

aquitanis

Rapport

2014

en logique éco-responsable



l'urbanité
notre bien commun



Repères 2014	P. 3
Aquitanis, responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement	P. 8
Préambule	P. 14
1 - Aménagement & Renouvellement urbain	P. 16
2 - Développement de l'offre	P. 24
3 - Habitats & Clientèles	P. 32
4 - Éléments statistiques clientèles	P. 44
5 - Ressources humaines	P. 50
6 - Éléments financiers	P. 52

→ REPÈRES 2014



l'urbanité
↳ notre bien commun

→ **Chiffre d'affaires : 106,9** millions d'euros

Opérateur urbain et social au service de politiques nationales et locales de l'habitat, aquitanis, Office public de l'habitat de Bordeaux Métropole, a pour vocation de concevoir, produire et gérer durablement des sites d'habitats urbains considérés comme des lieux de vie.

DATE DE CRÉATION : 1920

STATUT : Office public de l'habitat

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT :

Bordeaux Métropole [ex Communauté urbaine de Bordeaux]

PRÉSIDENTE : Béatrice DE FRANÇOIS,
Maire de Parempuyre, Conseillère déléguée de Bordeaux Métropole

VICE-PRESIDENT : Jacques MANGON,
Maire de Saint-Médard-en-Jalles, Vice Président de Bordeaux Métropole

DIRECTEUR GÉNÉRAL : Bernard BLANC

ACTIVITÉS

- Aménagement urbain
- Développement de l'offre nouvelle
- Gestion résidentielle
- Maintenance & requalification du patrimoine
- Conception & gestion des espaces extérieurs
- Gestion d'habitats spécifiques
- Vente Hlm & Gestion de syndic
- Recherche & Développement

COORDONNÉES DU SIÈGE

1, avenue André Reinson
CS 30 239
33028 BORDEAUX CEDEX
Tél. 05 56 11 87 00 - Fax. 05 56 39 40 75
www.aquitanis.fr

Aménagement urbain

- 7 concessions en cours d'aménagement, en mandat d'études ou en maîtrise d'ouvrage dont 6 ZAC (*Zones d'aménagement concerté*)
- 3 projets de renouvellement urbain en cours (*Lormont, Cenon et Floirac*)

Développement de l'offre

- 548 logements livrés
- 450 nouveaux logements mis en chantier
- 679 logements financés
- 75 logements de type *sylvania*
- système constructif modulaire à ossature bois - livrés en 2014
- 1 résidence solidaire livrée (26 logements),
6 projets en cours soit 277 logements en chantier ou en cours d'étude

L'ensemble de la production est labellisé Habitat & Environnement Système de Management Environnemental des Opérations (SMEO – CERQUAL).



Gestion résidentielle

- 35 185 habitants en gestion locative
- 18 111 logements et foyers gérés ou propriété d'aquitains décomposés en :
 - 15 338 logements familiaux dont 14 674 logements (95,7 %) dans Bordeaux Métropole
 - 1 690 logements étudiants
 - 870 équivalents logements en foyer
 - 50 logements en Résidence sociale
 - 163 logements gérés pour des tiers (45 pour la Ville de Bordeaux / 118 pour Bordeaux Métropole)
- 1 679 attributions en 2014
- 235 locaux commerciaux
- 6 041 garages et places de stationnement gérés
- 6 projets de gestion de site certifiés Qualirésidence(s) = 1 704 logements
- 1 Label bleu : aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (*adaptation des logements et services associés*) = 60 logements concernés en 2014
- 2 labels techniques : parties communes et logement



Maintenance et requalification du patrimoine

- 235 opérations concernées par des travaux (*GE-RC ou réhabilitation*) qui se traduisent dans les comptes 2014 par :
 - 1,7 M€ TTC de travaux de gros entretien
 - 7,7 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants
 - 9,9 M€ TTC de travaux de réhabilitation



Conception et gestion des espaces extérieurs

- 253 arbres et 8 180 arbustes plantés en 2014
- 5 624 arbres recensés sur notre patrimoine dont un tiers planté sur la décennie
- Démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires



Gestion d'habitats spécifiques

- 9 aires d'accueil permanentes et 1 aire d'accueil saisonnière pour les gens du voyage
- 1 aire d'accueil de grands passages
- Coordination départementale des grands passages de Gironde
- 197 maisons individuelles en diffus gérées
- 1 résidence sociale gérée et 1 projet en chantier



Vente Hlm & Gestion de syndic

- 12 ventes locatives en 2014 (26 en 2013)
- 12 copropriétés gérées et 15 ASL
- 1 charte d'engagement de syndic responsable



Recherche & développement

- 1 système constructif modulaire à ossature bois : *sylvania*
- 1 concept de résidences intergénérationnelles : les résidences solidaires
- Une démarche d'éco-habitat

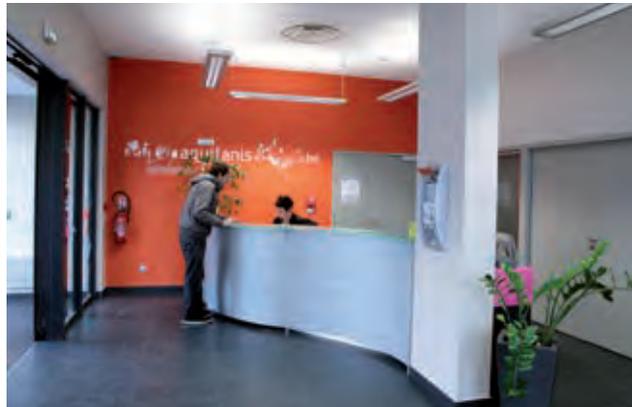


Ressources humaines

- 364 collaborateurs dont 2 sur 3 en permanence sur le terrain
- 4 agences décentralisées (*Bordeaux Nord, Grand Parc, Talence et Hauts de Garonne*)
- 1 pôle de gestion des demandes & des attributions de logements sociaux
- 1 filiale accession sociale à la propriété : *axanis*



Agence Bordeaux Nord, 14 rue Jacques Thibaud à Bordeaux



Agence Grand Parc, 14 rue Jean Artus à Bordeaux



Le Conseil d'administration 2014

C'est en juin 2014, après les élections municipales qui ont vu la présidence de notre collectivité de rattachement changer, que notre Conseil d'administration a été renouvelé et qu'il a élu en son sein Béatrice de François, maire de Parempuyre, Présidente d'aquitanis et Jacques Mangon, maire de Saint-Médard-en-Jalles, vice-président. Un nouveau bureau a aussi été constitué.



Présidente :

Mme Béatrice DE FRANÇOIS
Maire de Parempuyre -
Conseillère déléguée de
Bordeaux Métropole

Vice-président :

M. Jacques MANGON - Maire de Saint-
Médard-en-Jalles - Vice-président de
Bordeaux Métropole

Élus métropolitains

- M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE
- Adjoint au Maire de Bruges
- Mme Anne-Marie CAZALET -
Maire adjointe de Bordeaux
(quartier Chartrons, Grand-Parc
et Jardin public)
- Mme Béatrice DE FRANÇOIS
Maire de Parempuyre
- M. Michel HERITIÉ
Maire d'Ambarès-et-Lagrave
- M. Jacques MANGON
Maire de Saint-Médard-en-Jalles
- Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Conseillère municipale de Pessac

Personnalités qualifiées élues d'une collectivité territoriale

- M. Bruno LAFON - Maire de
Biganos - Président du Syndicat
des sylviculteurs du Sud-
Ouest - Président de la Coban
(Communauté de Communes
du Bassin Atlantique Nord)
- Mme Alexandra SIARRI
Conseillère Régionale - Adjointe
au Maire de Bordeaux

Personnalités qualifiées

- Mme Agnès BERLAND-BERTHON
Maître de Conférences en
Aménagement de l'espace et

Urbanisme, Institut
d'Aménagement, de Tourisme et
d'Urbanisme de Bordeaux

- Mme Francine FORT - Directrice
d'arc en rêve centre d'architecture
Bordeaux
- M. Etienne PARIN - Directeur du
Grand Projet des Villes des Hauts
de Garonne (architecte DPLG)
- M. Xavier ROLAND-BILLECART -
Directeur régional de la Caisse des
Dépôts et Consignations
- Mme Marion VACONSIN
Paysagiste

Représentants d'association agrée :

- Mme Monique BALESTIBAUD
CLLAJ (Comité Local pour le
Logement Autonome des Jeunes/
PRADO)

Membre désigné sur proposition des Organismes collecteurs de la participation des employeurs :

- Mme Carole LABRÉGÈRE - CILSO

Membre désigné par les Caisses d'Allocations Familiales :

- M. Jean-Jacques RONZIÉ -
Président CAF de la Gironde

Membre désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales :

- M. François-Xavier LEURET - Union
Départementale des associations
familiales de la Gironde

Membres élus par les locataires :

- M. Jean-Baptiste BORTHURY -
Liste CLCV
- M. Jean-François BOUC - Liste
Force et Action
- M. Georges DUBERNET - Liste AFOC
- Mme Alice GUTIERREZ

Membres élus par les locataires à compter du 15 décembre 2014 (élections des représentants des locataires au Conseil d'administration) :

- Mmes Christiane DORNARD et
Françoise DESCHAMP - Liste CLCV
- M. Jean-François BOUC - Liste AGL
- M. Yannic POULAIN - Liste CNL

Membres désignés par les Associations Syndicales les plus représentatives :

- M. Jean-Pierre LABROUILLE
Représentant - CGT
- M. Bernard LESNIER
Représentant - CFDT INTERCO 33



Le Bureau

Présidente : Mme Béatrice DE FRANCOIS
Vice-président : M. Jacques MANGON

Membres : Mme Anne-Marie CAZALET, M. Georges
DUBERNET puis Mme Christiane DORNARD
à compter du 15 décembre 2014, M. Michel HERITIÉ,
M. Etienne PARIN, M. Jean-Jacques RONZIÉ.



Les commissions

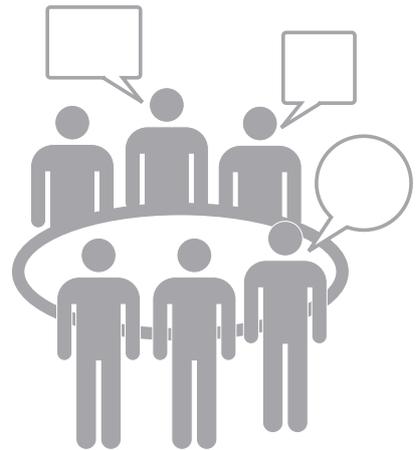
Les administrateurs d'aquitanis sont appelés à participer à des actes de gestion de l'entreprise considérés comme « politiques » au sens le plus noble du terme : la gestion des attributions de logements et les Commissions d'attribution des marchés. Ainsi, deux commissions représentent les rouages essentiels du fonctionnement d'aquitanis. Elles sont obligatoires et se retrouvent dans tous les OPH : la Commission d'attribution des logements et la Commission d'attribution des marchés.

> La Commission d'attribution des logements (CAL)

Il s'agit d'une instance en charge d'étudier et valider les dossiers de demandes de logements. Elle se réunit tous les jeudis au Pôle Gestion des demandes et des attributions.

Dirigée et animée par le responsable du Pôle, un Président de séance, en charge de la rédaction du procès verbal de la séance, est également désigné chaque semaine parmi les membres.

C'est à cette occasion que les gestionnaires de location exposent aux membres de la Commission les candidatures détaillées (3 par logement) afin qu'ils aient une connaissance approfondie des profils des demandeurs. La décision finale appartient aux membres de la Commission et repose sur des critères précis dans un but de transparence totale : ressources du demandeur, composition familiale, ancienneté et motif de la demande.



Composition de la CAL :

- Mme Monique BALESTIBAUD,
Suppléant : M. François-Xavier LEURET
- Mme Anne-Marie CAZALET,
Suppléante : Mme Véronique AUGÉ
- Mme Béatrice DE FRANÇOIS,
Suppléant : M. Alain MONTASSIE
- M. Georges DUBERNET,
Suppléant : Responsable Gestion

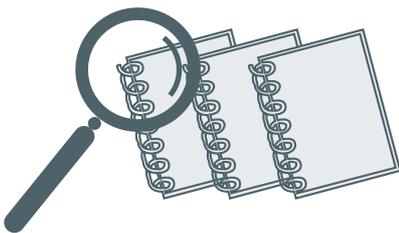
et Expertise Juridique en tant que représentant CCAPEX

- M. Jacques MANGON,
Suppléante : Mme Sonia LESCARRET
- M. Jean-Jacques RONZIÉ,
Suppléante : Mme Carole LABRÉGÈRE

La Présidence de la CAL est tournante.

> La Commission d'appels d'offres (CAO)

Elle examine les offres des entreprises, élimine les offres non conformes à l'objet du marché et choisit librement l'offre qu'elle juge la plus intéressante compte tenu des critères annoncés dans le dossier de consultation.



Composition de la CAO :

- M. Bernard BLANC (Président)
- Mme Monique BALESTIBAUD
- M. Jean-Jacques RONZIÉ
Suppléant : M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE
Suppléant : M. Michel HERITIÉ





AQUITANIS, responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement

Le 18 mars 2013, aquitanis voyait la maturité de sa démarche de responsabilité sociétale, engagée depuis 2008, évaluée par l'AFNOR Certification directement au niveau « confirmé » de la norme internationale ISO 26000 de management durable.

Avec 614 points, aquitanis obtenait le meilleur score du secteur d'activité logement social, et se trouve, tous secteurs confondus, parmi les leaders en France en matière de RSE*.

L'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a reconnu ce leadership en proposant au dirigeant d'aquitanis de prendre la présidence en juin 2014 de l'Institut Hlm de la RSE. La mission de cet institut est d'accompagner l'ensemble des organismes Hlm dans la voie de la RSE.

À l'automne 2014, un audit de consolidation est venu confirmer notre niveau de performance RSE « confirmé ». Cet audit a permis de constater la poursuite de la démarche RSE, la prise en compte des recommandations émises en 2013, notamment en ce qui concerne la définition et la hiérarchisation des enjeux stratégiques de l'entreprise et les efforts pour l'appropriation et le partage par les équipes des valeurs et des principes de la RSE. Car notre voyage s'est poursuivi depuis notre première évaluation.

Au sein de la Direction Communication et Développement Durable (RSE), une cellule Développement durable & pilotage de la performance RSE a été créée. Elle est pilotée par une Responsable Développement durable & pilotage de la performance RSE recrutée en cours d'année 2014 pour continuer de piloter notre démarche qui comporte une cinquantaine d'actions distribuées sur les quatre axes : gouvernance et dialogue avec les parties prenantes, engagement pour et avec les équipes, bien-être et considération des habitants, dynamique des territoires et respect de l'environnement.

Plus de 150 collaborateurs contribuent par leurs initiatives et les résultats évaluables à la vie de cette démarche stratégique.

Mais, au cours de cette même année 2014, cette démarche a évolué de manière très significative. Fort de nos pratiques RSE, nous avons pu construire une nouvelle architecture stratégique et un nouveau modèle managérial tous deux concrétisés dans la Carte pour le pilotage stratégique de l'entreprise adoptée à l'automne 2014 par notre Conseil d'administration.

*Responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement

ici vit la RSE



Démarche stratégique d'aquitanis

Responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement

axe 1



Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

pages 42/47

D1 // Dialogue avec les parties prenantes

- > Identifier, comprendre et hiérarchiser les enjeux de nos parties prenantes
- > Communiquer et partager notre stratégie RSE

D2 // Définition et mise en œuvre de la stratégie

- > Définir notre vision et intégrer la RSE dans le système de management : objectifs, moyens mobilisés
- > Piloter l'amélioration continue

Achat véhicules hybrides, Tri sélectif des déchets de bureaux, ...
page 34

D3 // Achats responsables

- > Intégrer les critères RSE, l'équité dans le choix et la gestion de nos fournisseurs et sous-traitants

axe 3



Bien-être et considération des habitants

Gestion de proximité ; intégration de nouvelles activités, démarche qualirésidence(s) ...
Projet Locus Solus
pages : 10/39/42

D8 // Ecoute et participation des habitants

- > Déployer des démarches de concertation et d'implication des habitants dans la conception, l'aménagement et la gestion des sites d'habitat

D9 // Valeur d'usage de l'habitat

- > Proposer des logements confortables, sains, sécurisés, économes dans un habitat de qualité bien situé

Maintenance du patrimoine (renouvellement des composants, mise en conformité des ascenseurs ...)
pages : 21/33/34/35/45/48

D10 // Lisibilité des règles d'attribution et parcours résidentiels

- > Garantir des pratiques équitables et respectueuses vis-à-vis des demandeurs de logement en s'attachant à satisfaire les projets résidentiels des familles

Activités Gestion des demandes & des attributions, Gestion locative & Syndic
pages : 39/41/46

D11 // Accompagnement des publics fragiles

- > Mettre en œuvre des approches et des outils répondant aux besoins particuliers des populations les plus fragiles

Activités Pôle habitats spécifiques (aires d'accueil ...), résidences sociales ...
pages : 37/38/49

4 axes

Changement d'outils de gestion, modernisation logiciels informatiques (ULISNG)
page 40

D4 // Conditions de travail

- > Veiller à la santé, la sécurité, de bonnes conditions de travail pour nos équipes et pour les intervenants sur nos chantiers

ZAC et mandats d'études (Pessac, Bègles, Cenon ...)
page 17

Réunion CE, DP, CHS-CT, groupes de travail (Ulysse, Gestion du stress ...)
page 50

D5 // Respect et dialogue social

- > Favoriser l'égalité des chances et promouvoir des relations humaines respectueuses. Favoriser le dialogue entre salariés, encadrement et IRP

Ingénierie sociale, résidences solidaires
pages : 12/17/41

D6 // Implication des salariés

- > Intéresser les salariés au projet d'entreprise. Faire vivre un cadre habitant pour développer l'initiative RSE

Système sylvania
page 25/30

5 axes de formation
pages 39/41/51

D7 // Développement des compétences

- > Anticiper les besoins, permettre l'évolution des personnes et développer l'acquisition de compétences, en lien avec le projet de l'entreprise

D12 // Intensité et diversité urbaine

- > Lutter contre l'étalement urbain et développer l'accessibilité au plus grand nombre d'un habitat urbain alliant diversité, intensité et qualité du cadre de vie

D13 // Cohésion sociale des territoires

- > Adapter notre offre aux évolutions de la société

D14 // Contribution au développement du territoire

- > Contribuer au développement de l'économie locale : filières de production, accès à l'emploi, services de proximité

Certification H&E SMEO, travaux, études & marchés d'entretien, Espaces extérieurs
pages : 24/26/36

D15 // Nature en ville, sobriété et biodiversité

- > Développer les éléments de nature, participer à l'équilibre des écosystèmes par un management attentif de nos processus de gestion de sites, d'aménagement et de construction d'habitats

axe 2



Engagement pour et avec les équipes

axe 4



Dynamique des territoires et respect de l'environnement

LÉGENDE

- D** : Domaines d'activités
- >** : enjeu pour chaque domaine d'activité



Locus Solus - Habitat participatif locatif et ferme urbaine



Souhaitant concevoir et produire un habitat collectif locatif qui réponde à la fois aux attentes des futurs occupants et aux enjeux environnementaux du territoire, aquitanis lance *Locus Solus*, un projet d'habitat locatif participatif pas comme les autres.

C'est au cœur du Grand Parc qu'aquitanis a décidé de mener une expérimentation de densification d'un genre nouveau : *Locus Solus*, « lieu unique »*. Les futurs locataires y jouent un rôle de premier plan en association avec les équipes de gestion, de la production et de la maîtrise d'œuvre, sur la base de quelques principes directeurs :

- bâtiment à structure simple, économique pour gagner des m² supplémentaires,
- programme bioclimatique « low-tech »,
- dispositifs spatiaux favorisant la rencontre et « l'en-commun » (coursives, pièce commune ...),
- respect de l'intimité de chacun,
- « ferme urbaine » pour produire ensemble des fruits et des légumes.

Dans ce projet d'habitat participatif expérimental, le principe « classique » de chaîne de production est bouleversé : locataires et gestionnaires du site sont ainsi présents dès le démarrage du projet et œuvrent à sa conception. Ensemble, avec les architectes et les équipes d'aquitanis, ils s'engagent dans un dialogue tripartite déterminant pour sa réussite.

→ Des séances de travail pour concevoir ensemble le projet

Les habitants - tous volontaires - forment à l'heure actuelle, un groupe comportant 19 familles. 12 d'entre elles résident déjà au Grand Parc dans des logements aquitanis**. D'autres participants rejoindront ce groupe au fur et à mesure de l'avancement du projet. Les gestionnaires d'aquitanis étudient à ce titre un mode d'intégration des futurs collaborateurs afin d'éviter de créer un déséquilibre dans le groupe déjà constitué et de maintenir la dynamique d'ensemble.

16 séances de travail ont déjà été organisées pour développer les compétences des locataires et encourager leur participation active dans le projet. Ces réunions ont pris plusieurs formes :

- réunions plénières d'information sur le projet,

→ visites de sites (Parc Rivière au Grand Parc, la Cité Maurice Thorez à Bègles, Oréa au Bouscat, des opérations Silène à Saint-Nazaire...),

→ ateliers thématiques pour réfléchir ensemble à d'éventuels aménagements (mise en place d'un poulailler, toilettes sèches et aires de jeux pour enfants ...).

→ atelier maquettes.

« Dans cette forme d'expérimentation, il y a un langage commun à construire pour se comprendre », explique Claire Gélain, chargée de mission performance RSE d'aquitanis. « C'est la raison pour laquelle nous avons mandaté Christophe Beurois, médiateur spécialiste de l'animation de projets participatifs, pour aider à concevoir et mettre en œuvre le projet et animer les séances de travail », précise Aurélie de Domingo, responsable de secteur à l'agence Grand Parc qui participe aux rencontres avec les architectes d'Éo toutes architectures, Siegrid Péré-Lahaille et Antoine Carde et Estelle Durand, monteur d'opération à la Direction Production et Offre Nouvelle. À noter également que les ateliers thématiques ont permis de mobiliser d'autres collaborateurs d'aquitanis qui n'interviennent pas habituellement à ce stade de la conception.

À ces réunions de travail en groupe, s'ajoutent des entretiens individuels entre chaque famille et les architectes.

→ Vers un premier retour d'expérience

Aquitanis entame aujourd'hui un premier travail de relecture pour permettre de passer de l'expérimentation à l'innovation. Le projet étant encore en phase de conception, les problématiques liées à la vie future de l'ensemble et à sa gestion font également l'objet d'une réflexion.

Repères

- **Projet expérimental d'habitat locatif participatif Quartier du Grand Parc à Bordeaux**
- **46 logements locatifs**
- **19 familles engagées**
- **Démarrage des travaux : mai 2015**
- **Livraison prévue pour 2017**

(*) C'est le sens de Locus Solus en latin.

(**) Elles se sont portées volontaires à la suite d'une campagne d'affichage réalisée dans les halls d'immeubles. Les autres familles sont devenues parties prenantes de cette expérience via d'autres réseaux d'habitants.



Locus Solus : avant-projet et atelier maquettes avec les habitants

Zoom sur...

Les Résidences solidaires & intergénérationnelles



AXE 4
D13

Oréa, la toute première résidence solidaire d'aquitains vient d'être livrée au Bouscat. Avec ses 26 logements, cet ensemble est pensé et organisé autour d'espaces partagés mis à disposition des habitants pour développer le bien vivre ensemble et la convivialité entre les générations.

→ Qu'est ce qu'une résidence solidaire ?

Une résidence solidaire, est un programme de logements qui cherche à apporter une réponse innovante à une préoccupation sociétale du territoire : celle de la place des différentes générations dans la ville. Entre d'un côté, l'isolement grandissant des personnes âgées - à leur domicile ou en établissement spécialisé - et la dépendance, le logement familial traditionnel et les résidences étudiantes, de l'autre, il existe peu d'espaces de rencontre entre les générations. Conscients de cette problématique, les élus, dans l'idéal de la « ville belle et bonne à vivre », appellent de leurs vœux la cohabitation intergénérationnelle.

Pour répondre à cette demande, la résidence solidaire d'aquitains propose en plus de logements grands, lumineux, économes et confortables, un dispositif d'espaces de rencontre et de convivialité permettant les échanges entre les habitants. Intergénérationnelle de par son peuplement et à taille humaine, la résidence solidaire favorise la rencontre et l'échange de services entre les habitants grâce à des lieux de vie partagés (verger ou jardins partagés, local commun ...). Elle est par ailleurs située dans un quartier accessible au cœur de la ville et à proximité immédiate des transports en commun, de commerces et de services de proximité (écoles pour les enfants, professionnels de santé pour les seniors...). Enfin, la typologie des logements est adaptée aux seniors et aux jeunes couples avec enfants.

→ Oréa : une première !

La ville du Bouscat a fait confiance à aquitains pour réaliser Oréa, sa toute première résidence solidaire intergénérationnelle (3 autres projets sont également en cours). Les 26 logements d'Oréa constituent un nouvel « établissement humain » au centre même de la ville du Bouscat en réunissant des personnes âgées isolées et des jeunes ménages avec un premier enfant. Le dispositif spatial offre les conditions possibles de la rencontre autour de lieux d'échanges et notamment de jardins partagés entre les résidents. Oréa est également ouverte sur la ville puisqu'un jardin à cultiver au rez-de-chaussée est offert en partage à la population locale, le cœur de la résidence étant accessible à tous*.

Pour faire vivre cette solidarité, une ingénierie sociale est mise en œuvre afin d'accompagner les habitants dans les premiers temps d'appropriation des lieux et dans ses mille et un usages possibles.

Repères

- Centre-ville du Bouscat
- 25 appartements sur deux niveaux avec espace de vie commun + 1 maison individuelle, 3 commerces de proximité en RDC (1 supérette, 1 rotisserie et 1 poissonnerie)
- Architectes : Éo toutes architectures
- Agence de gestion : Grand Parc
 - 50 % des locataires ont plus de 65 ans.
 - 12 % des locataires sont des ménages de moins de 30 ans sans enfant.
 - 38 % des locataires sont des ménages avec 1 ou 2 enfants.

Les opérations de Résidences solidaires en cours ou en projet :

COMMUNE	OPÉRATIONS	NBRE DE LOGEMENTS	
BORDEAUX	Hanami	36 sur 90	En Chantier
PESSAC	L'Artigon - Wengé	40	En Chantier
LORMONT	BOIS FLEURI	53	En Etudes
BORDEAUX	La Benauge	40	En Etudes
FLOIRAC	ZAC des Quais	60	En Etudes
CENON	ZAC Pont Rouge	48	En Etudes

(*) Espace animé par l'association Place aux Jardins.



→ Un dispositif de rencontre mis à disposition des habitants

- Rez-de-chaussée (ouvert aux habitants de la commune) :
 - un verger
 - un potager
 - une cabane de jardin ainsi que du matériel de jardinage
 - un espace de vie partagé de 42 m² pour y organiser des activités
 - un espace « terrasse » pour se réunir
 - un barbecue
 - un hôtel à insectes et des nichoirs
 - un jardin aquatique
- Au premier étage :
 - des jardins suspendus « big bag »
 - des bacs disposés sur de larges coursives pour planter des fleurs et herbes aromatiques
- Autres :
 - des bacs avec des plantes grimpantes sur les coursives

→ Une charte « Voisin solidaire »

En signant une « charte de voisin solidaire », chaque locataire s'engage à adopter un comportement responsable (respect de ses voisins et respect des lieux) et à proposer des services aux autres résidents (mamie-sitting, courses pour le voisin, aide aux démarches administratives...).

→ Insertion

1 704 heures d'insertion ont été réalisées durant toute la durée du chantier de construction d'Oréa.



→ PRÉAMBULE

Deux approches structurantes et innovantes en adéquation avec les orientations du Conseil d'administration

> Une approche organisationnelle

Comme de très nombreuses organisations, aquitanis était structuré avant 2008 en logique de « silos » où chaque direction réalisait ses activités, déployait ses objectifs et revendiquait la reconnaissance de ses résultats quasi-indépendamment des autres directions. Chaque activité avait sa logique et ses finalités propres, sans qu'un sens de l'action collective ne soit porté de manière évidente.

Depuis 2008, c'est la problématique du décloisonnement qui a été la nôtre : transversalité, gestion des flux, organisation horizontale, management des projets, gestion des interfaces entre les fonctions, réingénierie des processus... nous animaient dans la recherche d'une meilleure coordination entre les unités et les acteurs concourant à la réalisation d'un même projet ou contribuant au fonctionnement d'un même processus. Et, ce qui devait donner sens à l'action collective était l'engagement volontaire de l'entreprise dans une approche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).

Aujourd'hui, notre processus opérationnel de production relie quatre grandes activités, animées par les principes RSE, qui constituent le cœur de métier d'aquitanis.



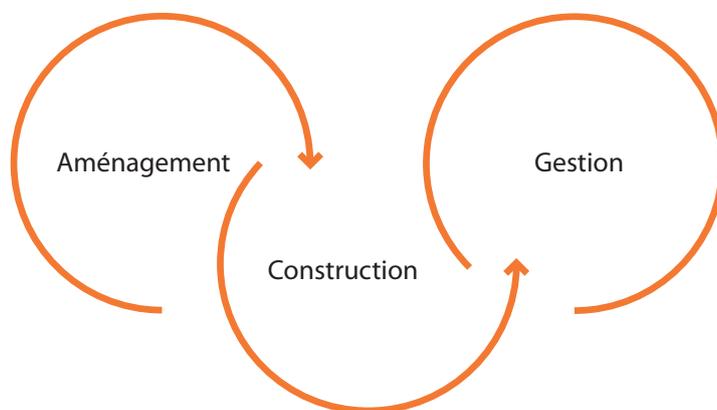
Ces activités opérationnelles sont accompagnées par des fonctions supports qui viennent les soutenir. En 2014 nous avons finalisé cette structure organisationnelle avec la création d'une direction des moyens généraux et la nomination d'un Directeur Général adjoint venant épauler le dirigeant dans le management de la structure pour consolider les acquis en matière de transversalité et de coopération.



Depuis presque deux ans, nous essayons de franchir une étape supplémentaire en organisant les grandes activités opérationnelles d'aménagement, de construction et de gestion, autour d'un management de projets urbains & sociaux partagé.

Un projet urbain & social peut être initié par chacune des trois entités opérationnelles mais doit nécessairement être managé par un binôme nous assurant que l'aval et l'amont du processus en sont parties prenantes dès sa mise en œuvre. Chacun des membres du binôme est référent du projet en fonction de son avancée dans le processus de réalisation. Par exemple, dans le cadre du projet urbain & social de *Claveau* prévoyant réhabilitation, requalification des espaces publics, démolitions très ciblées et reconstruction d'une offre nouvelle, le binôme est constitué d'un aménageur et d'une responsable de secteur (RS). Dans la première phase d'étude urbaine, le référent est l'aménageur et lorsque nous entrons dans la phase opérationnelle de requalification de l'offre, c'est la RS qui devient référent jusqu'au terme du projet, bénéficiant toujours de l'expertise de son binôme.

Cette nouvelle approche a été institutionnalisée en 2014 sur l'ensemble de nos projets urbains & sociaux : comme *Bois fleuri* quartier de *Génicart* à Lormont, *Paul-Boncour* à Bordeaux Bastide, *Locus Solus* et *Projet GHI* au Grand Parc, *les Sècheries* à Bègles ou *les Aubiers* à Bordeaux-Lac ...



> Une approche d'élaboration d'une forme de « doctrine » pour habiter

2014 a été aussi l'année de la formalisation pas à pas de ce que nous pourrions nommer une « doctrine pour habiter », considérant que le métier historique d'un bailleur social comme aquitanis est de loger. Comment allier la dimension essentielle de « loger » (que l'on retrouve énoncée en termes de mission dans le Code de la Construction et de l'Habitation : les Offices publics de l'habitat agissent pour permettre aux ménages à revenus modestes d'accéder à un logement de qualité lorsqu'ils n'ont pas accès au marché immobilier), qui prend appui sur une « éthique de conviction », à une dimension « habiter » qui, dans notre conception, prend en compte la dimension développement durable et trouvera à se déployer dans une « éthique de responsabilité » ? Dit de manière plus simple : sommes-nous aujourd'hui en capacité de concevoir une approche sincèrement écologique appliquée à l'habitat ? Car, nous sommes animés par une intime conviction qu'architectes, urbanistes et maîtres d'ouvrage sont aujourd'hui confrontés à un changement paradigmatique de leur rôle professionnel.

Un habitat qui, au-delà du logement, se déploie sur un espace « culturel » (façonné par l'homme) ménageant l'espace « naturel », gage d'une ville durable.

Notre « enquête dialogique collective », mise en œuvre dans le cadre de notre démarche RSE, et notre conception du développement durable appliquée à la singularité de notre territoire, nous permettent, pas à pas, par tâtonnements, itérations successives, expérimentations, de nous accorder, jusqu'à nouvel ordre, sur trois dimensions :

Ce que nous commençons à comprendre et à vouloir mettre en œuvre

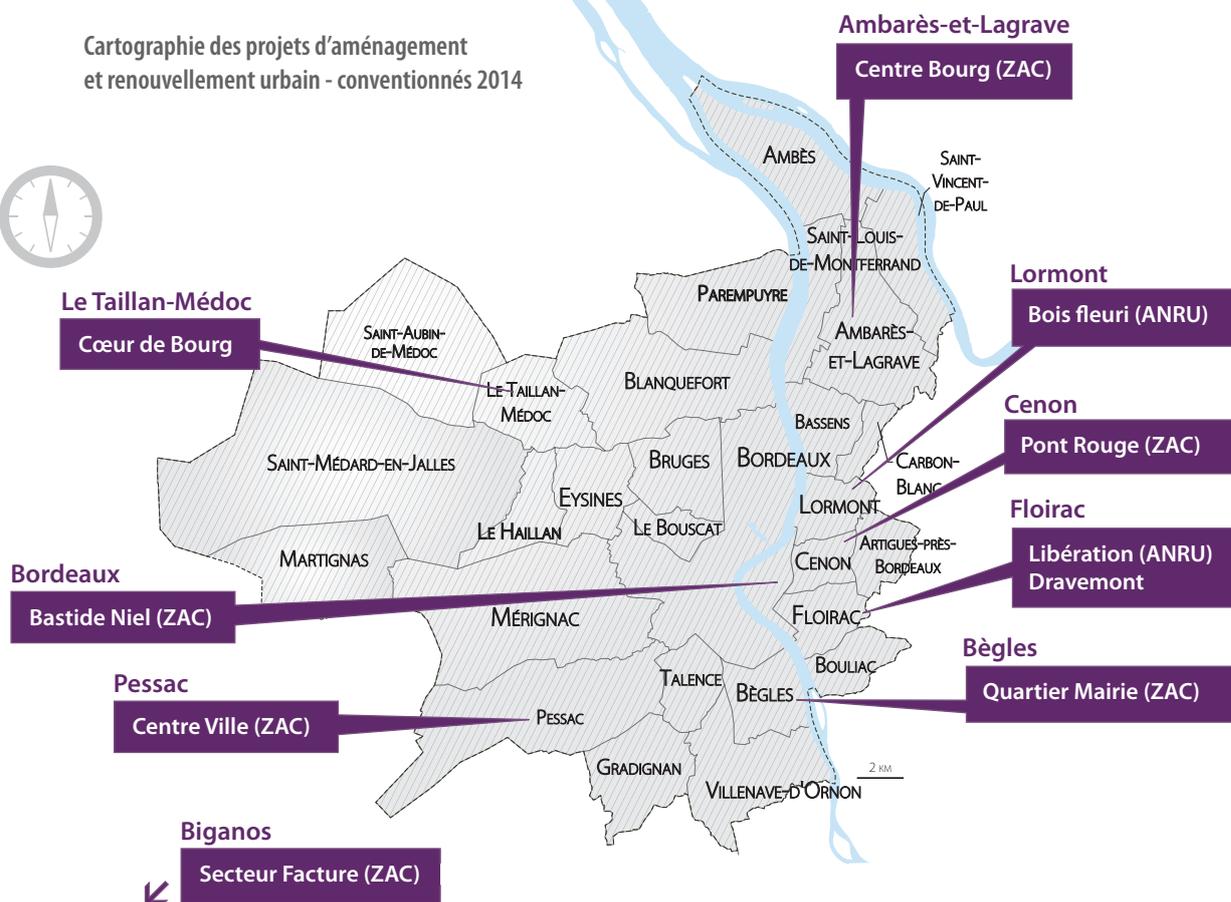




1 AMÉNAGEMENT & RENOUVELLEMENT URBAIN

L'année 2014 a vu la préparation de l'achèvement de 2 concessions (Pessac et Le Taillan-Médoc) et la signature de 2 nouvelles concessions (Facture Biganos et Bordeaux Bastide Niel). Cette dernière se réalisera au travers d'une SAS d'aménagement avec 2 autres opérateurs (cette société est une des premières en France car autorisée seulement depuis 2009 par la loi Mole). Enfin 3 sites de projet ont été ouverts pour préfigurer le NPNRU et le futur Contrat de ville Métropolitain (Floirac-Dravemont, Cité Claveau à Bordeaux et Quartier de Beutre à Mérignac).

Cartographie des projets d'aménagement et renouvellement urbain - conventionnés 2014



Repères

7 concessions en cours d'aménagement, en mandat d'études ou en maîtrise d'ouvrage dont 6 ZAC (Zones d'aménagement concerté)
2 conventions ANRU 1 et un mandat d'étude NPNRU

Les ZAC et mandats d'études

Aménager, renouveler, concevoir la ville durablement

ZAC PESSAC Centre Ville



Place de la Liberté à Pessac

Cette concession d'aménagement confiée à aquitanis en 2003 s'est terminée fin 2013. Les évolutions programmatiques et financières prévues sur le dernier îlot à construire de la ZAC ont conduit Bordeaux Métropole et aquitanis à clôturer cette concession par avenant de résiliation anticipée. Les espaces publics sous maîtrise d'ouvrage aquitanis ont été réalisés. Seul l'îlot 8, en entrée de ville, restait à commercialiser.

Le cœur de ville a été redynamisé, renforçant ainsi l'attractivité de Pessac Centre-Ville. Au-delà de l'insertion urbaine et architecturale des aménagements et constructions, l'enjeu de ce projet urbain était d'installer de nouveaux commerces sur les 2 000 m² de SP créés.

L'année 2014 a été consacrée au suivi administratif et financier de l'avenant de résiliation : arrêté de compte définitif, préparation des transferts fonciers, ...

En chiffres

- 165 logements neufs
- 18 022 m² surface plancher (SP)
- 13 638 m² de logements
- 4 384 m² de commerces & bureaux

Au-delà de la résiliation de la concession, aquitanis conserve le suivi, pour Bordeaux Métropole, de la procédure d'expropriation sur l'îlot 8 et interviendra à terme en co-maîtrise d'ouvrage sur cet îlot dans le cadre du projet de construction.

Mandat de délégation de maîtrise d'ouvrage pour équipements publics Pessac Centre-Ville

Les travaux réalisés dans le cadre de ce mandat porte sur des espaces publics de la ZAC de Pessac Centre-Ville. Ils ont été achevés et mis à la disposition de Bordeaux Métropole fin 2013.

ZAC BÈGLES Quartier Mairie / secteur Sècheries

Démarrage des travaux d'espaces publics. En termes de production de logements, trois îlots ont été cédés à Bouygues Immobilier, Origami et aquitanis bailleur. Les chantiers de ces programmes ainsi que le parking public des Sècheries porté par Parcub ont démarré en fin d'année.

En chiffres

- 676 logements neufs
- 54 559 m² surface plancher (SP)
- 52 377 m² de logements
- 2 180 m² de commerces & d'activités



Vue d'artiste du futur quartier des Sècheries à Bègles (©Diane Berg)



ZAC CENON Pont Rouge



En chiffres

- 653 logements neufs
- 52 797 m² surface plancher (SP)
- 45 226 m² de logements
- 7 571 m² de commerces & d'activités

En termes d'études et de travaux, aquitanis a obtenu l'arrêté « loi sur l'eau » sur le secteur C.

Les travaux de dépollution dans le cadre d'une démarche innovante soutenue par l'ADEME se poursuivent et leur caractère exemplaire a été salué lors d'une visite de site réunissant les équipes de l'ADEME et d'aquitanis. Les travaux de voirie et réseaux sont en cours de réalisation sur le secteur A ainsi que les dernières démolitions.

Une seule propriété reste à maîtriser sur la ZAC : il s'agit de la propriété ESSO dont le prix doit être fixé par le juge de l'expropriation.

En termes de construction sur les îlots, les programmes de Pichet (« Les Novéales », Ilot A4-A5), Nexity (« Convergence », Ilot A3) et Naccarat (« Epicentre », Ilot A9) sont en réalisation et l'opération de Pitch (« Grand Angle », Ilot C), promoteur désigné en 2013, débutera mi 2015. Les derniers îlots A6 & 7 et A8 ont été attribués en 2014, achevant ainsi les commercialisations de la ZAC.

Sur la base du plan de communication présenté en 2013, de nombreuses actions ont été menées en 2014 : création d'une maquette 3D et d'une plaquette, organisation d'un événementiel grand public « Pont Rouge, ça bouge » début juillet 2014, mise en place d'une signalétique importante sur site.

ZAC AMBARES & LAGRAVE Centre Bourg

Sur cette ZAC multi-sites, une partie des secteurs à aménager est achevée ou en cours de réalisation : il s'agit des secteurs B, C et D. Les projets des secteurs stratégiques A et E ont été réinterrogés. Le projet du secteur A – en lien direct avec le centre ville et la vallée du Gua – a été redéfini à l'issue d'un travail commun avec les collectivités, au regard des données urbaines, réglementaires et financières de l'opération. Sur ces bases, les études environnementales ont été engagées en 2014 par Bordeaux Métropole. Sur le secteur E – situé en cœur de ville – le programme d'équipements publics et de constructions a été reconsidéré, en parallèle de la négociation foncière avec le magasin Super U.



↳ En chiffres

- 365 logements neufs
- 30 000 m² surface plancher (SP)
- 32 000 m² de logements
- 400 m² de commerces & d'activités

ZAC TAILLAN-MÉDOC Cœur de Bourg

Les espaces publics – nouvelles places et voies – sont achevés et donnent, avec les nouvelles constructions, une identité de cœur de ville et une attractivité incontestable au bourg du Taillan-Médoc.

Deux des trois îlots projetés ont été construits. La Ville du Taillan-Médoc a souhaité étudier une nouvelle programmation pour le dernier îlot commercialisé auprès d'aquitanis « bailleur ».

Ce qui pose par ailleurs un problème financier à aquitanis « constructeur », dont le permis de construire était obtenu et purgé et les financements pour 57 logements locatifs sociaux obtenus.

Bordeaux Métropole et aquitanis ont convenu de clôturer cette concession pour fin 2015.

Cette clôture donnera lieu à la perception par aquitanis d'honoraires de clôture de 10 000 euros HT, en sus des honoraires cumulés de suivi opérationnel estimés à 230 000 euros HT. Et, en cas d'excédent au bilan de clôture, ce dernier est partagé par moitié entre le concédant et le concessionnaire.

↳ En chiffres

- 109 logements neufs
- 9 430 m² surface plancher (SP)
- 7 030 m² de logements
- 2 400 m² de commerces & services

BLANQUEFORT Projet Queyron

La Ville de Blanquefort a sollicité aquitanis pour l'étude du site du Queyron avec pour enjeu la sédentarisation des gens du voyage dans le cadre d'une opération d'aménagement résidentiel.

L'année 2013 avait été consacrée, avec notre AMO, la SCET, à l'élaboration d'une faisabilité globale de ce projet, en appui sur l'étude urbaine de l'urba, destinée à identifier une programmation et un mode opératoire.

Cette première approche avait mis en avant des points critiques ne permettant pas de poursuivre en phases étude et opérationnelle.

Les échanges avec la ville se sont poursuivis en 2014 dans le but d'identifier des leviers et de valider un mode opératoire viable.

ZAC BORDEAUX Bastide Niel

La concession d'aménagement de la ZAC Bastide Niel a été signée le 7 juillet 2014, permettant de sélectionner la maîtrise d'œuvre et d'enclencher les études sur le dossier de réalisation de la ZAC.

Les Conseils d'administration des 3 organismes ont décidé de la création de la SAS Bastide Niel pour assurer la mise en œuvre de l'opération et la gouvernance du projet entre BMA, Domofrance et aquitanis.

En chiffres

- 3 400 logements neufs
- 353 000 m² surface plancher (SP)
- 236 000 m² de logements
- 58 000 m² d'activités (commerces, bureaux & artisanat)



ZAC BIGANOS secteur Facture

Le 29 octobre 2014, la Ville de Biganos a désigné aquitanis pour aménager la ZAC de recomposition du centre-ville, quartier Facture.

Aquitanis a élaboré, en étroite concertation avec les services de la Ville, la concession d'aménagement qui a été signée le 13 janvier 2015.

En chiffres

- 717 logements neufs
- 67 040 m² surface plancher (SP)
- 60 820 m² de logements
- 6 220 m² de commerces & services

Renouvellement urbain

Recomposer les quartiers pour plus de qualité de vie

LORMONT Bois fleuri (ANRU)



L'événement marquant de l'année 2014 à Bois fleuri aura été l'implantation au cœur du site du Quartier général de la Biennale Panoramas 2014 (bureaux, lieux de résidence en préparation de la biennale, information au public et médiation). Ces installations ont été financées par aquitanis au titre du bilan d'aménagement afin d'amplifier le changement d'image du quartier et d'accompagner la commercialisation des Folies (24 logements/ateliers en accession) et du programme de Bouygues Immobilier. La Régie de quartier s'est appuyée sur l'événement pour programmer toute une série de rencontres et d'événements avec les habitants.

Les travaux sur les espaces publics et privés ont démarré, sous maîtrise d'ouvrage Bordeaux Métropole pour la rue des Arts, et sous maîtrise d'ouvrage aquitanis pour le reste.

La commercialisation du programme de Bouygues Immobilier a avancé lentement, enregistrant 16 réservations pour 65 logements en fin d'année.

Le programme *Les Folies*, malgré l'investissement des équipes et du commercialisateur, n'a pas rencontré le succès attendu, soit pour des raisons d'accès au crédit pour les prospects, soit pour des raisons d'inadéquation du produit avec la cible.

L'avenant de clôture de la convention ANRU a été finalisé pour une signature en début d'année 2015.

FLOIRAC Libération (ANRU)

Axanis a lancé la commercialisation et déposé le permis de construire du *Domaine du Ruisseau* comprenant 51 logements en accession sociale à la propriété et 15 logements en PLS au titre de la diversification. Les premiers îlots de *Rosa Parks* ont été montés sur site et les aménagements de voiries se sont poursuivis pour une livraison attendue mi-2015.

L'avenant de clôture de la convention ANRU a été finalisé pour une signature en début d'année 2015.



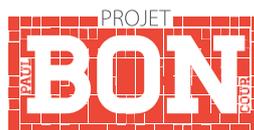
Balade urbaine dans le quartier Libération à Floirac en janvier 2014

FLOIRAC Dravemont

Les prestataires ont été désignés pour conduire les missions de conception du projet urbain opérationnel et d'assistance à maîtrise d'ouvrage sur les questions commerciales et de VRD.

Les études ont été lancées sur le projet urbain et la stabilisation des grands principes de restructuration urbaine du site et de réhabilitation du patrimoine d'aquitais.

BORDEAUX Projet Paul-Boncour



Il s'agit d'une opération de requalification urbaine de ce patrimoine d'aquitais qui s'appuie sur la trame urbaine initiale et la situation géographique exceptionnelle du site (renouveau urbain du secteur Bastide).

Une étude urbaine élaborée sur ce site par notre prestataire Alphaville avait été présentée et validée en mars 2012 avec les services de la Mairie de Bordeaux.

Suite à cette présentation, une évolution réglementaire avait été intégrée par la collectivité à la 7^{ème} modification du Plan Local d'Urbanisme (PLU) pour permettre la réalisation du projet avec cependant des adaptations.

Puis ce projet avait été suspendu pendant l'année 2013 au regard des contraintes d'inondabilité identifiées en novembre 2012 dans une 1^{ère} étude documentaire d'Artelia (sous-traitant d'Alphaville). Ces contraintes rendaient une partie du site inconstructible.

L'évolution favorable du contexte hydraulique nous a conduit en 2014 à reprendre les études sur ce site en intégrant les données hydrauliques et en s'appuyant, notamment, sur nos expertises internes en matière de relogement et d'accompagnement des habitants. Un cahier des charges de prescriptions urbaines a été élaboré et transmis à la Direction Production de l'Offre Nouvelle pour la consultation d'un concepteur.

BORDEAUX Claveau

La convention tripartite Ville de Bordeaux-Bordeaux Métropole-aquitans a été rédigée et stabilisée en fin d'année 2014, permettant ainsi d'acter les investissements de chacun des partenaires pour redévelopper Claveau. Les discussions avec les ASL ont été lancées sur trois premiers secteurs opérationnels. Deux ASL ont déjà délibéré favorablement pour une cession à titre gratuit de leurs terrains à aquitans.

MERIGNAC Projet Beutre

Ce patrimoine a été ciblé par aquitans en tant que secteur de requalification et densification urbaine ; la Ville de Mérignac a validé le principe d'une réflexion urbaine élargie aux emprises voisines (*résidence Logévie, terrain Etat - Base Aérienne 106 - inoccupé et terrain ville...*).

Un comité de pilotage interne, rassemblant les compétences transversales nécessaires à ce projet, a engagé une réflexion et des actions :

- sur le volet foncier : analyse du patrimoine Logévie et des potentialités de maîtrise foncière sur les propriétés publiques et privées voisines,
- sur les volets urbain et social : lancement d'un appel à candidatures pour la réalisation d'une étude urbaine et sociale sur le site.

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Dans un contexte de production ralenti, lié aux élections municipales et à la mise en place de nouvelles équipes, certains dossiers initialement prévus en 2014 ont été repoussés à 2015. Toutefois, cette baisse de l'activité en maîtrise d'ouvrage directe a pu être compensée par l'acquisition d'opérations auprès de promoteurs partenaires en Vente en État Futur d'Achèvement (VEFA).

Le nombre de logements financés en 2014 a été de 679 logements (25 opérations) répartis en 308 logements en maîtrise d'ouvrage directe (12 opérations) et 371 logements en VEFA (13 opérations).

Repères

- 548 nouveaux logements livrés en 2014
- 450 nouveaux logements mis en chantier
- 679 logements financés dont 648 conventionnés
- L'ensemble de la production est labellisé Habitat & Environnement (CERQUAL)



Recherche & développement

- un système constructif modulaire à ossature bois, *sylvania*, en phase de production : 75 logements livrés en 2014 pour 4 opérations
- un concept de résidences intergénérationnelles, les *résidences solidaires* : 102 logements livrés, en chantier ou en cours d'études

→4 DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

La stratégie de développement d'une offre différente

> La modification des modes de faire et l'évolution des métiers de la maîtrise d'ouvrage

Lancées en 2014, certaines de nos opérations se veulent différentes, changeant les méthodes de management des opérations (binômes) et tenant compte des facteurs naturels, de l'histoire des lieux et de la compétence habitante comme composantes des projets.

Si les compétences internes en matière de maîtrise d'ouvrage et de montage d'opérations existent, nous avons choisi de les compléter sur des sujets singuliers par l'apport de la compétence gestionnaire qui connaît plus finement les lieux, les habitants et les modes de vie de nos clients locataires.

Ainsi en 2014, nous avons initié un nouveau mode de faire par le travail en binôme (monteur d'opérations pour la DPON + responsable de secteur pour la DHC) afin d'être plus au cœur des problématiques de nos clients sur certaines de nos opérations comme *Locus Solus* au Grand Parc où, ensemble avec les futurs locataires, nous avons établi un mode participatif dans la conception de l'opération.

Cette double compétence au sein du binôme aquitanis nous permet d'approcher plus finement à la fois la réalité du lieu et les attentes des futurs habitants, en partageant des compétences pragmatiques au niveau de la maîtrise d'ouvrage sur le montage financier de l'ensemble du dossier et en avançant ensemble, construction et gestion, dans la genèse et le mode de faire d'une opération.

Cette démarche, initiée en 2014, prendra en 2015 plus d'importance car ce principe est acté sur 20 % de notre production nouvelle sur le territoire de la métropole.

2014, l'activité de production

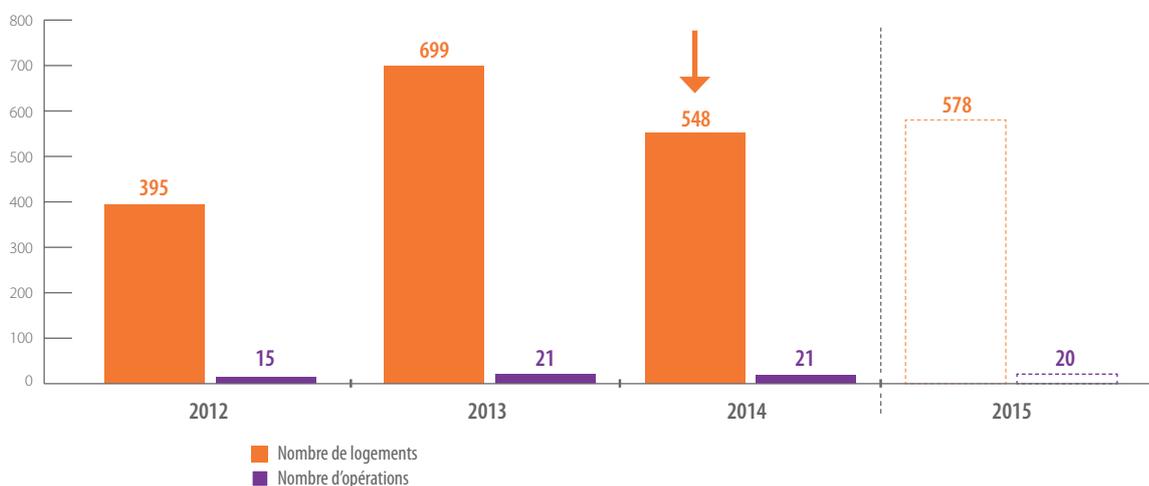
Livraisons

En 2014, le patrimoine d'aquitans s'est enrichi de 548 logements certifiés Habitat & Environnement

- 331 logements en maîtrise d'ouvrage directe
- 72 logements en VEFA
- 145 logements en acquisition de patrimoine (EHPAD ...)

Fait marquant, la livraison de l'opération *Rosa Parks*, opération préfabriquée en 3D de 51 logements prévue en 2014, est repoussée à 2015 due à la faillite de l'entreprise Boalia titulaire de ce marché.

Livraisons



- 4 opérations sylvania livrées, représentant 75 logements

COMMUNE	OPÉRATIONS	NOMBRE DE LOGEMENTS
AMBARES-ET-LAGRAVE	Rue Faulat - Résidence Quartet	24
BLANQUEFORT	Tiscot 2	16
SAINTE-EULALIE	Garderat 2	10
VILLENAVE-D'ORNON	Sylvané	25

Recherche & développement



Notre système constructif modulaire à ossature bois sylvania est en phase de production (279 logements pour 15 opérations), avec à ce jour :

- 5 opérations livrées représentant 89 logements
- 3 opérations en chantier représentant 90 logements
- 5 opérations en études, dont le chantier devrait démarrer en 2015 pour 100 logements

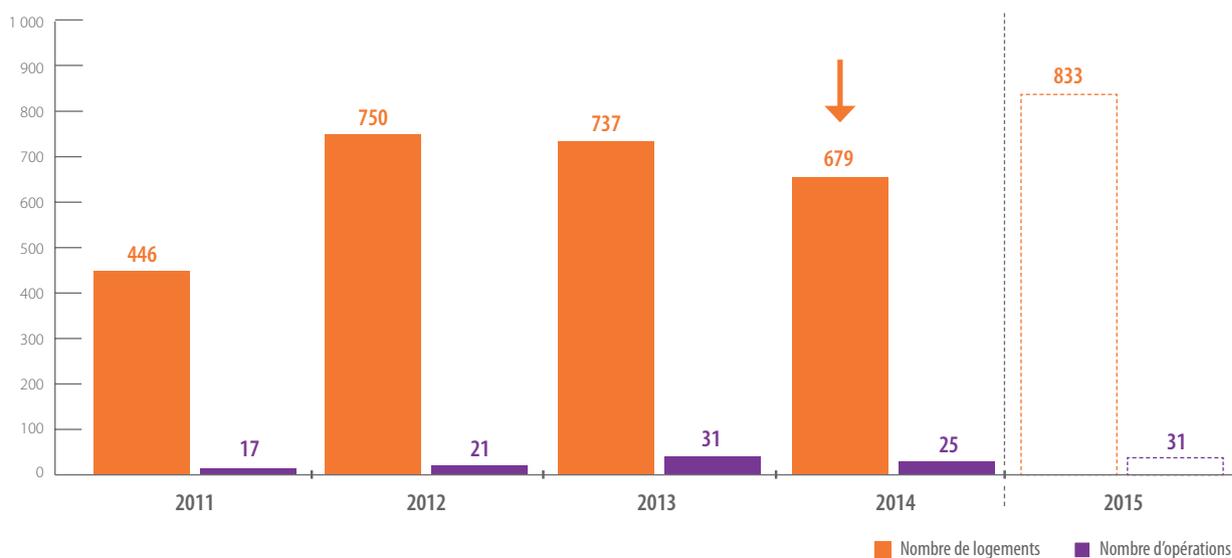
COMMUNE	OPÉRATIONS	NOMBRE DE LOGEMENTS	AVANCEMENT
BORDEAUX	Densification Saint-Amand	19	En études
PESSAC	Marc Desbat	16	En études
PESSAC	Bengalines 2	9	En études
VILLENAVE-D'ORNON	ISNAB Etudiants	36	En études
EYSINES	Chemin de Bos Familiaux	10	En études
EYSINES	Chemin de Bos Gens du voyage	10	En études
LA-TESTE-DE-BUCH	Gaston de Foix 2	20	En Chantier
BORDEAUX	Densification Léon Blum 2	37	En Chantier
LE TAILLAN-MEDOC	Résidence Maou Ha	33	En Chantier
AMBARES-ET-LAGRAVE	Résidence Quartet	24	Livré
BLANQUEFORT	Tiscot 2	16	Livré
SAINTE-EULALIE	Garderat 2	10	Livré
VILLENAVE-D'ORNON	Sylvanéo	25	Livré
SAINTE-EULALIE	Rés. Sabalette	14	Livré

La Certification H&E Système de Management Environnemental des Opérations (SMEO)



En décembre 2014, aquitanis a vu sa certification Habitat & Environnement Système de Management Environnemental des Opérations (SMEO) confirmée.

Etudes / financement



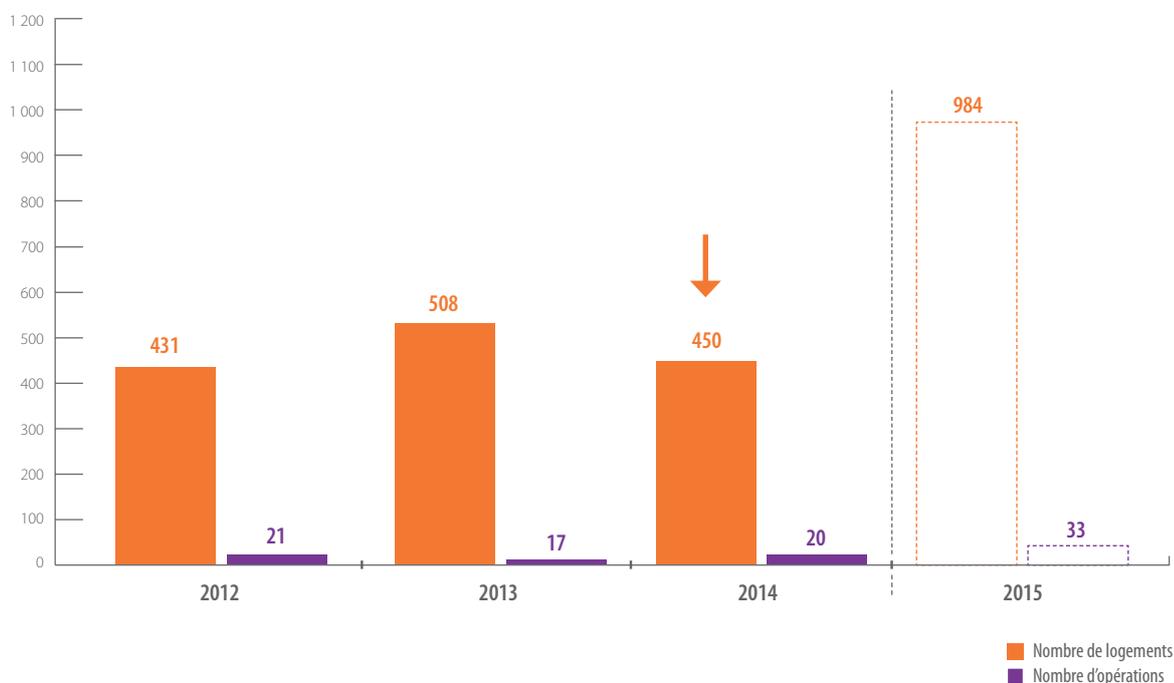
Mises en chantier (y compris VEFA)

Le nombre de mises en chantier en 2014 s'établit à 450 logements, avec de nombreux appels d'offres infructueux qu'il nous a fallu relancer au cours de cette année. Un report d'opérations sur 2015 de mises en chantier est à prévoir, lié principalement au cycle de production Études > Mises en chantier > Livraisons.

Le contexte économique du BTP de cette année, avec des entreprises en difficultés, nous a conduit à passer plus de temps que les années précédentes en négociations et en vérifications administratives pour s'assurer de la pérennité des entreprises pouvant réaliser nos opérations. Certaines d'entre elles que nous avions prévues de mettre en chantier en 2014 ont été remises en cause par les nouvelles équipes municipales élues en mars 2014 et se sont vues décalées dans le temps ou abandonnées*.

* Les opérations abandonnées devant être mises en chantier en 2014 représentent 157 logements.

Mises en chantier



→4 DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Quelques projets livrés en 2014

Maîtrise d'ouvrage

Oréa
LE BOUSCAT



Résidence Lionel Lhomme
SAINT-MÉDARD-EN-JALLES



NovaParc (EHPA - EHPAD)
BORDEAUX



Le Clos de Cosse
SAINTE-EULALIE



Le Hameau des Roches
CARBON-BLANC



Quelques exemples de VEFA

Résidence Elya (livraison 2014)
GINKO - BORDEAUX (Bouygues Immobilier)



Résidence Lago (en chantier en 2014)
GINKO - BORDEAUX (Bouygues Immobilier)



Résidence Orion (en chantier en 2014)
GINKO - BORDEAUX (Bouygues Immobilier)



→4 DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Quelques projets livrés en 2014

Sylvania



AXE 4
D14

Garderat 2
SAINTE-EULALIE



Les Jardins du Tiscot
BLANQUEFORT



Quartet
AMBARÈS-ET-LAGRAVE



Sylvané
VILLENAVE-D'ORNON

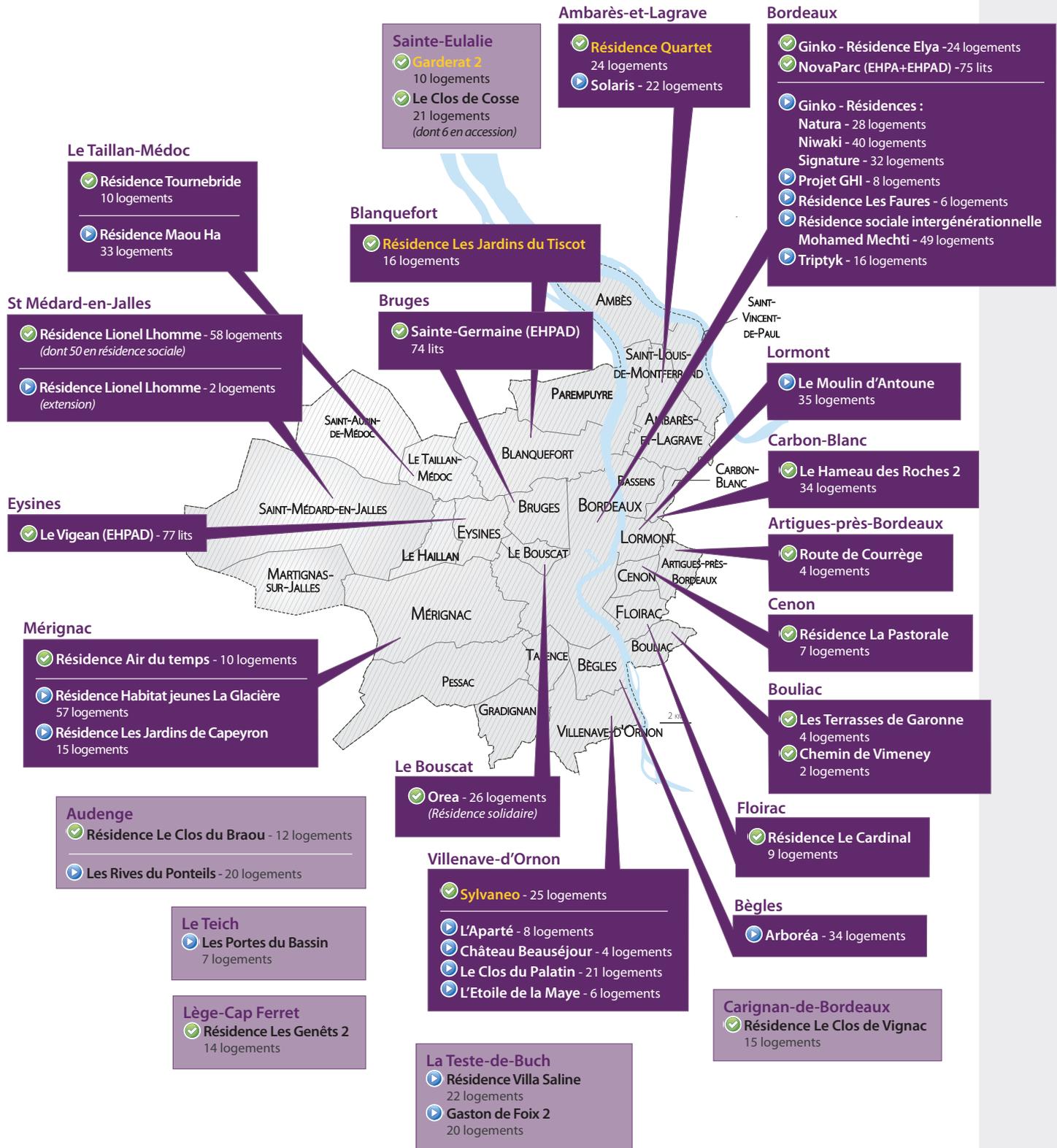


Légende :

- ✔ Résidences livrées
- ▶ Résidences mises en chantier
- Commune de Bordeaux Métropole
- Commune hors Bordeaux Métropole
- Résidence Programme sylvania



Cartographie 2014 de la production



3

HABITATS & CLIENTÈLES

La Direction Habitats et Clientèles aura été marquée en 2014 par 4 faits majeurs :

> Dans la continuité du travail engagé depuis 2 ans sur la modernisation et l'adaptation de nos outils de gestion, l'intégration de nos engagements de dépenses sous le nouveau progiciel ULIS dépenses. Toujours dans le même projet, 2 autres projets ont été ouverts :

- 1 sur la conduite de nos opérations neuves et de gros travaux (ULIS opération)
- 1 sur la mise en œuvre des états des lieux informatisés sur tablettes numériques (ELYPSO).

> La fin d'année aura été marquée par les élections des représentants des locataires au Conseil d'administration d'aquitainis. 4 sièges étaient donc renouvelés.

Le résultat de ces élections a été le suivant :

- 2 élus de la Confédération du logement et du cadre de vie (CLCV)
- 1 élu de la Confédération nationale du logement (CNL)
- 1 élu de l'Association générale du logement (AGL)

> La mise en location de notre première résidence solidaire où 26 ménages se sont installés en octobre 2014, bénéficiant ainsi d'un logement en plein centre-ville du Bouscat et apportant pour la ville et ses résidents, une nouvelle forme d'habiter.

> Démarrage d'une expérimentation sur la conception d'une résidence en locatif participatif (*Locus Solus*). Il s'agit là d'une nouvelle approche dans la conception de logements en intégrant dans la réflexion et dès la phase projet les futurs habitants.

> Démarrage au printemps 2014 des travaux hors-normes sur les bâtiments Gounod, Hændel et Ingres (GHI) du Grand Parc avec notamment, la mise en œuvre des travaux d'ajout de jardins d'hiver sur les bâtiments (Projet GHI).

Repères

- 1,7 M€ TTC de travaux de gros entretien,
- 7,7 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants,
- 9,9 M€ TTC de travaux de réhabilitation,
- 235 programmes de travaux engagés (GE, RC ou réhabilitation),
- Sélection d'un opérateur pour la pose de la fibre optique dans nos bâtiments collectifs,
- Renouvellement des contrats d'entretien des ascenseurs et des chaufferies collectives,
- Mise en concurrence des fournisseurs de gaz,
- Mise en place d'une démarche de diagnostic amiante systématique dans les logements à la rotation,
- Début du déploiement des détecteurs de fumée,
- Fin de la mise en conformité 2014 de nos ascenseurs,
- Remplacement complet avec ouverture à tous les étages de nos 4 ascenseurs les plus hauts (tours *Ravel* et *Saint-Saëns*),
- 96 arbres plantés,
- Début de la démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires.

Maintenance du patrimoine

L'effort important engagé depuis plusieurs années en faveur de la rénovation de notre parc de logements obtient aujourd'hui des résultats probants.

En effet, les travaux de réhabilitation participent au maintien de l'attractivité de nos sites d'habitat et à la réduction considérable des charges de nos locataires, que ce soient ceux réalisés sur plusieurs quartiers ou ceux, plus spécifiques, de modernisation de notre parc d'ascenseurs ou de rénovation énergétique par exemple. Ces deux aspects sont fondamentaux afin de ne pas disqualifier notre patrimoine.

L'évolution en matière de qualité du service rendu et d'amélioration de la fiabilité de nos ouvrages doit permettre à notre clientèle de rester ou de venir vivre dans des habitats peu consommateurs en énergie, bien intégrés dans la ville et offrant une grande qualité de vie.

La montée en puissance des programmes de réhabilitation

Si l'année 2014 n'a connu que quelques livraisons nouvelles en matière de réhabilitation, plusieurs projets ont toutefois connu des avancées significatives :

- La livraison des 11 logements en acquisition/amélioration de l'opération *Dandicolle* (Bordeaux), de l'agence Bordeaux Nord, et des 6 logements occupant les deux niveaux les plus élevés de notre ancien siège des Aubiers a été réalisée,
- Les travaux se poursuivent à un rythme soutenu sur *GHI* (le Grand Parc) et *Pascal Lafargue* (Bordeaux Nord),
- La validation administrative du projet avec la Mairie de Floirac et la consultation des entreprises ont été réalisées sur *Gaston Cabannes*
- La validation administrative du projet avec la Mairie de Bordeaux et la réalisation du dossier de consultation des entreprises ont été réalisées sur *Nerval* et *Odéon* (le Grand Parc),
- Le choix de la Maîtrise d'œuvre a été réalisé sur *Dravemont* à Floirac (*Bâtiments Blaise Pascal, Corneille* et *Clos des Vergnes*) et pour la première phase de *Claveau* à Bordeaux,
- La consultation pour choisir la Maîtrise d'œuvre a été lancée sur *Ravel* et *Saint-Saëns* (le Grand Parc) à Bordeaux,
- Les études techniques préliminaires ont été réalisées sur les bâtiments S (le Grand Parc) à Bordeaux.



Agence Bordeaux Nord (en haut)
Projet GHI, Bordeaux Le Grand Parc

Les travaux programmés de gros entretien (GE) et de remplacement des composants (RC)

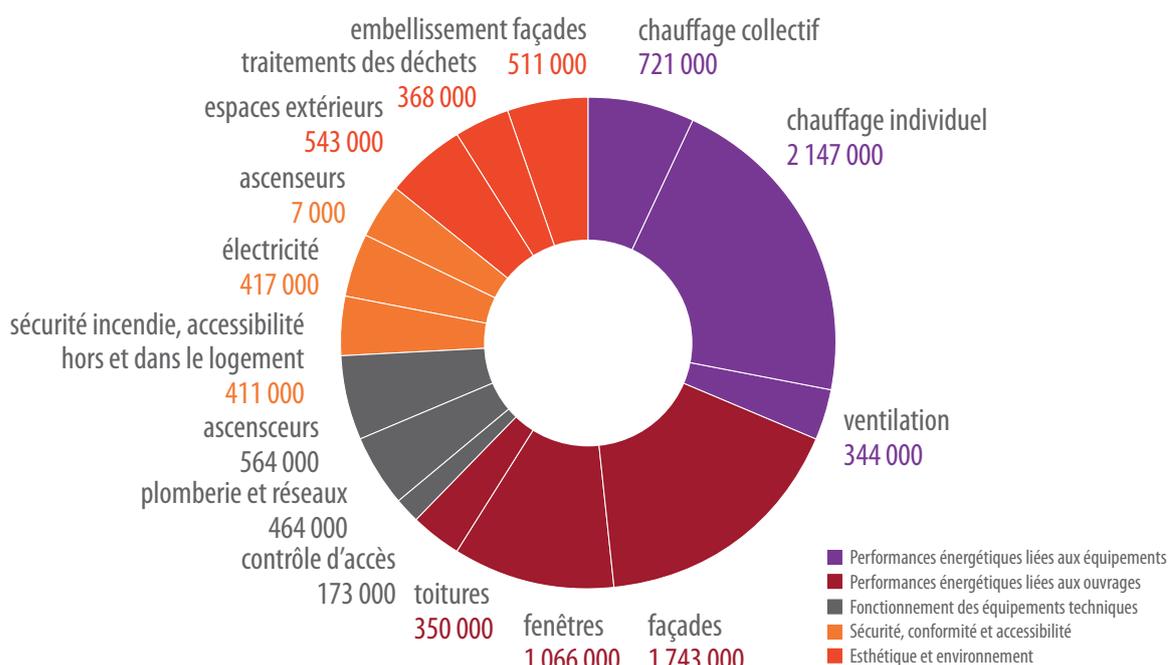
Ces travaux se programment et s'organisent selon les modalités définies depuis 2010, notamment à partir du croisement des informations issues des constats réalisés sur le terrain (gardiens, gestionnaires de site, techniciens d'agence), des expertises techniques (techniciens d'agence, services du siège), des bases de données disponibles et des indicateurs de performance. Les arbitrages sont ensuite réalisés conjointement lors des « COPIL maintenance ». Cette démarche permet de conserver le fil conducteur du PSP tout en ayant la souplesse d'intégrer les nouvelles priorités d'intervention mises en évidence chaque année.

La décomposition par thématique de ces travaux montre, au-delà de l'habituelle remise en état des équipements et ouvrages défectueux ou vieillissants, une évolution régulière vers l'intégration de critères d'amélioration liés aux orientations stratégiques retenues (lutte contre la précarité énergétique, maîtrise des charges locatives, sécurité et conformité réglementaire).

On pourra relever les grandes tendances suivantes pour 2014 :

- la fin progressive d'un important programme de remise à niveau, d'amélioration lourde et de mise en conformité respectivement pour nos équipements de chauffage collectif, nos menuiseries extérieures et nos ascenseurs,
- l'accélération des renouvellements et améliorations de nos équipements de chauffage individuel,
- la montée en puissance des interventions sur les façades, les réseaux intérieurs et la plomberie.

Décomposition des principaux postes de travaux RC 2014



La modernisation de nos contrats d'entretien et de fournitures



2014 a marqué la poursuite d'un vaste programme de refonte complète de plusieurs de nos importants contrats d'entretien, d'exploitation et de fournitures qui comprend notamment les renouvellements suivants :

- contrats d'entretien de nos ascenseurs,
- contrats d'exploitation de nos chaufferies collectives,
- marchés de fourniture de gaz pour nos chaufferies collectives,
- marchés à bons de commande pour l'ensemble des prestations liées à l'amiante,
- marchés de fourniture d'électricité.

Les quatre premiers contrats ont été renouvelés et modernisés en 2014. Le dernier le sera en 2015.

L'élaboration du contenu de ces contrats s'effectue, après création du groupe de travail adapté, grâce à la synthèse issue des préoccupations suivantes :

- amélioration de la qualité du service rendu,
- maîtrise des charges,
- optimisation de la gestion administrative,
- intégration des nouvelles contraintes réglementaires,
- mise en cohérence des exigences techniques avec les autres interventions.

Autres démarches engagées



- La mise en conformité de nos ascenseurs s'est terminée en 2014, conformément à nos obligations réglementaires,
- Garde-corps photovoltaïques : un protocole de collaboration, portant sur près de 12 km de périmètre de toitures à sécuriser, a été signé avec un partenaire extérieur (SHELTER). Les études techniques et procédures administratives ont été menées à bien en 2014 et le déploiement commencera début 2015,
- Déploiement de la fibre optique : après consultation, aquitanis a retenu NUMERICABLE pour réaliser ces travaux qui débuteront début 2015,
- Déploiement des détecteurs de fumée : après signature d'un accord avec les représentants des locataires, le déploiement des détecteurs a débuté en juillet 2014 et devrait se terminer en novembre 2015,
- Projet de chaufferie bois pour les quartiers des Aubiers et du Lac de Bordeaux Nord : poursuite des études préliminaires, création d'un GIE, négociation d'une emprise foncière avec Bordeaux Métropole, le tout en collaboration avec Domofrance et en lien avec le projet urbain,
- Négociation d'un nouveau partenariat pour le rachat de nos CEE pour la troisième période triennale débutant en 2015.

Résultats significatifs obtenus

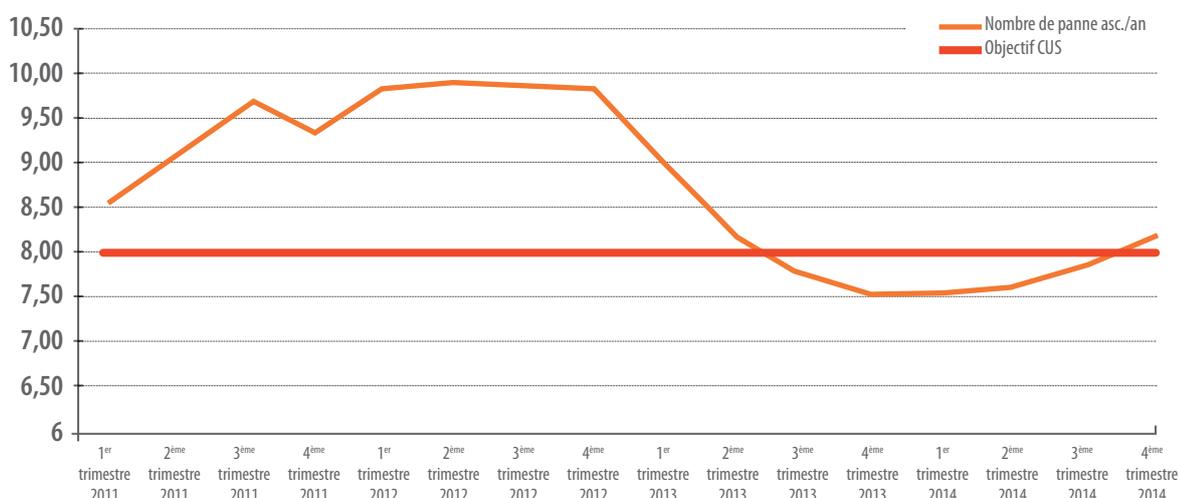


- > **Ascenseurs** : les nouvelles méthodes de travail mises en place avec nos prestataires depuis le changement de notre AMO en 2012 continuent à porter leurs fruits puisque nous enregistrons une amélioration régulière des résultats obtenus en matière de pannes avec notamment un passage régulier en deçà du seuil affiché dans la CUS (8 pannes/asc/an).
- > **Vente de Certificats d'Economies d'Énergie (CEE)** : sur la période 2011-2014, la valorisation des travaux d'économie d'énergie réalisés a permis de bénéficier d'une recette globale de 1 193 956 € HT.



Ascenseur neuf aux Aubiers

Évolution du taux de panne par ascenseur



Espaces extérieurs

L'entretien et le développement de la qualité des espaces extérieurs restent des éléments importants pour la qualité d'usage des sites d'habitat.

Cette année encore, de nombreux sites ont bénéficié d'une requalification comme par exemple au *Clos Montesquieu* à Mérignac ou bien la reprise des clôtures et des VRD sur le *Clos du Monteil* à Pessac. D'autres études de requalification sont en cours sur plusieurs sites et devraient venir enrichir la qualité des espaces extérieurs.

Repères

- 253 arbres et 8 180 arbustes plantés en 2014
- 6 218 arbres recensés sur notre patrimoine dont un tiers planté sur la décennie
- Démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires

Travaux, études, marchés d'entretien, démarche RSE



Travaux :

- Le *Clos du Monteil* (Pessac) : remise en état des voiries, portillons et clôtures,
- Plantation de 96 arbres par la régie et des entreprises.

Études :

- Engagement des études et consultations pour la réfection complète des espaces extérieurs du *Clos Palmer* à Cenon, du *Village des Vignes* à Floirac et de *Meste Verdié* à Bordeaux Nord,
- Pilotage des études et consultation de la partie espaces extérieurs des réhabilitations (*Pascal Lafargue, Nerval* et *Odéon, Dravemont* notamment).



Marchés d'entretien :

- Renouvellement des marchés d'expertise arboricole et d'entretien des plantes du siège.

Démarche RSE :

- Animation du plan d'action,
- Mise en place d'une démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires.

Organisation interne :

- Redéfinition de la répartition des responsabilités entre la Régie EV, DPON, GTP et les entreprises chargées des travaux et de l'entretien en vue d'améliorer l'efficacité des interventions de notre Régie sur le patrimoine, tant en création qu'en entretien,
- Mise en place d'un programme d'actions visant à réduire les coûts d'entretien EV les plus élevés de notre patrimoine tout en améliorant la qualité de nos EV,
- Mise en place d'un tableau de bord.



Habitats spécifiques



Habitats Nomades

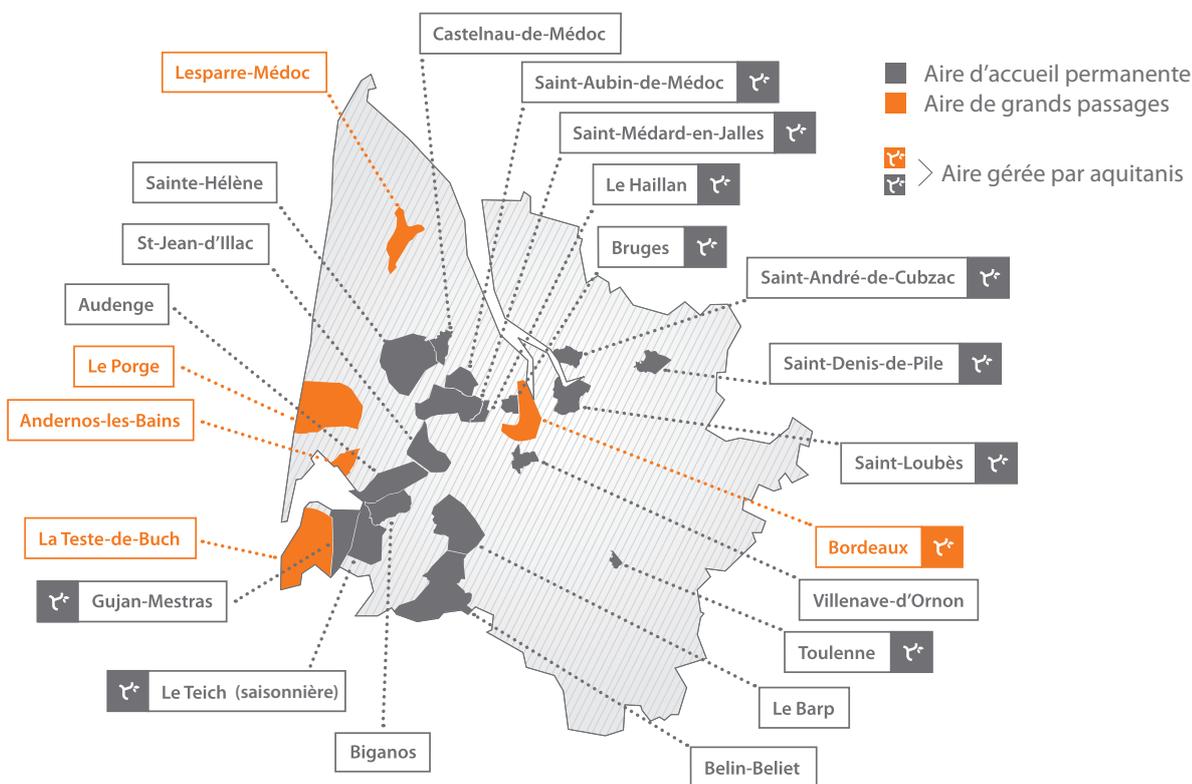
L'activité d'habitat des gens du voyage du *Pôle Habitats Spécifiques* a évolué : aquitanis gère au 31 décembre 2014, 11 sites d'habitat dont 9 aires d'accueil, 1 aire saisonnière et 1 aire de grands passages.

Nous remarquons que nous avons une stabilisation en 2014 du taux d'occupation et de taux de recouvrement. Le taux moyen d'occupation a été de 78,63 %, y compris les fermetures estivales (78,6 % en 2013), et le taux moyen de recouvrement a été de 92,47 % au même niveau qu'en 2013 (92,5 %).

La durée moyenne des contrats a été de 110 jours comme en 2013.

Préparation en fin d'année 2014 du glissement de 4 Délégations de Service Public (DSP) sur le territoire de La Cub vers Bordeaux Métropole, qui a aujourd'hui la compétence des gens du voyage.

Cartographie aires d'accueil des gens du voyage - 2014



Le grand rassemblement *Vie et Lumière* organisé par aquitanis sous convention d'État a accueilli, mi-septembre 2014, 545 caravanes – environ 370 familles, soit 1 800 à 2 000 personnes sur l'aérodrome ULM de Cabanac.

Aquitanis a continué la mission de coordination départementale des grands passages et a accompagné 43 arrivées de groupes organisés. Le manque d'aires de grands passages a contribué à la montée en tension sur les stationnements illicites (mi-août à mi-septembre). 50 % des aires prévues par le schéma départemental ne sont pas réalisées à ce jour.

L'habitat adapté



Démarrage du chantier de relogement de 17 familles issues de la communauté des gens du voyage sédentarisés Chemin du Chai au Taillan-Médoc (livraison prévue mi 2015). Le chantier du projet de relogement de 10 familles des gens du voyage à Eysines débutera quant à lui le 1^{er} trimestre 2015.

Les deux dernières résidences destinées au relogement des familles des *Ruaults* ont été livrées en 2014. La démolition d'une partie des vieux immeubles a débuté mi 2014 et se finira d'ici mars 2015. La gestion urbaine de proximité est pilotée conjointement par les 3 bailleurs concernés (aquitanis, Domofrance et Logévie), la ville et les services sociaux. Une formation à l'accompagnement des pratiques de gestion locative pour la communauté des gens du voyage a été organisée et réalisée avec les 3 bailleurs et la Mairie de Sainte-Eulalie, par l'ADAV33.

Aquitanis a demandé le financement de 4 maisons en PLAI diffus pour répondre aux demandes de relogement, en particulier de la Commission Logements Adaptés du Conseil Général de la Gironde.

Le parc de PLAI diffus géré par le Pôle Habitat spécifiques d'aquitanis fin 2014 est de 197 maisons individuelles réparties à 95 % sur Bordeaux Métropole. 50 % des logements gérés sont de grands logements (supérieurs ou égaux au type 5). 24 attributions ont eu lieu en 2014, dont 4 en première attribution. La mutation dans le parc familial d'aquitanis de familles en sous-occupation a permis d'attribuer ces logements à des familles nombreuses.

Relogement sur la commune de Mérignac d'un ménage qui occupait un terrain à Bruges (terrain devant accueillir le futur garage Renault).

Résidences sociales



La résidence sociale *Lionel Lhomme* à Saint-Médard-en-Jalles est ouverte depuis mai 2014. 57 attributions ont été prononcées et 8 contrats de location ont déjà été soldés. Le public accueilli correspond au projet social : 86 % des locataires viennent de Bordeaux Métropole, dont 50 % de la commune de Saint-Médard-en-Jalles. 90 % des entrants n'avaient pas de logement à leur nom auparavant. 70 % ont un contrat de travail (temps plein ou partiel) à l'entrée dans les lieux.



Résidence sociale Lionel Lhomme - Saint-Médard-en-Jalles - Architecte : Agence de Marco

Les travaux de la résidence sociale *Artigon* à Pessac ont débuté. Sa mise en service est prévue pour septembre 2015.

Le projet social de la résidence sociale *Mohamed Mechti* (ex-lycée des Menuts) a été validé en décembre 2013. Des actions sur la mémoire du bâtiment, avec l'association des arts de la parole (CHAHUTS), se sont déroulées entre mars et décembre 2014. Une convention de partenariat a été signée entre aquitanis et CHAHUTS sur la période 2014-2016. Le chantier devrait débuter en mars 2015 pour une livraison fin 2016.



Le projet de résidence sociale *FJT Cité des Métiers* à Pessac a été confirmé par la nouvelle majorité municipale. Cette opération en VEFA sera réalisée par Eiffage Immobilier. La co-construction de ce projet regroupe plusieurs partenaires tels que l'URHAJ, le CCAS de Pessac, la Mission Locale des Graves, la MDSI, le SIAO, Alliance Territoires et Jeunesse Habitat Solidaire.

Gestion des demandes & des attributions

Plusieurs événements majeurs ont marqué l'année 2014 et ont impacté l'activité du Pôle Gestion des demandes et attributions.

On peut tout d'abord citer la mise en œuvre de la loi ALUR, initiant de grands changements quant au traitement de la demande de logement et des attributions. Egalement, la venue de la MILOS a permis d'échanger avec l'inspectrice sur nos pratiques, de manière constructive.

Le changement de Conseil d'administration a conduit au remplacement de plusieurs membres de la Commission d'Attribution des Logements, celle-ci conservant ses valeurs de rigueur et d'humanité dans le circuit des attributions.

D'une manière très pragmatique, le Pôle a déménagé dans de nouveaux locaux situés rue Jean Artus à Bordeaux, au cœur de la cité du Grand Parc, accroissant ainsi sa visibilité et son accessibilité à l'égard des demandeurs. Le faible taux de rotation de notre parc locatif en 2014 a été un frein à la satisfaction des demandeurs de logement. Cette difficulté a été particulièrement prégnante à l'égard des ménages les plus modestes, les logements les plus abordables se libérant très peu. On note ainsi que le taux de rotation des logements PLUS est deux fois moindre que celui des PLS. Malgré cela, aquitanis a réussi à atteindre son objectif concernant les attributions en faveur des ménages prioritaires.

Dans le même sens, aquitanis a poursuivi son partenariat visant l'accompagnement social avec le dispositif de sous-location ainsi que des mesures de type AVDL (accompagnement vers et dans le logement). L'année 2014 a enfin été le point de départ de plusieurs axes de réflexion primordiaux, tels que le groupe de travail sur les situations de sous-occupation et de sur-occupation et le début des débats sur la mise en place d'une politique de peuplement. Ces deux axes devraient notamment mobiliser les équipes de gestion et les membres de la Commission d'Attribution des logements au fil de l'année 2015 afin de gérer de manière toujours plus responsable nos attributions de logements.

La gestion de proximité



L'organisation de la proximité a beaucoup évolué ces dernières années (intégration de nouvelles activités, développement de nouvelles démarches, création de nouveaux emplois, remplacement d'outils de gestion). Ces changements importants nous ont permis de réaffirmer notre présence sur les différents sites et d'accroître nos compétences au service de notre clientèle.

Intégration de nouvelles activités

La première adaptation de notre organisation de proximité s'est opérée dès 2009 par l'intégration des métiers de Gestionnaire de location et de Technicien en agence.

Développement de nouvelles démarches

Pour développer une nouvelle manière de gérer des sites très différents les uns des autres, une démarche innovante de Projets de Gestion de Sites (PGS) certifiés Qualirésidence(s) nous permet aujourd'hui d'accroître notre visibilité et celle des locataires sur 6 à 7 projets par an représentant près de 2 000 logements. Depuis 2010, aquitanis a reçu chaque année la certification Qualirésidence(s) sur les différents sites concernés.

Création de nouveaux emplois

Pour accroître notre pertinence dans la qualité du service rendu et assurer l'accompagnement des différents changements opérés sur les nouvelles démarches et les nouveaux outils, le métier de Responsable de Secteur a été créé en 2011. Dans un même temps, la situation économique difficile de ces dernières années a nécessité le renforcement de l'accompagnement des familles pour prévenir et recouvrer les impayés. Cela s'est traduit par la segmentation du métier chargé du précontentieux et du contentieux en deux métiers distincts (Gestionnaire de Clientèles et Gestionnaire de Recouvrement).

Changements d'outils de gestion

Les outils informatiques de gestion sur lesquels les métiers de la proximité intervenaient jusqu'alors étaient très différents les uns des autres et ne donnaient pas la visibilité nécessaire aux utilisateurs pour conduire leur activité. Le nouvel environnement permettra de mieux maîtriser l'activité de terrain et offrira aux utilisateurs un retour plus pertinent sur leur travail. Dans un même temps les outils associés aux nouvelles fonctionnalités vont radicalement changer les métiers dans l'exercice de leur fonction, avec notamment la réalisation des états des lieux sur tablettes numériques.

En fin d'année 2013, la vacance des logements a atteint son niveau le plus bas depuis 4 ans. Nous pouvons ainsi affirmer que la vacance présente sur le patrimoine d'aquitainis tous secteurs ou agences confondus n'est que la vacance structurelle (vacance technique dédiée à la remise en état des logements entre deux locations).

Le chantier engagé en 2012 sur la modernisation de nos logiciels informatiques a vu le démarrage de la nouvelle version dans sa rubrique gestion locative (ULIS NG) en janvier 2014. Durant l'année, deux autres modules ont nécessité un investissement important, notamment du personnel de proximité, dans le développement d'ULIS dépenses (module permettant l'engagement et la facturation des dépenses), mais aussi sur le module concernant la mise en place des états des lieux informatisés sur tablettes numériques. Ce dernier, déjà en test en fin d'année 2014, verra sa généralisation au printemps 2015.

Cette année, une nouvelle dimension de projets s'est structurée en interne pour accroître pertinence et lisibilité dans leur pilotage. Les projets urbains et sociaux sont maintenant co-pilotés en interne par un binôme regroupant les dimensions aménagement et proximité.

Après les agences des Hauts de Garonne en 2012 et celle du Grand Parc en 2013, l'agence Bordeaux Nord a fait peau neuve en intégrant ses nouveaux locaux en novembre 2014.

2 projets singuliers ont aussi marqué cette année :

- > le premier étant la livraison de notre première Résidence Solidaire sur la commune du Bouscat (*Oréa*)
- > le deuxième étant le lancement de notre premier projet d'habitat locatif participatif. Ce premier projet nous a permis de constituer un premier collectif d'une vingtaine de candidats et d'engager avec eux un travail commun entre une maîtrise d'œuvre, un bailleur et leurs futurs occupants.

→ 5 HABITATS & CLIENTÈLES

Maintenance résidentielle



Chaque année, ce service renégocie une partie des contrats de maintenance et évalue la bonne exécution de quelques 150 marchés.

En 2014 :

- plus de 100 contrats de nettoyage ont été renégociés,
- près de 120 marchés de maintenance à bons de commande ont été formatés aux nouvelles fonctionnalités d'ULIS dépenses.

Par ailleurs, les régies de travaux et d'espaces verts ont été rattachées à un même service.

L'activité de la régie de travaux se décompose essentiellement en :

- 40 % dans le label des logements avant location,
- 30 % dans les chantiers de parties communes,
- 15 % dans le label des parties communes non gardiennées,
- 8 % dans le SAV des programmes neufs avant location,
- 7 % dans les travaux de sécurité et transport.

Gestion locative & syndic



L'activité a été concentrée essentiellement :

- sur la recherche de programmes à présenter au Conseil d'administration d'aquitanis pour les mettre en vente durant les années à venir de façon à relancer l'activité « vente HLM »,
- sur l'accompagnement des agents exerçant le nouveau métier de « Gestionnaire de recouvrement » créé en agence,
- concernant la gestion des charges locatives récupérables, sur la mise en œuvre de la facturation mensuelle d'eau réellement consommée le mois précédent (test portant sur 1 600 logements),
- en concertation avec les représentants des locataires, sur la mise au point d'un nouveau contrat définissant les conditions de distribution et d'entretien des services collectifs télévisuels.

Reporting & outils de gestion et bases patrimoine



Un nouveau service « Reporting & outils de gestion et bases patrimoine », créé le 1^{er} décembre 2013, a concentré son action, en 2014, sur la collecte et la mise en forme de données patrimoniales en vue de constituer la base qui sera ensuite exploitée dans le cadre des états des lieux informatisés : répertorier l'ensemble des éléments constitutifs de chaque logement (pièces, équipements, supports, ainsi que les différents mètres de chaque élément). Ce travail important a permis de collecter 80 % des informations sur le patrimoine et se poursuit en 2015.

Concernant l'activité Reporting du service et le développement d'outils pour les métiers et services, on compte notamment :

- la mise en libre-service de données courantes nécessaires aux premières analyses dans le cadre des Projets de Gestion de Sites et utilisées par les métiers de Gestionnaires de sites, Responsable de secteurs, ...
- la réalisation de plaquettes de présentation statistique à l'échelle communale.

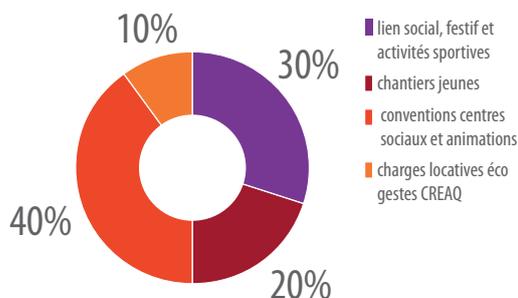
Ingénierie sociale



Cette année aura vu la mise en service de la 1^{ère} Résidence Solidaire Oréa au Bouscat, 27 logements, avec le démarrage de la première animation sur les jardins partagés avec l'association Place aux Jardins.

Nous constatons, encore cette année, qu'une part significative des actions menées, dans le cadre de notre service ingénierie sociale, le sont avec les centres sociaux et d'animation. Les chantiers à destination de jeunes ou les actions, de type festif ou sportif, représentent la moitié des prestations réalisées. Les opérations visant à développer l'information des locataires sur l'optimisation des charges locatives ou sur les éco-gestes progressent encore pour atteindre 10 % des actions totales.

Parc des activités ingénierie sociale en 2014



Les élections des représentants des locataires au Conseil d'administration

Tous les quatre ans de nouvelles élections permettent de renouveler les représentants des locataires au Conseil d'administration.



- Quatre administrateurs doivent donc être élus pour représenter les locataires au sein du Conseil d'administration d'aquitanis.
- Les élections se sont déroulées le 15 décembre 2014.
- Quatre listes étaient représentées : la CLCV ; l'AGL ; la CNL et l'AFOC.
- Le résultat du scrutin a été le suivant :
 - CLCV : 899 voix
 - AGL : 634 voix
 - CNL : 459 voix
 - AFOC : 264 voix
- La répartition des sièges s'est donc établie comme suit :
 - Liste CLCV : 2 sièges (Mmes Dornard et Deschamp)
 - Liste AGL : 1 siège (M. Bouc)
 - Liste CNL : 1 siège (M. Poulain)
 - Liste AFOC : 0 siège



4

ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Repères

- 35 185 habitants en gestion locative
- 18 111 logements et foyers gérés ou propriété d'aquitans dont :
 - 15 338 logements familiaux dont 14 674 logements (95.7%) dans Bordeaux Métropole
 - 1 690 logements étudiants
 - 870 équivalents logements en foyer
 - 50 logements en Résidence sociale
 - 163 logements gérés pour des tiers (45 pour la ville de Bordeaux et 118 pour Bordeaux Métropole)
- 1 679 attributions en 2014
- 235 locaux commerciaux
- 6 041 garages et stationnements gérés
- 12 Copropriétés et 15 ASL gérées
- 6 Projets de gestion de site certifiés Qualirésidence(s) = 1704 logements
- 1 Label bleu : aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (adaptation des logements et services associés) = 60 logements concernés en 2014
- 2 labels techniques parties communes et logements

→ 6 ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les locataires en place

Le profil des locataires en place reste encore cette année constant. Le vieillissement de la population se stabilise autour des 21 %.

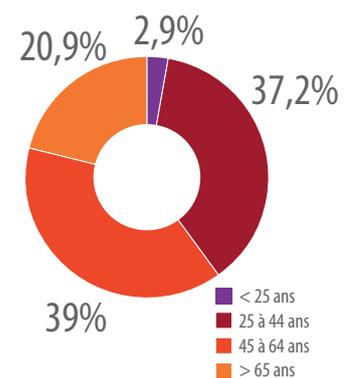
Les couples mariés et les célibataires restent les deux structures familiales les plus représentées (avec respectivement 27 % et 28,5 %).

16 % des locataires sont dans le parc d'aquitans depuis plus de 20 ans ; et 36,3 % sont dans le parc depuis plus de 10 ans.

Pour ce qui concerne les ressources des locataires, la part des familles ne vivant qu'avec un seul salaire est en augmentation et atteint cette année 35,4 % (contre 34,3 % en 2013). La part des familles qui vivent avec l'allocation chômage ou des revenus précaires est aussi à 35,4 % et reste constante par rapport à 2013.

Enfin la part des foyers sans enfant représente 60 % des familles logées ; 31,5 % des foyers ont 1 ou 2 enfants et la part des foyers ayant 3 enfants se stabilise à 8 %.

Âge des locataires en place



foyer sans enfant
60,5%



foyer avec 1 enfant
18,5%



foyer avec 2 enfants
13%



foyer avec 3 enfants et +
8%



Les demandes

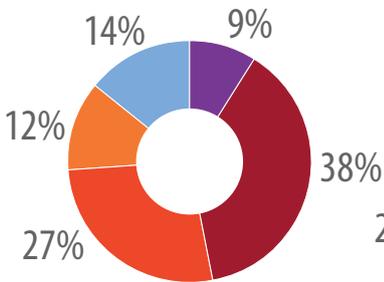


24 870 demandes actives

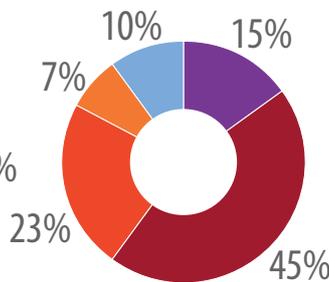
Au total ce sont 24 870 demandes actives au 31 décembre 2014 réparties entre 23 317 demandes externes (non locataires d'aquitanis) et 1 553 demandes de mutation (locataires aquitanis).

51 % des demandeurs ont un emploi rémunéré. 37 % ont un revenu précaire. 8 % sont des retraités. 4 % sont des étudiants ou apprentis.

Ancienneté des demandes de mutation

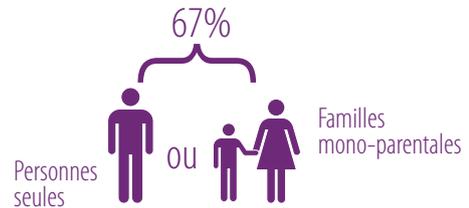


Ancienneté des demandes externes

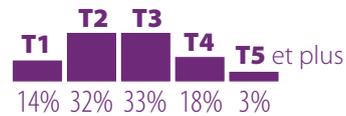


- inférieure à 3 mois
- entre 3 et 11 mois
- entre 12 et 24 mois
- entre 25 et 36 mois
- supérieur à 36 mois

Composition des ménages

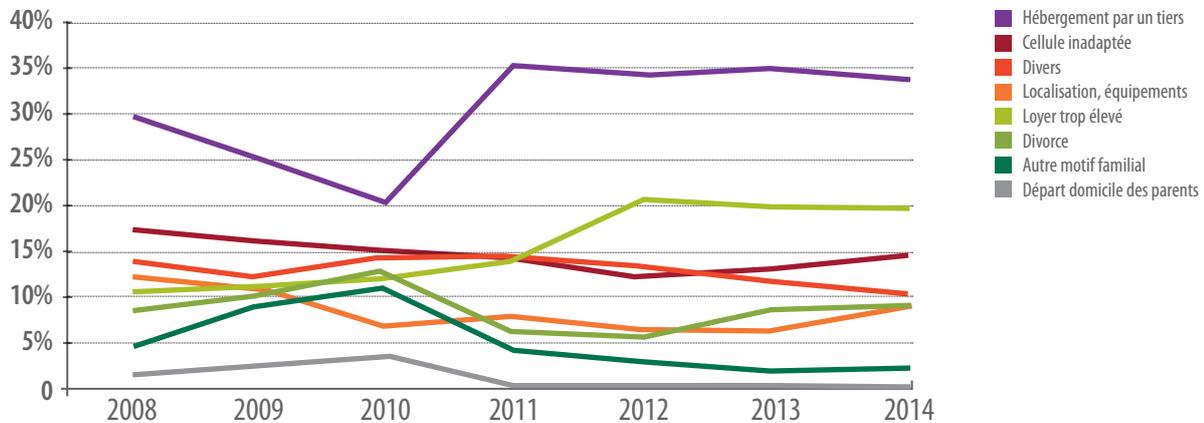


Type de logement demandé

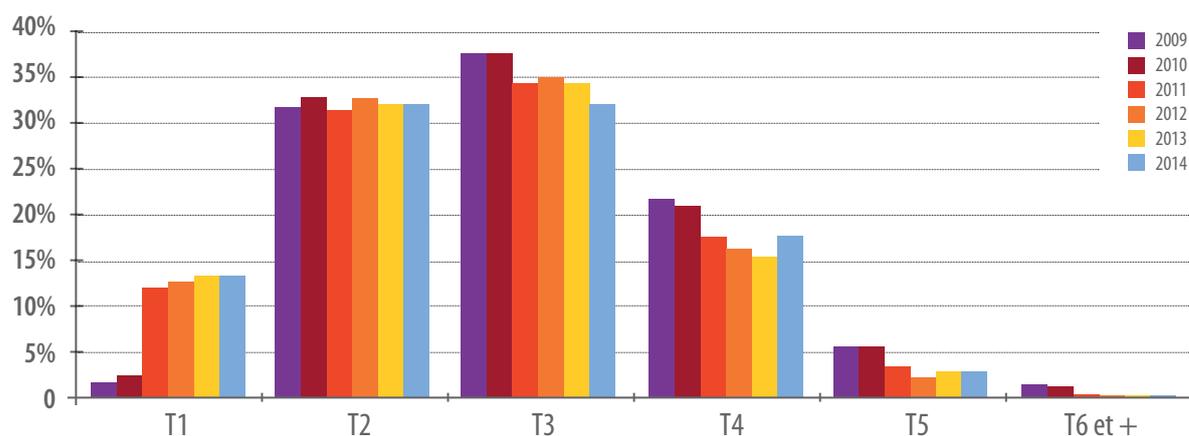


La cause la plus importante qui motive une demande de logement social est celle de l'hébergement par un tiers qui représente près de 34 %, suivie par un loyer trop élevé pour 20 % des demandeurs.

Motif pour demande de logement



Typologie des demandes de logement



Les typologies les plus demandées restent les T2 et T3. Progression constante des T1, et progression cette année des T4 après 4 années de régression.

→ 7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les attributions



1 552 contrats signés



En baisse par rapport à l'année passée en raison d'un faible taux de rotation, le nombre de contrats signés reste élevé grâce à 346 signatures de baux dans des logements neufs.

30 % des attributions concernent des personnes isolées contre 36,8 % des locataires en place.

26 % sont des familles monoparentales contre 17,9 % des locataires en place.

68,5 % sont des couples avec ou sans enfants contre 63,2 % des locataires en place.

Les Commissions d'attributions des logements (CAL)

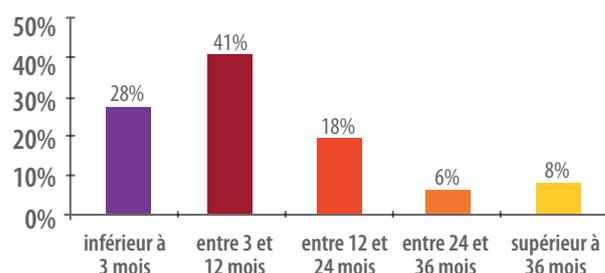
> 106 commissions > 4 546 dossiers présentés

> 1 679 attributions prononcées



Le ratio nombre de dossiers examinés sur le nombre de dossiers prononcés est de 2,76 et s'explique d'une part par l'examen de candidats uniques sur certains logements (réservataires en droit de suite, DALO) et d'autre part, par le fait que le nombre de dossiers attribués est logiquement différent du nombre d'attributions (contrats signés) faites en 2013. En effet, il est possible qu'une attribution ait été prononcée en CAL en 2013 mais que le logement ne soit disponible qu'en 2014, ou qu'une entrée dans les lieux se réalise en 2013, mais que le dossier ait été validé en CAL l'année précédente.

Délais d'attente des demandes satisfaites



14 % des attributions ont bénéficié à des ménages ayant une demande très ancienne

Le nombre des demandes récentes satisfaites reste élevé, en raison notamment des candidatures émanant de réservataires : 76 % des candidats désignés par un réservataire en droit de suite ont une demande de moins d'un an d'ancienneté.

Revenus des attributaires par rapport aux plafonds de ressources

La proportion de ménages entrés dans le parc aquitanis et ayant des revenus en dessous des 60 % des plafonds de ressources Hlm est en légère baisse, représentant 70 % des attributaires contre 72 % l'année passée. Ce taux reste globalement constant depuis plusieurs années.

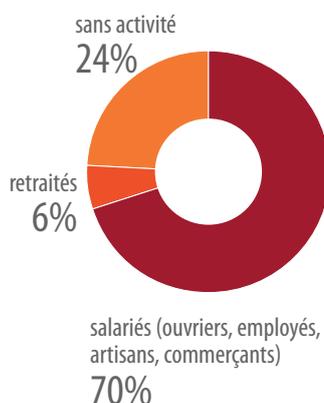
Profil des locataires entrés dans le patrimoine

Comparativement à l'année 2013, le volume d'attributaires retraités est en légère hausse, en raison notamment de la livraison d'Oréa, notre première résidence intergénérationnelle.

On note également une augmentation de 4 % de la part des attributaires sans activité ou au chômage, justifiée par la mauvaise situation économique.

Dans ces deux cas de figure comme dans celui des attributions aux salariés ayant des faibles ressources, aquitanis joue sa vocation sociale en accueillant sur son parc les ménages modestes.

Profil des locataires entrants



Situation familiale

isolé ou en couple sans enfant

50%



isolé ou en couple avec enfant

50%



Les logements attribués aux réservataires 334 attributions (349 en 2013)



Elles se répartissent comme suit :

- Bordeaux Métropole : 99 (121 en 2013)
- Conseil Général de la Gironde : 18 (21 en 2013)
- Préfecture Fonctionnaire : 35 (42 en 2013)
- Collecteurs et financeurs : 182 (165 en 2013)

Les dossiers prioritaires satisfaits :

- > 334 dossiers prioritaires ont bénéficié d'un logement (349 en 2013), répartis comme suit :
 - 305 attributions de dossiers prioritaires dont 38 DALO
 - 29 attributions à des associations ayant pour but la sous-location. À noter en parallèle 29 glissements de baux sur la même période.



Aquitanis a atteint et même dépassé son objectif convenu avec l'État, fixé à 283 attributions, s'engageant dans des partenariats visant l'accompagnement social et veillant à proposer un logement aux personnes les plus défavorisées.

Loyers et charges mensuelles

382 € = loyer moyen hors charges d'un T3 chez aquitanis

À la fin 2014, 8 139 locataires étaient bénéficiaires de l'APL (soit une augmentation de 147 bénéficiaires depuis 2013) pour un taux de couverture moyen du loyer par l'APL de près de 39 %.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

En janvier 2014, 481 locataires (contre 436 en janvier 2013) ont été assujettis au SLS. Le montant de cette recette s'est élevé à 221 851 € (contre 374 009,21 € en 2013), l'exercice 2014 ayant enregistré un niveau élevé de régularisations effectuées sur des loyers forfaitaires appliqués lors des années précédentes.

La vacance

La vacance des logements : parc de 15 338 logements / 1,14 % vacants

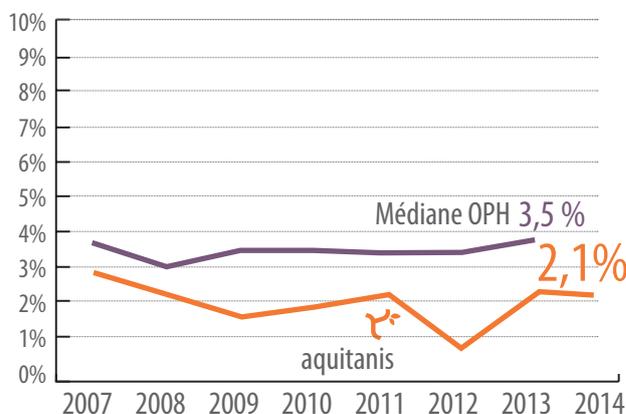
Le taux de vacance a légèrement diminué en 2014 (1,25 % en 2013). Cette baisse s'explique notamment par un taux de rotation encore en diminution cette année (passant de 8,41 % en 2013 à 8,05 % en 2014), et par une nouvelle organisation de la commercialisation en agence qui a permis de maîtriser cet indicateur.

La vacance des locaux d'activité : 235 locaux / 6,8 % vacants

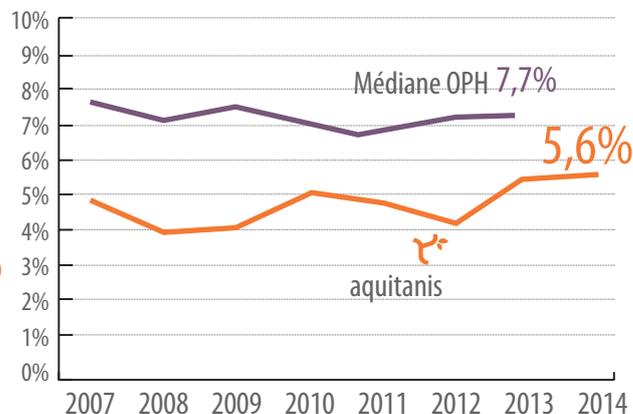
La vacance des locaux d'activité (commerciaux et professionnels) est en hausse par rapport à 2013. Elle s'explique notamment par la récupération de plusieurs commerces où les activités ont cessé.

Les impayés

Evolution du taux d'impayés de l'exercice



Evolution du taux global d'impayés



Niveau d'impayés 2014

L'année 2014 est encore marquée par un climat économique difficile. Cependant, malgré cette difficulté majeure, la nouvelle organisation de la proximité et les efforts des équipes d'aquitanis sur la gestion de l'impayé, permettent de stabiliser la dette. Aquitanis reste pour autant toujours à un niveau inférieur par rapport à la médiane des OPH sur cette question.

Les procédures contentieuses



On peut noter une augmentation du nombre d'expulsions (10 en 2014 et 6 en 2013). Afin de tenir compte de la fragilité des situations des locataires, une audience dédiée aux organismes HLM et à leurs locataires a été créée (162 assignations en 2014), l'activité amiable a été dissociée de celle du contentieux avec une spécialisation du métier de gestionnaire de recouvrement et la mise en place de commissions impayés mensuels. Constante augmentation du nombre de procédures de rétablissement personnel (60 dossiers en 2014 et 51 en 2013) entraînant un effacement des dettes (195 000 euros en 2014 et 136 000 en 2013).

→ 6 ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les ventes locatives



12 ventes

L'année 2014 représente une année parmi les plus faibles en termes de vente. Cela s'explique par la conjugaison de deux facteurs : d'une part, la faible rotation et donc une libération moins importante de logements qui pourraient être vendus et d'autre part, une conjoncture économique peu dynamique. Ces 12 ventes ont représenté un montant global de 880 800 €. Afin d'augmenter l'offre de logements proposée à la vente, le Conseil d'administration d'aquitanis a décidé le 18 décembre 2014, de la mise en commercialisation de 7 nouvelles résidences représentant 475 logements et a renoncé à limiter la vente à 49 % des tantièmes de copropriété sur certaines résidences.

→ 6 ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les conseils de concertation locative

3 conseils de concertation locative de patrimoine ont été tenus en 2014.

Les principaux sujets évoqués :

- > les réflexions sur la mise en place de la fibre,
- > la négociation des conditions de distribution et d'entretien des services collectifs télévisuels,
- > la présentation de la régularisation des charges,
- > l'évaluation du test sur la pose de compteurs d'eau en télérelève.

3 groupes de travail ont fonctionné :

- > offre de services complémentaires pour les locataires les plus anciens (signature d'un accord en janvier 2015),
- > collecte par apport volontaire,
- > recherche de la meilleure adéquation entre la composition familiale et la typologie du logement occupé.

5

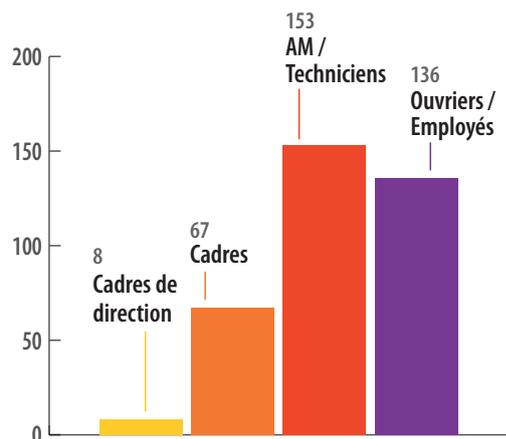
RESSOURCES HUMAINES

Effectifs par catégories professionnelles 2014

> Par rapport à l'année précédente, les effectifs par CSP (Catégorie Socio-Professionnelle) ont des proportions similaires. En effet, il est constaté un écart maximum de + ou - 3 points.



> Nous relevons une augmentation des effectifs par rapport à l'année dernière de 11 personnes (dont une augmentation de 6 contrats à durée déterminée). S'agissant de la proportion Hommes / Femmes, par rapport à l'ensemble de l'effectif, il est noté une augmentation du nombre de salariées femmes (+12) par rapport à l'année 2013.

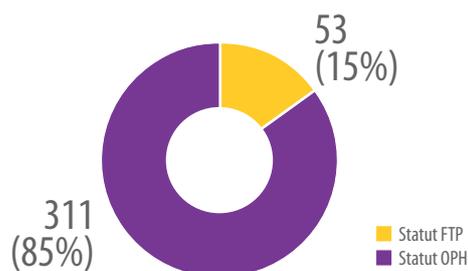


Catégories pro.	CDD		CDI		Autres*		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction			6	2			
Cadres	1	1	30	35			
Agents de maîtrise / Techniciens	4	6	54	89			
Ouvriers / Employés	3	3	106	19	4	1	
Totaux	8	10	196	145	4	1	364

* Aquitainas comptabilise 3 contrats de professionnalisation et 2 contrats « emploi d'avenir ».

Effectifs par statut

> La répartition du personnel en fonction des deux statuts (fonction publique et droit privé) est proche de celle de 2013. La part des agents de la fonction publique territoriale a diminué de 2 points en 2014 par rapport à l'année précédente. Il est à noter que l'effectif des salariés de droit privé dépasse le seuil des 300 salariés.



Effectifs par temps de travail

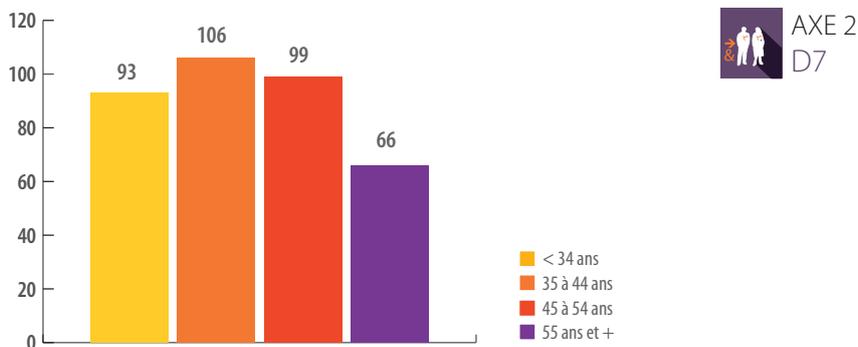
> Par rapport à l'année passée, le nombre de salariés à temps partiel a diminué (- 2 salariés).

Catégories pro.	T/PARTIEL		T/COMPLET		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction			6	2	
Cadres		3	31	33	
Agents de maîtrise / Techniciens		8	58	87	
Ouvriers / Employés		1	113	22	
Totaux	0	12	208	144	364

Age des salariés

Nombre de salariés par tranche d'âge

> La part des salariés de moins de 34 ans a augmenté (+ 3 points) par rapport à l'année précédente.



Formation en 2014

La contribution d'aquitans représente en 2014 :

- > 3,75 % de la masse salariale ;
- > 279 salariés bénéficiaires (76 % du personnel) dont 129 femmes et 150 hommes ;
- > 971 jours de formation dont 257,5 jours de formation interne.
- > 8 salariés ont bénéficié du droit individuel à la formation (DIF) ;
- > 1 salarié a bénéficié d'un congé individuel de formation (CIF) ;
- > 11 stagiaires écoles ont été accueillis en 2014 pour 106 semaines de stage ;
- > 3 contrats en alternance étaient en cours au 31 décembre 2014.

5 axes de formation :

1. Accompagnement lié à l'évolution du management et des métiers
2. Accompagnement des changements technologiques
3. Actions concernant les évolutions réglementaires et techniques
4. Actions concernant la sécurité et la prévention des risques
5. Actions favorisant les évolutions de carrière

6 ÉLÉMENTS FINANCIERS

→ 8 ÉLÉMENTS FINANCIERS

Les résultats de l'exercice 2014

Produits des activités

en milliers d'euros

→ **Chiffre d'affaires : 106,9** millions d'euros

Produits des activités de 106,9 millions d'euros, en légère régression de 0,6% avec :

- des loyers qui progressent de 5,2% sous l'effet des nouvelles livraisons (548 lgts dont 282 familiaux et 266 spécifiques) et de l'augmentation des loyers, du patrimoine existant au 31/12/2013. Ils représentent en valeur 82,2 millions d'euros et près de 77% du chiffre d'affaires,
- des produits sur récupération des charges locatives qui, à 19,5 millions d'euros, affichent une évolution dans le sens de la baisse de 1,6%, conforme à la volonté de veiller à la maîtrise des charges locatives,
- des ventes d'immeubles qui chutent de près de 58%, l'essentiel de ces ventes provenant de la commercialisation de terrains. Les prestations de services et produits annexes, après deux exercices consécutifs de baisse, se ressaisissent et progressent de plus de 5%, essentiellement du à l'activité aménagement.



■ autres activités
■ récupération des charges locatives
■ loyers gestion locative

Avec un résultat d'exploitation en hausse de près de 4%, le résultat net frôle 8 millions d'€.

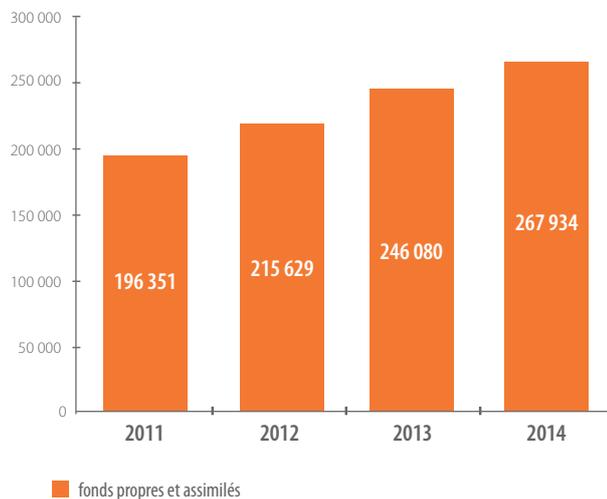
L'autofinancement net de l'exercice, à 10 161 milliers d'euros, atteint 12,4% du montant des loyers et se rapproche du niveau de 2012.



■ résultat de l'exercice
■ autofinancement de l'exercice

La situation financière d'aquitanis

Les fonds propres et assimilés s'élèvent à 267 934 milliers d'euros et progressent de 8,9%. Cette progression favorable vient renforcer la structure financière d'aquitanis et sa capacité à poursuivre son développement.







Projet GHI - Bordeaux Le Grand Parc

Octobre 2015

Édité par aquitanis, Direction Communication & Développement durable (RSE),
1, avenue André Reinson - CS 30239 - 33028 Bordeaux Cedex
serv.communication@aquitanis.fr - 05 56 11 87 27

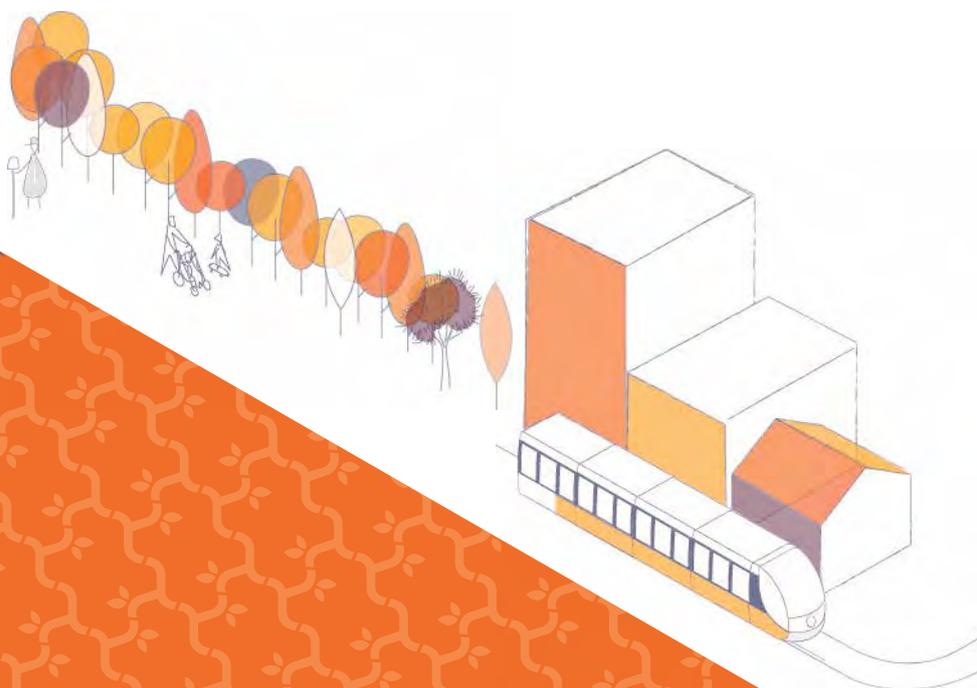
Conception : O tempora 05 56 81 01 11 - www.otempora.com

Crédits photos : aquitanis, Alban Gilbert photographe, Diane Berg, Atelier Provisoire, Rodolphe Escher, Philippe Ruault
Avec la complicité des locataires et des équipes d'aquitanis



Rapport 2014

en logique éco-responsable



aquitanis - Direction Communication & Développement durable (RSE) - octobre 2015 - www.otempora.com

aquitanis
Office public de l'habitat
de Bordeaux Métropole

l'urbanité
notre bien commun

1 avenue André Reinson
CS 30239 - 33028 Bordeaux cedex
T. 05 56 11 87 00 F. 05 56 39 40 75

www.aquitanis.fr