



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
RESPONSABLE
2017**


AIGUILLON
Votre habitat, notre responsabilité


AIGUILLON

Votre habitat, notre responsabilité

SOMMAIRE

Notre groupe	4
Nos chiffres clés	5
Notre organisation territoriale	6
Notre démarche RSE	8
Nos objectifs RSE	9
Nos temps forts 2016	10
Notre activité foyers et résidences	12
Notre gouvernance	14
Notre engagement social	18
Notre engagement environnemental	22
Notre engagement économique	26
Notre engagement interne	30
Nos tableaux de bord	34

ÉDITO

Éthique, confiance et transparence

Notre démarche RSE est notre marque de fabrique. Accompagnant notre expertise et notre savoir-faire immobilier et technique, elle a rythmé l'année 2016, placée sous le signe de la consolidation : consolidation à la fois du dialogue instauré avec nos parties prenantes, de notre ancrage sur nos territoires d'implantation, de notre volonté de faire avancer la mixité sociale et de la prise en compte des enjeux environnementaux.

La création des Académies de locataires, la réhabilitation de la Tour Sarah Bernhardt à Rennes (35), la distinction remportée par l'Institut médico-éducatif et l'Institut d'éducation motrice de Kerlaouen, près de Landerneau (29), lors des Signatures 2016 du groupe Arcade et des Trophées Logement & Territoires d'Immoweek sont quelques exemples d'actions remarquables, qui illustrent notre force d'innovation et notre engagement responsable.

Les trois notions qui ont guidé nos actions, tout au long de cette année, sont l'éthique, la confiance et la transparence. Et elles continuent, bien évidemment, à nous guider aujourd'hui.

En 2016, Aiguillon a également prouvé sa réactivité et son agilité. Nous avons montré et démontré notre capacité à penser et à agir autrement pour relever les défis de demain, à nous organiser rapidement en mode projet pour mieux répondre aux demandes des collectivités et à améliorer de façon continue la qualité de nos services.

Vous trouverez, dans ce Rapport d'activité responsable que nous avons voulu humain et ouvert, les preuves de notre engagement et de notre agilité, ainsi que quelques témoignages de celles et ceux qui vivent et œuvrent à nos côtés.

Plus que jamais, "votre habitat est notre responsabilité".

Très bonne lecture à vous,

Frédéric Loison,
directeur général d'Aiguillon.

NOTRE GROUPE



Partenaire des collectivités territoriales, le groupe Arcade est présent sur les différents segments de l'habitat pour répondre aux besoins de tous les ménages, notamment les plus modestes, et favoriser le parcours résidentiel.

Le Groupe répond aux spécificités des territoires et fait face aux enjeux de l'habitat grâce à chacune de ses filiales qui sont des acteurs importants du logement dans 10 régions et 50 départements, à travers 40 agences et 400 bureaux de proximité. Proches des collectivités et des élus, ces entrepreneurs du Groupe au service des territoires conjuguent savoir-faire et expérience, pour dessiner une stratégie et une vision commune.



Aiguillon construction est une Entreprise sociale pour l'habitat (ESH) implantée dans l'Ouest depuis 1902. Constructeur et gestionnaire de logements sociaux, Aiguillon est une filiale du groupe Arcade depuis 1987. Sa mission, reconnue d'intérêt général, est de proposer des solutions de logement aux personnes sous plafond de ressources.

• *Aiguillon construction est une Société anonyme (SA) d'HLM au capital de 7 433 700 €.*



Aiguillon résidences a pour principale vocation de construire des logements en accession sociale à la propriété, à destination de jeunes primo-accédants ou de familles sous plafonds de ressources.

Son activité est développée à l'échelle de la région Bretagne et dans le département de Loire-Atlantique.

Aiguillon résidences est animée par la volonté de mettre le sociétariat au cœur de ses projets. Ainsi, elle offre la possibilité à chacun de souscrire une part sociale, lui permettant de devenir sociétaire pour contribuer pleinement au développement de la coopérative.

Pour harmoniser le statut de leurs salariés, Aiguillon construction et Aiguillon résidences ont signé un accord de reconnaissance d'une Unité économique et sociale (UES) le 12 février 2016, entériné le 14 avril 2016 en commission paritaire de branche.

• *Aiguillon résidences est une Société anonyme coopérative d'intérêt collectif (SCIC) de production d'Habitations à loyer modéré (HLM) au capital variable.*



Créée en 1966, la Société anonyme (SA) HLM Les Ajoncs, intervenant dans le Morbihan uniquement, est spécialisée dans la gestion des foyers et résidences dans ce département. Aujourd'hui, Aiguillon détient 32 % de son capital et constitue, avec la Sacicap du Morbihan et Bretagne Sud Habitat, l'actionnariat de référence de cette société.

• *Les Ajoncs, Société anonyme d'HLM au capital de 3 778 528 €.*

LA PUISSANCE D'UN GROUPE

La réussite du groupe Arcade tient principalement au fait d'avoir su marier l'autonomie de filiales régionales, historiquement ancrées dans leur territoire, à un pôle central chargé de définir la stratégie, ainsi que de proposer des services et expertises mutualisés. Comme dans une famille unie dans un respect mutuel et un projet commun, riche de la personnalité de ses membres, la force de ce modèle est de respecter la diversité dans la cohésion et la cohérence.



NOS CHIFFRES CLÉS

Aiguillon, c'est...

1 des premiers constructeurs et gestionnaires de logements sociaux dans l'Ouest présent dans 181 communes et 4 grands territoires (Ille-et-Vilaine, Finistère, Loire-Atlantique et Morbihan)

233 collaborateurs

23611 logements construits dont 7 071 logements vendus en accession à la propriété

16 540 logements loués dont 2 354 places dans 49 établissements collectifs (EHPAD, crèches, IME*...)

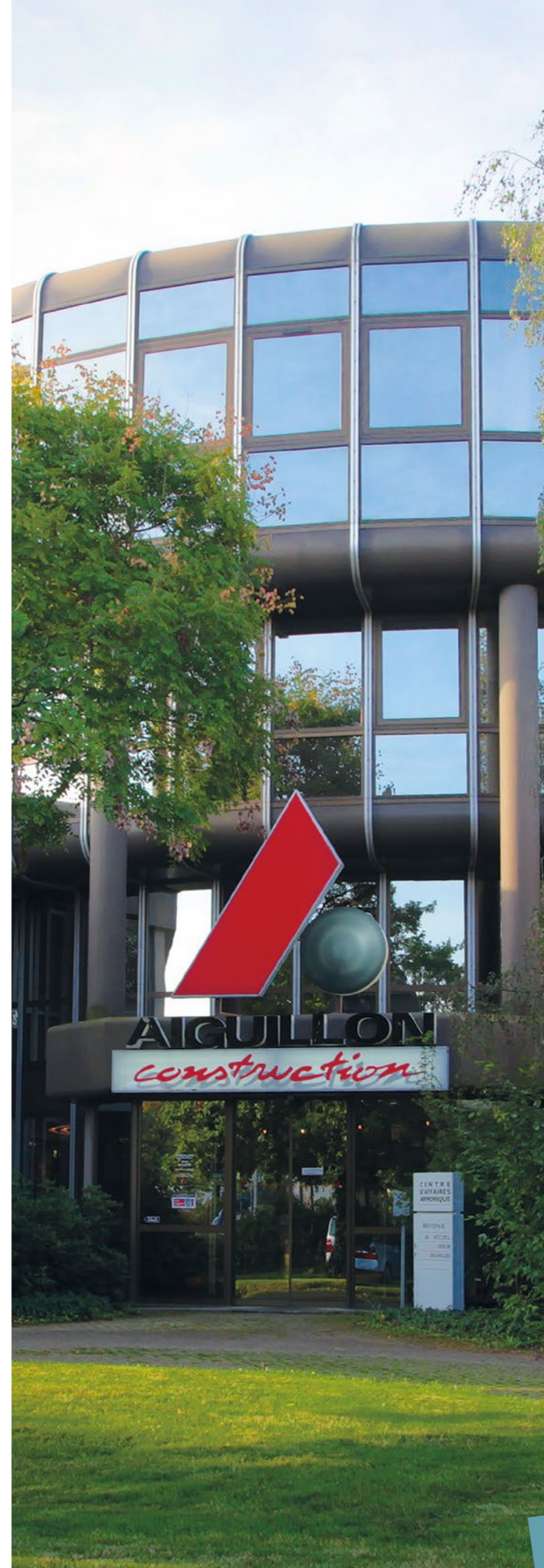
180 millions d'euros investis dans l'économie régionale, pour construire et réhabiliter le patrimoine

75,1 millions d'euros de chiffre d'affaires et 12,37 millions d'euros de résultat net

Chiffres au 31 décembre 2016. * Instituts médico-éducatifs.

NOTRE ORGANISATION TERRITORIALE

Quatre directions territoriales assurent une relation de proximité avec les parties prenantes locales.



L'organisation d'Aiguillon est avant tout territoriale pour répondre aux défis de notre environnement économique et aux besoins des territoires.



Sous l'autorité de **Frédéric Loison**, directeur général d'Aiguillon, chaque territoire bénéficie de l'expertise des pôles résidant au siège de Rennes :

> un **pôle Expertise** :



• **Le patrimoine**, dirigé par **Philippe Février** ;



• **Le développement, la promotion et la production**, dirigé par **Pierre Lemesle** (à g.) avec **Christian Chopperis** ;



• **Le commercial, le marketing et la communication**, dirigé par **Thomas Duke** ;



• **La gestion et le développement social**, dirigé par **Cynthia Gannieux**.

> un **pôle Appui** :



• **Les ressources humaines et moyens généraux**, dirigé par **Christine Mahavé** ;



• **La direction du système d'information et de l'organisation / qualité**, dirigé par **Yann d'Ersu** ;



• **Les finances / comptabilité / juridique**, dirigé par **Jean-Lou Mathieu**.

NOTRE DÉMARCHE RSE

Notre mission nous donne la responsabilité de contribuer durablement à un modèle économiquement viable, respectueux de l'environnement et prenant en compte les enjeux sociaux et sociétaux liés à notre activité, en lien avec chacune de nos parties prenantes.

Chez Aiguillon, nous sommes soucieux de concilier enjeu de compétitivité et cohésion sociale. Nous avons donc fait le choix de nous engager, dès 2014, dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE), pour apporter des réponses nouvelles et ajustées à une société en mouvement, tout en répondant aux exigences économiques de l'entreprise.

La RSE signifie que nous intégrons dans chacune de nos activités les enjeux du développement durable : nous nous interrogeons constamment sur l'impact de nos activités afin de préserver les générations futures et leur environnement.

Aujourd'hui plus que jamais, cette démarche est au cœur de notre stratégie d'entreprise. Que ce soit lors de la construction d'un bâtiment, dans le cadre de nos relations partenariales ou à l'occasion d'une remise de clés, l'ensemble de nos actions est guidé par la RSE.

Pour nous, l'engagement dans une telle démarche se fait à tous les niveaux et n'a de sens que parce qu'il est partagé par tous. Que cela soit en interne - en veillant aux bonnes conditions de travail et d'épanouissement de nos collaborateurs -, ou auprès de nos locataires - en incitant à la concertation, au respect mutuel et à la tranquillité des habitants -, les notions de bien-être et de collectif ont toujours été au centre de nos préoccupations.

Nous attachons également une attention particulière au rôle que nous jouons sur les territoires. Aiguillon a à cœur de contribuer à l'intérêt général et au développement des territoires sur lesquels elle est implantée, en concertation avec leurs acteurs locaux (collectivités, associations et entreprises).



UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



Dans un souci de transparence et afin d'avoir une vision objective de politique RSE, Aiguillon est évaluée par l'AFAQ tous les 18 mois (selon la norme ISO 26000) et audité annuellement selon la norme ISO 9001. Cette dernière certifie notre capacité à satisfaire nos clients et à nous améliorer en permanence.

NOS OBJECTIFS RSE



Notre stratégie traduit notre engagement quotidien auprès de nos locataires ou acquéreurs et marque, de manière significative, notre engagement responsable autour de quatre enjeux forts et déterminants, visant à garantir la performance de nos activités.

1- ASSURER NOTRE RÔLE SOCIAL ET PRENDRE PART AUX ENJEUX DE LA SOCIÉTÉ

Garantir les engagements de notre cœur de métier :

- accueillir nos clients dans leur diversité et les accompagner dans leur parcours résidentiel ;
- être réactifs face aux difficultés de nos clients (financières, techniques, sociales...);
- favoriser le vivre ensemble ;
- accompagner nos locataires dans les évolutions sociétales (transition numérique, dématérialisation des démarches).

Apporter des solutions aux évolutions de la société :

- Concevoir des offres globales pour faire face au vieillissement de la population ;
- Développer des offres "flexibles" pour répondre aux évolutions des modes de vie.

2- DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS BÂTIMENTS ET DE NOS ACTIVITÉS

Diminuer la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine existant grâce à une politique de réhabilitation ambitieuse.

S'engager dans une démarche systématisée d'écoconception, en tenant compte des enjeux clés en matière de climat, d'énergie, de déchets, de matériaux, d'eau, de biodiversité et de santé.

Fédérer l'ensemble de nos collaborateurs, clients et partenaires autour des objectifs environnementaux.

3- ASSURER NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Viser un haut niveau de satisfaction de nos clients et partenaires.

Mettre en œuvre une politique patrimoniale d'investissement continue.

Participer au développement des territoires, en tenant compte de leurs enjeux économiques, environnementaux et sociaux.

Adapter notre modèle économique aux évolutions des politiques publiques.

4- FAVORISER L'ENGAGEMENT, LE BIEN-ÊTRE ET LA SOLIDARITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Assurer à chaque collaborateur de bonnes conditions de travail et le rendre acteur de sa mission, ainsi que de son parcours professionnel.

Mettre en œuvre un mode de management coopératif et favoriser le travail en équipe.

Garantir un dialogue social constructif et participatif.

NOS TEMPS FORTS 2016

14 janvier : pose de la première pierre de l'EHPAD* de Pont-l'Abbé (29). **1**

18 janvier :

- 1^{er} quart d'heure RSE ;
- inauguration de la mise en lumière de la Tour Sarah Bernhardt à Rennes (35).

En janvier et février : RDV Aiguillon sur l'ensemble de la Bretagne et en Loire-Atlantique.

* Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.



2 février : Escale Technique à Lorient (56).

4 février : signature du dispositif IDEAL** de la CNAF**, avec le 1^{er} groupe HLM Arcade (expérimentation portée par Aiguillon).

6 février : première "Faites des soupes" dans le quartier de Beauregard à Rennes (35), co-organisée par des habitants du quartier, les animateurs du Cadran (maison de quartier) et Aiguillon.

8 février : 6^e Rencontre nationale de l'Innovation Sociale à Lens (62).

12 février : signature entre Aiguillon construction et Aiguillon résidences d'une Unité économique et sociale. **2**

* Intégration des demandes d'aide au logement.

** Caisse nationale des allocations familiales.

14 mars : remise de clés de la résidence de la Fontaine à Plougastel-Daoulas (29). **3**

18 mars : Conseil d'administration d'Aiguillon construction.



19 avril : Assemblée générale de la SOCAC* pour le renouvellement de ses cogérants.

26 avril : expérimentation à Rennes (35) du partenariat avec le site web Mon P'ti voisinage.

28 avril : Assemblée générale d'Aiguillon résidences.

30 avril : journée multisports organisée pour les enfants du quartier des Champs Manceaux à Rennes (35). **4**

* Société civile des collaborateurs salariés d'Aiguillon construction.

10 mai : lancement de l'Académie des locataires. **5**

13 mai : Assemblée générale d'Aiguillon construction.

26 mai : lancement du 1^{er} DigiMOOC.

30 mai : remise de clés de l'ex-agence d'Aiguillon Quimper (29), transformée en logement adapté au handicap.



3 juin : inauguration de la Tour Sarah Bernhardt à Rennes (35). **6**

16 juin :

- séminaire d'intégration pour les nouveaux collaborateurs ;
- remise de clés des 20 maisons de l'écoquartier Les Villas Gaïa à Quimper (29).

21 juin :

- audit de suivi de la certification ISO 9001 ;
- inauguration de la réhabilitation de Kergroes à Penmarc'h (29) ;
- pose de la 1^{re} pierre de l'EHPAD Menez Kergoff à Penmarc'h (29).

23 juin : 6^e édition des Signatures Arcade, avec trois prix pour Aiguillon.

Entre juin et juillet : formations TMS* pour l'ensemble des collaborateurs volontaires, organisée par le service moyens généraux et par l'AST 35 (service de santé au travail).

Du 13 au 16 juillet : Fêtes Maritimes de Brest 2016 et rencontres avec les représentants des collectivités sur la goélette "Le Twister". **7**

* Troubles musculosquelettiques



8 juillet : journée découverte du catamaran organisée pour des habitants de QPV* à Rennes (35) (Maurepas, Bréquigny et La Binquenaie). **8**

Tout l'été : partenariat avec la coopérative Jeunesse de service pour aider les personnes de plus de 65 ans, à Rennes (35) (Villejean, Maurepas et Bréquigny).

* Quartiers Prioritaires de la Ville.

Du 16 au 18 septembre : Les Estivales à Villejean, à Rennes (35).

18 septembre : réhabilitation à Vitré (35) de 40 maisons à ossature bois. **9**

19 septembre : pose de la 1^{re} pierre de la résidence Abbé Tréhin à Locmiquélic (56).

20 septembre : inauguration de l'EHPAD* Le Prieuré à Cordemais (44).

28 septembre :

- déplacement d'Aiguillon au congrès de l'Union sociale pour l'habitat à Nantes (44) ;
- signature d'une déclaration d'intention entre les Entreprises sociales pour l'habitat (ESH) du groupe Arcade et les associations nationales de locataires.

En septembre : Aiguillon, première entreprise française à se doter d'une machine d'immersion 3D (combinant lunettes 3D et tapis).

* Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.



1^{er} octobre : Rendez-vous Nature à Concarneau (29).

7 octobre : Conseil d'administration d'Aiguillon construction.

12 octobre : Trophées de l'Utilité sociale.

13 octobre : inauguration de 18 logements réhabilités à Corps-Nuds (35).

21 octobre : rencontre annuelle des Habitants Relais (volontaires qui facilitent l'intégration des nouveaux arrivants) à Rennes (35). **10**

24 octobre : pose de la 1^{re} pierre de la résidence François Tanguy Prigent à Saint-Martin-des-Champs (29).

3 et 4 novembre : audit de suivi ISO 26000. **11**

25 novembre :

- Conseils d'administration d'Aiguillon construction et d'Aiguillon résidences.
- signature de la convention avec le PIMMS pour l'accompagnement des locataires d'Aiguillon dans leurs démarches administratives.



Tout décembre : mise à jour du DUERP* qui répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les salariés, avec la société Cepim. **12**

6 décembre : audit NF Habitat HQE (sur Rennes Métropole).

13 décembre :

- conseil de Concertation Locatif annuel du Morbihan ;
- présentation aux collaborateurs de deux associations bénéficiaires de l'Arrondi Solidaire.

* Document unique d'évaluation des risques professionnels.

FOYERS ET RÉSIDENCES, NOTRE MISSION D'UTILITÉ SOCIALE



À ce jour, Aiguillon est propriétaire de 49 établissements d'hébergement collectif, soit plus de 2 000 places en Ile-et-Vilaine, dans le Finistère et en Loire-Atlantique. Les établissements du Morbihan sont portés par Les Ajoncs.

La résidence étudiante à Cesson-Sévigné (35).

Un large panel d'hébergements permet l'accueil de divers publics pour accompagner les clients les plus fragiles (personnes souffrant de handicap ou de dépendance) et lutter contre l'exclusion :

- résidences étudiantes ;
- résidences jeunes actifs mobiles ;
- foyers de jeunes travailleurs ;
- hôtels sociaux ;
- foyers pour handicapés ;
- Centres d'hébergement d'urgence (CHU) ;
- Maisons d'enfance à caractère sociale (MECS) ;
- Instituts médico-éducatifs (IME) et instituts d'éducation motrice (IEM) ;
- résidences autonomie ;
- gendarmeries ;
- Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- crèches.
- centres maternels ;



La résidence Croix Rouge à Nantes (44) regroupe un centre maternel de 30 places, une crèche de 90 places et une résidence autonomie de 64 places.

Aiguillon, grâce aux partenariats créés avec des gestionnaires (CCAS, CIAS, associations), confirme son utilité sociale en permettant l'accueil et l'accompagnement des plus démunis, notamment :

- dans leur vie quotidienne et la préservation de leur autonomie (handicap, vieillissement, etc.) ;
- dans le besoin d'une protection (MECS, centre maternel, etc.).



La résidence Félibien à Nantes (44) accueille un EHPAD de 85 places et une crèche de 35 places.



L'EHPAD Gaëtan Hervé à Rennes (35) possède 80 places.

Bénéficiant d'une expérience de 50 ans dans la construction et l'entretien de structures collectives, Aiguillon met au service des gestionnaires :

- une expertise reconnue dans la maîtrise d'ouvrage et l'assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- une relation partenariale de proximité avec une équipe dédiée à l'activité Foyers et résidences ;
- une coproduction avec les gestionnaires pour une offre sur mesure, afin de leur permettre de réaliser le projet de vie de leur établissement ;
- une sécurisation et une ingénierie financières par le portage de projet.

"KERLAOUEN" À LANDERNEAU (29) DOUBLEMENT RÉCOMPENSÉ

Le regroupement de l'Institut médico-éducatif (IME) et l'Institut d'éducation motrice (IEM) de Kerlaouen a été récompensé par les Signatures du groupe Arcade 2016 (coup de cœur du jury) et par le palmarès 2016 des Trophées Logement & territoires d'Immoweeek (Programmes Solidaires).

À Kerlaouen, dans la commune de Landerneau (29), le regroupement d'un IME et d'un IEM pour enfants et adolescents a été réalisé dans d'anciennes constructions en très mauvais état, qui étaient fragilisées par des mouvements de terrain. En raison de leur qualité architecturale et pour conserver la mémoire du site, l'architecte des Bâtiments de France en a demandé la démolition partielle et une reconstruction à l'identique.



L'IME et l'IEM de Kerlaouen compte 120 places.

C'est la première fois en France qu'un IEM et un IME vont fonctionner sous le même toit. Menée en partenariat avec l'association Don Bosco* et la Mutualité Française, cette opération sera livrée en 2017. Elle prévoit la construction d'un complexe d'éducation, de soins et d'apprentissage pour enfants et jeunes en situation de handicap. L'opération comprend la rénovation d'une ancienne chapelle et celle d'un cloître, la démolition-reconstruction du bâtiment principal, ainsi que des constructions neuves, le tout sur une surface consolidée de 7 000 m².

7 000 m²
pour accueillir
enfants et
adolescents
à Kerlaouen (29).



* Créée en 1945, l'association Don Bosco, basée à Landerneau, est une association d'action sociale qui œuvre pour l'insertion des personnes handicapées et pour la protection de l'enfance.

NOTRE GOUVERNANCE

Notre responsabilité sociale nous impose de nous questionner en permanence sur les attentes des personnes et des organisations avec lesquelles nous œuvrons au quotidien. Le dialogue, la concertation et la co-construction représentent le socle relationnel que nous entretenons avec l'ensemble de nos parties prenantes (collectivités, financeurs, entreprises, salariés, associations, etc.). Cette coopération nous permet à la fois de répondre aux évolutions du marché, mais également d'enrichir et de rendre active notre gouvernance, à commencer par notre Conseil d'administration.

L'ensemble des parties prenantes est représenté au sein du Conseil d'administration d'Aiguillon construction : les collectivités locales (trois administrateurs), les locataires (trois représentants élus directement par et parmi les locataires), les Entreprises sociales pour l'habitat (ESH) du groupe Arcade (sept représentants), les salariés, le secrétaire du Comité d'entreprise, ainsi qu'un représentant de la Société civile des collaborateurs salariés d'Aiguillon construction (SOCAC), mais aussi d'autres parties prenantes issues du 1 % (ASTRIA et CILGERE) et de la finance (Crédit Agricole, Arkéa, Crédit Mutuel).



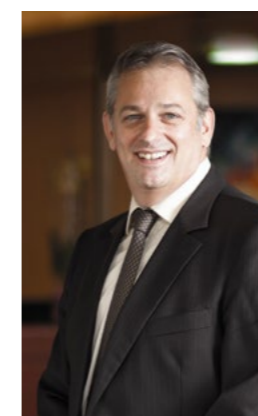
- 1- Charles Lucas - **administrateur** - représentant de Notre Cottage Accession
- 2- Christian Chopperis - **administrateur** - représentant de la SOCAC
- 3- Frédéric Loison - **directeur général** d'Aiguillon construction
- 4- Claude Vouillot - **vice-président** du Conseil d'administration
- 5- Marie-Hélène Bonzom - **administrateur** - directeur général de la SFHE
- 6- Jacques Wolfrom - **administrateur** - président du comité exécutif, groupe Arcade et représentant de Coopérer pour Habiter
- 7- Denis Bonnetin - **administrateur** - directeur général d'ANTIN Résidences
- 8- Dominique Lambecq - **administrateur** - représentant de la Société Centrale de Coopération Immobilière Arcade
- 9- Raymond Devarieux - **commissaire aux comptes** - Cabinet GPE
- 10- Philippe Lelièvre - **censeur** - représentant de CILGERE
- 11- Pierre Desprès - **administrateur** - représentant de Vitre Communauté
- 12- Patricia Le Flem - **représentant du personnel** au titre du Comité d'entreprise
- 13- Denis Bimbenet - **président** du Conseil d'administration d'Aiguillon construction
- 14- Roselyne Constant - **administrateur locataire** - élue CNL
- 15- Mireille Massot - **administrateur** - représentant d'Habitat Développement



- 16- Marcel Rogemont - **administrateur** - député, représentant du département d'Ille-et-Vilaine
- 17- Jacqueline San Geroteo - **administrateur locataire**, élue CLCV
- 18- Didier Lennon - **administrateur** - représentant de Quimper Communauté
- 19- Laurent Lorrillard - **administrateur** - directeur général de France Loire

Absents :

- Michel Lefeuvre - **administrateur locataire** - élu Indecosa CGT 35
 Yann Lejollivet - **administrateur** - directeur départemental 35 du Crédit Mutuel Arkéa
 Christel Loviny - **censeur** - représentant du Crédit Agricole 35
 Françoise Comte-Ricur - **administrateur** - représentant d'Astria.



TÉMOIGNAGE

"Pour devenir le groupe d'habitat social de référence auquel nous aspirons, nous sommes convaincus que nous devons renforcer le dialogue avec nos parties prenantes : collectivités locales, administrateurs des sociétés, locataires, acquéreurs et gestionnaires de résidences. Notre ancrage territorial et notre connaissance fine du maillage local sont nos principaux atouts."

Jacques Wolfrom,
 président du Comité exécutif du groupe Arcade.



TÉMOIGNAGE

nanterre
MÉTROPOLÉ
HABITAT

"Nous sommes heureux des relations interprofessionnelles qui se sont mises en place avec les équipes d'Aiguillon tout au long du processus de vente et qui perdurent aujourd'hui. Cette dynamique nous permet de mener des expérimentations communes et d'apporter toujours plus de services aux locataires du parc social."

Marc Patay, directeur général de Nantes Métropole Habitat

RACHAT DE PATRIMOINE

Le 28 septembre 2016, lors du congrès de l'Union sociale pour l'habitat à Nantes (44), Nantes Métropole Habitat et Aiguillon ont contractualisé l'avenant au PLH* qui ancre l'entreprise dans son développement. Par ailleurs, au titre de sa croissance externe sur la métropole nantaise, Aiguillon a acquis une partie du patrimoine de Nantes Métropole Habitat représentant 332 logements : un immeuble de 199 logements à Nantes Nord quartier prioritaire, et un autre de 133 dans le quartier Bellevue. Cette session avec une prise d'effet de gestion le 1^{er} janvier 2017 représente un double enjeu pour Aiguillon :

- asseoir le positionnement de l'entreprise sur le territoire de la Loire-Atlantique ;
- développer le savoir-faire et l'expertise sur ses missions d'ingénierie sociale.

*Programme local de l'habitat.



Frédéric Loison, directeur général d'Aiguillon, et Pascale Chiron, adjointe au maire de Nantes (44) et vice-présidente de Nantes Métropole.

SIGNATURE D'UNE DÉCLARATION D'INTENTION

Le mardi 28 septembre 2016, s'est déroulée, lors du congrès de l'Union sociale pour l'habitat de Nantes (44), la signature d'une déclaration d'intention entre Arcade (portée par Aiguillon) et les associations de locataires. Cette déclaration engage les deux parties à travailler dans un esprit collaboratif et affirme leur volonté de construire ensemble :

- une réflexion visant à amplifier les ressources dévolues à la concertation, aux moyens des associations ;
- une formation à destination des locataires adhérents ("Académie des locataires") ;
- des services de modération ou de médiation ;
- la mise en œuvre d'un groupe de contact entre les associations nationales des locataires et le groupe Arcade ;
- des protocoles d'accord de concertation pour les réhabilitations lourdes et énergétiques ;
- la valorisation du travail des conseils de concertation locative.



La signature d'une déclaration d'intention entre les ESH du groupe Arcade et les associations nationales de locataire.

AIGUILLON PARTICIPE À LA CROISSANCE DU GROUPE ARCADE

En décembre 2016, une première participation dite de "catégorie I" a été opérée au sein du Foyer Rémois, ESH* en Champagne-Ardenne. Cette participation est susceptible d'être portée à 20 % en 2017.

*Entreprise sociale pour l'habitat.



GESTION DE CRISE

Aiguillon est dotée d'une équipe d'astreinte, mais pour les crises pouvant prendre différentes formes (incendie, agression d'un collaborateur, intoxication, etc.), l'entreprise n'avait jamais encore rédigé de procédure de gestion de crise. En 2016, dans cette perspective, nous avons écrit une procédure de gestion de crise et également réalisé un exercice de simulation de crise, autour d'un scénario de pollution de l'eau dans une sous-station, impactant potentiellement 200 foyers sur le plan sanitaire. L'ensemble des équipes de direction et du management opérationnel se sont mobilisées sur cet exercice le 7 novembre 2016. Un autre exercice de simulation est prévu dans l'année 2017.

AUDITS DE SUIVI

Nous faisons régulièrement évaluer nos pratiques et nos activités au travers d'audits. En 2016, nous avons été évalués trois fois par des organismes externes (AFAQ et CERQUAL) sur la base des référentiels ISO 9001, ISO 26000 et NF Habitat HQE (Haute Qualité Environnementale).



Nos points forts

- Notre opérationnalité.
- L'investissement de nos collaborateurs dans la satisfaction clients et la RSE.
- Notre dynamique d'animation sociale.
- La qualité de vie au travail.
- La définition de notre stratégie d'entreprise déployée au sein de l'entreprise.
- L'écoute clients particulièrement développée au travers de plusieurs enquêtes.

Nos axes de progrès

- Nous peinons encore à formaliser et à archiver nos réalisations : un travail de refonte de notre base documentaire est en cours.
- Nous n'avons pas toujours pris le temps d'évaluer nos fournisseurs pour leur travail et nous ne bénéficions pas du retour d'expérience mutuel entre promotion et patrimoine : nous avons travaillé sur un outil d'évaluation des fournisseurs en 2016 que nous expérimentons en 2017.
- Nos ambitions environnementales gagneraient à être développées.
- Nous devons enrichir nos outils de pilotage en matière de réclamations clients : le service de gestion locative a pris en main le sujet pour un pilotage prévu en 2017.

Un groupe de 12 auditeurs internes complète ces évaluations. 12 audits internes ont ainsi été planifiés de septembre 2016 à septembre 2017. Des sujets tels que le suivi des réclamations clients, le contrôle du ménage des parties communes ou encore nos procédures d'achats sont passés à la loupe !

DIGITALISATION

La transformation digitale devient une nécessité pour l'entreprise, notamment pour mieux dialoguer et écouter l'ensemble de ses parties prenantes. Aiguillon s'est ouverte aux réseaux sociaux en 2016 en se créant un compte Twitter, Facebook et LinkedIn.

@Aiguillon_SAHlm
154 abonnés

Aiguillon construction
434 abonnés

Aiguillon construction
328 abonnés

NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

Nous assurons un rôle social en proposant à nos clients de nouvelles formes d'habitat, conçues pour faire face aux évolutions de la société et des modes de vie. Nous leur offrons aussi un cadre de vie adapté, une relation de dialogue et d'écoute qui répondent à leurs attentes et favorisent le vivre ensemble.

NOS ENJEUX 2017

1. Garantir

les engagements de notre cœur de métier

- Accueillir nos clients dans leur diversité et les accompagner dans leur parcours résidentiel.
- Être réactifs face aux difficultés de nos clients (financières, techniques, sociales...).
- Favoriser le vivre ensemble.
- Accompagner nos locataires dans les évolutions sociétales (transition numérique, dématérialisation des démarches).

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux de mutation $\geq 20\%$ par an

Taux d'encaissement $\geq 100\%$

Mesure de la satisfaction selon deux critères clés :

- note moyenne de satisfaction des demandes d'intervention technique (DIT) ≥ 8
- propreté des parties communes $\geq 76\%$

Taux de réponse aux réclamations écrites en moins de 15 jours $\geq 95\%$

Part de situations en troubles de l'occupation qui évoluent favorablement à l'amiable : 70%

Part de logements qui ont bénéficié d'un accompagnement collectif : 20%

Taux d'effort = poids de la quittance sur les revenus soit $\leq 35\%$

2. Apporter

des solutions face aux évolutions de la société

- Concevoir des offres globales pour faire face au vieillissement de la population.
- Développer des offres plus "flexibles" pour mieux répondre aux évolutions des modes de vie.

OBJECTIFS À FIN 2017

Part de logements vendus avec sécurisation (garantie achat/relogement) $\geq 80\%$

Nombre de projets contribuant à l'accueil de public cible (classe III) : 35%

Taux de contribution aux PPGD* et CIA** $\geq 70\%$

* Plan partenarial de gestion de la demande.

** Convention intercommunale d'attributions (ex-CIET : Convention intercommunale d'équilibre territoriale).

CONVENTION PROFESSIONNELLE AVEC UN LYCÉE RENNAIS

Le Contrat de ville entend améliorer la vie quotidienne des habitants des quartiers prioritaires et favoriser l'égalité des chances entre tous les habitants d'une même collectivité.

Dans ce cadre, Aiguillon, représentée par l'agence Champs Manceaux, a signé une convention de partenariat avec le lycée de Bréquigny, situé dans le quartier du Blossne.

Grâce à cette collaboration, pendant l'année scolaire 2016 - 2017, les élèves du lycée participeront activement au projet "Favoriser le bien vivre ensemble" mené par Aiguillon auprès de ses locataires. C'est une occasion unique pour les élèves et les professeurs



de travailler à partir d'une situation professionnelle concrète, de la phase de diagnostic jusqu'à la mise en place de solutions pratiques.

Cette collaboration permet aux élèves ainsi qu'aux

enseignants d'approfondir leur connaissance des milieux professionnels. Elle prend des formes diverses comme l'intervention de professionnels auprès des élèves, l'accueil de lycéens en milieu professionnel.



JOURNÉE CATAMARAN

En partenariat avec l'association Emeraude Voile Solidaire, une journée découverte catamaran a été proposée, pour la première fois, aux habitants de trois quartiers prioritaires de la politique de la Ville de Rennes (35).

Les 16 participants ont pu s'évader le temps d'une journée au large de Saint-Malo (35). Cette activité a donné lieu à de beaux échanges entre les générations et permis à tous les participants de se familiariser avec les manœuvres, ainsi que le vocabulaire marin.

CRÉATION DU PÔLE INGÉNIERIE SOCIALE

Au-delà de nos métiers de production et d'exploitation, nous voulons prendre en compte la dimension sociale de la relation clients. Elle repose sur deux axes : accompagner individuellement et collectivement le vivre ensemble ainsi que les différentes situations de précarité, mais aussi favoriser le lien social respectueux de la singularité de chacun.

Depuis quelques années, les rôles changent : le rôle dévolu au bailleur social par rapport à l'accueil des populations évolue (loi "Égalité et Citoyenneté"). Aiguillon accueille chaque année en moyenne 2 300 nouveaux ménages.

Le contexte économique et social impacte directement les clients de ces organismes : évolution des modes d'habitat et de vie, changements des modèles familiaux et vieillissement de la population logée alors que la population entrante rajeunit.

Pour articuler l'ensemble de ces changements et favoriser le bien vivre ensemble, des réflexions ont été menées et ont fait apparaître en 2016 la nécessité de réunir sous une même direction le service études sociales et l'animation sociale. Cette nouvelle direction baptisée "Ingénierie sociale" a pour vocation d'élaborer une stratégie sociale territorialisée, afin d'anticiper et d'adapter les actions collectives et individuelles



aux besoins spécifiques des habitants et des quartiers. Les projets et actions sont ainsi élaborés en étroite collaboration avec la "Direction du Patrimoine" et la "Direction des territoires", ce qui permet à Aiguillon d'avoir une vision transversale des thématiques et d'agir en concertation sur la tranquillité, le climat social, la gestion urbaine ou encore l'équilibre social des résidences.



"C'est vraiment ce qu'on peut attendre d'un bailleur social : être dans sa position de bailleur, mais adapter sa position et ses moyens à des objectifs plus larges, qui sont ceux du maintien de la cohésion sociale au sein de l'habitat et, en même temps, du maintien de l'équilibre individuel de certains locataires.

Développer un service de chargés d'études sociales est une vraie plus-value, c'est disposer d'une compétence complète sur la question de la difficulté sociale. Je trouve qu'il y a aussi une vraie capacité d'innovation, d'ingénierie dans les situations individuelles. [...] Je me rappelle de situations pour lesquelles nous avons trouvé des solutions intermédiaires et préventives, alors que dans beaucoup d'autres cas, nous aurions essayé tout de suite des solutions plus « agressives » (comme le suivi médical sans consentement)."

Nicolas Henry, chargé de mission - Prévention délinquance et médiation, service santé mentale de la ville de Rennes (35).

3 429 attributions de logements en 2016.

77% des ménages entrants ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS*.

*Prêt locatif à usage social.

4 211 dossiers examinés en Commission d'attribution du logement (CAL) en 2016,

soit une moyenne de **80** dossiers étudiés par semaine.

IDÉAL-WEB



Aiguillon est devenue le 1^{er} bailleur inter-CAF à avoir totalement développé Ideal-Web en lien avec les CAF 35, 56, 44 et 29, dans l'ordre de sa mise en œuvre.

À fin octobre 2016, 864 dossiers de droits à APL ont ainsi été ouverts en ligne.



NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Nous nous engageons à diminuer notre impact environnemental en choisissant des matériaux adaptés pour la construction et la réhabilitation de nos logements. Structurée autour de sept enjeux clés (énergie, climat, déchets, matériaux, eau, biodiversité et santé), cette démarche innovante d'écoconception nous permet de réduire la consommation énergétique de nos bâtiments. Notre objectif est aussi de fédérer nos collaborateurs, clients et partenaires autour des objectifs environnementaux par des gestes simples du quotidien.

NOS ENJEUX 2017

1. Diminuer

la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine existant grâce à une politique de réhabilitation ambitieuse

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux de logements concernés sortis des classes E, F, G au moins en D+ pour les non-électriques et D pour les électriques **≥ 60 %**

Taux de chantiers "Casque Vert" en réhabilitation : **100 %**

Taux de logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie) **≥ 18 %**

2. Nous engager

dans une démarche systématisée d'écoconception, en tenant compte d'enjeux clés : climat, énergie, déchets, matériaux, eau, biodiversité, santé

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux des projets opérationnels neufs et de réhabilitation analysés sur la base des sept enjeux clés : **100 %**

Taux d'opérations nouvelles (classe V) en énergie positive ou passive : **20 %**

Taux de remplacement du matériel sanitaire par des dispositifs hydro-économiques **≥ 78 %**

3. Fédérer

l'ensemble de nos collaborateurs, clients et partenaires autour des objectifs environnementaux

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux de diminution du nombre d'imprimantes personnelles (challenge par service) **≥ 15 %**

Part de locataires concernés par un programme neuf ou une réhabilitation sensibilisés aux bons comportements et aux bons usages des équipements **≥ 80 %**

Part de renouvellement du parc véhicules par des véhicules hybrides ou électriques **≥ 25 %**

NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



RENDEZ-VOUS NATURE

Grâce à l'implication de Concarneau Cornouaille Agglomération et des associations ANSEL* et Bretagne Vivante, le Rendez-vous Nature 2016 s'est déroulé pour la première année, le 1^{er} octobre 2016, à Concarneau et Trégunc (29). Le partenariat est signé pour deux ans avec l'ensemble des parties prenantes.

Cet événement a mobilisé près de 100 locataires et collaborateurs. Les équipes se félicitent de cet engouement, révélant l'intérêt de nos locataires pour la découverte du littoral, mais aussi l'écologie et la solidarité.

Au programme :

- visite guidée de la ville close de Concarneau ;
- sortie en bateau ;
- visite découverte de Trégunc, des dunes et étangs de Trévignon ;
- nettoyage des plages.

* Association de nettoyage au service de l'environnement et du littoral.



DES RUCHES SUR LE TOIT DU SIÈGE

37 kg, c'est le poids de miel récolté en 2016 par les ruches de toit du siège d'Aiguillon à Rennes (35). Sensible à la protection de la biodiversité, Aiguillon a fait installer trois ruches de toit depuis 2014 permettant de lutter contre la disparition de l'abeille au moyen de l'apiculture urbaine. La récolte annuelle "record" s'est élevée à 57 kg. Pour produire ce miel, il y a environ entre 30 000 et 45 000 abeilles par ruche. Et avant la division de la population d'une ruche (ce qu'on appelle "l'essaimage"), la ruche peut compter jusqu'à 65 000 abeilles.

Près de **100** locataires et collaborateurs ont participé au Rendez-vous Nature.

RÉFÉRENCIEMENT NF HABITAT HQE



Depuis le 23 décembre 2016, Aiguillon est titulaire du droit d'usage global NF Habitat HQE, maturité 2.

Cette titularisation fait suite à l'audit qui s'est déroulé les 5 et 6 décembre 2016 au siège et sur le chantier de Baud Chardonnet à Rennes (35). Ce droit d'usage global est valable pour l'ensemble des constructions neuves, en accession (PSLA*) et en locatif, bâties sur le territoire de Rennes Métropole.

Le référentiel NF habitat HQE vérifie que l'entreprise construit des programmes durables, structurés autour de quatre engagements :

1. management responsable (à la croisée entre le système de management ISO 9001 et ISO 26000) ;
2. qualité de vie (sécurité, santé, confort, services...) ;
3. respect de l'environnement (économie d'énergie, limitation de la pollution, prise en compte de la biodiversité...) ;
4. performance économique (optimisation des charges et des coûts, contribution au dynamisme des territoires...).

* Prêt social locatif accession.



TÉMOIGNAGE



"Nous avons accompagné Aiguillon dans sa certification NF Habitat HQE qui s'inscrit plus largement dans la démarche RSE de l'entreprise. L'environnement est un axe fort de cet engagement. Celui-ci se traduit, entre autres, par une gestion responsable des chantiers (bruits, odeurs, déchets...) et permet in fine à l'habitant de réduire son impact environnemental, en maîtrisant ses consommations en énergie et en eau."

Caroline Denis (à gauche), responsable qualité, et Annabelle Vandenbergue (à droite), responsable administratif production chez Aiguillon

CHANTIERS CASQUES VERTS

Des chantiers respectueux de l'environnement ? C'est possible ! Initiée en 2011, Aiguillon a mis en place une démarche concrète "Casque Vert" visant à limiter les nuisances sur les chantiers : pollution, bruit, déchets et poussières. Depuis 2016, cette démarche s'est étendue aux projets de réhabilitation, en plus des projets de construction neuve.



959 logements sortis des catégories E, F, G au 31 décembre 2016.

NOTRE ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE

Aiguillon assure sa performance économique via une politique patrimoniale d'investissement continue et un développement adapté des territoires. Pour ce faire, nous répondons aux besoins de la population par la production de nouveaux logements et garantissons l'attractivité du patrimoine existant par une politique d'entretien ajustée.

NOS ENJEUX 2017

1. Viser

un haut niveau de satisfaction de nos clients et partenaires

OBJECTIFS À FIN 2017

Notes de satisfaction globale de :

- $\geq 7,3$ pour les locataires ;
- $\geq 7,5$ pour les acquéreurs.

Taux de foyers et résidences foyers visités dans l'année = 100%

Taux d'appels répondus $\geq 86\%$

2. Mettre en œuvre

une politique patrimoniale d'investissement continue

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux d'occupation $\geq 98,4\%$

Nombre de logements achevés invendus en fin d'année < 15

3. Participer

au développement des territoires en tenant compte des enjeux économiques, environnementaux et sociaux

OBJECTIFS À FIN 2017

Volume de production de logements neufs : 832 logements

Volume de logements du patrimoine rénovés $4\,000$ logements

Nombre de contrats de réservation en accession sociale ≥ 190

4. Adapter

notre modèle économique aux évolutions des politiques publiques

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux d'autofinancement : $12,6\%$

Montant des fonds propres : $14,7\text{ M€}$

Coût moyen de gestion (CMG) $\leq 983\text{ €}$

Taux de mise en place de financements à l'Ordre de service de plus de 3 mois $\geq 95\%$

NOTRE ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE



BREST 2016

Du 13 au 16 juillet 2016, Aiguillon était présente aux Fêtes Maritimes de Brest sur la goélette à deux mâts baptisée "Le Twister". Durant quatre jours, Aiguillon a reçu, sur ce bateau, les représentants des collectivités des quatre territoires avec lesquels elle travaille au quotidien. Cet événement a permis d'instaurer ou de conforter un dialogue privilégié et individualisé avec eux.



TÉMOIGNAGES

"Merci infiniment pour cette belle matinée en mer à bord du Twister."

"Ce fut un moment riche et agréable d'échanges en toute convivialité."

"Nous avons eu le plaisir de rencontrer le directeur du territoire avec le directeur de la promotion d'Aiguillon : une belle occasion dans un cadre hors bureau."

PARTENARIAT AVEC ESPOIR 35

L'association Espoir 35 a pour objectif de mettre en œuvre, en Ille-et-Vilaine, des établissements et services améliorant la qualité de vie des personnes en situation de handicap psychique.

En 2016, une charte d'engagements entre Aiguillon et Espoir 35 a été signée dans le but de réaliser un ensemble immobilier spécifique à Noyal-Châtillon-sur-Seiche (35).

Propriétaire du foncier sur la commune (terrain fléché en équipement d'intérêt général au PLU*), Espoir 35 a confié le terrain à l'euro symbolique à Aiguillon, qui sera maître d'ouvrage et porteur de l'investissement en qualité de preneur à bail à construction.



Il s'agit de la construction d'un équipement d'intérêt général prévoyant :

- un foyer de vie ("la grande maison" : structure d'accueil adaptée à des personnes souffrant de schizophrénie) de 12 places, financée en résidence sociale ;
- 24 logements ciblés accompagnés financés en foyer soleil ;

- des locaux occupationnels, un Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), un Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ;
- le siège de l'association Espoir 35.

Ce projet "alternatif" a mobilisé Rennes Métropole, le département d'Ille-et-Vilaine et la Caisse des dépôts et consignations.

* Plan local d'urbanisme.

ACADÉMIES D'AIGUILLON



De plus en plus, les associations de locataires rencontrent des difficultés à renouveler leurs adhérents. Pourtant, il est important que les habitants soient représentés et leurs intérêts, défendus. Fort de ce constat, le bailleur a un vrai rôle social à jouer vis-à-vis des associations de locataires pour faciliter le dialogue, l'information et la pédagogie au sujet de la citoyenneté locative et, ainsi, mettre en perspective un "renouvellement générationnel" des représentants des locataires. C'est dans ce cadre que Frédéric Loison, directeur général d'Aiguillon, a fait émerger l'idée d'un projet de formation intitulé "L'Académie d'Aiguillon".

Six sessions de formation ont été co-animées par un collaborateur d'Aiguillon et un représentant d'une association de locataires (CNL, CLCV, CSF et INDECOSA-CGT notamment), avec la participation ponctuelle d'un expert hors entreprise. Six soirées thématiques ont été organisées entre mai et juin 2016 sur la question du logement pour comprendre les enjeux et le fonctionnement du logement social. Aiguillon a invité des locataires volontaires de Rennes (35) et de Rennes Métropole à y participer. Au vu du succès remporté par ces formations auprès des locataires, ce dispositif sera dupliqué en 2017 auprès des acquéreurs par Aiguillon résidences.

640 logements neufs livrés en 2016.

Près de 94 % c'est le taux de recommandation des locataires sortants (enquête clients 2016).

L'IMMERSION 3D INNOVANTE



En 2016, Aiguillon est le 1^{er} acteur français propriétaire d'un simulateur 3D innovant ! Un système qui combine une lunette 3D et un harnais permettant d'entrer dans le logement en marchant comme si on y était. Un vrai atout pour les prospects qui souhaitent acheter dans le neuf !

"C'est super, rien à voir avec le plan ! Les couleurs sont sympas, ça donne des idées, on se rend vraiment compte de la taille des pièces. Ça aide à se projeter."

"J'ai vraiment l'impression de visiter un appartement et je peux aller dans toutes les pièces !"

NOTRE ENGAGEMENT INTERNE

Pour favoriser l'engagement, le bien-être et la solidarité de ses collaborateurs, Aiguillon s'engage à assurer, à chacun d'eux, de bonnes conditions de travail, à les rendre acteurs de leur mission et de leur parcours professionnel. Cela passe notamment par la mise en œuvre d'un mode de management coopératif et par un encouragement du travail en équipe. Enfin, Aiguillon cherche en permanence à garantir un dialogue social constructif et participatif.



NOS ENJEUX 2017

1. Assurer

à chaque collaborateur de bonnes conditions de travail et le rendre acteur de sa mission ainsi que de son parcours professionnel

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux de mobilité interne $\geq 4\%$

Part des départs de collaborateurs en CDI par rapport à l'effectif total $\leq 9\%$

Taux d'absentéisme $\leq 0,2\%$

Part de CDI par rapport à l'effectif total $\geq 93\%$

2. Mettre en œuvre

un mode de management coopératif et favoriser le travail en équipe

OBJECTIFS À FIN 2017

Taux des promotions internes en faveur des femmes des classifications G4, G5 et G6 $\geq 60\%$

Part d'entretiens individuels effectués $\geq 98\%$

3. Garantir

un dialogue social constructif et participatif

OBJECTIFS À FIN 2017

Nombre de sujets travaillés en concertation entre IRP* et direction générale ≥ 5

Équilibre contrat mutuelle (volume des prestations/volume des cotisations) $\leq 100\%$

Taux de progression du montant moyen d'intéressement distribué par salarié $\geq 1\%$

*Instance représentative du personnel.

NOTRE ENGAGEMENT INTERNE

DIGIMOOC

La révolution digitale qui transforme radicalement notre environnement de travail fait l'objet de formations. Aiguillon a mis en place un "digiMOOC" à destination de tous ses collaborateurs intéressés et volontaires. Ce programme développe la culture digitale des participants, en tenant compte des impacts du digital dans les pratiques professionnelles, les modes de management et de gouvernance, et dans ses implications sociétales.

Les nombreuses vidéos servent de support à des échanges animés et conviviaux entre les participants. Ces derniers sont invités à partager leur ressenti sur cette transformation considérée par certains comme la "3^e révolution industrielle".

En 2016, trois groupes entre 12 et 15 personnes ont été formés au siège et en agences. Au total, 47 collaborateurs ont été formés sur la thématique du digital.



OPÉRATION MICRODON



En 2015, Aiguillon a intégré le dispositif de "l'arrondi sur salaire" proposé par microDON.

Aiguillon offre la possibilité à ses collaborateurs de faire un micro-don chaque mois sur leur bulletin de salaire qu'Aiguillon s'engage à abonder du même montant. Cette opération de double solidarité "employeur-employé" a apporté une nouvelle dynamique au sein d'Aiguillon.

Un an après, jour pour jour, en décembre 2016, les deux associations partenaires, Bretagne Vivante et Rêves, sont intervenues en séance plénière devant les collaborateurs pour présenter les actions réalisées grâce à leurs dons, mais aussi pour susciter de nouveaux donateurs parmi les nouvelles recrues 2016.

Un tiers des collaborateurs sont engagés dans cette démarche.



DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES TMS

Aiguillon s'est engagée dans une démarche de prévention participative des Troubles musculosquelettiques (TMS), pilotée par le service des moyens généraux, avec la collaboration de l'Association de la santé au travail.

Plusieurs sessions ont déjà été organisées à Rennes (35) (au siège et dans les agences rennaises), Nantes (44), Brest (29) et Lorient (56) sur le thème du travail sur écran. 53 collaborateurs volontaires ont assisté aux ateliers.

Au programme : correction de la posture assise de travail sur écran, et acquisition des bonnes pratiques pour organiser son poste de travail.

FORMATION COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Dans la continuité des journées de formation MBTI* réalisées en équipes en 2015, le service ressources humaines d'Aiguillon a mis en place une action similaire en 2016 pour poursuivre l'objectif de développement de la cohésion d'équipe.

205 collaborateurs ont été formés à l'outil de la Communication non violente (CNV) pour "mettre en place la communication bienveillante au quotidien dans le travail". À la clé ? Une meilleure qualité de vie au travail et plus d'efficacité.

Cette formation qui s'est déroulée sur une journée par équipe a permis à tous les salariés de découvrir et d'expérimenter une nouvelle façon de communiquer, et de préserver des relations harmonieuses avec leurs différents interlocuteurs, dans le respect de chacun.

* Myers briggs type indicator (mieux se comprendre et mieux comprendre les autres).



TÉMOIGNAGE



"J'ai eu la chance d'être invitée à venir transmettre la communication bienveillante au sein d'Aiguillon de mai 2016 à janvier 2017.

J'ai rencontré, au détour de ces formations, des personnes en questionnement, certaines parties prenantes, d'autres plus sceptiques.

J'observe en entreprise ou dans la sphère privée que, parfois, malgré cette volonté de bienveillance, rien ne fonctionne, rien ne va plus. Il est alors urgent de prendre soin de soi au niveau professionnel comme à titre privé !

Se rendre la vie belle, c'est trouver un sens à l'action que je mets en place chaque jour en me levant pour venir travailler, collaborer avec les collègues, accueillir les locataires, les clients, les différents partenaires et, surtout, changer mon point de vue sur l'autre, réaliser qu'il n'est pas mon « ennemi »."

Bérangère Baglin, formatrice en Communication non violente (CNV).

5 112 heures de formation dispensées en 2016.

+2,6% de hausse des effectifs entre 2015 et 2016.

NOS TABLEAUX DE BORD

AXE SOCIAL

	RÉALISÉ EN 2015	RÉALISÉ EN 2016	OBJECTIFS 2017
Taux de mutation	18,30 %	16,80 %	≥ 20 %
Taux d'encaissement	98,30 %	98,40 %	≥ 100 %
Répondre aux réclamations en moins de 15 jours	Nouvel indicateur		≥ 95 %
Mesure de la satisfaction - demandes d'intervention technique (DIT) : note moyenne de satisfaction	7,8/10	7,7/10	≥ 8/10
Mesure de la satisfaction - propreté des parties communes	75,70 %	76 %	≥ 76 %
Part de projets contribuant à l'accueil de public cible (classe III)	Nouvel indicateur		35 %
Part de situations en troubles de l'occupation qui évoluent favorablement à l'amiable	Nouvel indicateur		> 70 %
Part de logements qui ont bénéficié d'un accompagnement collectif	Nouvel indicateur		> 20 %
Taux d'effort = poids de la quittance sur les revenus	22,70 %	22,60 %	35 %
Part de logements vendus avec sécurisation (garantie achat/relogement)	Nouvel indicateur		≥ 80 %
Taux de contribution aux PPGD* et CIA**	Nouvel indicateur		≥ 70 %

*Plan partenarial de gestion de la demande.
**Convention intercommunale d'attribution.

AXE ENVIRONNEMENTAL

	RÉALISÉ EN 2015	RÉALISÉ EN 2016	OBJECTIFS 2017
Taux d'opérations nouvelles (classe V) en énergie positive ou passive	Nouvel indicateur		20 %
Taux de logements concernés sortis des classes E, F, G au moins en D+ pour les non-électriques et D pour les électriques	38,90 %	49,80 %	≥ 60 %
Nombre de chantiers casques verts en réhabilitation	Nouvel indicateur		≥ 100 %
Part de locataires concernés par un programme neuf ou une réhabilitation sensibilisés aux bons comportements et aux bons usages des équipements ≥ 80 %	30,10 %	84,60 %	≥ 80 %
Taux des projets opérationnels neufs et de réhabilitation analysés sur la base des 7 enjeux clés	68 %	97,70 %	100 %
Part de logements alimentés en énergie renouvelable (tout ou partie)	Nouvel indicateur		≥ 18 %
Taux de remplacement du matériel sanitaire par des dispositifs hydro-économes	Nouvel indicateur		≥ 78 %
Part de renouvellement du parc véhicules par des véhicules hybrides ou électriques	Nouvel indicateur		≥ 25 %
Taux de diminution du nombre d'imprimantes personnelles (challenge par service)	Nouvel indicateur		≥ 15 %

AXE ÉCONOMIQUE

	RÉALISÉ EN 2015	RÉALISÉ EN 2016	OBJECTIFS 2017
Taux de mise en place de financements à l'Ordre de service de plus de 3 mois	Nouvel indicateur		≥ 95 %
Taux factures sur engagements	81,80 %	85,80 %	≥ 88 %
Taux d'appels répondus	84 %	86,40 %	≥ 86 %
Taux d'occupation logements	97,50 %	97,70 %	≥ 98,4 %
Nombre de logements sous Ordres de service (OS)	878	724	≥ 832
Volume de logements du patrimoine rénovés	4 468	4 950	≥ 4 000
Nombre de logements achevés invendus, hors retours PSLA*	0	3	< 15
Nombre de contrats de réservation	130	162	≥ 190
Note de satisfaction locataires	7,2/10	7,2/10	≥ 7,3/10
Pourcentage de gestionnaires de foyers visité dans l'année	NC	NC	≥ 100 %
Taux d'autofinancement par loyer	18 %	13,20 %	≥ 12,6 %
Coût moyen de gestion par logement (€)	1 000	975	≤ 983
Montant des fonds propres (k€) pour assurer nos activités	15 625	10 386	≥ 14 648

*Prêt social location accession.

AXE INTERNE

	RÉALISÉ EN 2015	RÉALISÉ EN 2016	OBJECTIFS 2017
Taux de mobilité interne	7,10 %	7,70 %	≥ 4 %
Part des départs de collaborateurs en CDI par rapport à l'effectif total	10,30 %	12,80 %	≤ 9 %
Taux d'absentéisme (arrêts courts)	0,10 %	0,10 %	≤ 0,2 %
Part de CDI par rapport à l'effectif total	Nouvel indicateur		≥ 93 %
Taux des promotions internes en faveur des femmes des classifications G4, G5 et G6	Nouvel indicateur		≥ 60 %
Nombre de sujets travaillés en concertation (IRP* / DG)	8	6	≥ 5
Équilibre contrat mutuelle (Volume des prestations / Volume des cotisations)	Nouvel indicateur		≥ 100 %
Taux de progression du montant moyen d'intéressement distribué par salarié	Nouvel indicateur		≥ 1 %
Part d'entretiens individuels effectués	Nouvel indicateur		≥ 98 %

*Instance représentative du personnel.

Légende :

■ Indicateurs de pilotage
■ Indicateurs de "rendre compte"



Votre habitat, notre responsabilité

171 rue de Vern - BP 50147
35201 RENNES CEDEX 2
Tél. 02 99 26 44 44
www.aiguillon-construction.fr