aquitanis

Office public de l'habitat
de Bordeaux Métropole

Rapport 2016

en logique éco-responsable

ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Exemplaire ★★★
AFNOR CERTIFICATION

Promenade au Parc habité des Sécheries - Bègles

Sommaire

Repères 2016 P. 4

La Carte stratégique P. 8

Aquitanis, responsable vis-à-vis de la Société et de son Environnement, entreprise en Transition P. 26

1 - Prospection foncière P. 38

2 - Aménagement & Renouvellement urbain P. 39

3 - Développement de l'offre P. 48

4 - Habitats & Clientèles P. 56

5 - Éléments statistiques clientèles P. 78

6 - Ressources humaines P. 85

7 - Éléments financiers P. 88

REPÈRES 2016

aquitanis
Office public de l'habitat de Bordeaux Métropole

l'urbanité
notre bien commun

→ **Chiffre d'affaires : 109,9** millions d'euros

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

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

ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Exemplaire ★★★
AFNOR CERTIFICATION

Aménagement urbain

- 5 concessions en cours d'aménagement, principalement en ZAC (*Zones d'aménagement concerté*)
- 4 projets de renouvellement urbain en cours (ANRU)
- 3 sites NPNRU à l'étude
- Plusieurs projets d'aménagement en propre

Développement de l'offre

- 484 logements livrés
- 897 nouveaux logements mis en chantier
- 773 logements financés
- Une grande partie de la production est labellisée Habitat & Environnement (CERQUAL) et/ou NF Habitat

Gestion résidentielle

- 36 967 habitants en gestion locative
- 18 975 logements et foyers gérés ou propriété d'aquitanis décomposés en :
    - 16 151 logements familiaux dont 95,7 % dans Bordeaux Métropole
    - 1 690 logements étudiants
    - 930 équivalents logements en foyer
    - 62 logements en Résidence sociale
    - 142 logements gérés pour des tiers (*40 pour la Ville de Bordeaux / 99 pour Bordeaux Métropole / 3 dans le cadre de la ZAC de Biganos*)
- 1 640 contrats signés en 2016
- 241 locaux commerciaux
- 6 708 garages et places de stationnement gérés
- 11 Projets de gestion de site certifiés Qualirésidence(s) ©(2665 logements)
- 1 Label bleu : aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (*adaptation des logements et services associés*) = 100 logements concernés en 2016
- 2 labels techniques : parties communes et logement
- 1 Centre de la relation client téléphonique aquitaniServices partagé avec l'ESH Mésolia dans le cadre de COO.PAIRS

Maintenance et requalification du patrimoine

- 235 opérations concernées par des travaux (*GE-RC ou réhabilitation*) qui se traduisent dans les comptes 2016 par :

- 4,1 M€ TTC de travaux de gros entretien
- 9,9 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants
- 16,5 M€ TTC de travaux de réhabilitation

Conception et gestion des espaces extérieurs

- 358 arbres d'ornements et fruitiers plantés en 2016
- 22 000 arbustes, vivaces et graminées plantés en 2016
- 6798 arbres recensés sur notre patrimoine dont un tiers planté sur la décennie
- Activité 100 % zéro phyto

Gestion d'habitats spécifiques

- 12 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
- 2 résidences sociales gérées et 2 projets en chantier

Vente Hlm & Gestion de syndic

• 28 ventes locatives en 2016 (*27 en 2015*)
• 13 copropriétés gérées et 16 ASL
• 1 charte d'engagement de syndic responsable

Recherche & développement

• 1 système constructif modulaire à ossature bois : *sylvania/sylvanéo*
• 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

• 371 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

- Mme Carole LABREGÈRE - *CILSO*

> Membre désigné par les Caisses d'Allocations Familiales

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

> Membre désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales

- M. François-Xavier LEURET - *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, M. Jean-Jacques RONZIÉ.

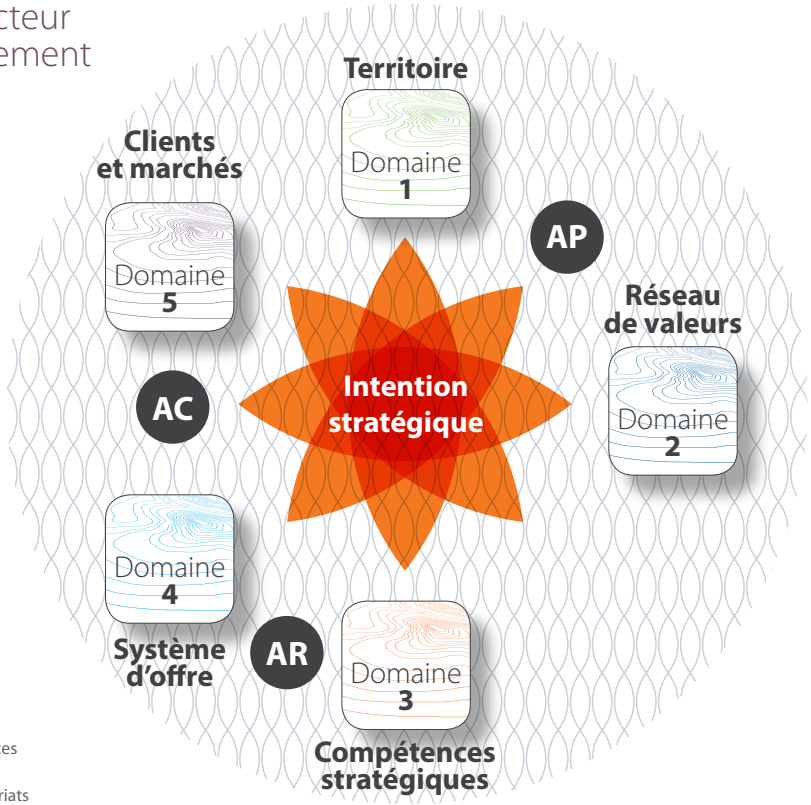
LA CARTE STRATÉGIQUE

Après le séminaire stratégique avec les administrateurs en octobre qui a permis son aboutissement en décembre 2014, le Conseil d'administration a validé la carte stratégique pour le pilotage de l'entreprise. Il adoptait ainsi un schéma directeur pour un management stratégique RSE de l'entreprise décliné en orientations et en objectifs stratégiques. Cette carte guide désormais le cheminement de l'entreprise. Elle est à la fois :

- Une **carte d'Etat-major** affirmant les orientations stratégiques portées par le Conseil d'Administration et rendant légitime leur déclinaison en objectifs stratégiques et plan d'actions mis en œuvre par le management de l'entreprise.
- Une **carte d'invitation** traçant les contours précis de l'espace dans lequel chacun peut évoluer, laissant ainsi carte blanche, en toute conscience et sérénité, aux initiatives collectives et individuelles.
- Un « **jeu de cartes** » pour orienter l'action, piloter l'entreprise et réussir l'opérationnel au quotidien. Le document à l'usage du management « Pilotage d'aquitanis entreprise publique » constitue une carte supplémentaire.
- Une **carte de visite** de l'entreprise dans ses relations extérieures, pour servir sa notoriété.

La carte stratégique nous donne les grandes orientations et objectifs stratégiques pour 2015-2020. Il s'agit donc d'un voyage vers un nouveau positionnement d'entreprise auquel l'ensemble des équipes participent à leur mesure. Le voyage est encore long. En 2015 nous avions mis en lumière certaines de nos actions qui s'inscrivent dans la carte stratégique. Nous renouvelons l'exercice en 2016 afin de valider avec le Conseil d'Administration la pertinence des orientations prises en 2014.

Un schéma directeur pour un management stratégique RSE



AC Avantages concurrentiels
AR Avantages liés aux ressources
AP Avantages liés aux partenariats

DOMAINE 1

Territoire

Aquitanis se positionne comme une entreprise responsable et durable et cherche à s'insérer dans les sociétés locales et les territoires où elle se déploie, à se considérer « en société » et non « en marchés », à habiter vraiment ses environnements. Ce positionnement nous amène à connaître et reconnaître notre territoire de développement, à l'informer et à l'écouter ; mais aussi à « le ménager » en composant avec sa diversité et en intégrant la multiplicité de ses échelles géographiques. Historiquement, Bordeaux Métropole est la collectivité de rattachement d'aquitanis. La convention que nous avons signée avec elle en 2011 et son avenant en 2015 confirment notre positionnement comme opérateur urbain et social de premier rang sur ce territoire. Ses frontières sont souvent mouvantes et l'entrée dans la Nouvelle Aquitaine élargit le potentiel territoire de développement d'aquitanis.

Les actions 2016

Orientation stratégique : *appréhender les différentes échelles territoriales, prendre en compte leur interdépendance et apporter des réponses adaptées et singulières.*

En 2016 aquitanis a rejoint la société des territorialistes. Leur recherche part d'une question simple : comment nos savoirs peuvent-ils participer à un modèle de développement autre que celui proposé par l'urbanisme actuel ? L'outil conceptuel et opérationnel que les Territorialistes identifient pour initier ce « retour au territoire » est la biorégion urbaine. Ce concept est un plaidoyer pour l'auto-soutenabilité du territoire, c'est une posture politique qui vise à lutter contre l'urbanisme éco-catastrophique actuel dont les effets sur l'environnement, le climat, les sols fertiles et les écosystèmes sont désastreux.
Cette approche résonne fortement avec la démarche d'aquitanis. Pour partager cette approche avec les équipes, aquitanis a organisé un séminaire en septembre 2016 animé par Agnès Berland-Berthon, directrice de l'Institut d'aménagement, de tourisme et d'urbanisme de Bordeaux qui s'est engagée depuis plusieurs années dans la diffusion en France de la pensée « territorialiste », et Sylvia Labèque, directrice du SYSDAU, qui pilote le projet de la Biorégion à l'échelle du SCOT de l'aire métropolitaine bordelaise.

Séminaire de présentation de l'approche territorialiste à la M.308, maison de l'architecture Aquitaine en septembre 2016

Orientation stratégique : *contribuer à construire le territoire-bien commun par une approche écologique en respectant à la fois les habitants, le site et le vivant.*

> En 2016 s'est ouverte la dernière étape du projet social et urbain des Sécheries à Bègles : l'étape de l'investissement du parc et de l'appropriation des espaces et du lieu par les habitants… Sur cette ZAC, aquitanis a tenté l'expérience de remettre la qualité d'usage et la compétence habitante au cœur du processus du projet pour donner vie à un lieu inachevé. Le projet est avant tout un projet de paysage entre le parc de la mairie et les grands espaces du delta vert. Pour constituer le « parc habité » et laisser l'espace à la biodiversité, au jeu, au jardinage ou à la détente, l'ensemble du stationnement a été mutualisé dans un parking au cœur du quartier, induisant de nouveau usages et un autre rapport à la mobilité.
En décembre 2016, le Parc habité des Sécheries à Bègles a été mis à l'honneur lors des Victoires du Paysage 2016. Lauréats dans la catégorie « Maître d'ouvrage public / aménagement de quartier », aquitanis aménageur urbain, la Ville de Bègles, Bordeaux Métropole, l'équipe de maîtrise d'œuvre urbaine du projet et les entreprises, se sont vus remettre une Victoire d'or. Une distinction qui récompense ce projet urbain hors-normes, fruit d'un travail collectif.

Promenade dans le Parc habité des Sécheries à Bègles

L'équipe lauréate des Victoires du Paysage 2016

Orientation stratégique : *considérer chaque projet ou chaque site existant comme des lieux de vie, d'ancrage. Chaque Lieu est un projet de territoire et un projet de société.*

> Ménager le territoire, le connaître, c'est faire avec le « déjà là ». En 2015 nous avions lancé la démarche de co-construction du projet Paul-BONcour avec les riverains, qui a reçu un Trophée Participation & Concertation organisé par La Gazette des communes. En 2016, nous avons pu déposer le permis de construire qui n'a fait l'objet d'aucun recours, ce qui nous semble remarquable pour un projet déposé dans ce secteur du territoire où de nombreux permis sont attaqués.

Atelier architecture avec les habitants et les riverains en présence de Philippe Madec, architecte du projet - Cité Paul-Boncour, octobre 2015

Projet GHI : 8 maisons « posées » au sommet des résidences Haendel et Ingres au Grand Parc à Bordeaux

> 2016 marque la fin des travaux du Projet GHI avec la livraison des 8 maisons posées au sommet des résidences Haendel et Ingres. En régénérant le GHI, aquitanis s'inscrivait pleinement dans cette orientation stratégique « de considérer chaque site existant comme un lieu de vie » à respecter. En évitant aux immeubles du Grand Parc de subir le même sort que certains de leurs congénères, aquitanis a fait le choix de « défendre une pensée de la ville contemporaine fondée sur la transformation de l'existant abordé comme un nouvel imaginaire de la ville qui ferait évoluer les réalités en place » afin de pouvoir continuer d'écrire l'histoire de ce quartier dont la modernité ne demande qu'à se régénérer. En décembre 2016, aquitanis et l'équipe Lacaton & Vassal/Druot/Hutin ont été désignés lauréats du LIVING PLACES – SIMON ARCHITECURE PRIZE pour le projet GHI. Ce prix international d'architecture récompense des projets à très grande qualité d'usage dans lesquels l'habitant est au cœur de l'opération.

Jean-Philippe Vassal, Anne Lacaton et Frédéric Druot lors de la remise du Living Places - Simon Architecture Prize

Lauréats du
simon architecture prize
2016

Ce que nous avons appris de ces actions, nos indicateurs de réussite

Si la carte nous amène à expérimenter de nouvelles approches, l'entreprise se doit également de vérifier que ces expérimentations créent effectivement une nouvelle valeur attendue par le territoire.

L'adhésion des riverains au projet Paul-BONcour, les récompenses collectives obtenues pour les Sécheries et le projet GHI, le soutien du SYSDAU dans notre approche du territoire, sont autant de signaux qui confortent notre démarche et qui valident sa pertinence sur notre territoire. Nous ne faisons pas seuls. Nous cheminons avec d'autres : élus, architectes, chercheurs, habitants, pour sans cesse questionner et améliorer nos pratiques afin d'apporter des réponses pertinentes aux enjeux que nous percevons de notre territoire.

Les Victoires du paysage ont pour objectifs : sensibiliser les élus, les chefs d'entreprise et les particuliers à la démarche paysagère et à la prise en compte du végétal dans leurs projets d'aménagement ou de construction, valoriser l'intégration du végétal dans le milieu urbain, favoriser le recours aux professionnels du paysage dans chaque projet d'aménagement et les métiers du paysage. Cette victoire collective avec la ville de Bègles, Bordeaux Métropole, l'équipe de maîtrise d'œuvre Alain Charrier, architecte-urbaniste, l'agence Trouillot & Hermel Paysagistes et Ingérop, bureau d'étude, apporte la preuve de la fécondité de l'intelligence collective mise au service des projets qui participent au rayonnement de notre territoire.

De même, le prix d'architecture reçu pour le projet GHI conforte l'importance de ménager le territoire en prenant en compte le vivant, le déjà-là et l'histoire des lieux. Ce prix vise à reconnaître l'excellence dans l'architecture. Il distingue les œuvres qui renforcent la capacité d'adaptation des espaces pour améliorer le confort et le bien-être de ses résidents. Architecture qui se transforme en lieux de qualité pour la vie quotidienne des gens : pour travailler, apprendre, jouer… architecture à vivre.

Ces distinctions valident notre approche éco-responsable et nous poussent à poursuivre nos expérimentations et notre manière de faire avec d'autres.

DOMAINE 2

Réseau de valeur

Sur son territoire de déploiement, aquitanis interagit avec tout un ensemble d'acteurs communément appelés « parties prenantes » : les fournisseurs, les distributeurs, les représentants des services de l'État, etc. Le réseau de valeur est différent. Il est choisi et construit par l'entreprise. Il représente notre avantage lié aux partenariats (AP) de notre schéma directeur dans la mesure où nous sommes en capacité de constituer une nouvelle forme d'« entrepreneur collectif ». Créer des relations de partenariat, trouver des synergies nouvelles par des rapprochements d'intérêts relève d'une nouvelle intelligence territoriale. La coopération est créatrice de valeur. La tension entre compétition et coopération, la « coopétition », semble être de mise. Sont considérés comme des « co-développeurs » de l'offre, les bénéficiaires finaux (les clients) et les collectivités où les projets trouvent leurs racines dans leur matérialité (la valeur matérielle, physique de l'offre) et leur expérimentation dans leur dimension idéelle (la valeur sociétale ou environnementale). Cette approche doit être celle du groupe aquitanis intégrant sa filiale axanis.

Les actions 2016

Orientation stratégique : *créer, cultiver les partenariats, développer des alliances stratégiques pour « être intelligents à plusieurs », pour expérimenter et innover dans une logique de négociation exigeante.*

> *AquitaniServices*. L'année 2016 a été marquée par le lancement opérationnel de notre Centre de la relation client (CRC) AquitaniServices. Initié dans le cadre de COO.PAIRS – notre démarche de coopération avec Mésolia – le projet de création d'un CRC a vu son aboutissement le 19 septembre 2016. Ce sont aujourd'hui 18 conseillers clientèles qui traitent les appels de nos deux organismes.

> *VRAC – Vers un Réseau d'Achat en Commun*. Cette association lyonnaise a vu le jour en 2014 à l'initiative d'un bailleur : Est Métropole Habitat. VRAC a pour but de favoriser l'émergence de groupements d'achats dans les quartiers populaires. En réduisant les coûts intermédiaires, il s'agit de permettre à des ménages ayant peu de ressources d'avoir accès à des produits de qualité à des prix compétitifs. L'association a pour finalité de susciter des dynamiques locales pour faire face à la précarité et ainsi proposer un autre rapport à la consommation, à la santé et à l'image de soi. En 2016, aquitanis a rencontré le directeur de cette association afin d'étudier la pertinence d'accompagner son lancement à Bordeaux. Aquitanis a fait le choix de s'associer avec Mésolia et Domofrance pour soutenir ce projet qui devrait enregistrer ses premières commandes en septembre 2017.

Orientation stratégique : *constituer un « écosystème d'activités » favorisant des relations denses et proches (physiquement, culturellement…) entre acteurs dans une logique de négociation exigeante. Et contribuer à l'exigence d'acculturation sur les questions architecturales et urbaines.*

> *LOCI – Lieu Ouvert aux Controverses et à l'Imagination*. L'environnement dans lequel évolue aquitanis - naturel, politique, technologique, économique, social, culturel est complexe à saisir dans ses mutations de fond comme ses soubresauts de forme. Pour nous aider à appréhender le monde, nous nous nourrissons du dialogue, des éclairages et des mises en perspectives avec des experts, nos équipes, nos parties prenantes et les habitants. Chacun possède une connaissance qui nous fait avancer. En 2016 nous avons 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. Le Loci/Lab Transition regroupe quatre Loci/Lab :

- **Loci/Lab Experts** pour comprendre et faire émerger les attentes du territoire et de la société
- **Loci/Lab Equipes** pour faire émerger le sens collectif des projets, mettre à plat les expérimentations pour donner corps au positionnement de l'entreprise
- **Loci/Lab Parties prenantes** pour partager le sens de l'action
- **Loci/Lab Habitants** pour permettre à l'Habitant de participer.

LIEU OUVERT
AUX CONTROVERSES
ET À L'IMAGINATION
loci
le lab / aquitanis

Orientation stratégique : *s'inscrire dans une logique d'économie locale en fidélisant des « prestataires » locaux.*

> *VIM et BEN* – Deux opérations singulières livrées en 2016, l'une à Bordeaux-Bastide (VIM), l'autre à Pessac (BEN). Ces deux expériences sont la preuve en actes de la pertinence de nos alliances avec des co-développeurs locaux : le collectif d'architectes de l'Atelier Provisoire et l'industriel EGERIS.

Atelier VIM avec les futurs habitants

VIM

LOGEMENT
BEN

> *SYLVANIA* – 2016 marque aussi la fin de nos marchés pour la construction SYLVANIA et le début d'une nouvelle démarche : SYLVANEO qui s'appuie sur une analyse de SYLVANIA afin d'en améliorer le concept. Aquitanis a fait le choix de travailler avec des coproducteurs locaux sur cette nouvelle version.

sylvania
sylvanéo
SYSTÈME CONSTRUCTIF INDUSTRIALISÉ

> *Biganos* – A Biganos, nous avons également travaillé à intégrer les savoir-faire locaux dans les constructions à venir sur ce morceau de territoire. Aquitanis a travaillé avec AMACO et CRATERRE afin de valoriser l'emploi de la terre et du sable boïens dans la construction des futurs bâtiments de la ZAC. Le travail de recherche et développement mené avec AMACO sur l'année 2016 nous a amené à produire entre autres, une brique de terre crue performante qui pourra être produite localement pour les futures constructions.

Recherche et développement autour de la terre de construction pour la ZAC de Biganos

Ce que nous avons appris de ces actions, nos indicateurs de réussite

Dans ce domaine, la carte l'entreprise se fixe comme règle et valeur, de mettre en œuvre une fertilisation croisée, de recherche de co-développement de notre offre. Nous ne pouvons pas faire tout seul. Nous avons besoin de développer un réseau d'acteurs avec lesquels nous nous engageons.
Dans la poursuite de ce qui avait été mis en place en 2015, les actions menées en 2016 nous montrent à nouveau la pertinence de la coopétition et des alliances avec des acteurs du territoire. La livraison de logements VIM (14) et BEN (9), le renouvellement de la démarche SYLVANEO, les séminaires avec des experts tels que Philippe Madec ou Agnès Berland-Berthon (LOCI/Experts), le bon niveau de satisfaction des salariés sur l'éco-journée basé sur un questionnaire rempli en fin de journée (LOCI/Equipes), la création de l'association Locus Solus (LOCI/Habitants)… Ces résultats observables de l'année 2016 nous indiquent que ces alliances stratégiques sont fertiles et que nous devons poursuivre sur cette voie.

DOMAINE 3

Compétences stratégiques

Les compétences stratégiques, tant internes qu'externes, constituent un des éléments-clés de la création de valeur. Elles représentent les avantages liés aux ressources et compétences (AR) de notre modèle de management stratégique. Il revient à l'entreprise d'acquérir des capacités dynamiques : aptitude à intégrer, construire, recombiner des compétences internes et externes afin de répondre à des environnements complexes. Notre acception du territoire, nous conduit à considérer qu'une stratégie de développement durable remet en jeu les ressources et compétences de l'entreprise et mobilise des parties prenantes externes comme compétences et ressources. Il s'agit donc pour aquitanis d'avoir une bonne utilisation des ressources en combinant les deux dimensions (ressources/compétences et parties prenantes) pour construire un avantage concurrentiel solide.

Les actions en 2016

Orientation stratégique : *considérer comme « Compétences centrales » : l'activité collective conjointe en interne, les capacités d'enquête, d'écoute, de coopération, le processus d'apprentissage organisationnel.*

> *Achats responsables* – L'année 2016 a marqué un tournant dans la façon dont aquitanis structure sa démarche d'Achats Responsables en énonçant des principes clairs et communs à toute l'entreprise. Définir des principes d'achat responsable, c'est poser un référentiel, harmoniser les pratiques, donner des règles communes à l'ensemble des acheteurs de l'entreprise. Cette structuration comprend une formation à l'achat responsable. Son objectif est de développer une culture et une pratique commune autour de l'achat responsable (définir le juste besoin, limiter les sources de coûts inutiles, réduire la consommation, intégrer le coût global et l'analyse du cycle de vie, etc.). Trois sessions de formation ont eu lieu en 2016, au bénéfice des personnes responsables du suivi et de l'exécution de marchés au sein d'aquitanis. Au final, près de 35 personnes y ont participé. En novembre 2016, ce travail collectif a été récompensé par les Trophées de la commande publique. Aquitanis a été lauréat dans la catégorie « achat public durable » de la fonction publique territoriale et fait partie des cinq entités publiques distinguées cette année pour leurs bonnes pratiques en matière d'achat responsable et performant.

Remise des 9èmes Trophées de la Commande Publique à Paris

De gauche à droite : Dominique Robert, directeur des Moyens Généraux d'aquitanis, Grégoire Lalle, responsable logistique, achat et magasin aquitanis et Arab Hoballah, Chef du service Styles de vie durables, Villes et Industrie du Programme des Nations Unies pour l'Environnement.

> *ISO 26000* – En 2013, nous faisions évaluer pour la première fois le niveau de maturité de notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises engagée en 2008. Les évaluateurs d'AFNOR Certification nous positionnaient alors à un très bon niveau de maturité, celui de « confirmé ». Après 3 années de structuration, de partage, d'engagement et de poursuite de notre démarche, les évaluateurs sont à nouveau venus nous évaluer en novembre dernier. Ils nous placent désormais au niveau « exemplaire » de la norme ISO 26000, son plus haut niveau de maturité. Avec un score de 704 points, c'est, comme ils nous l'ont rappelé, « *une magnifique progression de 90 points* ». Ce niveau Exemplaire, accordé par les évaluateurs de l'AFAQ, reconnaît « *l'intérêt de la rencontre entre une stratégie délibérée encadrante et inspirante et une stratégie émergente plus libératrice et porteuse d'innovation* ». L'intégration de la RSE dans les pratiques et les métiers repose sur un principe simple : l'intelligence est dans l'action, l'intelligence collective est dans l'action collective.

ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Exemplaire ★★★
AFNOR CERTIFICATION

Orientation stratégique : *intégrer comme « Compétences associées » : l'activité collective conjointe étendue, les capacités de maîtres d'œuvre, de collectivités, d'habitants en logique processus.*

Nous avions démarré l'année 2016 sous le signe de la participation en inscrivant sur notre carte de vœux : Coopérons ! Nous avons pu cette année formaliser notre compréhension de la compétence habitante et percevoir les mille et un visages qu'elle peut prendre dans nos projets : habitat participatif à Locus Solus et à la Ruche, jardinage dans nos résidences solidaires, choix de la configuration du logement à VIM et BEN ou encore auto-réhabilitation à Claveau sont autant de possibles pour mettre l'habitant à l'ouvrage de son futur lieu de vie.

Zoom sur... La Cité Claveau

réinventons ensemble

la Cité Claveau Bordeaux

Du 31 mai au 4 juin 2016, les habitants de Claveau à Bacalan ont été sollicités pour co-construire le projet urbain de leur quartier en participant à plusieurs ateliers thématiques organisés par aquitanis et les équipes de maîtrise d'œuvre. Chaque jour, une problématique particulière leur était ainsi proposée : création d'une placette, usages des cœurs d'îlots, réaménagement du devant des maisons et développement de nouvelles formes d'échanges. À noter que, les ateliers « plantations » ont connu un grand succès, confirmant l'importance et l'attrait pour le végétal dans cette cité-jardin. Convivialité et bonne humeur étaient au rendez-vous grâce notamment à l'accompagnement du Centre d'animation de Bacalan. Le projet urbain est un des axes de la requalification de Claveau avec l'auto-réhabilitation des maisons propriétés d'aquitanis et l'accompagnement de la réhabilitation des logements privés.

Zoom sur... La Ruche

La Ruche à Bègles, est le premier programme d'habitat participatif de notre filiale axanis mais aussi le premier livré en Gironde en août 2016. L'installation des 11 familles dans leur nouveau lieu de vie marque l'aboutissement de la démarche participative qui leur a permis d'imaginer ensemble leur habitat et de construire une solidarité et une convivialité entre voisins avant même d'y emménager. L'esprit d'innovation - sociale, environnementale et constructive - qui anime La Ruche a été récompensé le 12 avril 2016 par la Fédération nationale des sociétés coopératives d'HLM avec la remise du Trophée des Opérations Remarquables (OR) mention « prix spécial du jury » aux équipes d'axanis et de Dauphins Architecture (maîtrise d'œuvre).

Ce que nous avons appris de ces actions, nos indicateurs de réussite

L'exemplarité attribuée par l'AFNOR nous indique que la culture de l'éco-responsabilité semble être installée dans les pratiques des équipes. Les évaluateurs estiment que l'innovation responsable est aujourd'hui une réalité visible et reconnue d'aquitanis. Les rencontres qu'ils ont eu avec les 19 parties prenantes externes confirment que le recours à des experts et l'échange avec les parties prenantes nourrissent la créativité d'aquitanis. D'après eux, ce modèle militant d'entreprise est aujourd'hui inscrit dans nos compétences stratégiques.

L'intégration de la compétence habitante dans nos projets semble bien répondre à un désir du territoire. Les distinctions reçues en 2016 (Trophées participation & concertation pour Paul-BONcour, Living Places Simon architecture Prize pour GHI, Trophée Opérations Remarquables pour la Ruche) récompensent l'opiniâtreté d'aquitanis à vouloir toujours intégrer les habitants dans ses processus. Elles nous encouragent à explorer de nouvelles manières de faire.

DOMAINE 4

Système d'offre

De façon assez classique, le système d'offre indique la mise en cohérence des propositions de l'offre produits/services. Il recouvre l'éventail de l'offre, la localisation, la distribution et la stratégie marketing et construit l'interface entreprise/client. Il correspond à notre avantage concurrentiel (AC) de notre schéma directeur. Dans notre stratégie de différenciation, il s'impose de reconfigurer tout à la fois le système d'offre et le système d'usage des clients considérés comme des co-entrepreneurs. A la préoccupation d'une haute qualité urbaine, architecturale et d'usage doit donc s'ajouter l'attention portée à la capacité des habitants à se saisir de l'offre produit/services. Il s'impose aussi de considérer la collectivité locale comme partie prenante du projet (en neuf comme dans l'existant). Ce qui lie l'ensemble des acteurs est une certaine conception des habitats humains respectueuse des particularités locales. La stratégie marketing est à reconsidérer dans une logique de mise en évidence de la valeur créée, perçue, appréciée par les bénéficiaires eux-mêmes.

Les actions en 2016

Orientation stratégique : *s'engager dans l'expérimentation d'un système d'offre innovant.*

> *Urbain cultivateur* – En faisant de la culture de la nature en milieu urbain un pilier de sa stratégie, aquitanis participe à l'émergence d'un citadin d'un genre nouveau : l'urbain cultivateur. L'urbain qui apprécie de cultiver avec d'autres son bout de jardin, son bac de culture ou encore son verger : tous les moyens sont bons pour un retour à la terre. Ce que cette nouvelle espèce semble nous dire, c'est que le jardin individuel n'est peut-être plus la panacée : l'heure est aux énergies mises en commun, au travail collectif, à la rencontre et à la création de lien autour de la nature à cultiver avec ses voisins. L'expérience que nous faisons à Bassens corrobore ce constat. En 2016 nous avons installé des bacs de culture au cœur du Hameau des Sources. Les habitants s'y retrouvent une fois par mois pour « potaginer » ensemble et ce, alors que chacun possède son jardin individuel. Aquitanis se saisit de ce désir du territoire et propose diverses façons d'y apporter des réponses : jardin partagé, verger partagé, potager partagé, roseraie partagée ou encore composteurs partagés. En 2017, une ferme urbaine partagée devrait voir le jour aux Aubiers.

« Potaginage » au Hameau des Sources à Bassens

Atelier jardinage à la résidence Hanami à Bordeaux

> *Résidences Solidaires* – En 2016, nous avons livré Wengé, notre 3ème résidence solidaire à Pessac dans l'éco-quartier de l'Artigon. Nous accompagnons le développement de cette offre innovante, véritable réponse à la question des âges dans la ville et à la rencontre des générations. En 2016 nous avons formalisé ce concept en élaborant un cahier des charges à destination des maîtres d'œuvre qui s'engageront avec nous pour son déploiement.

Orientation stratégique : *faire participer les habitants à la réalisation de leur lieu de vie et pour cela, développer une offre d' « habitat essentiel » contextualisée, en lien avec la nature urbaine.*

La participation des habitants à la réalisation de leur futur lieu de vie nous a amené à réfléchir sur un logement économe, frugal et à leur main. Une attention particulière est donc portée sur le fait que les logements doivent pouvoir être simples à vivre en évitant toute technologie superflue. En 2016, nous avons formalisé notre approche de l'habitat essentiel. Il ne s'agit pas de s'accorder sur une définition « standardisée » de ce que pourrait être l'habitat essentiel mais plutôt de s'accorder sur des conditions fondamentales à intégrer dans nos pratiques pour qu'un bâtiment soit « essentiel ». Pour cela, aquitanis fait le choix de se baser sur la définition du bâtiment frugal, proposée par l'ICEB (Institut pour la conception éco-responsable du bâti), et de l'amender selon nos pratiques et la compréhension que nous avons collectivement de ce concept. Ainsi, les conditions fondamentales pour tendre vers un habitat essentiel, sobre, et plus à la main de nos habitants sont les suivantes :

1. **Un bâtiment qui s'inscrit dans une vraie stratégie au sein de son territoire**
L'habitat essentiel n'est pas un objet architectural hors-sol. Il prend en considération le contexte dans lequel il s'implante. Il tient compte du déjà-là environnemental, bâti, humain, climatique. Il tente de valoriser les ressources locales et les savoir-faire locaux. L'habitat essentiel pousse l'approche bioclimatique aussi loin que possible en favorisant par exemple, des éclairages et des aérations naturels.

2. **Un bâtiment qui anticipe le contexte futur et les évolutions climatiques possibles afin de s'y adapter**
Les récents rapports du GIEC semblent indiquer que le sud-ouest et la région bordelaise seront parmi les sites les plus touchés par le réchauffement climatique. Afin de tendre vers un habitat plus essentiel, aquitanis souhaite intégrer ces évolutions dans ses constructions. Cela nécessite de repenser des notions bien maitrisées telles que le confort d'été à l'intérieur des logements. Un habitat essentiel c'est aussi un habitat qui tient compte des changements sociétaux forts et qui ne se limite pas seulement aux évolutions climatiques. Dans son bâtiment essentiel, aquitanis souhaite intégrer les changements sociétaux tels que le vieillissement de la population, l'aspiration à aller vers des logements évolutifs. Ce que nous l'expérimentons déjà sur VIM ou BEN.

3. **Un bâtiment performant, désirable et conçu ensemble**
Remettre l'habitant et son projet de vie au cœur de sa résidence est une ambition qui nous anime et qui est au cœur de notre approche du développement durable. Cette ambition vient s'incarner non seulement dans ce que nous appelons la compétence habitante, mais elle vient également trouver un ancrage et une expression concrète dans notre approche de l'habitat essentiel. Ce dernier doit être pertinent, efficient et pratique, mis à la disposition de ses utilisateurs et conçu avec eux. Il doit permettre une appropriation par ses habitants et leur donner le plaisir d'habiter.

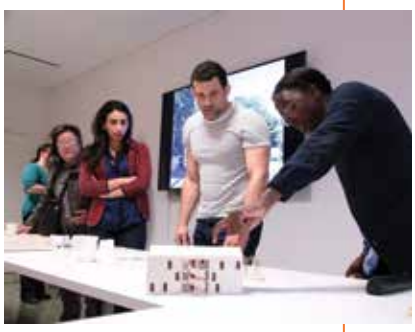
4. **Le risque nécessaire du « hors cadre »**
Pour relever le défi des enjeux du développement durable, l'ICEB parle d'une véritable révolution architecturale et technique qui est nécessaire dès aujourd'hui. Sortir du cadre réglementaire, favoriser l'appropriation du logement par les habitants, repenser la notion de confort d'été, imaginer des logements sans chauffage ni volets roulants, trouver des solutions économes pour que l'habitat essentiel ne coûte pas plus cher, tous ces éléments viennent jouer les trouble-fête dans nos pratiques ! L'habitat essentiel nous pousse à imaginer des solutions pour sortir du cadre réglementaire. C'est ainsi que nous allons expérimenter à Paul-BONcour la livraison de logements sans chauffage ni VMC !

Zoom sur... LOGEMENT BEN

Essentiel, Evolutif, Environnemental, Ensemble

Frugal et low-tech, le projet expérimental BEN à Pessac est l'un de ces Lieux de l'agglomération bordelaise où aquitanis explore de nouvelles pistes d'évolution du logement. Cet ensemble de 9 appartements locatifs sociaux décline à sa manière les trois axes qui signent désormais les projets expérimentaux d'aquitanis : habitat « essentiel », pouvoir d'agir des habitants (compétence habitante) et nature en ville.

BEN *essentiel*



Issu de notre système constructif modulaire à ossature bois Sylvania, BEN présente un schéma structurel ultra-simplifié : une cuisine, une salle d'eau, des sanitaires et c'est (presque) tout ! À la réception du logement, le locataire dispose d'un vaste plateau quasiment dépourvu de cloisons avec une dalle de béton brut comme plafond. De par cette conception, BEN forme ainsi un ensemble bien moins coûteux que d'autres types de programmes d'habitat. Compact et bien orienté, il offre par ailleurs des performances thermiques très intéressantes. Et c'est en plus un projet « durable » qui fait appel à des matériaux biosourcés d'origine locale (cloisons bois filière Pin des Landes).

BEN *évolutif*

À l'exception de la cuisine, de la salle de bain et des sanitaires, les pièces du logement ne sont pas définies dans l'espace. Grâce à un jeu de cloisons en bois repositionnables, l'habitant aménage lui-même le lieu à sa guise, en fonction de ses goûts, de ses besoins... Il existe à ce titre un choix varié d'options de cloisonnement produisant des typologies différentes : du T1 au T4 sans oublier bien sûr, la dimension « loft » d'origine qu'il est possible de conserver. Et rien n'est figé : le logement peut changer de configuration en fonction de l'évolution de la famille. À noter cependant que la pose ou le déplacement des cloisons sont des opérations effectuées par un professionnel.

BEN *environnemental*

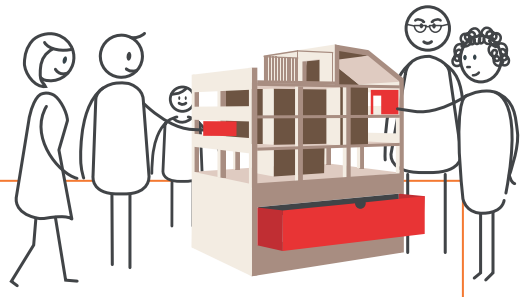
Cette opération conçue avec les architectes de l'Atelier Provisoire, avec qui aquitanis collabore régulièrement afin d'inventer d'autres façons d'habiter, cultive une relation privilégiée avec ses espaces environnants et plus particulièrement un bois de chênes remarquables. Disposant de baies vitrées généreuses, BEN laisse littéralement « entrer » ce dernier dans les logements. Pour également garantir un environnement privilégié propice à la détente et au bien-être, le stationnement automobile a été mutualisé dans un espace partagé situé à 100 mètres de la résidence. Enfin, cet ensemble propose un dispositif paysager en faveur d'un écosystème équilibré et plus résistant qui nécessite le moins possible l'intervention des habitants, sauf pour le jardinage. Car chaque famille bénéficie d'un carré potager destiné à la culture biologique de légumes et de fleurs.

BEN *ensemble*

À la différence d'un logement classique, dans lequel on pose ses meubles quand il est prêt, BEN a été pensé en amont de sa construction par ses futurs habitants lors de temps de rencontres, d'échanges et de dialogue avec les architectes de l'Atelier Provisoire et les équipes d'aquitanis. Cette démarche participative a permis de définir les logements mais également le fonctionnement et les nombreux usages de la résidence : espaces partagés sur chaque palier, composteur collectif, verger partagé...

Zoom sur...

ciel VIM terre



Vivre à sa Mesure

A Bordeaux-Bastide, VIM est un lieu particulier qui incarne la compétence habitante, l'habitat essentiel et la nature en ville, trois axes qui signent désormais les projets expérimentaux d'aquitanis.

Après plusieurs mois de rencontres et d'échanges autour du projet, les habitants de VIM à Bordeaux-Bastide ont emménagé en 2017 dans des logements évolutifs qu'ils ont conçu avec l'aide des architectes et des équipes d'aquitanis. Ce programme d'habitat participatif comporte 14 logements évolutifs et réversibles (par le biais d'un jeu de cloisons repositionnables) avec, en plus, des extensions complémentaires à aménager soi-même. Huit logements proposent ainsi la dimension dite « VIM Ciel » : un espace « grenier » en plus de 23 m² ouvert sur une terrasse de 52 m², tandis que 6 autres intègrent la dimension « VIM Terre » : une pièce supplémentaire en RDC de 25 m² donnant sur un jardin collectif.

A la différence d'un logement « classique » dans lequel on vient poser ses meubles lorsqu'il est prêt, VIM a permis aux habitants de s'impliquer en amont du projet lors de temps de rencontre et d'échanges avec les équipes d'aquitanis et les architectes de l'Atelier Provisoire.

Ensemble, ils ont pu définir la configuration de leurs logements (cloisonnement des espaces, choix de la typologie : loft d'un seul tenant, très grand deux pièces, trois pièces ...) mais aussi imaginer les usages et le fonctionnement de la résidence, de son jardin collectif... Leur compétence habitante a également pu s'exprimer au travers d'ateliers « bricolage » pour faire évoluer soi-même son logement.

Orientation stratégique : *poursuivre la mise en place d'une organisation de proximité assurant qualité et efficience de l'offre d'habitat à la clientèle.*

Accompagner les parcours résidentiels en créant un « espace d'offre » cohérent : une politique de mutation efficiente (d'ici à 2020 atteindre 25 % des attributions annuelles par mutation). Depuis quelques années aquitanis cherche à favoriser le parcours résidentiel en mettant en œuvre une politique de mutation destinée aux personnes occupant déjà notre parc locatif. Notre carte stratégique donne comme objectif : 25 % de mutations parmi les attributions à l'horizon 2020. Le travail se fait par palier et en 2016 nous étions à 12 % (207 dossiers). L'année 2016 a vu de nombreuses livraisons (421 logements) qui accroissent notre patrimoine. Le taux de mutation est de 13 % (204 dossiers) pour cette année 2016. Nous poursuivons nos efforts et les agences travaillent régulièrement en étroite collaboration pour atteindre collectivement les objectifs fixés.

Ce que nous avons appris de ces actions, nos indicateurs de réussite

Au fur et à mesure de nos expérimentations, notre offre se régénère et nous devons adapter nos pratiques pour que nos produits trouvent un marché. Commercialiser VIM et BEN, ou encore nos résidences solidaires ou Claveau ne peut plus se faire « comme avant ». La forte fréquentation des évènements que nous organisons nous indique que ces offres nouvelles rencontrent bien un enthousiasme et un intérêt auprès de futurs habitants. Les 3 dimensions qu'aquitanis s'attache à déployer dans ces opérations : habitat essentiel, compétence habitante et nature en ville, viennent enrichir notre offre et la transformer en profondeur. En 2016, le travail de relecture de nos projets réalisé à l'aide de notre architecture stratégique nous permet d'identifier les expérimentations que nous pouvons désormais inscrire dans notre « gamme » d'offre. Ainsi, les résidences solidaires se multiplient, les demandes d'espaces à jardiner s'accroissent et le succès rencontré par VIM, BEN ou encore la Ruche nous encourage à modéliser davantage nos pratiques.

DOMAINE 5

Clients et marchés

Pour aquitanis, la « dimension clients » s'intéresse aux besoins des populations logées ou à loger, appréhende les systèmes d'usage et détermine des segments de clientèle. La dimension « marchés » va préciser les types de produits et les types de clientèles-cible (par exemple, l'habitat adapté pour des familles très fragilisées). De plus en plus aussi, notre offre s'adresse tout à la fois à des segments de clientèles distribués selon l'âge : population âgée en proportion de plus en plus importante et vieillissante dans le logement (autonomie et coût de l'hébergement spécialisé) et population jeune en difficulté d'insertion professionnelle (dont la durée d'insertion est longue) et donc d'accès au logement. Notre offre doit répondre à des besoins « fondamentaux » de l'homme : confort, intimité, protection, sécurité, estime de soi et d'autrui, participer à la vie de la collectivité, possibilité de se réaliser et, pour les « urbains », une relation intime au paysage, à la nature.

Les actions 2016

Orientation stratégique : *accompagner des projets de vie et les évolutions sociétales.*

Aquitanis poursuit le développement d'une offre adaptée aux besoins des familles prioritairement en PLUS et PLAI afin de prendre en compte les évolutions sociétales (précarisation, vieillissement de la population, etc.). En 2014, nous livrions notre première résidence sociale. En 2016 nous en avons livré une seconde : Séquoia et nous avons vu la fin du chantier de la résidence sociale Mohamed Mechti dans le quartier de Saint Michel.

↘ Zoom sur… Mohamed Mechti

Résidence sociale intergénérationnelle Mohamed Mechti, rue des Menuts à Bordeaux.

En bas à droite : l'arrivée des premiers résidents.

Installée dans l'ancien lycée de la rue des Menuts la résidence sociale intergénérationnelle Mohamed Mechti a pour vocation d'accueillir des anciens combattants d'origine marocaine ainsi que des jeunes de 18 à 30 ans en situation d'emploi et de formation. Elle est composée de 49 logements (T1 et T1 bis). L'histoire de ce lieu est riche. Lycée professionnel pour jeune filles, abandonné puis squatté, il devient à nouveau un lieu de vie et un lieu d'accueil après deux années de chantier. Avant de le régénérer, aquitanis a fait un travail autour de l'histoire sensible de ce lieu. C'est avec cette histoire qu'une nouvelle page s'ouvre pour ce site magnifique. La livraison de cette résidence est le fruit d'un travail collaboratif avec la région Nouvelle Aquitaine et la Ville de Bordeaux.

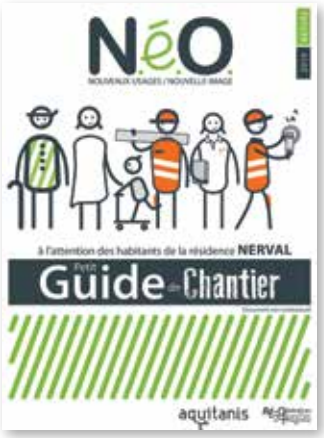
Orientation stratégique : *confirmer notre positionnement de référence en matière d'offre spécialisée pour les Gens du voyage.*

> *Kéténes* – Opérateur de référence en matière de gestion des aires d'accueil des gens du voyage, aquitanis a choisi en 2016 de créer une nouvelle identité pour son activité d'accueil des Gens du voyage : Kéténés, terme qui signifie en langage manouche « Ensemble ». Aquitanis gère dans le département girondin 14 aires d'accueil (11 aires permanentes, 1 aire saisonnière et 2 aires de grands passages). Plus qu'une simple gestion des aires, aquitanis développe des projets singuliers pour chaque aire et rentre petit à petit dans une dynamique de parcours résidentiel. Aquitanis est reconnu pour ses capacités de gestion et travaille maintenant sur le cadre de vie et l'insertion des aires dans le territoire qui les entoure au travers, par exemple, de l'installation de récupérateurs d'eau sur toutes les aires ou encore l'installation de jardins partagés. En 2016, nous avons aussi travaillé à la mise en place d'un projet de chantier formation sur l'aire de Mérignac avec le PRADO, le CCAS, le Conseil départemental de la Gironde, Bordeaux Métropole, le Pôle Emploi, la CAF et le FSE.

KéTéNéS

Orientation stratégique : *s'inscrire dans une stratégie de « transition énergétique ».*

Chantier NéO : à gauche, nouveaux ascenseurs / à droite, nouvelles baies vitrées et isolation par l'extérieur



Aquitanis poursuit sa politique de maintenance et de réhabilitation de son patrimoine. 2016 c'est la fin du chantier de régénération du GHI et le début des travaux sur Nerval et Odéon. En effet, après le projet GHI, NéO, programme de réhabilitation de ces deux résidences de 360 logements, constitue le deuxième volet de la Ré-génération Grand Parc. Tout comme le projet GHI, il s'agit là d'une opération de réhabilitation en site occupé, avec maintien de l'habitant dans son logement pendant les travaux.
Un dispositif d'accompagnement spécifique a été mis en place par l'équipe en charge du projet avec notamment, l'organisation de réunions d'information avec les habitants, la mise à disposition d'appartements-relais, la diffusion d'un petit guide de chantier.

Ce que nous avons appris de ces actions, nos indicateurs de réussite

A offre renouvelée, clientèle renouvelée ? En effet, nos expérimentations deviennent des offres nouvelles et avec elles, émergent de nouveaux types de « clients ». Des clients qui prennent part à la construction de leur cadre de vie, des clients qui poussent avec nous la démarche écologique comme nous avons pu le constater sur Paul-BONcour, sur Locus Solus ou encore sur la Ruche. Trop souvent « cachés » derrière un numéro d'allocataire, les habitants que nous rencontrons au travers de nos expérimentations nous donnent envie de continuer de chercher avec eux des réponses innovantes aux désirs du territoire. De futurs habitants aspirent à vivre au GHI, des riverains souhaitent que nous fassions de l'habitat participatif à Paul-BONcour, des habitants demandent l'arrêt de l'accompagnement des jardins partagés parce qu'ils sont désormais autonomes… Tous ces indicateurs nous apportent la preuve que nos offres répondent bien à un marché qui ne demande qu'à grandir davantage et c'est ce que nous voulons continuer d'accompagner !

Conclusion

Si notre chemin se fait toujours par tâtonnement, notre modèle en revanche se structure peu à peu. Le modèle de la Transition que nous forgeons pas à pas nous permet peu à peu d'élucider la nature de notre nouvelle offre sur notre territoire de développement. Notre chaîne de valeur (agencement des activités-clés qui concourent à créer de la valeur) dans le cadre de notre stratégie RSE a été profondément remaniée et modifie par conséquence notre transaction avec le monde, notre offre. La prochaine étape est de consolider la réinvention de cette offre qui n'est plus un mix produit/services ne demandant qu'à être amplifié par de nouvelles technologies.

Maisons sur les toits de GHI - Bordeaux

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'actions
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

Une démarche en action

Au cours de l'année 2016, aquitanis a poursuivi le déploiement de sa démarche RSE lancée en 2013. Celle-ci regroupe 45 plans d'actions vivants distribués dans 15 domaines d'actions, au sein 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, le comité stratégique RSE. Ce dernier est animé par la Direction Communication & Développement Durable (RSE). Plus de 150 collaborateurs contribuent, par leurs initiatives, à la vie de cette démarche stratégique.

Aquitanis a également pu poursuivre en 2016 le déploiement de la nouvelle architecture stratégique et du nouveau 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 l'entreprise sur la voie de la Transition, 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 des projets et se décline concrètement désormais sur douze Lieux du territoire autour de trois dimensions : la compétence habitante, l'habitat essentiel et la nature en ville.

12 lieux singuliers en Transition :

> **VIM Bordeaux Bastide - *Evoluer ensemble :*** 14 lofts évolutifs, habitat essentiel et jardin partagé
> **BEN Pessac - *Faire évoluer ensemble* :** 9 logements évolutifs, habitat essentiel, construction ossature bois (sylvania) et jardin partagé
> **LOCUS SOLUS Bordeaux Le Grand Parc - *S'investir ensemble* :** Programme d'habitat participatif locatif et ferme urbaine
> **ZAC des Sècheries « 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
> **Projet Paul-BONcour à Bordeaux Bastide - *Régénérer ensemble* :** Co-construction avec les habitants et les riverains d'un projet de 116 logements sociaux (dont 12 en accession)
> **GHI à Bordeaux Le Grand Parc - *Voir plus grand ensemble* :** Régénération de 530 logements des années 1960 + 8 maisons sur les toits
> **Claveau - *Réaliser ensemble* :** Projet urbain et programme d'auto-réhabilitation de 350 maisons avec les habitants
> **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
> **Oréa Le Bouscat - *Cultiver ensemble* :** Résidence solidaire et intergénérationnelle avec jardins partagés
> **ZAC de Biganos - *Recomposer ensemble* :** Co-construction d'un projet d'aménagement urbain et utilisation des matériaux et techniques constructives du territoire pour les futurs programmes
> **Ferme urbaine des Aubiers Bordeaux - *Produire ensemble* :** Réalisation d'un espace de production agricole avec et pour les habitants
> **La Ruche Bègles - *Construire ensemble* :** Programme d'habitat participatif en accession sociale

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

ici vit la RSE

Démarche stratégique d'aquitanis

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

4 axes

axe 1 — Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

D1 // Dialogue avec les parties prenantes
> Identifier, comprendre et hiérarchiser les enjeux de nos parties prenantes
> Communiquer et partager notre stratégie RSE

D2 // Définition et mise en œuvre de la stratégie
> Définir notre vision et intégrer la RSE dans le système de management : objectifs, moyens mobilisés
> Piloter l'amélioration continue

Achat véhicules hybrides, tri sélectif des déchets de bureaux, …

D3 // Achats responsables
> Intégrer les critères RSE, l'équité dans le choix et la gestion de nos fournisseurs et sous-traitants

axe 3 — Bien-être et considération des habitants

D8 // Ecoute et participation des habitants
> Déployer des démarches de concertation et d'implication des habitants dans la conception, l'aménagement et la gestion des sites d'habitat

Gestion de proximité ; intégration de nouvelles activités, démarche qualirésidence(s) … Projet Locus Solus

D9 // Valeur d'usage de l'habitat
> Proposer des logements confortables, sains, sécures, économes dans un habitat de qualité bien situé

Maintenance du patrimoine (renouvellement des composants, mise en conformité des ascenseurs …)

D10 // Lisibilité des règles d'attribution et parcours résidentiels
> Garantir des pratiques équitables et respectueuses vis-à-vis des demandeurs de logement en s'attachant à satisfaire les projets résidentiels des familles

Activités Gestion des demandes & des attributions, Gestion locative & Syndic

D11 // Accompagnement des publics fragiles
> Mettre en œuvre des approches et des outils répondant aux besoins particuliers des populations les plus fragiles

Activités Pôle habitats spécifiques (aires d'accueil …), résidences sociales …

axe 2 — Engagement pour et avec les équipes

Changement d'outils de gestion, modernisation logiciels informatiques (ULIS NG)

D4 // Conditions de travail
> Veiller à la santé, la sécurité, aux bonnes conditions de travail pour nos équipes et pour les intervenants sur nos chantiers

Réunions CE, DP, CHS-CT, groupes de travail (*Ulysse*, gestion du stress …)

D5 // Respect et dialogue social
> Favoriser l'égalité des chances et promouvoir des relations humaines respectueuses. Favoriser le dialogue entre salariés, encadrement et IRP

D6 // Implication des salariés
> Intéresser les salariés au projet d'entreprise. Faire vivre un cadre habilitant pour développer l'initiative RSE

5 axes de formation

D7 // Développement des compétences
> Anticiper les besoins, permettre l'évolution des personnes et développer l'acquisition de compétences, en lien avec le projet de l'entreprise

axe 4 — Dynamique des territoires et respect de l'environnement

D12 // Intensité et diversité urbaine
> Lutter contre l'étalement urbain et développer l'accessibilité au plus grand nombre d'un habitat urbain alliant diversité, intensité et qualité du cadre de vie

ZAC et mandats d'études (Pessac, Bègles, Cenon …)

D13 // Cohésion sociale des territoires
> Adapter notre offre aux évolutions de la société

Ingéniérie sociale, résidences solidaires

D14 // Contribution au développement du territoire
> Contribuer au développement de l'économie locale : filières de production, accès à l'emploi, services de proximité

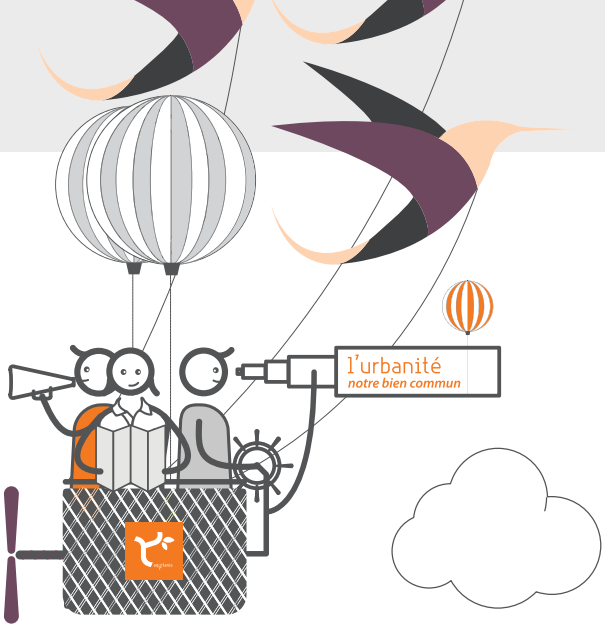
Système *Sylvania / Sylvanéo*

D15 // Nature en ville, sobriété et biodiversité
> Développer les éléments de nature, participer à l'équilibre des écosystèmes par un management attentif de nos processus de gestion de sites, d'aménagement et de construction d'habitats

Certification H&E SMEO, travaux, études & marchés d'entretien, Espaces extérieurs

LÉGENDE

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



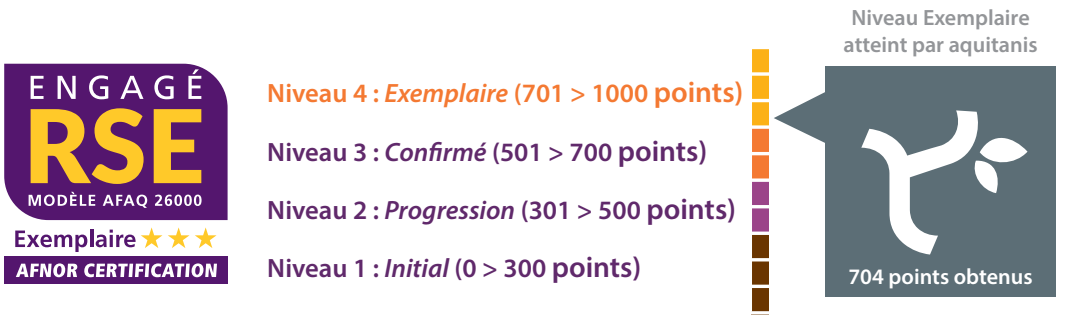
Une démarche évaluée

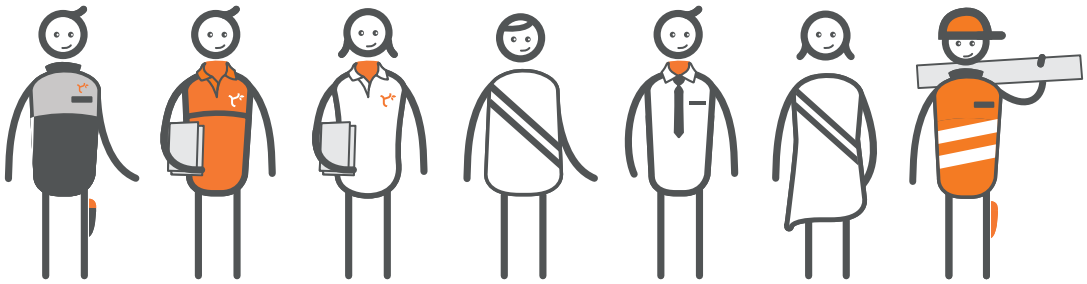
En 2013, aquitanis faisait évaluer pour la première fois le niveau de maturité de sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) engagée en 2008. Les évaluateurs d'AFNOR Certification la positionnaient alors à un très bon niveau de la norme internationale ISO 26000 : celui de « confirmé ».

Après 3 années de structuration, de partage, d'engagement et de poursuite de cette démarche, les évaluateurs sont à nouveau venus l'apprécier en novembre dernier. Ils placent désormais aquitanis au niveau « exemplaire » de l'ISO 26000, le plus haut niveau de la norme.

Ce résultat valide une démarche qui prend en compte de manière globale et complète les principaux domaines couverts par la responsabilité sociétale et pour lesquels des pratiques pérennes sont constatées en matière de gouvernance, de management ainsi que d'un point de vue opérationnel avec des résultats correspondants aux principaux enjeux du territoire en matière sociale, environnementale et économique.

Cette position place aujourd'hui aquitanis parmi les entreprises françaises leaders en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Elle est avant tout le fruit d'un travail collectif et de l'engagement quotidien des équipes d'aquitanis. Elle reflète également la qualité du travail collaboratif mené avec ses parties prenantes externes : les habitants bien entendu (locataires, accédants, riverains…), toujours au cœur de nos préoccupations et de nos projets et aussi les associations, les élus, les administrateurs, les architectes, les bureaux d'études, les fournisseurs… Nous pouvons être fiers du chemin accompli ensemble et enthousiastes à l'idée de le poursuivre.





ISO 26000 ?

La norme ISO 26000 est une norme ISO relative à la responsabilité sociétale des organisations, c'est-à-dire qu'elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable.

Elle est publiée depuis le 1er novembre 2010. Cette évaluation valide une démarche qui prend en compte de manière globale et complète les principaux domaines couverts par la responsabilité sociétale et pour lesquels des pratiques pérennes sont constatées en matière de gouvernance, de management ainsi que d'un point de vue opérationnel avec des résultats correspondant aux principaux enjeux du territoire en matière sociale, environnementale et économique.

Du 14 au 18 novembre 2016, les deux évaluateurs François Raguenot et Franck Bouliteau mandatés par AFNOR Certification ont conduit 36 entretiens, rencontré 47 collaborateurs et 19 parties prenantes externes dont des élus, des entreprises, des architectes et des administrateurs. Ils ont également visité le projet GHI au Grand Parc et la ZAC des Sécheries à Bègles. Grâce à ces échanges, les évaluateurs ont perçu que notre capacité d'innovation est véritablement reconnue en externe et portée par les équipes en interne.

Restitution ISO 26 000 au siège d'aquitanis

Visite du projet GHI dans le cadre de l'évaluation

Notre itinéraire

2008 »» Ensemble un nouvel équilibre

Aquitanis s'engage dans une démarche de performance globale en logique RSE, une démarche alors pionnière dans son secteur.

2008 /2009 »» Le temps du dialogue et des fondations

Après une année :

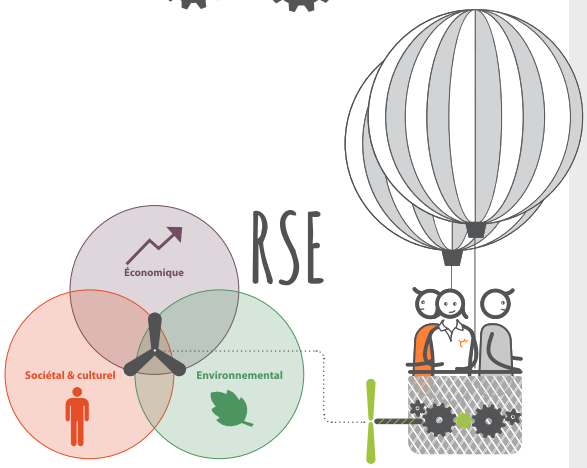
> d'une part, de partage des enjeux et des attentes avec des parties prenantes (représentants d'associations locataires, élus et techniciens de l'agglomération et de la Ville de Bordeaux, administrateurs…)

> d'autre part, de réagencement par les équipes de nos activités en processus transversaux pour casser l'organisation en silo peu propice à la performance.

Du croisement de cette analyse externe et de cette revisitation des activités émergent de nouvelles pratiques en logique RSE au sein de chaque métier de l'entreprise.

2010 / 2012 »» Le temps de l'affirmation

La RSE s'intègre peu à peu à l'ensemble de nos actions. La démarche se peaufine, se structure, s'outille, se décline, s'observe…
Un poste de chargé de mission performance sociale est créé ; il met en place l'Observatoire de la démarche RSE. Les nouvelles pratiques sont testées, réajustées, enrichies. La Convention de programmation entre la Communauté urbaine de Bordeaux et aquitanis s'écrit à l'aune du développement durable.

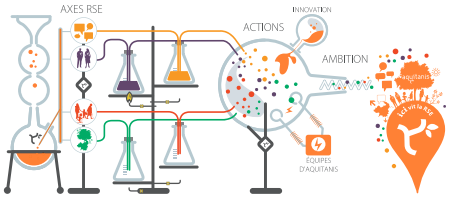


2013 »» Le temps de l'évaluation

Notre maturité RSE est évaluée par 2 auditeurs de l'AFNOR qui rencontrent durant une semaine 47 parties prenantes internes comme externes.
Le travail mené depuis près de 5 ans est apprécié au niveau confirmé de l'AFAQ 26 000 avec 614 points. Un résultat très encourageant alors même qu'aquitanis a construit sa démarche RSE en élaborant son propre cadre de travail.

2014 »» Le temps de la structuration

Les retours des auditeurs sur la RSE selon aquitanis nous amènent à restructurer notre démarche selon les attentes de la norme ISO 26000. Elle se réarticule autour de 4 axes.



Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

- **D1** // Dialogue avec les parties prenantes
- **D2** // Définition et mise en œuvre de la stratégie
- **D3** // Achats responsables

Bien-être et considération des habitants

- **D8** // Ecoute et participation des habitants
- **D9** // Valeur d'usage de l'habitat
- **D10** // Lisibilité des règles d'attribution et parcours résidentiels
- **D11** // Accompagnement des publics fragiles

Dynamique des territoires et respect de l'environnement

- **D4** // Conditions de travail
- **D5** // Respect et dialogue social
- **D6** // Implication des salariés
- **D7** // Développement des compétences

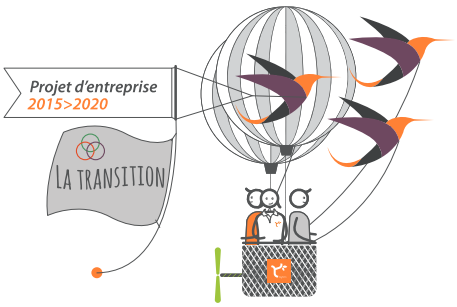
Engagement pour et avec les équipes

- **D12** // Intensité et diversité urbaine
- **D13** // Cohésion sociale des territoires
- **D14** // Contribution au développement du territoire
- **D15** // Nature en ville, sobriété et biodiversité

Le tout pour nourrir l'ambition d'aquitanis : faire vivre ensemble notre bien commun, l'Urbanité. Une nouvelle Direction de la Communication et du Développement durable (RSE) est créée.
Organisation du pilotage des actions, tableau de bord, formation, outils de communication sont mis en place pour permettre à chacun, salariés ou partenaires, de se repérer, s'informer, se mobiliser, s'impliquer.
Ainsi, la RSE se fond encore davantage dans notre stratégie et nous permet d'aller plus loin.

2015 »» Le temps de la Transition

Face aux enjeux présents et à venir, de la société en général, de notre territoire de projets comme du secteur de l'habitat, notre nouveau projet d'entreprise trace une voie exigeante et enthousiasmante jusqu'en 2020 avec **un positionnement** volontariste : **aquitanis, une entreprise publique en Transition sur un territoire de projets urbains et sociaux durables.**



2016 »» Le temps des lieux en 3 dimensions

Déjà en des Lieux précis du territoire, une résidence, un quartier ou un site d'aménagement, nous pouvons démontrer notre capacité à agir sur le terrain collectivement en logique de Transition. Et par tâtonnement, nous commençons à saisir **3 dimensions** s'appuyant sur le développement durable :

> ***l'habitat essentiel*** – la frugalité désirable
> ***la nature en ville*** – cultiver son jardin
> ***la compétence habitante*** – le pouvoir d'agir

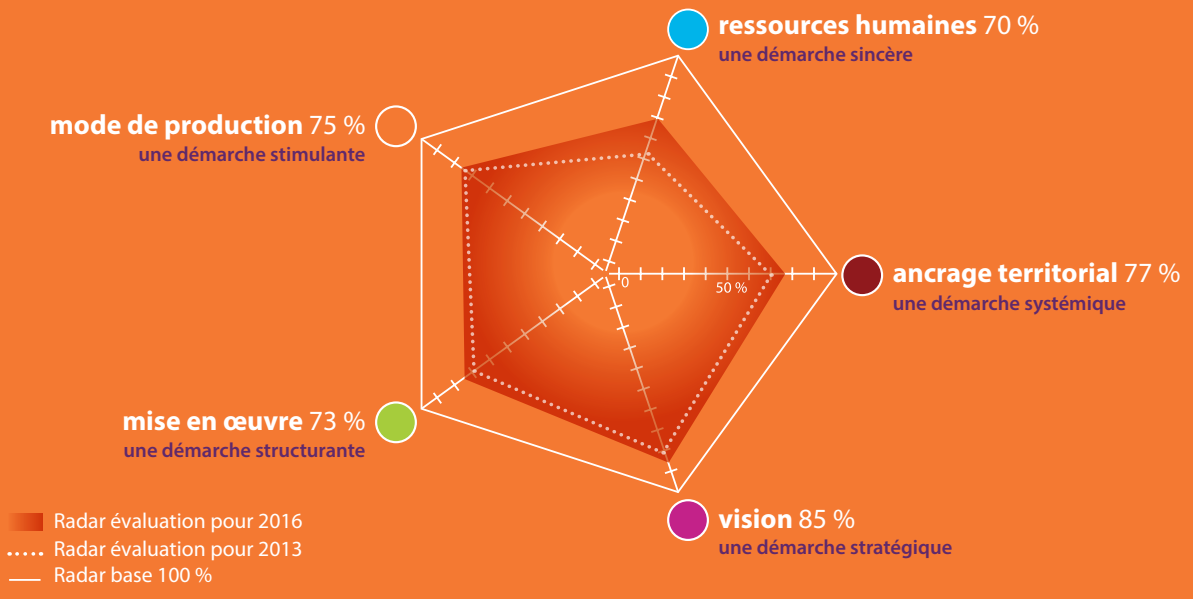
Le tout avec un sens commun : permettre aux projets de vie des habitants de se construire.
Ainsi, se dessine une nouvelle éthique de responsabilité qui donne toute l'épaisseur à notre rôle d'opérateur urbain et social.

En novembre 2016, nous nous sommes soumis à une nouvelle évaluation selon l'AFAQ 26000 pour rendre lisible et mettre en débat notre modèle RSE qui, avec la Transition, va plus loin que le cadre de l'ISO 26000.

Bilan de l'évaluation

AFAQ 26000 mène son évaluation en passant au crible les pratiques de l'organisation à l'aune de 5 critères.

Le bilan global de l'évaluation d'aquitanis montre des principes de développement durable bien intégrés à l'ensemble des pratiques de l'entreprise.
Le graphique en radar réalisé à partir des valeurs obtenues sur chaque critère permet de visualiser la cohérence et l'équilibre d'ensemble marquant dans les faits l'intention formalisée en 2008 : « *Ensemble, un nouvel équilibre* ».



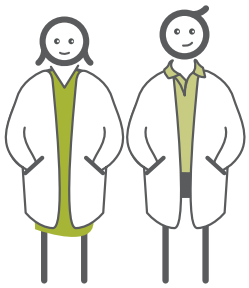
Synthèse de l'évaluation :

- **la rencontre entre une stratégie délibérée encadrante et inspirante et une stratégie émergente plus libératrice et porteuse d'innovation,**
- **l'innovation responsable est aujourd'hui une réalité visible et reconnue. Le recours à des experts et l'échange avec les parties prenantes nourrissent la créativité d'aquitanis,**
- **la contribution au développement durable à travers la nature même de ses missions et de sa raison d'être « *l'Urbanité, notre bien commun* ». Cette contribution est inscrite de manière très transversale dans le plan stratégique RSE d'aquitanis.**

Une démarche enrichie : un laboratoire autour de la Transition, LOCI Lab Transition

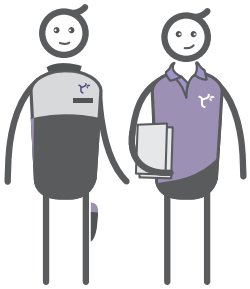
L'environnement naturel, politique, technologique, économique, social, culturel dans lequel évolue aquitanis, est complexe à saisir. Pour nous aider à appréhender le monde, nous nous nourrissons du dialogue, des éclairages et des mises en perspectives avec des publics aux profils très variés. Chacun 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.

Le Loci/lab Transition regroupe quatre Loci/lab. Chacun d'entre eux est destiné au dialogue avec une catégorie d'interlocuteurs d'aquitanis : les experts, les équipes, les parties prenantes extérieures et les habitants.



Loci/lab EXPERTS - ***Comprendre et faire émerger les attentes du territoire et de la Société***

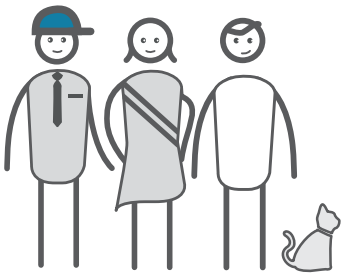
Aquitanis, entreprise en Transition, a besoin pour avancer de construire et affiner sa compréhension des enjeux du développement durable de son territoire d'action comme plus largement de la Société. Les chercheurs aussi bien locaux que nationaux, voire internationaux, avec lesquels nous sommes en dialogue régulier à travers le Loci/lab experts, nous appuient dans cette recherche.



Loci/lab ÉQUIPES - ***Faire émerger le sens collectif des projets, mettre à plat les expérimentations pour donner corps au positionnement de l'entreprise***

Le positionnement de l'entreprise s'incarne en des Lieux singuliers au sein desquels les équipes font vivre des projets innovants : habitat participatif locatif, auto-réhabilitation accompagnée, ferme urbaine, résidences inter-générationnelles et solidaires, habitat évolutif… Le Loci/lab équipes vise à favoriser le retour d'expérience pour faire émerger le sens collectif de ces projets et permettre à ces pratiques expérimentales de devenir la norme, dessinant ainsi collectivement et progressivement, le positionnement de l'entreprise.

Au-delà, le Loci/lab équipes regroupe toutes les actions qu'aquitanis engage pour partager avec ses collaborateurs la compréhension du territoire (visites de site, débats avec des experts…).



Loci/lab PARTIES PRENANTES - ***Partager le sens de l'action***

Notre action n'a de sens que si nous arrivons à la partager avec les parties prenantes de notre territoire (administrateurs, élus locaux, partenaires, maîtres d'ouvrage, entreprises…) pour que celle-ci puisse être connue et reconnue, et qu'elle se trouve relayée et amplifiée. Cet échange est également primordial pour nous assurer que nos projets sont bien en adéquation avec les attentes des acteurs du territoire.

Loci/lab HABITANTS - ***Permettre à l'habitant de participer***

L'habitat participatif tel qu'il est consacré par la Loi ALUR du 24 mars 2014 au travers des projets de co-habitat en accession sociale à la propriété ou de coopérative d'habitants, permet aux habitants d'un groupe constitué de fabriquer leur logement tout en inventant de nouveaux usages ou services partagés, en favorisant le lien social et un habitat éco-responsable.

Cette « compétence habitante » ne doit cependant pas être réservée aux seuls accédants ou coopérateurs. C'est ainsi qu'aquitanis ouvre des terrains d'expression au plus grand nombre, c'est-à-dire à ceux qui sont locataires de logements sociaux et qui s'avèrent des « experts du quotidien » possédant la compétence de la pratique, de ce qui « à l'usage » s'avère le plus judicieux. Le terme d'habitat participatif prend alors un sens beaucoup plus large que dans la Loi. Au travers du Loci/lab habitants, la posture d'aquitanis est de permettre à toutes les parties prenantes d'un projet, futurs habitants compris, de participer, d'être force de proposition. Il s'agit ensuite quand le projet est terminé et la résidence habitée, d'en mesurer la plus-value.

Zoom sur...

L'insertion

Depuis 2005, aquitanis inscrit la clause d'insertion dans ses marchés de travaux significatifs (Réhabilitation, constructions neuves, nettoyage des résidences et des locaux aquitanis, entretien des espaces extérieurs). Historiquement, les premières heures ont été réalisées sur la rive droite pour démolir et reconstruire dans le cadre de l'ANRU. En 2005, 4400 heures ont été réalisées ; en 2016, 96 897 heures.

Nous étendons progressivement ce dispositif aux marchés suivants : marchés fournitures de bureaux, maintenance multi-technique, contrôle réglementaire, services, prestations intellectuelles... le but pour aquitanis étant de développer de manière plus qualitative tous ces marchés avec l'ensemble des personnes responsables de l'execution et du suivi d'un marché (PRESM). La seule exclusion à l'insertion concerne les prestations liées à l'amiante.

Pour rappel :

Les bénéficiaires de la clause d'insertion sont :

→ Les personnes en recherche d'emploi depuis plus de 12 mois
→ Les jeunes sans qualification ou sans expérience
→ Les allocataires du R.S.A
→ 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...

En 2016, aquitanis a généré les heures d'insertion suivantes :

→ Total heures : 96 897 heures
→ Equivalent Temps Plein (ETP) : 53
→ Dans le détail :

- Nettoyage et encombrants : 17 198 heures.
- Chantiers d'insertion remise en état peinture des parties communes : 7 057 heures.
- Gros chantiers constructions / réhabilitation : 47 473 heures.
- Heures de remplacement de personnel de terrain (agent d'accueil, agent d'entretien, gardien notamment) : 23 392 heures.
- Gestion des aires d'accueil de Bordeaux Métropole par Kéténés : 1 700 heures
- Achats responsables via l'UGAP : 77 heures (4 heures avec la formation professionnelle, 45 heures avec l'achat de copieurs Toshiba, 28 heures avec le contrôle réglementaire des bâtiments).

Nous avons récemment clausé les marchés d'entretien des espaces verts pour 2017 à 2019 pour toute la métropole comprenant 893 heures d'insertion qui seront très certainement dépassées comme c'est souvent le cas. Il est très rare que les entreprises n'effectuent pas les heures d'insertion contractualisées.

→ Total général depuis 2006 : 573 327 heures de travail ou 319 ETP.

A savoir que dans le cadre de la mise en œuvre de l'achat responsable chez aquitanis, nous allons développer encore plus qualitativement nos heures d'insertion. A suivre donc...

Assemblage d'éléments sylvania dans le hall de l'usine Egeris - Cenon

1 PROSPECTION FONCIÈRE

Le partenariat Aquitanis-Mésolia dans la recherche foncière

COOPAIRS
De l'intelligence collective au service de nos projets

L'année 2016 a vu se concrétiser un partenariat dans la recherche et l'acquisition foncière entre nos deux organismes. La rareté du foncier dans l'agglomération et la première couronne bordelaise nous a conduit à créer ce partenariat, nous permettant de nous positionner sur des fonciers à fort potentiel en y incluant parfois un « joint venture » avec des promoteurs.

Cette Convention de mutualisation de la prospection foncière avec Mésolia se concrétise par des réunions régulières d'échange d'informations, la mise en place d'un tableau commun de suivi de l'activité, la répartition des contacts à prendre ou à suivre.

Plusieurs acquisitions en commun ont été faites :
• le site de la discothèque Le Pacha à Pessac
• le terrain Delabi au Taillan-Médoc.
Il a également été procédé à la répartition des secteurs géographiques pour l'étude et la prospection des nombreuses Servitudes de mixité sociale (SMS) du PLU 3.1.

L'année 2017 verra la création d'un CRM entre nos deux entreprises de manière à professionnaliser notre démarche commune de gestion de contacts et de potentiels pour la recherche foncière. L'idée n'étant pas d'être concurrentiels mais bien partenaires aussi bien dans les sollicitations de promoteurs pour les VEFA, que dans les consultations de promoteurs lancées sur de grands sites de la métropole.

Le partenariat en direct avec les promoteurs

Compte tenu du taux important de VEFA que Bordeaux Métropole cherche à stabiliser à 40 % de la production, aquitanis négocie au coup par coup avec les promoteurs la possibilité de réaliser en maîtrise d'ouvrage directe ses opérations plutôt que de les acheter en VEFA .

En chiffres

- **8 dossiers conclus**

266 logements dont :
- 175 pour aquitanis,
- 26 pour axanis,
- 25 pour Mésolia,
- 125 dans Bordeaux Métropole

- **4 acquisitions dans la ZAC de Biganos**
- **22 dossiers en cours d'étude et de négociation**
- **23 dossiers abandonnés**
- **4 contacts de prospection pour aménagement**

2 AMÉNAGEMENT & RENOUVELLEMENT URBAIN

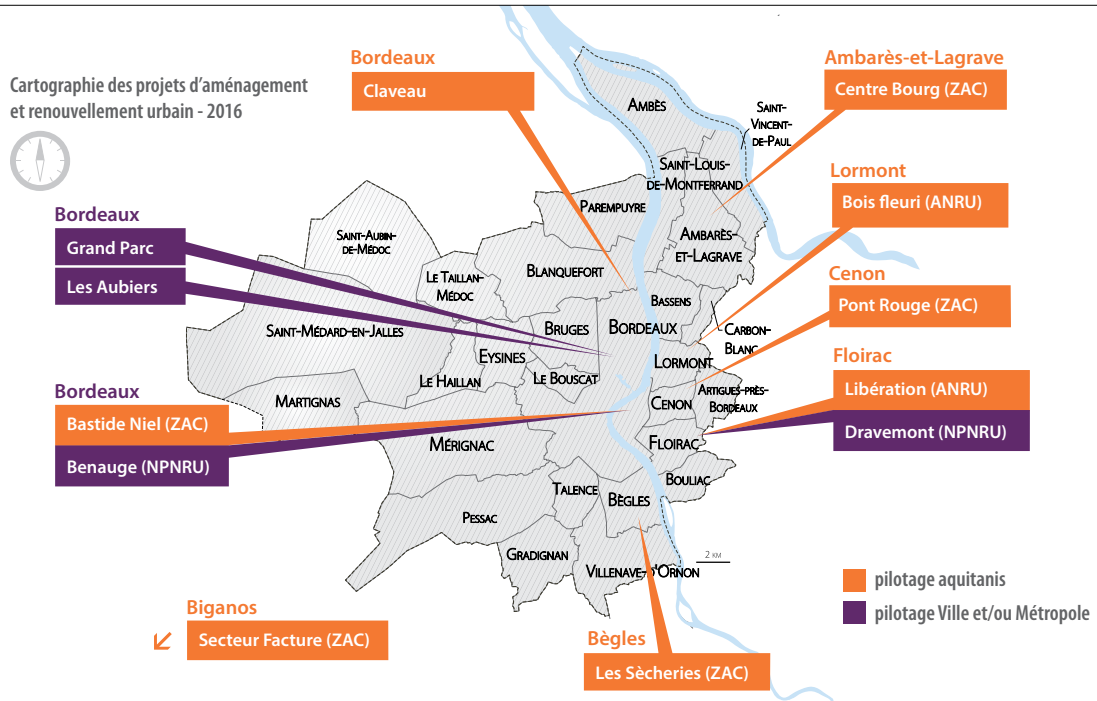
AXE 4
D12

L'année 2016 a vu la Direction de l'Aménagement Urbain se concentrer sur son cœur de métier : la concession d'aménagement et le renouvellement urbain. Fort de ses références sur les opérations en cours ou achevées, elle poursuit son développement sur le territoire de la Métropole et l'ensemble de la nouvelle région. Le positionnement d'aménageur responsable et la singularité de l'approche, toujours au service des collectivités, semblent séduire les élus qui projettent pour leur territoire un renouvellement raisonné et participatif.
Inscrite profondément dans le projet d'entreprise en transition, la Direction de l'Aménagement Urbain s'est donné cette année pour feuille de route de :

> concrétiser et développer notre approche responsable et singulière de l'aménagement
> enrichir le portefeuille d'opérations d'aménagement en concession
> diffuser la valeur ajoutée de l'aménageur au sein de l'entreprise
> accompagner, encourager l'innovation et l'intelligence territoriales.

Ce renforcement stratégique s'exprimera davantage en 2017. Il s'appuie déjà en 2016 sur de nombreuses actions dans les opérations en cours ou en développement.

Cartographie des projets d'aménagement et renouvellement urbain - 2016



Repères

5 concessions en cours d'aménagement principalement en ZAC (Zones d'Aménagement Concerté) Bordeaux Bastide Niel, Bègles Sécheries, Cenon Pont Rouge, Ambarès-et-Lagrave, Biganos
4 projets de renouvellement urbain en cours : Lormont, Floirac, Claveau, Grand Parc (dont 2 en ANRU - Lormont et Floirac)
3 sites NPNRU à l'étude : Bordeaux La Benauge, 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 Liberté, Audenge, etc.

Les concessions d'aménagement et les ZAC
Aménager, renouveler, concevoir la ville durablement

Cenon - Pont Rouge (ZAC)

Pot de bienvenue des nouveaux habitants de la ZAC

En chiffres

- 688 logements neufs
- 52.035 m² de surface plancher (SP) dont :
- 44.527 m² de logements
- 7.508 m² de commerces & activités

Les travaux de dépollution se poursuivent, dans le cadre d'une démarche innovante soutenue par l'ADEME. Les travaux de voirie et réseaux sont en cours de réalisation sur le secteur A, en cohérence avec la livraison des îlots.

En termes de construction, les programmes de Pichet (« Les Novéales » Ilot A4-A5), Nexity (*Connect* et *Convergence*, Ilot A3) et Naccarat (*Epicentre*, Ilot A9) et Pitch (*Grand Angle*, Ilot C) sont livrés. Les derniers îlots A2, A6 & 7 et A8 sont en construction, achevant ainsi la commercialisation de l'opération.

Sur la base du plan de communication, une signalétique importante est présente sur le site et un évènement a été organisé pour accueillir les premiers habitants.

Ambarès-et-Lagrave Centre Bourg (ZAC)

Sur cette opération multi-sites, une partie des secteurs (B, C et D) est achevée ou en cours d'achèvement. Concernant les autres secteurs :
Secteur E – *situé en cœur de ville* – un nouveau projet d'équipements publics et de constructions a été validé, en parallèle de la négociation foncière aboutie avec le magasin Super U et son extension. Les travaux d'aménagement ont démarré en 2016.

Le projet du secteur A – *en lien direct avec le centre-ville et la vallée du Gua* – a été redéfini en 2014 à l'issue d'un travail commun avec les collectivités, au regard des données urbaines, réglementaires, et financières de l'opération. Sur ces bases, les procédures environnementales ont été réalisées par Bordeaux Métropole pour être instruites dans le courant de l'année 2017.

Résidence Solaris à Ambarès-et-Lagrave

En chiffres

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

Bègles – Sécheries (ZAC)

Les Sécheries à Bègles - Plantation avec les futurs habitants et le paysagiste Paul Trouillot

LES VICTOIRES DU PAYSAGE 2016

Aux Sécheries sont arrivés en 2016 les premiers habitants des programmes de Bouygues Immobilier et d'Origami. L'équipe 2 degrés, médiateur du projet, a poursuivi ses interventions et ses ateliers pour donner l'aménagement du parc à finaliser aux habitants. De l'appropriation au détournement, aquitanis a pu montrer l'exemple en organisant dans le parking des Sécheries son éco-journée réunissant les 390 salariés du groupe autour du projet de transition.

Tous les aménagements publics étant réalisés, même au droit des futurs programmes de logements encore en conception, le parc se dévoilait pour la première fois dans sa quasi-intégralité, l'occasion de le faire découvrir aux partenaires du projet et à de nombreux groupes d'experts, élus, professionnels de l'aménagement et de la construction.

La réalisation du projet et le processus de transmission du projet aux habitants ont d'ailleurs été salués lors des Victoires du Paysage 2016. Cette opération a en effet reçu le prix d'or dans la catégorie aménagement de quartier, devant bon nombre d'éco-quartiers français.
Les derniers îlots ont été attribués en 2016 et sont entrés en phase de conception pour relever de nouveaux défis et porter encore plus haut les ambitions du projet urbain dans sa seconde phase opérationnelle.

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

Il s'agit de la deuxième 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
- Le pilotage des consultations des îlots B001 et B005+006+007

Ces consultations lancées par aquitanis en 2015 se sont poursuivies en 2016 par la désignation des opérateurs Launay et Pichet et l'accompagnement des études préalables aux permis de construire.

Biganos – Facture (ZAC)

NouvelleR

Biganos

Briques en cours de séchage

Après la concertation active menée en 2015 par un processus participatif et collaboratif original avec l'ensemble des habitants et des acteurs, 2016 a été rythmée par des temps forts de préparation du démarrage opérationnel de la ZAC :
- approbation du dossier de réalisation (programme global des constructions et des équipements publics),
- ouverture d'une enquête publique préalable à la Déclaration d'Utilité Publique,
- dépôt de 2 premiers permis de construire sur des îlots conventionnés pour la réalisation d'un hôtel et d'un programme de bureaux sur le parvis de la gare.

Aquitanis a engagé des travaux de recherche et développement sur les matériaux bio-sourcés locaux en partenariat avec Amàco (atelier matière à construire) et l'équipe de maîtrise d'œuvre urbaine. Pour construire avec ce que l'on a sous les pieds et à portée de main, trois matériaux innovants ont été développés à partir de ressources locales (terre et fibre végétale) : la brique de terre crue compressée allégée, le béton d'argile et le panneau d'argile fibrée.

Pour ce travail, aquitanis a obtenu dans le cadre du Lab CDC (appel à projet lancé par l'USH et la Caisse des Dépôts) le prix du jury en mars 2016. Au regard des résultats obtenus et de l'intérêt porté par l'ensemble des partenaires institutionnels et professionnels, aquitanis a lancé une consultation pour réaliser un bâtiment-pilote faisant appel aux matériaux développés. Celui-ci est destiné à accueillir la maison des chantiers de la ZAC de Biganos. Sa construction démarrera au deuxième semestre 2017.

Tresses - éco-lotissement de la vallée du Desclaux

Ce site de 10 ha a été maîtrisé par aquitanis entre 2007 et 2009 par l'acquisition de parcelles de terrain auprès de plusieurs propriétaires. Le projet fait l'objet d'une Approche Environnementale de l'Urbanisme, soutenue par l'Ademe, dans la définition des orientations urbaines et environnementales, ainsi que de leur évaluation en phase de réalisation.
Sur la base de ces orientations, le permis d'aménager de la première phase a été déposé en 2016 et obtenu en janvier 2017 sur une emprise de 4,5 hectares. Il prévoit :
- des aménagements de voirie et liaisons douces entre la route de Mélac et le chemin de Peychon,
- des aménagements paysagers sur la partie Sud assurant la gestion des eaux pluviales du secteur,
- un programme de construction réparti sur 23 lots libres en accession privée et un îlot regroupant environ 26 logements locatifs sociaux réalisés par aquitanis.

Les travaux d'aménagement et la commercialisation des lots libres démarreront en 2017.

→ AMÉNAGEMENT & RENOUVELLEMENT URBAIN

Renouvellement urbain
Recomposer les quartiers pour plus de qualité de vie

Bordeaux - Claveau (Convention locale pilotée par aquitanis)

De nombreuses actions ont été menées à la cité Claveau cette année, marquant l'entrée du projet en phase opérationnelle. Dans l'optique de tester la justesse et de mettre au débat la « boite à outils » proposée par l'équipe de maîtrise d'œuvre urbaine GRAU et validée par l'ensemble des partenaires du projet (Bordeaux Métropole, la ville de Bordeaux et aquitanis – convention de 7 ans signée en 2015), un bivouac intitulé « Réinventons, ensemble, Claveau ! » a été organisé au printemps.

Cette semaine a été rythmée par des ateliers actifs qui ont permis d'amorcer et de mettre en place la co-construction entre les différents acteurs du projet et de mettre en exergue la compétence habitante, pierre angulaire du projet urbain. Chaque atelier d'une journée a permis de questionner les habitants sur leur quartier et d'expérimenter sa transformation par des aménagements éphémères. Stimulant ainsi la curiosité, les habitants pouvaient se saisir des outils mis à disposition pour résoudre les problématiques partagées par tous : manque de mobilier urbain, reverdissement des espaces, recyclage, stationnement sauvage, etc.

Parallèlement en termes d'action foncière, 17 des 20 ASL ont délibéré favorablement pour céder leurs terrains à titre gratuit à l'aménageur. Pour son patrimoine, aquitanis a préparé avec la maîtrise d'œuvre Construire, le processus d'auto-réhabilitation. Il démarrera au printemps 2017 au rythme de 120 logements par an. Enfin, un nouveau programme locatif d'habitat adapté à la population vieillissante intégrant des espaces appropriables et partagés a été engagé.

Chantier des Folies

L'année 2016 marque une nouvelle année de forte activité dans le quartier Bois Fleuri, avec une transformation urbaine effective grâce à la livraison de plusieurs opérations.

Les cœurs d'îlots Suzanne Lacore, Jean Moulin, Génicentre et Lavergne sont paysagés et des chantiers participatifs permettent de réaliser plantations et peintures avec les habitants.

En fin d'année 2016, l'opération Triptyk de 65 logements en accession libre, sous maîtrise d'ouvrage Bouygues, est livrée. Dans le même temps, la rue des Arts, véritable colonne vertébrale du projet urbain, est ouverte à la circulation et ornée de son topiaire.
Les travaux sur les programmes des Folies, d'Ikebana et des Phares s'achèvent, pour une livraison au premier semestre 2017. Chacune de ces résidences contribue à renforcer une image positive d'un quartier qui s'affirme dans sa mixité et la recherche de nouvelles solidarités entre les habitants.

Chantier participatif « peinture des murets »

Les Phares (chantier)

Ikebana (chantier)

Résidence Rosa Parks

Chantier du Domaine du Ruisseau (axanis)

Floirac - Libération (ANRU)

Après les résidences le Marais et les Rives de Gravette, l'opération Rosa Parks a pu être achevée en 2016, ainsi que les aménagements publics qui la bordent. Dans l'attente du confortement des digues permettant le développement des derniers îlots de diversification touchés par le risque inondation, axanis a poursuivi son chantier du Domaine du Ruisseau qui développe 50 logements en accession sociale et 15 logements locatifs sociaux (aquitanis).

Les études ont été engagées dans le secteur sud afin de démarrer les derniers travaux d'aménagement en 2017 et de clôturer début 2018 l'ensemble de nos actions au titre de la convention de rénovation urbaine.

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

Le quartier du Grand Parc a vu en 2016 la fin du chantier de régénération de GHI, et le démarrage d'une nouvelle réhabilitation de grande ampleur avec l'opération NéO (Nerval et Odéon, 360 logements).

Aquitanis avance également dans le programme de relogement des locataires d'Offenbach (85 % du relogement effectué fin 2016) en vue de la libération du foncier pour une opération neuve en reconstruction.

Le travail partenarial, piloté par la Ville de Bordeaux, contribue à donner de la visibilité à la multiplicité des chantiers qui s'engageront entre 2017 et 2021 et à mettre en cohérence les différentes interventions.

Chantier NéO

Projet Nerval

Projet Odéon

GHI

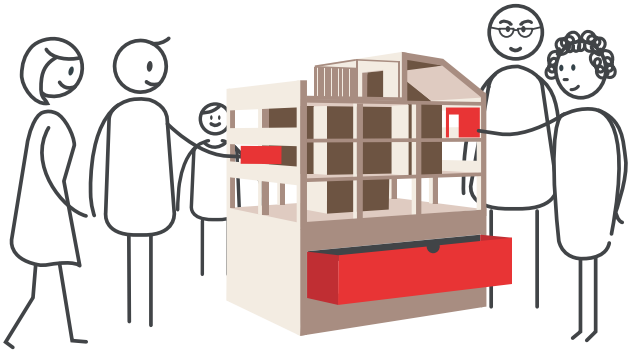
Le nouveau programme national de renouvellement urbain

Aquitanis est engagé dans les trois nouveaux projets de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole : Benauge/Joliot-Curie, les Aubiers et Dravemont. Ces sites engagent l'entreprise à des degrés différents selon que le patrimoine a déjà fait l'objet de réhabilitations ou que les enjeux de transformation du quartier ont des impacts forts sur le patrimoine.

Bordeaux - Benauge/Joliot-Curie (NPNRU / national)

Bordeaux Métropole a désigné l'agence AUC comme architecte-coordinateur en charge de l'actualisation du projet urbain. Sur ce site, des premières démolitions ont été engagées dans le cadre du premier plan guide de 2012, afin de réaliser une opération de logements sociaux en lieu et place de l'ancienne antenne de gestion (SOYOOZ) et une résidence solidaire à proximité du collège. Les permis de construire ont été délivrés pour un démarrage des constructions en 2017.

Projet-phare d'une nouvelle offre singulière de logements, le projet VIM a été livré en 2017. Il inspire l'équipe de l'AUC sur les modalités de transformation de la Benauge, de son attractivité et, enfin, de l'association des habitants dans le projet.



Projet SOYOOZ à la Benauge

VIM

Bordeaux - les Aubiers (NPNRU / régional)

Alors qu'aquitanis achève sa programmation de travaux de réhabilitation (plus de 15 millions d'euros investis depuis 2011), Bordeaux Métropole a désigné l'agence Flint (associée à Base) comme architecte-coordinateur en charge de l'actualisation du projet urbain des Aubiers.

S'appuyant sur la synthèse d'un workshop organisé en janvier 2016, cette nouvelle étude doit permettre d'éclairer les actions à mettre en œuvre dans le cadre d'une convention avec l'ANRU en 2018.

Floirac - Dravemont (NPNRU / régional)

Au titre de sa compétence politique de la ville, Bordeaux Métropole a repris la main 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 de maîtrise d'œuvre urbaine menée par l'atelier Ruelle a été sélectionnée pour accompagner les partenaires dans la réalisation de la convention.

En mettant à disposition au cœur du site la Maison des Initiatives, aquitanis participe de l'enclenchement du projet dans une démarche participative et co-construite. Dans l'attente de la réhabilitation de la résidence Blaise Pascal Corneille qui devrait démarrer en 2017 sous réserve de l'accord de l'ANRU, les équipes de l'agence de gestion aquitanis Hauts-de-Garonne ont mené avec les résidents un important travail d'embellissement des halls et de reverdissement des abords.

Présentation des actions menées par les habitants de Dravemont en septembre 2016

→ AMÉNAGEMENT & RENOUVELLEMENT URBAIN

Le développement de l'activité

AXE 4
D12

Les concessions des centres-villes de Pessac et du Taillan-Médoc étant désormais clôturées et celles de Cenon et Bègles touchant à leur fin d'ici 3 ans, aquitanis a engagé une nouvelle phase de prospection sur des projets d'aménagement porteurs de singularité et de valeurs communes avec le projet d'entreprise.

Beutre - Mérignac

Une étude capacitaire et programmatique, co-financée par Bordeaux Métropole est lancée en juillet 2016 sur les terrains de l'Etat autour de la cité d'urgence. Cette étude permet de définir des enjeux partagés avec la Ville de Mérignac et la Métropole sur un projet d'aménagement qui permettrait d'offrir, sur un site dont les qualités naturelles et paysagères sont confortées, une nouvelle offre d'habitat pour conforter le village de Beutre et d'activités économiques en lien avec le projet d'opération d'intérêt métropolitain (OIM).

Mouguerre - Hiribarnéa (64)

Voulant poursuivre son développement à l'échelle de la Nouvelle Aquitaine, aquitanis participe à un dialogue compétitif pour l'aménagement d'un site de 16 hectares dans la commune de Mouguerre, dans la banlieue rurale de Bayonne.
Dans ce dialogue compétitif, aquitanis amène 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 amènent aquitanis à réaliser 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.

3 DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Repères

- 484 nouveaux logements livrés en 2016
- 897 nouveaux logements mis en chantier
- 773 logements financés
- Une grande partie de la production est labellisée Habitat & Environnement (CERQUAL) et/ou NF Habitat

HABITAT & ENVIRONNEMENT

La stratégie de développement d'une offre différente

AXE 2
D7

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

Nous avons poursuivi en 2016 notre stratégie de différenciation dans la conception liée à nos Lieux singuliers, tenant compte :
- des facteurs naturels
- de l'histoire des lieux
- de la compétence habitant

comme composantes des projets.

Cette stratégie intervient également dans l'organisation des équipes de la maîtrise d'ouvrage. Si les compétences internes en termes de maîtrise d'ouvrage et de montage d'opérations existent, nous avons choisi de les compléter sur des sujets singuliers par l'apport de la compétence gestionnaire qui a une connaissance plus fine des lieux, des habitants et de leur mode de vie.

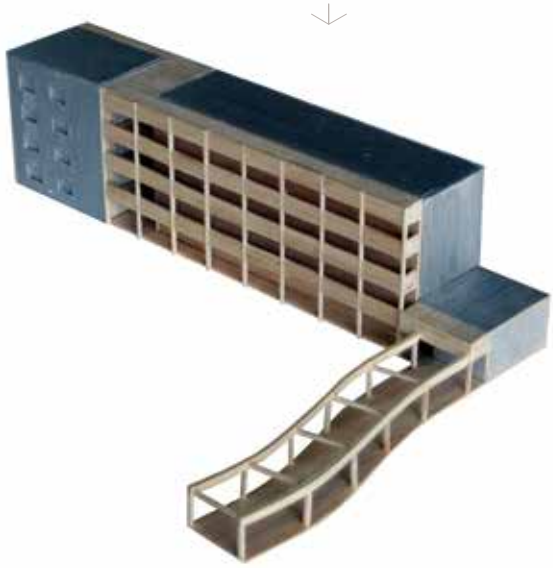
Ainsi, les opérations initiées depuis 2014 sur un nouveau mode de faire en binôme (responsable d'opérations pour la DPON – responsable de secteur pour la DHC) ont été livrées. Ce dernier permet d'être plus au cœur des problématiques de nos clients. Nous avons établi un mode participatif avec les futurs locataires dans la conception de certaines opérations :
- VIM à la Benauge
- BEN à Pessac

Ces premières opérations en partenariat interne et avec les habitants ont fait germer de nouveaux projets que nous allons continuer de développer dans d'autres secteurs de la métropole :
- Claveau
- Paul-Boncour
- Eco-choppes.

Sylvanéo, la réflexion sur l'évolution de notre système Sylvania

SYSTÈME CONSTRUCTIF INDUSTRIALISÉ

AXE 4
D14



Maquette de la résidence Campus ISNAB à Villenave-d'Ornon

Sylvanéo est le prolongement de la démarche actuelle *Sylvania*, initiée en 2010 et opérationnelle jusqu'en août 2016.

Cette nouvelle démarche, mise en œuvre sur la base d'un dialogue compétitif, a été menée sous la forme d'un groupement de commande de maîtrises d'ouvrage aquitanis – Mésolia. Projet duquel Mésolia a préféré se retirer fin 2016

Sylvanéo se veut être la capitalisation des points forts des projets *Sylvania* tout en s'orientant vers un process plus élémentaire, plus industrialisé et évolutif. Cette nouvelle démarche se décline aussi bien dans le mode d'habiter, dans l'anticipation des exigences environnementales que dans les outils tels que BIM (modélisation des données du bâtiment).

Ainsi, le projet *Sylvanéo* doit nous permettre d'anticiper les attentes qui pèsent sur le logement social en innovant et en progressant à un coût maîtrisé.

Pour ce faire, l'équipe de l'Atelier Provisoire - qui a initié et piloté *Sylvania* avec aquitanis - a repris sa mission en tant qu' Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la mise en œuvre du process. Parallèlement, elle s'est vue confier une mission de MOE afin de réaliser une opération « Blandats » à Ambarès-et-Lagrave qui permettra de tester en réel le procédé envisagé.

2017 verra émerger un nouveau produit industriel *Sylvanéo*. Il nous permettra de réaliser environ 100 logements par an, sur la base d'un modèle constructif élaboré en matrices. Il est spécifique au logement collectif et au logement individuel de manière à mieux maîtriser les coûts de production.

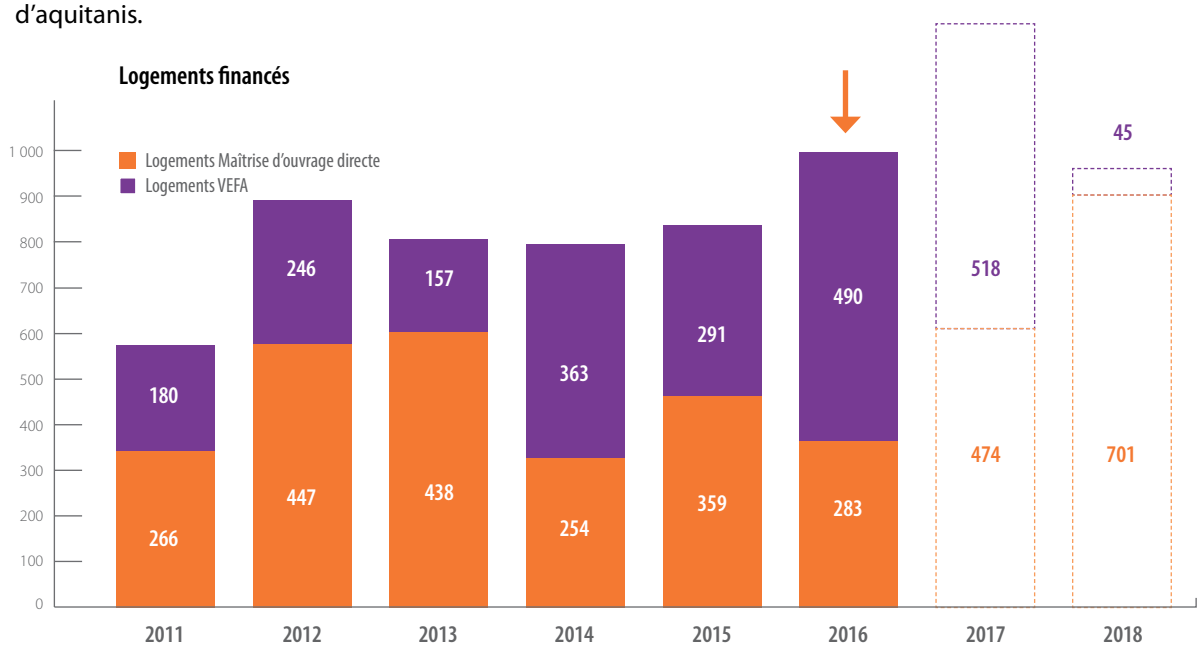
2016, l'activité de production

Etudes / financement

Dans un contexte de production constante depuis quelques années, nous constatons une progression du nombre de logements financés en 2016.

Le nombre de logements financés en 2016 a été de 773 (28 opérations) répartis en :
- 283 logements en maitrise d'ouvrage directe (dont 12 en rachat de patrimoine sur la commune de Saint-Médard-en-Jalles)
- 490 logements en VEFA.

Si la VEFA a pris une part plus importante en 2016, elle est liée à un nombre conséquent d'opérations situées dans des secteurs de mixité sociale (SMS) où il est parfois difficile de combiner deux opérations en maîtrise d'ouvrage directe. En effet les temps de production liés à des opérations privées et publiques sont totalement différents. Cela est en particulier dû au respect du code des marchés publics qui encadre la production d'aquitanis.

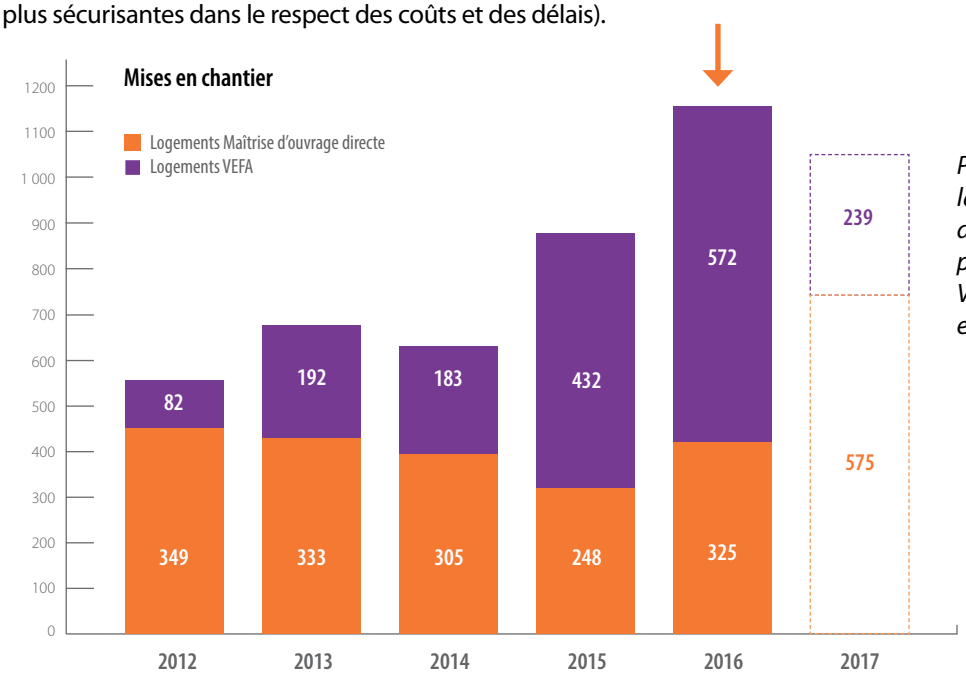


La production 2017 est marquée par une augmentation du dépôt des dossiers de financement. Mais l'évolution des règles et des marges locales qui encadrent notre activité, risque de réduire notre capacité à produire (l'impact sur les fonds propres étant augmentés d'environ 5 %).

Mises en chantier (y compris VEFA)

Le nombre de logements mis en chantier en 2016 s'établit à 897. Ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2015. Celle-ci est principalement liée aux acquisitions en VEFA. Dans un cycle de production où la VEFA prend une part importante, il est normal de retrouver cet impact dans les mises en chantier. Ces dernières ont en effet un délai plus court par rapport à la maîtrise d'ouvrage directe (absence d'appels d'offres liés au marchés publics et opérations avancées en phase permis de construire lorsqu'elles nous sont proposées en VEFA par les différents promoteurs partenaires).

Le contexte économique du BTP ne s'est pas stabilisé en 2016. Des défaillances d'entreprises et de leur sous traitants en phase de livraison nous ont conduit à passer beaucoup plus de temps dans la gestion administrative et juridique des dossiers. L'évolution du code des marchés publics en 2016 aura aussi un impact direct dans la mise en concurrence de nos opérations, les délais étant changés et les modalités de dévolution des marchés également (allotissement obligatoire, rendant quasiment impossible le recours aux entreprises générales, pourtant plus sécurisantes dans le respect des coûts et des délais).



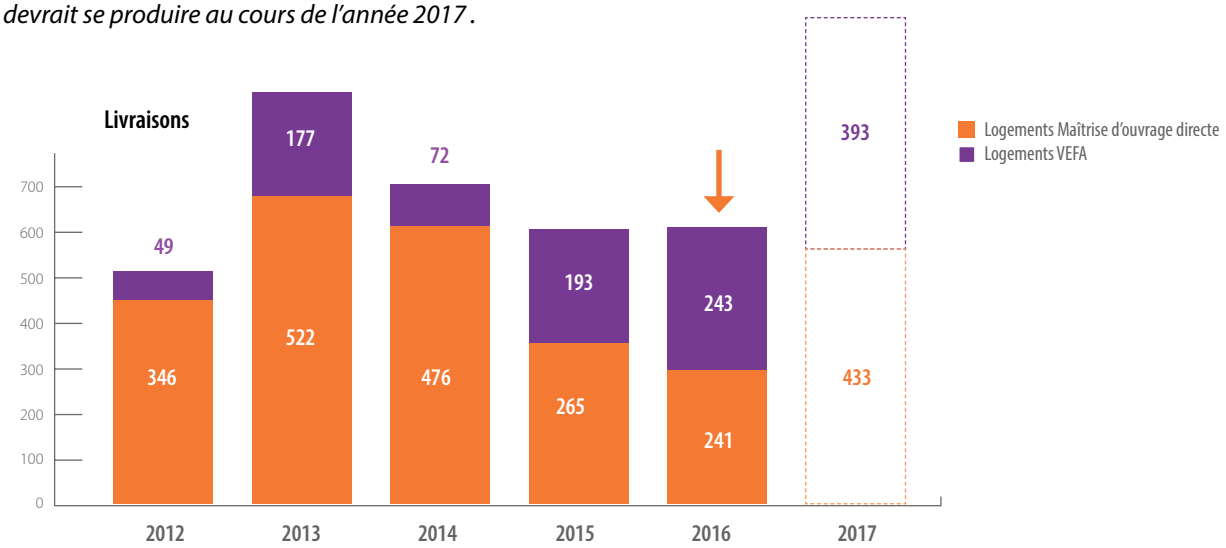
Pour autant en 2017 la part en maîtrise d'ouvrage directe qui prendra le pas sur la VEFA parmi les mises en chantier

L'ensemble de notre production respecte les réglementations en vigueur (RT 2012, certification Habitat & Environnement). La production future devra tendre vers des normes plus performantes si nous voulons bénéficier des aides des collectivités (RT2012 -20 % par exemple).

Livraisons

En 2016, le nombre de livraisons était de 484 logements (27 opérations) :
• 241 logements en maîtrise d'ouvrage directe,
• 243 logements en VEFA

Le tassement des années précédentes au niveau du financement a un impact direct sur les livraisons. Le cycle de production s'analyse sur 3-4 ans entre Programmation – Mise en chantier – Livraisons. Le pic de livraisons devrait se produire au cours de l'année 2017 .



Quelques projets livrés en 2016
Maîtrise d'ouvrage directe

GHI - maisons sur le toit
BORDEAUX

Résidence Wengé
PESSAC

Rosa Parks
FLOIRAC

Arborea
BÈGLES

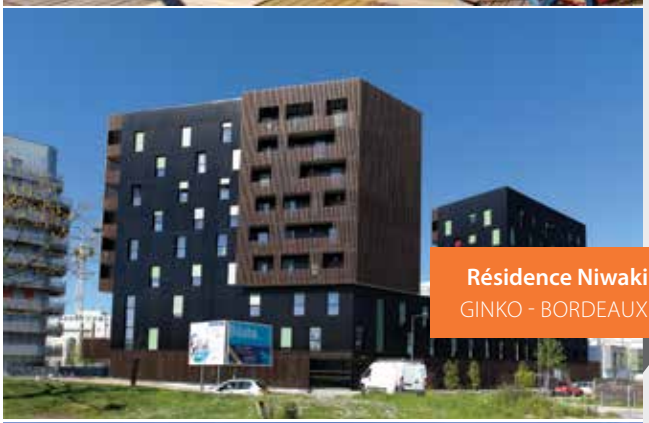
Le 102
BORDEAUX

Quelques exemples de VEFA

Résidence Nova Park
VILLENAVE-D'ORNON

La Ruche
BÈGLES

Résidence Le Clos de Sonneville
SAINTE-EULALIE



Résidence Niwaki
GINKO - BORDEAUX

Résidence Gaston de Foix
LA-TESTE-DE-BUCH

CHATEAU BEAUSEJOUR
VILLENAVE-D'ORNON

Quelques exemples de projets en mode *Sylvania*

AXE 4
D14

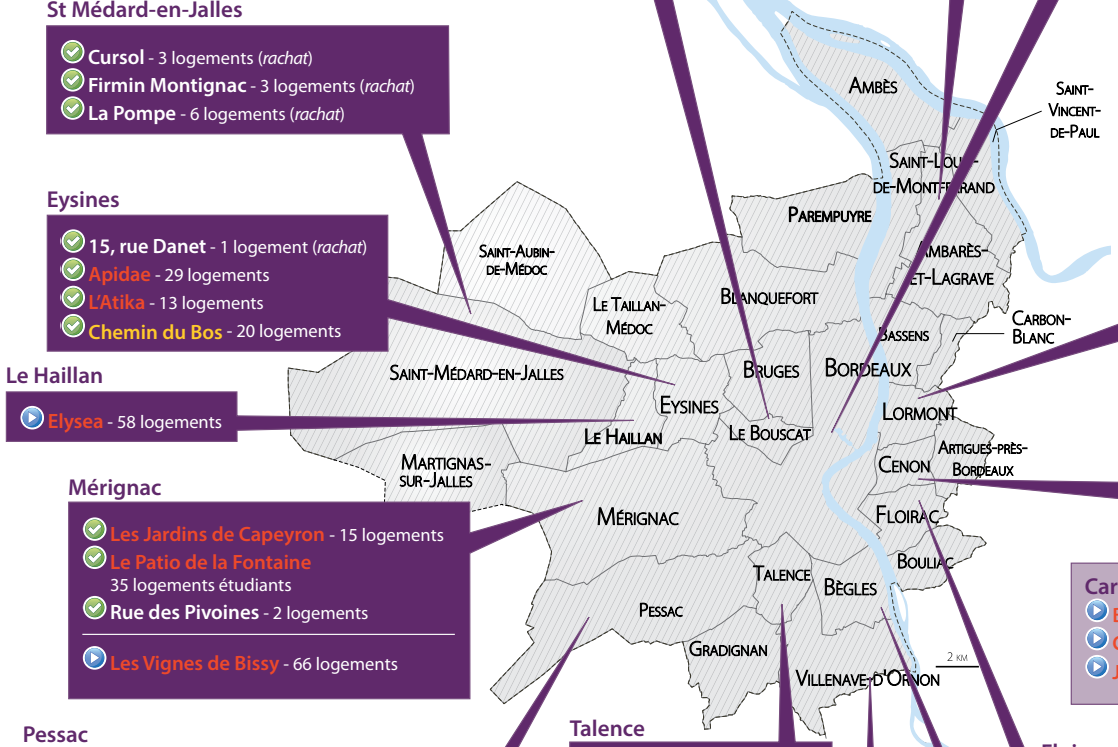
Campus ISNAB
VILLENAVE-D'ORNON

BEN
PESSAC

Cartographie 2016 de la production

Légende :

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



Bordeaux

- Ginko :
  - Niwaki - 40 logements
  - Signature - 32 logements
- Le 102 - 40 logements (*dont 27 étudiants*)
- Locus Solus - 46 logements
- Cœur de Ginko - 98 logements
- Opus - 36 logements
- Soyooz - 26 logements
- VIM - 14 logements

Ambarès-et-Lagrave

- Le Hameau des Poètes
  9 logements
- Les Villas du Prieuré
  4 logements

Le Bouscat

- 126/128 avenue Victor Hugo
  2 logements

St Médard-en-Jalles

- Cursol - 3 logements (*rachat*)
- Firmin Montignac - 3 logements (*rachat*)
- La Pompe - 6 logements (*rachat*)

Sainte-Eulalie

- Le Clos de Sonneville
  6 logements

Eysines

- 15, rue Danet - 1 logement (*rachat*)
- Apidae - 29 logements
- L'Atika - 13 logements
- Chemin du Bos - 20 logements

Lormont

- La Canopée - 1 commerce

Le Haillan

- Elysea - 58 logements

Cenon

- Rytmik - 84 logements
- Tempo - 45 logements
- Résonance - 44 logements

Mérignac

- Les Jardins de Capeyron - 15 logements
- Le Patio de la Fontaine
  35 logements étudiants
- Rue des Pivoines - 2 logements
- Les Vignes de Bissy - 66 logements

Carignan-de-Bordeaux

- Bel Air - 20 logements
- Cassiopée - 30 logements
- Jeanne de Lestonnac - 40 logements

Pessac

- BEN - 9 logements
- Résidence Marc Desbats - 15 logements
- Séquoia - 12 logements (*résidence sociale*)
- Wengé - 40 logements (*résidence intergénérationnelle*)
- Infinity - 20 logements

Talence

- ENSAM / Batiment C
  54 logements

Floirac

- Le Domaine du Ruisseau
  15 logements
- Rosa Parks - 22 logements

Villenave-d'Ornon

- Château Beauséjour - 4 logements
- Etoile de la Maye - 6 logements
- Nova Park - 33 logements
- Le Domaine de Baugé 2
  41 logements
- Le Parc d'Aurélie - 19 logements
- Les Villages d'Or d'Ornon
  40 logements

Bègles

- Arborea - 34 logements
- La Ruche - 2 logements

Saint-Jean-d'Illac

- Le Mayne de Brana
  44 logements
- Résidence Village d'Illac
  48 logements

La-Teste-de-Buch

- Gaston de Foix 2
  20 logements

Sanguinet

- Résidence Azaïs
  45 logements

4 HABITATS & CLIENTÈLES

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

> La première livraison emblématique du programme de réhabilitation des bâtiments GHI au Grand Parc

> Le lancement de nouvelles réflexions sur les quartiers en NPNRU

> Le démarrage des études et des concertations avec les habitants dans le cadre de l'auto-réhabilitation de Claveau

> La continuation des travaux de mise en place des détecteurs de fumée dans les logements

> La poursuite des études en vue de la création d'un réseau de chaleur EnR aux Aubiers 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 « Zérophyto »

> L'ouverture de la 2ème résidence sociale à Pessac

> Le travail partenarial avec Bordeaux Métropole sur la mise en place de la conférence intercommunale du logement

> Le démarrage du Centre de la relation client aquitaniServices

Repères

- 4,1 M€ TTC de travaux de gros entretien,
- 9,9 M€ TTC de travaux de renouvellement de composants,
- 16,5 M€ TTC de travaux de réhabilitation,
- Déploiement d'un réseau câblé pour le très haut débit
- 11 851 détecteurs de fumée posés dans les logements
- 358 arbres d'ornements et fruitiers plantés
- 22000 arbustes, vivaces et graminées plantés
- Démarche zéro phyto (non utilisation de produits phytosanitaires)

→ HABITATS & CLIENTÈLES

Maintenance du patrimoine

La montée en puissance des programmes de réhabilitation

Afin d'améliorer l'efficience opérationnelle en maîtrise d'ouvrage sur le parc existant, l'organisation a évolué avec la création de 2 cellules distinctes : une cellule Réhabilitation Requalification du Patrimoine et une cellule Gros Travaux. Cette nouvelle organisation crée les conditions d'un meilleur partage des enjeux et du retour d'expérience. Elle accompagne la montée en puissance des équipes.
De plus, la réforme de la commande publique donne de nouvelles possibilités de mise en concurrence plus dynamiques, avec des possibilités de négociation plus larges. La maîtrise d'ouvrage va ainsi pouvoir utiliser ces procédures comme un facilitateur d'optimisation des coûts et des risques.

Requalifications :
les premières livraisons emblématiques initient le processus d'amélioration continue

Focus sur le Grand Parc aquitanis / 2400 logements / 104 M€ bâti et équipements / 5 M€ espaces extérieurs

Chantier de réhabilitation résidence Odéon (NéO)

Logement régénéré du Projet GHI

En 2016, un nouveau cap est franchi avec la livraison de l'opération de régénération GHI, étape structurante de la requalification du quartier du Grand Parc dans le cadre du projet urbain et social.

Par ailleurs, conformément à son Plan Stratégique de Patrimoine et dans le respect des engagements pris auprès de Bordeaux Métropole, aquitanis poursuit son programme d'investissement sur le patrimoine du Grand Parc avec un rythme soutenu. L'opération de requalification des 360 logements de Nerval et Odéon a débuté au printemps 2016 pour une durée de 2 ans.

La prochaine étape concernera les deux tours Ravel et Saint-Saëns. Ces immeubles de grande hauteur constituent les belvédères du Grand Parc. Le permis de construire a été déposé en octobre 2016 et est en cours d'instruction. Les travaux devraient débuter à l'été 2017.

La coordination et le phasage des opérations sont cruciaux. Tout en prenant en considération les contraintes liées aux multiples projets sur le quartier, la cellule a anticipé et travaillé en 2016 sur les diagnostics nécessaires à la programmation des futures opérations de Zola et Pleyel ; elle conduit l'élaboration du projet sur les bâtiments « S » avec les équipes de maîtrise d'œuvre.

Une des cohérences programmatiques des opérations de requalification sur le Grand Parc est la maîtrise des charges énergétiques et plus particulièrement des charges de chauffage avec comme objectif l'atteinte du niveau BBC rénovation. L'amélioration de la performance environnementale se fait aussi sur le terrain de l'innovation. Ainsi, pour les 2 tours, Ravel et Saint-Saëns, une technique innovante de récupération de l'énergie fatale sur les eaux grises pour le préchauffage de l'eau chaude sanitaire est envisagée.

Focus sur les opérations de réhabilitation en NPNRU

Résidence Blaise Pascal à Floirac

Plusieurs opérations de réhabilitation sont situées au cœur de quartiers éligibles au NPNRU : Blaise Pascal/Corneille et Clos des Vergnes à Floirac, La Benauge et les Aubiers à Bordeaux.

Les équipes participent aux différentes instances de réflexions et d'étude pilotées par Bordeaux Métropole. Durant cette phase nécessaire à l'élaboration du projet de renouvellement urbain, aquitanis se doit de maintenir en bon état d'usage, de confort et de sécurité son patrimoine bâti et extérieur et ne peut mettre en suspens toutes les interventions.

Ainsi, en 2016, des travaux urgents, indispensables et nécessaires, ont été réalisés sur la résidence Blaise Pascal/Corneille à Floirac et à La Benauge à Bordeaux.

- BPC à Floirac : remplacement des menuiseries extérieures et réfection du chauffage collectif
- La Benauge bâtiment G6 à Bordeaux : raccordement aux aménagements de la Ville sur le parvis des écoles et requalification des espaces extérieurs.

Les opérations en gestation

L'année 2016 a été une année de travail dense avec les équipes de maîtrise d'œuvre sur d'importantes opérations de réhabilitation, ce qui laisse présager du niveau d'activité de chantier en 2017 :

- Claveau à Bordeaux Bacalan : réhabilitation de 245 maisons dans une démarche innovante d'auto-réhabilitation ;
- Blaise Pascal/Corneille et Clos des Vergnes à Floirac ;
- Solesse à Blanquefort ;
- Calypso au Bouscat, …

La revitalisation de Claveau se prépare sereinement, la compétence habitante est au cœur du projet

Atelier de concertation à la Cité Claveau

Dans le cadre de ses réflexions sur le mode de régénération du logement et de l'habiter, aquitanis souhaite développer un projet de réhabilitation à valeur pédagogique, expérimentale et économique.

Aquitanis souhaite promouvoir un projet pour « régénérer ensemble » la Cité Claveau, qui soit en adéquation avec les enjeux sociaux, culturels, urbains et de développement durable définis avec les partenaires présents sur le site (Habitants, Ville de Bordeaux, Métropole et ASL).

Au cœur de l'occupation locative du logement, certains habitants en modifient substantiellement la configuration, permettant ainsi une adaptation de l'espace en corrélation avec leur histoire. Il est certain que nombre d'entre eux ont une réelle expérience, voire une expertise de cet espace qu'il est primordial de recueillir afin de faire évoluer le logement, de comprendre et de répondre au mieux à l'émergence de besoins et de changements des modes de vie.

C'est l'objet du travail qui a été mené en 2016 permettant de stabiliser et de concrétiser le programme de travaux. Aquitanis a choisi Claveau et ses habitants pour expérimenter cette démarche partenariale destinée à réaliser ensemble, à travers des initiatives concrètes menées collectivement par des acteurs de terrains, la réhabilitation des maisons tant sur la conception que sur la réalisation.
Pour ce projet, aquitanis bénéficie d'une subvention d'ingénierie dans le cadre du plan d'investissement d'avenir. A ce titre, aquitanis a rejoint le réseau Ecocité-Ville de demain porté par l'Etat, la Caisse des Dépôts et Consignations et Bordeaux Métropole.

Atelier réhabilitation à la Cité Claveau

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

Continuité de la dynamique initiée

Au-delà des adaptations conjoncturelles et des déclinaisons opérationnelles, la gestion technique du patrimoine s'appuie sur la cohérence et la continuité de l'action dans le temps.

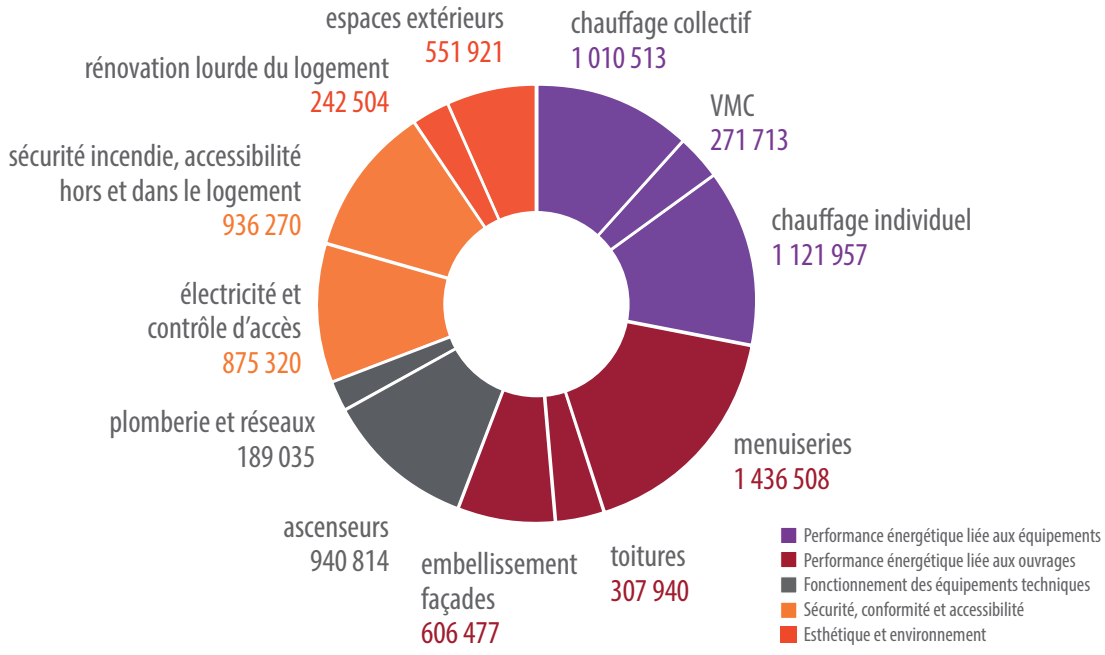
Les travaux réalisés en 2016 découlent à la fois des orientations stratégiques portées par aquitanis à travers son PSP et des recoupements avec la réalité du terrain, qu'ils soient d'ordre technique, social ou économique. Les arbitrages sont réalisés de manière transversale, ils apportent une souplesse et une réactivité appréciables tout en gardant la structuration de base liée au plan prévisionnel d'entretien.

Apporté par l'ingénierie financière, le phasage étude – travaux sur 2 ans devient le *modus operandi* pour les marchés les plus importants.

Décomposition des principaux postes de travaux de renouvellement de composants en 2016

valeurs en euros

AXE 3
D9



La Provision pour Gros Entretien (PGE)

Dans le cadre de l'application de la nouvelle règle comptable (ANC n°2015-04 du 4 juin 2015), aquitanis intègre la PGE dans son plan d'entretien (approche comptable).
Les montants qui intègrent la PGE portent sur un programme identifié et sont planifiés sur une période de 3 années glissantes. La fongibilité entre lignes n'est pas possible.
La nature des travaux « provisionnables » est clairement définie :

- Ravalement des façades sans amélioration (peinture, traitement, nettoyage) ;
- Peinture des parties communes et des menuiseries, réfection des sols (cages d'escaliers, halls, parkings) ;
- Entretien des couvertures et traitement de charpentes ;
- Travaux de GE et de remplacement de petits équipements non identifiés comme des composants (boîtes aux lettres, poignées de portes, …).

Au 31/12/2016, la PGE représente 1 906 200 €.

Suivi des démarches engagées

Détecteurs avertisseurs autonomes de fumées : conformément à la réglementation, les prestataires de chauffage ont poursuivi l'installation des DAAF dans les logements.
Au 31/12/2016, 16 778 logements sont équipés, soit 90 % du parc.

Garde-corps photovoltaïques : Les 124 kits qui équipent 25 de nos résidences dans le cadre de la convention avec Solaire Habitat Social (ex Shelter) ont commencé leur production d'énergie renouvelable en 2016. L'estimation annuelle de cette production est de 1.364 MWh, soit 3 130 tonnes d'émission de CO2 évitées sur la durée de la convention.

Réseau de chaleur EnR Les Aubiers – Le Lac
un projet inter-bailleurs aquitanis – Domofrance (GIE) :
Ce dossier initié depuis près de 4 ans a connu de nombreux rebondissements sur l'année 2016.
Les résidences Les Aubiers et Le Lac sont situées au cœur de grands chantiers urbains, ce réseau est une opportunité pour leur intégration dans cet environnement en pleine requalification. La création d'un réseau de chaleur au sein de cet ancien quartier des années 1970 est une démarche structurante de l'aménagement énergétique du territoire.
Non seulement le réseau de chaleur EnR est un axe de valorisation du patrimoine existant mais il apporte aussi une réponse concrète à la réduction de la fracture énergétique entre un patrimoine ancien et les éco-quartiers voisins : Ginko et Les Bassins à flot.
Cette démarche innovante dans le portage du processus, car portée par deux des plus gros bailleurs aquitains, serait une première et ouvrirait de nouvelles perspectives en termes d'aménagement énergétique du territoire.
Le projet initial de chaufferie bois a évolué à la demande de Bordeaux Métropole vers un réseau de chaleur alimenté par une source EnR. La faisabilité du projet reste liée à la mise à disposition du foncier par Bordeaux Métropole, prérequis indispensable à l'implantation de la centrale de production d'EnR dans le quartier des Aubiers-Le Lac.
Pour rappel, le raccordement des résidences Les Aubiers-Le Lac n'est pas envisageable en l'état pour des raisons évidentes d'ordre juridiques et économiques.

Déploiement de la fibre optique : Numéricâble poursuit depuis l'année 2015 (919 logements raccordés) le déploiement de la fibre optique en raccordant 1 271 logements durant l'année 2016. Dans le cadre de son changement de stratégie de développement, Numéricâble se désengage des zones non denses (Bordeaux). Afin de poursuivre la dynamique de déploiement FTTH sur le patrimoine, une nouvelle convention cadre, complémentaire à celle de Numéricâble est en cours d'élaboration avec Orange.

Nouvelles démarches engagées

Afin de répondre aux observations de l'ANCOLS, aquitanis a établi en 2016 une procédure spécifique concernant les locataires qui disposent d'installation gaz et dont le prestataire ne parvient pas à pénétrer dans le logement durant deux années consécutives. Ce suivi oblige dorénavant nos prestataires à être plus rigoureux dans le suivi des « double-absences » avec preuves à l'appui.

L'accord-cadre de maîtrise d'œuvre pour le remplacement des composants sur le bâti a été renouvelé en fin d'année 2016 en prenant en compte l'expression du besoin d'innovation par la mise en œuvre d'outils, de méthodes, de procédés et de produits innovants, constituant des applications concrètes dans le cadre des marchés subséquents et contribuant à la performance énergétique et à la qualité environnementale dans le domaine de la construction durable.

Résultats significatifs obtenus

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

	Chaudières	VMC	Chauffage électrique	Montant global
Etudes 2016	**317 logts**	—	**77 logts**	**794 000 €**
Travaux 2016	**443 logts**	**506 logts**	**43 logts**	**1 638 487 €**

Dans la continuité de 2015, l'année 2016 représente une année de renouvellement importante à la fois pour les chaudières individuelles gaz et pour les installations de ventilations sanitaires motorisées (7,2 % du parc hors chauffage gaz, âge moyen des chaudières du parc au 31/12/2016 : 10 ans).

Certificats d'économie d'énergie :
Dans le cadre de la convention avec EDF, aquitanis a valorisé **306 835 MWh cumac**, soit un montant de **1 179 406 € HT.** Ce niveau de valorisation exceptionnel est lié à la réception des travaux d'amélioration énergétique des bâtiments H et I et à la mise en place des certificats d'économie d'énergie « précarité » sur la troisième période. Le suivi de la convention CEE constitue un véritable savoir-faire développé par l'équipe du secrétariat du service Gestion technique du patrimoine.

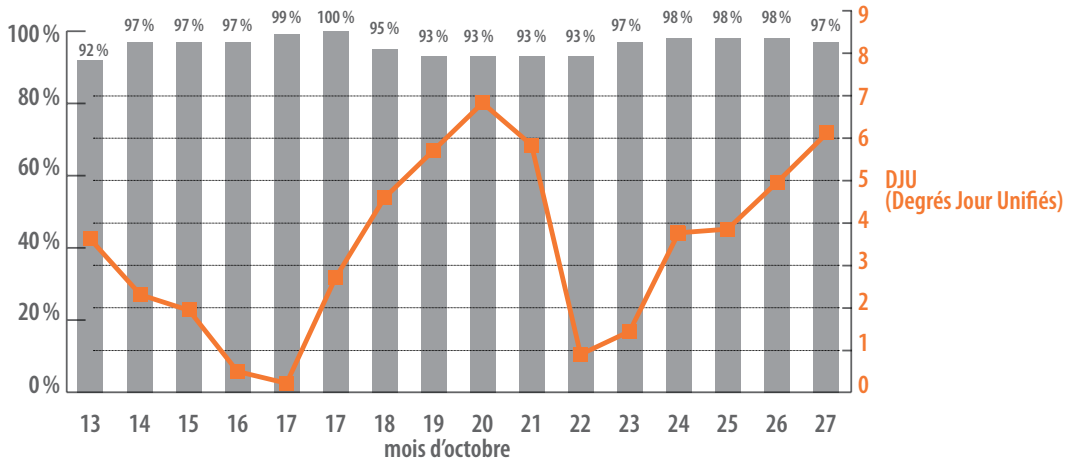
Les équipements collectifs (centrales thermiques, ascenseurs)

Chauffage collectif

Aquitanis est le propriétaire-exploitant de 39 chaufferies gaz dont 2 sont soumises au régime des installations classées et de 26 sous-stations sur réseau de chaleur urbain. Près de la moitié des logements sont chauffés collectivement. Aquitanis assure directement l'achat de fourniture et l'acheminement de gaz naturel à travers la mise en place d'un accord cadre. En 2016, le prix moyen de la molécule de gaz était de 42,7 € TTC/MWh PCS, soit une baisse de 9,9 % par rapport à 2015.

La teneur des travaux réalisés en 2016 concerne la mise en conformité des chaufferies et la réfection des réseaux en caniveau. De plus, les productions de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS) des chaufferies C4 et D6 aux Aubiers ont été sécurisées avec le remplacement des chaudières hors-service et la reprise des régulations.
Le redémarrage de la saison de chauffage 2016-2017 a été bien meilleur que lors de la saison de chauffe précédente ce qui a été souligné par les associations de locataires. Un taux de fonctionnement moyen de 96 % (voir graphique ci-dessous) a été atteint dès les premiers jours de fonctionnement du chauffage.

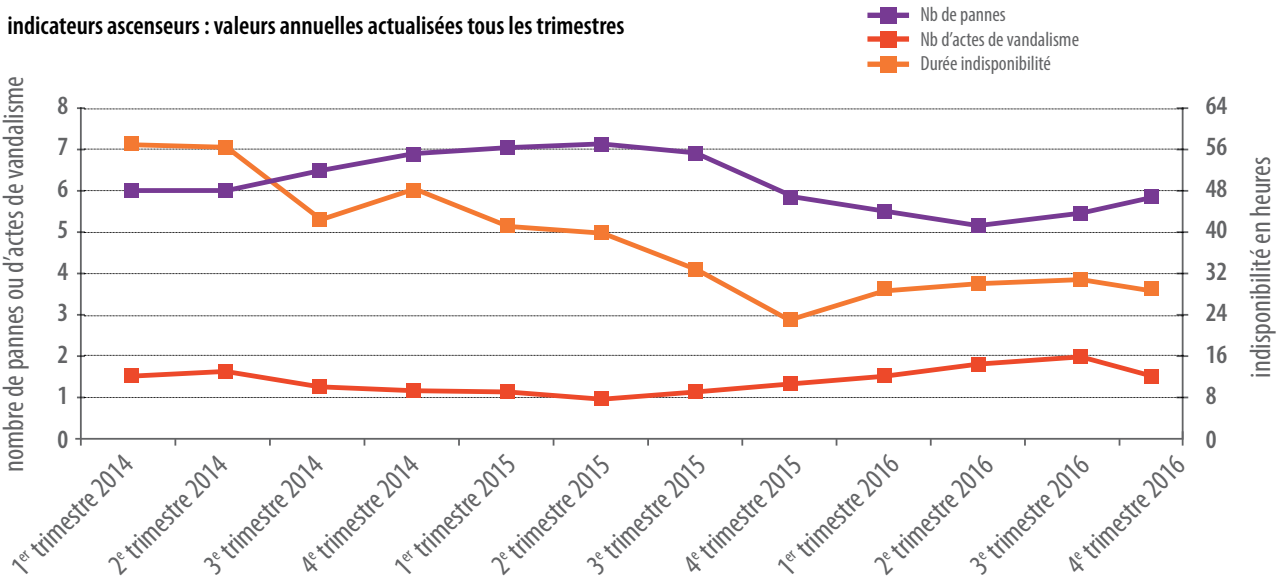
taux de fonctionnement du chauffage collectif
(nb de logements chauffés / nb de logements à chauffer) - (hors travaux réhabilitation)



Ascenseurs

Le patrimoine d'aquitanis est équipé de 314 ascenseurs. Ces équipements sont fortement sollicités au quotidien et bénéficient d'un contrat d'entretien complet.

En 2016, les principaux travaux de remplacement-rénovation d'ascenseurs concernent la résidence Solesse à Blanquefort (3 appareils) et la résidence Château Raba à Talence (ouvertures des baies palières à tous les étages et mise en duplex : 6 des 8 ascenseurs du site sont aujourd'hui remplacés).



Les contrats d'entretien

La sécurité

Le contrat de vérification des installations sécurité a été mis en place pour une durée de 4 ans.
Au-delà des équipements « classiques » comme les éclairages de secours, les colonnes sèches, les extincteurs … ce nouveau contrat intègre la vérification des équipements individuels de protection (lignes de vie, crochets d'ancrage, échelles à crinoline, etc.) et des centrales de sécurité incendie. Ce contrat est associé à un bordereau de prix couvrant les principaux travaux sur ces équipements.

L'objectif d'aquitanis est le maintien d'un niveau de sécurité incendie optimal sur l'ensemble des bâtiments.

Un point de vigilance : le suivi des contrats d'entretien

Après la mise en place d'un contrat avec des prestations d'entretien, aussi ambitieux soit-il, la réussite de sa mise en œuvre réside dans notre capacité à en assurer un suivi régulier, technique et administratif.
Aquitanis a confié à Energie et Services une mission d'accompagnement dans le suivi du contrat chauffage individuel, VMC, DAAF et robinetterie.

Sur l'année 2016, quatre réunions trimestrielles ont été organisées avec chaque prestataire (CGMI, Proxiserve, LDG et Savelys) et des visites de contrôle d'entretien ont été programmées sur 76 logements (20 résidences). Ces visites ont également mis en évidence la mauvaise compréhension des locataires sur le contenu du contrat. Pour répondre à cela, la rédaction d'une fiche explicative des prestations dues au titre du contrat est en cours. Elle sera remise aux locataires prochainement.

A travers la bonne exécution des prestations d'entretien et de réparation-dépannage, l'amélioration de la qualité de service est clairement visée.

En 2016, hors dépannage, le taux moyen de pénétration était de 91,8 % (chauffage et robinetterie).

Espaces extérieurs

Repères

- 358 arbres d'ornements et fruitiers et 22000 arbustes, vivaces et graminées plantés en 2016
- 6798 arbres recensés sur notre patrimoine dont un tiers planté sur la décennie
- Démarche visant à supprimer l'usage de produits phytosanitaires

Cultiver SA NATURE aquitanis

L'objectif de 2016 était d'amplifier notre approche innovante en termes de « Culture de la nature urbaine » avec la création de jardins partagés et la conception des deux premières fermes urbaines (Locus Solus et les Aubiers).
Nous constatons que le respect de la chaine de valeur, de la conception à la gestion des espaces extérieurs apporte une véritable valeur ajoutée environnementale et sociale à notre patrimoine.
Cette expertise s'exerce en toute logique sur les programmes neufs pilotés par la Direction de la Production de l'Offre Nouvelle de manière à intégrer notre déclinaison de la « nature en ville » dès la conception des espaces avec une maîtrise d'œuvre interne.

Les principaux travaux réalisés en 2016 sur le patrimoine concernent les résidences (1 205 k€) :

La Benauge – G6 à Bordeaux : raccordement aux aménagements de la Ville sur le parvis des écoles et requalification des espaces extérieurs (Trouillot & Hermel Paysagistes).
Réfection complète des espaces verts (palette végétale générant moins d'entretien, démarche zérophyto et réduction des surfaces à tondre).
Connexion de la résidence à son environnement immédiat par la création de porosités piétonnes et végétales. Externalisation du tri des ordures ménagères dans un kiosque.

Hautreux à Bordeaux : requalification des espaces extérieurs (Trouillot & Hermel Paysagistes)
Réorganisation des stationnements (suppression des stationnements sauvages, création de places de parking), reprise des enrobés et des cheminements piétonniers.
Réfection complète des espaces verts (palette végétale générant moins d'entretien, démarche Zérophyto et réduction des surfaces à tondre).
Connexion de la résidence à son environnement immédiat par la création de porosités piétonnes et végétales. Création d'abris vélos.

Blanqui à Bordeaux : requalification des espaces extérieurs en cours (Trouillot Hermel Paysagistes)
Réorganisation des stationnements (suppression des stationnements sauvages, création de places de parking), reprise des enrobés, reprise des cheminements piétonniers.
Réfection complète des espaces verts (palette végétale générant moins d'entretien, démarche zérophyto et réduction des surfaces à tondre),
Connexion de la résidence à son environnement immédiat par la création de porosités piétonnes et végétales.

Le Mail à Cenon : réfection de la rue Gustave Courbet pour une rétrocession à Bordeaux Métropole.

Jardins du Tiscot à Blanquefort : requalification des petits espaces verts devant les logements individuels et transformation des sentes piétonnes pour permettre la gestion zérophyto.

Blaise Pascal / Corneille à Floirac : revégétalisation des pieds d'immeubles dans l'attente de la réhabilitation.

Pascal Lafargue à Bordeaux : extension des jardins partagés.

Projets urbains

Participation aux différents projets urbains déployés dans Bordeaux Métropole en appui aux agences et à la Direction de l'Aménagement Urbain (Le Grand Parc, Les Aubiers, Claveau, La Benauge, Dravemont). Regard et travail croisés.

Marchés d'entretien en cours

- Suivi du patrimoine arboré (pour rappel : rotation d'élagage tous les 3 à 4 ans pour chacune des résidences). En 2016, **2011 arbres ont été élagués sur 41 résidences** soit 1/3 environ du patrimoine.
- Audit de l'ensemble des aires de jeux par un bureau de contrôle : **conformité 100 %** et suivi de l'entretien annuel (22 aires de jeux agrémentent le patrimoine).

Nouveaux contrats :

Passation des nouveaux contrats d'entretiens pour 100 résidences (2017-2020) intégrant la gestion écologique, le Zérophyto des espaces verts et des heures d'insertion.

Plantation en neuf / réhabilitation et régie :

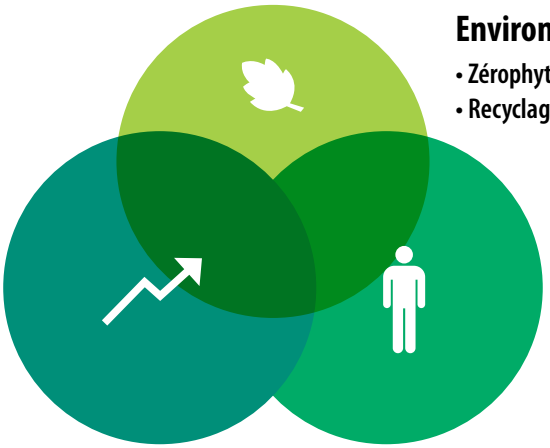
- 22 000 arbustes, vivaces et graminées,
- 358 arbres d'ornements et fruitiers.

Travail en transversalité avec la DPON **(programmes neufs)**

Forte progression de la conception et de la maîtrise d'œuvre internes en direct sur la plupart des livraisons neuves (Solaris, Gaston de Foix, Sylvanes, Moulin d'Antoune, BEN, Marc Desbats).

La Régie espaces verts

En 2016, le positionnement de la Régie espaces verts est parfaitement en accord avec la stratégie d'aquitanis dans sa dimension RSE. On peut la présenter au travers des trois thématiques du Développement Durable :



Environnement :
- Zérophyto
- Biodiversité
- Recyclage
- Outillage

Économique :
- Coût d'entretien
- Investissement matériel
- Optimisation des déplacements

Société :
- Bien être des habitants
- Qualité de vie au travail
- Promotion des espaces verts comme des lieux de vie

La régie intervient systématiquement pour une durée de 3 ans dans les résidences livrées. Il s'agit de pérenniser les aménagements dans le cadre de ces nouvelles opérations. Les équipes assurent le suivi de l'arrosage et un entretien renforcé qu'un prestataire extérieur ne peut pas garantir, faute de souplesse. Cela permet également d'évaluer la charge de l'entretien voire de procéder à des (ré)aménagements ponctuels pour rééquilibrer les coûts d'entretien à venir. Au bout de ces années de travaux et de suivi, il convient d'analyser s'il est nécessaire de conserver l'entretien ou bien de le confier à un paysagiste.

Par ailleurs, la régie maintient son action dans une dizaine de grands sites dans lesquels les espaces verts sont vastes et très arborés, nécessitant également une qualité de prestation élevée. Dans ce contexte, les pratiques sont similaires à l'entretien d'un parc public : promotion des espaces ouverts, proportion équilibrée entre les surfaces minérales et les surfaces vertes, présence d'arbres « majestueux », apports en vivaces et en arbres fruitiers, approche écologique par le retraitement des déchets sur site, promotion d'une démarche favorisant la biodiversité et l'appropriation des lieux par les habitants.

Enfin, les équipes sont davantage présentes sur les résidences proches des accès à la rocade bordelaise et des trois centres de compostage professionnels. Selon la dispersion géographique des sites, la présence de la régie est privilégiée dans les communes où la densité des résidences est élevée afin de garantir une qualité de service et de réduire les temps de trajet. *A contrario*, les sites éloignés et isolés sont entretenus par des entreprises. Ces sites sont étroitement surveillés par le responsable des régies qui veille au strict respect des obligations contractuelles (visites ponctuelles au gré des rendez-vous, visites trimestrielles systématiques, réception contradictoire des avis de passage).

La régie est également concernée par les projets de réhabilitation et d'aménagement en lien avec le service technique. Elle intervient sur des chantiers importants qui mobilisent le personnel pendant plusieurs semaines (plantation, pose de systèmes d'arrosage automatique, pose de clôtures, paillage, préparation des sols et engazonnement, prairies fleuries).

En chiffres

- **Plantation de 3017 arbustes :** clos des 3 Chênes (1200), le Village (100), clos d'Anna (86), Magnolias (60), Saint-Amand (180), Bergerie (55), Square Paul Bert (70), La Renardière (39),...
- **Plantation de 764 vivaces :** plantes mellifères à 100 % sur Cielo. Le chantier est réalisé en 2 temps. La seconde intervention est prévue au 1er trimestre 2017
- **137 tonnes de déchets générés soit 73 tonnes économisées depuis 2014 : 100 % revalorisés.** A noter que +25 % des déchets sont recyclés sur place grâce à l'utilisation d'un broyeur de végétaux et d'une tondeuse à plateau recycleur ;
- **80 tonnes de paillis organique répandues**
- **L'activité de la régie est 100 % Zérophyto**

Prairie fleurie - La Bergerie à Carbon-Blanc

Logique de déploiement des prairies fleuries étendue à 1 hectare et 5 000 m² en fauchage tardif. Sur les 86 résidences entretenues, 100 775 m² tondus, 14 kms de haie et 20 333 m² de massif taillés, 150 335 m² de surface minérale nettoyée. Ces données relatives sont amenées à diminuer dans les années à venir grâce à l'approche raisonnée des aménagements (végétaux couvre-sol ou à développement en port libre...) et à l'entretien paysager (généralisation des haies libres, développement d'espace naturel...). Cela libèrera du temps pour les actions de propreté générale.

Prairie fleurie - Gaston Cabannes à Floirac

6 prestataires et 2 associations situées sur les Hauts de Garonne (Lormont et Cenon) viennent compléter l'entretien des espaces extérieurs des autres résidences. A noter que les 2 associations et 2 prestataires intervenaient déjà en « logique Zérophyto » sur le parc. Depuis le 1er janvier 2017, tous les prestataires ont pour obligation de respecter cette logique ce qui permet d'afficher l'exemplarité écologique de cette activité.

Quelques réalisations livrées en 2016
Espaces extérieurs

Hautreux
BORDEAUX

La Benauge
BORDEAUX

La Benauge
BORDEAUX

Hautreux
BORDEAUX

Hautreux
BORDEAUX

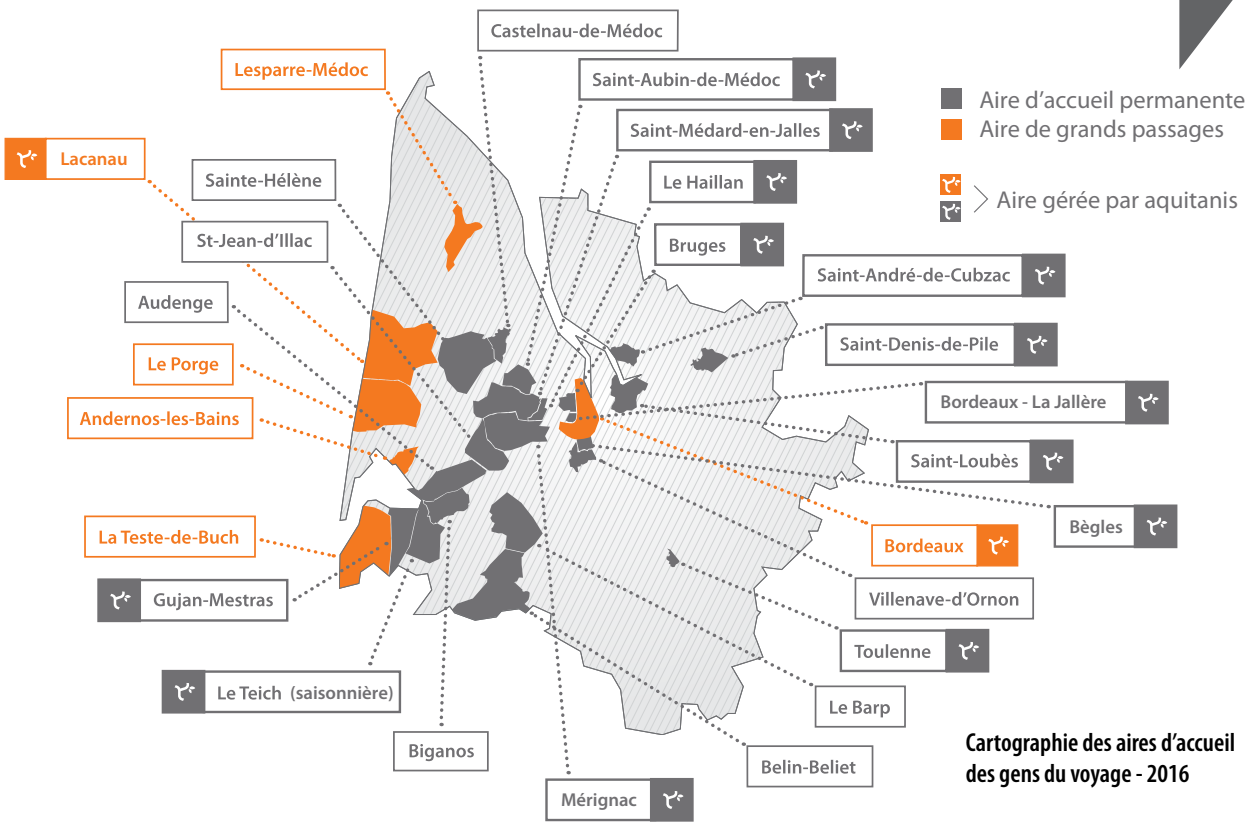
La Benauge
BORDEAUX

Habitats nomades

AXE 3
D11

Repères

Aquitanis gère au 31 décembre 2016, 15 sites d'habitats nomades :
- **12 aires d'accueil** (Arrêt de la gestion de l'aire de Saint Denis de Pile au 01/01/2017)
- **1 aire saisonnière**
- **2 aires de grands passages.**



Cartographie des aires d'accueil des gens du voyage - 2016

KéTéNéS
ensemble, accueillir les gens du voyage

Le taux moyen d'occupation a été de 70,4 %, en intégrant les fermetures estivales et la durée moyenne des contrats a été de 118 jours contre 95 en 2015.
Le nombre moyen de contrats générés par aire a été de 43. L'aire de Mérignac s'est avérée être l'aire la moins stable avec 90 contrats sur 12 mois et Saint-Aubin-de-Médoc la plus stable avec 16 contrats sur 12 mois.

Le taux moyen de recouvrement est de 76 %, plus bas que 2015 (83,3 %). Cette diminution est essentiellement due à un recouvrement inférieur à 50 % pour 2 aires (Gujan-Mestras et Saint-Aubin-de-Médoc).
3 recrutements de gestionnaires ont été réalisés en 2016 pour remplacer 3 départs (1 licenciement, 1 décès et 1 rupture conventionnelle).

Le mandat d'aquitanis a été renouvelé pour la gestion de l'aire de grands passages de Tourville pour le compte de Bordeaux Métropole et pour l'aire de grands passages de Lacanau pour le compte de la CDC des Grands Lacs Médocains. De plus, la délégation de service public de l'aire de Saint-Loubès a été prolongée de 6 mois (du 01/01/2017 au 30/06/2017), dans l'attente du transfert de compétence selon les termes de la loi NOTRE.

Le grand rassemblement Vie et Lumière a accueilli mi-septembre 2016 sur un terrain de l'Etat à Cabanac-et-Villagrains aux alentours de 550 caravanes soit environ 400 familles représentant plus de 2000 personnes.

La gestion estivale de la mission de Coordination Départementale des Grands Passages a nécessité l'accompagnement de 44 arrivées de groupes organisés et de 14 groupes non organisés.
Le manque d'aires de grands passages sur le territoire girondin, contribue à la montée en tension des stationnements illicites (mi-août à mi septembre). 40 % des aires prévues par le schéma départemental ne sont toujours pas réalisées.

L'habitat adapté

AXE 3
D11

Le projet de relogement de 10 familles de la communauté des gens du voyage sédentarisées du Plateau de Carès à Eysines a été livré en décembre 2016. Il en est de même pour les 3 logements PLAI d'Ambarès-et-Lagrave pour le relogement de 3 familles.
Deux habitations (sur une base de containers métalliques) ont été livrées à Mérignac. Une a permis le relogement d'un ménage de Bruges. La seconde accueille une famille orientée par le CCAS de Mérignac.

Le parc géré par le service fin 2016 est de 250 maisons individuelles réparties à 97 % dans Bordeaux Métropole.
Le patrimoine du service a augmenté de 15 % par rapport à 2015.

Résidences sociales

Résidence sociale aquitanis

AXE 3
D11

La résidence sociale Lionel Lhomme à Saint-Médard-en-Jalles livrée depuis 2 années a trouvé son rythme de fonctionnement et remplit tout à fait son rôle en y accueillant 73 % de salariés ayant de faibles ressources (78 % bénéficient de l'APL).
86 % des occupants n'avaient pas de logement autonome auparavant.
25 % des occupants étaient SDF et 50 % hébergés par un tiers.

La livraison de la résidence sociale Séquoia à Pessac L'Artigon qui compte 12 logements, a eu lieu en mars 2016 et vient compléter notre offre localement.

Le chantier de réhabilitation de l'ancien lycée des Menuts en résidence sociale Mohamed Mechti a débuté en mai 2015 pour une livraison et une ouverture en mars 2017. Le recrutement de la gestionnaire s'est déroulé sur la fin de l'année 2016 et les premiers résidents vont entrer dans les lieux mi-mars 2017.

Résidence sociale Mohamed Mechti

Le chantier de la résidence sociale Cité des Métiers a débuté et devrait être livré en juin 2017 pour une ouverture aux résidents en septembre 2017.

Gestion des demandes & des attributions

AXE 3
D10

Travail partenarial avec Bordeaux Métropole :
la CIL (conférence intercommunale du logement)

En tant qu'EPCI, Bordeaux Métropole a initié en 2016 des groupes de travail avec les bailleurs sociaux, les municipalités, les associations de locataires, la Préfecture, le Conseil Départemental et diverses institutions (GIHP, ADIL…).
Ces groupes de travail sont liés à la mise en place de la conférence intercommunale du logement, instituée par la loi ALUR, la loi de programmation pour la Ville et la Cohésion Urbaine (ou loi dite Lamy) et la loi Egalité et Citoyenneté.
La loi ALUR prévoit notamment un plan partenarial de gestion de la demande et de l'information du demandeur. Il est question ici des outils permettant d'améliorer cette information, mais aussi d'une progression de la coopération entre les acteurs présents.
La loi ALUR prévoit également une Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial qui définit les modalités de relogement et d'accompagnement social, qui fixe les objectifs de rééquilibrage du peuplement et qui précise des modalités de coopération entre bailleurs et partenaires réservataires.

Evolutions réglementaires et techniques

L'année 2016 a vu la fin de la dérogation dite ZUS, qui permettait aux fins de mixité sociale de déroger aux plafonds de ressources dans les zones sensibles. Par arrêté préfectoral, une nouvelle dérogation est venue remplacer la précédente. Elle permet une dérogation à hauteur de 160 % des plafonds.

En tant que bailleur social, certaines pièces sont exigées pour constituer un dossier et notamment l'avis d'imposition du demandeur. Afin de simplifier la fourniture de ce document, les services fiscaux ont mis en place en 2016 l'ASDIR (avis de situation déclarative à l'impôt) : dès la validation de sa déclaration en ligne, le contribuable peut justifier de sa situation et de son « revenu fiscal de référence » sans attendre l'avis d'imposition qui lui est adressé ultérieurement.

Renforcement du rôle du demandeur dans sa demande

Depuis l'été 2016, il est possible au demandeur ainsi qu'aux guichets enregistreurs de scanner les pièces constitutives d'un dossier (ex : contrat de travail, avis d'imposition…) et de rattacher celles-ci directement à la demande sur le Serveur National d'Enregistrement.
Ces pièces peuvent être mises à jour à loisir par le demandeur lui-même, le rendant une nouvelle fois acteur de sa demande.
Dès lors, ce « dossier unique » est accessible en temps réel par l'ensemble des bailleurs.

La Gestion de proximité

AXE 3
D8

Le projet Ulysse

AXE 2
D4

4 ans après le démarrage de ce projet de refonte de nos outils informatiques par le biais du progiciel (ULIS), nous arrivons à apercevoir l'issue de ce travail important.
Les objectifs principaux poursuivis étaient de pouvoir professionnaliser les métiers en mutualisant les données sous un seul et même progiciel, en dotant les métiers de nouveaux outils et d'alimenter notre base de données. Les volets sur la gestion des dépenses, l'enregistrement des opérations neuves, de gros travaux ou de réhabilitation, la réalisation des états des lieux dématérialisés, l'enregistrement et le traitement des affaires liées aux sollicitations des locataires, la gestion des assurances et sinistres, sont désormais gérés dans ULIS.

Restera sur l'année 2017 l'intégration des volets « gestion des copropriétés » et « régies et stocks ».

AXE 3
D8

Les démarches projets

A ce jour 11 Projets de Gestion de Site (PGS) étaient référencés en 2016. Cette démarche est désormais complétée par des **projets de gestion de résidence** (échelle moins grande sur un calendrier moins long : 1 an contre 3 ans pour des PGS, et des projets urbains et sociaux, qui viennent accompagner des projets de rénovation urbaine. Ces derniers sont présents pour la plupart dans les quartiers denses et dans différentes communes de l'agglomération bordelaise : Blaise Pascal /Corneille à Floirac ; Château Raba à Talence ; Clos Palmer/Colette à Cenon ; Pascal Lafargue à Bordeaux Bacalan ; Léon Blum à Bordeaux Caudéran ; Gounod/ Haendel/Ingres à Bordeaux Grand Parc ; Nerval à Bordeaux Grand Parc ; Odéon à Bordeaux Grand Parc ; Ravel à Bordeaux Grand Parc ; Phèdre et Bérénice à Talence Thouars.

La mise en place du Centre de la relation client depuis le 19 septembre 2016 a permis de traiter en un peu plus de 3 mois plus de 34 504 appels.
Les objectifs qui ont amené à la création de ce nouveau service conjointement à Mésolia, étaient de :

> faire face aux engorgements d'appels dans nos différents lieux de réception (agences, Pôle Gestion des attributions, siège)
> disposer d'une traçabilité et d'une historisation des demandes
> fiabiliser le processus de traitement des réclamations
> améliorer l'homogénéité des réponses à la clientèle.

aquitaniservices

Pour ce faire l'organisation dédiée mise en place dans ce nouveau service et la montée en régime tout au long des semaines qui ont suivi son installation, nous permettent aujourd'hui d'arriver à un taux d'appels servis de plus de 85 %. Ce service a pu prendre en charge d'autres activités en fin d'année 2016 : l'envoi de SMS aux résidents lors de problèmes techniques (pannes d'ascenseur ou de chauffage) et la saisie des modèles CERFA d'enregistrement des demandes de logement sur le Serveur National d'Enregistrement.
Viendra en 2017 le démarrage des appels sortants qui permettra d'engager des campagnes d'enquêtes de satisfaction, d'informations et de relances.

aquitaniServices reçoit 5/5

Du 19 septembre (Démarrage du CRC) → au 31 décembre

2016

34 504 appels traités par aquitaniServices*

sur 46 106 appels

*chiffres au 31/12/2016

Le temps moyen de traitement d'un appel est passé de **6 m 30 s** à **5 m 26 s**, soit une diminution d'une minute depuis le 19 septembre

{ 1 appel traité = temps de communication + traitement administratif par aquitaniServices }

- Montée en compétence des Conseillers clientèles
- Mise en place d'outils pour faire apparaître la fiche client dans le logiciel ULIS avec reconnaissance du n° de téléphone du client

3 nouvelles Conseillères clientèles

pour faire face au nombre réel d'appels

En moyenne, **75% des appels** ont été effectivement décrochés (= Taux de qualité de service)

avec une belle progression : 66% (sept.) → 85% (fin déc.)

21 525 « affaires » créées (réclamations techniques, demandes d'informations…) dont **19 825** traitées par les équipes de gestion

2017

Démarrage des appels sortants
(enquête satisfaction des locataires)

Enregistrement des modèles CERFA
de demandes de logement

2 autres recrutements sur COOPAIRS
aquitanis / Mésolia
De l'intelligence collective au service de nos projets

- garantie d'un effectif minimum en activité permanente
- + d'activité pour Mésolia suite au rachat de la SEM de Bruges

Maintenance résidentielle

La régie de travaux

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

Les labels logements :

1174 logements réalisés en 2016. Cela représente 4 455 heures de travail effectif réalisées dans les logements.

Les labels sécurité et parties communes :

145 résidences ont fait l'objet de ces contrôles en 2016.

Les chantiers :

Un certain nombre d'actions (principalement en peinture) est assuré par la régie de travaux et complète celles effectuées par les entreprises intervenant dans nos parties communes.

- **La Benauge :** peinture des parties communes des bâtiments G2 à G6 ;
- **Nancel Pénard :** peinture portes + hall ;
- **Parc de Peychotte :** peinture d'une entrée complète ;
- **Henri Martin :** peinture parkings + 4 sas ;
- **Jean Boudet/le Général :** peinture des parties communes ;
- **Blaise Pascal :** peinture des halls d'entrée + remplacement des globes (projet Entraide & Solidarité) ;
- **Magnolias :** peinture des murets + local VO ;
- **Clos Donant :** peinture + pose de casquettes sur les murets ;
- **Clos des Ecoles :** idem ;
- **La Calyspo :** peinture des nez de marches ;
- **Village des Vignes :** peinture de 5 cages d'escaliers ;
- **St Aignan :** peinture des portes des celliers extérieurs + nez de marches ;
- **Meste Verdié :** peinture des portes des logements ;
- **Traversanne :** peinture des parties communes ;
- **Jules Verne :** peinture de 5 entrées complètes + remplacement des équipements électriques (en cours en 2017).

La régie est également intervenue pour reprendre des embellissements dans les communs des sites en QPV : Lormont-Bois Fleuri, les Aubiers (Bordeaux), Blaise Pascal Corneille (Floirac).

Suivi et management des contrats de nettoyage prestataires

- Mise en place et mise à jour du tableau de suivi 2016 de la bonne exécution des contrats et évaluation des entreprises. 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 aussi au service Contrats Projets Qualité de Service d'évaluer chaque prestataire et ainsi d'être pertinent dans le soutien aux agences.
- Formation en agence aux outils à leur disposition pour le suivi de l'exécution des contrats.
- Mise en place des contrats de nettoyage des nouvelles résidences, ainsi que des modifications de contrats donnant lieu à avenants.
- Suivi et renouvellement de marchés de nettoyage pour assurer la continuité de service.
- Préparation, au cours du dernier trimestre 2016, des « livres blancs – détails des prestations simplifiées » pour validation en agence, en vue du lancement de l'AO en 2017.

Suivi et renouvellement de marchés de maintenance pour assurer la continuité de service

- Renouvellement du marché de désinsectisation / dératisation / désinfection
- Renouvellement des contrats Atout Services
- Rencontres régulières des prestataires
- Préparation des marchés « mesurage des surfaces » et « astreinte téléphonique »
- Participation au groupe de travail « Achats responsables »

Gestion du comptage de l'eau

- Suivi et gestion du déploiement sur le patrimoine d'aquitanis du « remplacement des compteurs d'eau en télé-relève » avec le prestataire (plannings, outils de suivi, points d'activité périodiques), suivi de la permanence téléphonique avec l'entreprise dédiée (CSRD), afin d'assurer une qualité de service optimale pour les locataires, préparation des outils de communication à destination des locataires et des agences.
- Suivi et gestion du déploiement sur le patrimoine des copropriétés du « remplacement des compteurs eau en télé-relève » avec le prestataire.
- Mise en place du traitement semi-automatique des alertes fuites par génération de réclamations dans Ulis.

Le Label bleu

Ce label propre à aquitanis permet chaque année d'adapter des logements pour maintenir dans leur logement les personnes vieillissantes.
En 2016, 100 logements ont bénéficié de ces adaptations sur l'ensemble de notre parc. Les travaux engagés en moyenne s'élèvent à 2 502 € TTC/logement.

→ HABITATS & CLIENTÈLES

Gestion locative & syndic

AXE 3
D10

aquitanis syndic

L'activité a été concentrée essentiellement :

- sur le soutien renforcé de la gestion des relations entre les agences et les syndics sur les copropriétés issues des achats en VEFA (organisation de rencontres avec les syndics 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).
- sur la récupération de 87 400 € auprès de la Lyonnaise des eaux concernant des erreurs de facturation et d'autre part une remise de 37 800 € sur les fuites d'eaux décelées. Ce travail a pu être réalisé par la création il y a 2 ans de cela d'un nouveau poste de gestionnaire de fluides, dont le rôle est de repérer les consommations inhabituelles, d'en rechercher les causes et de vérifier la cohérence des facturations des nombreux comptages de fluides sur l'ensemble du parc. Cette activité doit aussi nous permettre de mieux optimiser l'ensemble des comptages dans l'optique de réduire les charges des locataires.
- sur la poursuite de la mise en place de l'agenda d'accessibilité programmé en vertu de la Loi du 11/02/2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- sur la mise en place de la gestion des missions confiées par la Fabrique Métropolitaine et portant sur les sites du Haillan, Eysines, Ambarès-et-Lagrave, Bègles, et Villenave-d'Ornon : sécurisation et entretien de site, procédures judiciaires d'expulsion de squatters, relocalisation de personnes et d'entreprises.
- sur la mise en production du nouveau module « gestion des assurances et des sinistres » dans ULIS.

→ HABITATS & CLIENTÈLES

Ingénierie sociale

AXE 4
D13

2016 marque la poursuite de nos engagements dans le cadre de l'accompagnement et de l'innovation sociale sur la métropole.

On peut notamment retenir 2 initiatives sur 2 projets importants. Le premier en accompagnement du projet de rénovation urbaine de Dravemont à Floirac qui concerne les bâtiments Blaise Pascal et Corneille, le second sur la régénération de GHI avec l'école Camondo (design et architecture d'intérieur).

Dravemont à Floirac

Plusieurs diagnostics de territoire négatifs avaient mis en avant une urgence sociale et urbaine à intervenir sur le quartier de Dravemont à Floirac. Les acteurs locaux, le tissu associatif et les habitants ont donc souhaité co-construire le collectif « Entraide et Solidarité » afin d'impulser une nouvelle dynamique et de mettre en place des actions concrètes de lien social. L'objectif était de travailler sur une identité résidentielle homogène, pacifiée et singulière en traitant plusieurs enjeux majeurs comme impulser l'attente du Projet de Rénovation Urbaine (PRU), garantir une adhésion et une meilleure appropriation du futur projet, encourager le vivre ensemble et stimuler la cohésion sociale. Pour ce faire, le collectif Entraide et solidarité a développé la participation active des habitants dans des ateliers de sensibilisation, de construction, de réalisation d'œuvres artistiques et d'animation afin de favoriser l'expression et la démarche participative et d'apporter une réflexion globale sur les mixités d'usage. Entraide et solidarité a permis de transposer le regard des habitants, tout en leur redonnant fierté et estime de soi et en valorisant leurs compétences.

Dravemont
FLOIRAC

GHI
BORDEAUX

Ecole Camondo à GHI

La Régénération des immeubles Gounod, Haendel et Ingres s'achève au Grand Parc, à Bordeaux. Les habitants peuvent profiter de logements désormais plus lumineux et du nouvel espace à vivre apporté par la réhabilitation : le jardin d'hiver. Comment habiter cet espace, situé entre le dehors et le dedans, et dont la fonction n'est pas définie ? Afin d'aider les habitants à répondre à cette question, aquitanis a fait appel à l'école Camondo, établissement d'enseignement parisien formant au design et à l'architecture d'intérieur. Après une année de travail jalonnée d'échanges avec les équipes d'aquitanis, les architectes et surtout de rencontres avec les habitants, 62 étudiants ont proposé des dispositifs d'aménagement répondant aux contraintes techniques imposées et reproductibles par les habitants à des coûts maîtrisés. Ce sont les locataires eux-mêmes qui ont choisi les projets-lauréats : un mur séparatif végétal, un séchoir et un poulailler ont ainsi été prototypés puis exposés dans le jardin d'hiver de l'appartement du projet.

5 ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Repères

- **36 697 habitants en gestion locative**
- **18 975 logements et foyers gérés ou propriétés d'aquitanis décomposés en :**
  - → 16 151 logements familiaux dont 95,5 % dans Bordeaux Métropole
  - → 1 690 logements étudiants
  - → 930 équivalents logements en foyer
  - → 62 logements en Résidence sociale
  - → 142 logements gérés pour des tiers (40 pour la ville de Bordeaux, 99 pour Bordeaux Métropole et 3 dans le cadre de la ZAC de Biganos)
- **1 640 attributions en 2016**
- **241 locaux commerciaux et professionnels**
- **6 708 garages et stationnements**
- **13 copropriétés et 16 ASL gérées**
- **11 projets de gestion de sites certifiés Qualirésidence(s)©** = 2 665 logements
- **1 Label bleu :** aide au maintien des personnes âgées dans leur domicile (adaptation des logements et services associés) = 100 logements concernés en 2016
- **2 labels techniques :** parties communes et logement

Les locataires en place

Le profil des locataires évolue à la marge.

En effet, les personnes isolées et couple sans enfant augmentent faisant baisser mécaniquement la part des couples avec enfant.

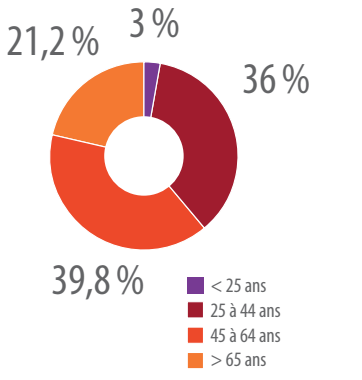
La plus forte baisse est enregistrée pour les couples avec 2 enfants ou plus (-0,7 %).

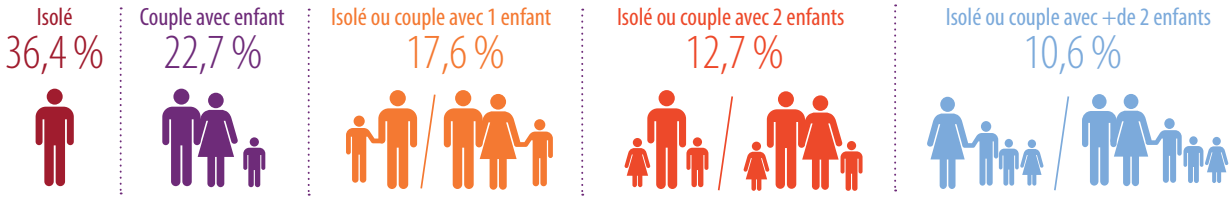
Depuis 7 ans maintenant, la part des personnes de + 65 ans présentes dans le parc de logement d'aquitanis reste à un niveau constant (environ 21 %).

36,4 % des locataires sont dans le parc d'aquitanis depuis + de 10 ans dont 16 % depuis + de 20 ans.

Pour ce qui concerne les ressources des locataires, la part des familles ne vivant qu'avec un seul salaire est en baisse et atteint cette année 34,6 % (contre 35,6 % en 2015). La part des familles qui vivent avec l'allocation chômage ou des revenus précaires est en augmentation et représente 36,8 % (contre 36,2 % en 2015).

Âge des locataires en place



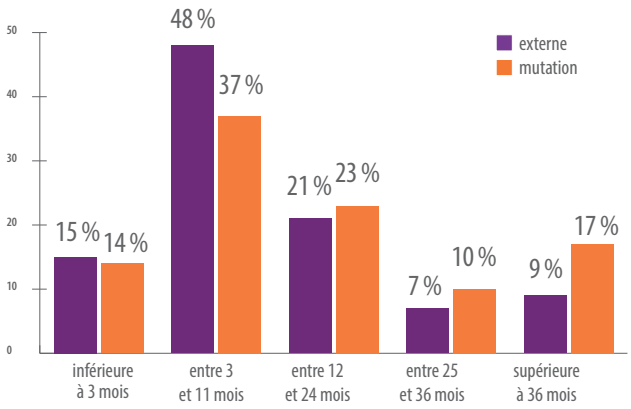


Les demandes

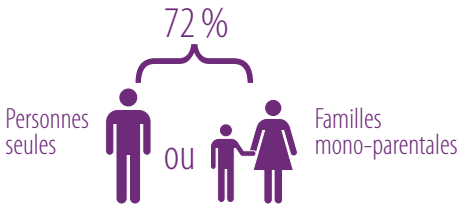
46 774 demandes actives

Au total, ce sont 46 774 demandes actives au 31/12/2016 réparties entre 44 613 demandes externes (non locataires d'aquitanis) et 2 161 demandes de mutation (locataires aquitanis).
51 % des demandeurs ont un emploi rémunéré. 36 % ont un revenu précaire. 9 % sont des retraités. 4 % sont des étudiants ou apprentis.

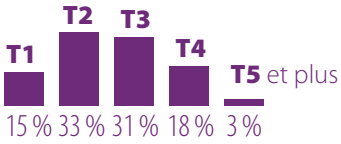
Ancienneté des demandes externes et de mutation



Composition des ménages

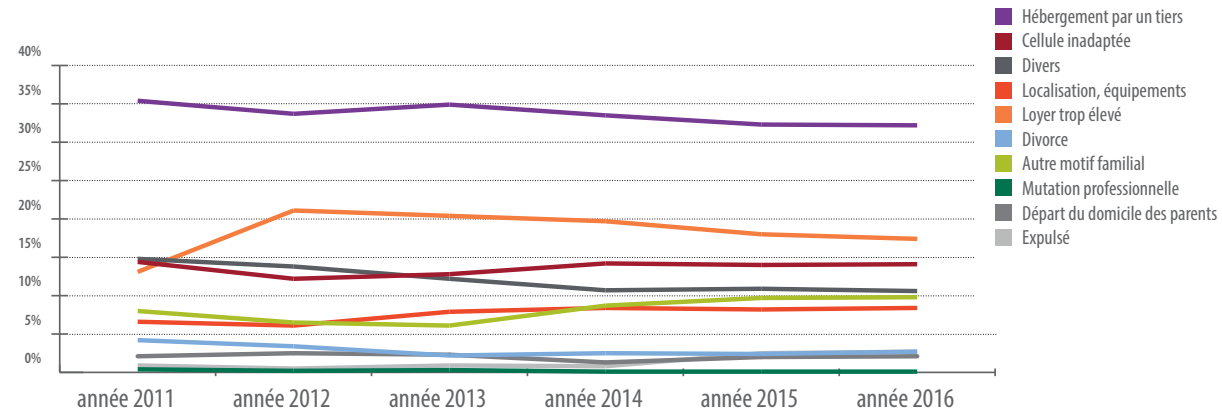


Type de logement demandé

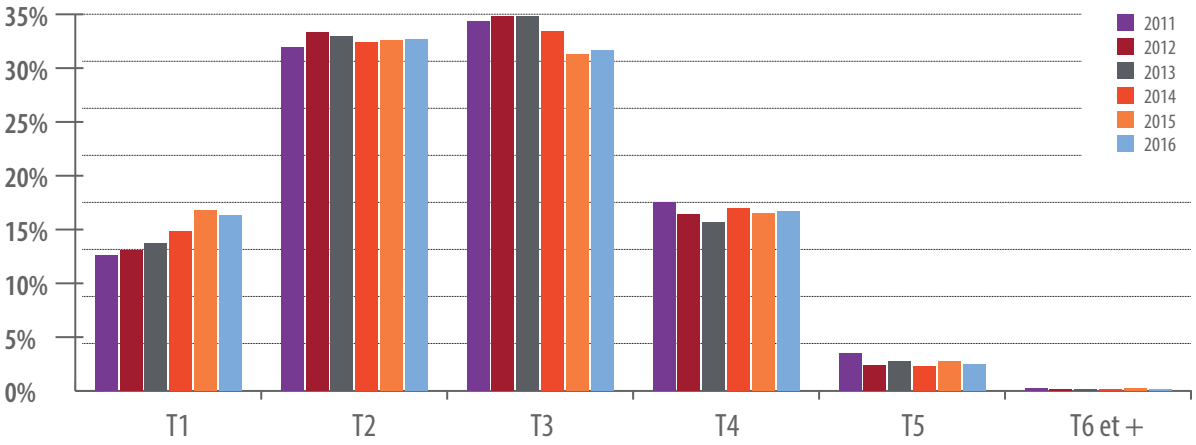


La raison la plus fréquente qui motive une demande de logement social est celle de l'hébergement par un tiers qui représente un peu plus de 32 %, suivi par celle d'un loyer trop élevé pour 18 % des demandeurs.

Motif de demande de logement



Typologie des demandes de logement



Les typologies les plus demandées restent toujours les T2 et T3. Le niveau de la demande sur chaque typologie se stabilise.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les attributions

1 640 contrats signés

AXE 3 D10

En diminution par rapport à 2015 en raison d'un taux de rotation reparti à la baisse et d'un décalage de livraisons sur l'année 2017 de 2 opérations, le nombre de contrats signés reste tout de même élevé grâce à 421 signatures de baux dans des logements neufs représentant ainsi 26 % des attributions totales de l'année.
35 % des attributions concernent des personnes isolées.
22,5 % sont des familles monoparentales.
42,5 % des attributions sont réalisées en faveur des couples avec ou sans enfants.

Les Commissions d'attributions des logements (CAL)

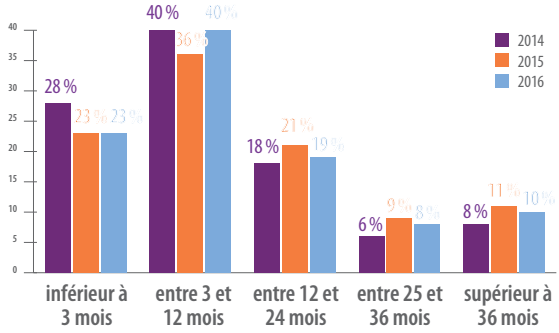
AXE 3 D10

> 104 commissions > 4 792 dossiers présentés

> 1 836 attributions prononcées *(pour 1640 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 2016. En effet, il est possible qu'une attribution ait été prononcée en CAL en 2016 mais que le logement ne soit disponible qu'en 2017, ou inversement qu'une entrée dans les lieux se réalise en 2016 mais que le dossier ait été validé en CAL l'année précédente.

Délais d'attente des demandes satisfaites



18 % des attributions ont bénéficié en 2016 à des ménages ayant une demande très ancienne (>25 mois)

Le nombre des demandes récentes satisfaites (< 12 mois) reste important et représente 63 % des attributions de l'année, en raison notamment de la livraison de programmes dédiés aux étudiants (62 logements) ainsi qu'un volume important de candidatures satisfaites sur des logements dédiés à des réservataires.

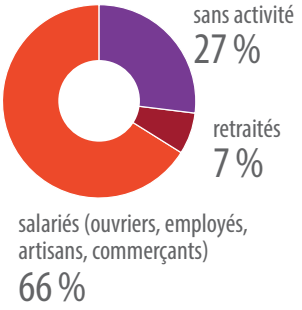
Revenus des attributaires par rapport aux plafonds de ressources

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

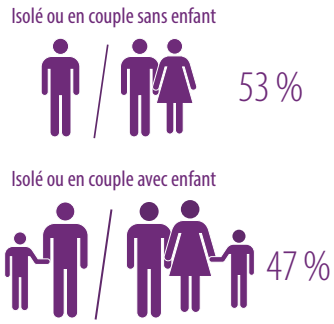
Profil des locataires entrés dans le patrimoine

La part des locataires entrés dans le patrimoine en 2016 est en plus grande fragilité qu'en 2015. En effet, les locataires sans activité ont progressé de 3 % faisant reculer d'autant la part des locataires salariés.

Situation professionnelle des locataires entrants



Situation familiale



Les logements attribués aux réservataires

346 attributions (388 en 2015)

Elles se répartissent comme suit :

- Bordeaux Métropole : 84
- Conseil Départemental de la Gironde : 20
- Préfecture Fonctionnaire : 39
- Collecteurs et financeurs : 203

Les logements attribués à des dossiers prioritaires

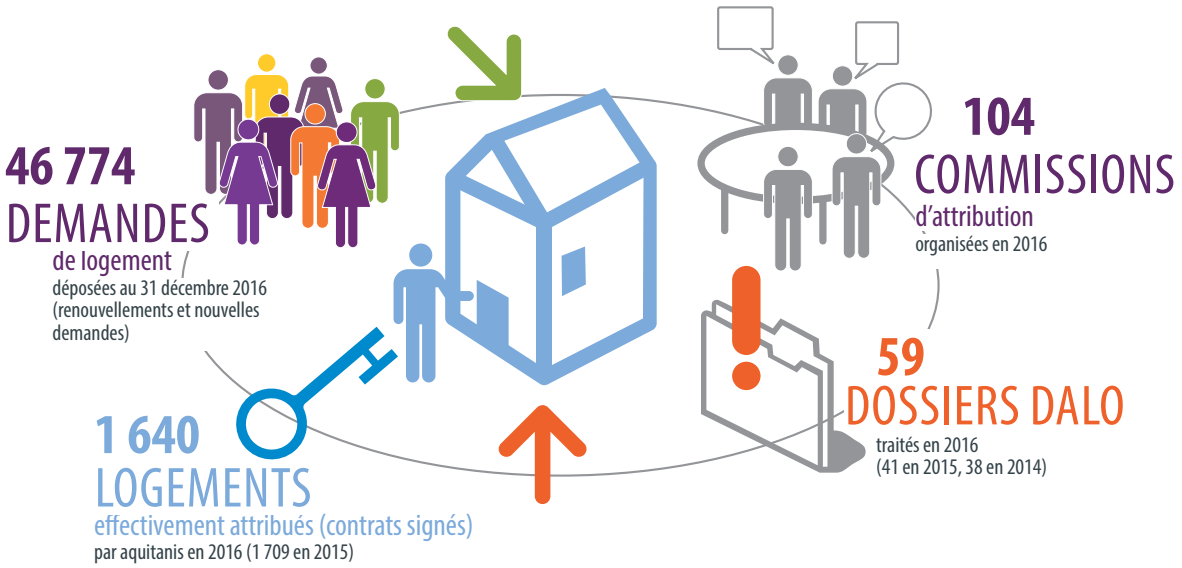
411 dossiers prioritaires ont bénéficié d'un logement (438 en 2015) :

- 59 DALO
- 22 attributions à des associations ayant pour but la sous-location.

À noter en parallèle 12 glissements de baux sur la même période.

L'objectif annuel fixé par la DDCS (487) n'a pas été atteint, notamment pour 2 raisons :

- l'objectif englobe désormais les dossiers prioritaires mais aussi les relogements de fonctionnaires d'État. Or, nous nous sommes heurtés à beaucoup de refus de la part de cette dernière catégorie ;
- le taux de rotation a été en forte baisse en 2016, rendant l'offre de logements pouvant être proposés aux fonctionnaires comme aux ménages défavorisés, moindre.



→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Loyers et charges mensuelles

AXE 3
D9

386 € = loyer moyen hors charges d'un T3 chez aquitanis

A la fin 2016, 8349 locataires étaient bénéficiaires de l'APL (soit une augmentation de 156 bénéficiaires depuis 2015) pour un taux de couverture moyen du loyer par l'APL de près de 35,3 % concernant 21,8 % des locataires présents.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

La vacance

La vacance des logements : *parc de 16 151 logements / 1,24 % vacants*

Le taux de vacance a légèrement augmenté en 2016 (1,25 % en 2013 ; 1,14 % en 2014 ; et 1,08 % en 2015). Cette hausse s'explique notamment par l'évolution des contraintes réglementaires qui se multiplient :
- la Loi Macron qui réduit à 1 mois les préavis de départ en zone tendue ;
- l'obligation de réaliser des diagnostics supplémentaires lors de la relocation de logements (amiante + gaz + électricité).

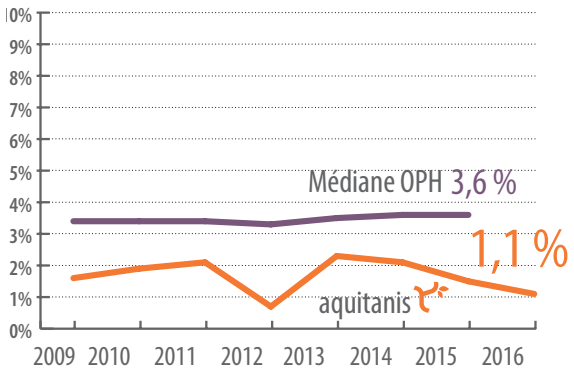
La vacance des locaux d'activité : *241 locaux / 0,02 % vacants*

La vacance des locaux d'activité (commerciaux et professionnels est en forte baisse par rapport à 2015). En effet, seuls 5 locaux étaient vacants à fin 2016. Cette baisse s'explique par une réorganisation en interne de cette activité.

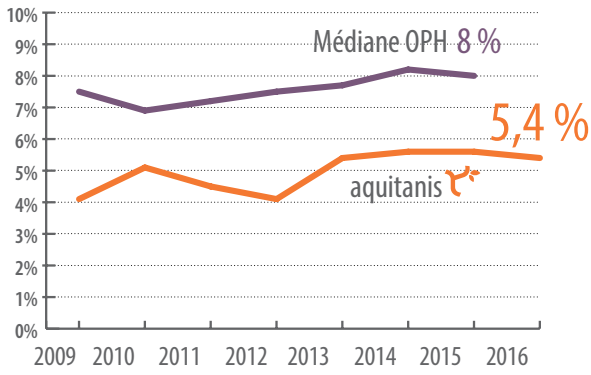
→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les impayés

Evolution du taux d'impayés de l'exercice



Evolution du taux global d'impayés



Niveau d'impayés 2016

Malgré un contexte économique toujours difficile, les équipes d'aquitanis ont permis de concrétiser la baisse amorcée fin 2015. Aquitanis se démarque toujours de la médiane des OPH en restant bien en-deçà de celle-ci, confortant ainsi la maîtrise de cet indicateur important pour un organisme HLM.

Les procédures contentieuses

On peut noter encore cette année une augmentation du nombre d'expulsion : 28 (22 en 2015 et 10 en 2014). Cette année ce sont aussi 326 dossiers d'assignation présentés au président du tribunal d'instance de Bordeaux. Le nombre de procédure de rétablissement personnel a augmenté pour atteindre 75 dossiers (56 dossiers en 2015 et 60 en 2014) entraînant un effacement de dettes de 307 219 €.

→ ÉLÉMENTS STATISTIQUES CLIENTÈLES

Les ventes locatives

AXE 3
D9

28 ventes

L'année 2016 a enregistré 28 ventes de logements ce qui représente le plus fort nombre de ventes réalisées sur un exercice depuis la mise en place de cette activité. Elles ont représenté un montant global de 3 254 364€ soit une plus-value comptable de 2 653 033 €. Des premières ventes ont été réalisées sur le site de la résidence Delacroix à Bordeaux.

→ 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 :
- 9 mars 2016
- 31 mai 2016
- 22 juin 2016
- 5 octobre 2016
- 7 décembre 2016

Conseil de concertation locative

Les thèmes abordés étaient les suivants :
- Le projet de création du centre de la relation client (aquitaniservices)
- Présentation des états des lieux dématérialisés
- Présentation du suivi du déploiement de la télé-relève des compteurs d'eau dans les logements
- Présentation des principaux indicateurs de la régularisation des charges 2015
- Présentation de la politique d'entretien raisonné des espaces verts
- Point sur le fonctionnement du réseau de chauffage solaire à Phèdre et Bérénice à Talence
- Information sur les enjeux de l'individualisation des frais de chauffage collectif
- Point sur le démarrage de la campagne de chauffage 2016-2017
- Présentation de la politique de gestion des fluides

Conseil de Concertation Locative de Territoire :
6 CCLT ont été tenus :
- Agence Grand Parc : 13 janvier et 17 novembre 2016
- Agence de Talence : 11 octobre 2016
- Agence Hauts de Garonne : 5 juillet 2016
- Agence Bordeaux Nord : 28 juin et 8 novembre 2016

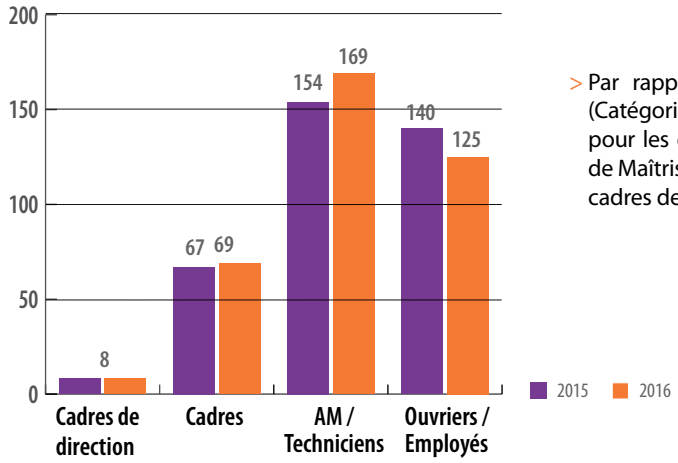
Les thèmes abordés étaient les suivants :
- Présentation des équipes et du patrimoine des agences
- Livraisons neuves
- Travaux de Gros entretien et de renouvellement de composants
- Valorisation de projets singuliers, de la production, des réhabilitations, des projets de densification du patrimoine
- Visite du patrimoine

Groupes de travail :
3 groupes de travail ont été lancés ou clôturés dans l'année :
- Présentation des conclusions du groupe de travail sur la gestion des conteneurs enterrés
- Lancement du groupe de travail sur le « vivre ensemble »
- Lancement du groupe de travail sur la gestion des copropriétés

Salarié(e)s d'aquitanis

6 RESSOURCES HUMAINES

Effectifs par catégories professionnelles 2016



> Par rapport à l'année précédente, les effectifs par CSP (Catégorie Socio- Professionnelle) ont évolué, notamment pour les catégories Ouvriers /Employés (-10,7 %) et Agents de Maîtrise/techniciens (+9,7 %). La proportion des cadres et cadres de direction reste stable.

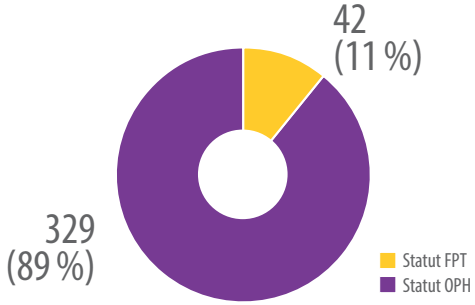
Catégories pro.	CDD		CDI		Autres*		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction	0	0	6	2	0	0	
Cadres	0	1	30	38	0	0	
Agents de maîtrise / Techniciens	6	4	54	105	0	0	
Ouvriers / Employés	4	1	102	13	4	1	
Totaux	10	6	192	158	4	1	371

* Aquitanis comptabilise 2 contrats de professionnalisation / 1 contrat «emploi d'avenir» / 1 CAE / 1 contrat d'apprentissage.

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

Effectifs par statut

> La part des agents de la fonction publique territoriale a diminué de 3 points en 2016 par rapport à l'année précédente soit 8 agents de moins. Il est à noter que l'effectif des salariés de droit privé comprend 10 salariés supplémentaires.



Effectifs par temps de travail

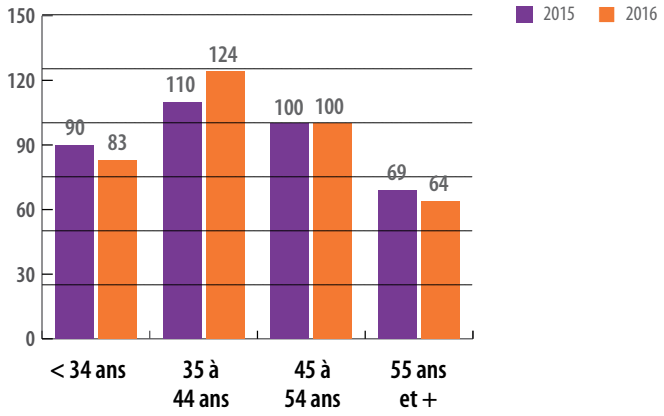
> Par rapport à l'année passée, le nombre de salariés à temps partiel a augmenté (+ 2 salariés).

Catégories pro.	T/PARTIEL		T/COMPLET		
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	
Cadres de direction	1	0	5	2	
Cadres	0	3	30	36	
Agents de maîtrise / Techniciens	0	9	60	100	
Ouvriers / Employés	0	2	110	13	
Totaux	1	14	205	151	371

Age des salariés

Effectifs par tranche d'âge

> La part des salariés de moins de 34 ans a diminué (-2 points) ainsi que la part des salariés âgés de 55 ans et plus (-1,4 points). Par rapport à l'année précédente, la part des salariés de 35 à 44 ans a augmenté (+3,6 points). 55,8 % de l'effectif a un âge inférieur à 45 ans. L'âge moyen est de 44,3 ans.



Formation en 2016

AXE 2
D7

La contribution d'aquitanis représente en 2016 :
- 4,21 % de la masse salariale ;
- 293 salariés bénéficiaires (79 % du personnel) dont 146 femmes et 147 hommes ;
- 944 jours de formation dont 313 jours de formation interne ;
- 1 salarié a bénéficié d'un congé individuel de formation (CIF) ;
- 19 stagiaires écoles ont été accueillis en 2016 pour 91 semaines de stage et 2 salariés ont bénéficié d'un bilan de compétences ;
- 3 contrats en alternance étaient en cours au 31 décembre 2016.

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 gestes et postures à gauche et SST à droite

Atelier jardinage à la Pépinière de la cité Claveau - Bordeaux

7 ÉLÉMENTS FINANCIERS

Repères

- **Produits des activités** : 109,9 M€
- **Investissements** (hors immobilisations financières) : 116 M€
- **Résultat net** : 9,8 M€
- **Autofinancement net HLM** (autofinancement – remboursements emprunts locatifs à long terme) : 10,9 M€ (12,6% des loyers)
- **Autofinancement net** (autofinancement – remboursements totalité des emprunts à long terme) : 10,4 M€ (12,0% des loyers)
- **Fonds Propres et assimilés** : 308,4 M€
- **Fonds de roulement** : 79,1 M€

Les résultats de l'exercice 2016

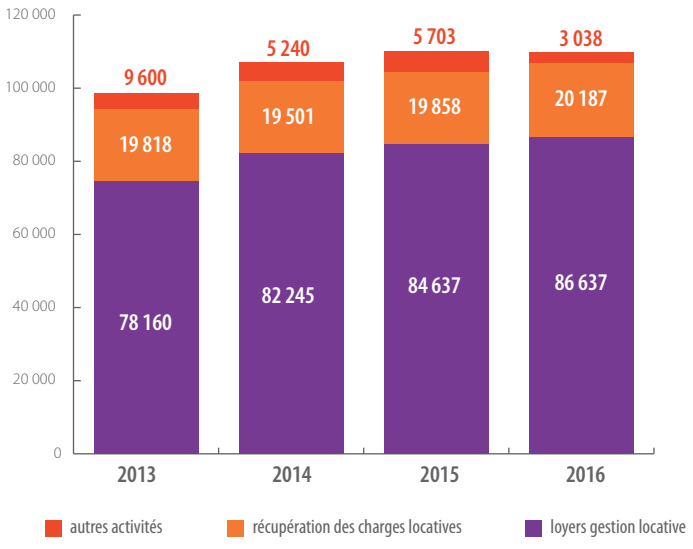
Produits des activités

en milliers d'euros

→ **Chiffre d'affaires : 109,9** millions d'euros

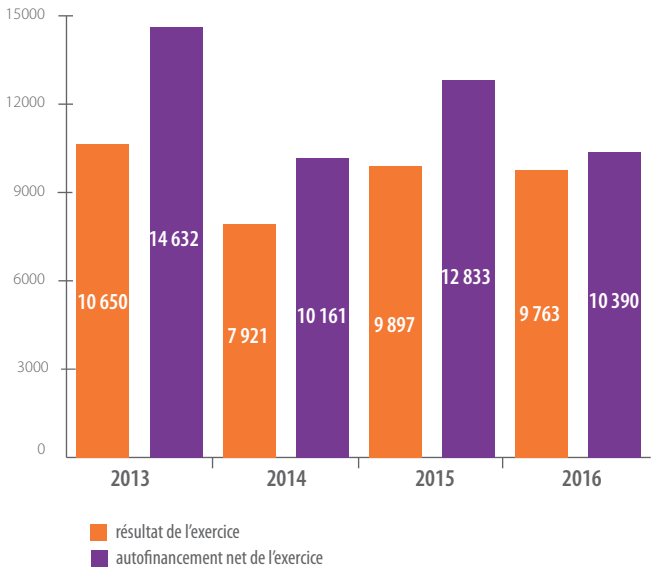
Produits des activités de 109,9 millions d'euros, quasi-stables par rapport à 2015 avec :

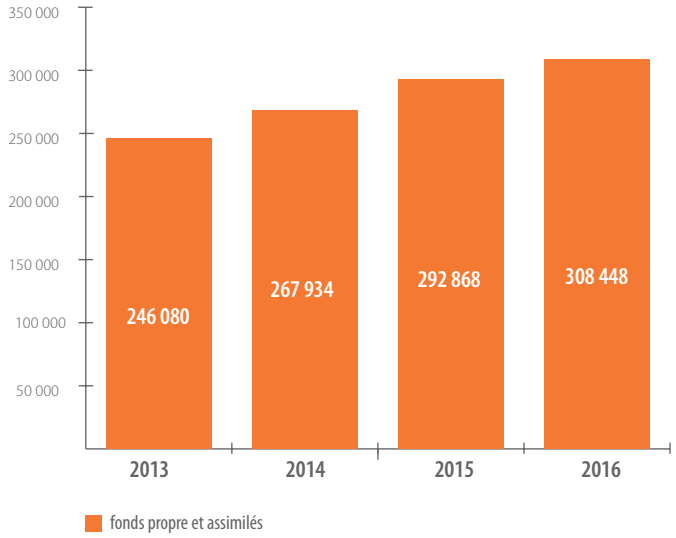
- des loyers qui progressent de 2,4% sous l'effet des nouvelles livraisons (484 lgts dont 410 familiaux et 74 spécifiques). Ils représentent en valeur 86,6 millions d'euros et près de 79% du chiffre d'affaires,
- des produits sur récupération des charges locatives qui, à 20.2 millions d'euros, affichent une progression plus lente que celle des loyers en phase avec la volonté de veiller à leur maîtrise,
- des ventes d'immeubles pour 1,1 million d'euros qui, la linéarité n'étant pas de mise dans cette activité, régressent de 71,6%. Ces ventes proviennent à 85% de la commercialisation de terrains, les 15% restants étant imputables à l'activité accession à la propriété de logements. Les prestations de services et produits annexes (honoraires aménagements, gestion pour tiers, gens du voyage) apportent une contribution de 2 millions d'euros.



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

Avec des produits des activités qui ont stagné et des charges qui, tout en restant sous contrôle, ont augmenté, le résultat net de l'exercice atteint 9 763 milliers d'euros et l'autofinancement net 10 390 milliers d'euros.





La situation financière d'aquitanis en milliers d'euros

Les fonds propres et assimilés s'élèvent à 308 448 milliers d'euros et progressent de 5,3%. Cette évolution favorable vient renforcer la structure financière d'aquitanis et sa capacité à poursuivre son développement.

Décoration des murs de la résidence Blaise Pascal / Corneille par les habitants - Floirac

Mai 2017

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, Alban Gilbert photographe, Diane Berg, Atelier Provisoire, Rodolphe Escher, Philippe Ruault, Arthur Pequin, Atelier Positif Didier Bonrepaux, Jean-Christophe Garcia, François Blasquez, Lionel Ronsoux/amaco et DR.
Avec la complicité des locataires et des équipes d'aquitanis

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

aquitanis
Office public de l'habitat de Bordeaux Métropole

l'urbanité
notre bien commun