈSE



2010

RÉFÉRENTIEL  
EURHO-GR



# TABLEAU DE SYNTHÈSE EURHO-GR

## Contexte

	Contexte			2010
0.1	Patrimoine			4001 logts
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine			Prix moyen
	"Très social" (PLAI, PLA-TS...)			4,18 €/m <sup>2</sup>
	"Social" (PLUS, PLA)			4,39 €/m <sup>2</sup>
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)			7,34 €/m <sup>2</sup>
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées			-
0.4	Locataires de plus de 65 ans			21%
0.5	Chiffre d'affaires (loyers quittancés hors foyers et commerces)			14 507 590 €
0.6	Âge moyen du patrimoine			33 ans
0.7	Effectifs			56 employés
0.8	Locataires aidés			69%

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC	PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	2008	2009	2010
<b>SOC 1</b>	<b>REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE DE LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE</b>			
	<b>Surface moyenne par type de logement</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
SOC 1.1	T1	36 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>	na
	T2	52 m <sup>2</sup>	46 m <sup>2</sup>	51 m <sup>2</sup>
	T3	71 m <sup>2</sup>	68 m <sup>2</sup>	65 m <sup>2</sup>
	T4	82 m <sup>2</sup>	83 m <sup>2</sup>	85 m <sup>2</sup>
	T5	95 m <sup>2</sup>	94 m <sup>2</sup>	95 m <sup>2</sup>
	T6 et +	na	na	na
	<b>Répartition de la production par catégorie de logements</b>			
SOC 1.2	"Très social" (PLAI)	11,39%	11,94%	15,00%
	"Social" (PLUS, PLUS CD)	88,61%	88,06%	85,00%
	"Intermédiaire" (PLS, PLI)	0,00%	0,00%	0,00%
	<b>Croissance de l'offre locative</b>			
SOC 1.3	Patrimoine	2,94%	2,12%	2,56%
	dont Logements locatifs	#	#	#
	Foyers	#	#	#
	<b>Logements en accession sociale</b>			
SOC 1.4	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,00%	0,00%	0,00%
	Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0,00%	0,00%	0,00%
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	na	na	na
<b>SOC 2</b>	<b>LOYERS ET CHARGES</b>			
	<b>Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements</b>	<b>Prix moyen</b>	<b>Prix moyen</b>	<b>Prix moyen</b>
SOC 2.1	"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	4,51 €/m <sup>2</sup>	4,81 €/m <sup>2</sup>	4,9 €/m <sup>2</sup>
	"Social" (PLUS, PLA)	5,12 €/m <sup>2</sup>	5,22 €/m <sup>2</sup>	5,29 €/m <sup>2</sup>
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)	na	na	na
SOC 2.2	Evolution du montant des charges récupérables	9,21 €/m <sup>2</sup>	9,80 €/m <sup>2</sup>	9,88 €/m <sup>2</sup>
SOC 2.3	Evolution du montant des loyers <sup>1</sup>	2,10%	2,30%	1,25%
SOC 2.5	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	-	-	-

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC	PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	2008	2009	2010	
<b>SOC 3</b>	<b>MIXITE SOCIALE</b>				
<b>SOC 3.1</b>	<b>Taux de mutation interne dans les attributions de l'année</b>	<b>16,00%</b>	<b>14,00%</b>	<b>14,00%</b>	
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	1,05%	0,00%	0,00%	
	<b>Profil socioéconomique des nouveaux locataires :</b>				
<b>SOC 3.2</b>	<b>AGE des ménages</b>	- de 25 ans ans	13,68%	18,62%	11,80%
		25-39 ans	41,05%	37,04%	42,29%
		40-59 ans	30,11%	35,12%	36,48%
		60-74 ans	8,21%	6,72%	6,72%
		75 ans et +	6,95%	2,50%	2,72%
	<b>RESSOURCES des ménages</b>	< 60% du plafond de ressources	89,00%	89,00%	88,00%
		comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	8,00%	9,00%	11,00%
		> 100% du plafond de ressources	3,00%	2,00%	1,00%
	<b>COMPOSITION des ménages</b>	Personne seule	26,31%	34,09%	31,95%
		Famille monoparentale	36,84%	37,93%	36,98%
Couple sans enfant		11,36%	7,66%	6,46%	
Couple avec enfant(s)		25,47%	20,30%	24,23%	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,02%	0,02%	0,35%	
<b>SOC 3.3</b>	<b>Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement</b>	<b>81,00%</b>	<b>83,00%</b>	<b>83,00%</b>	
<b>SOC 3.6</b>	<b>Politique d'attribution transparente des logements</b> Bilan public des CAL	<b>NON</b>	<b>NON</b>	<b>NON</b>	
<b>SOC 4</b>	<b>ACTIONS DE COHESION SOCIALE</b>				
	<b>Programmes de cohésion sociale</b>				
<b>SOC 4.1</b>	Insertion / intégration par le logement	OUI	OUI	OUI	
	Description rapide pour la dernière année	Poursuite du partenariat avec des structures favorisant l'insertion par le logement (BAIL, ADAFF, FAOL FJT, etc.)			
	Insertion par l'emploi, la formation	OUI	OUI	OUI	
	Description rapide pour la dernière année	clauses d'insertion marchés publics et chantiers d'insertion de la Régie des Quartiers			
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	NON	NON	OUI	
	Description rapide pour la dernière année	Mise en place du jardin écologique à vocation pédagogique d'Ozanam			
<b>SOC 5</b>	<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>				
<b>SOC 5.1</b>	<b>Dépenses consacrées à l'accompagnement social (par logement)</b>	-	50,94 €/logt	50,34 €/logt	
<b>SOC 6</b>	<b>ACCES AUX PERSONNES HANDICAPEES ET AUX PERSONNES AGEES</b>				
<b>SOC 6.1</b>	<b>Investissements pour adapter le patrimoine existant</b>	na	na	na	
<b>SOC 7</b>	<b>TRANQUILLITE DES LOCATAIRES</b>				
<b>SOC 7.1</b>	<b>Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires</b>	<b>NON</b>	<b>NON</b>	<b>NON</b>	
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	-	-	72%	
<b>SOC 8</b>	<b>POLITIQUE DE LA VILLE</b>				
<b>SOC 8.1</b>	<b>Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)</b>	<b>14,86%</b>	<b>11,77%</b>	<b>2,99%</b>	
	<sup>1</sup> Il s'agit de l'augmentation des loyers décidée par le Conseil d'Administration/Conseil de surveillance, susceptible de ne pas correspondre à l'augmentation effective <sup>2</sup> Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires				



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV	PRESERVER L'ENVIRONNEMENT	2008	2009	2010		
ENV 1	<b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>					
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	OUI	OUI	OUI		
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	8,58%	-	62,63%		
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	NON	NON	NON		
ENV 2	<b>LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>					
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant	0,90%	0,88%	0,85%	
		B 51-90 kWh/m²/an	0,00%	0,00%	2,03%	
		C 91-150 kWh/m²/an	42,11%	43,16%	42,47%	
		D 151-230kWh/m²/an	47,36%	46,60%	45,58%	
		E 231-330 kWh/m²/an	9,46%	9,19%	8,91%	
		F 331-450 kWh/m²/an	0,17%	0,17%	0,16%	
		G bâti énergivore	0,00%	0,00%	0,00%	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	< 6 kg CO2/m²/an	1,46%	11,80%	12,80%	
		6-10 kg CO2/m²/an	7,35%	6,42%	6,13%	
		11-20 kg CO2/m²/an	7,73%	12,90%	18,70%	
		21-35 kg CO2/m²/an	38,65%	32,45%	29,45%	
		36-55 kg CO2/m²/an	38,26%	31,10%	28,10%	
		56-80 kg CO2/m²/an	6,55%	5,33%	4,82%	
		> 80kg CO2/m²/an	0,00%	0,00%	0,00%	
	Patrimoine	Consommations d'énergie	Moyenne	160 KWh/m2/an	159 KWh/m2/an	158 KWh/m2/an
			Médiane	182 KWh/m2/an	182 KWh/m2/an	149 KWh/m2/an
		Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	23 kg éq.CO2/m2/an	28 kg éq.CO2/m2/an	27 kg éq.CO2/m2/an
			Médiane	15 kg éq.CO2/m2/an	13 kg éq.CO2/m2/an	13 kg éq.CO2/m2/an
	Logements récents	Consommations d'énergie	Moyenne	142 KWh/m2/an	142 KWh/m2/an	131 KWh/m2/an
			Médiane	186 KWh/m2/an	190 KWh/m2/an	154 KWh/m2/an
Emissions de gaz à effet de serre		Moyenne	23 kg éq.CO2/m2/an	12 kg éq.CO2/m2/an	12 kg éq.CO2/m2/an	
		Médiane	15 kg éq.CO2/m2/an	12 kg éq.CO2/m2/an	13 kg éq.CO2/m2/an	
Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-	
		Médiane	-	-	-	
	Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-	
		Médiane	-	-	-	
ENV 2.2b	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	1,40%	16,56%	23,97%		
ENV 2.3	CO2 produit par les véhicules de la société	-	193 grammes/CO2/km	189 grammes/CO2/km		
ENV 2.4	Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail	Voiture individuelle	-	-	73%	
		Covoiturage	-	-	0,00%	
		Vélo	-	-	0,00%	
		Transport en commun	-	-	10%	
		A pied	-	-	17%	
		Autre	-	-	0,00%	
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	-	-	22,25 km/jour	
		Covoiturage	-	-	0,00%	
		Vélo	-	-	0,00%	
		Transport en commun	-	-	69,3 km/jour	
	A pied	-	-	1,184 km/jour		
	Autre	-	-	0,00		
ENV 3	<b>GESTION DE L'EAU</b>					
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine	2,63 m3/m2	2,64 m3/m2	2,53 m3/m2		
ENV 3.2	Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques	d'un système de récupération d'eaux pluviales	5,57%	7,68%	9,88%	
			0,00%	0,00%	0,00%	
	Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales	19 183 m3	25 538 m3	32 452 m3		
ENV 5	<b>ACTIONS DE SENSIBILISATION</b>					
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :	Locataires	NON	NON	OUI	
		Salariés	OUI	OUI	OUI	
		Prestataires	NON	NON	OUI	
ENV 6	<b>DECHETS</b>					
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	77,10%	79,40%	81,90%		

# ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO	ASSUMER SA RESPONSABILITE ECONOMIQUE	2008	2009	2010	
<b>ECO 1</b>	<b>GESTION DU PATRIMOINE</b>				
<b>ECO 1.1</b>	Part du parc ancien réhabilité chaque année	6,48%	0,00%	0,00%	
<b>ECO 1.2</b>	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2004-2008	2005-2009	2006-2010	
		-	-	-	
<b>ECO 1.3</b>	Taux de vacance (total de la vacance)	1,71%	1,30%	1,50%	
	Technique	0,03%	0,08%	0,10%	
	Moins de 3 mois en exploitation	1,49%	0,93%	1,24%	
	Plus de 3 mois en exploitation	0,19%	0,29%	0,16%	
<b>ECO 1.4</b>	Autofinancement net rapporté aux loyers	11,02%	13,97%	14,65%	
<b>ECO 2</b>	<b>TISSU ECONOMIQUE LOCAL</b>				
<b>ECO 2.1</b>	Revenus redistribués en % du CA aux :	Salariés	21,00%	20,00%	19,00%
		Fournisseurs et prestataires	167,00%	148,00%	155,00%
		Administrations fiscales	25,00%	26,00%	25,00%
		Banques	24,00%	23,00%	16,00%
		Actionnaires	-	-	-
		Acteurs sociaux	1,00%	1,00%	1,00%
<b>ECO 2.2</b>	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	169,97%	91,86%	94,74%	
<b>ECO 3</b>	<b>ACHATS RESPONSABLES</b>				
<b>ECO 3.1</b>	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON	
<b>ECO 4</b>	<b>EQUITE VIS-A-VIS DES FOURNISSEURS</b>				
<b>ECO 4.1</b>	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	NON	NON	NON	
<b>ECO 5</b>	<b>INNOVATION</b>				
<b>ECO 5.1</b>	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	Investissement	-	-	-
		Volets de la RSE concernés	-	-	-

# ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV	ANIMER ET AMELIORER LA GOUVERNANCE	2008	2009	2010
<b>GOV 1</b>	<b>DIALOGUE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</b>			
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme	-	-	9
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	-	-	83,00
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	NON	NON	OUI
<b>GOV 2</b>	<b>MONDE ASSOCIATIF</b>			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	12	12	11
	Total de la contribution matérielle	-	21 134,00 €	17 174,00 €
<b>GOV 3</b>	<b>ETHIQUE ET TRANSPARENCE</b>			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	NON	NON	NON
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	NON	OUI	OUI
GOV 3.3	Evaluation RSE par un tiers externe lors du cycle triennal en cours	2008	2009	2010
		NON	NON	NON
<b>GOV 4</b>	<b>DIALOGUE ET PARTAGE DES INFORMATIONS AVEC LES COLLECTIVITES</b>			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités	OUI	OUI	OUI
	% du patrimoine couvert par le dispositif	na	na	na
<b>GOV 5</b>	<b>AMELIORATION DU FONCTIONNEMENT ET DE LA COMPETENCE DES ORGANES DE SURVEILLANCE ET DE DECISION</b>			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes % de femmes en comité de direction	33,33%	42,86%	42,86%
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	11,76%	8,82%	5,88%
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	NON	NON	NON
GOV 5.3	Evaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	NON	NON	NON

# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR	DEVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	2008	2009	2010				
HR 1	<b>DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI</b>							
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi	CDI	95,10%	96,55%	96,10%			
		CDD	3,52%	3,45%	3,56%			
		Interim	1,37%	0,00%	0,34%			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	15	456	0	0	25	427,0
		Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
		Employés administratifs	10	200	0	0	27	423,5
		Agents de maîtrise	3	71	1	18	5	108,5
		Cadres et Dirigeants	5	55	1	187	17	220,5
HR 1.3	Promotion interne	promotions internes	2	0	0			
		sur postes pourvus	2	4	2			
HR 2	<b>AMELIORATION CONTINUE DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>							
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	NON	NON	OUI				
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	na	na	na				
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, accidents du travail et au stress <sup>2</sup>	22,58%	6,74%	4,68%				
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	OUI	OUI	OUI				
		Volets de la RSE concernés	ECO	ECO	ECO			
HR 3	<b>PROMOTION DE L'EQUITE ET DE LA DIVERSITE DANS L'EMPLOI</b>							
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>3</sup> par catégorie et par sexe	Ouvriers de maintenance	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
		Personnel de proximité	94,34%	5,66%	94,44%	5,56%	100,00%	0,00%
		Employés administratifs	na	na	na	na	na	na
		Agents de maîtrise	13,75%	86,25%	13,04%	86,96%	16,19%	83,81%
		Cadres et dirigeants	20,00%	80,00%	13,27%	86,73%	0,00%	100,00%
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe	Ouvriers de maintenance	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
		Personnel de proximité	26,83 k€	23,49 k€	26,66 k€	23,40 k€	27,13 k€	na
		Employés administratifs	na	na	na	na	na	na
		Agents de maîtrise	24,30 k€	20,94 k€	24,55 k€	22,05 k€	24,93 k€	21,85 k€
		Cadres et dirigeants	40,24 k€	28,89 k€	40,64 k€	25,17 k€	0,00 k€	24,77 k€
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	stagiaires	1,39 %	0,96 %	1,87 %			
			-	-	-			
HR 3.3	Ecart entre les 10% de salaires annuels les plus bas et les 10% les plus élevés	2,06	2,14	2,18				
HR 3.5	Nombre de bénéficiaires au regard de l'obligation légale	bénéficiaires	1,00	2,00	2,16			
		obligation légale pour l'entreprise	3,00	3,00	3,00			
	<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année							
	<sup>2</sup> La part des absences liées au stress est mesurée de manière approximative et très imparfaite							
	<sup>3</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence							

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée

na : Information non applicable

# : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information





**S.A.A.HLM**

6 rue Barbès

BP 15

11001 Carcassonne Cedex

