



LogiOuest

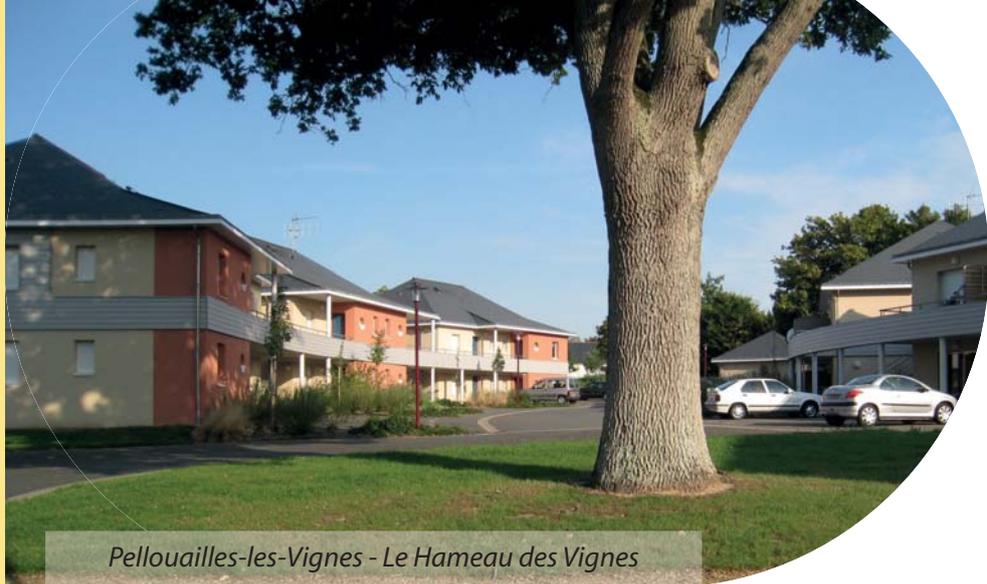
Groupe PolyLogis

Rapport 2012

de gestion économique et sociale



Sommaire



Pellouailles-les-Vignes - Le Hameau des Vignes



1 LogiOuest - gouvernance Groupe Polylogis	4
2 Temps forts 2012	8
3 Promouvoir l'équilibre social des territoires	10
4 Préserver l'environnement	20
5 Assumer sa responsabilité économique	24
6 Améliorer la gouvernance	27
7 Développer les ressources humaines	29
8 Chiffres clés 2012	32

Nos valeurs

La **créativité** pour proposer des nouveaux services aux locataires, imaginer des concepts de logements ou d'aménagements urbains, développer des innovations techniques pour optimiser les process de construction, réduire les dépenses énergétiques, améliorer les techniques de management.

L'**intégrité/fiabilité** pour fonder une relation de qualité et de confiance avec tous les publics de l'entreprise : clients, partenaires, élus, responsables de collectivités ou d'associations.

La **réactivité** pour tenir compte des impératifs du client ou du partenaire, pour répondre à la demande dans les meilleurs délais, aller à l'essentiel et prendre des décisions pour le bon déroulement du projet.

Mieux communiquer, pour prendre en compte l'interlocuteur, le comprendre, lui apporter les informations nécessaires et savoir répondre à ses questions. Développer et enrichir le travail d'équipe.



Editorial

Le présent rapport de gestion économique et sociétale reprend l'ensemble des actions menées en 2012, rappelle les temps forts, présente les initiatives prises tant par le Groupe Polylogis que par LogiOuest.

A la suite de la prise de fonction de la nouvelle majorité présidentielle, plusieurs mesures ont été décidées par le gouvernement :

- Relance de la construction neuve à hauteur de 150 000 logements sociaux par an en partie financés par le doublement du plafond du Livret A.
- Mobilisation du foncier appartenant à l'Etat ou à des établissements publics afin d'augmenter les capacités de construction.
- Renforcement de la loi SRU, le quota de logements sociaux passe de 20 à 25%.
- Réhabilitation énergétique thermique de 500 000 logements sociaux.

Force est de constater que le développement de la construction neuve en région, conséquence des besoins des territoires, se heurte à la réduction du volume des aides à la pierre, qu'elles viennent de l'Etat ou des collectivités territoriales.

D'autre part, la disponibilité des fonds propres nécessaires à la mise en œuvre d'un tel programme limite nos ambitions.

En effet, les marges de manœuvre des organismes se réduisent sous le contrecoup de la précarité grandissante des familles logées confrontées à la montée du chômage et de l'augmentation du coût des énergies et des dépenses contraintes.

De ce fait, nous enregistrons une progression des impayés tandis que la commercialisation des programmes en accession sociale à la propriété est plus délicate.

Enfin, le déploiement des politiques de normes touchant à l'habitat pénalise au-delà du raisonnable les possibilités de production de logements à coût réellement abordable.

Néanmoins, LogiOuest, résolu à l'action, remplit et remplira sa mission d'intérêt général au service du plus grand nombre.

Vous prendrez connaissance, dans ce rapport, de l'ensemble des données économiques, sociales et régionales de l'entreprise.

2012 aura été marquée tout particulièrement par :

- La poursuite et le respect de nos engagements pris dans le cadre des opérations de renouvellement urbain du Bois du Roy à Avrillé et de l'Alouette à Joué les Tours.
- La mobilisation très forte de la gouvernance et du personnel afin d'endiguer la paupérisation grandissante de nos locataires.
- L'effort financier dirigé vers la qualité du patrimoine et la réduction de la consommation énergétique des habitants.
- La volonté de maîtrise des coûts de gestion de notre société, malgré le poids croissant des coûts d'accompagnement social dû à la situation des familles en difficulté.

Bonne lecture.



Daniel BIARD

Président du Comité Exécutif du groupe Polylogis
Président du Conseil d'Administration de LogiOuest

LogiOuest gouvernance Groupe Polylogis



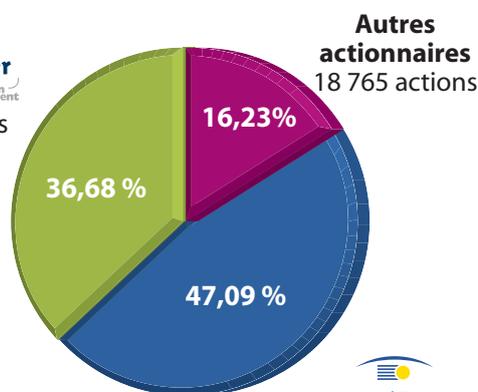
La Chapelle sur Erdre - Résidence Cassiopée

Situation du capital LogiOuest au 31/12/2012

La gouvernance de LogiOuest s'exerce à travers son actionnariat de référence composé de :

Le capital social de LogiOuest s'élève à 1 849 K€ (115 617 actions de 16 €) entièrement libéré. LogiOuest est une filiale du Groupe Polylogis depuis le 19 octobre 2007.

mieuxseloger
Action Logement
42 400 actions



LogiRep
Groupe Polylogis
54 445 actions

Composition du Conseil d'Administration

Daniel BIARD Président

Représentants de l'actionnariat de référence au titre de la catégorie 1

- Logirep représenté par Christian GIUGANTI
- CIL Mieux Se Loger représenté par Thierry LECELLIER (membre du Comité de Coordination)

Représentants des collectivités territoriales au titre de la catégorie 2

- Angers Loire Métropole représenté par Marc GOUA
- Communauté d'Agglomération du Choletais représentée par Jean Claude BESNARD
- Conseil Régional des Pays de la Loire représenté par Rose-Marie VERON

Représentants des locataires au titre de la catégorie 3

- Joseph PASQUIER
- Sarah CHENECHAUD
- Claude NEAU

Représentants au titre de la catégorie 4

- Caisse d'Epargne Bretagne-Pays de Loire représentée par Michel BOUTIN.
- Dominique CLAUDIUS-PETIT
- Philippe JUSTEAU (membre du Comité de Coordination)
- François FERDINAND
- Pierre MENGIN
- Bernard JARRY
- Jean-François MICHEL
- Michel QUATRE
- ADOMA représenté par Sophie VECK

Le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois en 2012. L'Assemblée Générale se tiendra le 24 juin 2013.

Participation de LogiOuest

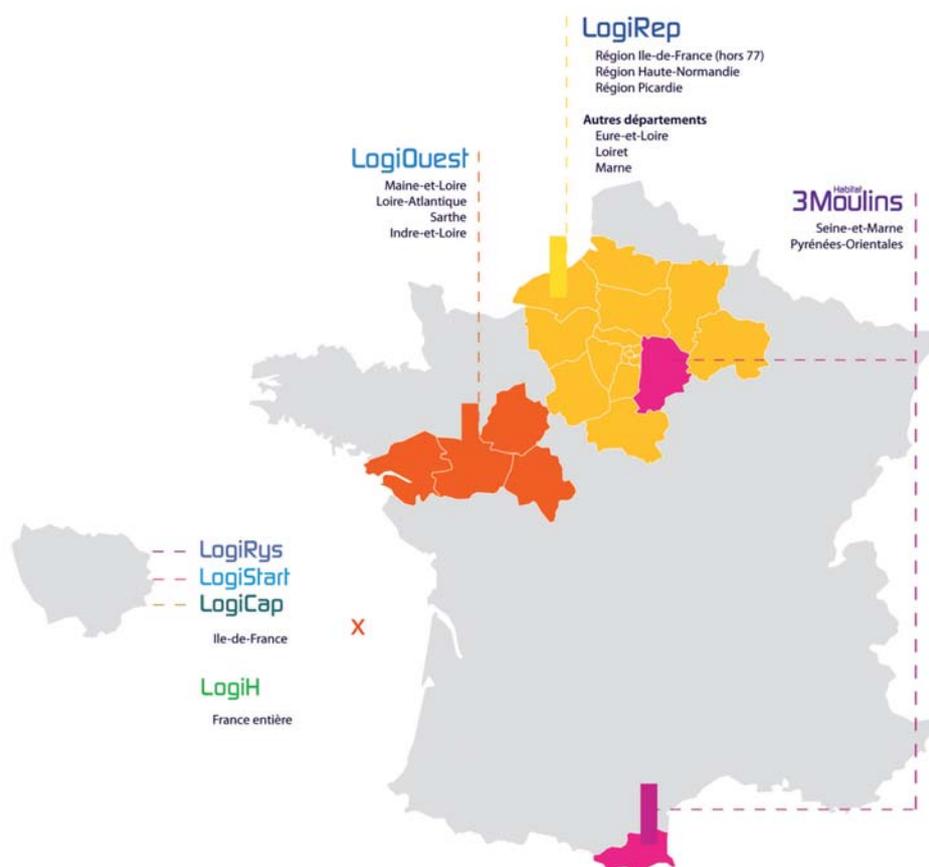
La société dispose des parts de capital dans :

- **SA HLM ATLANTIC AMENAGEMENT** : 4 955 actions, représentant 27,31 % du capital.

Présentation du groupe Polylogis



Loger plus, loger mieux



Développements de 2012 (en nombre de logements au 31 décembre 2012)

Patrimoine : **61 691**

Livraisons : **1 953**

Acquisitions : **343**

En cours de construction : **2 358**

CHIFFRES CLÉS

Filiales régionales



construit et gère des logements destinés aux familles à revenus modestes.

Elle s'applique à proposer un logement social de qualité prioritairement en zone tendue et se met au service des collectivités territoriales.

36 430 logements
Siège social : Suresnes
(Hauts-de-Seine)



s'attache à développer un partenariat étroit et efficace avec les représentants des territoires où elle est implantée.

Elle s'engage à apporter à ses clients et partenaires des solutions innovantes en matière de logements.

15 873 logements
Siège social : Rubelles
(Seine-et-Marne)



propose une offre de logements diversifiée et qualitative.

Elle développe des services innovants et une gestion de proximité tendant à une amélioration continue du cadre de vie et de l'environnement.

5 253 logements
Siège social : Angers
(Maine-et-Loire)

Filiales métier



conçoit, réalise et vend des programmes immobiliers.

Elle produit des programmes d'habitat collectif ou individuel intégrés dans des projets d'agglomération, dans le cadre de la mixité sociale.

- 100 logements réalisés / an en maîtrise d'ouvrage
- 100 logements / an en maîtrise d'ouvrage déléguée

Siège social : Suresnes
(Hauts-de-Seine)



est la filiale du Groupe dédiée spécifiquement au logement des personnes âgées, dépendantes ou non, et des personnes handicapées.

Gère 36 résidences (2 100 places)
Siège social : Suresnes
(Hauts-de-Seine)



conçoit et met en oeuvre des solutions adaptées au logement des étudiants, des chercheurs et des jeunes actifs.

Loge plus de 3 600 jeunes dans 17 résidences
Siège social : Suresnes (Hauts-de-Seine)



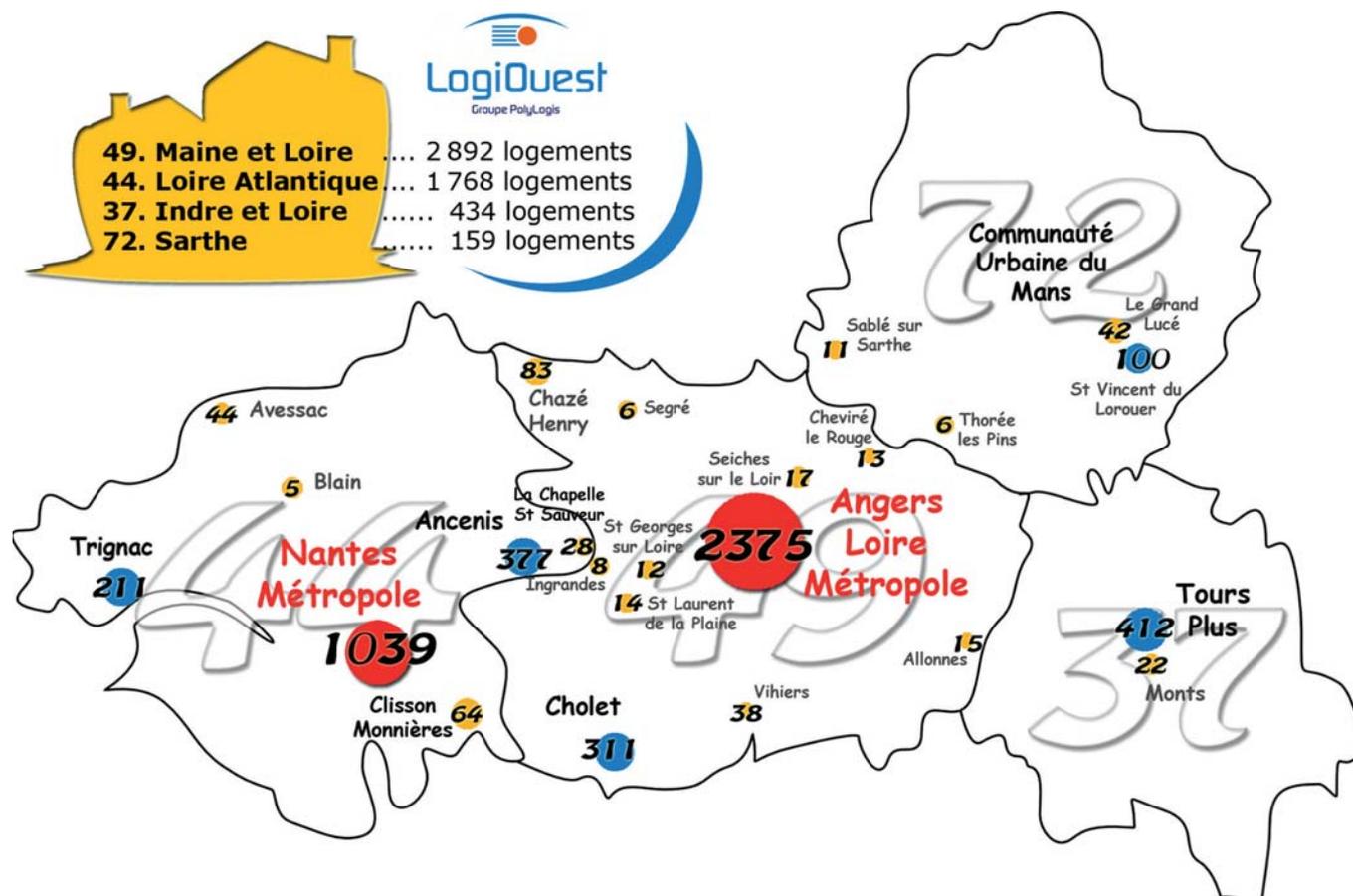
réalise des programmes de construction et de vente de logements d'accession sociale à la propriété favorisant le parcours résidentiel.

100 logements réalisés / an
Siège social : Suresnes
(Hauts-de-Seine)





Cartographie patrimoniale au 31 décembre 2012



Angers
Siège social LogiOuest

NOS ENGAGEMENTS RSE

Environnement

Maîtrise des impacts environnementaux dans la production de logements, dans l'entretien, la gestion du patrimoine et la réhabilitation.

Communautés et Développement local

Contribution à l'aménagement durable du territoire et à l'amélioration du cadre de vie.
Développement de l'accessibilité physique au logement.
Accompagnement des publics en difficulté.

Gouvernance

Transparence et efficacité des instances.
Concertation avec les associations de locataires.

Relations et conditions de travail

Qualité de la gestion des emplois et développement des compétences.
Promotion du dialogue social et de la négociation collective.
Objectivité et transparence des systèmes de rémunération et avantages.
Protection de la sécurité et de la santé.

Droits de l'homme

Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances entre tous les salariés.
Respect des droits humains fondamentaux.

Loyauté des pratiques

Intégration des facteurs sociaux et environnementaux dans le processus d'achats.
Prévention de la corruption.

Questions relatives aux consommateurs

Respect des intérêts des demandeurs de logements sociaux.
Respect des intérêts des locataires.
Respect des intérêts des accédants à la propriété.
Contribution à la santé des locataires à l'intérieur des logements.

2

Les temps forts 2012



La Chapelle sur Erdre - Résidence Cassiopée



▷ **Joué les Tours (37)**

Démolition - Opération de Renouvellement Urbain (18 logements).



▷ **St-Barthélemy d'Anjou (49)**

Premier bâtiment Beposs à LogiOuest avec chaudière à bois.

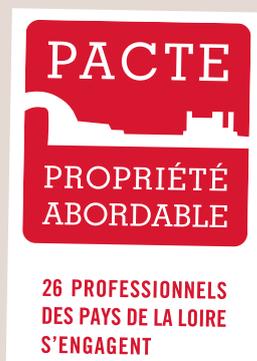


▷ **Angers (49)**

Réhabilitation Petit ro



▷ **Label AJE**



▷ **Pacte USH PdL Accession**



▷ **Polylogis**

Conférences Sciences Po Groupe.



▷ **Polylo**

Séminai

2012



▷ **Avrillé (49)**

Livraison des Lys du Roy pour l'opération de Renouveau Urbain du Bois du Roy.



▷ **Nantes (44)**

Dernière vente accession quartier Bottières Chénaie (phase 1) avec Villa Nova Natura.



cher.



▷ **Nantes (44)**

Livraison Réhabilitation Les Roches.



▷ **Chambray les Tours (37)**

Livraison de 107 logements en septembre 2012 et 60 programmés en 2013.



gis

re management groupe.



▷ **Angers (49)**

Gouvernance : repas du conseil d'administration sur le site de l'association l'Outil en Main.



▷ **ISO 26000**

Obtention en décembre 2012.

3

Promouvoir l'équilibre social des territoires



Avrillé - Les Lys du Roy

La réponse à la demande de logements

A - La construction immobilière

Le patrimoine locatif de LogiOuest est de **5 253** logements au 31 décembre 2012.

La société poursuit sa croissance avec une évolution du parc de logements de 3,5% en 2012. Nous avons livré des logements dans les départements de Maine et Loire, de Loire-Atlantique et d'Indre et Loire. A l'inverse, nous avons démolì 18 logements à Joué-lès-Tours dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

LogiOuest est implantée dans **54** communes après notre arrivée sur Chambray-lès-Tours.

297 logements - Foyers Personnes Agées et Résidences sociales sont en gestion déléguée.

Logements livrés

Durant l'exercice 2012, 235 logements neufs ont été livrés contre 327 en 2011.

Location : 211 (dont 136 en VEFA)

Livraison et acquisition de 17 programmes immobiliers

49 Maine-et-Loire

44 Loire-Atlantique

37 Indre-et-Loire



- St-Barthélemy - Les Jardins de la Gemmetrie (5 maisons)
- Avrillé - Les Lys du Roy (45 logements)



- Nantes - St-Joseph - ZAC Erdre Porterie (25 logements)



- Chambray-lès-Tours - La Porte des Arts (107 logements)
- La Riche - Le Prieuré (29 logements)





B - La gestion locative

La demande et les attributions

La demande de logements continue de s'accroître en 2012 avec une hausse de 5,2 % sur la région Pays de la Loire mais on constate une stagnation sur le Maine et Loire (+ 0,4 %). En Indre et Loire, la mise en place d'un fichier partagé fin 2011 a permis de déterminer de manière plus significative la demande active. Elle s'élève à fin 2012 à 11 943 demandeurs contre 19 081 en Maine et Loire et 8 912 en Sarthe. La Loire-Atlantique reste sans surprise le département le plus actif avec 36 711 demandeurs.

Les Commissions d'Attribution de Logements d'Angers, de Nantes et de Joué-lès-Tours ont étudié 3 500 demandes. Après examen, elles ont attribué 969 logements contre 928 en 2011.

96 mutations internes ont été réalisées contre 108 en 2011.

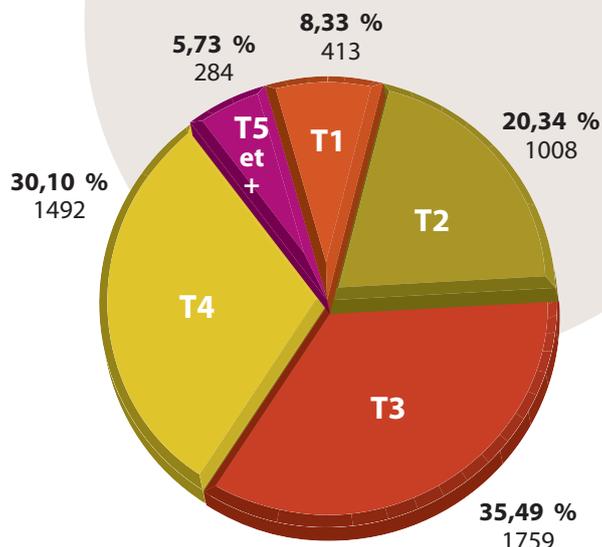
Depuis le début d'avril 2012, le rythme des commissions pour le Maine et Loire est devenu hebdomadaire alors que les CAL de Nantes et de Joué-lès-Tours se réunissent alternativement tous les 15 jours.

Le nombre de refus de proposition s'élève à plus de 44 % et contribue au maintien d'un niveau de vacance important. Le passage à une Commission d'Attribution de Logements hebdomadaire sur Angers a permis d'améliorer notre réactivité face à une demande volatile fortement sollicitée par une forte concurrence sur le marché avec la livraison de nombreux logements.

A ce titre, nous avons livré 211 nouveaux logements dont 136 sur le périmètre de Tours Plus.

79 % des ménages entrants ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources autorisés, contre 75 % en 2011

Typologie et nombre de logements



En matière de Droit Au Logement Opposable (DALO), nous avons réalisé 11 attributions. LogiOuest a réalisé ses engagements pour l'accueil des ménages relevant des publics prioritaires dans le cadre du protocole Contingent Préfectoral Prioritaire en Loire-Atlantique, de l'Accord Collectif Départemental en Maine et Loire et de l'Accord Collectif Intercommunal en Indre et Loire et sur Tours Plus.

Taux de rotation

En 2012, le taux de rotation des locataires est de 14,07 % contre 14,69 % en 2011. Si ce résultat en baisse est favorable, il cache des disparités selon les départements notamment sur le Maine et Loire, où nous constatons une nouvelle hausse préoccupante pour atteindre 19 %.

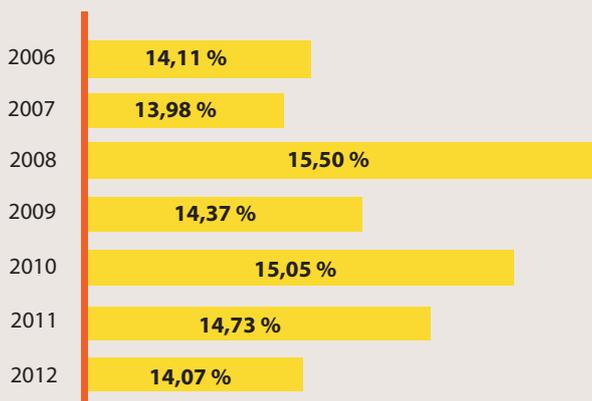
798 locataires ont quitté leur logement.

Sur les 969 emménagements, il est à préciser que 190 ménages sont entrés dans des logements neufs.

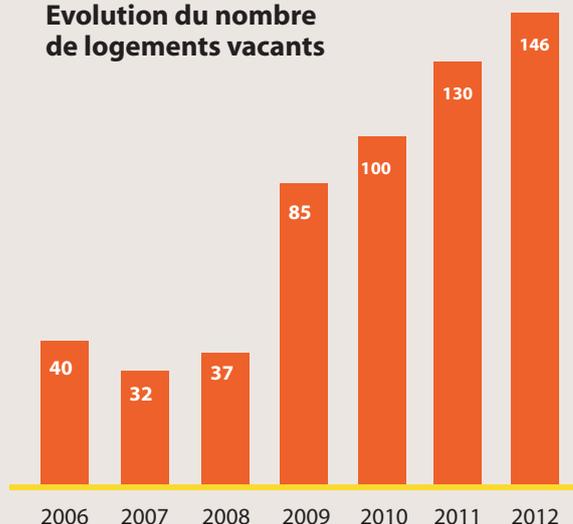
Taux d'occupation

Au 31 décembre 2012, le taux d'occupation est de 94,16 % soit une vacance de 146 logements dont 76 depuis plus de 3 mois, principalement en Maine et Loire.

Taux de rotation sur 6 ans



Evolution du nombre de logements vacants



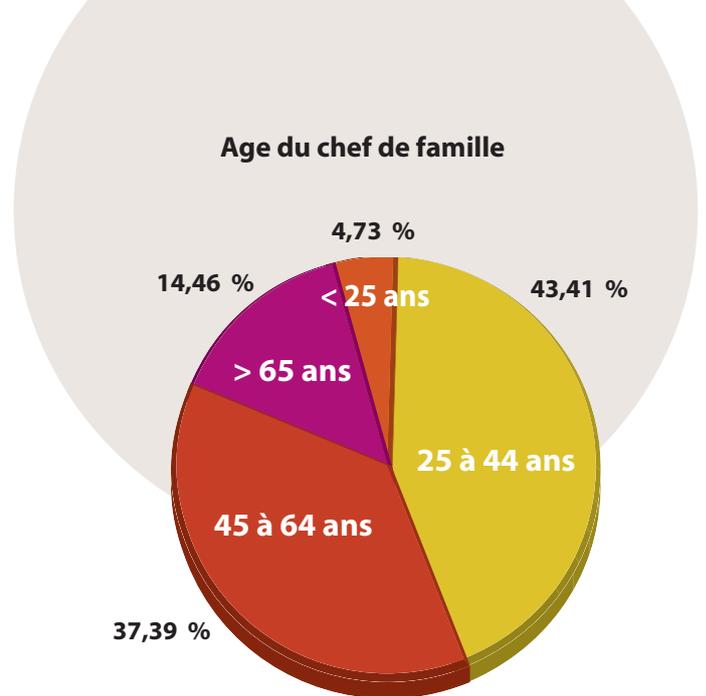
3 - Promouvoir l'équilibre social des territoires

Composition familiale

Les personnes seules et les couples sans enfant représentent 49,49 % des locataires.

28,39 % des logements sont occupés par des familles monoparentales, et 5,10 % par des ménages composés de 3 personnes à charge ou plus.

Les personnes de plus de 65 ans représentent 14,46 % des ménages et 7,53 % ont plus de 75 ans (339 locataires).



L'accessibilité des logements aux personnes âgées et handicapées

Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées

Depuis 2007, LogiOuest s'est engagé dans la mise en œuvre du Label Habitat Senior Services® (HSS) développé par près de 30 bailleurs sociaux en France sous l'égide de l'association Delphis. L'année 2012 a été synonyme de fixation du référentiel HSS avec la création de plusieurs cahiers des charges (services, techniques, organisme).

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



Le développement des partenariats :

- Concrétisation d'un partenariat avec l'association de services à domicile de Loire-Atlantique ADAR avec la signature d'une convention ;
- Confirmation de l'accord partenarial entre LogiOuest et Anjou Domicile, la plate-forme des services à domicile de Maine-et-Loire, avec le renouvellement de la convention pour trois années supplémentaires.

Fin d'année 2012 :

L'insertion du label dans les actions quotidiennes du personnel :

- Mise en place des procédures internes à LogiOuest permettant l'application de ce référentiel selon ses spécificités d'organisation (développement sur plusieurs départements notamment) ;
- Formation des personnels d'agences, des gestionnaires et des gardiens du Maine-et-Loire et de Loire-Atlantique.



43 logements nouvellement adaptés en 2012 (neufs ou existants)

106 logements HSS en fin d'année 2012 - **48** en Loire-Atlantique, **38** en Maine-et-Loire et **20** en Indre-et-Loire.

Objectifs pour l'année 2013 :

40 logements HSS dans le neuf et l'existant.

Concrétisation d'un partenariat avec une association de services à domicile en Indre-et-Loire.

Formation du personnel de proximité en Indre-et-Loire.

Mise en œuvre et test de l'intégralité des procédures HSS en vue d'un premier audit de préparation au mois d'avril 2013 et de l'audit de labellisation en fin d'année 2013.

La promotion de l'équilibre social des territoires

Le service social et contentieux dans un contexte économique et social difficile

Ce service assure le suivi des locataires en place et des locataires sortis, dans leurs difficultés de règlement des loyers, charges et travaux de remise en état du logement, en phase amiable et contentieuse. Il assure aussi le contentieux des locataires en défaut d'assurance habitation ou à l'origine de troubles de voisinage.



Organisation du service.

La procédure amiable de recouvrement des impayés de loyers est automatisée par des courriers de relances édités à date fixe.

La conseillère sociale est missionnée pour contribuer à la prévention et au traitement des impayés de loyers en phase amiable.

Son rôle essentiel est d'être en contact avec les locataires par entretien téléphonique, convocation à l'agence mais aussi visite à domicile afin de les aider à trouver des solutions de solvabilisation et les informer de leurs droits.

Elle les oriente vers les partenaires extérieurs si besoin, comme la Caisse d'Allocations Familiales, les Assistantes sociales de secteur, les associations Passerelle et Cresus (pour la constitution d'un dossier de surendettement), de Mieux se Loger...

Elle met en place des plans d'apurement pour solder les dettes de loyers et instruit des demandes d'aide financière auprès du Fonds de Solidarité Logement pour les maintenir dans leur logement.

Pour les besoins de la Commission d'Attribution des Logements, elle réalise régulièrement des entretiens découvertes avec les demandeurs de logement afin de s'assurer que leur situation financière et sociale soit compatible avec le logement proposé.

Elle peut accompagner le locataire dès son accès dans le logement en constituant une demande d'aide financière auprès du Fonds de Solidarité Logement pour la prise en charge du dépôt de garantie et du premier loyer.

Toutes ces actions sont réalisées en partenariat avec les autres travailleurs sociaux qui accompagnent déjà nos locataires. Lorsque les engagements de la phase amiable ne sont pas respectés par le locataire ou bien, si ce dernier ne se manifeste pas, la procédure

contentieuse est engagée et le suivi assuré par la Responsable du Contentieux et la Secrétaire Juridique.

A chaque étape de la procédure contentieuse, le locataire peut se manifester et reprendre des engagements. Si ces derniers sont respectés, la procédure judiciaire d'expulsion n'ira pas jusqu'à son terme.

Depuis plusieurs années, nous constatons une dégradation de la situation économique et sociale de nos locataires d'où une augmentation de nos impayés.

Les familles déposent de plus en plus de dossiers de surendettement pour des crédits impayés mais aussi des charges courantes qu'ils n'arrivent plus à honorer.

Les demandes d'aide financière auprès du FSL sont difficiles à instruire puisque, conformément au règlement, une reprise de paiement de loyer résiduel pendant 4 mois est nécessaire au dépôt d'un dossier.

Certains locataires restent difficiles à mobiliser, par exemple, ceux qui bénéficient d'une garantie de paiement des loyers par un collecteur et qui épuisent leur garantie sans jamais avoir réglé de loyer.

L'accompagnement social des locataires en phase amiable est notre priorité et des solutions pérennes aboutissent lorsque ces derniers coopèrent.

Notre difficulté reste à travailler avec ceux qui fuient et qui ne sont pas prêts à modifier leurs comportements et qui considèrent que le loyer n'est pas une priorité de leur budget.



QUELQUES CHIFFRES :

Nombre de dossiers impayés locataires présents

- 2012 : 767 soit 15 % des locataires dont 94 au contentieux
- 2011 : 652 soit 13 % des locataires dont 67 au contentieux

Nombre de familles ayant bénéficié d'une mesure d'accompagnement social lié au logement financé par le Conseil Général

- 2012 : 40
- 2011 : 35

Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL pour accéder au logement

- 2012 : 166
- 2011 : 146

3 - Promouvoir l'équilibre social des territoires



Trignac - Le Hameau de la Pâturée



Trignac - La Haute Gagnerie



Trignac -
Résidence
Berselli

TÉMOIGNAGE

Virginie Communier

Conseillère Sociale à LogiOuest

J'ai pour mission principale, le recouvrement amiable des impayés de loyers. Sur rendez-vous, je rencontre les locataires concernés à l'agence de Nantes, dans les bureaux d'accueil ou à leur domicile. Je vérifie si tous leurs droits sont ouverts (APL, RSA, Allocation chômage...). Je leur propose des délais de paiement ou les oriente vers les services sociaux (CCAS ou assistantes sociale du Conseil Général) pour un accompagnement spécifique.

J'interviens également dans l'organisation des relogements économiques en partenariat avec le locataire, le travailleur social et la chargée de la location en agence.

Nous recherchons dans un premier temps un nouveau logement adapté aux ressources du ménage. Puis, je rencontre le ou les locataires pour qu'il intègre cette idée de relogement souvent difficile à accepter. En parallèle, un dossier d'aide financière est constitué pour le remboursement de la dette locative. Ces différentes démarches permettent un rapport privilégié avec le locataire.

Or, les tâches administratives étant de plus en plus importantes, nous consacrons malheureusement de moins en moins de temps à l'accompagnement social.



Une action particulière mise en place à Trignac (44) en partenariat avec l'association Anef Ferrer.

Certains locataires sont en impayés de loyer suite à une gestion budgétaire compliquée, à des démarches administratives non effectuées... L'objectif, en tant que bailleur, est de leur assurer un suivi individuel et ainsi diminuer la dette.

Lors d'une première rencontre, en partenariat avec l'association Anef Ferrer, nous leur proposons d'adhérer au projet. Les trois parties (locataire/Anef Ferrer/LogiOuest) se rencontrent ensuite à intervalles réguliers. Elles mettent en place des solutions et établissent des bilans périodiques : les impayés évoluent-ils correctement ? Le locataire désire-t-il continuer ? S'implique-t-il dans la démarche ? L'accompagnement spécifique est-il adapté ?...

Cette action favorise une meilleure proximité locataires/bailleur et permet d'aborder d'autres thèmes en relation avec leur situation : insertion par le travail, les économies de charges...

Action de remobilisation des locataires de LogiOuest sur la commune de Trignac

Partenariat entre l'association Anef-Ferrer et LogiOuest



Situation de l'action

LogiOuest et l'association Anef-Ferrer ont fait le constat partagé que certains locataires domiciliés sur Trignac (44) ont besoin d'un accompagnement social spécifique et durable.

Une convention de partenariat a été signée entre LogiOuest, l'Anef-Ferrer et Harmonie Habitat, autre bailleur social pour une action sur la commune de Trignac, le 27 février 2012 pour une durée de 12 mois.

Le but de cette action est de maintenir durablement les locataires dans leur logement, et ce dans de bonnes conditions financières et occupationnelles ainsi que dans le respect de leur résidence, de leur habitation et plus généralement de leur environnement.

L'action doit permettre d'améliorer l'insertion dans la vie locale, d'ouvrir vers des connaissances extérieures et de pouvoir plus aisément se projeter dans la réalisation d'un parcours personnel et familial.

Ce dispositif concerne des locataires en situation d'impayés de loyer, tombant sous le coup d'une procédure d'expulsion, en situation financière globalement précaire entraînant des difficultés de gestion, voire un surendettement ou encore en situation d'isolement ou de rupture.

En premier lieu, les familles pouvant être intégrées à l'action ont été identifiées par notre agence. La demande auprès des locataires a été formalisée par la Conseillère sociale de LogiOuest (appel téléphonique, rencontre).

L'intervention se déroule ensuite selon deux niveaux :

- **Un accompagnement individualisé**

Après cette rencontre préalable, des entretiens individualisés sont fixés régulièrement avec Anef-Ferrer pour recueillir la parole du locataire et engager un suivi et des actions personnalisées.

- **Une action collective**

Complémentaire de l'accompagnement individuel, l'action collective débute par une réunion de lancement puis par la mise en place de rencontres collectives mensuelles favorisant les échanges et la participation de tous autour de différents thèmes (déterminés selon les besoins exprimés par les locataires) et intervenants extérieurs.

Premiers résultats après 9 mois de mise en œuvre

35 personnes sont entrées dans l'action mais pour 22 d'entre elles uniquement, un réel travail de suivi a pu être mené.

Pour 19 ménages sur les 22, le problème majeur est l'impayé de loyer et constitue l'objet principal du travail à mener.

Pour améliorer cette situation chez les locataires suivis, l'Anef-Ferrer procède selon différentes étapes visant à la résorption totale de l'impayé de loyer et à l'annulation de la procédure d'expulsion parfois engagée :

- mise à plat du budget du ménage et repérage du fonctionnement ;
- incitation à la reprise du paiement du loyer résiduel ;
- travail sur la résorption de l'impayé (ex. : mise en place d'un dossier FSL).

Les 19 ménages concernés par cette situation d'impayés ont enclenché une reprise du paiement du loyer résiduel.

Des mises en relation avec le voisinage ou différentes structures médico-sociales ou administrations ont également été réalisées, ainsi que des orientations vers l'emploi ou la formation pour permettre à certains locataires de retrouver leur place au sein de leur environnement de vie.

Enfin, les rencontres collectives, une autre voie pour confirmer l'engagement des locataires dans l'action, comptabilisent un taux de participation modeste de 22 % en moyenne.

Le contact avec un groupe restant plus difficile à développer pour certains locataires, un bilan et des pistes d'évolutions de cette action doivent donc être posés pour la rendre attractive auprès des locataires.

Poursuite de l'action

Au regard de la temporalité, nécessairement longue, de mise en place de cette action pour entretenir un suivi durable et pérenniser les actions entreprises par les ménages suivis, l'association Anef-Ferrer et LogiOuest renouvelleront ce partenariat pour une année supplémentaire.

PARTENARIAT

3 - Promouvoir l'équilibre social des territoires

L'action sociale

Compte tenu des conditions très limitées de recours à la caution familiale, l'accès au logement et le maintien dans les lieux sont favorisés par la Garantie de Paiement de Loyer (GPL) et le Locapass accordés par Action Logement, ou par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Sur 228 dossiers présentés aux FSL, 195 ont été retenus.

213 locataires ont accédé au logement par l'intermédiaire d'un Locapass, contre 152 en 2011.

Pour ces dossiers, LogiOuest a obtenu 393 K€ de financement.

146 familles relevant du contingent Préfectoral ont été relogées :

- 107 en Loire Atlantique ;
- 11 en Maine et Loire ;
- 28 en Indre et Loire.

11 logements ont été attribués dans le cadre du Droit Au Logement Opposable (DALO) contre 13 en 2011 :

- 8 en Loire Atlantique ;
- 2 en Maine et Loire ;
- 1 en Indre et Loire.

13 familles ont déménagé au titre du relogement économique.

Dans le cadre du plan départemental pour le logement des personnes défavorisées, 40 familles ont bénéficié d'une mesure d'accompagnement social liée au logement contre 35 en 2011.

4 conventions de bail glissant ont été signées avec des associations et 7 baux ont glissé.

Nous avons réalisé 86 saisines auprès de la CAF.

17 décisions de suspension APL ont été prises.

14 mainlevées ont été demandées suite à un apurement complet de la dette.

362 locataires ont été rencontrés, contre 240 en 2011 et 218 plans d'apurement ont été mis en place contre 160 en 2011.

Les impayés de loyers et la gestion contentieuse

La dégradation des impayés enregistrée en 2011 s'est confirmée sur le dernier exercice où nous constatons un montant des créances impayées jamais atteint. La situation économique et sociale difficile depuis plusieurs mois explique ce constat. Nos locataires sont fortement touchés compte tenu de leur situation souvent précaire (intérim, CDD et minimas sociaux). Ce constat est aussi flagrant au niveau de la demande de logements où nous sommes amenés à valider de plus en plus de demandes avec des ressources et des statuts précaires.

Le pourcentage global d'impayés de loyers s'élève à 6,54 % contre 5,19% l'an passé. Le total des impayés au 31 décembre 2012 se monte à 1 651 K€ contre 1 306 K€ l'an passé.

81 dossiers représentant une valeur de plus de 101 K€ ont été passés en créances irrécouvrables, contre 55 dossiers en 2011.

Notre politique de loyers et charges

Les loyers

Compte tenu d'une décision gouvernementale d'imposer un plafond d'augmentation égal à l'évolution de l'IRL, soit 1,90 % aux organismes de logements sociaux, la hausse moyenne des loyers pour 2012 décidée par le Conseil d'Administration a été de 1,87 % au 1^{er} janvier.

En matière de recouvrement des loyers, **80,12 %** de nos locataires sont en prélèvement automatique.

Les charges

Les charges locatives s'élèvent à 5 110 K€ contre 5 091 K€ en 2011. Le montant annuel moyen de charges locatives récupérées est de 15,48 € par an par m² de surface habitable (15,20 € en 2011).

Nous poursuivons notre politique d'amélioration de performance énergétique de nos logements et les résultats sont concluants sur notre premier chantier L'Université à Angers et Les Roches à Nantes.

Nous avons mené la renégociation du contrat multiservices l'année dernière et le nouveau prestataire ISERBA propose une meilleure qualité de services pour un coût moindre pour les locataires. La société répond à un cahier des charges plus complet, notamment en matière de qualité et d'économies de charges.

Le Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S.)

Au 31 décembre 2012, 89 foyers contre 91 en 2011 ont des revenus imposables dépassant les plafonds de ressources applicables pour l'attribution du logement qu'ils occupent. Ils doivent s'acquitter d'un Supplément de Loyer de Solidarité pour un montant moyen mensuel de 56,95 €.

L'Aide Personnalisée au Logement

Le patrimoine de la société est conventionné à hauteur de 98,43 % à fin 2012.

4 878 logements familiaux sont gérés directement par LogiOuest et ouvrent droit à l'APL.

54,96 % des ménages bénéficient d'une aide au logement contre 53,04 % en 2011.

Le montant moyen de l'aide au logement versé par ménage est de 245 € (236 € en 2011).

La tranquillité des locataires

Sur 2012, 101 plaintes ont été enregistrées pour troubles de jouissance contre 106 en 2011.

Le contrat Multi-Entretien Habitat

A fin 2012, près de 76 % des locataires adhèrent au contrat de prestations Multi-Entretien Habitat avec la Société Iserba. Le service maintenance du patrimoine ainsi que les agences travaillent en partenariat avec cette entreprise pour améliorer toujours et encore le service rendu.



Les Ponts de Cé - Domaine Sainte Maurille.

ENQUÊTE

Résultats de l'enquête client réalisée cet été

Du mercredi 4 au mercredi 18 juillet 2012, un échantillonnage de nos locataires a été sollicité par la plateforme téléphonique de la société AVISO.

En effet, missionnée par le groupe Polylogis, cette société de Lyon a réalisé une enquête client. Elle a interrogé 5353 locataires du Groupe dont 500 de LogiOuest.

Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des résultats recueillis pour LogiOuest.

Pour information, les taux de satisfaction sont calculés sur la base des répondants et ne prennent donc pas en compte les locataires n'ayant pas souhaité ou pu s'exprimer.

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu				SATISFAIT Assez / Très	
	(bases)					80%	
SATISFACTION GLOBALE	(500)	21,8%	4,6	17,2	57,2	21,0	78,2%
Dernier échange	(214)	27,6%	16,8	10,7	38,3	34,1	72,4%
Logement	(500)	15,6%	4,2	11,4	51,2	33,2	84,4%
Equipements du logement	(500)	17,8%	5,0	12,8	57,0	25,2	82,2%
Travaux de réparation	(81)	18,5%	8,6	9,9	40,7	40,7	81,5%
Propreté des parties communes	(428)	27,8%	10,3	17,5	47,2	25,0	72,2%
Propreté des abords d'immeuble	(428)	29,2%	9,1	20,1	49,3	21,5	70,8%
Equipements de l'immeuble	(425)	22,4%	5,2	17,2	54,8	22,8	77,6%
Prix du loyer	(494)	25,5%	9,1	16,4	54,0	20,4	74,5%
Montant des charges	(489)	40,5%	15,1	25,4	48,9	10,6	59,5%
Site Internet	(73)	11,0%		11,0	58,9	30,1	89,0%
Informations données par Logiouest	(489)	23,9%	6,3	17,6	56,2	19,8	76,1%
Qualité de vie dans le quartier	(500)	27,0%	10,4	16,6	43,8	29,2	73,0%

Le taux de satisfaction global de LogiOuest est de 78,2 %.

L'accession à la propriété

Durant l'exercice 2012, 58 lots (logements, terrains, commerces et parkings) ont été proposés à la vente contre 107 en 2011.

La Direction de l'Accession à la Propriété a enregistré 18 contrats de réservation et signé 36 actes de vente.

Société de Garantie de l'Accession HLM

L'encours réel de production déclaré à la SGA au 1^{er} janvier 2013 est de 267 006 €.

Programmes en accession sociale à la propriété :



▷ **Angers (49)**

RESIDENCE VILLA BOTANIA
19 appartements



▷ **Le Mans (72)**

RESIDENCE LES JARDINS DES PLANTAGENETS
19 appartements



▷ **Le Mans (72)**

DOMAINE LES JARDINS DES PLANTAGENETS
4 maisons



▷ **Avrillé (49)**

RESIDENCE LES PEPINIÈRES
13 appartements et 16 maisons



▷ **Cholet (49)**

DOMAINE TOURNESOL
5 maisons

Vente HLM

13 actes de vente ont été signés en 2012 contre 4 en 2011.

Programmes en vente HLM :



LA JEANSELLERIE
Villevêque (49)
4 maisons



LE PETIT CHAUMINEAU
Angers (49)
6 appartements



LE SQUARE SAINT JOSEPH
Nantes (44)
18 appartements



LES RONCIERES
Angers (49)
8 appartements



LE HAUT PRESOIR
Angers (49)
3 appartements

Le Pacte Propriété Abordable, une démarche collective régionale



Le Pacte Propriété Abordable est le fruit de plusieurs mois de travail et d'échanges entre les organismes adhérents de l'USH des Pays de la Loire, concrétisé par une signature officielle le 14 juin 2012 à l'occasion de son assemblée générale.

L'origine : dans le prolongement de l'engagement régional de 2007 sur la qualité de service auprès des locataires, les organismes Hlm, réunis au sein du conseil d'administration de l'USH des Pays de la Loire, ont décidé d'engager une action de mise en valeur de l'activité accession à la propriété, partant du constat que l'offre en accession du mouvement Hlm est peu connue.

La cible principale de cette démarche : les ménages qui souhaitent devenir propriétaire (prospects et clients).

Les collectivités locales et les autres acteurs de l'accession (notaires, banques, aménageurs...) sont aussi des cibles, même si le Pacte ne s'adresse pas directement à eux.

Le champ : le Pacte Propriété Abordable concerne l'offre en accession neuve proposée par les organismes signataires, quel que soit le type de produit (VEFA, PSLA, CCM) et le mode de commercialisation (interne ou externe).

Six engagements du Pacte Propriété Abordable ont été retenus parce qu'ils répondent à deux critères définis par le groupe de travail : l'importance qu'ils ont pour l'accédant et/ou le caractère différenciant par rapport à la promotion privée.

Le Pacte Propriété Abordable est une démarche collective complémentaire des actions de qualité et de communication déjà mises en oeuvre par chacun des signataires.

Préserver l'environnement



Nantes - Eco-quartier Bottière Chênaie

Eco-quartier Bottière Chênaie - Nantes

Les principes d'un éco-quartier

- Construction de bâtiments sains, confortables, à haute performance énergétique ;
- Aménagements extérieurs de Haute Qualité Environnementale ;
- Programmes immobiliers pour tous, équipements publics, bureaux, commerces ;
- Des déplacements doux favorisés et facilités ;
- Une gestion naturelle des eaux pluviales ;
- Des espaces publics attractifs, conviviaux et agréables à vivre.

Le contexte de l'éco-quartier à l'est de Nantes

Le projet d'aménagement a été conçu par Nantes Métropole Aménagement, l'architecte urbaniste Jean-Pierre PRANLAS-DESCOURS, l'atelier BRUEL-DELMAR et le bureau d'études techniques SCE.



Après avoir été retenu en 2009 par le Ministère, au terme d'un appel à projets Eco-quartier / Eco-cité, sur la thématique "Densité et formes urbaines", le projet Bottière Chênaie a été également candidat pour le prix national d'Art Urbain 2011 organisé par le séminaire Robert AUZELLE.

Ces 35 hectares de la zone autrefois occupés par des tenues maraîchères restées en friches, dont certains

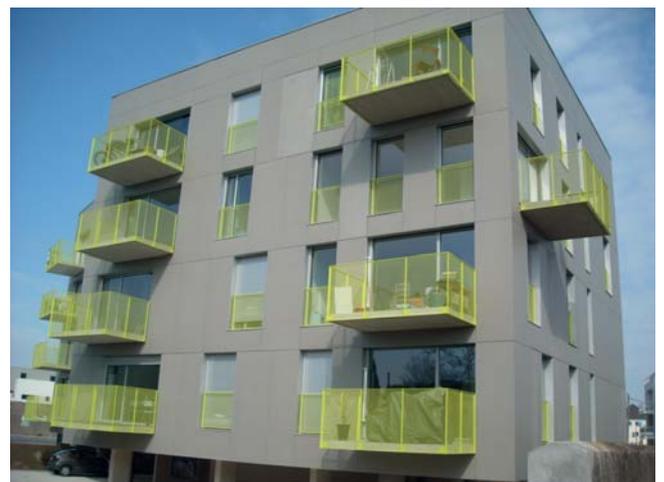
vestiges ont été conservés comme d'anciennes fermes, mais aussi chemins ruraux, vieux murs en schistes, puits... ont peu à peu pris leur place dans ce nouvel éco-quartier.

Celui-ci est parcouru du Nord-Ouest au Sud-Est par un vaste mail dont la partie septentrionale est arrosée par le "ruisseau de Gohard" remis à l'air libre, d'où les différentes noues créées entre les ilots, dans les périphéries et les bassins de rétention servant pour les eaux pluviales. Les parcelles connaissent une étude draconienne sur la loi sur l'eau :

- Pose de chemins sableux ;
- Pose de pavés pour permettre d'avoir un sol poreux.

Dans un premier temps, afin de répondre à une sollicitation de la collectivité locale, LogiOuest a développé un programme mixte sur cet îlot en livrant, dès 2008, 5 logements locatifs individuels en PLUS-CD dans le cadre de l'opération de renouvellement urbain des quartiers nord de Nantes. 16 autres pavillons ont été livrés en PLUS et PLUS-CD en octobre 2011.

LogiOuest a commercialisé un premier programme de 20 logements collectifs "Villa Nova Natura" sur la ZAC Bottière Chênaie, que nous avons livrés en 2012 (photo ci-dessous).



Objectifs et description du programme immobilier de Logiouest

L'attractivité de cet éco-quartier réside aussi dans la volonté de créer un quartier où toutes les fonctions de la ville sont présentes :

- L'habitat ;
- Les commerces ;
- Les services ;
- Les loisirs.

L'îlot situé à quelques mètres de la station de tram, est sans voiture, ce qui permet de nouvelles opportunités en termes d'aménagement urbain et de traitement des espaces verts. Les zones sans voiture offrent non seulement des avantages environnementaux en réduisant la consommation de combustibles mais permettent aussi de renforcer les liens sociaux. Un parking sera à disposition des futurs acquéreurs à 150 mètres du site avec la mise en place de rack à vélo et de conteneurs enterrés.



Le programme nommé Villa Garden Natura sera composé de 62 logements intermédiaires groupés répartis en 2 phases.

La conception de ces logements se basera sur l'imbrication de modules qui permettront d'obtenir une grande variété de typologies, des jardins pour les logements en rez-de-chaussée et de grandes terrasses en toiture en R+2. L'accès se fera par un patio qui desservira des lots de 3 logements.

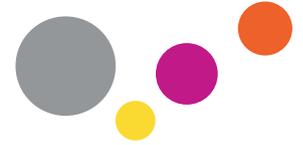
Afin de construire des logements accessibles aux classes moyennes et notamment aux primo-accédants, le programme sera commercialisé selon 3 dispositifs :

- En PSLA : Location-accession (plafonds de ressources PSLA) ;
- En accession abordable (plafonds de ressources PLS) ;
- En accession sociale (plafonds de ressources PLI).

Notre volonté, dans ce programme, est de créer des logements accessibles à tous en proposant à une population qui part en périphérie de pouvoir accéder à la propriété sur Nantes. Mais aussi, de développer et renforcer l'offre de services et d'équipements aux habitants du grand quartier Doulon-Bottière.

Plan masse général de l'éco-quartier Bottière Chênaie





Filière Développement Durable Groupe

En complément des objectifs du Grenelle de l'environnement, le Groupe Polylogis s'est fixé des objectifs ambitieux de rénovation du patrimoine et de constructions neuves innovantes.

Dans un contexte de hausse du coût des énergies et de raréfaction des énergies fossiles (gaz, fioul, etc.), la maîtrise des charges locatives est devenue un enjeu essentiel pour les organismes HLM et leurs clients.

Les constructions neuves et les rénovations énergétiques intègrent des systèmes de plus en plus complexes, utilisent des technologies de plus en plus coûteuses et induisent des changements à plus ou moins long terme dans l'exploitation des bâtiments.

Face à ces nouveaux enjeux financiers et technologiques, le Groupe Polylogis a décidé de créer une filière Développement Durable. Dans ce cadre, des actions et des réflexions ont d'ores-et-déjà été engagées par le Groupe :

En matière de recherche et développement :

- Projets européens de conception/réalisation (Shelter), d'instrumentation (candidature en cours) ;
- Partenariats et programmes nationaux d'instrumentation :
 - MEDDTL - Technologies Persuasives pour l'Efficacité Énergétique au niveau de l'habitat individuel et

collectif et ses modèles d'affaires visant la répliquabilité massive : P2E-Box ;

- USH - Observatoire de la performance énergétique ;
- CSTB/ANSA - La consommation des ménages à revenus modestes et intermédiaires en logement social ;
- Recherche de procédés préfabriqués d'isolation par l'extérieur ;
- Développement de partenariats industriels à l'échelle européenne.

Par la création d'un plan d'efficacité énergétique dont les objectifs sont :

- Recenser les solutions innovantes mises en oeuvre sur le patrimoine ;
- Évaluer le potentiel d'installation d'énergies renouvelables ;
- Mettre en place les indicateurs de suivi technique et financier des investissements réalisés en matière de développement durable ;
- Mesurer et apprécier la performance réellement atteinte ;
- Identifier les sources d'écart, former et informer l'ensemble des acteurs (collaborateurs, installateurs, exploitants, etc.) ;
- Sensibiliser nos locataires et contrôler leur niveau de confort dans les logements.

INTERVIEW

Gilles Weber

Directeur Technique Adjoint Trois Moulins Habitat
Responsable de la filière Développement Durable Groupe

La Filière développement durable se structure autour de collaborateurs du Groupe.

Chacun participe ou anime des thématiques diverses comme :

- La création d'une plateforme d'informations (news, événements importants, liens institutionnels, etc.) et de partage de documents (éditions, statistiques, rapports, etc.). Chaque collaborateur du Groupe peut s'abonner à un thème en créant une alerte permettant de recevoir un mail lors des mise à jours ;
- La mise en œuvre d'outils de sensibilisation des collaborateurs du Groupe aux éco-gestes au bureau ;
- Le suivi d'installations d'énergie renouvelable et du programme de rénovation énergétique via l'instrumentation multi-fluide ;
- La biodiversité ;
- Les programmes de recherche & développement auxquels participe le Groupe Polylogis ;
- Le rapport des émissions de gaz à effet de serre (BEGES).

D'autres thèmes sont en réflexion comme la mise en place d'un observatoire des charges.

L'étape à venir doit nous permettre de faire un point d'avancement avec le Comité Exécutif et d'envisager les premières orientations Groupe sur des thèmes déjà

aboutis. Pour d'autres, il est impératif, pour mener à bien ces thématiques, d'obtenir la collaboration de l'ensemble des acteurs du développement durable dans le Groupe.

Les salariés peuvent consulter le site de collaboration de la Filière développement durable à l'adresse : www.synergies.polylogis.fr rubrique Filière développement durable.

Pour chaque thématique, ils peuvent retrouver les coordonnées de leur interlocuteur au sein de la filière.

Le Groupe Polylogis, à travers sa filière Développement Durable, souhaite partager avec l'ensemble de ses collaborateurs, ses études et recherches.

Notre équipe est à la disposition du Groupe pour :

- Organiser et animer un réseau collaboratif transversal aux différentes filiales ;
- Être force de propositions auprès du Comité Exécutif ;
- Développer des démarches reproductibles, capables de valoriser la qualité environnementale de son patrimoine ;
- Mettre en cohérence et coordonner les décisions prises dans les domaines de la maîtrise de l'énergie, de la réduction des consommations d'eau et du développement de nouvelles technologies (Veille stratégique).



Gestion différenciée des espaces verts à LogiOuest

ENVIRONNEMENT

Entretien des espaces verts : pesticides, non merci...

Rejoignant la démarche de certaines villes comme Nantes ou Angers, mais aussi de communes plus modestes comme Varades ou Seiches sur le Loir, nous avons décidé de renforcer notre politique de Développement Durable et de mettre en place certains gestes simples pour préserver l'environnement.

Moins de pesticides...

Les espaces verts de nos différents ensembles immobiliers sont entretenus à l'aide de produits chimiques dont nous avons diminué l'emploi ces dernières années. Or, ces derniers ont un impact néfaste sur notre environnement. Notre priorité est donc de réduire encore leur utilisation voire de les abandonner.

Mais les locataires sont-ils prêts à un tel changement ?

En tant que locataire, ils désirent obtenir les mêmes prestations et demandent un résultat identique pour l'entretien des espaces verts.

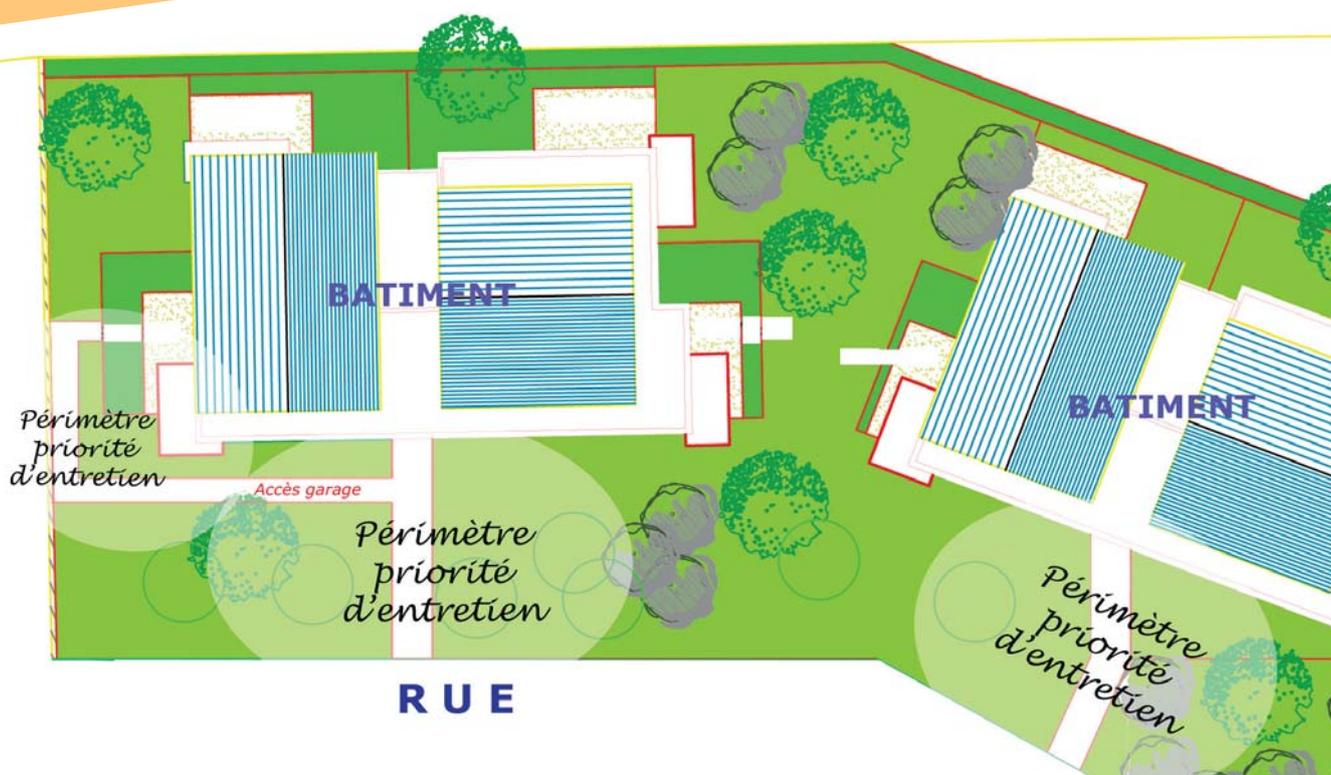
Sans produit chimique, le désherbage devra être fait manuellement et notre personnel passera obligatoirement plus de temps pour maintenir une "propreté" sur les sites. Les charges locatives seront inévitablement augmentées. Cette solution n'est pas envisageable. Nous devons donc trouver une autre méthode.

L'entretien différencié des espaces verts : en quoi consiste-t-il ?

Pour chaque site, nous déterminons un axe principal situé entre la rue et le bâtiment. Ce périmètre est régulièrement nettoyé et propre. En parallèle, les mauvaises herbes non situées dans cet espace ne sont pas systématiquement "éliminées" mais font l'objet d'une opération ultérieure. Ceci modifie alors fortement les pratiques que vous connaissez depuis de nombreuses années.

Schéma : exemple de plan de masse avec délimitation, explication

Cet entretien différencié est un premier pas vers la gestion écologique des espaces verts et voiries. L'objectif est non seulement de conforter l'usage des non polluants mais aussi de favoriser l'économie d'énergie et d'eau, la vie "naturelle" des sols et plantations.



Assumer sa responsabilité économique



Nantes - Villa Nova Natura

Gestion responsable du patrimoine

Travaux d'adaptations engagés en 2012

Pour l'année 2012, les dépenses engagées pour faciliter l'accessibilité de nos logements aux personnes à mobilité réduite se sont élevées à 221 K€ contre 295 K€ en 2011. Cette diminution des coûts s'expliquant, non pas par un ralentissement des adaptations effectuées, mais par un appel d'offres en matière de travaux d'aménagement permettant de réduire les prix unitaires des matériels.

Evolution des adaptations de logements

Logements adaptés	2010	2011	2012
Pour personnes avec un handicap (fauteuil roulant)	26	28	25*
Pour personnes à mobilité réduite (ex. : aménagement SDB)	142	165	186
Logements Habitat Senior Services®	40	85	106
Total	208	278	317

* Certains logements adaptés au handicap pour personnes en fauteuil roulant ont subi d'autres travaux d'aménagement les inscrivant dans la catégorie "Logements Habitat Senior Services®"

RÉHABILITATION

LE PETIT ROCHER 1

ANGERS - Quartier Capucins-Verneau
66 logements mis en service en 1981

Présentation de la réhabilitation aux locataires en mai 2011
Durée des travaux : 14 mois sur les années 2012 et 2013
Coût total : 2 183 462 €, soit 33 082, 75 € / logement

DPE avant travaux D (167KwhEP/m²/an)

DPE après travaux B,
soit un gain énergétique de 82KwhEP/m²/an

Travaux énergétiques :
Isolation par l'extérieur des façades,
Isolation des combles,
Remplacement des menuiseries
extérieures...



RÉHABILITATION

LES CAPUCINES

ANCENIS

89 logements mis en service en 1974

Présentation de la réhabilitation aux locataires en janvier 2012

Durée des travaux : 20 mois d'octobre 2012 à mai 2014

Coût total : 2 337 000 €, soit 26 300 € / logement
dont 13 000 € en travaux énergétiques

DPE avant travaux D (166KwhEP/m²/an)

DPE après travaux B,

soit un gain énergétique de 74KwhEP/m²/an



Travaux énergétiques :
Etanchéité des toitures, terrasses - Ravalement de façades
Mise aux normes électriques,...

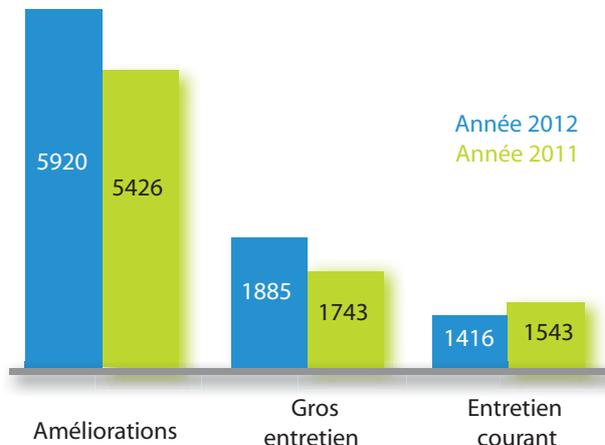
Façade NORD



Travaux d'améliorations engagés en 2012

Sur l'année 2012, le service Maintenance a comptabilisé 9 221 K€ de dépenses (améliorations, gros entretien et entretien courant) contre 8 711 K€ l'an passé.

Ces dépenses s'inscrivent dans l'effort global de la société à maintenir et à améliorer la qualité de son patrimoine.



DÉMOLITION

RÉSIDENCE MAZURAIE-GUERRIÈRE

CHAZE HENRY

Démolition de 24 appartements construits en 1930

Ces logements semi-collectifs (T3 et T4) imbriqués avec de petites pièces de vie et de grands terrains parfois peu accessibles, ne correspondaient plus à la demande locative dans ce secteur immobilier calme. Ils ont fait l'objet d'un permis de démolir obtenu en fin d'année 2012. Cette décision a également été justifiée par la dégradation importante suite à des actes de vandalisme sur ces logements vides.

Les travaux de démolition démarrés en 2012 ont été achevés à la fin du mois de janvier 2013.



Filiale - LogiStic

Afin de soutenir le développement et garantir les performances de ses filiales, le groupe Polylogis s'est doté d'outils adaptés dont la mise en place a été confiée à une filiale spécialisée, **LogiStic**. Ce G.I.E organise la mise en commun des moyens et la mise à disposition :

- d'un système d'information et de gestion unique pour l'ensemble des sociétés du groupe ;
- d'un Centre de Gestion de la Relation Clients qui renforce la réactivité ;
- d'une application de gestion électronique des données. Un premier pas vers la mise en place d'un Agenda 21 dans le Groupe.



INTERVIEW

Rose Lescureux

Superviseur Polylogis Service Clients LogiStic



Notre priorité : le service à la clientèle

Polylogis Service Clients intervient pour les 3 bailleurs sociaux du Groupe Polylogis : Logirep, LogiOuest et Trois Moulins Habitat, soit au total plus de 61 000 logements. Développé en interne au sein du Groupe, ce Centre de Contact Clients a été mis en place progressivement de juillet 2008 à avril 2010. Il permet aujourd'hui de centraliser les demandes administratives et techniques et ainsi, d'augmenter notre qualité de service pour nos clients locataires.

Nous assurons la traçabilité de chaque appel téléphonique, mail ou courrier.

Tous les documents sont numérisés, répertoriés et ainsi consultables par tous les collaborateurs.

Les procédures métiers sont harmonisées et des notices assurent une réponse uniformisée et immédiates aux questions posées.

Les correspondants métiers doivent traiter leurs actions dans des délais déterminés afin de répondre rapidement aux clients et ainsi améliorer la qualité de service.

Nous prenons en compte les spécificités de chaque société du Groupe. Nous appliquons pour LogiOuest la charte d'engagements Services locatifs. Nous identifions les bénéficiaires du contrat Multi Entretien Habitat. Nous orientons les demandeurs de la région des Pays de Loire et du département de l'Indre et Loire vers le fichier partagé de la demande locative. Nous renseignons sur la labellisation Habitat Senior Services...

Tous ces traitements et réponses spécifiques ont pour objectif final de garantir la satisfaction du client.



UN GIE DE MOYENS :

- Ressources humaines
- Informatique
- Juridique
- Centre de contact clients "Polylogis Service Clients"
(Plateforme à Rubelles (77) - 12 téléconseillers + 1 superviseur - Démarrage en juin 2008 et déploiement complet au 1^{er} trimestre 2010)
- Qualité / Certification AFAQ Qualibail
- Communication

Proximité...

En renforçant sa présence sur le terrain, le Groupe Polylogis souhaite ainsi apporter un véritable service de proximité au travers de ses agences et antennes ainsi que de ses collaborateurs qui, au quotidien, sont présents auprès de nos clients. En cette période de crise tendant à fragiliser la situation financière de nos locataires, nos équipes en charge du suivi social assurent l'accompagnement des familles en difficulté.

Ecoute...

Dans le cadre de sa démarche qualité, le Groupe Polylogis mesure périodiquement les motifs de satisfaction et d'insatisfaction de ses clients. Les nouveaux locataires sont ainsi destinataires d'une enquête quelques mois après leur emménagement. Il en est de même après les travaux de réhabilitation et au départ du locataire. Une fois tous les trois ans, une étude de grande ampleur est réalisée auprès d'un échantillon représentatif de clients.

Améliorer la gouvernance



Les Ponts de Cé - Domaine Sainte Maurille

Présentation ISO 26000

Afin de poursuivre sa démarche développement durable / RSE engagée depuis maintenant 5 ans, LogiOuest a souhaité en 2012 se faire évaluer sur la base d'un référentiel établi et reconnu, le tout par un tiers extérieur indépendant.

L'évaluation a donc été conduite selon le référentiel ISO 26000 par l'AFNOR.

Dans un souci de transparence totale, nous avons souhaité vous livrer la synthèse globale du rapport d'évaluation sans aucune modification.

"Le bilan global de l'évaluation AFAQ 26000 de LogiOuest aboutit, en date du 8 novembre 2012, à une note de 479 points/1000. Cette note place LogiOuest dans la tranche haute du niveau 2 "Progression" du modèle AFAQ 26000 (caractérisé par une note de 301 à 500 points), qui donne droit à l'affichage externe du logo "Progression" AFAQ 26000 délivré par AFNOR Certification.

Ce niveau caractérise globalement des entreprises qui ont dépassé le simple stade du discours, de l'affichage et de la prise de conscience. Il est représentatif d'une maturité naissante, de l'existence de bonnes pratiques dans certains domaines de la RSE mais également d'une intégration encore non aboutie du sujet dans la totalité des process et des pratiques de l'entreprise(...)

Son activité d'intérêt général oblige à une concertation permanente avec les élus locaux et les associations de locataires. L'entreprise, consciente des enjeux du développement durable s'inscrit dans une forte perspective d'innovation qui passe par des équipes techniques formées et sensibilisées.

Les enjeux RSE s'articulent autour de 5 thèmes :

- Promouvoir l'équilibre social des territoires ;
- Préserver l'environnement ;
- Assumer sa responsabilité économique ;
- Améliorer sa gouvernance ;
- Développer les ressources humaines.

La direction s'appuie sur une bonne déclinaison des 7 questions centrales de l'ISO 26000 ainsi que sur un benchmarking bien structuré. Elle crée les conditions favorables à un développement durable en étant ouverte aux innovations des équipes et des parties prenantes, ce qui permet à l'entreprise d'être bien associée aux projets des collectivités et d'être entourée de partenaires à l'écoute des orientations durables du secteur d'activité".

Nous avons maintenant rendez vous début 2014 pour l'évaluation intermédiaire dite "de surveillance" qui permettra d'établir les progrès réalisés.

INTERVIEW

Pascal Graff

Président d'APASLOG
Responsable Fiscal Groupe

APASLOG

A l'instar d'autres grands groupes HLM, la gouvernance du Groupe Polylogis comprend un actionariat salarié représenté par l'association APASLOG.

APASLOG (Association Pour l'Actionariat Salarié du Groupe Polylogis) détient 2,37% du capital de la société Holding du Groupe (Polylogis SAS).

APASLOG siège au Conseil de surveillance de LogiRep et au Comité de direction de Polylogis SAS et sa représentation est en cours d'extension à l'ensemble des filiales.

APASLOG est membre de la Fédération française des Associations d'actionnaires Salariés et anciens salariés (FAS) où elle occupe deux sièges de Conseillers Fédéraux.

APASLOG représente la FAS au Conseil d'administration de la Fédération Européenne de l'Actionariat Salarié depuis mars 2012 (EFES - Bruxelles; european federation of employee share ownership).



TÉMOIGNAGE

Laurent Kraeutler

Expert environnement Cabinet Axe
Auditeur AFNOR QSE et Développement Durable

La mise en œuvre des principes de développement durable par LogiOuest

Lors d'une évaluation volontaire demandée par LogiOuest à AFNOR Certification, j'ai fait connaissance d'une entreprise du secteur du logement social, qui met en application une politique de responsabilité sociétale (RSE) selon les principes de la norme internationale ISO26000 récemment publiée. J'ai le plaisir d'apporter ici mon témoignage, issu des entretiens et observations qu'il m'a été donné de réaliser lors de cette évaluation, conduite à deux évaluateurs Développement Durable, au nom de l'AFNOR.

L'objet de cette mission était d'évaluer le niveau d'intégration, par LogiOuest, des enjeux et principes du Développement Durable tels que les décrit la norme ISO 26000 notamment au travers de sept questions centrales de la RSE :

- Mode de gouvernance de l'entreprise ;
- Strict respect des droits de l'homme ;
- Conditions de travail du personnel ;
- Respect de l'environnement - Loyauté des pratiques (commerciales) ;
- Droit des consommateurs ;
- Participation au développement local.

Le présent témoignage reflète mon sentiment à l'issue des trois jours d'entretiens et observations auprès de M. Dubois, Directeur et de son équipe.

La direction formule une vision claire et affirmée du développement durable au sein de LogiOuest. Les principes sont ensuite déclinés à trois niveaux :

- **Respect de l'environnement** : En avance sur la nouvelle réglementation, dans son métier de concep-

teur de bâtiments, l'entreprise concevait depuis plusieurs années des logements BBC. Son architecte tient à ce titre, un discours engagé.

- **Ouverture sociétale** : La mission fondamentale de bailleur social, positionne de fait LogiOuest comme acteur de la lutte contre les effets de la pauvreté. Les chartes d'engagements et les rôles actifs des 'parties prenantes' externes (collectivités, établissements financiers,...) au sein de commissions internes, balisent les pratiques quotidiennes. Des efforts se poursuivent pour étendre encore l'application des principes de transparence et d'équité vis-à-vis de publics sensibles.

- **Une politique sociale progressiste** : LogiOuest applique un management basé sur le dialogue avec le personnel et l'autonomie des équipes. Des contrôles internes rigoureux en matière économique et des indicateurs étayés en matière sociale, découlent notamment de l'appartenance à un groupe national. Leur extension plus à l'environnement, notamment par projet de construction reste un axe d'évolution dans le sens de l'ISO26000. Le plan de formation, bien doté, est cohérent avec la politique de développement durable.

Bien que LogiOuest n'est pas semble-t-il, particulièrement cherché à « coller à la norme », nous avons constaté, lors de cette mission AFNOR, que l'entreprise atteint déjà un score de niveau "Progression" qui exprime que les pratiques actuelles balayent bien les questions centrales de l'ISO 26000, en appliquant les principes de la RSE tant en interne, qu'auprès du public et des intervenants externes.



Relations avec les parties prenantes

Le Groupe Polylogis construit et gère des logements destinés principalement aux familles à revenus modestes. Il s'applique à proposer un logement social de qualité prioritairement en zones tendues.

Le Groupe met au service des collectivités territoriales sa capacité à :

- Élaborer des projets qui concilient l'innovation technologique, les contraintes économiques et le développement social et urbain,
- Participer pleinement à la conception et à la réalisation des projets d'agglomération grâce à la mobilisation des filiales métiers du Groupe Polylogis,
- Contribuer activement aux projets de renouvellement urbain,
- Proposer de nouveaux services afin d'améliorer la qualité de vie des habitants.

Associations

Conformément au Plan de Concertation Locative (PCL) élaboré en 2001, le Groupe Polylogis participe aux conseils locaux dans les bassins d'habitat où il est présent afin d'échanger sur des thèmes majeurs comme les charges locatives, la politique d'entretien, le service à la clientèle, la qualité de vie.

Collectivités

Afin de construire l'habitat de demain, le Groupe Polylogis se met au service des collectivités et de leurs Plans Locaux pour l'Habitat (PLH).

Ensemble de compétences, les filiales du Groupe proposent aux collectivités une réponse globale, modulable et durable.

Développer les ressources humaines



Les ressources humaines

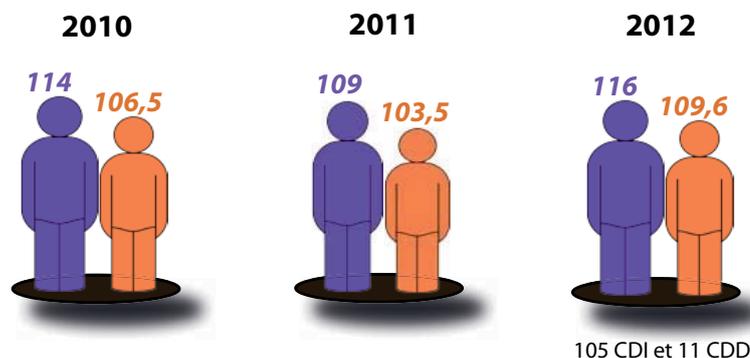
Effectif

Au 31 décembre 2012, la répartition de l'effectif suivant la catégorie est :

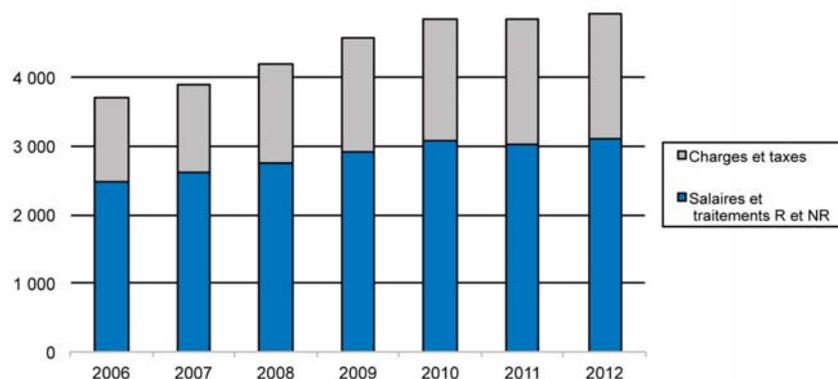
- 53,5 % pour le personnel administratif,
- 41 % pour le personnel d'immeuble,
- 5,5 % pour le personnel de maintenance.

Effectif

Equivalent
temps plein



Masse salariale (en K€)



Formation professionnelle / Encadrement de stagiaires

71 salariés de la société ont bénéficié de 1 994 heures de formation. L'effort en matière de formation s'élève à 4,76 % de la masse salariale. Au cours de l'année, LogiOuest a reçu 27 stagiaires de tous niveaux. Depuis 12 ans, près de 230 jeunes ont ainsi pu découvrir le monde du travail, du collège en passant par le CAP jusqu'au MASTER II.

	2010	2011	2012
Effort formation taux / masse salariale	4,77 %	3,88 %	4,76 %
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation	77	78	71
Nombre d'heures de formation	1962	1372	1994
Nombre de stagiaires	48	21	27



Actualités Ressources Humaines

Renégociation de la Mutuelle santé

Un nouveau Contrat de groupe pour la Mutuelle Santé a été signé avec les partenaires sociaux au mois de décembre 2012.

La Direction de LogiOuest a, en effet, décidé de prendre en charge une part plus importante de cotisation (60 % au lieu de 55 % en 2012).

Le nouveau contrat de la Mutuelle Santé est plus favorable que le précédent, il rembourse notamment les médicaments à 15 % (vignette jaune) et prend en charge des séances d'ostéopathie (en nombre limité toutefois).

Un nouveau LABEL pour LogiOuest en 2012



Le mardi 13 novembre 2012, LogiOuest a reçu, au Lycée de Narcé près d'Angers (49), le Label "AJE" (Association Jeunesse et Entreprises), premier label en faveur des échanges écoles/entreprises pour l'intégration des jeunes.

Depuis plusieurs années, LogiOuest développe une politique dynamique dans le cadre de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) et notamment à travers sa politique de ressources humaines.

En 12 ans, près de 230 stagiaires ont pu découvrir le monde du travail.

Mais, les actions ne se limitent pas à l'accueil de ces jeunes...

En tant que professionnels, LogiOuest intervient régulièrement pour présenter ses métiers lors de formations professionnelles ou auprès de jeunes issus de situations sociales difficiles (Association Lire Ecrire Compter).

Il intègre dans ses équipes des jeunes de Bac Pro pour participer à des événements tels que le Salon de l'immobilier à Angers et ainsi, être au contact des professionnels.

Il met à disposition un local de plus de 600 m² au profit de l'association "Outils en main" qui favorise l'accueil d'une cinquantaine d'enfants découvrant des métiers grâce à 70 bénévoles en fin d'activité professionnelle.

Un partenariat avec l'association "Médiaterre" (jeunes, effectuant leur service civique de 9 mois) a permis de réaliser un projet sur les enjeux sociétaux du développement durable entre des jeunes et des habitants locataires.

Il assure un accompagnement personnalisé lors des stages (espaces verts, personnel de proximité...) pour des jeunes ayant ou cumulant des difficultés scolaires ou d'orientation, de réinsertion ou avec un handicap.

Cette labellisation permet à LogiOuest d'être reconnu pour son engagement et son soutien envers l'intégration des jeunes. Sa volonté de garantir une qualité de relation entreprise/éducation est ainsi récompensée.

Activités du Comité d'Entreprise



Un partenariat solidaire avec l'association L'Arbre Vert

"L'Arbre Vert" accueille, héberge et aide à la réinsertion dans le monde du travail les personnes en situation de grande précarité.



Le 16 novembre 2012, Logiouest a signé, avec cette association, une convention : il s'engage à donner le mobilier, l'électroménager, etc... issus des logements locatifs et qui ne sert plus. Les encombrants sont ainsi récupérés par l'association qui les répare si besoin et les remet à la vente. Logiouest contribue aux différentes démarches environnementales.



Tout objet peut avoir une deuxième vie !

Les objets sont triés, réparés pour de la revente d'occasion ou démantelés pour récupérer ce qui peut l'être. Lorsque ces objets sont irréparables, ils sont traités et recyclés par d'autres entreprises. Deux magasins situés à Segré (49) et Plessis Macé (49) proposent les produits à la vente.

Site : <http://www.larbrevertasso.fr/>

Une nouvelle clientèle à LogiOuest : bienvenue Mesdames les Abeilles

Le 29 mars 2012, Logiouest a accueilli des locataires plutôt atypiques :

24 000 abeilles peuvent désormais entrer et sortir régulièrement de leurs ruches. Et, cette population pourrait atteindre les 150 000 à la pleine saison.

Six ruches, dont deux au siège social, ont ainsi été

installées sur trois sites du patrimoine. Elles sont louées à un apiculteur qui conserve le suivi et la maintenance.

Les abeilles ont effectivement un rôle indispensable. Elles favorisent la biodiversité en permettant aux végétaux de se développer grâce à la pollinisation. Cette action s'intègre donc dans la politique Développement Durable de Logiouest sur l'axe important de la biodiversité.

Cette livraison est accompagnée d'une information sur les abeilles à destination de nos locataires des sites concernés. Le personnel intéressé a pu participer à une session de découverte.

L'objectif est en effet d'augmenter la population de ces insectes indispensables afin de préserver l'espèce.



Une première récolte prometteuse

Le 20 septembre 2012, une séance de découverte du monde des abeilles a été proposée aux salariés dans le cadre de la démarche développement durable. L'objectif final était la récolte du miel des deux ruches installées sur la terrasse du siège. Une vingtaine de personnes ont participé à cette animation proposée par l'apiculteur. Après la découverte de la technique de l'enfumage qui rend les abeilles moins nerveuses, chaque cadre des ruches a été délicatement prélevé. Près de 30 kg de miel ont alors été extraits, un bilan très encourageant pour les années à venir.



Chiffres clés 2012



Seiches sur le Loir - Les Tanneries

Résultat financier

Le bilan et le compte de résultat 2012 ont été établis selon les dispositions de l'instruction comptable.

Le résultat de l'exercice fait apparaître un bénéfice après IS de 1 242 K€ qui se décline de la manière suivante :

- Résultat de la gestion locative : 317 K€
- Résultat de l'accession sociale à la propriété : 120 K€
- Résultat de la vente HLM : 805 K€

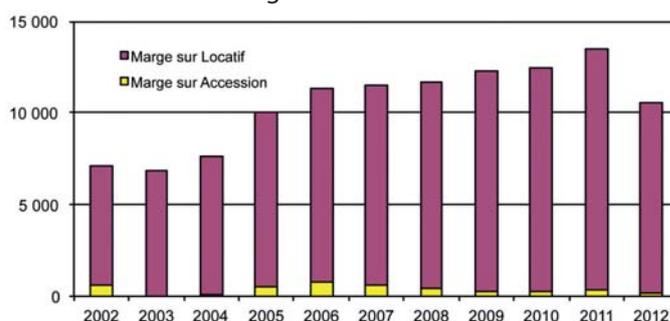
Au titre de l'exercice 2012, il a été comptabilisé en amortissement dérogatoire d'un montant de 2 116 K€ correspondant à l'équilibre AT/AF

AT/AF : Amortissement Technique/Amortissement Financier

En neutralisant cette dotation en amortissement dérogatoire, le résultat de LogiOuest aurait été de 3 358 K€.

Le résultat consolidé 2012 du Groupe Polylogis s'élève à 35 015 K€.

Evolution des marges sur locatif et accession



Données principales (en K€)

Chiffre d'affaires (hors récupération charges locatives)

• Dont loyers

• Dont accession à la propriété

• Dont prestations de services

Résultat net

Autofinancement net

Dette : annuité locative (amortissement et intérêts)

Dette : ratio d'endettement locatif

Dette : Ecart AT / AF

Coût de fonctionnement par logement

Coût de la vacance

Coût des impayés

Couverture des immobilisations par fonds propres

Fonds de roulement

Fonds de roulement (en mois)

Trésorerie

Ratio de trésorerie

	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires (hors récupération charges locatives)	21 512	26 468	25 969
• Dont loyers	19 725	20 327	21 357
• Dont accession à la propriété	1 220	5 639	3 959
• Dont prestations de services	567	501	652
Résultat net	3 143	3 730	1 242
Autofinancement net	1 642	1 054	1 453
Dette : annuité locative (amortissement et intérêts)	9 019	10 568	10 723
Dette : ratio d'endettement locatif	45,7 %	52 %	50,2 %
Dette : Ecart AT / AF	2 496	849	0
Coût de fonctionnement par logement	42,5 %	47,2 %	45 %
Coût de la vacance	4,4 %	6,9 %	5,8 %
Coût des impayés	4,1 %	5,2 %	6,5 %
Couverture des immobilisations par fonds propres	0,33 %	0,31 %	0,30 %
Fonds de roulement	18 085	22 894	27 012
Fonds de roulement (en mois)	5	4,3	4,2
Trésorerie	17 371	21 646	24 392
Ratio de trésorerie	1,6 %	1,9 %	1,8 %

annuité / loyers

AT : amortissement technique AF : amortissement financier

dépenses de fonctionnement / logement

capitaux propres / actif net immobilisé

trésorerie / dette court terme

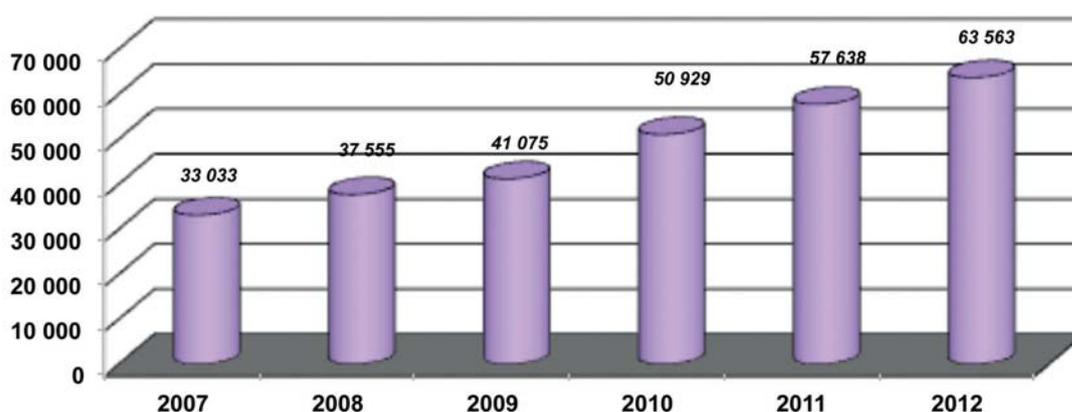
Bilan actif

	2011		2012	
	Net	Brut	Amortis.	Net
Immobilisations	197 015	310 103	87 185	222 918
Immobilisations incorporelles	2 334	3 208	1 160	2 048
Immobilisations corporelles	160 251	279 375	86 025	193 349
Immobilisations financières	561	558	0	558
Immobilisations en cours	33 870	26 962	0	26 962
Produits d'exploitation	42 488	47 767	1 080	46 688
Stocks et en cours	7 061	7 283	194	7 089
Créances d'exploitation	13 633	15 852	885	14 966
Créances diverses	147	238	0	238
Valeurs mobilières de placement	10 812	10 554	0	10 554
Disponibilités	10 836	13 840	0	13 840
Charges constatées d'avance	0	1	0	1
Total Actif	239 503	357 870	88 265	269 606

Bilan passif

	2011	2012
Capitaux propres	57 638	61 446
Capital	1 850	1 850
Réserves	30 189	33 868
Résultat de l'exercice	3 730	1 242
Subventions d'investissement	21 869	24 487
Provisions réglementées	2 364	4 261
Amortissements dérogatoires	0	2 116
Provisions pour risques	60	14
Provisions pour charges	2 304	2 130
Dettes	179 501	203 899
Dettes financières	167 981	190 383
Dettes d'exploitation	11 506	13 498
Produits constatés d'avance	14	17
Total Passif	239 503	269 606

Evolution des capitaux propres (en k€)



Résultat d'exploitation

	2011	2012	variation	%
Charges d'exploitation	27 755	26 504	- 1 251	- 5 %
Consommation en provenance des tiers	13 785	11 680	- 2 105	- 15 %
Impôts, taxes et versements assimilés	3 217	3 244	27	1 %
Charges de personnel	4 453	4 536	84	2 %
Dotations aux amortissements et provisions	5 949	6 572	623	10 %
Autres charges	351	471	120	34 %
Produits d'exploitation	33 965	32 365	- 1 601	- 5 %
Produits des activités	31 664	31 529	- 135	0 %
Production stockée et immobilisée	671	- 655	- 1 326	- 198 %
Reprises sur amort. et provisions	1 561	1 447	- 114	- 7 %
Autres produits et transferts de charges	69	43	- 26	- 38 %
Résultat d'exploitation	6 210	5 861	- 349	- 6 %

Résultat financier

Charges financières	4 114	4 564	449	11 %
Produits financiers	551	587	36	7 %
Résultat financier	- 3 563	- 3 977	- 414	12 %

Résultat exceptionnel

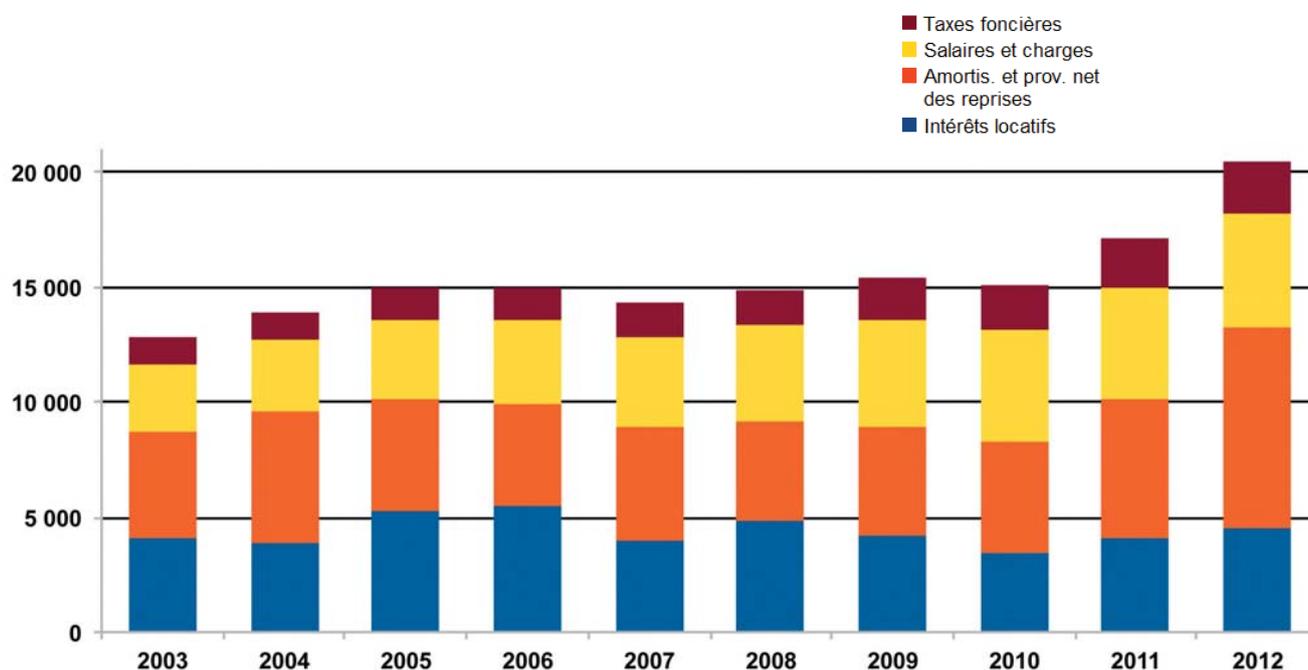
Charges exceptionnelles	514	3 455	2 940	572 %
Produits exceptionnels	1 597	2 849	1 252	78 %
Résultat exceptionnel	1 082	- 606	- 1 688	- 156 %

Résultat net avant I.S	3 730	1 279	- 2 451	- 66 %
-------------------------------	--------------	--------------	----------------	---------------

Impôt sur les sociétés	0	37	37	100 %
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	3 730	1 242	- 2 488	- 67 %

Le résultat consolidé 2012 du Groupe Polylogis s'élève à 35 015 K€.

Principaux postes du compte de résultat (en k€)



Résultat Groupe Polylogis consolidé

	31/12/2012	31/12/2011
Chiffre d'affaires	399 718	390 138
Autres produits d'exploitation	4 494	3 412
Achats consommés	-136 109	-142 431
Charges de personnel	-53 288	-51 735
Autres charges d'exploitation	-9 590	-7 005
Impôts et taxes	-42 931	-42 183
Variations nettes des amortissements et des dépréciations	-83 609	-83 575
Résultat d'exploitation	78 684	66 621
Charges et produits financiers	-55 553	-47 439
Résultat courant des entreprises intégrées	23 131	19 181
Charges et produits exceptionnels	13 409	22 914
Impôts sur les résultats	-668	-62
Résultat net des entreprises intégrées	35 873	42 033
Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence	349	3 350
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition	169	169
Résultat net de l'ensemble consolidé	36 391	45 552
Intérêts minoritaires	-1 376	-2 269
Résultat net (Part du groupe)	35 015	43 282

Affectation du résultat

Conformément à l'article 243 bis du Code Général des Impôts, les dividendes versés au cours des 3 dernières années sont les suivants :

Exercice	Année de versement	Dividende par action	Montant personnes physiques	Montant personnes morales
2009	2010	0,28 €	62,16 €	32 310 €
2010	2011	0,36 €	79,92 €	41 542 €
2011	2012	0,44 €	97,68 €	50 773 €

LogiOuest propose de verser un dividende de 0,44 € par action ouvrant droit, au profit des personnes physiques imposables à l'impôt sur le revenu à l'abattement de 40 %.

Le dividende a été calculé conformément à la législation en vigueur, sur la base du taux du livret A au 31/12/2012 majoré de 0,50 % (soit 2,75 %) sur la totalité de capital libéré.

Le résultat de l'exercice au 31/12/2012 de 1 242 564 € serait affecté de la façon suivante :

Réserve légale	0 €
Réserve statutaires ou contractuelles	349 505 €
Réserve pour couverture du financement des immobilisations non amortis	0 €
Réserve plus-values nette sur cessions immobilières	842 187 €
Dividende à payer	50 871 €
TOTAL	1 242 564 €

Les capitaux propres, à fin 2012, se répartissent de la manière suivante :

	Avant répartition	Après répartition
Capital	1 849 872	1 849 872
Réserve légale	184 987	184 987
Réserves statutaires/contractuelles	24 423 434	24 772 939
Réserves pour couverture du financement	0	0
Autres réserves	9 259 529	10 101 717
Résultat de l'exercice	1 242 564	0
Subventions	24 486 279	24 486 279
TOTAL	61 446 665	61 395 794
Dividendes à payer		50 871

La démarche EURHO-GR®

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

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

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

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

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

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



Une démarche européenne

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

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

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



"Organisation partie prenante"

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

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

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

Tableau de synthèse EUrho-GR®

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC		2010	2011	2012	
SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire				
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logement (production de l'année)	T1	-	31,38 m ²	32 m ²
		T2	-	46,50 m ²	50 m ²
		T3	64,92 m ²	65,63 m ²	68 m ²
		T4	81,33 m ²	79,94 m ²	83 m ²
		T5	94,75 m ²	94,96 m ²	98 m ²
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements				
	"Très social" (PLAI)		23,08 %	15,22 %	8,06 %
	"Social" (PLUS, PLUS CD)		73,07 %	79,71 %	87,20 %
		"Intermédiaire" (PLS, PLI)	3,85 %	5,07 %	4,74 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative				
	Patrimoine		0,29 %	5,89 %	3,77 %
	dont Logements locatifs		0,29 %	5,44 %	3,77 %
		Foyers	0 %	0,45 %	0 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale				
	Ventes HLM rapportées au patrimoine		0,21 %	0,08 %	0,25 %
	Logements neufs en accession sociale rapportés à la production		24,24 %	15 %	10,21 %
	Logements neufs livrés en location-accession		-	-	58
		Logements neufs en accession sociale par une filiale	-	-	-
SOC 1.5	Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social				
	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année		10 ventes	4 ventes	13 ventes
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie		100 %	100 %	100 %
		Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	2 ventes	3 ventes	2 ventes
SOC 2	Loyers et charges				
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements		Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
	"Très social" ((PLAI, PLA-TS...))		4,96 €/m ²	4,95 €/m ²	4,95 €/m ²
	"Social" (PLUS, PLA)		5,22 €/m ²	5,59 €/m ²	5,59 €/m ²
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)		6,75 €/m ²	6,36 €/m ²	6,36 €/m ²
SOC 2.2	Evolution du montant des charges récupérables		+ 0,17 €/m ²	- 1,68 €/m ²	+ 0,28 €/m ²
SOC 2.3	Evolution du montant des loyers ¹		+ 1,50 %	+ 1,07 %	+ 1,87 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants ²		20,59 %	19,71 %	21,30 %
SOC 3	Mixité sociale				
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année		6,15 %	11,64 %	9,91 %
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes		-	-	-
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires :				
	- de 25 ans		21,12 %	22,60 %	14,64 %
	25-39 ans		58,18 %	42,43 %	42,26 %
	40-59 ans		15,38 %	27,40 %	35,48 %
	60-74 ans		2,38 %	6,01 %	5,48 %
	75 ans et plus		2,94 %	1,56 %	2,14 %
	Ressources des ménages < 60 % du plafond de ressources		80,14 %	72,26 %	79,31 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		17,20 %	18,64 %	18,37 %
	> 100 % du plafond de ressources		2,66 %	2,10 %	2,31 %
	Composition des ménages				
	Personne seule		36,92 %	34,50 %	33,02 %
	Famille monoparentale		31,19 %	32,00 %	35,00 %
	Couple sans enfant		10,91 %	8,59 %	12,40 %
Couple avec enfant(s)		19,86 %	24,85 %	18,85 %	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		1,12 %	0 %	0,73 %	
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement		55,00 %	49,03 %	61,35 %
SOC 3.6	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions		NON	NON	NON

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC		2010	2011	2012
SOC 4 Actions de cohésion sociale				
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale Insertion / intégration par le logement	OUI	OUI	OUI
	Insertion par l'emploi, la formation	OUI	OUI	OUI
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	OUI	OUI	OUI
SOC 5 Accompagnement social				
SOC 5.1	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	-	160 plans	218 plans
	Effectifs dédiés à l'accompagnement social Médiateur(trice)			
	Conseiller(e) social(e) en économie sociale et familiale	3	3	3
	Chargé(e) de pré-contentieux			
	Chargé(e) de contentieux	1	1	1
	Chargé(e) de recouvrement			
	Autre	1	1	1
Partenariat(s) formalisé(s) avec les acteurs sociaux	NON	NON	NON	
Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité	Entretien découverte : convocation et VAD dès le 1 ^{er} impayé			
SOC 6 Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant au-delà des obligations réglementaires Adaptation au handicap	-	0,65 % du CA	0,5 % du CA
	Adaptation au vieillissement	-	0,46 % du CA	0,35 % du CA
	Description des investissements réalisés			
SOC 7				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	OUI	OUI	OUI
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	69 %	-	73 %
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	NON	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année			
SOC 8 Politique de la ville				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	-	-	-
SOC 9 Protection des données et de la vie privée				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	OUI	OUI	OUI

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

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

Préserver l'environnement

ENV		2010	2011	2012	
ENV 1 Politique environnementale					
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	NON	NON	NON	
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	-	47 %	97,67 %	
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	NON	NON	NON	
ENV 2 Lutte contre le changement climatique					
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	A bâti très performant	-	0,00 %	1,88 %
		B 51-90 kWh/m ² /an	-	0,94 %	5,71 %
		C 91-150 kWh/m ² /an	-	29,12 %	26,92 %
		D 151-230kWh/m ² /an	-	47,83 %	47,86 %
		E 231-330 kWh/m ² /an	-	17,19 %	13,54 %
		F 331-450 kWh/m ² /an	-	4,78 %	3,97 %
		G bâti énergivore	-	0,14 %	0,12 %
		< 6 kg CO ₂ /m ² /an	-	1,35 %	4,60 %
		6-10 kg CO ₂ /m ² /an	-	0,48 %	1,35 %
		11-20 kg CO ₂ /m ² /an	-	10,44 %	15,13 %
		21-35 kg CO ₂ /m ² /an	-	36,54 %	32,34 %
		36-55 kg CO ₂ /m ² /an	-	44,25 %	39,39 %
		56-80 kg CO ₂ /m ² /an	-	6,89 %	6,98 %
		> 80kg CO ₂ /m ² /an	-	0,05 %	0,20 %

Préserver l'environnement

ENV				2010	2011	2012
ENV 2 Lutte contre le changement climatique						
ENV 2.1	Patrimoine	Performance énergétique	Moyenne	-	188 kW/m ² /an	210 kW/m ² /an
			Médiane	-	173 kW/m ² /an	-
		Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	35 kg d'éq. CO ₂ /m ² /an	29 kg d'éq. CO ₂ /m ² /an
			Médiane	-	21 kg d'éq. CO ₂ /m ² /an	-
	Logements récents	Performance énergétique	Moyenne	-	118 kW/m ² /an	-
			Médiane	-	169 kW/m ² /an	-
		Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	16 kg d'éq. CO ₂ /m ² /an	-
			Médiane	-	12 kg d'éq. CO ₂ /m ² /an	-
	Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-
			Médiane	-	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-	
		Médiane	-	-	-	
ENV 2.2b	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)			0,09 %	2,11 %	2,13 %
ENV 2.3	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens				53,05 tonnes	39,64 tonnes
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de la société				119 g CO ₂ /km ²	117 g CO ₂ /km ²
ENV 2.4	Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail	Voiture individuelle	-	-	76 %	
		Covoiturage	-	-	5 %	
		Vélo	-	-	10 %	
		Transport en commun	-	-	5 %	
		A pied	-	-	5 %	
		Autre	-	-	0 %	
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	-	-	39 km/jour	
		Covoiturage	-	-	10 km/jour	
		Vélo	-	-	14 km/jour	
		Transport en commun	-	-	194 km/jour	
	A pied	-	-	1 km/jour		
	Autre	-	-	-		
ENV 3 Gestion de l'eau						
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine ²			0,91 m ³ /m ²	0,94 m ³ /m ²	0,96 m ³ /m ²
ENV 3.2	Part de logements disposant :	d'équipements hydro-économiques	0 %	7,59 %	15,32 %	
		d'un système de récupération d'eaux pluviales	14 %	0 %	0 %	
ENV 4 Urbanisme et paysage						
ENV 4.1	Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)			12,88 €	7,70 €	6,69 €
ENV 5 Actions de sensibilisation						
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :	Locataires	OUI	OUI	OUI	
		Salariés	OUI	OUI	OUI	
		Prestataires	NON	NON	NON	
ENV 6 Déchets						
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets			95 %	95 %	95 %



Saint Sylvain d'Anjou - La Haie Joulain

Assurer sa responsabilité économique

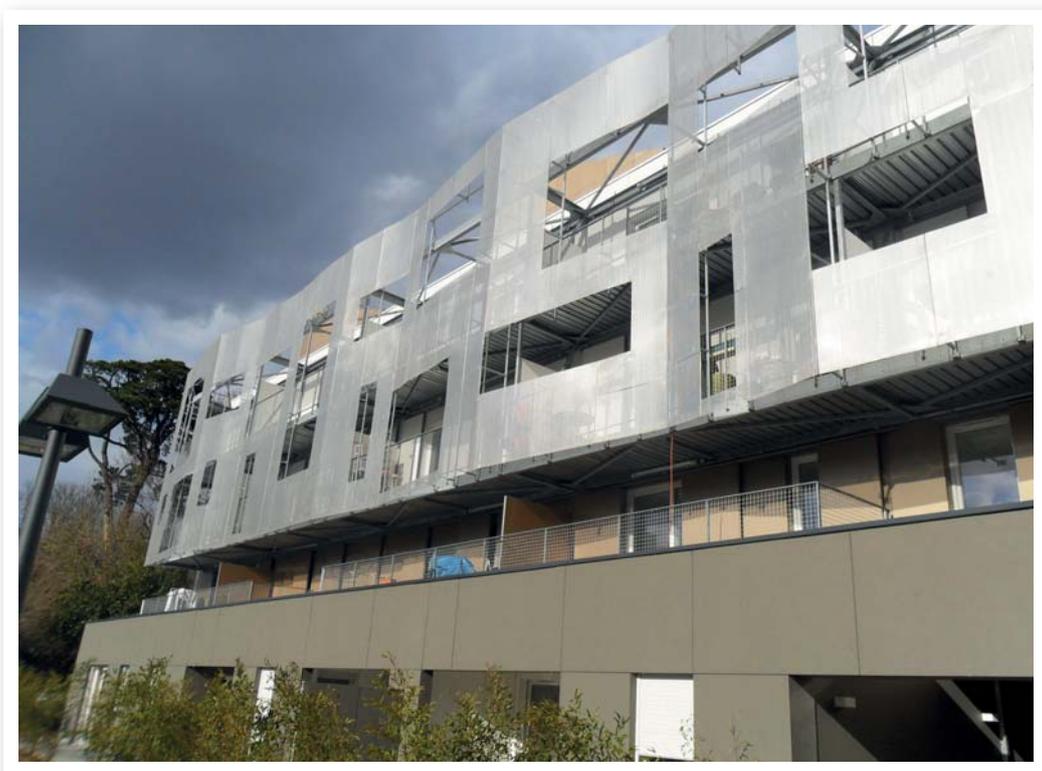
ECO		2010	2011	2012
ECO 1 Gestion du patrimoine				
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	0 %	3,82 %	3,69 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 1025 €/log	2007-2011 1310 €/log	2008-2012 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance (total de la vacance)	3,76 %	5,24 %	6,27 %
	Technique	1,73 %	2,68 %	3,33 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,17 %	1,34 %	1,41 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,92 %	1,34 %	1,53 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	8,32 %	5,19 %	-
ECO 2 Tissu économique local				
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	4471 K€	4452 K€	4536 K€
	en % du CA	20,78 %	18,06 %	17,47 %
	Fournisseurs et prestataires	6399 K€	5565 K€	5664 K€
	en % du CA	29,75 %	22,17 %	21,81 %
	Administrations fiscales	2482 K€	2818 K€	2851 K€
	en % du CA	11,54 %	11,43 %	10,98 %
	Banques	2515 K€	4142 K€	4623 K€
	en % du CA	11,69 %	16,81 %	17,80 %
	Actionnaires	32 K€	41 K€	50 K€
en % du CA	0,15 %	0,17 %	0,19 %	
	Etat (Cotisations à des fins redistributives)	384 K€	398 K€	391 K€
	en % du CA	1,79 %	1,61 %	1,51 %
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	-	-	-
ECO 3 Achats responsables				
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	OUI	OUI	OUI
ECO 4 Equité vis à vis des fournisseurs				
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	NON	NON	NON
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption auprès des collaborateurs			
	Information et sensibilisation	OUI	OUI	OUI
	Nombre de salariés			
	Formation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés			
	Procédures formalisées de contrôle régulier	NON	NON	NON
ECO 5 Innovation				
ECO 5.1	Projets innovants en cours ou réalisés dans l'année	-	-	-



La Chapelle sur Erdre - ZAC Perrières

Animer et améliorer la gouvernance

GOV		2010	2011	2012
GOV 1 Dialogue et satisfaction des locataires				
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants Conseils de concertation locative tenus dans l'année Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires	1 2	1 2	1 2
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	83 %	-	78,2 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	OUI	OUI	OUI
GOV 2 Monde associatif				
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents Total de la contribution financière Nombre de locaux mis à disposition	1 0 € 1	1 0 € 1	1 0 € 1
GOV 3 Ethique et transparence				
GOV 3.1	Procédures de déontologie	NON	NON	NON
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	OUI	OUI	OUI
GOV 3.3	Evaluation RSE par une tierce partie	NON	NON	OUI
GOV 4 Dialogue et partage des informations avec les collectivités				
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités % du patrimoine couvert par le dispositif	NON -	NON -	NON -
GOV 5 Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision				
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes % de femmes en comité de direction % de femmes dans le Directoire % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	50 % 25 % 7 %	50 % 50 % 7 %	60 % 60 % 7 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	OUI	OUI	OUI
GOV 5.3	Evaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance	NON	NON	NON



Saint Sébastien sur Loire - Résidence Les Savarières

Développer les ressources humaines

HR		2010	2011	2012	
HR 1 Développement de l'emploi					
HR 1.1	Ventilation des effectifs ¹ par type d'emploi	CDI CDD Interim	93,5 % 6,5 % 0 %	92,2 % 7,8 % 0 %	90,4 % 9,6 % 0 %
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés Nbre d'heures	Nbre de salariés Nbre d'heures	Nbre de salariés Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance		3 25	4 56	0 0
	Personnel de proximité		34 640,5	23 273	19 340
	Employés administratifs		5 94,5	9 114	11 265
	Agents de maîtrise		34 931	28 611	29 854,5
	Cadres		16 487	14 443	12 534,8
	Dirigeants		- -	- -	- -
HR 1.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dont: Nombre de promotions sur: total de postes pourvus	5 5	4 4	2 2
HR 2 Amélioration continue des conditions de travail					
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée		NON	NON	NON
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés		na	na	na
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail		22 %	21 %	28 %
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	Volets de la RSE concernés	NON	NON	NON
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux	Information et sensibilisation Salariés concernés	OUI	OUI	OUI
	Formation Salariés concernés		NON 0	OUI 4	OUI 9
	Implication des salariés dans des démarches spécifiques Salariés concernés		NON 0	NON 0	NON 0
HR 2.6	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel		2	10	7
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année		1	5	4
HR 3 Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi					
HR 3.1	Ventilation des effectifs ² par catégorie et par sexe		hommes femmes	hommes femmes	hommes femmes
	Ouvriers de maintenance		6,6 % 0 %	5,34 % 0 %	5,5 % 0 %
	Personnel de proximité		20,8 % 15,3 %	21,2 % 14,3 %	22,2 % 14,1 %
	Employés administratifs		0 % 9,4 %	0 % 9,3 %	0 % 9,1 %
	Agents de maîtrise		11 % 22,8 %	12 % 24,2 %	11,1 % 22,2 %
	Cadres		7,5 % 7 %	7,5 % 6 %	6 % 7 %
	Dirigeants		- -	- -	- -
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe				
	Ouvriers de maintenance		22 k€ 0 k€	22 k€ 0 k€	22 k€ 0 k€
	Personnel de proximité		19 k€ 19 k€	20 k€ 19 k€	20 k€ 19 k€
	Employés administratifs		0 k€ 21 k€	0 k€ 22 k€	0 k€ 23 k€
	Agents de maîtrise		33 k€ 28 k€	36 k€ 28 k€	31 k€ 28 k€
	Cadres		55 k€ 50 k€	48 k€ 47 k€	49 k€ 49 k€
	Dirigeants		# #	# #	# #
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	stagiaires	- 3,3 %	- 1 %	- 3,10 %
HR 3.3	Ecart entre les 10% de salaires annuels les plus bas et les 10% les plus élevés		3,30	2,97	2,50
HR 3.5	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap	Nombre de travailleurs en situation de handicap employés dans l'année	7	7	10
	Equivalent en ETP		7	7	10
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		6795	6320	5056
	Compensation versée à l'AGEFIPH*				
	* si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie				
HR 3.6	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles		NON	NON	NON

Glossaire

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. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

CAF

Caisse d'Allocations Familiales, organisme public en charge des versements d'aides à caractère familial. La CAF verse ainsi diverses aides au logement comme l'APL, l'ALS, l'ALF...

Conventionnement d'Utilité Sociale

Issu de la loi de "mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion" de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale 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

L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle

intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

HLM Habitation à Loyer Modéré.

HPE

Label Haute Performance Energétique. 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.

MSA Mutualité Sociale Agricole.

ORU Opération de Renouvellement Urbain.

PDH Plan Départemental de l'Habitat.

PLA

Le Prêt Locatif Aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il 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 Plan Local de l'Habitat.

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 TFPB pendant 25 ans.

PLUS

Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les Sociétés d'Economie 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.

PLUS CD

Le Prêt Locatif à Usage Social 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.

PMR

Il s'agit d'un logement destiné à une Personne à Mobilité Réduite.

RSE

Responsabilité Sociétale et Environnementale des entreprises.

TAUX DE VACANCE

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

UNA

Union Nationale de l'Aide, des soins et des services à domicile.

ZONE 2

La zone 2 comprend la région Ile-de-France sauf Paris, les agglomérations et communautés urbaines de plus de 100 000 habitants, les villes nouvelles hors région Ile-de-France, les cantons de l'Oise suivants : Chantilly, Creil, Creil-sud, Montataire, Nanteuil-le-Haudoin, Neuilly-en-Thelle, Nogent-sur-Oise, Pont-Sainte-Maxence et Senlis.



Siège social

13 bd des Deux Croix
 CS 83029
 49017 Angers Cedex 02
www.polylogis.com

Agence de la Beaujoire
 9 route de Carquefou
 44300 Nantes
 Département de Loire-Atlantique

Agence des Plantes
 2 allée Georges Pompidou
 49106 Angers
 Département de Maine-et-Loire

Antenne de Joué lès Tours
 1 rue Charles Nicolle
 37300 Joué-lès-Tours
 Départements de l'Indre et Loire
 et de la Sarthe

