

La RSE en organisme Hlm - AIGUILLON CONSTRUCTION -

« Favoriser le bien-vivre ensemble durablement dans le respect des différences »

Identité de l'organisme

En 2012 :

- 192 collaborateurs
- 12 600 logements répartis sur 135 communes des départements de la Bretagne historique
- Environ 25 000 personnes logées dans un parc de logements essentiellement collectifs

Enjeux

La RSE pour Aiguillon, c'est avant tout un changement de culture amorcé depuis plus de 10 ans afin de replacer l'activité au cœur de ses parties prenantes. À titre d'exemples :

- en interne, une équipe de correspondants environnement (la Green Team) s'est volontairement mobilisée pour sensibiliser les salariés autour des éco-gestes au bureau,
- les associations de locataires sont associées à la rédaction des cahiers des charges pour les contrats d'entretien afin de valider ensemble les prestations et leurs coûts,
- les demandeurs de logement connaissent via notre « Pass Attribution » nos engagements en matière d'attribution des logements (règles d'obtention, accompagnement personnalisé, garantie de l'enregistrement de la demande, traitement équitable et information sur la décision prise, suivi de l'évolution de la situation du demandeur, etc.)
- des produits éco-labels ont été choisis avec les prestataires de nettoyage et de travaux d'entretien afin de partager la démarche de progrès,
- les collectivités sont invitées à découvrir, lors des « Financements en chantier », un autre aspect de leur accompagnement à la construction (1 à 2 visites annuelles du patrimoine récent proposées à nos partenaires financiers).

Côté habitants, Aiguillon facilite les rencontres entre locataires autour de moments festifs qui ponctuent l'année. Une autre manière de réinventer la gouvernance partagée bailleur-locataires, exemple que nous allons développer plus en détail dans cette fiche.

Priorités identifiées par les organismes

Concernant la démarche globale : l'analyse effectuée par le Directeur Général Jacques Wolfrom est qu'Aiguillon a déjà mis en place de solides actions ou démarches sur les questions relatives aux consommateurs (ISO 9001, CUS), l'environnement, les droits de l'homme, la loyauté des pratiques, et les territoires. La partie prenante interne n'a pas fait l'objet d'actions aussi abouties, aussi c'est la priorité fixée pour la démarche RSE qui démarre aujourd'hui.

Concernant les initiatives habitants, les priorités sont de 4 registres :

Accueil et intégration des nouveaux locataires	Les 90 habitants relais ont pour mission de faciliter l'intégration des nouveaux habitants. À travers une convention annuelle, des rencontres régulières, des ateliers d'échanges de savoirs, ils sont soutenus et informés pour favoriser la rencontre dans le respect des différences.
Citoyenneté et solidarité de voisinage	À travers des Rendez-vous tels que « les Rendez-vous des voisins », les chasses aux œufs de Pâques ou les décorations pour Noël (« Festi-halls »), les habitants ont l'occasion de créer du lien lors de moments de convivialité. Ainsi, les crémaillères permettent aux habitants de faire connaissance suite à l'emménagement dans un immeuble neuf. Aiguillon peut recueillir rapidement les retours sur la prise en main des logements. Certains immeubles fêtent leurs 50 ans : l'occasion de réfléchir à l'avenir de leur bâtiment.
Echanges autour de la culture	Des habitants invitent leurs voisins dans leur salon autour d'un livre ; c'est le concept des « Salons littéraires ». Lors du Festival Etonnants voyageurs de St Malo, certains lecteurs représentent les locataires Aiguillon auprès des auteurs. À Morlaix, un collectif a aussi participé au jury du prix des lecteurs du Télégramme. D'autre part, des échanges européens permettent d'aller à la rencontre d'autres habitants relais anglais ou néerlandais.
Cadre de vie et environnement	Les Rendez-vous en marchant visent à faire le tour d'un quartier à pied et confronter les points de vue sur le cadre de vie et son amélioration. Outre les travaux d'entretien, cela peut amener les locataires à s'engager dans des projets de compostage collectif. Sur 2 résidences, les locataires sont allés encore plus loin et jardinent ensemble, gérant l'espace avec l'aide d'une association dédiée. Une fois par an, une centaine d'habitants particulièrement sensibles à l'environnement se retrouve pour découvrir et protéger ensemble le littoral breton (Baie du Mont St Michel, Estuaire de Loire).

Focus méthode

- Démarche globale

La démarche de développement durable a été impulsée par la Direction Générale d'Aiguillon en 2004, l'idée était de fédérer les actions dans le champ du développement durable portées jusque-là de manière indépendante par les différents services de l'entreprise.

Un poste dédié (chargé de mission développement durable) a été créé afin de suivre l'évolution des chantiers internes et externes. En parallèle, des démarches innovantes ont été menées en termes de relations avec les collectivités et les fournisseurs,

Aujourd'hui, fort d'une démarche d'amélioration continue certifiée ISO 9001, l'entreprise démarre une démarche visant à donner de la cohérence aux solides expériences réalisées sur chacune des questions centrales de la RSE. Le volet interne sera l'une des priorités de cette démarche.

- Initiatives avec les habitants

Aiguillon Construction compte deux animateurs sociaux. Ceux-ci accompagnent les habitants dans différentes initiatives, favorisant l'accueil des nouveaux locataires et la rencontre, les incitent à participer aux Rendez-vous Aiguillon, animent le réseau des habitants relais (recrutement, accompagnement dans leurs missions, soutien logistique et technique), s'appuient sur de solides partenariats avec les services des communes, des associations et les équipements de quartiers, les autres bailleurs, pour accompagner au mieux les initiatives d'habitants...

En parallèle, 16 gérants immobiliers et 3 psychologues de l'habitat contribuent au mieux vivre ensemble par des interventions visant à prévenir, accompagner les troubles de l'habitat et les situations atypiques d'occupation des logements.

Une coordination trimestrielle avec la gestion immobilière, le chargé mission environnement, la communication et d'autres services... permet de dégager les priorités d'actions en fonction du patrimoine, des dynamiques de population, des sollicitations extérieures...

Indicateurs de pilotage

- Démarche globale

Aiguillon Construction (certifié ISO 9001) fonctionne selon le modèle de l'amélioration continue (Planifier – Développer les actions – Contrôler – Analyser). Les revues de processus et audits internes permettent de prendre de la hauteur sur les résultats d'indicateurs et analyser les actions correctives à mettre en place.

Les indicateurs liés aux questions centrales de la RSE existent et sont suivis dans chacun des services concernés. Un travail va débuter pour les regrouper et leur donner une lisibilité pour chaque partie prenante.

- Initiatives avec les habitants

Sur ce sujet sont suivis :

Le nombre d'habitants relais,

Le nombre d'aires de compostage collectif,

Le nombre de participations aux rencontres,

Le nombre de résidences concernées par des dynamiques d'habitants,

Le budget investi.

Bénéfices pour l'organisme

- Démarche globale

« La démarche de DD permet de donner du sens sur la place de chacun dans la réalisation de la mission d'intérêt général ».

- Initiatives avec les habitants

« Les relations conviviales et la solidarité de voisinage favorisent le bien-vivre ensemble : facilitations des échanges entre bailleur et habitants, partage de valeurs communes aussi bien pour les locataires que pour les collaborateurs.

Les bénéfices concernent aussi les habitants : montée en compétences pour certains qui s'engagent dans ces démarches, relations de voisinage apaisées... »

Contact au sein de l'organisme

Anne BOURDAIS - Responsable qualité

Tél (ligne directe) : 02 99 26 44 44

Site Internet : www.aiguillon-construction.fr

Fiche réalisée en collaboration avec Des Enjeux et des Hommes et Habitat et Territoires Conseil