

ALOGEA



ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER

RAPPORT 2012



EURHO-GR

Pour un habitat responsable



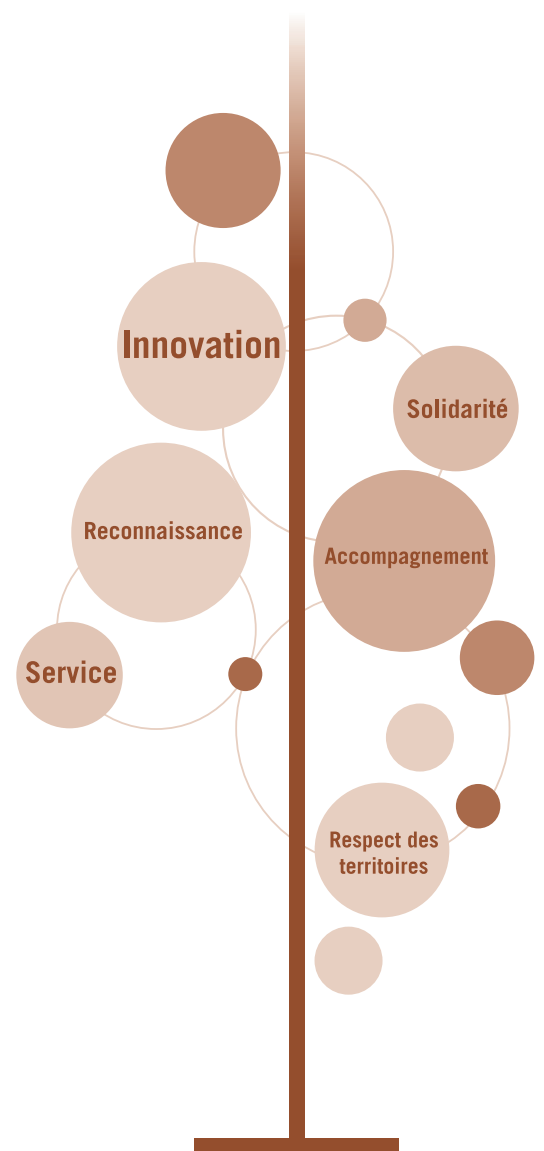
D'ACTIVITÉ
RESPONSABLE

SOMMAIRE



LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P.4-5
LES TEMPS FORTS 2012	P.6-7
LES OBJECTIFS RSE	P.8
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P.10
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P.16
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P.22
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P.26
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P.30

NOS VALEURS





Pérenniser nos valeurs et notre actionariat de proximité.

ALOGEA a fêté ses 100 ans en 2012, année difficile au cours de laquelle quatre de nos opérations emblématiques en coeur de ville de CARCASSONNE ont été remises en cause.

Sont concernés :

- > deux permis de construire acquisition amélioration (14 logements) refusés par les Bâtiments de France,
- > un permis de construire de 30 logements contesté par les riverains devant le Tribunal Administratif,
- > un programme de 79 logements bloqué par la modification du Plan de Prévention des Risques Inondation.

Ces difficultés, dont la résolution nécessitera de longs mois de procédure, impacteront durablement notre « capacité à faire » et nos résultats.

A l'heure d'établir le bilan de l'année écoulée, l'important pour notre Organisme est de **garder le cap**, de **confirmer sa stratégie, ses choix** en mettant en avant plusieurs événements qui **ont fait progresser nos équipes et nous ont valu de la reconnaissance**.

Dans ce cadre, il convient de citer :

- > la validation par les Fonds Européens et la Région de nos choix techniques en terme de revalorisation du patrimoine ancien,
- > **le portage du volet social des deux rénovations énergétiques** (244 logements),
- > **l'accompagnement des locataires** en grande difficulté, notamment **au regard de la précarité énergétique**,
- > la prise en charge de **micro projets innovants** (laverie sociale, jardins partagés) dans les quartiers

ZUS (Zones Urbaines Sensibles).

Ces actions, construites avec le tissu associatif, en lien étroit avec les partenaires (Etat, Collectivités, Europe, Région, Caisse des Dépôts, Collecteurs 1%), confirment notre ancrage dans les territoires et notre exigence de proximité avec les familles.

Concernant notre vision à moyen terme et notre volonté de nous inscrire dans le développement responsable, nous avons travaillé sur le **point d'étape du Plan Stratégique Patrimonial Énergétique**.

Ce bilan intermédiaire, réalisé 3 ans après la validation du PSPE par notre Conseil d'Administration, nous a permis :

- > d'ajuster nos ambitions aux évolutions intervenues sur nos territoires depuis 2009,
- > de confirmer notre volonté de production raisonnée,
- > d'intégrer dans notre prévisionnel les nouvelles contraintes économiques et financières.

Notre histoire sera ce que nous en ferons. Nous devons, dès 2013, **confirmer nos engagements, renforcer nos missions de service**.

Pour **avancer de façon durable dans l'innovation**, nous aurons besoin de la **participation active** et des compétences **de chacune des parties prenantes constituant l'entreprise** (actionnaires, administrateurs, salariés).

Les valeurs défendues depuis 1912 par celles et ceux qui ont construit ALOGEA sont plus que jamais d'actualité. Ensemble, **donnons du sens (et de l'avenir) à nos convictions**.

Le Président :
Daniel Saint Martin Tillet

Le Directeur Général :
Yves Cesson

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



« *Organisation partie prenante* » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



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



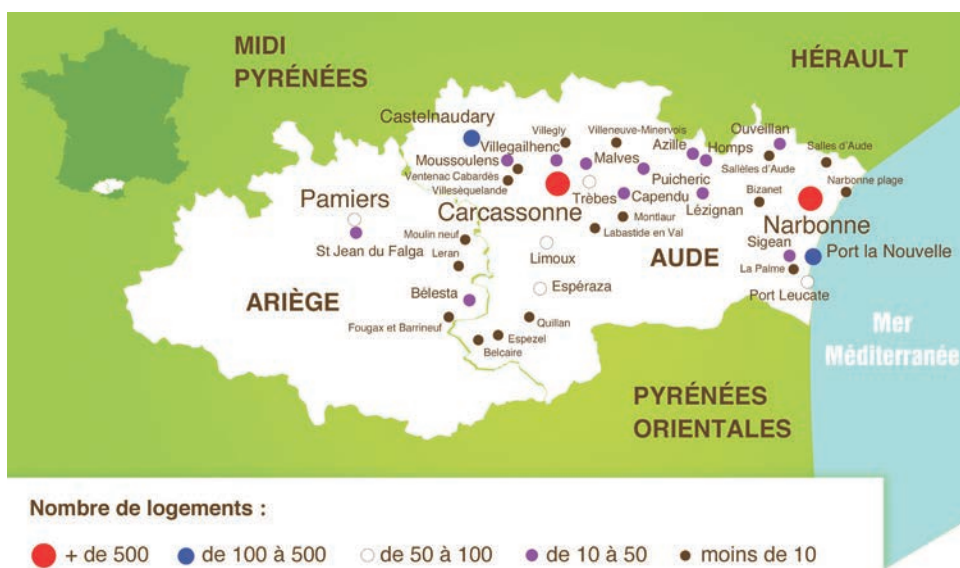
CARTE D'IDENTITÉ

Présentation de l'organisme

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

Forte d'un patrimoine de 4 238 équivalents logements répartis sur 45 communes, ALOGEA gère également 1 Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), 1 Résidence pour Personnes Agées (RPA), 1 résidence sociale, 7 foyers pour personnes handicapées, 3 gendarmeries et 24 locaux commerciaux, 1 964 garages et places de parking.

Le patrimoine d'ALOGEA est diversifié (collectifs, maisons de ville, maisons individuelles). Il est situé pour une grande partie au cœur et en périphérie des agglomérations.



CONTEXTE		2010	2011	2012	
0.1	Patrimoine dont :	Logements locatifs	4001 logements	4144 logements	4238 logements
		Foyers	3876	4009	4103
			125	135	135
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine		Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)		4,18 €/m ²	4,27 €/m ²	4,39 €/m ²
	«Social» (PLUS, PLA) ¹		4,39 €/m ²	4,46 €/m ²	4,55 €/m ²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)		7,34 €/m ²	6,95 €/m ²	7,08 €/m ²
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées		-	-	-
0.4	Locataires de plus de 65 ans		21,00 %	21,42 %	22,27 %
0.5	Chiffre d'affaires ²		14 507 590 €	15 586 290 €	16 178 816 €
0.6	Âge moyen du patrimoine		33 ans	32 ans	32,8 ans
0.7	Effectifs		56 employés (ETP)	60 employés (ETP)	64,25 employés (ETP)
0.8	Locataires aidés		69 %	69 %	68,92 %

¹ Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

LES TEMPS FORTS 2012



Février



Lancement de la réhabilitation
énergétique du Viguiers - Bâtiment Flandre

Mars



Visite de la chaufferie bois du Viguiers par
les enfants des écoles du quartier

Retour sur les
événements
qui ont marqué
l'année !

Avril



Atelier de graph sur le thème du développement durable

Mai

LES ECO-GESTES

BIEN VIVRE DANS SON LOGEMENT
FAIRE DES ECONOMIES
PRENDRE SOIN DE LA PLANETE

CHAUFFAGE EAU

ENERGIES RENOUVELABLES

DECHETS

VENTILATION

ELECTRICITE CONFORT

ALOGEA
BÂTIR ET ACCOMPAGNER

Smectom
du Plantaurel

Sensibilisation
aux éco-
gestes dans le
département de
l'Ariège



Octobre



Préparation des terrains pour les jardins potagers du Viguiet

Mai



Fête dans le quartier du Viguiet dans le cadre des travaux de réhabilitation

Novembre



Livraison de 11 logements Rue Buisson à Carcassonne

Décembre



Visite du FEDER dans le quartier du Viguiet – Réhabilitation énergétique

Juin



Fête des voisins dans le quartier d'Ozanam à Carcassonne

DES OBJECTIFS RSE AU COEUR DU PROJET D'ENTREPRISE D'ALOGEA

Promouvoir l'équilibre des territoires

- › Maintenir l'objectif de production annuelle de 25 à 30 % de PLAI
- › Poursuivre et formaliser l'étude préalable des besoins pour produire des logements adaptés
- › Répondre aux besoins d'hébergements
- › Pérenniser les projets d'action sociale
- › Définir une politique d'accompagnement du vieillissement, autour notamment de l'accessibilité des logements
- › Maîtriser le taux d'impayés en renforçant l'accompagnement des locataires

Préserver l'environnement

- › Construire un système de suivi de l'empreinte environnementale de notre activité
- › Rénover énergétiquement 80 logements / an entre 2012 et 2018 (passage de l'étiquette D et E à l'étiquette C)
- › Chauffer à la biomasse 2/3 des 2200 logements alimentés par une chaufferie collective d'ici 2014
- › Mettre en œuvre sur 50% des chantiers une démarche de «chantier propre»
- › Etre partenaires des Plans Climat Energie des collectivités territoriales
- › Créer des outils permettant aux locataires de maîtriser le fonctionnement des logements type BBC (Bâtiment Basse Consommation)

Assumer sa responsabilité économique

- › Réaliser le plan d'investissement à 3 ans : 90% du CA, soit 18 M€/an
- › Poursuivre la politique de maîtrise des charges locatives et de stabilisation des coûts de fonctionnement
- › Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- › Développer l'insertion sociale et les clauses d'insertion
- › Redéfinir une stratégie énergétique dans le neuf, tenant compte du coût de l'énergie, des évolutions réglementaires, des innovations techniques, et de l'usage du logement
- › Améliorer l'anticipation des coûts liés aux mutations internes

Animer et améliorer la gouvernance

- › Assurer le passage de relais en prévision du départ du Directeur Général
- › Finaliser les livrets d'accueil du salarié et du locataire et réaliser un livret d'accueil des administrateurs à échéance 2014
- › Conforter les liens avec les Collectivités Locales, répondre aux attentes et aux besoins qualitatifs
- › Mieux répondre aux attentes formulées par les associations de locataires dans le cadre du Conseil de Concertation Locative
- › Formaliser un plan d'action pour accroître la satisfaction de nos locataires
- › Construire avec les associations de locataires un accord pour équiper l'ensemble de nos logements en économiseur d'eau
- › Développer la participation des salariés (donner du sens à la RSE) - Poursuivre les groupes de réflexion entre salariés et administrateurs

Développer les ressources humaines

- › Clôturer la démarche Risques Psycho Sociaux
- › Valoriser la démarche Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- › Renforcer l'information des salariés sur les possibilités de formation
- › Rattacher le service Ressources Humaines au Pôle Administratif et Financier
- › Favoriser la mobilité interne



PÉRENNISER
NOS ACTIONS
SOCIALES

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



maintenir une offre attractive

Deux chantiers de réhabilitation énergétique à Ozanam et au Viguier ont été lancés et ont mobilisé des moyens humains et financiers importants pour notre organisme. Cette volonté de réhabiliter notre parc collectif ancien prend du sens face à l'augmentation du coût de l'énergie, qui induit une progression du montant des charges récupérables. Les cités ainsi réhabilitées retrouvent une certaine attractivité avec des logements offrant les loyers les plus bas de notre patrimoine et des charges de chauffage contenues.

Parallèlement, une révision modérée des loyers depuis plusieurs années, (1,9% en moyenne et 1,1% en ZUS en 2012) permet d'assurer le maintien dans les lieux de nos locataires. Toutefois, cette politique n'est pas sans conséquence sur la capacité financière d'ALOGEA et nécessite un arbitrage pour équilibrer au mieux nos investissements entre production neuve et réhabilitation énergétique.

De fait, le taux de croissance de notre patrimoine, à 3,43 % est inférieur à celui de 2011 et traduit une pause dans de nouvelles opérations.

une production neuve plus adaptée...

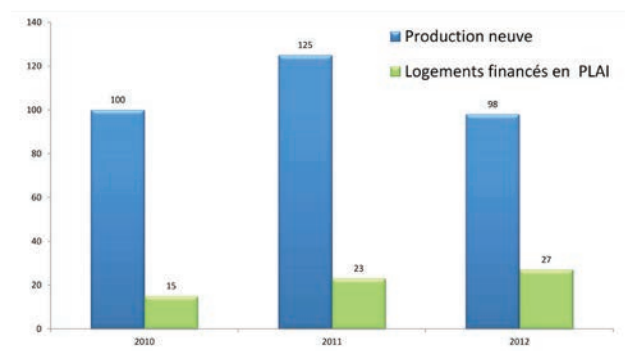
Les surfaces des nouveaux logements, tous types confondus, ont diminué de 6 % alors qu'elles ne cessaient de croître depuis 2009, ce qui a permis de limiter l'augmentation des niveaux de loyer.

Parallèlement, la part des PLAI augmente sensiblement par rapport aux années précédentes et se rapproche de notre objectif de la CUS (1/3 de la production).

Nous continuons à produire de nouveaux logements, dont 40% dans les périmètres ANRU ou en centre-ville, participant ainsi au réaménagement des zones urbaines.

Cependant, les opérations de requalification en centres anciens se heurtent aux exigences contradictoires des normes d'accessibilité, de sécurité incendie, de prévention des risques naturels et architecturaux. A ce niveau, les acteurs locaux

prennent conscience des difficultés et commencent à accepter certains compromis ; cette concertation et ces efforts partagés sont nécessaires pour réussir l'indispensable rénovation de nos centres villes et limiter l'étalement urbain.



mais des progrès à réaliser....

Nous devons affiner notre offre au regard de la demande, notamment au niveau des types de logements. Les T4 représentent encore la majorité des logements livrés, et ne répondent ainsi pas au besoin croissant en petits logements (T2/T3) que fait apparaître l'étude de la demande depuis quelques années. On remarque également que l'habitat individuel reste un souhait important et qu'il est difficile de répondre à ces deux demandes.



continuer à favoriser Les parcours résidentiels....

Le taux de mutations internes atteint 18% des attributions et dépasse ainsi l'objectif de 15% de la Convention d'Utilité Sociale. La procédure de mutation s'est renforcée avec un règlement spécifique annexé au règlement des attributions. Il définit des critères prioritaires (surpopulation, handicap, difficultés économiques, ancienneté...) pour fixer les règles de mutation.

Nous prolongeons l'esprit des règles ANRU sur notre politique d'attribution :

- Le parcours résidentiel proposé aux habitants des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville vers les nouveaux programmes de la commune ou de l'agglomération se poursuit.
- ALOGEA continue également d'attribuer la moitié des logements récemment construits dans les quartiers ZUS aux résidents de ces mêmes quartiers.

Les chargées d'attribution communiquent auprès des demandeurs de logement sur ces principes qui semblent être acceptés et aident à la compréhension du fonctionnement des Commissions.

En revanche, la procédure de chiffrage des coûts (remise en état des logements et vacance) liés aux mutations n'est pas encore finalisée. Elle permettra de mieux maîtriser les dépenses.

et accompagner nos Locataires

Le taux d'impayés des logements locatifs reste faible à 1,12% malgré une conjoncture difficile. Le nombre d'expulsions ou de départs négociés pour impayés de loyer est moindre qu'en 2011. Par ailleurs l'APL qui représentait moins de 40% de nos recettes en 2011 remonte à 40,47%. Le nombre d'aides obtenues pour le maintien dans les lieux progresse également (59 contre 47 en 2011) pour un montant similaire (environ 55 000€).

L'accompagnement social s'est renforcé par le biais de notre action sur les Tarifs Sociaux Energies (électricité et gaz) en partenariat avec Habitat et Développement Méditerranée et GDF. Des permanences ont été tenues dans 6 quartiers d'habitats collectifs de trois communes différentes, pour informer et accompagner nos locataires dans leurs démarches. Cette action sera renouvelée en 2013 pour toucher un plus large public.

NOS AXES DE PROGRÈS

Le vieillissement de nos locataires s'observe encore en 2012, avec toujours 22% de nos locataires ayant plus de 65 ans et un âge moyen de 51 ans. Or, les objectifs d'actions pour les prochaines années restent à définir et à mettre en place.

CHIFFRES CLÉS 2012

- > **19,3 %** un taux de pauvreté élevé (2ème après la Seine St Denis) – Données INSEE 2010
- > **1,75%** d'augmentation en masse des loyers, hausse modérée
- > **18%** de mutations, objectif CUS dépassé (15%)
- > **22%** de locataires de plus de 65 ans
- > **27%** des nouveaux logements sont des PLAI (objectif CUS **30%**)
- > **98,88%** de taux de recouvrement



TÉMOIGNAGE

Habitat & Développement Méditerranée (AUDE HABITAT),
partenaire d'ALOGEA pour améliorer les conditions d'habitat des ménages modestes et fragiles dans l'Aude.

L'équipe audoise d'H&DM est le principal opérateur « de terrain » dans l'Aude pour la mise en œuvre des politiques publiques favorisant l'accès et le maintien des populations modestes et fragiles dans un logement décent. Avec ses travailleurs sociaux, ses chargés d'opération, ses conseillers techniques, H&DM – Aude est un partenaire des organismes bailleurs et notamment d'ALOGEA, le plus souvent dans le cadre du Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées de l'Aude (PDALPD). Ce sont par exemple les Bureaux d'Accueil et d'Insertion Logement (BAIL) implantés dans les lieux ressources de Carcassonne, Narbonne et Limoux qui accueillent, orientent et accompagnent chaque année plus de 1500 ménages en difficulté d'accès au logement.

Cette action quotidienne concerne également la diminution de la consommation d'énergie, en lien avec les travaux engagés par ALOGEA pour améliorer la qualité énergétique de son parc.

Une action réalisée durant les mois de janvier et février 2012 illustre ce partenariat concret au service des familles

logées par ALOGEA. L'objectif de cette action était de communiquer et d'informer, en lien avec ALOGEA et GDF SUEZ sur le Tarif Social Solidarité COLLECTIF et INDIVIDUEL, afin que les personnes éligibles puissent en bénéficier et être accompagnées dans leurs démarches pour l'attribution du Tarif Social Solidarité.

Pour résumer : nous avons mené avec GDF et ALOGEA, une campagne de communication auprès de 1500 locataires. Six demi-journées de permanence ont été réalisées par 3 conseillères sociales d'AUDE HABITAT dans les sites choisis par le bailleur social. L'accueil et le nombre de locataires a varié d'une permanence à l'autre : 78 personnes ont été reçues soit 5,2 % sur les 1500 courriers envoyés.

Le bilan d'évaluation réalisé par AUDE HABITAT a permis d'établir qu'il existe une méconnaissance de l'existence de ces tarifs et de leur fonctionnement tant au niveau des droits que des bénéfices. Les locataires (95 %) étaient satisfaits de recevoir de l'information et d'être aidés dans les démarches administratives.

Projet Habitat Cadre de Vie

La Régie de Quartiers a initié cette démarche qui a pour objectif d'améliorer le cadre de vie au sein des quartiers prioritaires.

ALOGEA, avec les autres bailleurs du territoire, Carcassonne Agglo, les villes de Carcassonne et de Trèbes ainsi que l'Agence pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances ont adhéré à cette action. Ensemble nous avons identifié 6 problématiques récurrentes

et créé pour chacune un support de communication qui viendra appuyer le discours des médiateurs de la Régie de Quartiers : le stationnement, la propreté et les déchets, l'hygiène (animaux, moisissures), les encombrants, l'occupation des parties communes et la mécanique sauvage.

Parallèlement une journée d'animation autour de ces thèmes a été organisée dans les quartiers du Viguiet et de Saint Jacques. Le « Parcours du Mieux Vivre Ensemble » a été un succès : 140 habitants ont participé aux ateliers et aux jeux. La mobilisation des partenaires a permis d'encadrer le parcours en 6 étapes réparties sur les 2 quartiers et d'engager ainsi un échange avec la population.

Lancement des Jardins Potagers du Viguiet

ALOGEA s'est associée au CAUE (Conseil d'Architecture, Urbanisme et Environnement) de l'Aude pour porter la création des jardins potagers dans le quartier du Viguiet. La concertation a été déterminante dans l'adhésion des futurs jardiniers et des riverains. Elle a permis d'identifier le frein principal à sa mise en œuvre : la locali-

sation initiale des jardins trop proche des bâtiments. Face à ce constat, les plans ont évolué et les jardins ont changé de site.

Ce projet d'un budget de 20 664€ a bénéficié des financements du CUCS et de la Région Languedoc-Roussillon de respectivement 5100€ et 3500€, soulignant son intérêt social et environnemental.

La mobilisation des ressources et des compétences de l'ensemble des partenaires a été exemplaire.

Six jardiniers se sont constitués en association pour permettre la gestion et le bon fonctionnement des potagers. Le Centre Social les accompagne administrativement vers une gestion autonome.

Cette action permet de valoriser un espace public délaissé sur la propriété d'ALOGEA, et de favoriser son appropriation par les habitants. Il s'agit de développer les échanges et les solidarités autour du jardinage mais aussi de mettre en avant les préoccupations environnementales avec des pratiques de cultures biologiques.



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités:

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, 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 soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient 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 Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale: «Droits de l'Homme»; «Questions relatives aux consommateurs»; «Communautés et Développement local».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année			
	TI	na	32,10 m2	na
	TII	50,28 m2	54,82 m2	48,09 m2
	TIII	65,59 m2	73,54 m2	67,14 m2
	TIV	85,04 m2	86,37 m2	85,06 m2
	TV	95,79 m2	103,73 m2	101,04 m2
	TVI et plus	na	na	na
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	15,00 %	18,40 %	27,55 %
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	85,00 %	81,60 %	72,45 %
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Absence de Financement intermédiaire : Offre PLI et PLS non adaptée à nos territoires				
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative			
	Logements locatifs	2,81 %	3,43 %	2,34 %
	Foyers	0,00 %	8,00 %	0,00 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale			
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production	na	na	na
	Logements neufs en location-accession	na	na	na
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	na	na	na
SOC 1.5	Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social			
	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année	0	0	0
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	0	0	0
	Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	0	0	0
Les niveaux de revenus de nos locataires sont peu compatibles avec l'accès à la propriété 21 mises en commercialisation - Aucune vente				

Raisons d'omission :

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

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 2	Loyers et charges	2010	2011	2012	
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>					
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements				
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	4,91 €/m ²	4,57 €/m ²	4,73 €/m ²	
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	5,27 €/m ²	5,32 €/m ²	5,37 €/m ²	
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	na	na	na	
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	0,08 €/m ²	-0,38 €/m ²	0,66 €/m ²	
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers ¹	1,25%	1,00%	1,75%	
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants ²	na	na	15,05 %	
SOC 3 Mixité sociale					
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>					
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	14,18 %	17,39 %	18,16 %	
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	0,36 %	2,98 %	3,75 %	
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires				
	Âge des ménages :	- de 25 ans	11,80 %	9,81 %	10,34 %
		25-39 ans	42,29 %	38,19 %	36,84 %
		40-59 ans	36,48 %	37,99 %	40,79 %
		60-74 ans	6,72 %	11,28 %	9,21 %
		75 ans et +	2,71 %	2,73 %	2,82 %
	Ressources des ménages :	< 60% du plafond de ressources	88,00 %	84,44 %	91,11 %
		comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	11,00 %	14,07 %	7,96 %
		> 100% du plafond de ressources	1,00 %	1,49 %	0,93 %
	Composition des ménages :	Personne seule	31,95 %	28,48 %	25,94 %
		Famille monoparentale	36,98 %	40,40 %	40,79 %
		Couple sans enfant	6,46 %	6,79 %	9,59 %
		Couple avec enfant(s)	24,23 %	23,18 %	23,31 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,38 %	1,16 %	0,37 %	
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	83,00 %	78,00%	80,55 %	
SOC 3.4	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions	Non	Non	Non	
SOC 4 Actions de cohésion sociale					
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>					
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale				
	Insertion / intégration par le logement	oui	oui	oui	
	Description rapide pour la dernière année	MOUS PLAI ADAPTE pour le relogement de deux familles			
	Insertion par l'emploi, la formation	oui	oui	oui	
	Description rapide pour la dernière année	Phase d'étude approfondie du projet de LAGERIE SOCIALE avec la Régie de Quartiers Poursuite des chantiers d'insertion avec la Régie de Quartiers			
	Développement du lien social entre locataires et habitants du quartier	oui	oui	oui	
Description rapide pour la dernière année	Fête des Travaux Immeubles en Fête Lancement du jardin potager du viguer				

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5	Accompagnement social	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 5.1	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	341	372	435
Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :				
	Médiateur(rice)	0	1,2	1,25
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0	1	1
	Chargé(e) de pré-contentieux	0	3,1	3,1
	Chargé(e) de contentieux	0	1,75	1,60
	Chargé(e) de recouvrement	0	0,75	0,85
	Autre (Préciser l'intitulé du poste)	0	0	0
Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux				
		Non	Non	Non
Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité				
		-	3,91 €/logt	3,84 €/logt
SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.</i>				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires			
	Adaptation au handicap en % du CA	-	-	-
	Adaptation au vieillissement en % du CA	-	-	-
	Description des investissements réalisés	-	-	-
SOC 7	Tranquillité des locataires			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	Non	Non	Non
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	na	na	na
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	Non	Non	Non
	Description pour la dernière année			
SOC 8	Politique de la Ville			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville	2,99 %	3,72 %	13,93 %
SOC 9	Protection des données et de la vie privée			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	Non	Non	Non

¹ Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.

² Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Amélioration de l'efficacité énergétique de notre patrimoine ancien

ALOGEA poursuit la mise en œuvre de son plan de réhabilitation énergétique déployé en 2012 sur les quartiers d'Ozanam et du Viguiier à Carcassonne. Ce sont réciproquement 56 et 47 logements qui ont été mis en chantier, avec des travaux couvrant le volet énergie (isolation, remplacement des menuiseries extérieures, VMC) et le volet confort de l'habitat (réfection des pièces humides et des sols dégradés).

Les contraintes de coordination de ces travaux en site occupé ne nous ont pas permis d'atteindre les 100 logements rénovés à l'année, mais l'ouverture en 2013 d'un nouveau chantier à NARBONNE permettra d'accélérer le rythme des réhabilitations.

Si les travaux constituent une période difficile, propice aux tensions avec des locataires qui sont partiellement privés de l'usage de leur logement pendant 1 mois, l'expérience montre que «le jeu en vaut la chandelle». Sensibles à la fois à la baisse

des charges liées aux économies d'énergie, mais aussi aux rénovations intérieures, nombre de nos locataires s'approprient leur «nouveau» logement, en refaisant tout ou partie des peintures par exemple.



CHIFFRES CLÉS 2012

- > Montant des investissements pour les réhabilitations énergétiques en 2012 : **2 150 000 €**
- > Nombre de logements en cours de réhabilitation en 2012 : **103**
- > Nombre de logements réhabilités dans le cadre du programme de rénovation énergétique lancé en 2010 : **67**



Réduire notre empreinte environnementale

Le rapport « Empreinte Environnementale de la Société » réalisé par un apprenti ingénieur de l'Ecole des Mines d'Alès en alternance dans l'entreprise depuis 3 ans a permis d'évaluer notre impact environnemental réel et de dégager des pistes d'amélioration.

Depuis 2007 ALOGEA s'est engagée dans la diversification de l'approvisionnement énergétique. Elle développe le bois-énergie utilisé pour 27% de son parc locatif et le chauffage électrique encore sous-représenté dans notre parc.

Le seul remplacement de chaudières gaz par des chaufferies bois a permis d'éviter l'émission de près de 7000 tonnes d'équivalent CO² par la Société.

Le développement de projets aux méthodes constructives innovantes permettra d'améliorer encore les performances, s'il s'accompagne d'une sensibilisation et d'une appropriation du logement par son occupant.

103 logements en cours de
réhabilitation en 2012

NOS AXES DE PROGRÈS

- > Amorcer une nouvelle réflexion sur les constructions BBC et RT2012 : choix des équipements et des modes de construction
- > Renforcer et poursuivre les actions de suivi des réhabilitations auprès des locataires (ex : Foyers Témoins Energie)
- > Mettre en place de façon pérenne la sensibilisation et la mobilisation des habitants

Les foyers témoins energie....

Le dispositif Foyers Témoins Energie concerne les 3 bâtiments du quartier d'Ozanam (56 logements) qui font l'objet d'une réhabilitation énergétique.

ALOGEA a initié cette démarche en partenariat avec le Centre Social de la Roseaie. Elle a pour objectif d'évaluer l'impact des travaux sur les consommations d'énergie et de favoriser l'adoption de comportements raisonnés, notamment au regard des nouvelles performances thermiques des bâtiments.

Elle consiste à rencontrer une fois par trimestre les 8 foyers volontaires pour relever, puis comparer leurs consommations d'eau, de gaz et d'électricité. Le dialogue ainsi instauré permet de réaliser un travail de sensibilisation aux éco-gestes.

Cependant, les locataires sont souvent absents aux rendez-vous et le travail de mobilisation pour maintenir la dynamique autour du projet est important.

Afin de fédérer les participants, nous envisageons par la suite d'organiser une action collective avec l'appui de nouveaux partenaires.

et Les foyers témoins «gestion des déchets»

Le dispositif Foyer Témoins «gestion des déchets» a été programmé dans le quartier d'Ozanam en continuité des projets engagés en 2011 avec le SMICTOM (devenu COVALDEM). La mission des médiateurs Habitat



Cadre de Vie de la Régie de Quartiers financée en partie par ALOGEA à hauteur de 10 500 euros, intègre un volet prévention et sensibilisation à la gestion des déchets. Ils interviennent à la demande des habitants, des bailleurs sociaux et des acteurs des quartiers dans le cadre d'un travail de veille mais également de sensibilisation face à un fait constaté. Les principales problématiques qu'ils traitent sont le jet de détritus dans les espaces communs et le dépôt sauvage d'encombrants.



TÉMOIGNAGE

Rolland COMBETTE

Vice-Président délégué à l'environnement, l'eau et l'assainissement-Carcassonne Agglo

Participation au Plan Climat Territorial

En tant qu'acteur actif en matière de développement durable, Carcassonne Agglo a naturellement associé ALOGEA à la construction des actions du Plan Climat Energie Territorial. L'objectif fixé ensemble est de poursuivre les efforts conduits en matière de performance énergétique des logements et de sensibilisation des ménages aux habitudes éco-citoyennes. Ils seront aussi valorisés pour servir d'exemple auprès du parc privé afin d'impulser une plus grande mobilisation territoriale.

La fête des travaux

Avec la poursuite de la réhabilitation énergétique dans le quartier du Viguié, ALOGEA a souhaité permettre aux habitants de mieux comprendre les enjeux : le confort dans le logement, la maîtrise des charges et le respect de l'environnement.

A ce titre, plusieurs actions ont été menées avec les écoles et les associations du territoire :

- la visite de la chaufferie bois du quartier.
- l'organisation d'un atelier d'éco-construction.
- la sensibilisation aux gestes économiques en énergie à travers la visite d'un local aménagé à cet effet.

Afin de mettre en avant ces différents projets et à l'occasion du lancement de la seconde phase de réhabilitation, la **Fête des Travaux du Viguié** a permis aux habitants et écoles du quartier de découvrir **des expositions, des animations et un spectacle de théâtre**. Au total ce sont plus de 150 personnes, enfants et adultes qui ont participé à cette journée de sensibilisation. On peut cependant regretter qu'il n'y ait pas eu plus d'habitants-spectateurs lors de la représentation théâtrale, ce qui nous incite à mieux adapter à l'avenir la programmation de ce type d'action.

L'Association AEROSON a animé **un atelier de graph' avec un groupe de jeunes adolescents**, autour du thème des éco-gestes. C'est ce local associatif qui a servi de support durant la fête des travaux. Cette action, portée par ALOGEA, a été co-financée dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale de Carcassonne Agglo.



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, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO₂ et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs 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 du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale		2010	2011	2012	
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.</i>					
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		30,30 %	35,51 %	65,18 %	
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					
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.</i>					
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine*	A. bâti très performant	0,00 %	0,56 %	0,54 %	
		B. 51-90 kWh/m ² /an	8,92 %	8,66 %	8,97 %	
		C. 91-150 kWh/m ² /an	44,77 %	46,66 %	47,87 %	
		D. 151-230kWh/m ² /an	32,70 %	31,16 %	30,09 %	
		E. 231-330 kWh/m ² /an	13,28 %	12,64 %	12,21 %	
		F. 331-450 kWh/m ² /an	0,33 %	0,31 %	0,30 %	
		G. bâti énergivore	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*					
		< 6 kg CO ₂ /m ² /an	4,99 %	6,50 %	8,53 %	
		6-10 kg CO ₂ /m ² /an	11,68 %	14,74 %	14,37 %	
		11-20 kg CO ₂ /m ² /an	23,54 %	25,90 %	25,55 %	
		21-35 kg CO ₂ /m ² /an	37,48 %	33,13 %	32,31 %	
		36-55 kg CO ₂ /m ² /an	13,65 %	12,07 %	11,77 %	
		56-80 kg CO ₂ /m ² /an	6,38 %	5,64 %	5,50 %	
		> 80kg CO ₂ /m ² /an	2,28 %	2,02 %	1,97 %	
	Patrimoine	Performance énergétique*	Moyenne	155 kWh/m ² /an	153 kWh/m ² /an	151 kWh/m ² /an
			Médiane	119 kWh/m ² /an	119 kWh/m ² /an	119 kWh/m ² /an
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	26 kg CO ₂ /m ² /an	24 kg CO ₂ /m ² /an	24 kg CO ₂ /m ² /an
			Médiane	27 kg CO ₂ /m ² /an	27 kg CO ₂ /m ² /an	27 kg CO ₂ /m ² /an
	Logements récents	Performance énergétique*	Moyenne	119 kWh/m ² /an	118 kWh/m ² /an	118 kWh/m ² /an
			Médiane	116 kWh/m ² /an	119 kWh/m ² /an	119 kWh/m ² /an
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	16 kg CO ₂ /m ² /an	14 kg CO ₂ /m ² /an	14 kg CO ₂ /m ² /an
			Médiane	13 kg CO ₂ /m ² /an	13 kg CO ₂ /m ² /an	13 kg CO ₂ /m ² /an
	Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-
			Médiane	-	-	-
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-
			Médiane	-	-	-
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables		23,04 %	32,48 %	31,95 %	
ENV 2.3	Total des émissions de CO₂ des déplacements professionnels quotidiens		35,60 t de CO ₂	33,50 t de CO ₂	30,70 t de CO ₂	
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de la société		189 g de Co2/km	180 g de Co2/km	173 g de Co2/km	

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

		2010	2011	2012
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail			
	Voiture individuelle	72 %	77 %	75 %
	Covoiturage	0 %	0 %	2 %
	Vélo	0 %	0 %	0 %
	Transport en commun	9 %	6 %	2 %
	À pied	19 %	17 %	20 %
	Autre	0 %	0 %	0 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié			
	Voiture individuelle	23 km/jour	19 km/jour	22 km/jour
	Covoiturage	0 km/jour	0 km/jour	16 km/jour
	Vélo	0 km/jour	0 km/jour	0 km/jour
	Transport en commun	69 km/jour	78 km/jour	8 km/jour
	À pied	1 km/jour	1 km/jour	2 km/jour
	Autre	0 km/jour	0 km/jour	0 km/jour
ENV 3	Gestion de l'eau			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau.</i>			
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine²	2,25 m ³ /m ²	2,22 m ³ /m ²	2,17 m ³ /m ²
ENV 3.2	Part de logements disposant :			
	- d'équipements hydro-économiques	10,18 %	13,15 %	15,28 %
	- d'un système de récupération d'eaux pluviales	0 %	0 %	0 %
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)	15,26 € / logt	15,59 € / logt	14,00€ / logt
ENV 5	Actions de sensibilisation			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.</i>			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :			
	Locataires	oui	oui	oui
	Salariés	oui	oui	oui
	Prestataires	oui	oui	oui
ENV 6	Déchets			
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	83,60 %	84,10 %	84,50

¹ 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.

² 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

- L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
- L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

Raisons d'omission :

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

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



contexte et enjeux

Le contexte morose et la faiblesse des investissements privés et publics accentuent le rôle de moteur économique de nos travaux de construction, de réhabilitation et d'entretien du parc ancien.

Le taux d'impayés, stable, ne doit pas masquer la réelle précarisation de nos locataires. Dans ces conditions exigeantes, ALOGEA maintient **sa stratégie de croissance équilibrée** entre constructions neuves et réhabilitations énergétiques.

Parallèlement à notre cœur de métier du logement locatif, nous souhaitons être facilitateur économique pour la réalisation de projets sociaux portés par des tiers, associations ou collectivités. Cette posture nous a conduits en 2012 à coopérer par exemple à l'élaboration de deux projets dont nous espérons l'éclosion en 2013 : le projet de laverie sociale mené par la Régie de Quartiers et un nouveau projet de CHRS mené par l'ADAFF.

soutenir le public en insertion

Notre engagement dans l'économie locale passe par nos investissements confiés à 80% aux entreprises de nos départements. Le levier social est déjà actionné par la mise en œuvre systématique des clauses d'insertion qui représentent cette année 13 210 heures de travail (soit un objectif de 10%). Poursuivant notre soutien des chantiers d'insertion à travers la Régie de Quartiers, nous avons par ailleurs augmenté notre travail avec les ESAT (Etablissement et Service d'Aide pour le Travail), par exemple en Ariège pour l'entretien ménager et les espaces verts.

création d'une Laverie solidaire

L'idée de la laverie solidaire du quartier du Viguiet est née d'un double constat : après la fermeture d'une première salle de lavage des tapis pour des raisons techniques en 2010, les habitants ont exprimé le besoin de cet équipement lors de la concertation sur les travaux. Qui plus est, le séchage de nombreux tapis sur les coursives participe à la dégradation du bâti, notamment des struc-

tures métalliques. L'ensemble des acteurs présents sur le terrain, dont le centre social, la Régie de Quartiers et ALOGEA ont bâti un projet de laverie solidaire combinant le développement du lien social et l'insertion par l'activité économique autour des activités de lavage des tapis et de traitement du linge. Etroitement lié aux efforts de réhabilitation, ce projet a également pour objectif de redynamiser le centre commercial, aujourd'hui en difficulté, en attirant une clientèle extérieure au quartier.

ALOGEA porte les investissements immobiliers : achat du local, aménagements et réseaux. Ce local sera loué à la Régie de Quartiers à un loyer préférentiel. Le loyer d'équilibre est envisagé à une échéance de 5 ans, laissant ainsi le temps à l'activité de créer son fonds de commerce.

Le Fonds d'Innovation Sociale des Entreprises Sociales de l'Habitat a octroyé **un prix de 40 000 euros au projet.**

Celui-ci a aussi bénéficié du soutien de l'ensemble des collectivités locales dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale.

« *Elaboration de deux projets dont nous espérons l'éclosion en 2013 : le projet de laverie sociale mené par la Régie de Quartiers et un nouveau projet de CHRS mené par l'ADAFF* »



point d'étape de notre plan stratégique patrimonial et énergétique

Equilibre entre constructions neuves et programmes de réhabilitation énergétique, l'année 2012 aura permis de mesurer toutes les difficultés de mise en œuvre de ces deux axes.

Les Contraintes réglementaires qui complexifient le neuf et dissuadent presque la rénovation en centres urbains et les difficultés de conduite sociale et technique des chantiers de réhabilitation se traduisent en 2012 par un nombre de logements réhabilités en retrait par rapport à nos objectifs (62 logements pour un objectif pluriannuel de 100 logements) et un montant investi dans le neuf inférieur à 2011. Un point d'étape nous a semblé nécessaire pour actualiser notre stratégie et nous redonner les moyens de nos objectifs.

L'actualisation du PSPE s'est construite sur l'analyse du calendrier élaboré en 2008-2009. Les grands projets ont tous été confirmés mais leur mise en œuvre a été ré-échélonnée : objectif de réhabilitation lourde (40K€/lgt) de 676 logements sur la période 2011-2018. Un montant annuel porté à 500K€ (3% du CA) est dorénavant mobilisé pour les projets de rénovations plus légers, permettant de faire bénéficier plus de locataires des efforts de modernisation de notre parc.

La Caisse des Dépôts et Consignation a d'ores et déjà validé un plan d'investissement à 3 ans de 55M€ équivalent à 110% du CA de la même période.

NOS AXES DE PROGRÈS

- > **Préciser le cahier des charges des constructions**, notamment pour un meilleur encadrement des prestations des projets réalisés en VEFA (Vente en état futur d'achèvement)
- > **Mieux prendre en compte les coûts d'exploitation** des patrimoines et les charges locatives réelles induites par les choix constructifs
- > **Renforcer la gestion prévisionnelle des besoins techniques** de notre patrimoine (hors réhabilitations énergétiques)

maîtriser les coûts de fonctionnement

L'effort de réduction des stocks est arrivé à son terme avec une valorisation équivalente à 9 mois de dépenses pour 1215 références gérées.

La mise en place de visites annuelles des installations techniques des établissements de type Foyer ou EHPAD, permet désormais le suivi d'un plan pluriannuel d'entretien de responsabilité partagée.

Montant HT investi dans la production neuve : **11 330 K€**
(83%)

Montant HT investi dans les réhabilitations : **2 307 K€** (17%)

Montant HT dépensé en entretien : **2 271 K€**
(Entretien courant et Gros Entretien)

L'innovation, solution aux enjeux économiques de la nouvelle réglementation thermique



TÉMOIGNAGE

**Suzanne
Légier-Melliet**

présidente de l'ADAFF

Un nouveau Centre d'Hébergement pour la Réinsertion Sociale pour l'ADAFF

De nouveaux locaux pour le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de l'ADAFF.

L'association accueille depuis 1984 des personnes démunies ou en difficultés en offrant plusieurs types de services dont l'hébergement social sur 3 villes du département.

Depuis plusieurs années, sur la ville de Carcassonne, la nécessité s'imposait d'installer dans des locaux plus adaptés les familles et les équipes de salariés afin de proposer de meilleures conditions d'hébergement pour les uns et de travail pour les autres.

Après plusieurs projets bloqués ou restés sans suite, l'ADAFF et ALOGEA s'associent dans la réhabilitation d'un petit immeuble appartenant précédemment aux services de l'Etat.

Une étroite collaboration s'est installée dès le début entre les deux acteurs pour que ce projet-là, enfin, aboutisse. Les logiques, contraintes et impératifs de chacun, économiques, sociaux, environnementaux, réglementaires ont été exprimés et pris en compte tout au long de la préparation du projet.

Ainsi, fin 2013 nous aurons enfin la fierté de voir aboutir une opération immobilière au service de notre action sociale.

2012 a été pour ALOGEA l'année de transition entre l'ancienne réglementation RT2005 et la nouvelle RT2012. Les exigences de ces normes nous mettent au défi de construire au même prix des logements toujours moins gourmands en énergie et ouverts aux énergies renouvelables. ALOGEA a exploré plusieurs pistes innovantes pour atteindre cet objectif.

La construction à ossature bois

commence à livrer ses secrets et ses contraintes. Deux programmes ont été livrés en 2012, conçus partiellement en ossature bois, pour un total de 27 logements. Le lot ossature et charpente a pu être confié à des entreprises locales.

Si les solutions constructives semblent aujourd'hui se standardiser, les points de détail ou les finitions sont encore traités au gré du retour d'expérience des entreprises : bardages extérieurs, interfaces menuiseries, gestion de l'air et de l'humidité. Ces projets nous ont permis de progresser, avec les entreprises, sur la maîtrise de nouvelles exigences, comme en particulier le niveau d'étanchéité à l'air.



Le chauffage et l'eau chaude sanitaire collectifs

Une solution combinant solaire thermique et chaufferie bois, mise en œuvre sur notre programme du Chan-delet à PAMIERS (62 logements collectifs et 26 villas), présente l'intérêt d'optimiser l'utilisation des énergies primaires mais constitue aussi un dispositif complexe à gérer. Les sous-stations individuelles dans le cas de villas sont coûteuses en entretien, la télé-règle des compteurs, avec une régularisation annuelle des charges locatives, génère de gros écarts (jusqu'à 800 € pour certains locataires en 2012) qui témoignent d'importantes différences de comportements d'usage de l'énergie. Cette expérience nous conduit aujourd'hui à réfléchir à une mise en œuvre plus simple des solutions collectives qui gardent un avantage économique.



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. Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales 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». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2010	2011	2012
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	6,22 %	0,20 %	2,33 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 na	2007-2011 984 €/log	2008-2012 1 003 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance	1,50 %	1,52 %	1,56 %
	Technique	0,10 %	0,20 %	0,05 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,24 %	0,90 %	0,95 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,16 %	0,42 %	0,56 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	14,65 %	12,04 %	8,89 %
ECO 2	Tissu économique local			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.</i>			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	18,60 % du C.A	18,98 % du C.A	19,71 % du C.A
	Fournisseurs et prestataires	145,22 % du C.A	145,24 % du C.A	124,51 % du C.A
	Administrations fiscales	25,41 % du C.A	24,31 % du C.A	24,52 % du C.A
	Banques	1,77 % du C.A	2,13 % du C.A	1,63 % du C.A
	Actionnaires	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A
	Etat (cotisations à des fins redistributives)	0,24 % du C.A	1,16 % du C.A	0,64 % du C.A
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	87,04 % du C.A	136,19 % du C.A	63,56 % du C.A
ECO 3	Achats responsables			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale.</i>			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	non	non	non
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.</i>			
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
	Formation	non	non	non
	Nombre de salariés	na	na	na
	Procédures formalisées de contrôle régulier	non	non	non
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	-	-	-

¹ Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



Les enjeux stratégiques pour l'entreprise

Renforcer notre gouvernance, en s'appuyant sur l'efficacité de nos actions et la solidité de notre organisation interne, de la décision à l'exécution, permettra de pérenniser notre stratégie. Cet enjeu est d'autant plus important en 2012 pour ALOGEA que deux cadres dirigeants de l'entreprise sont sur le départ, la Directrice Administrative et Financière, à la fin de l'année, et le Directeur Général, début 2014.

Les salariés et les administrateurs au cœur de la réflexion

Dans cette optique, nous avons travaillé sur quatre gros chantiers, engagés pour la plupart en 2012 :

- > la poursuite de la démarche RSE,
- > la prévention des Risques Psycho Sociaux,
- > la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences,
- > l'actualisation du PSPE.

La conduite simultanée de ces dossiers n'a pas toujours été simple, entre la nécessaire mobilisation du personnel et les questionnements induits par toute prise de recul. Toutefois, ce travail, qui se poursuit en 2013, a d'ores et déjà débouché sur des changements concrets, permettant de renforcer notre fonctionnement (création Pôle Locataire, formation commune des encadrants, désignation d'un référent RSE, etc.). Ces actions ont été complétées par un «tuilage» de 6 mois sur le poste de Directrice Administrative et Financière.

L'importance de préciser le cadre et les limites de notre mission sociale, la nécessité de formaliser certaines procédures et d'améliorer les échanges ont été mis en avant dans les groupes de réflexion RSE.



NOS AXES DE PROGRÈS

- > **Réussir le passage de relais suite au départ du Directeur Général**
- > **Renforcer notre organisation** transversale et la communication inter-services
- > **Formaliser des outils** pour le Conseil d'Administration
- > **Favoriser la construction de projets communs** dans le cadre du Conseil de Concertation Locative
- > **Définir les actions de suivi** techniques et sociales à mettre en place suite à une réhabilitation énergétique
- > **Permettre au locataire de devenir acteur** dans la gestion de son logement, notamment en lien avec les évolutions techniques (mode de chauffage et de ventilation).

Meilleures conditions de travail possibles

Rechercher l'équilibre

Générosité
Mission Sociale
 Crédibilité
 Mieux Vivre
 Innovation
 Professionnalisme
Proximité
 Relation de confiance
 Améliorer le civisme
 Exigence
 Être vrai
 Solidarité
 Adaptation

LES GROUPES DE RÉFLEXION RSE

Les trois groupes de réflexion RSE ont été créés, autour des thèmes structurants du rapport :

- 1- Equilibre social des territoires et responsabilité économique,
- 2- Respect de l'environnement,
- 3- Gouvernance et Ressources Humaines.

- Ces groupes ont mobilisé **33** personnes, dont 8 administrateurs
- **8 réunions** ont eu lieu en 2012

construire des projets avec nos partenaires

Avec un Conseil d'Administration ancré dans ses territoires, ALOGEA poursuit ses actions en étroite partenariat avec les différentes institutions et acteurs locaux. Cet échange, s'il n'est pas exempt de difficultés (intérêts divergents qui, même mineurs, peuvent ralentir les prises de décision), est le seul processus qui puisse assurer la solidité de nos actions.

- Le montage technique et financier de l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, dans un bâtiment Basse Consommation, à Leucate (104 lits, 13 millions d'euros d'investissements) n'a été possible qu'avec la mobilisation du Conseil Général et de la Ville. Soucieux de voir aboutir ce dossier, ils en ont partagé la garantie d'emprunt, clef de voûte de la faisabilité du projet.
- Plus encore que dans les domaines directement liés au logement, nous ne pouvons agir seuls dans l'animation et le développement social. Soutenus par le Contrat Urbain de Cohésion Sociale, le projet des Jardins Potagers du Viguier et celui de Laverie Sociale ont pu aboutir grâce au rôle moteur du Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement de l'Aude pour l'un, ou de la Régie de Quartiers pour l'autre.
- Nous avons également développé nos relations avec plusieurs associations à Narbonne (l'Arche, ABP21) ou avec le Service de Prévention Tranquillité Publique de la Ville de Pamiers.
- Initiée l'an passé, l'expérience pilote dans le département de relogement d'une famille dite «difficile», à travers une Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale, a mobilisé les institutions concernées (Préfecture, Ville, Agglomération, Conseil Général) au plus haut niveau, dans un contexte extrêmement tendu. Ce soutien, indispensable, a découlé d'une validation collégiale de l'ensemble des étapes de ce relogement.

placer le locataire au cœur de notre mission...

Les services Maintenance Exploitation et Gestion Locative Développement Social ont été regroupés au sein du Pôle Locataire, afin de renforcer la cohérence des réponses apportées et de permettre une approche plus complète de la satisfaction et de l'implication des locataires comme parties prenantes. En effet, que ce soit dans l'accompagnement de la réhabilitation, dans la phase post-travaux ou encore dans la livraison d'un logement neuf, les enjeux d'appropriation du logement par son occupant sont de plus en plus forts.

... pour faire face aux nouveaux questionnements

Malgré l'accompagnement lors de l'entrée dans les lieux, plusieurs locataires nous font part de leurs difficultés pour réguler leur chauffage (équipement complexe) et/ou de leur étonnement face à leur niveau de factures gaz ou électricité dans les nouvelles résidences. Or, les logements BBC, dont les loyers sont plus élevés, doivent permettre une consommation énergétique moindre. Dès lors, nous devons trouver une réponse, préventive si possible, à ces situations. Nous souhaitons donc en 2013 accentuer la formation de notre personnel sur ce sujet et également préparer des supports techniques adaptés à chaque équipement pour permettre à chacun de mieux maîtriser ses charges. Ce travail, comme celui du livret locataire, s'effectuera en étroite collaboration avec le Conseil de Concertation Locative.



TÉMOIGNAGE

Magali Lafuste

animatrice
éco-développement
chez ALOGEA

La concertation dans le cadre de la réhabilitation énergétique

La concertation des locataires dans le cadre des travaux de réhabilitation leur permet de se sentir acteurs de celle-ci et non de la subir. ALOGEA a réalisé une enquête en porte-à-porte pour identifier les priorités des habitants dans les quartiers du Viguier et d'Ozanam à Carcassonne. Certains travaux qui n'étaient pas prévus à l'origine, comme le remplacement des sols les plus usagés, ont été rajoutés au programme de la rénovation du Viguier.

De même, les locataires ont le choix des coloris de la faïence, des sols et de la peinture entre deux combinaisons proposées. La visite de chaque logement et la rencontre de tous les locataires permet à la fois de faire un état des lieux technique, de communiquer les informations sur le déroulement des travaux mais aussi de déceler des situations à caractère social chez nos locataires et de mettre en place un suivi approprié. Cette démarche atypique permet la compréhension et l'adhésion des locataires et favorise le bon déroulement des travaux.

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. Les indicateurs ci-dessous ren-

voient aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont également au fondement des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>				
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants			
	Conseils de concertation locative tenus dans l'année dont : (au-delà des obligations réglementaires)	3 réunions 1	3 réunions 1	3 réunions 1
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires dont : (au-delà des obligations réglementaires)	9 rencontres 0	9 rencontres 0	6 rencontres 0
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	83,00 %	na	na
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	non	non	non
GOV 2	Monde associatif			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat.</i>				
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	11	11	11
	Total de la contribution financière	15 241 €	14 518 €	19 001 €
	Nombre de locaux mis à disposition	12	11	12
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			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>				
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	na	na	na
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	5,88 %	16,67 %	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 / Conseil de Surveillance	non	non	non

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



Les démarches engagées en 2010 et 2011 prennent corps

Plan de Prévention des Risques Psychosociaux

La démarche RPS commencée en 2011 a connu des débuts difficiles. En effet le rapport rendu en 2011 a été à l'origine d'un sentiment de « malaise » et de nombreuses interrogations au sein des collaborateurs. Malgré tout, nous avons décidé d'un commun accord, Direction et Salariés, de poursuivre la démarche.

Assisté par la CARSAT, nous avons mandaté un nouveau consultant, et 4 groupes de paroles ont été constitués sur les axes d'amélioration suivants :

- L'organisation
- Le management
- La communication
- Les violences externes

Ces échanges ont abouti fin 2012 à un diagnostic déterminant un plan d'actions autour de 3 axes :

- L'organisation de la livraison des programmes
- Le traitement des réclamations
- Les violences externes

Il est certain que d'autres actions seront mises en place au fur et à mesure de l'avancée du plan de prévention.

La RSE

Dans le cadre de la démarche RSE, les groupes de travail auxquels ont participé les salariés mais également certains ad-

ministrateurs, ont dégagé plusieurs axes de réflexions.

Les discussions ont été organisées autour de trois temps : échanges sur les valeurs de notre entreprise (à partir d'un tour de table), analyse partagée de notre action à travers le thème choisi, puis propositions d'actions concrètes.

Ainsi, pour le groupe «Gouvernance et Ressources Humaines», l'importance de préciser le cadre et les limites de notre mission sociale, la nécessité de formaliser certaines procédures et d'améliorer les échanges ont été mis en avant. Pour éviter de rester dans la théorie nous avons retenu, pour un développement en 2013, la création d'un livret d'accueil pour le salarié et pour le locataire.

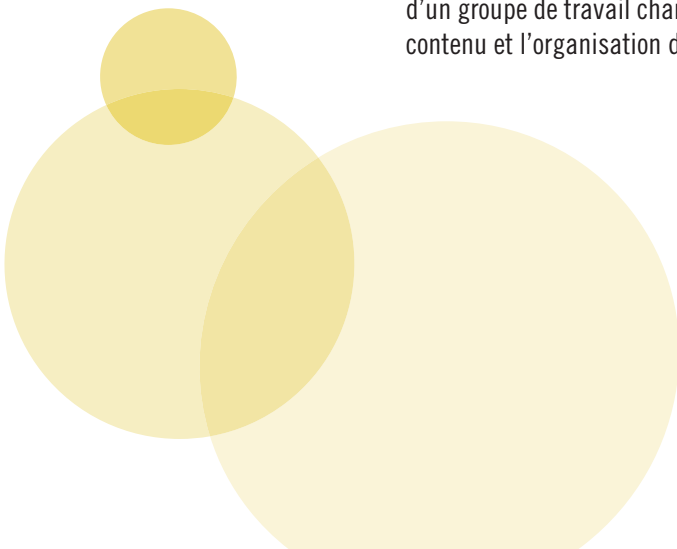
Les deux autres groupes n'ont pas encore abouti à des actions concrètes de ce type, qui pourront voir le jour en 2013.

Livret d'accueil salarié

L'arrivée d'un nouveau salarié nécessite de veiller à son accueil dans l'équipe et à son intégration dans son nouveau poste. Le contrat de travail et le règlement intérieur mentionnent certes les droits et les obligations, la fiche de poste définit la fonction, mais un document d'accueil remis au nouveau salarié peut l'aider à mieux comprendre la structure qu'il intègre, son contexte et son organisation.

Livret d'accueil locataire

Document utilisé par de nombreux bailleurs, le livret d'accueil locataire n'a pas encore été mis en place chez ALOGEA. Notre objectif est à la fois de préciser les droits et devoirs du locataire, mais surtout de lui donner les outils pour faciliter l'appropriation du logement et de son cadre de vie, à travers la proposition de «bonnes pratiques». Plusieurs salariés des services Maintenance Exploitation et Gestion Locative ont souhaité faire partie d'un groupe de travail chargé de définir le contenu et l'organisation du livret.





NOS AXES DE PROGRÈS

- > **Véhiculer des valeurs collectives**
- > **(Former et) développer les compétences par la formation**
- > **Poursuivre le management participatif**
- > **Mettre en place une politique de rémunérations**



Document Unique d'Evaluation des Risques informatisé (DUER)

L'évaluation des risques qui constitue la première étape d'une démarche globale de management prend la forme du DUER.

Afin d'en faciliter l'accès à l'ensemble des salariés, la société ALOGEA franchit un nouveau cap et propose une nouvelle version informatisée disponible en 2013.

Même si l'obligation incombe uniquement à l'employeur, ont été associés à la démarche le CHSCT et les Délégués du Personnel.

Il sera actualisé annuellement mais également toutes les fois que cela s'avèrera nécessaire notamment lorsque l'on procèdera à des aménagements importants.

Insertion des jeunes par l'apprentissage et la professionnalisation

Aujourd'hui plus que jamais l'accent est mis sur l'insertion des jeunes d'où la nécessité de développer les contrats de type apprentissage ou de professionnalisation.

Une première expérience réussie, le recrutement d'un élève ingénieur de l'Ecole des Mines d'Alès en 2010 pour 3 ans, nous a incités à renouveler notre action en 2012.

Un nouvel élève ingénieur a rejoint nos équipes pour poursuivre le travail sur le thème du développement durable.

Le contrat de professionnalisation conclu avec le Centre de Formation des Adultes de Carcassonne a débuté en janvier 2012 par le recrutement d'un BTS « Assistant de Gestion » pour une durée de 18 mois. Le salarié titulaire de ce contrat bénéficie d'une formation clé en main et d'un accompagnement professionnel complet, centrés sur les besoins en compétences de notre entreprise et de notre secteur d'activité.

Parallèlement, un stagiaire en Economie Sociale et Familiale a débuté son stage dans les locaux de Carcassonne.

La GPEC : La démarche Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences initiée en 2010 par la direction et conduite par un consultant externe n'a pas donné les résultats escomptés.

Bien qu'elle ait permis de mettre en lumière les compétences à mettre en place pour favoriser et développer les échanges transversaux, l'action n'a pas fait l'unanimité auprès des cadres et agents de maîtrise. Seul le Pôle Locataire a tiré profit de cette démarche.

Accord d'intéressement

L'accord d'intéressement, renégocié auprès de la DUP, est renouvelé dans les mêmes conditions auprès de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) :

Les salariés se sont prononcés pour un retour à un accord égalitaire mais l'accord a été reconduit avec la même répartition (67 % du montant total de la prime est distribué de façon égalitaire et le solde réparti en fonction du salaire).

CHIFFRES CLÉS 2012

- > **69 %** des salariés ont bénéficié d'une formation (19 Hommes et 27 Femmes)
- > **57 k €** de dépenses pour **1200 Heures** de formation
- > Versement complémentaire volontaire de **1,70 %** de la masse salariale brute

Amélioration des conditions de travail

L'amélioration des conditions de travail passe par l'aménagement du lieu de travail...

Carcassonne

Le projet d'aménagement du siège social présenté par la société d'architecte est très attractif mais pose plusieurs questions en termes de coût et de création d'espace supplémentaire suffisant en regard de l'investissement. L'ampleur des travaux proposés en site occupé reste également un frein au lancement du chantier. Tous ces points doivent être éclaircis avant de lancer ces travaux très attendus.

Narbonne

De la même façon, les bureaux de Narbonne ont fait l'objet d'une étude de réaménagement. L'objectif est de faire face à l'accroissement du personnel mais également de permettre l'accès à des personnes à mobilité réduite, conformément à la réglementation. La définition du projet a connu quelques difficultés concernant les aménagements extérieurs, et a donc pris du retard. Nous avons alors cherché à répondre en priorité au besoin d'agrandissement des locaux ; la salle de réunion, peu utilisée, a été déplacée, et trois nouveaux bureaux ont été créés. En 2013, les travaux définitifs vont être réalisés.

Mais également par la mise à disposition de moyens

L'Informatisation des Ateliers

En mars 2012 nous avons équipé et relié les 9 ateliers de la société au réseau informatique du siège social.

Désormais, les agents de terrain sont connectés au serveur informatique du siège et ont tous reçu une formation interne afin de s'approprier ces nouveaux outils.

L'enjeu était important, certains des agents découvrant l'informatique, mais l'investissement de chacun dans l'acquisition de ces nouvelles compétences a permis une adaptation plus rapide que prévue.

Mise en place dans un premier temps pour optimiser le traitement des réclamations locatives et des bons de travaux ainsi que la gestion des stocks, cette installation leur permet d'accéder également à l'intranet de l'entreprise.

La totalité des salariés de l'entreprise est maintenant connectée. Depuis novembre 2012, les agents de terrains utilisent le même logiciel que le personnel administratif pour la gestion du temps de présence et des congés.

Module de gestion de temps de travail

Grâce à l'installation de ce logiciel, de nombreuses tâches chronophages et sans réelle valeur ajoutée ont été éliminées. Nous avons pu automatiser tous les traitements liés au temps de travail (RTT, absences, formations, délégations) et gagner un temps précieux dans le cadre du traitement de la paie.

L'appropriation de l'outil reste à finaliser pour permettre une utilisation optimale.



TÉMOIGNAGE

Rajae Hammeni

En contrat de professionnalisation pendant 2 ans chez ALOGEA

Grâce au contrat de professionnalisation j'ai pu m'insérer dans la vie professionnelle. J'ai suivi une formation d'assistante PME PMI en alternance avec la Chambre de Commerce et la Société ALOGEA, en vue d'obtenir un diplôme. Guidée par un tuteur au sein des différents services d'ALOGEA, j'ai pu connaître et comprendre les activités de chacun et compléter ma formation scolaire.

Cette expérience m'a permis d'acquérir des méthodes de travail, de prendre davantage confiance en moi et d'évoluer dans mon contact aux autres (hiérarchie, collègues et locataires). Aujourd'hui, j'ai adhéré et compris la signification de « Bâtir et Accompagner », signature de la Société ALOGEA.

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 Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale 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.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2010	2011	2012				
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation; Nombre total d'heures de formation.</i>								
HR 1.1	Ventilation des effectifs ¹ par type d'emploi	CDI	96,10 %	95,00 %	95,88 %			
		CDD	3,56 %	5,00 %	3,14 %			
		Interim	0,34 %	0 %	0,98 %			
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	25 %	427	19 %	693	10 %	77
		Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
		Employés administratifs	27 %	423,5	6 %	170	16 %	315
		Agents de maîtrise	5 %	106,5	1 %	8	10 %	308
		Cadres	17 %	220,5	3 %	44	10 %	364
		Dirigeants	0 %	0	0 %	0	0 %	0
HR 1.3	Mobilité interne	nombre de mobilités internes	0	1	1			
		dont nombre de promotions	0	1	1			
		sur total de postes pourvus	2	2	5			
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social ; Bilan des accords collectifs ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.</i>						
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	4,68 %	6,06 %	2,00 %				
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	Volets de la RSE concernés	oui ECO	oui ECO	oui ECO			

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

		2010	2011	2012			
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux	oui	oui	oui			
	• Information et sensibilisation						
	Salariés concernés	56	60	65			
	Description rapide pour la dernière année						
• Formation	Salariés concernés	non	oui	oui			
	Description rapide pour la dernière année		2	2			
• Implication des salariés dans des démarches spécifiques	Salariés concernés	non	oui	oui			
	Description rapide pour la dernière année		8	8			
HR 2.6	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel	15	17	11			
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	1	0	0			
HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi	2010	2011	2012			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations.</i>						
HR 3.1	Ventilation des effectifs² par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	46,66 %	1,88 %	44,75 %	1,72 %	39,92 %	1,66 %
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	3,75 %	19,38 %	3,46 %	21,03 %	3,33 %	23,08 %
	Agents de maîtrise	0,00 %	11,17 %	3,23 %	10,33 %	3,33 %	11,64 %
	Cadres	6,09 %	7,33 %	6,88 %	5,16 %	5,82 %	7,90 %
	Dirigeants	1,87 %	1,87 %	1,72 %	1,72 %	1,66 %	1,66 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	27,13 k€	na	27,60 k€	22,86 k€	26,99 k€	21,42 k€
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	24,93 k€	21,65 k€	27,46 k€	24,37 k€	25,82 k€	21,02 k€
	Agents de maîtrise	0,00 k€	24,77 k€	25,42 k€	29,21 k€	27,50 k€	25,17 k€
	Cadres	56,19 k€	42,04 k€	60,91 k€	50,55 k€	59,18 k€	45,97 k€
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	1,87 %	1,92 %	2,00 %			
	Stagiaires	0,34 %	0,30 %	0,31 %			
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés	2,18 %	2,61 %	2,54 %			
HR 3.4	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap						
	Nombre de travailleurs en situation de handicap	3	3	2			
	Equivalent en ETP	2,16	2,50	2			
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	900 €	16 671 €	25 768 €			
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	0	0	0			
	* Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie						
HR 3.5	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	non	non	non			

¹ Effectifs en moyenne sur l'année.

² Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.

- Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

Raisons d'omission :

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

ANRU

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

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

APL

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

BBC

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

CCL

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

CHSCT

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

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

CUCS

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

CUS

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

DUP

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

ESH

Les Entreprises sociales pour l'habitat sont des

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

GPEC

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

HPE

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

HQE

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

OPAH

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

PEE

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

PERCO

Le plan d'épargne pour la retraite collectif est un plan d'épargne retraite en entreprise. Il est mis en place dans le cadre d'un contrat collectif. Il ne peut être mis en place que si l'entreprise

dispose déjà d'un Plan d'épargne entreprise. Son fonctionnement est analogue à celui du plan d'épargne d'entreprise (PEE). Il peut être alimenté par plusieurs sources différentes :

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

PLA

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

PLAI

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

PLH

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

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

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

PLS

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

PLUS

Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements, dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) pour les locataires. Le PLUS CD (Construction Démolition) présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction – démolition, telles que les problématiques de relogement.

PSPE

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

RSE

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

USH

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

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

VEFA

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

ZUS

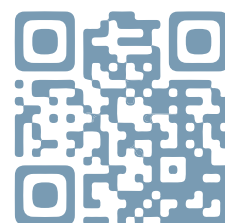
Une zone urbaine sensible est un territoire infra-urbain défini par les pouvoirs publics français pour être la cible prioritaire de la politique de la ville. Parmi les ZUS on distingue les zones de redynamisation urbaine (ZRU) et les zones franches urbaines (ZFU). Les zones urbaines Sensibles constituent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

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

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



A
ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER



ALOGEA

6, rue Barbès
CS 50004

11890 CARCASSONNE CEDEX 9

Tél. 04 68 47 89 26

Fax 04 68 47 95 56

www.alogea.fr

Réalisation : ALOGEA

Conception : Elodie Guivarc'h - www.elodieguivarch.com

Mise en page : Barthe communication - www.olivierbarthe.com

Impression : ANTOLI - papier 100% recyclé

Crédits photos : Fotolia - ALOGEA