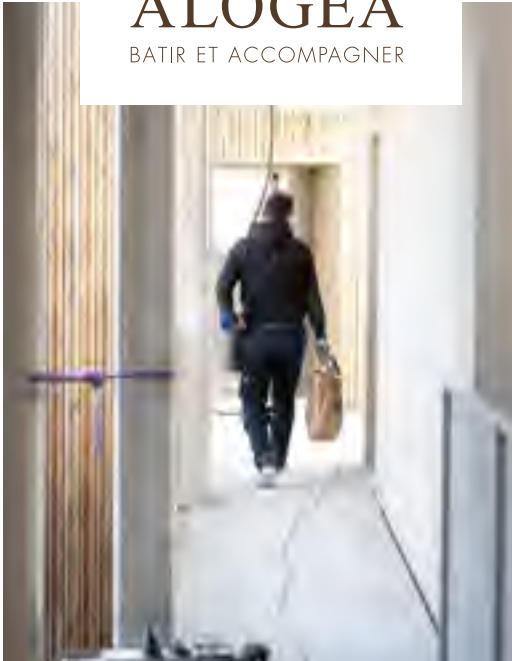




ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2021





Coordination éditoriale :

ALOGEA, Agencehv
8 rue Marguerite
34000 Montpellier
www.hubertvialatte.com

Conception graphique :

Agence Janvier / DPNEWS
8 rue Marguerite
34000 Montpellier
www.en-janvier.com

Crédits photos :

Stéphanie Limongy,
Marie Elena Rodriguez,
Angélique Paitrault,
Ville de Narbonne, ALOGEA

SOMMAIRE

ÉDITO ALOGEA	5
ÉDITO HABITAT EN RÉGION	6
HABITAT EN RÉGION 2024	8
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME ET CHIFFRES-CLÉS	10
NOS MISSIONS ET OBJECTIFS	12
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	14
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	18
GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	21
VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES	24
CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE	26
RAPPORT D'ACTIVITÉ LOCATIVE	28
LIVRAISONS DE L'ANNÉE	38
INDICATEURS	44
GLOSSAIRE	58





ÉDITO



Michel Bodevin
Président



David Spanghero
Directeur Général



Marianne Ricome
Directrice Générale
Adjointe

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.



CONSTRUIRE AUTREMENT

Nous allons livrer entre 2021 et 2022 près de 370 logements, soit une croissance de 7,5% de notre patrimoine, liés au retard du à la crise sanitaire, mais aussi à une augmentation de notre activité. Cependant nous sommes conscients qu'il ne s'agit pas de construire pour construire. Notre responsabilité est de le faire en affinant les demandes des territoires, en diversifiant la proposition, en suggérant aux collectivités des alternatives qui feraient mieux accepter le logement social et répondraient mieux à l'évolution des besoins. S'adapter à l'environnement, diversifier les modes de construction, bien penser les implantations, en terminer avec la standardisation. Répondre autrement aux aspirations individuelles et aux nouveaux critères sociétaux. S'intégrer dans l'existant, soigner les abords et ne pas s'éloigner des centres d'activités.

La diversité de l'offre favorise la mobilité des locataires et les parcours résidentiels. Les requalifications d'existants en centre-bourg ou centre-ville viennent au rang des priorités. « Construire la ville sur la ville », cette expression, devenue commune, prend de plus en plus de sens.

Le contenu de la loi ELAN nous a tous déstabilisés et a remis en question l'exercice de notre mission. Ressentie comme la volonté de l'État de remettre en question le modèle du logement social, elle a constitué un réel frein à l'initiative. Malgré ces difficultés, nous sommes prêts pour aborder de nouveaux enjeux. Cependant nous pourrions attendre des pouvoirs publics un accompagnement pour aborder en intelligence ces nouvelles pratiques. Attendre également des collectivités territoriales moins de timidité – de sélectivité – quant aux garanties des emprunts. Celles-ci sont indispensables, facilitatrices. On doit constater hélas que les subventions accordées par ces mêmes collectivités servent maintenant à financer les garanties d'emprunts à la CGLLS... Conséquences : surcoût de l'opération, retard des chantiers, pénalisation des entreprises.

Dans l'Aude nous ne sommes pas en secteur tendu, pour l'instant, profitons-en pour expérimenter !

Dans ce même esprit, l'accession à la propriété est un secteur qui se développe chez Alogea. Ce n'était pas notre métier, cela le devient. C'est le moyen de stabiliser une population notamment en centre-ville et centre-bourg, permettant aussi à des ménages modestes de se constituer un capital.

RENFORCER L'ACTION SOCIALE

Aujourd'hui, les fragilités sociales, le creusement évident des inégalités, nous conduisent plus que jamais à accompagner les familles si nous ne voulons pas voir s'amplifier le nombre de situations sans issue.

La récente réforme des APL fragilise encore davantage s'il le fallait les ménages les plus précaires et crée une réelle insécurité. Partagée d'ailleurs par les bailleurs quant à la régularité des acquittements.

C'est pourquoi nous avons renforcé notre service d'accompagnement social et notre service de recouvrement qui travaillent de concert.

Garantir aux locataires un logement stable est un devoir citoyen. Sans logement pas de projet, pas de travail, pas de réelle identité sociale. Les crises mondiales que nous vivons tous à des degrés divers frappent aujourd'hui et encore davantage demain les personnes les plus faibles.

Nous faisons le choix d'un travail d'accompagnement social qui s'inscrit naturellement dans notre mission et par conséquent dans nos budgets.

L'ensemble des questions que j'évoque ici est au centre de la réflexion que nous menons au sein de notre Société de Coordination Habitat en Région Occitanie. Les trois bailleurs qui la constituent partagent ces valeurs et travaillent à des propositions communes. La loi Elan aura au moins eu le mérite de cette opportunité d'échange d'intelligence et de savoir-faire.

Ces deux dernières années auraient pu fragiliser notre sens de l'équipe. Notre Conseil d'Administration a toujours répondu présent afin de partager les difficultés de l'instant et toujours soutenu nos actions. L'ensemble du personnel a montré son attachement à la vie de l'entreprise, à sa cohésion, en restant dès que possible présents sur nos sites et dans les bureaux, pour répondre tous ensemble aux enjeux qui nous attendent. Que chacune et chacun en soit remercié.

Le document qui suit témoigne de l'évolution constante de notre travail, je vous en souhaite bonne lecture.

Michel Bodevin



I ÉDITO



Jérémy Estrader

Directeur général délégué
du Groupe Habitat
en Région et président
du GIE Habitat en Région

AVEC CE PLAN STRATÉGIQUE, NOUS ENGAGEONS LE GROUPE DANS UN DÉVELOPPEMENT RÉSOLUMENT Tourné VERS LES TERRITOIRES, RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT, ET POSITIONNANT L'HABITANT AU COEUR DE TOUT.

Quels ont été les faits marquants pour le Groupe Habitat en Région en 2021 ?

J.E. : Notre Groupe a franchi en 2021 une nouvelle étape de son développement. Nous avons finalisé notre réorganisation initiée en 2020 avec la création de trois sociétés de coordination, les « SAC », dans les Hauts-de-France, dans le Sud-Est et en Occitanie, et ainsi affirmé notre modèle décentralisé, reposant sur la force de l'action nationale et l'autonomie des entreprises sur leur territoire. Un modèle proche de celui des Caisses d'Épargne, actionnaires du Groupe. Nous avons également lancé en septembre 2021 notre plan stratégique « Habitat en Région 2024 : utiles, solidaires et engagés dans les territoires ».

Quelle ambition guide ce plan stratégique ? Comment a-t-il été construit ?

J.E. : Entièrement coconstruit avec les sociétés du Groupe, ce plan fixe des ambitions stratégiques fortes qui reposent sur des mesures concrètes, avec, pour la pre-

mière fois, des objectifs chiffrés. Ce sont vingt sociétés implantées au cœur des territoires qui les ont définis et un collectif de 3 300 collaborateurs qui va les mettre en œuvre. C'est toute la force de notre projet.

Notre ambition est claire : poursuivre notre mission d'utilité sociale et répondre aux nouvelles attentes de nos locataires, partenaires et collaborateurs, en prenant en compte les évolutions sociales et environnementales d'aujourd'hui et de demain. À titre illustratif, notre plan propose notamment des mesures fortes sur deux problématiques fondamentales que rencontrent les bailleurs : l'impact environnemental de notre activité et le sujet de la perte d'autonomie et l'adaptation nécessaire de nos solutions d'habitat.

Quelles actions « durables » avez-vous décidé de mettre en œuvre en faveur de l'environnement ?

J.E. : Les bailleurs sociaux ont un rôle à jouer dans la transition énergétique pour

construire un habitat plus respectueux de l'environnement. Notre objectif est d'aller au-delà des exigences réglementaires et d'offrir à nos locataires un logement et un cadre de vie agréables et durables. Concrètement, nous allons éradiquer les logements affichant une étiquette de performance énergétique F ou G, avec l'objectif que d'ici à 2024, plus des deux tiers du patrimoine soient dotés d'une étiquette énergétique A à C. Nous souhaitons également innover en développant l'usage des matériaux biosourcés, avec l'ambition de lancer la construction de 1 500 logements labellisés « Bâtiment Biosourcé » et en favorisant l'économie circulaire.

Pourquoi est-il important d'accorder dans ce plan une place spécifique aux problématiques du vieillissement ?

J.E. : Les plus de 60 ans sont près de 15 millions aujourd'hui en France. Ils seront 20 millions en 2030. Pour accompagner le vieillissement de la population, nous devons anticiper et proposer des logements



**NOUS SERONS AU RENDEZ-VOUS DE NOTRE RAISON
D'ÊTRE : UTILES, SOLIDAIRES ET ENGAGÉS, AU CŒUR
DES TERRITOIRES.**



adaptés en favorisant l'autonomie, le confort et la sécurité des seniors qui souhaitent leur maintien à domicile. Pour cela, nous réaliserons un diagnostic personnalisé pour l'ensemble de nos locataires de plus de 75 ans, et tous les collaborateurs au sein des équipes de proximité seront formés afin de mieux accompagner au quotidien les personnes âgées et les aidants. Au-delà du vieillissement, l'accessibilité est un enjeu primordial. Nous allons construire 3 500 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite, et avons pris l'engagement d'étudier chaque demande d'adaptation de logement et proposer une solution (mutation, travaux, accompagnement...) dans un délai de trois mois. Au-delà des ambitions, nous déployons un plan d'action opérationnel dans chacune des sociétés du Groupe.

C'est un plan stratégique très ambitieux. Comment allez-vous impliquer vos collaborateurs dans sa mise en œuvre ?

J.E. : Nos 3300 collaborateurs sont essentiels à la réussite du projet. Notre plan comprend des objectifs volontaristes pour mieux accompagner leurs parcours professionnels. Cela passe notamment par des actions de formation, essentielles pour mieux appréhender l'évolution de nos métiers. Nous nous sommes engagés à ce qu'en 2024, 80% de nos collaborateurs aient bénéficié d'au moins une action de formation dans l'année. Je suis personnellement persuadé que l'engagement de nos collaborateurs sera d'autant plus important que leur travail aura du sens. Au-delà de notre mission d'intérêt général, l'ensemble des entreprises du Groupe Habitat en Région ont décidé de se doter

individuellement du statut de société à mission, d'ici à fin 2024. Nous serons au rendez-vous !

Vous avez acté la création immédiate d'un fonds de solidarité pour les locataires les plus fragilisés. Comment se matérialise cet engagement ? Quelles sont les autres initiatives solidaires du plan stratégique ?

J.E. : Ce plan s'inscrit dans un contexte particulier, celui de la crise sanitaire, qui a ébranlé tout le monde, mais surtout les plus fragiles. C'est pourquoi nous avons décidé de créer, sans attendre, un fonds de solidarité Groupe de 3 millions d'euros pour venir en aide aux locataires les plus touchés. Cette aide exceptionnelle bénéficie d'abord aux locataires en difficulté économique, via un abandon partiel ou total de leurs loyers impayés, après étude de leur dossier. Deuxième cible, les jeunes de 18 à 25 ans, qui ont été durement, et peut-être durablement, touchés par la crise sanitaire, sont eux aussi soutenus lors de leur installation, à travers une remise de loyer comprise entre 250 et 400 euros.

Par ailleurs, avec l'ensemble des dirigeants du Groupe, nous voulions avoir un geste envers le personnel hospitalier. Nous allons leur proposer 1 500 logements près de leur lieu de travail, grâce à des partenariats locaux avec les hôpitaux.

De quelle manière le Groupe peut-il participer à la relance ?

J.E. : Notre Groupe affiche en 2021 une activité en croissance, confirmant l'efficacité de son modèle de bailleur social. Notre participation à la relance se matérialise par la construction de 17 000 logements d'ici à

2024, qui permettront de loger 35 000 personnes. Nous voulons également favoriser l'accès à la propriété en développant l'accession sociale, avec près de 2 600 mises en chantier prévues et en proposant à nos locataires 1300 logements qui seront mis en vente.

Au total, 3,4 milliards d'euros seront investis par le Groupe entre 2021 et 2024, ce qui devrait générer plus de 50 000 emplois directs et indirects et contribuer fortement à l'économie des territoires.



PLAN STRATÉGIQUE HABITAT EN RÉGION 2021-2024 : UTILES, SOLIDAIRES ET ENGAGÉS DANS LES TERRITOIRES

LE PLAN STRATÉGIQUE DU GROUPE HABITAT EN RÉGION CONTRIBUERA À RENFORCER LA PLACE MAJEURE DU GROUPE DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL, TOUT EN VALORISANT L'ORIGINALITÉ ET LA PUISSANCE DE NOTRE MODÈLE.

RÉPONDRE AUX NOUVEAUX ENJEUX DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS

Par LA CROISSANCE

Renforcer le Groupe par un développement plus que jamais centré sur les enjeux des territoires et des habitants.

D'ici 2024

- 17 000 logements lancés.
- 2 600 logements en accession sociale mis en chantier (dont 734 logements en BRS3).
- Un objectif de vente HLM de 1 300 logements.
- Une contribution dans l'économie des territoires de 3,4 milliards d'euros générant plus de 50 000 emplois directs et indirects.

Par L'INNOVATION

Anticiper les évolutions techniques, technologiques, managériales ou sociales, pour offrir la meilleure expérience possible aux différentes parties prenantes du Groupe.

D'ici 2024

- Développer une culture d'innovation et de prospective ouverte et pragmatique.
- Déployer l'innovation dans tous les champs d'intervention.
- Créer de la valeur collective en cultivant la coopération entre sociétés.

Par L'ENGAGEMENT

Développer notre présence sur les territoires auprès de l'ensemble de nos parties prenantes : renforcer les relations avec nos partenaires locaux, améliorer la qualité de service, accompagner les plus fragiles et développer une expérience collaborateurs positive.

D'ici 2024

- Toutes les sociétés du Groupe seront dotées du statut de société à mission.
- Favoriser l'insertion : 235 000 heures par an de travailleurs en insertion. 100 % des appels d'offres de travaux et d'entretien avec une clause d'insertion.
- 70 % des appels d'offres avec des exigences RSE.
- Renforcer les partenariats pour accompagner les plus fragiles.
- 80 % des collaborateurs formés en 2024, soit plus de 2 600 personnes.

Pour UNE SOLIDARITÉ ACTIVE

Au coeur de nos missions : accompagner nos clients fragilisés par la crise.

D'ici 2024

- Créer un fonds de solidarité Groupe doté de 3 millions d'euros pour aider les jeunes de 18 à 25 ans (sous la forme d'une remise de loyer plafonnée, entre 250 et 400 euros) et les locataires en difficulté économique, en raison d'une baisse de revenus due à la crise Covid (sous la forme d'un abandon partiel ou total de leurs impayés).
- Proposer 1 500 logements au personnel hospitalier via des partenariats locaux avec les hôpitaux.

Pour UN PATRIMOINE VIVANT

Réhabiliter et valoriser notre patrimoine pour répondre aux nouveaux enjeux environnementaux et sociétaux.

D'ici 2024

- Lancer 1 500 logements labellisés « Bâtiment Biosourcé »¹.
- Produire 3 500 logements adaptés PMR² dans la construction neuve.
- Étudier chaque demande d'adaptation de logement des locataires et proposer une solution (travaux, mutation...) dans un délai de 3 mois.

Pour UN PARCOURS RÉSIDENTIEL COMPLET

Compléter nos dispositifs et développer notre offre pour accompagner l'habitant dans tout son cycle de vie.

D'ici 2024

- Créer de nouveaux OFS⁴ au sein du Groupe sous une marque commune pour développer le BRS³ et favoriser l'accession sociale.
- Lancer 734 « ordres de service » en BRS³ et 1 340 LLI⁵.

A TRAVERS DEUX AXES PRIORITAIRES

SANTÉ / VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

D'ici 2024

- Proposer à 100 % des locataires de 75 ans et plus un diagnostic personnalisé.
- 100 % des équipes de proximité seront formées à l'accompagnement des seniors et des aidants.
- Plus de 1 500 lits en construction neuve et environ 5 400 lits en rachats dédiés aux seniors.

ENVIRONNEMENT / CLIMAT

D'ici 2024

- Éradiquer⁶ les étiquettes de performance énergétique F et G sur l'ensemble des logements du Groupe⁷.
- Plus des 2/3 du patrimoine dotés d'une étiquette énergétique A à C.
- Étudier systématiquement avec la maîtrise d'oeuvre la faisabilité du recours à des matériaux biosourcés dans les constructions neuves (structuration d'une filière d'avenir) et la possibilité de réemploi des matériaux/déchets de construction et de démolition.

¹ Exigence de niveau 2 dans le cadre de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE délivrée par Cerqual Qualitel Certification.

² PMR : personnes à mobilité réduite.

³ BRS : bail réel solidaire.

⁴ OFS : organisme de foncier solidaire.

⁵ LLI : logement locatif intermédiaire.

⁶ Hors logements concernés par les dérogations justifiées : patrimoine en copropriété, bâtiments classés et patrimoine du bassin minier (SIA).

⁷ Rappel des exigences réglementaires : interdiction de louer les logements classés F à horizon 2028 et G à horizon 2025.



ALOGEA : CHIFFRES CLÉS 2021



5199

LOGEMENTS
OU ÉQUIVALENTS

4997

LOGEMENTS
FAMILIAUX

202

LOGEMENTS
SPÉCIFIQUES

31

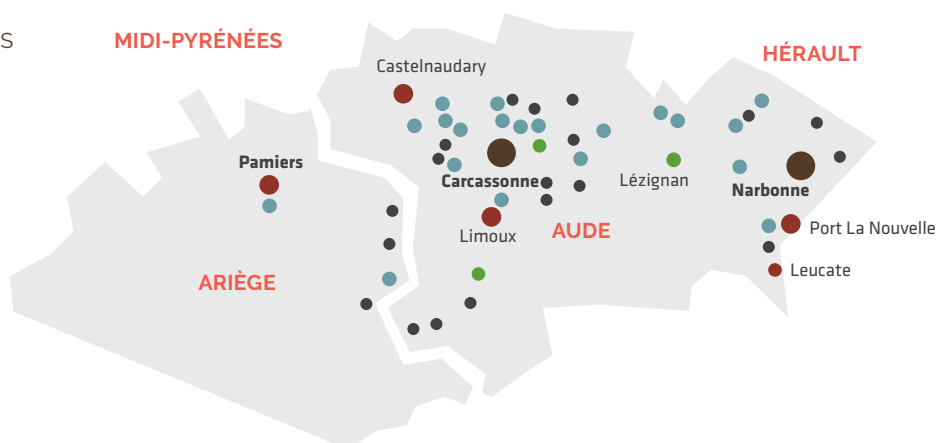
COMMERCES

4

GENDARMERIES

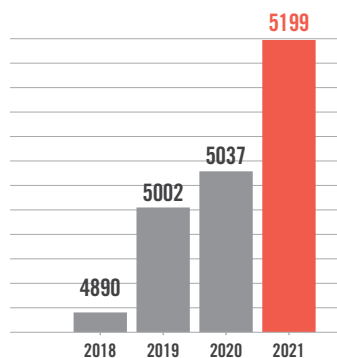
NOMBRE DE LOGEMENTS

- + DE 500
- DE 100 À 500
- DE 50 À 100
- DE 10 À 50
- MOINS DE 10

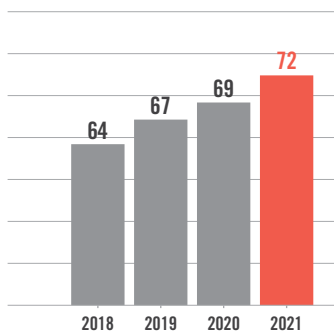




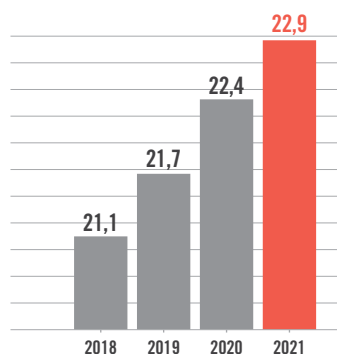
NOMBRE DE LOGEMENTS



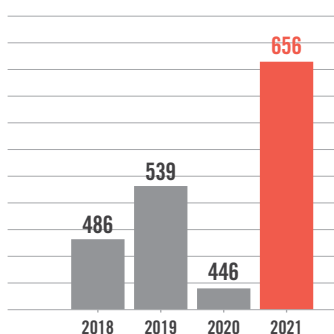
NOMBRE DE SALARIÉS ETP



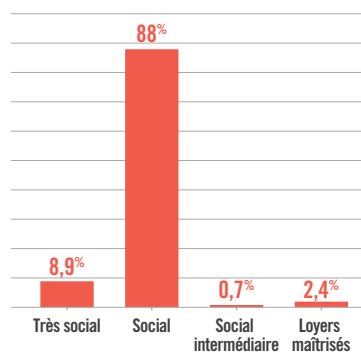
CHIFFRE D'AFFAIRES EN MILLIONS D'EUROS



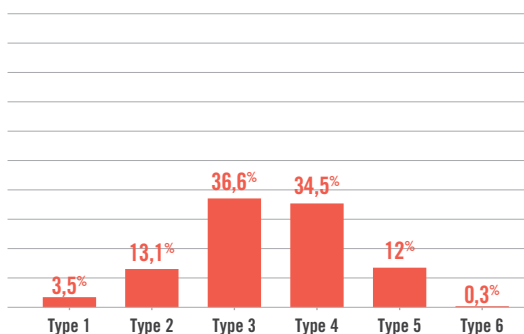
ATTRIBUTIONS



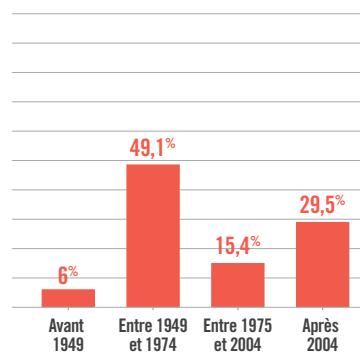
RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR CATÉGORIE



RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR TYPE



RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR PÉRIODE DE CONSTRUCTION



NOS MISSIONS ET OBJECTIFS

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Être acteur de la cohésion sociale

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

Produire une offre adaptée aux besoins du territoire

- Maintenir l'objectif de 30% de PLAI annuel, répartis sur toutes les opérations hors spécifiques
- Déployer l'outil « PLAI adapté »
- Accroître l'offre de petits logements
- Construire davantage en centres bourgs et en tissu urbain

Améliorer l'accessibilité et Accompagner le vieillissement

- Mettre en place une cartographie des logements adaptés
- Augmenter le nombre de logements accessibles
- Label HSS : Labelliser une ou plusieurs opérations d'ici 2024, en neuf et en réhabilitation

- ✓ Objectif minimum de 700 visites à domicile par an
- ✓ Fonds de solidarité 61K€ HER 21-24
- ✓ Proposer 70 logements au personnel hospitalier soit 23 par an HER 21-24
- ✓ Minimum de 10% des attributions sur sorties d'hébergement
- ✓ 15% de mutations, y compris dans le neuf
- ✓ Budget annuel pour le développement social de 80K€

- ✓ Produire 502 logements adaptés HER 21-24, dont au moins 150 PLAI
- ✓ Initier l'offre en accession sociale et en BRS HER 21-24

- ✓ 120 logements adaptés parmi le neuf HER 21-24
- ✓ Diagnostic personnalisé proposé à 100% des locataires de plus de 75 ans HER 21-24
- ✓ Étudier chaque demande d'adaptation du logement et y répondre sous 3 mois HER 21-24

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

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

- Accroître les solutions de chauffage renouvelables, économes et faciles d'usage
- Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et à la maîtrise de leurs équipements
- Intégrer la philosophie de la RE2020 : projets Nowatt ; Préférer le passif au BEPOS ; améliorer l'empreinte carbone du neuf

Cultiver et partager notre approche environnementale

- Réduire l'empreinte carbone des déplacements des salariés
- Développer les « chantiers propres »
- Développer une culture des éco-gestes au travail

- ✓ 800 mises en chantier 2021-2024 ; 2400 logements réhabilités BBC de 2011 à 2025
- ✓ 0 logements F et G en 2024 HER 21-24
- ✓ 90% des logements en étiquettes A à C en 2024 HER 21-24
- ✓ 50 logements biosourcés lancés (en plus des 80 de La Raque) ; étudier systématiquement la faisabilité du recours aux matériaux biosourcés ou de réemploi HER 21-24

- ✓ Favoriser le covoiturage
- ✓ Remplacer au fil de l'eau les véhicules professionnels par des véhicules électriques ou hybrides

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Maintenir des finances pérennes tout en maintenant des loyers accessibles

- Poursuivre une politique raisonnée d'actualisation des loyers à la relocation
- Maintenir l'équilibre de peuplement des résidences
- Maintenir le niveau de recouvrement locatif et de vacance
- Optimiser la démarche de commercialisation des garages

Soutenir l'économie locale

- Maintenir le niveau de nos investissements
- Amorcer une réflexion sur l'Economie circulaire
- Maintenir, renforcer l'insertion par l'économie et les clauses d'insertion
- Maintenir l'allotissement systématique
- Développer les achats « responsables »
- Réserver des lots aux entreprises d'insertion

- ✓ Etablir une cartographie de peuplement résidence par résidence sur la base de l'enquête OPS
- ✓ Recouvrement locatif supérieur à 98% de la facturation
- ✓ Un taux de vacance commerciale inférieur à 2%
- ✓ Passer de 20% de vacance des garages à 17% en 2022, 14% en 2024

- ✓ 24 M€ / an en moyenne sur 2021-2024, environ 250 ETP d'emplois indirects
- ✓ 30.000 heures d'insertion annuelles sur les marchés, clause systématique ^{HER 21-24}
- ✓ 70% des Appels d'Offre contenant un critère RSE ^{HER 21-24}

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Accompagner les évolutions de nos métiers

- Favoriser la mobilité interne et les mobilités intra-groupe ^{HER 21-24}
- Développer les outils de communication

Développer une culture commune

- De l'accompagnement social
- De solidarité entre salariés
- Développer une culture d'innovation et de prospective ; créer de la valeur collective en cultivant la coopération entre sociétés ^{HER 21-24}
- Développer les actions autour du handicap, de la mixité et de la diversité ^{HER 21-24}
- Améliorer le sentiment d'appartenance au Groupe Habitat en Région ^{HER 21-24}

- ✓ Une enquête sur la qualité de vie au travail par prestataire externe début 2022
- ✓ A partir de 2024, 80% des collaborateurs formés chaque année ^{HER 21-24}

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

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

- Se doter du statut de société à mission d'ici 2024 ^{HER 21-24}
- Travailler au quotidien avec les collectivités locales, notamment dans le cadre de la CUS, les PLH, les CIL
- Nouer, renforcer et mutualiser des partenariats Groupe avec des acteurs reconnus au niveau national ^{HER 21-24}

Associer les habitants à nos actions

- Maintenir l'accueil et l'écoute au cœur de nos organisations
- S'appuyer sur la concertation en amont des projets
- Développer le « Faire avec » (chantiers participatifs, chantiers tremplins...)
- Construire des projets avec les associations de locataires
- Mettre en place une enquête de satisfaction auprès des locataires entrants après livraison, en neuf et réhabilitation

- ✓ 85% de taux de satisfaction des locataires ^{HER 21-24}



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

L'ACCUEIL PERSONNALISÉ DES DEMANDEURS : UN PROCESSUS COMPLET

À Carcassonne et à Narbonne, nos accueils sont ouverts à tous les publics, locataires ou demandeurs de logements, du lundi au vendredi.

Qu'ils nous sollicitent par téléphone, par courrier ou en direct, les demandeurs sont informés sur la procédure d'enregistrement afin de compléter au mieux leur dossier et de connaître la marche à suivre. Lorsqu'ils déposent leur dossier en direct, les chargées d'accueil vérifient les éventuelles pièces manquantes afin d'éviter des allers-retours inutiles.

Le dossier de demande est enregistré dès que les pièces obligatoires sont fournies, mais les chargées d'accueil insistent sur la nécessité de le compléter au mieux afin de favoriser son instruction.

Ce passage par l'accueil, qui constitue un filtre nécessaire pour les chargées d'attribution, permet également de détecter certaines situations critiques et de proposer directement aux demandeurs un rendez-vous avec une Conseillère en

Economie Sociale et Familiale, notamment pour les femmes victimes de violences.

Ensuite, les chargées d'attribution reçoivent, sur demande des intéressés ou en fonction de l'offre de logement, les candidats pour vérifier que leur dossier de demande est complet et leur expliquer le processus d'attribution et la réalité du marché. Elles affinent les besoins des ménages et peuvent leur conseiller d'élargir les secteurs recherchés, parfois trop restreints. Si elles identifient des fragilités sociales, elles proposent un rendez-vous avec une CESF afin d'évaluer la capacité des ménages et ainsi sécuriser leur parcours.

Parallèlement, les Conseillères en Economie Sociale et Familiale reçoivent les demandeurs reconnus prioritaires pour trouver le logement le mieux adapté et les orienter vers des dispositifs d'accompagnement à l'entrée dans les lieux.

656 attributions
(hors asso.) **(+47%)**

571 nouveaux entrants
éligibles au PLAI **(87%)**

88 mutations internes **(13%)**

131 mutations
inter-bailleurs **(20%)**

44 sorties
d'hébergement **(6,7%)**

ZOOM SUR LES 13% DE MUTATIONS INTERNES

29% des bénéficiaires ont plus de 60 ans (pour seulement 9% des attributions).
La mutation s'inscrit clairement dans l'accompagnement au vieillissement.

39% (soit 34 sur 88) des locataires concernés se sont vus attribuer un logement neuf.

82% des bénéficiaires ont des ressources correspondant aux plafonds PLAI

UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTIONS CONCERTÉE

Après le règlement des commissions d'Attributions en 2020, c'est notre document de politique d'Attributions qui a été réactualisé. Ce travail devenait urgent, puisque que la dernière version datait de... 2011 !

Au-delà de l'actualisation juridique (qui était déjà acquise dans les pratiques), nous avons établi le document en nous basant sur les échanges avec les membres des commissions, d'abord en groupe de travail restreint puis avec l'ensemble des membres qui le souhaitaient et notamment les représentants des locataires. La version finale a ensuite été présentée et validée par le Conseil d'Administration au mois de juin.

En sont ressortis des éléments nouveaux dans le document, notamment sur :

- Les enjeux d'équilibre de peuplement, avec, en plus du suivi des quartiles définis par la loi Egalité et Citoyenneté, la présentation chaque année des caractéristiques de l'occupation sociale du parc aux membres de la CAL et aux mairies concernées, permettant d'identifier les secteurs fragiles et ceux avec un potentiel d'accueil.
- L'affirmation d'une politique d'accompagnement social lors de l'accès dans le logement des publics fragiles et notamment les femmes victimes de violence et les personnes réfugiées.

- La possibilité d'attribuer des logements T3 de petite superficie à des personnes seules qui représentent désormais 43% de la demande dans l'Aude : les seules livraisons neuves ne permettront pas de répondre à ce besoin.

LA COMMISSION "ACCESSIBILITÉ" ACCOMPAGNE LE MAINTIEN À DOMICILE

Depuis maintenant 3 ans, nous consacrons 250 000€ par an pour des travaux d'aménagement des logements, avec majoritairement l'installation de douche plate adaptée au handicap et au vieillissement.

Devant le succès du dispositif et l'attente de nos locataires, il devenait difficile de définir des priorités et de répondre à des situations parfois très complexes.

C'est pourquoi nous avons mis en place depuis avril 2021 une commission interne « Accessibilité » regroupant le service technique et la gestion locative et sociale, composé d'un technicien, d'une assistante technique, d'une ou plusieurs CESF et des responsables de service.

Le comité se réunit une fois par mois pour arbitrer les demandes d'adaptation reçues mais aussi afin d'assurer un suivi plus complet des dossiers en cours.

Ainsi, une visite systématique de l'agent de cité, avec un questionnaire prédéfini, est organisé dès réception de la demande afin d'identifier le niveau de complexité du dossier (sur le plan technique et social). Après cela, dans une situation considérée comme complexe :

- La CESF de secteur organise un rendez-vous à domicile (éventuellement avec un technicien) pour analyser les difficultés,

- Un accompagnement des locataires au dépôt de dossier pour une aide financière complémentaire est mis en place si nécessaire

- Les situations spécifiques (lève-personne, élargissement de portes, mutation vers un logement plus adapté, etc.) sont étudiées et traitées dans leur globalité.

Les demandes d'adaptations ne sont plus traitées comme une simple demande technique mais comme un projet d'accompagnement et de maintien à domicile.

MOBILISÉS POUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN QUELQUES CHIFFRES

DES MOYENS HUMAINS

3 ETP

de Conseillère en Economie Sociale et Familiale

518 visites

à domicile hors réclamations techniques

22 000€

pour le projet des 10 000 logements accompagnés avec l'ADAFF et SOLIHA

DES AIDES FINANCIÈRES

6 000€

d'Aide sur Quittance en 2021

18 000€

d'abondement du Fonds Unique Logement Aude et Ariège

20 000€

budgetés en 2022 dans le cadre du Fonds de Solidarité Habitat En Région



COMMENT LE FONDS FRICHES PERMET DE FAIRE ABOUTIR DES PROJETS EN CENTRE-BOURG



ALOGEA n'a pas attendu les aides du gouvernement pour investir dans les centres-bourgs. Mais, suite à la période du Covid, les appels à projets Fonds Friches se sont multipliés, pour recycler des friches agricoles et urbaines, avec une volonté forte de relancer le secteur du bâtiment et du logement en évitant l'étalement urbain.

Une aide qui s'ajoute à celle de l'établissement public foncier (EPF) régional. Ce dernier effectue le portage des terrains, par exemple à Castelnaudary, Gruissan et Carcassonne, ce qui permet de minorer le prix du foncier pour le bailleur.

Ces soutiens sont décisifs pour faire aboutir des opérations de renouvellement urbain complexes sur les plans technique et financier. Ils prennent en compte l'acquisition du foncier, la démolition, l'aménagement et d'éventuels surcoûts liés au périmètre historique, avec par exemple des menuiseries spécifiques à Carcassonne.

Ces opérations sont devenues indispensables : elles contribuent à la reconstruction des communes sur elles-mêmes, et participent de la nécessaire sobriété foncière.

Au total, 1,1 million d'euros de subvention ont été obtenus pour la construction de 6 programmes et 73 logements dans des centres anciens.

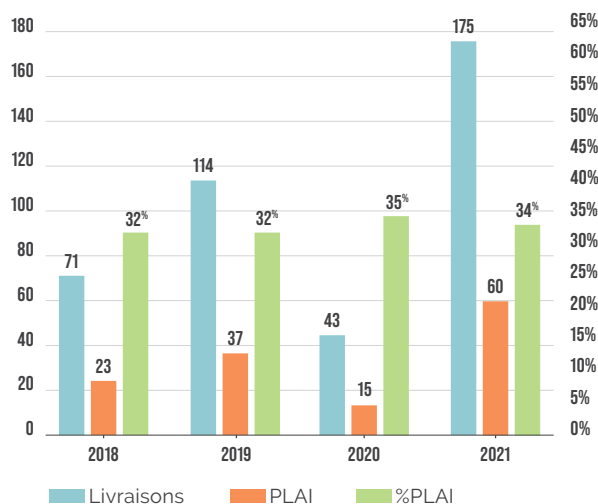
Un exemple de projet « Fonds Friches » : Couture urbaine à Castelnaudary

La commune de Castelnaudary, engagée dans une Opération programmée d'amélioration de l'habitat - Renouvellement urbain, nous a sollicités, car le centre-ville concentre de nombreux bâtis anciens voire délabrés. L'opération prévoit la démolition de l'îlot « Les Remparts », composé de plusieurs immeubles fortement dégradés, et la reconstruction d'un immeuble collectif d'environ 14 logements de petites typologies.

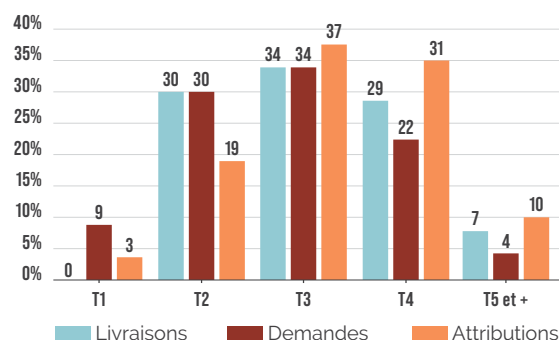
ALOGEA a mené une étude de faisabilité complexe, intégrant les coûts de démolition et de désamiantage, et la reconstruction de logements dans un centre-ville exigu et un site marqué par une déclivité importante.

Le projet, très coûteux (1,6 M€), avait du mal à 'passer' financièrement. Nous avons reçu une subvention de 285 k€, qui va permettre de le réaliser. L'objectif énergétique visé est équivalent à un niveau BEPOS (Bâtiment à Energie POSitive). Le traitement architectural de l'ensemble rappellera la trame étroite existante, typique du centre ancien de Castelnaudary.

PART DES PLAÏ DANS LA PRODUCTION DE LOGEMENTS (LIVRAISON)



TYPLOGIE COMPARÉE DES LOGEMENTS EN 2021



FAIRE VENIR LES HABITANTS À LA CULTURE : COM'ON - CULTURE OZANAM MÉDIATION



Le quartier d'Ozanam a bénéficié d'un programme ANRU terminé en 2021. Bâtiments neufs ou réhabilités, locaux associatifs, présence du centre social : l'amélioration du cadre de vie est nette dans ce quartier de 226 logements.

Cependant, l'équilibre social reste très fragile et des marqueurs préoccupants subsistent, renforcés par la crise sanitaire : précarité économique et sociale des habitants, renfermement sur le quartier et réticence à aller vers l'extérieur.

Depuis plusieurs années, ALOGEA et les acteurs présents dans le quartier ont choisi de travailler autour des pratiques artistiques et culturelles comme levier de mobilité, d'échanges, d'autonomie voire d'émancipation, notamment des jeunes filles et des femmes.

De cette réflexion collective est né le projet Com'On, porté par les Francas de l'Aude, association d'éducation populaire, et soutenu par le Fonds de l'Innovation Sociale à hauteur de 34 000€ sur 3 ans. Il vise à faciliter, accompagner et développer les pratiques culturelles et artistiques des habitantes.

La médiatrice culturelle chargée de ce projet est en poste depuis le 1er avril 2021. Elle a pour missions :

- D'apporter un soutien matériel, humain, technique aux projets des acteurs du réseau
- D'animer une dynamique entre les acteurs qui interviennent sur le quartier afin de favoriser les liens et les projets
- De développer des actions d'information, des projets d'animation, des démarches d'accompagnement des habitant.e.s

Depuis sa prise de poste, elle a accompagné différents publics à des manifestations culturelles (festival de marionnettes, concert, visite de musée « rappée », festival jeunes). Elle a également apporté son soutien aux structures en place et mis en place un agenda partagé des différents

événements prévus. Elle travaille désormais sur un projet autour de l'outil radio avec les habitants, après une première expérience très réussie.

Le budget annuel de cette action finance : le poste de médiation culturelle, les prestations artistiques proposés aux habitants et aussi une aide pour assister et participer à différentes manifestations à l'extérieur du quartier.

Ozanam en quelques chiffres

226 logements

650 habitant·es
dont **260** mineurs

1 annexe
du centre social
au moins **4** associations
présentes quotidiennement

51% de titulaires
du bail bénéficiaires
des minima sociaux



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

L'ENJEU ÉNERGÉTIQUE DES SYSTÈMES DE CHAUFFAGE EN RÉHABILITATION ET DANS LE NEUF

Compte-tenu de l'augmentation exponentielle du coût de l'énergie, des enjeux environnementaux majeurs et des évolutions technologiques et réglementaires, le choix des modes de chauffage nécessite une remise en question permanente et une adaptation régulière de nos pratiques. L'objectif commun à tous les programmes en neuf comme en réhabilitation est de proposer un logement peu énergivore avec un montant « loyer et charges » le moins élevé possible.

Si nous avons équipé une part importante de nos bâtiments en chaufferies collectives biomasse, nous avons également développé la mise en place de pompe à chaleur double service de type air/eau sur les derniers projets neufs mais aussi sur celui de réhabilitation de 50 maisons individuelles à Port Leucate. Cette solution permet d'utiliser un équipement unique pour la production de chauffage et d'eau

chaude sanitaire. Le chauffage est dit « à basse température » ce qui induit plus de confort pour les occupants et des consommations réduites.

À titre expérimental, nous avons également développé et équipé une opération de 22 logements de poêle à granulés. Ce mode de chauffage est économique, et semble particulièrement adapté aux communes rurales pour lesquelles le chauffage aux bois (et ses dérivés) est fréquent. La conception du logement et de ses annexes doit néanmoins anticiper les besoins en stockage des granulés.

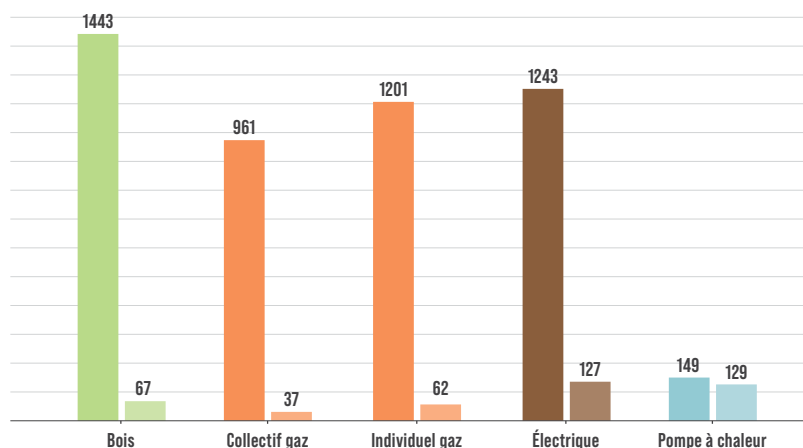
Le coût d'entretien reste important du fait de la nouveauté de ces équipements et au faible nombre d'appareils à entretenir. Nous espérons pouvoir réduire à l'avenir ces coûts en développant le parc installé.

POURSUITE DE L'EFFORT DE RÉHABILITATION

Après une année 2020 pendant laquelle nous avons lancé les études techniques pour la réhabilitation de 700 logements, c'est 471 logements qui ont démarré en travaux en 2021 pour un montant de 20 millions d'euros (42K€ par logement). Les projets de réhabilitation de Grazeilles à Carcassonne et des logements individuels des Capitelles à Port-Leucate ont obtenu une subvention FEDER liée au plan de relance REACT-EU d'un montant dépassant les 5,3 millions d'euros. L'opération de l'Aiguille à Trèbes a quant à elle bénéficié d'une subvention France-Relance pour un montant de 811 000 euros.

C'est grâce à ce soutien financier que nous sommes en mesure de poursuivre notre programme de réhabilitation axé sur 3 points : réhabilitation énergétique, amélioration du confort et changement d'image de nos résidences.

SOLUTIONS DE CHAUFFAGE :
TOTAL PATRIMOINE / LOGEMENTS LIVRÉS DEPUIS 2018



LES RÉHABILITATIONS EN COURS

Réhabilitation de 50 villas
« LES CAPITELLES » à LEUCATE



Réhabilitation de 349 logements
GRAZAILLES à CARCASSONNE



DES JARDINS POTAGERS QUI (RÉ)ANIMENT LES QUARTIERS



Les Jardins du Viguiers ont été créés en 2012. Au-delà d'apporter une réelle plus-value au cadre de vie du quartier et de permettre aux habitants qui le souhaitent de produire une partie de leur alimentation, ils sont aujourd'hui un support à la cohésion sociale et aux actions éducatives. En effet, sollicités par l'école élémentaire Jules Ferry pour mener un projet pédagogique, nous avons conçu avec l'équipe enseignante et trois associations d'éducation à l'environnement, un programme d'animation et d'accompagnement à la pratique de l'école au jardin. Trois parcelles ont été mises à la disposition des 6 classes (140 enfants et de leurs enseignant.e.s) pour aborder de manière transversale différents volets des programmes scolaires : les sciences de la vie et de la terre, mais aussi le vocabulaire, les mathématiques, l'expression artistique, etc.

Ce projet comprend également la réalisation d'actions participatives ponctuelles avec les parents d'élèves et les jardiniers. Une première expérience menée cet été par l'association « Les petits débrouillards », autour de la construction d'un hôtel à insectes, a permis de créer de manière spontanée et avec beaucoup de générosité de premiers échanges entre enfants et jardiniers du quartier.

Dans le quartier des Fontanilles à Castelnaudary, récemment réhabilité énergétiquement, la création de jardins potagers en 2019 a permis de faire vivre un espace délaissé en pied d'immeuble, de réunir des habitants autour de la pratique du jardinage mais a aussi participé à une dynamique plus large autour des espaces verts, avec la création d'un chantier d'insertion par l'association ASF-CASF sur le traitement des biodéchets.



TÉMOIGNAGE :
MONIQUE CARPENTIER,
PRÉSIDENTE DE LA CSF
DE L'AUDE



Faire vivre un collectif de jardiniers n'est pas toujours facile. Pour y parvenir nous nous réunissons une fois par mois pour faire le point sur le fonctionnement du jardin et organiser des temps de « formation » ou de rencontres. C'est ainsi que nous avons appris à mieux entretenir notre compost, réalisé des repas entre nous et prévu des actions pour mieux gérer la présence des animaux. Même si tout le monde ne participe pas régulièrement aux réunions, notre jardin est bien vivant. Nous allons accueillir au printemps, sur une nouvelle parcelle, des enfants du quartier. Notre jardin devient de plus en plus intergénérationnel et cela nous fait vraiment plaisir. Nous échangeons avec les salariés du chantier et avec eux améliorons notre environnement (entretien des espaces verts et gestion des déchets).

Nous avons le soutien du jardin du partage, un autre jardin de CASTELNAUDARY géré par l'ASF-CSF. Avec eux nous achetons paille et compost, avons rehaussé nos carrés et nous perfectionnons en technique de jardinage.



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

DES GROUPES DE TRAVAIL INTER-SOCIÉTÉS POUR LES COMPÉTENCES OBLIGATOIRES DE LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION – LA SAC HABITAT EN RÉGION OCCITANIE

En 2021 nous avons commencé à structurer le fonctionnement de Habitat en région Occitanie, via des groupes réunis pour travailler sur notre réponse quant aux « compétences obligatoires » conférées par la loi ELAN : la SAC doit en effet déterminer un Cadre Stratégique Patrimonial et d'Utilité Sociale commun pour tous ses membres, mais aussi une politique commune sur l'entretien du patrimoine et le développement, sur les achats, sur la communication pour laquelle elle doit se doter d'une identité commune. Sur les aspects financiers, elle doit mettre en place une organisation et des outils qui assurent et contrôlent la pérennité financière de chacun de ses membres.

Ainsi, 7 groupes de travail ont été constitués avec un représentant de chacun des 3 organismes associés, ALTEAL, UN TOIT POUR TOUS et ALOGEA. Ces groupes se sont réunis plusieurs fois et ont « rendu leur copie » fin 2021 en proposant une méthodologie, un plan de travail, des actions concrètes et des indicateurs. Ils ont permis aussi tout simplement aux collègues de même métier de se rencontrer, se connaître, d'échanger et de s'enrichir en partageant les bonnes pratiques.

SIGNATURE DU NOUVEAU PACTE DE GOUVERNANCE D'ALOGEA



Signature du nouveau Pacte de Gouvernance d'ALOGEA, le 5 mai 2021 avec la ville de Carcassonne, Carcassonne Agglo, le groupe Habitat en Région et en présence de la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon.



DES ATELIERS AVEC LES SALARIÉS D'ALOGEA SUR LES OBJECTIFS RSE



Afin d'impliquer plus largement l'ensemble des salariés dans la stratégie d'entreprise d'ALOGEA, nous avons organisé pour la première fois des ateliers sur la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Tous les personnels, répartis en groupes interservices (agents de terrain et administratifs, anciens et nouveaux salariés, employés, agents de maîtrise et cadres) ont travaillé sur les 5 axes stratégiques autour desquels ALOGEA décline sa stratégie RSE : l'équilibre social des territoires, l'environnement, l'économie durable, les ressources humaines, la gouvernance et les parties prenantes de l'entreprise. Pour chacun des objectifs affichés dans ces domaines, les collaborateurs ont répondu à 3 questions : Que faisons-nous ? Que devrions-nous faire pour nous améliorer ? Comment devrions-nous faire ?

Lors de ces ateliers, les participants ont croisé leurs regards sur la société, parfois très éloignés en fonction des missions exercées, permettant ainsi à chacun d'avoir une meilleure visibilité des enjeux de l'entreprise, d'identifier collectivement des objectifs de développement responsables et ambitieux, et de proposer des pistes d'amélioration dans son fonctionnement.

Les éléments recueillis lors de ces séances vont être communiqués aux salariés et synthétisés afin de faire émerger des actions concrètes à mettre en œuvre progressivement ou à instaurer durablement.



TÉMOIGNAGE : SOUIMIA ROUGE



J'ai beaucoup apprécié les ateliers sur la RSE car grâce aux équipes pluridisciplinaires nous avons pu décroquer les services le temps d'une matinée. Ainsi nous avons pu nous rencontrer, partager nos connaissances et mettre en commun nos idées sur des thèmes parfois éloignés du quotidien.

Les exposés nous ont permis d'établir un vrai échange sur les actions déjà menées par l'entreprise et aussi de réfléchir ensemble à de possibles améliorations. Les sujets à traiter étaient vastes et inviteront j'espère à renouveler l'expérience.





CHANTIER TREMLIN, AVEC LES HABITANTS, POUR LES HABITANTS

En mai et juin 2021, la Régie de Quartiers a mis en œuvre son 19^e Chantier Tremplin dans le quartier de Grazaillles.

Au programme des 5 semaines d'intervention, des travaux variés dans différents secteurs de ce quartier très étendu : nettoyage d'une fresque et de l'aire de jeux au sol (réalisées lors d'un précédent chantier), reprise d'un muret dégradé, habillage en mosaïque d'un banc en béton.

Les 9 personnes engagées par la Régie ont également participé à la rénovation de la salle dite « de la Chapelle » qui sera utilisée par les entreprises pour la réhabilitation énergétique en cours sur le quartier et qui pourra servir de support à de futurs projets.

En plus de la satisfaction de participer à l'amélioration de leur quartier, les habitants participants ont créé des liens solides et porteurs d'une dynamique positive autour du retour à l'emploi.

Un des salariés du chantier tremplin a bénéficié de la mise en œuvre de la clause d'insertion et a travaillé ensuite sur le chantier de réhabilitation. A l'issue de cette expérience, tous les participants se sont inscrits dans un atelier de Pôle Emploi de « valorisation de son image » afin de préparer leurs futures candidatures et entretiens d'embauche.

Surtout, le noyau d'habitants qui s'est ainsi formé a exprimé son souhait de



participer à la vie du quartier autour de projets à inventer. Il pourra trouver, pour l'accompagner dans cette démarche, ALOGEA, le Centre Social Max Savy et, toujours, la Régie de Quartiers.



DÉVELOPPEMENT SOCIAL (HORS CHARGES DE PERSONNEL) CHIFFRES CLÉS

CARCASSONNE

42 500€

Nb de projets contrat de ville soutenus : **10**

15 000€

pour le chantier tremplin Grazaillles

22 600€

de médiation Habitat cadre de Vie et énergétique

LIMOUX

15 300€

Nb de projets contrat de ville soutenus : **4**

NARBONNE

2 000€

Nb de projets soutenus : **2**

Report du chantier tremplin en 2022

HORS QUARTIERS PRIORITAIRES

3 400€

Nb de projets soutenus : **2**

(Castelnaudary et Montredon à Carcassonne)

TOTAL DÉVELOPPEMENT SOCIAL 2021 :

63 200€

RESSOURCES HUMAINES



AH ! QU'ELLE FUT BELLE CETTE JOURNÉE DU 25 JUIN 2021 !

Les confinements successifs venaient de s'achever et nous ressentions tous l'envie d'être à nouveau rassemblés.

Après deux ans sans sortie du personnel, le choix a été fait, à la demande du CSE, d'un programme ludique permettant à tous de se retrouver. Et le soleil était de la partie ! Seuls manquaient à cette journée ceux et celles dont la santé ne leur autorisait pas la sortie.

L'accueil s'est fait au siège où un premier petit en-cas matinal a mis tout le monde au diapason d'une journée radieuse.

En route pour le lac de la Cavayère, ce bel endroit où la nature permet de multiples activités, qui de l'accro branche, qui de la pétanque ou... des discussions à bâtons rompus !

Au moment du déjeuner, plusieurs administrateurs se sont joints à nous pour partager ce moment de détente.

L'après-midi, les amoureux de l'eau ont pu se régaler sur les pédalos et le télésiège, tandis que, la musique aidant, la danse et les chants ont pris le pas jusqu'à la fin de l'après-midi.

En se séparant, chacun portait sur son visage le sourire des bons moments partagés.

L'EMPLOI ET LES CONTRATS AIDÉS

La RSE est souvent considérée sous le prisme environnemental, qui n'est pourtant pas son seul enjeu. Les dimensions d'insertion et d'emploi sont de réels enjeux pour le développement économique.

De fait, ALOGEA, dans le cadre de ses actions, a continué de favoriser l'insertion des groupes considérés comme fragiles par rapport à l'emploi, tels que les jeunes peu ou pas diplômés, les personnes handicapées, les seniors, notamment par le recrutement d'emplois aidés.

Ainsi, en 2021, nous avons procédé au recrutement d'un nouvel apprenti, de 2 contrats CUI et d'un emploi franc.

DES RECRUTEMENTS COLLECTIFS !

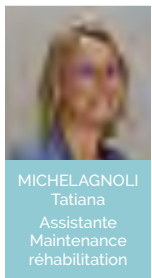
Cette année nous avons expérimenté un recrutement différent. Avant de valider définitivement notre choix de candidates pour les postes de chargée d'attribution et chargée de contentieux, nous avons réalisé le deuxième entretien d'embauche avec un membre de l'équipe. La présence du futur collègue, outre le fait de faire connaissance en amont de la prise de poste, permet de mieux approcher le métier et rend la discussion plus aisée. La présentation rapide de toute l'équipe a également été très appréciée par les candidates retenues, qui peuvent ainsi percevoir l'ambiance du service.

14 NOUVEAUX COLLÈGUES DEPUIS 2021

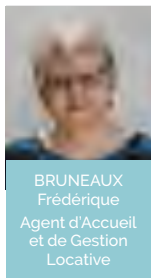
Au siège de Carcassonne



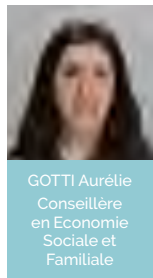
DREUX Virgile
Agent
Technique



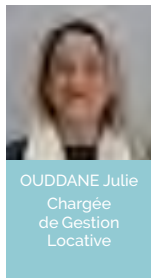
MICHELAGNOLI
Tatiana
Assistante
Maintenance
réhabilitation



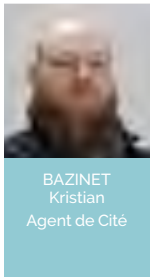
BRUNEAUX
Frédérique
Agent d'Accueil
et de Gestion
Locative



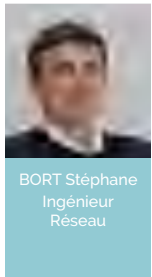
GOTTI Aurélie
Conseillère
en Economie
Sociale et
Familiale



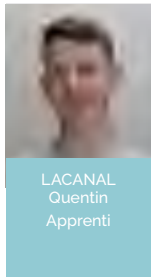
OUDDANE Julie
Chargée
de Gestion
Locative



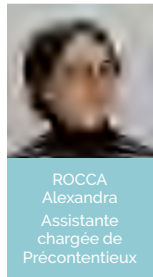
BAZINET
Kristian
Agent de Cité



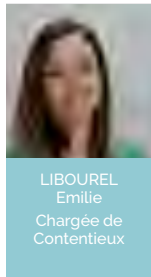
BORT Stéphane
Ingénieur
Réseau



LACANAL
Quentin
Apprenti

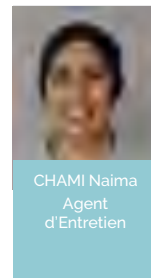


ROCCA
Alexandra
Assistante
chargée de
Précontentieux

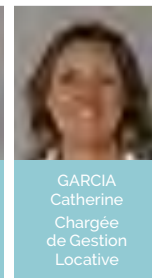


LIBOUREL
Emilie
Chargée de
Contentieux

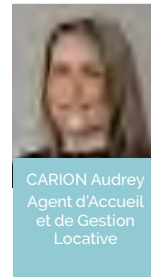
À l'agence de Narbonne



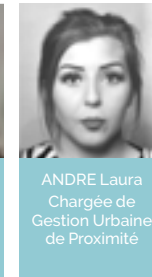
CHAMI Naima
Agent
d'Entretien



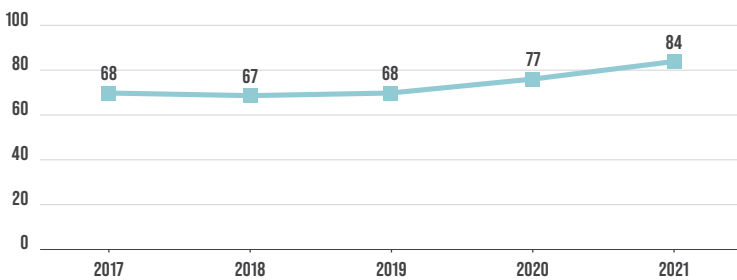
GARCIA
Catherine
Chargée
de Gestion
Locative



CARION Audrey
Agent d'Accueil
et de Gestion
Locative



ANDRE Laura
Chargée de
Gestion Urbaine
de Proximité



NOMBRE DE SALARIÉS PRÉSENTS
EN CDD+CDI AU 31/12



TÉMOIGNAGE : RENFORCEMENT DU SERVICE INFORMATIQUE



Spécialisé dans le conseil et la maintenance des systèmes d'information j'ai découvert ALOGEA en février 2020 en tant que consultant externe. De nombreux facteurs m'ont incité à m'investir pleinement pour cette entreprise, dont j'ai rejoint l'équipe en septembre 2021 : son dynamisme, sa vocation sociale et bien sûr l'ensemble des projets informatiques à venir dont la mobilité, la dématérialisation, la protection des données, etc.

J'ai donc pour mission, en collaboration avec Grégory Martinez, Responsable des Systèmes d'Information, la gestion et la mise en place de ces projets informatiques et plus particulièrement la partie infrastructure et sécurité.

Les enjeux de la sécurité informatique sont mal connus et donc mal pris en compte. Elle peut parfois paraître con-

trainte pour les utilisateurs finaux, mais ces contraintes sont indispensables pour assurer la protection de nos locaux et de notre organisation.

Il est indispensable de mettre en place un certain nombre de garde fous pour se protéger de nombreux risques : cyberattaques, virus informatiques, phishing, ransomware mais aussi panne informatique pour ne citer que les plus parlants.

Nous avons d'ores et déjà conduit plusieurs actions : changement de nos serveurs et de nos solutions de sauvegardes, mise en place des pare feux, d'un anti-spam (Mail-in-Black), et des serveurs privés virtuels (VPS SSL) pour sécuriser le télétravail.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Investir de façon durable et responsable est une priorité affirmée par ALOGEA.

Outre la poursuite de notre participation active à la relance de l'économie locale et notre mobilisation en faveur de l'insertion, nous sommes engagés dans une démarche d'économie participative et circulaire comme en témoignent nos projets : Eco-campus de la Raque à Lasbordes, réinvestissement des centres anciens etc.

DÉVELOPPER LES PARTENARIATS ET LES SUPPORTS D'INSERTION

Depuis de nombreuses années, ALOGEA intègre une clause sociale ou des lots réservés dans les marchés de construction, ainsi que dans les contrats d'entretien ménager et des espaces extérieurs, favorisant l'emploi et l'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

Conscients de notre rôle économique, nous avons pour objectif de développer et de diversifier cette offre de support d'insertion. En 2019, nous avons intégré deux lots réservés exclusivement à des entreprises d'insertion dans notre marché de peinture.

Suite à cette dernière expérience réussie, nous avons décidé de poursuivre et d'élargir cette démarche en réservant à l'insertion deux lots géographiques pour le marché d'entretien des espaces verts.

Pour ce faire, nous mobilisons l'ensemble des financements disponibles tels que le FEDER, les appels à projets (Fonds friches, dispositif No Watt) pour des investissements qui bénéficient principalement aux entreprises locales.

Investir de façon durable et responsable est une priorité affirmée par ALOGEA.

C'est l'ESAT « Les ateliers du C.E.R.S. » qui a remporté ces lots. Cette structure assure un soutien médico-social et éducatif et propose à des personnes handicapées ayant une capacité réduite de travail d'être en activité. Elle leur permet ainsi d'accéder à une vie sociale et professionnelle grâce à un accompagnement adapté et à des conditions de travail aménagées.

Nous avons également signé un nouveau marché avec l'AFDAIM, évoqué plus bas, pour l'entretien de Port-La-Nouvelle.

Désormais, notre objectif est de poursuivre ces actions mais aussi élargir à d'autres métiers et d'autres secteurs que celui du BTP, en incluant notamment plus de prestations intellectuelles.

MAÎTRISER LES CHARGES EN CONSERVANT LA QUALITÉ DE SERVICE

Les charges générales évoluent légèrement à la baisse en 2021. Cela correspond notamment à la diminution de certains contrats d'entretien ménager qui, malheureusement, n'ont pas du tout donné satisfaction. Nous avons rapidement mis un terme à ces prestations pour les remplacer par un marché d'insertion et travailler avec un nouveau partenaire, l'association AFDAIM ayant pour objet l'insertion des personnes handicapées. Le coût proposé est certes plus élevé mais la satisfaction des locataires l'est également. Ce site de 272 logements, récemment réhabilité, « n'a jamais été aussi propre », selon les termes d'un représentant des locataires et permet là aussi de faire travailler des personnes en situation de handicap.

Chiffres clés 2021	2018	2019	2020	2021	Prév. 2022
Investissements locatifs neufs et acquisition TTC en K€	12548	14286	17297	20376	18000
Nombre de logements mis en chantier	162	112	133	198	200
Nombre de logements livrés neufs et acquis	71	114	42	173	218
Nombre de logements réhabilités	225	288	183	230	327

Effort annuel TTC en € moyen par logement en maintenance, entretien et réhabilitation du parc de logement	2018	2019	2020	2021	Prév. 2022
Entretien courant et GE	670	640	660	700	760
Ajout et remplacement de composants	3028	1983	1873	1487	2000
Effort total d'entretien en € / logement	3698	2623	2533	2187	2760

Investissements socialement responsables

33 425 heures d'insertion ont été réalisées dans le cadre de nos marchés de travaux

142 personnes ont bénéficié de ce dispositif en 2021 correspondant à près de 20 équivalents temps plein

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE : ZOOM SUR L'ÉCO CAMPUS DE LA RAQUE

À LASBORDES, ALOGEA RÉALISE UN ÉCO-CAMPUS POUR L'ÉCOLE SUPÉRIEURE DE LA RAQUE

L'école supérieure de La Raque propose des formations post-baccalauréat dans les domaines de l'agronomie, de l'eau et de l'environnement. Elle accueille aujourd'hui plus de 300 étudiants (avec une ambition de 350 à 400 étudiants à terme), dont 40 seulement logent sur place en internat.

Pour poursuivre son développement et faciliter l'intégration de nouveaux étudiants, l'école s'est associée, dès 2017, avec ALOGEA, pour la conception et la réalisation de 80 logements étudiants. La parcelle est en proximité directe du campus, attenante au parking.

UN PROJET INNOVANT

Placette conviviale, énergies renouvelables avec 138 m² de panneaux photovoltaïques, matériaux biosourcés et/ou réemployés, appel à des entreprises locales grâce à une consultation en corps d'état séparés, redynamisation rurale, implication des utilisateurs dans une démarche participative : le futur éco-campus de Lasbordes, réalisé par ALOGEA, cochera toutes les cases de la construction durable. Il développera 4 îlots à ossature bois, d'une vingtaine de logements chacun.

Lancés en mars 2021, les travaux doivent s'achever en septembre 2022. Le coût du projet s'élève à 4,3 millions d'euros, avec un coût au m² de 2 050 € HT.

UN ÉCO-CAMPUS LABELLISÉ NO WATT ET BDO

Labellisée No Watt (faible consommation d'énergie) et reconnue Bâtiments Durables Occitanie niveau Argent, cette opération E3C2 (Énergie-Carbone, chantier propre) est soutenue par la Région Occitanie à hauteur de 1.040.000 euros et par l'Ademe, à hauteur de 50.000 euros pour le réseau de chaleur.

Cet éco-campus durable comprendra par exemple une pompe à chaleur eau/eau sur sondes géothermiques verticales, des éclairages LED, du solaire photovoltaïque pour l'eau chaude sanitaire... La construction bois garantit un chantier très propre. Les entreprises ont été sensibilisées sur cet enjeu.

DES MATÉRIAUX BIOSOURCÉS OU DE RÉEMPLOI

Les façades en partie sont constituées de tuiles déclassées, en partenariat avec TERREAL, un industriel local, dans une démarche de réemploi de matériaux produits localement, dans l'Aude. Des stocks de tuiles allaient partir en déchèterie. Or, elles avaient très peu de défaut, et l'usine est juste à côté. D'où leur réutilisation pour constituer une partie de la façade, avec un calepinage audois mouillé.

Dans la même logique, ALOGEA a également opté pour la réutilisation de matériaux stockés et inemployés pour le mobilier et a privilégié les matériaux biosourcés : ossature bois, isolants en fibre de bois, panneaux liège, menuiseries bois intérieur essence locale (Montagne Noire) et aluminium extérieur.



DEMANDES, ATTRIBUTIONS ET OCCUPATION SOCIALE

UN NOMBRE DE DEMANDES REPARTI À LA HAUSSE

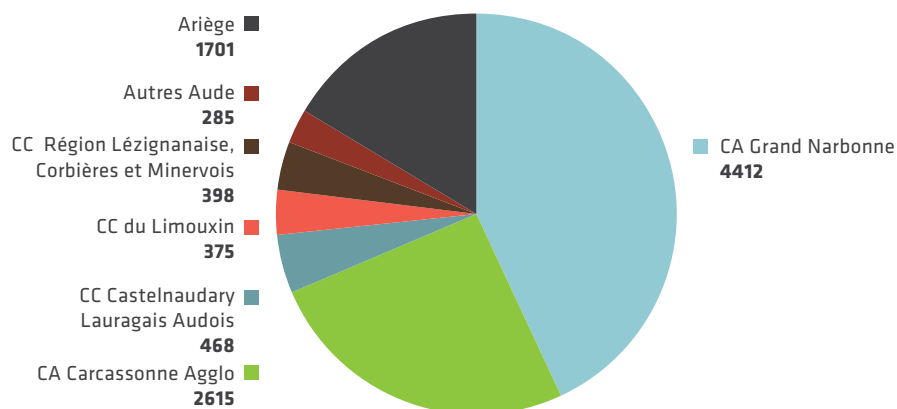
Après une baisse en 2020, les demandes de logements sociaux ont augmenté de 7% en ex-Languedoc Roussillon. Cette évolution, mesurée dans l'Ariège (+4%), est nette dans l'Aude avec 700 demandes actives en plus au 31 décembre, soit +10%.

La part des demandes audoises et ariégeoises reste toutefois modeste et représente 12% de la demande du secteur Languedoc-Roussillon.

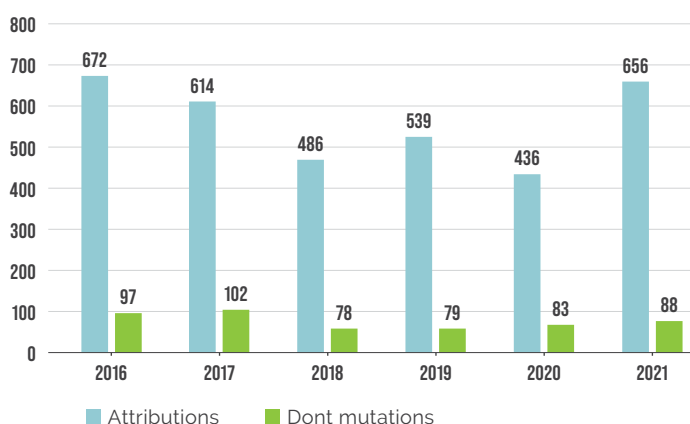
Dans l'Aude, les demandes vers le Grand Narbonne sont désormais majoritaires (56%), suivies, de loin, par Carcassonne Agglo (29%).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Région LR	75 293	78 119	79 908	82 679	81 318	86 976
Aude	7 411	7 500	7 957	8 200	7 794	8 853
Ariège	1 341	1 523	1 588	1 673	1 628	1 701

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDES PAR COMMUNAUTÉ DE COMMUNES



ACTIVITÉS DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS



L'activité des commissions a quant à elle augmenté de 43%, avec 1329 propositions (926 en 2020, 1183 en 2019), qui ont abouti à la signature de 656 baux.

684 de ces propositions ont fait l'objet d'un refus des bénéficiaires. En moyenne, 2,02 propositions ont été nécessaires pour finaliser une attribution.

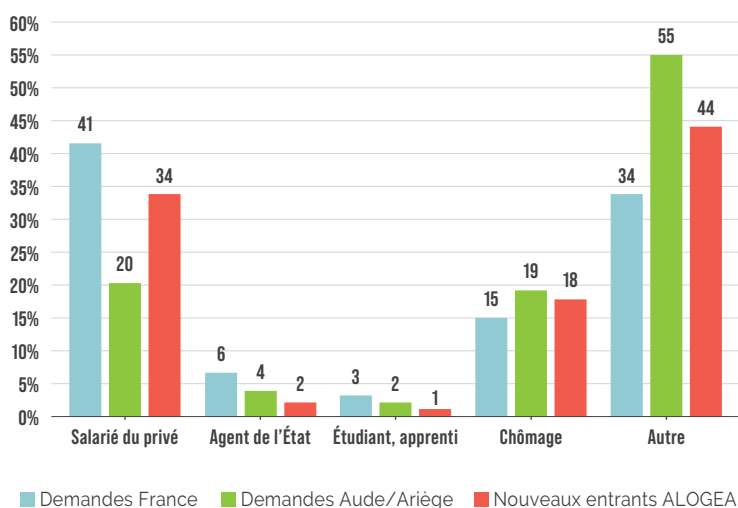
Cette année, le taux de refus est sensiblement plus élevé dans le secteur géré par la Commission de Carcassonne.

COMMISSIONS		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'attributions	Carcassonne	403	379	309	351	316	422
	Narbonne	269	235	177	188	130	234
	TOTAL	672	614	486	539	446	656
Dont mutations	Carcassonne	60	66	48	46	60	59
	Narbonne	37	36	30	33	23	29
	TOTAL	97	102	78	79	83	88
Taux de refus en %	Carcassonne	32	41	42	55	47	54
	Narbonne	50	38	47	46	51	39
	TOTAL	41	40	45	52	48	51

SITUATION SOCIALE DES DEMANDEURS ET DES NOUVEAUX ENTRANTS

Près de 90% de nouveaux entrants éligibles aux plafonds de ressources PLAI : une constante dans nos attributions

UNE POPULATION ACTIVE SOUS-REPRÉSENTÉE DANS NOS DÉPARTEMENTS



Les données concernant la demande ont changé cette année avec l'évolution du formulaire national de saisie. Il ne permet plus de distinguer les retraités des bénéficiaires des minima sociaux, tous deux inclus dans la catégorie « autres ». La part des personnes salariées précaires (CDD, Intérim) est également plus difficile à identifier.

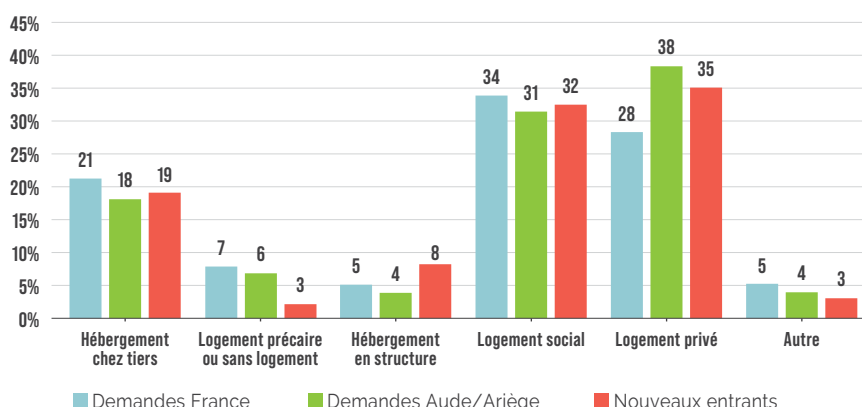
Les chiffres de 2021, à cheval sur les deux formulaires, ne sont pas complets mais ils mettent cette année encore en évidence l'écart entre les demandeurs ayant un emploi à l'échelle nationale (47% de la demande) et à l'échelle locale (24% !).

La part des salariés parmi les nouveaux entrants est toutefois plus élevée que l'année dernière (36% contre 29% en 2020). L'augmentation du nombre de livraisons est un facteur d'explication : les logements neufs restent, pour la plupart, plus chers que notre parc ancien et sont également plus attractifs notamment pour les personnes ou ménages salariés.



ATTRIBUTIONS : PUBLICS PRIORITAIRES ET ÉQUILIBRE DE PEUPLEMENT

STATUT D'OCCUPATION DES DEMANDEURS ET DES NOUVEAUX ENTRANTS



Nous avons logé 51 personnes sortant d'hébergement, soit 8 % des attributions, auxquels s'ajoutent 143 nouveaux entrants sans domicile ou hébergés par un tiers. Ainsi, 30% des bénéficiaires cette année n'avaient pas de logement à part entière. Ce pourcentage est similaire à celui des années précédentes.

La part de locataires déjà logés en HLM représente elle-aussi un tiers de la demande comme des attributions (32%, pour un objectif minimum dans la Convention d'Utilité Sociale fixé à 25%).

Enfin, 35% des nouveaux entrants sont issus du parc privé. A noter qu'ils sont sensiblement plus présents dans la demande

sur nos départements qu'en France (38% dans l'Aude et l'Ariège contre 28% en France).

LES OBJECTIFS DE LA CONVENTION DE RÉSERVATION PRÉFECTORALE

Objectif 2021 ALOGEA	Baux signés	Refus abusifs	Total baux signés et refus abusifs	Taux de réalisation objectifs (%)
Total mal logé	138	59	200	145%
DALO	28	7	19	68%
Sortant hébergement	55	15	58	105%
Autres	55	37	123	224%
Fonctionnaires	16	6	15	94%
TOTAL CP	154	65	215	140%

L'avenant à la convention pour la gestion du contingent préfectoral 2021 prévoyait 138 attributions de logements au public prioritaire dit « mal logé », réparti entre les demandeurs relevant du droit opposable au logement (DALO), les sortants d'hébergement (dont 50% de réfugiés)

et les autres ménages relevant du plan départemental d'aide au logement et à l'hébergement des personnes défavorisées.

Nous avons cette année largement atteint notre objectif de propositions recevables (140%), et le nombre de baux signés est

également satisfaisant (97% de l'objectif).

Seul l'objectif DALO reste insuffisant car il concentre les demandes de petits logements sur le territoire Narbonnais, le plus tendu de notre secteur d'intervention.

EQUILIBRE DE PEUPEMENT ET LOI EGALITÉ CITOYENNETÉ

La loi Égalité et Citoyenneté (dite « loi LEC ») du 27 janvier 2017 a affirmé le principe d'égalité des chances pour l'accès au parc social et la mixité. Elle impose de consacrer au moins 25% des attributions (baux signés) situées en dehors des quartiers prioritaires (QPV) aux demandeurs les plus pauvres appartenant au 1^{er} quartile de ressources.

Parallèlement, dans les quartiers prioritaires, au moins 50% des propositions de logements doivent concerner des ménages ayant des ressources supérieures au 1^{er} quartile.

Ce seuil du 1^{er} quartile est fixé annuellement par arrêté du représentant de l'Etat.

Sur notre patrimoine, 5 EPCI sont concernés par cette mesure avec les valeurs suivantes pour le premier quartile :

	Nb ménages 1 ^{er} quartile	Nb ménages total	% du 1 ^{er} quartile	Objectif LEC
COM-AGGLO CARCASSONNE AGGLO				
Hors QPV	24	122	20%	> 25%
QPV	40	137	29%	< 50%
COM-AGGLO LE GRAND NARBONNE	46	221		
Hors QPV	34	185	18%	> 25%
QPV	12	36	33%	< 50%
COM-CO DES PORTES D'ARIEGE PYRENNEES	4	26		
Hors QPV	3	16	19%	> 25%
QPV	1	10	10%	< 50%
COM-CO DU LIMOUXIN	16	55		
Hors QPV	12	42	29%	> 25%
QPV	4	13	31%	< 50%

Comme les années précédentes, nous rencontrons des difficultés à atteindre l'objectif demandé hors QPV, avec 20% à Carcassonne et 18% à Narbonne. Cet écart avec les 25% attendus représente 6 dossiers à Carcassonne et 12 à Narbonne. Un suivi renforcé doit être mis en place pour améliorer cet objectif qui reste difficile à atteindre pour de nombreux bailleurs.

RECOUVREMENT ET IMPAYÉS LOCATIFS

Privilégier les solutions amiables

Le recouvrement amiable est mis en place dès le premier impayé avec un dispositif de relances courriers et téléphoniques. Nous suivons également les rejets de prélèvement et chèque. Ce travail s'effectue en collaboration avec les Agents de Cité, les Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF), et les chargés de précontentieux et contentieux.

LE NOMBRE DE PLANS A AUGMENTÉ EN 2021 ET SE RAPPROCHE DU NIVEAU DE 2016.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de plans	464	355	382	373	308	417



LE FONDS UNIQUE LOGEMENT

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fonds Unique Logement ACCÈS						
Dossiers déposés	291	184	174	184	160	225
Dossiers acceptés	154	109	78	114	105	183
Montants perçus	44 881€	30 030€	21 363€	35 170€	28 980€	60 910€
Fonds Unique Logement MAINTIEN						
Dossiers déposés	96	78	95	80	81	106
Dossiers acceptés	58	54	55	46	47	65
Montants perçus	49 731€	65 792€	71 472€	47 176€	57 971€	67 426€
Fonds Unique Logement TOTAL						
Dossiers déposés	387	262	269	264	241	331
Dossiers acceptés	212	163	133	160	152	248
Montants perçus	94 611€	95 822€	92 835€	82 347€	86 951€	128 336€

Les commissions FUL (Aude) et FUH (Ariège) traitent l'ensemble des demandes d'aides liées au logement (dette loyer, électricité, gaz, etc...). En fonction des situations, les dossiers sont instruits soit par les travailleurs sociaux du territoire soit par notre équipe de CESF.

Le montant perçu en 2021 a plus que doublé sur le volet accès. Cela peut s'expliquer en partie par l'augmentation du nombre d'attributions (+50%) mais aussi par un taux de dossiers acceptés plus important.

DOSSIERS BANQUE DE FRANCE

DOSSIERS DE SURENDETTEMENT AUPRÈS DE LA BANQUE DE FRANCE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dossiers déposés	136	125	156	207	147	123
Orientés vers Procédure de Rétablissement Personnel	57	56	56	47	79	32
Abandons de créances sur PRP	28	20	18	32	27	35
Montant de l'abandon de créance	36 672€	27 158€	27 003€	71 170€	63 609€	73 477€

Le nombre de dossiers déposés à la Banque de France continue de diminuer. Les orientations vers des Procédures de Rétablissement personnel connaissent un net ralentissement. Cependant, le montant des abandons de créance augmente

à nouveau, après une légère diminution en 2020 et s'élève désormais à 73K€, soit presque trois fois plus qu'en 2018 !

Nous continuons de favoriser les accords amiables sur plusieurs mois, voire années, afin notamment de réduire les dépôts des

dossiers Banque de France et de limiter l'impact financier de l'effacement de dette. Cependant, compte tenu de la situation de certaines familles, ce recours est parfois inévitable et nécessaire.



LES ACTIONS CONTENTIEUSES

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Commandements de payer signifiés par huissier	177	165	127	177	157	97
Jugements pour paiement de la dette	100	69	66	67	46	64
dont avec accord de délais de paiement	42	35	26	32	17	18
Commandements de quitter les lieux	68	34	28	28	27	37
Demandes de concours de la force publique	25	22	19	22	14	26
dont accordées	7	9	4	5	7	18
Départs négociés avec les locataires	27	12	8	7	9	19
Départs furtifs	21	22	19	30	22	20
Expulsions réalisées par la force publique	3	6	4	2	4	8

Après la suspension des expulsions en 2020, nous avons dû procéder à certaines expulsions liées à des situations complètement bloquées. Les difficultés du pôle social en 2021 (congé maternité, poste vacant, arrêt maladie...), aujourd'hui

résolues, ont mis en évidence l'importance de l'articulation contentieux/accompagnement social pour la gestion de certains dossiers.

DOSSIERS SOLDÉS

DOSSIERS CONTENTIEUX SOLDÉS PAR REMBOURSEMENT DE LA DETTE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de dossiers	55	46	36	26	51	25
Montant	108 183€	97 548€	97 901€	74 164€	123 936€	72 975€

Pour les mêmes raisons, la régularisation des dossiers, qui reste importante, a moins bien fonctionné en 2021, avec un niveau similaire à 2019.

ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

ACTIVITÉS DES CONSEILLÈRES EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

		Accès au logement		Maintien dans le logement				TOTAL	Evol. n/n-1
		Demandeurs logement	Nouveaux entrants	Pré contentieux	Contentieux	Difficulté d'occupation / TV	Autres		
2021	Bureau hors QPV	191	11	6	37	1	2	248	95%
	Bureau en QPV	46	23	24	67	6	7	173	23%
	VAD hors QPV	14	2	37	82	16	5	156	239%
	VAD en QPV	5	5	13	48	25	8	104	73%
	Total	256	41	80	234	48	22	681	82%
2020	Bureau hors QPV	50	30	16	28	1	2	127	-60%
	Bureau en QPV	58	5	17	57	2	2	141	32%
	VAD hors QPV		1	19	24		2	46	-78%
	VAD en QPV		3	26	25	2	4	60	-59%
	Total	108	39	78	134	5	10	374	-52%
2019	Bureau hors QPV	250	2	11	50		3	316	
	Bureau en QPV	37	5	8	56		1	107	
	VAD hors QPV	28	11	10	125	28	4	206	
	VAD en QPV	7	17	5	85	30	2	146	
	Total	322	35	34	316	58	10	775	

Après une année 2020 où l'activité ne s'est pas arrêtée mais a fortement ralenti, et malgré les difficultés de personnel, les CESF ont effectué 421 rendez-vous au bureau et surtout 260 visites à domicile durant l'année.

ACCOMPAGNEMENT SOCIO-EDUCATIF ADAPTÉ

Ce dispositif est co-financé par ALOGEA, HABITAT AUDOIS et l'Etat, via le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement. Il tente de répondre à des problématiques importantes d'accès ou de maintien dans le logement. Il permet de proposer un accompagnement adapté aux ménages pour lesquels aucun autre dispositif ne peut apporter de réponse suffisante.

L'ADAFF et SOLIHA (via l'Intermédiation Locative ou IML) sont les prestataires de cet accompagnement. Les ménages qui sont orientés sur ce dispositif sont essentiellement :

POUR L'ACCÈS :

Les ménages menacés d'expulsion en recherche de logement

Les ménages vulnérables repérés par les CESF (violences conjugales, cumul de difficultés, problématique santé, hébergement précaire, etc.)

POUR LE MAINTIEN

Problème d'impayés – procédure d'expulsion en cours

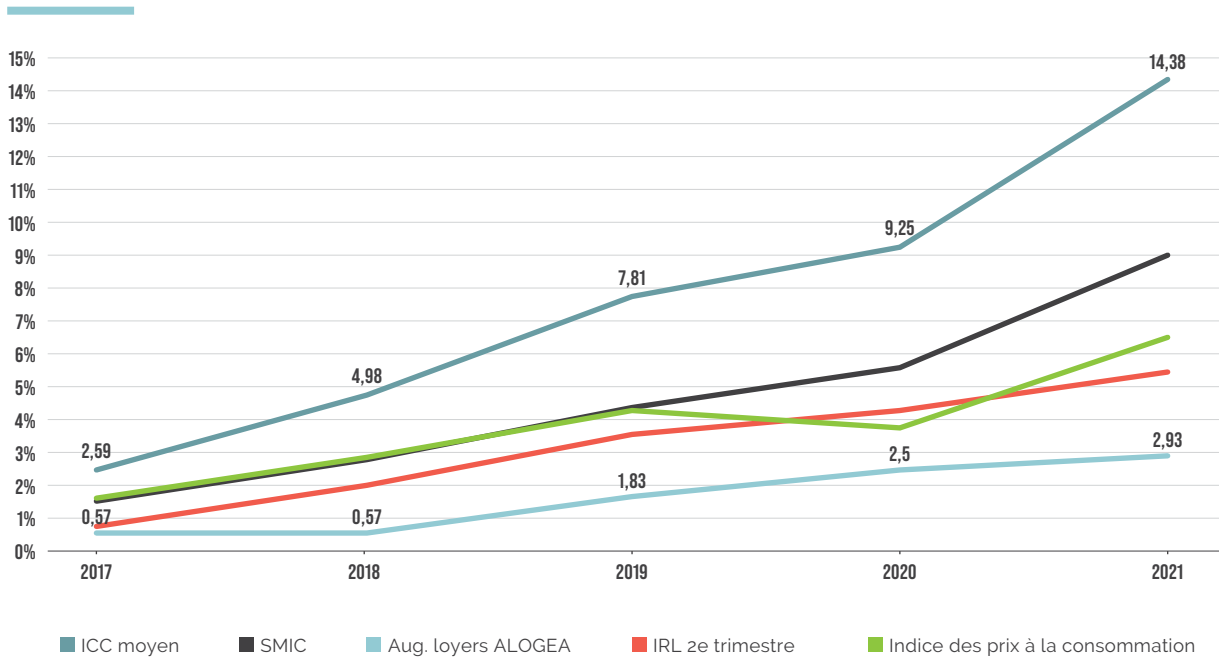
Difficultés dans la gestion du budget

Problème de voisinage ou d'occupation

En 2021, comme en 2020, la crise sanitaire et, encore une fois, les mouvements et les absences au sein de la (petite) équipe, a ralenti cette action. Nous avons proposé 7 nouveaux dossiers, sur les 22 entrants dans le dispositif, qui ont été pris en charge directement par l'ADAFF, dans le cadre de son suivi de type « CHRS hors les murs ».

LOYERS ET VACANCE

EVOLUTION CUMULÉE DES INDICES DE RÉFÉRENCE ET DES AUGMENTATIONS DE LOYERS



UNE AUGMENTATION DE LA VACANCE

AU 31/12	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Montant de la vacance annuelle sur les loyers des logements	344 K€	342 K€	283 K€	373 K€	428 K€	538 K€
Nb de lgts en vacance technique	19	14	11	12	11	12
Nb de lgts en vacance < 3 mois	111	67	64	105	123	82
Nb de lgts en vacance > 3 mois	16	16	20	29	32	29
Nb total de logements vacants au 31/12	146	97	95	146	166	141

La vacance globale a continué d'augmenter en 2021, avec une évolution de 110K€ soit +26%.

Le montant de la vacance des logements s'élève 538K€. Ce résultat à surveiller s'explique en premier lieu par l'augmentation forte du nombre d'attributions, notam-

ment de livraisons neuves, qui a mobilisé les chargées d'attribution, ainsi que par un poste vacant dans le service pendant plusieurs mois qui a affecté nos résultats.

Cependant, le nombre de logements vacants au 31 décembre (141 contre 166 en 2020) montre une stabilisation de la situa-

tion en fin d'année, qui se confirme début 2022.

TAUX DE ROTATION (NB DÉPART / PATRIMOINE AU 31/12 DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (HORS GENDARMERIE))

2016	2017	2018	2019	2020	2021
12,7%	11,2%	9,8%	10,6%	9,2%	10,1%





VACANCE DES GARAGES ET DES PARKINGS

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre Garages	1846	1878	1894	1924	1948	1989
Nombre de Parkings	416	523	580	642	644	752
Nbre garages ou parkings vacants	353	418	465	553	597	656
Facturation Théorique (K€)	1 056	1 100	1 123	1 156	1 053	1 102
Vacants (K€)	140	150	160	182	203	214
Taux de vacance	13,3%	13,7%	14,3%	15,7%	19,28%	19,42%

Le poids de la vacance des garages et parkings reste élevé mais stable en 2021 et représente tout de même 214K€ soit l'équivalent de 40% des impayés de logement. Pour diminuer ces pertes, nous avons redéfini en 2021 l'ensemble de nos tarifs et mis en place une action de commercialisation qui commence à porter ses fruits au 1^{er} semestre 2022.

LE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS LOCATIFS

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux de recouvrement Cumulé	97,83%	98,36%	98,64%	100,64%	98,91%	98,91%
Ratio impayés totaux / quittancement	2,17%	1,64%	1,36%	-0,46%	1,09%	1,09%
Taux de recouvrement Locatif (hors Foyers)	98,88%	98,46%	98,70%	98,73%	98,87%	98,58%
Taux de couverture APL	45,63%	45,46%	43,15%	41,66%	39,82%	38,16%
Ratio impayés locatifs / quittancement	1,12%	1,54%	1,30%	1,27%	1,13%	1,42%

Au total, le montant facturé et non recouvré en 2021 s'élève à 289K€. Le recouvrement des foyers et gendarmerie est créancier de 46K€ cette année.

Par contre, le taux de recouvrement locatif est plus faible que les années précédentes, après une première année COVID pour lequel il était particulièrement élevé.

Nous constatons également une diminution de l'APL significative depuis 2018, qui impacte le recouvrement.



LIVRAISONS

RÉSIDENCE LES DUNES

LEUCATE (11)



VEFA, Promoteur : SY Promotion
Architecte : Atelier Concept Architectes
38 logements collectifs : 12 T2 – 9 T3 – 13 T4 – 4 T5
Investissement : 5 064 K€

Située au cœur de la station balnéaire de Port Leucate, à 600 m des commerces de proximité, cette résidence de 38 logements sociaux vient compléter l'offre sur la commune de Leucate qui est déficitaire en ce domaine.

Les logements sont répartis dans 2 ailes disposées autour d'une allée centrale et de sa coursive qui forment un espace collectif de rencontre reliant les 2 bâtiments. L'architecture se veut contemporaine alliant le métal des garde-corps et le bardage bois en façade.

Tous les logements bénéficient d'un véritable espace de vie extérieur, d'un cellier et d'une place de stationnement privative.

LES ACACIAS

NARBONNE (11)



VEFA, Promoteur : SY Promotion
Architecte : Atelier Concept Architectes
25 logements collectifs et
4 individuels : 9 T2 – 13 T3 – 5 T4 – 2 T5
Investissement : 3 405 K€

Cette opération se situe avenue de Bordeaux à proximité des services et commerces du centre-ville. Elle comprend un bâtiment de 25 logements collectifs implanté en front de rue et 4 logements individuels en fond de parcelle.

Elle répond à une demande croissante de petits logements accessibles et adaptés dans une résidence intergénérationnelle.



Implantée dans la ZAC Les Vallons de Griffoul à Castelnaudary, cette résidence de 12 logements bénéficie d'une exposition privilégiée avec des parties privatives situées au sud et déconnectées de la circulation automobile.

Une attention particulière a été apportée afin de favoriser les économies d'énergie : solaire passif, inertie thermique, optimisation de l'éclairage naturel et un confort de vie.

Tous les logements disposent d'un accès indépendant, de prolongements extérieurs : jardins et terrasses pour les logements situés en rez de chaussée et duplex, balcons pour ceux de l'étage.



Architecte : Atelier d'architecture Crossman
 12 logements mixtes : 2 T2 – 5 T3 – 4 T4 – 1 T5
 Investissement : 1 721 K€

RÉSIDENCE GABRIEL FAURE

PENNAUTIER (11)

Livraison de la tranche 2 : 13 logements
 Cette seconde tranche fait partie d'un ensemble de 25 logements locatifs situé dans un lotissement viabilisé et aménagé par ALOGEA et de 25 lots dont 7 en accession sociale à la propriété et 18 lots libres. Mixité sociale et diversité architecturale sont ainsi assurées : logements locatifs sociaux, logements seniors, logements en accession sociale et construction libre.



Architecte : Falandry Chevignard architectes
 25 logements individuels : 5 T2 – 7 T3 – 9 T4 – 4 T5
 Investissement : 3 780 K€



Cette opération se situe à l'ouest de la commune au lieu dit Ville plane et Luguel. Les 12 villas et les 24 logements collectifs répartis en 2 bâtiments sont implantés en partie sud du terrain et bénéficient ainsi d'un ensoleillement optimal et de la vue sur les basses Pyrénées.

VEFA, Promoteur : RG Promotion
Architecte : Alvaro-Escourrou
36 logements : 9 T2 – 15 T3 – 10 T4 – 2 T5
Investissement : 4 823 K€



Architecte : Falandry Chevignard architectes
10 logements : 4 T2 – 4 T3 – 2 T4
Investissement : 1 456 K€

Implantée en lieu et place de terrains de tennis, cette opération de 10 logements se situe au centre de la commune de Pennautier. Le terrain étant situé en zone PPRI ; les bâtiments sont surélevés par rapport au terrain naturel et l'accès aux logements se fait par des rampes et des circulations piétonnes séparées de la voirie et favorisant les échanges et leur appropriation par les habitants.

L'écriture architecturale se veut sobre et urbaine à l'échelle du contexte avec des volumes simples aux lignes épurées.

LES JARDINS D'EPICURE

NARBONNE (11)



ALOGEA a fait l'acquisition de 25 logements dans cette résidence en comptant 80, située à l'ouest du centre-ville de Narbonne à proximité des commerces et services. Ce bâtiment fait partie d'un ensemble de 252 logements construits sur le site des anciennes caves coopératives et distillerie.

Ces 25 logements de types 2 et 3 viennent enrichir l'offre de petits logements accessibles en centre-ville.

Mixité sociale et diversité architecturale sont assurées : logements locatifs sociaux, logements seniors, logements en accession tant en collectif qu'en individuel se côtoient.

VEFA, Promoteur : Méditerranée Immobilier

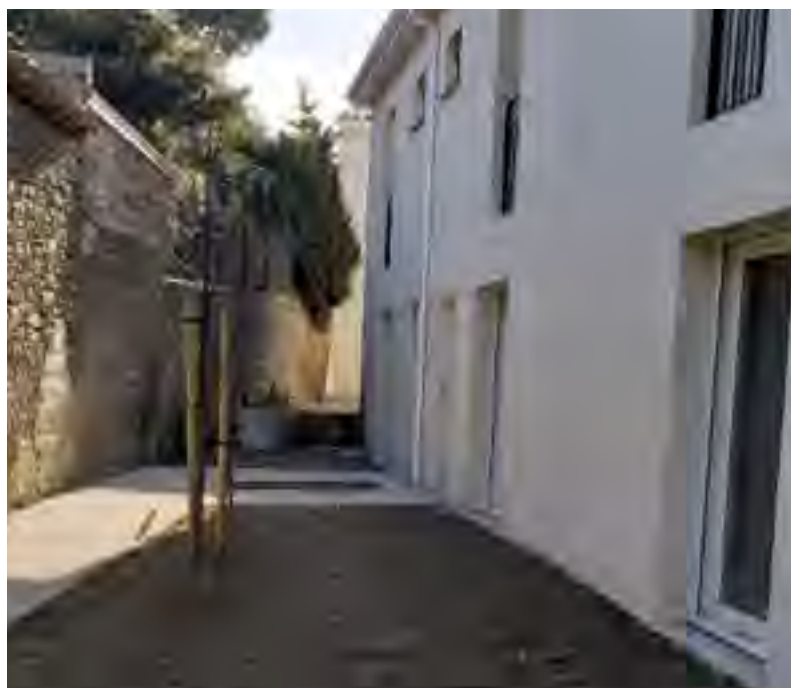
Architecte : Agence RAYSSAC

25 logements collectifs : 15 T2 – 10 T3

Investissement : 2 390 K€

RÉSIDENCE BLANQUI

CARCASSONNE (11)



Livraison de la tranche 2 : 10 logements

Cette seconde tranche fait partie d'un ensemble de 18 logements locatifs situé dans le quartier d'Ozanam. Cette opération est inscrite dans le cadre de la démarche de requalification urbaine avec pour objectif de dédensifier le quartier et proposer des parcours résidentiels aux habitants.

Les 18 logements sont répartis en 3 îlots ce qui permet de donner une échelle pavillonnaire au quartier.

Architecte PLUG ARCHITECTURE

18 logements : 6 T2 – 4 T3 – 8 T4

Investissement : 2 496 K€

■ RÉHABILITATIONS

RÉHABILITATION BEAU SOLEIL

LÉZIGNAN (11)



La résidence Beau Soleil, construite dans les années 60 est composée de 35 logements collectifs et 14 villas individuelles accolées.

Le programme de réhabilitation a permis de moderniser ce patrimoine tout en offrant aux habitants un meilleur confort.

Les travaux énergétiques engagés ont ainsi permis d'atteindre le niveau BBC Rénovation.

A proximité du centre-ville de Lézignan, le quartier Beau Soleil peut aujourd'hui profiter pleinement de sa situation géographique avec des bâtiments qui n'ont rien à envier aux constructions récentes tant sur le point énergétique qu'esthétique.



Maitrise d'œuvre d'Exécution : CEBAT

Architecte : AEAA ARCHITECTURE

49 logements

Investissements 2 280 K€

Travaux : décembre 2018 – avril 2021





En première ligne de l'accès au Viguié, le bâtiment LANGUEDOC (50 logements répartis en 5 cages d'escalier) est le dernier immeuble de ce quartier à bénéficier de la réhabilitation énergétique.

En plus des ascenseurs déjà existants, l'attractivité de ce patrimoine, caractérisé par de très grands logements, a été améliorée grâce à des travaux qui ont permis d'obtenir une étiquette énergétique B et une consommation énergétique inférieure à 60kWh/m² an.

Ce chantier est venu clore une part importante du programme de rénovation énergétique initié par ALOGEA il y a 10 ans dans ce même quartier du Viguié.

Maitrise d'œuvre d'Exécution : CEBAT

Architecte : AEAA ARCHITECTURE

50 logements

Investissements 2 284 K€

Travaux : décembre 2018 – avril 2021



INDICATEURS 2021

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1 CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES		2019	2020	2021	
SOC 1.1 Croissance de l'offre de logements locatifs	Croissance de l'offre de logements locatifs	2,4	0,7	3,3	%
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	107	39	173	logements
	Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés			0	logements
	Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	7	4	2	logements
	Nombre de logements anciens acquis dans l'année hors du parc social			2	logements
SOC 1.2 Répartition des logements livrés dans l'année neufs et acquis par typologie	Nombre de logements de Type I	1	0	0	logements
	Nombre de logements de Type II	26	12	52	logements
	Nombre de logements de Type III	50	19	59	logements
	Nombre de logements de Type IV	34	9	51	logements
	Nombre de logements de Type V	3	3	13	logements
	Nombre de logements de Type VI	0	0	0	logements
	Surface moyenne des logements de Type I	12	Non applicable	Non applicable	m ²
	Surface moyenne des logements de Type II	49	50	51	m ²
	Surface moyenne des logements de Type III	69	73	68	m ²
	Surface moyenne des logements de Type IV	87	88	88	m ²
Surface moyenne des logements de Type V	101	100	103	m ²	
Surface moyenne des logements de Type VI	0	Non applicable	Non applicable	m ²	
SOC 1.3 Répartition des logements livrés dans l'année par catégorie de financement	Nombre de logements de type "Très Social"	38	15	60	logements
	Nombre de logements de type "Social"	75	28	115	logements
	Nombre de logements de type "Social intermédiaire"	1	0	0	logements
	Nombre de logements de type "intermédiaire"	0	0	0	logements
	Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	0	0	logements
SOC 1.4 Production en accession sociale	Logements neufs livrés en accession sociale	0	0	0	logements
	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0	logements
SOC 1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)			930	logements
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0	%
	Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	4,30	5,70	6,10	%
SOC 1.6 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)	0	0	0	places
	Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	0	0	0	places
	Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	60	58	60	places
	Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	9	10	10	places
	Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	37	41	42	places
	Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	72	72	72	places
	Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	162	162	163	places

SOC 2 RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

		2019	2020	2021	
SOC 2.1 Loyer mensuel moyen du parc	Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	4,99	5,07	5,13	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Social" (PLUS)	4,99	5,11	5,21	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	6,71	6,90	7,02	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	euro/m² Shab
	Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	11,16	11,16	11,19	euro/m² Shab
SOC 2.2 Loyer mensuel moyen des logements neufs en location dans l'année	Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	5,41	5,16	5,44	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Social" (PLUS)	6,16	5,74	6,14	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	6,33	Non applicable	Non applicable	euro/m² Shab
	Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	euro/m² Shab
	Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	Non applicable	Non applicable	Non applicable	euro/m² Shab
SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants	Ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds	17,0	18,3	19,0	logements
	Ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	21,0	22,6	21,9	logements
SOC 2.4 Évolution globale du montant des loyers	Evolution du montant des loyers	1,25	1,53	0,66	%
	Evolution du montant des charges récupérables	-0,81	0,84	-0,79	euro/m² Shab
SOC 2.5 Evolution du montant des charges locatives	Evolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	0,07	0,08	-0,17	euro/m² Shab
	Taux de mutation interne	14,7	18,5	13,4	%
SOC 2.6 Taux de mutation interne	Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0	0	0	%
	Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	1	3	4	logements
SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété	Logements vendus à des locataires de l'organisme	1	2	7	logements
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	2	5	11	logements
SOC 2.8 Description des pratiques - Santé et sécurité des locataires	Qualité de l'air	Mesures régulières dans les logements de température et d'humidité afin de répondre le plus précisément possible aux locataires se plaignant soit du froid, soit de l'humidité. Notation des fiches produits (peinture) en fonction des COV dans notre nouveau Marché à Bon de Commande (action à renforcer)			
	Tranquillité	Participation au Groupement de Police Opérationnel Démarche d'aménagement et de résidentialisation à Saint Vincent — Narbonne - Installation de vidéoprotection en partenariat avec la commune de Narbonne - Réflexion en cours sur les incivilités liées aux encombrants (La Tramontane Montredon) - Poursuite du travail de prévention : médiateurs "Habitat Cadre de Vie" de la Régie de Quartiers, participation aux actions de Développement Social dans les quartiers, travail renforcé sur l'insertion			

SOC 3 ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES		2019	2020	2021	
SOC 3.1	Employé d'immeuble			3,5	ETP
Personnel de terrain	Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié			0	ETP
	Gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur			14	ETP
	Ouvriers/Chef d'équipe			8,5	ETP
SOC 3.2	Médiateur(rice)	1	1	1	ETP
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	3	3	4	ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	1	2	2	ETP
	Chargé(e) de contentieux	1	1	1	ETP
	Chargé(e) de recouvrement	2	2	2	ETP
	Autres catégories de personnel dédié à l'accompagnement social et/ou financier	3	3	3	ETP
SOC 3.3	Nombre de salariés chargé de clientèle , chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centre de relation client, Standard, chargé de mutation			12	ETP
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres	Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client			2	ETP
SOC 3.4	Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	520	415	788	plans
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	373	308	417	plans

SOC 3.5

Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

- 4 CESF dont 1 coordinatrice : 3 sur le carcéronnais et 1 sur le Narbonnais. Nous avons renforcé l'équipe avec une CESF supplémentaire au 1er décembre 2021

- 2 Chargées Pré contentieux et 1 Chargé Contentieux

Réunions mensuelles en présence des CESF, chargé Contentieux et Responsables. Lors de ces réunions nous abordons un à un les locataires dont la dette est > ou égale à 1200€. Nous les appelons pour mettre en place des plans d'apurement, débloquer des situations lorsque l'APL est suspendue ou arrêter une date pour une VAD en binôme (CESF et Chargé Ctx) ou CESF ou Chargé Contentieux

L'équipe en charge du recouvrement et du contentieux a été mis à mal à cause des postes qui

ont été vacants plusieurs mois pour cause de maladies ou autres, ce qui a fragilisé nos actions, nous avons effectué 396 visites en 2021. Nous faisons également des réunions concernant les situations complexes dans lesquelles nous abordons les situations qui cumulent problématiques impayés et sociales. Elles se tiennent environ tous les 2 mois.

Nous avons maintenu le dispositif d'aide sur quittance avec un budget de 15 000€ ; mais il a très peu été utilisé. Il est maintenu en 2022.

Il existe le dispositif « 10 000 logements accompagnés » porté par ALOGEA et un autre bailleur de Carcassonne dans lequel un accompagnement socio-éducatif adapté et renforcé type CHRS « hors murs » peut être sollicité par nos CESF. Il est effectué un diagnostic et une orienta-

tion vers un accompagnement global et adapté aux besoins des ménages.

Si nécessaire, les familles peuvent être orientées vers une IML (intermédiation locative) qui est contractualisée par une convention d'occupation ne pouvant excéder 12 mois (bail glissant). Cette IML sera mise en place pour favoriser le maintien dans le logement autonome et l'insertion durable des ménages les plus fragiles (travail sur les droits et devoirs, reprise du paiement du loyer et charges, mise en place de plan d'apurement, réouverture des droits APL, accompagner le ménage à une prise de conscience de ses fragilités, l'orienter et le soutenir vers les partenaires adaptés (exemple : parcours de soins, parentalité, accompagnement budgétaire...))

SOC 3.6

Description des pratiques - Gestion de proximité

• 65 salariés mobilisés autour de la relation locataire au sein des services de Maintenance-Réhabilitation, Gestion locative et Développement Social et de l'Agence de Narbonne.

• dont 13 Agents de Cité, premiers interlocuteurs des locataires, soit en moyenne un responsable de site pour 350 logements.

• dont une Régie d'Intervention Technique (8,5 ETP) qui permet une souplesse dans nos interventions et renforce notre présence auprès des locataires.

• dont 3 agents d'entretien ménager qui interviennent en quartier prioritaire.

• dont 5 personnes entre les accueils de Narbonne et Carcassonne, ouverts tous les jours au public.

• Dans les Quartiers Prioritaires de Carcassonne Agglo, trois médiateurs de la Régie de Quartiers

SOC 4 CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

2019

2020

2021

SOC 4.1

Nombre d'attributions dans l'année

Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année

539

447

656

attributions

SOC 4.2

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Part de ménages entrants dont le titulaire de bail est âgé de moins de 25 ans

8,50

4,90

6,90

%

Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans

12,00

%

Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans

72,30

%

Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur à 65 ans

8,8

%

SOC 4.3

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources

89,4

91,7

89,8

%

Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources

9,8

6,7

8,2

%

Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources

0,7

1,6

2,0

%

SOC 4.5

Part des ménages recevant une aide au logement

Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12

4693

4708

4762

ménages

Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement

69,6

69,9

68,6

%

SOC 4.6

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus

22,4

23,3

24,0

%

SOC 4.7

Soutien financier aux projets locaux

Montants versés aux associations de locataires

9136

9349

9420

€

Montants versés aux autres associations

36663

33964

58994

€

SOC 4.8

Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires

Locaux mis à disposition

2

2

3

locaux

Autres associations

Locaux mis à disposition

18

19

20

locaux

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1 LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

ENV 1.1

Classement énergétique du patrimoine

	2019	2020	2021	
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant)	21	24	30	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m²/an)	21	22	23	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m²/an)	31	29	26	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m²/an)	14	12	11	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m²/an)	12	11	8	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m²/an)	0	0	0	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore)	0	0	0	%
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	1,8	1,6	1,3	%
Performance énergétique moyenne du parc locatif	115	110	91	kWh/m²/an
Performance énergétique médiane du parc locatif	105	97	62	kWh/m²/an

ENV 1.2

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre

Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO2/m²/an)	20	21	25	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO2/m²/an)	16	18	20	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO2/m²/an)	21	22	21	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO2/m²/an)	24	21	19	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO2/m²/an)	7	6	6	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO2/m²/an)	4	3	2	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO2/m²/an)	8	7	7	%
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	2	2	1	%
Emissions de GES moyennes du parc locatif	24	22	16	kg d'équiv. CO2/m²/an
Emissions de GES médianes du parc locatif	15	13	11	kg d'équiv. CO2/m²/an

ENV 1.3

Part des logements alimentés en énergies renouvelables

Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	28,3	28,1	29,9	%
Part de logements alimentés par le chauffage urbain	5,0	4,9	5,2	%
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0	0	21,7	%

Commentaires généraux climat et types d'énergie

Les logements sur chauffage urbain font partie des logements chauffés par une énergie renouvelable. Le bois-énergie alimente 26,9% de nos logements.

Nous ne prenons pas en compte dans ces données les productions d'ECS par chauffe-eau thermodynamique, ni la production photovoltaïque en auto-consommation (20 logements).

ENV 1 LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

	2019	2020	2021	
ENV 1.5 Consommation d'eau dans le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine	Non disponible	Non disponible	Non disponible m ³ /m ² /an
	Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau			0 %
ENV 1.6 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	0	0	0 nombre
	Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques	52,3	52,8	54,6 %
ENV 1.7 Description des pratiques - Sensibilisation des locataires	Sensibilisation des locataires	Plusieurs actions menées lors des travaux chez les locataires (notamment lors de réhabilitations) et lors des actions de développement social		

ENV 2 LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME

	2019	2020	2021	
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale	Part de logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	100	100	100 %
	Part de logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	100	100	100 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	0	0	0 %
ENV 2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	30	27	36 tonnes de CO2
	Nombre de véhicules de service	25	25	28 Nombre de véhicules
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	103	93	93 g de CO2/ km
	Nombre de véhicules de fonction	1	1	1 Nombre de véhicules
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	110	110	110 g de CO2/ km
ENV 2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels	115	110	110 kWh/m ² /an
	Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels	24	22	22 kg d'équiv. CO2/m ² /an
ENV 2.5 Description des pratiques - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs	Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Incitation à un usage optimal des véhicules de service hybride et électrique pour le déplacement des salariés dans le cadre de leurs missions (mise en place d'un planning de réservation partagé). - Renforcement de la sensibilisation au tri des déchets dans la salle de cantine, à l'usage de gourdes et de tasses personnelles, utilisation de gobelets en carton. 		
ENV 2.6 Description des pratiques - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité	Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité	Dans les Quartiers Prioritaires essentiellement, nous associons nos locataires aux projets d'aménagement des espaces extérieurs en lien avec les réhabilitations énergétiques. Nous organisons des concertations afin de définir les besoins et attentes prioritaires des habitants et de proposer un projet qui y réponde. Cette démarche nous a conduit à réaliser avec la participation des habitants différents aménagements parmi lesquels des plantations (y compris comestibles) et deux jardins potagers.		

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO 1 PERENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE		2019	2020	2021	
ECO 1.1					
Ratio d'autofinancement net	Ratio d'Autofinancement net HLM	22,4	19,5	22,3	%
ECO 1.2					
Ratio d'Autofinancement net (ancienne version)	Autofinancement net rapporté aux loyers	22,4	19,5	22,3	%
ECO 1.3					
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	2 585	2 523	2 097	%
ECO 1.4					
Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	16 130 531	16 398 084	13 319 344	€
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4		156 643	150 427	€/logement
	Investissement annuel moyen en production et acquisition N-1 à N-5	14 407 798	16 130 531	16 398 084	€
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-1 à N-5		121 107	156 643	€/logement
	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements année N-2 à N-6		14 407 798	16 130 531	€
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-2 à N-6		117 284	121 107	€/logement
ECO 1.5					
Equilibre financier moyen des opérations - Neuf	Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année	12,9	9,4	6,8	%
	Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	81,4	84,9	86,5	%
	Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	5,8	5,8	6,7	%
	Montant moyen des fonds propres investis par logement produit ou acquis	17 969	15 938	9 893	€/logement
ECO 1.6					
Equilibre financier moyen des opérations - Réhabilitation	Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année	6,5	15,0	41,8	%
	Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	72,2	69,7	57,8	%
	Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	21,3	15,3	0,4	%
ECO 1.7					
Taux de vacance	Taux de vacance totale	2,25	2,63	2,16	%
	Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois	1,44	1,74	1,12	%
	Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	0,58	0,62	0,48	%
	Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	0,23	0,27	0,56	%
	Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	0	0	0,02	%
ECO 1.8					
Taux de recouvrement	Taux de recouvrement			98,58	%



ECO 2 IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

	2019	2020	2021	
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Montants versés aux fournisseurs et prestataires	31 271	33 856	35 474 k€
	Montants versés aux administrations fiscales	4 380	4 523	4 625 k€
	Montants versés aux banques	2 836	2 702	2 410 k€
	Montants redistribués aux actionnaires	0	0	21 k€
	Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	272	572	589 k€
	Montants consacrés aux salariés	3 555	3 630	3 959 k€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique	Heures d'insertion par l'activité économique	30 614	28 939	33 425 heures
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Part de prestataires/fournisseurs locaux	58,9	60,8	59,8 %
ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs	Délai moyen de paiement des fournisseurs	33	38	39 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	Non disponible	83,6	34,0 %
ECO 2.5 Description des pratiques - Politique et pratiques d'achats responsables	Politique et pratiques d'achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> - Clause d'insertion systématique dans les marchés de travaux : 10% minimum des heures - Des marchés d'entretien ménagers réservés aux entreprises d'insertion - Tous les chantiers en maîtrise d'ouvrage directe sont allotés pour leur accès aux PME voire TPE, à 80% "locales" 		



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

RH 1 ÉQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI		2019	2020	2021	
RH 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi : CDI, CDD, Interim	Part de CDI dans les effectifs	96,0	92,7	91,2	%
	Part de CDD dans les effectifs (hors CDD de remplacement)	3,0	7,5	12,1	%
	Part d'intérimaires dans les effectifs	2,2	1,5	2,9	%
RH 1.3 Répartition des salariés par âge	Part de salariés homme dont l'âge est inférieur à 30 ans			1,4	%
	Part de salariées femme dont l'âge est inférieur à 30 ans			2,8	%
	Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans			9,7	%
	Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans			11,1	%
	Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans			8,3	%
	Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans			18,1	%
	Part de salariés homme dont l'âge est supérieur à 50 ans			26,4	%
	Part de salariées femme dont l'âge est supérieur à 50 ans			22,2	%
	Nombre de salariés en CDI (Hommes)	27	30	33	salariés
	Nombre de salariées en CDI (Femmes)	35	36	39	salariées
RH 1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre	Part de salariés homme - Ouvriers	27,4	28,8	29,2	%
	Part de salariés homme - Employés	1,6	0,0	0,0	%
	Part de salariés homme - Agents de Maîtrise	11,3	6,1	5,6	%
	Part de salariés homme - Cadres	4,8	10,6	9,7	%
	Part de salariés homme - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0,0	0,0	1,4	%
	Part de salariées femmes - Ouvrières	3,2	3,0	2,8	%
	Part de salariées femmes - Employées	24,2	22,7	18,1	%
	Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise	17,7	18,2	23,6	%
	Part de salariées femmes - Cadres	9,7	9,1	2,8	%
	Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	1,6	1,5	6,9	%
	Nombre de salariés en CDI (Hommes)	27	30	33	salariés
	Nombre de salariées en CDI (Femmes)	35	36	39	salariées
	RH 1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	35	24,8	19,6
Contribution collectées par l'URSSAF		0,0	0,0	0,0	k€
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année		2	3	4	salariés
Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP		1,75	3	2,75	ETP

RH 1 ÉQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI

RH 1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie

	2019	2020	2021	
Ouvriers (Hommes)	29,6	26,3	26,3	k€
Employés (Hommes)	16,6	NA	NA	k€
Agents de maîtrise (Hommes)	34,6	33,1	34,3	k€
Cadres (Hommes)	50,12	48	47,9	k€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (Hommes)	NA	NA	62,3	k€
Ouvrières (Femmes)	23,4	24,3	24,8	k€
Employées (Femmes)	26,1	23,9	24,3	k€
Agentes de maîtrise (Femmes)	29,6	30,8	30,5	k€
Cadres (Femmes)	53,6	56,6	48	k€
Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (Femmes)	67,9	66,9	64,2	k€

RH 2 EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

RH 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	2019	2020	2021	
Nombre de salariés formés dans l'année : ouvriers /ouvrières	14	7	38	salariés
Nombre de salariés formés dans l'année : employés	9	7	10	salariés
Nombre de salariés formés dans l'année : agents de maîtrise	7	4	13	salariés
Nombre de salariés formés dans l'année : cadres	2	9	12	salariés
Nombre de salariés formés dans l'année : directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	1	1	1	salarié
Nombre d'heures de formation : ouvriers /ouvrières	252	85	291	heures
Nombre d'heures de formation : employés	105	119	166	heures
Nombre d'heures de formation : agents de maîtrise	63	96	243	heures
Nombre d'heures de formation : cadres	49	88	205	heures
Nombre d'heures de formation : directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	7	11	7	heures
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	48	60	97	heures
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	51	86	74	heures
Total de postes pourvus dans l'année	11	7	15	%
Nombre de mobilités internes dans l'année	3	1	0	%
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	1	1	0	%

RH 2.2 Accès à la formation

RH 2.3 Mobilité interne

RH 3 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES SALARIÉS

		2019	2020	2021	
RH 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	17,5	17	16,5	%
RH 3.2 Taux d'absentéisme	Taux d'absentéisme total	6,8	8,4	13,6	%
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	3,3	0,0	0,9	%
RH 3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	4	0	3	nombre
RH 3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	Taux de fréquence des accidents du travail			27,3	%
	Taux de gravité des accidents du travail			1,62	%
RH 3.5 Contribution de l'employeur au CE	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,1	1,3	1,3	%
RH 3.6 Description des pratiques - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail	Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail				
RH 3.7 Description des pratiques - Organisation du temps de travail	Organisation du temps de travail				- 35h sur 4,5 jours pour les employés et agents de maîtrise - forfait annuel en jours pour les cadres

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

GOV 1 INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT		2019	2020	2021
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1	NA	NA	NA
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année de la première obtention (ou première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 2	NA	NA	NA
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année de la première obtention (ou première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 3	NA	NA	NA
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année de la première obtention (ou première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes dans le Comité de Direction	75	75	71 %
	Part de femmes dans le Directoire			0
	Part de femmes en CA	35	29	33 %

GOV 1.3 Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

- Prévention des discriminations :
- Au sein de l'entreprise, suivi en CSE
 - Attributions et contentieux locatif : travail collaboratif favorisant les échanges autour des situations complexes
 - Point hebdomadaire sur les situations urgentes, les publics prioritaires, les mutations à caractère social à instruire en CAL prioritairement, dans le cadre d'objectifs de mixité et d'équilibre social et de soutien aux parcours résidentiels
 - Comité de suivi des contentieux sur impayés de plus de 5 000 € pour une étude complète des situations complexes, composé du chargé de contentieux, des CESF et des responsables de service
 - Procédure encadrant les achats
 - Contrôle interne par le service contrôle de gestion
 - Protection des données personnelles :
 - Nomination interne d'un Correspondant DPO
 - Attribution d'une mission externalisée DPO.

GOV 1.4 Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

- Instances existantes :
- 5 à 6 réunions du Conseil d'Administration par an.
 - 2 Commissions d'Attribution de Logements 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, la directrice générale adjointe, et les deux directrices de Pôle.
 - Comité de Direction élargi se tenant toutes les 3 semaines avec les autres responsables de service.
- Outils de suivi et/ou de communication : outils de pilotage permettant le suivi opérationnel de la proximité et de la maintenance.
- Diffusion mensuelle d'un tableau de bord complet des résultats de l'entreprise (vacance, impayés, traitement des réclamations, suivi des budgets d'entretien) auprès de l'ensemble des salariés et des administrateurs qui le souhaitent.
 - Diffusion régulière à l'ensemble des salariés d'un Flash-Info reprenant les informations principales sur la vie de l'entreprise et les mouvements de personnel.

GOV 2 RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISES EN COMPTE DE LEURS INTÉRÊTS

		2019	2020	2021	
GOV 2.1					
Satisfaction des locataires	Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	2019	2019	2019	année
	Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires	2017	2017	2017	année
	Date de l'enquête de satisfaction des locataires avant cela	2014	2014	2014	année
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	85	85	85	%
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - avant dernière enquête	84	84	84	%
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - enquête avant cela	83	83	83	%
GOV 2.2					
Satisfaction des salariés	Date de la dernière enquête de satisfaction des salariés		Non applicable	Non disponible	année
	Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des salariés		Non applicable	Non disponible	année
	Date de l'enquête de satisfaction des salariés avant cela		Non applicable	Non disponible	année
	Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - dernière enquête		Non applicable	Non disponible	%
	Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - avant dernière enquête		Non applicable	Non disponible	%
	Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - enquête avant cela		Non applicable	Non disponible	%
GOV 2.3					
Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations	8	8	8	nombre

GOV 2.4 Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

- Participation active :
 - à l'élaboration des PLH et du PDALHPD - au suivi et à l'évaluation des 4 contrats de ville déployés sur nos territoires et des conventions d'abattement TFPB,
 - à l'ensemble des dispositifs liés à la tranquillité,
 - aux réseaux d'acteurs de terrain existants (Ozanim-La Conte ; le Viguier ; Razimbaud),
 - aux Contrats Locaux de Santé Mentale, dès que nous y sommes associés.
- Présentation de projets de développement social dans le cadre des appels à projets de la Politique de la Ville.
- 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 centres-villes, dans des opérations souvent complexes, pour répondre à un enjeu d'aménagement urbain.
- Pas de dispositif spécifique d'implication des collectivités dans la démarche RSE, en dehors de la diffusion du rapport.

GOV 2.5 Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Communication aux salariés par les flash infos, les réunions de service et par l'intermédiaire des membres du CSE.

GOV 2.6 Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- Les associations de locataires : un seul Conseil de Concertation Locative dans notre organisme auquel les quatre associations (AFOC, CNL, CLCV et CSF) participent avec assiduité, avec un minimum de trois réunions par an.
- Le financement des associations, désormais fixées par la loi LEC, est de 2€ par logement. Le financement de projets proposés par les associations est également proposé dans le Plan mais cette possibilité n'a pas encore été utilisée par les associations. L'ordre du jour est établi de façon conjointe : il est proposé aux associations de positionner les sujets qu'elles souhaitent aborder. Les membres suppléants peuvent être présents (et défrayés) à toutes les réunions, afin d'assurer le partage et le suivi de l'information.
- Les projets en lien avec les habitants : développement de la concertation et la participation locative, par le biais de réunions sur site mais également de porte-à-porte.
- Animation autour de l'intervention des habitants dans leur quartier (chantier tremplin à Carcassonne et bientôt à Narbonne, chantier participatif, etc.) A titre expérimental, poursuite d'un Fonds de Participation des Habitants dans le quartier d'Ozanim.

GOV 2.7 Sécurité informatique et gestion des données personnelles

- Mise en place d'une politique de sécurité qui se traduit en premier par le changement systématique du mot de passe complexe tous les 3 mois.
- La création d'un mot de passe complexe répond à un certain nombre de règles. De cette manière, il s'avèrera difficile à contourner, même par des pirates informatiques disposant d'outils automatisés (permettant de se prémunir contre attaques par force brute, attaques par dictionnaire).
- Mise en place d'une authentification multi facteurs sur les messagerie des Cadres et sur les Active directory.
- Mise en place de l'anti spam Mail in black.
- Mise en place de sauvegardes sur 3 supports différents (NAS, Cloud, et station RDX avec déconnexion du réseau du disque de la veille).
- Travail sur les Bonnes pratiques RGPD avec le DPO SRC solutions, sur la mise en conformité du site internet, la mise sous boîte des clés permettant l'accès à des lieux où sont stockées des données personnelles, la mise en place de destructeurs de papier.

■ GLOSSAIRE

ANRU

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

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

APL

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

BBC

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

CCL

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

CSSCT

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

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

CSE

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

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.)

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 gèrent 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 accueillir 80% des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50% aux anciens plafonds HLM O (HLM Ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social).

PLAI

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

PLH

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

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

PLS

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

PLUS

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

PSPE

Plan Stratégique de Patrimoine Énergétique :

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

QPPV

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

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

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

RSE

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

USH

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

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

VEFA

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

ZUS

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

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



ALOGEA
BATIR ET ACCOMPAGNER



JANVIER - www.en-janvier.com

ALOGEA
6, rue Barbès CS 50004
11890 CARCASSONNE cedex 9
Tél. 04 68 47 89 26 - Fax 04 68 47 95 56
Retrouvez ce rapport sur www.alogea.fr

