



NOTRE
ENGAGEMENT
DURABLE

Logis Cévenols



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

Bâtitseur de confiance

www.logiscevenols.fr

- 3** Le mot du Président
- 4** Présentation de l'organisme
- 5** Chiffres-clés 2015
- 6/7** Parties prenantes
- 8/9** Agir & Entreprendre
- 10** Engagement RSE

12
Promouvoir l'équilibre
SOCIAL des territoires



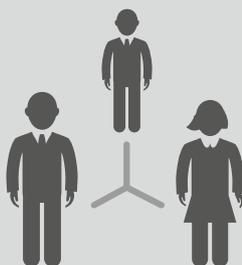
16
Préserver l'**ENV**ironnement



18
Contribuer à
une **ÉCO**nomie durable



20
Valoriser les **Ressources**
Humaines



22
GOUvernance et relations
aux parties prenantes





*Max ROUSTAN,
Président*



*Jean-Luc GARCIA,
Directeur Général*

Notre mission : donner accès à un logement de qualité aux personnes et familles les plus modestes

En 2012, Logis Cévenols a célébré ses 90 ans... Depuis sa création en 1922, notre Office poursuit la même ambition : donner accès à un logement de qualité aux personnes et familles les plus modestes, qui ne parviennent pas à se loger sur le marché.

Au-delà de cette mission première, il s'agit pour nous d'être un véritable acteur au service des territoires, pour accompagner leurs évolutions, en contribuant à un développement économique durable, humain et équitable.

Au fil des années et des époques, nous avons su nous adapter pour répondre au mieux aux enjeux de nos territoires et des habitants : hier, la production en masse de logements décentes et abordables et la lutte contre l'insalubrité ; aujourd'hui la qualité de service, la maîtrise des charges, le maintien à domicile des personnes âgées, la mixité, la préservation de l'environnement...

Nous avons conçu des projets innovants, instauré de nouveaux modes de travail, développé des partenariats, avec un engagement toujours plus fort dans notre mission d'utilité publique.

C'est dans cet esprit que nous avons souhaité réaliser en 2015 un bilan de nos pratiques sur les cinq dimensions de notre « responsabilité sociétale » : envers nos locataires et l'équilibre social des territoires ; vis-à-vis de l'environnement ; en matière de développement économique ; à l'égard de nos collaborateurs ; et, enfin, en termes de gouvernance et de relations à nos parties prenantes. Ce bilan offre une vision d'ensemble de nos actions et points forts, mais aussi des sujets que nous devons continuer à approfondir ou explorer.

Issu de cette analyse, ce document donne à voir nos principaux enjeux, nos engagements, et comment nous nous efforçons de les mettre en œuvre.

Tout cela ne serait pas possible sans l'action de toutes nos équipes, dont plus de 60 agents de proximité, qui œuvrent au quotidien pour assurer un service et un cadre de vie de qualité à nos locataires. Nous tenons à les féliciter et à les remercier pour leur implication.

Nos résultats sont aussi le reflet de la qualité de nos partenariats et collaborations – avec les élus, les services des collectivités, les entreprises, nos partenaires associatifs. Sans eux, sans une relation de confiance, sans un engagement commun, notre action ne pourrait qu'être limitée. Ce n'est qu'ensemble que nous pouvons relever les défis d'aujourd'hui et de demain.



QUI SOMMES-NOUS ?

Identité

Office Public de l'Habitat rattaché à Alès Agglomération, fondé en 1922.

Notre mission

Donner accès à un logement de qualité aux familles et personnes les plus modestes, qui ne parviennent pas à se loger décemment sur le marché privé.

Cette mission d'utilité publique repose sur un engagement de solidarité, de qualité, de mixité sociale et d'équité économique. Elle se conjugue à un impératif d'équilibre économique et de préservation des ressources naturelles et de l'environnement pour les générations futures. Elle fait de Logis Cévenols un acteur majeur des dynamiques territoriales du bassin alésien.



Nos savoir-faire

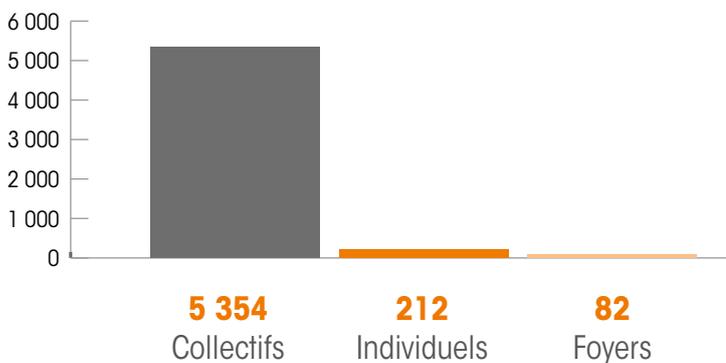
Notre action repose sur 4 savoir-faire complémentaires :

- **construire**, selon les besoins, des logements familiaux classiques ou des solutions plus personnalisées, pour certains publics aux besoins spécifiques
- **entretenir, embellir et rénover** notre patrimoine, pour maintenir et améliorer le confort et le cadre de vie des résidents : rénovation de façades, rafraîchissement des halls et des portes d'entrées, remise aux normes ou changement des ascenseurs... Ces travaux sont essentiels pour assurer un patrimoine durable et attractif, pour les habitants et les territoires : ils visent non seulement à accroître le confort et l'esthétique, mais aussi à contenir les dépenses des locataires. Les travaux sont réalisés en cohérence avec notre politique de loyers, volontairement maintenus à un niveau bas : pas de passage au loyer plafonds, pas de hausse de loyer après travaux...
- **gérer la relation avec les locataires**, notre cœur de métier : au-delà de la gestion du bail, il s'agit, par une gestion de proximité reposant sur nos gardiens et gestionnaires de patrimoine, d'assurer un service de qualité, de répondre au mieux aux demandes de nos locataires et de veiller au « bien-vivre ensemble » dans nos résidences.
- **développer et maintenir des relations de confiance avec les collectivités** : en tant qu'Office Public de l'Habitat, être à l'écoute et assurer un lien étroit avec les collectivités fait partie intégrante de notre culture. Nous ne nous implantons dans une commune qu'avec l'accord du Maire. Tous nos projets sont conçus avec eux, en tenant compte de leurs attentes. Et la relation ne s'arrête pas là : nous entretenons un contact régulier avec toutes les communes, pour suivre la gestion et la vie de nos résidences et échanger sur les besoins ou difficultés éventuelles, afin de contribuer ensemble à la qualité de vie des habitants.

Périmètre d'intervention

Notre périmètre d'intervention est volontairement limité au département du Gard, afin de garantir une réelle gestion de proximité, tant avec nos locataires qu'avec les communes pour lesquelles nous intervenons.

CHIFFRES CLÉS 2015



► **87 %**
de locataires
satisfaits

► **93 %**
du patrimoine classé en DPE A, B ou C



► **106**
salarié(e)s
99,69 équivalents temps plein,
106,5 en effectif moyen



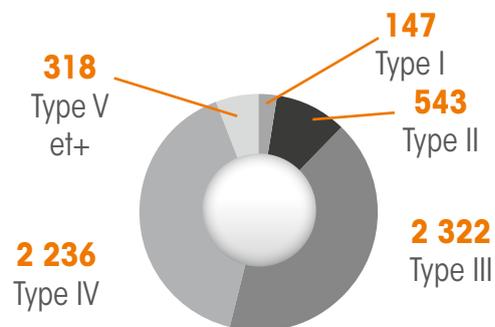
► **18,5 M€**
de recette
de loyers

23,3 M€
chiffre d'affaires



504 locations
réalisées en 2015
dont 21% de mutations

Répartition des logements
par type :





PARTIES PRENANTES

ADMINISTRATEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Réunions du Conseil d'Administration et du Bureau
- Échanges réguliers entre le Directeur Général et le Président
- Visite de Patrimoine en 2014 suite au renouvellement du CA
- Participation des Administrateurs aux Commissions : Appels d'Offres, Attribution des Logements, Prévention des Expulsions

PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable



voir p.22

COLLABORATEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Dialogue social, rencontres avec les représentants du personnel
- Convention annuelle des collaborateurs
- Diffusion des tableaux de bord et des PV du Comité de Direction

PRINCIPAUX ENJEUX

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



voir p.20

LOGIS

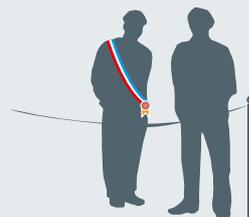
COLLECTIVITÉS & ÉTAT

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Représentants de collectivités au Conseil d'administration
- Concertation des élus avant tout projet
- Participation à l'élaboration du PLH
- Participation à l'Agenda 21
- Coopération étroite dans le cadre de l'ANRU, avec une cellule projet conjointe

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires...
- Développement d'une offre de logements adaptée...

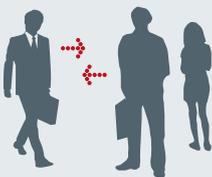


voir p.23

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

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

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS



voir p.12

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Coopération étroite avec le Fonds de Solidarité Logement sur le traitement des impayés
- Partenariat avec le CCAS pour un programme de logements pour personnes âgées
- Location de logements à des associations d'insertion dans le logement de publics fragiles
- Mise à disposition de locaux à des associations
- Rencontres avec les associations présentes dans les résidences

PRINCIPAUX ENJEUX

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

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

CÉVENOLS



voir p.19

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Consultations et appels d'offres
- Contrats
- Rencontres bilatérales régulières pour faire le suivi de l'exécution des contrats
- Partenariat avec des entreprises volontaires pour l'expérimentation et le développement de l'application « Novamap » de suivi des interventions des prestataires

PRINCIPAUX ENJEUX

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

RÉSIDENTS



voir p.13

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de Concertation Locative
- 4 représentants élus au Conseil d'Administration
- Implication des habitants dans les projets de gestion de sites
- Réunions entre habitants et gestionnaires de patrimoine
- Réunions en pied d'immeuble avant travaux
- Rencontres sur site avec le Directeur Général
- Enquêtes de satisfaction
- Extranet Locataires

PRINCIPAUX ENJEUX

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



NOS ENGAGEMENTS

Pour l'équilibre social des territoires et le bien-être des habitants



- ✓ Nous produisons là où sont les besoins, en veillant à l'équilibre de l'offre de logement social et au cadre de vie des habitants
- ✓ Nous modernisons notre parc et contribuons à la rénovation urbaine de la Ville d'Alès
- ✓ Nous veillons à la qualité du service rendu à nos locataires par une organisation reposant sur une gestion de proximité
- ✓ Nous facilitons l'accès au logement des ménages les plus modestes et accompagnons les ménages en situation d'impayés



Pour l'environnement



- ✓ Nous construisons selon des standards de performance environnementale supérieurs à la réglementation
- ✓ Nous améliorons la performance énergétique globale de notre parc
- ✓ Nous contribuons à préserver la ressource en eau
- ✓ Nous participons à la diffusion des « éco-gestes » auprès des habitants
- ✓ Nous nous impliquons dans les politiques environnementales locales

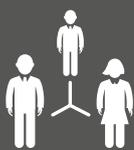


Pour la pérennité économique de l'Office, pour nos prestataires et les entreprises



- ✓ Nous assurons la santé financière durable de l'Office
- ✓ Nous investissons dans l'entretien et l'attractivité de notre patrimoine pour en assurer la pérennité
- ✓ Nous soutenons le tissu économique local, en contribuant à l'insertion dans l'emploi
- ✓ Nous nous inscrivons dans une relation équitable et durable avec nos fournisseurs

Pour nos collaborateurs



- ✓ Nous contribuons à un emploi stable et durable, et à l'accès à l'emploi des jeunes
- ✓ Nous accompagnons les parcours professionnels et la montée en compétences de nos collaborateurs
- ✓ Nous veillons à la santé et sécurité des collaborateurs



Pour la gouvernance et les relations à nos parties prenantes



- ✓ Nous assurons un mode de décision transparent pour nos administrateurs et collaborateurs
- ✓ Nous maintenons un dialogue social serein
- ✓ Nous collaborons étroitement avec les élus et services des collectivités
- ✓ Nous entretenons un dialogue régulier avec les habitants et leurs représentants

NOTRE RESPONSABILITÉ

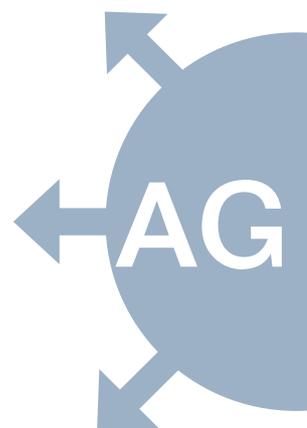
AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT

Préserver
l'environnement

**Pour l'environnement
et la maîtrise
des consommations**

Valoriser
les ressources
humaines

**Pour nos
collaborateurs**



Gouvernance
et relations
aux parties prenantes

**Pour et avec nos
partenaires publics
et associatifs**

SOCIÉTALE :

DURABLE DU TERRITOIRE

Promouvoir
l'équilibre social
des territoires

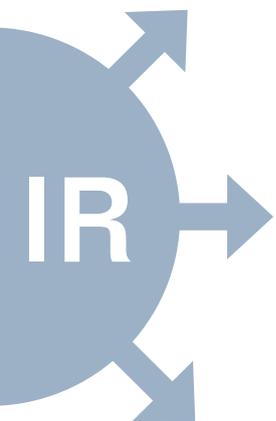
**Pour le bien-être
de nos locataires
et des habitants**

Contribuer
à une économie
durable

**Pour nos partenaires
économiques
et les entreprises
du territoire**

**Pour notre pérennité
économique et notre
fonctionnement**

Gouvernance
et relations
aux parties prenantes





AGIR POUR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Contribuer à l'équilibre social des territoires, c'est d'abord proposer des cadres de vie agréables et une offre de logements abordables et adaptés aux besoins, en soutenant la mixité sociale. C'est aussi apporter un service de qualité, tout en maîtrisant les coûts pour nos locataires, et accompagner les ménages en situation de fragilité. Enfin, c'est participer avec les acteurs du territoire, aux initiatives encourageant le vivre ensemble et la cohésion sociale.

Nos enjeux

- Rééquilibrage de l'offre au sein de l'agglomération: la ville d'Alès concentre 85 % du parc social de l'agglomération, 36 communes sur 50 n'ont aucun logement social
- Développement de l'offre au-delà de l'agglomération, notamment sur l'axe Alès-Nîmes et l'axe rhodanien, où d'importants besoins restent à satisfaire.
- Renouvellement urbain, restructuration du patrimoine devenu obsolète et rénovation des ensembles réalisés dans les années 60-70 pour renforcer leur attractivité
- Maintien à domicile des personnes âgées : plus d'1 habitant sur 4 de l'agglomération d'Alès est âgée de plus de 60 ans
- Contexte socio-économique difficile (taux de pauvreté de 28,4% en 2012 dans la Ville d'Alès) et paupérisation marquée des locataires du parc social depuis 2008

Pour répondre à ces enjeux

Nous produisons là où sont les besoins, en veillant à l'équilibre de l'offre de logement social et au cadre de vie des habitants

- ▶ Notre production s'étend au-delà de la Ville d'Alès, en fonction des besoins des communes
- ▶ Nous privilégions des opérations à taille humaine, de 25 à 30 logements, pour faciliter leur intégration dans l'environnement, gage de mixité.
- ▶ Nous produisons une offre diversifiée (collectif et pavillons, niveaux de loyers, typologies, offre pour personnes âgées et handicapées...) pour répondre aux différents besoins du territoire.

Nous modernisons notre parc et contribuons à la rénovation urbaine de la Ville d'Alès

- ▶ Nous avons investi **50 M€** dans le cadre du programme **ANRU1** pour rénover 933 logements dans les quartiers Cévennes et Près Saint-Jean (réhabilitation thermique, résidentialisation, désenclavement, réaménagement des surfaces...) et reconstruire 268 logements dans de nouveaux quartiers.
- ▶ Nous participerons activement au programme NPNRU, pour étendre l'effort de rénovation aux faubourgs de la ville d'Alès.
- ▶ Hors projets ANRU, 21 résidences (représentant 2 440 logements) ont fait l'objet d'une réhabilitation importante depuis 2010.
- ▶ Chaque année, nous réalisons des travaux d'adaptation des logements à la demande des locataires âgés et/ou handicapés (10 logements pour 36 000 € de travaux en 2014). Nous avons dédié 10 logements adaptés en Centre-Ville à un programme d'habitat regroupé pour personnes âgées en partenariat avec le CCAS. Notre objectif est à présent de déployer ce concept reproductible dans la région, sous le label « Logis Bleu ». Plusieurs communes nous ont déjà sollicités (Salindres, Saint-Privat Des Vieux).



▶ **5,9 M€**
investis dans
le parc en 2015

Nous veillons à la qualité du service rendu à nos locataires par une organisation reposant sur une gestion de proximité



► **87%**
de taux de satisfaction globale

► Nos **8 gestionnaires** de patrimoine, assistés de nos **8 chargés de clientèle**, chacun dédié à un secteur, sont présents en permanence sur leur patrimoine. Ils sont responsables de l'entretien et de la vie des résidences, et sont l'interlocuteur de référence des locataires pour toute demande.

- Nos **40 gardiens** assurent une présence de proximité au quotidien. Équipés de tablettes numériques, ils peuvent enregistrer immédiatement les demandes des locataires et les informer à tout moment du suivi de leurs réclamations.
- Depuis 2009, les « **projets de gestion de site** » pilotés par nos gestionnaires de patrimoine permettent de définir avec les habitants à partir de « diagnostics en marchant » des plans d'actions spécifiques pour chaque ensemble de logements.
- Un Numéro vert gratuit est disponible pour nos locataires 24h/24, et complété par une astreinte (assurée par des gardiens et cadres), avec déplacement lorsque la situation le nécessite.
- En partenariat avec nos prestataires, nous déployons une application numérique pour renforcer la réactivité aux demandes et suivre en temps réel les interventions
- La part de locataires « **très satisfaits** » a progressé de 18 points de 2007 à 2015.

Nous facilitons l'accès au logement des ménages les plus modestes et accompagnons les ménages en situation d'impayés

- Nos loyers sont **inférieurs de 13 % aux plafonds réglementaires**
- Nous louons plus de **40 logements** à des associations d'insertion par le logement ou accompagnant des publics spécifiques
- Nous réagissons dès le premier impayé pour proposer au locataire des solutions amiables. Une « **audience de conciliation** » avec un médiateur désigné par le Tribunal est systématiquement proposée avant toute action contentieuse. Enfin, avant d'engager une procédure judiciaire, la **commission de prévention des expulsions**, émanation du Conseil d'administration, examine l'ensemble des dossiers concernés pour s'assurer que toutes les actions possibles ont été menées.



Loyer moyen

► **293 €**
par mois



► Des audiences de conciliation proposées à **169** locataires en 2015



Projets de gestion de site



Interview de **Julien NORMAND**,
Gestionnaire de patrimoine

En quoi consiste un projet de gestion de site ?

C'est un plan d'action global à l'échelle d'un site très localisé (entre 50 et 150 logements), qui vise à améliorer le cadre de vie de la ou des résidences, notamment là où des difficultés sont observées. Cela peut porter sur le bâti (entretien, maintenance, rénovation...), les espaces communs, mais aussi sur la qualité de service, l'information, la relation aux locataires, etc. Il n'y a pas de limite a priori sur les thématiques : tout dépend du diagnostic initial, réalisé avec des habitants volontaires et éventuellement d'autres acteurs concernés (la Ville, les commerçants, des associations...).

L'implication des locataires nous permet de mieux comprendre leurs priorités et donc de mieux répondre à leurs attentes...

L'objectif du projet est de produire des résultats concrets, parfois de mettre en place de nouvelles pratiques de gestion courante, dans un temps donné (nous avons fixé un horizon de trois ans maximum). Les projets font donc l'objet d'une évaluation, une fois clôturés. Le gestionnaire de patrimoine est le chef

de projet, mais de nombreux acteurs sont impliqués : autres services au sein de Logis Cévenols (par exemple la maîtrise d'ouvrage), les locataires et, selon les cas, d'autres partenaires. En tant que chefs de projet, nous consultons et rendons compte périodiquement à un panel de locataires de l'avancée du projet.

Quels sont les principaux apports des projets de gestion de site, pour vous et pour les habitants ?

Au niveau des gestionnaires de patrimoine, cela nous a donné un apport méthodologique, en termes de planification et de concertation avec les habitants. Ensuite, l'implication des locataires nous permet de mieux comprendre leurs priorités et donc de mieux répondre à leurs attentes, ou de faire remonter leurs demandes, le cas échéant, aux autres acteurs concernés, comme la Ville. Cela permet aussi d'aboutir à des décisions partagées, donc mieux comprises et acceptées. Ce sont également des opportunités de mobilisation d'acteurs avec lesquels nous n'avions pas, ou peu, l'habitude de travailler.

Et au final, nous avons constaté des effets très positifs sur les secteurs concernés : hausse de la satisfaction locataires, baisse des incivilités (et du coût associé), de la vacance...





D'après votre expérience, quelles sont selon vous les conditions clés de réussite de tels projets ?

Avant tout, il faut que les habitants soient intéressés et impliqués. Sinon, le projet risque de ne pas traiter les vraies problématiques des locataires, ou de ne pas être durable. Il faut aussi impérativement associer les gardiens d'immeuble des résidences ciblées : ils sont des relais indispensables auprès des locataires et le maillon essentiel d'une gestion de proximité. Ils ont un rôle clé pour faire vivre le projet au quotidien, informer et mobiliser les résidents, et remonter les informations nécessaires sur leurs attentes et avis. Plus le gardien est motivé, plus le projet sera réussi.

Enfin, il est important d'échanger et travailler avec les autres acteurs qui interviennent ou peuvent intervenir sur le site, pour garantir la cohérence des actions.

Quels enseignements avez-vous retiré des différents projets menés depuis 2009 ?

Au fur et à mesure, avec le recul sur les premiers projets, nous avons pris conscience qu'un projet de gestion de site, ce n'est pas que des travaux ! Il s'agit d'une véritable approche globale, qui modifie la gestion courante, le service, la relation aux locataires.

Nous avons aussi beaucoup appris en matière de concertation des habitants, avec une logique de dialogue, de consultation sur un certain nombre de décisions et de choix, et ensuite de « rendre compte » sur les engagements pris. Les projets de gestion de site ont fait profondément évoluer nos modes de faire, ils ont apporté un changement de culture, pour les gestionnaires de patrimoine, et l'organisme dans son ensemble.





PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Préserver l'environnement, c'est en premier lieu réduire les consommations d'énergie du patrimoine, et ainsi aider à maîtriser les charges pour les locataires. C'est aussi économiser la ressource en eau, mieux gérer la production et le tri des déchets, veiller à la protection des espèces végétales et animales locales, notamment en limitant les pollutions du sol, dans la construction comme dans la gestion et l'usage de nos logements. Agir pour l'environnement implique donc non seulement de revoir le bâti et les équipements, mais aussi de faire évoluer les comportements des habitants ; et cela commence par une exemplarité dans nos propres pratiques.

Nos enjeux

- L'habitat est à l'origine d'un tiers des consommations d'énergie en Languedoc-Roussillon, et d'un quart des émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'agglomération
- Entre 30 % et 40 % des ménages en Languedoc Roussillon potentiellement en situation de précarité énergétique à l'horizon 2020
- Un territoire directement touché par le réchauffement climatique
- Un territoire qui souffre d'une faible disponibilité en eau, mais aussi d'importantes crues saisonnières
- 300 kg d'ordures ménagères produits par an et par habitant dans le Gard

Pour répondre à ces enjeux

Nous construisons selon des standards de performance environnementale supérieurs à la réglementation

- Depuis la signature d'une convention en 2005, toutes nos opérations sont labellisées « Habitat et Environnement » et Qualitel
- Le label Habitat et Environnement comprend notamment des exigences relatives à la performance énergétique et aux consommations d'eau, mais aussi au choix des matériaux et à la gestion des chantiers propres.

Nous améliorons la performance énergétique de notre parc

- Nous nous sommes engagés pour que, dans le patrimoine existant, il n'y ait plus un seul logement qui ait une consommation énergétique supérieure à 150 kWep/m²/an.
- Nous menons un programme ambitieux de rénovation thermique, par l'isolation du bâti mais aussi par le remplacement d'équipements (chaudières, chauffe-bains :. 1 400 logements ont ainsi été traités depuis 2010, pour un investissement de 1,72 M€).

Nous contribuons à préserver la ressource en eau

- Nous posons systématiquement des équipements hydro-économiques (mousseurs, chasses d'eau double-flux) dans les logements neufs et lors des réhabilitations.
- Notre contrat robinetterie permet aux locataires de réagir immédiatement en cas de fuite. Il inclut aussi une visite annuelle dans tous les logements pour vérifier le bon fonctionnement des équipements et limiter ainsi le risque de fuite ou « goutte à goutte ».
- Nous avons initié un projet de renforcement du suivi des compteurs d'eau afin de mieux détecter et traiter les fuites et dysfonctionnements.
- Nous veillons à concevoir des espaces verts économes en eau (choix des espèces, modes d'entretien).

Nous participons à la diffusion des « éco-gestes » auprès des habitants

- Nous remettons à tous les locataires intégrant un logement neuf un livret comprenant des conseils et « bonnes pratiques » de maîtrise de consommation d'eau et d'énergie
- Certains de nos gardiens contribuent, aux côtés des agents de l'Agglomération, à la sensibilisation des habitants au tri des déchets, en allant directement à leur rencontre pour rappeler les consignes de tri.

Nous nous impliquons dans les politiques environnementales locales

- Nous avons participé à l'élaboration de l'Agenda 21 de l'Agglomération d'Alès.
- Notre effort sur la performance environnementale de notre parc contribue pleinement aux objectifs de l'Agenda 21, notamment l'engagement 13 « Veiller à intégrer la qualité environnementale dans les aménagements ».



Les lauréats du tri

Les locataires du centre-ville d'Alès

Une "opération sensibilisation" a été menée en partenariat avec Logis Cévenols et Alès Agglomération auprès des locataires des résidences du centre-ville d'Alès. Lionel Barathieu, ambassadeur du tri, et les gardiens de chaque immeuble ont remis à tous les habitants un guide du tri et des déchetteries, ainsi qu'un sac de pré-collecte censé faciliter le tri sélectif lorsque l'on habite en appartement. Ce sac permet de faire la navette entre son logement et le container du tri situé au local à poubelles. Le service communautaire du Tri sélectif remercie Géraldine Ruvini, ainsi que tous les gardiens concernés, pour l'accueil et l'aide apportée.

Extrait du Journal « Alès Agglo »

Performance énergétique moyenne :

► **110 kWep/m²/an**
(moyenne nationale : 240 kWep/m²/an)



► **93 %**
de notre parc classé en étiquette DPE A à C



Le livret locataire

Sensibiliser les habitants aux éco-gestes est l'une des exigences du référentiel Habitat et Environnement. Pour toutes nos opérations neuves, nous remettons donc aux nouveaux locataires un « document du locataire » adapté à leur résidence et aux équipements de leur logement.

La rubrique « Optimiser votre logement » de ce livret comprend des conseils pratiques sur :

- la gestion de l'eau : contrôle des consommations, réparation des fuites, usage des robinets et de la chasse d'eau...
- le chauffage et l'eau chaude
- l'électricité : ampoules basse consommation, équipements électro-ménagers performants, extinction des appareils...



Face aux enjeux importants que représente la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, notamment pour la facture des locataires, nous prévoyons à présent d'étendre la remise de ce document à tous nos locataires.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Contribuer à une économie durable suppose avant tout d'assurer la viabilité économique de l'Office, garante de sa pérennité. Cela implique une bonne gestion de ses dépenses, de ses investissements et de sa dette, en limitant les pertes dues à la vacance et aux impayés. La pérennité de l'Office repose sur l'attractivité de son patrimoine, nécessitant un investissement régulier, et donc des ressources suffisantes. Mais contribuer à une économie durable, c'est aussi soutenir l'économie locale et l'innovation, assurer des relations équitables avec ses fournisseurs, et encourager des modes de production responsables, intégrant des considérations sociales et environnementales.

Nos enjeux

- Nécessité accrue d'une gestion vertueuse face à la diminution constante des aides publiques à la construction et la réhabilitation nécessitant un apport croissant en fonds propres
- Une paupérisation généralisée des locataires du parc social, renforçant leur vulnérabilité et le risque d'impayés
- Un important effort financier nécessaire pour la rénovation ou de renouvellement des ensembles des années 60 et 70
- Un territoire enclavé et un contexte économique difficile, fragilisant la stabilité et le développement des entreprises locales

Pour répondre à ces enjeux

Nous assurons la santé financière durable de l'Office

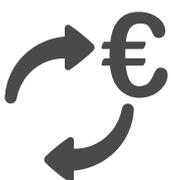
- Nos coûts de structure sont inférieurs de 10 % à la médiane nationale des Offices Publics de l'Habitat
- Nous veillons à maîtriser le coût de notre dette, largement inférieur à la médiane nationale, et à limiter le risque encouru sur l'encours en excluant tout produit structuré
- Notre taux d'impayés (2 % sur l'exercice) est en baisse constante depuis 2007, malgré un contexte défavorable

Nous investissons dans l'entretien et l'attractivité de notre patrimoine pour en assurer la pérennité

- Notre plan pluriannuel d'entretien définit les objectifs et moyens alloués à l'entretien du parc, pour un budget annuel moyen, hors gros travaux, de 600 € par logement. Il est actualisé chaque année en réponse aux besoins constatés
- Notre plan stratégique de patrimoine a prévu 58 millions d'euros de travaux de rénovation et d'amélioration du parc sur la période 2008-2017. 43 millions d'euros ont déjà été investis.

Nous soutenons le tissu économique local, en contribuant à l'insertion dans l'emploi

- Avec plus de 20 millions d'euros par an déboursés auprès d'entreprises du bâtiment, nous sommes un des plus gros donneurs d'ordre du bassin alsésien.
- Nos entreprises partenaires sont en majorité gardoises (52 %) et plus d'une entreprise sur trois (39 %) intervenant pour l'entretien de notre parc sont situées dans le bassin alsésien.
- Nous soutenons l'accès à l'emploi par la réalisation d'heures d'insertion dans le cadre de nos marchés.



Autofinancement
d'exploitation courante

▶ **10,9 %**
des loyers



▶ **5 297**
heures d'insertion
générées en 2015



▶ **891 €**
coût de
structure

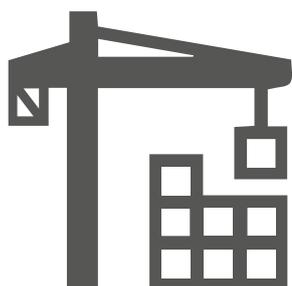
Nous nous inscrivons dans une relation équitable et durable avec nos fournisseurs

- Nous avons précisé les critères techniques d'évaluation des offres afin de renforcer l'équité et la transparence de nos appels d'offres.
- Nous assurons un délai de paiement moyen inférieur à la réglementation.
- Nous encourageons l'innovation et la professionnalisation des pratiques, en expérimentant avec des prestataires volontaires une application de suivi des prestations. Les prestataires sont pleinement associés au développement de l'application afin de tenir compte au mieux de leurs contraintes et intérêts (voir encadré).



19 jours

de délai de paiement
moyen en 2015



▶ **24,7 M€**
dépensés auprès d'entreprises
du bâtiment en 2015



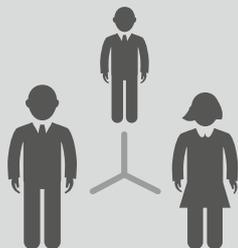
Expérimentation et développement d'une application de suivi des interventions, au service de nos locataires et prestataires



Après avoir déployé les tablettes et l'application mobile au service des gardiens et des gestionnaires de patrimoine (voir p.13), nous avons souhaité étendre le dispositif Novamap avec un suivi en temps réel des interventions de nos prestataires, afin d'améliorer encore notre réactivité et notre qualité de service. Le principe est simple : au moyen d'une application mobile, le prestataire indique le début et la fin de son intervention en « flashant » le QR Code* affiché dans l'appartement ou l'entrée de l'immeuble, en apportant éventuellement des précisions complémentaires. L'information est immédiatement enregistrée et accessible par tous les autres personnels concernés, qui peuvent procéder au contrôle puis à la clôture de l'intervention. L'application permet aussi aux prestataires d'accéder rapidement et n'importe où aux informations nécessaires à leur action, mais aussi de disposer d'un suivi fiable et complet des interventions de leurs techniciens.

Nous avons voulu associer des entreprises au développement de l'outil, pour l'adapter autant que possible à leur fonctionnement et leurs contraintes. PCSB, une PME locale de plomberie, a ainsi accepté de participer dès le lancement de l'expérimentation. Des points réguliers sont organisés avec Novamap et pour recueillir les commentaires et suggestions, qui ont conduit à ajuster l'application et ajouter certaines fonctionnalités. Les premiers retours d'expérience sont très prometteurs et nous prévoyons de généraliser le dispositif à toutes les entreprises intervenant dans notre parc.

* Un QR Code, aussi appelé « flashcode » est une forme de code-barre, qui peut être décodé par un smartphone et qui permet de déclencher rapidement certaines actions, comme naviguer sur Internet, visionner une vidéo, effectuer un paiement...



AGIR POUR NOS COLLABORATEURS

Notre responsabilité en tant qu'employeur est avant tout de favoriser l'accès à un emploi stable et des conditions d'emploi respectueuses de tous les collaborateurs, en prévenant toute forme de discrimination. Notre engagement envers nos collaborateurs concerne également l'équité de la politique de rémunérations et l'accompagnement des parcours professionnels et le développement des compétences. Enfin, agir pour nos collaborateurs implique de veiller aux conditions de travail, à la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, en développant la cohésion interne et la reconnaissance individuelle et collective.

Nos enjeux

- Effectif moyen en augmentation, avec **106 personnels** au 31 décembre 2015, dont **46 gardiens et agents d'entretien**
- **9 recrutements** par an en moyenne
- 50 % des agents sont âgés de **51 ans ou plus**
- Des évolutions des métiers et modes de travail, nécessitant un développement des compétences de nos personnels

Pour répondre à ces enjeux

Nous contribuons à un emploi stable et durable, et à l'accès à l'emploi des jeunes

- Avec un effectif de plus de 100 personnes, nous sommes un employeur important du bassin alésien.
- Nous recrutons en CDI. Les CDD ne concernent que des remplacements, des emplois d'avenir et des apprentis.
- Nous avons mis en place un partenariat avec l'École des Mines d'Alès, dans le cadre duquel nous intervenons dans le cursus de formation, nous accueillons des stagiaires et recrutons des étudiants en apprentissage (voir encadré).

Nous accompagnons les parcours professionnels et la montée en compétences de nos collaborateurs

- Nous déployons depuis plus de 10 ans un effort conséquent de formation et de professionnalisation de nos collaborateurs, bénéficiant à toutes les catégories d'emploi.
- Nous veillons en particulier à la professionnalisation de notre personnel de proximité, au cœur de l'action de l'Office, par des formations et la mise à disposition d'outils performants et innovants.
- Tous nos nouveaux collaborateurs reçoivent une formation au logement social, complétée par une visite de patrimoine, contribuant à leur intégration et compréhension de la culture de l'Office.
- Nous avons développé un parcours d'intégration et un dispositif de tutorat pour le personnel de proximité.
- Nous réalisons des entretiens d'évaluation annuels pour tous les collaborateurs. Ces entretiens donnent l'opportunité d'un échange sur leurs objectifs et résultats, leurs succès et difficultés, et leurs souhaits de formation et d'évolution professionnelle.



Dimitri MEYNADIER,
élève de l'École des Mines d'Alès,
Formation de Diplôme d'Ingénieur
en apprentissage, en Conception
et Management de la Construction



► **95 %**
des effectifs
sont en CDI

Nous veillons à la santé et la sécurité de nos collaborateurs

- Nous avons procédé à une nouvelle analyse exhaustive des risques en 2015 pour prendre en compte tous les principaux risques liés à nos métiers. Elle est assortie d'un plan d'actions et fait l'objet d'une actualisation annuelle.
- Nous proposons un dispositif de soutien psychologique à tous nos collaborateurs en cas d'agression ou de harcèlement.
- Nous prévoyons la rénovation et modernisation de notre siège social afin d'améliorer l'environnement de travail du personnel.



► **395 jours**
de formation en 2015

« Avec un effectif de plus
de 100 personnes, nous
recrutons principalement
en CDI »

« Je suis arrivé aux Logis Cévenols en septembre 2014, en tant que Chargé d'opération, pour une durée de 3 ans. J'alterne entre des périodes de cours et des périodes en entreprise. C'est grâce au partenariat entre Logis Cévenols et l'École des Mines que j'ai obtenu ce contrat.

Je n'avais aucune connaissance du logement social, ni d'expérience en maîtrise d'ouvrage. Pendant les premiers mois, j'ai travaillé en binôme avec une personne qui partait en retraite, que je remplace maintenant. Cela m'a permis de me familiariser avec le métier et les modes de travail de Logis Cévenols, en m'appuyant sur le savoir-faire de mon binôme.

Le fait d'avoir « un pied dans l'entreprise » est très enrichissant, tant sur le plan technique et professionnel que personnel. À la maîtrise d'ouvrage d'un bailleur, j'ai une vision sur toute la durée de vie des bâtiments. C'est très intéressant, cela amène à réfléchir différemment, à s'améliorer en observant l'évolution des bâtiments dans le temps. J'ai aussi maintenant un regard différent sur le logement social. Les gens en ont souvent une image négative, mais en réalité, il y a une vraie recherche de qualité, en termes de confort, de prestations. Notre motivation, c'est de proposer des logements confortables.

Ce que j'apprécie particulièrement ici ? J'ai été très bien accueilli, et les collègues sont toujours là pour donner un coup de main ou répondre à mes questions. Il y a une vraie écoute, des collègues et des managers. Et s'il y avait une chose à améliorer ? Peut-être la circulation de l'information en interne, qui peut parfois créer quelques retards...

Au final, je suis arrivé ici un peu par hasard, mais je me verrais bien continuer dans la maîtrise d'ouvrage, et pourquoi pas dans le logement social ! »



► **4,8 %**
Taux d'absentéisme
divisé par 2 sur les
4 dernières années



GOUVERNANCE ET RELATIONS À NOS PARTIES PRENANTES

Une gouvernance responsable suppose d'abord un mode de décision et de fonctionnement clair et transparent, s'appuyant sur un Conseil d'administration bien informé. Cela implique également un comportement éthique à tous les niveaux de l'organisation, reposant sur des principes fondamentaux tels que l'honnêteté, l'équité de traitement, le refus de toute forme de corruption ou de conflits d'intérêts, le respect d'autrui...

Notre engagement sociétal passe aussi par l'écoute, le dialogue et la coopération avec nos « parties prenantes », en particulier nos collaborateurs, les habitants et nos collectivités partenaires.

Notre contexte

- Un Conseil d'administration composé de 23 membres, dont 6 représentants de la Communauté d'agglomération Alès Agglomération, notre collectivité de rattachement.
- 4 administrateurs élus par les locataires
- Un Conseil d'Administration renouvelé en 2014 suite aux élections municipales et élections des représentants de locataires
- Un Bureau composé de 7 administrateurs, dont 1 représentant des locataires
- 3 Commissions émanant du Conseil d'Administration : Commission d'Attribution des Logements, Commission d'Appels d'Offres, Commission de Prévention des Expulsions
- 1 Conseil de Concertation Locative, présidé par le Président de l'Office, et composé des administrateurs élus par les locataires, de représentants des associations de locataires, eux-mêmes locataires de Logis Cévenols.

Pour répondre à ces enjeux

Nous assurons un mode de décision transparent pour nos administrateurs et collaborateurs

- Un dossier exhaustif est transmis à tous les administrateurs en amont de chaque réunion du Conseil.
- Suite au renouvellement du Conseil en 2014, tous les administrateurs ont été conviés à une visite de notre patrimoine, afin de mieux appréhender l'histoire, la culture et les enjeux de l'Office.
- Les membres du Comité de Direction assistent à toutes les réunions du Conseil d'Administration, favorisant les échanges entre les administrateurs et les directeurs et responsables de services.
- Nous présentons chaque année un bilan détaillé de l'activité et des résultats au Conseil d'Administration et à tous les collaborateurs.
- Nous diffusons à tous les collaborateurs les PV des réunions du Comité de Direction pour les tenir informés des décisions prises.

Nous maintenons un dialogue social serein

- Nos règles de fonctionnement pour tout ce qui concerne les collaborateurs (conditions d'emploi, rémunération, temps de travail, formation...) sont formalisées dans le cadre d'un accord d'entreprise conclu avec les représentants du personnel.
- Nous réunissons le Comité d'Entreprise tous les mois, leur donnant l'opportunité d'exprimer leurs demandes et d'échanger sur différents sujets.



► **4 réunions du CA** et
5 réunions du Bureau en 2015



Le dialogue avec les habitants

Soucieux de recueillir l'avis et les suggestions de nos locataires, nous nous appuyons depuis plusieurs années sur différents outils et dispositifs, à l'échelle de l'Office comme au niveau local.

D'une part, nous avons mis en place plusieurs types d'enquêtes pour mesurer la satisfaction de nos locataires et identifier nos pistes de progrès. Ces enquêtes sont réalisées par un prestataire externe, garant de la neutralité de l'analyse.

D'autre part, nous avons souhaité développer des formes de dialogue plus directes et locales, permettant de recueillir les attentes et d'échanger sur certains projets avec les habitants concernés. Ainsi, les Projets de Gestion de Site (voir page 14) reposent sur une écoute et une implication forte des résidents. En amont de projets de réhabilitation, nous tenons des réunions en pied d'immeuble, pour présenter le projet et répondre aux interrogations des locataires. Lorsque le projet prévoit des travaux dans les logements, nous consultons individuellement chaque locataire pour recueillir ses préférences sur certaines prestations, et les besoins spécifiques à prendre en compte.

Des réunions sont également organisées à l'initiative du Directeur Général, pour échanger librement sur la vie de la résidence, les difficultés rencontrées, les projets.

Enfin, certains gestionnaires de patrimoine s'impliquent personnellement dans la vie de leurs résidences. Par des événements conviviaux comme la Fête des Voisins, des moments de rencontre avec les locataires, ils contribuent à renforcer les relations de voisinage, mais aussi le lien avec le personnel de proximité. Ces moments sont autant d'opportunités de discussion sur la vie quotidienne et les besoins des habitants.



Nous collaborons étroitement avec les élus et services des collectivités

- Nous consultons systématiquement les élus avant tout projet immobilier, pour comprendre leurs attentes et contraintes. Nous maintenons un lien fort et échangeons régulièrement sur la gestion de nos résidences avec les maires des communes où nous sommes implantés.
- Nous participons à l'élaboration des Plans Locaux de l'Habitat.
- Du fait de notre gouvernance, nous entretenons un lien privilégié avec la Ville et l'agglomération d'Alès et échangeons quotidiennement avec ses élus ou services.
- Notre collaboration très étroite avec l'agglomération dans le cadre du programme ANRU1 a renforcé nos relations et la compréhension réciproque de nos métiers et modes de fonctionnement. Ce partenariat, qui a été la clé du succès des opérations menées, sera renouvelé dans le cadre du programme NPNRU.

Nous entretenons un dialogue régulier avec les habitants et leurs représentants

- Notre Plan de Concertation Locative prévoit 2 réunions annuelles du Conseil de Concertation Locative
- Au-delà du Conseil de Concertation Locative, nous avons mis en place différents dispositifs pour permettre l'écoute des locataires et favoriser un dialogue de proximité avec les habitants (voir encadré).

LOGIS CÉVENOLS

433 Quai de Bilina
30100 Alès
Tél : 04 66 78 47 00



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