

Rapport

2017

en logique éco-responsable





Résidence Triptyk - Bordeaux

Sommaire

<i>Repères 2017</i>	P. 4
Aquitanis, responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement, entreprise en Transition	P. 8
1 - Prospection foncière	P. 26
2 - Aménagement & Renouvellement urbain	P. 27
3 - Développement de l'offre	P. 40
4 - Habitats & Clientèles	P. 50
5 - Éléments statistiques clientèles	P. 78
6 - Ressources humaines	P. 93
7 - Éléments financiers	P. 97

→ REPÈRES 2017



l'urbanité
↳ notre bien commun

- Produits des activités : **115,8** millions d'euros
- Chiffre d'affaires : **95** 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.

Aquitanis se positionne comme une entreprise en TRANSITION sur un territoire de projets urbains et sociaux durables.

DATE DE CRÉATION : 1920
STATUT : Office public de l'habitat
COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT :
Bordeaux Métropole
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

COORDONNÉES DU SIÈGE
1, avenue André Reinson - CS 30 239
33028 BORDEAUX CEDEX
Tél. 05 56 00 50 50 - Fax. 05 56 39 40 75
www.aquitanis.fr

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



Aménagement urbain

- 6 concessions d'aménagement (ZAC)
- 4 projets de renouvellement urbain en cours
- 3 sites NPNRU



Développement de l'offre

- 1 962 logements aux différents stades de construction :
 - 763 logements livrés au cours de l'année
 - 1 199 logements en chantier dont 416 lancés au cours de l'année
- 556 logements en dépôt de financement
- Recherche & développement « bas carbone »



Gestion résidentielle

- 38 427 habitants en gestion locative
- 19 681 logements et foyers gérés ou propriétés d'aquitans décomposées en :
 - 16 661 logements familiaux dont 95,5 % dans Bordeaux Métropole
 - 1 690 logements étudiants
 - 977 équivalents logements en foyer
 - 206 logements en résidence sociale
 - 147 logements gérés pour des tiers (40 pour la ville de Bordeaux, 104 pour Bordeaux Métropole et 3 dans le cadre de la ZAC de Biganos)
- 1 775 attributions en 2017
- 249 locaux commerciaux et professionnels
- 7 619 garages et stationnements
- 1 Label bleu : aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (*adaptation des logements et services associés*) = 85 logements concernés en 2017
- 2 labels techniques : parties communes et logements
- 1 Centre de la relation clients téléphonique aquitaniServices partagé avec l'ESH Mésolia dans le cadre de la SAC COO.PAIRS



Maintenance et requalification du patrimoine

- 871 logements réhabilités
- 1 468 logements en cours de chantier de réhabilitation dont 245 lancés au cours de l'année
- 5 043 logements concernés par des travaux (GE-RC)
- 4 M€ TTC de travaux de gros entretien
- 8,1 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants
- 16,7 M€ TTC de travaux de réhabilitation



Conception et gestion des espaces extérieurs

- 413 arbres d'ornements et fruitiers plantés en 2017
- 1 327 arbres élagués « méthode douce »
- 7 200 arbres recensés sur notre patrimoine dont un tiers planté sur la décennie
- Activité 100 % zéro phyto



Gestion d'habitats spécifiques

- 11 aires d'accueil permanentes et 1 aire d'accueil saisonnière pour les gens du voyage
- 2 aires d'accueil de grands passages
- Coordination départementale des grands passages de Gironde
- 250 maisons individuelles en diffus gérées
- 4 résidences sociales gérées



Vente Hlm & Gestion de syndic

- 24 ventes locatives en 2017 (28 en 2016)
- 13 copropriétés gérées et 16 ASL
- 1 charte d'engagement de syndic responsable



Recherche & développement

- 1 système constructif modulaire à ossature bois : *Sylvania/Sylvané*
- 1 concept de résidences intergénérationnelles : *les résidences solidaires*
- 12 lieux de projet en Transition
- Une démarche d'éco-habitat (habitat essentiel)
- Plusieurs démarches de participation habitante (compétence habitante)



Ressources humaines

- 373 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 Hauts de Garonne, 8 bis avenue de la Libération à Lormont



Pôle Gestion des demandes et des attributions, 4 rue Jean Artus à Bordeaux



Le Conseil d'administration



Mme Béatrice DE FRANÇOIS (Présidente) et M. Jacques MANGON (Vice-Président).

> **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 en charge de l'Urbanisme réglementaire et stratégie foncière
Président de la Fabrique de Bordeaux Métropole

> Elus Métropolitains

- Mme Anne-Marie CAZALET - *Maire adjointe de Bordeaux (quartier Chartrons, Grand-Parc et Jardin public)*
- M. Michel HERITIÉ - *Maire d'Ambarès-et-Lagrave*
- Mme Dominique POUSTYNNIKOFF - *Conseillère municipale de Pessac*
- M. Serge TOURNERIE - *Conseiller municipal d'Eysines*

> 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 3*
- Mme Francine FORT - *Directrice d'arc en rêve centre d'architecture Bordeaux*
- M. Etienne PARIN - *ex-Directeur du Grand Projet des Villes des Hauts de Garonne (architecte DPLG)*
- Mme Anne FONTAGNÈRES - *Directrice régionale de la Caisse des Dépôts et Consignations*
- Mme Marion VACONSIN - *Paysagiste*



> Représentants d'association agréée

- 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

- M. Philippe DEJEAN - *Action Logement*

> Membre désigné par les Caisses d'Allocations Familiales

- Mme Françoise CHAZEAU - *Présidente CAF de la Gironde*

> Membre désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales

- M. François-Xavier LEURET - *UDAF (Union Départementale des associations familiales de la Gironde)*

> Membres élus par les locataires

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

> Membres désignés par les Associations Syndicales les plus représentatives

- Mme Alice GUTIERREZ - *Représentante - CGT*
- M. Bernard LESNIER - *Représentant - CFDT INTERCO 33*

Le Bureau

- > **Présidente** : Mme Béatrice DE FRANÇOIS
- > **Vice-président** : M. Jacques MANGON
- > **Autres membres** : Mme Anne-Marie CAZALET, Mme Christiane DORNARD, M. Michel HERITIÉ, M. Etienne PARIN, Mme Monique BALESTIBAUD.

→ AQUITANIS, responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement, entreprise en Transition



↳ Repères

- 1 démarche stratégique RSE en 4 axes, 15 domaines d'action, 45 plans d'action
- 1 comité de pilotage et 25 pilotes
- 1 carte stratégique
- 12 Lieux singuliers en Transition
- Niveau « exemplaire » de la norme ISO 26000
- 1 Loci/lab Transition

Au cours de l'année 2017, aquitanis a poursuivi le déploiement de sa démarche RSE lancée en 2013. Organisée autour de 4 axes stratégiques, celle-ci regroupe 45 plans d'actions vivants distribués dans 15 domaines d'actions et autour de quatre axes stratégiques : 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.

Tous sont pilotés par une vingtaine de collaborateurs et par une instance dédiée. Plus de 150 collaborateurs contribuent, par leurs initiatives et les résultats évaluables à la vie de cette démarche stratégique. Cette dernière est pilotée par la Direction Communication & Développement durable (RSE).

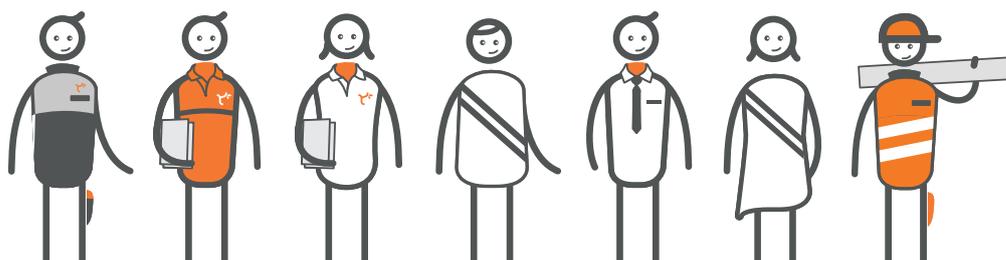
Aquitanis a également continué de déployer l'architecture stratégique et le modèle managérial, tous deux concrétisés dans la Carte pour le pilotage stratégique de l'entreprise adoptée à l'automne 2014 par le Conseil d'administration.

Celle-ci guide toujours l'entreprise sur la voie de la Transition.



Exemplaire ★ ★ ★

AFNOR CERTIFICATION



Une démarche structurée

Un code graphique permet de relier chaque activité, projet, action présentés dans ce rapport à notre démarche stratégique RSE.



LÉGENDE

D : domaines d'actions
> : enjeu pour chaque domaine d'action

Une démarche incarnée

De la Transition à une approche bio-inspirée

La Transition est la voie dans laquelle aquitanis s'est engagé en 2015, une voie exigeante et enthousiasmante au sein de laquelle chacun fait sa part. Cet engagement s'incarne en imaginant et en mettant en œuvre des réponses surprenantes et efficaces aux problématiques d'habitat sur des Lieux singuliers. Elle est au cœur de nos projets et se décline désormais sur une douzaine de Lieux du territoire.

Compétence habitante

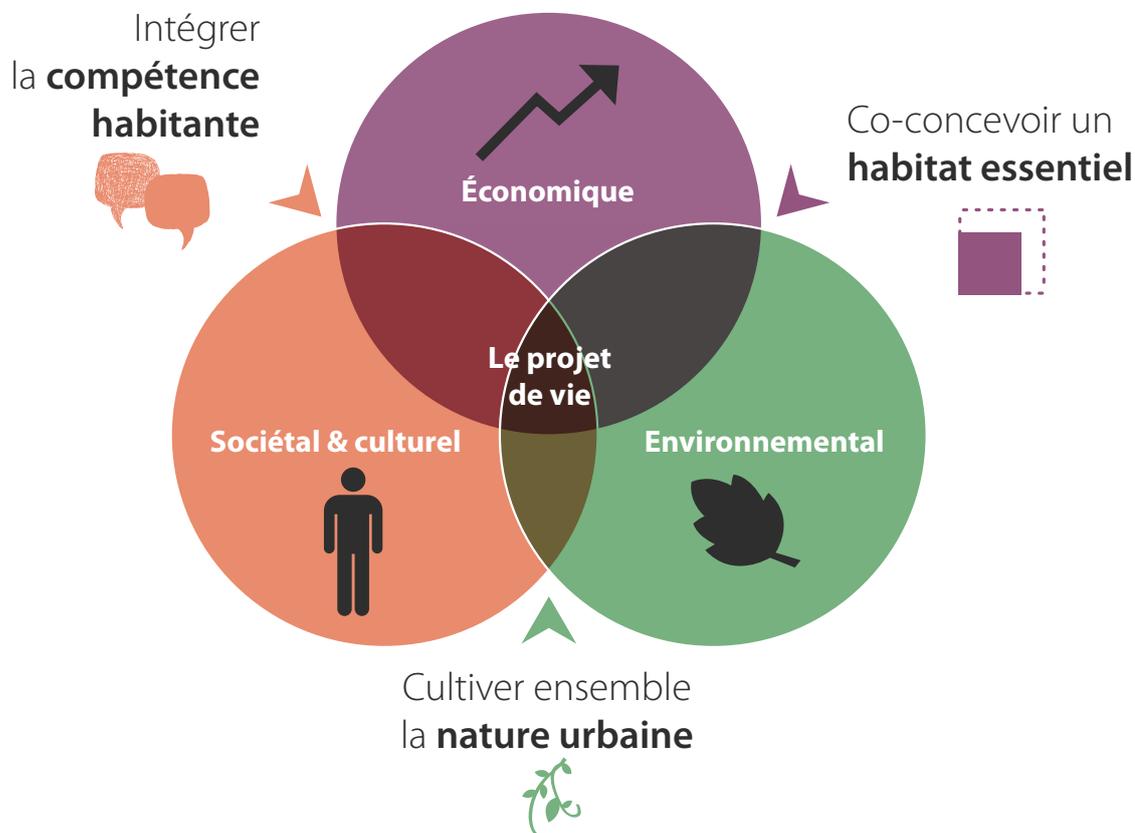
Devenue incontournable des projets urbains, la participation citoyenne ou démocratie participative trouve une nouvelle expression dans l'habitat. Concevoir l'habitat avec ceux qui vont y vivre représente une manière de reprendre le contrôle sur sa fabrication au-delà de la contribution des seuls « experts professionnels » : le politique, l'urbaniste, l'architecte, le promoteur, le bailleur, le constructeur. En impliquant dans les projets les habitants, on intègre les « experts du quotidien », ceux qui possèdent une compétence exclusive : celle de la pratique permettant d'être légitime sur ce qui « à l'usage » s'avère le plus judicieux.

Habitat essentiel

Allégé d'équipements fragiles et coûteux, l'habitat essentiel est centré sur les fonctions premières de celui-ci en privilégiant ce qui fait la qualité d'usage : espace, lumière, intimité, lien social, espace extérieur, économie d'énergie...

Nature en ville

Prendre en compte les éléments naturels (la terre, d'abord, puis l'eau...) comme l'espace et les espèces présents pour faire avec et respecter l'identité des Lieux. Mais aussi apporter sur les Lieux une activité agri-urbaine avec la création de vergers, de potagers voire de fermes urbaines.





12 Lieux singuliers en Transition :

- 1/ VIM Bordeaux La Bastide - *Évoluer ensemble* : 14 lofts évolutifs, habitat essentiel et jardin partagé
- 2 / BEN Pessac - *Faire évoluer ensemble* : 9 logements évolutifs, habitat essentiel, construction ossature bois (*Sylvania*) et jardin partagé
- 3/ Locus Solus Bordeaux Le Grand Parc - *S'investir ensemble* : Programme d'habitat participatif locatif et ferme urbaine
- 4/ ZAC des Sécheries « Le Parc habité » Bègles - *Partager ensemble un parc habité* : 350 logements locatifs sociaux, en accession sociale et en accession libre à la propriété, 1 parking-silo dans un parc
- 5/ Paul-BONcour Bordeaux La Bastide - *Régénérer ensemble* : Co-construction avec les habitants et les riverains d'un projet de 116 logements sociaux (dont 12 en accession)
- 6/ GHI Bordeaux Le Grand Parc - *Voir plus grand ensemble* : Régénération de 530 logements des années 1960 + 8 maisons sur les toits
- 7/ Cité Claveau Bordeaux - *Réaliser ensemble* : Projet urbain et programme d'auto-réhabilitation de 350 maisons avec les habitants
- 8/ Les Folies Lormont - *Vivre et travailler sous le même toit et créer ensemble* : 24 maisons avec pièce de travail destinées à des entrepreneurs créatifs et culturels
- 9/ Oréa Le Bouscat - *Cultiver ensemble* : Résidence solidaire et intergénérationnelle avec jardins partagés
- 10/ ZAC du centre-ville Biganos - *Recomposer ensemble* : Co-construction d'un projet d'aménagement urbain et utilisation des matériaux et techniques constructives du territoire pour les futurs programmes
- 11/ Ferme urbaine des Aubiers Bordeaux - *Produire ensemble* : Réalisation d'un espace de production agricole avec et pour les habitants
- 12/ La Ruche Bègles - *Construire ensemble* : Programme d'habitat participatif en accession sociale

Une démarche qui évolue De nouveaux lieux émergent

Aujourd'hui, aquitanis va plus loin et développe des offres hybrides qui recherchent l'équilibre entre le désir de modernité, d'intégration des évolutions numériques et celui d'authenticité, de prime donnée à la simplicité et au respect de l'environnement. Cet engagement pour le « *just tech* » s'inspire de la nature qui optimise les ressources, privilégie la coopération, sait s'adapter en permanence et développer des solutions innovantes comme des coopérations dans un écosystème.

Cet engagement s'incarne au travers de nouveaux lieux « augmentés », générateurs de biens communs partagés. Sur des sites sur lesquels aquitanis détient du patrimoine et a la maîtrise foncière, il s'agit de régénérer le lieu habité par des interventions multiples en logique d'activation d'usages : réhabilitation, constructions neuves, aménagement d'espaces communs, implantation d'espaces nourriciers, innovation sociale... Le moteur des projets réside en la dimension habitante mise à contribution.



- Cité Claveau à Bordeaux Bacalan
- Paul-Boncour à Bordeaux La Bastide
- Solesse à Blanquefort
- Le bourg de Loupiac

- Hiribarnea (ZAC) à Mouguerre
- Blaise Pascal-Corneille - Jules Verne Dravemont à Floirac
- La Benaugue à Bordeaux La Bastide

- Beutre à Mérignac
- Avenir à Pessac
- Biganos (ZAC de recomposition du Centre Ville)

Une démarche éclairée

Un laboratoire autour de la Transition, Loci/lab Transition par aquitanis

L'environnement naturel, politique, technologique, économique, social, culturel dans lequel évolue aquitanis, est complexe à saisir. Pour nous aider à appréhender le monde, nous nous nourrissons du dialogue, des éclairages et des mises en perspectives avec des publics aux profils très variés. Chacun possède une connaissance qui nous fait avancer. En 2016, aquitanis a souhaité matérialiser ces échanges en un « lieu » virtuel, un lieu symbolique ouvert aux controverses et à l'imagination, le Loci/lab Transition d'aquitanis, voulu comme un laboratoire d'idées dans lequel chacun à sa place.

En 2017, deux temps forts de rencontre, d'échanges et de co-construction ont eu lieu et ont réuni nos 4 Loci/lab : la journée LOCI en juin et la réalisation collective du livre *Ensemble à l'ouvrage*.



Une démarche co-construite

Une journée parties prenantes de controverses et d'imagination



Repères

- Environ 500 participants dont 150 partenaires d'aquitans
- 6 ateliers participatifs et autant de modalités d'animation
- 8 animateurs de la Fabrique du changement
- 22 structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) réparties en 6 pôles au sein du Village des initiatives

Le 22 juin 2017, l'ensemble des collaborateurs d'aquitans ainsi que ceux de sa filiale coopérative d'accession sociale axanis se sont retrouvés au Hangar 14 à Bordeaux pour participer à la journée LOCI, c'est-à-dire Lieu Ouvert aux Controverses et à l'Imagination. Un nom qui a donné le ton à cette rencontre-événement.

Pour la première fois, nous avons décidé d'ouvrir notre rencontre annuelle à nos partenaires, maîtres d'œuvre, représentants d'entreprises prestataires, élus, promoteurs privés, responsables associatifs et culturels ainsi qu'aux habitants pour partager nos questionnements sur d'autres manières d'aborder l'habitat durable.

Le principe ? Quitter le temps de cette journée notre posture sociale pour nous retrouver avec notre « costume d'habitant » et participer ensemble à des ateliers thématiques d'intelligence collective autour des 3 dimensions que nous explorons dans nos projets : l'habitat essentiel, la compétence habitante et la nature en ville. Un avant-goût du mode participatif mis en œuvre pour notre projet d'entreprise !

Le Village des initiatives

Nos partenaires opérationnels, issus pour la plupart du monde de l'Économie Sociale et Solidaire, ont été réunis au sein d'un « Village des initiatives » pour faire découvrir la façon dont ils contribuent à la fabrique d'une ville durable.



Le Village des initiatives

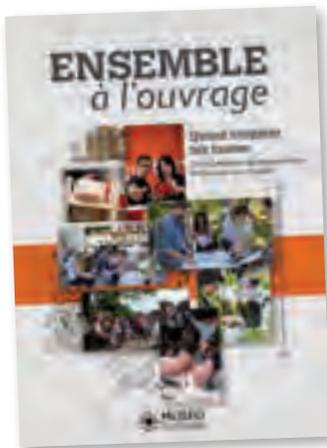


En kiosque

Notre journée LOCI est au cœur du 7^{ème} numéro d'Urbanité réalisé avec la collaboration de l'association Place to B, disponible en version augmentée avec vidéo et podcast sur aquitansphere.com.



Une démarche partagée Une stratégie d'entreprise mise en récits



En 2017, aquitanis a publié en partenariat avec Museo Éditions le livre *Ensemble à l'ouvrage. Quand coopérer fait habiter*.

Cet ouvrage disponible en librairies retrace au travers de 10 Lieux singuliers l'apprentissage collectif de la coopération de la part des équipes d'aquitanis et de ses parties prenantes. Au fil de ces projets d'habitat incarnés en des lieux singuliers, le faire ensemble prend de l'épaisseur en intégrant de plus en plus en amont les habitants.

Préfacé par Chris Younès, philosophe, professeure à l'École spéciale d'architecture, l'ouvrage se présente comme un carnet de voyage raconté de manière chorale.

37 contributeurs (élus, architectes, urbanistes, promoteurs, habitants, collaborateurs d'aquitanis) rendent sensible et vivant le chemin parcouru et toujours inachevé qui révèle son lot de questions comme de découvertes communes et qui trace le contour d'une autre manière de concevoir l'habiter.

BEN, faire évoluer ensemble

Livré en 2016 à Pessac, BEN décline à sa manière les trois axes qui signent les projets expérimentaux d'aquitanis : habitat « essentiel », pouvoir d'agir des habitants, présence de la nature en ville.



Repères

- 9 logements évolutifs de type *Sylvania* co-conçus avec les habitants
- Situation : quartier résidentiel arboré à Pessac
- Maîtrise d'ouvrage : aquitanis
- Maîtrise d'œuvre : Atelier Provisoire architectes
- Industriel-Constructeur : Égeris



NATURE
en ville

Compétence
habitante

Habitat
essentiel

Cette petite résidence de 9 logements à ossature bois présente un schéma structurel ultra-simplifié. À la fois frugal et *low-tech*, le logement s'organise autour d'une série de trames successives qui correspondent aux volumes des modules *Sylvania*. Les pièces à vivre n'étant pas définies dans l'espace, c'est à l'habitant de configurer lui-même son logement en fonction de ses goûts, de ses besoins, de l'évolution de sa famille... Il dispose pour ce faire d'un jeu de cloisons en bois amovibles (filière locale Pin des Landes) et repositionnables qui offre un choix varié d'options de cloisonnement et des typologies différentes : du T1 au T4, sans oublier une dimension « plateau libre » d'origine (sans cloisons). De par sa conception, BEN forme un ensemble bien moins coûteux que d'autres programmes d'habitat conventionnels. Compact, bien orienté, il offre des performances thermiques très intéressantes et cultive une relation privilégiée avec les espaces environnants dont un paysage arboré remarquable.

Ce programme a été pensé en amont de sa construction avec ses futurs habitants à l'occasion de temps de rencontres et d'échanges avec les équipes de l'Atelier Provisoire architectes et celles d'aquitanis. Ensemble, il a été ainsi possible de configurer chaque logement selon les souhaits de chacun mais également le fonctionnement et les usages de la résidence, notamment celui du jardin partagé.

« Lors de la réunion, tous les futurs voisins étaient là, on a pu faire connaissance et se piquer des idées d'aménagements. »

« C'est la première fois que je suis locataire et j'ai pu faire des propositions d'aménagement comme une *propriétaire*. »

« Je vis seule avec mon fils handicapé et j'ai vraiment pu aménager le logement selon nos besoins. Je suis hyper contente, c'est un vrai confort pour nous. »

LOGEMENT
BEN
Essentiel / Évolutif / Environnemental...ensemble

« Lors de la réunion avec les architectes, même sur mon T2, j'ai eu la possibilité de négocier un détail qui a toute son importance : j'ai pu changer la porte de place dans la cloison. J'ai ainsi gagné de la place pour me faire un petit bureau sans qu'il soit dans mon salon ! C'est un vrai gain pour moi ! J'ai gagné un espace en plus ! »

« BEN c'est presque une « entité » à part entière. Nous avons été invités au comité de quartier, ça nous a permis de connaître nos voisins et de comprendre pourquoi ils ne voulaient pas forcément du projet au départ. Ça apaise les relations de pouvoir se rencontrer. »

« Entre voisins, quand on voit que le carré potager de l'un ou de l'autre a besoin d'être arrosé, on s'en occupe et on se rend des services. »

« Ma voisine ne se sert pas de son carré de culture, elle me le prête. Je lui propose régulièrement des légumes. Je me régale à m'initier à la culture potagère, je n'avais jamais fait ça auparavant ! »



En 2017, le plébiscite

BEN a reçu le **Prix spécial d'architecture d'Agora, biennale d'architecture, d'urbanisme et de design de Bordeaux Métropole** (Prix Caisse des Dépôts Agora) ainsi que le **Trophée de l'innovation HLM 2017** dans la catégorie *Innovation technique* décerné par l'Union Sociale pour l'Habitat, en partenariat avec GRDF, à l'occasion du 78^{ème} Congrès Hlm à Strasbourg. Ce programme a également fait partie des 20 opérations sélectionnées au niveau national dans le cadre du prix d'architecture de l'Équerre d'argent.

BEN soutient Locus Solus

Le Trophée de l'innovation HLM 2017 remis à aquitanis pour BEN s'accompagne d'une enveloppe de 5 000 euros que le lauréat devait confier à une association de son choix. Cette somme a été remise à l'association Locus Solus, collectif de futurs habitants de la résidence du même nom au Grand Parc à Bordeaux. Elle permettra notamment de financer les nombreux projets liés à l'animation de la future ferme urbaine de 700 m² intégrée à ce programme d'habitat participatif de 46 logements.



Réinventons ensemble la Cité Claveau

réinventons ensemble



la Cité
Claveau
Bordeaux

Depuis juillet 2014 et après des phases d'études et de concertation, le projet global de la requalification de la Cité Claveau (Bordeaux) est validé et désormais en phase opérationnelle. Copiloté par l'agence Bordeaux Nord avec la Direction de l'Aménagement urbain pour le projet urbain et avec la cellule Réhabilitation et requalification pour la réhabilitation des maisons, il implique de par sa transversalité de nombreux services et collaborateurs d'aquitanis ainsi que de multiples parties prenantes.

Une ambition

Claveau doit devenir un nouveau modèle durable, une cité-jardin réactualisée au cœur de la métropole, ouverte sur la ville. Le renouveau de Claveau doit se faire avec ses habitants et ses usagers dans une logique de participation et de coproduction.

3 principaux partenaires

La Ville de Bordeaux, Bordeaux Métropole et aquitanis sont réunis au sein d'un Comité de pilotage pour définir et actualiser les choix stratégiques, les objectifs, suivre le budget, valider les opérations du programme. Le pilotage opérationnel est assuré par aquitanis pour le compte du Comité de pilotage. À ce titre, aquitanis assure la coordination des différents intervenants du projet, le bon déroulement et l'enchaînement des opérations.

Une requalification en 4 axes complémentaires



Guide de chantier de la réhabilitation des maisons propriétés d'aquitanis



Atelier « Réinventons nos cœurs d'îlot » à la Cité Claveau

AXE 1



PROJET URBAIN

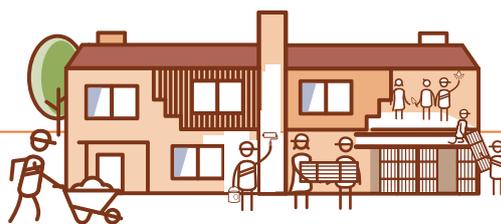
• **Maîtrise d'œuvre** : GRAU / Trouillot & Hermel paysagistes / L'atelier raisonné / Ingérop

• **4 objectifs** :

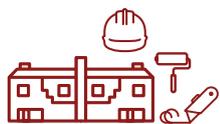
- Claveau, un morceau de Bacalan au cœur de Bordeaux Maritime
- Claveau, un quartier à vocation populaire
- Claveau, un lieu participatif
- Claveau, un espace écologique

Une série d'actions est mise en place dans les espaces publics et collectifs à partir d'une boîte à outils commune (cheminements, seuils, extensions de jardin, prairies fleuries...). Chacune trouve une application différente selon les lieux du quartier.

Chaque « morceau » de Claveau fait l'objet d'une co-construction avec ceux qui vivent dans le quartier à travers des ateliers actifs pour imaginer ensemble le devenir d'un cœur d'îlot, d'une place ou d'espaces verts ou encore de nouvelles formes d'échange...



AXE 2



RÉHABILITATION DES HABITATIONS PROPRIÉTÉS D'AQUITANIS

- **Maîtrise d'œuvre** : Construire - Nicole Concordet

Il s'agit de faire de la réhabilitation des maisons, un projet à valeurs pédagogique, expérimentale, économique et sociale qui s'appuie sur l'existant et sur l'implication des habitants.

- **Le projet doit** :

- prendre en compte les expériences d'usagers,
- favoriser les échanges et le partage de savoirs.

Un état des lieux personnalisé de chaque maison par l'équipe d'architectes a permis de comprendre les modes de vie et les besoins de chacun et de prendre en compte les travaux et les modifications déjà réalisées. Outre les travaux « systématiques » effectués par aquitanis sur l'ensemble de son patrimoine, les habitants qui le souhaitent peuvent participer aux travaux d'embellissement de leurs maisons et de celles de leurs voisins, sous la forme d'auto-réhabilitation ou de chantiers collectifs. Des outils et des matériaux sont mis à leur disposition et des ateliers pédagogiques régulièrement organisés.



En haut : prototype d'une extension en auto-construction accompagnée. En bas : le guide de chantier a été remis aux habitants



Visite de l'Atelier de chantier par les habitants

AXE 3



ACCOMPAGNEMENT DE LA RÉHABILITATION DES LOGEMENTS PRIVÉS

- **Accompagnement** : InCité

Afin que tous les habitants de Claveau puissent faire évoluer le quartier et leurs logements, les propriétaires privés peuvent dans le cadre du PIG métropolitain (Programme d'Intérêt Général) faire appel à des aides financières et bénéficier d'un accompagnement dans leur projet.

AXE 4



DÉVELOPPEMENT D'UNE AGRICULTURE URBAINE

Afin de revégétaliser la cité-jardin et d'impulser une dynamique autour de la culture de la nature en ville et de l'économie circulaire, deux démarches sont expérimentées :

- planter et entretenir une pépinière avec les habitants,
- produire et transformer des champignons dans 3 blockhaus.



Plantation de la pépinière avec les habitants en avril 2017

Les Folies, *vivre et travailler sous le même toit*

Habiter et exercer son activité professionnelle sous un même toit, mutualiser et s'impliquer dans un quartier en mouvement, voilà ce que propose aquitanis avec son projet Les Folies à Lormont-Bois fleuri.



Repères

- 24 logements/ateliers locatifs sociaux
- Situation : dans le quartier Bois fleuri à Lormont
- Maîtrise d'ouvrage : axanis (en VEFA pour aquitanis)
- Maîtrise d'œuvre : TOA Architectes associés

À l'écoute des besoins des professions créatives et culturelles, aquitanis a souhaité mettre en place un projet adapté à leurs situations particulières. Avec Les Folies, il est désormais offert aux entrepreneurs créatifs ou culturels de devenir locataires d'une maison comportant une pièce de travail et un jardin à Bois fleuri, quartier en pleine mutation à Lormont. L'idéal pour ces professionnels qui souhaitent habiter et exercer leur activité en un seul et même lieu et ainsi économiser un deuxième loyer pour un local de travail, éviter les déplacements domicile-travail...

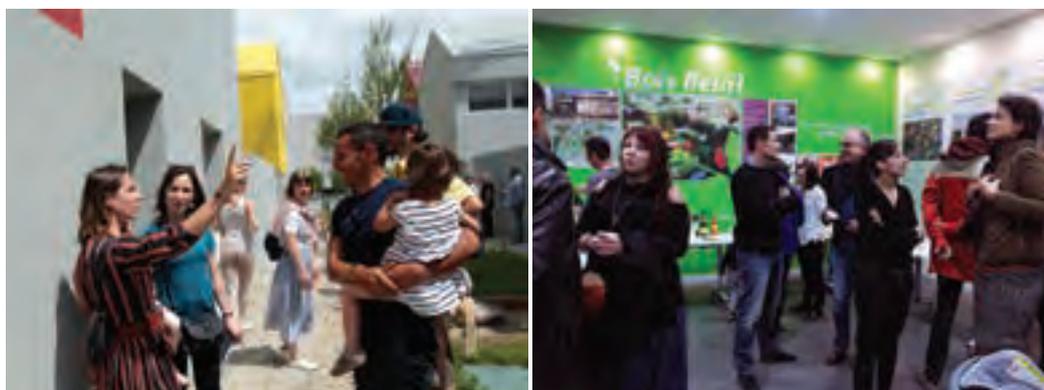
Les Folies proposent à la location des T3 et T4 de 67 à 105 m². Chaque maison comprend un grand séjour ouvert sur le jardin et, à l'étage, une ou deux chambres ainsi qu'une pièce lumineuse pour aménager son espace de travail et exercer son activité. Au pied des Folies, une nouvelle voie, la rue des Arts, traverse le quartier entre tramway et parc, commerces de proximité et Pôle culturel et sportif.

Outre les espaces, les grandes hauteurs sous plafond, la lumière, les jardins, l'intimité et une architecture épurée, Les Folies proposent également des affinités avec le voisinage. Au-delà d'un simple logement, Les Folies c'est aussi un environnement créatif. L'ambition est de créer par l'intermédiaire de ce projet, un réseau de créatifs qui pourront, selon leurs besoins et leurs aspirations, partager des projets, créer des liens et participer à la dynamique du quartier Bois fleuri en plein renouvellement.

Ce projet comptant un nombre limité de logements (24), aquitanis a lancé un appel à projets auprès des entrepreneurs créatifs et culturels ayant besoin d'un espace pour leur activité, présenté lors d'une réunion publique en mars 2017 au 308 - Maison de l'Architecture en Nouvelle-Aquitaine. Les candidats qui devaient obligatoirement répondre aux critères habituels d'attribution d'un logement social (PLS) ont été invités à remplir un dossier expliquant leur projet et leurs motivations. Une première commission a vérifié la conformité aux critères d'attribution d'un logement social. Une deuxième commission mixte a étudié les projets présentés et ont retenu 3 candidats par logement. Enfin, comme pour toute attribution de logement social, la Commission d'attribution des logements en tant qu'instance décisionnaire a choisi les futurs locataires sur la base des dossiers sélectionnés. En mai, ceux-ci ont pu visiter le chantier de construction des logements-ateliers avec les équipes d'aquitanis et ainsi rencontrer leurs voisins et envisager leurs futurs aménagements. Ceux-ci ont eu lieu fin septembre.



Réunion publique de présentation des Folies au 308 - Maison de l'Architecture en Nouvelle-Aquitaine



Visite des futurs habitants sur le chantier des Folies

Rencontre entre voisins, avec les équipes d'aquitanis et les élus de la Ville de Lormont à la Maison du projet Bois fleuri

Quelques mois plus tard, en novembre, aquitanis a convié tous les habitants à la Maison du projet de Bois fleuri pour un temps d'échanges autour des travaux à venir dans le cadre du projet urbain, de la mise en place d'initiatives pour le quartier et pour partager un moment de convivialité entre voisins, avec les équipes d'aquitanis et les élus de la Ville de Lormont.

Aquitanis accompagnera le collectif d'artistes qui émergera par la mise à disposition ponctuelle de lieux, le soutien à l'organisation de manifestations culturelles dans le quartier, la communication et la mise en réseau avec les acteurs du territoire de la Rive droite de l'agglomération bordelaise.

L'insertion



Aquitanis est considéré comme un opérateur incontournable, à la fois pionnier et expert dans la mise en œuvre de la clause d'insertion. Rappel du fonctionnement de ce dispositif...

Depuis 2005 et les chantiers de rénovation urbaine de la rive droite bordelaise, l'engagement d'aquitanis en matière d'insertion est unanimement reconnu.

Depuis cette année-là, nous ne cessons de faire exécuter des heures de travail (selon les spécificités des sites, hors amiante et désamiantage) pour du public en insertion via nos marchés de construction, réhabilitation, maintenance, nettoyage des parties communes, enlèvement des encombrants, fournitures de bureaux, prestations pour nos locaux, maintenance des espaces verts, services...

Les prestations intellectuelles pourraient aussi être étudiées afin de répondre à un besoin d'emploi de personnes diplômées en recherche d'emploi.

Qu'est ce que la clause d'insertion dans nos marchés ?

La clause d'insertion s'appuie sur une disposition légale : l'article 36 du Code des Marchés publics qui stipule que tout opérateur se voyant confier un marché a pour obligation d'engager des demandeurs d'emploi à hauteur de 5 % minimum du coût total des travaux.

« Clauser » un marché, c'est ainsi réserver des heures de travail à des personnes en insertion dans tous nos marchés de travaux significatifs (réhabilitation, constructions neuves, nettoyage de nos résidences ou de nos locaux, entretien d'espaces extérieurs, marchés de fournitures, services, remplacement de personnel en interne). Seule exception à la mise en œuvre de la clause d'insertion : tout lot et toutes résidences concernés par l'amiante.

Tous les marchés peuvent s'étudier en fonction de leur spécificité et de leur volume d'heures.

Le but est de faire travailler une personne au moins une semaine complète, soit 35 heures de travail pour un marché minimal de 50 000 € HT.

Qui génère des heures d'insertion ?

Les personnes responsables de l'exécution et du suivi des marchés (PRESM) en accompagnement de la référente insertion aquitanis et en partenariat avec les Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) ou le Conseil Départemental, selon la commune où se dérouleront les travaux.

Quelles sont les personnes concernées ?

Les bénéficiaires de la clause d'insertion autrement appelé « public en insertion » sont :

- Les personnes en recherche d'emploi depuis plus de 12 mois
- Les jeunes sans qualification ou sans expérience
- Les allocataires du RSA
- Les travailleurs handicapés
- Les bénéficiaires d'allocations telles que l'ASS, l'AI, l'AAH ou encore l'allocation d'invalidité
- Les jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi depuis plus de 6 mois
- Les personnes déjà prises en charge par des structures d'insertion
- Les personnes ayant des difficultés particulières et sous avis motivé d'organismes tels que Pôle emploi, PLIE...

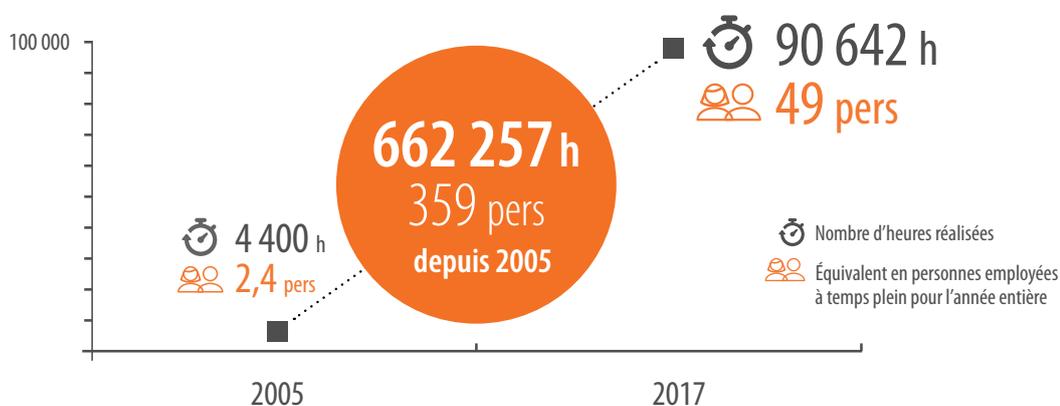
Pendant combien de temps peuvent-elle bénéficier de ce dispositif ?

24 mois maximum. Il peut y avoir beaucoup plus de « bénéficiaires » employés sur des parcours courts que de personnes employées sur du long terme. À noter qu'à l'issue de son passage en insertion, une personne sur deux bénéficie d'un emploi durable dans une entreprise ou d'une formation qualifiante.



Zoom sur... L'insertion (suite)

aquitanis et l'insertion (2005-2017)



Dans le détail :

→ Gros chantiers de constructions et de réhabilitations : 33 527 heures (1/3 de la totalité des heures en 2017)

→ Maintenance du patrimoine, nettoyage des parties communes, remplacement de personnel en interne, Kéténés, achats responsables, maintenance des espaces verts, heures de TIG : 57 115 heures (2/3 de la totalité des heures en 2017)

Dont :

- Nettoyage et encombrants : 17 274 heures
- Chantiers d'insertion et entreprises d'insertion : 18 796 heures
- Heures de remplacement de personnel de terrain en interne (agent d'accueil, agent d'entretien, gardien notamment) : 16 289 heures
- Achats responsables via l'UGAP : 619 heures (6 heures avec la formation professionnelle, 386 heures de nettoyage des agences et du siège, 217 heures avec le contrôle réglementaire des bâtiments)
- Entretien et maintenance des espaces verts : 1 112 heures (A noter : 893 heures prévues initialement pour la période 2017-2019)
- Gestion des aires d'accueil de Bordeaux Métropole pour le service Kéténés : 2 125 heures
- Heures de peine de Travaux d'intérêt général au sein de la régie Espaces extérieurs : 900 heures avec l'équipe des jardiniers, ce qui représente 6 mois de travail pour ces publics en voie de réinsertion et autant de travail d'accompagnement personnalisé de la part de nos jardiniers.

L'année 2017 montre l'amorce d'un changement de la mise en œuvre des heures d'insertion qui pourrait donner le rythme des années à venir compte tenu du contexte budgétaire actuel.

Ainsi, les volumes d'heures sont répartis différemment par ordre croissant : productions neuves et réhabilitations, extension et diversification des marchés de maintenance (avec les entreprises d'insertion notamment).

À noter que de plus en plus de chantiers de réhabilitation sont portés à l'étude selon leurs spécificités et comportent des heures d'insertion là où auparavant ils n'en comportaient pas.

D'autre part, nous arrivons au terme de gros chantiers de constructions neuves, et tous les prochains comporteront également des heures d'insertion.

À noter également pour 2017, une nouvelle procédure interne de développement des heures qui a engendré un investissement encore plus marqué des équipes responsables d'opérations, en lien et support de la chargée de mission dédiée et du service Marchés.



Réunion des habitants dans la salle commune de la résidence solidaire Hanami - Bordeaux Ginko

1 PROSPECTION FONCIÈRE

Le partenariat aquitanis-Mésolia dans la recherche foncière



2017 a vu se poursuivre pour la seconde année notre partenariat dans la prospection et l'acquisition foncières avec Mésolia dans le cadre de COO.PAIRS. Elle a été marquée par le développement d'un CRM partagé (customer relationship management), véritable plateforme commune permettant d'obtenir une vision d'ensemble sur la recherche foncière des deux organismes. Cette interface, accessible aux prospecteurs des deux entités, professionnalise davantage notre coopération, évitant ainsi que les deux sociétés ne se retrouvent, par mégarde, en concurrence sur un même foncier. Des réunions d'arbitrage, mais aussi de prospection en commun, ont continué à rythmer l'année 2017 en plus des réunions spécifiques propres au portage foncier du dossier du site du Pacha à Mérignac.

Des partenariats en direct

De plus, au vu de la compétition grandissante pour le foncier, le deuxième semestre 2017 a été l'occasion d'impulser la constitution d'un futur club des promoteurs permettant de positionner aquitanis comme clé d'entrée de toutes les opportunités, de la VEFA à l'aménagement en passant par la maîtrise d'ouvrage. Ce regroupement d'une dizaine d'opérateurs, chacun porteur d'une identité différente, a été géré en transversalité avec l'activité aménagement urbain au regard des consultations de promoteurs impulsées dans le cadre des Zones d'aménagement concerté (ZAC) dont aquitanis est concessionnaire.

2017 a vu également se concrétiser le projet porté par aquitanis dans le quartier de Mérignac Pichey avec l'acquisition d'un foncier stratégique au cœur d'une orientation d'aménagement et de programmation inscrite dans le cadre du PLU 3.1. Les diverses réunions menées avec La Fab, également actrice du projet, et les représentants de la Ville de Mérignac ont permis de renforcer les liens avec cette collectivité.

Enfin, aquitanis a mené de nombreuses entrevues avec les représentants des collectivités au premier rang desquelles nous pouvons citer les communes. Des rendez-vous ont eu lieu avec l'ensemble des mairies au sein desquelles aquitanis possède des réserves foncières afin d'en juger du potentiel de maturité aux yeux des élus et d'envisager de nouveaux projets de développement.

Les rencontres avec Bordeaux Métropole ont également permis de consolider les liens unissant aquitanis à sa collectivité de rattachement. En effet, la Direction Habitat de Bordeaux Métropole transmet désormais à aquitanis les déclarations d'intention d'aliéner (DIA). Ces précieuses informations permettent d'être au fait de tous les projets et de se positionner éventuellement à travers la mobilisation du levier du droit de préemption urbain (DUP).

En chiffres

- 8 dossiers conclus
- 262 logements dont :
 - 182 pour aquitanis,
 - 16 pour axanis,
 - 64 pour Mésolia (incluant le transfert d'un dossier porté par aquitanis au Taillan-Médoc)
 - 176 dans Bordeaux Métropole (67%)
- 3 contacts de prospection pour l'aménagement
- 3 ventes de terrains réalisées et une vente d'une maison en cours
- 10 dossiers en cours d'étude et de négociation



→ 2 AMÉNAGEMENT

& RENOUVELLEMENT URBAIN

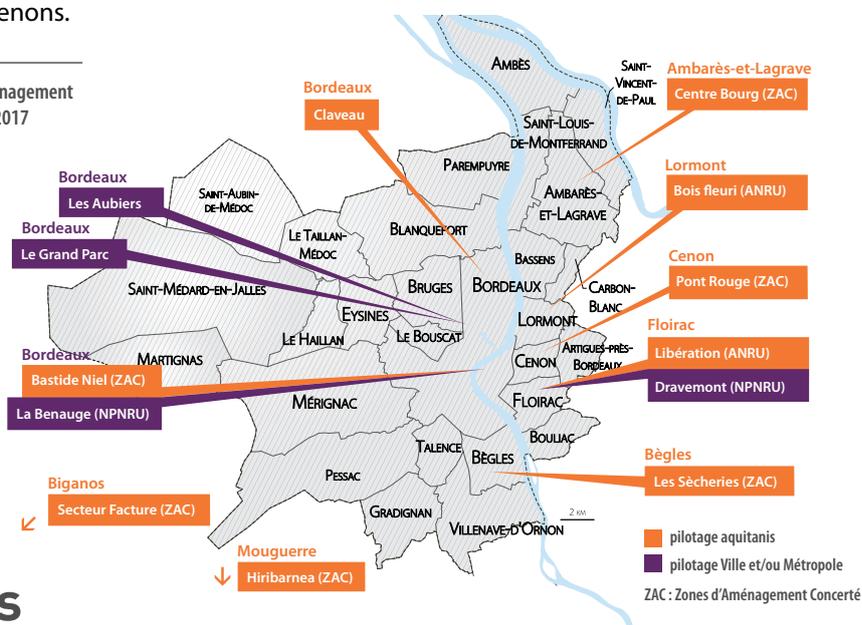
Fort de ses références sur les opérations en cours ou achevées, la Direction de l'Aménagement urbain a poursuivi son développement et élargi son spectre d'activités sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine (Ambès, Mérignac, Loupiac, Mouguerre, Saint-Georges-de-Didonne). Le positionnement d'aménageur responsable et la singularité de l'approche, toujours au service des collectivités, continuent de séduire les élus qui projettent pour leur territoire un renouvellement raisonné et participatif.

Vigoureusement inscrite dans le projet d'entreprise en Transition, la Direction de l'Aménagement urbain intervient selon la feuille de route suivante :

- > concrétiser et développer une approche responsable et singulière d'aquitanis en matière d'aménagement urbain,
- > enrichir le portefeuille d'opérations d'aménagement en concession,
- > diffuser la valeur ajoutée des métiers de l'aménagement au sein de l'entreprise,
- > accompagner, encourager l'innovation et l'intelligence territoriale.

Les nouveaux marchés signés en 2017 (concession d'aménagement à Mouguerre, assistance à maîtrise d'ouvrage pour un immeuble à Ambès, étude préalable à Loupiac), l'engagement des équipes d'aquitanis pour développer des projets singuliers notamment dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain - NPNRU (mise au point d'un premier bâtiment en terre crue à Biganos ; ferme urbaine aux Aubiers à Bordeaux ; projets locatifs, en accession ou de réhabilitation coopératifs de la Benaue à Bordeaux La Bastide; réactivation citoyenne du parc de Dravemont à Floirac et implantation de la Maison des initiatives ; développement de l'agriculture urbaine à Claveau à Bordeaux Bacalan et mise en place d'une pépinière citoyenne) et enfin le développement d'éco-lotissements à Tresses et à Bouliac sont autant de marqueurs positifs de la contribution d'aquitanis au développement et à la transition des territoires dans lesquels nous intervenons.

Cartographie des projets d'aménagement et de renouvellement urbain - 2017



Repères

6 concessions d'aménagement (ZAC)

Bordeaux - Bastide Niel, Bègles - Les Sécheries, Cenon - Pont Rouge, Ambarès-et-Lagrave - Centre Bourg, Biganos - Facture, Mouguerre - Hiribarnea

4 projets de renouvellement urbain en cours : Lormont - Bois fleuri, Floirac - Libération, Bordeaux - Claveau, Bordeaux - Grand Parc (dont 2 avec l'ANRU : Bois fleuri et Libération)

3 sites NPNRU à l'étude : Bordeaux - La Benaue/Joliot Curie, Bordeaux - Les Aubiers et Floirac - Dravemont

Plusieurs projets d'aménagement en propre (permis d'aménagement) en cours ou à l'étude : Tresses, Bouliac - Belle étoile, Ambarès-et-Lagrave - Liberté, Audenge, etc.

Les concessions d'aménagement et les ZAC

Aménager, renouveler, concevoir la ville durablement



Cenon - Pont Rouge (ZAC)

Les travaux de voirie et réseaux sont en cours de finalisation dans le secteur A, en cohérence avec la livraison des îlots A2, A6, A7 et A8.

La place publique du pôle multimodal, sous la maîtrise d'ouvrage de Bordeaux Métropole, est en cours de travaux pour une livraison prévue à la fin du premier semestre 2018, marquant la finalisation de cette grande opération d'aménagement autour de la gare et de la mairie de Cenon.

En chiffres

- 688 logements neufs
- 52 035 m² de surface plancher (SP) dont :
- 44 527 m² de logements
- 7 508 m² de commerces & activités

Ambarès-et-Lagrave-Centre Bourg (ZAC)

Si une partie des secteurs de cette opération d'aménagement multi-sites est achevée ou en cours d'achèvement (secteurs B, C et D), le cœur de ville est en cours de réalisation (secteur E) et un nouveau quartier au bord de la vallée du Guâ est à l'étude (secteur A).

Le programme du secteur E prévoit l'extension du magasin Super U sur son emplacement actuel, la construction d'un programme de 12 logements locatifs sociaux et de 2 espaces commerciaux. Il s'accompagne d'un ambitieux projet de renouvellement des espaces publics pour renforcer les activités de centre-ville. Une réunion de concertation avec les habitants de la ville d'Ambarès-et-Lagrave a eu lieu le 18 décembre 2017 pour présenter les travaux de ce secteur, qui s'achèveront fin 2019.

Le projet du secteur A - en lien direct avec le centre-ville et la vallée du Guâ - a été redéfini en 2014 à l'issue d'un travail commun avec les collectivités. Sur ces bases, les procédures environnementales ont été réalisées par Bordeaux Métropole. Elles seront instruites dans le courant de l'année 2018 parallèlement à l'élaboration d'un dossier de ZAC modificatif.



En chiffres

- 329 logements neufs
- 27 161 m² de surface plancher (SP) dont :
- 26 561 m² de logements
- 600 m² de commerces

Bègles - Les Sécheries (ZAC)

Le quartier des Sécheries, salué lors des Victoires du Paysage 2016, est aujourd'hui en phase d'appropriation par les nouveaux habitants arrivés en 2016 et 2017.

L'équipe de Deux degrés, médiatrice du projet, a poursuivi ses interventions et ses ateliers pour donner l'aménagement du parc à finaliser aux habitants et, plus généralement, pour accueillir les nouveaux venus et transmettre les ambitions du projet et les particularités du quartier.

Les derniers permis de construire de la ZAC ont tous été déposés en 2017 :

- îlot P / secteur des Sécheries, attribué au groupe Pichet accompagné du cabinet Bernard Bülher architectes,
- îlot I / secteur des Sécheries, réalisé par aquitanis avec l'agence d'architecture Leibar et Seigneurin,
- îlot J2 / secteur des Sécheries, réalisé en accession sociale et participative par axanis avec l'agence d'architecture Vazistas,
- îlot B / secteur Chevalier de la Barre, réalisé par Seixo accompagné du collectif d'architectes Shalumo.



LES VICTOIRES
DU PAYSAGE 2016



En chiffres

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



Nouvelle R

Biganos - Facture (ZAC)

L'année 2017 a été marquée par la finalisation du processus d'autorisations administratives avec l'approbation, par arrêté préfectoral, du dossier de Déclaration d'utilité publique de la ZAC en date du 8 décembre 2017.

En continuité du processus de concertation active sur le projet, aquitanis a déployé sur site la campagne de communication institutionnelle, dite « Nouvelle R », destinée à informer le public du programme et du planning de mise en œuvre du projet urbain. Cette signalétique développe la singularité du projet axée sur la nature en ville et la volonté de développer des programmes faisant appel aux matériaux biosourcés locaux comme la terre crue.

En sus, l'année 2017 a été rythmée par des temps forts marquant le démarrage opérationnel de la ZAC :

- lancement de la commercialisation de l'ensemble des îlots du secteur D et d'une partie du secteur A,

- la finalisation des projets d'espaces publics en partenariat étroit avec la Ville sur ces mêmes secteurs,
- la poursuite des acquisitions foncières et notamment celles des terrains de la Ville inscrites dans la concession d'aménagement,
- l'élaboration du permis de construire de la future Maison des chantiers « RE-BIGRE », un prototype construit à partir des matériaux biosourcés locaux (la brique de terre crue compressée allégée, le béton d'argile et le panneau d'argile fibrée) développés dans le cadre des travaux de recherche et de développement menés en partenariat avec Les Grands Ateliers, CRAterre, l'INSA Lyon et son laboratoire MATEIS.

Ce pavillon démonstrateur est destiné, dans un premier temps, à accueillir la Maison des chantiers, un lieu d'informations, d'échanges, d'exposition et de formation sur les matériaux et systèmes constructifs innovants issus des matériaux locaux ouverts aux publics et aux professionnels. Il sera amené à être converti par la suite en un équipement tertiaire, de type espace de coworking.

Après cette phase d'expérimentation, le processus d'innovation se poursuivra avec le changement d'échelle et la dissémination de l'innovation.

En chiffres

- 800 logements neufs
- 72 640 m² de surface plancher (SP) dont :
- 61 405 m² de logements
- 11 235 m² de commerces/services/équipements

Mouguerre - Hiribarnea (ZAC)



En chiffres

- 386 logements neufs
- 47 279 m² de surface plancher (SP) dont :
- 28 869 m² de logements
- 1 910 m² de commerces et le reste en équipements publics (groupe scolaire, gymnase, centre de loisir, etc.)

À l'été 2017, aquitanis a été désigné par la ville de Mouguerre (64) aménageur de la ZAC Hiribarnea. Voulant poursuivre son développement à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, aquitanis avait participé à un dialogue compétitif pour l'aménagement d'un site de 18 hectares dans cette commune basque, située dans l'arrière-pays de Bayonne.

Dans ce dialogue compétitif, aquitanis a amené des réponses qualitatives aux enjeux d'une commune jusqu'à présent rurale et pavillonnaire, qui doit aujourd'hui se saisir de la question du développement de son territoire.

Les qualités intrinsèques de ce lieu aujourd'hui principalement constitué d'espaces agricoles et forestiers ont amené aquitanis à formuler une offre basée sur un projet résolument écologique. Les contraintes de départ deviennent ainsi des prétextes pour renforcer la présence d'espaces naturels et mener un projet territorialiste.

Bordeaux - Bastide Niel (ZAC en co-maîtrise d'ouvrage)



Il s'agit de la troisième année d'exercice de la SAS qui réunit aquitanis, BMA et Domofrance autour de la concession d'aménagement de la ZAC Bastide Niel. Sur cette période, aquitanis s'est principalement investi dans :

- la conduite de l'opération par la participation aux ateliers Bastide Niel ;
- le suivi des opérations pilotes déjà engagées par Bordeaux Métropole et du programme de logements (Bord'ha, MGS, etc.) ;
- la préparation et le pilotage de la consultation de l'îlot B-031 pour lequel le groupe BPD Marignan, accompagné de l'agence King Kong et de la start-up d'agriculture urbaine Sous Les Fraises a été désigné fin 2017 ;
- l'accompagnement des projets de construction des îlots attribués en 2016 aux opérateurs Launay et Pichet en façade de Garonne.

En chiffres

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

Éco-lotissements et aménagements en propre

Aménager, renouveler, concevoir la ville durablement

Tresses - éco-lotissement de la vallée du Desclaux

En 2017, aquitanis a approfondi la démarche engagée avec l'ADEME pour une approche environnementale de l'urbanisme (AEU). Pour la consultation des entreprises, des critères d'analyse sont construits spécifiquement pour répondre aux enjeux environnementaux du site dans le respect du milieu naturel (préserver la zone humide et la ripisylve du Desclaux) et humain (prendre en compte le voisinage par une attention accrue aux impacts visuels et sonores du chantier). Les travaux sont en cours et s'achèveront, pour la première phase, à l'été 2018. Une consultation a été engagée à l'été 2017 pour retenir un constructeur de maisons individuelles. L'objectif consistait à trouver un partenaire pour :

- produire des maisons individuelles en ossature bois (maison bas carbone) ;
- développer la modularité et l'évolutivité des maisons commercialisées ;
- engager les accédants dans un projet global d'éco-lotissement.

Le groupement Trécobat a été retenu fin 2017. Il réunit un architecte spécialisé dans la construction bois (BM Architectes), un industriel spécialiste de la construction bois (Ysitech) et l'agence locale Trécobat pour la commercialisation.

En chiffres

- 23 lots libres dont 18 commercialisés par aquitanis
- 1 lot en locatif social

Bouliac - éco-lotissement avenue de la Belle Étoile

Le projet se développe sur 3,53 hectares en limite Nord Est de la commune de Bouliac. Le site se caractérise par son ossature paysagère de boisements et de zones humides.

L'équipe de maîtrise d'œuvre (BKM, Suez Consulting et l'architecte J.-P. Gras) a été désignée à l'été 2017 avec les objectifs suivants :

- valoriser les espaces collectifs et la ressource végétale actuelle (zones humides, zones écologiques, patrimoine végétal) ;
- réinventer le lotissement en proposant une organisation spatiale vertueuse au service d'un projet coopératif avec ses futurs habitants et préservant les qualités naturelles du site.



En chiffres

- 20 logements locatifs sociaux neufs
- 30 lots à bâtir et une micro-crèche

Ambarès-et-Lagrave - lotissement avenue de la Liberté

L'unité foncière de 2,2 hectares est composée de parcelles issues de plusieurs acquisitions et se situe entre l'avenue de la Liberté et la rue de Lalande. Le maillage de ce quartier permettra de créer une voie métropolitaine de part et d'autre de laquelle sera implanté un programme mixte de constructions. Le projet prévoit de conserver les différentes zones humides et rétablit un corridor écologique détérioré.

Le permis d'aménager a été obtenu en décembre 2016 et les travaux primaires de voirie et de viabilisation ont été réalisés en 2017. En 2018, la construction des 30 maisons individuelles en locatif social démarrera, ainsi que la commercialisation en mandat par notre filiale axanis des 10 lots à bâtir. Le programme de 32 logements sociaux semi collectifs débutera l'année suivante.

En chiffres

- 62 logements locatifs sociaux neufs et 10 lots à bâtir

Floirac - Souys Nord

Aquitanis s'est porté acquéreur en août 2011, dans le secteur de la Souys Nord, d'un terrain dit « Donitian », d'une superficie de 23 675 m² et situé au sein du périmètre juridique de la ZAC Garonne Eiffel.

La stratégie déployée par l'EPA Bordeaux Euratlantique vise à renouveler le tissu urbain existant, aujourd'hui structuré par un maillage résidentiel et industriel de basse intensité. La programmation s'y veut diversifiée en termes de mixité urbaine et sociale, soutenable économiquement et adaptée aux ambitions de l'aménageur en termes d'armature urbaine et paysagère. En ce sens, l'EPA a mobilisé, en mars 2017, les opérateurs Fayat, Icade Promotion, Clairsienne et aquitanis, propriétaires d'assiettes foncières dans ce secteur, pour y réaliser un projet d'aménagement cohérent. Ainsi, aquitanis et Clairsienne se sont associés et ont engagé le travail de conception avec l'agence Cobé pour affiner en commun les principes d'aménagement du site. À savoir : programmation définitive, formes et fonctions des pôles de centralité principaux, formes et fonctions des pôles de centralité secondaires, organisation de continuités entre les îlots, définition d'un schéma des espaces privés harmonisés et qualitatifs.

→ AMÉNAGEMENT & RENOUVELLEMENT URBAIN

Renouvellement urbain

Recomposer les quartiers pour plus de qualité de vie

Bordeaux - Claveau (Convention locale pilotée par aquitanis)



Le projet de redéveloppement de la cité Claveau, formalisé dans une convention tripartite entre la Ville de Bordeaux, Bordeaux Métropole et aquitanis, est entré depuis le début de l'année 2016 en phase opérationnelle. Dès le démarrage, ces 3 partenaires ont affiché la volonté de déployer un processus de co-construction de ce projet destiné à faire de Claveau un modèle de quartier en transition, une cité-jardin réactualisée et durable au cœur de la métropole bordelaise. Ce renouveau de Claveau doit se faire avec ses habitants et ses usagers dans une logique de participation et de co-production. Le processus de co-construction est rapidement devenu stimulateur du projet au rythme des rendez-vous régulièrement organisés.

L'année 2017 a été marquée par une série d'actions destinées au redéveloppement de Claveau menées en étroite collaboration avec les habitants de la cité, à savoir :

- construction de l'Atelier de chantier de la réhabilitation (ateliers, matériauuthèque, outilhèque...) réalisée avec la participation de 2 chantiers de formation et réhabilitation de 37 maisons (îlot 1 et 2) réalisée en partie avec les habitants en Auto-réhabilitation accompagnée (ARA) pour les peintures, tapisseries et revêtements de sols et en Auto-construction accompagnée (ACA) pour la réalisation d'espaces inter climatiques ;
- plantation d'une pépinière comme lieu de ressources pour Claveau et aménagement d'un espace animé régulièrement par l'association Place aux jardins destiné à sensibiliser les habitants sur les potentiels de la ville-jardin, aménagement des espaces extérieurs de la résidence Bradley et test des extensions de jardins sur un îlot avec les habitants ;
- lancement de la production de champignons dans les blockhaus en partenariat avec l'association La cave à pleurotes.

Parallèlement, les études et la concertation se poursuivent avec Bordeaux Métropole pour la requalification des rues Dupérat et Louis David-Allègre, cette dernière devant être réaménagée en place publique. Un premier permis de construire a été délivré pour engager la diversification de l'offre (logements co-construits avec les résidents actuels et futurs). Enfin, l'ensemble des Associations syndicales libres (ASL) ayant été maîtrisé par aquitanis, le processus de rétrocession foncière aux collectivités est engagé conformément aux accords de la convention tripartite.

Lormont - Bois fleuri (ANRU)

Bois fleuri
LORMONT*
une nouvelle voie
pour un renouveau



Trois programmes structurants pour le quartier Bois Fleuri ont été livrés en 2017. Chacun propose une identité forte et différenciée : petits ensembles immobiliers de 6 logements aux Phares, résidence solidaire à Ikebana et maisons-ateliers pour entrepreneurs créatifs aux Folies. Pour cette dernière résidence, aquitanis a innové avec la mise en place d'un appel à projets permettant de répondre aux objectifs d'installation sur le quartier de nouveaux habitants travaillant dans l'économie culturelle et créative.

L'aménagement des espaces extérieurs progresse et a permis de mettre la rue Ferme de Richemont en circulation. Fin 2017, l'ensemble des aménagements publics sous la maîtrise d'ouvrage de Bordeaux Métropole ou d'aquitanis ont été finalisés.



Visite des futurs habitants sur le chantier des Folies

Floirac - Libération (ANRU)

Après Le Marais, Rives de Gravette et Rosa Parks, Le domaine du Ruisseau a pu être achevé en 2017, ainsi que les aménagements publics qui le bordent.

Dans l'attente du confortement des digues permettant le développement des derniers programmes de diversification touchés par le risque inondation, aquitanis a mené un important travail de concertation avec les services de la Ville de Floirac et de Bordeaux Métropole, conclu par le dépôt d'un permis d'aménager prévoyant la réalisation d'une nouvelle venelle piétonne et la réalisation des programmes de diversification de la Foncière Logement et de Domofrance sur le secteur sud, en friche depuis 2012.

Sur le secteur nord, les derniers îlots ont été confiés à l'opérateur immobilier Quartus et à l'atelier d'architecture Pascal Gontier pour le développement d'un projet d'habitat coopératif en ossature bois.

Les derniers travaux d'aménagement démarreront en 2018 et l'ensemble de nos actions sera clôturé au titre de la convention de rénovation urbaine cette même année.



Résidence Le Domaine du Ruisseau

Bordeaux - Le Grand Parc (Convention locale pilotée par la Ville)



Projet Néo : la résidence Nerval

Les chantiers au Grand Parc en 2017 sont nombreux : réhabilitation des résidences Nerval et Odéon, construction de Locus Solus, réhabilitation des espaces extérieurs de GHI, démarrage de la déconstruction d'Offenbach. Les chantiers sont pilotés en coordination étroite avec la Ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole.

Les trois bailleurs sociaux du Grand Parc (aquitanis, InCité et SNI) s'accordent pour conduire collectivement en 2018 la mutualisation et la résidentialisation du stationnement dans l'ensemble du quartier. L'accès aux mobilités alternatives à l'automobile individuelle est au cœur de ce projet innovant auquel participera également un groupe d'habitants, pour définir avec eux les meilleurs outils au service de la mobilité.

Bois fleuri, visite de quartier

Le Projet de renouvellement urbain de Bois fleuri à Lormont est en pleine expansion. Le long de la rue des Arts, plusieurs opérations et aménagements en chantier ou, sur le point d'être livrés, donnent un nouveau visage à ce secteur. Petit tour dans le quartier...

Une nouvelle voie pour un renouveau

La rue des Arts constitue l'ossature du quartier Bois fleuri. Ouvert depuis 2016, ce nouvel axe conciliant promenade piétonne et usage restreint de l'automobile est orné de structures métalliques qui forment la base de sculptures végétales sur le thème des arts.

Habiter sous la Canopée

En bordure des Folies, un chantier est en cours : celui de la résidence La Canopée d'axanis qui s'ouvrira sur la future place des Arts. Cet ensemble en R+5 propose 18 logements (T3 et T4 dont certains en duplex) en accession sociale à taux réduit.

Les Phares de Bois fleuri

18 nouveaux logements locatifs sociaux signés aquitanis (T3 et T4) ont été livrés en juin 2017. Il s'agit des Phares : 3 ensembles de logements situés aux extrémités des bâtiments Suzanne Lacore (1) et Lavergne (2) dont ils constituent en quelque sorte les extensions.

Ikebana, nouvelle résidence solidaire d'aquitanis

À proximité d'un programme de 65 logements en accession libre (maîtrise d'ouvrage : Bouygues Immobilier), aquitanis a livré une nouvelle résidence solidaire de 53 logements (du T1 au T4) : Ikebana. Cet ensemble dispose d'un espace commun de près de 80 m².



La rue des Arts



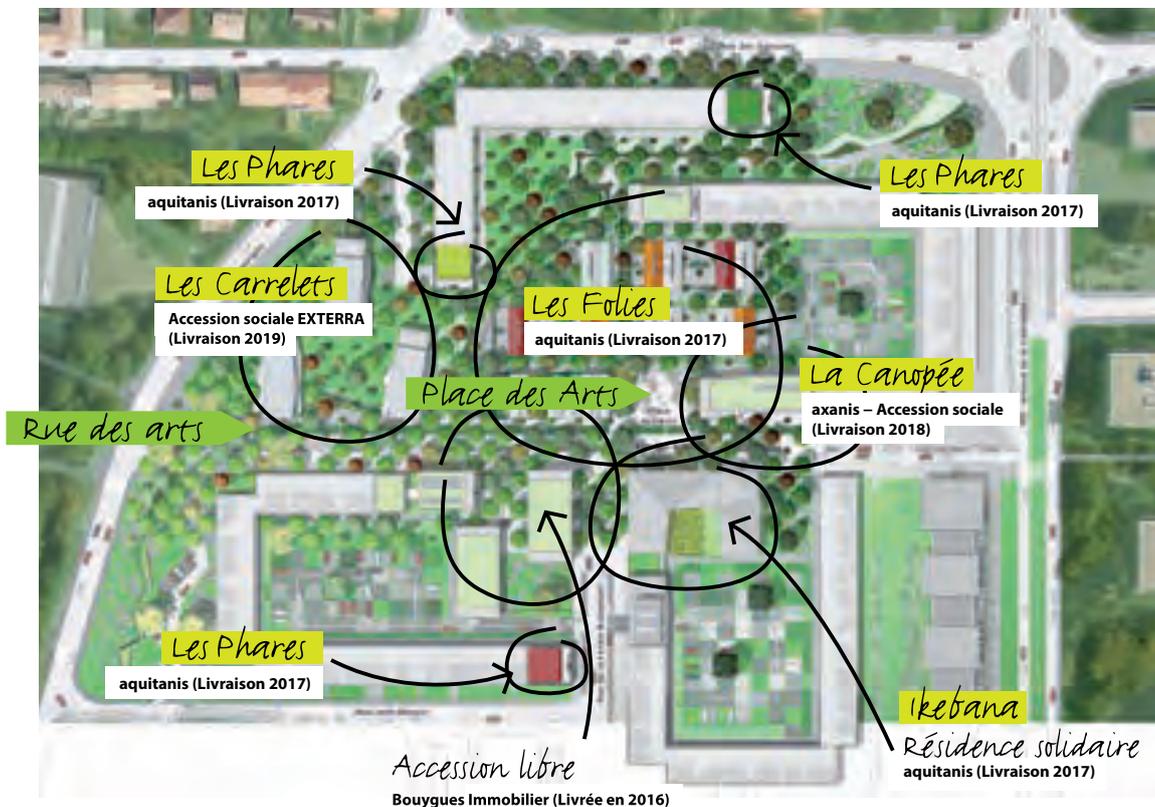
Les Phares de Bois fleuri



Résidence solidaire Ikebana



Résidence La Canopée



Vivre et travailler sous un même toit aux Folies

Ouvert aux professionnels de la création et de la culture (artistes, graphistes, artisans d'art...), le projet des Folies est un ensemble locatif social de 24 maisons (T3 et T4) avec pièce de travail et jardin, pour habiter et exercer son activité sous le même toit, mutualiser et s'impliquer dans un quartier en mouvement.

Les habitants de cette opération expérimentale ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel à projets lancé par aquitanis à l'occasion d'une réunion publique de présentation qui s'est tenue en mars dernier au 308-Maison de l'Architecture en Nouvelle-Aquitaine.

L'ensemble qui sera livré fin juillet 2017 a tout récemment fait l'objet d'une visite par les futurs habitants. Ils ont pu visiter leur logement en cours d'achèvement avec les équipes d'aquitanis et ainsi envisager leurs futurs aménagements.



Le nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU)

Aquitanis est engagé dans les trois nouveaux projets de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole : La Benaue/Joliot-Curie à Bordeaux Bastide, les Aubiers à Bordeaux et Dravemont à Floirac. Son engagement s'y opère à des degrés différents, selon l'impact des transformations du quartier envisagées sur son patrimoine et selon la mise en œuvre de son programme de maintenance de son patrimoine.

Les études pré-opérationnelles ont été lancées en 2016 et se déroulent sous la maîtrise d'ouvrage de Bordeaux Métropole. Les enjeux et les objectifs de chaque projet de renouvellement urbain sont décrits dans le Protocole de préfiguration de la convention ANRU, signé en 2017.

Dans l'attente de la signature de la convention, aquitanis a demandé à l'ANRU que puissent démarrer par anticipation certaines opérations et en a fait la présentation lors du Comité d'engagement de l'ANRU le 12 juillet 2017. Aquitanis a obtenu satisfaction pour l'ensemble de ses demandes.

Ces projets, à l'instar des projets de renouvellement urbain précédents, engage collectivement l'ensemble des métiers et des directions d'aquitanis (construction, gestion, réhabilitation, aménagements extérieurs, etc.).

Bordeaux/Cenon/Floirac - La Benaue/Joliot Curie (NPNRU / national)

Sur ce site, une opération de démolition a été engagée dans le cadre du premier plan guide de 2012 afin de développer : une résidence solidaire en locatif social (Aldéa), des logements coopératifs en accession sociale par notre filiale axanis (type VIM ou BEN) et la réhabilitation participative du bâtiment H. À proximité des tours de la Benaue, la construction de la résidence Soyooz, programme de logements locatifs sociaux, a démarré.

Bordeaux Métropole a désigné l'agence AUC comme architecte coordonnateur en charge de l'actualisation du projet urbain. Les projets d'aquitanis inspirent cette équipe sur les modalités de transformation de la Benaue, d'amélioration de son attractivité et, enfin, d'association des habitants dans le projet.

Par anticipation à la signature de la convention ANRU, les travaux d'aménagement des espaces extérieurs des bâtiments « pierre » pourront démarrer en 2018 et finiront en 2019.



Résidence solidaire Aldéa

Bordeaux - Les Aubiers (NPNRU / régional)

Alors qu'aquitanis a achevé les travaux de réhabilitation de son patrimoine aux Aubiers (plus de 15 millions d'euros investis depuis 2011), Bordeaux Métropole a désigné l'agence Flint comme architecte coordonnateur en charge de l'actualisation du projet urbain de ce quartier.

Comme pour le local de boxe et les ex-locaux de l'IFAID, aquitanis a obtenu l'accord de l'ANRU pour la démolition de son ancien siège. La construction pourra laisser place à un nouvel espace public dont la programmation reste à définir. Parallèlement au projet de renouvellement urbain, aquitanis a désigné le groupement SaluTerre/Interscène/Dauphins Architecture/Ellyx/Certop/BE IBC pour réaliser une ferme urbaine aux Aubiers dont la co-construction avec les habitants a démarré en janvier 2018.

Floirac - Dravemont (NPNRU / régional)



La Maison des initiatives

Bordeaux Métropole a repris la main au titre de sa compétence politique de la ville dans l'approfondissement du projet de l'équipe GRAU. Sur la base du dossier d'études pré-opérationnelles transmis par aquitanis à la Métropole début 2016, une nouvelle équipe menée par l'atelier Ruelle a été sélectionnée pour accompagner les partenaires dans l'élaboration et la mise en œuvre de la convention ANRU.

Aquitanis a réalisé la Maison des initiatives au cœur du site de Dravemont, qui est mise à disposition de la Ville de Floirac. Aquitanis a été moteur de la démarche participative du projet de renouvellement urbain, en confiant au collectif ZEA une mission de réactivation participative du square de Dravemont. Cette action s'est déroulée en plusieurs chantiers participatifs pour réaliser de nouveaux mobiliers urbains, des plantations, des cheminements, etc.

Enfin, aquitanis a obtenu l'accord des partenaires et de l'ANRU pour le démarrage anticipé, début 2018, de la réhabilitation de la résidence Blaise Pascal - Corneille. Dans l'attente de ce projet, les équipes de gestion ont mené de nombreuses actions collectives avec les habitants et les associations locales : réaménagement d'espaces verts, mise en place de jardinières, peinture et décoration de l'ensemble des halls, etc.



Chantier participatif de mise en peinture du mobilier urbain

Le développement de l'activité

Les concessions de Cenon - Pont Rouge et Bègles - Les Sécheries Quartier de la Mairie touchant à leur fin d'ici 3 ans, aquitanis poursuit la prospection et la recherche de nouveaux projets d'aménagement porteurs de singularité et de valeurs communes avec le projet d'entreprise, dans l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Aquitaine et dans la métropole.

Saint-Georges-de-Didonne - ZAC des Moulins



Voulant poursuivre son développement à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, aquitanis a répondu à une consultation lancée à l'initiative de la commune de Saint-Georges-de-Didonne, se situant en périphérie de Royan en Charente Maritime, pour l'aménagement du secteur des Moulins.

Saint-Georges-de-Didonne a décidé de se saisir de la question du vieillissement de sa population et plus largement du développement de son territoire. La Zone d'aménagement concerté des Moulins prévoit la construction de 230 logements dont une part significative accessible aux jeunes ménages.

Le site des Moulins est principalement constitué d'espaces agricoles, qui ont amené aquitanis à proposer une offre tournée vers un quartier écologique, où l'agriculture, la transition énergétique et l'éco-construction dialoguent. Il s'agit notamment de renforcer les espaces naturels et agraires au sein du futur quartier et ainsi mener un projet territorialiste et partagé entre habitants actuels et futurs.

Mérignac - Beutre

Avec l'achèvement de l'étude capacitaire à l'été 2017, les partenaires du projet urbain de Beutre se sont accordés sur une vision commune du nouveau développement de ce territoire :

- densification raisonnée (environ 240 logements) ;
- préservation et amplification de la zone humide et de la trame boisée préexistantes ;
- participation des habitants dans la conception urbaine et la réhabilitation des logements du hameau de Beutre.

Ces objectifs seront mis en œuvre en 2018 dans la réhabilitation du patrimoine existant, première phase du projet urbain.



Ambès - Îlot Montesquieu



Aquitanis a été retenu par Bordeaux Métropole pour l'accompagner sur la requalification d'un immeuble situé au cœur d'Ambès et hébergeant à ses pieds quelques commerces du centre-bourg (boulangerie, supérette Casino). La Ville et la Métropole souhaitent y développer un centre médical, des logements et enrichir l'offre commerciale de son socle.

La mission d'aquitanis, mandataire d'un groupement avec ATIS Conseil et DS Avocat, vise à définir le montage financier et juridique de l'opération, réunir les potentiels investisseurs et faire réaliser la réhabilitation du bâtiment. C'est un projet majeur pour les collectivités qui souhaitent donner un nouvel élan et une nouvelle image au centre-ville d'Ambès.

Loupiac



Diagnostic en marchant en octobre 2017

Aquitanis a été mobilisé par la commune de Loupiac pour l'accompagner dans la définition, la conception et le montage d'une opération d'aménagement et de construction au cœur du village.

Actuellement libre de toute occupation à l'exception de quelques vignes, l'aménagement de ce site permettra de relier les différents hameaux de Loupiac, d'offrir de nouveaux espaces de convivialité ainsi que des services et des logements diversifiés. Municipalité et citoyens souhaitent en effet voir construits des logements abordables pour les jeunes ménages, des logements sociaux, des logements d'urgence et des logements répondant au besoin des personnes vieillissantes. La gestion de l'écoulement des eaux de pluie du coteau s'ajoute aux objectifs d'intégration urbaine et paysagère.

En 2017, un diagnostic en marchant a été réalisé avec les citoyens et des premiers principes d'aménagement leur ont été présentés afin de décliner la réflexion en 2018 sous forme d'ateliers d'architecture ouverts et participatifs.

→ 3 DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

↳ Repères

- 1 962 logements aux différents stades de construction :
 - 763 logements livrés au cours de l'année
 - 1 199 logements en chantier dont 416 lancés au cours de l'année
- 556 logements en dépôt de financement
- Recherche & développement « bas carbone »

→ DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Une maîtrise d'ouvrage « agile », à l'écoute des territoires habités

Le dérèglement climatique, la raréfaction des ressources, la réalité économique d'un monde en logique de marché ont progressivement amené les métiers de la maîtrise d'ouvrage à une prise de conscience pragmatique sur l'efficacité de leur pratique.

Dans ce contexte, un travail important de réappropriation du métier dans son contour pratique et opératoire a été réalisé en 2017. Ce temps de réflexion-action consacré à l'évolution du métier de la maîtrise d'ouvrage a permis de remettre en connexion l'ensemble des acteurs pour la création d'un « habiter durable et convivial ». Cette démarche itérative et coopérative d'amélioration de la qualité et de la performance des opérations livrées renforce durablement nos réponses concrètes aux enjeux sociétaux et environnementaux des territoires.

2017, une année de livraison d'opérations singulières et remarquables dans Bordeaux Métropole :

- **VIM** (Bordeaux - La Bastide), 14 logements évolutifs en locatif sur pilotis. Grâce à un jeu de meubles et de cloisons repositionnables, les habitants peuvent choisir de vivre dans un loft ouvert ou bien de séparer différents espaces et faire évoluer cette partition selon leurs besoins. Ils bénéficient également d'une extension de leur logement à aménager eux-mêmes.
- **Triptyk** (Bordeaux), 16 logements en centre ancien, réalisés dans le cadre du Programme national de requalification des quartiers anciens dégradés (PNRQAD). Comme son nom le laisse deviner, cette résidence associe trois entités - trois échelles de bâti, trois modes de vie - du cœur d'îlot jusqu'à la rue Carpenteyre. Elle est lauréate du Prix national de la construction bois 2017 (deuxième prix dans la catégorie logements collectifs).
- **Résidence Mohamed Mechti** (Bordeaux), transformation du lycée professionnel Les Menuts en résidence sociale intergénérationnelle de 49 logements.
- **Cité des Métiers** (Pessac), 1^{ère} opération du projet métropolitain « 50 000 logements autour des axes de transports collectifs » initiée en 2010, intégrant un parking-relais de 200 places et un programme d'habitat mixte acquis par aquitanis en VEFA : 47 logements dédiés à un foyer de jeunes travailleurs gérés par Jeunesse Habitat Solidaire ainsi que 95 logements pour une résidence sociale et 15 logements PLS (prêt locatif social) meublés destinés à des chercheurs et des doctorants pour de court séjour, gérés par aquitanis.
- **Les Folies** (Lormont - Bois fleuri), 24 maisons avec pièce de travail et jardin. Ce projet d'habitat social original est spécialement dédié à des entrepreneurs créatifs et culturels qui souhaitent pouvoir vivre et exercer leur activité dans un même lieu.

VIM
BORDEAUX - LA BASTIDE



Triptyk
BORDEAUX



Résidence Mohamed Mechti
BORDEAUX



Cité des Métiers
PESSAC



Les Folies
LORMONT - BOIS FLEURI



Zoom sur...

BEN

Livrés en 2016, les 9 logements évolutifs et essentiels de la résidence BEN à Pessac, réalisés selon le mode constructif *Sylvania* et en mobilisant la compétence habitante, ont reçu un accueil remarqué du monde de l'architecture :

- Prix spécial d'architecture Caisse des Dépôts Agora ;
- Trophée de l'innovation HLM 2017 dans la catégorie « Innovation technique » à l'occasion du 78^{ème} Congrès Hlm à Strasbourg ;
- sélectionnés dans la catégorie habitat pour l'Équerre d'argent.

LOGEMENT
BEN
Essentiel / Évolutif / Environnemental...ensemble



Sylvané, l'aboutissement d'un processus R&D, au service d'un mode d'habiter durable et convivial



Avec *Sylvané*, aquitanis franchit une nouvelle étape vers un système constructif performant et durable :

Rapide : *Sylvané* est un accélérateur de conception grâce à des trames préétablies qui permettent de régler dès l'esquisse les calages techniques de mise en œuvre. Le mode constructif maîtrisé et principalement en filière sèche permet de réduire sensiblement les délais de réalisation.

Élémentaire : *Sylvané* s'inscrit pleinement dans la recherche d'un habitat essentiel, pilotée par la maîtrise d'ouvrage et propose l'habitat frugal le plus abouti en 2017.

Économe : les coûts de construction sont maîtrisés grâce à un marché à bons de commande, établi à l'issu d'un dialogue compétitif.

Adaptable : *Sylvané* apporte une réponse agile aux territoires par une multiplicité des formes urbaines, par une souplesse d'agencement et de surface pour des logements individuels ou collectifs et par la mobilisation de la compétence habitante.

Passif : *Sylvané* répond à une ambition énergétique et environnementale tout en maintenant un équilibre coût / qualité très satisfaisant. Plus vertueux que l'implacable logique d'une réglementation en surenchère permanente, il offre un habitat performant peu consommateur d'énergie primaire et dont l'empreinte environnementale impactera le territoire le plus faiblement possible.

Dans la continuité de *Sylvania*, en poursuivant sur le chemin de la R&D, aquitanis se dote d'un outil performant et fiable, qui répond aux enjeux environnementaux et économiques de chaque territoire :

- réduction de l'empreinte carbone par la mise en œuvre de matériaux biosourcés en filière sèche ;
- réduction des délais de chantier et des nuisances inhérentes ;
- développement de la filière locale bois de la Nouvelle-Aquitaine ;
- maîtrise du coût constructif et de la performance globale ;
- structuration de la démarche de production en BIM ;
- mobilisation de la compétence habitante dans la partition des espaces à vivre ;
- optimisation continue du procédé constructif et fiabilisation par le retour d'expérience ;
- contribution à l'activité économique et à l'innovation sociale par la réalisation d'un chantier école associé (module salle d'eau).

Un prototype de *Sylvané* est en cours d'étude. Située sur la commune d'Ambarès-et-Lagrave, la résidence Sylvaé comprend 7 logements individuels en duplex et 18 logements semi-collectifs. Sa livraison est programmée en 2019.

***Sylvané* est une des clés pour préparer notre logique de production bas-carbone dans la métropole et au-delà.**



Résidence Sylvaé à Ambarès-et-Lagrave

2017, l'activité de production

Études / financement

La politique du gouvernement dévoilée à l'automne 2017 a eu pour conséquence l'amorce d'une baisse en volume, en logique prudentielle, des opérations de production de logements.

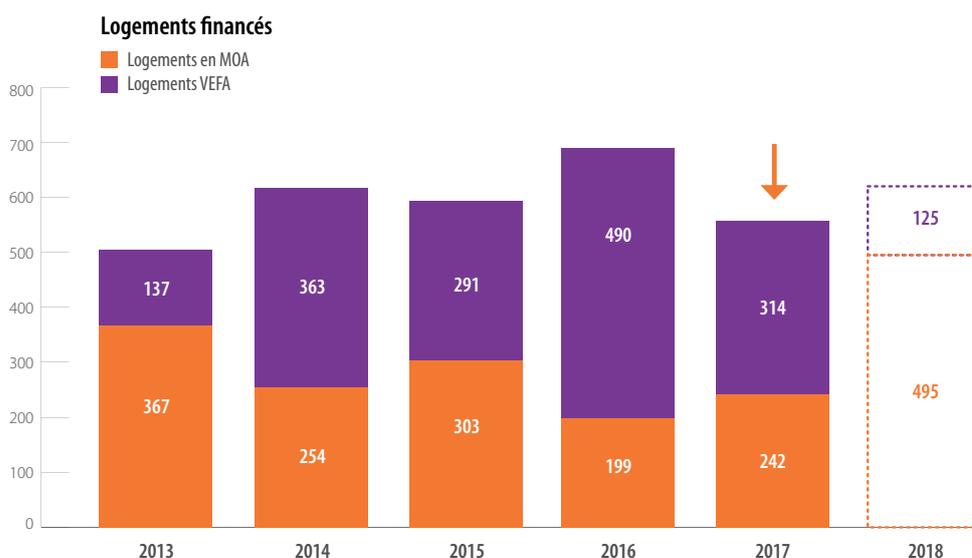
En effet, la mise en œuvre de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité) va diminuer en proportion notre capacité d'autofinancement, réduisant ainsi de manière significative la capacité à financer des opérations neuves.

Il est à noter que l'effort de production supplémentaire nécessaire pour bénéficier du Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB) n'est pas atteignable dans ces conditions (270 logements supplémentaires à la programmation arrêtée dans le Plan stratégique de patrimoine (PSP), soit 885 en 2017 et 735 en 2018).

De plus, des paramètres conjoncturels comme la tendance haussière du foncier qui, à terme, nous exclut inexorablement du cœur d'agglomération en maîtrise d'ouvrage, les nouvelles règles d'application des marges locales et loyers accessoires, l'instruction des communes dans une logique de non densification, notamment, ont eu un effet limitant le nombre de dossiers de financement déposés en 2017.

Le nombre de logements en dépôt de financement en 2017 a été de 556 (20 opérations) répartis en :

- 242 logements en maîtrise d'ouvrage directe (10 opérations) ;
- 314 logements en VEFA (10 opérations).



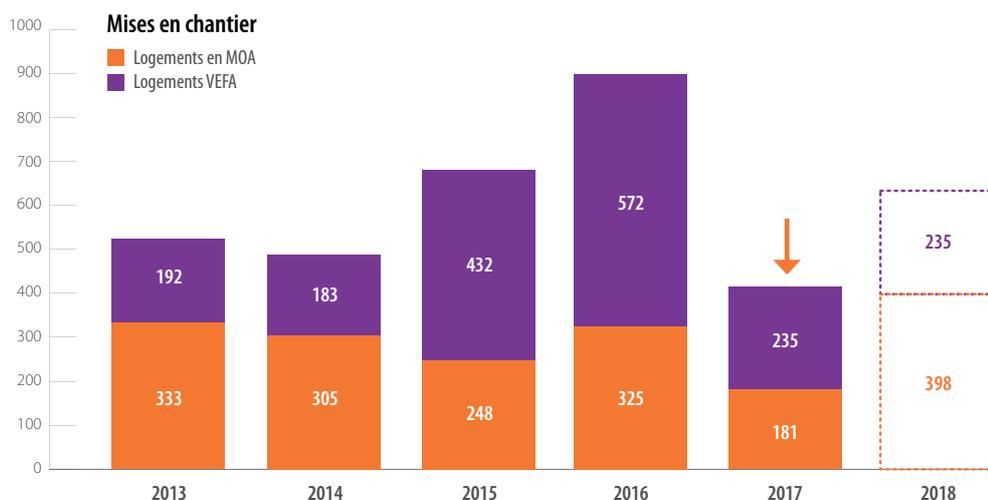
Mises en chantier (y compris VEFA)

Le nombre de logements mis en chantier en 2017 s'établit à 416, alors qu'il atteignait 897 en 2016. Cette baisse notable est principalement liée à :

- l'allongement des délais d'obtention des PC purgés (recours des riverains, réglementation environnementale, demandes complémentaires de la collectivité...);
- l'application du nouveau Code des marchés publics (ordonnance de 2015) avec la remise en application du concours d'architecte à compter du 1^{er} juillet 2017 (procédure dont les promoteurs sont exemptés) ;
- la difficulté à tenir le coût objectif des opérations à l'issue du processus de mise en concurrence nécessitant parfois de relancer plusieurs fois la consultation pour certains lots.

En 2017, les principales opérations dont la mise en chantier a été reportée sont les suivantes :

- Aldéa (Bordeaux - La Bastide), résidence solidaire de 40 logements : lancement du chantier reporté en 2018 en raison du relogement, de démolition et d'appel d'offres infructueux.
- Paul-Boncour (Bordeaux - La Bastide), 40 logements (tranche 1) : lancement du chantier reporté en 2018 en raison de la nécessité de mener des études complémentaires aboutissant à des manœuvres de dépollutions et du fait d'incidences de la loi sur l'eau.
- Îlot E (Ambarès-et-Lagrave - ZAC Centre Bourg), 12 logements : lancement du chantier reporté en 2018 afin de prendre en compte le phasage et la co-activité avec les travaux métropolitains de la ZAC Centre Bourg.
- De nombreux chantiers ont été reportés en 2018 pour cause d'appel d'offres infructueux, parmi lesquels :
 - La Monnaie (Villenave-d'Ornon), 57 logements ;
 - Liberté (Ambarès-et-Lagrave), 29 logements (phase 1) ;
 - Tonga / Samoa (Bordeaux - Ginko), 101 logements (axanis / aquitanis).

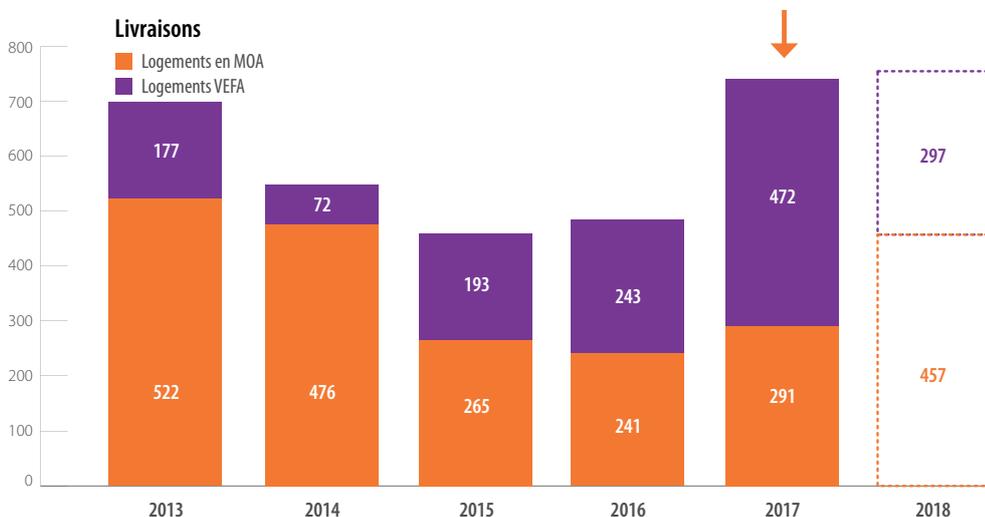


Livraisons

En 2017, le nombre de livraisons était de 763 logements (22 opérations) :

- 291 logements en maîtrise d'ouvrage directe,
- 472 logements en VEFA

2017 correspond au pic de mise en chantier des années 2015 (680) et 2016 (897). Ce niveau élevé de logements livrés se poursuivra en 2018 et 2019.

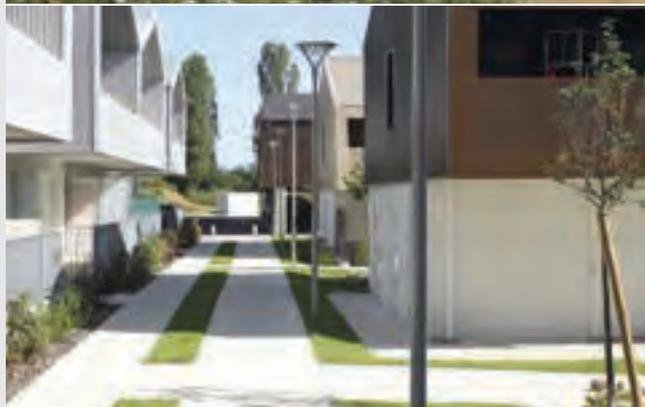


Quelques projets livrés en 2017

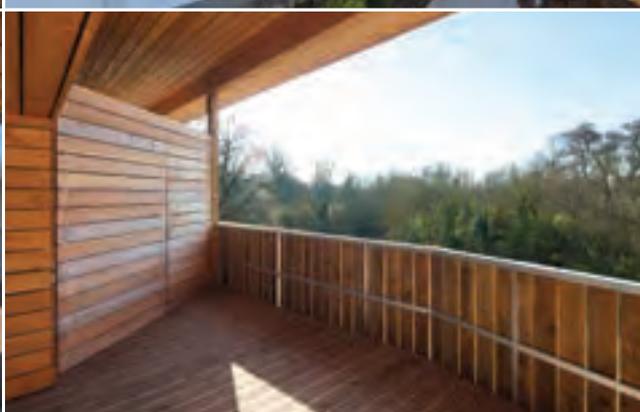
Maîtrise d'ouvrage directe



Le Moulin d'Antoune
LORMONT



Résidence Solaris
AMBARÈS-ET-LAGRAVE



Quelques exemples de VEFA

Résidence Azais
SANGUINET



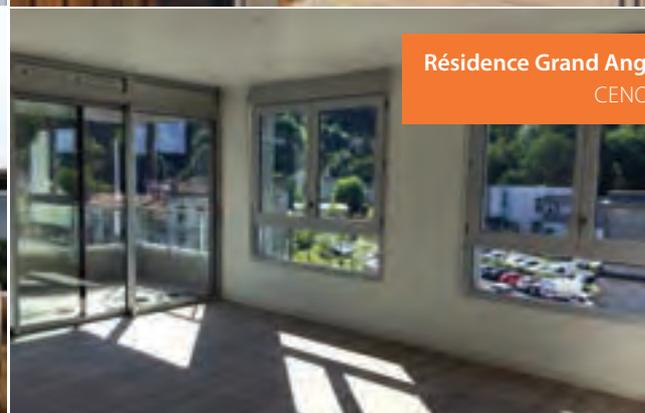
Résidence Emporium
PAREMPUYRE



Résidence L'Escale Verte
BASSENS



Résidence Grand Angle
CENON



Résidence Natura
BORDEAUX - GINKO



Résidence Terra 440
AMBARÈS-ET-LAGRAVE



Quelques exemples de projets en mode *Sylvania*



Campus ISNAB
VILLENAVE-D'ORNON



Résidence Saint-Amand
BORDEAUX-CAUDÉРАН

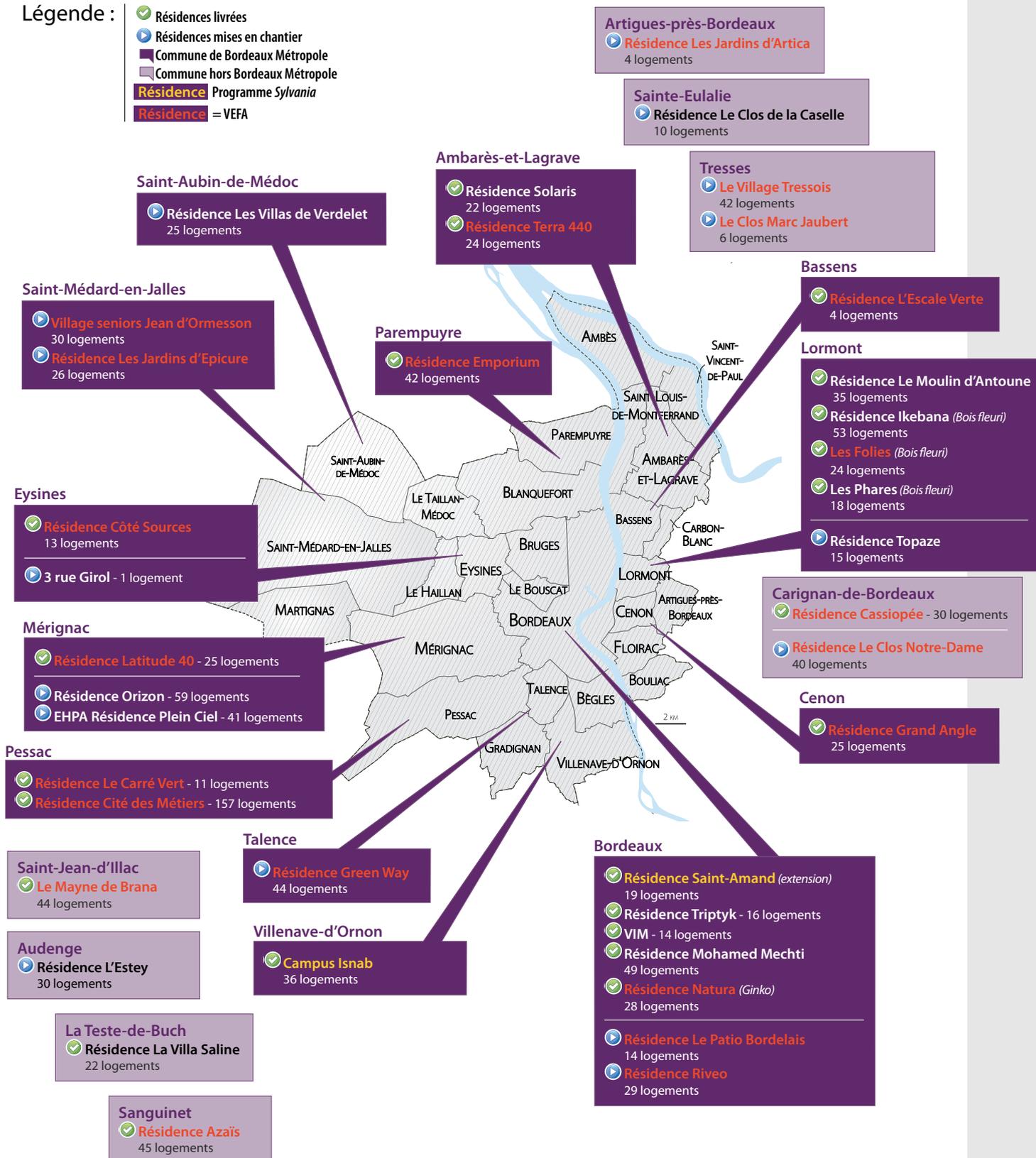


Cartographie 2017 de la production



Légende :

- Résidences livrées
- Résidences mises en chantier
- Commune de Bordeaux Métropole
- Commune hors Bordeaux Métropole
- Résidence Programme *Sylvania*
- Résidence = VEFA



→ 4 HABITATS & CLIENTÈLES

La Direction Habitats & Clientèles aura été marquée cette année par plusieurs faits majeurs :

- > Le démarrage des travaux de réhabilitation dans le cadre de la convention dite de Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB) signée avec la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
- > La poursuite de la régénération du quartier du Grand Parc (Bordeaux) avec les travaux de réhabilitation des bâtiments Nerval et Odéon (NéO) et les réflexions engagées pour les tours Ravel et Saint-Saëns et les bâtiments Pleyel, Zola et « S »
- > Le démarrage effectif des opérations de réhabilitation des 245 logements de Claveau (Bordeaux)
- > La poursuite des études en vue de la création d'un réseau de chaleur « énergies renouvelables » (EnR) aux Aubiers (Bordeaux) en collaboration avec Domofrance
- > La poursuite du déploiement de la fibre optique
- > La conception, l'amélioration et la gestion des espaces verts de façon raisonnée et en incluant la démarche zéro phyto
- > La création d'un nouveau service Solidarités et innovations sociales
- > L'élargissement de l'offre de résidences sociales et foyers de jeunes travailleurs (FJT) avec les résidences Mohamed Mechti à Bordeaux et Cité des Métiers à Pessac
- > La création de l'association VRAC et l'élaboration de son projet de groupement d'achat de produits de qualité à prix abordable
- > La poursuite des études et les premiers contacts avec les habitants pour la création d'une ferme urbaine aux Aubiers
- > Le premier anniversaire de notre Centre de la relation clients, aquitaniServices, partagé avec Mésolia (SAC COO.PAIRS)

↘ Repères

- 871 logements réhabilités
- 1 468 logements en cours de chantier de réhabilitation dont 245 lancés au cours de l'année
- 5 043 logements concernés par des travaux (GE-RC)
- 4 M€ TTC de travaux de gros entretien
- 8,1 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants,
- 16,7 M€ TTC de travaux de réhabilitation
- 413 arbres d'ornements et fruitiers plantés
- 5 312 arbustes, vivaces et graminées plantés
- 1 327 arbres élagués « méthode douce »

Maintenance du patrimoine

Maintenance et requalification du patrimoine bâti :

Nombre d'opérations concernées par des travaux (GE-RC ou Réhab) : 251
4 M€ TTC pour les travaux de gros entretien
8,1 M€ TTC pour les travaux de renouvellement de composants
16,7 M€ TTC pour les travaux de réhabilitation

Nombre de logements raccordés au Très Haut Débit (fibre optique) dans le parc ancien : 3 166

- Convention FTTH Numéricable : 2 962 logements
- Convention FTTH Orange : 204 logements

Conception et gestion du patrimoine nature :

- 413 arbres d'ornements et fruitiers plantés
- 5 312 arbustes, vivaces et graminées plantés
- 1 327 arbres élagués « méthode douce »

Maintenance des patrimoines :

Le style « Aquitanis »

Entretien d'un patrimoine s'effectue de multiples façons complémentaires : de l'entretien courant à la régénération, en passant par le renouvellement de composants et la réhabilitation.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une démarche de Responsabilité sociale des entreprises (RSE) largement partagée par les équipes d'aquitanis et les parties prenantes associées à nos projets.

Le « faire ensemble » reste un axe majeur. Les retours d'expériences permettent de mieux mettre en avant la compétence habitante au service de nos projets. Dans la continuité des opérations GHI, Pascal Lafargue ou Claveau, l'opération de requalification de Pleyel et Zola dans le quartier du Grand Parc prendra pleinement en compte cette démarche avec notamment, un dispositif d'accompagnement social et participatif.

Les dimensions habitat, mobilité, développement social, cadre de vie et services aux habitants sont spécifiquement réfléchies et intégrées en amont des programmations, contribuant ainsi à trouver dans chaque projet la singularité qui lui est propre et dégagant un consensus avec l'ensemble des acteurs.

Réhabilitations : l'effet levier du PHBB

En décembre 2016, aquitanis a signé une convention de Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB) avec la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et Action Logement, nous faisant bénéficier de 20 M€ pour améliorer la performance énergétique de près de 2 000 logements sur les 3 années à venir.

Ainsi, la cellule Réhabilitation et requalification a doublé le nombre de ses opérations de réhabilitation. L'année 2017 est une phase de transition : les équipes sont renforcées, le nombre de logement en travaux est élevé - 1 468 logements sont en cours de réhabilitation (Nerval et Odéon, Les Aubiers et Claveau à Bordeaux, Gaston Cabannes à Floirac) - et les études préalables aux nouvelles opérations incluant le PHBB sont lancées.

Opération en phase d'études préalables + consultation pour la MOE :	9 opérations	1 720 logements	45 M€ HT
Opérations en phase APS/APD/PRO/PC	12 opérations	1 262 logements	26 M€ HT
Opérations en phase consultation des entreprises/ACT/OS	4 opérations	742 logements	22 M€ HT
Opérations en phase EXE	4 opérations	1 468 logements	38 M€ HT
Opération en phase OPR/réception/GPA	1 opération	538 logements	34 M€ HT

Les premières réhabilitations « PHBB » ont été présentées aux locataires et font l'objet d'une concertation conformément à l'application des textes régissant les augmentations de loyers (Bougnard et Avenir à Pessac, La Calypso au Bouscat, Léon Blum à Bordeaux).

Le fil conducteur des réhabilitations : l'amélioration de l'habitat et de l'habitabilité

Les opérations menées par les équipes d'aquitanis sont systématiquement basées sur une approche de l'amélioration de l'habitat et des conditions d'occupations.

Elles reposent sur deux axes :

- la requalification du bâti en travaillant sur l'usage du logement, sa modernité, sa transformation... ;
- la réhabilitation avec une intervention basée sur une dimension plus technique.

Quel que soit le type d'intervention, aquitanis privilégie toujours un axe commun : la baisse des charges locatives et l'amélioration de la qualité de service.

En moyenne la baisse des consommations de chauffage est de l'ordre de - 50 %.

L'ensemble des opérations est effectué en sites occupés. Elles nécessitent donc en amont une démarche de concertation et d'échanges avec les habitants.

Des logements témoins sont systématiquement réalisés, des réunions publiques programmées. Cette phase permet d'expliquer notre intervention, de créer du lien et d'amender nos projets.

Les moyens d'accompagnement sont importants : guide d'intervention dans le logement, atelier participatif, aide à la préparation du logement avant travaux, action d'embellissement.

Au Grand Parc (Bordeaux), le cap est maintenu !

L'objectif d'aquitanis, partagé avec la Ville de Bordeaux, est de réhabiliter l'ensemble des bâtiments du Grand Parc, en proposant des programmes différenciés qui tiendront compte des potentiels inhérents à chaque bâtiment et de leurs problématiques techniques. L'enjeu est également de donner la possibilité aux habitants du Grand Parc de pouvoir bénéficier d'un parcours résidentiel à l'échelle du quartier. Ainsi, en fonction de l'ambition des réhabilitations, aquitanis développe une gamme de logements, qui permettra à leurs résidents d'habiter un appartement plus confortable, plus économe et plus grands (pour certains) et bénéficiant d'espaces extérieurs rénovés. De nouveaux projets en construction neuve complètent cette nouvelle offre de logements diversifiée.

Dès la réhabilitation des immeubles GHI, aquitanis a mis en œuvre une démarche d'information, consultation et participation des habitants. Une présence renforcée des équipes d'aquitanis (deux postes dédiés aux réhabilitations), la mise en œuvre de temps d'échanges avec les locataires organisés en pieds d'immeubles,



Concertation auprès des habitants de la résidence Ravel



la création d'outils de communication spécifiques pour nos locataires (guide de chantier, lettres d'information) et la mise en œuvre de projets avec les habitants (création de meubles avec l'école de design Camondo, concerts en pieds d'immeubles), permettent de mieux appréhender les attentes et dynamiques des habitants pour mieux répondre aux besoins et accompagner le changement.

Nerval et Odéon : le chantier se termine et accuse un léger retard dans l'exécution des travaux lié principalement à la mise en place d'un mode opératoire « amiante » pour l'ensemble des entreprises.

Tours Ravel et Saint-Saëns : le résultat de l'appel d'offres, avec un budget global non tenu, a contraint aquitanis à reprendre le processus de mise en concurrence des entreprises.

Les « S » : l'opération a pris du retard de par l'absence de consensus avec Bordeaux Métropole quant à l'aspect architectural du projet.

Pleyel et Zola : l'équipe de maîtrise d'œuvre est opérationnelle. Elle rassemble des compétences plurielles pour associer les habitants à l'élaboration du programme de réhabilitation et rentrer dans une dimension participative tout en préservant la qualité architecturale, technique et d'usage des travaux.

JKL : les diagnostics sont terminés.



Projet de requalification de la résidence Saint-Saëns

À Claveau (Bordeaux - Bacalan) : comment la transformation des maisons prend forme dans le quotidien des habitants

réinventons ensemble



la Cité
Claveau
Bordeaux

L'opération de réhabilitation des 245 maisons de Claveau est la première réhabilitation participative pilotée par aquitains.

Après une année d'études en 2016, 2017 a marqué le démarrage du chantier de réhabilitation de la cité-jardin. Les habitants ont pu visiter les trois logements témoins et commencer à prendre part à l'aventure

de manière concrète.

La construction de l'Atelier de chantier a été le préalable au démarrage des travaux. Construit pour partie par l'entreprise de gros-œuvre ainsi que dans le cadre de formations (structure bois et bardage métallique), ce lieu rassemble tous les acteurs du projet : la base vie pour les équipes des entreprises, des chantiers de formation et d'insertion, les réunions de chantier comme les réunions « familles » animées par les Compagnons Bâisseurs Aquitaine.

L'Atelier de chantier est rapidement devenu un équipement collectif central à la fois dans la géographie du quartier et dans son animation sociale. Équipé d'une outillhèque et d'une matériauthèque, il accueille les ateliers bricolage proposés chaque semaine aux habitants pour leur transmettre des savoir-faire et préfabriquer avec eux leur jardin d'hiver. Les Compagnons Bâisseurs Aquitaine les accompagnent et les guident dans les travaux d'auto-réhabilitation et d'auto-construction. De nombreuses formations et événements de quartier en lien avec le chantier s'y déroulent.

Ce lieu, animé par les Compagnons Bâisseurs Aquitaine, allié à la présence quotidienne des architectes sur le chantier et au travail des entreprises crée une nouvelle dynamique dans le quartier et incite les habitants à être acteurs dans la réhabilitation de leur logement et plus largement de leur quartier. Ceux-ci prennent globalement avec enthousiasme toute la part qui avait été imaginée. La concrétisation du projet réveille les réseaux déjà existants à Claveau et rend possible de nouvelles rencontres qui, elles-mêmes, font émerger de nouveaux projets.



Les Aubiers (Bordeaux - Lac) : la fin des travaux de réhabilitation

La réhabilitation de la résidence des Aubiers s'est déroulée par des interventions successives sur les équipements, le bâti, les façades sur une période de 4 ans.

La déclinaison du programme de réhabilitation a tenu ses objectifs :

- amélioration de la sécurité et du cadre de vie ;
- modernisation des équipements ;
- amélioration de la fonctionnalité des logements et du confort ;
- amélioration de la performance énergétique et réduction de l'empreinte carbone ;
- maîtrise des charges.

Le budget global de l'opération est de 14,5 M€.



Gaston Cabannes (Floirac)

Les travaux ont été réceptionnés en juin 2017.

Des fonds européens participent à leur financement au titre de l'amélioration de la performance énergétique des 140 logements. La convention FEDER est finalisée et en cours de signature. Le bureau d'étude instructeur (le Céréma) a réalisé la visite technique du chantier. Après la réhabilitation du patrimoine bâti, aquitanis entreprendra en 2018 la requalification du patrimoine nature. La résidence sera ainsi globalement régénérée pour les 20 prochaines années.



Les opérations en gestation

Pour 2018, le niveau d'intervention en réhabilitation sur le patrimoine reste élevé avec la mise en chantier de 1 215 logements (8 opérations) supplémentaires.

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

Ces travaux sont programmés et organisés selon les modalités définies depuis 2010, notamment à partir du croisement des informations issues des constats réalisés sur le terrain (gardiens, gestionnaires de sites, 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 Plan Stratégique de Patrimoine (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).

Les grandes tendances suivantes sont à relever pour 2017 :

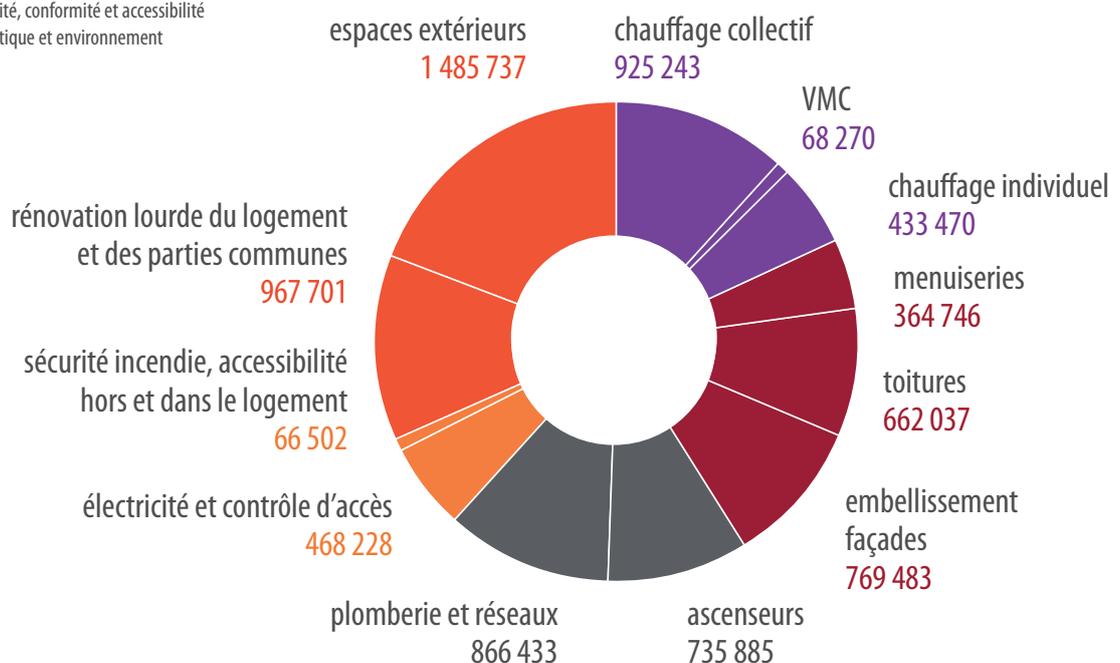
- une importante mise en chantier de travaux d'espaces extérieurs, de remplacement et amélioration des équipements de chauffage collectif, de réseaux EU-EV-AEP et d'équipements sanitaires ;
- le maintien et la poursuite d'un important programme de travaux dits « tout corps d'état » de rénovation technique des logements et d'embellissement des parties communes, de traitement des façades et de remplacement et d'amélioration des équipements techniques des ascenseurs.

Décomposition des principaux postes de travaux de renouvellement de composants et de gros entretien programmés en 2017



valeurs en euros

- Performance énergétique liée aux équipements
- Performance énergétique liée aux ouvrages
- Fonctionnement des équipements techniques
- Sécurité, conformité et accessibilité
- Esthétique et environnement



Suivi des démarches engagées

Déploiement de la fibre optique : SFR-Numericable poursuit le déploiement de la fibre optique en raccordant 772 logements durant l'année 2017, soit un total de 2 962 logements raccordés depuis l'année 2015.

SFR-Numericable achèvera son déploiement en 2018 en raccordant 846 logements.

Aquitanis a signé avec Orange en juin 2017, une convention de déploiement FTTH afin de poursuivre le déploiement de la fibre optique sur 8 196 logements jusqu'en 2020. Orange a raccordé 204 logements en fin d'année 2017.

Amiante : Aquitanis a engagé en janvier 2017 un projet global de réflexion et d'action piloté par un responsable de projet et un référent technique amiante, accompagné par une assistance à maîtrise d'ouvrage. Ce projet prévoit la cartographie du patrimoine, la mise en place de procédures internes, la formation des salariés, l'amélioration et le renouvellement des marchés opérateurs de repérage (diagnostics), l'achat et la mise en place d'un logiciel de gestion des données amiante.

À la fin de l'année 2017, 172 salariés ont été formés, le logiciel de gestion des données a été choisi et les procédures internes ont été rédigées. Ces procédures internes sont le résultat de 11 groupes de travail afin de répondre au mieux à chacun des aspects de ce sujet, dont aux multiples questions, et de faire face aux divers cas pratiques que les salariés peuvent rencontrer dans l'exercice de leur métier.



Certificats d'économie d'énergie (CEE) : aquitanis et EDF ont signé la convention « coup de pouce précarité » dont l'objectif est d'accélérer le remplacement des convecteurs et chaudières ancienne génération par des équipements plus performants.

Dans le cadre de la convention avec EDF (2015-2017 / 3^e période), aquitanis a valorisé 585 GWh cumac en 2017. Pour la première fois depuis le lancement des CEE, la 4^e période prendra immédiatement le relais de la 3^e, sans période transitoire. Le volume de CEE national à collecter est très ambitieux, il atteint 1 200 TWhc de CEE classiques et 400 TWhc de CEE Précarité énergétique.

Renouvellement de composants chaudières / VMC / chauffage électrique
(hors travaux de réhabilitation)

	Chaudières	VMC	Chauffage électrique
Études 2017	547 logements	112 logements	—
Travaux 2017	317 logements	—	77 logements

Les résidences Le Parc (Pessac), Charles Gruet (Bordeaux) et Le Parc de Peychotte (Mérignac) ont bénéficié de travaux de remplacement de leur robinetterie (évier, lavabos et douches) lors des travaux de remplacement des chaudières.

Sécurité

La gestion et le suivi des contrats de maintenance et travaux d'entretien portent sur les éléments suivants : extincteurs, désenfumage, bornes et bouches à incendie, plans d'évacuation, colonnes sèches, centrales à incendie.

- Les vérifications annuelles 2017 ont été lancées au mois d'avril dans le cadre des nouveaux marchés de sécurité. Deux entreprises défaillantes se verront appliquées des pénalités (vérification des EPI et des éclairages de sécurité).
- Pour la première fois, dans le cadre de la réglementation sur les IGH, un exercice d'évacuation incendie pour les locataires du bâtiment Saint-Saëns au Grand Parc a été réalisé. Celui-ci a permis d'identifier des pistes d'amélioration dans notre dispositif d'intervention. D'autres exercices seront programmés début 2018 notamment sur la tour Ravel.
- Suite à un incendie dans la tour B de la résidence Chantecrit à Bordeaux, un schéma directeur a été proposé en vue de conforter la mise en sécurité incendie des locataires dans ce bâtiment (extinction automatique du local vide-ordures, étanchéité des portes des services généraux et portes protégeant l'escalier des fumées, de l'éclairage de secours, etc.).
- Des formations sur sites ont été mises en place pour le personnel de la régie Travaux exerçant les visites de contrôle dans le cadre du label des parties communes non gardiennées.
- Une formation spécifique des gardiens a été mise en place, en relation avec notre service formation et le CREFOPS, concernant les équipements de sécurité présents sur sites (extincteurs, SSI, BAES, etc.).

Contrat d'entretien des équipements individuels (chauffage, robinetterie, VMC)

La gestion et le suivi des contrats de robinetterie, chauffage individuel, VMC, DAAF donnent les indicateurs suivants :

Taux de pénétration pour 2017

	Chauffage	Robinetterie
CGMI	96,2 %	96,2 %
SAVELYS	90,9 %	91,3 %
PROXISERVE	95,7 %	96,6 %
EDG	87,3 %	81,7 %

De nouveaux indicateurs de suivi d'exploitation ont permis un meilleur pilotage (technique et financier) des remplacements de composants dans le cadre du contrat (P3).

Les visites d'expertises programmées par échantillonnage chaque année restent un moyen efficace d'évaluer la qualité de prestation des entreprises.

Les contrats d'entretien d'équipements collectifs

Plusieurs contrats de maintenance ont été préparés, mis en consultation et attribués en 2017 pour une prise d'effet au 01/01/2018 :

- ascenseurs ;
- portes automatiques ;
- surpresseurs - pompes de relevage - séparateur d'hydrocarbures.

Ces renouvellements de contrats seront finalisés fin 2017 par leurs enregistrements sur Ulis et début 2018, par le changement des identifications de chaque ascenseur et par la reprogrammation des téléalarmes.

Pour ces contrats renouvelés comme pour ceux en cours sur le chauffage collectif, un suivi régulier de la qualité de service est indispensable ainsi qu'une présence de proximité.

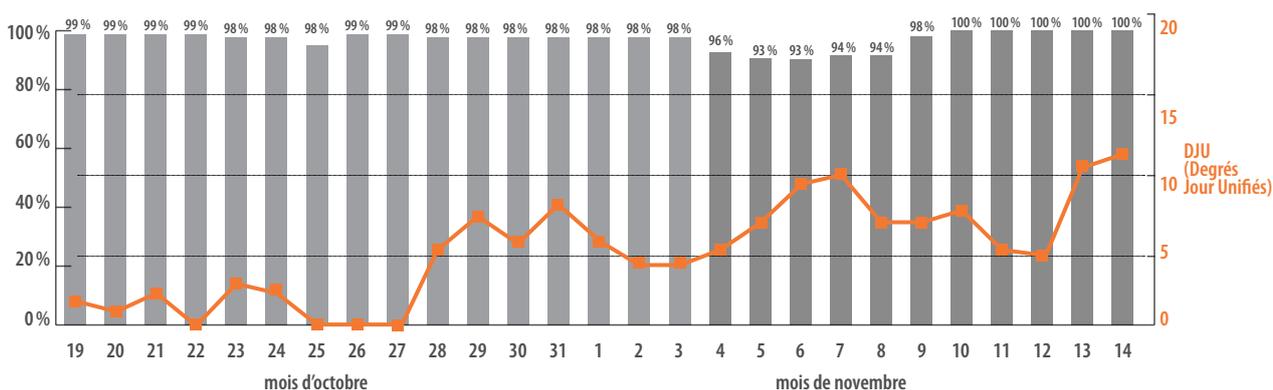
Chauffage collectif

Au 31 décembre 2017, le parc d'aquitainis comprend 35 chaufferies gaz et 15 sous-stations sur un réseau de chaleur urbain. Près de 7 700 logements sont chauffés collectivement.

Après une vérification exhaustive de l'ensemble des installations thermiques, le redémarrage de la saison de chauffage 2017-2018 s'est bien déroulé dans l'ensemble, malgré quelques petites difficultés sur les résidences livrées en 2017 ainsi qu'à la Benaugue et à la résidence Hautreux (Bordeaux). Un taux de fonctionnement moyen de 97,8 % (voir graphique ci-dessous) a été atteint sur les premiers jours de redémarrage du chauffage.

Taux de fonctionnement du chauffage collectif

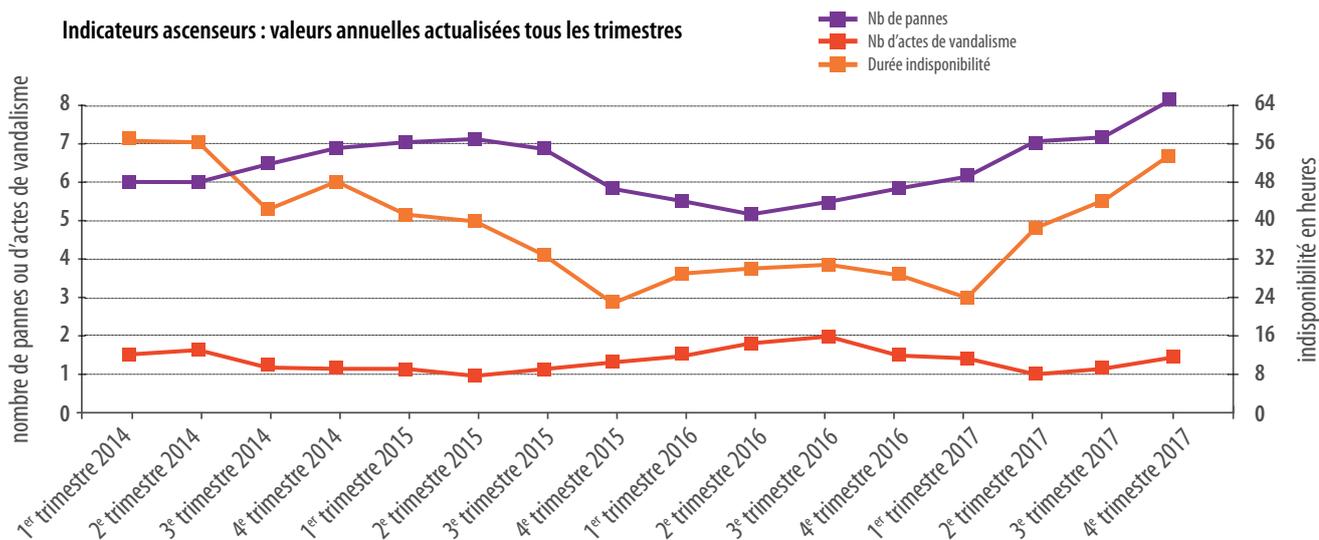
(nb de logements chauffés / nb de logements à chauffer) - (hors travaux réhabilitation)



Ascenseurs

Le patrimoine d'aquitainis est équipé de 311 ascenseurs. Sur l'année 2017, la mesure de la qualité de service reste correcte mais une dégradation notable des indicateurs de suivi est mise en évidence. Il conviendra de mesurer, en 2018, si le changement de prestataire aura permis d'améliorer cette situation.

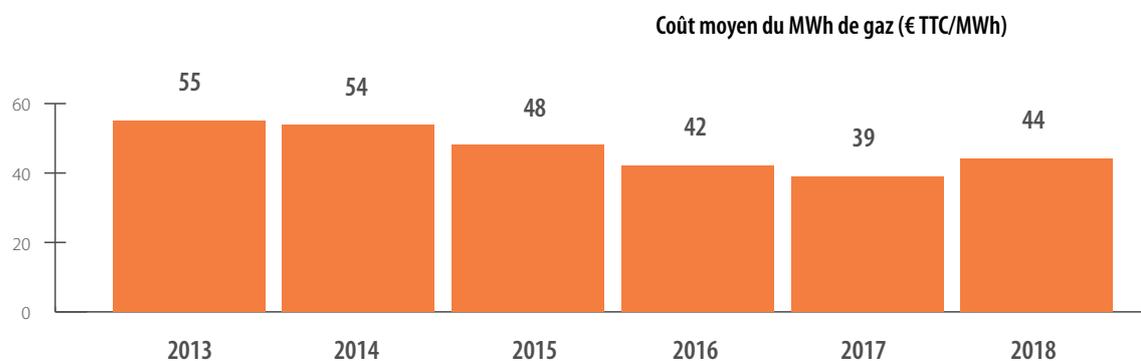
Indicateurs ascenseurs : valeurs annuelles actualisées tous les trimestres



Les contrats de fourniture d'énergie (gaz naturel et électricité)

Gaz

Le marché subséquent de fourniture de gaz en offres dérégulées a fait l'objet d'une consultation et a été attribué.



La tendance à la hausse reste maîtrisée en 2018 et suit le marché.

Électricité

Aquitanis a choisi d'adhérer au groupement de commande mis en place depuis 2013 par le Syndicat Départemental d'Énergie Électrique de la Gironde (SDEEG) pour acheter l'électricité de ses plus gros sites de consommation. Pour aquitanis, les sites soumis à obligation de mise en concurrence sont au nombre de 21 et représentent 2,2 GWh/an.

Pour le marché 2018-2019, après concertation en Conseil de concertation locale de patrimoine (CCLP), aquitanis a choisi de souscrire à l'offre d'électricité verte proposée par le SDEEG. L'électricité dite « verte » est l'électricité produite uniquement à partir de sources d'énergies renouvelables telles que l'énergie éolienne, solaire...

Les travaux sur les équipements collectifs (centrales thermiques, ascenseurs)

Ascenseurs

À Château Raba (Talence), les travaux de remplacement des ascenseurs permettant une amélioration de l'accessibilité par ouvertures des baies palières à tous les étages et la mise en duplex se terminent fin 2017. Les 8 ascenseurs sont en service et les réserves seront levées début 2018.

Chauffage collectif

Les travaux de mise en conformité des chaufferies comprenaient, en 2017, des travaux lourds de remplacement des colonnes montantes de chauffage et de radiateurs sur la résidence Le Parc du Tauzin (Bordeaux). Ces travaux de plomberie sont terminés. Toutefois, le fort embouage des installations et les intervenants multiples (entreprise attributaire et sous-traitant, exploitant du Crous qui ne gère pas les réseaux), complexifient la bonne logique des choses.

À Bois fleuri (Lormont), plusieurs portions de réseaux secondaires ont été remplacées en prévision de la réfection totale de la voirie. À noter que ces remplacements se sont aussi accompagnés de dévoiements en raison de bâtiments neufs aquitanis construits sur le réseau existant.

À La Benaugue (Bordeaux), la sous-station E3 a été entièrement refaite de même qu'une partie du réseau secondaire depuis cette sous-station. Des travaux de même nature mais à plus grande échelle devraient être réalisés en 2018.

Les travaux de remplacement de la distribution d'eau chaude sanitaire (ECS) dans les chambres à Handivillage (Camblanes-et-Meynac) sont terminés mais seront complétés en 2018 par ces mêmes travaux pour les locaux médicaux et la balnéothérapie.

Aquitanis, acteur mobilisé pour un territoire à énergie positive

Aquitanis est depuis plusieurs années engagé dans la réduction de son empreinte carbone au travers de la qualité environnementale de son mix-énergétique, notamment via les réseaux de chaleur.

Cet engagement se décline sur plusieurs actions complémentaires :

- la mise en place de garde-corps photovoltaïques sur 124 bâtiments : 1 056 MWh ;
- le raccordement de ses résidences aux réseaux de chaleur EnR du territoire :
 - Rive Droite Énergie (réseau des Hauts-de-Garonne) : 1 360 logements ;
 - Énergie des Bassins (Bordeaux - Bassins à flot) : 54 logements ;
 - Ginko (Bordeaux) : 297 logements.

Le réseau de chaleur PGE (Plaine Garonne Énergie), dont la construction débutera en 2018, a été confié par Bordeaux Métropole à Engie Énergie Service. Aquitanis étudie avec PGE l'opportunité de raccorder les résidences La Benauges, Raymond Lavigne et Botanica, ainsi que le futur programme Paul-Boncour (soit 475 logements environ).

Des installations de panneaux photovoltaïques avec une revente de kWh produits à EDF :

- Oréa (Le Bouscat) : panne ;
- Villa Saline (La Teste-de-Buch) : non mis en service ;
- Carrière Étudiants (Bordeaux) : 1 844 kwh produits en 2017 ;
- Le 102 (Bordeaux) : 1 717 kwh produits en 2017 ;
- Les Jardins de Flore (Mérignac) : 6 513 kwh produits en 2017 ;
- Les Picturales (Mérignac) : 22 348 kwh produits en 2017.



Réseau de chaleur EnR Les Aubiers - Le Lac : une attribution en 2018 pour un démarrage pour la saison 2019-2020

Après de nombreux rebondissements en 2016, ce projet a significativement avancé en 2017 :

- dépôt des statuts et création du GIE Les Aubiers - Le Lac (aquitanis - DomoFrance) ;
- démarrage de la procédure de choix du concessionnaire qui construira, financera et exploitera le réseau EnR et ses installations de production ;
- premières réunions de négociation en 2017 et choix par le GIE de la durée de la concession : 20 ans ;
- poursuite de la négociation début 2018.

Toutes les solutions techniques proposées nécessitent l'utilisation d'un foncier identifié avec Bordeaux Métropole et pour lequel, au-delà de l'accord de mise à disposition, le GIE attend une proposition de bail emphytéotique.

Repères

- 5 312 arbustes, vivaces et graminées plantés en 2017
- 413 arbres d'ornements et fruitiers plantés en 2017
- 1 327 arbres élagués « méthode douce » en 2017
- Démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires dite « zéro phyto »

Patrimoine Nature

La stratégie mise en œuvre par aquitanis pour son patrimoine nature a pour objectif de le faire évoluer vers une valeur d'usage durable : écologique, sociale et alimentaire. Les pelouses à tondre ou les espaces verts à contempler prennent peu à peu une valeur environnementale responsable, que ce soit dans le parc existant ou dans les opérations neuves.

Dans cette dynamique, l'année 2017 a été particulièrement riche en réalisations (2 M€) et en projets initiés :

- la ferme urbaine des **Aubiers** (Bordeaux) (cf. paragraphe « Solidarité et innovations sociales ») ;
- la création de la pépinière de **Claveau** (Bordeaux - Bacalan) avec la participation des habitants (jeunes et moins jeunes). Ces arbres ont vocation à venir agrémenter les différents espaces de Claveau au fur et à mesure de leur réhabilitation ;
- la régénération des espaces extérieurs de la **résidence Blanqui** (Bordeaux - Bacalan) :
- la régénération des espaces extérieurs de la **résidence Bradley** (Bordeaux - Bacalan) :



- requalification complète des surfaces minérales et des espaces verts pour permettre une gestion écologique, améliorer l'image de la résidence et les parcours pour les personnes à mobilité réduite (PMR) ;
- intimité des rez-de-chaussée ;
- création de parkings et aménagement des éclairages extérieurs ;
- agrandissement des jardins des pavillons et amélioration du parcours d'entrée dans le logement ;
- externalisation de la gestion des ordures ménagères et tri sélectif.



- requalification complète des surfaces minérales et des espaces verts pour permettre une gestion écologique, améliorer l'image de la résidence et les parcours PMR ;
- réalisation d'un jardin partagé hors sol ;
- création de jardins privés pour les logements en rez-de-chaussée ;
- création d'un parking et aménagement de l'éclairage des abords de l'immeuble.

• **Résidence Argonne**

(Bordeaux - barrière de Pessac) :



- requalification complète des surfaces minérales et des espaces verts pour permettre une gestion écologique, améliorer l'image de la résidence et les parcours PMR ;
- éclairage extérieur des abords de l'immeuble ;
- amélioration de la gestion des ordures ménagères.

• requalification des espaces extérieurs de

GHI - zone Nord (Bordeaux - Le Grand Parc) :



- requalification complète des surfaces minérales et des espaces verts pour permettre une gestion écologique, améliorer l'image de la résidence et les parcours PMR ;
- privatisation du parking de 140 places (borne escamotable) ;
- éclairage extérieur des abords de l'immeuble ;
- externalisation de la gestion des ordures ménagères et tri sélectif (containers enterrés).

• **Saint-Amand Bordeaux**, opération de densification (Bordeaux) :



- requalification complète des surfaces minérales et des espaces verts pour permettre une gestion écologique, améliorer l'image de la résidence et les parcours PMR ;
- éclairage extérieur des abords de l'immeuble ;
- création d'un jardin partagé ;
- rénovation de l'aire de jeux.

• amélioration de l'espace central au **Petit Lacanau** (Blanquefort) :



- création de parkings ;
- création d'une aire de jeux ;
- amélioration des espaces verts.

La régie Espaces extérieurs

La régie Espaces extérieurs a accueilli 2 nouveaux jardiniers en 2017 ce qui porte l'effectif à 9 personnes et nous permet de couvrir davantage de sites (85 résidences contre 80 sites en 2016 et 78 en 2015).

Les surfaces entretenues

- La tonte : 120 364 m²
- Les haies : 15 701 ml
- Les massifs : 24 218 m²
- Les espaces minéraux : 157 178 m²

La gestion des déchets verts

Ce poste est également en constante amélioration grâce à nos processus de réemploi sur les sites toujours plus efficaces. Il s'agit de la combinaison vertueuse entre bonnes pratiques professionnelles des équipes et investissements techniques opportuns. En 2018, il est question d'investir dans un second broyeur de végétaux ce qui devrait fortement réduire notre empreinte écologique et le coût de la gestion des déchets.

	Déchets	Coûts
2017	114	12 256 €
2016	137	14 665 €
2015	150	16 127 €
2014	209	22 397 €

Travaux d'intérêt général (TIG)

Aquitanis a signé une convention avec le Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP 33 - ministère de la Justice) visant à placer des personnes condamnées à des TIG. Si les premières expériences ont été difficiles à mettre en œuvre, l'encadrement a réussi à force de patience et de collaboration avec les services dédiés à déployer une action exemplaire qui sert à la fois l'intérêt général et celui d'aquitanis. 14 condamnés ont été accueillis et ont réalisé 900 heures de travail effectif soit 64 heures en moyenne par individu.

Habitats spécifiques

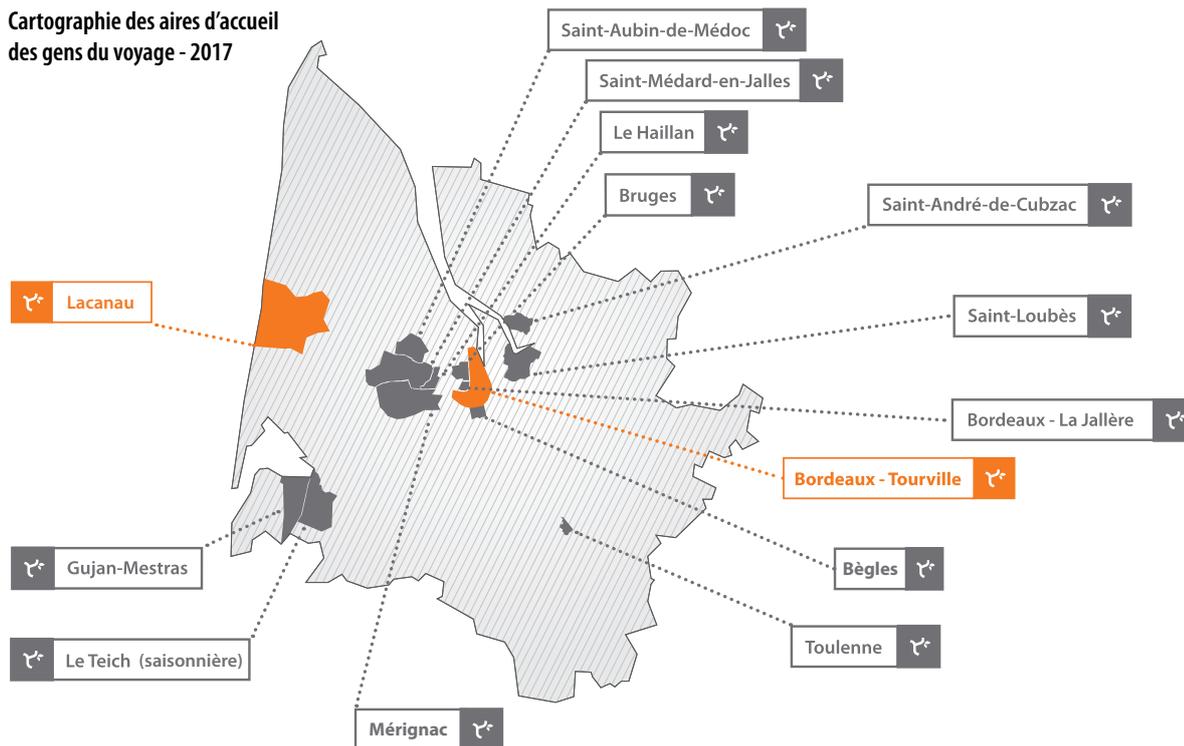


KÉTÉNÉS

Aquitanis gère au 31 décembre 2017, 14 sites d'habitats nomades :

- 11 aires d'accueil
- 1 aire saisonnière (fin du marché au 31 décembre 2017)
- 2 aires de grands passages (fin du marché de gestion de l'aire de Lacanau au 31 décembre 2017).

Cartographie des aires d'accueil des gens du voyage - 2017



- Aire d'accueil permanente
- Aire de grands passages



Le taux moyen d'occupation est de 65,8 %, en intégrant les fermetures estivales (contre 70,4 % en 2016 et 76 % en 2015).

La durée moyenne des contrats est de 156 jours, contre 118 en 2016 et 95 en 2015 avec 1 aire en moins (2 aires sur 11 sont toujours considérées comme des aires de sédentarisation - Saint-Aubin-de-Médoc et Bègles).

Le nombre moyen de contrats générés par aire est de 36, contre 43 en 2016. L'aire la moins stable reste Mérignac avec 85 contrats (90 en 2016) et la plus stable reste également Saint-Aubin-de-Médoc avec 9 contrats (16 en 2016), il faut toutefois pondérer ce chiffre car l'aire n'a pas fermé cette année.

Le taux moyen de recouvrement est de 62 %, contre 76 % en 2016 et 83,3 % en 2015. Cette diminution est essentiellement due à un recouvrement inférieur à 50 % pour 3 aires - Bordeaux, Bruges et Saint-Aubin-de-Médoc - et un taux égal à 0 % pour l'aire Gujan-Mestras.

2 recrutements en 2017 en remplacement de 2 départs.

La gestion de l'aire de Saint-Loubès a été relancée en novembre 2017 avec une convention de concession qui démarrera au 01 janvier 2018.

Le grand rassemblement Vie et Lumière mi-septembre 2017 a accueilli près de 650 caravanes, environ 450 familles, soit entre 2 000 et 2 500 personnes, sur un terrain de l'État à Cabanac-et-Villagrains.

Dans le cadre de la gestion estivale de la mission de Coordination Départementale des Grands Passages, 81 groupes qui se sont installés sur le territoire dont 51 en dehors des aires de grands passages ont été accompagnés. La Gironde a été spécifiquement ciblée en 2017 par les groupes pour souligner l'absence de 40 % des aires prévues dans le schéma départemental.

Solidarités et innovations sociales

En mars 2017, le service Habitats spécifiques qui regroupait jusqu'alors le service Kéténés et le service Habitats adaptés, a été scindé en deux. De ce fait, le service Habitats adaptés a changé de responsable pour devenir le service Solidarités et innovations sociales.

Nouveau nom, nouvelles dynamiques

Le service Solidarités et innovations sociales (SIS) conserve ses activités de gestion des 169 logements en PLAI diffus, 81 logements d'habitat adapté à la communauté des gens du voyage et 221 logements en résidences sociales.

Le service gère 471 logements à la fin de l'année 2017, soit plus de 50 % en plus qu'en 2016. L'année a été marquée par la livraison de 2 résidences sociales : la résidence Mohamed Mechti à Saint-Michel à Bordeaux (49 logements) en mars 2017 et Cité des Métiers à Pessac (110 logements) en septembre 2017. Ces livraisons ont donné lieu au recrutement de deux gestionnaires, chacune en charge d'une de ces résidences sociales.

En plus de ces 3 activités vient s'ajouter une nouvelle dimension au service : l'innovation sociale. Celle-ci s'est traduite par la conduite d'opérations singulières :

- le lancement de l'association VRAC ;
- le démarrage de la ferme urbaine des Aubiers.

L'habitat adapté



Le partenariat entre l'ADAV et aquitanis a permis d'élaborer en 2017 une méthodologie d'action sur les sites d'habitat adapté afin de travailler en étroite collaboration avec les partenaires des différents sites : collectivités, CCAS, Bordeaux Métropole, MDSI...

- Attributions : 2 attributions dans le cadre de la Commission logements adaptés (CLA) du département
- DALO : 1 attribution
- Rotation : 6,7 %
- Vacance : 3,14 %

Résidences sociales

Aquitanis est propriétaire-gestionnaire de 4 résidences sociales et devient ainsi le deuxième plus important propriétaire-gestionnaire de la région, après la SNI. Le service a 3 gestionnaires de résidences sociales dédiés à ces sites, dont deux ont leur poste de travail basé dans les résidences (Mohamed Mechti et Cité des Métiers).

• **Lionel Lhomme (Saint-Médard-en-Jalles)** : la résidence sociale Lionel Lhomme a été livrée en 2014. L'année 2017 a été l'occasion d'un bilan avec chaque locataire présent depuis le début. Aquitanis vient de démarrer un projet de jardin partagé en partenariat avec La Ruche, l'espace de vie sociale du centre-ville de Saint-Médard-en-Jalles.

- Attributions : 19
- Rotation : 49,1 %

• **Séquoia (Pessac)** :

- Attributions : 2
- Rotation : 16,9 %

• **Cité des Métiers (Pessac)** : la résidence sociale Cité des Métiers à Pessac est une réponse à un projet lancé par La Fab dans le cadre de l'opération « 50 000 logements autour des axes de transports collectifs » et a été livrée en septembre 2017. Le projet de construction a été réalisé par Eiffage Immobilier Atlantique et le projet de gestion locative sociale a été confié à aquitanis. La résidence Cité des Métiers propose un programme d'habitat mixte de 157 logements dont 47 logements dédiés à un foyer de jeunes travailleurs géré par Jeunesse Habitat Solidaire (31 T1' et 16 T1), 95 logements pour une résidence sociale (86 T1', 3 T1 bis et 6 T2) et 15 logements PLS (T1') gérés par aquitanis.

• **Mohamed Mechti (Bordeaux)** : la résidence sociale intergénérationnelle Mohamed Mechti a été livrée en mars 2017. Cet ensemble remarquable de 49 logements (T1 et T1bis entièrement équipés) accueille des anciens combattants migrants d'origine marocaine (21 logements) et des jeunes de 18 à 30 ans en formation ou en mobilité professionnelle (28 logements). Deux années de chantier ont été nécessaires à aquitanis pour rénover et restructurer de fond en comble cet ancien lycée professionnel de la rue des Menuts, propriété de la Région Nouvelle-Aquitaine, afin d'en faire à nouveau un lieu de vie. Un lieu destiné à se loger mais aussi un lieu favorisant les rencontres et l'échange entre ces deux générations, toutes deux très attachés au quartier Saint-Michel et confrontées à des difficultés en matière d'accès à un logement.



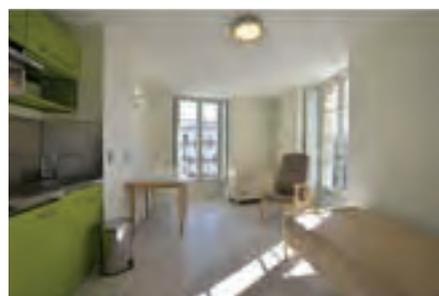
Résidence sociale Lionel Lhomme



Résidence sociale Séquoia



Résidence sociale Cité des Métiers



Résidence sociale Mohamed Mechti

L'innovation sociale

Cette nouvelle dimension du service est caractérisée en 2017 par le lancement de l'association VRAC et le démarrage du projet de coproduction avec les habitants de la ferme urbaine des Aubiers. Ces projets sont liés, puisqu'ils ambitionnent de mettre un écosystème nourricier au service des habitants.

• **VRAC** (Vers un Réseau d'Achat en Commun) est une association loi 1901 qui a été créée à Lyon en 2013. Sous l'impulsion d'aquitanis, VRAC Bordeaux Métropole a été créée en avril 2017. Pour accompagner ce développement, aquitanis a mobilisé deux autres bailleurs qui soutiennent l'association : Mésolia et Domofrance.

VRAC favorise le développement de groupements d'achats de produits de qualité (biologiques, locaux et écologiques) dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville de l'agglomération bordelaise. Son projet est orienté vers l'accès du plus grand nombre à des produits de consommation courante

de qualité. Sa mission est de lutter contre les inégalités de consommation en permettant à des ménages modestes un accès à des produits bio et locaux à des prix accessibles ; en luttant contre l'isolement par une forte implication des habitants dans le fonctionnement de l'association ; et en participant à la lutte contre les maladies liées à la malnutrition. Un chargé de mission a été recruté en septembre 2017 pour lancer la distribution dans 3 quartiers de la métropole :

- Les Aubiers (Bordeaux) ;
- Bacalan/Claveau (Bordeaux) ;
- Dravemont (Floirac).



• **Ferme urbaine des Aubiers** : depuis 2014, aquitanis a engagé une réflexion sur l'expérimentation d'un espace agricole au cœur du quartier de grand ensemble des Aubiers. Ce projet a démarré en 2017 avec le choix d'une équipe pluridisciplinaire pour conduire le projet. Aquitanis a posé comme exigence que le médiateur soit le mandataire du marché afin de souligner l'importance de la coproduction du projet avec les habitants.

Dans le contexte du quartier des Aubiers, le projet d'une ferme urbaine vise à être un vecteur de lien social et à apporter des éléments de réponses aux enjeux alimentaires et environnementaux du

territoire. La ferme urbaine s'étendra sur une surface de 4 800 m² dans la prairie des Aubiers. Le projet a une dimension très expérimentale qui représente à la fois un défi complexe et risqué mais aussi une véritable opportunité d'implanter un système de production adapté à un contexte très urbanisé. Ce site d'agriculture urbaine peut devenir un véritable laboratoire d'innovations socio-économiques, avec un fil conducteur : construire un système alimentaire local durable.

Le programme de création de l'espace nourricier se réalisera entre décembre 2017 et février 2019.

<p>Phase 1 - Diagnostic partagé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la démarche de coproduction avec tous les acteurs volontaires - Recenser et analyser les besoins et attentes du territoire 	<p>décembre 2017</p>
<p>Phase 2 - Mobilisation des habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser et amorcer le dialogue avec les habitants • Porte à porte dans les 1 300 logements • Journée de lancement 	<p>janvier-mars 2018</p>
<p>Phase 3 - Coproduction collective</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coproduire le projet avec les habitants • « Dessine moi une ferme » : rencontres collectives de coproduction pour le dimensionnement spatial de la ferme • « Gouvernons une ferme » : rencontres collectives de coproduction pour la gouvernance de la ferme • Chantiers coopératifs : construire avec les habitants l'espace nourricier 	<p>mars 2018 à mars 2019</p>

Gestion des demandes & des attributions

Unification des critères prioritaires

La loi Égalité et Citoyenneté est venue unifier sous un seul texte l'ensemble des critères d'éligibilité au contingent prioritaire : l'article L441-1 du CCH.

Il est toutefois précisé qu'en fonction des spécificités de chaque territoire, certains de ces critères pourraient être écartés mais en aucun cas rajoutés.

L'article L441-1 met en tête de liste parmi les dossiers prioritaires ceux validés par la commission de médiation, estampillés « DALO ».

Plusieurs critères cités dans le texte étaient déjà connus (exemple : personnes en situation de handicap, personnes en sur-occupation...) mais d'autres critères sont nouveaux et méritent d'être clarifiés (exemple : personnes retrouvant un emploi après une longue période de chômage, personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution...).

À cet effet, un point entre l'ensemble des bailleurs girondins et la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) est prévu.

Participation des réservataires au relogement des publics prioritaires

La loi Égalité et Citoyenneté prévoit que chaque réservataire, quel qu'il soit, consacre 25 % de ses attributions aux publics prioritaires, tels que cités ci-dessus.

Aquitanis contribue déjà à un nombre annuel déterminé d'attributions en faveur des publics prioritaires, au titre du contingent de l'État (435 en 2017). Au-delà de ces attributions, nous devons contribuer nous aussi à hauteur de 25 % des attributions dans notre parc au logement de ménages prioritaires.

Attributions aux ménages dits du « premier quartile »



La loi Égalité et Citoyenneté instaure une obligation pour chaque bailleur social de consacrer 25 % de ses attributions (baux signés) réalisées sur des résidences hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) à des ménages ayant des revenus très faibles.

L'objectif de la réglementation est de veiller à une mixité sociale en relogant les familles les plus paupérisées sur des territoires situés en dehors des quartiers prioritaires de la ville.

Le plafond permettant d'être identifié comme relevant ou non du premier quartile est fixé par arrêté préfectoral et peut varier en fonction des communes. À titre d'exemple, le plafond mensuel pour un isolé (pour être reconnu premier quartile sur le territoire de l'Établissement Public de Coopération Intercommunale - EPCI - Bordeaux Métropole) est de 710 €. Pour une famille monoparentale avec un jeune enfant à charge, ce plafond maximum est de 923 €.

En sens inverse, la réglementation prévoit que les bailleurs attribuent une part des logements venant à se libérer et situés en QPV aux publics des trois autres quartiles.

La Gestion de proximité

Adaptation des métiers de la proximité

Aquitanis s'est engagé depuis 2017 dans un projet d'adaptation des métiers de la proximité en faisant évoluer son organisation et ses pratiques professionnelles. Ce travail a été mené conjointement avec les équipes de proximité et un cabinet conseil (HTC). Guidé par l'objectif de renforcer notre qualité de service, ce projet s'est notamment traduit par la création de deux nouveaux métiers (employé d'immeuble et gardien référent) et une redéfinition des secteurs d'intervention en lien avec les attentes des habitants et les spécificités des sites.



Réunion avec les gardiens référents

AquitaniServices

Un an et demi après la mise en service d'aquitaniServices, on peut évoquer une augmentation de la qualité des prises d'appels et l'amélioration de notre processus de traitement de la réclamation.



En effet, d'après notre enquête de satisfaction réalisée à l'automne 2017, 66 % des contacts réalisés avec nos locataires se font par ce canal et devient donc le mode privilégié pour joindre aquitanis. Près de 69 % des locataires qui ont appelé aquitaniServices sont satisfaits des échanges et de la disponibilité des interlocuteurs. 85 % sont satisfaits de l'amabilité des interlocuteurs. Près de 60 % sont satisfaits de la rapidité de la réponse apportée. C'est certainement encore sur ce point et sur l'ensemble du processus de traitement de la réclamation que nous avons des marges de progression.

En 2017, ce sont près de 127 000 appels reçus et 107 000 appels traités, soit une qualité de service de près de 84 % (nombre d'appels traités/ nombre d'appels reçus) et plus 39 000 SMS envoyés.

Le Centre de la relation clients a pris en charge cette année pour la première fois la saisie des enquêtes sur l'occupation du parc social (OPS) et l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS).

Les activités intégrées à ce jour par le Centre de la relation clients portent sur les appels entrants, la saisie des demandes de logement sur le serveur national d'enregistrement, la saisie des attestations d'assurance, l'envoi de SMS. La prise en charge des enquêtes OPS et SLS en fin 2017 ne nous ont pas permis pour l'instant de mettre en place des appels sortants (enquêtes de satisfaction, relances diverses...). Ce projet est toujours un objectif qui devrait se concrétiser dans l'année 2018.

aquitani**Services** reçoit 5/5

→ Une
équipe



de **18**
conseillers
clientèles

 **106 601**
appels traités par
aquitani**Services**


sur **126 714**
appels reçus

En moyenne,
84,12% des appels ont été
effectivement décrochés 
(= Taux de qualité de service)
pour rappel ce taux était de
75% au 31/12/2016

 Le temps d'attente moyen
des appels traités est de : **2 min 52 s**

 Le temps moyen de traitement
des appels traités est de : **5 min 33 s**

 1 appel traité = temps de communication + traitement administratif par aquitani**Services**

63 417
affaires enregistrées
par aquitani**Services**

 **36%**
des affaires traitées
directement sans faire appel
aux agences

 **2 613**
demandes de
logements saisies

 **12 587**
attestations
d'assurances saisies

Service d'envoi de SMS

39 181 SMS ont été envoyés en 2017 par aquitani**Services**. Les SMS permettent notamment d'informer des situations pour lesquelles un affichage dans les halls d'entrée ou un publipostage s'avèrent inadaptés (interruption de chauffage, arrêt temporaire d'un ascenseur...). Une campagne de SMS a par exemple été réalisée en octobre 2017 pour inviter les locataires à faire entretenir leur chaudière par les différentes entreprises en contrat avec aquitanis avant l'arrivée de l'hiver.



aquitanis / Mésolia
C   **.PAIRS**
De l'intelligence collective au service de nos projets

Maintenance résidentielle



La régie Travaux

La régie Travaux intervient dans les logements pour assurer un standard de remise à niveau des logements avant leur relocation (label des logements) et intervient également sur des contrôles et des actions techniques dans les parties communes des résidences non pourvues de gardiens (label des parties communes).

Les labels logements

La régie continue d'accompagner les agences à la rotation des logements en contrôlant un certain nombre de points techniques et en s'assurant que le logement peut être reloué selon un standard. En 2017, nous avons réalisé 1 258 labels.

Les labels des parties communes et les contrôles sécurité des sites non gardiennés

Désormais 4 passages annuels de contrôle sécurité et de label des parties communes sont assurés sur les sites où il n'y a pas de gardien. La qualité de service s'est très largement améliorée tout en prenant en charge 15 sites supplémentaires (145 en 2016).

Par ailleurs en cas d'absence prolongé d'un gardien, la régie Travaux prend le relais pour maintenir le service rendu dans le cadre des contrôles sécurité.

	Sites avec 4 passages label des parties communes
Agence Bordeaux Nord	31
Agence Grand Parc	50
Agence Hauts de Garonne	36
Agence de Talence	43
Total	160

Entretien des sites

La régie Travaux affirme sa volonté d'appuyer les agences sur les sites à enjeux comme GHI, où les équipes sont intervenues à diverses reprises pour reprendre les embellissements des halls et venir rajouter des prestations complémentaires aux travaux de réhabilitation.

D'autres travaux importants ont été pris en charge par la régie Travaux comme :

- la pose de luminaires Leds : 717 points lumineux posés sur 23 sites dans le cadre des labels des parties communes ou au cours de chantier programmés ;
- l'utilisation systématique de peinture dépolluante destinée à améliorer la qualité de l'air en réduisant au maximum la production de formaldéhyde (gaz incolore à l'odeur âcre, principalement utilisé pour la fabrication de colles, liants ou résines, ainsi que pour ses propriétés conservatrices, fongicides et biocides, il est également naturellement émis par le bois).

Visites techniques du patrimoine

Chaque mois, les équipes de la proximité se réunissent sur site (1 agence par mois) pour un diagnostic en marchant informel. Il en découle l'organisation de travaux non programmés pour la régie qui viennent en complément de l'activité déjà fixée lors des comités de pilotage annuel concernant les gros travaux.

Contrôle sécurité des Locaux Communs Résidentiels (LCR)

La régie Travaux a également pris en charge la mise en sécurité incendie des LCR puis les contrôles périodiques pour assurer une continuité d'action dans ces locaux destinés à accueillir du public.

Remplacement des panneaux de résidences

Les ouvriers ont entrepris un vaste chantier de remplacement des panneaux des résidences sur le parc d'aquitain. Cette action devrait s'achever en 2018.

Les chantiers programmés :

- Le Parc du Tauzin (Bordeaux) : peinture des coursives
- Hautepierre (Bordeaux) : peinture des 2 cages d'escaliers
- Jules Verne (Floirac) : poursuite des travaux de peinture dans 6 cages d'escaliers
- La Calypso (Le Bouscat) : peinture des marquages au sol dans le parking sous-dalle
- Le Général / Jean Boudet (Bordeaux) : peinture des parties communes intérieures
- La Gabarre (Bordeaux) : peinture des cages d'escaliers dans 2 entrées
- Les Asturies (Eysines) : peinture des cages d'escaliers
- Camille Jullian / Le Serpolet (Bordeaux) : peinture des halls
- La Marne (Bordeaux) : peinture des parties communes intérieures
- Léon Blum (Bordeaux) : peinture des portes de gaines techniques et des mains courantes extérieures
- Le Vivier (Le Taillan-Médoc) : peinture des parties communes intérieures de deux entrées
- Brossolette et Saint-Marc (Floirac) : peinture des cages d'escaliers
- Raymond Lavigne (Bordeaux) : peinture de 5 cages d'escaliers
- Phèdre (Talence) : remplacement des blocs secours dans le cadre des actions fléchées « Taxe foncière sur les propriétés bâties - TFPB »
- Chantecrit (Bordeaux) : peinture du hall de la tour
- Pascal Lafargue (Bordeaux) : peinture des murets extérieurs

Suivi et management des contrats de nettoyage prestataires

Le tableau de suivi 2017 de la bonne exécution des contrats et évaluation des entreprises a été mis en place et mis à jour. Cet outil permet aux responsables de secteur et aux gestionnaires de sites d'organiser le management de la propreté et de suivre la bonne exécution du nettoyage de chaque résidence en contrat. Il permet également au service Contrats projets qualité de service d'évaluer chaque prestataire et ainsi d'être pertinent dans le soutien aux agences.

- Renouvellement de 44 marchés de nettoyage arrivant à échéance le 31/12/2017 pour assurer la continuité de service
- Suivi et management des marchés de maintenance
- Renouvellement de 105 marchés de maintenance pour assurer la continuité de service

Gestion du comptage de l'eau

Suivi et gestion de la fin de chantier pour le déploiement de compteurs d'eau individuels sur le patrimoine d'aquitanis.

Le Label bleu



Ce label propre à aquitanis permet chaque année d'adapter des logements pour maintenir dans leur logement les personnes vieillissantes.

En 2017, 85 logements ont bénéficié de ces adaptations sur l'ensemble de notre parc. Les travaux engagés s'élèvent en moyenne à 2 525 € TTC/logement.

Gestion locative & syndic



L'activité a été concentrée essentiellement sur :

- le soutien renforcé de la gestion des relations entre les agences et les syndicats sur les copropriétés issues des achats en VEFA (organisation de rencontres avec les syndicats provisoires en amont des livraisons des lots à louer et aide aux agences pour appréhender au mieux leur implication dans les diverses instances des copropriétés) ;
- la récupération de sommes facturées à tort par les concessionnaires de fluides. En effet depuis la création du poste de gestionnaire des fluides en 2015, les contrôles continus et les recours auprès des différents concessionnaires (en particulier sur la gestion de l'eau) a permis d'obtenir encore l'an dernier la récupération de 78 513 € sur des sommes indûment facturées et 66 132 € de remise sur des fuites d'eau ;
- la poursuite de la mise en place de l'agenda d'accessibilité programmé en vertu de la loi du 11 février 2005 pour l'Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- la poursuite des missions confiées par La Fab concernant la sécurisation et l'entretien de sites en projet, la mise en place des procédures judiciaires d'expulsion de squatters et la relocalisation de personnes et d'entreprises.

Ingénierie sociale



2017 marque la poursuite de nos engagements dans le cadre du développement de la participation des habitants à la conception et à l'amélioration de leur cadre de vie. Il marque aussi par ces changements, les nouvelles relations créées entre les habitants et nos équipes de gestion.

Nous pouvons notamment retenir 2 projets importants, un en accompagnement de la construction de l'opération BEN à Pessac et l'autre en accompagnement des résidents dans l'auto-construction accompagnée, l'auto-réhabilitation accompagnée et l'auto-finition sur le site de Claveau à Bordeaux.

BEN à Pessac

L'opération BEN est une résidence de 9 logements de type *Sylvania*, de 61 à 87 m², dotée d'un système constructif modulaire innovant à ossature bois, livrée en novembre 2016.

Cet habitat performant et économe a été construit avec des matériaux biosourcés d'origine locale (filière bois Pins des Landes).

Un habitat évolutif

Grâce à l'implication des habitants, par un travail de conception réalisé en amont.

Plusieurs rencontres entre les équipes d'aquitans, l'architecte et les locataires ont permis de définir ensemble l'emplacement de jeux de cloisons bois repositionnables dans les logements et chaque futur occupant a ainsi participé à la conception de l'aménagement de son appartement.

Un habitat participatif

En raison d'espaces extérieurs communs à exploiter.

De larges paliers permettant aux occupants des logements d'installer des tables, afin de créer du lien et de la convivialité.

9 carrés de jardins individuels à cultiver et un espace commun planté d'arbres fruitiers ont été mis à la disposition des habitants.

Ce jardin collectif a pour but d'instaurer des moments de partage, pour planter et récolter ensemble. Ainsi, l'activité des jardins partagés a été présentée le 16 mars 2017 par l'équipe de l'agence de gestion, soutenue par les jardiniers de la régie Espaces extérieurs et a remporté l'adhésion d'une majorité de locataires. Le 30 mai 2017, une animation autour des jardins, avec une initiation à la plantation assurée par les mêmes équipes a remporté un franc succès.

Quinze jours plus tard, un retour d'expérience a été organisé, en présence de la Direction d'aquitans, avec la visite de deux logements et du jardin, soldé par un échange avec les habitants, qui ont exprimé leur satisfaction lors d'un apéritif convivial.

Enfin, au cours de la grande fête des jardins partagés, le 28 septembre, nous avons constaté l'exploitation de tous les carrés individuels dédiés au jardinage.

À souligner, le concept d'habitat innovant évolutif et participatif a permis d'instaurer un climat de confiance et des relations sereines avec l'agence de gestion. Un lien a aussi été créé avec le jardinier de l'équipe de la régie Espaces extérieurs pour l'entretien de la résidence.

BEN
PESSAC



Cité Claveau à Bordeaux : la fabrique de lien social

À sa création, dans les années 1950, la Cité Claveau a été conçue comme une cité-jardin et pensée comme un quartier qui se suffit à lui-même. Au fil du temps et des transformations, Claveau a perdu certaines de ses qualités ; la complexité du foncier et son entretien hétérogène, la pluralité des acteurs, l'état du bâti et des réseaux et la gestion transformée en gestion de l'urgence ont contribué à dégrader les conditions de vie des habitants mais Claveau est resté une exception dans le tissu urbain environnant.

Après avoir réalisé un diagnostic précis, aquitanis a été désigné chef de file d'un trio formé avec la Ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole pour mener à bien le projet de requalification et de régénération de la cité-jardin qui ambitionne d'en faire un quartier populaire, un morceau de Bacalan, un lieu participatif, un nouveau modèle durable et un quartier exemplaire de la transition écologique.

Ce projet doit également s'appuyer sur les compétences des « Experts » du lieu, qui sont les habitants, mais également des associations et différents acteurs présents, afin de les amener à co-construire le Claveau de demain. Quatre axes sont identifiés et servent de fil conducteur aux actions menées :

- **Axe 1** : Espaces extérieurs communs, jardins, voirie, parking... Chaque espace fait l'objet d'une co-construction avec les habitants au travers d'ateliers participatifs.
Maîtrise d'œuvre urbaine : GRAU architectes urbanistes / Trouillot & Hermel paysagistes / L'Atelier raisonné / Ingérop BET VRD
- **Axe 2** : La réhabilitation du patrimoine d'aquitans. Projet à valeurs pédagogique, expérimentale, économique et sociale qui s'appuie sur l'existant et l'implication des habitants.
Maîtrise d'œuvre : Construire - Nicole Concordet
- **Axe 3** : La réhabilitation des logements privés réalisée dans le cadre du Programme d'Intérêt Général (PIG) afin que tous les propriétaires privés de Claveau puissent eux aussi faire évoluer leur quartier et leurs logements.
Accompagnement : InCité
- **Axe 4** : Développement d'une agriculture urbaine
Accompagnement par Place aux jardins, La cave à pleurotes et Champis d'ici.

Les actions 2017



réinventons ensemble



la Cité
Claveau
Bordeaux

La création de lieux ressources indispensables à l'ancrage du projet :

Deux maisons communes « côté urbanistes » et « côté architectes » pour s'informer.

Une pépinière et un espace de compostage pour y cultiver des fruits, fleurs et légumes, pour entretenir les arbres qui seront ensuite replantés dans l'espace public, pour échanger graines, plans, boutures, astuces et savoir-faire. Aujourd'hui, une dizaine de jardiniers fidèles et une autre dizaine de jardiniers occasionnels se retrouvent dans cet espace.

Un Atelier de chantier construit par les Compagnons Bâisseurs Aquitaine (CBA) avec la participation de deux chantiers formation. Outre son objet fonctionnel, ce lieu a une portée sociale et solidaire. C'est à la fois :

- un espace atelier ouvert à tous et dans lequel se tiennent toutes les semaines différentes activités de bricolage, de décoration, de confection de produits ménagers... ;
- une outillthèque qui rayonne déjà hors du quartier ;
- une matériauthèque pour les bénéficiaires de la réhabilitation ;
- un atelier de préfabrication des jardins d'hiver en auto-construction accompagnée avec les habitants ;
- la base vie et le réfectoire des entreprises et des stagiaires dont les repas sont fournis par un collectif d'habitantes du quartier accompagnées par le Centre d'animation de Bacalan ;
- un local pour les réunions « familles » au cours desquelles s'organise l'entraide entre voisins ou membres de la famille sur les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée ;
- un lieu de rencontre entre entreprises et stagiaires, d'organisation d'évènements avec les partenaires locaux tels que le Centre d'animation, les CBA, la Régie de quartier (vide-maisons organisé à la demande des habitants par exemple, repas de chantier), un lieu d'accueil d'associations (ateliers de bricolage avec des enfants du quartier accompagnés par le Kfé des familles)...



Des moments d'écoute, de partage, de pédagogie préalables

Avant de mettre les habitants à l'ouvrage, les attentes de chacun doivent être claires. Des rencontres collectives, en petits groupes voire individuelles ont été organisées au cours du premier trimestre 2017.

Ces moments toujours conviviaux permettent aux habitants d'échanger avec les équipes mais également avec leurs voisins.



Deuxième semestre 2017, la réhabilitation des maisons démarre

Les habitants sont à l'œuvre et doivent mettre « la main à la pâte », chacun en fonction de ses capacités bien entendu. La participation peut aller de la préparation d'un café pour les équipes à celle d'un couscous, du lavage des pinceaux à la réfection totale de plusieurs pièces, de la réalisation de quelques aménagements à la création d'un espace inter-climatique. Compte tenu notamment de l'âge des habitants, plus que la participation en tant que telle, ce qui nous semble essentiel c'est l'implication du bénéficiaire des travaux et son adhésion à la philosophie du projet.

Îlot par îlot, les habitants sont de nouveau réunis, les réunions « famille » organisent l'entraide, déterminent la participation de chacun sur sa propre maison et sur celle de ses voisins ou d'un membre de sa famille. Le collectif se forme.

À ce jour, sur 32 maisons réhabilitées, 26 familles se sont impliquées dans le dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée, 5 dans celui de l'auto-finition et 8 dans l'auto-construction accompagnée (3 réalisés et 5 en cours). Il faut préciser que l'auto-construction accompagnée et l'auto-finition peuvent se cumuler avec l'auto-réhabilitation accompagnée. Les Compagnons Bâtitisseurs Aquitaine notent une très bonne participation des familles.

Concernant l'entraide, elle reste à développer et c'est un objectif pour 2018. En effet, si elle se met naturellement en place pour les membres d'une même famille, elle peut être plus compliquée à créer entre voisins notamment lorsque des conflits ont pu exister dans le passé.

Pour les espaces communs, la co-conception s'organise également

Toujours dans la bonne humeur et armés de plans, piquets, bombes de peinture, baliroad et marteaux, une quinzaine d'habitants d'un îlot définit ensemble la nouvelle forme de leur cœur d'îlot. Extensions de jardins, venelles, deux espaces proposés aux Incroyables Comestibles sont créés.



Les enfants s'impliquent aussi

En septembre 2017, avec le concours de Delphine Delas, artiste peintre, les enfants de l'école maternelle Point du jour accompagnés par le Centre d'animation de Bacalan, ont embelli le parvis devant leur école.

Les formations servent aussi de catalyseurs de lien social

Depuis octobre 2017, une trentaine d'habitantes se relaie, 4 jours par semaine, pour confectionner les repas des 12 stagiaires de la formation « Agent technique du bâtiment » enseignée par la Société Philomatique (démarche soutenue par l'État et le Conseil départemental de la Gironde). Au-delà de la préparation de ces repas, les échanges entre stagiaires (dont certains habitent le quartier) et les « cuisinières de Claveau » s'établissent. En février 2018, une vingtaine d'étudiants en architecture sont venus en stage à Claveau pendant une semaine ; 5 d'entre eux ont été hébergés chez des habitants.

À Claveau, tous les acteurs du projet œuvrent pour que chaque action engagée :

- favorise les relations entre les habitants,
- renforce leur capacité à agir et leur autonomie par l'acquisition de savoir-faire, par de la pédagogie ou de la formation,
- valorise l'existant, le réemploi et les pratiques éco-citoyennes,
- améliore le cadre et les conditions de vie.

En 2017, aquitanis a également soutenu les actions de lien social portées par les associations locales (Centre d'animation, Amicale Laïque, la Régie de quartier) et déjà ancrées dans le quartier de Bacalan depuis plusieurs années telles que le carnaval, la manifestation Bacalafiesta, le grand pique-nique de la rentrée, le réveillon de la solidarité, un orchestre en pied d'immeuble, le Journal de Bacalan, deux chantiers jeunes.

5

ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Repères

- 38 427 habitants en gestion locative
- 19 681 logements et foyers gérés ou propriétés d'aquitais décomposées en :
 - 16 661 logements familiaux dont 95,5 % dans Bordeaux Métropole
 - 1 690 logements étudiants
 - 977 équivalents logements en foyer
 - 206 logements en résidence sociale
 - 147 logements gérés pour des tiers (40 pour la Ville de Bordeaux, 104 pour Bordeaux Métropole et 3 dans le cadre de la ZAC de Biganos)
- 1 775 attributions en 2017
- 249 locaux commerciaux et professionnels
- 7 619 garages et stationnements
- 13 copropriétés et 16 ASL gérées
- 1 label bleu : aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (adaptation des logements et services associés) = 85 logements concernés en 2017
- 2 labels techniques (parties communes et logements)

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les locataires en place

Le profil des ménages évolue à la marge.

En effet, les personnes seules (sans enfant) représentent la seule catégorie qui augmente de près de 2 % alors que les autres catégories (familles avec enfants) restent stables ou diminuent légèrement.

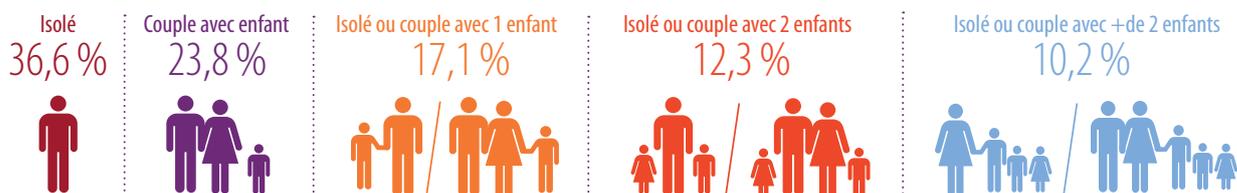
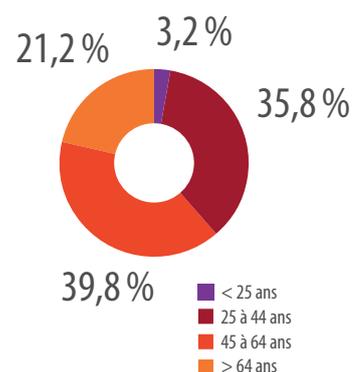
Depuis 8 ans maintenant, la part des personnes de 64 ans et plus présentes dans le parc de logement d'aquitais reste à un niveau constant (environ 21 %).

36,1 % des locataires sont dans le parc d'aquitais depuis + de 10 ans dont 16,2 % depuis + de 20 ans.

Pour ce qui concerne les ressources des locataires, la part des familles ne vivant qu'avec un seul salaire est repartie à la hausse et atteint cette année 35,5 % (contre 34,6 % en 2016).

La part des familles qui vivent avec l'allocation chômage ou des revenus précaires se stabilise autour des 36 %.

Âge des locataires en place (chef de famille)



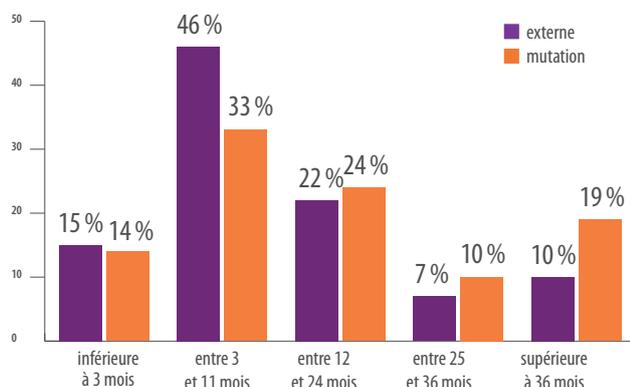
Les demandes

50 787 demandes actives

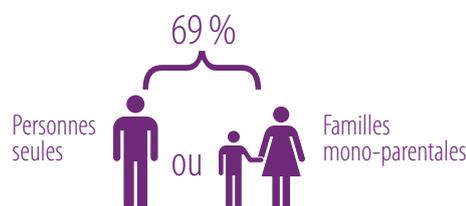
Au total, ce sont 50 787 demandes actives au 31/12/2017 réparties entre 48 613 demandes externes (non locataires d'aquitanis) et 2 174 demandes de mutation (locataires d'aquitanis).

51 % des demandeurs ont un emploi rémunéré. 35 % ont un revenu précaire. 9 % sont des retraités. 4% sont des étudiants ou apprentis (+ demandes non renseignées < 1 %).

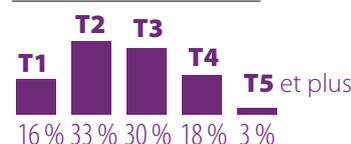
Ancienneté des demandes externes et de mutation



Composition des ménages

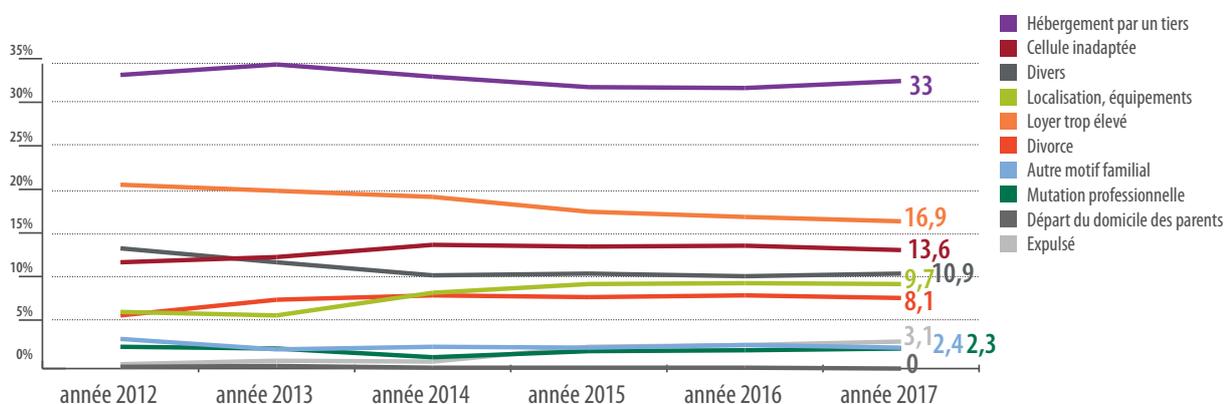


Type de logement demandé



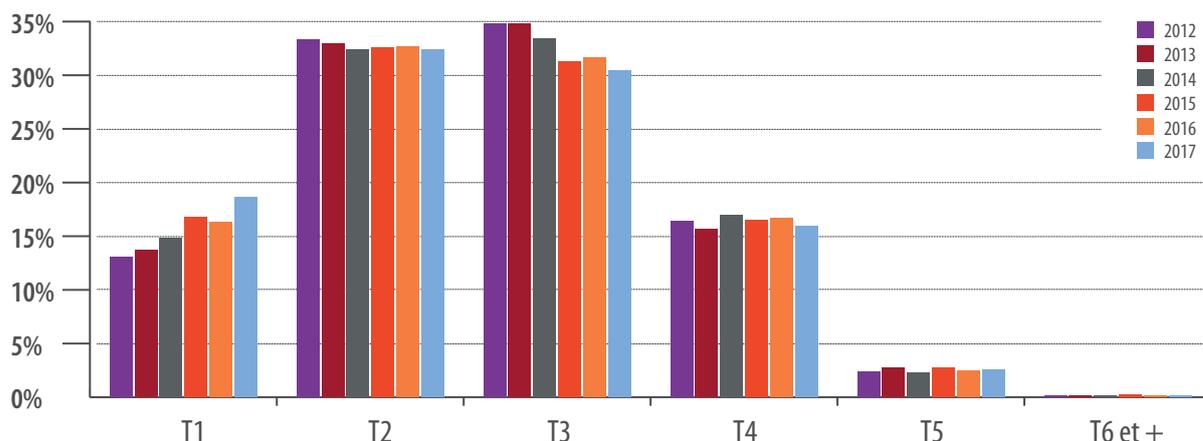
La raison la plus fréquente qui motive une demande de logement social est celle de l'hébergement par un tiers ou par une structure (33%), suivie par celle d'un loyer trop élevé (16,9 %).

Motifs de demande de logement*



*demandes externes hors renouvelées (base = 30 861)

Typologie des demandes de logement



Les typologies les plus demandées restent toujours les T2 et T3. Le niveau de la demande de T1 augmente de 2,3 points, ceux de la demande de grands logements (T4 et plus) se stabilisent.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les attributions

1 775 contrats signés



En hausse par rapport à 2016 en raison d'un volume important de logements livrés, le nombre de contrats signés s'élève à 1 775. Ainsi, 556 baux dans des logements neufs ont été signés, représentant 31 % des attributions totales de l'année.

36 % des attributions concernent des personnes isolées.

28 % sont des familles monoparentales.

39 % des attributions sont réalisées en faveur de couples avec ou sans enfant.

Les Commissions d'attributions des logements (CAL)

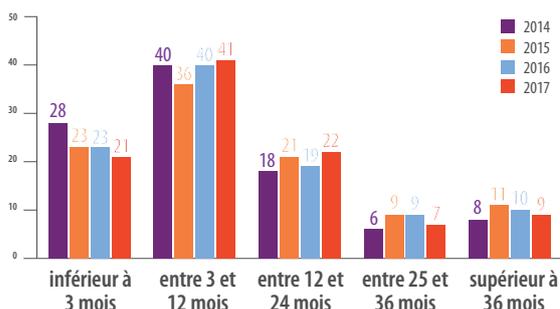


> 104 commissions > 4 686 dossiers présentés

> 1 827 attributions prononcées (pour 1775 contrats signés)

Le ratio nombre de dossiers présentés sur nombre d'attributions prononcées est de 2,6 et s'explique d'une part par l'examen de candidatures uniques par logement (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 2017. En effet, il est possible qu'une attribution ait été prononcée en CAL en 2017 mais que le logement ne soit disponible qu'en 2018, ou inversement qu'une entrée dans les lieux se réalise en 2017 mais que le dossier ait été validé en CAL l'année précédente.

Délais d'attente des demandes satisfaites (Données exprimées en %)



16 % des attributions ont bénéficié en 2017 à des ménages ayant une demande très ancienne (>25 mois)

Le nombre de demandes récentes satisfaites baisse légèrement par rapport à l'année précédente. Il est de 62 % et est en cela le reflet du volume de demandes en attente sur le territoire girondin.

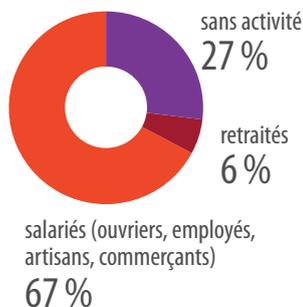
Revenus des attributaires par rapport aux plafonds de ressources

La proportion de ménages entrés dans le parc aquitanis et ayant des revenus en dessous des 60 % des plafonds de ressources HLM reste stable et représente 68 % des attributaires (70 % en 2016, 69 % en 2015 et 70 % en 2014).

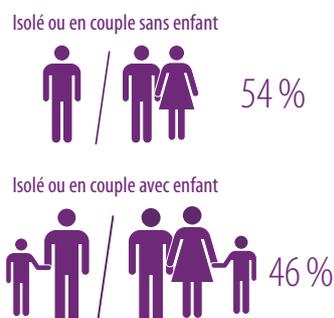
Profil des locataires entrés dans le patrimoine

Le profil des locataires entrés dans le patrimoine en 2017 se stabilise en termes de fragilité. Il est vrai qu'après un épisode d'augmentation de 3 points en 2016 des ménages sans activité sur le parc, nous remarquons une baisse d'un point de la part des retraités compensée par celle des salariés.

Situation professionnelle des locataires entrants



Situation familiale



Les logements attribués aux réservataires 400 attributions (346 en 2016)

Elles se répartissent comme suit :

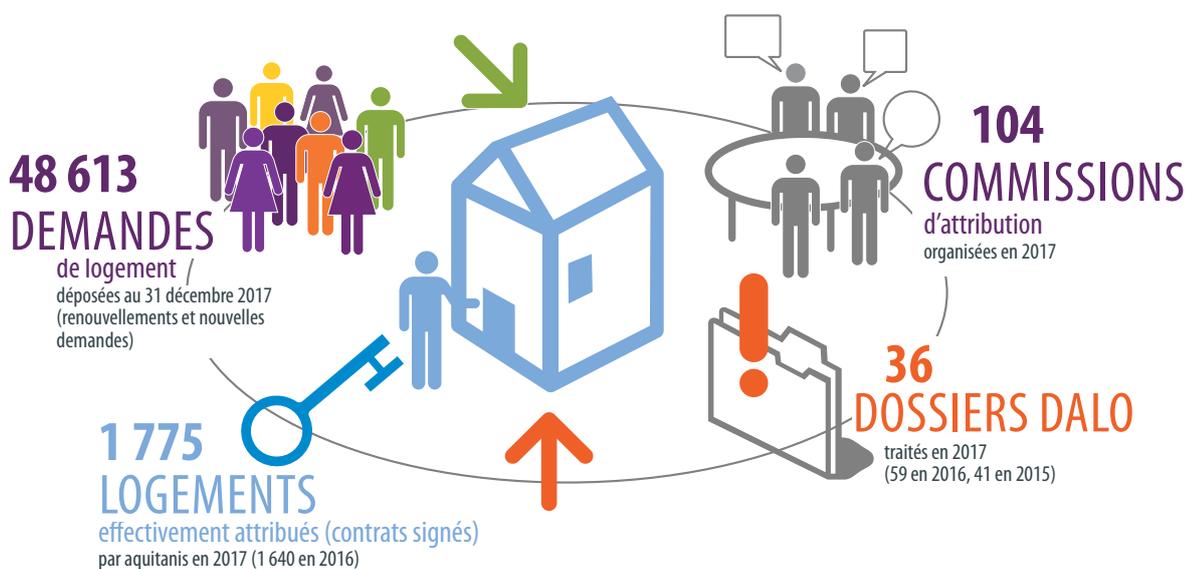
- Bordeaux Métropole : 80
- Conseil Départemental de la Gironde : 30
- Collecteurs et financeurs : 290

Les logements attribués à des dossiers du contingent préfectoral

444 dossiers ont été satisfaits, dont 390 au profit des publics prioritaires :

- 36 dossiers DALO
- 333 dossiers prioritaires
- 21 attributions à des associations ayant pour but la sous-location
- 54 attributions aux fonctionnaires d'État, au titre du contingent préfectoral

L'objectif annuel fixé par la DDCS était de 435 attributions dont 73 maximum au profit des fonctionnaires d'État, il a donc été atteint.



Loyers et charges mensuelles

393 € = loyer moyen hors charges d'un T3 chez aquitanis

À la fin 2017, 8 315 locataires étaient bénéficiaires de l'APL (soit une très légère diminution de 34 bénéficiaires entre 2016 et 2017) pour un taux de couverture moyen du loyer par l'APL de près de 35,1 %.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

En janvier 2017, 472 locataires ont été assujettis au SLS. Le montant de cette recette s'est élevé à 307 047,77 €.

La vacance

La vacance des logements : parc de 16 661 logements / 1,41 % vacants

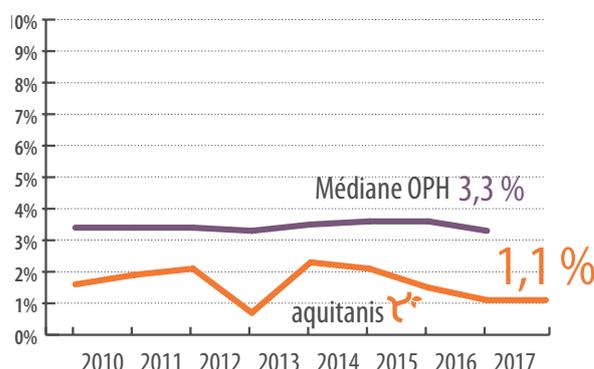
Le taux de vacance a légèrement augmenté en 2017 (1,25% en 2013 ; 1,14% en 2014 ; 1,08% en 2015 et 1,24 en 2016). Cette légère hausse s'explique notamment par l'évolution des contraintes réglementaires qui se multiplient et par un nombre important de livraison où sur chacune d'elles un délai d'un mois est conservé pour effectuer la levée des réserves. Ces éléments ont donc directement impacté les délais de relocation des logements.

La vacance des locaux d'activité : 242 locaux / 5 % vacants

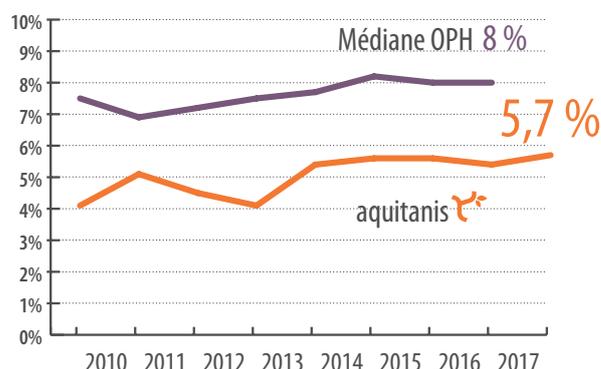
La vacance des locaux d'activité représente 12 locaux dont 4 livrés dans des résidences neuves en fin d'année. C'est en effet sur les sites en renouvellement urbain ou sur des quartiers neufs que la vacance se concentre. La maturité du marché local dans ces périmètres prend souvent un peu de temps avant de trouver son rythme de « croisière ».

Les impayés

Évolution du taux d'impayés de l'exercice



Évolution du taux global d'impayés



Niveau d'impayés 2017

L'impayé des loyers + charges de l'exercice est toujours maîtrisé et reste à un niveau très bas 1,1 % (ce niveau d'impayé est 3 fois moins important que la médiane des OPH). Concernant l'impayé total, malgré une légère augmentation, nous pouvons considérer qu'il reste maîtrisé depuis plusieurs années et se situe encore cette année en deçà de plus de 2 points par rapport à la médiane des OPH.

Les procédures contentieuses

Nous pouvons noter cette année une diminution du nombre d'expulsions : 13 (contre 28 en 2016 et 22 en 2015). 281 dossiers portant sur une demande de résiliation de bail en référé ont été plaidés devant le tribunal. Les dossiers passés en non valeur (dettes irrécouvrables) ont représenté la somme de 314 788 €. L'effacement de dettes suite à une procédure pour rétablissement personnel a concerné 55 dossiers pour un montant de 247 765,56 €.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les ventes locatives



24 ventes

L'année 2017 a enregistré 24 ventes de logements qui ont représenté un montant global de 2 922 978,20 € générant une plus-value comptable de 2 298 385,10 €. Aucun nouveau programme n'a pu être mis en vente cette année.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les conseils de concertation locative

La concertation locative

Cette année encore, le rythme des rencontres dans le cadre de la concertation locative reste élevé avec 17 réunions assurées.

Conseil de Concertation Locative de Patrimoine :
5 CCLP ont été tenus : 8 mars 2017 / 31 mai 2017 / 28 juin 2017 / 4 octobre 2017 / 29 novembre 2017.

Les thèmes abordés étaient les suivants :

- Présentation des nouvelles dispositions mises en œuvre dans le cadre des conventions d'abattement de TFPB accordé pour le patrimoine situé dans les QPV
- Information sur les enjeux de l'individualisation des frais de chauffage collectif
- Présentation de l'organisation des contrats de maintenance des équipements individuels
- Présentation des principaux indicateurs de la régularisation des charges 2016
- Information sur l'installation de la fibre dans les immeubles
- Information sur la résiliation du contrat câble avec SFR-Numericable et conséquences financières pour les locataires
- Point sur le démarrage de la campagne de chauffage 2017/2018
- Présentation du nouveau livret d'accueil du locataire
- Présentation du bilan d'activité d'aquitaniServices après 1 an de fonctionnement
- Restitution des expertises menées par Énergie & Service sur 2017 dans le cadre du suivi de la maintenance des équipements individuels de chauffage, des systèmes de ventilation et des robinetteries
- Présentation du projet de réorganisation des métiers de la proximité

Conseil de Concertation Locative de Territoire 4 CCLT ont été tenus :

- > Agence Bordeaux Nord : 11 avril 2017
- > Agence Hauts de Garonne : 29 juin 2017
- > Agence Grand Parc : 16 novembre 2017
- > Agence de Talence : 6 décembre 2017

Les thèmes abordés étaient les suivants :

- Présentation des équipes et du patrimoine des agences
- Livraisons neuves
- Éléments d'activité
- Travaux de gros entretien et de renouvellement de composants
- Valorisation de projets singuliers, de la production, des réhabilitations, des projets de renouvellement urbain
- Visite de patrimoine
- Présentation des conventions d'abattement TFPB par quartier / bilan des dépenses
- Les actions de lien social

Groupes de travail

4 groupes de travail ont été lancés, poursuivis ou clôturés dans l'année :

- Lancement du groupe de travail sur la communication et l'évaluation des prestataires robinetterie (2 rencontres en 2017)
- Poursuite du groupe de travail sur le vivre ensemble (4 rencontres en 2017)
- Poursuite du groupe de travail sur la mise en place de services complémentaires pour les locataires les plus anciens (1 rencontre en 2017)
- Clôture du groupe de travail sur la gestion des copropriétés (1 rencontre en 2017)

6

RESSOURCES HUMAINES

Repères

- **69 actes**
 - 32 acquisitions signées dont 13 VEFA
 - 5 actes en ZAC
 - 32 ventes signées
- **353 marchés signés**
- **3 nouveaux progiciels installés :**
 - gestion des véhicules : Traka / Résallier
 - gestion des archives : Arcotyp
 - gestion des photocopies : Watchdoc
- **Clôture du projet Ulysse avec la mise en production des modules :**
 - Copropriété
 - Régie
 - PLSI - Plan d'entretien prévisionnel
- **58 jours de formation informatique pour 175 salariés**

→ FONCTIONS SUPPORTS

Juridique, contrats, marchés & foncier



La réorganisation de ce service, actée début 2016 est désormais consolidée.

La cellule Foncier classe et conserve tous les actes et dispositions portant contrainte sur le foncier de l'organisme (actes, servitudes, conventions, autorisations d'urbanisme) y compris s'agissant des actes de disposition découlant des ventes de notre patrimoine, avec un processus d'intégration des données dans l'outil de gestion ULIS.

La cellule Contrats a pour mission première de garantir le respect du formalisme juridique lié à la passation des contrats en matière de commande publique et leur exécution.

Des points réguliers ont été mis en place pour formaliser des moments d'échange avec les opérationnels et/ou leurs hiérarchies ce qui permet une meilleure planification des consultations.

Il est à noter que les opérations de construction sont actuellement moins nombreuses mais plus complexes et nécessitent donc une réflexion le plus en amont possible pour lier efficacité et commande publique.

Un travail important a été mis en place pour ajuster notre outil de gestion (ULIS) aux contraintes des différents métiers de l'équipe de la cellule Marchés. Ce travail est mené en parallèle de l'utilisation quotidienne de l'outil SISMARCHES.

La gestion des contrats d'assurances est désormais confiée entièrement aux juristes de la cellule Marchés qui travaillent en collaboration avec les personnes responsables de l'exécution et du suivi des marchés concernés.

Pour ce qui est de la gestion des sinistres « dommages ouvrage » (DO), elle est désormais confiée aux techniciens d'agence avec une centralisation du service Technique & opérationnel.

Enfin, le comité Marchés Foncier mis en place afin de permettre les échanges et l'arbitrage entre services sur le plan de charge mérite encore quelques ajustements pour remplir pleinement son rôle.

Système d'informations, observatoires, logistique, achats & magasin, reporting & outils de gestion, comptabilité

Système d'informations

L'activité de la Direction des Systèmes d'Informations (DSI) est restée soutenue en 2017.

Infrastructure, réseau, bureautique et téléphonie

L'un des principaux chantiers conduit en 2017 a été le renouvellement des matériels de l'infrastructure informatique (serveurs, stockage, sauvegarde) et le déploiement d'un PRA (Plan de reprise d'activité informatique).

Par ailleurs, la DSI est intervenue dans le cadre des installations informatiques dans les résidences sociales Cité des métiers et Mohamed Mechti et dans la résidence Haendel au Grand Parc (H5) pour y permettre la gestion sur site : raccordement des sites, déploiement et maintenance d'un réseau informatique y compris sur le contrôle d'accès, installation de postes de travail.

Un audit de sécurité a été conduit. Il a consisté en une recherche systématique de nos vulnérabilités et a nécessité des ajustements de paramétrage. Cette démarche a été maintenue tout au long de l'année.

Une installation de visioconférence a été déployée en agences et au siège social, ainsi qu'un dispositif de vidéo surveillance sur les aires d'accueil.



Les analystes

Les principaux chantiers conduits par les analystes en 2017 concernent :

- la poursuite du projet ULIS-NG avec la mise en production des modules Régie, Copropriété et PLSI et la reprise d'opérations d'Abel sous Ulis ;
- l'optimisation des processus Ulis suivant les métiers et les évolutions des versions Ulis en particulier, la simplification du processus de commande pour les états des lieux et le flux de pièces comptables dans le portail Chorus.

Le transfert des applications de serveurs Linux vers des serveurs Windows a été mené à bien sans interruption de service.

GDVLIS (logiciel de gestion pour les aires d'accueil des gens du voyage) a continué à évoluer (nouvelles fonctionnalités, changements de tarifs, virement).

Le développement d'outils spécifiques a été nécessaire pour sécuriser le fonctionnement du CRC (COO.PAIRS). Les enjeux de la loi Informatique et Liberté n'ont pas été oubliés avec la mise en place du contrôle de mots interdits dans les observations Ulis et les premiers tests d'anonymisation des tiers.

Par ailleurs les analystes ont assuré une forte activité de support auprès des utilisateurs ; 66 % d'entre elles concernaient ULIS-NG et plus particulièrement Ulis-dépenses.

Loyers Tarification

Mise en place de tarifications sur les livraisons neuves.

Étude, simulations, consultations et mise en place de loyers à la relocation sur la quasi-totalité du parc.

Simulation des pertes de recettes potentielles générées par l'instauration de la RLS (loi de finances 2018).

Gestion des conventions APL

Poursuite de la gestion des conventions APL avec une fonction de contrôle de conformité et un rôle de coordination accru entre les responsables d'opérations et leurs assistantes, et les délégataires, notamment Bordeaux Métropole. Prise en charge de la rédaction d'avenants aux conventions pour les opérations de réhabilitation (cf. Gaston Cabannes à Floirac).

Observatoires

Production de diverses données statistiques pour des besoins internes et externes (patrimoine, peuplement, occupation, loyers, APL...).

Mise à jour du PSP : données patrimoniales, données de peuplement, données de loyer, cotation du patrimoine récent.

Bilan CUS pour la période 2013 / 2016 : Production et recueil de données en interne, mise en forme, échanges avec la DDTM sur le bilan des 3 dernières années.

Indicateurs pour l'exonération TFPB 2016 en QPV.

Élaboration de la CUS II entamée puis suspendue en raison des nouvelles contraintes annoncées à l'occasion de la loi de finances 2018 et en prévision de la prochaine loi ELAN.

Production d'estimations de l'impact de la RLS imposée par la loi de finances 2018.

Enquêtes institutionnelles

Mise en place en 2017 de la procédure d'immatriculation en continu du patrimoine dans le RPLS.

À noter une tendance de la part des administrations centrales à complexifier (pour les bailleurs) les processus de recueil de données dans le cadre des informations que la réglementation nous impose de communiquer à l'État (cf. OPS par commune, fichier taxe d'habitation complexe...).

Ci-dessous les enquêtes renseignées en 2017

NOM DE L'ENQUÊTE	ORIGINE	OBJET	PÉRIODE
TAXE D'HABITATION	DGFIP	Base pour calcul TH	janvier
OPS	DREAL	Occupation du parc	janvier
ACTIVITÉ	USH	Bilan annuel et prévisions d'activité	février
RPLS	DREAL	État du parc	mars
ILS	DDTM	Idem RPLS sur les foyers uniquement	juin
SLS	DREAL	Statistiques SLS	septembre
DONNÉES SOCIALES	USH	Occupation / demande / impayés, etc.	octobre
ENQUÊTE CONJONCTURE	INSEE	Évolutions conjoncturelles dans l'entreprise	mensuelle

Logistique et achats

Le magasin s'est mis en ordre de marche pour la bascule des gestions de stocks vers ULIS.

Point budgétaire

Le budget 2017 est resté stable par rapport au budget 2016. Des économies ont été réalisées sur certains postes de fonctionnement permettant de ne pas augmenter les budgets malgré certaines hausses conséquentes, notamment sur les frais postaux.

Une action spécifique a été réalisée à ce sujet, avec l'externalisation du courrier à compter du mois d'avril 2017. L'économie réalisée est de l'ordre de 20 000 € par an.

La gestion des stocks est également simplifiée, ce qui génère également des économies en coût caché.

L'organisation mise en place, avec un suivi des factures et des engagements plus efficace permet d'améliorer le délai de paiement des factures, de mieux suivre les budgets, les stocks et de s'inscrire dans la logique d'aquitannis de réduction des délais de clôture de l'exercice comptable.

Gestion des locaux

Les agences Hauts de Garonne et de Talence ont bénéficié de travaux (réorganisation de bureaux) ainsi que les locaux du siège. Dans ces derniers, les façades est et sud ont été nettoyées, les brise-soleil revissés et le transformateur haute tension remplacé.

Ces réorganisations de service ou de bureaux se sont accompagnées de déménagements.

Gestion des locaux administratifs

La réglementation en ERP a évolué avec l'obligation de tenir un registre d'accessibilité pour les ERP (siège, agences, pôle GDA).

La mise en place d'un contrat multi service devrait nous permettre des économies en matière de travaux de maintenance dans les locaux et un meilleur service.

Le contrat est actuellement confié à la société MTO, qui, après une année de mise en place au cours de laquelle le correctif a été le plus important, doit développer des actions préventives sur les équipements.

À noter également que le préventif et les contrôles mis en place nous ont permis d'anticiper le remplacement du transformateur haute tension et d'éviter ainsi un risque grave d'arrêt de l'activité.

Nous avons également amélioré la gestion des locaux d'archives et des archives, via le logiciel Arcotyp, et avons ainsi référencé 7 416 boîtes d'archives dans le logiciel au 31 décembre 2017 en reprenant l'existant.

Une gestion respectant les préconisations peut dorénavant être mise en place.

Cœur de Ginko

Le projet Cœur de Ginko a fait l'objet de plusieurs échanges avec Bouygues et GTM :

- négociation du nombre de places de parking dans le parking définitif ;
- confirmation de la réservation de 50 places de parking dans le parc de stationnement neuf de l'opération ;
- parking temporaire à compter de mi-2017 de 50 places ;
- information au CHS-CT ;
- communication aux salariés ;
- suivi de référent préventif.

Les relations avec Bouygues et GTM au sujet du chantier Cœur de Ginko se stabilisent et des échanges plus réguliers se sont mis en place, permettant d'anticiper les écueils et d'être proactifs.

Achats responsables

Le passage par une centrale d'achat permet d'assurer des gains liés à la massification, de s'exonérer de la mise en concurrence et d'éviter les coûts cachés de celle-ci.

L'enjeu environnemental est une préoccupation forte de la centrale d'achat UGAP ainsi que l'insertion. Les contrats passés avec cette centrale d'achat intègre notamment une clause d'insertion, qui fait l'objet de retours précis. Si ces retours sont pour l'instant d'ordre quantitatif, nous aurons prochainement un retour qualitatif (notamment sur les heures d'insertion des sociétés de nettoyage en remplacement de personnel) pour l'année 2017. D'autre part, au sein d'aquitanis, un partenariat plus conséquent s'installe avec la centrale d'achat UGAP, ce qui nous amène à bénéficier pour 2018 de taux de remise supplémentaire.

La vente de nos produits réformés via WEB enchères participe également à l'achat responsable en prolongeant le cycle de vie du produit.

Mise aux enchères en ligne de matériel réformé : 1 vente pour tester le fonctionnement du système en 2017 (1 copieur vendu 105 euros).

D'autres ventes seront réalisées en 2018.

La gestion des véhicules & la sinistralité

Les véhicules

La mise en place du logiciel Rés@llier de mutualisation et de réservation des véhicules permet aujourd'hui de livrer un certain nombre d'informations sur l'utilisation de chaque véhicule et ainsi d'optimiser la flotte.

L'ensemble de la flotte effectue entre 1 000 et 2 000 kilomètres par mois. Essentiellement de l'autosolisme ou des déplacements à 2.

De plus en plus de réservataires différents utilisent ce service en interne.

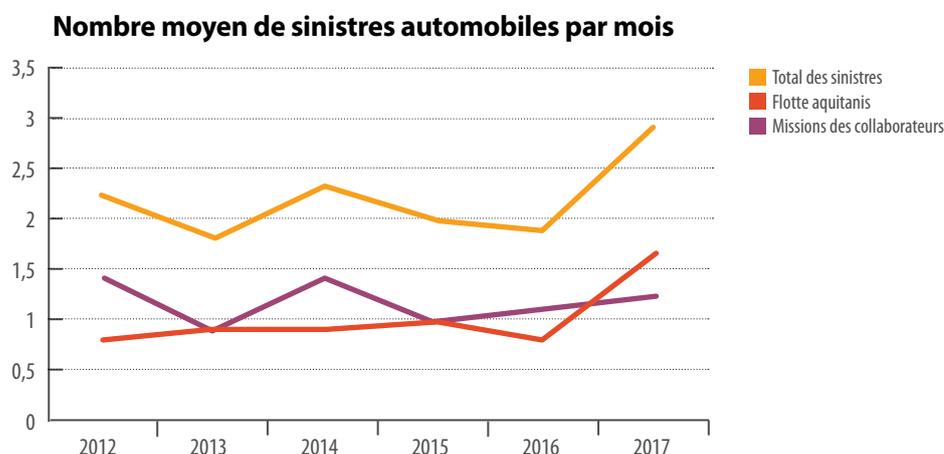
La flotte doit donc évoluer vers des véhicules plus en phase avec de petits déplacements urbains, pour 1 ou deux passagers, soit des véhicules citadins, type 108 3 portes, en cohérence avec la démarche RSE.

Nous conservons un partner pour le transport de matériel, des véhicules type Yaris hybride pour des déplacements plus importants.

L'analyse de l'usage des véhicules permet d'optimiser le parc. Nous avons ainsi réduit la flotte de nos régies, pour l'adapter à nos besoins au profit d'une mobilité plus responsable (petits véhicules thermiques, petit utilitaire électrique), économisant ainsi environ 18 000 euros par an.

La sinistralité

Après une baisse de la sinistralité en 2016, une hausse est constatée en 2017. La sensibilisation réalisée en 2015 et ayant eu des impacts positifs l'année suivante doit faire l'objet d'une nouvelle campagne auprès des utilisateurs.



Le tri sélectif des déchets de bureau

Pour rappel, l'entreprise ELISE Atlantique est une entreprise adaptée ayant un concept de tri innovant. Le tri est bien entré dans les mœurs, les collaborateurs du siège, des agences et du pôle GDA le pratiquent.

En 2017
avec  **ELISE** Atlantique



 nous avons recyclé

TOUS ENSEMBLE
POUR LE CLIMAT
cop21.gouv.fr #cop21


14,64 t
de papier/carton




55,5 kg
de bouteilles




110,5 kg
de gobelets




14,5 kg
de canettes




100 kg
de mobilier


22 kg
de piles/accus




80 kg
de verre




462,5 kg
de DEEE




497 kg
de bois




43 kg
de cartouches
d'encre

ce qui a permis

d'éviter la consommation de :



321 590
litres d'eau



70 901 KWh

de réduire les gaz à effet de serre de :



4 662 kg



**et a favorisé l'emploi de 21,8 heures/mois
pour une personne en situation de handicap**



En augmentation : les traitements des papiers carton + 1,5 t, du verre + 20 kg

En baisse : les traitements des gobelets - 20 kg, des cartouches d'encre - 70 kg

Augmentation de l'emploi d'insertion : + 6 heures par mois par rapport à 2016

Le travail restant à améliorer est lié au comportement responsable, au fait de n'utiliser que ce qui est utile, notamment s'agissant du papier.

L'impression

L'analyse des flux d'impression réalisée d'après les éléments fournis par le logiciel de gestion d'impression Watchdoc nous permet d'optimiser le parc, en affectant les équipements au plus près des usages et ainsi d'économiser des remplacements inutiles, en maintenant ou améliorant les besoins. La gestion des impressions permet d'analyser les flux d'impression et de mieux implanter les copieurs et imprimantes en fonction des besoins.

Reporting & outils de gestion

Bases patrimoine

Mise en base des ouvrages et équipements des logements

La mise en base des ouvrages et équipements massivement réalisée en 2014-2015 (qui a servi notamment à mettre en place les états des lieux informatisés sur tablette et la commande des travaux d'après les mètres de chaque logement) se poursuit au fur et à mesure des départs. 604 logements restent à baser au 31-12-2017, soit environ 100 de moins qu'en fin d'année 2016.

Mise en base des nouveaux patrimoines

Avec 763 nouveaux logements, 2017 voit sa base patrimoine progresser de 2 130 lots (logements, annexes, stationnements...), soit 20 % de plus qu'en 2016.

L'intégration est assurée à 100 % par des SAS et des requêtes de contrôle permettant de livrer des données de plus en plus fiables (loyers, conventions, charges, dates...).

Tableaux de bord / reporting

La parution des tableaux de bord mensuels n'a pas rencontré de problème particulier. La cellule Reporting et outils de gestion s'est attelée à produire les données nécessaires au déploiement de nouveaux indicateurs.

Suivi des réclamations

Un tableau de bord spécifique permet de suivre l'activité encadrée et générée par les réclamations. L'information déclinée par agence/secteur/gestionnaire apporte une bonne lisibilité des activités et éventuels déséquilibres. En outre, l'outil permet également de repérer différents niveaux de sollicitations selon les domaines, facilitant la mise en place d'actions correctives. C'est un outil complet, riche d'enseignements métier et permettant une meilleure affectation des ressources.

Suivi des engagements

Via le suivi des engagements, un nouveau tableau de bord (développé en 2017, à paraître dès janvier 2018) permet à la fois :

- un suivi de l'activité, elle aussi déclinée par agence/secteur/gestionnaire ;
- un suivi des dépenses et l'établissement de nombreux ratios indispensables à la maîtrise des coûts ;
- la mise en place d'objectifs d'activité et de dépenses.

De nombreux attendus reposent sur ce nouvel outil qui apportera une connaissance fine pour 8 M€ de dépenses annuelles.

Outils de gestion

Données patrimoniales et d'occupation

L'outil par résidence/bâtiment/entrée (base en libre accès) développé en 2014 paraît satisfaire de plus en plus d'utilisateurs. Il évolue au fur et à mesure des demandes.

Rationalisation des paramétrages d'accompagnement de la commande

Profitant de l'échéance d'environ 100 marchés d'entretien et de maintenance du patrimoine en fin d'année 2017, une profonde réflexion sur les modes opératoires et de nombreux paramétrages ont été amorcés.

Cela s'est notamment traduit par la rationalisation des codifications, finalités, familles, corps d'état et classement des prestations. Ces réflexions ont conduit à réduire d'1/3 le nombre de prestations tout en permettant de distinguer des types de dépenses jusque-là indifférenciés.

Projets et supports ponctuels : PLSI

Ainsi dénommé dans Ulis, ce module permet la simulation de plans d'entretiens prévisionnels. Démarré au printemps 2017, ce projet repose sur des compétences métier (gestion technique du patrimoine, ouvrages et équipements, encadrement de la dépense et informatique).

Les réflexions et tests menés ont conduit à réduire le périmètre d'action des plans d'entretien. Les paramétrages retenus et les outils développés permettent aujourd'hui de simuler facilement divers plans d'entretiens chiffrés.

Comptabilité

L'année 2017 a été marquée par la mise en œuvre des trois cellules suivantes, à compter du mois de juin :

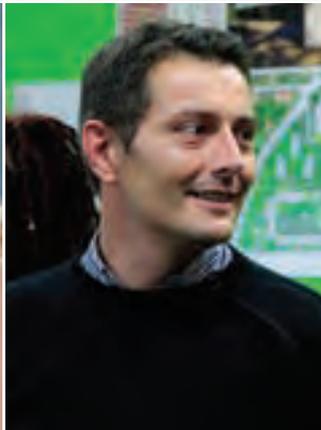
- Investissement ;
- Exploitation ;
- Autres établissements.

La responsabilité de ces cellules a été confiée à trois personnes présentes au sein d'aquitanis dans le cadre de promotions internes.

Leurs principaux objectifs portent sur :

- la réduction des délais d'arrêtés des comptes ;
- l'amélioration continue des process ;
- la prise en charge pleine et entière de leurs unités ;
- le développement de la polyvalence des personnels.

Cette année a également connu une évolution forte, liée à la loi de finances 2018 avec la création de la Réduction de loyer de solidarité (RLS) et la modification du taux de TVA réduit qui passe de 5,5 % à 10 %. Ces éléments produiront leurs effets à compter de 2018.



Salarié(e)s d'aquitanis

→ 6

RESSOURCES HUMAINES

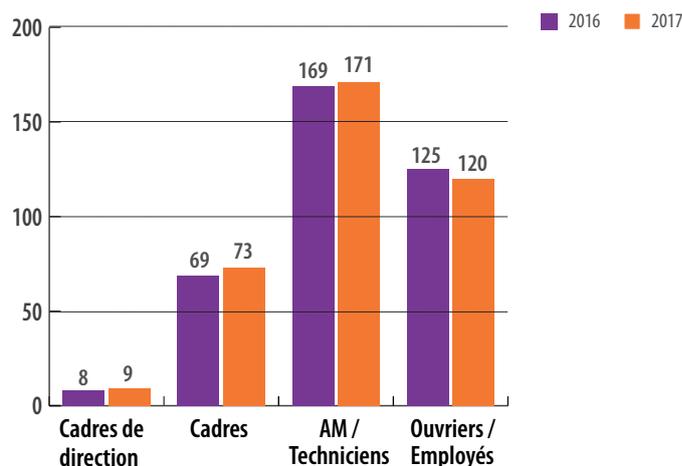
Effectifs par catégories professionnelles 2017

> Nous relevons une augmentation des effectifs par rapport à l'année dernière de 2 salariés.

Catégories pro.	CDD		CDI		Autres*		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction	0	0	7	2	0	0	
Cadres	1	3	31	38	0	0	
Agents de maîtrise / Techniciens	6	6	52	107	0	0	
Ouvriers / Employés	5	2	99	12	2	0	
Totaux	12	11	189	159	2	0	373

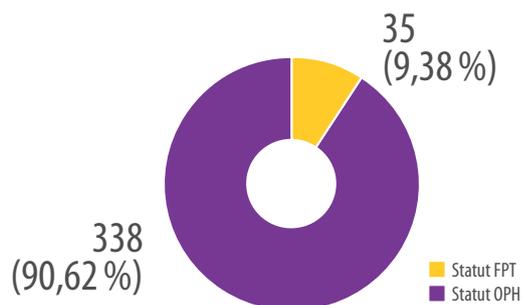
* Aquitanis comptabilise 1 contrat de professionnalisation et 1 contrat d'apprentissage au 31/12/2017.

> Par rapport à l'année précédente, les effectifs par CSP (Catégorie socioprofessionnelle) ont évolué, notamment pour les catégories Ouvriers/Employés (- 4 %) et Cadres (+5,80 %). La proportion des Agents de maîtrise/Techniciens et Cadres de direction reste stable.



Effectifs par statut

> La part des agents de la fonction publique territoriale a diminué d'environ 2 points en 2017 par rapport à l'année précédente en raison de 7 départs en retraite. Il est à noter que l'effectif des salariés de droit privé comprend 9 salariés supplémentaires.



Effectifs par temps de travail

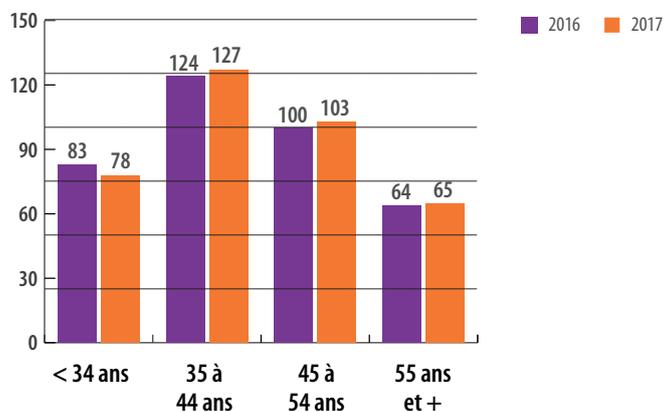
> Par rapport à l'année passée, le nombre de salariés à temps complet a augmenté de deux salariés.

Catégories pro.	T/PARTIEL		T/COMPLET		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction	1	0	6	2	
Cadres	0	3	32	38	
Agents de maîtrise / Techniciens	1	9	57	104	
Ouvriers / Employés	0	1	106	13	
Totaux	2	13	201	157	373

Âge des salariés

Effectifs par tranche d'âge

> Par rapport à l'année précédente, seule la part des salariés de moins de 34 ans a diminué (-1,46 points). 55 % de l'effectif a un âge inférieur à 45 ans. L'âge moyen est de 43,61 ans.



Formation en 2017



La contribution d'aquitains représente en 2017 :

- 4,55 % de la masse salariale ;
- 307 salariés bénéficiaires (82 % du personnel) dont 149 femmes et 158 hommes ;
- 1011,5 jours de formation dont 89 jours de formation interne ;
- 2 salariés ont bénéficié d'un bilan de compétences ;
- 2 salariés ont bénéficié d'un congé individuel de formation (CIF) ;
- 15 stagiaires écoles ont été accueillis en 2017 pour 109 semaines de stage ;
- 2 contrats en alternance étaient en cours au 31 décembre 2017.

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.



Formation nettoyage des parties communes, mars 2017



Atelier jardinage avec l'association Place aux jardins à la résidence solidaire Oréa - Le Bouscat

→ 7 ÉLÉMENTS FINANCIERS

↳ Repères

- **Produits des activités** : 115,8 M€
- **Investissements** (hors immobilisations financières) : 119,5 M€
- **Résultat net** : 5,2 M€
- **Autofinancement net HLM** (autofinancement – remboursements emprunts locatifs à long terme) : 10,8 M€ (12% des loyers)
- **Autofinancement net** (autofinancement – remboursements totalité des emprunts à long terme) : 10,2 M€ (11,4% des loyers)
- **Fonds Propres et assimilés** : 319,4 M€
- **Fonds de roulement** : 63,1 M€

→ ÉLÉMENTS FINANCIERS

Les résultats de l'exercice 2017

→ **Produits des activités** : **115,8** millions d'euros

→ **Chiffre d'affaires*** : **95** millions d'euros

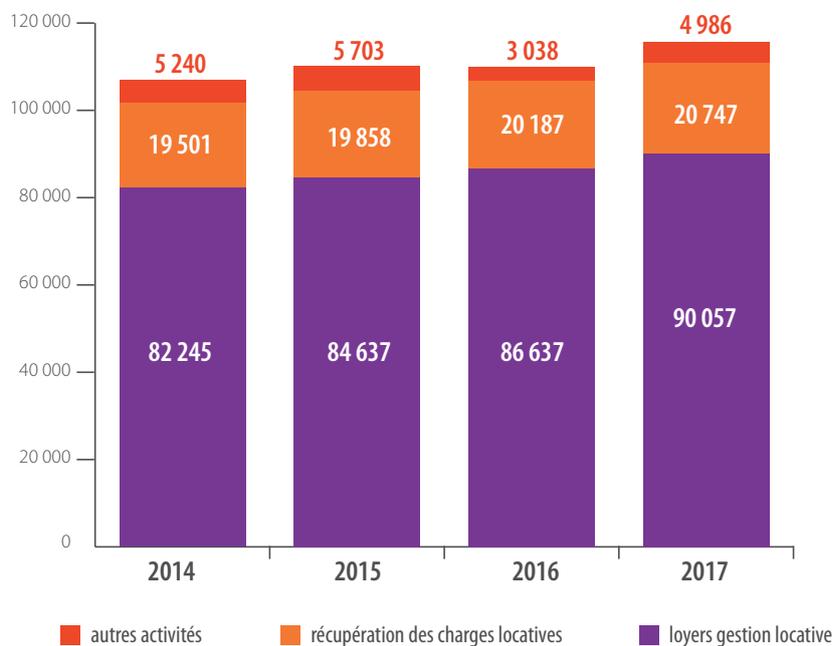
[*] Chiffre d'affaires = produits des activités - récupération des charges locatives

Produits des activités

Produits des activités de 115,8 millions d'euros, en progression de 5,40% après un exercice 2016 atone, avec :

- des loyers qui évoluent de 3,95% sous l'effet des nouvelles livraisons (763 logements dont 572 familiaux et 191 spécifiques). Ils représentent en valeur 90,1 millions d'euros, près de 78% du chiffre d'affaires.
- des produits sur récupération des charges locatives qui, à 20,7 millions d'euros, affichent une évolution plus lente que celle des loyers, limitée à 2,8%, en phase avec la volonté de veiller à leur maîtrise,
- des ventes d'immeubles pour 2,9 millions d'euros. Ces ventes proviennent à 100% de la commercialisation de terrains. Les prestations de services et produits annexes (honoraires aménagements, gestion pour tiers, gens du voyage) apportent une contribution de 2 millions d'euros et affichent une hausse de 2,6%.

Produits des activités en milliers d'euros



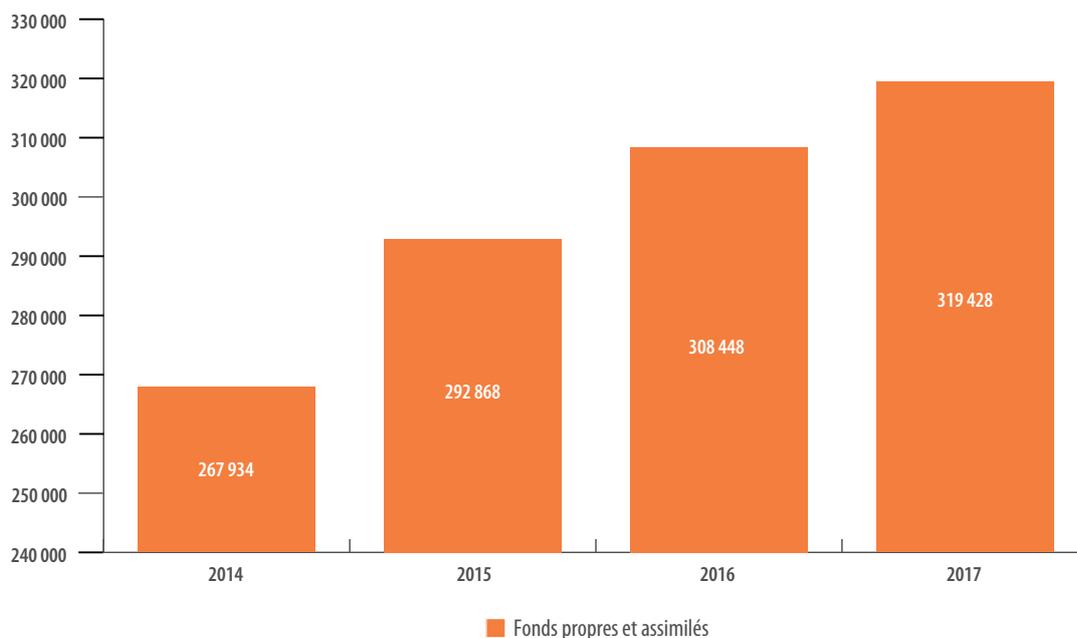
Résultat et autofinancement net de l'exercice en milliers d'euros

Le résultat de l'exercice, à 5 241 milliers d'euros, recule de 46%. L'autofinancement net, à 10 227 milliers d'euros, se maintient sur un niveau comparable à celui de 2016.



La situation financière d'aquitanis en milliers d'euros

Les fonds propres et assimilés s'élèvent à 319.428 milliers d'euros et progressent de 3,6%. Cette évolution vient renforcer la structure financière d'aquitanis dans un sens favorable à l'accompagnement de ses activités.





Découverte par les habitants de la Cité Claveau de la maison et du seuil prototypes - Bordeaux Bacalan



Juin 2018

Édité par aquitanis, Direction Communication & Développement durable (RSE),
1, avenue André Reinson - CS 30239 - 33028 Bordeaux Cedex
serv.communication@aquitanis.fr - 05 56 00 50 50

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

Crédits photos : aquitanis, Agnès Clotis, Alban Gilbert photographe, Benoît Bost, Diane Berg, Atelier Provisoire,
Philippe Ruault, Atelier Positif / Didier Bonrepaux, Jean-Christophe Garcia, Fabien Blasquez, Lionel Ronsoux / amaco,
Flavien Bézy / O+ urbanistes, Bernard Bühler architecte, 2PM architecture, Moon Safari, TOA architectes, Fotolia et DR.
Avec la complicité des locataires et des équipes d'aquitanis

Rapport 2017

en logique éco-responsable

1 avenue André Reinson
CS 30239 - 33028 Bordeaux cedex
T. 05 56 00 50 50 F. 05 56 39 40 75
www.aquitanis.fr



l'urbanité
notre bien commun