



ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER



2017



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

SOMMAIRE

03	ÉDITO
04	PRÉSENTATION
07	NOTRE DÉMARCHE RSE
08	PARTIES PRENANTES
10	NOS OBJECTIFS
12	LES TEMPS FORTS 2017
14	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
24	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
30	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
34	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
38	GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
43	GLOSSAIRE

ÉDITO



**Michel
Bodevin**

Président



**David
Spanghero**

Directeur Général

Dans le rapport 2016 nous traçons nos objectifs pour les 10 années à venir, notamment concernant les réhabilitations (67 millions €) nécessaires à notre parc immobilier datant des années 60 à 70. Nous constatons chaque jour avec ces travaux une renaissance des quartiers concernés. Des initiatives sont prises par les locataires pour contribuer au mieux vivre ensemble. Se multiplient les chantiers tremplin, aménagements de massifs, fresques murales, aires de jeux, plantations. Autant d'actions collectives incitant chacun à respecter son environnement, à devenir écocitoyen, à se sentir, enfin, de façon pleine et entière, habitant de la ville et non d'un « quartier difficile ». Les efforts de l'Etat, des Collectivités, mais également de nos équipes commencent vraiment à donner leurs fruits.

Ainsi ALOGEA, avec une belle unité, manifeste sa volonté de servir l'intérêt général. Tous nos efforts vont dans ce sens, être acteur majeur de la transformation de nos villes et quartiers. Explorer sans relâche des solutions innovantes voire audacieuses pour faciliter les parcours de vie pour les plus fragiles de nos concitoyens. Pour cela nous devons pratiquer la concertation systématique avec nos locataires, associer nos partenaires, habitants, riverains, élus, associations autour de chacun de nos projets.

Les reconquêtes des « cœurs de ville » font l'objet de toutes les attentions avec raison. Nous devons être aux côtés des municipalités qui ont pris ce problème à bras le corps.

Au Congrès national de septembre 2017 s'est confirmée la volonté de l'Etat de voir évoluer nos pratiques mais aussi nos structures. Seuls, nous ne saurons pas faire. Il nous faut défendre au fil de ces réformes nos valeurs et territoires. L'Aude est un département vaste, rural et pauvre. Le logement social y est la seule option pour des milliers de nos concitoyens. Devant les efforts financiers qui nous sont demandés, pas question de baisser les bras, de réduire nos projets de construction et de réhabilitation. Il nous faut explorer toutes les pistes, négocier afin de garder notre identité propre, notre autonomie tout en répondant au mieux aux injonctions de la future loi ELAN.

L'union fait aussi la force. Nous regrouper pour une économie d'échelle et atteindre un nombre de logements minimum, pourquoi pas, mais pas n'importe comment. L'expertise de nos territoires est nôtre et ne peut être déléguée à un groupe au sein duquel notre gouvernance n'aurait plus de sens. Nous y serons vigilants.

Plus de performances économiques ? Oui si c'est au profit des locataires. Mais parlons avant tout de performance sociale. « Pas de République sans Social » disait Jaurès. Nous devons convaincre de la primauté de cette mission-là, la défendre et la développer.

ALOGEA au travers de son actionariat a renforcé en 2017, son attachement aux collectivités en redistribuant 37% d'actions libérées entre le Département de l'Aude, la Ville de Carcassonne et la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon, les trois membres du pacte de gouvernance.

Notre adhésion en 2015 au Réseau Habitat en Région nous a déjà fait comprendre l'intérêt d'être associé à un groupe, un réseau, qui conseille, oriente, défend et négocie au plus haut niveau.

Et aujourd'hui plus que jamais il nous faut inventer les solutions à venir car l'histoire n'est pas encore écrite. Des aménagements se négocient, se précisent, notamment concernant les compensations de perte de loyers. L'aménagement de la dette et les prêts haut de bilan consentis par la Caisse des Dépôts sont un premier soutien nous aidant à passer deux ou trois années équilibrées. Aussi, la qualité et les capacités des partenariats à venir seront déterminants.

Comme chaque fois que l'intérêt d'Alogea est en jeu, notre conseil d'administration saura prendre ses responsabilités en conscience, il l'a déjà prouvé au travers de la qualité des débats et des décisions passées.

Nous remercions l'ensemble des personnels qui cette année encore ont apporté chacun une plus-value à notre action. 2018 ouvre certaines incertitudes pour tous, nous saurons être unis pour y répondre dans l'intérêt général et celui de notre entreprise.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Notre patrimoine de 4819 logements ou équivalents est réparti comme suit :

- 4618 logements familiaux et 11 350 habitants
- 79 logements dans 9 établissements spécifiques : 6 foyers pour personnes handicapées, 1 Etablissement Hospitalier pour Personnes Agées Dépendantes, 2 Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- 4 gendarmeries regroupant 122 logements et des bâtiments administratifs
- 26 locaux commerciaux

Caractérisé par une proportion importante de logements de plus de 40 ans (63%), notre parc de logements reste majoritairement collectif, à 78%.

Géographiquement, nous sommes présents sur 56 communes, avec toutefois une concentration dans les Communautés d'agglomération de Carcassonne (2063 logements) et de Narbonne (1678 logements).

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

NOS MISSIONS

Gérer

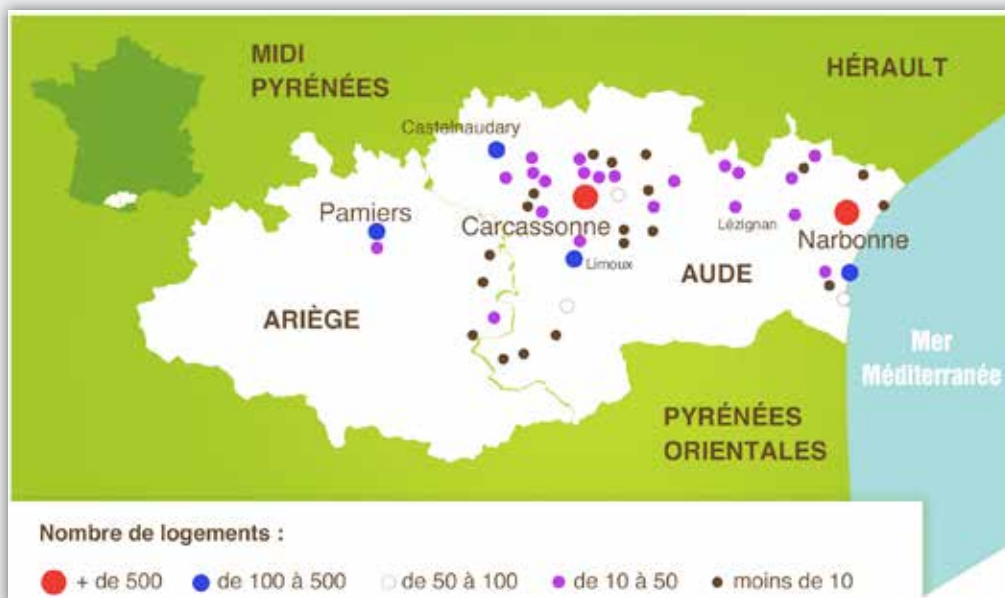
- Assurer au quotidien une qualité de service pour les habitants
- Entretien le patrimoine, assurer la veille technique et traiter les réclamations
- Poursuivre notre programme de réhabilitation énergétique sur le parc ancien
- Conduire une politique d'attributions responsable.

Bâtir

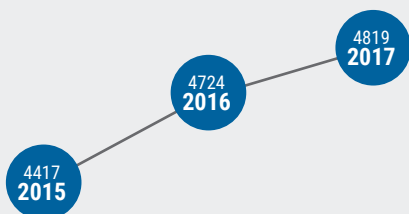
- Produire une offre adaptée aux besoins
- Participer à la redynamisation des centres villes
- Favoriser les parcours résidentiels.

Accompagner

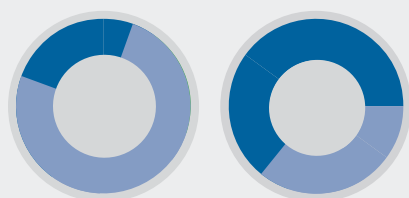
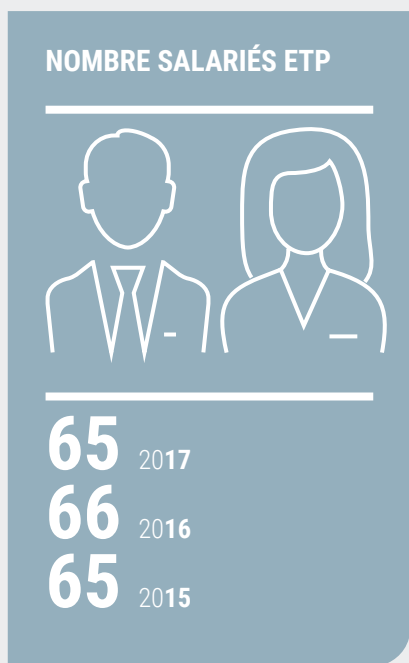
- Etre mobilisé au service des locataires
- Proposer une réponse adaptée aux besoins de chacun
- Favoriser les parcours résidentiels
- Lutter contre la précarité énergétique
- Suivre les ménages les plus fragiles
- Etre moteur dans les projets de développement social des quartiers.



CHIFFRES CLÉS 2017



LOGEMENTS



22%

Titulaires de bail de + de 65 ans

70%

Locataires percevant des aides au logement



CHIFFRES D'AFFAIRES

21,8M€ 2017

20,4M€ 2016

19,7M€ 2015



ATTRIBUTIONS

614 2017

672 2016

570 2015

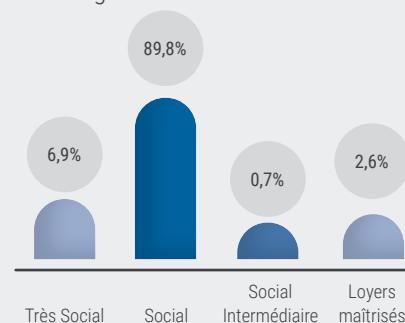


78%

Taux de logements collectifs

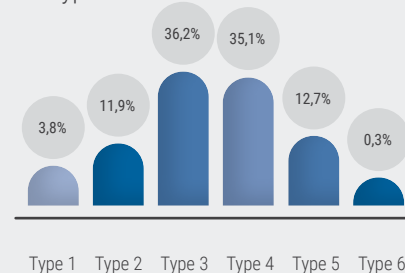
RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par catégorie



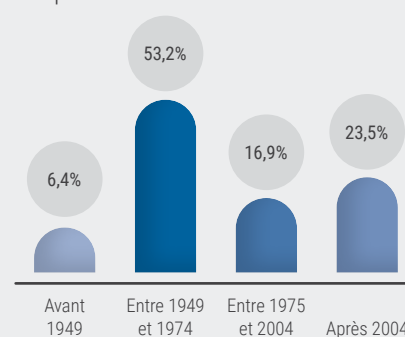
RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par type



RÉPARTION DU PATRIMOINE

Par période de construction



37%

Logements situés en QPV

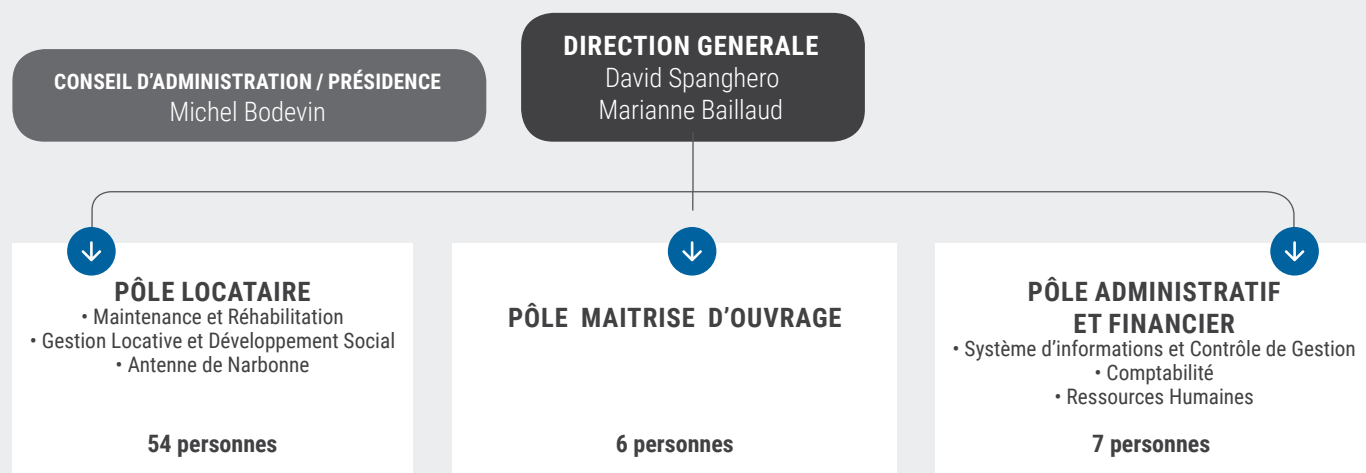
NOTRE ORGANISATION

LES SPÉCIFICITÉS D'ALOGEA

- Une proximité renforcée avec un salarié sur 3 sur le terrain, dont une régie technique participant au traitement des réclamations
- Une gestion locative axée sur l'accompagnement et la qualité de service
- Un service technique intégrant Maintenance et Réhabilitation, permettant d'avoir une intervention cohérente sur l'ensemble du patrimoine et la mise en œuvre d'un programme ambitieux de réhabilitation
- Un service Production en lien étroit avec la Gestion Locative afin de définir au mieux les besoins et de faciliter le déroulement des livraisons
- Des fonctions supports (comptabilité, finances, systèmes d'information, RH) resserrées, au service de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise



S'ORGANISER POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE



→ NOTRE DÉMARCHE RSE

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

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

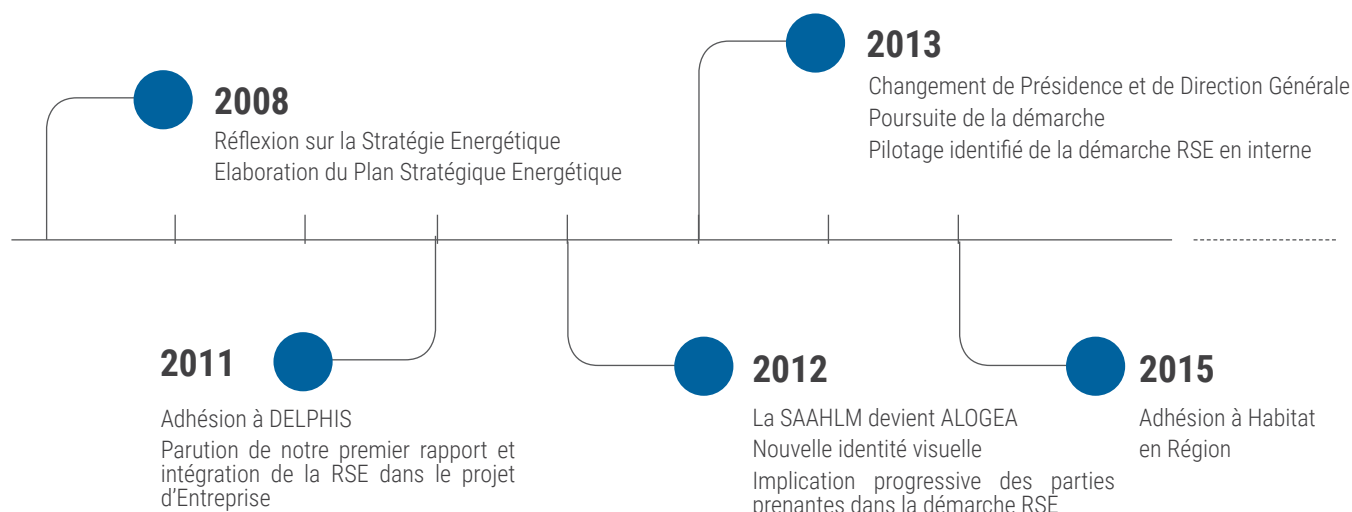
Ces difficultés nous ont amenés à structurer notre organisation en conséquence afin d'impliquer le plus grand nombre dans ce projet d'entreprise. La taille modeste de notre entreprise ne nous permet pas encore d'avoir une personne dédiée à 100% au pilotage de la démarche mais depuis début 2013, un référent RSE et une chargée de développement social et durable coordonnent la production des rapports ainsi que les diverses actions.



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

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

PARCOURS D' ALOGEA DE 2008 À 2017



PARTIES PRENANTES



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

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



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

PRINCIPAUX ENJEUX

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



RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

PRINCIPAUX ENJEUX

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



NOS OBJECTIFS



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Etre acteur de la cohésion sociale

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

Produire une offre adaptée aux besoins du territoire

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

Accompagner le vieillissement et améliorer l'accessibilité

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



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

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

- Conduire un programme de réhabilitation énergétique pour 2031 logements (accentuer le rythme à 300 logements /an)
- Chauffer au bois les 2/3 des 2 200 logements chauffés collectivement
- Mesurer les économies d'énergie réalisées
- Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et à la maîtrise de leurs équipements
- Finaliser la cartographie des équipements techniques des logements
- Passer au passif et au BEPOS (répétez-le rapidement)

Cultiver et partager notre approche environnementale

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



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Accompagner les évolutions de nos métiers

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

Développer une culture commune

- De l'accompagnement social
- De solidarité entre salariés



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Maintenir des finances pérennes tout en maintenant des loyers accessibles

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

Soutenir l'économie locale

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



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Associer les habitants à nos actions

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

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

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



LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

JANVIER

INAUGURATION DE LA COUR DU BÂTIMENT PROVENCE AU VIGUIER



JANVIER

LES 10 ANS DU FOND DE L'INNOVATION SOCIALE, PRÉSENTATION DE LA BOÎTE À LINGE



FÉVRIER

VISITE DU MINISTRE POUR L'INAUGURATION DE LA GENDARMERIE DE NARBONNE



MAI

SPECTACLE DE VOLTIGE À OZANAM



MAI

INAUGURATION DU CHANTIER TREMPIN À GRAZAILLES



JUIN

JOURNÉE DU PERSONNEL





JUILLET
LIVRAISON DE LA RÉSIDENCE
LA TRAMONTANE À MONTREDON

JUILLET
POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE
À MARCORIGNAN



OCTOBRE
INAUGURATION DU CHANTIER TREMPLIN
À OZANAM

OCTOBRE
MOBILISATION
INTER BAILLEURS CONTRE
LA BAISSÉ DES APL



NOVEMBRE
CHANTIER PARTICIPATIF
SCULPTURE SUR BOIS À GRAZAILLES



photo ©Didier Almon



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Poursuivre un développement diversifié de notre offre de logements tenant compte de la diversité des territoires ; mettre les habitants au cœur de nos démarches ; veiller à conduire une politique d'attributions équitable et favorisant les parcours résidentiels ; renforcer l'accompagnement individuel et déployer de nouveaux projets visant à renforcer la cohésion sociale : l'ensemble de ces actions sont complémentaires et indispensables pour répondre à l'enjeu complexe de l'équilibre social des territoires.

LOI EGALITÉ CITOYENNETÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS

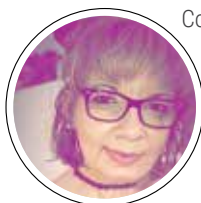
L'article 70 de la loi Égalité et Citoyenneté impose des objectifs de mixité sociale en demandant qu'un minimum de 25 % des attributions hors Quartiers Prioritaires (QPV) concernent les demandeurs de logement les plus modestes. Notre bilan des attributions 2017 constate le respect de cette mesure, avant la mise en place d'outil spécifique de suivi : **24% des baux signés en dehors des QPV correspondent à des demandeurs du 1er quartile.**

En effet, cette disposition législative s'articule avec notre politique en place de soutien des parcours résidentiels pour l'ensemble des ménages, notamment dans les livraisons récentes situées hors quartiers prioritaires. **Les mutations internes ont représenté cette année 102 dossiers (soit 17% des attributions), dont 22 dans des logements neufs** (pour 95 logements livrés). Ce sont notamment les échanges et la sensibilisation que nous menons auprès des élus des communes accueillant nos nouveaux projets qui permettent ce développement.

Si les mutations ont un coût non négligeable, elles permettent une utilisation optimale du parc pour loger au mieux les ménages et également fidéliser nos locataires qui, faute de proposition, quitteraient de toute façon leur logement.

Notre enjeu aujourd'hui est de développer un travail inter-bailleurs dans ce domaine, pour développer les parcours possibles non plus à l'échelle d'un patrimoine mais d'un territoire.

— *Stéphanie Barbet, locataire témoignage*



Concernant ma demande de mutation à ALOGEA, prise en compte dans un délai ultra rapide.

Au démarrage, juste une demande de mutation de logement social a été faite en février 2017.

Un logement social au « Quai de Lorraine » m'a été attribué mais que j'ai refusé car le logement était trop ancien.

Suite à mon dossier au 1% patronal (été 2017) et suite à l'accord sur mon dossier en octobre 2017, plusieurs propositions de logements m'ont été faites par ALOGEA et d'autres bailleurs sociaux, dans un délai très court et ultra rapproché.

ALOGEA a été le seul à répondre à mes besoins : 2 propositions de logements dont un proche de mon lieu de travail.

4 ans dans une cité comme Razimbaud où l'on ne se sent pas forcément en sécurité surtout en rez-de-chaussée, dans un logement ancien et non lumineux, contrairement au logement où je vis aujourd'hui, au 1er étage en duplex, dans une rue calme et paisible, résidence neuve sécurisée et avec un parking privatif, proche de mon lieu de travail, ce n'est que du bonheur, MERCI ALOGEA.

La rapidité et l'écoute ont été les points forts de ma conseillère, elle a répondu à tous mes critères de recherche.

Mon gardien de Razimbaud, m'a conseillé et aidé pour la remise en état de l'appartement. Très à l'écoute également et disponible dès que j'avais besoin de renseignements... car étant femme seule, les travaux n'étaient vraiment pas mon fort.

Des rendez-vous rapides, entre signature du bail, remise de clés et les états des lieux d'entrée et de sortie, en fonction aussi de mes disponibilités puisque je travaille.

Un déménagement rapide puisque sous 15 jours.

Si je devais recommander un bailleur dans la région, je recommanderais fortement ALOGEA !



OBJECTIFS MAJEURS

- 15% de mutations (17% en 2017)
- 30% PLAI dans les nouvelles livraisons (26% en 2017)
- Accompagnement du vieillissement (140K€ pour 39 adaptations de salle de bain)

ALLER VERS LES HABITANTS : LES VISITES À DOMICILE

Nous avons effectué 760 visites à domicile en 2017 (sans prendre en compte les visites des agents de cité dans le cadre du précontentieux). En effet, nous avons identifié depuis plusieurs années la nécessité d'aller régulièrement à la rencontre des personnes, pour plusieurs raisons : être présent sur l'ensemble de notre patrimoine même le plus éloigné de nos locaux ; éviter le stress que peut représenter une convocation au bureau pour certaines personnes ; enfin, mieux connaître et donc mieux comprendre la situation de l'habitant et son environnement.



Le binôme Chargé de contentieux et CESF

LE RECOUVREMENT ET LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

L'expulsion d'un locataire est toujours un échec pour le bailleur, même si parfois elle est inévitable. L'accompagnement social réalisé principalement par les Conseillères en Economie Sociale et Familiale se met en place à toutes les étapes de la procédure contentieuse. Les réunions de suivi mensuel permettent de contrôler les engagements pris par les locataires débiteurs et de prendre rendez-vous au domicile pour les locataires en difficulté. La CESF peut proposer un accompagnement ou solliciter plusieurs dispositifs : Accompagnement Social et Educatif Adapté (ASEA), Fonds Unique Logement (FUL), mesures d'accompagnement, de type MASP, mise sous protection judiciaire, etc. La situation de tous les locataires débiteurs est réévaluée chaque mois lors de ces réunions.

UN EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ AU CŒUR DE LA BASTIDE À CARCASSONNE

Lors d'un diagnostic en marchant réalisé en 2015 dans le quartier Bastide de Carcassonne, la problématique d'occupation et de dégradation de l'immeuble 32 ruelle des Tanneurs a été soulignée. L'AMI (Association Mutuelle d'Insertion) intervient depuis dans le cadre du Contrat de Ville auprès des locataires de ce bâtiment, appartenant tous à la communauté des gens du voyage. L'accompagnement social lié au logement et la médiation entre locataires et bailleur ainsi mis en place permettent de travailler à l'appropriation des règles de vie et à la définition des perspectives de l'immeuble. Surtout, ils ont rétabli de façon constructive le dialogue jusque-là interrompu entre les habitants, le bailleur et les institutions.

Cette action impacte le cadre et la qualité de vie des habitants de cet immeuble ainsi que leur situation économique, sociale et familiale.

TRAVAUX D'AMÉLIORATION

- Remplacement des boîtes aux lettres
- Remise aux normes électriques
- Réfection des salles de bain
- Fermeture de la résidence en concertation avec les habitants

GESTION ADAPTÉE ET DROIT COMMUN

- Mutation économique
- Arrivée d'une nouvelle famille
- Rappel des obligations du locataire
- Assurance des logements et justificatifs
- Travail sur les situations d'impayés



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

TRANSFORMER LE QUARTIER AVEC LES HABITANTS

Après une phase de concertation des habitants sur leurs attentes en matière d'aménagement et de lien social, 3 chantiers tremplins et participatifs ont été organisés ou soutenus par ALOGEA.

Le chantier tremplin : la Régie de Quartiers a mis en œuvre pour la première fois à Grazaillles ce dispositif qui a permis d'accompagner 8 habitants du quartier dans leur parcours d'insertion en parallèle de la réalisation de travaux d'amélioration du quartier : rénovation du porche de Wagram, création d'une aire de jeux au sol.

La Ville également partenaire a redessiné les stationnements à proximité de la place rénovée et fourni du mobilier urbain.

Le chantier participatif et festif : nous avons conservé la dynamique amorcée par le chantier tremplin en organisant une journée participative pour rénover les jardinières existantes et en construire de nouvelles en palettes. En marge de ces ateliers et des plantations, nous avons proposé aux habitants un repas partagé et des animations : jeux en bois et maquillage pour les enfants, animation musicale. Cette fête a remporté un beau succès

après des habitants ravis de participer à l'embellissement du quartier et de partager un temps festif propice aux rencontres et échanges.

Le chantier participatif de sculpture sur bois : porté par l'association Aquatinte et Tintamarre dans le cadre de la Politique de la Ville, le sculpteur sur bois Olivier Ledoux a planté sa tente dans le quartier pendant 15 jours et a invité les habitants à construire avec lui une création à l'image du quartier. Le résultat de cette expérience collaborative, un banc et un totem, est installé dans le quartier, souvenir et représentation de Grazaillles et de ses habitants.





UNE PROGRAMMATION ADAPTÉE

> Plus de petits logements

La demande de petits logements ne cesse de croître, or le patrimoine d'ALOGEA est principalement composé de logements « familiaux ». Le rééquilibrage de cette répartition pourrait nous amener à ne réaliser que des logements de type 2. Cela ne nous semble pas être une solution durable : en effet, la mixité dans un programme est source de réussite de la vie d'une opération.

Ainsi en 2017 nous avons augmenté la production de T2 sans omettre la réalisation de grands logements pour les familles nombreuses.

> Des loyers mesurés

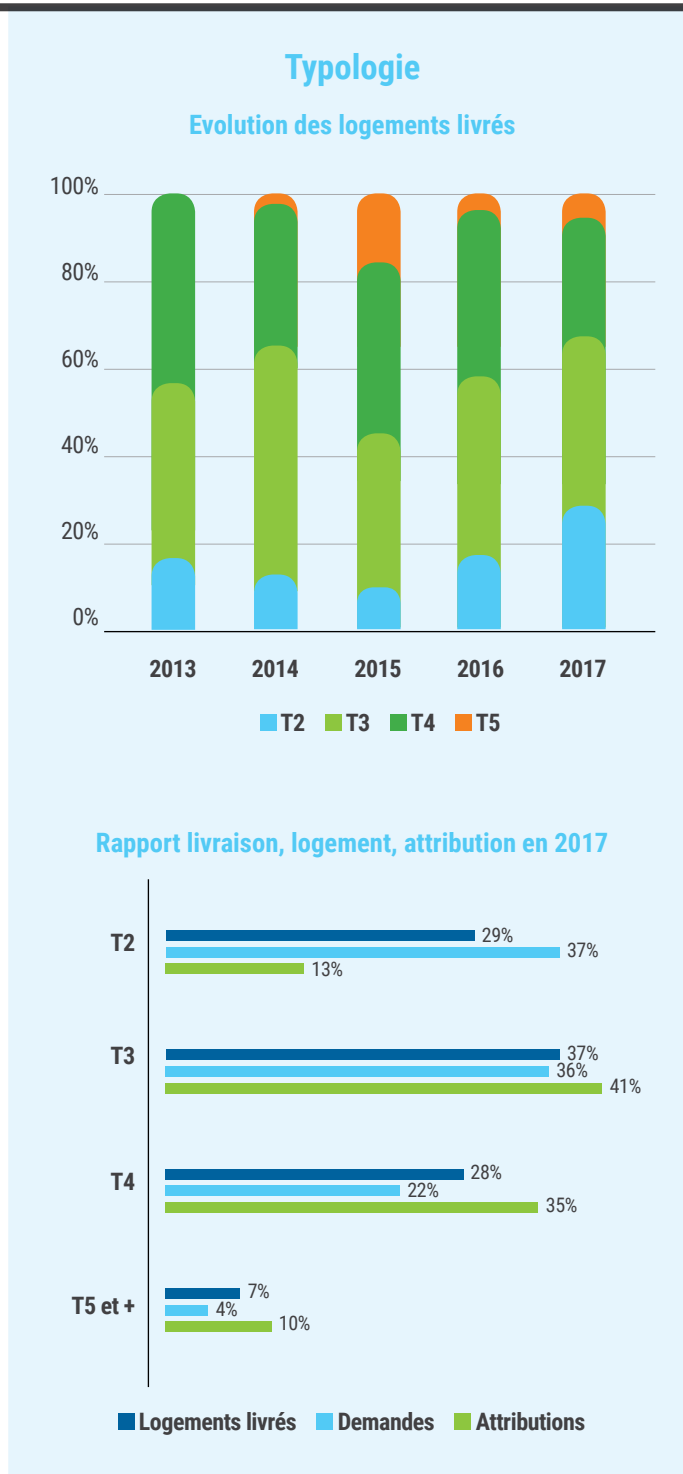
87% des nouveaux entrants ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI, et 70% de nos locataires touchent l'APL. L'enjeu du niveau de loyer des logements neufs est donc essentiel pour ALOGEA. Cette année nous n'avons livré que 26% de logements PLAI contre 32% en 2016. Cependant, notre offre globale de logements PLAI croît de 5,66% en 2015 à 6,89% en 2017 et nous allons garder le cap des 30% de PLAI annuels.

Nous constatons également une légère hausse au m² des loyers neufs et nous travaillons attentivement sur les surfaces en réduisant les espaces de circulation afin de conjuguer qualité du logement et loyer accessible.

> Une réponse au vieillissement et au handicap

ALOGEA intègre, dans le cadre de ses programmes individuels neufs, l'obligation de créer des chambres en rez-de-chaussée et favorise au maximum la création d'espaces de rencontre et convivialité, telle que la salle commune sur un projet de Mirepoix (résidence séniors).

Tous ces éléments sont pris en compte lors d'un travail en amont entre la Gestion Locative et la Maîtrise d'Ouvrage afin d'adapter au mieux les futures livraisons. Ces échanges interservices se poursuivent 4 mois avant la livraison lors des réunions de transmission entre les deux équipes.



95 LOGEMENTS LIVRÉS

ACQUISITIONS AMÉLIORATIONS

Une opération en centre ancien de Carcassonne : 3 logements et un local (salle de réunion), rue Coste Reboulh. Cette opération participe à la revitalisation des centres - véritable enjeu urbain.



PROGRAMMES DE CONSTRUCTION

29 logements à Narbonne, avenue de Toulouse, situés à proximité du centre ville, en lieu et place d'un garage désaffecté.

La résidence est composée de deux bâtiments collectifs, le premier comprend 25 logements ; le second est constitué de 4 logements intermédiaires.

10 T2 d'une surface habitable moyenne de 42 m² ; 10 T3 (66 m²) ; 9 T4 (77 m²).



54 logements à Carcassonne Montredon

Livrés en juillet 2017 sous forme d'habitat intermédiaire. Tous les logements sont traversants et orientés principalement au sud. Leur conception bioclimatique permet de tirer profit des apports solaires (orientation, surfaces vitrées, protection solaire) tout en évitant les surchauffes estivales.



9 logements rue Gabriel Pelouze à Narbonne

Ce programme se situe en quartier prioritaire dans le centre-ville de Narbonne.

Compte tenu des caractéristiques du site (parcelle encastrée entre des bâtiments sur 3 côtés), ALOGEA a construit un immeuble R+3 avec une façade ouverte au nord. Néanmoins, l'intérieur du bâtiment est « creusé » sous forme d'un patio sur lequel s'ouvrent des galeries couvertes permettant de ventiler les appartements. Les logements sont desservis par un ascenseur.



LES PROJETS EN CENTRE-BOURG

ALOGEA poursuit son engagement auprès des communes dans le cadre de la revitalisation des centres bourgs.

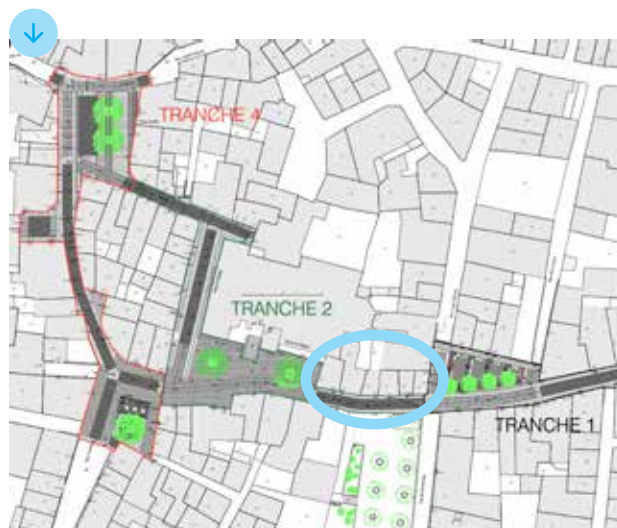
Ainsi, cette année, différents chantiers ont débuté : 3 opérations dans le centre ancien de Coursan permettant la remise sur le marché de 13 logements, un immeuble dans le centre ancien de Marcorignan, livraison d'une opération dans la Bastide de Carcassonne (création de 3 T2 et d'une salle de réunion au rez-de-chaussée).



Marcorignan avant les travaux !

Bien que ces opérations soient techniquement et financièrement difficiles, nous continuons d'accompagner les communes de Ville-moustaussou, Mirepoix, Coursan, Trèbes dans la politique de revitalisation des centres bourgs. D'autres projets sont également en étude à Bram, Pamiers, Carcassonne.

TREBES : Démolition-reconstruction de 10 logements avec terrasse potagère partagée.



MIREPOIX : Construction de 16 logements sur un terrain situé en frange de la Bastide. Création d'un espace public intégrant un équipement de quartier, lieu de rencontre et de convivialité.



SOC 1

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

2015

2016

2017

▲ 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

	2015	2016	2017
Logements locatifs	1,93 %	5,83 %	2,10 %
Offre en structures collectives	0,00 %	40,56 %	0,00 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	34 logements	245 logements	95 logements
Nombre de logements anciens acquis	93 logements	4 logements	0 logement

SOC 1.2

Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	2015		2016		2017	
	Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
T1	1	37	27	24	0	0
T2	11	49	30	49	29	48
T3	47	64	79	69	37	66
T4	47	78	88	84	25	82
T5	21	86	21	106	4	106
T6 et +	0	0	4	129	0	0

Répartition par catégorie¹
(en nombre de logements)

	2015	2016	2017
«Très social»	16	51	25
«Social»	93	107	70
«Social Intermédiaire»	18	0	0
«Intermédiaire»	0	0	0
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	91	0

SOC 1.3

Production en accession sociale

	2015	2016	2017
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

	2015	2016	2017
Part de logements conformes à la réglementation PMR	7,72 %	10,70 %	12,54 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-	-	-
Labels / certifications concernés			
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	0,56 %	0,80 %	0,87 %
Caractéristiques des logements concernés			

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

	2015	2016	2017
Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Personnes âgées autonomes	49	0	0
Personnes âgées dépendantes	72	72	72
Personnes handicapées	122	162	162
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	56	55	57
Travailleurs (FJT, FTM)	9	9	9
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	16	28	31
Total	324	326	331

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

2015

2016

2017

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

SOC 2.1

Croissance de l'offre

Ensemble du parc (€/m² S hab)

Parc «Très social»	4,69	4,80	4,84
Parc «Social»	4,76	4,80	4,82
Parc «Social intermédiaire»	7,03	7,04	6,89
Parc «Intermédiaire»	na	na	na
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	10,79	10,56
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc «Très social»	5,16	5,18	5,26
Parc «Social»	5,80	5,95	6,00
Parc «Social intermédiaire»	na	na	na
Parc «Intermédiaire»	na	na	na
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	10,79	na

SOC 2.2

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

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	18,05 %	18,00 %	16,60
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26,39 %	22,00 %	20,00 %

SOC 2.3

Évolution du globale du montant des loyers²

0,47 %	0,02 %	0,00 %
--------	--------	---------------

SOC 2.4

Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m² / Shab.)

Évolution charges + évolution charges hors énergie

0,40 €	-0,44 €	-0,07 €
0,56 €	-0,07 €	0,16 €

SOC 2.5

Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :

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

SOC 2.6

Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

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

553	539	479
487	464	355

SOC 2.7

Taux de mutation interne

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

15,96 %	14,43 %	16,61 %
0 %	0 %	0 %

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers	1	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

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

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

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2015

2016

2017

▲ 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		2015	2016	2017
- de 25 ans		7,19 %	6,25 %	7,65 %
25-39 ans		40,18 %	40,18 %	43,00 %
40-59 ans		40,35 %	40,77 %	37,13 %
60-74 ans		9,12 %	9,67 %	10,42 %
75 ans et +		3,16 %	3,13 %	1,79 %
Ressources des ménages		2015	2016	2017
< 60 % du plafond de ressources		86,84 %	87,35 %	87,30 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		11,93 %	10,71 %	12,70 %
> 100 % du plafond de ressources		1,23 %	1,93 %	0,00 %
Composition des ménages		2015	2016	2017
Personne seule		25,61 %	22,77 %	27,36 %
Famille monoparentale		43,68 %	41,67 %	40,88 %
Couple sans enfant		7,54 %	9,52 %	6,84 %
Couple avec enfant(s)		22,28 %	25,45 %	24,43 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,88 %	0,60 %	0,49 %

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	4 770 €	4 859 €	5 155 €
portés par d'autres associations	19 350 €	28 850 €	37 244 €

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	2	2	2
Autres associations	17	18	18

SOC A /

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Depuis 2015, l'équipe d'accompagnement social est composée de 2 CESF.

L'une est en charge de l'accompagnement spécifique et individuel des nouveaux entrants qui consiste à :

- Recevoir les demandeurs prioritaires DALO et/ou relevant du contingent préfectoral, identifier leurs besoins en termes de logement et éventuellement d'accompagnement et réaliser les diagnostics sociaux en lien avec les partenaires sociaux
- Accompagner l'accès au logement et prévenir l'impayé en développant les partenariats nécessaires
- Réaliser les visites à domicile des familles détectées comme « fragiles » à l'entrée dans les lieux

L'autre est en charge de l'accompagnement spécifique et

individuel des locataires en place qui consiste à :

- Assurer la prévention des expulsions en lien avec le chargé contentieux
- Intervenir auprès des locataires pour des défauts d'occupation
- Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale
- Réaliser les visites à domicile des familles détectées comme « fragiles » dans le cadre du contentieux
- Traitement et suivi des familles mutées pour un relogement économique

ALOGEA a créé deux commissions internes permettant le travail des CESF et des chargés de gestion :

- Suivi des situations complexes pour des ménages cumulant souvent des difficultés d'impayés et d'occupation du logement ==> travail d'équipe pour trouver des solutions adaptées à chacune des familles
- Suivi des dossiers de plus de 5000€ d'impayés ==> renforcer la prévention des expulsions mais aussi échanger sur les



situations individuelles des ménages concernés. Les situations sont analysées au cas par cas et plusieurs fois dans l'année afin d'éviter une éventuelle expulsion

Dans le cadre du partenariat :

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

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

• Le Pôle locataire (qui regroupe désormais 54 salariés) a été réorganisé autour de trois services pour renforcer la qualité de service, la gestion patrimoniale et la proximité : Maintenance-Réhabilitation, Gestion locative et développement social et l'Antenne de Narbonne.

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

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

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

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

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

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Qualité de l'air

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

Tranquillité

Démarche de prévention situationnelle: aménagement de Saint Vincent à Narbonne en cours.

Projet d'installation de vidéo-protection en partenariat avec les communes de Narbonne et de Carcassonne, dans le cadre de l'abattement TFPB.

Réflexion en cours sur la mise en place de système d'alarme individuelle dans une résidence particulièrement touchée par les cambriolages.

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



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Accélérer notre programme de réhabilitation énergétique, développer des constructions à énergie passive et positive, continuer et adapter la sensibilisation des locataires : la préservation de l'environnement relève de nombreuses actions et les mener de front est une vraie gageure dans notre métier. Pour la poursuite et l'affirmation de notre stratégie énergétique, il est plus que jamais indispensable de travailler étroitement avec nos partenaires financiers, techniques et associatifs, qui nous permettent d'avancer et de faire face aux questionnements et aux obstacles.

NOUVELLE ACCÉLÉRATION DE LA RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE



Après la signature des marchés en décembre 2016 pour la réhabilitation de 550 logements, 2017 a été une année chargée en suivi de travaux. Quatre réhabilitations sur trois secteurs géographiques sont actuellement en chantier et viennent

s'ajouter à l'opération des Fontanilles (228 logements) toujours en cours à Castelnaudary. En effet, malgré nos efforts pour maintenir le rythme d'avancement de ce programme, la mise en liquidation judiciaire de l'entreprise de plomberie-chauffage nous a contraint à repousser la date de fin de travaux. Nous engageons par ailleurs dans les délais, les travaux inscrits dans notre plan pluriannuel de réhabilitation, avec la signature en décembre de 2 nouvelles opérations : 53 logements collectifs au Cassieu à Castelnaudary et 26 logements collectifs résidence Les Pins à Carcassonne.

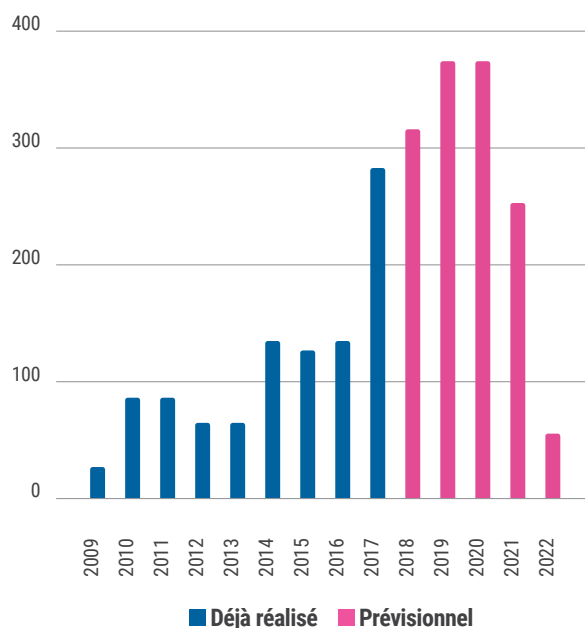
Cette accélération nette du rythme des réhabilitations, clef de voute de notre stratégie énergétique, est liée à la fois aux besoins identifiés sur notre patrimoine et au contexte financier qui était, jusqu'aux dispositions de la loi de finances, favorable pour les réhabilitations énergétiques (fonds FEDER et Prêts Hauts de Bilan).

Ce choix nous met également face à un enjeu technique important : en 2018, il faudra, malgré les difficultés, clôturer une partie des opérations en cours et absorber le retard pris afin de pouvoir poursuivre sereinement le programme défini.

OBJECTIFS MAJEURS

- Accentuer le rythme des réhabilitations (300 logements par an)
- Evaluer l'impact énergétique des réhabilitations afin de quantifier les économies d'énergie au bénéfice des locataires

Nombre de logements réhabilités énergétiquement





RÉHABILITATIONS ÉNERGÉTIQUES 2017 : 776 LOGEMENTS / 5 QUARTIERS / 4 COMMUNES



Lancement de la réhabilitation de 548 logements

← CARCASSONNE

Ozanam
63 villas

ET AUSSI À CARCASSONNE ► Le Viguiier – bâtiments Berry et Béarn 119 logements

LIMOUX ►
Saint Antoine
97 logements



Bâtiment Ile de France - Avant



Bâtiment Ile de France - Après



← PORT LA NOUVELLE

Avenir 1, 2 et 3
270 logements

Poursuite de la réhabilitation de 228 logements

CASTELNAUDARY ►
Les Fontanilles



Bâtiment Alsace - Avant



Bâtiment Alsace - Après



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

PREMIERS PROJETS « BÂTIMENTS À ENERGIE POSITIVE » (BEPOS)

Grâce à un travail partenarial avec un promoteur local, ALOGEA a programmé en 2017 la réalisation de 2 opérations BEPOS en VEFA.

Ainsi 4 logements à La Force et 15 logements à Couiza seront équipés de panneaux photovoltaïques destinés à répondre aux besoins électriques des usages règlementaires (chauffage, Eau Chaude Sanitaire, éclairage et auxiliaires).

Outre cette installation, d'autres critères permettent d'atteindre le niveau BEPOS : l'orientation des logements, leur isolation, l'utilisation d'une pompe à chaleur pour le chauffage et la production de l'eau chaude.

ALOGEA poursuit également sa politique énergétique dans le cadre de ses opérations en Maîtrise d'Ouvrage directe avec la conception de 12 logements BEPOS à Castelnaudary et de 5 logements passifs à Montlaur.

Les premiers logements BEPOS seront mis en service en septembre 2018 ; un accompagnement des locataires dans l'utilisation de leur logement est prévu.



POURSUITE DE LA MISE EN PLACE DE VÉHICULE ÉLECTRIQUE

Deux utilitaires en fin de vie ont été remplacés par des véhicules 100% électrique. Cet engagement n'est pas neutre car nous faisons face à plusieurs difficultés : les ateliers doivent être équipés de prises de recharge, l'investissement est deux fois plus important que pour un véhicule diesel, et l'autonomie réduite (environ 100km en utilisation normale) nous impose d'organiser les déplacements.

D'ailleurs, aujourd'hui, nous ne nous dirigeons pas vers une solution électrique pour les deux véhicules de service supplémentaires que nous souhaitons acquérir et qui ont pour vocation essentielle la réalisation de plus longs déplacements.

Néanmoins, nous participons à notre échelle au développement technologique des véhicules électriques dès que cela est possible. La technologie progresse et nous avons pu faire l'acquisition du KANGOO version 2. Ce nouveau modèle affiche une autonomie doublée par rapport à l'ancien. C'est donc maintenant le 7ème véhicule électrique de la flotte ALOGEA (sur 20 utilitaires) et nous espérons que ces utilitaires peu vendus aujourd'hui deviendront le véhicule standard de demain.





RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE : VERS UNE SENSIBILISATION « SUR-MESURE »

Depuis deux ans maintenant, suite aux retours de nos premières expériences et à la très faible participation des habitants aux ateliers collectifs, nous privilégions l'action de sensibilisation individuelle au domicile des locataires à l'issue des travaux de réhabilitation énergétique de leurs bâtiments. Cela permet de proposer des conseils adaptés aux pratiques usuelles et aux équipements des familles, et favorise l'utilisation optimale des thermostats et VMC notamment.

3 TERRITOIRES, 3 OUTILS DE SENSIBILISATION

LIMOUX - Le Contrat de Ville

Pour réaliser ces visites conseils dans le quartier Saint Antoine à Limoux, nous avons élaboré un projet avec le centre de formation BATIPOLE dans le cadre du Contrat de Ville. Les stagiaires en écoconstruction et leur encadrant ont créé des supports et outils de sensibilisation en adéquation avec les travaux de cette opération. Ils réalisent les visites avec l'appui logistique d'ALOGEA, et administrent un questionnaire qui permettra d'évaluer les points de vigilance pour réduire les consommations d'énergies et affiner le discours de sensibilisation. Cette action sera poursuivie en 2018 afin que chaque habitant du quartier Saint Antoine bénéficie de cet accompagnement.

CARCASSONNE - Le Fonds d'Innovation Sociale

Sur le territoire de Carcassonne nous avons fait le choix en 2016 de créer, avec la Régie de Quartiers et le soutien du Fonds de l'Innovation Sociale, un poste d'éco-médiateur dédié à la sensibilisation post-réhabilitation énergétique. Il intervient sous forme d'ateliers collectifs mais aussi de visites à domicile individuelles sur rendez-vous. Il effectue également un travail administratif sur un volet de prévention des coupures d'énergie en cas d'impayé en proposant des solutions de paiement. Cette mission est également financée par le Contrat de Ville de Carcassonne.



photo ©Pierre Emmanuel Weck

Atelier collectif de sensibilisation aux éco-gestes (Régie de Quartiers)

LE GRAND NARBONNE a rejoint le SLIME en 2016

Dispositif de lutte contre la précarité énergétique lancé en 2014 par le Conseil Départemental de l'Aude, le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie propose aux particuliers des visites à domicile gratuites visant la réduction de leurs consommations et factures d'énergies. Une technicienne spécialisée réalise les visites (état des lieux énergétique du logement, conseils éco-gestes, analyse des factures, distribution de matériel) et travaille en collaboration avec notre équipe lorsqu'elle intervient chez nos locataires. La qualité de la prestation et la perspective de la future réhabilitation énergétique du quartier Razimbaud nous incite à poursuivre et renforcer ce partenariat.



ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2015

2016

2017

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

ENV 1.1 Croissance de l'offre	A bâti très performant		3,11 %	3,18 %	10,39%
	B 51-90 kWh/m ² /an		7,16 %	13,40 %	15,48 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		38,14 %	37,94 %	35,38 %
	D 151-230kWh/m ² /a		31,80 %	25,93 %	19,94 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		19,58 %	16,38 %	14,53 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		0,21 %	0,04 %	0,04 %
	G bâti énergivore		0 %	0 %	0 %
	Données non disponibles		0 %	3,12 %	4,22 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		11,91 %	14,11 %	14,70 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		7,70 %	7,30 %	10,44%
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		4,94 %	10,04 %	14,88 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		28,87 %	27,66 %	27,76 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		24,80 %	19,30 %	14,23 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		11,35 %	9,95 %	5,83 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		10,44 %	8,53 %	7,95 %
Données non disponibles		0 %	3,12 %	4,22 %	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	88	83	83
		Médiane	-	147	147
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	6	6	6
		Médiane	-	31	31
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	161	157	134
		Médiane	152	147	126
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	37	35	19
		Médiane	32	31	15
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		31,59 %	29,65 %	29,04 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		4,73 %	4,47 %	4,37 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		-	-	-
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		-	-	-
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²		22,11 %	53,04 %	51,95 %
	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés		0 %	0 %	0 %

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

* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.

ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2015

2016

2017

▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale;
Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre

ENV 2.1

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

Logements neufs

0 %

0 %

0 %

Nom des labels/certifications

Logements réhabilités

85,29 %

100,00 %

100,00%

Nom des labels/certifications

BBC Effinergie (niveau mais non labellisés)

ENV 2.2

Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »

0 %

0 %

0 %

ENV 2.3

Emissions de CO₂ liées aux déplacements³

Total des émissions de CO₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)

37,41

31,30

22,70

Nombre de véhicules de service

21

21

21

Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO₂/Km)

142,6

118,40

105,00

Nombre de véhicules de fonction

1

1

1

Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO₂/Km)

110

110

110

ENV 2.4

Sites fonctionnels

Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)

-

-

-

Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO₂/m²/an)

-

-

-

Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

ENV A /

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

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

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

Les actions de sensibilisation au tri et au recyclage des déchets:

Suite à la livraison du groupe La Tramontane à Montredon, nous avons constaté des dysfonctionnements récurrents de l'utilisation du point de collecte et de tri sélectif de ce groupe. Nous avons donc réalisé en porte à porte une sensibilisation des locataires au bon usage de cette installation.

ENV B /

SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

- Sensibilisation des salariés à la consommation de papier avec l'installation d'un système de comptage individuel permettant d'évaluer quantitativement le nombre d'impressions et de photocopies par type (noir et blanc et couleur).

- Incitation à un usage optimal du véhicule de service hybride pour les déplacements des salariés dans le cadre de leurs missions.

ENV C /

MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- Plantation de végétaux comestibles et d'agrément avec les locataires du quartier de Grazeilles dans le cadre d'un chantier participatif.

- Réalisation par l'association ABP dans le cadre d'un chantier d'insertion d'une fresque graphique et végétale sur le mur des garages jouxtant la pinède de la résidence Rue de la Journe à Saint Jean Saint Pierre (Narbonne).

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Nous avons à cœur de nous assurer de la satisfaction de nos locataires et de cibler nos actions en fonction de leurs retours. Nous souhaitons également, à travers nos investissements, assumer notre responsabilité économique en entretenant notre patrimoine, en travaillant avec les entreprises locales et en étant soutien voire moteur de l'insertion sur nos territoires d'intervention. L'enjeu aujourd'hui, dans un contexte financier qui s'est assombri en fin d'année, est de poursuivre ces missions en gardant une gestion durable de l'entreprise et en s'appuyant pour cela sur de nouveaux outils de pilotage.

LES RETOURS DE L'ENQUÊTE SATISFACTION

Après des résultats mitigés en 2010, nous constatons une augmentation de la satisfaction dans **le traitement des réclamations techniques** (+26%). Nous pouvons encore progresser et avons mis en place à cette fin des indicateurs de suivi issus du référentiel Qualibail (délai de prise en charge et délai de clôture).

Pour **l'entretien et le nettoyage des parties communes**, la part des locataires satisfaits est en hausse par rapport à 2014 mais reste inférieure au niveau de 2010. Pourtant, la propreté de notre patrimoine est essentielle pour nos locataires et doit être consolidée. Dans cet objectif, nous avons affecté un agent d'entretien sur un site pilote, sur lequel intervenait auparavant une entreprise. Sur ce dernier point, les retours des habitants sont très positifs malgré les difficultés rencontrées par notre salarié suite au non-respect par certains du travail réalisé. Nous envisageons aujourd'hui d'élargir cette expérience à d'autres sites.

Enfin, les locataires ont très largement salué **la qualité de l'accueil** au siège comme à l'Antenne d'ALOGEA. Ce résultat provient sans doute de notre volonté commune, portée par les agents en charge de l'accueil d'affirmer notre rôle de proximité, d'accompagner l'ensemble des locataires et des demandeurs dans leurs démarches et de privilégier l'écoute et les réponses adaptées aux besoins.

Evolution de la satisfaction :

Sur le traitement des réclamations

(échelle de 1 à 10) :

2010	2014	2017
5,3/10	6,1/10	6,7/10



Sur la propreté des parties communes

2010	2014	2017
66%	54%	63%



Sur l'accueil du siège et de l'Antenne

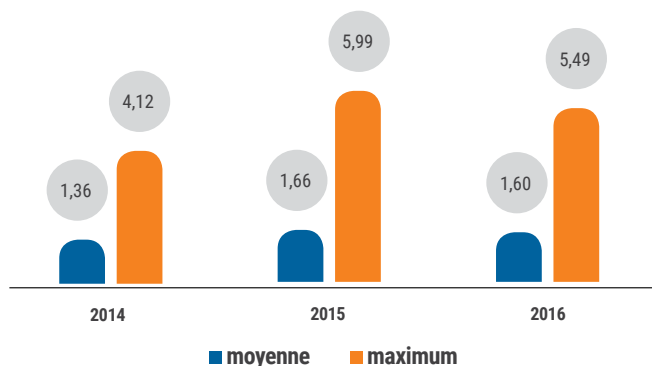
2010	2014	2017
81%	86%	90%



L'OBSERVATOIRE DES CHARGES

Un outil d'analyse des charges récupérables par groupe et par type de dépenses a été mis en place. Il permet notamment d'identifier les résidences dans lesquelles les montants par logement sont nettement au-dessus de la moyenne. Maintenant que cette base de données existe sur les trois dernières années (2014-2016), nous devons l'utiliser afin d'agir concrètement sur la maîtrise des charges. Pour cela, nous allons commencer par analyser, avec les équipes concernées, les 20 résidences qui ont le coût/m² le plus élevé afin de trouver et d'appliquer des solutions.

Dépenses moyennes et maximales en €/m² en 2016





UN NOUVEAU MAILLON DANS L'INSERTION

Nous avons poursuivi en 2017 notre travail en lien avec l'insertion, à travers différents dispositifs :

- Nous avons porté avec la Régie de Quartiers du Carcassonnais deux chantiers tremplins, pour un montant de 31K€.

- Le travail avec les entreprises et les chantiers d'insertion s'est intensifié et diversifié, pour un montant total de 309K€, réparti entre entretien ménager, ramassage des encombrants, espaces verts et travaux de peinture. Dans le contexte fluctuant du financement de l'insertion, ce partenariat est un soutien important pour les structures concernées.

- Parallèlement, les clauses d'insertion représentent toujours 10% de l'ensemble de nos marchés de production et de réhabilitation. Elles ont concerné 91 bénéficiaires, dont 39 de moins de 26 ans, à travers 26 186 heures effectuées (13% de moins qu'en 2016). Grâce au travail des trois chargés de clauses (Agglomération de Narbonne, de Carcassonne et Département de l'Aude), elles sont un véritable levier pour l'accès des salariés concernés à des postes pérennes.

- Enfin, nous avons cherché à identifier et à travailler avec des entreprises présentes ou issues de nos quartiers prioritaires, dans le respect des règles de la concurrence (trois artisans concernés). Mais cela ne va pas toujours sans difficulté, en raison de leur fragilité administrative. Ainsi, pour travailler à plus grande échelle et en partenariat sur ce sujet, nous nous sommes associés à un projet porté par la Chambre des Métiers et Face Aude dans le cadre du contrat de Ville de Carcassonne Agglo.

OBJECTIFS MAJEURS

- Maintenir un recouvrement locatif au-dessus de 98%
- Poursuivre la maîtrise des charges
- Soutenir l'économie locale

CHIFFRES CLÉS 2017

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

Investissements locatifs
neuf et acquisition TTC en K€

2015
21 498

2016
21 165

2017
18 225

	2015	2016	2017	prévi 2018
Nombre de logements mis en chantier	106	54	114	200
Nombre de logements livrés neuf et acquis	127	245	95	104
Nombre de logements réhabilités	139	132	278	315

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

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

ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2015	2016	2017
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers	9,24 %	17,25 %	16,77 %

ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 408 €/log.	1 873 €/log.	2 663 €/log.
--	--------------	--------------	--------------

ECO 1.3

Effort annuel moyen en investissement dans le parc

Croissance du parc	2011-2015	2012-2016	2013-2017
Investissement annuel moyen	10 876 900 €	13 765 244 €	14 050 501 €
Par logement acquis ou produit	111 562 € / log.	111 671 € / log.	115 334 € / log.

ECO 1.4

Équilibre financier moyen des opérations

Croissance du parc	2015	2016	2017
Fonds propres	8,86 %	3,27 %	3,32 %
Emprunts	80,10 %	91,50 %	89,01 %
Subventions	11,04 %	5,23 %	7,66 %
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	12 399 € / log.	4 663 € / log.	4 106 € / log.
Amélioration du parc			
Fonds propres	3,21%	19,44 %	na
Emprunts	78,75%	48,74 %	na
Subventions	18,03 %	31,82 %	na

ECO 1.5

Taux de vacance dont :

TOTAL	1,94 %	2,19 %	1,49 %
Moins de 3 mois en exploitation	1,47 %	1,48 %	0,95 %
Plus de 3 mois en exploitation	0,35 %	0,31 %	0,19 %
Taux de vacance technique	0,12 %	0,40 %	0,35 %
dont taux de logements neutralisés définitivement	0 %	0 %	0 %

ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2015

2016

2017

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

ECO 2.1

Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

Salariés	3 425 K€	3 470 K€	3 482 K€
Fournisseurs et prestataires	29 087 K€	34 325 K€	25 386 K€
Administrations fiscales	4 391 K€	4 273 K€	4 129 K€
Banques	2 734 K€	2 348 K€	2 005 K€
Actionnaires	0 K€	0 K€	0 K€
État (Cotisations à des fins redistributives)	257 K€	266 K€	117 K€

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

32 356 h

30 094 h

26 186 h

ECO 2.3

Nombre et typologie des partenaires économiques

Nombre de fournisseurs et prestataires	550	519	498
Part d'entreprises locales*	60,36 %	60,50 %	60,24 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Département de l'Aude et de l'Ariège			

ECO 2.4

Délai de paiement moyen des fournisseurs

Délai de paiement moyen des fournisseurs	30 jours	31 jours	31 jours
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	93 %	88 %	90 %

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

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

- Tous les chantiers en maîtrise d'ouvrage directe, en procédures formalisées et adaptées, sont passés en allotissement, rendant ainsi accessibles nos marchés aux PME, voire aux TPE. Cette méthode, ancienne chez ALOGEA, permet de constater que 86% des marchés sont passés avec des entreprises locales (département du lieu du chantier et limitrophes) essentiellement de taille petite à moyenne



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Le contexte règlementaire, financier et sociétal du logement social évolue profondément et le domaine des ressources humaines reflète évidemment ces évolutions. Modification des systèmes d'information, nouvelles missions : les salariés d'ALOGEA se sont mobilisés pour apprendre, se former et faire face aux nouveaux enjeux. Si nous avons sans doute une marge de progrès sur les outils de communication interne, nous avons renforcé notre organisation, réaménagé nos locaux et favorisé les parcours professionnels individuels afin d'accompagner au mieux les changements nécessaires.

RÉORGANISATION DU PÔLE LOCATAIRE : UN ENJEU STRATÉGIQUE

La poursuite de la réorganisation interne a abouti à la modification de l'encadrement des agents de cité et des équipes présentes sur le terrain. C'est ainsi que, avec la création d'un poste de coordinateur sur le Carcassonnais, l'accent est mis sur la mission de proximité des agents de cité, premiers interlocuteurs des locataires et traitant les réclamations d'entretien courant, soit par des petits travaux qu'ils effectuent eux-mêmes soit en faisant appel à la Régie interne ou à une entreprise. Parallèlement, le métier des agents techniques se concentre exclusivement sur les travaux d'entretien de nos logements et des parties communes, comme une entreprise dans l'entreprise, permettant de renforcer la qualité de service rendu.

Les agents de cité sont rattachés à la Gestion Locative à Carcassonne et à Narbonne, tandis que les agents techniques rejoignent le service Maintenance Réhabilitation.

LA PROXIMITÉ EN CHANTIERS

Renforcer la proximité, c'est notamment multiplier les temps d'échange avec les locataires en lien avec l'amélioration de leur quartier. A ce titre nos salariés ont pris part à chacun des chantiers réalisés avec les habitants : plantations, fabrications de jardinières, création d'une aire de jeux au sol, entretien et embellissement des espaces verts. Cette mobilisation participe à l'évolution de la perception par les locataires de notre engagement professionnel.



LA MOBILITÉ INTERNE POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Lors des recrutements, la plupart des postes à pourvoir font l'objet d'une annonce diffusée à la fois en externe et en interne, afin de favoriser l'évolution des salariés selon leurs aspirations. A l'issue de la procédure (avec, le cas échéant, l'appui d'un cabinet de recrutement), priorité est donnée, à profils similaires, aux candidatures internes.

Pour aller plus loin cette année, nous avons organisé un « Forum Mobilité ». Il visait à permettre aux salariés de manifester leurs souhaits d'évolution ou de changement de poste. Quatre salariées ont donc passé tests et entretiens avec un cabinet extérieur chargé de préciser leur motivation, leur projet professionnel et d'identifier leurs compétences pour le poste recherché.

Finalement, deux salariées ont permuté de poste dès le mois de septembre et sont ravies du « nouveau souffle » donné à leur activité professionnelle.

— Monique LUTGER et Isabelle MARTINEZ



Isabelle et moi avons bénéficié de cette mobilité.

Cette modification était attendue, espérée, par toutes les deux, depuis un certain temps, car nos tâches de travail bien qu'intéressantes devenaient répétitives avec les années. Connaître un autre service, un autre poste, un autre aspect de l'entreprise est épanouissant et permet de se remettre dans une situation positive et acquérir de nouvelles compétences.

Après 3 mois d'expérience sur notre nouveau poste, ce changement est un succès, le but recherché est atteint. Cette expérience nous la recommandons à tous ceux qui souhaitent un nouveau départ professionnel. Nous sommes ravies d'avoir pu bénéficier de ce dispositif. Nous avons su saisir cette chance et remercions vivement l'ensemble des personnes qui nous ont permis d'arriver au changement.



ADAPTATION DES BUREAUX À L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ :

Carcassonne

Afin de mieux organiser le travail et de réunir les salariés par service, nous avons transformé la salle du Conseil d'Administration en 3 bureaux destinés à recevoir les salariés du service Maintenance Réhabilitation. Ainsi le deuxième étage est entièrement dédié à notre Patrimoine : à son développement par le service Production et son entretien par le service Maintenance Réhabilitation.

Narbonne

L'Antenne de Narbonne n'est pas en reste puisqu'elle a bénéficié d'une refonte complète de ses bureaux, avec un agrandissement conséquent de la superficie et du nombre de pièces. Grâce à cela, l'équipe a retrouvé un confort de travail un peu mis à mal auparavant du fait de locaux devenus trop petits, et une vraie salle de réunion permet d'accueillir à nouveau les Commissions d'Attributions mensuelles.



L'équipe de l'Antenne de Narbonne

PROGICIEL DE GESTION :

PASSAGE D'ESTIA À CASSIOPAE

L'année 2017 aura vu l'aboutissement d'un projet lancé depuis plusieurs années et retardé suite aux problèmes rencontrés par l'éditeur.

Cette première phase de changement concernait les modules de Gestion locative, Contentieux, Patrimoine et Demande de logement.

Le choix a été fait de former la totalité des utilisateurs de ces domaines.

Ce sont ainsi 14 référents qui ont dans un premier temps reçu une formation (7 journées) afin de prendre en main le produit et de procéder à une phase de tests en amont de la formation des autres salariés.

Ce long travail a permis de revoir les processus métiers et de réécrire les procédures et modes opératoires.

En début du 2ème trimestre 2017, la formation a concerné ensuite la totalité du personnel administratif, soit 42 personnes réparties sur 15 journées de formation.

Malgré quelques difficultés liées à ce changement et à la surcharge de travail générée, l'investissement important des équipes a permis de passer ce cap sans encombre et à ce jour, les utilisateurs sont globalement satisfaits.

Dany FOULQUIER

Administrateur et Président de la Commission d'Attribution de Narbonne



ALOGEA : de Provence aux Flandres via le Poitou

Non ce n'est pas un détour touristique, mais c'est plutôt un retour à la normale. En effet, le temps de moderniser le bâtiment de l'agence Alogea de Narbonne, la commission d'attribution des logements avait abandonné sa salle pour permettre les travaux d'aménagement.

Cette migration par les temps qui courent était un peu risquée puisque l'avenir des bailleurs sociaux s'obscurcit. Le projet avorté du nouveau siège à Carcassonne en reste le meilleur exemple.

Mais contre-exemple à Narbonne ! Alogea a réussi sa transformation et la commission retrouve sa salle modernisée. Le résultat est positif.

Les bureaux neufs ou rénovés donnent de meilleurs espaces de travail aux salariés. Ce n'était pas du luxe ! Dans ce même mouvement, la salle des commissions retrouve la lumière. Certes nous nous étions habitués à la clandestinité des séances dans cet appartement du bâtiment Provence. Si c'était presque chaleureux, c'était aussi un déménagement permanent des dossiers !

Retour à la maison de la rue du Poitou, même si ce nom est "usurpé" puisque l'agence s'ouvre officiellement à l'Est rue des Flandres. Pour autant elle reste au cœur de Razimbaud !

Enfin l'appartement du Provence revient aux locataires et à sa première destination.

D'abord et surtout des bureaux neufs ou rénovés qui donnent de meilleurs espaces travail aux agents.

L'agence devient une ouverture, une vitrine sur un quartier qui va être fortement rénové.



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2015

2016

2017

▲ 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)

	2015	2016	2017
CDI	93,68 %	91,03 %	93,06%
CDD (Hors CDD de remplacement)	6,32 %	8,97 %	0,89 %
Interim	5,90 %	2,26 %	2,37 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2 salariés	3 salariés	3 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	2 salariés	1 salariés	1 salariés
Stagiaires	12 stagiaires	13 stagiaires	10 stagiaires

HR 1.2

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	31	32	30	30	30	32
Âge						
< 25 ans	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
25-55 ans	32 %	49 %	35 %	48 %	35 %	44 %
> 55 ans	17 %	2 %	13 %	2 %	13 %	8 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	38 %	2 %	35 %	3 %	34 %	3 %
Personnel de proximité	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Employés administratifs	2 %	17 %	2 %	17 %	2 %	19 %
Agents de maîtrise	5 %	21 %	7 %	20 %	6 %	18 %
Cadres	5 %	6 %	7 %	5 %	6 %	6 %
Dirigeants et Cadres dirigeants	0 %	5 %	0 %	5 %	0 %	5 %
Travailleurs handicapés employés durant l'année	4		4		3	
Équivalent en ETP	4 ETP		2 ETP		2 ETP	
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	27 K€		29 K€		32,50 K€	
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0 K€		1 K€		0 K€	

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

HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	28,20 K€	22,20 K€	27,90 K€	22,60 K€	27,90 K€	23,50 K€
Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
Employés administratifs	22 K€	22,81 K€	22,30 K€	23 K€	22,70 K€	23,30 K€
Agents de maîtrise	30 K€	28 K€	31,30 K€	28,30 K€	32,10 K€	28,50 K€
Cadres	46,20 K€	42,20 K€	48,90 K€	43,20 K€	50,10 K€	44,40 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	na	60 K€	na	62 K€	na	62 K€

HR 1.5 Écart de rémunérations

Rémunération médiane	28 K€	28 K€	27 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3	3	3

HR 1.5 Avantages sociaux financés par l'employeur

Autres avantages sociaux	16,29 %	16,26 %	17,32 %
--------------------------	---------	---------	----------------

**HR2****Employabilité et évolution professionnelle**

2015

2016

2017

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

HR 2.1Volume annuel de formation
par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	42	488	27	277	20	271
Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
Employés administratifs	20	421	17	133	12	390
Agents de maîtrise	7	115	16	126	16	509
Cadres	6	41	15	127	9	432
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2	11	4	32	3	116

HR 2.2

Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	93,55 %	68,75 %	86,67 %	96,67 %	96,67 %	96,88 %

HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	1	1	2
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	0	0	0
Total de postes pourvus dans l'année	3	4	6

HR3**Santé et bien-être des salarié(e)s**

2015

2016

2017

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

HR 3.1Taux d'absentéisme
(% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	8,57 %	7,06 %	7,16 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,42 %	0,63 %	0,86 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	7	5	4

HR 3.2

Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

	1,58 %	1,30 %	1,3 %
--	--------	--------	-------

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

Plusieurs actions avaient été définies dans le cadre des risques psycho sociaux

Si certaines ont été mises en place (Surveillance des risques dans le cadre du DUER) , d'autres n'ont pas encore abouti.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

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



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Au dernier trimestre 2017, l'Etat a initié une réforme profonde du modèle financier du logement social en commençant le transfert de la charge des APL vers les bailleurs. Pour autant, nous serons attendus dans notre rôle social pour la mise en œuvre du « Logement d'abord ». Adapter notre modèle, consolider notre ancrage dans le territoire, développer notre action sociale, autant d'enjeux plus que jamais d'actualité.

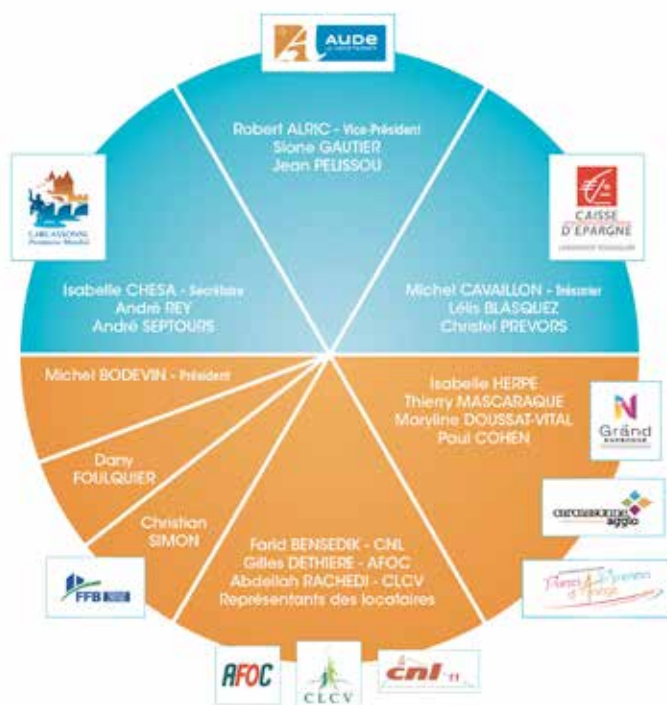
CONSOLIDATION DE L'ACTIONNARIAT DE RÉFÉRENCE

Le choix stratégique d'une gouvernance ancrée sur nos territoires perdure depuis la création de notre Organisme. Bien avant que l'Etat n'annonce son souhait de restructurer au niveau national le tissu des Organismes de Logement Social, le Conseil d'Administration s'est saisi début 2017 de la question du maintien au sein de l'actionnariat d'ALOGEA d'une nouvelle entité nationale, Action Logement Immobilier, issue de la première fusion des Collecteurs 1% régionaux. Cette société, 1er bailleur national maîtrisant la gestion de plus de 900 000 logements sur le territoire se serait substituée à CILGERE et CILEO, deux collecteurs 1% « locaux » parties prenantes majeures de notre gouvernance depuis 23 ans.

Le Conseil d'Administration a choisi de consolider l'Actionnariat de Référence d'ALOGEA aux commandes de l'organisme, aux côtés des Communautés d'Agglomération et des représentants des locataires depuis 2003. Les actions précédemment détenues par CILGERE et CILEO ont ainsi été acquises par les 3 membres de l'Actionnariat de Référence : la Ville de CARCASSONNE, le Département de l'AUDE et la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon qui maîtrisent dorénavant 88% du capital social.

La dévolution d'un poste d'administrateur pour la Fédération Française du Bâtiment, en remplacement du poste de CILGERE, souligne et consolide le lien partenarial fort avec les entreprises locales du bâtiment.

Enfin, pour associer toujours mieux nos partenaires inter-communalités, la Communauté de Communes des Portes d'Ariège Pyrénées (Pamiers) fait également son entrée au Conseil d'Administration et complète ainsi le collège des EPCI.



Composition du Conseil d'Administration
d'ALOGEA au 31/12/2017

■ PACTE D'ACTIONNAIRES



HABITAT EN REGION, LE GROUPE ET LE RESEAU, QUESTIONS A VALERIE FOURNIER, PRESIDENTE

LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL AF-FRONTÉ DES MUTATIONS QUI SUSCITENT UN CERTAIN EMOI. COMMENT HABITAT EN REGION SE POSITIONNE-T-IL DANS CE CONTEXTE ?

Pour tous les bailleurs sociaux, la nouvelle année débute sous le signe de l'inquiétude : l'article 52 et la loi de Finances 2018 suscitent de multiples interrogations. L'un et l'autre impliquent il est vrai un changement de paradigme dans nos rapports avec l'État. Mais ni l'un ni l'autre ne remettent en cause notre avenir. Par bien des traits, j'en suis certaine, c'est même tout le contraire.

Notre modèle est inédit. Il allie la puissance de la mutualisation des forces et des idées à la liberté née de l'autonomie de chaque membre du Groupe et du Réseau. Il est tout jeune, mais il a déjà fait ses preuves. « Grandir Ensemble », notre plan stratégique, notre vœu commun, est un défi : parce qu'il est toujours difficile d'avancer en terre inconnue. « Grandir Ensemble » est surtout une solution contre les crises de toute nature, en raison d'une vérité fondamentale : l'union fait la force.

QUELLE RELATION ENTRE LES ENTREPRISES AU SEIN D'HABITAT EN REGION ?

Le Groupe est là, et le Réseau toujours plus proche. Chaque jour qui passe les renforce et les enrichit davantage l'un et l'autre. Chaque jour les rapproche aussi. L'arrivée au sein du

Groupe de cinq nouvelles entreprises en provenance du Réseau – L'Immobilière du Moulin Vert en Ile-de-France début 2017 et tout récemment Famille & Provence, Habitations de Haute Provence et leurs filiales coopératives respectives – en constitue la preuve la plus évidente. Comme aussi bien sûr, pêle-mêle, l'appropriation exemplaire par chacun de nos réflexions communes, l'adhésion massive à nos clubs métiers, l'émulation collective autour de l'Académie, l'enthousiasme communicatif au sein de nos équipes.

Le Groupe est là – et de plus en plus. Nos entreprises sont présentes presque partout dans l'hexagone, riches d'origines, de trajectoires, de caractéristiques aussi diversifiées. Elles nourrissent pourtant une formidable communauté de vues. Et si nous nous entendons si bien, c'est que nous sommes tous, depuis toujours, profondément attachés aux mêmes valeurs.

TRES CONCRETEMENT, QUELLES SONT CES VALEURS PARTAGEES ?

Ne sommes-nous pas tous désireux de servir l'habitant et de promouvoir la cohésion sociale en cette période difficile où nombre de Français éprouvent tant de difficultés à se loger ? Avec une belle unité, ne manifestons-nous pas la volonté de servir l'intérêt général et la République, d'être des acteurs majeurs de la transformation des villes et des quartiers, d'explorer les solutions les plus audacieuses pour faciliter les parcours de vie, d'apporter des solutions pour habiter aux plus fragiles de nos concitoyens ? Pour ce faire, n'avons-nous pas tous choisi la logique du dialogue, pratiquant la concertation systématique avec nos locataires, associant le plus largement possible

nos partenaires, habitants, riverains, élus, associations... autour de chacun de nos projets ? Et ne sommes-nous pas tous décidés à conditionner notre performance économique à la performance sociale ? Enfin par-dessus tout, ne sommes-nous pas tous attachés à notre autonomie, à nos spécificités et à nos territoires – et tout à fait rétifs à la centralisation jacobine pourtant choisie pour modèle par nos concurrents dans leur ensemble ?

Aujourd'hui, deux conditions sont nécessaires pour dépasser la crise et continuer à nous développer : la solidarité et la capacité d'inventer des solutions d'avenir. Je suis tranquille : dans notre Groupe comme dans notre Réseau, nous ne manquons ni de l'une, ni de l'autre. Voilà pourquoi le Groupe est là. Et pourquoi il le sera plus encore demain.



ACTEURS DE LA COHÉSION SOCIALE, UN AXE FORT DU RESEAU

Le réseau Habitat en Région a lancé une réflexion partagée sur le peuplement et les attributions, en lien avec les évolutions notables sur ce sujet suite aux lois ALUR et Egalité & Citoyenneté (avec notamment le passage de 25% à 42% de public prioritaire dans les attributions en raison de la mobilisation de l'ensemble des contingents). Très vite ont été abordés plusieurs thèmes, dont celui de la culture de la cohésion sociale au sein de chaque organisme HLM : qu'est-ce que la cohésion sociale ? Comment le bailleur y contribue-t-il et comment peut-il y contribuer davantage ? Comment ne pas limiter dans nos structures le rôle social aux seuls

travailleurs sociaux mais définir et diffuser un socle commun à l'ensemble des salariés mettant l'habitant au cœur de nos missions ? Autant de questions complexes mais essentielles auxquelles les échanges sur nos organisations et nos pratiques doivent apporter des éléments de réponse, via des outils partagés et un plan d'actions (définitions communes, guide de bonnes pratiques, formation, etc.). La participation à ce groupe de travail permet à la fois de prendre du recul par rapport à notre quotidien, mais également de valoriser nos retours d'expérience dans un domaine sur lequel nous travaillons et cherchons à innover depuis plusieurs années, le développement et l'accompagnement social.



ALOGEA RENFORCE SON ACTION DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Avec un nombre croissant d'actions portées dans le cadre des Contrats de Villes (4 en 2016, 6 en 2017) ALOGEA affirme sa volonté de s'impliquer dans l'amélioration du cadre de vie et la cohésion sociale. Cette présence forte et la mise en œuvre des actions a permis le renforcement des échanges et partenariats et d'être désormais identifié par les acteurs associatifs du territoire comme un partenaire à part entière du Contrat de Ville, pouvant être sollicité à ce titre pour un soutien financier et technique.



Participation d'ALOGEA au Contrat de Ville 2017

2 CONTRATS DE VILLES

5 QUARTIERS PRIORITAIRES CONCERNÉS

6 PROJETS PORTÉS EN DIRECT

6 PROJETS SOUTENUS FINANCIÈREMENT

33 000€ HORS CHARGE DE PERSONNEL



GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2015

2016

2017

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

GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1	na	na	na
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
Certification / évaluation 2	na	na	na
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
Certification / évaluation 3	na	na	na
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation			
Périmètre			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			

GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

Part de femmes en comité de direction	75%	75%	75 %
Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	22,22 %	22,22 %	27,78 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2015

2016

2017

▲ 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	2010	2014	2017
Taux de satisfaction globale*	83	83	84

*d'après les réponses à la question: D'une manière générale, êtes vous très,assez peu ou pas satisfait d'être locataire d'ALOGEA

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes			
Taux de satisfaction globale*	na	na	na

*d'après les réponses à la question:

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	2	4	7
---	---	---	---

GOV A /

ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Prévention des discriminations :

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

Prévention de la corruption :

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

Protection des données personnelles

- Nomination interne d'un Correspondant Informatique et Liberté

GOV B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Instances existantes :

- Conseil d'Administration : 6 réunions/an
- Commissions d'Attribution de Logements, (Carcassonne : 20/an et Narbonne (11/an), avec participation active de 5 administrateurs
- Commissions d'appel d'offre mobilisant 6 administrateurs, pour tout achat supérieur à 120 000€ TTC
- Comité de direction hebdomadaire
- Comité de direction élargi à tous les cadres, de fréquence mensuelle (objectif non tenu en 2017, à relancer en 2018)

Outils de communication :

- Tableau de bord mensuel des indicateurs opérationnels
- Flash Info régulier à l'attention du personnel

GOV C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

- Participation active à l'élaboration des PLH, aux observatoires locaux, à l'élaboration des 4 contrats de ville de notre territoire et des conventions d'abattement TFPB, en 2017, avec Le Grand Narbonne, à la mise en place de la CIL et sur les travaux des « EPCI volontaires »
- 6 projets de développement social présentés en 2017 (appels à projets de la politique de la Ville)
- Présentation aux EPCI de nos programmes immobiliers pour discuter et vérifier leur cohérence avec les orientations choisies par la collectivité
- Intervention volontariste dans les centres-bourgs pour des opérations toujours complexes mais répondant à un enjeu majeur de revivification
- Hormis la diffusion du rapport, pas de dispositif spécifique d'implication des collectivités dans la démarche RSE

GOV D /

RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

- 1 unique Conseil de Concertation Locative dans notre organisme, dont l'ordre du jour est établi conjointement avec les trois associations (AFOC, CLCV et CNL) très assidues, les suppléants pouvant aussi participer ; 3 réunions par an
- Parmi les sujets abordés en 2017 : programmation neuve, programme de réhabilitations (et augmentations de loyers liées), résultats de l'enquête de satisfaction, rapport RSE, rapport d'attributions, bilan 2016 de l'abattement TFPB
- Financement des associations à hauteur de 1,10 € par logement (depuis 2015, 1 € avant) ; le prochain Plan de Concertation intégrera les dispositions de la loi Egalité et Citoyenneté : 2 € par logement au 1er janvier 2019
- Le financement de projets proposés par les associations, prévu par le plan actuel, n'a pas encore été mobilisé

Nous développons en parallèle la concertation et la participation de nos locataires au travers de projets en lien direct avec leurs attentes : réunions sur site, porte-à-porte, travaux des habitants dans leur quartier via des chantiers « tremplin » (Ozanam et Grazaillies en 2017) et participatifs (aires de jeux à Grazaillies – travaux 2017 – et à Limoux)

GOV E /

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

- Temps réservé en réunions de DUP (Délégation Unique du Personnel, 8 en 2017) pour évoquer la stratégie et la vie de l'entreprise
- Réunions de service, notamment après les Conseils d'Administration
- Réunions d'information générale des salariés (cette année notamment lors des négociations sur l'article 52 de la loi de finances 2018, en 3 groupes pour favoriser l'échange)
- Journée patrimoine rassemblant une fois par an l'ensemble du personnel et les administrateurs



LE GLOSSAIRE

ANRU

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

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

APL

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

BBC

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

CCL

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

CHSCT

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

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

CUCS

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

CUS

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

DUP

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

ESH

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

GES

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

GIP

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

- développer des coopérations entre collectivités publiques et/ou des parte-

naires privés avec une représentation majoritaire des intérêts publics ;

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

GPEC

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

HPE

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

HQE

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

OPAH

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

PEE

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

PERCO

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

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

PLA

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

PLAI

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

PLH

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

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

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

PLS

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

PLUS

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

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

PSPE

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

QPPV

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

Cette nouvelle carte rationalise, actualise et recentre la politique de la ville au bénéfice des territoires les plus en difficulté. L'identification des nouveaux quartiers prioritaires se fonde sur le critère unique de la pauvreté, c'est-à-dire la concentration des populations ayant des ressources inférieures à 60 % du revenu médian.

Les nouveaux périmètres sont venus se substituer aux zones urbaines sensibles (ZUS) et aux quartiers en contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) à partir du 1er janvier 2015.

RSE

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

USH

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

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

VEFA

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

ZUS

Une zone urbaine sensible est un territoire infra-urbain défini par les pouvoirs publics français pour être la cible prioritaire de la politique de la ville. Parmi les ZUS on distingue les zones de redynamisation urbaine (ZRU) et les zones franches urbaines (ZFU). Les zones urbaines Sensibles constituent un sous-ensemble de l'ensemble plus large des 2 500 quartiers prioritaires objet des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) qui ont succédé aux contrats de ville.

L'article 6 de la Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1er août 2003 (loi Borloo) modifié par la loi du 18 janvier 2005 dispose par ailleurs que le programme national de rénovation urbaine (PNRU) visera à restructurer, dans un objectif de mixité sociale et de développement durable, les quartiers classés en zone urbaine sensible.





ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER

ALOGEA

6, rue Barbès CS 50004

11890 CARCASSONNE cedex 9

Tél. 04 68 47 89 26

Fax 04 68 47 95 56



**HABITAT
EN RÉGION
RÉSEAU**

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



Retrouvez ce rapport
sur www.alogea.fr