



ALOGEA

BATIR ET ACCOMPAGNER



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

EURHO-GR

Pour un habitat responsable



2014

ALOGEA

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



- 3** Le mot du Président
- 4** Présentation d'ALOGEA
- 5** Chiffres-clés 2014
- 6** Organisation
- 7** Notre démarche RSE
- 8** Nos parties prenantes
- 10** Objectifs RSE
- 12** Les temps forts 2014

14 Promouvoir l'équilibre **SOCIAL** des territoires



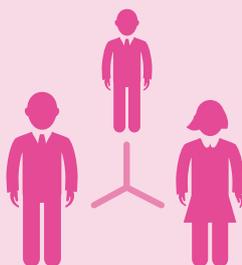
20 Préserver l'**ENV**ironnement



25 Contribuer à une **ÉCO**nomie durable



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



34 **GOU**vernance et relations aux parties prenantes





David Spanghero
Directeur Général



Michel Bodevin
Président

2014 a été pour la nouvelle gouvernance d'ALOGEA une année de transition, avec pour priorité de réaliser un état des lieux, d'analyser les plus et les moins de notre entreprise et d'en dégager pour les années à venir une ligne stratégique. La question essentielle étant d'évaluer nos capacités à construire, où, comment et combien de logements alors que l'ancienneté et l'inconfort d'une bonne partie de notre parc imposent l'accélération des réhabilitations.

En même temps, la page est définitivement tournée de la pure gestion locative. L'aspect social de notre mission doit être considéré à chaque instant. Ainsi les bailleurs sociaux deviennent, et c'est très bien, de véritables acteurs des politiques de la ville pour à la fois transformer foncièrement la vie des quartiers tendus et offrir à leurs locataires une meilleure qualité de vie quotidienne. A ce titre nous nous engageons aux côtés des villes et des agglos pour financer des actions et aménagements spécifiques contribuant à l'humanisation des quartiers.

Les années à venir vont voir de nombreuses réformes se mettre en place. Il nous faudra être réactifs et ouverts à nos interlocuteurs extérieurs et savoir l'être en interne. 2015 verra également de grands changements territoriaux avec la fusion régionale qui imposera de nous resituer à l'aune de cette nouvelle échelle.

Pour aborder l'ensemble de ces enjeux, j'ai souhaité que notre Conseil d'Administration soit au plus près de la réflexion avec la mise en place du Bureau, et intimement associé à chaque décision, en toute transparence. Le premier bilan que je puisse en faire est que l'ensemble des administrateurs suit avec assiduité nos travaux et je les en remercie. L'implication du CA pleine et entière est gage de décisions pesées, mûries dans l'intérêt de l'entreprise, donc de nos locataires.

Mixité, solidarité, progrès : trois mots devant nous guider.

Mixité, en tournant la page de la construction de grands ensembles, l'offre locative se doit d'être plus diffuse et d'investir les centres urbains : « reconstruire la ville sur la ville » c'est aider à la revitalisation des cœurs de ville et redonner au logement HLM sa véritable place : au milieu de tous.

Solidarité, mettre tout en œuvre face à la paupérisation et à une demande de plus en plus « sociale ». Les Commissions d'attribution qui se succèdent révèlent en effet la grande précarité des demandeurs, situation familiale éclatée, perte d'emploi conduisant au RSA et familles logées dans le privé dans des conditions indignes : le logement social est aussi là pour éradiquer l'offre frauduleuse des marchands de sommeil des centres villes. Saluons ici le travail difficile des Commissions et de l'équipe technique, toutes les demandes pouvant légitimement paraître prioritaires.

Progrès, en construisant mieux et réhabilitant bien pour alléger les charges de nos locataires, mais aussi, et cela compte, pour donner une nouvelle image du logement social et par voie de conséquence de nos locataires. Enfin je salue le travail de réflexion et d'initiatives de notre équipe interne, que chacun pourra découvrir en lisant ce document. Chaque page exprime la volonté de toutes et tous de voir évoluer leurs pratiques et on peut y sentir une implication pleine et entière.

Michel BODEVIN
Président



ALOGEA, UNE ESH AU SERVICE DU TERRITOIRE

Présentation de l'organisme

ALOGEA est une entreprise sociale pour l'Habitat 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 4 336 logements et équivalents logements répartis sur 50 Communes, ALOGEA gère également 1 Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), 1 Résidence pour Personnes Agées (RPA), 1 Résidence Sociale, 7 foyers handicapés, 3 Gendarmeries et 23 Locaux commerciaux, 2 096 garages et places de parking.

Le patrimoine d'ALOGEA est diversifié (collectifs, maisons de ville, maisons individuelles).

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

Nos missions

Gérer

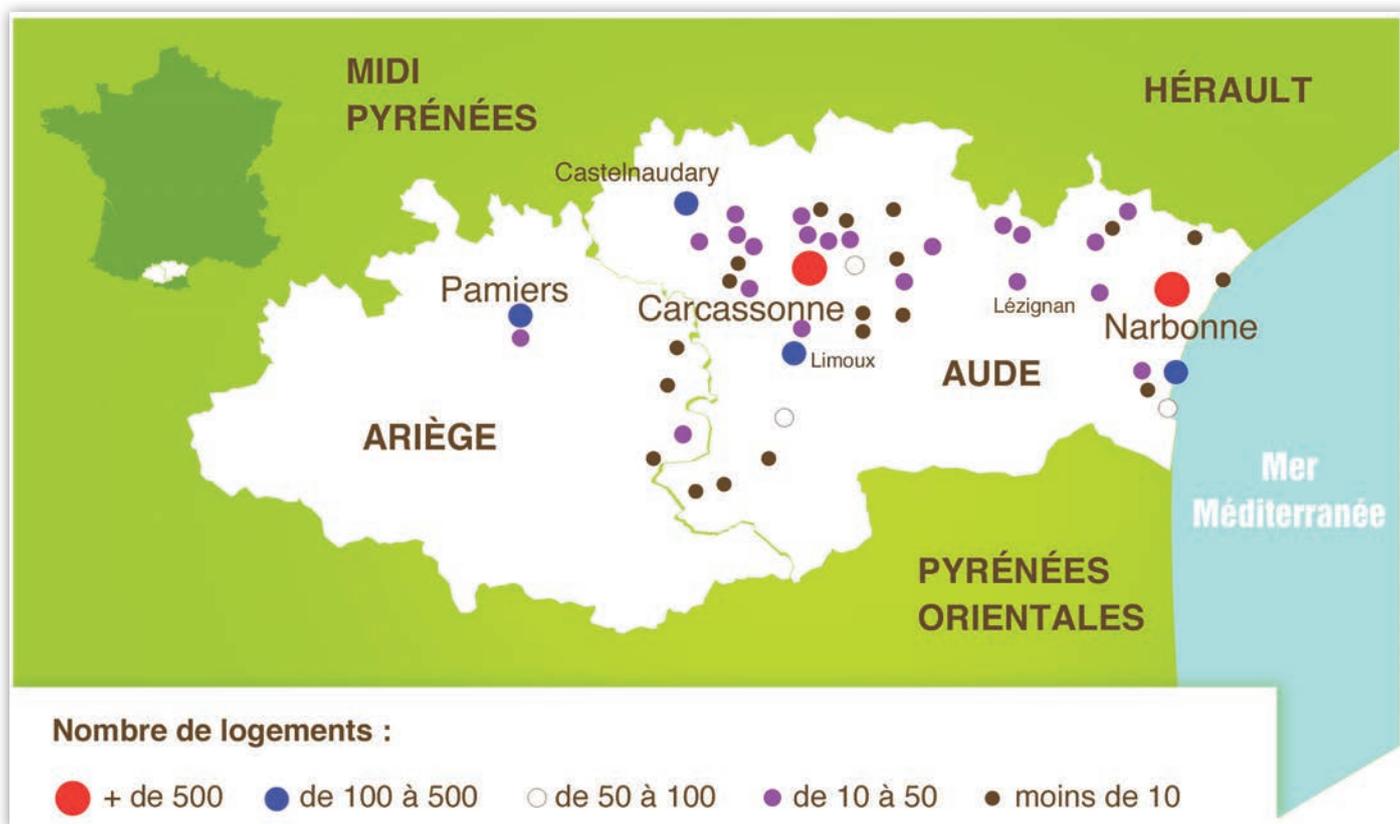
- Entretien : assurer une veille technique, traiter les réclamations
- Réhabiliter et lutter contre la précarité énergétique
- Attribuer les logements dans le cadre de Commission d'Attribution

Bâtir

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

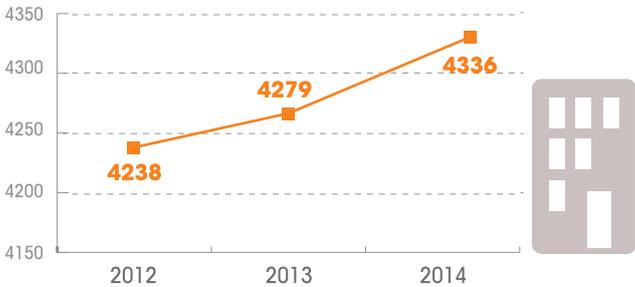
Accompagner

- Mobiliser nos salariés au service du locataire
- Proposer une réponse individuelle en cas de difficultés
- Favoriser les parcours résidentiels
- Sensibiliser à l'usage du logement et aux économies d'énergie
- Participer à des projets collectifs (jardin potager, laverie sociale, chantier tremplin)



CHIFFRES CLÉS 2014

Logements ▶



▶ **19 M€**
chiffre d'affaires

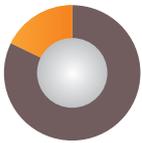
2013 : 18,6 M€
2012 : 18 M€

16,41 M€
chiffre d'affaires
issu des logements locatifs



550
ATTRIBUTIONS

2013 : 498 // 2012 : 534



21%

des titulaires de bail
ont plus de 65 ans



71%

des locataires reçoivent
des aides au logement



▶ **62**
salarié(e)s

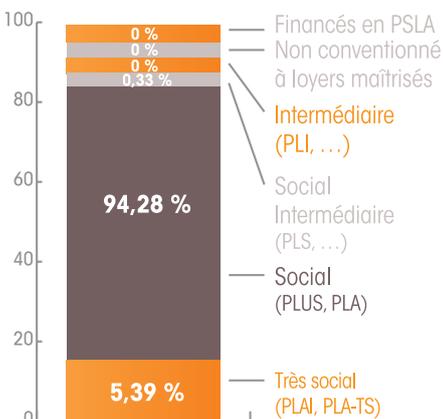
2013 : 64
2012 : 63

équivalents temps plein

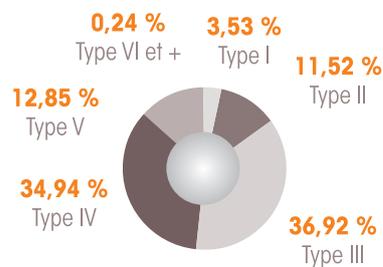


▶ **38,9%**
des logements situés
en zones urbaines
prioritaires

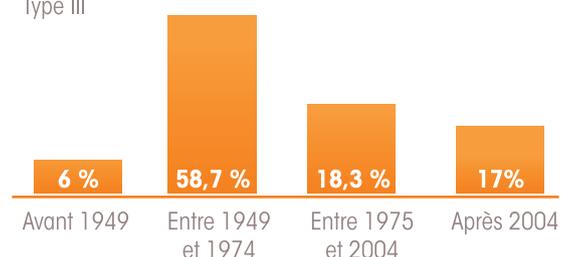
Répartition du patrimoine par catégorie



par type



par période de construction (date de livraison)



▶ **79,4%**
de logements collectifs

NOTRE ORGANISATION

S'organiser pour répondre à la demande

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

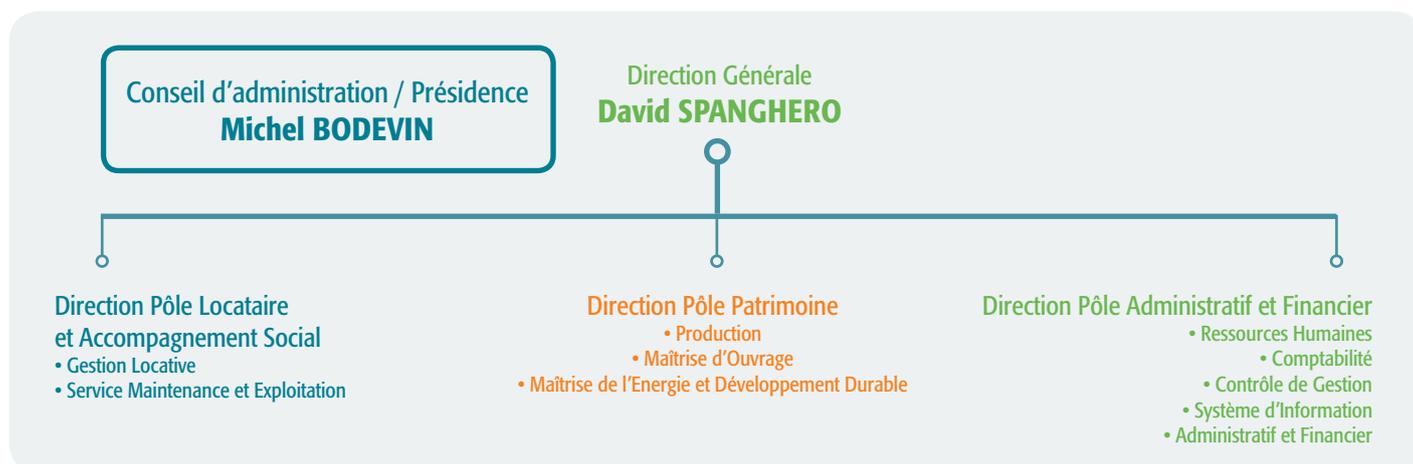
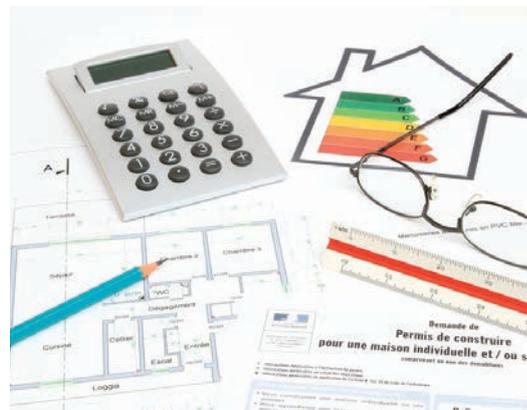
Notre Société s'organise (outre la Direction Générale avec 2 personnes) autour de trois Pôles :

- Le Pôle Locataire (50 personnes) regroupe les services « Gestion Locative et Développement Social » et « Maintenance Exploitation » répartis sur les sites du siège et de Narbonne afin d'harmoniser et de renforcer les relations avec nos locataires.
- Le Pôle Patrimoine (8 personnes) s'occupe de la production neuve et intègre également le service « Maîtrise de l'Énergie et Développement Durable » qui traite des réhabilitations énergétiques et du suivi du chauffage.
- Le Pôle Administratif et Financier (9 personnes) rassemble également la Comptabilité, le Contrôle de Gestion, le Système d'Information et les Ressources Humaines.

Les spécificités d'ALOGEA

Nous n'avons pas, pour le moment, développé des missions spécifiques comme la Qualité ou la Communication. Les recrutements des dernières années se sont centrés sur les fonctions opérationnelles pour faire face aux nouveaux enjeux, sociaux (accompagnement et développement social) et techniques (réhabilitation énergétique, notamment).

Nous avons fait le choix de conserver en interne un volet d'intervention technique dans les parties communes et les logements. Ainsi, les 12 agents de cité sont amenés à effectuer des interventions techniques et ils sont appuyés dans leur travail par une Régie qui regroupe 9 salariés à Carcassonne et à Narbonne. Si cette organisation n'est pas exempte de difficultés (masse salariale, gestion des stocks, etc.) elle est pour nous un élément fort de proximité avec les locataires, et un levier de satisfaction.



☆☆☆ NOTRE DÉMARCHE RSE

Dès 2007, la Société Audoise et Ariégeoise d'HLM, devenue ALOGEA en janvier 2012, a lancé une réflexion sur les consommations énergétiques de ses logements. La forte dépendance vis-à-vis du gaz, notamment via les chaufferies collectives, est apparue comme un élément alarmant non seulement d'un point de vue environnemental mais également comme un facteur d'aggravation de la précarité de nos locataires.

Nous avons alors fait le choix de diversifier nos sources d'approvisionnement et nous avons transformé 4 chaufferies collectives pour chauffer plus d'un millier de logements au bois en privilégiant les ressources locales.

Sans le savoir encore, nous avons posé les premiers jalons de notre démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Cet engagement dans la RSE, renforcé par l'élaboration d'un Plan Stratégique Patrimonial Énergétique en 2009, s'est concrétisé par l'adhésion à DELPHIS en 2011.

Nous avons depuis réalisé 5 rapports d'activité responsable.

Si le point d'entrée était essentiellement axé sur le domaine environnemental, nous œuvrons au quotidien afin que la RSE infiltre peu à peu tous les secteurs de l'entreprise (Stratégie, Gouvernance, Ressources Humaines ...).

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

Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR®

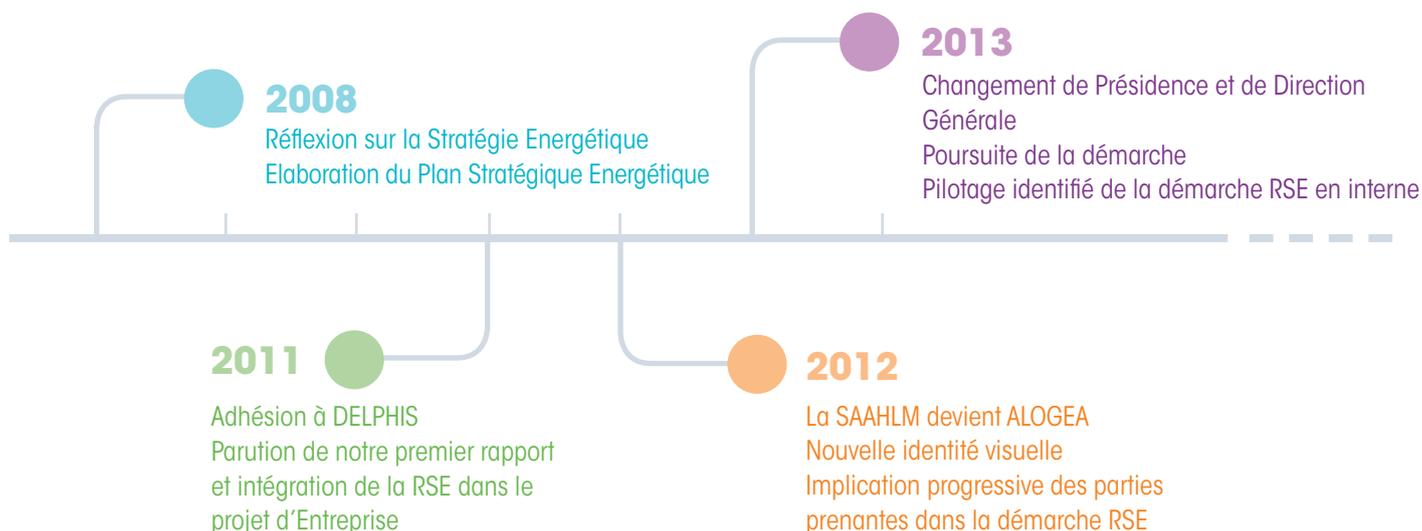
1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®



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

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

Parcours de ALOGEA de 2008 à 2014





PARTIES PRENANTES

ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Gestion saine et durable
- Respect des règles d'attribution des logements et des marchés
- Conseil d'Administration
- Rapport d'Activité
- Participation active des administrateurs aux Commissions d'Attribution et Commissions d'Appel d'Offres



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins
- CHSCT
- Intranet
- Démarche RPS
- Journée du Patrimoine
- Réunions de service
- Délégation Unique du Personnel
- Livret d'accueil du salarié

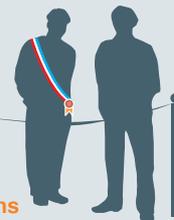


ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX DIALOGUE ET COOPÉRATION

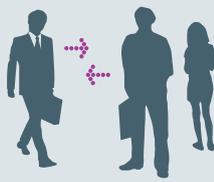
- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires
- CUS
- Bilan énergétique bois
- Rapport d'activité responsable
- Bilan des attributions
- Participation aux contrats urbains de cohésion sociale (CUCS)
- Participation à des instrumentations de logement (qualité de l'air...)



Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®

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

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions avec des associations
- Médiation
- Mise à disposition de locaux
- Projets partenariaux de développement social

PRINCIPAUX ENJEUX

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

Alogea

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES



DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

PRINCIPAUX ENJEUX

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

RÉSIDENTS



DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de Concertation Locative
- Réunions d'habitants
- Rencontres en « pied d'immeuble »
- Plaquette «Entretien du logement»

PRINCIPAUX ENJEUX

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



NOS OBJECTIFS RSE

Préserver l'environnement



- Suivre et améliorer l'empreinte environnementale par la sensibilisation des salariés
- Poursuivre le remplacement au fil de l'eau de certains des véhicules par des modèles électriques
- Passer de 100 à 150 logements réhabilités énergétiquement / an entre 2015 et 2018
- Chauffer à la bio-masse 2/3 des 2200 logements avec chauffage collectif -> Interrogation sur la mise en service d'une 5^{ème} chaufferie bois à Narbonne
- Expérimenter la mise en place d'un chantier propre
- Développer les partenariats avec les collectivités et la région sur les questions énergétiques à l'échelle d'un territoire
- Améliorer l'accompagnement lors de l'entrée dans les lieux sur les équipements de gestion d'énergie
- Poursuivre la cartographie des équipements techniques des logements

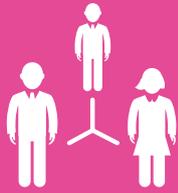
Promouvoir l'équilibre social des territoires



- Maintenir l'objectif de production annuelle de PLAI à 30%
- Formaliser des comités d'engagements sur les opérations afin de mieux adapter la croissance de l'offre à la demande
- Impulser une réflexion entre bailleur et collectivités sur l'adaptation de l'offre à la demande
- Mettre en place une cartographie des logements adaptés au handicap
- Définir une politique d'accompagnement du Vieillessement - Accessibilité
- Maintenir le recouvrement locatif au-dessus de 98% de la facturation
- Améliorer la communication sur les chantiers et projets sur le site Internet.
- Intégrer le cahier des charges HSS dans des programmes de production neuve et réhabilitation
- Cibler les groupes avec une forte proportion de personnes âgées pour lancer des travaux adaptés

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé

Valoriser les ressources humaines



- Intégrer et poursuivre la démarche RPS dans le cadre du CHSCT
- Définir une procédure pour améliorer les processus de mobilité interne
- Réduire les inégalités par une politique salariale concertée et objective
- Poursuivre une politique de formation au-delà des exigences réglementaires, améliorer l'équité d'accès aux formations
- Etablir un processus de gestion de fin de carrière
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs

Contribuer à une économie durable



- Réaliser le plan d'investissement 2015-2017 de 18 M€ / an
- Poursuivre la maîtrise des charges - > Mise en place d'un observatoire des charges
- Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- Maintenir l'insertion sociale et les clauses d'insertion
- Définir une stratégie sur les choix techniques à mettre en œuvre pour le BBC
- Améliorer l'anticipation des coûts liés aux mutations
- Travaux sur loyers garages – Optimiser la démarche de commercialisation

Gouvernance et relations aux parties prenantes



- Finaliser le livret d'accueil locataire
- Conforter les liens avec les collectivités locales, répondre aux attentes et aux besoins qualitatifs
- Construire des projets avec les associations de locataire, dans le cadre du Conseil de Concertation Locative
- Mettre en place une enquête satisfaction pour les locataires entrant dans de nouvelles opérations et les réhabilitations
- Développer la participation des salariés et des administrateurs à la RSE
- Dédier un conseil d'Administration à la RSE
- Valoriser le patrimoine artistique de la société (sculptures et faïences)
- Élaborer une charte informatique



LES TEMPS FORTS 2014

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Lancement officiel du Défi Famille à Énergie Positive et Défi Cons'Eau St Jean St Pierre Narbonne

Janvier

Une équipe composée de familles du quartier Saint Jean Saint Pierre à Narbonne a participé à cette initiative nationale pour réduire ses consommations d'énergies et d'eau.

Livraison d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 12 lits à Carcassonne

Février



Sortie du personnel

Juin

Comme tous les ans le personnel se retrouve dans la convivialité autour d'une visite du patrimoine et d'un repas pris en commun.

ALOGEA passe à l'électrique

Juillet

Première mise en service d'un véhicule 100% électrique. Un deuxième véhicule du même type sera livré 3 mois plus tard sur un autre secteur.



Réunion concertation Fontanilles / Fontaine d'Arrail à Castelnaudary

Mars

Lancement des réunions de concertation dans le cadre du programme de réhabilitation énergétique de 228 logements à Castelnaudary.

Livraison Albignac Octobre

Livraison de 15 logements avec toiture végétalisée.



Signature Code conduite RSE européen

Novembre

Alogea renforce son engagement dans la RSE en signant le code de conduite Européen RSE Habitat Responsable.

Chantier tremplin Novembre :

Démarrage du chantier tremplin dans le quartier Ozanam à Carcassonne. Dans le cadre de ce programme d'insertion, 8 personnes du quartier vont œuvrer durant 2 mois sur 3 chantiers définis par une concertation des habitants.



Formation Amiante

Décembre

Organisée dans les locaux d'ALOGEA, cette formation a été dispensée à l'encadrement technique et aux agents de terrain d'ALOGEA ainsi qu'à des entreprises partenaires.





PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Nos enjeux

Ajuster au mieux l'offre de logements sociaux à une demande de plus en plus précise et exigeante. Cette évolution de la demande, accentuée par un marché privé détendu et compétitif, nous oblige à développer la commercialisation d'une partie de notre parc, particulièrement dans les secteurs peu attractifs et anciens. La prospection de futurs locataires mobilise de façon accrue les chargées d'attribution, modifiant ainsi les pratiques de leur métier. Dans le même temps, les services de production et de gestion locative s'efforcent de s'accorder le plus en amont possible sur les futures opérations pour plus d'efficacité.

Parallèlement, la réhabilitation des cités construites dans les années 1960 s'impose de façon pressante mais aussi comme une opportunité : le parc ancien offre les loyers les plus accessibles.

Dans un contexte de mobilité et de paupérisation croissantes, nous sommes également amenés à réfléchir à des actions de « fidélisation » et d'accompagnement de nos locataires. Ces actions sont le plus souvent menées en partenariat avec des associations.

L'innovation sociale et la proximité sont des sujets qui occupent et intéressent de plus en plus les bailleurs; ils rentrent dans le cœur de notre métier. Attentive à ces enjeux, ALOGEA s'est investie dans plusieurs projets novateurs et a renforcé certaines de ces pratiques :

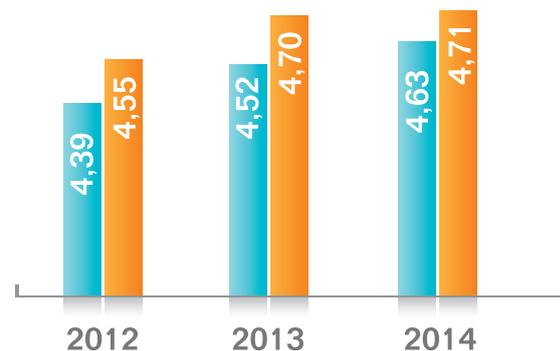
Gestion Urbaine de proximité :

- **Rencontres en pied d'immeuble** avec les habitants du quartier de Grazaillles qui se sont poursuivies en 2014 et ont permis le traitement de plusieurs réclamations persistantes liées au cadre de vie : gestion des encombrants et mise à disposition de colonnes de tri.
- Concertation et réflexion partagée avec les associations d'un quartier ZUS de Carcassonne, sur la **mise à disposition de locaux** en rez-de-chaussée de bâtiments collectifs et leur utilisation.
- **Réflexions partagées** avec le référent sûreté de la Police Nationale, les responsables de la Gestion Urbaine de Proximité des agglomérations de Carcassonne et Narbonne, une paysagiste et les habitants concernant la **sécurisation passive et l'entretien des espaces extérieurs communs et privatifs**. Ces démarches qui se poursuivent en 2015 concernent trois résidences (Saint Saëns 3 à Carcassonne, Saint Vincent et Saint Jean Saint Pierre, à Narbonne)

Innovation Sociale :

- **Réponse à l'appel à projet « 10 000 logements HLM accompagnés »** en partenariat avec l'Office départemental Habitat Audois, et l'association ADAFF pour mettre en place un accompagnement renforcé pour l'accès et le maintien dans le logement des ménages les plus en difficulté.
- Signature d'une **convention avec l'association A F C** (Association Familiale Civique) pour développer l'accompagnement social des locataires qui rencontrent des difficultés dans l'occupation et l'entretien de leur logement. Cet accompagnement spécifique complète l'action de notre Conseillère en Économie Sociale et Familiale. Elle réalise le diagnostic puis le partage avec les TecÚciennes Insertion Sociale et Familiale de l'association au cours d'une rencontre en présence du ou des locataires. Les TISF prennent ensuite le relais..

Notre année en quelques chiffres



Ensemble du Parc prix du m² de surface habitable



Taux de recouvrement locatif



Taux de vacance



Rappel de nos objectifs

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

Adaptation de l'offre locative à la demande logements :

Nous maintenons notre pourcentage de production de **logements PLAI** à plus de 30% (34% en 2014). En revanche, au regard des demandeurs qui à 88% (90% en 2012 et 2013) ont des ressources inférieures à 60% des plafonds et peuvent prétendre au PLAI (20 107€ pour une personne seule par an, soit 12 064€), l'objectif de 30% pourrait être supérieur. Néanmoins, le dispositif de financement actuel de l'État ne permet pas de l'augmenter.

Les nouveaux entrants ayant des ressources plus élevées sont un peu plus représentés que les années précédentes (+3 %) en lien avec la livraison de nouvelles opérations proposant des loyers plus élevés, tant pour les logements financés en PLUS que pour les logements financés en PLAI. Ces écarts de loyers croissants entre le parc ancien et les nouvelles livraisons rendent plus difficile le travail des chargées d'attribution pour assurer la mixité sociale entre les territoires.

En terme de mixité, on peut noter également que les logements attribués en 2014, sont à plus de 40% pour des familles monoparentales, alors que les personnes seules représentent toujours 1/3 des attributions ; les couples avec ou sans enfants se retrouvent donc minoritaires.

Pour pallier ces difficultés, nous avons mis en place un **comité d'engagement** permettant une réflexion en amont des projets de construction.

Le travail engagé dans ce comité a permis d'ores et déjà d'adapter des projets déjà lancés.

Quelques exemples :

- **L'opération de Montredon** sur Carcassonne a été réétudiée. Le parti initialement retenu de créer des logements collectifs est remis en cause afin d'intégrer des logements individuels groupés en lieu et place, le plan de masse a été adapté pour intégrer des logements de type 2 et 5 et répondre au mieux à la demande locative.
- Sur le projet de **la rue Pelouze à Narbonne**, il a été décidé d'installer un ascenseur afin de répondre au vieillissement de la population.
- Pour les opérations moins avancées, la répartition des logements est discutée en amont afin de correspondre au mieux à la demande du territoire d'implantation. Une réflexion sur l'adéquation des loyers et des ressources est en cours. Ainsi, lors de la préparation de la mise en service d'une opération de 24 logements à Ventenac, les loyers et notamment les loyers annexes ont été revus à la baisse.



Révision à la baisse des loyers annexes sur l'opération de Ventenac



Ajustement des typologies à la demande locative sur l'opération en projet « La Tramontane à Montredon »



L'encaissement en espèces, un service maintenu pour nos locataires

Les encaissements en espèces sont en hausse par rapport à 2013 en nombre et en montant encaissé. Cette augmentation s'observe au siège de Carcassonne (deux journées/semaine) et à l'antenne de Narbonne (deux 1/2journées par semaine). A l'inverse, on observe une petite diminution des règlements par chèque.

Nombre de locataires préfèrent la souplesse des règlements en espèces pour éviter les rejets de prélèvement qui engendrent des frais bancaires. En outre si le prélèvement automatique représente un confort pour les uns, les salariés notamment et plus généralement les personnes ayant des ressources fixes, il peut s'avérer très contraignant pour d'autres (contraintes liées aux dates de versement des aides, pensions, etc...).

Les encaissements en espèces sont aussi l'occasion pour les locataires de rencontrer le personnel de la gestion locative et de faire remonter des réclamations techniques, d'entretien ménager ou autre. C'est un temps d'échange, même s'il est court, qui permet de répondre à des interrogations sur les comptes locataires et de prévenir des malentendus ou tensions liés à une dette locative.



Nombre de règlements par an en espèces



Mutations en baisse

Les services se sont bien mobilisés sur les relogements dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine à Ozanam, en proposant la moitié des logements reconstruits sur site, premièrement aux personnes concernées par les relogements, deuxièmement aux autres locataires du quartier prioritaire, favorisant ainsi leur parcours résidentiel. Cette pratique, appréciée de nos locataires, nous a permis de répondre à de nombreuses attentes et d'atteindre des taux de mutations élevés (18% en 2012).

Désireux de maintenir cette politique, nous avons affiché un taux de mutation de 15% par an dans notre Convention d'Utilité Sociale. Or depuis deux années, il est plus difficile d'atteindre cet objectif, pour trois raisons : les relogements dans le cadre de l'opération de Rénovation Urbaine sont terminés et l'effet levier s'est atténué ; les services, moins sollicités ont également ralenti leurs efforts en la matière ; le ralentissement de la production de logements neufs depuis deux ans freine les possibilités de parcours résidentiel.

Forts de ce constat, nous avons mis en place un meilleur suivi de cet indicateur, en faisant un bilan semestriel et surtout en affichant sur chaque PV de Commission d'Attribution de Logement le nombre de mutations effectives réalisées depuis le début de l'année.



Taux de mutations internes

Laure ROUX habitante depuis 30 ans du bâtiment réhabilité à St Jean St Pierre - Narbonne

Suite aux travaux de réhabilitation énergétique, à Saint Jean Saint Pierre, Madame ROUX, locataire d'ALOGEA depuis 1986 a quitté son logement en rez-de-chaussée pour permettre la réalisation des travaux de rénovation et d'accessibilité. Elle a donc pu intégrer un logement

similaire en rez-de-chaussée totalement rénové pour laisser les entreprises intervenir dans son ancien appartement. Pour cette opération, Madame ROUX a bénéficié d'un accompagnement réalisé par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale, qui se poursuit à ce jour

«Je trouve que les travaux c'est bien. On est mieux logé qu'avant, tout est neuf ! Le chauffage c'est mieux, c'est plus confortable. On peut maintenant mettre le niveau de chaleur qu'on souhaite. Le seul défaut c'est les volets. Il faut forcer pour les fermer et les ouvrir, ça coulisse pas bien. Je préférerais les volets d'avant.»



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales « Questions relatives aux consommateurs » et « Communautés et Développement local » de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2012		2013		2014	
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.							
SOC 1.1	Croissance de l'offre						
	Logements locatifs		2,34 %		1,00 %		1,18 %
	Offre en structures collectives		0,00 %		0,00 %		5,93 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis		98 Logements		59 Logements		49 Logements
	Nombre de logements anciens acquis		0 Logement		3 Logements		1 Logement
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m ²	nombre	m ²	nombre	m ²
	TI	0	0	0	0	0	0
	TII	16	48	9	42	6	42
	TIII	27	67	26	67	27	61
	TIV	49	85	27	86	16	81
	TV	6	101	0	0	1	116
	TVI et plus	0	0	0	0	0	0
	Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)						
	«Très social»		28		21		17
	«Social»		70		41		33
	«Social Intermédiaire»		0		0		0
	«Intermédiaire»		0		0		0
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés		0		0		0
SOC 1.3	Production en accession sociale						
	Logements neufs livrés		0		0		0
	Logements neufs livrés en location-accession		0		0		0
SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées						
	Part de logements conformes à la réglementation PMR		-		-		-
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés		-		-		-
	Labels / certifications concernés						
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement		-		-		0,48 %
	Caractéristiques des logements concernés						
							La majorité des travaux concerne le remplacement de la baignoire par une douche
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)						
	Étudiants (rés. universitaires)		0		0		0
	Personnes âgées autonomes		49		49		49
	Personnes âgées dépendantes		72		72		72
	Personnes handicapées		122		122		122
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)		27		40		54
	Travailleurs (FJT, FTM)		9		9		9
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		18		13		13
	Total		297		305		319

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2012	2013	2014
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers (en €/m² / Shab.)			
	Ensemble du parc			
	Parc «Très social»	4,39 €	4,52 €	4,63 €
	Parc «Social»	4,55 €	4,70 €	4,71 €
	Parc «Social intermédiaire»	7,08 €	7,09 €	7,15 €
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc «Très social»	4,73 €	5,06 €	5,46 €
	Parc «Social»	5,37 €	5,72 €	6,17 €
	Parc «Social intermédiaire»	na	na	na
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	13,12 %	22,69 %	18,11 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	16,37 %	23,21 %	22,13 %
SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers²	1,75 %	1,82 %	0,90 %
SOC 2.4	Évolution du montant des charges récupérables (en €/m² / Shab.)	0,59 €	-0,75 €	-0,04 €
	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	0,24 €	-0,97 €	0,71 €
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :			
	Médiateur(rice)	1,5 ETP	1,3 ETP	1,3 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	1 ETP	1 ETP	1,15 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	3,1 ETP	3,1 ETP	3,2 ETP
	Chargé(e) de contentieux	1,6 ETP	1,5 ETP	1,5 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	0,6 ETP	1,5 ETP	1,5 ETP
	Autre :	na	na	na
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	435	488	461
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)	-	395	356
SOC 2.7	Taux de mutation interne	TOTAL		
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	18,16 %	13,86 %	11,90 %
		3,75 %	0,00 %	0,18 %
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété			
	Logements existants vendus à des particuliers	0	0	0
dont :	Logements vendus à des locataires de l'organisme	0	0	0
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

Raisons d'omission

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

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2012	2013	2014
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.				
SOC 3.1	Profil socioéconomique des ménages entrants (attribution de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	10,49 %	10,04 %	8,24 %
	25-39 ans	37,08 %	39,36 %	44,32 %
	40-59 ans	40,82 %	40,56 %	36,63 %
	60-74 ans	8,80 %	6,43 %	8,97 %
	75 ans et +	2,81 %	3,61 %	1,83 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	91,20 %	90,76 %	88,28 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	7,87 %	8,63 %	8,97 %
	> 100 % du plafond de ressources	0,94 %	0,60 %	2,75 %
	Composition des ménages			
	Personne seule	25,47 %	30,52 %	28,02 %
	Famille monoparentale	40,07 %	40,96 %	43,41 %
	Couple sans enfant	9,36 %	6,22 %	6,04 %
	Couple avec enfant(s)	23,22 %	22,29 %	21,61 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	1,87 %	0,00 %	0,92 %
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
	portés par les associations de locataires	4 108 €	3 178 €	4 279 €
	portés par d'autres associations	10 500 €	14 900 €	20 150 €
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	3	3	1
	Autres associations	8	8	16

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Les missions du travailleur social d'ALOGEA et d'une personne en BTS CESF recrutée en contrat d'alternance en septembre 2014, se déclinent en quatre axes :

- Assurer la prévention des expulsions pour impayé de loyer en lien avec le chargé contentieux.
 - Intervenir auprès des locataires pour défauts d'occupation de leur logement.
 - Participer à la gestion des troubles de voisinage lorsqu'ils nécessitent une intervention sociale.
 - Accompagner l'accès au logement et prévenir l'impayé.
- Une convention partenariale a été signée avec l'Association Familiale Civique qui permet de passer le relais pour un suivi social renforcé et personnalisé que notre seule CESF ne peut réaliser.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

- Acquisition de 3 appareils de mesure de température et d'humidité (sur plusieurs jours) afin de répondre le plus précisément possible aux locataires se plaignant soit du froid, soit de l'humidité dans leur logement.
- Démarche de prévention situationnelle (aménagement urbain visant à renforcer la tranquillité et la sécurité des habitants) : poursuite du projet à Saint Jean Saint Pierre et Saint Vincent à Narbonne (finalisation prévue 2015), nouvelle réflexion sur Ozanam et Camille Saint-Saens III, en lien avec la Mairie.

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Une équipe de 50 personnes au sein du Pôle Locataire, soit 73,5% des effectifs (50/68) de l'entreprise directement dédiés à la gestion de proximité et à l'accompagnement social.
- En 2014, renforcement de l'Antenne de Narbonne avec deux nouveaux postes : un agent de cité supplémentaire d'une part et la création du poste de Responsable d'Antenne, pour mieux répondre aux enjeux dans le secteur géographique le plus dynamique du département.
- Une réorganisation qui tend depuis 3 ans vers le renforcement du nombre d'agents de cité, interlocuteur du locataire sur le terrain (au nombre de 12, soit en moyenne 1 agent de cité pour 350 logements).
- Le choix de conserver une équipe technique (5 « seconds », 5 agents techniques), qui, en intervenant sur les réclamations des locataires sont des éléments essentiels d'une proximité « au quotidien ».
- Dans les Zones Urbaines Prioritaires de Carcassonne Agglo, nos équipes de terrain sont renforcées par un binôme de médiateur de la Régie de Quartiers (participation financière pour trois postes et une coordinatrice : 15 750 € par an).
- Engagement dans les démarches GUP à Carcassonne et à Narbonne.
- Poursuite des actions de développement social et de démocratie participative autour de projets très variés (poursuite de la Boîte à Linge, chantier tremplin, rencontres en pied d'immeubles, appui à la mobilisation et à la participation des habitants, etc...).



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Permettre la diminution des consommations d'énergie de nos locataires, c'est contribuer à réduire notre empreinte environnementale mais aussi simplement remplir notre mission première de lutte contre la précarité via la baisse des charges.

Avec 4 chaufferies biomasse et des chaudières gaz renouvelées récemment, nous avons poursuivi notre effort dans la recherche de diminution des consommations d'énergie.

Nous souhaitons élargir notre rayon d'intervention et nous pencher sur de nouvelles solutions pour l'eau chaude sanitaire et les systèmes de production de chauffage.

Il s'agit ici de ne pas réfléchir uniquement en termes de construction ou de remplacement d'équipement, mais également en termes d'exploitation et de maintenance.

En parallèle, nous continuons à réhabiliter énergétiquement notre patrimoine avec pour but d'atteindre une performance énergétique qui respecte les exigences du label BBC Rénovation.

Nos enjeux

Les impacts environnementaux liés à la construction et à l'usage des bâtiments, en particulier résidentiels, sont très importants.

- Du fait de notre activité de bailleur, notre responsabilité environnementale est engagée. Cependant les niveaux de performance que nous nous imposons (BBC Rénovation) entraînent des coûts de revient d'opération élevés.

- Nous restons néanmoins persuadés de la pertinence de notre politique d'amélioration de la performance énergétique de nos logements. C'est dans cette optique que nous augmentons la cadence de nos réhabilitations.

Nous sommes à 129 logements rénovés en 2014 (à comparer aux 60 logements rénovés en 2013); un chiffre atteint grâce au démarrage des réhabilitations de St JEAN St PIERRE à Narbonne et du bâtiment PROVENCE à Carcassonne.

Notre performance

Depuis plusieurs années nous entreprenons des réhabilitations énergétiques sur notre parc ancien. Nous utilisons des équipements et des matériaux de plus en plus performants et peu énergivores mais se posent les questions du surinvestissement financier et de l'appropriation par les locataires.

Pour rendre notre politique future plus efficace tout en respectant notre cible de consommation (BBC pour l'ensemble du parc ancien réhabilité), il est nécessaire d'optimiser nos choix à venir et de fixer notre stratégie en termes de matériaux et équipements avec une vision globale : coût de revient, durabilité, entretien – maintenance...

La montée en régime des rénovations est aussi tributaire du choix fait par ALOGEA d'investir du temps dans la concertation avec nos locataires pour augmenter la pertinence des projets (économie et confort).

À partir de notre expérience, nous modélisons une réhabilitation type entre approche énergétique, mise aux normes et respect des attentes et du bien-être des locataires. Le patrimoine une fois réhabilité doit être économe en énergie mais doit aussi rester attractif.

Dans cette logique, nous avons démarré les études en 2014 pour la réhabilitation de 228 logements répartis sur 11 bâtiments à CASTELNAUDARY. Cette opération a fait l'objet de plusieurs concertations et de plusieurs réunions techniques avec l'équipe de conception afin de définir les travaux à réaliser.

Les principales interventions seront l'isolation des parois, la régulation du système de chauffage, le remplacement des menuiseries, la mise en place d'une ventilation, le remplacement du système d'eau chaude sanitaire (chauffe-eau thermodynamique), les différentes mise en conformité (électricité – eau), l'amélioration du confort d'été, la réfection des pièces humides, l'aménagement des espaces extérieurs. Ces travaux sont dans la continuité de l'installation d'une chaufferie bois collective de 600kW en 2009.

Chiffres clés

- ▶ **10.500 m²**
d'isolants posés en 2014
- ▶ **7800 tonnes**
de bois consommé depuis le démarrage des chaufferies bois

NOTRE FOURNISSEUR DE BOIS ENERGIE SUR CARCASSONNE : LA SEMBE

La filière bois énergie a débuté par une volonté de développement local et grâce à un outil intéressant, la charte forestière de territoire, s'est engagé un partenariat. Une société d'économie mixte a concrétisé les premiers rapprochements entre structures privées et publiques pour lancer le projet.

Un partenariat original se crée alors : deux sociétés HLM, trois approvisionneurs de combustible bois énergie, une coopérative forestière, un scieur et un recycleur produisant du broyat de palettes s'unissent aux deux communautés de communes et à six communes. Leur objectif : bâtir une SEM locale dont la fonction sera de gérer l'approvisionnement en bois des chaudières. Les acteurs regroupés vont des producteurs aux consommateurs, faisant toute la transparence entre les membres sur les modes d'organisation, les prix, la production des produits et les choix de développement. 15 partenaires participent au capital de la SEMBE (48 % privé, 52 % public). Le matériel et les plates-formes de stockage ont été financés par les communautés de communes. Une des plates-formes gérée par la SEMBE a été financée grâce aux fonds du Pôle d'Excellence Rurale sur les bioénergies.

En 2014 ALOGEA a décidé de participer à une augmentation du capital afin de permettre à la SEMBE de gagner en trésorerie pour pouvoir constituer plus de stock de bois pendant l'été et continuer son développement commercial :

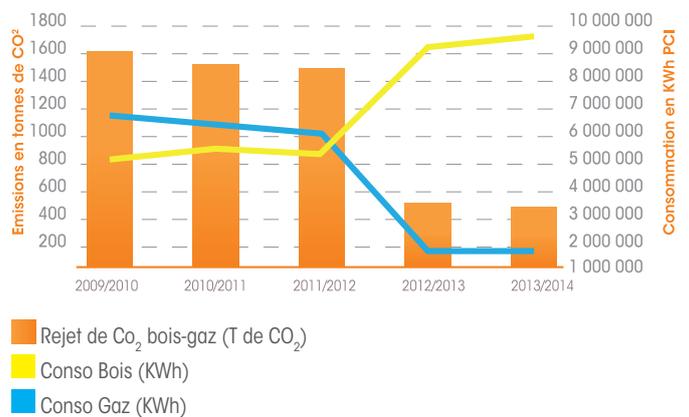
La SEMBE livre depuis 2014 la chaufferie biomasse du nouvel hôpital de Carcassonne...



Rappel de nos objectifs

- ▶ Passer de 100 à 150 logements réhabilités / an entre 2015 et 2018
- Expérimenter la mise en place d'un chantier propre
- ▶ Poursuivre la cartographie des équipements techniques des logements

Comparaison entre les consommations d'énergie et les rejets de CO₂ des chaufferies bois-gaz

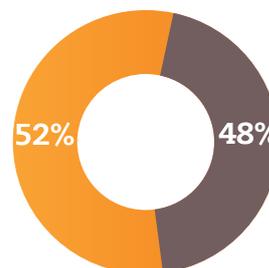


Comparaison des coûts de l'énergie brute bois-gaz / gaz au m²



Capital SEMBE : 125 000 €

52% (Public) :
Haut Cabardès
Haut Minervois
Salsigne
Villanière
Les Ilhes
Latourette
Castans
Mas-Cabardès



48% (Privé) :
Inard Bois
Cosylva
Valoridec
ALOGEA
Marcou Habitat
Dalkia
Banques



Véhicules Électriques

Dans le cadre du remplacement de 2 véhicules utilitaires diesel dont les trajets quotidiens étaient toujours inférieurs à 100 km, ALOGEA a fait le choix de procéder à l'acquisition de 2 véhicules 100% électriques.

Le premier de ces 2 utilitaires a été livré le 23 juillet 2014 sur le site du Viguié à Carcassonne, le second est en service à Grazaillès depuis septembre 2014.

Cette volonté d'ALOGEA d'apporter sa contribution au développement durable s'inscrit totalement dans nos objectifs de responsabilité sociétale.

Un comparatif économique sera fait pour vérifier si développement durable peut rimer avec rigueur budgétaire.



Gestionnaires d'Énergie

FLOP

Dans le rapport RSE 2013, nous avons présenté notre ambition d'apporter la possibilité à chaque locataire de maîtriser au mieux la programmation des équipements de gestion de l'énergie présents dans le logement.

Plusieurs difficultés ont été rencontrées : la fiche pratique n'a pas été assez comprise lors des phases de test, et la diversité des thermostats présents sur notre patrimoine ne facilite pas les efforts de vulgarisation.

Un travail reste donc à faire, que ce soit sur la fiche pratique ou sur les modèles de gestionnaire (souvent trop complexes) à choisir pour les logements.

Ces difficultés n'entament pas la volonté d'ALOGEA de continuer à avancer pour ses locataires; ainsi ce travail sera poursuivi en 2015.

Désamiantage

ALOGEA avait depuis quelques années projeté la démolition du bâtiment Cabardès du quartier OZANAM à Carcassonne (11).

Cette opération est aujourd'hui terminée, mais a pris du retard pour différentes raisons techniques et sociales.

Le déménagement des résidents a été effectué deux ans avant le démarrage de l'opération. Ce retard a été dû aux nouvelles réglementations sur l'amiante qui nous ont obligés à lancer un nouvel appel d'offre. La période d'évaluation et de réflexion a été plus longue que d'habitude car nous étions sur un type d'opération inconnu pour des prestations très onéreuses et un mode opératoire de travaux complètement changé.

Ce chantier d'ampleur s'est finalement déroulé sans problème en à peine quelques semaines et dans les règles de l'art, mais le coût du désamiantage évalué initialement à 50 K€ en 2006 s'est élevé finalement à 234 K€ soit 5 000 € par logement.



Bonne pratique

Nous avons actuellement environ 1200 logements en chauffage collectif Bois-gaz. Les contrats d'exploitation actuellement en place sont des contrats de type MTI (Marché Température avec Intéressement) dont le montant est forfaitaire. L'exploitant s'engage en contrepartie à fournir une température minimum de 19°C dans les logements.

Alors que l'exploitant optimise peu à peu les consignes de température, nombre de locataires se sont plaints de température trop basse. Nous avons beaucoup de mal à vérifier ces propos qui étaient d'ailleurs très souvent mis en doute par l'exploitant. C'est pourquoi nous avons décidé de nous équiper de plusieurs enregistreurs de températures et d'humidité.

Cela nous a permis de démontrer que certaines réclamations n'étaient pas fondées et que la température contractuelle était respectée mais, à l'inverse, cela nous a permis parfois d'alerter l'exploitant sur des dysfonctionnements et d'exiger une augmentation des températures dans les logements.

Face à ces résultats, nous avons décidé d'élargir nos enregistrements à des logements équipés de chauffage individuel. Cela va nous permettre de mieux comprendre les problèmes de surconsommation ou les problèmes d'humidité dans les logements.

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2012	2013	2014
Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau				
ENV 1.1	Classement énergétique du patrimoine*			
	A bâti très performant	0,51 %	1,52 %	2,31 %
	B 51-90 kWh/m ² /an	5,83 %	6,03 %	5,96 %
	C 91-150 kWh/m ² /an	39,14 %	38,75 %	38,61 %
	D 151-230kWh/m ² /an	33,68 %	33,42 %	33,03 %
	E 231-330 kWh/m ² /an	20,47 %	19,93 %	19,70 %
	F 331-450 kWh/m ² /an	0,22 %	0,05 %	0,05 %
	G bâti énergivore	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Données non disponibles	0,15 %	0,29 %	0,33 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*			
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	9,14 %	9,85 %	10,09 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	6,48 %	6,97 %	7,70 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	5,12 %	5,07 %	5,01 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	29,86 %	29,39 %	29,00 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	26,47 %	26,21 %	25,90 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	11,97 %	11,85 %	11,71 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	10,82 %	10,38 %	10,26 %
	Données non disponibles	0,15 %	0,29 %	0,33 %
	Logements récents (< 5 ans)			
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 112 Médiane 158	Moyenne 102 Médiane 157	Moyenne 93 Médiane 157
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 7,33 Médiane 33	Moyenne 6,20 Médiane 33	Moyenne 4,42 Médiane 32
	Patrimoine locatif total			
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 166 Médiane 158	Moyenne 163 Médiane 157	Moyenne 162 Médiane 157
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 38,35 Médiane 33	Moyenne 37,60 Médiane 33	Moyenne 37,23 Médiane 32
ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)			
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	31,37 %	31,52 %	31,98 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	4,92 %	4,87 %	4,82 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine*	3,25 m ³	3,20 m ³	3,42 m ³
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	-	-	-
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés²	19,52 %	20,80 %	21,73 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	0	0	0

* Source : diagnostics de performance énergétique

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

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

ENV 2	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2012	2013	2014
Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1	Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale			
	Logements neufs	5,10 %	78,35 %	0 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>	BBC Effinergie	BBC Effinergie	
	Logements réhabilités	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	<i>Nom des labels/certifications</i>			
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	0 %	0 %	0 %
ENV 2.3	Emissions de CO2 liées aux déplacements³			
	Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	42,41 t.	42,95 t.	32,42 t.
	Nombre de véhicules de service	19	19	20
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	176,06 g./km	176,06 g./km	154,55 g./km
	Nombre de véhicules de fonction	0	0	0
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	0 g./km	0 g./km	0 g./km
ENV 2.4	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	#	#	#
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an)	#	#	#
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			

ENV A / Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

Mise en place depuis 2010 d'un poste d'**Animatrice Eco-développement**.

• Consommation d'énergie :

Poursuite de l'expérience Foyers Témoins Energies : recueil des factures, relevés de compteurs, entretien avec les foyers participants, action de sensibilisation collective.

Expérimentation sur les consommations d'énergie de plusieurs logements en partenariat avec la région - Consultation en ligne de leurs consommations d'énergie.

• Consommation d'eau :

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

• Tri et recyclage des déchets :

Mise en place d'un composteur collectif dans les Jardins du Viguié
Déploiement des containers enterrés.

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

• auprès des salariés :

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

• auprès des fournisseurs :

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

ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

- **Livraison de 15 logements** dotées de toitures végétalisées - L'olivette à Carcassonne.

Raisons d'omission

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

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

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



Cette année, nous avons augmenté notre niveau d'investissement dans le parc ancien afin de répondre aux importants besoins techniques identifiés. Ces améliorations sont indispensables pour ce patrimoine qui est soit implanté dans des zones où le marché immobilier est détendu, soit concurrencé dans les secteurs plus dynamiques par l'offre nouvelle de logements sociaux. L'attractivité et la stabilité de notre parc ancien est donc un enjeu majeur pour notre société, que nous devons mener de front avec la montée en puissance des opérations de constructions neuves, tout en maintenant notre rôle dans l'économie locale et dans l'insertion. Pour conduire ce programme ambitieux, nous avons initié en 2014 une série d'actions visant à améliorer notre organisation et à formaliser davantage notre gestion.

Nos enjeux

Renforcer notre stratégie patrimoniale

Si le nombre de livraisons neuves reste mesuré cette année (50 logements), nous avons démarré 7 chantiers, soit 193 logements, pour un montant prévisionnel de 28,5 M€. Le plan de charge des années à venir est également soutenu (16 opérations seront mises en chantier en 2015 et 2016 soit 262 logements).

Parallèlement, nous avons précisé et renforcé notre programme de réhabilitation énergétique sur le contenu technique (cf. partie précédente), le rythme et le planning. Au lieu des 380 logements restant à réhabiliter dans le cadre de la première CUS (jusqu'en 2017), nous visons actuellement un objectif de réhabilitation d'au minimum 450 logements entre 2015 et 2018, pour un montant de 16 millions d'euros.

Un tel niveau d'investissement nous impose d'affiner le partage financier de ce programme, à partir notamment de l'outil de « prospection » VISIAL. En outre, face à une vacance commerciale qui augmente sensiblement (1,32% de la facturation annuelle en 2012 à 1,67% en 2014) et aux refus récurrents de propositions de logements, nous devons pour chaque opération, en fonction du contexte local, arbitrer entre le contenu des travaux et le niveau d'augmentation des loyers afin d'avoir un impact à la fois sur le confort de vie des habitants et sur l'attractivité du patrimoine, actuellement basée sur les faibles niveaux de loyers.

Enfin, l'articulation de ce programme avec la maintenance du patrimoine, qui permet de garantir la pérennité des investissements, reste aujourd'hui à préciser, avec notamment la mise en place d'une gestion spécifique des immeubles après réhabilitation. Il s'agit aujourd'hui d'un objectif prioritaire pour 2015.

	2012	2013	2014
Investissements – neuf (K€ HT)	11 740	6 400	11 947
Investissements – réha / composants / chaufferies (K€ HT)	2 370	2 000	5 106



Démarrage en 2014 du chantier de la Vinicole.
48 logements à Coursan (11)

Nombre de logements	2012	2013	2014
Mis en chantier neuf	48	85	193
Livrés neuf	98	63	50
Réhabilités	62	60	129

Entretien courant du parc

	2012	2013	2014
Entretien courant K€ TTC	1 037	1 044	1 139
Entretien / Logement € TTC	258	259	287

Structurer nos méthodes de travail

Nous avons travaillé en 2014 sur différents sujets, visant à créer des outils ou des méthodes de travail efficaces et pérennes. Deux exemples peuvent être cités à ce titre :

• **La définition des provisions sur charges pour les nouvelles résidences.** Le système de forfait appliqué jusqu'à ce jour impliquait souvent une régularisation nettement débitrice pour les locataires la première année, source de difficultés et d'insatisfaction. Nous avons donc choisi de définir avec précision, le montant des provisions pour chaque opération. A cette fin, la personne chargée de la régularisation des charges assiste désormais aux réunions de transmission des opérations entre les services Patrimoine et Locataire.

• **Nous avons également mis en place le mode de paiement par virement** pour nos fournisseurs. Les bénéficiaires sont multiples :

- pour les entreprises, raccourcissement des délais d'encaissement des créances avec jour+1.
- pour ALOGEA, suppression des frais de mise sous pli des lettres-chèques, gain de temps dans le processus des paiements et simplification de l'état de rapprochement bancaire car les virements sont débités le jour J.

• **La cartographie des équipements techniques**

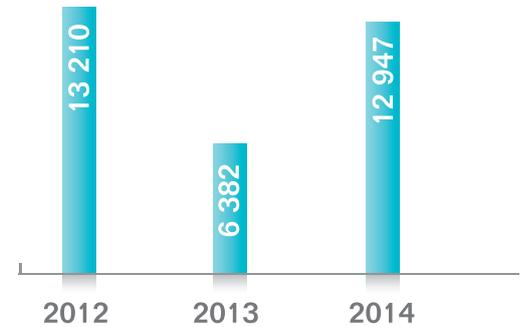
Que ce soit le service en charge du programme de réhabilitation en cours, ou les services des attributions, un même constat a mis en évidence un manque d'informations sur les équipements techniques de nos logements.

Un groupe de travail regroupant des personnels des différents pôles a donc identifié 20 prestations allant du système de chauffage et de production d'eau chaude, aux menuiseries en passant par le type de connexion internet.

Un travail de collecte réparti entre les services techniques et les agents de terrain a été lancé pour nos 4300 logements.

Peu à peu toutes ces prestations sont renseignées dans notre système d'information au niveau de chaque logement permettant ainsi une meilleure anticipation des travaux à venir, mais également une réponse plus pertinente à nos demandeurs de logement.

Ce travail d'identification et de collecte a été couplé avec la mise en place d'une cartographie des équipements d'adaptation au handicap et/ou vieillissement qui se poursuivra au cours de l'année 2015.



Heures d'insertion générées par l'activité économique

117% du chiffre d'affaire redistribué au fournisseurs (22M€) dont **60%** sont situés dans l'Aude et dans l'Ariège

Poursuivre le travail sur l'insertion

Nous avons poursuivi en 2014 notre politique volontariste dans le domaine de l'insertion, qui nous paraît indispensable dans un territoire marqué par le chômage et la précarité. Nous avons pour cela actionné plusieurs leviers, en partenariat avec les entreprises, les collectivités et les associations d'insertion :

- La clause d'insertion, qui représente 10% des heures travaillées de l'ensemble de nos marchés et que nous avons augmentée encore dans le quartier prioritaire du Viguié afin de répondre aux attentes des habitants et d'améliorer la lisibilité du dispositif ;
- La poursuite et le développement du partenariat avec les chantiers d'insertion autour des supports tel que l'entretien ménager, l'entretien des espaces extérieurs, ou l'enlèvement des encombrants (135K€, hors chantier tremplin).
- La mise en place d'un outil supplémentaire très spécifique, décrit à la page suivante : le chantier tremplin.

Rappel de nos objectifs

- Affiner la réflexion sur la révision des loyers
- Maintenir l'insertion sociale et les clauses d'insertion
- Améliorer l'anticipation des coûts liés aux mutations

Bonne pratique

Renégociation des contrats collectifs Gaz

Notre patrimoine possède en tout 13 chaufferies collectives gaz et 4 chaufferies collectives bois-gaz. Nous avons anticipé la réglementation et lancé, en 2014 un appel d'offres (Accord-Cadre pluriannuel) pour la fourniture et l'acheminement de gaz naturel dans le but de se positionner comme un client intéressant auprès des fournisseurs et de profiter d'offres compétitives. Suite à l'ouverture des marchés de l'énergie (libre concurrence), nous avons profité de meilleurs prix sur la molécule de gaz nous permettant de réaliser une économie de 16% (Comparatif établi sur la base du prix gaz payé sur saison de chauffe 2013).

Il s'agit là d'un fort enjeu pour nos locataires puisque le gaz représente le premier poste de charges récupérables (35 % pour les logements chauffés collectivement)

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26 000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2012	2013	2014	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	8,13 %	13,52 %	11,32 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	258 €/log.	259 €/log.	287 €/log.	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2008-2012	2009-2013	2010-2014	
	Croissance du parc				
	Investissement annuel moyen	16 424 569 €	12 721 109 €	11 496 555€	
	Par logement acquis ou produit	136 906 €/log.	123 186 €/log.	121 810 €/log.	
	Amélioration du parc				
	Investissement annuel moyen	2 058 000 €	833 524€	1 326 194€	
	Investissement moyen par logement	545 €/log.	209 €/log.	325 €/log.	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	Croissance du parc				
	Fonds propres	1,10 %	2,45 %	7,09 %	
	Emprunts	83,49 %	87,50 %	81,65 %	
	Subventions	15,41 %	10,05 %	11,26 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	1 251 €/log.	2 874 €/log.	7 860 €/log.	
	Amélioration du parc				
	Fonds propres	-	13,02 %	8,23 %	
	Emprunts	-	72,47%	61,92 %	
	Subventions	-	14,51 %	29,85 %	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	3,07 %	3,04 %	3,05 %
	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	0,56 %	1,30 %	1,19 %
		Plus de 3 mois en exploitation	0,95 %	0,41 %	0,60 %
		Taux de vacance technique	1,56 %	1,33 %	1,26 %
		dont taux de logements neutralisés définitivement	1,51 %	1,06 %	1,05 %

1. Vacance technique: logements «hors exploitation», soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition («logements neutralisés définitivement»)

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2012	2013	2014
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.				
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
	Salariés	3 188 K€	3 395 K€	3 470 K€
	en % du CA	17,69 %	18,25 %	18,26 %
	Fournisseurs et prestataires	20 145 K€	14 429 K€	22 297 K€
	en % du CA	111,77 %	77,56 %	117,36 %
	Administrations fiscales	3 966 K€	4 279 K€	4 251 K€
	en % du CA	22,01 %	23,00 %	22,37 %
	Banques	9 K€	1 K€	0 K€
	en % du CA	0,05 %	0,01 %	0 %
	Actionnaires	0 K€	0 K€	0 K€
	en % du CA	0 %	0 %	0 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	104 K€	63 K€	116 K€
	en % du CA	0,58 %	0,34 %	0,61 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	13 210 h	6 382 h	12 947 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	561	537	507
	Part d'entreprises locales*	60,96 %	61,27 %	60,75 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située:		Aude et Ariège	
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	31 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)			96 %

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

- Clause d'insertion systématique dans les marchés, à hauteur de 15% des heures travaillées
- Développement du partenariat avec les chantiers d'insertion (notamment sur Carcassonne Agglo, mais recherche également de nouveaux partenaires sur les autres secteurs)
- Mise en place avec la Régie de Quartiers, dans le cadre d'un co-financement de l'Etat et d'un partenariat local renforcé, d'un chantier tremplin, visant à favoriser l'intervention des habitants dans leur quartier et l'insertion d'un public éloigné de l'emploi. Projet reproductible, déjà reprogrammé en 2015.

Raisons d'omission

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

LE CHANTIER TREMPLIN

Le projet

Il est issu d'une réflexion entamée par les acteurs qui travaillent sur le quartier d'Ozanam à Carcassonne.

Co-porté par la Régie de Quartiers et financé par l'Etat et ALOGEA, il a bénéficié d'un très large partenariat (Centre social de la roseraie, Carcassonne Agglo, la Ville de Carcassonne, le Centre Médico-Social, la Mission Locale, Pôle Emploi).

Il a pour objectif de favoriser une dynamique d'insertion professionnelle en proposant des parcours socioprofessionnels adaptés aux populations éloignées de l'emploi. Le dispositif vient compléter en amont l'offre existante chantiers d'Insertion.

Son second objectif majeur est de s'appuyer sur les travaux de renouvellement urbain en cours pour permettre la participation des habitants à la transformation de leur quartier et à l'amélioration de leur cadre de vie, et ainsi favoriser une adhésion aux nouveaux espaces et leur respect.

Le chantier : Le premier Chantier Tremplin s'est déroulé à Ozanam durant quatre semaines, aux mois de Novembre et Décembre 2014. Pour cette première expérience 18 habitants du quartier ont postulé.



Un comité de sélection a retenu 8 candidats répondant à des critères d'éloignement de l'emploi, de mixité des âges et des sexes, et d'adhésion à la démarche d'accompagnement.

- Démarche partenariale et participative

Les habitants ont été consultés pour définir les travaux à réaliser. Leur choix s'est porté sur la rénovation d'un mur dégradé du quartier et l'aménagement du jardin pédagogique.

- Volet emploi et insertion socioprofessionnelle

Les salariés ont bénéficié d'un suivi individuel spécifique tout au long du chantier réalisé en partenariat avec les acteurs du secteur de l'insertion et de l'emploi.

Le bilan

- 1 participant n'est pas allé au terme du Chantier pour intégrer un CDD de 4 mois renouvelable.

- 1 participant travaille un projet de création d'entreprise accompagné par le Pôle Emploi.

- 6 participants sont positionnés sur des dispositifs de droit commun (Garantie Jeune, Clause d'insertion, Atelier Chantier d'Insertion) et suivi par les structures compétentes.

Cette initiative a renforcé le lien social autour de temps de rencontre formels et informels, entre les habitants, avec les salariés du chantier et les acteurs de terrain. Lors du bilan réalisé en Décembre 2014, les retours sont positifs tant de la part des salariés que des partenaires. Toutefois, l'ensemble des partenaires soulignent la nécessité d'un suivi adapté.

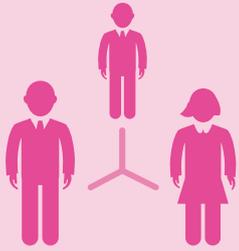
Salwa KHAIR,
salariée du Chantier
Tremplin d'Ozanam

J'ai eu connaissance du Chantier Tremplin par une voisine et j'ai été voir la médiatrice de la Régie de Quartiers pour avoir plus d'informations. Ce qui m'a plu dans ce projet c'était l'idée d'améliorer le quartier avec les habitants, pour qu'il soit plus agréable pour nous et nos enfants.

Je n'avais jamais travaillé dans la rénovation mais le chantier s'est très bien déroulé. Il y avait un bon rapport avec les encadrants et entre collègues. J'ai participé aux ateliers individuels et collectifs de recherche d'emploi (rédaction de lettres de motivations et de CV, mise en situation d'entretien d'embauche) et cela m'a été utile car je n'avais pas fait ce type de formation depuis une dizaine d'années. J'ai développé des liens avec des habitants que je connaissais peu. On continue lorsqu'on se rencontre dans le quartier de prendre des nouvelles les uns des autres. J'aurais aimé que le chantier dure plus longtemps et que la mise en situation d'embauche dans des conditions réelles, qui était prévue au début, puisse avoir lieu. Depuis la fin du chantier j'ai été engagé par la Régie de Quartiers pour un contrat de 6 mois en tant qu'agent d'entretien.



Le Chantier tremplin vu par l'enfant d'un des 8 salariés



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Les enjeux

La Valorisation des Ressources Humaines repose sur l'idée que les objectifs organisationnels et les besoins individuels, au lieu d'être incompatibles et conflictuels, peuvent devenir complémentaires, à condition qu'on prenne les moyens d'y parvenir. Ainsi, la Valorisation des Ressources Humaines recouvre l'ensemble des actions, voulues ou acceptées par l'entreprise, se traduisant par un enrichissement de chaque salarié au plan du savoir, des savoirs faire, du confort matériel au travail, du statut ou de la reconnaissance sociale.

Bien qu'elle dispose aujourd'hui de nombreux outils pour valoriser les Ressources Humaines, la formation, les réunions, un système d'appréciation annuelle, une politique de rémunération plus claire et appliquée de la même façon pour tout le personnel, ALOGEA devra dans les prochaines années développer les enquêtes de satisfaction auprès des salariés, évaluer l'adéquation de chaque poste/profil, mais aussi développer la gestion de fin de carrière.

Un effort accru sur la formation

ALOGEA consacre une part importante de son budget à la formation professionnelle :

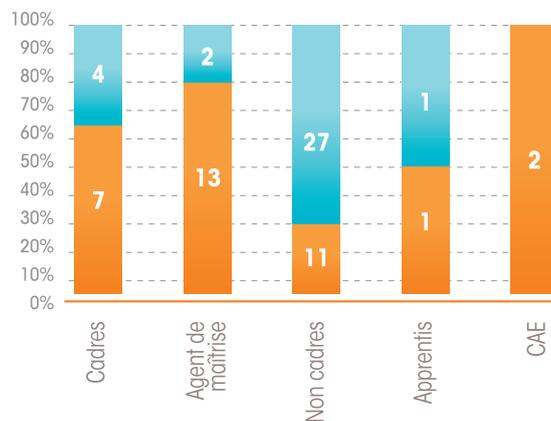
En 2014, 1,88 % de la masse salariale a été consacré au Développement des compétences des collaborateurs.

L'entretien individuel annuel, pratiqué depuis quelques années, est un outil au service du développement des compétences des Collaborateurs à court et moyen terme. Il permet de conjuguer des objectifs individuels et les objectifs de l'entreprise. Il permet en outre de bâtir un plan de formation pertinent. C'est ainsi que 43 personnes ont suivi une formation : CIF, DIF, plan de formation

Alogea a utilisé tous les mécanismes en place pour permettre à chacun et chacune d'accéder à la formation demandée !



Répartition de l'effectif par tranche d'âge



Répartition de l'effectif par sexe et catégorie professionnelle

Notre année en quelques chiffres



► 68 salariés

► 92,65% de CDI

Rappel de nos objectifs

- Réduire les inégalités par une politique salariale concertée et objective
- Etablir un processus de gestion de fin de carrière
- Mesurer et améliorer la satisfaction des collaborateurs

Gestion des Risques Psycho Sociaux (RPS) par le CHSCT

Pour ne pas perdre de vue les résultats de la démarche RPS, il a été décidé d'en confier le suivi au CHSCT afin de l'intégrer au DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques).

Nos priorités ont été de :

- Prévenir et lutter contre les risques d'agression (Mise à jour régulières des protocoles existants et diffusion à l'ensemble du personnel)

- **Gérer les réclamations**

Meilleures communications sur les livraisons des opérations nouvelles de construction ou de réhabilitation, mise en place d'un cahier des charges qui regroupe toutes les informations.

Renforcement de l'état des lieux entrant.

Une meilleure connaissance pour un meilleur service !

- **Aménager les locaux**

Si l'antenne de Narbonne a fait peau neuve en 2013, en 2014 le personnel du siège, après quelques aménagements, est regroupé dans un seul bâtiment, après consultation des salariés. Plus aucun personnel isolé dans le bâtiment annexe.

De plus, afin de sécuriser les lieux d'accueil les 2 sites ont été équipés de video-surveillance.

- **Protéger les travailleurs isolés**

Un dispositif d'alerte pour les salariés travaillant seuls toute la journée a été mis en place. Il permet de détecter une perte de connaissance du salarié (absence de mouvement) de prévenir un numéro d'urgence et de le localiser.

Bonne pratique

Poursuivre et renforcer l'accueil de stagiaires

Comme pour bien intégrer un nouveau salarié, l'accueil d'un stagiaire nécessite quelques précautions et un minimum de préparation.

Une réflexion doit être menée en amont pour déterminer les missions à lui confier.

Le stagiaire est là pour découvrir le monde de l'entreprise et l'adéquation de sa formation avec la réalité du travail. C'est de notre responsabilité de faire de ces stages une expérience intéressante et enrichissante.

Son travail peut représenter une vraie valeur ajoutée pour la société, tel a été le cas :

Formation amiante

A l'initiative de la société ALOGEA, il a été organisé en interne une formation amiante pour les agents de terrain et pour l'encadrement technique, formation à laquelle ont été conviées des entreprises extérieures.

Parmi ces entreprises, l'entreprise d'électricité Barrabès :

Stéphane Gordo

Entreprise Barrabès

Cette formation a été très enrichissante, aussi bien du point de vue technique que réglementaire.

Nous avons une obligation envers nos employés et ceci est pour nous un moyen de nous rendre compte des difficultés qu'ils peuvent rencontrer, car nous ne sommes pas toujours sur le terrain !

La mise en application sur chantier risque d'être très dure, (les ouvriers ne respectent pas toujours les consignes compliquées) et certains endroits sont très exigus dans les logements. Actuellement avec les difficultés économiques que nous avons, ceci est très difficile à mettre en place.

Le coût de la formation, bien qu'une partie soit pris en charge, et l'équipement individuel de chaque salarié ainsi que son renouvellement, ont un coût non négligeable, qui pénalise l'entreprise et le client final.

Cette initiative et la volonté de la société ALOGEA de faire respecter les consignes de sécurité et réglementaires, nous ont permis à tous, de voir les difficultés que nous avons quotidiennement.

Certaines vidéos de démonstration nous ont fait peur (4 heures de préparation pour 0.5 heure de travail) mais ceci est le prix à payer pour **respecter la réglementation mais surtout pour préserver la sécurité de nos salariés !**



- Pour un stagiaire en Master 2 Politique Environnementale et pratiques sociales **avec un rapport de stage sur les économies d'énergies au sein de l'habitat social,**

- Pour un stagiaire en Master Droit de l'Urbanisme et de l'Immobilier avec une étude approfondie des conditions de location des garages et places de parkings sur notre patrimoine de Narbonne : identification, loyers. Étude qui permet aujourd'hui de mettre en avant des plans d'actions afin d'éviter ou de réduire la vacance.

Sans compter les stages multiples d'élèves d'horizon divers : BTS profession Immobilière, Service de Proximité et Vie Locale, Agents d'entretien du bâtiment, Accueil-commerce-vente, Conseiller en Économie Sociale et Familiale, et les élèves de troisième à la « découverte » du monde du travail.

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les « Droits de l'Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

HR 1	Équité d'accès et de conditions de travail	2012		2013		2014	
Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)							
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)						
	CDI	97,59 %		98,51 %		98,67 %	
	CDD (Hors CDD de remplacement)	2,41 %		1,49 %		1,33 %	
	Interim	0 %		0 %		0,20 %	
	Contrats spécifiques						
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	1 salarié		1 salarié		2 salariés	
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié		1 salarié		2 salariés	
	Stagiaires	1 salarié		4 salariés		10 salariés	
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Nombre de salariés en CDI	33	30	33	31	31	32
	Âge						
	< 25 ans	0 %	3,17 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	25-55 ans	41,27 %	41,27 %	40,63 %	46,88 %	30,16 %	49,21 %
	> 55 ans	11,11 %	3,17 %	10,94 %	1,56 %	19,05 %	1,59 %
	Catégories						
	Ouvriers de maintenance	38,10 %	1,59 %	39,06 %	1,56 %	39,68 %	1,59 %
	Personnel de proximité	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Employés administratifs	3,17 %	19,05 %	3,13 %	21,88 %	3,17 %	15,87 %
	Agents de maîtrise	3,17 %	17,46 %	3,13 %	17,19 %	3,17 %	20,63 %
	Cadres	4,76 %	4,76 %	4,69 %	4,69 %	4,76 %	6,35 %
	Directeurs et cadres dirigeants	3,17 %	4,76 %	1,56 %	3,13 %	0 %	4,76 %
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		2		2		1
	Équivalent en ETP		2 ETP		1 ETP		1 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		23 K€		23 K€		31 K€
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		0 K€		1 K€		1 K€
	<i>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</i>						
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	26,50K€	20,34K€	22,47K€	22,63K€	24,39K€	18,97K€
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	33,27K€	21,42K€	25,86K€	20,82K€	23,95K€	20,19K€
	Agents de maîtrise	26,75K€	24,50K€	26,77K€	24,87K€	25,04K€	22,17K€
	Cadres	42,72K€	37,26K€	45,93K€	39,85K€	41,88K€	37,13K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	77,42K€	55,11K€	79,53K€	58,25K€	na	53,41K€
HR 1.5	Écart de rémunérations*						
	Rémunération médiane		24,63K€		23,99K€		25,00K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		3,10		3,25		2,66
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur**		11,20 %		11,97 %		11,53 %
	Autres avantages sociaux						

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2012		2013		2014	
Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)							
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	10	77	19	268	27	399
	Personnel de proximité	na	na	na	na	na	na
	Employés administratifs	16	315	11	241	4	42
	Agents de maîtrise	10	308	9	196	6	287
	Cadres	10	364	5	77	9	180
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	na	na	na	na	2	28
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	48,48 %	90,00 %	75,76 %	61,29 %	96,77 %	68,75 %
HR 2.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année		1	0	1	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année			1	0	1	
	Total de postes pourvus dans l'année			7	4	3	
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s	Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme					
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global		5,64 %	5,28 %	6,96 %	
		Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,11 %	0,35 %	0,11 %	
		Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		5	2	1	
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)			0,69 %	0,71 %	0,64 %	

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

Intégration dans la mission du CHST du suivi du plan d'action mis en place dans le cadre de la Prévention des risques psycho sociaux. Les risques à surveiller feront partie intégrante du DUER. Mise en place de vidéoprotection dans les 2 agences accueillant du public.

Raisons d'omission

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

HR B / Organisation du temps de travail

Organisation du Travail pour une meilleure communication hiérarchique et Transversale :

- Organisation des réunions optimisée par la transmission aux participants d'un ordre du jour (notamment service Gestion Locative).
- Accès aux plannings partagés et entre les membres du Comité de Direction.
- Accord sur la réduction du temps de travail signé en 1999 (144.30 h mensuel).
- Aménagement du temps de travail (ATT) : possibilité d'effectuer son temps de travail sur 4,5 jours par semaine ou de disposer d'un jour d'ATT tous les 15 jours.
- Horaires flexibles pour les administratifs (avec plages horaires obligatoires).

*Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

**Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

L'avenir ne peut se construire qu'en faisant des choix, priorisés, parfois frustrants, conjuguant tous les efforts et toutes les idées. Pour que ces choix soient co-construits, assumés et acceptés par toutes les parties prenantes, chacun doit savoir que son avis a été pris en compte. Arriver à cet équilibre suppose de mettre en première ligne de chacun de nos actes deux valeurs fondamentales : respect et concertation. Notre objectif est de faire progresser la qualité du service que nous rendons à nos locataires en nous appuyant sur le respect des prérogatives de chacune des parties-prenantes et en construisant en partenariat avec elles les solutions et les nouveaux processus.

Nos enjeux

- Améliorer le cadre de vie de nos locataires et la qualité de notre service, tout en maintenant des loyers bas
- Pour y arriver, impliquer et responsabiliser tous les collaborateurs d'Alogea : pour améliorer les processus, être plus efficace, plus rapide et pertinent dans nos réponses
- Concerner nos locataires pour identifier les priorités et décider les actions adaptées et réalistes ; leur dire ce qu'on peut faire, et faire ce qu'on a dit
- Partager avec nos administrateurs nos réflexions, identifier les risques et les opportunités pour prendre les bonnes décisions
- Partager avec les collectivités, communes et communautés d'agglomérations, pour s'assurer de la cohérence des approches et des objectifs, et ainsi construire ensemble

Informier et impliquer

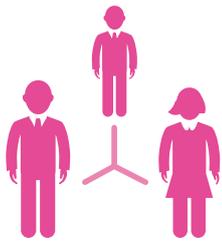
Les collaborateurs ne peuvent se sentir impliqués dans la vie de l'entreprise que s'ils savent ce qu'il s'y passe. Plusieurs ont exprimé le ressenti d'un manque de communication et d'échange d'informations.

Mieux mettre à profit les réunions : les rencontres opérationnelles hebdomadaires du Comité de Direction se sont enrichies en 2014 de réunions mensuelles de ce comité élargi à tout l'encadrement permettant un partage autour de chaque dossier, ainsi qu'un renforcement du suivi du tableau de bord. Chacune fait l'objet d'un compte-rendu « glissant » qui permet de suivre l'avancement des dossiers mais aussi d'alimenter les réunions de service. Celles-ci, plus régulières, même s'il reste des progrès à accomplir, permettent de mieux partager le quotidien de l'entreprise, mais aussi ses enjeux, sa stratégie et ses objectifs au sein de la démarche RSE.

De plus, les comités de direction sont régulièrement suivis d'un « Flash Info » diffusé par l'Intranet à tous les salariés répertoriant les informations sur la vie de l'entreprise. Un axe de progrès pour 2015 : éditer un Flash Info après chaque Conseil d'Administration.

Nous pouvons aussi mettre la taille humaine de l'entreprise au service d'une meilleure concertation : le réaménagement des bureaux du siège a permis de sortir d'une situation d'isolement quelques collaborateurs et a été l'occasion de solliciter chacun des 40 salariés concernés : réflexion sur les implantations des services, des bureaux dans chaque espace ; organisation pendant les travaux d'adaptation ou de rénovation ; déménagement échelonné... Chacune de ces étapes a été effectuée en prenant le temps de l'échange au sein des services.

Notre année en quelques chiffres



7 Conseils d'Administration

3 Conseils de Concertation locative

14 réunions locataires

Les enseignements principaux de l'enquête de satisfaction

Quatre ans après la dernière enquête, le taux de satisfaction à l'égard de l'organisme est stable à 83%.

Ce résultat recouvre cependant une dégradation dans la perception de la qualité globale du logement (en baisse de 5% à 81% de satisfaits), du traitement des ordures ménagères (-3%), mais surtout de l'entretien des parties communes (-12%, à seulement 54% de locataires satisfaits), des espaces extérieurs (en zone urbaine) et du fonctionnement des équipements, notamment du chauffage (-9% à 63% de satisfaits)

En revanche, la qualité de la prise en charge est jugée en nette amélioration : satisfaction pour les interventions en cas de panne (+7%), la qualité de l'accueil, des contacts avec ALOGEA et de la prise en charge (+5%). Le traitement des réclamations techniques progresse (note moyenne de 6,1/10 pour 5,3 en 2010 et 4,8 en 2007) même s'il reste encore à améliorer. La perception globale de la qualité du cadre de vie progresse globalement à 74%.

Cette enquête montre les progrès accomplis en matière d'écoute et de prise en charge des problèmes de nos locataires, qu'il faut encore consolider au niveau de la vitesse de traitement des réclamations techniques. Elle attire notre attention en particulier sur :

- l'entretien des espaces communs -> remise à plat de plusieurs contrats fin 2014 et début 2015
- le fonctionnement du chauffage -> questionnement sur la « cible de 19° » mieux atteinte aujourd'hui, mais au détriment du confort
- l'entretien des menuiseries -> au cœur du programme de réhabilitation



Satisfaction à l'égard d'ALOGEA

TOTAL «SATISFAIT(E)» : **83%** →

RAPPEL 2010 : 83%

RAPPEL 2007 : 87%



Satisfaction concernant la PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

TOTAL «SATISFAISANTE» : **54%** ↘

RAPPEL 2010 : 66%



Satisfaction globale à l'égard DU LOGEMENT

TOTAL «SATISFAISANTE» : **81%** ↘

RAPPEL 2010 : 86%

RAPPEL 2007 : 83%



Satisfaction concernant le traitement DES DEMANDES ET RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

TOTAL «SATISFAISANTE» : **69%** ↗

RAPPEL 2010 : 64%



Satisfaction concernant la QUALITÉ DE L'ACCUEIL

TOTAL «SATISFAISANTE» : **86%** ↗

RAPPEL 2010 : 81%

Election des représentants des locataires – Démarche interbailleurs

L'année 2014, marquée par l'élection des représentants des locataires à notre Conseil d'Administration, a été aussi l'occasion de mettre davantage en œuvre nos engagements RSE vis-à-vis des locataires et de leurs Associations, parties prenantes jouant un rôle clef dans notre société.

Pour donner plus de visibilité à cet événement, nous avons misé sur une campagne de communication renforcée (page spécifique sur notre site internet, affiches A3 posées dans tous les immeubles, conférence de presse, etc.), en collaboration avec l'office départemental HABITAT AUDIOIS.



La campagne a été réalisée en 2 temps : avril-juillet pour la sensibilisation autour des missions des administrateurs locataires et septembre-décembre pour la mobilisation et l'appel au vote.

En outre, nous avons établi, en collaboration avec les Associations et à travers un travail inter-bailleur, un nouveau protocole d'accord préélectoral local. Celui-ci accorde plus de moyens aux associations des locataires et vise à faciliter le déroulement de l'élection (ex. mise en place de 2 bureaux de vote : à Carcassonne et à Narbonne).

Cette année, la logistique de l'événement a été confiée à une société externe. Le bilan de cette collaboration est plutôt positif (une mobilisation importante des équipes a pu ainsi être évitée), avec quelques « loupés » à ne pas répéter lors de la prochaine élection (ex. système de bulletins de vote détachables peu compréhensible pour certains locataires, etc.).

Malgré les moyens déployés, le taux de participation, avoisinant 19%, est légèrement en baisse (d'environ 2 points) par rapport à l'année 2010, reflétant la tendance nationale. Cependant, nous avons noté une augmentation du nombre des votants à l'urne (73 contre 32 en 2010). En outre, la campagne de sensibilisation menée en amont a favorisé la mobilisation des nouveaux candidats. Le retour de l'association CLCV est également à souligner.

PACTE D'ACTIONNAIRES



Bonne pratique

Concertation accrue sur les programmes de réhabilitation

« Les Fontanilles », quartier de 1970 comptant 228 logements répartis sur 11 bâtiments, est le prochain grand projet de réhabilitation d'Algea. Avec 50.000 euros par logement et 20% de hausse de loyer envisagée, l'enjeu de l'adhésion au projet par les habitants est très important.

Dès le diagnostic technique terminé, une première phase de rencontre avec les habitants a été organisée sous la forme de 3 réunions de quartier, chacune rassemblant près de 30 personnes, soit au total environ 30 % des habitants représentés. Une fois le diagnostic et les grandes lignes de la réhabilitation énergétique présentés, l'objectif était de vérifier que les travaux envisagés répondaient aux besoins des locataires mais surtout de prioriser ces attentes et d'en collecter de nouvelles.

L'avant-projet a pu ainsi être mis au point sur des priorités mieux établies. La deuxième phase de la concertation a consisté à présenter l'Avant-Projet Définitif pour valider les choix et même en faire certains avec les locataires, par exemple sur le choix technique de préparation de l'Eau Chaude Sanitaire.

Une nouvelle réunion a été organisée regroupant environ 60 personnes ; elle a permis de valider définitivement le programme, mais aussi d'expliquer les travaux qui n'allaient pas pouvoir être effectués.

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

GOV 1	Instances de decision et systèmes de management	2012	2013	2014
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management			
	Certification / évaluation 1			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 2			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 3			
	Champ	na	na	na
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en comité de direction	42,86%	37,5%	75%
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	11,11%	11,11%	11,76%
GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.			
GOV 2.1	Satisfaction des locataires			
	Date des trois dernières enquêtes	2007	2010	2014
	Taux de satisfaction globale*	87 %	83 %	83 %
	*d'après les réponses à la question:			
	Globalement que pensez vous d'ALOGEA ?			
	Vous en êtes très satisfaits, satisfaits			
GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	na	na	na
	Taux de satisfaction globale*	na	na	na
	*d'après les réponses à la question			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	11	9	6

Raisons d'omission

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

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

- Pas de dispositif formel ou de charte à ce jour visant à promouvoir un comportement éthique et déontologique.
- Nouvelle procédure d'achats définie en 2014 avec mise en concurrence obligatoire dès 5000 € TTC et décision de la Commission d'Appel à la concurrence dès 120 000 TTC.
- Travail en équipe systématique dans les domaines du contentieux et des attributions pour prévenir les pratiques discriminatoires en favorisant les échanges autour des situations.
- Pas de formalisation du travail sur les zones de texte initié en 2013 – à finaliser en 2015.

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

- Participation active, à la demande des collectivités, à l'élaboration des Programmes Locaux de l'Habitat, du Programme Départemental de l'Habitat et des Plans Climats existants sur notre patrimoine.
- Sans qu'il n'y ait de processus formalisé, prise en compte dans notre programmation à la fois des grandes orientations des documents stratégiques et des attentes des collectivités :
 - renforcement de la construction dans le secteur Est du département, plus tendu.
 - Intervention régulière dans les centres bourgs et centre villes, dans des opérations souvent complexes, pour répondre à un enjeu d'aménagement urbain.
- A chaque sollicitation, réponse aux demandes de données des observatoires locaux.
- Pas de dispositif spécifique d'implication des collectivités dans la démarche RSE, en dehors de la diffusion du rapport.

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Instances existantes :

- Conseil d'Administration regroupant 18 administrateurs (7 réunions en 2014)
- Bureau regroupant le pacte de gouvernance : réunions régulières, plusieurs fois par an.
- 2 Commissions d'Attribution à Carcassonne et Narbonne, avec participation active de 5 administrateurs.
- Commission d'avis d'appel à la concurrence et Commission d'appel d'offres mobilisant 6 administrateurs, pour l'ensemble des opérations supérieures à 120 000€ TTC.
- Comité de Direction hebdomadaire regroupant le directeur général et les trois directrices de Pôle.
- Comité de direction élargi toutes les trois semaines, avec l'ensemble des cadres, notamment autour du rapport et de la stratégie RSE.

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

- 1 unique Conseil de Concertation Locative dans notre organisme auquel les associations (AFOC et CNL) participent avec assiduité.
- 3 réunions ont été organisées cette année. Elles ont porté sur :
 - La stratégie globale de l'entreprise, notamment la présentation du rapport et de la démarche RSE.
 - Pistes de réflexion avec les associations pour redéfinir les méthodes de travail et proposer un travail plus collaboratif.
 - La préparation des élections des administrateurs représentants des locataires.
- Les résultats de l'enquête triennale sont présentés en Conseil d'Administration, en Conseil de Concertation Locative et également auprès des salariés (DUP et réunion de service).
- Nous continuons également de nous impliquer dans des projets en lien direct avec les attentes de nos locataires (jardins potagers, laverie sociale, chantier tremplin).
- En réponse à des demandes importantes ou dans le cadre du programme de réhabilitation, nous avons également multiplié en 2014 les rencontres directes avec les locataires ou les amicales sur des questions très diverses (réclamations techniques, concertation sur les travaux, problème d'insécurité et de cadre de vie, etc.) auxquelles les associations de locataires sont conviées.

GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Démarche et suivi du plan d'action RPS.
 Consultation des salariés sur la perception de la démarche RSE (groupes de réflexions, groupes de travail).
 Journée patrimoine rassemblant une fois par an l'ensemble du personnel et les administrateurs.

ANRU

L'Agence Nationale pour la Réhabilitation Urbaine est un établissement public créé afin d'assurer la mise en œuvre et le financement du Programme National de Réhabilitation 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 occupants 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 construct-démolition ayant une incidence sur les charges ou les loyers.

CHCSCT

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail est une instance 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'observance 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 bénéfices doivent être réinvestis. L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat social dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accès à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de service dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

GES

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

GIP

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

- développer des coopérations entre collectivités publiques et/ou des 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 accuser 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 de 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 de logement à l'échelle d'un territoire. Il comprend 3 grandes parties :

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

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

PLS

Le Prêt Locatif Social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet

de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de la TFPB pendant 25 ans.

PLUS

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



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



FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.alocea.fr

Réalisation : ALOGEA
Conception Elodie Guivarc'h - www.elodieguivarch.com
Mise en page et impression Barthe communication - www.olivierbarthe.com
Crédits photos : ©Alocea - ©Fotolia
Imprimé sur papier 100% recyclé