

La RSE en organisme Hlm - AQUITANIS -

« Mettre en œuvre une stratégie de repositionnement géographique et d'activité de l'organisme sur le territoire de la métropole bordelaise (CUB) via une démarche de RSE »

Identité de l'organisme

- Territoire d'intervention : Aquitaine
- 375 collaborateurs
- 17 306 logements et équivalents soit 33.000 habitants

Enjeux

- Depuis 2008, il s'agit pour Aquitanis de redevenir sur le territoire de la CUB l'acteur de référence en matière d'habitat dans un environnement très concurrentiel. La stratégie de différenciation initiée vise à mettre en congruence les enjeux de développement de l'organisme avec ceux du territoire engagé dans de très importants projets urbains (Projet 50.000 logements de la CUB, Arc de développement durable de la ville de Bordeaux, projet Euratlantique...) avec un souci constant de développement durable et de concertation citoyenne.
- La démarche de RSE est l'occasion (dans un organisme marqué par une très forte culture technique, « une pensée rationnelle et efficace » très planificatrice) d'incorporer de la « créativité » permettant notamment d'explorer des pistes d'améliorations sociétales et environnementales possibles.
- Il est réalisé une « enquête » permanente auprès de l'ensemble des parties prenantes afin de déterminer leurs attentes, leurs perceptions des enjeux de développement durable sur le territoire, et ce, afin de nourrir nos réflexions et d'expérimenter les idées sélectionnées parmi celles proposées.

Priorités identifiées par les organismes

Exemples de priorités :

<p>1. Un des premiers points de débat fort avec les parties prenantes externes : la politique de vente HLM fait craindre de voir apparaître des copropriétés dégradées :</p>	<p>Les occupants ont été rassurés sur la maîtrise et la vente du patrimoine (diagnostic des travaux à réaliser, remise à niveau...), accent a porté sur la gestion de syndic dont Aquitanis s'assure de rester majoritaire (conservant 50% de l'opération mise en vente). Une Charte de gestion de syndic assure aux accédants un contact facilité avec un gestionnaire dédié, un dialogue permanent au travers d'un site internet dédié, un suivi rigoureux de l'évolution des charges et des travaux prévisibles.</p>
--	---

<p>2. Le vieillissement de la population, dans le parc existant et dans la demande nouvelle, suscite des questionnements quant à l'adéquation de l'offre produit/services du bailleur et le risque de ségrégation de cette population.</p>	<p>Aquitanis a créé en 2009 le « Label bleu » qui garantit la prise en compte du vieillissement à la fois dans l'adaptation du produit logement par un ensemble de travaux à la carte en fonction du handicap de la personne, et une offre de services adaptés : en lien avec le Conseil Général le projet « Bien vieillir au grand parc », cité de 2300 logements dont 19% des occupants est locataire isolé de plus de 70 ans, l'animation de cours de prévention des chutes et de tai chi...</p> <p>Pour lutter contre le phénomène de « ségrégation » des personnes âgées dans le patrimoine, Aquitanis a créé en 2011 le concept de « Résidence solidaire ». Habitat à taille humaine (30 à 50 logements maximum) il privilégie une attribution équilibrée entre jeunes ménages et personnes âgées autour d'espaces de rencontre et de convivialité comme des jardins partagés. Une animation permanente est mise en place avec la collectivité locale</p>
<p>3. L'importance en Aquitaine des déplacements et concentration de gens du voyage suscite des inquiétudes dans leurs relations aux populations et la capacité de répondre à leur demande de sédentarisation.</p>	<p>Aquitanis est devenu l'acteur majeur en Aquitaine de l'accueil des gens du voyage avec 17 aires représentant 410 places dans le cadre de contrats de délégation de service public avec les collectivités locales. 3 opérations ont été livrées dans le cadre de la sédentarisation en respect des usages et de la culture des gens du voyage. Un travail partenarial avec les collectivités concernées est développé en matière de propreté des lieux, de médiation, d'accompagnement culturel en lien avec des travailleurs sociaux. Des notes de situation régulières font le lien entre le gestionnaire et la collectivité pour un suivi qualitatif des aires.</p>
<p>4. L'Aquitaine est une région productrice de bois qui n'est que très peu utilisé dans la production de logements (le pin des Landes est surtout utilisé en lambris ou parement de façade).</p>	<p>Aquitanis s'est engagé, depuis 2009, dans une innovation en matière de production de logements avec le système constructif industrialisé modulaire bois : Sylvania. Il s'agit d'un véritable processus industriel de production locale dans lequel tous les acteurs locaux ont été mobilisés avec en tête la volonté de contribuer à la structuration d'une filière bois de construction en Aquitaine : Egeris l'industriel, titulaire d'un marché cadre pluriannuels, a pu créer et développer son activité dans ce cadre. Le FCBA (Institut Technologique de la Filière Bois), et le pôle de compétitivité Xylofutur sont mobilisés.</p>
<p>5. Dans les opérations de production de logements les espaces verts souffrent d'un manque d'investissement de la part des bailleurs et promoteurs et les nouvelles opérations ne contribuent pas à « fabriquer » une ville-nature.</p>	<p>Un service « Espaces extérieurs » d'une douzaine de techniciens conçoivent, entretiennent et font évoluer l'ensemble des espaces paysagers d'Aquitanis. Depuis 2008, l'équipe est engagée dans une démarche de développement durable afin de réintégrer la nature dans la ville (impact sociétal et environnemental) : enrobés à froid, amendement organique, huiles végétales biodégradables, broyage recyclage des déchets de taille, paillage naturel, prairies fleuries, éclairage économe... permettant également une réduction des charges pour les locataires.</p>

Focus méthode

La démarche engagée fin 2008 prend appui sur une année de travail d'analyse et de mise en évidence avec les parties prenantes externes (élus, Agents des collectivités, associations de locataires...) des enjeux de territoires et à permis de faire émerger des premières orientations. En interne, une mise à plat des processus de production a permis de mettre en évidence un certain nombre d'activités à « potentiel RSE ». Ce premier travail, qui a débouché sur une « Convention de gouvernance urbaine », a posé les jalons de l'engagement RSE d'Aquitanis.

Un séminaire inaugural regroupant l'ensemble des salariés et animé par Laurence Harribey, enseignant/chercheur titulaire de la chaire développement durable de Bordeaux Ecole de Management, a permis de partager les enjeux de la RSE en lien avec les dynamiques du territoire.

La démarche a ensuite pris appui sur ce repérage des enjeux territoriaux au travers de la « Convention de gouvernance urbaine » menée de fin 2008 à mi 2009. Elle se fonde sur le dialogue avec les parties prenantes externes et en interne sur un management des activités de l'entreprise en mode RSE. Dans le cadre des orientations issues de la Convention, les équipes, engagées dans l'activité quotidienne de production, amendent leurs pratiques, en initient de nouvelles et enrichissent au fur et à mesure chacun des grands processus de production des dimensions sociétales et/ou environnementales.

Un « chargé de mission RSE », affecté à temps plein, accompagne les équipes, suscite l'engagement RSE, formalise les actions engagées, produit des cahiers de bonnes pratiques, anime des réunions de travail, d'échanges et de partage. En fonction des impacts sur les activités et les processus, il modifie, complète les procédures de travail en tant que de besoin. Chaque année depuis 2010, avec le rapport d'activités, est élaboré un rapport RSE distribué à l'ensemble du personnel et des parties prenantes externes d'Aquitanis. Il est accessible en intégralité sur le site d'Aquitanis.

Indicateurs de pilotage

Pour rendre compte de l'avancée de la démarche nous privilégions la mesure qualitative (celle des récits) qui est complétée par un ensemble d'indicateurs : soit de pilotage (avancé des projets en cours), soit de résultats au terme de celui-ci.

Quelques exemples d'indicateurs :

- Vieillesse : depuis 2009, 300 labels bleus (certifiant la mise en œuvre d'actions de sensibilisation + changements effectifs) ont été livrés dont 131 sur l'année 2011. 5 projets de résidences solidaires sont engagés sur 5 communes différentes pour un total de 230 logements environ.
- Sylvania : 5 projets sont en cours de réalisation pour environ 200 logements l'objectif étant de produire ainsi 20% de nos 850 logements annuels.
- Environnement : en 2011, 319 arbres et 19 772 arbustes plantés pour 17 arbres abattus sur le patrimoine existant avec un budget spécifique de 188 K€.

Bénéfices pour l'organisme

« Notre démarche nous permet de construire pas à pas une nouvelle identité pour Aquitanis, celle d'un acteur local capable de porter dans ses réalisations : des valeurs, des enjeux, des préoccupations partagées avec nos parties prenantes.

Il s'agit d'être capable de prendre en compte, et non de rendre compte de manière normée, la manière d'exercer nos différents métiers, de réaliser des activités complexes, tout en ayant des logiques d'améliorations sociétales et environnementales.

A l'évidence, cela façonne petit à petit l'évolution de nos métiers que ce soit dans l'aménagement, la maîtrise d'ouvrage et les différentes facettes de la gestion locative et ce, au travers de notre capacité à nous engager différemment dans la réalisation de ces activités.

Cette prise de recul est facilitée par l'accompagnement du chargé de mission RSE accompagné en interne et en externe par le service communication. »

Contact au sein de l'organisme

François BOULANGER - Chargé de mission RSE

Tél (ligne directe) : 05.56.11.87.07 - E-mail : f.boulangier@aquitanis.fr - Site Internet : www.aquitanis.fr/

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