

ALOGEA



ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER

# RAPPORT 2011



Rapport d'activité  
responsable

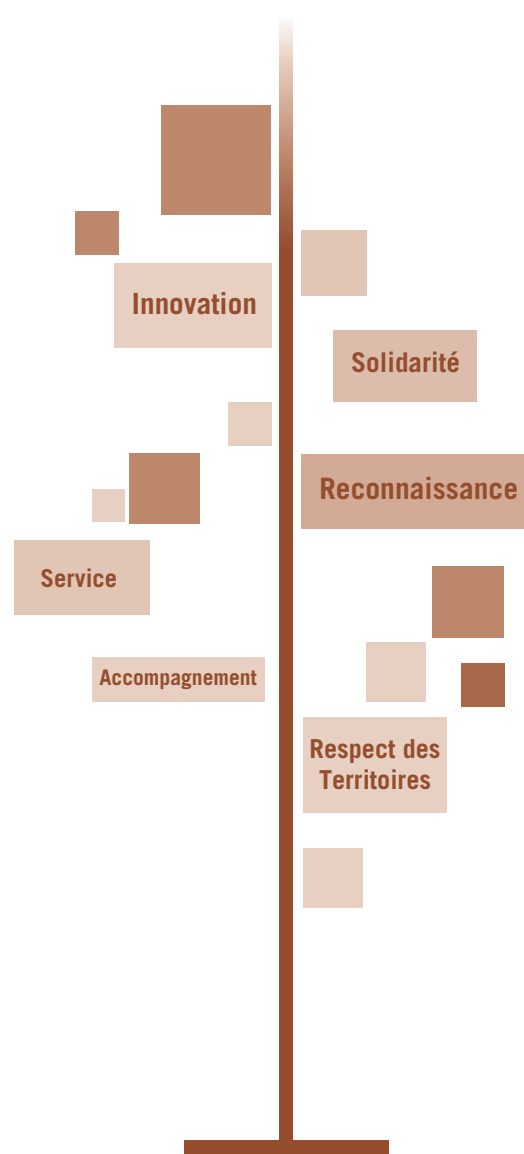
[www.alogea.fr](http://www.alogea.fr)

# SOMMAIRE

|   |       |
|---|-------|
| LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL                | P. 4  |
| CARTE D'IDENTITE                              | P. 5  |
| PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES | P. 6  |
| PRESERVER L'ENVIRONNEMENT                     | P. 14 |
| ASSUMER SA RESPONSABILITE ECONOMIQUE          | P. 20 |
| ANIMER ET AMELIORER LA GOUVERNANCE            | P. 26 |
| DEVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES            | P. 30 |
| OBJECTIFS 2012 - 2013                         | P. 36 |
| LES TEMPS FORTS 2011                          | P. 38 |
| GLOSSAIRE                                     | P. 40 |



## NOS VALEURS



## donner du sens à nos ambitions et à nos missions.

Le présent rapport est le deuxième de l'histoire de notre entreprise.

**En effet, notre Organisme a fêté ses 99 ans cette année. A cette occasion, le Conseil d'Administration et tous les collaborateurs ont travaillé, durant plusieurs mois, au projet de changement de nom, de logo, et de signature.**

Depuis le 1er janvier 2012, nous sommes « rassemblés » autour d'



En 2011, notre approche :

- de l'accompagnement social,
  - de la précarité énergétique,
  - de la responsabilisation de l'occupant,
  - de la valeur d'usage du logement,
- a été actée et reconnue par l'ensemble des parties prenantes (y compris les Associations de locataires).

Côté patrimoine, soulignons quatre actions du présent exercice :

- le démarrage des travaux de rénovation sur le patrimoine situé en ZUS (objectif BBC Effinergie), chantiers ambitieux inscrits dans le plan stratégique validé en 2010,

- la mise en service de la 4ème chaufferie bois, d'une puissance d'1MW, qui fait de notre Organisme un bailleur social investi dans le traitement du bouquet énergétique,
- la livraison de notre premier programme Bâtiment Basse Consommation (collectif 16 logements),
- la mise en chantier de deux projets BBC à ossature bois (46 pavillons).

**En rejoignant l'association DELPHIS, en signant une Convention d'Utilité Sociale responsable (baisse sensible du niveau de production à partir de 2014, accélération de la rénovation énergétique), nous avons pris deux engagements forts.**

Notre projet est fédérateur, créateur de liens, porteur d'innovation et d'accompagnement.

Pour y parvenir durablement, notre entreprise s'est donné en 2011 les moyens de cultiver la reconnaissance mutuelle au travers de la démarche d'évaluation des risques psycho-sociaux.

Basée sur l'engagement individuel des collaborateurs, la finalité de cette démarche est le renforcement du bien-être au travail.

**Notre réussite est affaire de volonté et de confiance.**

**Immense défi dont nous sommes conscients et que nous relèverons.**

*Daniel SAINT MARTIN TILLET,  
Président*

*Yves CESSON,  
Directeur Général*

1

# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

**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®



## La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EURopean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

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

\* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises..

## Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

| Niveau | Exigences   | Objectifs   |
|--------|---|---|
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec le reporting RSE</li> <li>• S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Fiabiliser les données</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> <li>• Vérification des données par un tiers agréé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> <li>• Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe</li> </ul> |

2

## CARTE D'IDENTITÉ

### NOTRE OFFRE

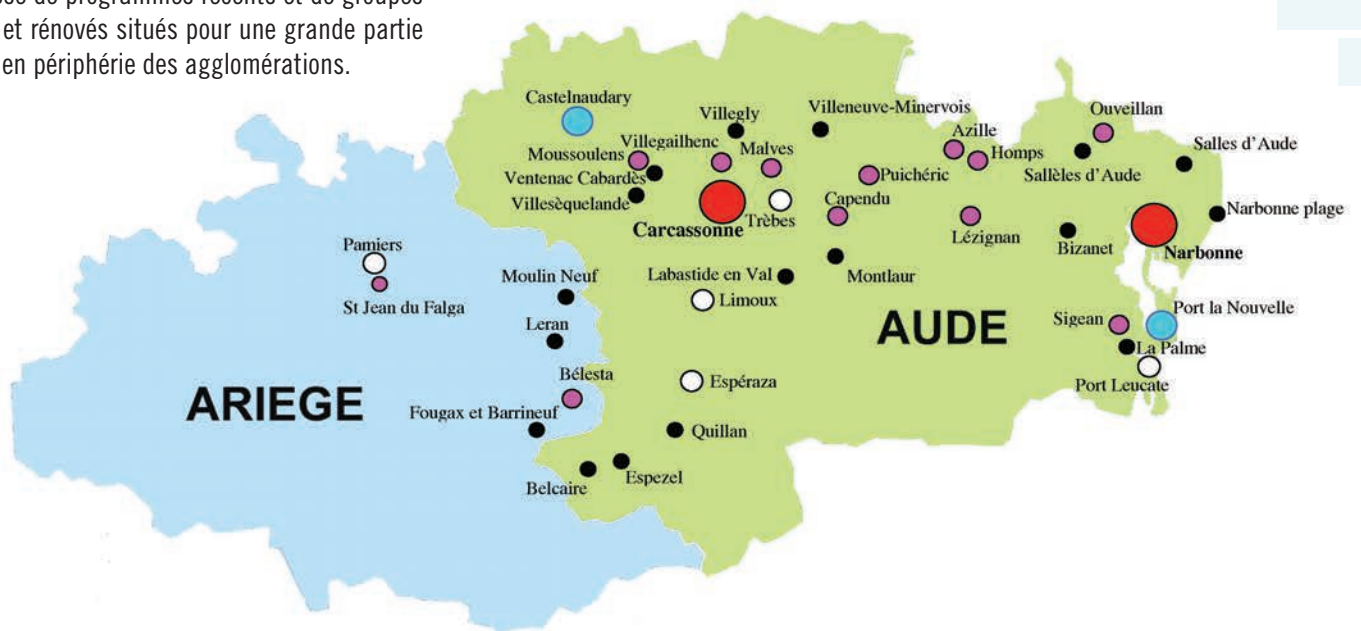
- > **9 736** locataires
- > **4 144** logements en nom propre  
dont **4 009** logements familiaux
- > **135** équivalents logements
- > **7** Foyers Handicapés
- > **3** Gendarmeries
- > **80,64 %** de logements collectifs
- > **19,36%** de logements individuels
- > **32 ans** d'âge moyen du patrimoine

### qui sommes nous ?

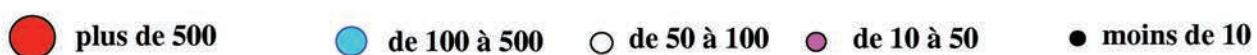
**ALOGEA** est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (Société anonyme d'HLM) créée en 1912 et dont la mission d'intérêt général s'exerce sur les Départements de l'Aude et de l'Ariège.

Fort d'un patrimoine de 4 144 équivalents logements répartis sur 45 Communes, ALOGEA met également à disposition de ses partenaires 1 Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), 1 Résidence pour Personnes Agées (RPA), 1 Résidence Sociale, 7 Foyers handicapés, 3 Gendarmeries, 23 Locaux commerciaux, et de ses locataires 1 876 Garages et parkings.

Le patrimoine d'ALOGEA est diversifié (collectifs, maisons de ville, maisons individuelles). Il se compose de programmes récents et de groupes réhabilités et rénovés situés pour une grande partie au cœur et en périphérie des agglomérations.



### Nombre de logements



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



### L'observatoire social de la demande met en avant une augmentation du nombre de dossiers dans le département de l'Aude.

Malgré ce constat, il est difficile de ne pas s'interroger sur l'évolution rapide de certains indicateurs, qui sont :

- Le nombre de **refus** de logements élevé en dépit du développement d'actions de commercialisation,
- L'installation dans certains secteurs (Haute Vallée de l'Aude notamment) d'une **vacance** de longue durée.

De plus, les difficultés croissantes rencontrées par la population dans le département, le « 2ème plus pauvre de France », sont parfois en contradiction avec le niveau de loyer des nouveaux programmes, hors PLAI.

Cette situation ne signifie pas qu'il ne faut plus produire, car la population audoise augmente plus vite que la moyenne française. Ceci atteste que **la production doit être réfléchie et adaptée aux besoins des territoires et des populations, en terme de localisation et de loyer.**

Ces principes essentiels, déjà évoqués dans le rapport 2010, sont désormais partagés par les Programmes Locaux de l'Habitat de Carcassonne, Narbonne et Pamiers. Ils rejoignent également la volonté des collectivités territoriales de « favoriser » l'intervention d'ALOGEA dans les centres bourgs et centres villes (zones de forte présence d'habitat indigne).

**Notre parc ancien**, de plus de 25 ans d'âge, représente 63% de notre patrimoine, soit plus de 2 500 logements. Dans certains secteurs, il cumule des problèmes liés au bâti et à l'occupation sociale. Malgré la complexité des enjeux de mixité sociale et d'attractivité, ce patrimoine doit être impérativement préservé et entretenu car il n'est pas dépourvu d'atouts. **Intégré au tissu urbain de nos villes moyennes ou petites**, il propose un niveau de loyer plus attractif que les logements neufs PLUS et présente des caractéristiques architecturales permettant de mettre en œuvre une réhabilitation énergétique efficace.

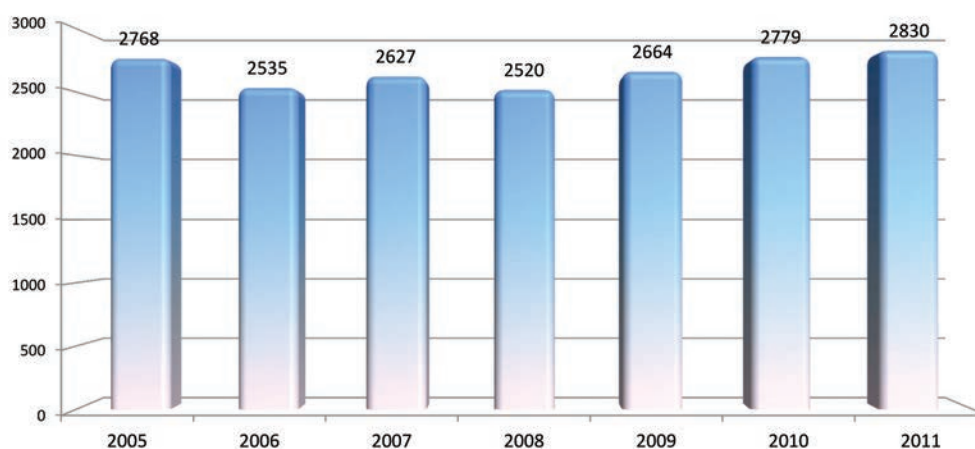
**C'est notamment dans ces quartiers qu'un partenariat fort avec les élus et les acteurs de terrain est indispensable, et que, parallèlement aux interventions techniques, les efforts de gestion et de maintien du lien social doivent être permanents.**

*« la production doit être réfléchie et adaptée aux besoins des territoires et des populations, en terme de localisation et de loyer »*

## CHIFFRES CLÉS 2011

- > Un taux de pauvreté dans l'Aude de **19,9%**, contre **13,5%** en France (données INSEE 2009)

Demandes déposées et renouvelées  
dans l'année auprès d'ALOGEA



## produire une offre adaptée aux besoins

Avec une augmentation de 3,5% de notre patrimoine, nous avons accru notre rythme de production en 2011. Nous avons surtout poursuivi les lignes directrices fixées en 2010.

- Le taux de logement PLAI augmente sensiblement, passant de 11,94% de la production en 2009 à 18,40% en 2011. Cette évolution s'inscrit dans les objectifs de notre Convention d'Utilité Sociale, document dans lequel nous avons affiché un objectif d'une production de 30% de logements PLAI.

- L'agrandissement d'un CHRS (19 lits au total) au centre-ville de Carcassonne fait partie des livraisons PLAI permettant de répondre aux besoins d'hébergement d'urgence, qui sont nettement inférieurs dans l'Aude à la moyenne nationale (3,48 places pour 10 000 habitants contre 4,85 sur le territoire national). D'autres projets similaires ont été déposés pour les trois années à venir (128 lits livrés de 2013 à 2015).



CHRS - Carcassonne

- Enfin, sur les 143 logements livrés, 49 (soit plus d'un tiers) sont soit acquis ou améliorés, soit construits dans des « dents creuses », ces espaces urbains vides ou délaissés. Chacune de ces opérations, notamment les 19 logements de la résidence les Marronniers, au cœur de Pamiers, est venue répondre à une attente forte des collectivités qui souhaitent réinvestir le centre-ville. Persuadés de jouer notre rôle d'aménageur dans ces projets, nous n'en ignorons toutefois pas les difficultés de montage et de surcoût parfois important qui nécessitent un appui partenarial fort et une mise de fonds propres conséquente.

## favoriser Les parcours résidentiels

C'est un des axes forts de notre Convention d'Utilité Sociale, avec la production et la réhabilitation énergétique. En effet, les parcours résidentiels permettent à la fois de répondre à la variété des situations des demandeurs et de favoriser la mobilité. C'est donc un levier pour faire évoluer la mixité sociale dans un territoire.

Ainsi, à l'**objectif quantitatif de 15%** de mutations sur le total des attributions (largement atteint) se rajoute un **critère qualitatif**, issu de notre expérience dans le Renouvellement Urbain. Ce critère va désormais au-delà de la « bonne pratique » décrite dans le rapport précédent. Pour toutes les livraisons situées dans les villes ou dans les communautés d'agglomération, des demandes de locataires issus des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et souhaitant bénéficier d'un parcours résidentiel sont validées par la Commission d'Attribution, avec l'accord des communes concernées.

Pour assurer la pérennité de cette politique d'attribution, nous construisons actuellement **une procédure qui permettra d'en maîtriser au mieux les coûts** (remise en état des logements et vacance). Nous envisageons également d'inscrire cette politique dans le règlement d'attribution.



## engager une réflexion sur Le vieillissement de nos locataires

L'âge moyen de nos locataires est de 52 ans. 861 d'entre eux, soit 22%, ont plus de 65 ans. Face à ce simple constat, lié au vieillissement de la population, nos services se sont intéressés au label Habitat Senior Services mis en place par DELPHIS.

La formation vieillissement (3 jours) a donc été suivie par 8 personnes représentant trois services (Gestion Locative, Maintenance Exploitation, Gestion du Patrimoine). C'est le point de départ d'une réflexion qui doit nous permettre de définir des objectifs et de décliner des actions en 2012 et 2013.



19 logements au cœur de Pamiers

### CHIFFRES CLÉS 2011

- > **143** logements ou équivalent livrés dont **49** dans des centres villes
- > **102** Parcours résidentiels pour nos locataires

## maintenir nos locataires et lutter contre la précarité

Notre organisme maintient sa politique volontariste en matière de révision annuelle des loyers puisque l'augmentation en 2011 est de 1%. Depuis 2009, les charges locatives sont maîtrisées. Les provisions diminuent en conséquence, tandis que le taux d'impayé reste stable, malgré des remboursements aux locataires moins élevés lors de la régularisation des charges. Ce taux atteint 1,67% pour l'exercice 2011.

**Le taux d'impayé progresse très peu depuis 2009, grâce notamment à une action sociale renforcée :**

Le service Gestion Locative, Développement et Accompagnement Social a accueilli en 2011 **une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF)**, dont les missions se répartissent en trois grands domaines :

- le recouvrement des impayés pour lequel **l'accompagnement individuel est renforcé**, avec la mise en place de **contrats d'accompagnement** pour nos résidents en grande difficulté,
- un **diagnostic social** à l'entrée dans les lieux,
- la **médiation** lors des troubles du comportement ou de voisinage.

Ce poste bien intégré au sein du service complète une mission sociale déjà bien engagée.

## La rénovation urbaine à OZANAM

ALOGEA s'investit pleinement dans la réussite du projet de Rénovation Urbaine aux côtés de l'ANRU, de la Communauté d'Agglomération et de la Ville de Carcassonne, en œuvrant dans plusieurs domaines :

- **Démolition anticipée d'un bâtiment de 44 logements**, sur un quartier de 218 habitations  
ALOGEA affirme ainsi son engagement en dépit des incertitudes liées à la prise en compte de ce bâtiment dans l'avenant de l'ANRU
- Attribution de la **moitié des logements des livraisons neuves** dans le secteur d'Ozanam à des habitants du quartier, concernés ou non par les déconstructions
- **Renforcement de la réhabilitation énergétique**
- **Accompagnement important des locataires durant les travaux de réhabilitation**
- Mise en place de l'**opération Foyers Témoins Energie** :

8 ménages, choisis sur la base du volontariat dans les logements concernés par les travaux, bénéficient d'un suivi trimestriel de l'ensemble de leurs factures d'énergie. Initiée en amont du chantier, cette action est indispensable pour mesurer l'évolution des consommations et l'impact réel de la réhabilitation énergétique. Elle peut permettre également de mieux cibler les actions de sensibilisation à mener.

Les changements engendrés par la Rénovation Urbaine permettent d'expérimenter de nouveaux processus et de développer des projets innovants pour lesquels ALOGEA est partie prenante.

|     | CONTEXTE   | 2011   |
|-----|--|--|
| 0.1 | Patrimoine dont :<br><br>Logements locatifs<br>Foyers  | 4144<br>4009<br>135  |
| 0.2 | Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine<br>« Très social » (PLAI, PLA-TS...)<br>« Social » (PLUS, PLA) <sup>1</sup><br>« Intermédiaire » (PLS, PLI...) | Prix moyen<br>4,27 € / m <sup>2</sup> SH<br>4,46 € / m <sup>2</sup> SH<br>6,95 € / m <sup>2</sup> SH |
| 0.3 | Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées  | na   |
| 0.4 | Locataires de plus de 65 ans   | 21,42 %  |
| 0.5 | Chiffre d'affaires *   | 15 586 290   |
| 0.6 | Âge moyen du patrimoine  | 32 ans   |
| 0.7 | Effectifs  | 60 employés (ETP)  |
| 0.8 | Locataires aidés   | 69,00 %  |

\* Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière sociale, en particulier au regard des attentes des locataires et accédants, et des collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux différents besoins et à leurs évolutions, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité,
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les sou-

- tenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté,
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ces indicateurs renvoient également aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux enjeux de la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale (Questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Questions relatives aux consommateurs»).

| PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES |  |                      |                      |                       |
|---|--|----------------------|----------------------|-----------------------|
| SOC 1   | Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire                               | 2009                 | 2010                 | 2011                  |
| SOC 1.1                                       | Surface moyenne des logements livrés ou acquis   |                      |                      |                       |
|   | TI   | 24,32 m <sup>2</sup> | na                   | 32,10 m <sup>2</sup>  |
|   | TII  | 46,54 m <sup>2</sup> | 50,28 m <sup>2</sup> | 54,82 m <sup>2</sup>  |
|   | TIII   | 68,69 m <sup>2</sup> | 65,59 m <sup>2</sup> | 73,54 m <sup>2</sup>  |
|   | TIV  | 83,03 m <sup>2</sup> | 85,04 m <sup>2</sup> | 86,37 m <sup>2</sup>  |
|   | TV   | 94,11 m <sup>2</sup> | 95,79 m <sup>2</sup> | 103,73 m <sup>2</sup> |
|   | TVI et plus  | na                   | na                   | na                    |
| SOC 1.2                                       | Répartition de la production par catégorie de logements                                  |                      |                      |                       |
|   | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)  | 11,94 %              | 15,00 %              | 18,40 %               |
|   | «Social» (PLUS, PLUS CD)   | 88,00 %              | 85,00 %              | 81,60 %               |
|   | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)  | 0 %                  | 0 %                  | 0 %                   |
| SOC 1.3                                       | Croissance de l'offre locative   |                      |                      |                       |
|   | Patrimoine   | 2,12 %               | 2,56 %               | 3,57 %                |
|   | dont Logements locatifs  | 2,31 %               | 2,81 %               | 3,43 %                |
|   | Foyers   | 12,61 %              | 0 %                  | 8,00 %                |
| SOC 1.4                                       | Logements en accession sociale   |                      |                      |                       |
|   | Ventes HLM rapportées au patrimoine  | 0 %                  | 0 %                  | 0 %                   |
|   | Logements neufs en accession sociale rapportés à la production                           | 0 %                  | 0 %                  | 0 %                   |
|   | Logements neufs en accession sociale par une filiale                                     | na                   | na                   | na                    |
| SOC 1.5                                       | Part des nouveaux ménages accédants couverts par une garantie de rachat et de relogement |                      |                      |                       |
|   | Organisme  | na                   | na                   | na                    |
|   | Filiale  | na                   | na                   | na                    |

| PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES |  |  |                   |                   |
|---|--|--|-------------------|-------------------|
| SOC 2   | Loyers et charges  | 2009   | 2010              | 2011              |
| SOC 2.1                                       | Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements dans le patrimoine   | <b>Prix moyen</b>  | <b>Prix moyen</b> | <b>Prix moyen</b> |
|   | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)  | 4,85 €/m2  | 4,91 €/m2         | 4,57 €/m2         |
|   | «Social» (PLUS, PLUS CD)   | 5,25 €/m2  | 5,27 €/m2         | 5,32 €/m2         |
|   | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)  | na   | na                | na                |
| SOC 2.2                                       | Évolution du montant des charges récupérables                                  | 0,59 €/m2  | 0,08 €/m2         | -0,38 /m2         |
| SOC 2.3                                       | Évolution du montant des loyers  | 2,30 %   | 1,25 %            | 1,00%             |
| SOC 2.4                                       | Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>                                | na   | na                | na                |
| SOC 3   | Mixité sociale   |  |                   |                   |
| SOC 3.1                                       | Taux de mutation interne dans les attributions de l'année                      | 14,75 %  | 14,18 %           | 17,39 %           |
|   | Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes | 2,68 %   | 0,36 %            | 2,98 %            |
| SOC 3.2                                       | Profil socioéconomique des nouveaux locataires                                 |  |                   |                   |
|   | Âge des ménages :  |  |                   |                   |
|   | - de 25 ans  | 18,62 %  | 11,80 %           | 9,44 %            |
|   | 25-39 ans  | 37,04 %  | 42,29 %           | 38,08 %           |
|   | 40-59 ans  | 35,12 %  | 36,48 %           | 37,42 %           |
|   | 60-74 ans  | 6,72 %   | 6,72 %            | 11,09 %           |
|   | 75 ans et +  | 2,50 %   | 2,72 %            | 2,65 %            |
|   | Ressources des ménages :   |  |                   |                   |
|   | < 60% du plafond de ressources   | 89,00 %  | 88,00 %           | 83,44 %           |
|   | comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources                            | 9,00 %   | 11,00 %           | 14,07 %           |
|   | > 100% du plafond de ressources  | 2,00 %   | 1,00 %            | 1,49 %            |
|   | Composition des ménages :  |  |                   |                   |
|   | Personne seule   | 34,09 %  | 31,95 %           | 28,48 %           |
|   | Famille monoparentale  | 37,93 %  | 36,98 %           | 40,40 %           |
|   | Couple sans enfant   | 7,66 %   | 6,46 %            | 6,79 %            |
|   | Couple avec enfant(s)  | 20,30 %  | 24,23 %           | 23,18 %           |
|   | Autre configuration (cohabitation, colocation...)                              | -  | 0,35 %            | 1,16 %            |
| SOC 3.3                                       | Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement                   | 83 %   | 83 %              | 78 %              |
| SOC 3.4                                       | Politique d'attribution transparente des logements                             | NON  | NON               | NON               |
| SOC 4   | Actions de cohésion sociale  |  |                   |                   |
| SOC 4.1                                       | Programmes de cohésion sociale   |  |                   |                   |
|   | Insertion / intégration par le logement  | oui  | oui               | oui               |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | Recrutement d'une CESF, Expérience pilote dans le département pour le relogement de famille expulsable (Habitat adapté)                                    |                   |                   |
|   | Insertion par l'emploi, la formation   | Oui  | Oui               | Oui               |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | Clauses d'insertion marché public et chantiers d'insertion de la Régie des Quartiers - Initiative sur le projet d'entreprise d'insertion - Laverie Sociale |                   |                   |
|   | Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers       | Oui  | Oui               | Oui               |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | Participation voire portage de projets d'animation comme la fête verte ou le jardin potager du Viguier   |                   |                   |

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 5  | Accompagnement social   | 2009          | 2010          | 2011          |
|--|---|---------------|---------------|---------------|
| SOC 5.1  | Dépenses consacrées à l'accompagnement social   | 50,94 € / log | 50,34 € / log | 47,71 € / log |
| <b>SOC 6</b>   |   |               |               |               |
| Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées |   |               |               |               |
| SOC 6.1  | Investissements pour adapter le patrimoine existant   | na            | na            | na            |
| <b>SOC 7</b>   |   |               |               |               |
| Tranquillité des locataires                            |   |               |               |               |
| SOC 7.1  | Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires<br>% de locataires satisfaits en matière de tranquillité                        | Non<br>na     | Non<br>na     | Non<br>na     |
| SOC 7.2  | Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur   | Non           | Non           | Non           |
| <b>SOC 8</b>   |   |               |               |               |
| Politique de la Ville                                  |   |               |               |               |
| SOC 8.1  | Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...) | 11,77 %       | 2,99 %        | 3,72 %        |
| <b>SOC 9</b>   |   |               |               |               |
| Protection des données et de la vie privée             |   |               |               |               |
| SOC 9.1  | Procédures de protection des données formalisées et contrôlées  | Non           | Non           | Non           |

### RAISONS D'OMISSION :

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



4

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



### La politique environnementale d'ALOGEA

#### enjeux

Au niveau global, les impacts environnementaux liés à l'usage des bâtiments, en particulier résidentiels, sont colossaux.

Du fait de notre activité de bailleur, notre responsabilité environnementale est engagée.


Épuisement des ressources, dérèglements climatiques, pollution des milieux naturels, les enjeux globaux sont identifiés.

Malgré l'urgence, dans un contexte de crise économique, alors que, pour tous, les marges financières se réduisent, la tentation existe de reléguer au second plan le traitement de ces questions.

Les problématiques économiques et environnementales sont pourtant indissociablement liées, y compris à court terme, comme nous le rappelle la question de la précarité énergétique.

Il s'agit donc, sans tarder, d'intégrer au quotidien dans nos métiers et pratiques des réponses adaptées aux enjeux environnementaux en optimisant les ressources disponibles.



 Montant cumulé des éco-prêts logement social accordés par la CDC depuis 2010 : **5 066 K€**

Montant des subventions FEDER accordées depuis 2010 : **1 216 K€**

Montant des dégrèvements de TFPB accordés pour économies d'énergie en 2011 : **250 K€**

Montant des demandes de CEE déposées en 2011 : **92 GWhcumac\***

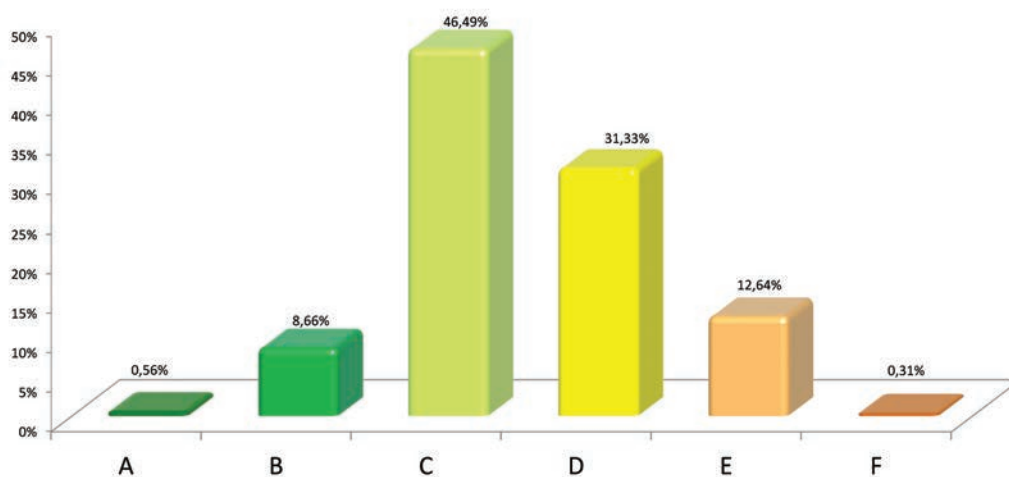
\* L'unité de mesure des Certificats d'Economie d'Énergie est le Kwh d'énergie finale cumulée et actualisée sur la durée de vie du produit. Cela représente la quantité d'énergie économisée grâce aux opérations d'économie d'énergie mises en place.

## stratégie

Nous ne croyons pas aux « solutions miracles ». Nous sommes conscients que les adaptations nécessaires demanderont des réponses de forme et d'ampleur variées et des montages financiers adaptés au cas par cas. C'est pourquoi nous accentuons notre engagement sur les différents sujets que nous jugeons prioritaires :

- amélioration de l'efficacité énergétique de notre patrimoine
- soutien aux filières locales de production d'énergie renouvelable
- limitation des émissions de gaz à effet de serre de nos bâtiments
- maîtrise des consommations d'eau de nos locataires
- soutien au développement du tri des déchets ménagers
- évolution de nos pratiques constructives (chantiers propres, conception environnementale)

Patrimoine d'ALOGEA par étiquette CEP (DPE)



## Amélioration de l'efficacité énergétique des logements

Dans le patrimoine neuf comme en rénovation, les niveaux de performance ambitieux imposés par la réglementation et les financeurs entraînent des coûts de revient d'opération élevés. Ces investissements pèsent sur les équilibres d'opération et les fonds propres de l'organisme.

Nous restons néanmoins persuadés de la pertinence de notre politique d'amélioration de la performance énergétique de nos logements.

S'agissant de la production neuve, nous avons livré cette année un premier programme BBC de 16 logements rue Riquet à Narbonne.

Pour la mise à niveau du patrimoine existant, notre CUS et notre Plan Stratégique Patrimonial Énergétique prévoient d'ici à 2016 un programme de réhabilitation énergétique de 676 logements pour un montant de 24 M€.

Dans le quartier d'Ozanam à Carcassonne, (programme ANRU), l'opération de réhabilitation THPE de 56 logements a débuté. Un dispositif de foyers témoins et d'instrumentation est projeté afin de comparer les niveaux de performance atteints à ceux escomptés. La livraison de ce programme est prévue pour le mois d'avril 2013.

## Lutte contre le changement climatique

ALOGEA est un acteur innovant dans le paysage de la filière bois énergie de la région Languedoc-Roussillon.

Nous nous sommes engagés dès 2008 dans un programme de conversion à la biomasse de 4 de nos plus importantes chaufferies collectives, qui s'est achevé cette année avec la livraison de la chaufferie biomasse du quartier du Viguiet à Carcassonne, d'une puissance de 1 MW.

Au total, ce sont environ 1 300 logements (près d'un tiers de notre patrimoine collectif) qui bénéficient d'un chauffage par la biomasse.

Le bilan carbone neutre du bois énergie a permis depuis 2007 de faire baisser de plus d'un tiers, soit environ 2 000 tonnes par an, la quantité de CO<sub>2</sub> émise par nos chaufferies collectives, limitant ainsi de façon significative l'empreinte environnementale de notre activité.

A noter qu'en 2011, nous avons également rénové 4 chaufferies gaz en équipant ces installations de chaudières à condensation.

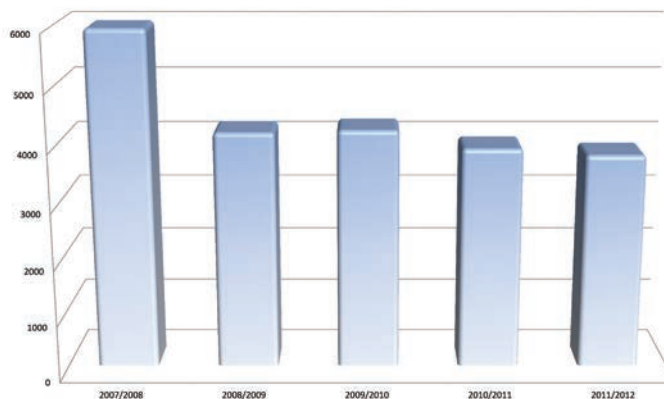
### 6 POINTS TRAITÉS LORS DES RÉHABILITATIONS ÉNERGÉTIQUES :

- > Isolation de l'enveloppe
- > Ventilation du logement
- > Régulation des organes de chauffage
- > Economies d'énergie (logements et parties communes)
- > Confort d'été
- > Utilisation des énergies renouvelables

**100% des logements livrés en 2011 sont équipés d'économiseurs d'eau**



Evolution en Tonnes/an des émissions de CO<sub>2</sub> de nos chaufferies collectives





## développer la pratique des éco-gestes

Parallèlement à l'amélioration du bâti, nous poursuivons notre objectif de faire évoluer les comportements de nos locataires vers une réduction de leurs consommations d'énergies, en mettant en place de nouvelles actions structurantes.

Nos agents de terrain ont participé cette année à une journée de formation sur les questions d'économies d'énergies dans le logement. Les connaissances ainsi acquises leur permettront d'apporter des réponses et conseils pertinents aux locataires.

Nous avons expérimenté pour le programme « Riquet 1 » (16 logements) à Narbonne, une nouvelle procédure d'accompagnement des locataires qui sera renouvelée pour chaque programme BBC :

- Lors de l'état des lieux entrant, l'agent de cité et l'animatrice éco-développement accueillent les locataires et présentent le fonctionnement des équipements ainsi que les caractéristiques énergétiques spécifiques de leur logement.
- Cette rencontre est l'occasion de prodiguer des conseils pour une gestion économe et raisonnée de l'énergie. Une plaquette d'information sur les éco gestes leur est également remise.



Fête du Viguiet - Mai 2011

## une gestion des déchets en partenariat

Le travail engagé depuis plusieurs années avec les acteurs de terrain et le SMICTOM a abouti en 2011 à la mise en place du tri sélectif dans le quartier ZUS du Viguiet et à l'installation de colonnes de tri enterrées à Ozanam (quartier ANRU).

Ces actions ont été accompagnées d'une sensibilisation en porte à porte auprès des locataires de ces deux quartiers.

Différents projets réalisés avec les écoles et associations du quartier sur l'amélioration du cadre de vie et la réduction des déchets ont été concrétisés par l'organisation de la Fête Verte du Viguiet, sur la gestion, le tri et le réemploi des déchets.

Ce temps festif à destination des habitants et des écoles a proposé ateliers, animations et spectacle. Une cinquantaine d'habitants et plus de 80 enfants de 4 à 10 ans ont participé à cette manifestation.

Enfin, nous avons initié des démarches avec la CAPEB et la FFB dans le domaine de la gestion des déchets de bâtiment, tant sur les programmes neufs que sur les chantiers de réhabilitation énergétique.



### TÉMOIGNAGE

**Michel Cornuet**  
Président du du SMICTOM de Carcassonne Agglo

#### Une dynamique de projet autour de la gestion des déchets

*Le SMICTOM est engagé dans une stratégie de développement durable dans laquelle la coopération avec les acteurs locaux joue un rôle clé. Le partenariat avec ALOGEA notamment sur les quartiers d'Ozanam et du Viguiet vise à la fois une offre de services de qualité aux habitants tout en intégrant les problèmes de gestion des collectivités : en effet, le regroupement des conteneurs à déchets sur un lieu unique permet de faciliter les opérations de collecte, participe à l'amélioration des conditions de travail des agents et à la maîtrise des coûts.*

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable. En écho aux enjeux-clés du secteur sur la problématique environnementale, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sup>2</sup> et la consommation d'eau, qui ont un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages.

Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).

| PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT |  |   |   |   |
|---------------------------|--|---|---|---|
| ENV 1                     | Politique environnementale   | 2009  | 2010  | 2011  |
| ENV 1.1                   | Politique environnementale de l'organisme  | oui   | oui   | oui   |
| ENV 1.2                   | Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires                                | na  | 23,48 %   | 35,51 %   |
| ENV 1.3                   | Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi               | non   | non   | non   |
| ENV 2                     | Lutte contre le changement climatique  |   |   |   |
| ENV 2.1                   | Classement énergétique du patrimoine A. bâti très performant   | 0,00 %  | 0,00 %  | 0,60 %  |
|                           | B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an  | 1,74 %  | 8,92 %  | 8,70 %  |
|                           | C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an   | 47,30 %   | 44,59 %   | 46,49 %   |
|                           | D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an  | 35,90 %   | 32,88 %   | 31,30 %   |
|                           | E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an  | 14,70 %   | 13,28 %   | 12,60 %   |
|                           | F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an  | 0,36 %  | 0,33 %  | 0,31 %  |
|                           | G. bâti énergivore   | 0,00 %  | 0,00 %  | 0,00 %  |
|                           | Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre   |   |   |   |
|                           | < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 3,23 %  | 5,16 %  | 6,65 %  |
|                           | 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 9,45 %  | 11,51 %   | 14,59 %   |
|                           | 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 24,96 %   | 23,54 %   | 25,90 %   |
|                           | 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 37,05 %   | 37,36 %   | 33,03 %   |
|                           | 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 15,51 %   | 13,77 %   | 12,17 %   |
|                           | 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 7,48 %  | 6,61 %  | 5,85 %  |
|                           | > 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 2,32 %  | 2,05 %  | 1,81 %  |
|                           | Patrimoine Performance énergétique Moyenne   | 162 kWh/m <sup>2</sup> /an                                | 155 kWh/m <sup>2</sup> /an                                  | 153 kWh/m <sup>2</sup> /an                                    |
|                           | Médiane  | 180 kWh/m <sup>2</sup> /an                                | 119 kWh/m <sup>2</sup> /an                                  | 119 kWh/m <sup>2</sup> /an                                    |
|                           | Émissions de gaz à effet de serre Moyenne  | 28 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                 | 26 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                   | 24 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                     |
|                           | Médiane  | 27 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                 | 27 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                   | 27 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                     |
|                           | Logements récents Performance énergétique Moyenne  | 146 kWh/m <sup>2</sup> /an                                | 122 kWh/m <sup>2</sup> /an                                  | 121 kWh/m <sup>2</sup> /an                                    |
|                           | Médiane  | 117 kWh/m <sup>2</sup> /an                                | 116 kWh/m <sup>2</sup> /an                                  | 119 kWh/m <sup>2</sup> /an                                    |
|                           | Émissions de gaz à effet de serre Moyenne  | 15 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                 | 15 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                   | 14 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                     |
|                           | Médiane  | 13 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                 | 13 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                   | 13 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an                     |
|                           | Sites fonctionnels Performance énergétique Moyenne   | -   | -   | -   |
|                           | Médiane  | -   | -   | -   |
|                           | Émissions de gaz à effet de serre Moyenne  | -   | -   | -   |
|                           | Médiane  | -   | -   | -   |
| ENV 2.2                   | Part des logements alimentés en énergies renouvelables   | 18,26 %   | 23,04 %   | 32,48 %   |
| ENV 2.3                   | Émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens<br>Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société | 33 tonnes de CO <sub>2</sub><br>193 g/CO <sub>2</sub> /km | 35,6 tonnes de CO <sub>2</sub><br>189 g/CO <sub>2</sub> /km | 33,5 tonnes de CO <sub>2</sub><br>179,7 g/CO <sub>2</sub> /km |
| ENV 2.4                   | Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail  |   |   |   |
|                           | Voiture individuelle   | -   | 72,00 %   | 77,00 %   |
|                           | Covoiturage  | -   | 0,00 %  | 0,00 %  |
|                           | Vélo   | -   | 0,00 %  | 0,00 %  |
|                           | Transport en commun  | -   | 9,00 %  | 6,00 %  |
|                           | À pied   | -   | 19,00 %   | 16,00 %   |
|                           | Autre  | -   | 0,00 %  | 0,00 %  |
|                           | Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié  |   |   |   |
|                           | Voiture individuelle   | -   | 22,93 km/jour   | 19,46 km/jour   |
|                           | Covoiturage  | -   | 0,00 km/jour  | 0,00 km/jour  |
|                           | Vélo   | -   | 0,00 km/jour  | 0,00 km/jour  |
|                           | Transport en commun  | -   | 69,30 km/jour   | 78,00 km/jour   |
|                           | À pied   | -   | 1,32 km/jour  | 1,30 km/jour  |
|                           | Autre  | -   | 0,00 km/jour  | 0,00 km/jour  |

| PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT |   |  |   |   |
|---------------------------|---|--|---|---|
| <b>ENV 3</b>              | <b>Gestion de l'eau</b>   | <b>2009</b>                            | <b>2010</b>                             | <b>2011</b>                             |
| ENV 3.1                   | Consommations d'eau sur le patrimoine   | 2,28 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>    | 2,25 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>     | 2,22 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>     |
| ENV 3.2                   | Part de logements disposant :<br>- d'équipements hydro-économes<br>- d'un système de récupération d'eaux pluviales<br>Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économes et récupération d'eaux pluviales | 7,82 %<br>0 %<br>23 233 m <sup>3</sup> | 10,18 %<br>0 %<br>31 684 m <sup>3</sup> | 13,15 %<br>0 %<br>42 742 m <sup>3</sup> |
| <b>ENV 4</b>              | <b>Urbanisme et paysage</b>   |  |   |   |
| ENV 4.1                   | Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts  | 15,08 /logt                            | 15,26 /logt                             | 15,59 /logt                             |
| <b>ENV 5</b>              | <b>Actions de sensibilisation</b>   |  |   |   |
| ENV 5.1                   | Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :  |  |   |   |
|                           | Locataires  | non                                    | oui                                     | oui                                     |
|                           | Salariés  | oui                                    | oui                                     | oui                                     |
|                           | Prestataires  | non                                    | oui                                     | oui                                     |
| <b>ENV 6</b>              | <b>Déchets</b>  |  |   |   |
| ENV 6.1                   | Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets   | 83,20 %                                | 83,60 %                                 | 84,10 %                                 |

## RAISONS D'OMISSION :

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

<sup>1</sup> Les déplacements «quotidiens» comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

1. L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
2. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.
3. L'indicateur ENV 3.2 est calculé sur la base des informations fournies par les producteurs d'équipements hydro-économes, et les consommations moyennes d'eau par habitant, par type d'usage.

5

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### contexte et enjeux

#### Comment conduire en parallèle :

Une politique de production répondant aux besoins des territoires et des Collectivités, un programme de réhabilitation énergétique ambitieux, la maintenance et la gestion de l'ensemble du patrimoine ? Pour atteindre nos objectifs et faire face aux nouveaux métiers que nous devons assumer (notamment le volet énergétique et les actions de cohésion sociale), nous avons pour impératif de gérer au mieux nos dépenses et d'ajuster notre organisation pour améliorer encore nos interventions.



**3 789 K€** de taxes versées  
contre **1 260 K€** de subventions perçues en 2011

Montant HT investi dans la production  
neuve : **15 548 K€**

Montant HT investi dans la réhabilitation : **1 578 K€**

Les enjeux de responsabilité économique, qui associent la gestion durable de notre entreprise à la prise en compte des « contraintes » des parties prenantes, sont donc au cœur de notre stratégie.

Et ce d'autant plus que le contexte dans lequel nous nous inscrivons évolue et se complexifie. D'une part, la diminution globale des aides et le renforcement des impératifs techniques remettent en question l'équilibre de certaines opérations. D'autre part, les difficultés de nos locataires et de nos fournisseurs renforcent encore notre obligation de responsabilité vis à vis de notre impact économique local.

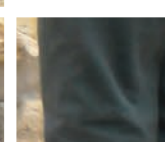
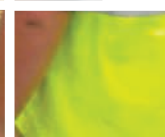
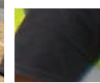
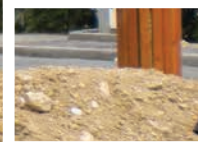
### mener à bien Les réhabilitations énergétiques

2011 a été marquée par le démarrage du programme de travaux de réhabilitation énergétique prévu dans le PSPE (environ 110 logements réhabilités par an). Le coût élevé de ces opérations laisse peu de place à l'erreur, alors même que la conduite du chantier est particulièrement complexe d'un point de vue technique et social. Le lancement de ces premiers travaux a donc rendu nécessaire une organisation interne précise et transversale.

Afin de limiter les risques de blocage du chantier liés à l'occupation, et donc des surcoûts, nous avons réalisé en amont des travaux une **importante campagne d'information** qui a mobilisé plusieurs services.



Réhabilitation Notre Dame/Saint François **41 K€** par logement



Outre les réunions et la diffusion d'un support écrit, le chargé d'opération, l'animatrice éco-développement, les agents de terrain ainsi que les médiateurs de la Régie de Quartiers ont effectué des visites systématiques à domicile.

Ce travail préliminaire a permis d'identifier des situations sociales difficiles (logement particulièrement dégradé ou encombré, locataire désocialisé, problème de langue, maladie), qui ont débouché sur **un suivi spécifique** conduit notamment par notre Conseillère en Economie Sociale et Familiale. Ainsi les travaux ont pu servir de levier pour développer notre action d'accompagnement.

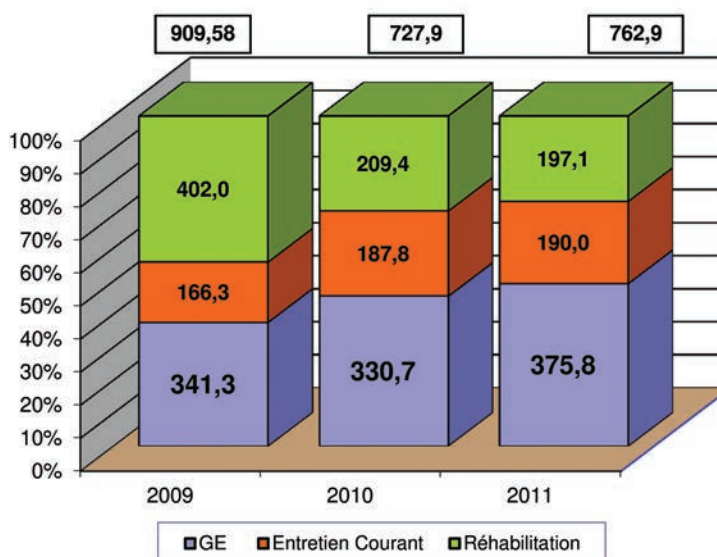
Durant ces chantiers, nous avons rencontré de nombreuses difficultés qui nous ont conduits à mettre en place des procédures transversales d'accompagnement des travaux. Ces procédures permettent de faire travailler ensemble les différents acteurs internes (maîtrise d'ouvrage, maintenance exploitation, gestion locative) et externes (maîtrise d'œuvre, entreprises, médiation sociale, gestion urbaine de proximité). Cette procédure sera finalisée en 2012. Elle a permis notamment de mieux articuler les travaux de réhabilitation avec le traitement des réclamations locataires.

*« Ces procédures permettent de faire travailler ensemble les différents acteurs internes (maîtrise d'ouvrage, maintenance exploitation, gestion locative) et externes (maîtrise d'œuvre, entreprises, médiation sociale, gestion urbaine de proximité). »*

## entretenir notre patrimoine et traiter les réclamations

Nous avons investi dans notre patrimoine 3 058,5 K€, soit 17,9 % du montant des loyers. La part de l'entretien courant et du gros entretien s'élève à 2 268 K€. Ces chiffres, qui sont légèrement plus élevés qu'en 2010, attestent de la continuité de notre action.

ENTRETIEN ANNUEL EN EUROS PAR LOGEMENT



### Coût moyen remise en état logement vacant :

2010 : 1 587,47€  
2011 : 1 503,25€

2 472 Réclamations techniques enregistrées

Nous avons également veillé à maîtriser notre budget « logement vacant », malgré l'augmentation du nombre de départs : 41 départs de plus qu'en 2010, soit une augmentation de 9%. Pour faire face à cette évolution sensible, nous avons déterminé en fin d'année une procédure veillant à renforcer la lutte contre la vacance à plusieurs niveaux d'intervention (commercialisation, délai de remise en état, développement de l'information et de la réactivité).

Pour mener à bien sa politique d'entretien et répondre aux réclamations des locataires, ALOGEA s'appuie sur une équipe de terrain de 25 salariés, dont 14 agents d'entretien. Atout essentiel dans la proximité et la présence sur le terrain, le service maintenance doit nous permettre de renforcer notre qualité de service et notre veille patrimoniale. Dans cet objectif, nous avons entamé en 2011 une réflexion sur l'organisation de ce service.

Sans recrutement supplémentaire, nous avons dédié deux postes au suivi du traitement des réclamations (orientations, prises de décision, suivi mensuel). Nous avons par ailleurs déterminé un délai

d'intervention par nature de réclamation, afin notamment d'améliorer l'information du locataire dès le premier contact.

Ainsi, en 2011, conformément aux engagements pris dans la CUS, 90 % des 2472 réclamations enregistrées ont été traitées ou prises en compte dans un délai de moins de 30 jours.

La prochaine étape consistera à mesurer le délai exact de traitement de chacune des réclamations, afin d'apporter les correctifs nécessaires sur notre organisation ou sur la performance de l'entreprise partenaire.

De plus, nous avons poursuivi notre politique de gestion des stocks. Après une phase de mise en place et de formation, l'informatisation de l'atelier principal permet d'améliorer le suivi de ces stocks. En 2012, tous nos ateliers seront équipés en informatique et auront directement accès à notre serveur et aux informations nécessaires à la gestion des stocks et au traitement des réclamations. Par contre, la mise en place de la carte d'identité des logements a été reportée à 2013, pour mieux nous concentrer sur les chantiers en cours.

| Evolution de la valeur du stock | 2009        | 2010        | 2011        |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Montant                         | 301 791,91€ | 199 081,03€ | 141 417,34€ |

Stock des produits destinés aux interventions de notre Régie interne

## soutenir l'économie locale et le public en insertion

Dans notre rapport 2010, nous avons mis en évidence l'importance de notre impact dans l'économie locale, basé notamment sur le volume de notre travail avec les fournisseurs locaux et essentiellement les entreprises de BTP.

En 2011, notre stratégie est restée identique.

Plus de 15 M€ de travaux neufs ont été réalisés en 2011, dont 80% ont été confiés à des entreprises locales, qui ont une implantation dans l'Aude ou l'Ariège.

Grâce à des appels d'offres en lots séparés ainsi qu'à des critères de sélection privilégiant le mieux disant, les petites et moyennes entreprises locales peuvent se positionner et être retenues. Nous restons persuadés du bien fondé de cette démarche, malgré les besoins accrus de coordination qui découlent de ce choix.

Pour la maintenance, les petites entreprises du secteur ont toujours la possibilité d'apporter leur réactivité et leur savoir-faire. En effet, certaines interventions ne font pas systématiquement l'objet de contrat d'entretien ou de marchés à bon de commande et sont, de ce fait, accessibles à tous.

Parallèlement, nous avons renforcé notre intervention dans le domaine de l'insertion. Si elle ne génère pas directement d'emploi durable (CDI), cette démarche permet à un public éloigné de l'emploi de bénéficier des retombées économiques de nos interventions et surtout de progresser dans son parcours professionnel.

Les clauses d'insertion ont connu un nouvel élan grâce à l'objectif ambitieux fixé dans le cadre de l'ANRU (15% des heures travaillées), qui s'est étendu à l'ensemble des marchés de la communauté d'agglomération de Carcassonne, puis diffusé dans

d'autres territoires.

La présence d'un chargé de mission par territoire au sein des collectivités est un facilitateur qui a permis d'améliorer le fonctionnement de ces clauses. En 2011, **11 783 heures d'insertion** se sont déroulées sur nos chantiers.

En dehors de la production neuve et de la réhabilitation, un travail de partenariat étroit s'est développé depuis de nombreuses années avec des chantiers d'insertion portés par la Régie de Quartiers, pour l'entretien des parties communes ou la réfection des logements vacants.

Notre engagement en ce sens ne faiblit pas. Les montants consacrés à ces structures représentent 111 K€ en 2011, soit 27,81€ par logement, contre 25,33 € /log en 2010. Nous développons également notre collaboration avec les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), notamment dans l'Ariège, même si le montant des travaux réalisés n'est encore que de 16 K€.

*« En dehors de la production neuve et de la réhabilitation, un travail de partenariat étroit s'est développé depuis de nombreuses années avec des chantiers d'insertion portés par la Régie de Quartiers, pour l'entretien des parties communes ou la réfection des logements vacants. »*



## TÉMOIGNAGE

**Marc Deblonde** et **Florence Hatin**

Le Président et la Directrice  
de la Régie de Quartiers

*Notre Régie de Quartiers est née en 1998 d'une réflexion conduite par les services de l'Etat, les collectivités (Mairies de Carcassonne et de Berriac, Conseil Général de l'Aude) et les bailleurs sociaux. ALOGEA, dont l'essentiel du patrimoine est situé dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville, soutient les activités de notre Association par l'achat de prestations et par une présence constante au sein du Conseil d'Administration (dynamique de projet).*

*De plus, les orientations stratégiques déclinées par ALOGEA en matière de responsabilité sociétale confortent notre projet associatif reposant à la fois sur le développement de l'insertion par le travail et la responsabilisation des habitants sur la base de l'entretien du patrimoine.*

*En externalisant auprès de la Régie, une partie de l'entretien des espaces intérieurs (nettoyage des cages d'escaliers, rénovation d'appartements...) et extérieurs (espaces verts, encombrants...), elle accompagne notre démarche d'inclusion sociale et professionnelle. Le développement des clauses d'insertion au sein de ses marchés de travaux (constructions neuves et réhabilitation) facilite également notre travail soit par l'obtention de ces marchés, soit par la mise à disposition de personnel aux entreprises détentrices du marché.*

*Ces supports techniques nous permettent de mettre à l'emploi des personnes en difficultés issues en grande partie des quartiers d'habitat social, dans une logique de lien social.*



## promouvoir et diffuser l'innovation

Chaufferies bois, réhabilitation énergétique lourde, développement du lien social à travers des réalisations ou des projets comme le jardin éducatif, la fête verte, les jardins potagers : nous essayons de trouver des réponses innovantes aux enjeux que doivent relever les bailleurs sociaux.

Dans cette dynamique, nous avons participé, avec l'association « Bâtiment Durable Méditerranée » basée à Aix-en-Provence, à l'élaboration d'un référentiel destiné à intégrer une démarche soucieuse du développement durable lors des projets de rénovations de logements sociaux.

Nous sommes également adhérents à l'ATEE (Association Technique Energie Environnement) et avons présenté lors d'un colloque régional organisé par l'association notre expérience dans le domaine des Certificats d'Economie d'Energie.



Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local :

- l'entretien, la rénovation et l'amélioration du parc, couplés à une gestion responsable, sont les garants de la pérennité de l'organisme et de son développement à moyen et long termes,
- par les revenus qu'il injecte, les relations avec ses partenaires, et sa participation au développement et à la diffusion de l'innovation, l'organisme contribue à l'emploi et au dynamisme

économique (en particulier sur ses territoires d'implantation), en favorisant la dissémination de pratiques responsables. Ces indicateurs répondent ainsi aux enjeux des questions centrales portant sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société».

| ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE |   |  |                           |                           |                           |
|--------------------------------------|---|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ECO 1                                | Gestion du patrimoine   |  | 2009                      | 2010                      | 2011                      |
| ECO 1.1                              | Part du parc ancien réhabilité chaque année                                 |  | 1,25 %                    | 6,22 %                    | 0,20 %                    |
| ECO 1.2                              | Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement               |  | 2005-2009<br>514,80 €/log | 2006-2010<br>647,11 €/log | 2007-2011<br>778,23 €/log |
| ECO 1.3                              | Taux de vacance   |  | 1,30 %                    | 1,50 %                    | 2,52 %                    |
|                                      |   | Technique  | 0,08 %                    | 0,10 %                    | 1,20 %                    |
|                                      |   | Moins de 3 mois en exploitation                          | 0,93 %                    | 1,24 %                    | 0,90 %                    |
|                                      |   | Plus de 3 mois en exploitation                           | 0,29 %                    | 0,16 %                    | 0,42 %                    |
| ECO 1.4                              | Autofinancement net rapporté aux loyers                                     |  | 13,97 %                   | 14,65 %                   | 12,04 %                   |
| ECO 2                                | Tissu économique local  |  |                           |                           |                           |
| ECO 2.1                              | Revenus redistribués aux :  |  |                           |                           |                           |
|                                      |   | Salariés   | 2 857 K€                  | 2 698 K€                  | 2 959 K€                  |
|                                      |   | en % du CA   | 20,48 % du C.A            | 18,60 % du C.A            | 18,98 % du C.A            |
|                                      |   | Fournisseurs et prestataires                             | 22 102 K€                 | 21 068 K€                 | 22 637 K€                 |
|                                      |   | en % du CA   | 158,39 % du C.A           | 145,22 % du C.A           | 145,24 % du C.A           |
|                                      |   | Administrations fiscales                                 | 0 €                       | 0 K€                      | 0 K€                      |
|                                      |   | en % du CA   | 0 % du C.A                | 0 % du C.A                | 0 % du C.A                |
|                                      |   | Banques  | 134,26 K€                 | 256,71 K€                 | 331,64 K€                 |
|                                      |   | en % du CA   | 0,96 % du C.A             | 1,77 % du C.A             | 2,13 % du C.A             |
|                                      |   | Actionnaires   | 0 €                       | 0 €                       | 0 €                       |
|                                      | en % du CA  | 0 % du C.A   | 0 % du C.A                | 0 % du C.A                |                           |
| ECO 2.2                              | Acteurs sociaux   |  | 126,19 K€                 | 103,73 K€                 | 250,63 K€                 |
|                                      | en % du CA  |  | 0,90 % du C.A             | 0,71 % du C.A             | 1,61 % du C.A             |
| ECO 2.2                              | Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine                |  | 91,86% du C.A             | 87,04 % du C.A            | 136,19% du C.A            |
| ECO 3                                | Achats responsables   |  |                           |                           |                           |
| ECO 3.1                              | Pratiques d'achats responsables   |  | non                       | non                       | non                       |
| ECO 4                                | Équité vis-a-vis des fournisseurs   |  |                           |                           |                           |
| ECO 4.1                              | Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu |  | non                       | non                       | non                       |
| ECO 4.2                              | Actions de prévention de la corruption                                      |  |                           |                           |                           |
|                                      |   | Information et sensibilisation auprès des collaborateurs | Non                       | Non                       | Non                       |
|                                      |   | Nombre de salariés                                       | na                        | na                        | na                        |
|                                      |   | Description pour la dernière année                       |                           |                           |                           |
|                                      |   | Formation  | Non                       | Non                       | Non                       |
|                                      |   | Nombre de salariés                                       | na                        | na                        | na                        |
|                                      | Description pour la dernière année  |  |                           |                           |                           |
|                                      | Procédures formalisées de contrôle régulier                                 | na   | Non                       | Non                       |                           |
|                                      | Description   |  | na                        |                           |                           |
| ECO 5                                | Innovation  |  |                           |                           |                           |
| ECO 5.1                              | Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D                               |  | -                         | -                         | -                         |

#### RAISONS D'OMISSION :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



### notre stratégie

Depuis 2005, ALOGEA s'appuie sur une gouvernance de proximité, constituée par un pacte entre les trois actionnaires de référence : le Conseil Général de l'Aude, la Mairie de Carcassonne et la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon.

Ce modèle d'actionnariat, peu commun, nous assure un ancrage fort sur le territoire, en lien avec les collectivités locales. Il nous permet également de bénéficier d'une certaine indépendance vis à vis des grands « courants »

*« Ce modèle d'actionnariat, peu commun, nous assure un ancrage fort sur le territoire, en lien avec les collectivités locales. »*

nationaux du logement social, mais nécessite, pour être pérenne, une transparence forte vis à vis de l'ensemble de nos Administrateurs, clef de voûte d'une relation de confiance.

ALOGEA est, comme les autres bailleurs, traversée par des difficultés et des questionnements importants. Donner du sens à notre action, développer notre projet d'entreprise responsable est pour nous le moyen le plus pertinent pour renforcer notre identité, définir clairement les défis que nous voulons relever et les choix que nous devons justifier.

L'innovation et le « défrichage » de pistes nouvelles dans nos missions d'accompagnement à la personne font partie de ces choix. Nous avons pour objectif d'associer durablement le locataire à l'évolution de son cadre de vie (gestion du logement et des économies d'énergie, respect des espaces communs, développement du lien social). Cette ambition ne peut réussir sans le développement et le maintien d'un partenariat fort.

### fonctionnement de nos organes de décision

#### Notre performance

Au cours des dix réunions du Conseil d'Administration, les Administrateurs ont pu débattre et prendre des décisions, souvent à l'unanimité, sur la base de dossiers présentés par la Direction ou les membres du Comité de Direction.

Tous les sujets stratégiques sont abordés en totale transparence.

Le suivi des dossiers majeurs et emblématiques fait l'objet d'une information régulière et exhaustive permettant aux Administrateurs d'évaluer la pertinence de leur choix, ou d'ajuster leur décision initiale si nécessaire (vente patrimoine Ozanam, projet siège social, projet identité visuelle, influence PPRI sur projet Jardins de l'Aude).

Cet espace d'échange et de discussion est reconnu par tous, puisque le taux de participation de nos Administrateurs aux Conseils est de 76%, et de 93% si l'on considère les mandats avec pouvoir.

Pour faciliter encore la transmission d'information, la création de notre site internet a été l'occasion cette année de mettre en place pour les membres du CA un accès réservé à certaines données sur l'activité de l'entreprise (organigramme, procès-verbaux de la Délégation Unique, point presse, etc.).

Enfin, comme les années précédentes, une journée professionnelle de notre entreprise a été organisée. Le 15 juin, l'ensemble des administrateurs et des membres du personnel a été convié à une visite de nos dernières réalisations et des projets en cours.



« *Attentifs aux besoins des territoires, nous avons cherché en 2011 à mettre en place une programmation au plus près des besoins des Programmes Locaux de l'Habitat.* »

## NOS ENGAGEMENTS

En 2012 et 2013, nous souhaitons développer encore l'implication des salariés et des administrateurs dans le fonctionnement de notre entreprise. Sur la base du volontariat, des groupes de travail composés de salariés et d'administrateurs vont être créés autour des thèmes traités par la RSE (équilibre social des territoires, préservation de l'environnement, gouvernance et Ressources Humaines). Ces groupes auront pour objectif de proposer à la Direction et au Conseil d'Administration une réflexion sur les valeurs communes de notre entreprise, sur les axes stratégiques à développer, sur les actions prioritaires à mettre en place dans le cadre de notre démarche d'activité responsable.

En 2008, nous avons élaboré un Plan Stratégique Patrimonial avec le cabinet HTC, intégrant un volet énergétique « ambitieux », d'où sa dénomination PSP Énergétique.

Contractuellement, deux points d'étape (à 3 et 6 ans) ont été prévus pour les dix années de validité du document. En effet, le contexte de changement permanent ainsi que l'importance des réhabilitations envisagées sont des données qui nécessitent des ajustements et des adaptations régulières. Le premier de ces points d'étape débutera au dernier trimestre 2012. Il aura pour objectif l'élaboration **d'une nouvelle cotation du patrimoine** et d'une **nouvelle simulation financière** sur la base des hypothèses d'évolution récentes des divers indicateurs et des données de VISIAL.

Adhésion des Dirigeants, information et implication du personnel, permanence et indépendance du contrôle interne constituent de notre point de vue les principaux gages de réussite de ce travail de détection et de prévention des risques.

## relations avec Les parties prenantes

### Collectivités

Attentifs aux besoins des territoires, nous avons cherché en 2011 à mettre en place une programmation au plus près des besoins des Programmes Locaux de l'Habitat. Dans l'Aude, nous avons répondu présent à l'appel des Collectivités et de l'Etat suite aux difficultés rencontrées par notre confrère l'OPH du Grand Narbonne. Ainsi, de manière concertée avec l'Etat, nous avons augmenté dans le cadre de la CUS notre niveau de production et orienté, pour 2011 et 2012, une partie de notre programmation dans cette zone du département (61 logements sur 154 programmés, hors EPHAD).

Nous avons également renforcé notre engagement partenarial dans le cadre de l'accompagnement et du développement social. Impliqué « historiquement » dans le Contrat Urbain de Cohésion Sociale de Carcassonne, nous avons déposé un dossier de sensibilisation des habitants aux économies d'énergie dans le cadre du CUCS du Grand Narbonne, en nous appuyant sur un important projet de réhabilitation dans la ZUS de Saint Jean Saint Pierre. Ce dossier a été validé et les premières bases d'un partenariat de terrain seront posées dès 2012.

Enfin, à la demande de la DDTM et du Conseil Général, nous avons initié une expérience pilote sur le relogement des familles difficiles, qui doit servir de base à la mise en place d'une Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale « relogement » dans le département.

## Associations

Le travail mené au sein du Conseil de Concertation Locative (CCL) s'est poursuivi. Le Plan de Concertation Locative a été actualisé suite aux élections des représentants de locataires et le Conseil nouvellement constitué s'est réuni à trois reprises. Le niveau de financement des associations des locataires est toujours de 1€ par logement et équivalent logement, et augmente donc sensiblement chaque année.

Pour la première fois, le rapport des commissions d'attributions a été présenté aux associations de locataires, qui ont apprécié cette volonté de transparence et de partage de l'information.

La réflexion commune autour de la réhabilitation énergétique n'a par contre pas fait l'objet d'un consensus : certaines associations refusent toute augmentation de loyer, quel que soit le niveau de travaux effectués et le changement d'étiquette énergétique. Ces discussions permettent toutefois de partager nos positions sur ce sujet et nous incitent à être particulièrement vigilants sur le suivi des économies d'énergie réalisées.

En dehors du CCL, 6 rencontres ont été organisées avec les locataires de plusieurs résidences, sur des sujets comme la mise à disposition de locaux et les négociations dans le cadre de démarrage de travaux.

Comme les années précédentes, nous avons développé nos liens avec les associations présentes sur notre territoire d'intervention. Si le nombre de locaux et la contribution aux associations restent stables, nous avons initié des projets avec de nouveaux partenaires : le CAUE pour les jardins potagers, l'Association Départementale d'Aide aux Femmes et aux Familles pour la création d'un deuxième CHRS.

En 2012 et 2013, nous souhaitons engager une double réflexion, notamment au sein du CCL :

*Le développement de nos actions innovantes sur les plans technique et social nous ont conduits à multiplier nos participations à des journées d'échanges et de réflexion auprès d'autres partenaires, comme le FEDER et la Région.*

mise en place d'une enquête de satisfaction sur les nouvelles opérations, et élaboration d'un guide du nouveau locataire.

## Les acteurs du logement

Nous avons rejoint avec beaucoup d'enthousiasme le réseau DELPHIS. L'Association nous permet d'échanger avec d'autres organismes sur les bonnes pratiques liées à notre activité, de partager les retours d'expérience, les difficultés.

Le développement de nos actions innovantes sur les plans technique et social nous ont conduits à multiplier nos participations à des journées d'échanges et de réflexion auprès d'autres partenaires, comme le FEDER et la Région.



## Innovation sociale dans Les quartiers

ALOGEA poursuit son implication partenariale pour le développement du lien social.

Un bilan du projet de jardin pédagogique à Ozanam a été réalisé. L'association Gée Aude, en charge de la coordination et de l'animation pédagogique a terminé sa mission. L'enjeu est de pouvoir assurer la continuité de cette action avec le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) qui se saisit du volet animation, en relais de l'association.

La Communauté d'Agglomération Carcassonne Agglo devient un partenaire privilégié, puisqu'elle reprend la compétence Politique de la Ville depuis la dissolution du GIP et assure la continuité des actions engagées. Elle accompagne également ALOGEA dans l'élaboration de nouveaux projets, tels que :

- Les jardins potagers du Viguiers à Carcassonne qui mobilisent notre animatrice éco-développement et le Conseil en Architecture Urbanisme et Environnement (CAUE) de l'Aude, ainsi que le Centre Social du Viguiers, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection de la Population, les services de la Ville, de l'Agglomération et du Conseil Général. Il s'agit de créer des parcelles potagères en concertation avec les habitants. Les jardiniers intéressés se constitueront en association pour la gestion du potager.
- Le Projet de Laverie Sociale avec salle de lavage des tapis. Ce projet répond au besoin exprimé des habitants du Viguiers lors d'une enquête en lien avec les travaux de réhabilitation énergétique. Une réflexion est amorcée d'abord dans le cadre du réseau des acteurs locaux, puis élargie au CUCS. L'objectif est d'implanter un service de proximité dans le Centre Commercial d'une copropriété dégradée au cœur du quartier. Le concept étant validé par l'ensemble des partenaires, plusieurs possibilités de mise en œuvre sont à l'étude car le projet est ambitieux et nécessite d'importants investissements.

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Ils renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la Responsabilité sociétale exposés dans la norme.

| ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE |   |         |           |           |
|------------------------------------|---|---------|-----------|-----------|
| GOV 1                              | Dialogue et satisfaction des locataires   | 2009    | 2010      | 2011      |
| GOV 1.1                            | Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme | na      | 9         | 9         |
|                                    | dont Conseils de concertation locative  | 3       | 3         | 3         |
| GOV 1.2                            | Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires   | na      | 83,00 %   | na        |
| GOV 1.3                            | Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires   | non     | non       | non       |
| GOV 2                              | Monde associatif  |         |           |           |
| GOV 2.1                            | Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents   | na      | 2         | 11        |
|                                    | Total de la contribution matérielle   | na      | 15 241,99 | 14 518,65 |
|                                    | Nombre de locaux mis à disposition  | na      | 12        | 11        |
| GOV 3                              | Éthique et transparence   |         |           |           |
| GOV 3.1                            | Procédures de déontologie   | non     | non       | non       |
| GOV 3.2                            | Feuille de route stratégique  | oui     | oui       | oui       |
| GOV 3.3                            | Évaluation RSE par une tierce partie  | non     | non       | non       |
| GOV 4                              | Dialogue et partage des informations avec les Collectivités   |         |           |           |
| GOV 4.1                            | Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités   | oui     | oui       | oui       |
|                                    | % du patrimoine couvert par le dispositif   | na      | na        | na        |
| GOV 5                              | Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision                                 |         |           |           |
| GOV 5.1                            | Parité dans les instances dirigeantes   |         |           |           |
|                                    | % de femmes en comité de direction  | 42,86 % | 42,86 %   | 42,86 %   |
|                                    | % de femmes dans le Directoire  | 0 %     | 0 %       | 0 %       |
|                                    | % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance  | 8,82 %  | 5,88 %    | 16,67 %   |
| GOV 5.2                            | Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs  | non     | non       | non       |
| GOV 5.3                            | Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration  | non     | non       | non       |

#### RAISONS D'OMISSION :

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

7

## DEVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



## L'implication des salariés dans le projet d'entreprise

### Le changement de nom

Le processus de changement de nom et de logo (dans le cadre du 100ème anniversaire de notre société et en lien avec notre Conseil d'Administration), par le biais d'un vote à bulletin secret, a rassemblé les salariés autour des questions de leur perception de notre organisme, de ses valeurs et de l'orientation stratégique.

3 thèmes se sont alors dégagés autour de la valeur du droit au logement :

- La notion de Service social
- Le Développement durable
- L'Innovation

C'est sur ces thèmes que nous souhaitons nous engager collectivement.

Nous avons ensuite tenu à faire réaliser le travail autour du nom, du logo et de la signature par des prestataires locaux. La même volonté s'est exprimée pour la création de notre Site Internet (mis en service au 1er janvier 2012).



[www.alogea.fr](http://www.alogea.fr)





## La démarche RSE

La transversalité et la démarche participative des salariés se jouent essentiellement à travers les 2 « chantiers majeurs » que sont la RSE et la Gestion des Risques Psychosociaux, chantiers menés sur la base du volontariat et de l'implication de chacun.

Cela s'est traduit par 2 Assemblées Générales du Personnel dédiées à la RSE, assemblées au cours desquelles nous avons présenté au personnel les enjeux de la démarche, sa mise en place concrète au quotidien ainsi que les travaux développés par l'Association DELPHIS.

Les salariés ont pu formuler leurs interrogations et mieux s'approprier ce projet d'entreprise jusque-là « abstrait » pour certains collaborateurs.

## engagements pour 2012

Dans l'appropriation par les salariés du projet d'entreprise, nous poursuivons la démarche RPS (bien-être au travail) notamment par la création de groupes de travail transversaux composés de salariés volontaires chargés de réfléchir aux actions concrètes sur les thèmes qui émergeront du Rapport d'Audit final.

Parallèlement, les groupes de réflexion, évoqués dans la partie « Gouvernance » et composés d'administrateurs et de salariés volontaires, permettront de créer un lien entre les salariés et le Conseil d'Administration et d'impliquer toutes les parties prenantes internes à l'entreprise.

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Face à l'émergence de la problématique des Risques Psychosociaux, il nous a semblé essentiel de nous interroger sur le bien-être professionnel dans notre entreprise. Un audit RPS a donc été lancé afin de sonder nos salariés sur leur vécu au travail et de mettre en place un plan d'amélioration. Un Comité de Pilotage (composé de représentants du personnel, CHSCT et Délégation Unique du Personnel, de la Médecine du travail et d'un représentant du CARSAT) a été chargé de gérer l'organisation et de veiller au bon déroulement de la démarche.

Par le biais d'un entretien individuel d'une heure avec un psychologue du travail (prestataire externe), chacun des 61 salariés de l'entreprise a pu exprimer ses difficultés.

Cependant, le rapport rendu ne respectait pas la confidentialité de tous les salariés. Lors des échanges entre le Comité de Pilotage et le Cabinet d'Audit, ce dernier n'a pas souhaité revenir sur sa méthodologie et la collaboration a été interrompue. Ceci a engendré un ralentissement considérable du planning initialement prévu, et a généré des interrogations au sein des collaborateurs.

Une Assemblée Générale du Personnel a donc été organisée par la Direction en décembre. Un long débat a eu lieu, de nombreux salariés ont pu exprimer leurs questionnements, leurs inquiétudes, leurs souhaits et, point essentiel, leur volonté de poursuivre la démarche.

C'est pourquoi, en 2012, accompagnés par une Référente RPS du CARSAT, nous poursuivrons cette action en nous appuyant sur de nouveaux groupes de paroles et sur le Comité de Pilotage, garant de la continuité du travail amorcé cette année.

### CHIFFRES CLÉS

> **29** salariés ont bénéficié d'une formation (**14** hommes et **15** femmes), pour un montant global de **20 K€** :

- Pour les personnels de terrain Responsables de secteur : cycle de formation de **9 jours**
- Pour le personnel administratif : **8 jours**

## gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

La démarche de GPEC mise en place dans l'entreprise depuis 2010, a fait émerger les enjeux essentiels pour développer les compétences et l'implication des salariés :

- la valorisation et la poursuite de la réorganisation des services,
- la mise à jour en continu et le développement des compétences par la formation (plan de formation triennal),
- le développement et le renforcement de la transversalité.

Dans cette dynamique, nous nous sommes concentrés sur la professionnalisation et le développement des compétences, par le biais de formations :

- Professionnalisation Agents de terrain : accompagnement des responsables de secteur aux nouvelles évolutions du métier, au management d'équipe, à la gestion de la relation avec le locataire et aux économies d'énergie.
- Développement des compétences des Agents administratifs : Gestion des conflits, Organisation du temps de travail et Optimisation de l'expression écrite pour donner les outils adaptés à nos collaborateurs et leur permettre d'être plus confortables et efficaces dans leurs postes.



## Amélioration des conditions de travail

Face à l'augmentation du personnel administratif et aux réorganisations en cours, nous avons prévu le réaménagement de l'occupation des locaux pour plus de cohérence et d'échanges (déplacement du service Maîtrise de l'Energie avec le service Gestion des Opérations de Production, «rassemblement» du personnel de la Gestion Locative et de la Maintenance). Un travail d'agrandissement du siège, difficile à mener en raison des multiples contraintes (milieu occupé, espace limité, secteur sauvegardé) a donc été initié. Dès le mois d'avril, la Délégation Unique a été informée du contenu du projet qui, en toute cohérence au regard de notre stratégie globale, prévoit de ramener le bâtiment à un niveau proche du BBC après travaux.

## Mise en place des chèques déjeuners

Les chèques déjeuners ont été mis en place au 1er janvier 2011, après discussion dans le cadre de la Délégation Unique, et consultation de l'ensemble des salariés sur le principe et sur la valeur du ticket. 42 collaborateurs sur les 57 éligibles se sont prononcés en faveur de ce dispositif.

Cette mesure représente un coût annuel d'environ 28 000€ pour l'entreprise et un avantage en nature d'environ 640€ annuels pour chaque salarié inscrit. Elle vient s'ajouter à des dispositifs déjà importants comme le PEE et le PERCO, pour lesquels nous souhaitons, en 2012, renforcer l'information et le choix du salarié.

Autre avantage très significatif, l'accord d'intéressement, dont 67% du montant total est distribué de façon égalitaire, doit également faire l'objet d'une renégociation l'année prochaine avec la Délégation Unique.

 **Comme en 2010, une augmentation collective dégressive par classification des salariés a été mise en place en 2011 :**

G1, G2 et OQ1 : **+1,80 %**

Autre salariés : **+1,30%**

Par ailleurs, **8** salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle.

## Insertion des jeunes

Nous avons renforcé notre action vis à vis de l'insertion des jeunes autour de différents dispositifs :

- Poursuite du partenariat avec l'Ecole des Mines d'Alès avec le suivi d'un apprenti ingénieur en alternance et le renforcement de ses compétences,
- Mise en place d'un nouveau contrat en alternance avec le Centre de Formation des Adultes de Carcassonne dans le cadre d'un BTS «assistant de gestion».

Parallèlement, deux stagiaires en licence et master immobiliers ont effectué chacun trois mois de stage à l'Antenne de Narbonne, et deux emplois d'été ont été également recrutés.

### TÉMOIGNAGE

**M. NECTOUX**  
Ecole des Mines ALES

#### Participer au développement de l'apprentissage

*Dès 2009, Alogea s'est associé à cette innovation pédagogique qui reste encore unique en France aujourd'hui. En embauchant pour 3 ans un apprenti de la formation CMC (Conception et Management de la Construction) c'était s'engager dans une expérience humaine et pédagogique qui nécessite un investissement en temps de la part du maître d'apprentissage et des salariés de la structure. A l'issue de ces 3 années on peut affirmer que le pari a été tenu. On a pu vérifier aussi que ce dispositif n'est pas qu'une charge supplémentaire pour l'entreprise mais qu'elle constitue un apport en connaissances, en expertise technique. Les enseignements dispensés dans la formation collent à l'actualité réglementaire et technique et contribuent à enrichir les compétences de la structure. Plusieurs opérations (rénovation énergétique) ont été menées à terme en partie grâce à la présence de l'apprenti ingénieur dans l'entreprise.*

Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de l'organisme, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de l'organisme, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux enjeux de

la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail»).

Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

| DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES                          |  |                             |                 |                           |                 |                           |                 |     |
|---|--|-----------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|-----|
| HR 1  | Développement de l'emploi  | 2009                        |                 | 2010                      |                 | 2011                      |                 |     |
| HR 1.1  | Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi   | CDI                         | 96,55 %         | 96,44 %                   | 95,00 %         |                           |                 |     |
|   |  | CDD                         | 3,45 %          | 3,56 %                    | 5,00 %          |                           |                 |     |
|   |  | Interim                     | 0,00 %          | 0,00 %                    | 0 %             |                           |                 |     |
|   |  |                             |                 |                           |                 |                           |                 |     |
| HR 1.2  | Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés                                | Nombre salariés concernés   | Nombre d'heures | Nombre salariés concernés | Nombre d'heures | Nombre salariés concernés | Nombre d'heures |     |
|   |  | Ouvriers de maintenance     | 0               | 0                         | 25              | 427                       | 19              | 693 |
|   |  | Personnel de proximité      | na              | na                        | na              | na                        | na              | na  |
|   |  | Employés administratifs     | 0               | 0                         | 27              | 423,5                     | 6               | 170 |
|   |  | Agents de maîtrise          | 1               | 18                        | 5               | 106,5                     | 1               | 8   |
|   |  | Cadres                      | 1               | 187                       | 17              | 220,5                     | 3               | 44  |
|   |  | Dirigeants                  | 0               | 0                         | 0               | 0                         | 0               | 0   |
| HR 1.3  | Mobilité interne   |                             | 1               | 0                         | 1               |                           |                 |     |
|   |  | dont nombre de promotions   | 0               | 0                         | 1               |                           |                 |     |
|   |  | sur total de postes pourvus | 4               | 2                         | 2               |                           |                 |     |
| <b>HR 2 Amélioration continue des conditions de travail</b> |  |                             |                 |                           |                 |                           |                 |     |
| HR 2.1  | Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée | Non                         | Oui             | Oui                       |                 |                           |                 |     |
| HR 2.2  | Taux de satisfaction des salariés  | na                          | na              | na                        |                 |                           |                 |     |
| HR 2.3  | Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail                      | 6,74 %                      | 4,68 %          | 6,06 %                    |                 |                           |                 |     |
| HR 2.4  | Politique d'intéressement responsable  | Oui                         | Oui             | Oui                       |                 |                           |                 |     |
|   | Volets de la RSE concernés   | ECO                         | ECO             | ECO                       |                 |                           |                 |     |

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

| HR 2   |   | Amélioration continue des conditions de travail        |          | 2009                                       | 2010      | 2011      |          |
|--------|---|--|----------|--|-----------|-----------|----------|
| HR 2.5 | Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux  |  |          |  |           |           |          |
|        | • Information et sensibilisation  | Salariés concernés                                     |          | Non<br>na                                  | Oui<br>56 | Oui<br>60 |          |
|        |   | Description rapide pour la dernière année              |          | Assemblées générales et Notes au Personnel |           |           |          |
|        | • Formation   | Salariés concernés                                     |          | Non<br>na                                  | Non<br>na | Non<br>na |          |
|        |   | Description rapide pour la dernière année              |          |  |           |           |          |
|        | Implication des salariés dans des démarches spécifiques   | Salariés concernés                                     |          | Non<br>na                                  | Non<br>na | Oui<br>na |          |
|        |   | Description rapide pour la dernière année              |          |  |           |           |          |
| HR 2.6 | Rencontres organisées avec les représentants du personnel   |  |          | 17   | 15        | 17        |          |
|        | Accords d'entreprise signés dans l'année  |  |          | 0  | 1         | 0         |          |
|        | Description des sujets concernés pour la dernière année   |  |          | Accord d'interressement                    |           |           |          |
| HR 3   |   | Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi |          |  |           |           |          |
| HR 3.1 | Ventilation des effectifs <sup>3</sup> par catégorie et par sexe  | Hommes   | Femmes   | Hommes                                     | Femmes    | Hommes    | Femmes   |
|        | Ouvriers de maintenance   | 94,44 %  | 5,56 %   | 100 %                                      | 0 %       | 96,43 %   | 3,57 %   |
|        | Personnel de proximité  | na   | na       | na   | na        | na        | na       |
|        | Employés administratifs   | 13,04 %  | 86,96 %  | 16,19 %                                    | 83,81 %   | 14,13 %   | 85,87 %  |
|        | Agents de maîtrise  | 13,27 %  | 86,73 %  | 0 %  | 100 %     | 23,81 %   | 76,19 %  |
|        | Cadres  | 62,5 %   | 37,5 %   | 46,36 %                                    | 53,64 %   | 55,55 %   | 44,45 %  |
|        | Dirigeants  | na   | na       | na   | na        | na        | na       |
|        | Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe  |  |          |  |           |           |          |
|        | Ouvriers de maintenance   | 26,66 K€   | 23,40 K€ | 27,13 K€                                   | na        | 27,60 K€  | 22,86 K€ |
|        | Personnel de proximité  | na   | na       | na   | na        | na        | na       |
|        | Employés administratifs   | 24,55 K€   | 22,05 K€ | 24,93 K€                                   | 21,65 K€  | 27,46 K€  | 24,37 K€ |
|        | Agents de maîtrise  | 40,64 K€   | 25,17 K€ | 0 K€                                       | 24,77 K€  | 25,42 K€  | 29,21 K€ |
|        | Cadres  | 54,18 K€   | 47,45 K€ | 56,19 K€                                   | 42,04 K€  | 60,91 K€  | 50,55 K€ |
|        | Dirigeants  | na   | na       | na   | na        | na        | na       |
| HR 3.2 | Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...) |  |          | 0,96 %                                     | 1,87 %    | 1,92 %    |          |
|        | stagiaires  |  |          | 0 %  | 0 %       | 0 %       |          |
| HR 3.3 | Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés                                       |  |          | 2,14 %                                     | 2,18 %    | 2,61 %    |          |
| HR 3.4 | Emploi de personnes en situation de handicap  |  |          | 2  | 2,16      | 2,50      |          |
|        | Part de l'emploi direct dans le respect de l'obligation légale d'embauche   |  |          | 0 %  | 73 %      | 59 %      |          |
|        | Part de l'emploi indirect dans le respect de l'obligation légale d'embauche   |  |          | 0,06 %                                     | 27 %      | 41 %      |          |
| HR 3.5 | Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles                           |  |          | Non  | Non       | Non       |          |

### RAISONS D'OMISSION :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'Entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

# DES OBJECTIFS RSE AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE D'ALOGEA 2012 - 2013

## Promouvoir l'équilibre social des territoires

- > Poursuivre l'objectif de production annuelle de 25 à 30% de PLAI
- > Renforcer et fiabiliser l'étude préalable des besoins et la réflexion inter services pour produire des logements adaptés
- > Formaliser nos pratiques pour favoriser à travers une procédure les parcours résidentiels
- > Répondre aux besoins de logements foyers
- > Accentuer et mener à bien les projets d'animation sociale, dont la mise en place du jardin potager du Viguiers
- > Définir une politique d'accompagnement du vieillissement, autour notamment de l'accessibilité des logements

## Préserver l'environnement

- > Construire un système de suivi de l'empreinte environnementale de notre activité
- > Construire 50% des logements neufs selon un standard environnemental à partir de 2014
- > Rénover énergétiquement 100 logements / an entre 2012 et 2016 (passage de l'étiquette E à l'étiquette C)
- > Chauffer à la biomasse 2/3 des 2200 logements alimentés par une chaufferie collective d'ici 2014
- > Viser l'équipement de 100% des logements de dispositifs économiseurs d'eau d'ici fin 2013
- > Mettre en œuvre sur 50% des chantiers une démarche de « chantier propre »
- > Être partenaire des Plans Climat Energie des collectivités territoriales

## Assumer sa responsabilité économique

- > Procéder à l'ajustement du PSPE 3 ans après sa validation et conduire une évaluation partagée des besoins techniques
- > Poursuivre la politique de maîtrise des charges
- > Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- > Intégrer la gestion des stocks dans les résultats mensuels
- > Développer notre travail sur l'insertion en généralisant la clause d'insertion dans nos territoires d'intervention
- > Mener à bien, en partenariat avec la Régie des Quartiers, la création d'une entreprise d'insertion de «laverie sociale» au cœur du quartier du Viguiers, en zone urbaine sensible

## Animer et améliorer la gouvernance

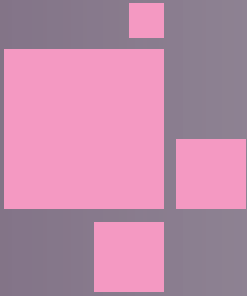
- > Assurer le passage de relais suite au départ des deux cadres dirigeants.
- > Conforter les liens avec les Collectivités Locales, répondre aux attentes et aux besoins qualitatifs
- > Développer le travail avec le Conseil de Concertation Locative sur les sujets liés à la RSE
- > Poursuivre et concrétiser le travail des groupes de réflexion RSE
- > Améliorer la réflexion sur le développement de la concertation avec les locataires en amont des travaux de réhabilitation

## Ressources humaines

- > Développer la participation des salariés (donner du sens à la RSE)
- > Clôturer la démarche RPS
- > Clôturer et valoriser la démarche GPEC
- > Développer la mobilité interne
- > Elaborer le Guide du nouveau salarié

ALOGEA S'ENGAGE À  
RÉNOVER ÉNERGÉTIQUEMENT  
100 LOGEMENTS PAR AN  
ENTRE 2012 ET 2016  
(PASSAGE DE L'ÉTIQUETTE  
E À L'ÉTIQUETTE C)





# LES TEMPS FORTS 2011



Mars 2011



Formation énergie des agents de cité

*Retour sur les  
événements  
qui ont marqué  
l'année !*

Juin 2011



Assemblée Générale + visite du patrimoine

Mai 2011



Fête verte du Viguier





Juin 2011

Inauguration de la Gendarmerie de Lézignan



Octobre 2011

Mise en service de la chaufferie biomasse du Viguiet



Décembre 2011

Livraison programme BBC Narbonne Riquet

# GLOSSAIRE

SOURCES : DELPHIS, WIKIPÉDIA

## AGENDA 21

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

## ANRU

L'agence nationale pour la rénovation urbaine est un établissement public créé afin d'assurer la mise en œuvre et le financement du programme national de rénovation urbaine (PNRU). L'objectif est d'accompagner des projets urbains globaux pour transformer les quartiers en profondeur :

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

## APL

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

## BBC

Bâtiment Basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label Haute Performance

Énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel.

## CCL

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

## CHSCT

Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est une institution représentative du personnel au sein de l'entreprise, obligatoire dans les établissements comptant au moins 50 salariés, dont les missions sont :

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

## CUCS

Le contrat urbain de cohésion sociale est un dispositif de la politique de la ville en faveur des quartiers en difficulté. Ces contrats,

d'une durée de 3 ans reconductibles, visent à permettre d'animer les quartiers prioritaires, dans un souci d'éviter de penser la ville sans les quartiers prioritaires et les quartiers prioritaires sans la ville.

## CUS

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

## DUP

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

## EHPAD

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

## ESH

Les Entreprises sociales pour l'habitat sont des sociétés anonymes, responsables devant leurs actionnaires, dont les bénéfices doivent être réinvestis. L'Entreprise



Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat social dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de service dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient 2 millions de logements sociaux et logaient plus de 4,5 millions de personnes.

### GES

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

### GIP

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

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

### GOVERNANCE

La gouvernance d'entreprise est l'ensemble

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

### GPEC

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

### HPE

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

### HQE

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

### OPAH

L'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat est une convention française

passée entre une commune, un EPCI (Établissement Public de Coopération Intercommunale), l'État, la Région et l'Anah (Agence nationale de l'habitat) en vue de requalifier et de réhabiliter un quartier bâti.

### PACTE D'ACTIONNAIRE

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

### PEE

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

### PERCO

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

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

# GLOSSAIRE

SOURCES : DELPHIS, WIKIPÉDIA

## 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'acqui-

sition 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 Conventonnement d'Utilité Sociale (CUS).

## RSE

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

### TAUX DE VACANCE

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

### TFPB

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

### USH

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

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

- la Fédération nationale des associations régionales.

### VEFA

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

### ZUS

Une zone urbaine sensible est un territoire infra-urbain défini par les pouvoirs publics français pour être la cible prioritaire de la politique de la ville. Parmi les ZUS on distingue les zones de redynamisation urbaine (ZRU) et les zones franches urbaines (ZFU). Les zones urbaines Sensibles constituent un sous-ensemble de l'ensemble plus large des 2 500 quartiers prioritaires objet des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) qui ont succédé aux contrats de ville . L'article 6 de la Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1er août 2003 (loi Borloo) modi-

fié par la loi du 18 janvier 2005 dispose par ailleurs que le programme national de rénovation urbaine (PNRU) visera à restructurer, dans un objectif de mixité sociale et de développement durable, les quartiers classés en zone urbaine sensible.



## ALOGEA

6, rue Barbès

CS 50004

11890 CARCASSONNE CEDEX 9

Tél. 04 68 47 89 26

Fax 04 68 47 95 56

[www.alogea.fr](http://www.alogea.fr)



# ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER



Réalisation : ALOGEA

Conception : Elodie Guivarc'h - [www.elodieguivarch.com](http://www.elodieguivarch.com)

Mise en page : Barthe communication - [www.olivierbarthe.com](http://www.olivierbarthe.com)

Impression : Imprimeries Gabelle - papier 100% recyclé

Crédits photos : Fotolia - ALOGEA

DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION

EURHO-GR

Pour un habitat responsable

