



Rapport d'activité

EXERCICE 2021

2021

**AU SOUTIEN
DE NOS LOCATAIRES,
SOLIDES SUR
NOS FONDAMENTAUX...**

« L'année écoulée
nous a confortés
dans nos convictions
et nos orientations ! »

Encore placée sous le signe de la pandémie, l'année 2021 aura donc été une nouvelle fois exigeante - parfois éprouvante - pour les locataires, en particulier les plus fragiles, comme pour les équipes de Mésolia.

Nous obligeant à une vigilance et une agilité accrues, elle nous aura cependant confortés dans nos convictions et nos orientations. Jamais l'utilité sociale de notre mission ne nous est apparue aussi fondamentale. Nos équipes, toujours et partout très mobilisées en dépit des difficultés du quotidien, s'en sont portées garantes. Quel qu'en soit l'impact sur nos activités, Mésolia a su rester solide sur ses fondamentaux : soutenir nos locataires dans l'épreuve, assurer la continuité de la gestion locative, maintenir un cadre de vie de qualité. Pour cela nous avons continué à renforcer notre offre de services et d'accompagnement.

Cette crise sanitaire nous aura donc permis de vérifier toute la pertinence de notre positionnement : améliorer la vie des personnes que nous logeons à travers les solutions d'habitat que nous leur proposons.

Adossés au groupe Arcade-Vyv, nous nous inscrivons résolument dans la stratégie du « Logement déterminant de santé », qui nous conduira à développer encore de nouveaux services au bénéfice de nos résidents.

Le bilan du chemin que nous avons parcouru ensemble en 2021, vous le découvrirez ici sous la nouvelle identité visuelle de Mésolia, qui forme désormais avec le Toit Girondin le Groupe Soikos.

Un nouveau visage pour symboliser l'envergure inédite prise par notre groupe, un groupe puissant, autonome, déployant désormais sa mission d'intérêt général sur l'ensemble du Grand Sud-Ouest, au service des territoires et de leurs habitants.



Jean-Michel BEDECARRAX,
Président de Mésolia



Emmanuel PICARD,
Directeur général de Mésolia

RAPPORT — D'ACTIVITÉ

EXERCICE 2021 _____



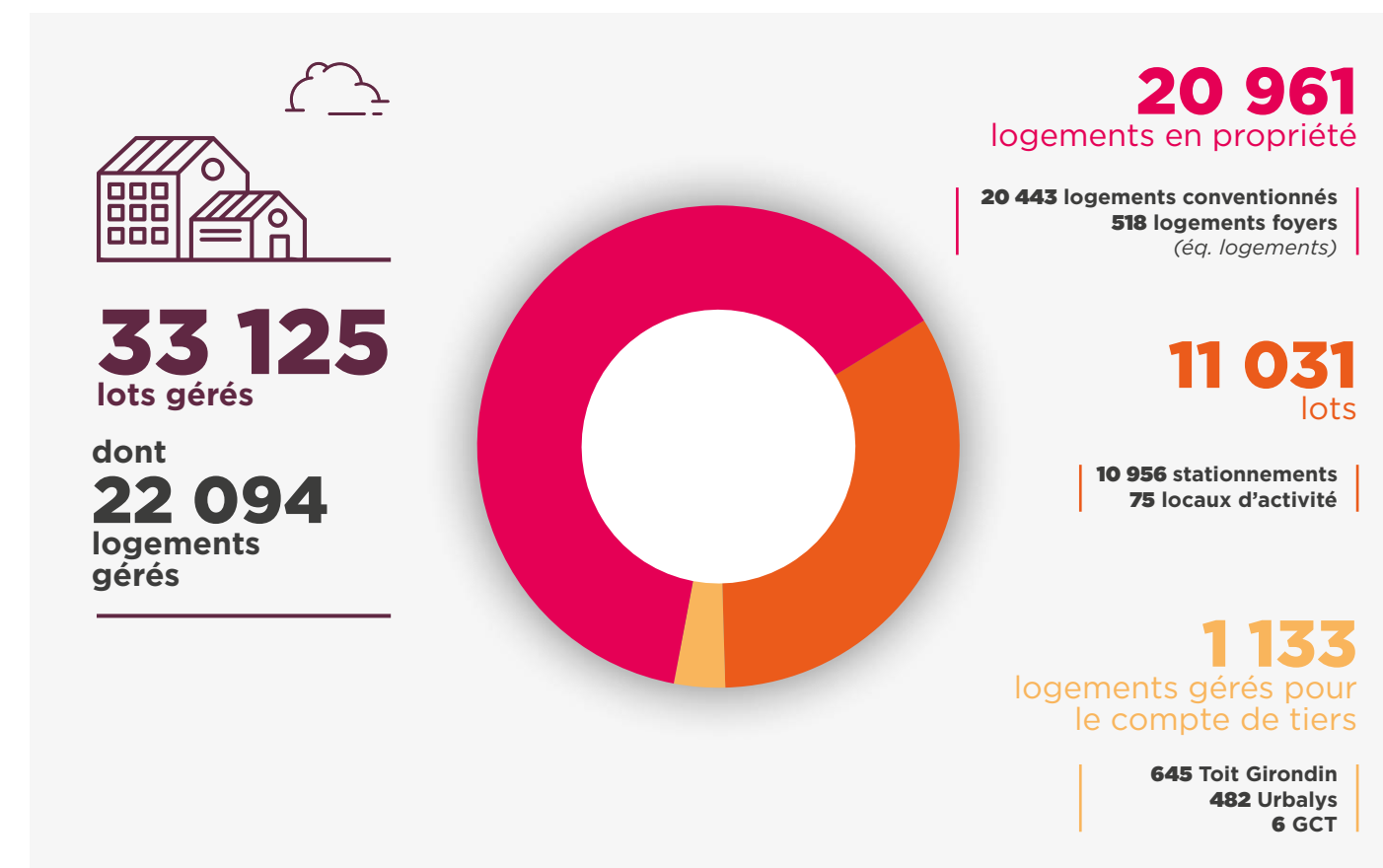
SOMMAIRE

LES DONNÉES ESSENTIELLES	06
LES DONNÉES DÉTAILLÉES	10
01 • LE PATRIMOINE	11
02 • LA GESTION IMMOBILIÈRE	20
LE DÉVELOPPEMENT	62
01 • LA PROMOTION	63
02 • LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	72
03 • LES ACTIONS SOCIALES ET SOLIDAIRES	78
04 • LES COOPÉRATIONS	86
LA SÉCURISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ	89
01 • LES ACHATS MARCHÉS	90
02 • LE CONTRÔLE INTERNE ET MÉTHODES	95
03 • LES RESSOURCES HUMAINES	97
04 • LES SYSTÈMES D'INFORMATION	103

LES DONNÉES ESSENTIELLES

LE PATRIMOINE GÉRÉ

sur l'exercice 2021



LES VENTES

sur l'exercice 2021

450

logements mis en vente

(logements ayant eu l'autorisation de l'État pour la vente)

34

logements vendus
(Vente HLM)

0

foyer vendu (RPA)

0

local d'activité vendu



LA PROMOTION

sur l'exercice 2021

471

logements locatifs
livrés

0

logements en
acquisition - amélioration
livrés

58

logements en accession
sociale à la propriété
livrés

1 254

logements en cours de
construction

dont

1 178

logements locatifs

76

logements en accession à
la propriété

467

demandes de
financement obtenues

540

ordres de services

dont

540

logements locatifs

0

logement en accession
à la propriété

LES TRAVAUX

sur l'exercice 2021



38 277 k€

de travaux ont été
réalisés



28 078 k€

au titre de
renouvellement de
composants

10 199 k€

au titre de
l'exploitation

LA GESTION LOCATIVE

sur l'exercice 2021



LES MOUVEMENTS

1 750

départs

Taux de rotation

8,6%

Taux de vacance

2,66%



LES ATTRIBUTIONS

2 046

attributions

132

mutations

LES IMPAYÉS

sur l'exercice 2021

Taux d'impayés des
locataires présents
au 31 décembre

2,32%

Taux d'impayés des
locataires partis
au 31 décembre

2,60%

LES RESSOURCES HUMAINES

sur l'exercice 2021

256

salariés



LES DONNÉES DÉTAILLÉES

01.

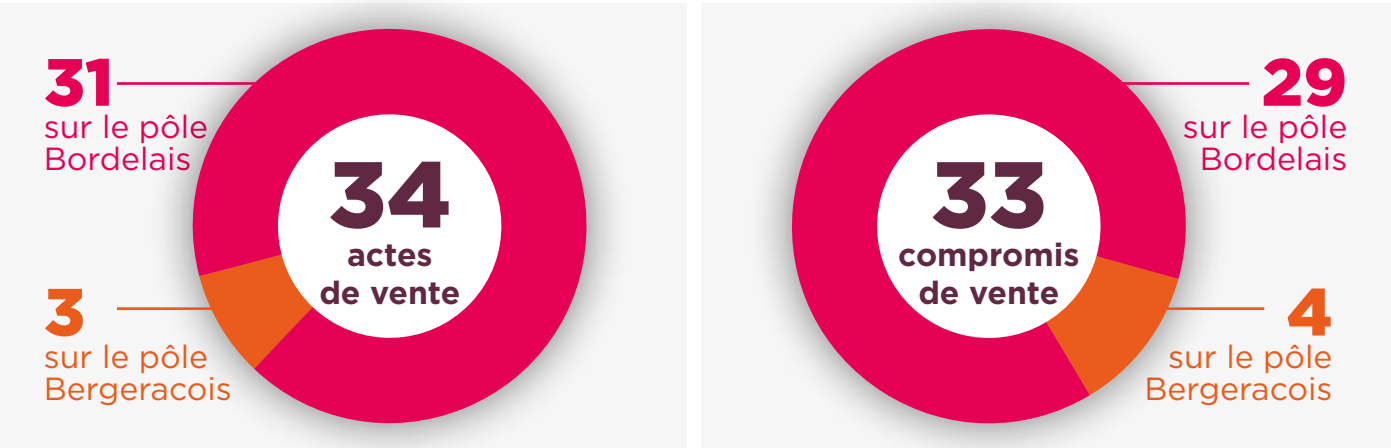
LE PATRIMOINE

sur l'exercice 2021



LES VENTES 2021

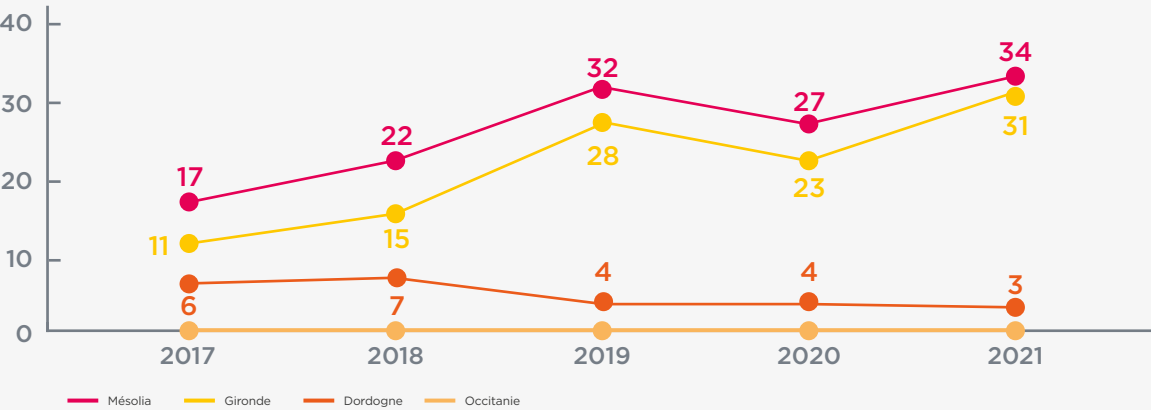
Mésolia a engagé une **politique de vente de patrimoine HLM locatif** depuis plusieurs années qui s’est traduite sur l’exercice 2021 par :



À noter que sur les **34** cessions réalisées sur l'exercice 2021, **12** sont intervenues au profit de locataires occupants, **22** au profit de locataires du parc social ou personnes physiques sous plafond PLI.

RÉSIDENCES	Total par résidence
CAPELLA / LE HAILLAN	1
ANTARES / LE HAILLAN	2
GAROSSES / LORMONT	1
CAMPAGNE DE BEUTRE / MÉRIGNAC	12
ROSE DES SABLES / ST MEDARD EN JALLES	2
PRAIRIE / ST LAURENT	2
PLEIN SOLEIL/ PESSAC	2
CARRIET / LORMONT	7
HAMEAU JOLIBERGE / ST ANTOINE SUR L'ISLE	2
TOUNET / BERGERAC	2
BORIES 12 / CARSAC AILLAC	1

ÉVOLUTION VENTES HLM



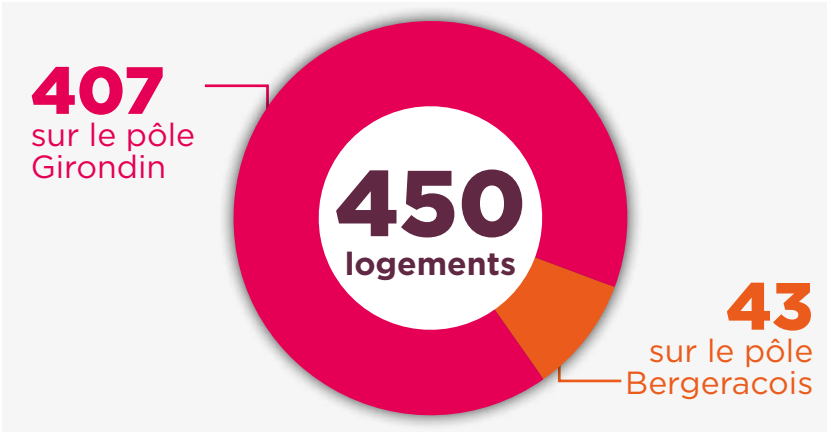
Une augmentation du nombre de ventes HLM depuis 2019 (objectif CUS n°2) notamment sur le territoire de la Gironde.

LOGEMENTS

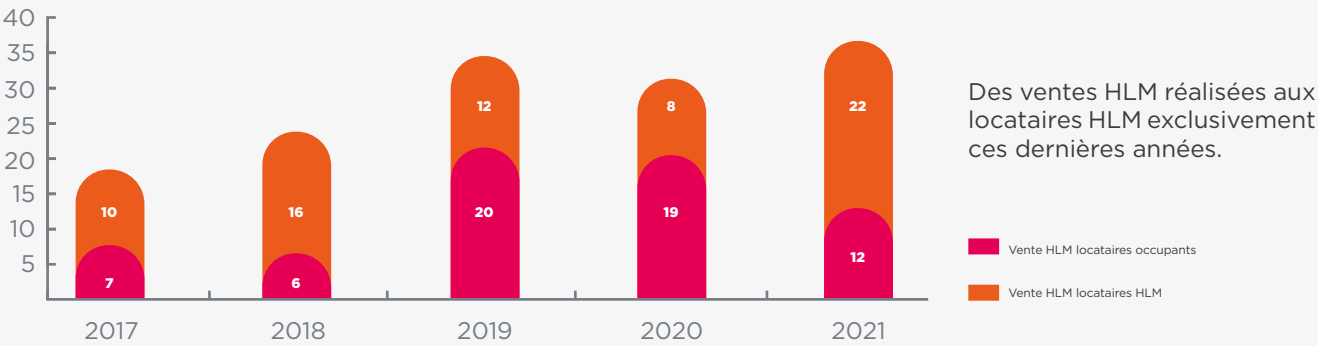
actuellement à la vente

Une année 2021 encore une fois marquée par la **crise sanitaire**, des refus de prêts plus nombreux qu’auparavant pour quelques candidats acquéreurs. Une demande toujours forte mais un public cible fragilisé par :

- le **contexte économique** (emploi incertain)
- les **conditions d’accès au crédit** désormais plus contraignantes (hausse sensible des taux d’intérêt, niveau d’apport personnel requis, etc).



PROFIL ACCÉDANTS VENTES HLM



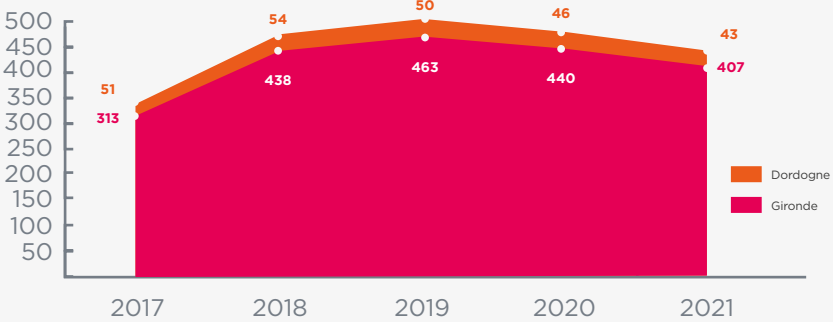
RÉSIDENCES	Typologie	Total par résidence
ANTARES / LE HAILLAN	individuels	15
CAPELLA / LE HAILLAN	individuels	22
CARRIET / LE HAILLAN	individuels	34
HAMEAU DE CHEZE / FLOIRAC	individuels	9
EMILE JOYAUX / MÉRIGNAC	individuels	3
GAROSSES (LES) / LORMONT	individuels	53
HIPPARION / BORDEAUX	individuels	2
PINEDE (LA) / ST LAURENT DU MÉDOC	individuels	6
PLEIN SOLEIL / PESSAC	individuels	27
PRAIRIE (LA) / ST LAURENT DU MÉDOC	individuels	2
ROBERT BALLION / MÉRIGNAC	collectifs	4
ROSE DES SABLES / ST MÉDARD EN JALLES	individuels	18
SABLES (LES) / ST LAURENT DU MÉDOC	individuels	5
LA PLACE/ALBERT MIE / ST SEURIN SUR L'ISLE	individuels	12
BOUFFARD NORD / ST SEURIN SUR L'ISLE	individuels	3

RÉSIDENCES	Typologie	Total par résidence
LA CAILLAUDINE / ST SEURIN SUR L'ISLE	individuels	4
JOLIBERGE / ST ANTOINE SUR L'ISLE	individuel	1
HAMEAU DES PINS / ST LAURENT DU MÉDOC	individuels	21
ROSE DES SABLES / ST LAURENT DU MÉDOC	individuels	26
CAMPAGNE DE BEUTRE / MÉRIGNAC	individuels	140

RÉSIDENCES	Typologie	Total par résidence
CHAMPCEVINEL / CHAMPCEVINEL	individuels	8
LES BORIES / CARSAC-AILLAC	individuels	2
VAL DE MARSICOU / BOULAZAC	individuels	2
ATUR / ATUR	individuels	3
LE TOUNET / BERGERAC	individuels	17
LE PEYRAT / CREYSSE	individuels	11

LOGEMENTS MIS EN VENTE

Un nombre de logements mis en vente stable, report signature CUS n°2 et nouveaux produits BRS qui réinterroge la vente HLM.



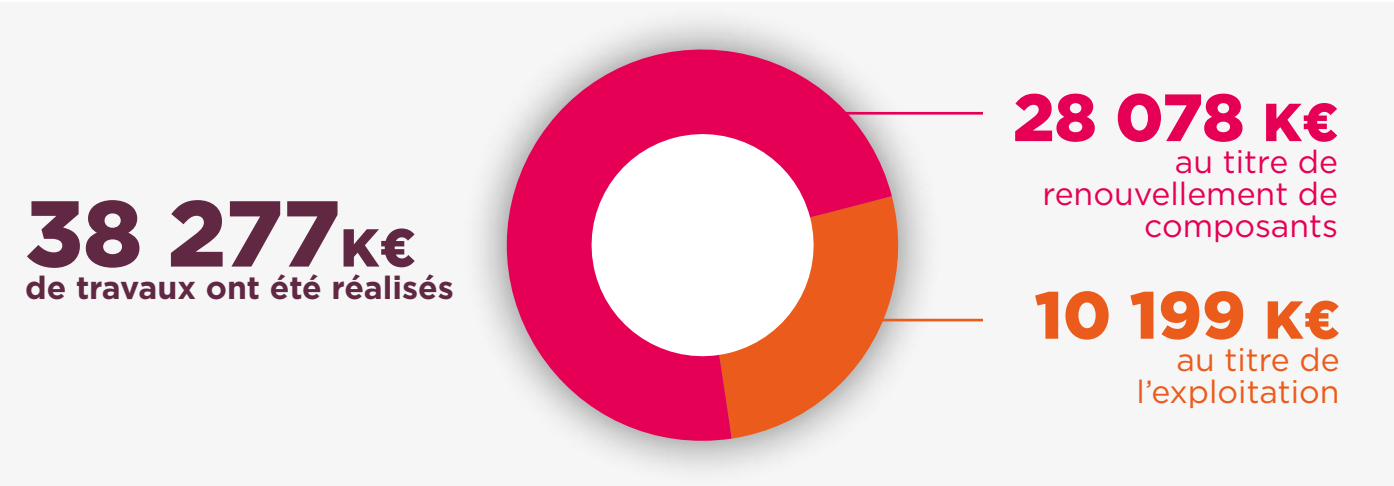
LES TRAVAUX RÉALISÉS

sur le patrimoine en 2021

En 2021, la crise sanitaire a de nouveau impacté l'activité travaux du Pôle Patrimoine.

En effet, plusieurs facteurs tels que : la pénurie de matériaux et d'équipements, le retard dans la livraison des fournitures et la hausse des matières premières ont complexifié les interventions des entreprises et les relations avec les prestataires. Mésolia a dû s'adapter à ce contexte et répondre avec la plus grande réactivité aux alternatives techniques proposées de façon à ne pas retarder les échéances de fin de travaux.

Au-delà de ces contraintes, 2021 peut être considérée comme une année intense en travaux sur le patrimoine avec la réalisation concomitante de près d'une dizaine de réhabilitations dont certaines en entreprise générale avec un poste clé de « relations locataires ».



RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS : TRAVAUX MUTUALISÉS

Objet	Nombre	Territoire	État
Chaudières gaz	1440 logements	Tout territoire	En travaux sur 2020/2021
	582 logements soit 22 résidences	Tout territoire	En études pour travaux en 2022/2023
Garde-corps balcon*	320 logements soit 4 résidences	Gironde	En cours de travaux
Menuiserie	10 résidences	Gironde / Dordogne	En cours de travaux
Ascenseurs** Amélioration et Modernisation	842 logements soit 6 résidences	Gironde / Dordogne	En cours de travaux
	1 057 logements soit 10 résidences	Gironde/ Dordogne	En études
Réseaux Eau potable / ECS / chauffage	664 logements	Gironde (rive droite)	En études

*Amélioration de la sécurité

**Dans le cadre des travaux de modernisation et d'amélioration des ascenseurs une démarche inédite entre plusieurs services : Pôle Patrimoine /Direction de l'Evolution et de l'Innovation Sociale (DEIS)/ Service Communication et Pôle Gestion Locative a permis d'offrir aux locataires pendant les périodes d'immobilisation des ascenseurs un accompagnement et une communication renforcée : appels téléphoniques aux habitants, organisation d'un service de portage des courses, affichage spécifique...

AMÉLIORATION/RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

AMÉLIORATION/RÉHABILITATION - TRAVAUX TERMINÉS

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
Edmond Rostand 1	Le Haillan	236	Toiture terrasses
Fauvettes 1 et 2	Mérignac	317	Façades – parties communes
Stendhal	Mérignac	61	Réhabilitation énergétique – subvention FEDER
Georges Brassens	Bègles	105	Réhabilitation énergétique – subvention FEDER
Pascal Triat	Bruges	84	Équipements techniques – isolation – parties communes – espaces extérieurs
Les Allains	La Force	28	Réhabilitation énergétique – subvention FEDER
Vergers de la Devèze	Bordeaux	35	Réhabilitation énergétique
Compans 1 et 2	Toulouse	12	Restructuration lourde
Total		878	

AMÉLIORATION - PHASE ÉTUDES

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
Junien Rabier	Bergerac	38	Amélioration thermique - façade
André Malraux	Langon	91	Chauffage/façade
Edmond Rostand	Le Haillan	236	Ravalement façade
Minotaure	Toulouse	61	Chaufferie et réseaux
Villaboïs	Bruges	52	Amélioration énergétique / reprise des boiseries et des vérandas / travaux de peinture
Multisites	Prigonrieux Lalinde	54	Amélioration thermique
Bella riva Mouleydier	Creysse Belpech	32	Réfection coursives et plancher bois
Hameau de Cérès	Fargues Saint Hilaire	19	Réfection des couvertures
Total		583	

→ AMÉLIORATION/RÉHABILITATION DU PATRIMOINE (suite)

AMÉLIORATION - PHASE TRAVAUX

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
Pierre Loti	Bergerac	29	Rénovation des sanitaires
Château Branon	Léognan	51	Reprise charpente et structure bois
Château d'Eau	Lormont	188	Ravalement des façades
Alpilles	Lormont	221	Rénovation des sanitaires - Ravalement de façade
Pujau	Cestas	26	Reprise structure bois
Campagne de Beutre	Mérignac	100	Menuiseries acoustiques - peinture boiseries
Salamandre	Mérignac	120	Modernisation électrique - chaudières
Total		735	

→ RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

PHASE ÉTUDES

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
Sarailière 1 et 2 Ariane 1 et 2	Cenon	460	Démolition / Réhabilitation - ANRU
Victor Hugo	Mérignac	69	Réhabilitation
Haut Blanzac	Mérignac	24	Réhabilitation
Coteaux de Majolan	Blanquefort	86	Réhabilitation
Aliénor	Bordeaux	96	Réhabilitation
RPA Montoroy	Bergerac	40	Réhabilitation
Multisites	Gironde/Dordogne	14	Réhabilitation thermique - Patrimoines étiquette Énergétique F/G
Total		789	

PHASE TRAVAUX

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
Clos Monfort	St Médard en Jalles	90	Réhabilitation énergétique - subvention FEDER Fin travaux : mars 2022
Le Prieuré	Talence	87	Réhabilitation énergétique - subvention FEDER Fin travaux : mars 2022
Trigan	Villeneuve d'Ornon	88	Réhabilitation énergétique - création logements -subvention FEDER Fin travaux : Février 2022
Bellini	Le Bouscat	100	Réhabilitation énergétique - subvention FEDER Fin travaux : Février 2022
Fauvettes 1 et 2	Mérignac	317	Espaces extérieurs Fin travaux : Mars 2022
6 rue Jouan	Bergerac	8	Réhabilitation énergétique
25 rue Saint Esprit	Bergerac	3	Réhabilitation énergétique - subvention FEDER
Total		693	

→ DOSSIERS SPÉCIFIQUES

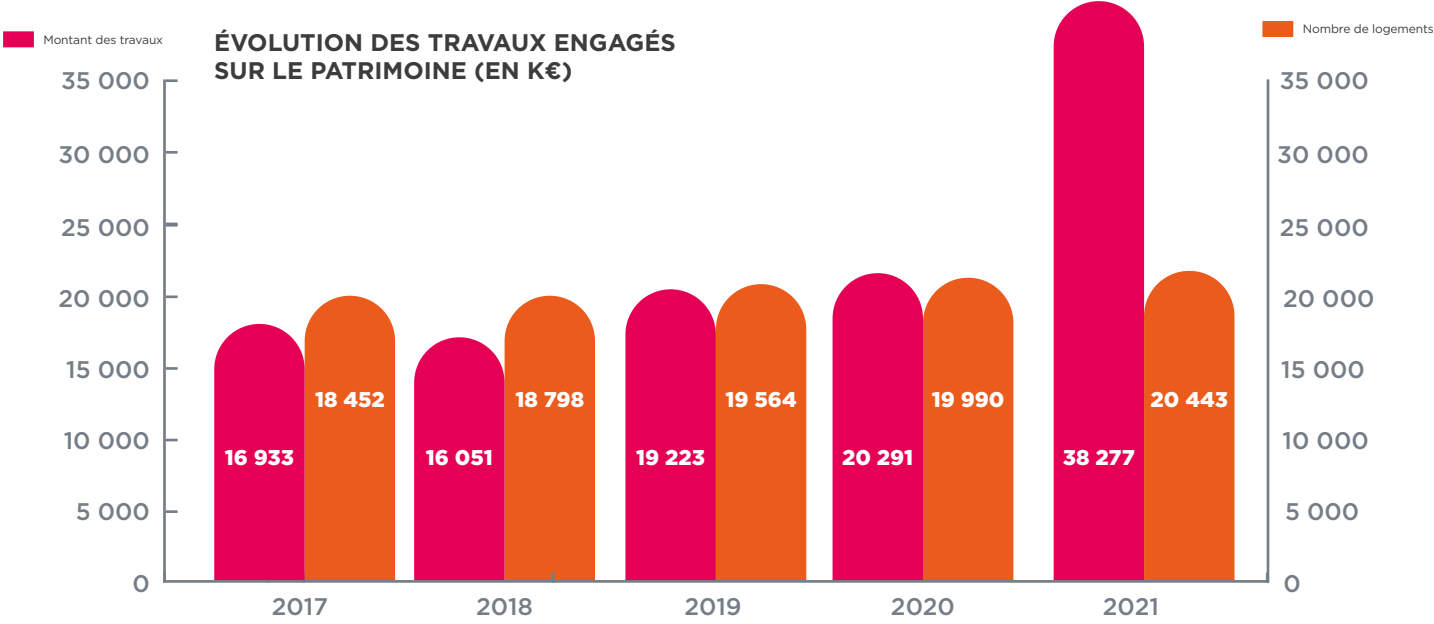
Objet	Territoire	État
Contrôle des installations électriques des locaux Mésolia	Tout territoire	Renouvellement sur 4 ans
Travaux d'accessibilité - ADH'ap - 2 ^{ème} période	23 sites	En cours de travaux
Audit sécurité patrimoine	MES - SOL (79 résidences)	En cours de travaux
Audit sécurité patrimoine	PER - TLS (106 résidences)	En cours études
Création aire de jeux et aménagements extérieurs	Lormont - en partenariat avec Gironde Habitat	Lancement des travaux : 2 ^{ème} trimestre 2022
Extension de l'agence MÉSOLIA	Pôle Territorial Mérignac -Gradignan	Travaux en cours Fin travaux : mars 2022

→ ACCORDS CADRES SUR 4 ANS
pour travaux de gros entretien ou d'investissement

Objet	Territoire	État
Nettoyage des toitures	MES - SOL - PER	Renouvellement sur 4 ans
Isolation des combles	MES - SOL - PER	Renouvellement sur 4 ans
Travaux VRD	MES - SOL - PER	Renouvellement sur 4 ans
Remplacement de boîtes aux lettres	TOUS	En cours (fin validité 07/2022)
Peinture et nettoyage	TOUS	En cours (fin validité 04/2023)
Bureau de contrôle	TOUS	Renouvellement sur 4 ans
Coordonnateur Sécurité	TOUS	Renouvellement sur 4 ans

→ RÉSEAU FIBRE OPTIQUE

La poursuite de l'installation de réseau en fibre optique sur le patrimoine de Mésolia (en partenariat avec Orange, Gironde Très Haut Débit, Périgord Numérique...) est intervenue en 2021 avec une relance des prestataires et une mise à jour de notre base de données portant à **290** le nombre de conventions couvrant le patrimoine à ce jour (tous territoires confondus).



ÉVOLUTION DU PATRIMOINE LOCATIF

en 2021

1. TOTAL SOCIÉTÉ

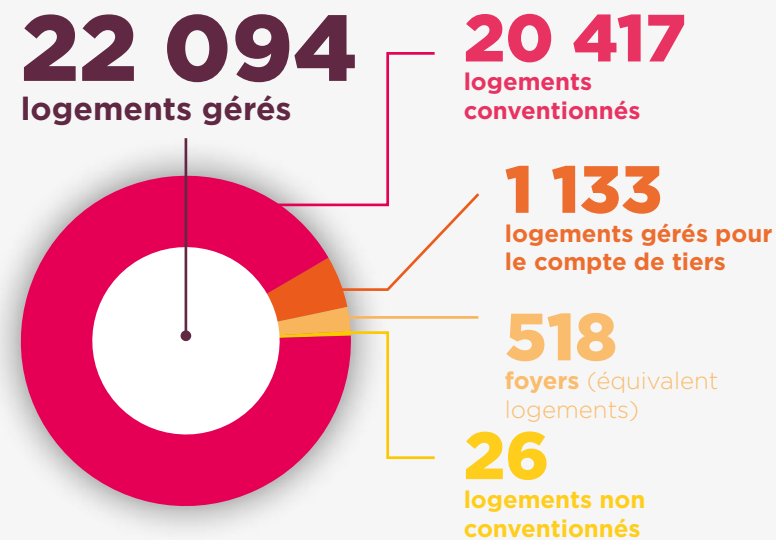
ÉVOLUTION DU PATRIMOINE LOCATIF EN 2021

471
livraisons neuves

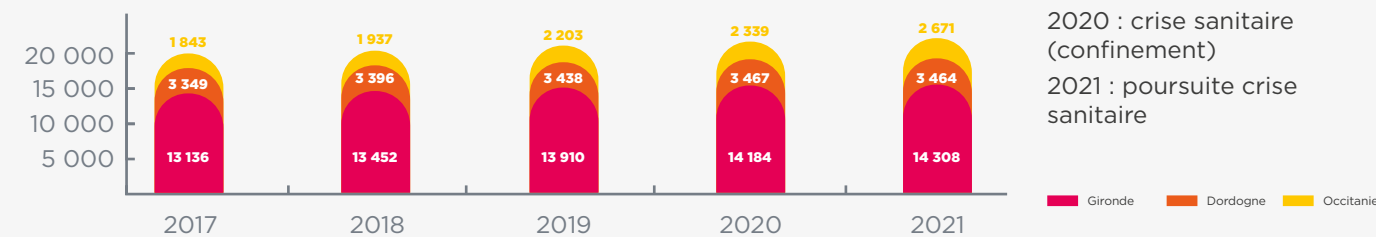
0
démolition

34
ventes

LE PATRIMOINE GÉRÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LOGEMENTS FAMILIAUX



2. TERRITOIRE DE LA GIRONDE

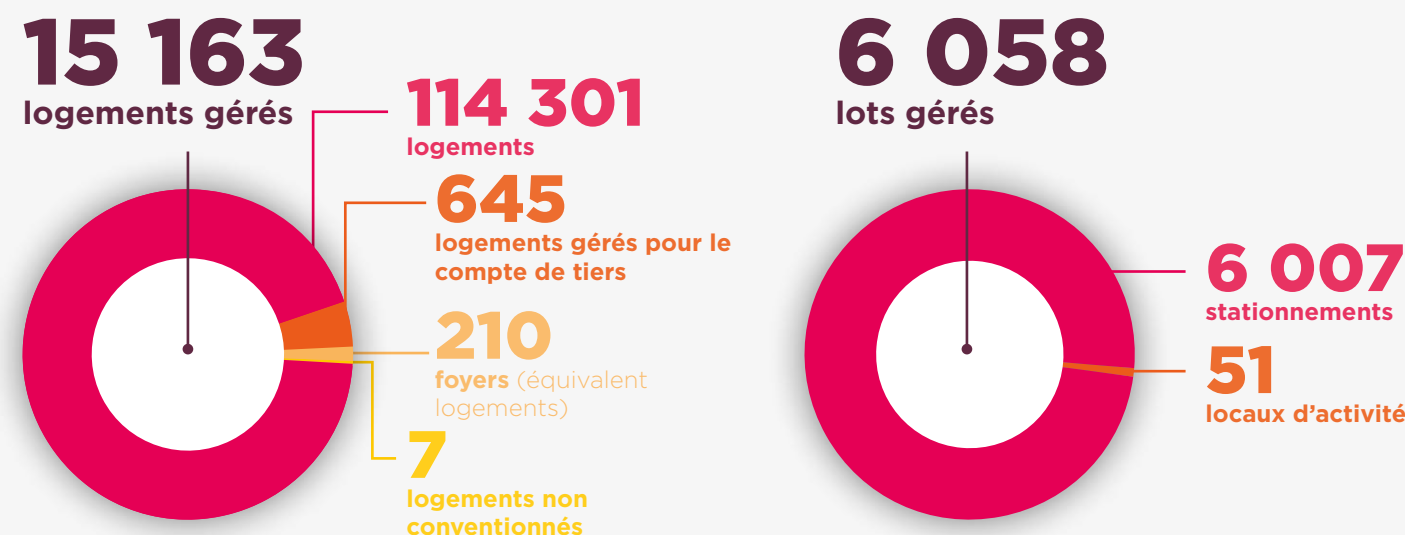
ÉVOLUTION DU PATRIMOINE LOCATIF EN 2021

153
livraisons neuves

0
démolition

31
ventes

LE PATRIMOINE GÉRÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021



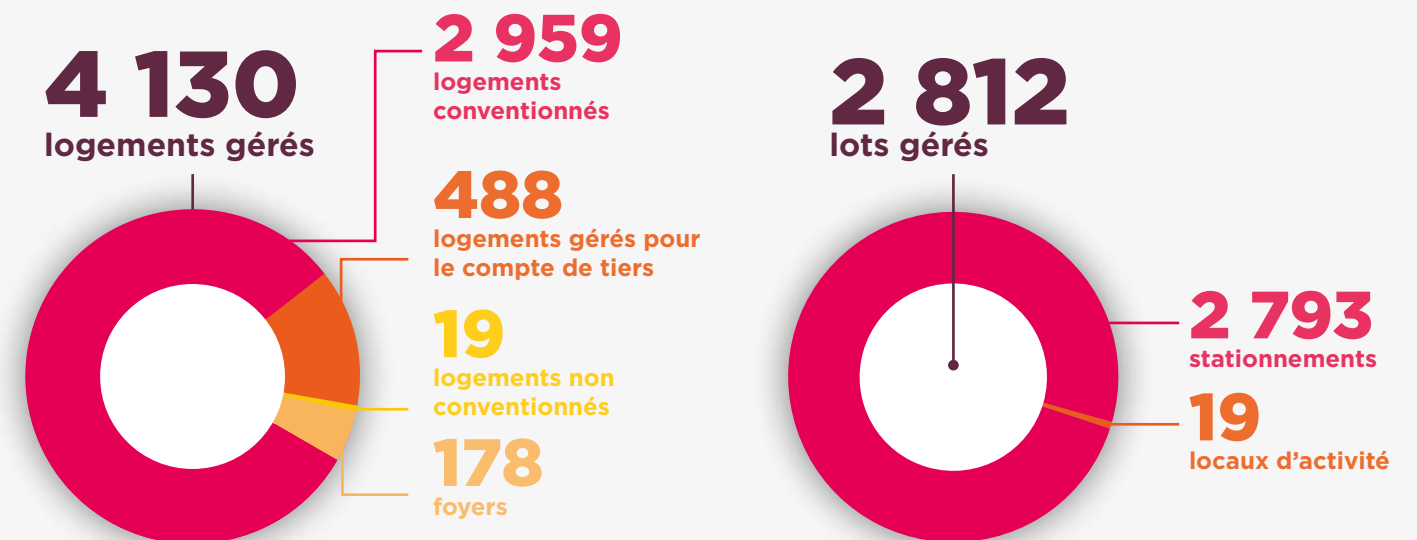
3. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE LOCATIF EN 2021

0
livraison neuve

3
ventes

LE PATRIMOINE GÉRÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021



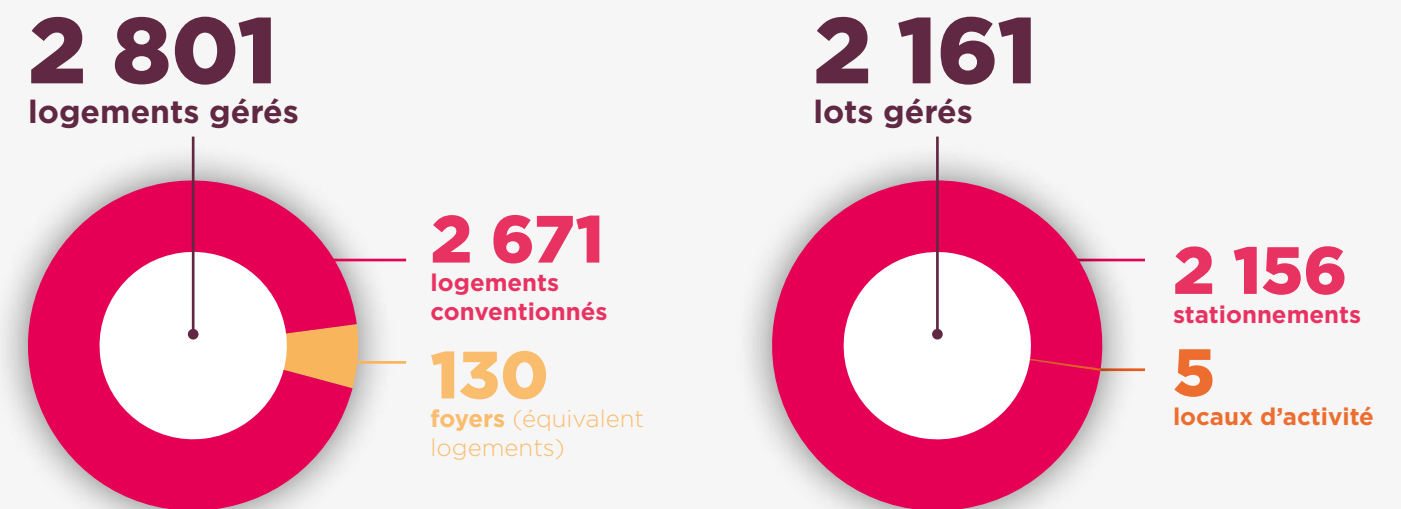
4. TERRITOIRE DE L'OCCITANIE

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE LOCATIF EN 2021

318
livraisons neuves

0
vente

LE PATRIMOINE GÉRÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021



02. LA GESTION IMMOBILIÈRE



L'année 2021 aura été marquée par la crise sanitaire pour la deuxième année consécutive.

Cette année a été impactée par :

- **les difficultés rencontrées pour la réalisation des travaux**, allongement des délais avec la poursuite du rattrapage du retard de 2020, difficultés d'approvisionnement de certains matériaux et augmentation des coûts,
- **le retard de la livraison** des programmes neufs et la difficulté engendrée pour la commercialisation,
- **la désorganisation de certains partenaires** due à la pandémie (retard, délais allongés...),
- **les rendez-vous de signature des baux décalés** dus aux futurs locataires positifs au covid ou cas contact.

LA DEMANDE DE LOGEMENT

Depuis 2016, Mésolia enregistre les demandes de logement directement sur le SNE (système national d'enregistrement) sur les départements de la Gironde, Dordogne, Tarn, Tarn et Garonne et Ariège. Il en résulte que les chiffres sont consolidés notamment au niveau départemental et ne permettent plus d'obtenir un détail pour chacun des bailleurs.

Sur le département de la Haute Garonne, les demandes de logement sont enregistrées sur IMHOWEB, logiciel partagé de gestion de fichier, entre l'ensemble des bailleurs du département.

1. TERRITOIRE DE LA GIRONDE FIN 2021

Il y a en stock sur le département de la Gironde **56 876 demandes de logement** (55 165 demandes fin 2020 et 57 773 fin 2019) dont **16 616 demandes de locataires HLM** (29 %) et 31 % de locataires du parc privé. Le stock est en **augmentation** de **3,1%** après une diminution de **4,7%** au 31/12/2020 (année 2020, début de la crise sanitaire).

70%
des demandeurs ont déclaré des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM



➔ PROFIL DES DEMANDEURS

72%
des ménages sont composés d'une ou de deux personnes

8%
des demandeurs ont plus de 65 ans

31%
sont des locataires du parc privé, **14%** des dé-cohabitants, **3%** des propriétaires occupants et **4%** logés dans des foyers/centres d'hébergement

13%
des ménages sont composés de 3 personnes

49%
ont un emploi (CDI, CDD, profession libérale) et **14%** sont au chômage

52%
des demandeurs principaux ont moins de 39 ans

PRINCIPAUX MOTIFS DES DEMANDES DE LOGEMENT DÉPOSÉES EN 2021

Ils sont proches de ceux enregistrés les années précédentes.

Ils concernent **l'absence de logement (4%)**, **l'inadaptation des logements (40%)**, ou font suite à des **changements familiaux (11%)**.

Les communes les plus demandées sont **Bordeaux (26%)**, **Mérignac (7%)**, **Pessac (4%)** et **Talence (3%)**. La demande de logement sur **Bordeaux Métropole représente 71%** de l'ensemble des demandes.

2. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE FIN 2021

Il y a en stock sur le **département de la Dordogne 5 641** demandes de logement (5 042 demandes fin 2020 et 5 290 demandes fin 2019). **Le stock en augmentation** de **12%** après une diminution de **5%** en 2020. 28% des demandeurs sont déjà locataires HLM (1 556 demandeurs) et **35%** locataires du parc privé.

78%
des demandeurs ont déclaré des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM



➔ PROFIL DES DEMANDEURS

72%
des ménages sont composés d'une ou de deux personnes

12%
des demandeurs ont plus de 65 ans

14%
des ménages sont composés de 3 personnes

31%
ont un emploi (CDI, CDD, profession libérale) et **18%** sont au chômage

44%
des demandeurs principaux ont moins de 39 ans



50%
des demandes actives se focalisent sur **4 communes (Périgueux, Bergerac, Sarlat et Boulazac)**

Périgueux et Bergerac comptabilisent **40%** (respectivement 21 et 19%) des demandes de logement du département et les 2 Communautés d'Agglomération, la CAB et Grand Périgueux **63%**.

PRINCIPAUX MOTIFS DES DEMANDES DE LOGEMENT DÉPOSÉES EN 2021

4% des demandeurs se déclarent **sans logement**, **10%** font une demande suite à des **changements familiaux** et **35%** à cause de **l'inadaptation de leur logement** (taille, loyer, handicap...).



3. TERRITOIRE DE LA HAUTE-GARONNE

FIN 2021

Il y a en stock sur le département de la Haute Garonne **46 584 demandes de logement** (45 756 en 2020) dont **15 663 demandes de locataires HLM** (34 %) (14 842 demandes de mutation en 2020) et **31%** de locataires du parc privé. **Le stock est en hausse** de **5,5%** sur l'année.

➔ PROFIL DES DEMANDEURS

61%
des ménages sont composés d'une ou deux personnes dont **40%** de personnes seules

61%
des ménages présentent des ressources issues d'activité

59%
des demandes concernent des logements de petite taille (T1 à T2)

77%
ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI

27%
des demandeurs principaux ont moins de 30 ans

57%
des demandes ont une ancienneté inférieure à 1 an

7%
des demandeurs ont plus de 65 ans



76%
de la demande est localisée en 1^{er} choix sur Toulouse Métropole dont **62%** pour la ville de Toulouse

PRINCIPAUX MOTIFS DE LA DEMANDE (hors demandeurs locataires HLM)

17% logement trop cher

21% logement trop petit

10% suite divorce ou séparation

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE LA DEMANDE DES LOCATAIRES HLM

25% logement trop petit

17% logement inadapté au handicap

7% logement éloigné de la famille et logement trop cher



4. TERRITOIRE OCCITANIE, TARN, TARN ET GARONNE ET ARIÈGE

Pour les 3 autres départements de l'Occitanie, la demande de logement est beaucoup plus faible.

LE TARN - FIN 2021

Il y a en stock sur le Tarn **5 232** demandes de logement dont **35%** sont issues de locataires HLM

➔ PROFIL DES DEMANDEURS

67%
des ménages sont composés d'une ou deux personnes dont **46%** de personnes seules

19%
des demandeurs principaux ont moins de 30 ans

81%
ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI

59%
des demandes concernent des logements de petite taille (T1 à T2)

11%
des demandeurs ont plus de 65 ans

LE TARN ET GARONNE - FIN 2021

Il y a en stock sur le Tarn **4 468** demandes de logement dont **25%** sont issues de locataires HLM

➔ PROFIL DES DEMANDEURS

63%
des ménages sont composés d'une ou deux personnes dont **43%** de personnes seules

20%
des demandeurs principaux ont moins de 30 ans

82%
ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI

59%
des demandes concernent des logements de petite taille (T1 à T2)

10%
des demandeurs ont plus de 65 ans

L'ARIÈGE - FIN 2021

Il y a en stock sur le Tarn **1 692** demandes de logement dont **25%** sont issues de locataires HLM

➔ PROFIL DES DEMANDEURS

69%
des ménages sont composés d'une ou deux personnes dont **49%** de personnes seules

16%
des demandeurs principaux ont moins de 30 ans

82%
ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI

59%
des demandes concernent des logements de petite taille (T1 à T2)

11%
des demandeurs ont plus de 65 ans

LES MOUVEMENTS DE L'ANNÉE 2021

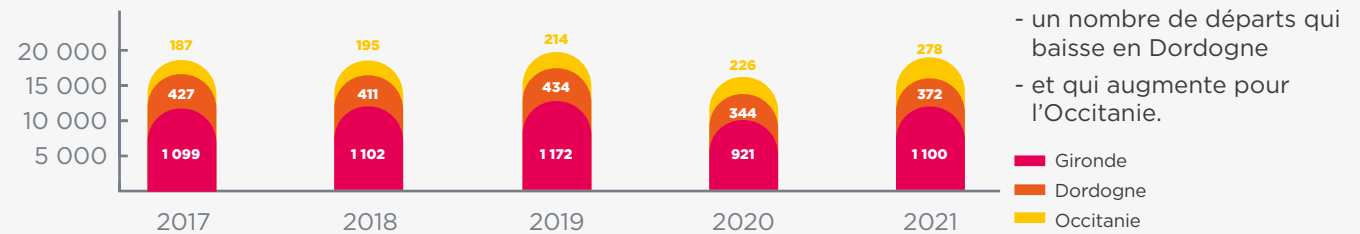
1. TOTAL SOCIÉTÉ

→ LES DÉPARTS 2021

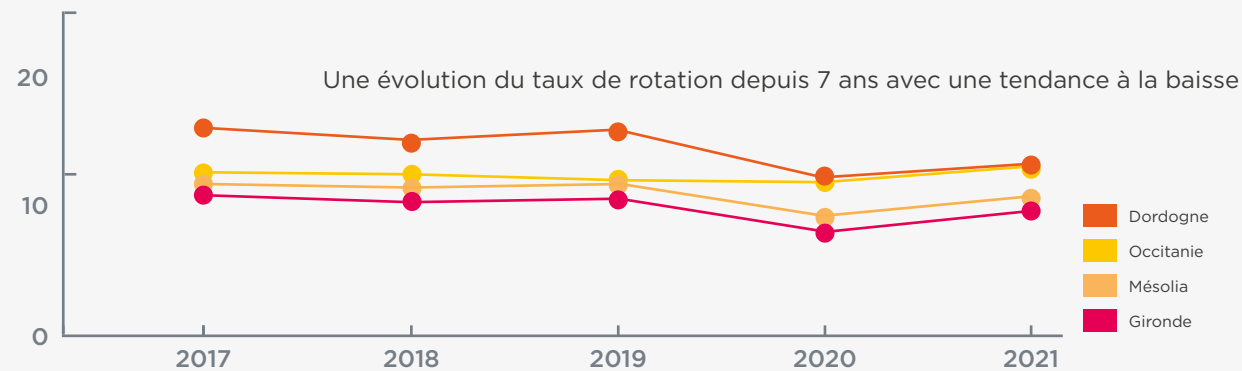
Le nombre de départs - **1 750** - au cours de l'année 2021 (1 820 en 2019 et 1 491 en 2020) est en **augmentation** par rapport à 2020, année spécifique avec le confinement de 2 mois et l'impossibilité de déménagement sauf cas urgent.

Le taux de rotation s'élève à **8,6%**
en augmentation par rapport à 2020

→ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉPARTS



→ ÉVOLUTION DU TAUX DE ROTATION



2. TERRITOIRE DE LA GIRONDE

→ LES DÉPARTS 2021

Le nombre de départs - **1 100** - au cours de l'année 2021 est en hausse par rapport à 2020 (921) et en **baisse** par rapport à 2019 (1 172), soit un taux de rotation de **7,7%**.

Parmi les logements libérés

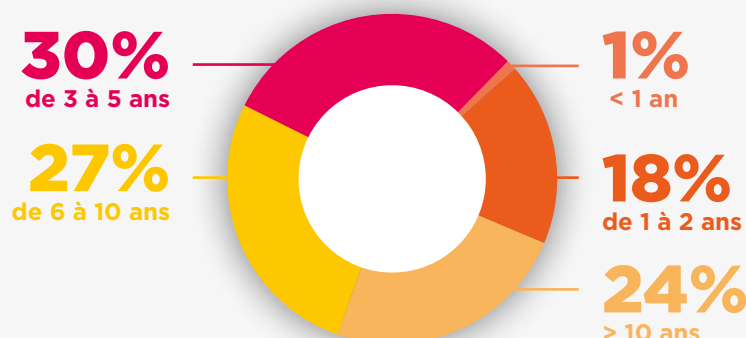
134
sont situés en Quartier Politique de la Ville (12,2%)

→ GÉOGRAPHIE DES LOGEMENTS LIBÉRÉS

870 logements libérés sur Bordeaux Métropole (taux de rotation 7,9 %)

110 logements libérés sur la CALI (Libourne) (taux de rotation 7,6 %)

→ ANCIENNETÉ DANS LE LOGEMENT DES LOCATAIRES PARTIS EN 2021 EN GIRONDE



19% des locataires ont donné leur préavis de départ au bout de 2 ans d'occupation du logement, toutefois **24%** des locataires étaient présents depuis plus de 10 ans.

La durée moyenne d'occupation des locataires sortants en 2021 s'élève à **7,4 ans** (contre 8,1 ans en 2020 qui était l'année du confinement).

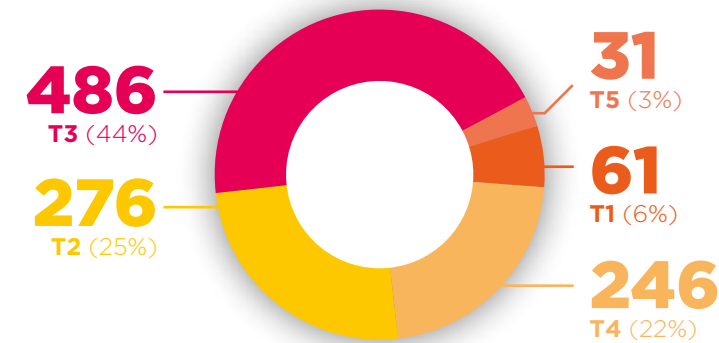
L'âge moyen du titulaire du bail des locataires sortants est de

47,5 ans
(47 ans en 2020)



1 100
logements libérés en Gironde

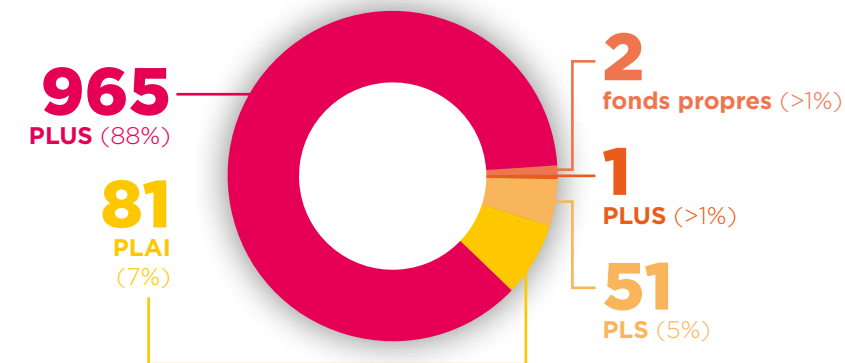
→ TYPOLOGIE DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



75%
des logements libérés ont une typologie comprise entre le T1 et le T3

44%
sont des T3 alors que la demande est surtout orientée vers de petites typologies T1 et T2

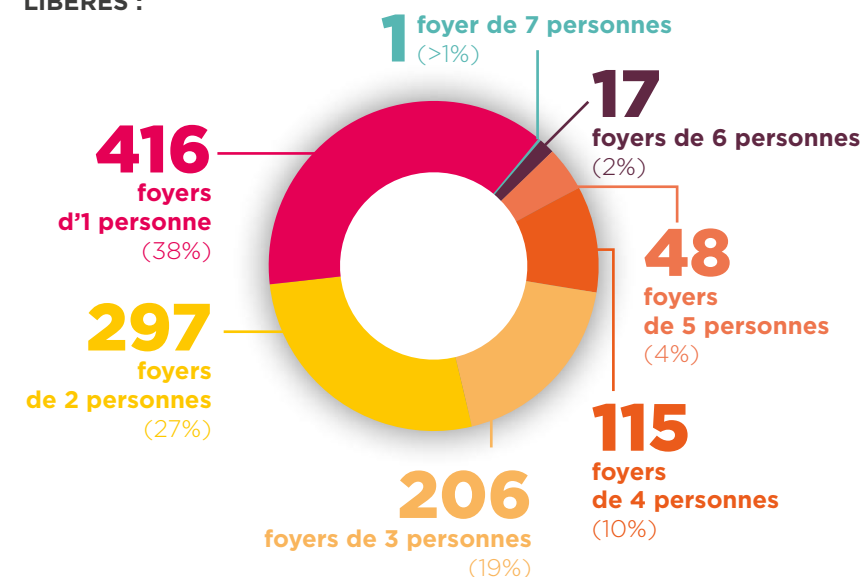
→ FINANCEMENT DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



88%
des logements libérés relèvent des financements de type PLUS

21%
des logements de financement PLUS ont un financement de type HLMO

→ COMPOSITION DES FOYERS DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



Occupation moyenne de **2,21** personnes

65%
foyers de 1 ou 2 personnes

84%
foyers de 1 à 3 personnes

À noter, les 2 opérations de renouvellement de patrimoine en cours sur le Territoire de la Gironde :

- **Résidence Pavell à Bordeaux (69 logements)** = opération de relogement débutée en septembre 2018. Au 31 décembre 2021, l'ensemble des locataires ont été relogés ou sont partis (fin du relogement septembre 2021)
- **Résidence Sarailière à Cenon (136 logements dans le cadre de l'opération ANRU)** = opération de relogement débutée en mars 2019 (date du Comité Engagement de l'ANRU en novembre 2018). Au 31 décembre 2021, l'ensemble des locataires sont relogés (fin du relogement août 2021).

3. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE

→ LES DÉPARTS 2021

Le nombre de départs s'élève à **372** au cours de l'année 2021 est en hausse par rapport à 2020 (344) et en **baisse** par rapport à 2019 (434), soit un taux de rotation de **10,7%** en hausse par rapport à l'année 2020 et qui s'explique par la crise sanitaire et notamment le 1^{er} confinement.

Parmi les logements libérés

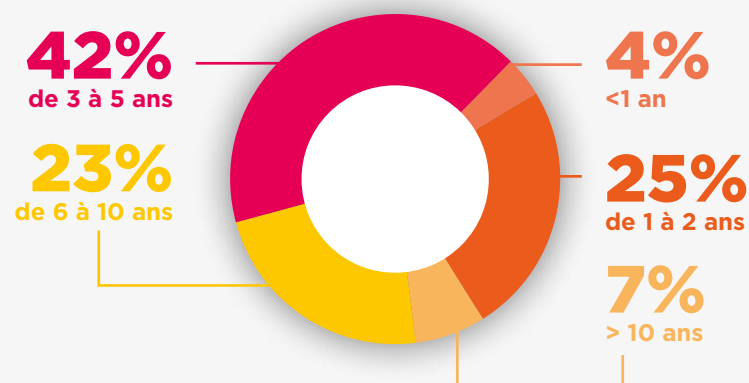
62
sont situés en Quartier Politique de la Ville.

→ GÉOGRAPHIE DES LOGEMENT LIBÉRÉS

151 logements libérés sur Communauté d'Agglomération Bergerac (41%)

71 logements libérés sont situés dans le Grand Périgueux dont 39 dans l'École Hôtelière de Savignac (19%)

→ ANCIENNETÉ DANS LE LOGEMENT DES LOCATAIRES PARTIS EN 2021 EN DORDOGNE



Le territoire de la Dordogne étant un territoire « détendu », **34%** des locataires partis en 2021 avaient moins de 2 ans d'ancienneté.

15% des locataires sortants étaient en place depuis plus de 10 ans.

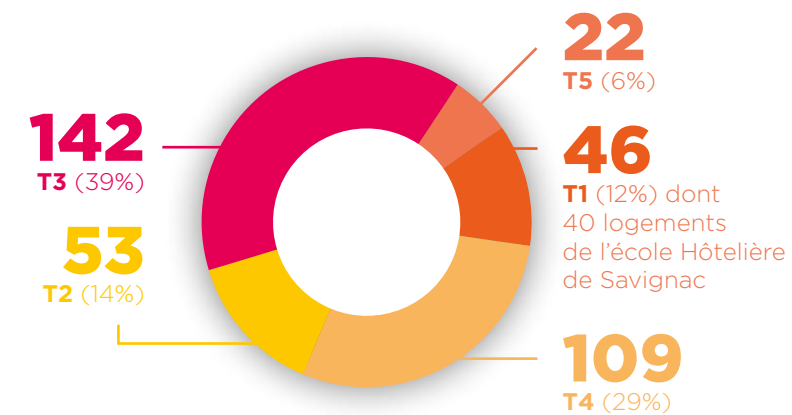
La durée moyenne d'occupation s'élève pour 2021 à **6** ans pour les locataires sortants (contre 6,3 années en 2020)

L'âge moyen du titulaire du bail des locataires sortants est de

44,7 ans

372 logements libérés en Dordogne

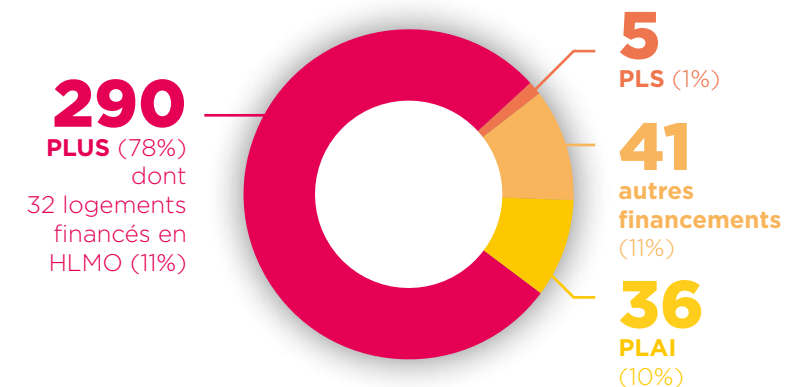
→ TYPOLOGIE DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



65%
des logements libérés ont une typologie comprise entre le T1 et le T3

Moins de **26%**
de logements libérés sont des T1 et T2 alors que la demande des familles comportant 1 ou 2 personnes en Dordogne représente 72% des ménages

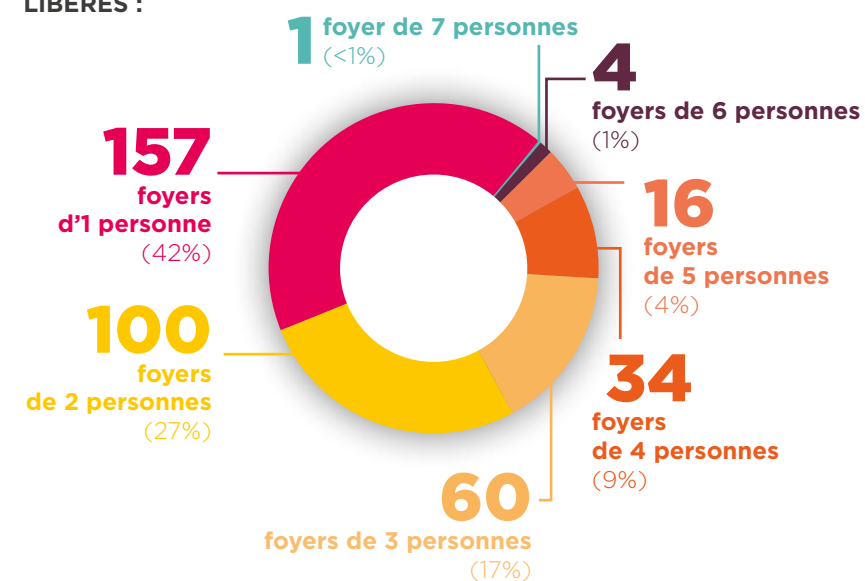
→ FINANCEMENT DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



78%
des logements libérés relèvent des financements de type PLUS

11%
des logements de financement PLUS ont un financement de type HLMO

→ COMPOSITION DES FOYERS DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



Occupation moyenne de **1,91** personnes

4. TERRITOIRE DE L'OCCITANIE

→ LES DÉPARTS 2021

Le nombre de départs s'est établi sur l'exercice 2021 à **278** soit un taux de rotation de **10,4%**, d'où une augmentation du nombre de départs et du taux de rotation par rapport à 2020 (pour rappel 9,7% en 2020 et 10,07% en 2019).

Parmi les logements libérés
0
sont situés en Quartier Politique de la Ville.

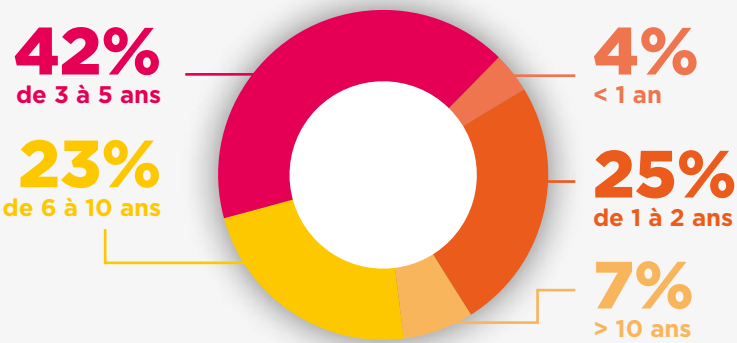
→ GÉOGRAPHIE DES LOGEMENT LIBÉRÉS

132 logements libérés sur Toulouse Métropole (47%)

26 logements libérés sont situés sur la Communauté de Communes Terre de Confluence (9%)

21 logements libérés sont situés sur le SICOVAL (8%)

→ ANCIENNETÉ DANS LE LOGEMENT DES LOCATAIRES PARTIS EN 2021 EN OCCITANIE

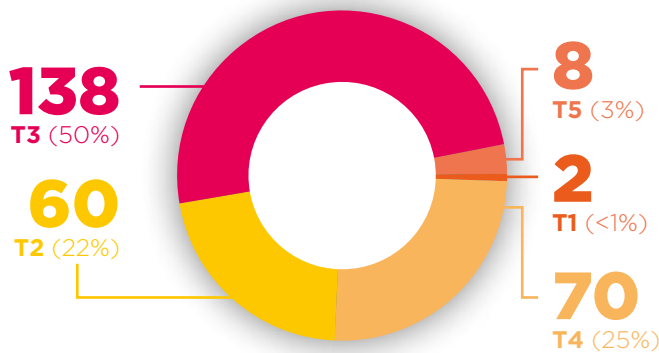


29% des départs concernent des ménages en place depuis moins de 2 ans.
7% des départs concernent des ménages en place depuis plus de 10 ans (le patrimoine sur l'Occitanie est récent)
La durée moyenne d'occupation s'élève pour 2021 à **4,7** ans pour les locataires partis (contre 4,5 années en 2020)

L'âge moyen du titulaire du bail des locataires sortants est de
42,8 ans

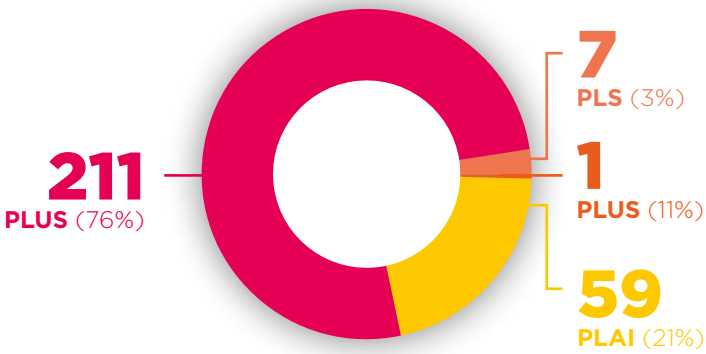
 **278**
logements libérés en Occitanie

→ TYPOLOGIE DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



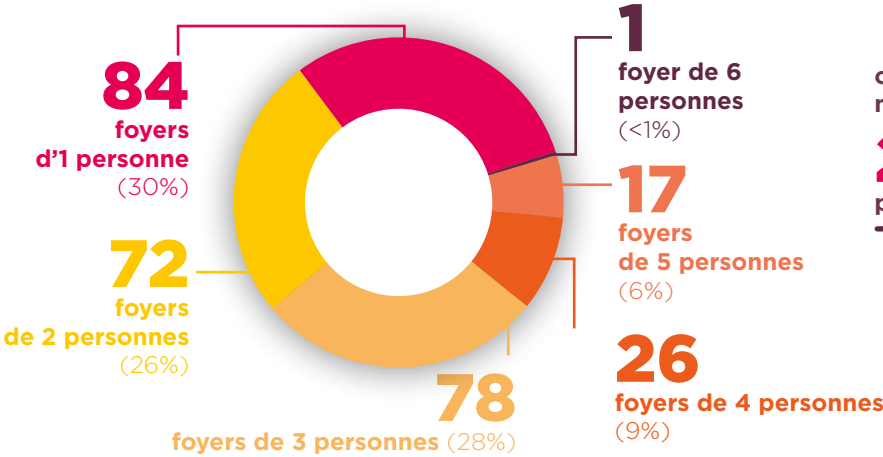
72%
des logements libérés ont une typologie comprise entre le T1 et le T3
50%
sont des logements de T3 alors que la demande est surtout orientée vers de petites typologies (T1 et T2) avec 62% des ménages comportant 1 ou 2 personnes.

→ FINANCEMENT DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



76%
des logements libérés relèvent des financements de type PLUS

→ COMPOSITION DES FOYERS DES LOGEMENTS LIBÉRÉS :



occupation moyenne de
2,35
personnes

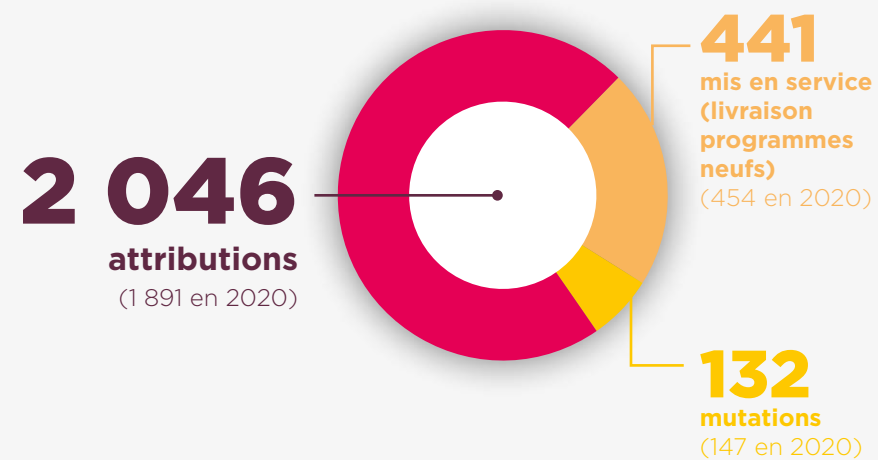


LES ATTRIBUTIONS DE L'ANNÉE 2021

1. TOTAL SOCIÉTÉ

→ NOMBRE D'ATTRIBUTIONS 2021

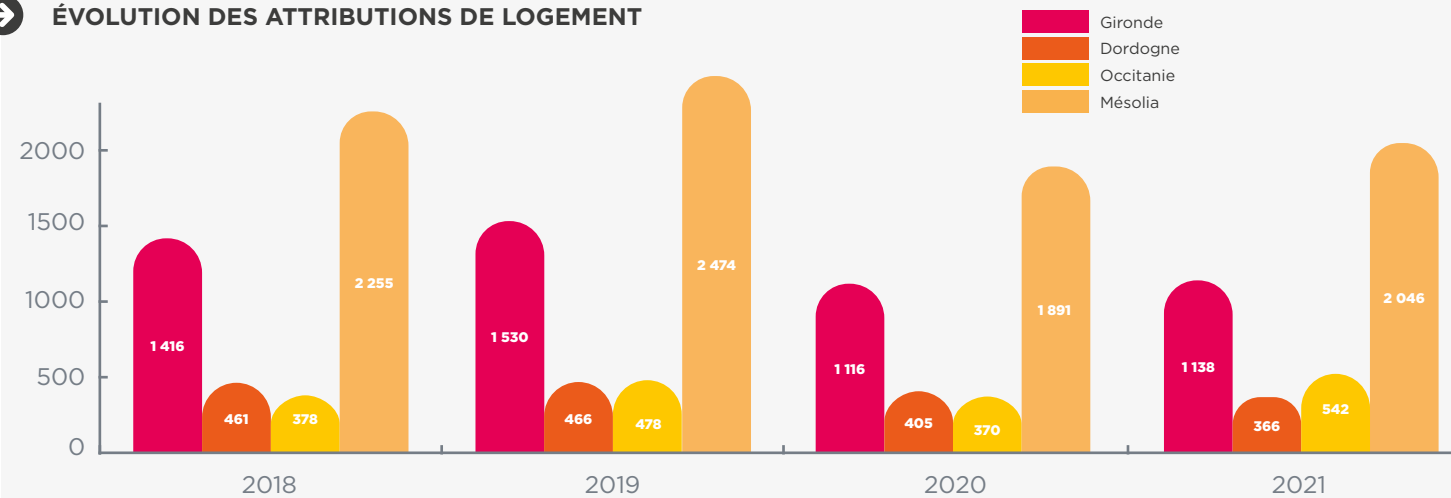
Le nombre d'attributions s'élève à **2 046** en 2021 dont **132** mutations et **441** attributions dans le cadre de mise en service de nouveaux programmes (2 474 en 2019 dont 183 mutations et 1 891 en 2020 dont 147 mutations)



31 attributions en 2021 ont donné lieu à un départ la même année (1,5%).
59% des nouveaux entrants bénéficient de l'APL.

40,2 ans
moyenne d'âge des nouveaux contractants

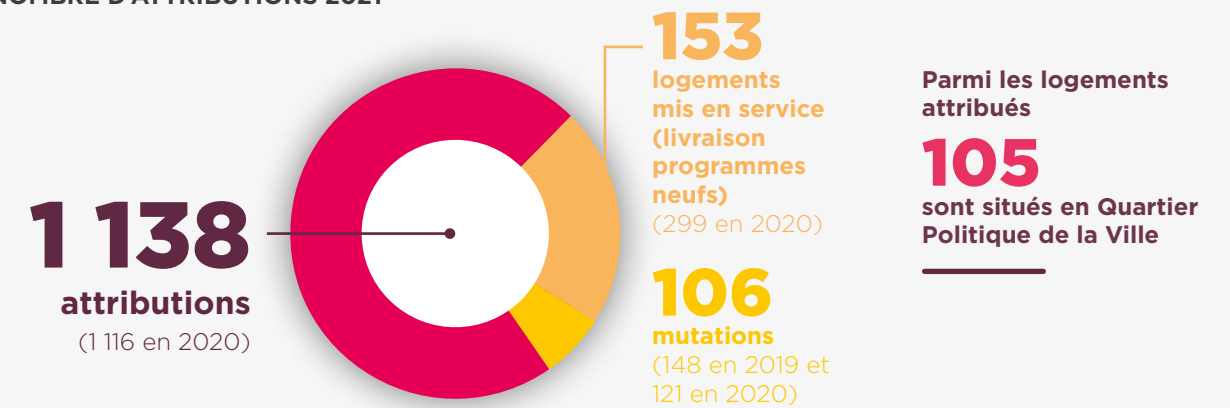
→ ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENT



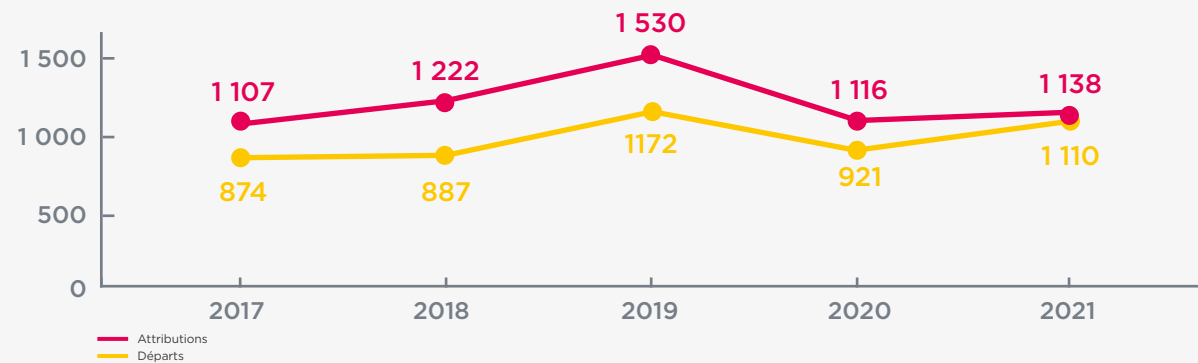
Une évolution des attributions en fonction du nombre des départs et de l'activité livraison.

2. TERRITOIRE DE LA GIRONDE

→ NOMBRE D'ATTRIBUTIONS 2021



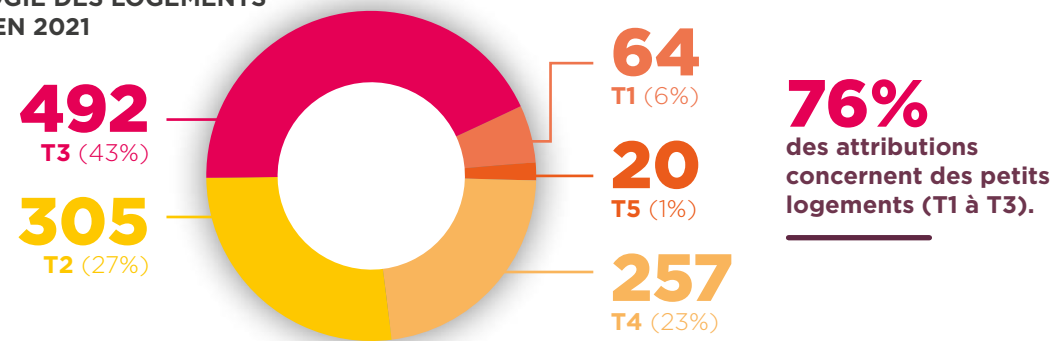
ÉVOLUTION COMPARÉE DU NOMBRE D'ATTRIBUTIONS ET DU NOMBRE DE DÉPARTS ANNUELS



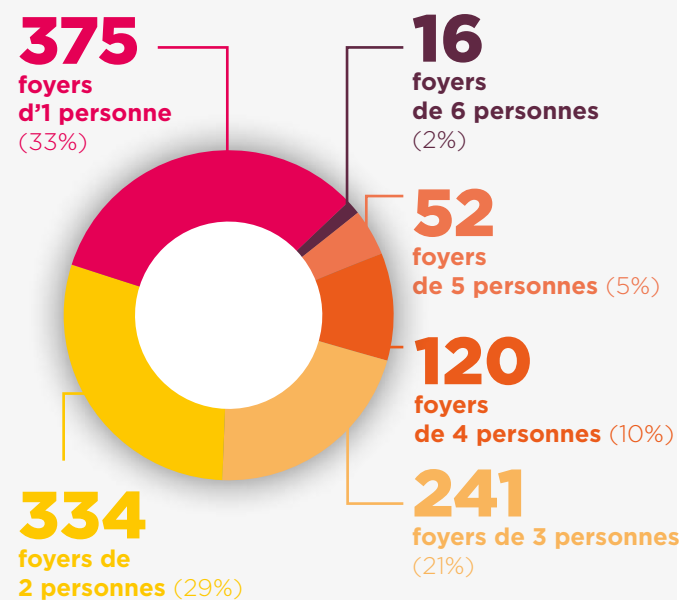
Sur **1 138** attributions ayant donné lieu à une signature de bail en 2021, **10** attributions ont donné lieu à un départ la même année (0,87 %).

11 attributions ont été réalisées au profit d'une association.

TYPLOGIE DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2021

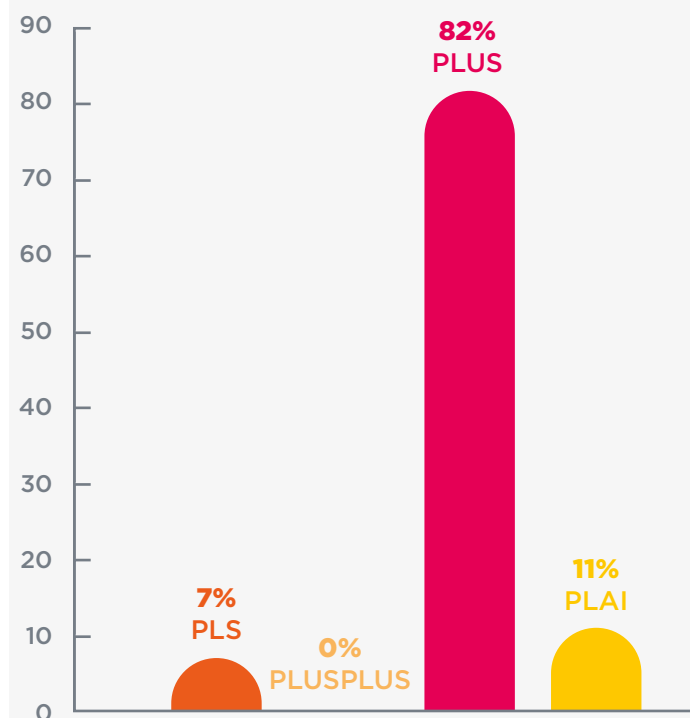


NOMBRE DE PERSONNES PAR FOYER



On peut constater le décalage entre les **33%** des foyers de 1 personne (nouveaux entrants 2021) et les **6%** de logements de T1 loués en 2021.

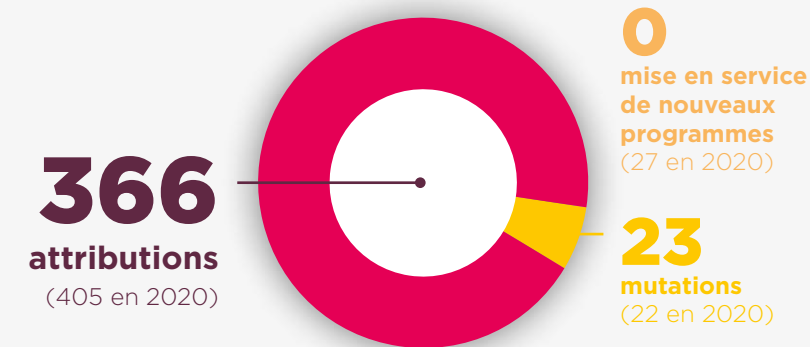
TYPE DE FINANCEMENT DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2021



La majorité des logements attribués sont des logements en financement **PLUS** (82% soit 937 logements). Les logements en financement PLAI représentent **11%**, soit **121** logements et les logements en financement PLS représentent **7%** des attributions, soit **74** logements.

3. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE

NOMBRE D'ATTRIBUTIONS 2021

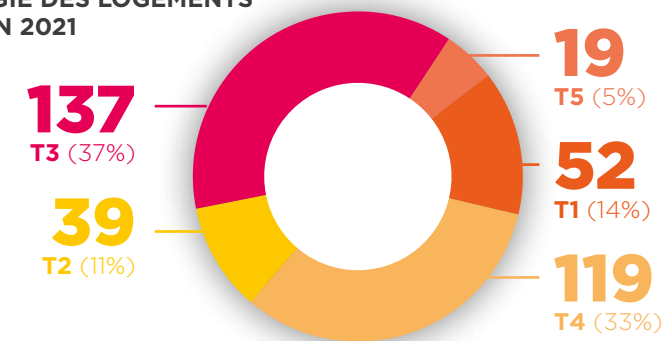


Parmi les logements attribués **52** sont situés en Quartier Politique de la Ville

On peut noter une baisse du nombre d'attributions par rapport à 2019 et à 2020.

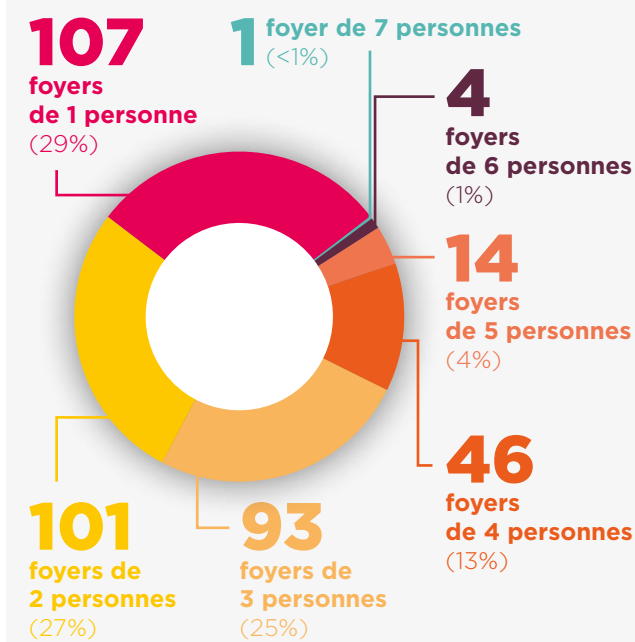
8 attributions ont été signées au profit d'associations.

TYPLOGIE DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2021



Près des **2/3** des attributions (62%) concernent des petits logements (T1 à T3)

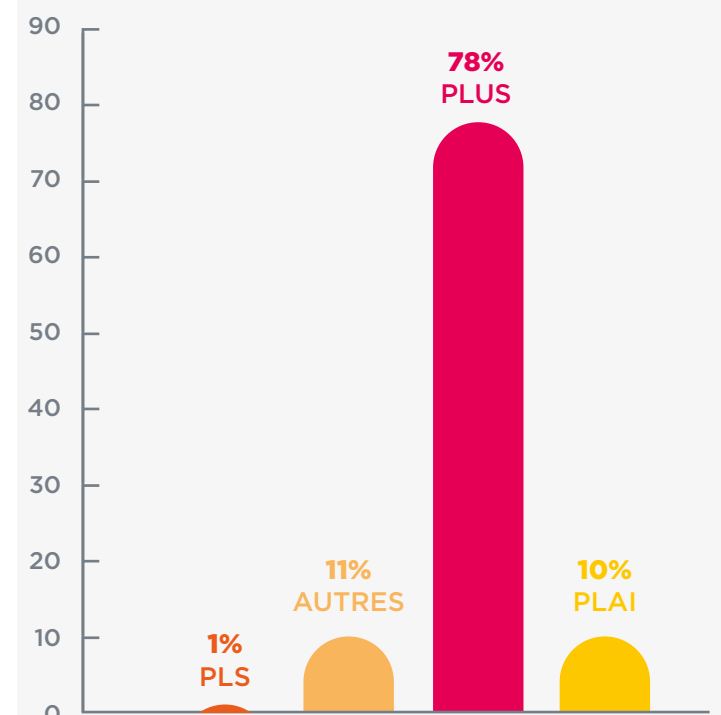
NOMBRE DE PERSONNES PAR FOYER



La forte différence entre le nombre d'attributions de logements T1 (52 logements dont 40 logements de l'Ecole Hôtelière de Savignac) et le nombre de foyers de 1 personne (101) est à souligner.

Le manque de petits logements T1/T2 avec des loyers abordables est ici évident.

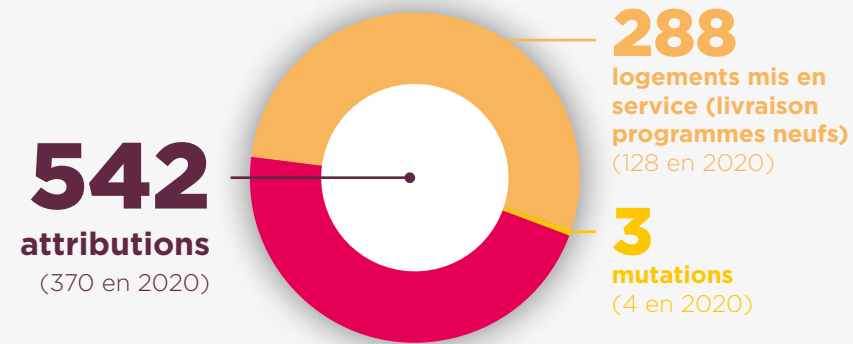
TYPE DE FINANCEMENT DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2020



La grande majorité des attributions a été réalisée avec des logements en financement **PLUS**, **78%** soit **287** logements. Les logements en financement PLAI représentent **10%** soit **35** logements et les autres financements (exemple fonds propres...) représentent **12%** des attributions.

4. TERRITOIRE DE L'OCCITANIE

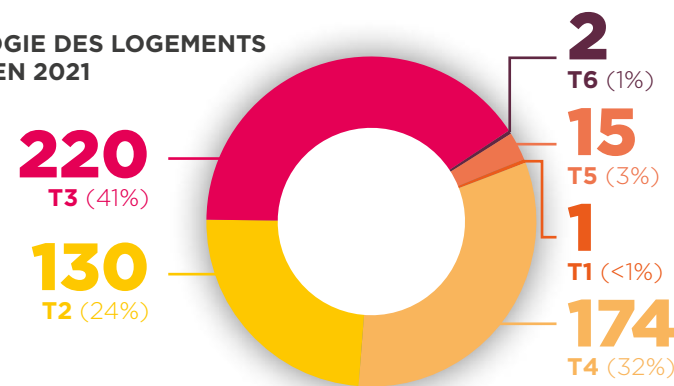
→ NOMBRE D'ATTRIBUTIONS 2021



10 locations en 2021 ont donné lieu à un départ la même année (1,8%).

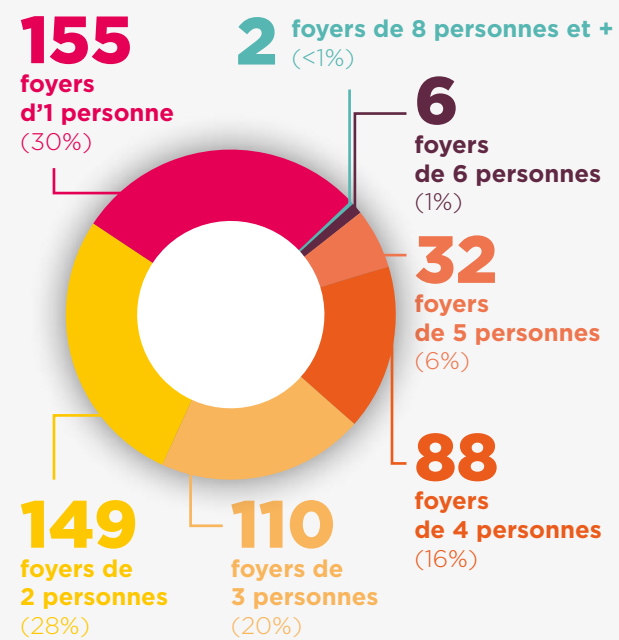
6 attributions ont été signées au profit d'associations.

→ TYPOLOGIE DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2021



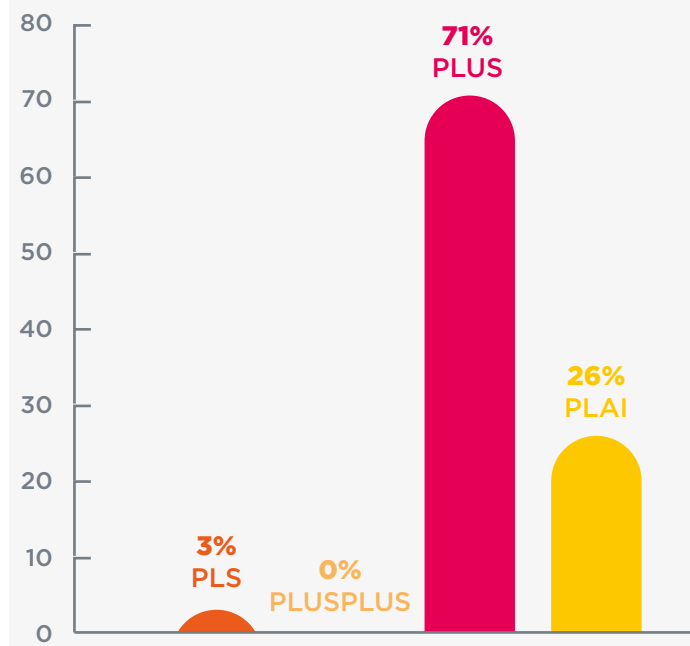
65% des attributions concernent l'attribution de petits logements du T1 au T3

→ NOMBRE DE PERSONNES PAR FOYER



24% des attributions ont concerné des logements T1 et T2 alors que **30%** des demandeurs sont des ménages isolés. Le manque de petites typologies (T1/T2) est important.

→ TYPE DE FINANCEMENT DES LOGEMENTS LOUÉS EN 2021



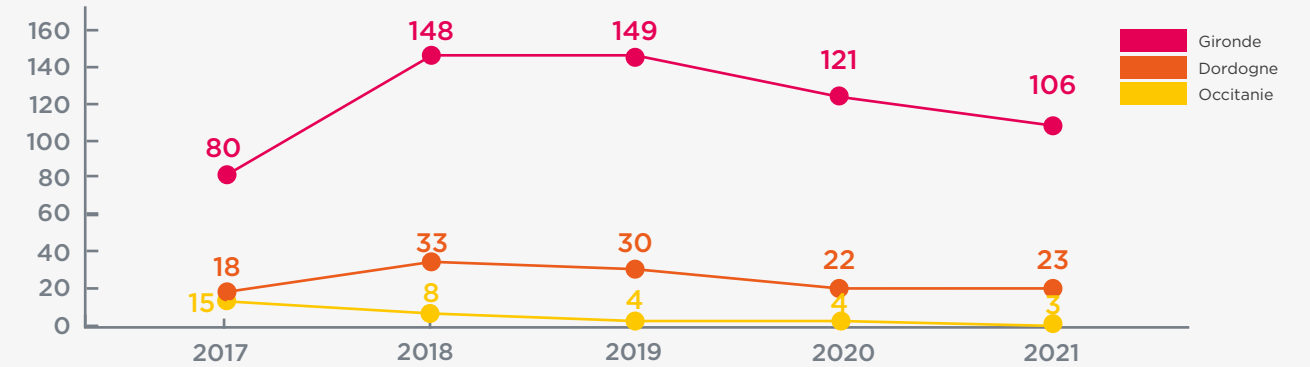
71% des attributions, soit **385** logements, ont été réalisées avec des logements en financement PLUS et **26%** des attributions, soit **140** logements, ont été réalisées avec des logements en financement PLAI ; ce taux élevé de PLAI est le résultat de la forte proportion de ce type de financement sur les programmes neufs.

14 attributions ont été réalisées sur des logements avec un financement PLS et **3** sur des logements avec un financement PLUS.

SOCIOMÉTRIE DES NOUVEAUX ENTRANTS

1. TOTAL SOCIÉTÉ

→ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MUTATIONS INTERNES



Activité de mutation en corrélation avec la politique de renouvellement de patrimoine et les projets ANRU.

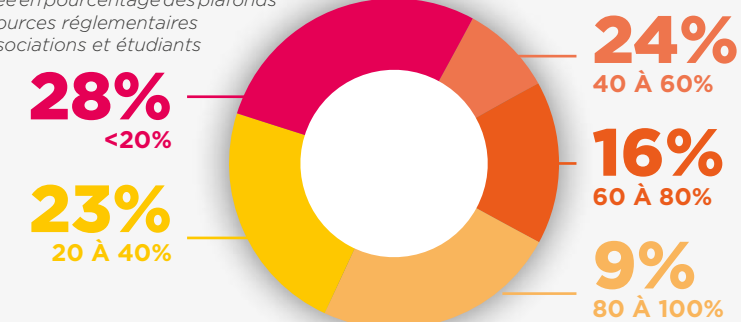
→ LES DEMANDES DE MUTATION

132

mutations ont été réalisées sur l'exercice 2021 représentant 8% du nombre total de départs.

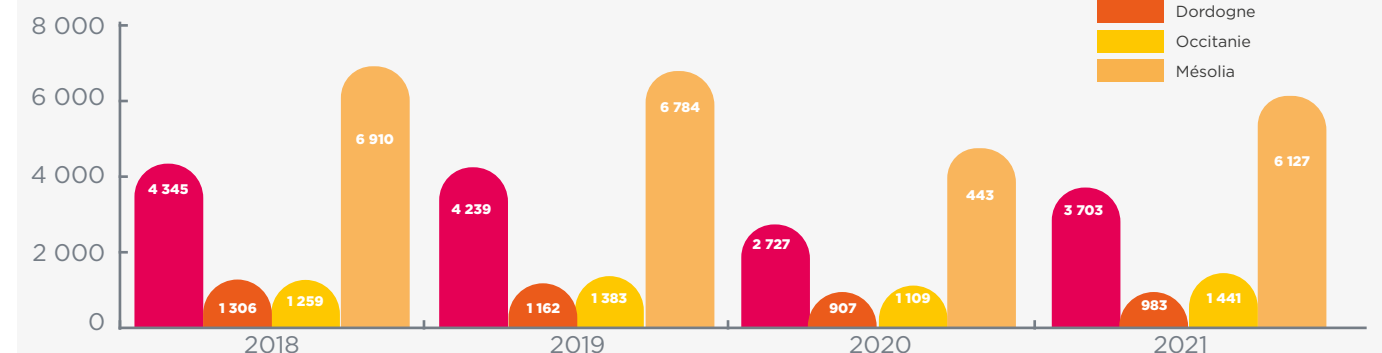
→ VENTILATION DES ATTRIBUTIONS 2021 EN FONCTION DU NIVEAU DE RESSOURCES DES LOCATAIRES ENTRANTS

Exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires hors associations et étudiants



75% des nouveaux entrants ont des ressources inférieures à **60%** des plafonds de ressources et **28%** inférieures à **20%**. Pas d'évolution par rapport à 2020.

→ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS PRÉSENTÉS EN C.A.LE.O.L.



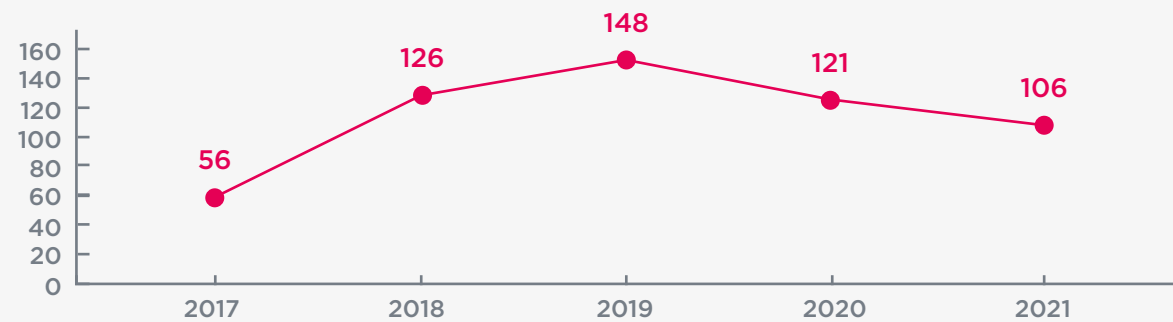
L'activité de la C.A.LE.O.L. est fonction du nombre des départs et de l'activité livraison.

2. TERRITOIRE DE LA GIRONDE

→ LES DEMANDES DE MUTATION

106 mutations ont été acceptées par les locataires représentant 10% du nombre de départs en 2021.

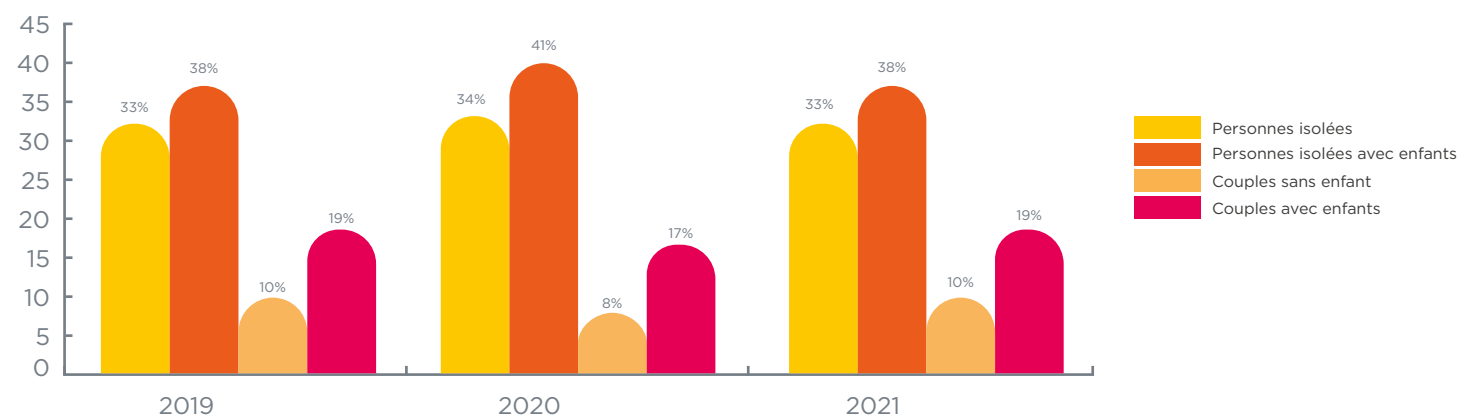
→ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MUTATIONS 2021 SATISFAITES SUR LE TERRITOIRE DE LA GIRONDE



Sur le territoire de la Gironde, Mésolia comptait une opération de renouvellement de patrimoine et une opération ANRU ; le relogement de la résidence Pavéil à Bordeaux s'est terminé en septembre 2021 et le relogement de l'opération de renouvellement urbain sur le quartier Saraillère à Cenon s'est terminé en août 2021.

→ SOCIOMÉTRIE DES NOUVEAUX ENTRANTS

1. STRUCTURE FAMILIALE



Les évolutions dans la structure familiale des nouveaux entrants sont caractérisées par : la stabilisation des personnes isolées, une légère baisse des familles isolées avec enfant(s) et une légère augmentation des couples avec ou sans enfant.

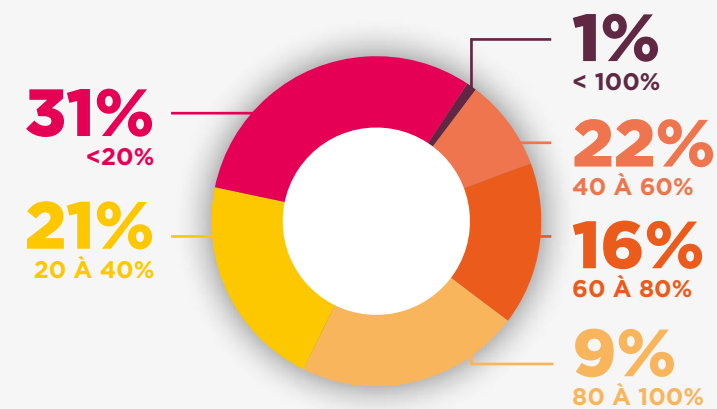
L'âge moyen du contractant principal des nouveaux entrants est de **40 ans**.

Les nouveaux entrants se décomposent en **1 470** contractants et **1 129** occupants, soit une occupation moyenne de **2,28** personnes par logement.

44% des nouveaux entrants bénéficient de l'APL.

2. ACCUEIL DES FAMILLES À FAIBLES RESSOURCES

Exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires hors associations et étudiants



74% des attributions réalisées sur l'exercice 2021 ont concerné des ménages ayant des ressources inférieures ou égales à 60% des plafonds réglementaires (70% en 2018, 72% en 2020).

52% des attributions ont concerné des familles dont les ressources sont inférieures ou égales à 40% des plafonds de ressources.

Il est important de noter que **plus d'une attribution sur quatre** (31 %) a concerné en 2021 des familles disposant de très faibles ressources (< à 20 % des plafonds de ressources).

• CONCERNANT LES DOSSIERS DALO

36 demandes de logements ont été reçues en 2021 au titre des dossiers DALO (contre **38** en 2020, **38** en 2019, **20** en 2018, **30** en 2017, **42** en 2016).

Soit un total de dossiers DALO reçus depuis l'origine en 2009 par Mésolia de **456**.

En 2021, **35** familles relevant de ce dispositif ont été logées au sein du parc et

12 familles ont refusé une proposition adaptée.



• CONCERNANT LES DOSSIERS PRIORITAIRES

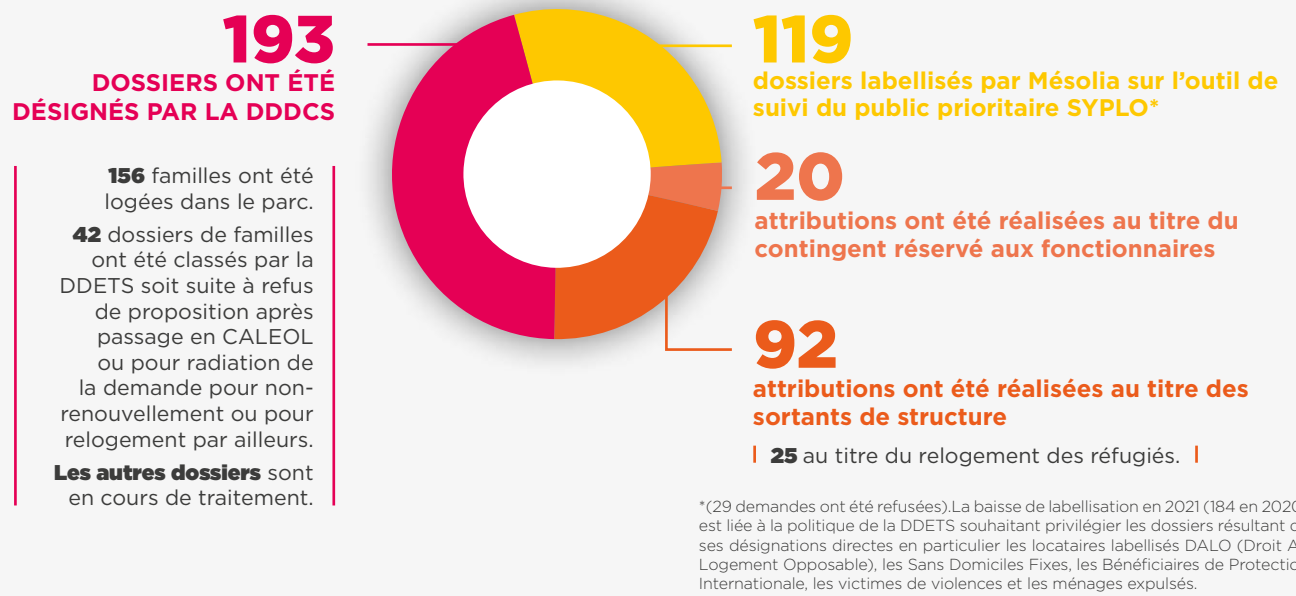
La renégociation de la convention cadre définissant les règles applicables aux réservations de logements sociaux relevant du contingent réservé de l'État en Gironde s'est déroulée sur 2019 et a été signée début décembre 2019 par l'État et les bailleurs. Une convention bilatérale type est signée avec chaque bailleur et des avenants sont établis chaque année (non signée pour l'instant pour 2021).

Les objectifs quantitatifs ont fortement augmenté ces dernières années, l'objectif pour Mésolia en 2021 était de **573** attributions dont **60** au maximum au titre du contingent réservé aux fonctionnaires.

Compte tenu de la crise sanitaire, de la baisse du taux de rotation et de la diminution des livraisons de logements neufs, Mésolia a demandé une renégociation à la baisse de ce contingent en fin d'année. L'objectif a été rabaissé à **531** attributions en décembre 2021.

Mésolia a atteint cet objectif avec

357
attributions dont 20 au titre du contingent réservé aux fonctionnaires.



• CONCERNANT LES DOSSIERS RELEVANT DU 1^{ER} QUARTILE

La loi Egalité et Citoyenneté, complétée par la loi ELAN, impose aux bailleurs intervenants sur les EPCI dotés d'un PLH ou ayant une compétence Habitat et au moins un Quartier Politique de la Ville (QPV) de réaliser des attributions sur la base suivante :

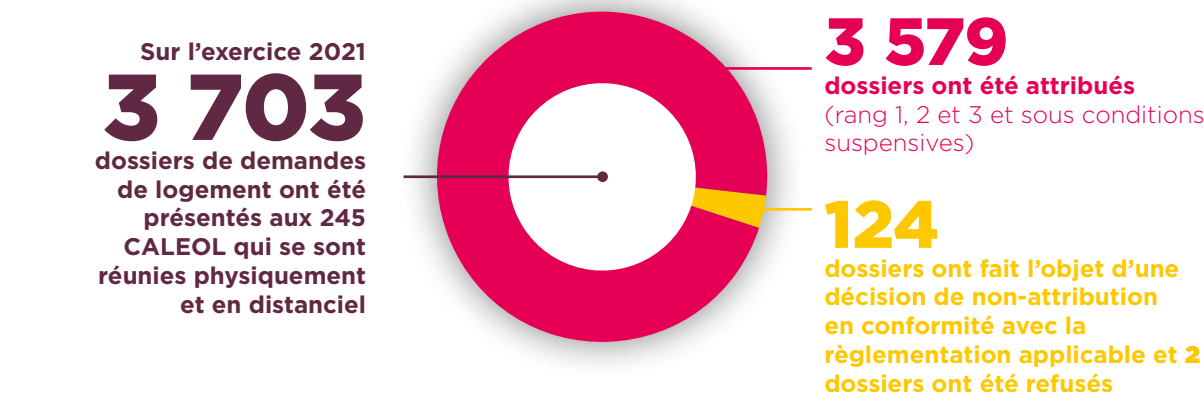
- **hors des QPV** : un minimum de 25% des attributions annuelles suivies de baux signés doivent être consacrées à des demandeurs dont les ressources sont inférieures au 1^{er} quartile,
- **dans des QPV** : au moins 50% des attributions doivent être consacrées à des demandeurs dont les ressources sont supérieures au 1^{er} quartile.

TERRITOIRES	1 ^{er} quartile Hors QPV	2 à 4 ^{ème} quartile dans QPV	Montant quartile
Bordeaux Métropole	19,75%	70%	9 415€
COBAS	27,3%		10 606€
COBAN	45,5%		10 794€
CALI	16%		8 118€
CC Montesquieu	15,4%		11 796€
CC Pays Foyen	0%	7%	6 936€
CC Jalles Eau Bourde	14,3%		12 087€

L'atteinte des objectifs hors QPV est notamment possible lors de la livraison de logements neufs dans la mesure où les logements en financement PLAI sont réservés aux demandeurs disposant de ressources inférieures au 1^{er} quartile. Or 2021 est marquée par une baisse de livraison sur la Gironde et sur Bordeaux Métropole.

➔ L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS ET EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS «C.A.L.E.O.L.» AU COURS DE L'EXERCICE 2021

En Gironde quatre Commissions d'Attribution des Logements et Examen de l'Occupation des Logements (C.A.L.E.O.L.) se réunissent chaque semaine à jour fixe. Leur composition et fonctionnement sont définis par un règlement intérieur adopté par le Conseil d'administration de la société.



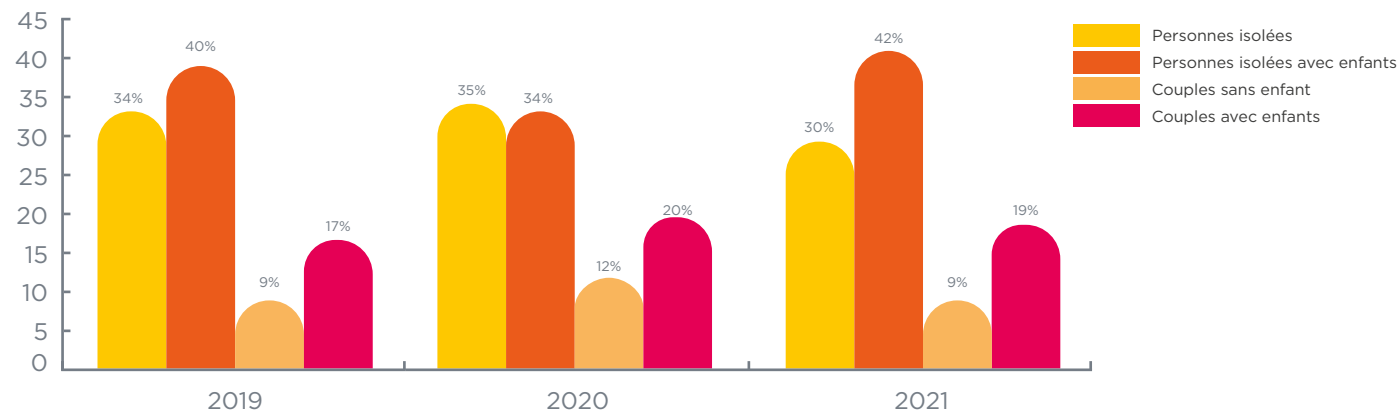
3. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE

➔ LES DEMANDES DE MUTATIONS

23 mutations internes sont intervenues sur le territoire de la Dordogne ce qui représente 6% des départs de l'exercice sur ce territoire.

➔ SOCIOMÉTRIE DES NOUVEAUX ENTRANTS EN 2021

1. STRUCTURE FAMILIALE



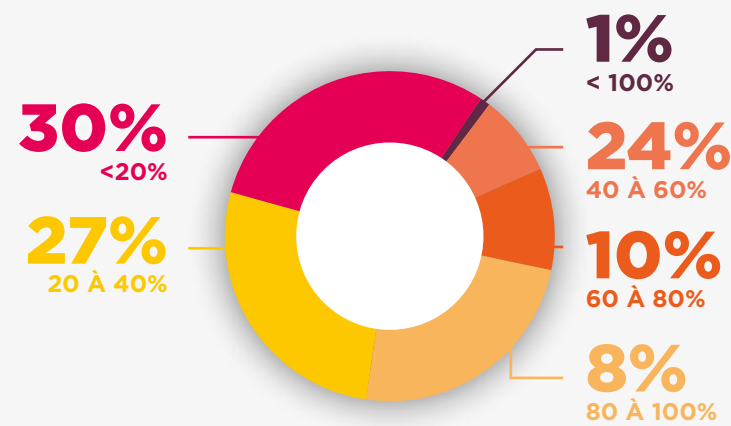
On peut noter une évolution sensible de la structure familiale des nouveaux entrants avec notamment :

- Baisse du pourcentage des personnes isolées et des couples sans enfant
- Hausse des familles isolées

L'âge moyen du contractant principal est de **39 ans**.
Les nouveaux entrants se décomposent en **472** contractants et **401** occupants, soit une occupation moyenne de **2,38** personnes par logement.
Il est à noter que **56%** des nouveaux entrants bénéficient de l'APL ce qui traduit le caractère social affirmé des nouveaux ménages accueillis au sein du parc.

2. ACCUEIL DES FAMILLES À FAIBLES RESSOURCES

Exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires hors associations



81%

des attributions réalisées sur l'exercice 2021 ont concerné des ménages ayant des ressources inférieures ou égales à 60% des plafonds réglementaires

57%

des attributions ont concerné des familles dont les ressources sont inférieures ou égales à 40% des plafonds de ressources

30%

des attributions ont concerné en 2021 des familles disposant de très faibles ressources (< à 20% des plafonds de ressources)

Chaque année Mésolia procède, en lien avec le calendrier scolaire, à la mise en location de **40 logements** de l'école hôtelière de Savignac destinés à un public étudiant. Les logements sont occupés pendant la période scolaire puis laissés vacants lors des vacances d'été.

• CONCERNANT LES DOSSIERS DALO

En 2021, **2 familles** relevant de ce contingent ont été relogées sur le parc et **1 refus** est à noter à la suite d'une attribution. **21 dossiers** ont été orientés par la commission de médiation.

• CONCERNANT LES DOSSIERS PRIORITAIRES

En 2021,

95

attributions ont été réalisées au profit des publics prioritaires dont 5 sortants de structures et 2 ménages fonctionnaires.

En 2021 il n'y a pas eu de nouvel accord collectif départemental signé. Un objectif d'accueil global de **400 ménages prioritaires** par an a été défini dont **96 attributions** dévolues à Mésolia pour les années 2018 à 2020.

• CONCERNANT LES DOSSIERS RELEVANT DU 1^{ER} QUARTILE

En 2021, **7 attributions** (6%) ont été réalisées à des demandeurs dont les ressources étaient inférieures au 1^{er} quartile hors quartier politique de la ville et 40 attributions (32%) ont été réalisées à des demandeurs dont les ressources étaient supérieures au 1^{er} quartile dans les Quartiers Politique de la Ville sur la Communauté d'Agglomération de Bergerac (CAB).

4 attributions (14 %) ont été réalisées à des demandeurs dont les ressources étaient inférieures au 1^{er} quartile hors Quartier Politique de la Ville sur la communauté d'agglomération du Grand Périgueux.

Aucune résidence de Mésolia n'est située en Quartier Politique de la Ville sur la communauté d'agglomération du Grand Périgueux.

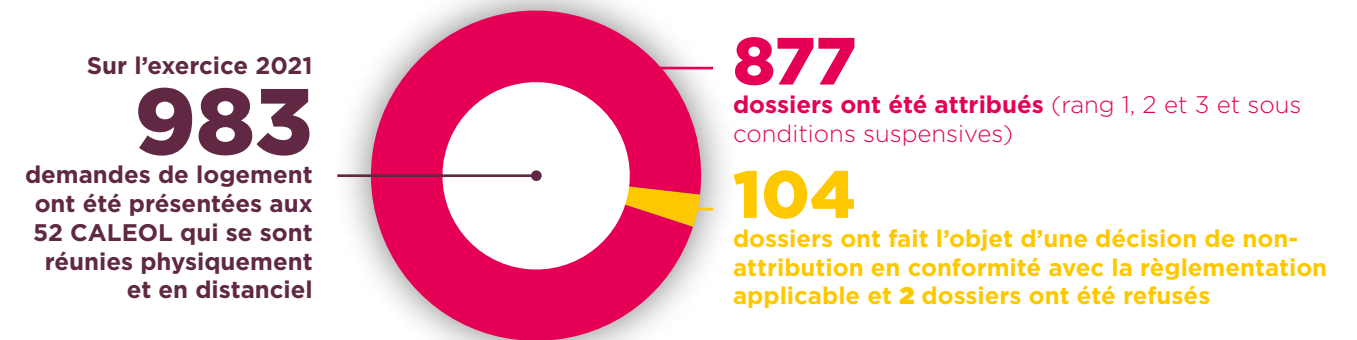
Pour information, le montant des ressources annuelles au titre du 1^{er} quartile était respectivement de **7 344 € pour la CAB** et de **7 789 € pour le Grand Périgueux**.

Les conventions intercommunales d'attribution pour les 2 collectivités précitées ont été négociées courant 2020.



L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS ET EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS «C.A.L.E.O.L.» AU COURS DE L'EXERCICE 2021

En Dordogne, une Commission d'Attribution des Logements et Examen de l'Occupation des Logements (C.A.L.E.O.L.) se réunit chaque semaine à jour fixe. Sa composition et son fonctionnement sont définis par un règlement intérieur adopté par le Conseil d'administration de la société.



4. TERRITOIRE OCCITANIE



LES DEMANDES DE MUTATIONS

3

mutations internes sont intervenues sur le territoire de ce qui représente 1 % du nombre de départs en 2021.

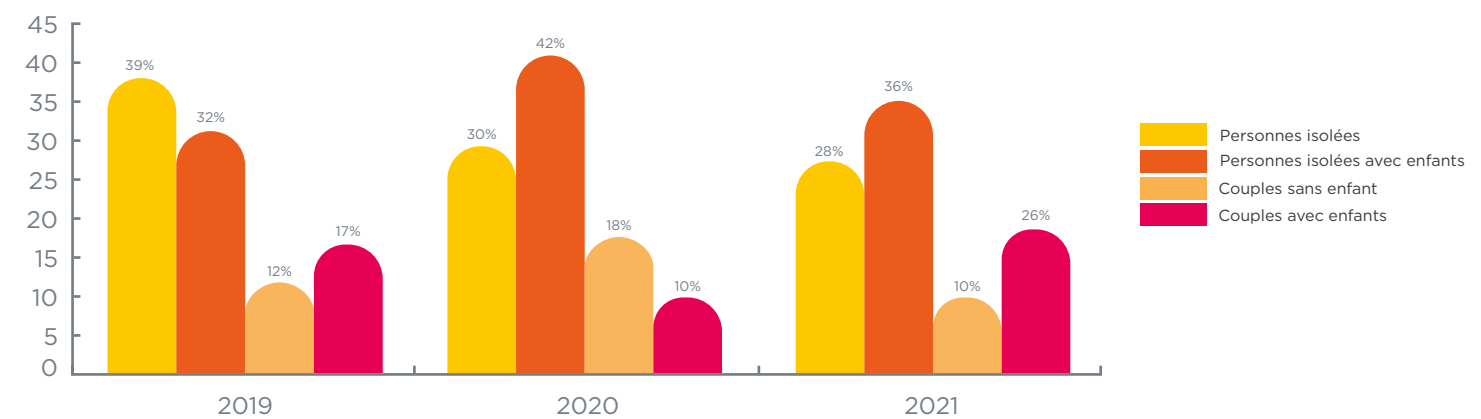
Mésolia est propriétaire de **134** résidences sur l'Occitanie ayant une moyenne de **20** logements ; la petite taille des résidences et leur situation géographique (seulement **449** logements sur Toulouse) rend difficile le traitement des mutations internes.

La livraison de la résidence La Reynerie sur Toulouse a permis de traiter des mutations externes dans le cadre de relogements ANRU.



SOCIOMÉTRIE DES NOUVEAUX ENTRANTS

1. STRUCTURE FAMILIALE



On peut noter une évolution sensible de la structure familiale des nouveaux entrants avec notamment :

- Une augmentation des couples avec enfants
- Une diminution de la part des familles monoparentales et couples sans enfant

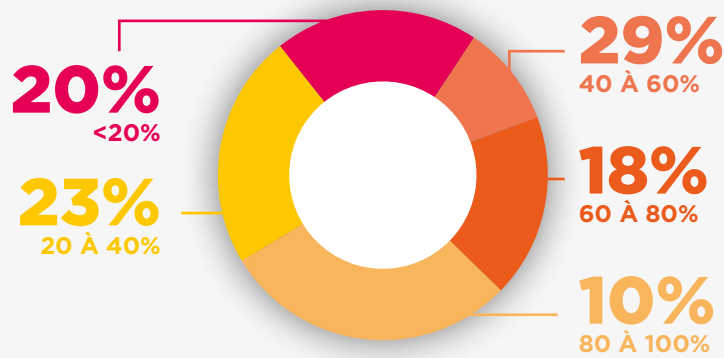
L'âge moyen du contractant principal est de **41 ans**.

Les nouveaux entrants se décomposent en **735** contractants et **613** occupants, soit une occupation moyenne de **2,49** personnes par logement.

Il est à noter que **54%** des nouveaux entrants bénéficient de l'APL ce qui traduit le caractère social affirmé des nouveaux ménages accueillis au sein du parc.

2. ACCUEIL DES FAMILLES À FAIBLES RESSOURCES

Exprimée en pourcentage des plafonds de ressources réglementaires hors associations



72%
des attributions réalisées sur l'exercice 2021 ont concerné des ménages ayant des ressources inférieures ou égales à 60% des plafonds réglementaires

43%
des attributions ont concerné des familles dont les ressources sont inférieures ou égales à 40% des plafonds de ressources

20%
des attributions ont concerné des familles disposant de très faibles ressources (< à 20% des plafonds de ressources)

• CONCERNANT LES DOSSIERS DALO

Les relogements opérés au titre de ce contingent sont les suivants :

Sur le département de la Haute-Garonne

22
dossiers de ménages DALO ont été attribués à Mésolia
9 relogements ont été faits sur le parc.

• CONCERNANT LES DOSSIERS PRIORITAIRES

Les relogements opérés au titre de ce contingent sont les suivants :

Sur le département de la Haute-Garonne

86
ménages

Sur le département du Tarn et Garonne

7
ménages (contingent prioritaire)

2
ménages (CILS)

• CONCERNANT LES DOSSIERS RELEVANT DU 1^{ER} QUARTILE

La Conférence Intercommunale du Logement, devenue obligatoire sur le territoire des EPCI, doit adopter les orientations d'attribution et notamment les objectifs de mixité sociale et d'équilibre à l'échelle du territoire via la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

Département de Haute-Garonne	1 ^{er} quartile hors QPV
COEUR ET COTEAUX DU COMMINGES	25%
MURETAIN AGGLO	12%
SAVE AU TOUCH	33%
SICOVAL	8%
TOULOUSE METROPOLE	13%

Sur Toulouse Métropole :
30 relogements 1^{er} quartile

Sur SICOVAL : 8 relogements 1^{er} quartile

Sur Coteaux du Comminges :
1 relogement 1^{er} quartile

Sur CA Muretain :
13 relogements 1^{er} quartile

Sur le département du Tarn et Garonne :
Pas de relogement 1^{er} quartile

Sur le département Tarn :
Pas de relogement 1^{er} quartile

La difficulté de reloger le public du 1^{er} quartile hors Quartier Politique de la Ville provient :

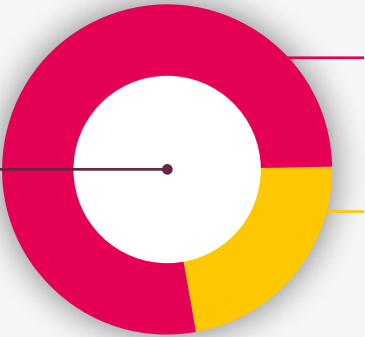
- du financement des logements du parc de Mésolia sur l'Occitanie et des niveaux de loyers incompatibles avec les ressources des demandeurs
- du faible nombre de logements du parc de Mésolia situés sur Toulouse (commune majoritairement demandée par les demandeurs pour la proximité des transports, services...)
- des objectifs à atteindre dans le cadre des accords collectifs départementaux (le public du 1er quartile n'est pas toujours inclus dans le public du dispositif relevant de l'accord collectif)

➔ L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS «C.A.L.E.O.L.» AU COURS DE L'EXERCICE 2021

En Occitanie, une Commission d'Attribution des Logements et Examen de l'Occupation des Logements (C.A.L.E.O.L.) se réunit chaque semaine à jour fixe. Sa composition et son fonctionnement sont définis par un règlement intérieur adopté par le Conseil d'administration de la société.

SUR LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-GARONNE

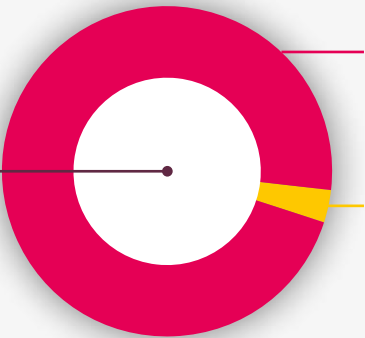
Sur l'exercice 2021
1 441
dossiers de demandes de logement ont été présentés lors des 61 Commissions Attribution des logements



1 117
dossiers ont été attribués
(rang 1, 2 et 3 et sous conditions suspensives)
324
dossiers non attribués

AUTRES DÉPARTEMENTS D'OCCITANIE

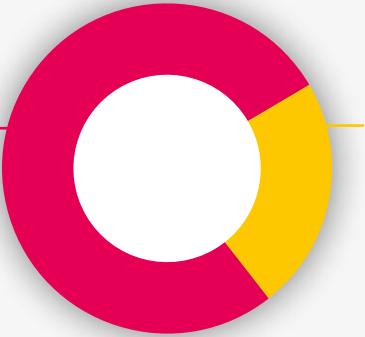
Sur l'exercice 2021
201
dossiers de demandes de logement ont été présentés lors des 41 Commissions Attribution des logements



151
dossiers ont été attribués
(rang 1, 2 et 3 et sous conditions suspensives)
54
dossiers non attribués

TOTAL OCCITANIE

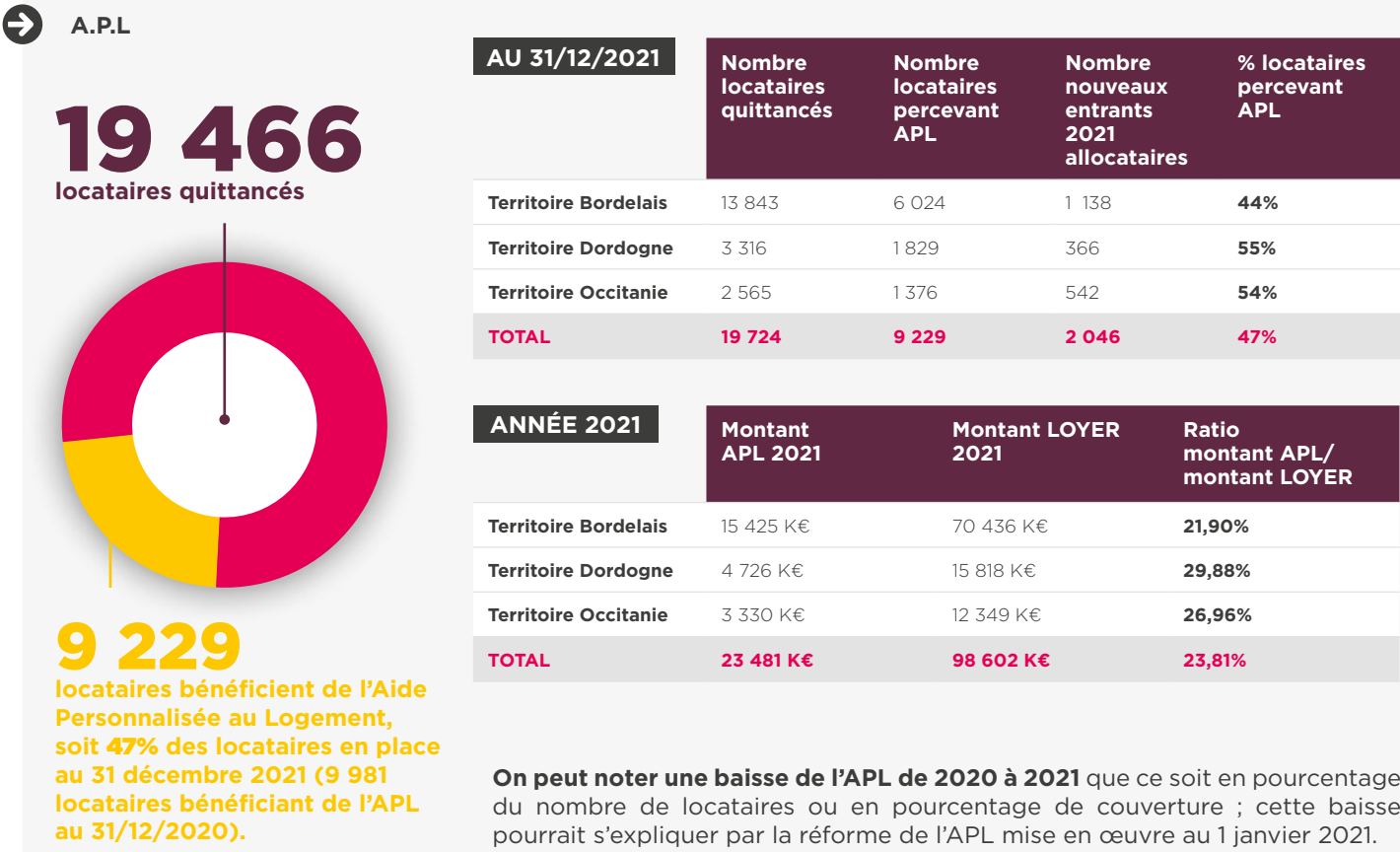
1 268
dossiers ont été attribués
(rang 1, 2 et 3 et sous conditions suspensives)



374
dossiers ont fait l'objet d'une décision de non-attribution en conformité avec la réglementation applicable

LES LOCATAIRES EN PLACE

1. TOTAL SOCIÉTÉ



2. TERRITOIRE DE LA GIRONDE

→ A.P.L *situation à fin décembre de chaque année*

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de logements conventionnés	13 248	13 452	13 917	14 184	14 308
Nombre de bénéficiaires de l'A.P.L.	6 076	6 301	6 593	6 628	6 024
Soit en %	45,86%	46,84%	47,37%	46,73%	42,10%
Masse des loyers quittancés en décembre	5 174 K€	5 286 K€	5 506 K €	5 625 K€	5 885 K€
Masse d'A.P.L. reçue en décembre	1 528 K€	1 400 K€	1 436 K €	1 511 K€	1289 K€
Soit en % de couverture	29,53%	26,48%	26,08%	26,73%	21,91%

3. TERRITOIRE DE LA DORDOGNE

→ A.P.L *situation à fin décembre de chaque année*

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de logements conventionnés	3 349	3 396	3 444	3 467	3 464
Nombre de bénéficiaires de l'A.P.L.	1 903	1 979	1 990	1 998	1 829
Soit en %	56,82%	58,27%	61,53%	57,63%	52,80%
Masse des loyers quittancés en décembre	1 217 K€	1 228 K€	1 266 K€	1 298 K€	1 319 K€
Masse d'A.P.L. reçue en décembre	476 K€	453 K€	451 K€	482 K€	393 K€
Soit en % de couverture	39,12%	36,89%	35,62%	37,13%	29,77%

4. TERRITOIRE OCCITANIE

→ A.P.L *situation à fin décembre de chaque année*

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de logements conventionnés	1 843	1 937	2 203	2 339	2 671
Nombre de bénéficiaires de l'A.P.L.	964	1 146	1 265	1 355	1 376
Soit en %	51,31%	59,16%	57,42%	57,93%	51,52%
Masse des loyers quittancés en décembre	715 K€	755 K€	904 K€	968 K€	1 100 K€
Masse d'A.P.L. reçue en décembre	247 K€	257 K€	291 K€	336 K€	301 K€
Soit en % de couverture	34,56%	34,04%	32,19%	34,17%	27,38%

→ SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ «S.L.S.»

NOMBRE D'ASSUJETTIS AU S.L.S. - AU 31/12/2021

	SLS exigible	SLS forfaitaire
Territoire Bordelais	475	3
Territoire Dordogne	31	2
Territoire Occitanie	29	3
TOTAL	535	8

MONTANTS - EXERCICE 2021

	SLS exigible
Territoire Bordelais	685 K€
Territoire Dordogne	8 K€
Territoire Occitanie	27 K€
TOTAL	720 K€

→ RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ «R.L.S.»

La loi de Finance 2018 a créé la Réduction de Loyer de Solidarité applicable dans le parc social.

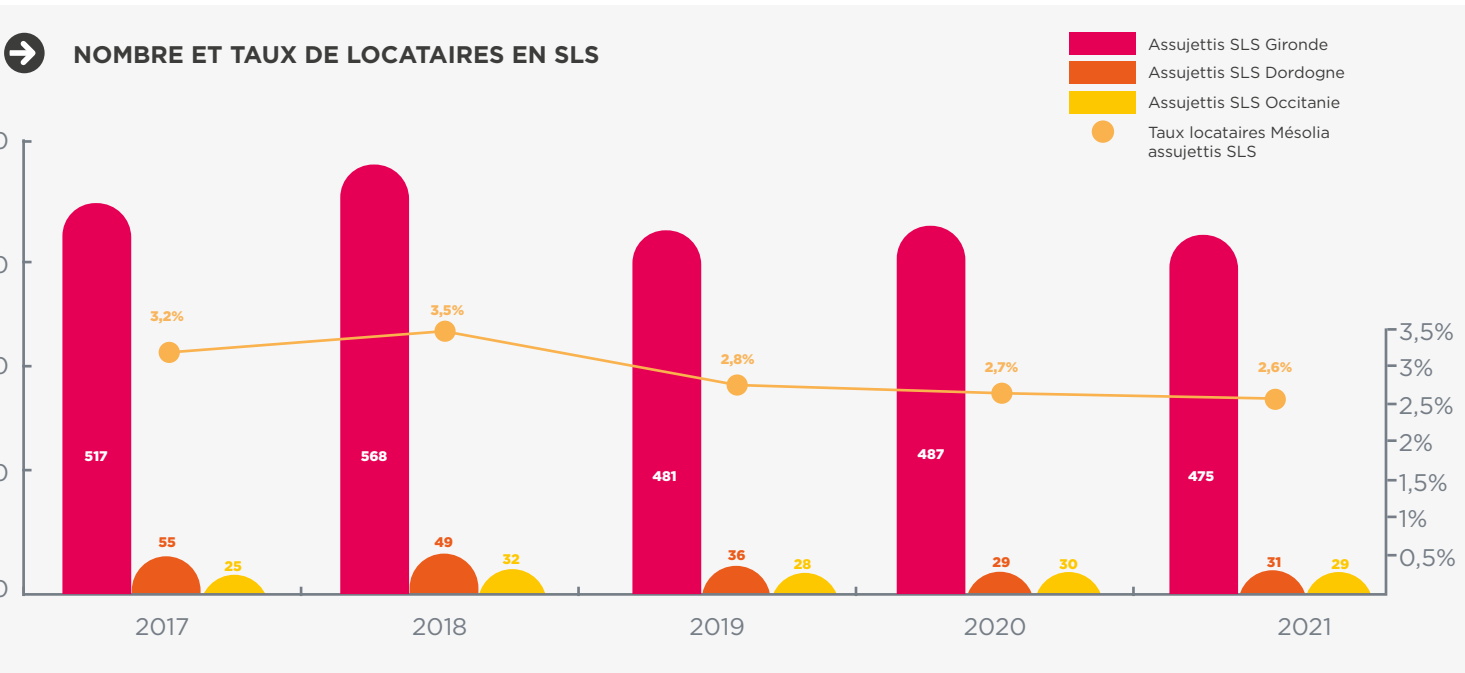
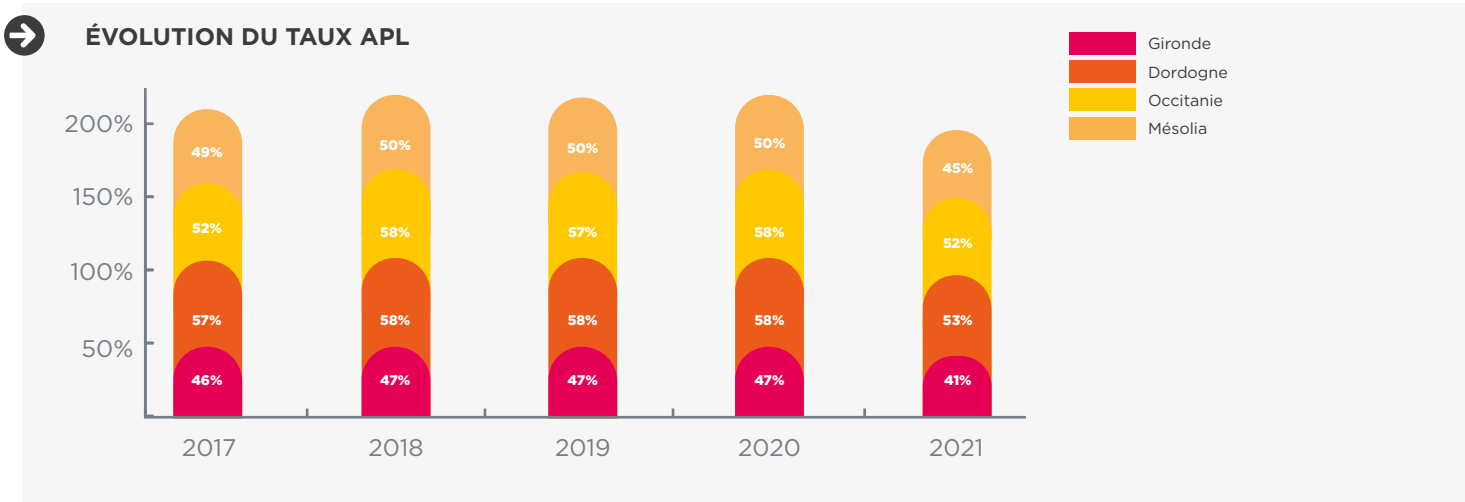
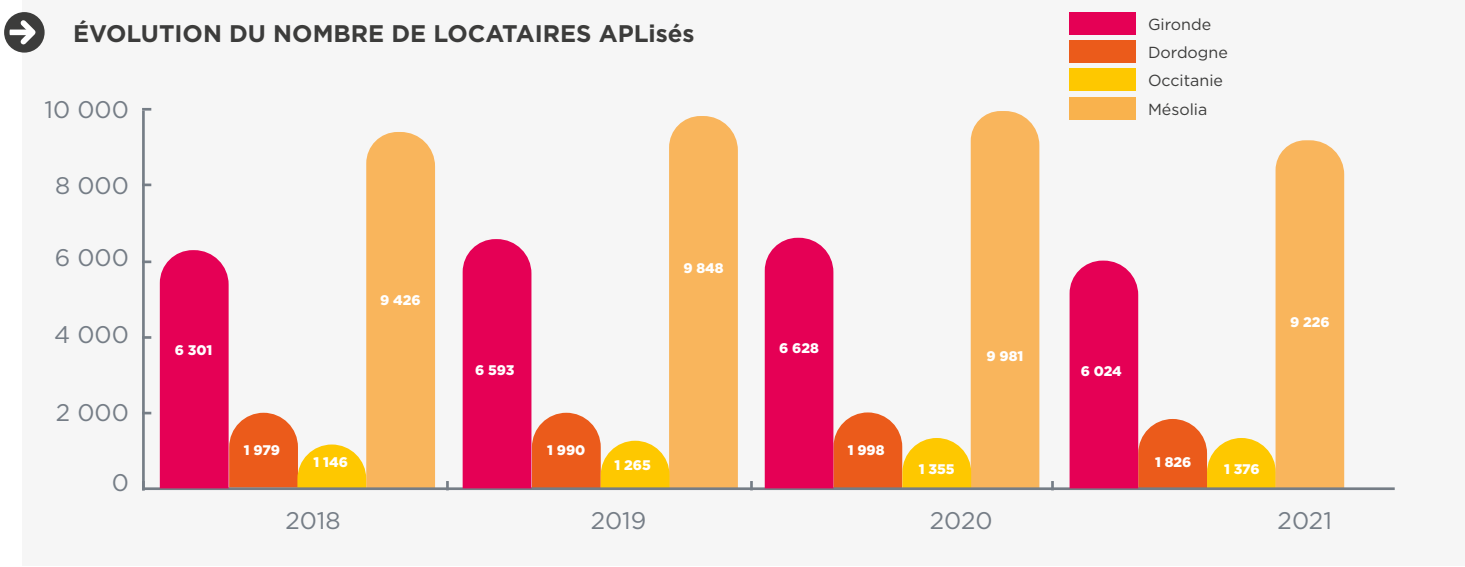
Le dispositif du RLS impose aux bailleurs sociaux d'appliquer une remise sur les loyers payés par les locataires bénéficiant de l'APL.

Simultanément, l'APL des locataires concernés est diminuée.

	Somme RLS 2019	Somme RLS 2020	Somme RLS 2021	Nombre locataires RLS 31/12/2021
Territoire Bordelais	2 318 K€	3 280 K€	3 253 K€	5 209
Territoire Dordogne	707 K€	994 K€	973 K€	1 693
Territoire Occitanie	4 47K€	689 K€	701 K€	1 210
TOTAL	3 473 K€	4 963 K€	4 927 K€	8 112

5.
APL ET SLS

Une baisse du nombre de locataires bénéficiaires de l'APL sur 2021, que ce soit en nombre ou en %.
La réforme de l'APL survenue en janvier 2021 semble être l'explication.



LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ DE GESTION LOCATIVE

1. TOTAL SOCIÉTÉ

	Total société	Département de la GIRONDE	Département de la DORDOGNE	Pôle OCCITANIE
Taux annuel vacance*	2,66%	1,91%	4,87%	4,13%
Perte financière logements (loyer HC) sur vacance commercialisable	2 029 K€	923 K€**	661 K€	445 K€
Perte financière stationnement (loyer HC) sur vacance commercialisable	598 K€	424 K€	109 K€	65 K€

* Taux annuel vacance : calculé par rapport au loyer brut annuel Hors Charges des logements et des stationnements.
** Le montant de la Perte financière (loyer HC) sur la vacance commercialisable des logements pour les mois de mars/avril/mai 2021 représente 68 % du montant annuel.

LE TRAITEMENT SOCIAL DES IMPAYÉS LOCATIFS

1. TOTAL SOCIÉTÉ

→ LES RÉSULTATS

Alors que le contexte économique et sanitaire est propice à l'aggravation de la dette, les indicateurs de performances laissent apparaître que les effets redoutés ont pu être pour l'essentiel à nouveau contenus sur l'exercice 2021.

Le taux de recouvrement sur l'exercice progresse (+ 1,87%) pour s'établir à **100,45%**. Les taux d'impayés brut global (- 0,35%) et des locataires présents (- 0,32%) confirment une tendance baissière.

La diminution de la créance locative des locataires présents est également à souligner (- 9,6% / 306 K€) par comparaison à l'exercice précédent.

Les aides publiques de soutien au revenu des ménages notamment pour l'activité partielle, pour les indépendants, les salariés (Action Logement, les Fonds de Solidarité) ont agi comme des stabilisateurs.

Ces mesures combinées avec le renforcement et le développement des dispositifs de prévention des impayés et des expulsions mis en œuvre par le Pôle de Gestion Préventive et Sociale des Impayés ont permis de limiter les difficultés financières auxquelles les locataires pouvaient être confrontées et de fait leur exposition à une procédure contentieuse.

Les partenariats ont été étendus à de nouveaux secteurs et d'autres tendant à favoriser la mise en place d'un accompagnement adapté ont été mis en œuvre et ce notamment dans le cadre d'un appel à projet FNAVDL.

Le Pôle de Gestion Préventive et Sociale des Impayés s'est également fortement mobilisé pour assurer sur le territoire de la Gironde et à titre dérogatoire l'instruction de demandes d'aides financières exceptionnelles nommée FSL Covid.

L'évolution des indicateurs contentieux de l'exercice est marquée par des variations très atypiques pouvant être liées à la situation sanitaire ou à son impact notamment sur le fonctionnement et l'organisation des instances partenariales ou judiciaires qui n'a pas incité les locataires les plus fragiles à se mobiliser.

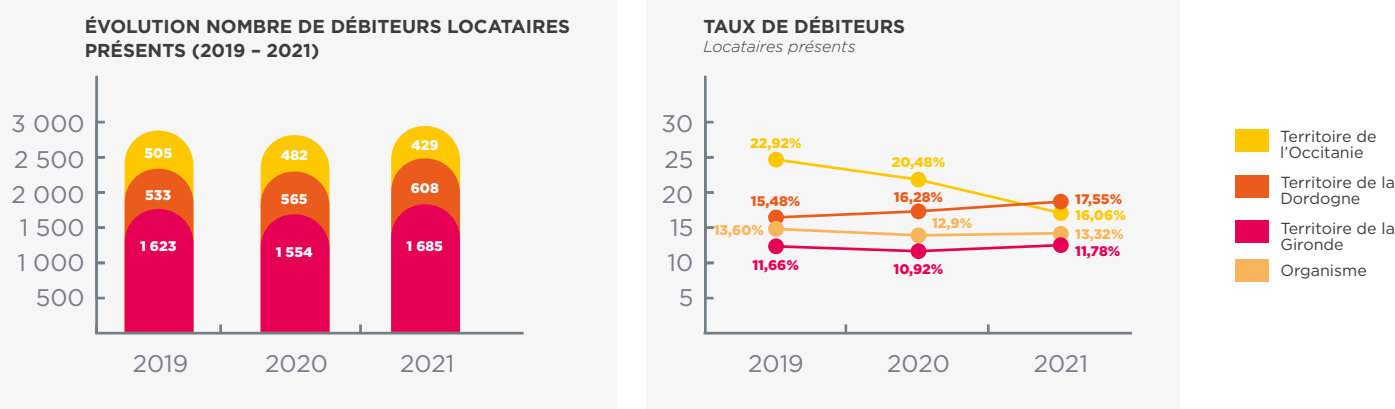
Certaines mesures comme celles relatives à la prolongation de la trêve hivernale au 10 juillet 2020 jusqu'au 31 mai 2021 et l'octroi des concours de la Force Publique subordonné à une solution de relogement ont eu pour certaines situations un effet de report des procédures judiciaires.

Il aura été procédé à **15** expulsions dont **13** sur le Territoire de la Gironde contre **8** en 2019 et le recours à la procédure judiciaire a été plus important (+18%).

Le Pôle de Gestion Préventive et Sociale des impayés est très attentif aux conséquences que la crise sanitaire pourrait avoir sur la situation des locataires en 2022 et adapte en permanence ses dispositifs de traitement préventif et social des impayés locatifs pour répondre également aux problématiques sociales et économiques.

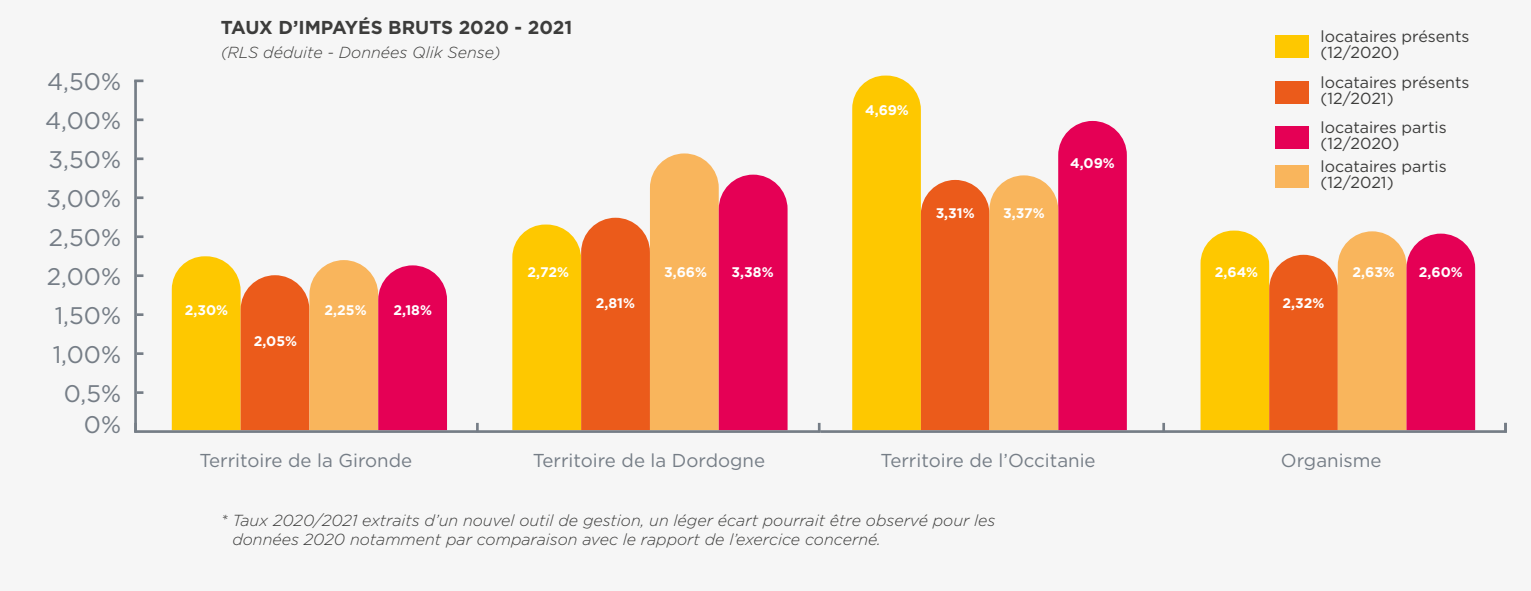
LES DÉBITEURS

Le nombre de débiteurs est globalement en augmentation (+ 4,65%) mais en diminution sur le territoire de l'Occitanie (- 11%).



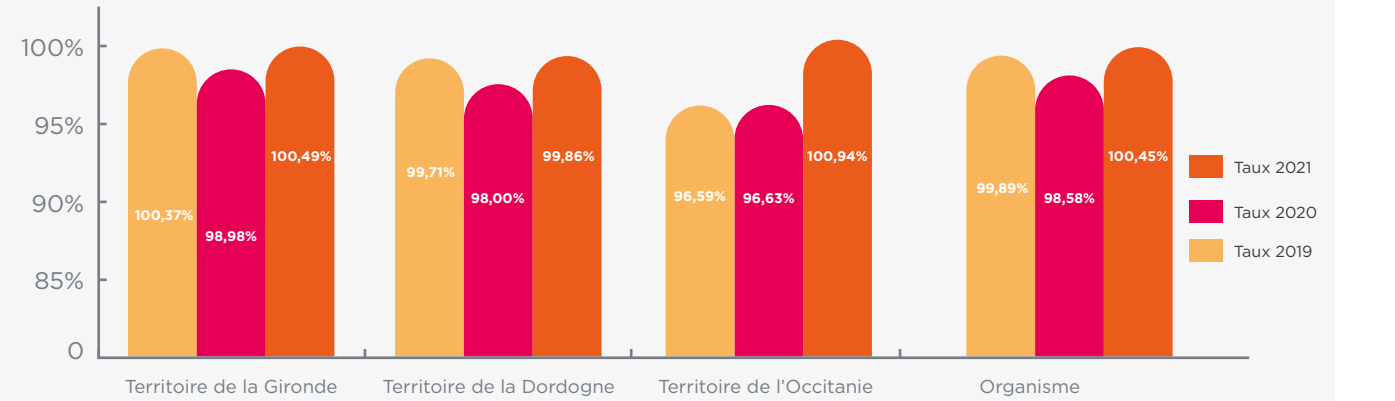
LES INDICATEURS DE PERFORMANCES

Le taux d'impayés brut* pour les locataires présents s'établit à **2,32%** contre **2,64%** en 2020. Une amélioration est à noter pour les territoires de l'Occitanie (- 1,38%) et de la Gironde (-0,25%).



TAUX DE RECouvreMENT DE L'EXERCICE 2019 - 2021

Les taux de recouvrement progressent pour l'ensemble des territoires pour s'établir globalement au-delà de **100%** à l'instar des territoires de la Gironde et de l'Occitanie.

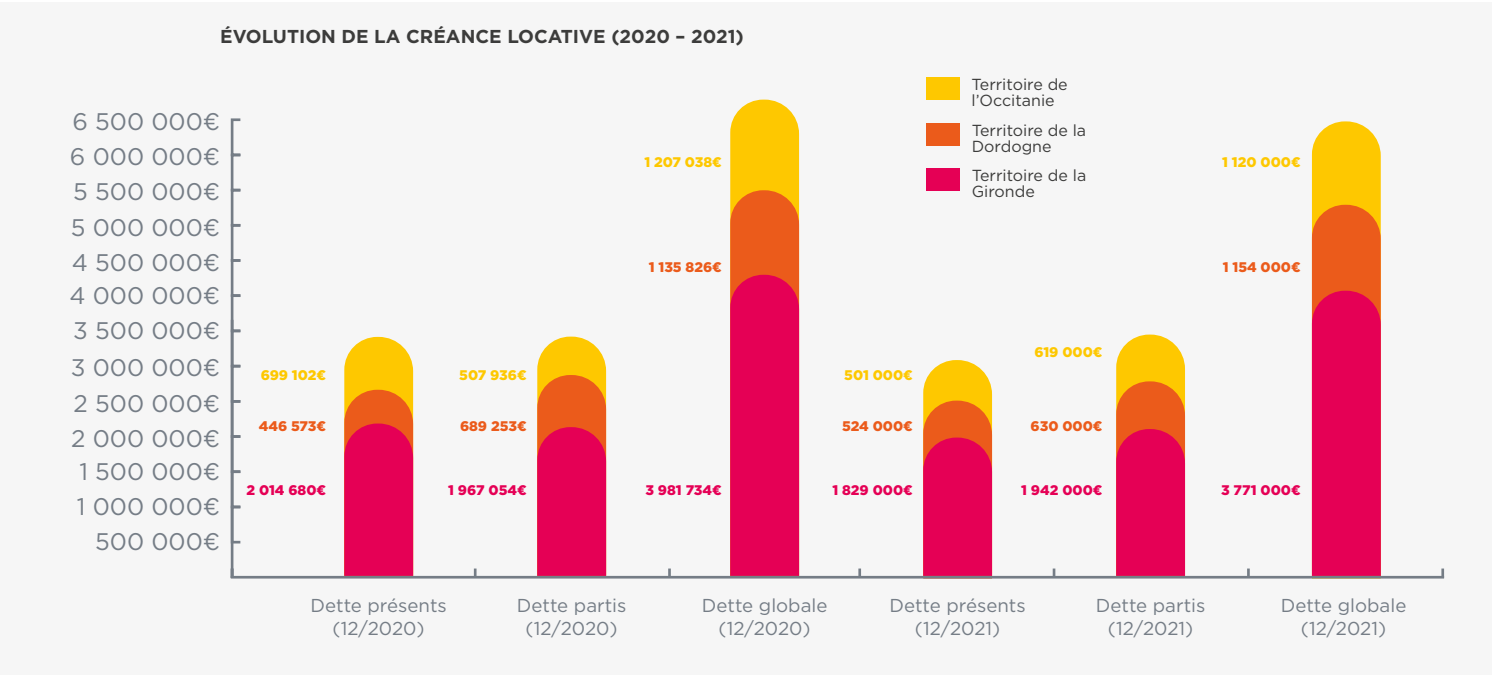


LA CRÉANCE LOCATIVE

La créance locative s'établit à la somme de **6 045 K€** au 31 décembre 2021 contre **6 325 K€** au 31 décembre 2020 et représente **4,92%** du quittance brut de l'exercice (5,27% en 2020).

Une diminution globale de **4,63%** (280 K€) peut être observée comparativement à l'exercice 2020 et de **-9,69%** (- 306 k€) pour la créance des locataires présents.

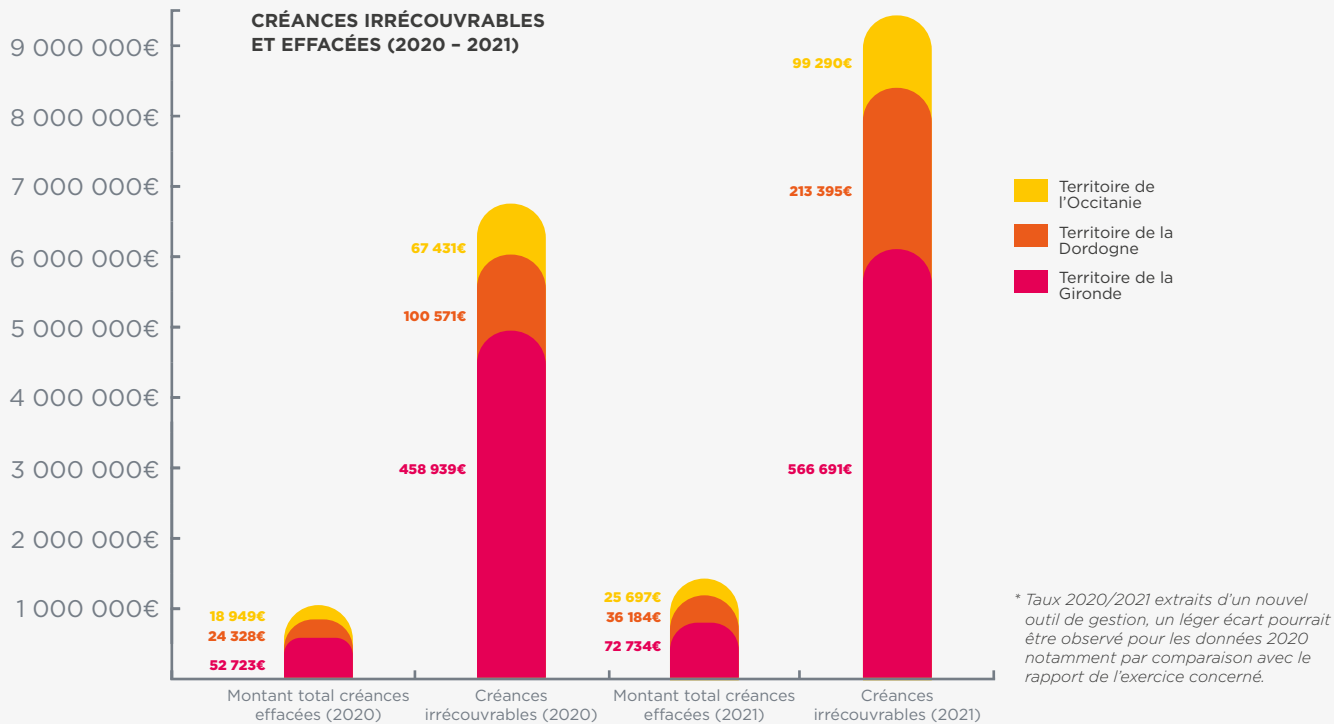
Il est à relever que la composition de la créance locative (Hors SLS Forfaitaire) est identique à celle au 31 décembre 2019 pour être constituée à hauteur de **41%** (53% en 2020/ 41% 2019) par des dettes représentant plus de 6 mois de loyers (Dette supérieure à 4 k€ environ) pour **9%** des locataires (13% en 2020/10% en 2019).



LA CRÉANCE DES LOCATAIRES PARTIS

La **créance des locataires partis** est stabilisée et représente **2,60%*** du quittance brut au 31 décembre 2021 contre **2,61%*** au 31 décembre 2020 et ce après

traitement du passage en pertes de **879 396€** (626 941€ en 2020) qui se décompose comme suit :



Les **créances irrécouvrables 2021** (879 376€ contre **626 941€** en 2020) comprennent les créances des **locataires partis** depuis plus de 4 ans qui représentent **670 298€** (514 714€ en 2020) dont le recouvrement reste confié pour l'essentiel à des prestataires extérieurs.

Les créances effacées dans le cadre des procédures de surendettement s'élèvent à la somme de **134 615€** (56 862€ pour les locataires partis / **77 753€** pour les locataires présents) contre **96 000 €** en 2020 (57 786€ pour les locataires partis / **38 214€** pour les locataires présents).

Il doit être noté que pour chaque dossier, le Pôle de Gestion Préventive et Sociale des Impayés étudie l'opportunité de contester ou pas les orientations et/ou les mesures proposées par la commission. Dans la majorité des cas, le tribunal reconnaît que les contestations sont fondées. Il aura été évité l'effacement de plus de **85 K€** sur l'exercice 2021.

Les débiteurs sont au nombre de **2 052** (dont 353 (17%) ont

une dette > à 2 500€) ce qui représente **80%** de la dette totale (idem en 2020). Les créances **> 4 500€** représentent **72%** de la dette totale (70% en 2020).

Le solde du flux de l'exercice 2021 est de **1 137 K€** au 31 décembre 2021 contre **915 K€** au 31 décembre 2019 (772 k€ au 31 décembre 2020) soit une augmentation de **25%** qui illustre pour partie l'importance des dettes qui ont pu s'aggraver dans un contexte pandémique.

Ces phénomènes peuvent laisser augurer une augmentation sensible des créances irrécouvrables, voire effacée, pour les exercices à venir.

Il doit être souligné qu'une externalisation des missions de recouvrement de l'essentiel des créances est effective depuis le mois de décembre 2018. Ce traitement intervient au plus tard pour la quasi-totalité des dossiers dès le 3^{ème} mois qui suit le départ.

LA CRÉANCE DES LOCATAIRES PRÉSENTS

La créance des locataires présents qui s'élève à la somme de **2 854 K€** (3 160 k€ en 2020) est en baisse de **9,69%** (306 k€).

L'impact des créances commerciales et celles des locaux d'activités pour un montant total de **288 K€** (56 k€ en 2020) et du supplément forfaitaire de loyer de solidarité 2021 appliqué pour un montant total de **23 K€** (351 k€ en 2020 qui a été liquidé en 2021 pour l'essentiel) est à souligner.

Il peut être noté une augmentation de la créance locative sur le Territoire de la Dordogne (+ 17%) représente 47% de l'augmentation totale pour un nombre de débiteurs qui reste important (+17% Société : 13,32%).

Un accompagnement renforcé de l'équipe sera organisé dans le courant du 1^{er} trimestre 2022 et se traduira par une intervention de la référente du Pôle.

La diminution de la créance locative du territoire de l'Occitanie (- 28%) fait suite au renforcement de l'équipe et celle du territoire de la Gironde (- 9 %) est également à noter.

Le taux de débiteurs est en légère hausse et s'établit à **13,32%** (2 722) contre **12,97%** (2 601) au 31 décembre 2020.

Pour l'ensemble des territoires, Le nombre de débiteurs a été sensiblement impacté en fin d'exercice par les régularisations de charges débitrices.

91% (86% en 2020) des débiteurs ont une dette inférieure ou égale à 6 mois de loyers représentant **58%** de la dette totale (40 % au 31 décembre 2020).

856 (32%) débiteurs (831 (32%) en 2020) bénéficient d'un plan de règlement amiable ou judiciaire pour un taux de couverture de la dette de **27%** (25% en 2020).

Le développement et le renforcement des partenariats sur l'ensemble des Territoires tendant notamment à mobiliser les dispositifs de prévention des impayés et des expulsions locatives se poursuivent.

→ LES INDICATEURS DE CONTENTIEUX

DÉFAUT DE PAIEMENT DES LOYERS

En aval du jugement	2019	2020	2021
Nombre de commandements de payer délivrés	250	173	346
Nombre d'assignations pour impayés délivrées	149	108	214
Nombre de décisions rendues	119	92	160

Le recours à la procédure judiciaire est en nette augmentation comparativement aux exercices précédents et ce notamment en raison du contexte économique et de l'impact des mesures réglementaires prises en phase post confinement qui n'ont pas eu pour effet de favoriser la mobilisation de certains locataires.

En phase post jugement	2019	2020	2021
Nombre de protocoles "cohésion sociale" signés	16	16	29
Nombre de protocoles "cohésion sociale" en cours au 31 décembre	26	22	27
Nombre de Procédures abandonnées (maintien dans les lieux) par suite du règlement de la dette	7	14	22

Par comparaison à l'exercice 2020, une augmentation du nombre de protocoles de cohésion sociale signés et abandonnés par suite du règlement de la dette est à noter.

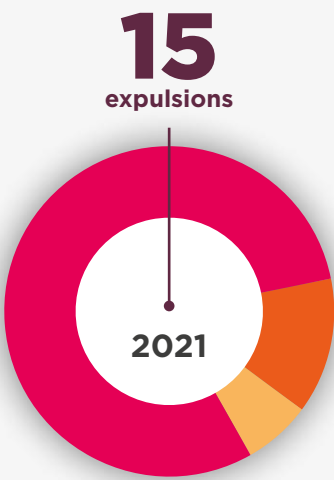
La mesure d'expulsion	2019	2020	2021
Baux résiliés	91	52	76
Nombre de locataires partis avant expulsion	38	19	45
Nombre de demandes de concours de la force publique	38	23	41
Nombre de concours de la force publique accordés	19	7	24
Nombre d'expulsions effectives	11	2	15
Nombre de recours en indemnisation	20	13	30

Les augmentations constatées à chaque phase de la mesure d'expulsion illustrent pour partie les effets de reports des procédures qui auraient pu être amorcées ou poursuivies dans le courant du 2^{ème} semestre 2020. Les demandes d'indemnisation adressées aux services de l'Etat portent sur un montant total de **94 K€** (82 en 2020). Toutes les demandes ont été satisfaites pour les montants demandés mais des versements doivent encore intervenir.

TROUBLES DE VOISINAGE - SOUS-LOCATION ET OCCUPATION ILLICITE (SQUATS)



→ ÉVOLUTION DES EXPULSIONS INTERVENUES POUR DÉFAUT DE PAIEMENT DES LOYERS

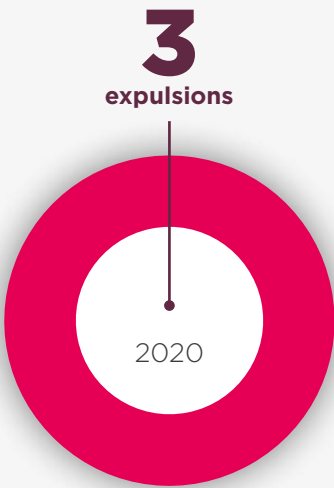


12 personnes isolées qui avaient respectivement une dette de 6 220€ (Nombre loyers impayés : 17 mois), une dette de 6 985€ (Nombre loyers impayés : 19 mois), une dette de 6 010€ (Nombre loyers impayés : 19 mois), une dette de 8 849€ (Nombre loyers impayés : 14 mois), une dette de 9 015€ (Nombre loyers impayés : 16 mois), une dette de 12 695€ (Nombre loyers impayés : 24 mois), une dette de 10 355€ (Nombre loyers impayés : 25 mois), une dette de 13 835€ (Nombre loyers impayés : 34 mois), une dette de 12 719€ (Nombre loyers impayés : 21 mois),

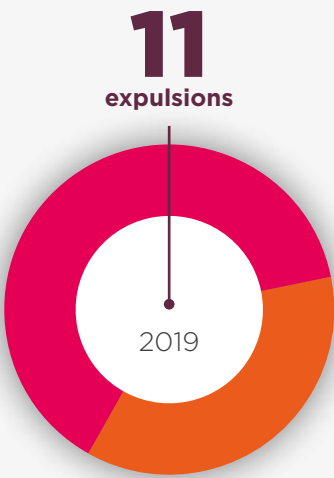
une dette de 13 118€ (Nombre loyers impayés : 30 mois), une dette de 9 485€ (Nombre loyers impayés : 24 mois), une dette de 10 499€ (Nombre loyers impayés : 17 mois).

2 personnes isolées avec enfants qui avaient respectivement une dette de 5 279€ (Nombre loyers impayés : 15 mois), une dette de 20 114€ (Nombre loyers impayés : 43 mois).

1 couple avec enfants qui avait une dette de 7 609€ (Nombre loyers impayés : 16 mois).

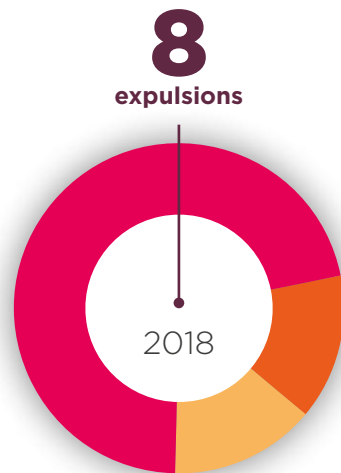


3 personnes isolées qui avaient respectivement une dette de 23 000€ (Nombre loyers impayés : 38 mois), une dette de 6 000€ (Nombre loyers impayés : 13 mois (lgt occupé par un tiers)), une dette de 7 500€ (Nombre loyers impayés : 16 mois (lgt occupé par un tiers)).



7 personnes isolées qui avaient respectivement une dette de 9 475€ (Nombre loyers impayés : 19 mois), une dette de 7 200€ (Nombre loyers impayés : 20 mois), une dette de 14 700€ (Nombre loyers impayés : 26 mois), une dette de 8 791€ (Nombre loyers impayés : 17 mois), une dette de 5 143€ (Nombre loyers impayés : 20 mois), une dette de 2 250€ (Nombre loyers impayés : 27 mois), une dette de 8 600€ (Nombre loyers impayés : 24 mois).

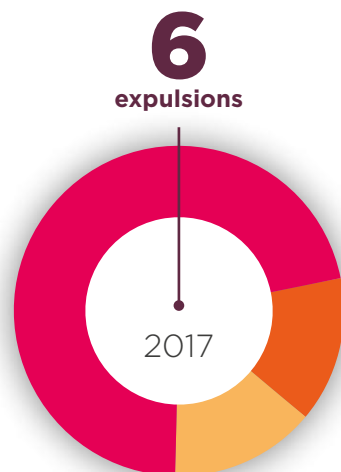
4 familles monoparentales qui avaient respectivement une dette de 16 000€ (Nombre loyers impayés : 28 mois), une dette de 10 000€ (Nombre loyers impayés : 24 mois), une dette de 3 480€ (Nombre loyers impayés : 6 mois), une dette de 10 760€ (Nombre loyers impayés : 20 mois).



5 personnes isolées
qui avaient respectivement
une dette de 12 832€
(Nombre loyers impayés : 23 mois),
une dette de 13 489€
(Nombre loyers impayés : 25 mois),
une dette de 4 000€
(Nombre loyers impayés : 7 mois),
une dette de 1 700€
(Nombre loyers impayés : 6 mois),
une dette de 5 800€
(Nombre loyers impayés : 13 mois).

2 couples sans enfant
qui avaient respectivement
une dette de 9 900€
(Nombre loyers impayés : 29 mois),
une dette de 5 800€
(Nombre loyers impayés : 13 mois),

1 famille monoparentale
une dette de 28 720€
(Nombre loyers impayés : 33 mois).



4 personnes isolées
qui avaient respectivement
une dette de 6 100€
(Nombre loyers impayés : 11 mois),
une dette de 6 158€
(Nombre loyers impayés : 16 mois),
une dette de 3 620€
(Nombre loyers impayés : 8 mois),
une dette de 5 520€
(Nombre loyers impayés : 28 mois).

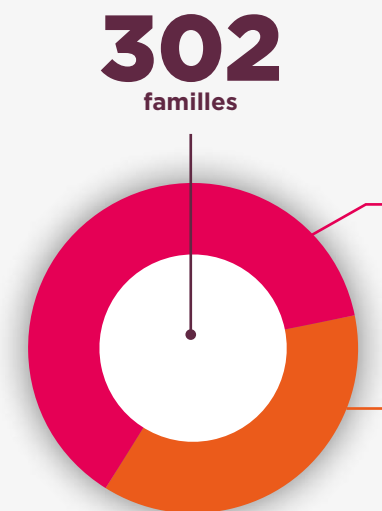
1 famille avec enfant
Une dette de 11 572€
(Nombre loyers impayés : 21 mois) –
Décision de justice de 2013.

1 famille monoparentale
une dette de 3 729€
(Nombre loyers impayés : 7 mois).

→ LES AIDES ET LES GARANTIES POUR LE PAIEMENT DES LOYERS

LES RELATIONS AVEC LE F.S.L.

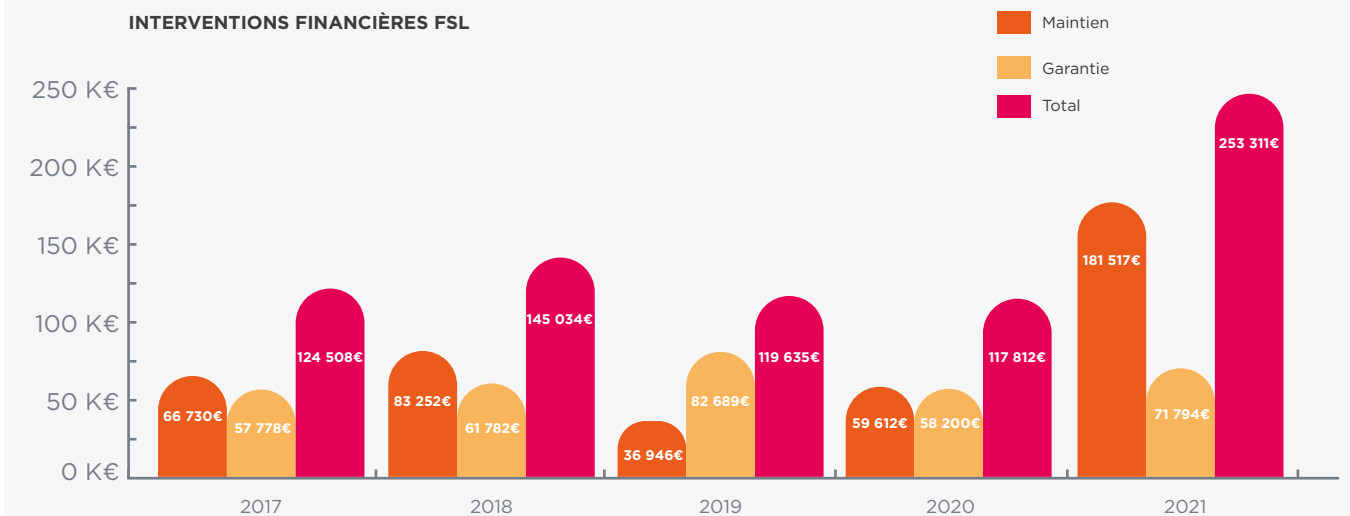
Sur l'exercice 2021, le FSL est intervenu à hauteur de **253 311€** dans le cadre du maintien et des mises en jeu de garantie (117 812€ en 2020) se décomposant comme suit :



190
interventions au titre du maintien pour un montant total
de 181 517€ au 31.12.2021 contre 112 interventions pour un
montant total de 59 612€ au 31.12.2020.

112
interventions au titre de la garantie pour un montant total de 71 794€
au 31.12.2021 contre 90 interventions pour un montant total
de 58 200€ au 31.12.2020.

INTERVENTIONS FINANCIÈRES FSL

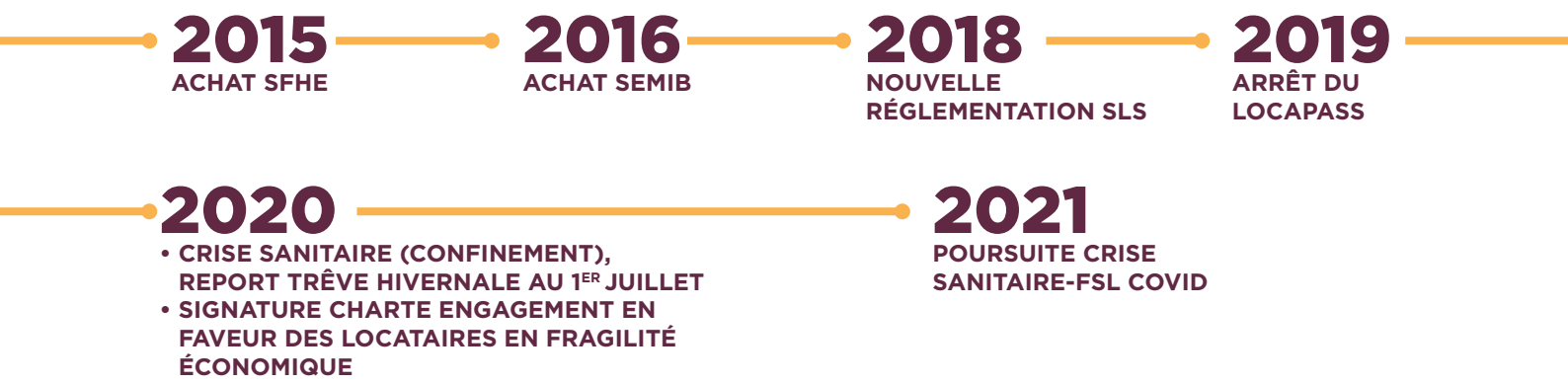


LA GARANTIE LOCAPASS

Sur l'exercice 2021, **52** mises en jeu sont intervenues pour un montant total de **39 123€** contre 109 mises en jeu pour un montant total de **97 810€** en 2020.

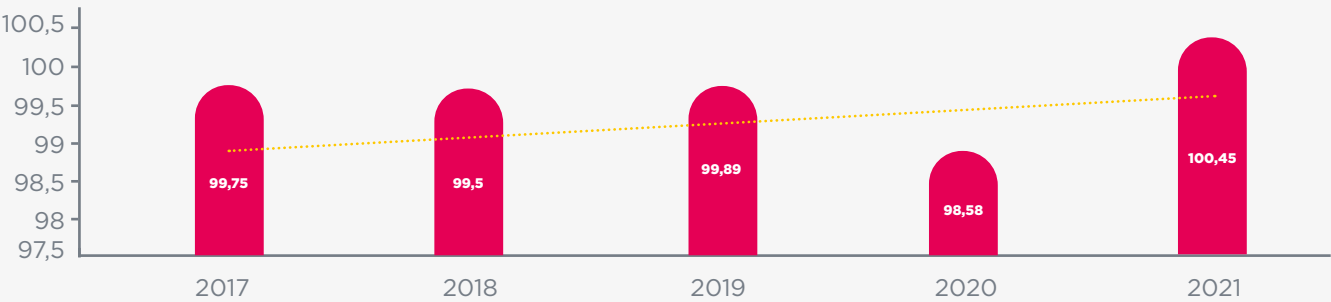
Il est à noter que les garanties expirent au mois de mai 2022 par suite de l'arrêt du dispositif depuis la même période en 2019.

ÉVOLUTION DES IMPAYÉS 2015-2021



TAUX DE RECOUVREMENT

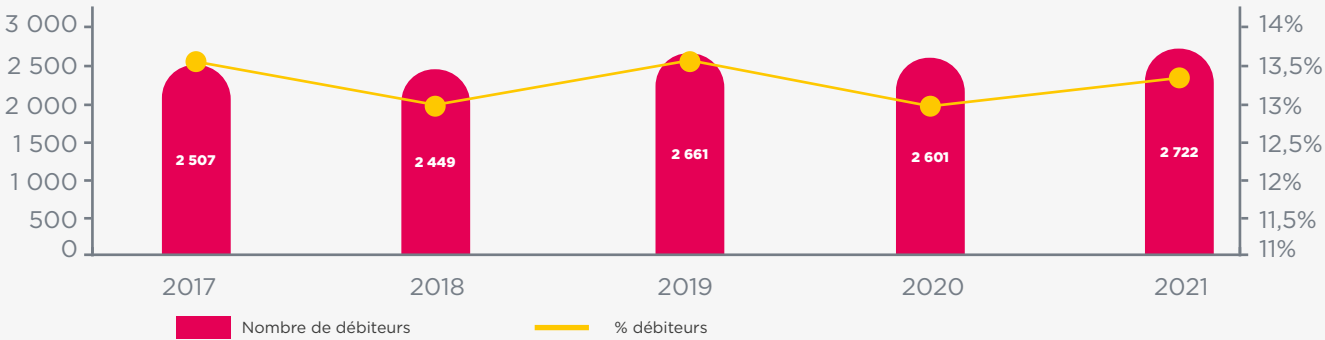
Un taux de recouvrement élevé en 2021 après une année 2020 où l'activité recouvrement a été très impactée par les périodes de confinement.



Taux de recouvrement annuel : rapport entre les sommes encaissées sur une période de 12 mois et le quittancement net appelé sur la même période
Quittancement net = quittancement brut - montant CAF

DÉBITEURS LOCATAIRES PRÉSENTS

Un taux de débiteurs autour de **13,6%**. Augmentation du nombre de débiteurs fin 2021, impactée par des régularisations de charges en fin d'année.

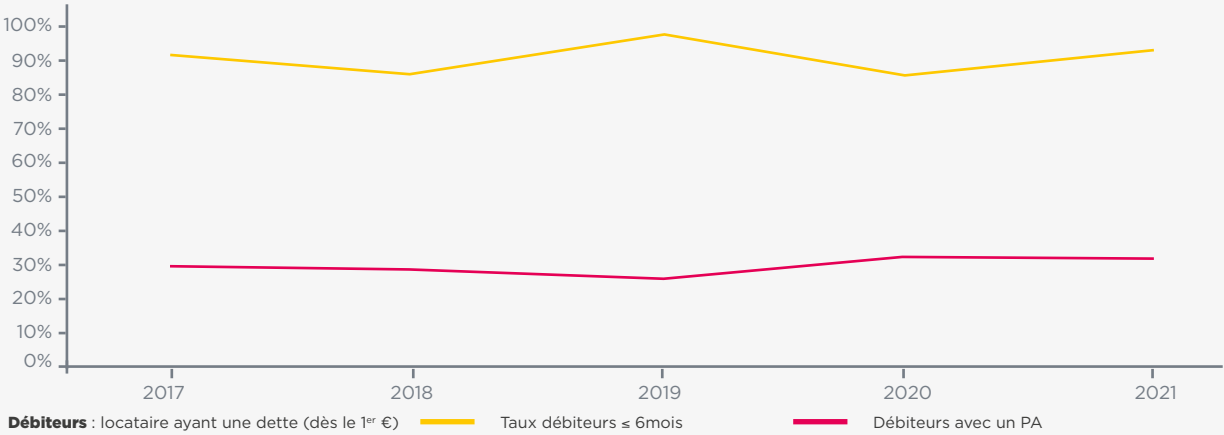


Enquête USH : 31/12/2019, locataires en retard de paiement : HLM Région : 19,1% - HLM France : 19,1%

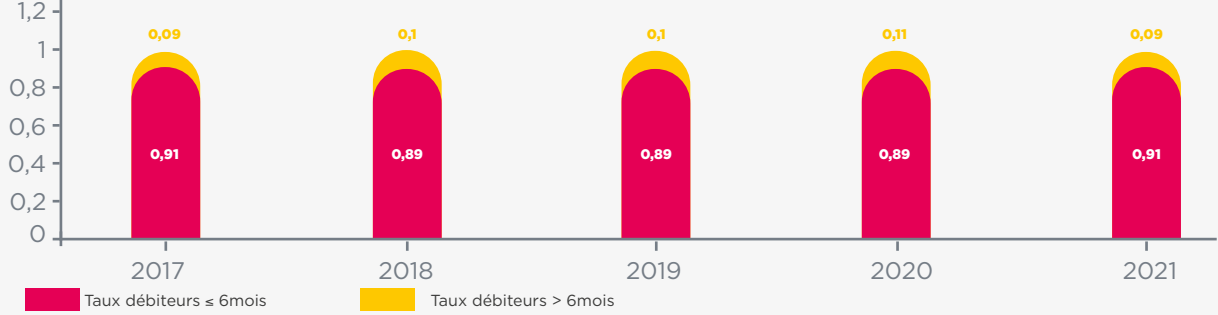
DÉBITEURS LOCATAIRES PRÉSENTS (SUITE)

La majorité des débiteurs (90%) a une dette inférieure à 6 mois, % constant sur la période 2015-2021.

Une légère hausse des locataires ayant contracté avec MESOLIA un plan d'apurement peut être constaté en 2020 et 2021, **32 %** au lieu de **26%** en 2019. Il faut en outre souvent plusieurs plans d'apurement avant que la dette soit éteinte.



PART DES DETTES > OU < À 6 MOIS



Une répartition en % relativement stable sur les 5 dernières années entre les locataires débiteurs de plus ou de moins de 6 mois de loyer.

RÉPARTITION DE LA DETTE DES LOCATAIRES PRÉSENTS

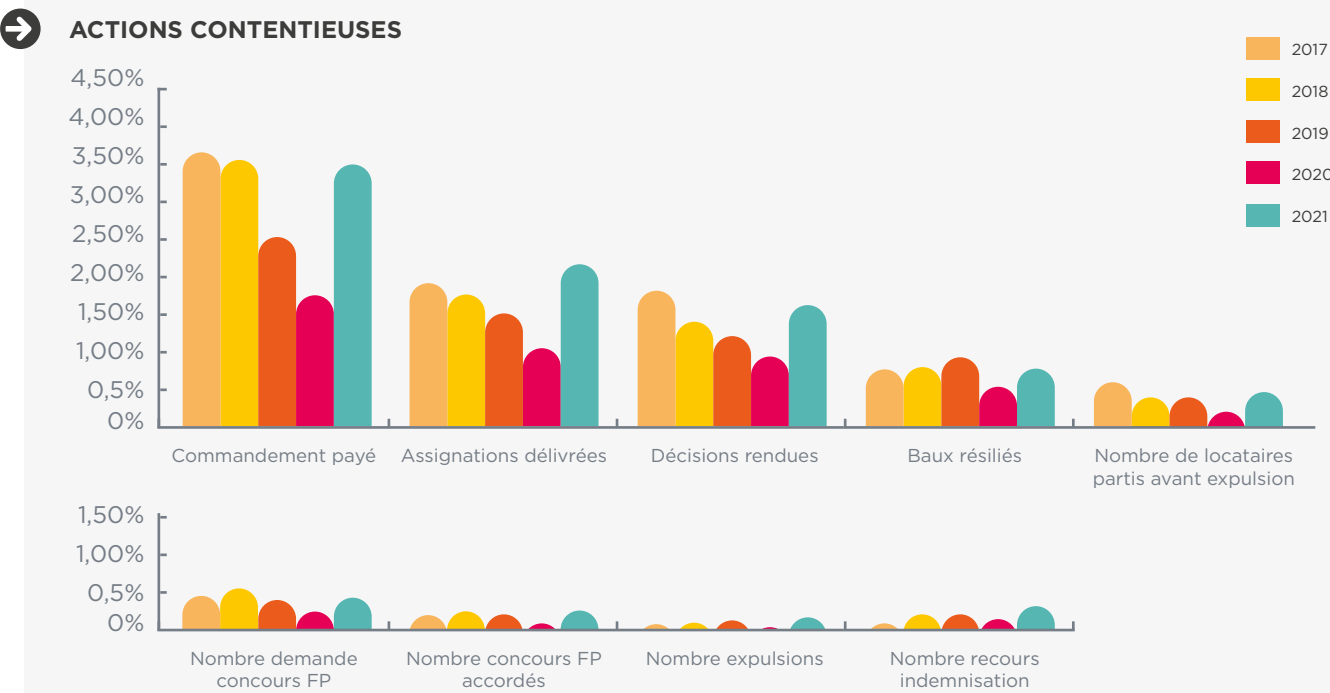
Dettes de 1 à 3 mois, de 4 à 6 mois, de 7 à 12 mois et supérieure à 12 mois.
Non compris : les dettes uniquement SLS forfaitaire et les dettes des locaux professionnels et commerciaux.

Montant dette	2017	2018	2019	2020	2021
Dettes <= 3 mois	635 927 €	604 328 €	736 831 €	693 084 €	840 587 €
Dettes 4 - 6 mois	364 153 €	391 131 €	464 341 €	435 488 €	424 455 €
Dettes 7 - 12 mois	365 894 €	444 468 €	520 341 €	586 542 €	521 140 €
Dettes > 12 mois	396 226 €	385 636 €	404 211 €	859 499 €	589 937 €
Nombre logements	18 312	18 798	19 564	19 990	20 443

Nombre locataires	2017	2018	2019	2020	2021
Dettes <= 3 mois	1 438	1 358	1 551	1499	1716
Dettes 4 - 6 mois	249	250	26	264	268
Dettes 7 - 12 mois	135	147	158	194	146
Dettes > 12 mois	66	69	78	122	89
Nombre logements	18 312	18 798	19 564	19 990	20 443

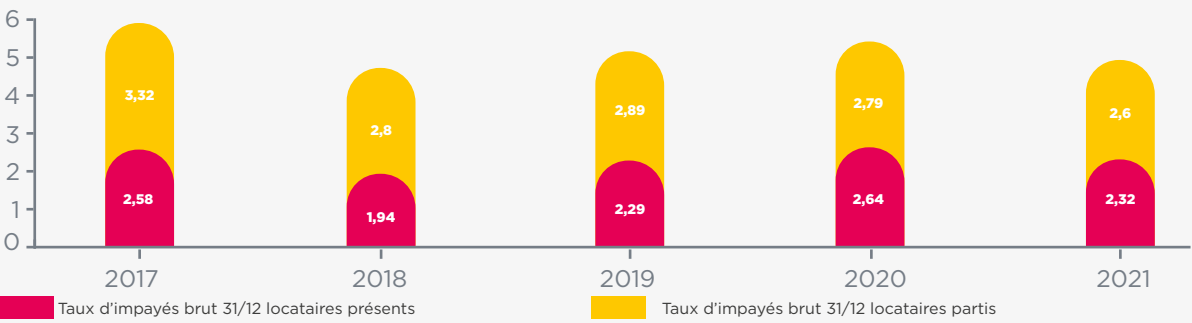
Ratio montant dette/Nombre locataire	2017	2018	2019	2020	2021
Dettes <= 3 mois	442 €	445 €	478 €	462 €	490 €
Dettes 4 - 6 mois	1 462 €	1 565 €	1 623 €	1 650 €	1 584 €
Dettes 7 - 12 mois	2 710 €	3 024 €	3 307 €	3 023 €	3 569 €
Dettes > 12 mois	6 003 €	5 589 €	6 039 €	7 045 €	6 629 €
Nombre logements	18 312	18 798	19 564	19 990	20 443

La dette moyenne (< à 3 mois) a peu évolué si on prend en compte notamment l'augmentation annuelle des loyers et des charges (9% de 2015 à 2021)
Ce sont les dettes de 7 à 12 mois et plus de 12 mois qui ont le plus augmenté en montant moyen.



Hausse des actions contentieuses en 2021, mais qui « compense » la faible activité de 2020.

TAUX D'IMPAYÉS ANNUEL BRUT LOCATAIRES PRÉSENTS ET PARTIS :



Un taux d'impayés brut en diminution sur l'année 2021 que ce soit pour les locataires présents ou les locataires partis. Pour les locataires présents le niveau revient à celui de 2019.

LA QUALITÉ DE SERVICE

La politique de Qualité de service appliquée par Mésolia s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à améliorer le cadre de vie des locataires et à répondre à leurs attentes.

La pandémie encore présente tout au long de l'année 2021 a impacté une nouvelle fois les prestations des entreprises et des prestataires notamment dans les délais d'intervention (problème de personnel, de fournitures de certains équipements...) ce qui peut provoquer du mécontentement chez les locataires.

La crise sanitaire n'a pas permis d'inviter davantage les locataires lors de réunions collectives et Mésolia a donc dû adapter les outils de communication.

Elle s'articule autour de différents éléments :

• **UNE POLITIQUE « AMBITIEUSE » DE MAINTENANCE du patrimoine intégrant notamment différentes questions :**

- > **La sécurité des personnes et des installations**
- > **La performance énergétique** (en vue de maîtriser et de diminuer la quittance locative et dans une stratégie sociétale)
- > **L'adaptation des parties communes et des logements**, et le confort /qualité de vie des locataires et la pérennité du patrimoine. Une réflexion sur le logement déterminant de santé et sur la nouvelle offre personne âgée a été engagée. L'impact sur les travaux à venir sera important compte tenu de l'ambition attachée à cette thématique. **270 diagnostics** dits 360° ont été proposés aux locataires seniors soit lors de travaux de réhabilitation, soit suite une demande individuelle d'adaptation du logement.

• **LA NÉGOCIATION DE CONTRATS D'ENTRETIEN**

permettant aux locataires de bénéficier d'une maintenance préventive et curative sur des équipements (ascenseur, chaufferie, chaudière, robinetterie...) à des coûts négociés pour l'ensemble du patrimoine.

Poursuite de la mise en place en 2021 d'une plateforme de données de gestion d'exploitation permettra à Mésolia d'améliorer le suivi des interventions techniques réalisées par les entreprises (suivi en temps réel) et ainsi d'optimiser le pilotage des contrats et des prestataires dans l'optique de continuer à renforcer la qualité de service à destination des locataires.

• **UNE POLITIQUE DE PROXIMITÉ avec les locataires qui s'articule autour d'axes complémentaires aux besoins des différents publics :**

- > **proximité géographique** avec les agences de gestion territoriales qui sont situées soit en centre-ville (exemple Pôle Bergerac) ou à proximité des transports en commun pour un accès facilité (Pôle Bordeaux/Bruges, Mérignac/Gradignan, Floirac et Toulouse)
- > **proximité numérique**
 - Mise à disposition des locataires d'un extranet ainsi que d'une application sur smartphone permettant aux habitants de contacter et de réaliser des opérations (dépôt de réclamation technique, téléchargement de documents, paiement du loyer en ligne...) 24h/24 et 7j/7.
 - Mise à disposition des locataires de l'agence numérique multicanal. Le panel des services apportés par ce dispositif est très large (demandes de logement, attestation d'assurance, enquête de satisfaction, réclamations technique...). Ses services font l'objet d'un développement permanent au bénéfice des différentes parties prenantes (message d'information, callback, envoi sms...).

Ces outils permettent une grande réactivité ainsi qu'une mise à jour de l'ensemble des données en temps quasi réel.

Par ailleurs, une attention particulière est portée aux différents publics spécifiques avec des réponses adaptées à la situation de chacun d'entre eux (lien social, accueil des familles en difficulté, des personnes âgées, des publics illettrés ou ne maîtrisant pas la langue nationale...) en lien avec nos missions sociales d'intérêt général.

LA CONCERTATION LOCATIVE

Un plan de concertation locative est en vigueur au sein de la société.

En 2021, le conseil de concertation locative s'est réuni à 5 reprises. Du fait de la poursuite de la crise sanitaire les ordres du jour ont été bouleversés.

Les thématiques suivantes ont été évoquées étant précisé que la thématique de l'impact de la crise sanitaire a été évoqué à chaque réunion :

- **SÉCURITÉ DES RÉSIDENCES***
- **PRÉSENTATION ACTIVITÉS COO.PAIRS (AGENCE NUMÉRIQUE, ACTIVITÉ SYNDIC ET FONCIER)**
- **PROXIMITÉ**
- **NOUVELLE OFFRE PERSONNES ÂGÉES**

Le Conseil de Concertation Patrimoine s'est réuni fin 2021 : présentation du bilan 2021 et du prévisionnel 2022 concernant les travaux, les livraisons, les contrats, etc.

*un point presse regroupant les représentants de locataires et les bailleurs sociaux a été organisé début mars 2021, suivi par une table ronde avec les services de la Préfecture.

LE DÉVELOPPEMENT

01.

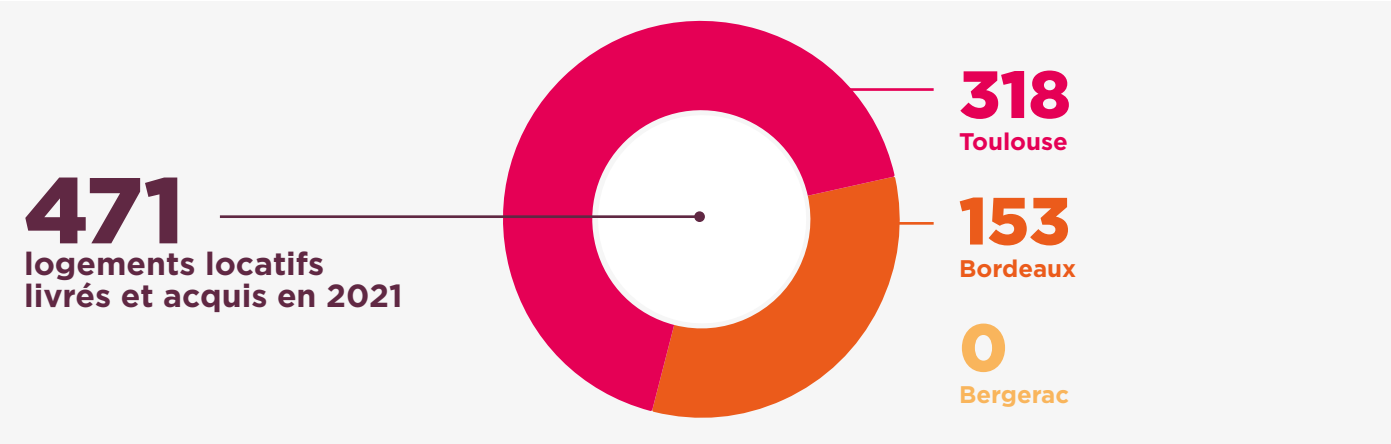
LA PROMOTION

SUR L'EXERCICE **2021** —



LIVRAISONS LOCATIVES NEUVES ET ACQUISITION PATRIMOINE

en 2021



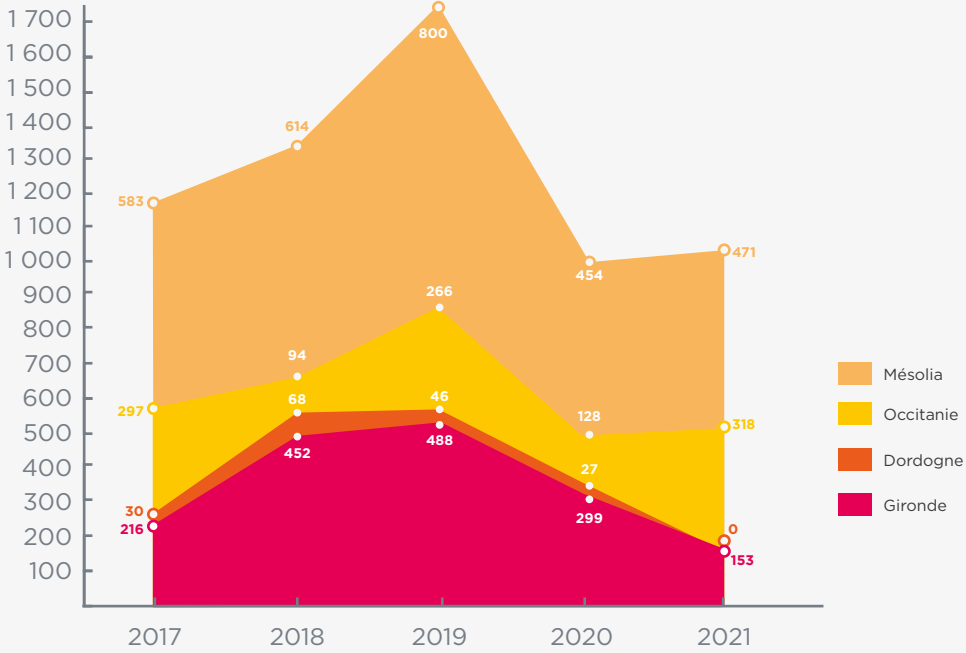
LIVRAISONS LOCATIVES NEUVES ET ACQUISITION PATRIMOINE 2021

Désignation des opérations livrées	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements	Neuf Acq/Amél
Villa René Goblet	Talence	Individuel	PLAI	1	N
Opal & Sens	Mérignac	Collectifs	PLS PLUS PLAII	23	N
Marie Brizard	Bordeaux	Collectifs	PLUS	13	N
Romane	Eysines	Collectifs	PLUS PLAII	28	N
Domaine du Vigneau	Mérignac	Collectifs	PLUS PLAII	46	N
Le carré de Sinople	Le Bouscat	Collectifs	PLS	9	N
Papelotte	St André de Cubzac	Individuels	PLUS PLAII	14	N
Carré Bel Air	Léognan	Collectifs	PLUS PLAII	6	N
Clos de Bellegrave	Vayres	Individuels	PLUS PLAII	13	N
Origami	St Sauveur	Collectifs	PLUS PLAII	45	N
La Reynerie	Toulouse	Collectifs	PLUS PLAII	33	N
Argento	Auzeville	Collectifs	PLUS PLAII	20	N
Nova'Lèze	Labarthe sur Lèze	Collectifs	PLUS PLAII	12	N
Jardin des 2 Chênes	Mondonville	Collectifs	PLUS PLAII	38	N
Villa Lumière	Gratentour	Individuels	PLUS PLAII	7	N
Av. du Bouquier	Lavernose Lacasse	Individuels	PLUS PLAII	28	N
Bel Ange	St Jory	Collectifs	PLUS PLAII	12	N
Clos Cazau	Le Fauga	Individuels	PLUS PLAII	24	N
Labouscare	Lèguevin	Collectifs	PLUS PLAII	6	N

LIVRAISONS LOCATIVES NEUVES ET ACQUISITION PATRIMOINE 2021 (SUITE)

Désignation des opérations livrées	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements	Neuf Acq/Amél
Villa Pastel	Montrabé	Individuels	PLUS PLAII	6	N
Domaine des Frènes	Plaisance du Touche	Individuels	PLUS PLAII	11	N
Domaine de la Canopée	Roques	Individuels	PLUS PLAII	10	N
Chemin d'Ella	St Alban	Collectifs	PLUS PLAII	15	N
L'orée du Lac	St Lys	Individuels	PLUS PLAII	51	N

ÉVOLUTION DE LA LIVRAISON DE LOGEMENTS NEUFS



LIVRAISONS LOGEMENTS EN ACCESSION SOCIALE

en 2021

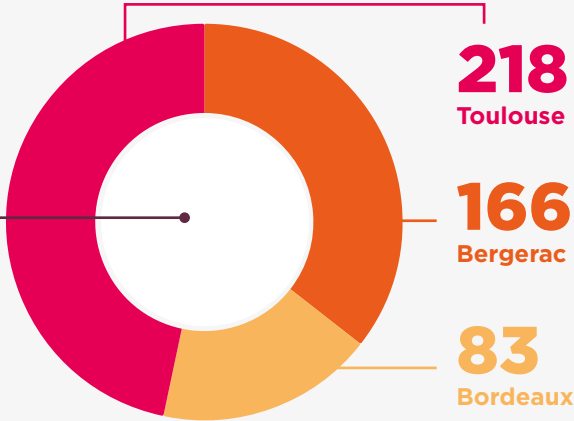


Désignation des opérations livrées	Ville	Typologie	Nombre logements	Neuf Acq/Amél
Domaine du Parc	Toulouse	Collectifs	12	
Cœur d'ilot	Balma	Collectifs	24	N
Lotissement Negret	Auzeville	Individuels Collectifs	9	N
Domaine du Vigneau	Mérignac	Collectifs	13	N

DEMANDES DE FINANCEMENT OBTENUES

en 2021

467
logements locatifs
ont été financés
en 2021



Opérations en cours de construction	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
31 rue Moulinié	Bordeaux	Collectifs	PLUS PLAİ	3
Lotissement Luber Chaperon	Bouliac	Individuels	PLUS PLAİ	5
Rés Allée des Jalles	Le Taillan	Collectifs	PLUS PLAİ	25
Robinson 3	Mérignac	Collectifs	PLUS PLAİ	28
9 allée du Barradot	St Médard en Jalles	Individuels	PLUS PLAİ	5
Château Beunon	Villenave d'Ornon	Collectifs	PLS	10
138 av. A. Briand	Bergerac	Collectifs	PLUS PLAİ	20
4 bd Beausoleil	Bergerac	Collectifs	PLUS PLAİ	64
17 route St Laurent des Vignes	Bergerac	Individuels Collectifs	PLUS PLAİ	23
Rés St Martin	Bergerac	Collectifs	PLUS PLAİ	11
Rue Y. Farges Tr 2	Boulazac	Collectifs	PLUS PLAİ	5
La Nauve	Creysse	Individuels	PLUS PLAİ	14
Maisonneuve	Lalinde	Individuels	PLUS PLAİ	9
de Marcilly	Marsac sur l'Isle	Collectifs	PLUS PLAİ	12
Beaulieu 2	Marsac sur l'Isle	Individuels Collectifs	PLUS PLAİ	8

DEMANDES DE FINANCEMENT OBTENUES EN 2021 (SUITE)

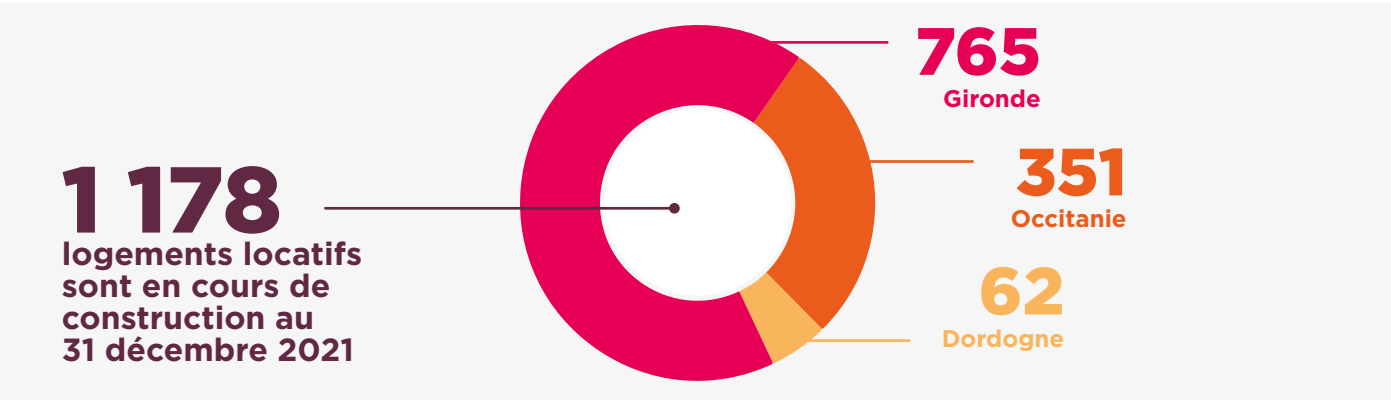
Opérations en cours de construction	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Chemin de Leysson	Carignan	Individuels	PLUS PLAİ	2
Square H. Matisse	Léognan	Individuels	PLUS PLAİ	5
573 rue de l'Albigeois	Buzet sur Tarn	Individuels	PLUS PLAİ	17
Rés Clarté	Eaunes	Collectifs	PLUS PLAİ	7
Domaine des Magnolias	Eaunes	Collectifs	PLUS PLAİ	11
Domaine des Sorbiers	Fonsorbes	Collectifs	PLUS PLAİ	5
Villas St Martory	Frouzins	Individuels	PLUS PLAİ	6
L'ancolie	Labarthe sur lèze	Collectifs	PLUS PLAİ	9
735 route d'Aussone	Merville	Collectifs	PLUS PLAİ	17
Ilot Poult 3 Senior	Montauban	Collectifs	PLUS PLAİ	23
Ilot Poult 4 Famille	Montauban	Collectifs	PLUS PLAİ	18
Ilot Poult fam +etud	Montauban	Collectifs	PLS PLUS PLAİ	43
Rés Sierra	Pins-Justaret	Collectifs	PLUS PLAİ	10
Terrefort	Pompignan	Individuels	PLUS PLAİ	4
Dom des Lilas	Rabastens	Individuels	PLUS PLAİ	26
Rés Lago	Roques	Individuels Collectifs	PLUS PLAİ	22

À noter sur Toulouse l'obtention de 109 PLAİ pour le compte de Croix Rouge Habitat dans le cadre de la réalisation par MÉSOLIA HABITAT en Maîtrise d'Ouvrage Délégué du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) de la Croix Rouge Française de Toulouse.



OPÉRATIONS LOCATIVES EN COURS DE CONSTRUCTION

au 31 décembre 2021



➔ OPÉRATIONS LOCATIVES EN COURS DE CONSTRUCTION AU 31 DÉCEMBRE 2021

Opérations en cours de construction	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Quai Deschamps	Bordeaux	Collectifs	34 PLUS 17 PLAI	51
Brazza Soferti	Bordeaux	Collectifs	52 PLUS 30 PLAI	82
Rés Accueil St Augustin	Bordeaux	Collectifs	PLAI	25
Rue Kléber	Bordeaux	Collectifs	2 PLUS 2 PLAI	4
Rue des écoles	Bruges	Individuels	6 PLUS 4 PLAI	10
Val de Gratian	Cénac	Individuels	17 PLUS 8 PLAI	25
Naudet Etudiants	Gradignan	Collectifs	PLS	233
Garriga	Lacanau	Individuels	4 PLUS 3 PLAI	7
La Bordette	Libourne	Collectifs	16 PLUS 9 PLAI	25
Aitone (bat B arillos 2)	Mérignac	Collectifs	11 PLUS 6 PLAI	17
Piana (bat A1 arillos 2)	Mérignac	Collectifs	14 PLUS 8 PLAI	22
Ardillos Casantino + Umbra (D + E)	Mérignac	Collectifs	57 PLUS 24 PLAI	81
Skouries (A2 arillos 2)	Mérignac	Collectifs	20 PLUS 10 PLAI	30
Iconic	Talence	Collectifs	25 PLS 24 PLUS 21 PLAI	70
Trigan	Villenave d'Ornon	Collectifs	7 PLUS 4 PLAI	11
Château Beunon	Villenave d'Ornon	Individuels Collectifs	33 PLS 24 PLUS 15 PLAI	72

➔ OPÉRATIONS LOCATIVES EN COURS DE CONSTRUCTION AU 31 DÉCEMBRE 2021

Opérations en cours de construction	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
N. Magne	Trélissac	Collectifs	36 PLUS 26 PLAI	62
Résidence Clarté	Eaunes	Collectifs	5 PLUS 2 PLAI	7
Domaine des Sorbiers	Fonsorbes	Collectifs	3 PLUS 2 PLAI	5
Villa St Martory	Frouzins	Individuels	4 PLUS 2 PLAI	6
L'ancolie	Labarthe sur lèze	Collectifs	6 PLUS 3 PLAI	9
Les Goutisses	Lavaur	Individuels Collectifs	41 PLUS 18 PLAI	59
Le clos courbet	Lèguevin	Individuels	13 PLUS 5 PLAI	18
Domaine des pins	Lèguevin	Individuels	4 PLUS 2 PLAI	6
Clos des monges	Lepinasse	Individuels Collectifs	6 PLUS 3 PLAI	9
Laguillou	Merville	Collectifs	6 PLUS 4 PLAI	10
Clos d'Azas	Mondonville	Collectifs	23 PLUS 9 PLAI	32
Villas clos du Buis	St Alban	Individuels	2 PLUS 1 PLAI	3
Po'up	Toulouse	Collectifs	17 PLUS 7 PLAI	24
395 route de St Simon ilot 3.2	Toulouse	Collectifs	51 PLUS 22 PLAI	73
La canopée St Martin du Touch	Toulouse	Collectifs	36 PLUS 15 PLAI	51
Lysera	Villeneuve Tolosane	Individuels	6 PLUS 3 PLAI	9
Les Tuileries	Saint-Lys	Individuels	17 PLUS 13 PLAI	30

OPÉRATIONS EN ACCESSION EN COURS DE CONSTRUCTION

au 31 décembre 2021

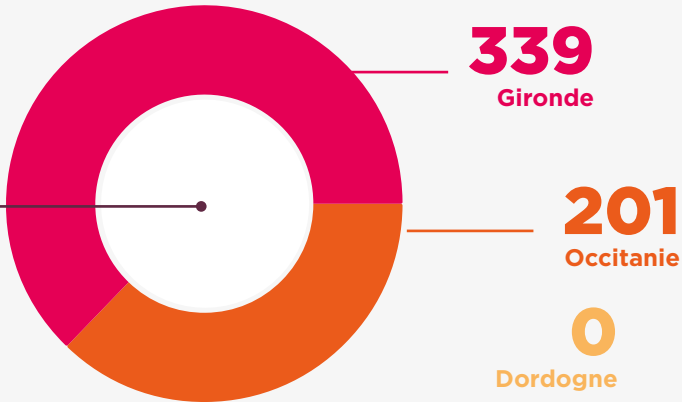
76
logements en
accession sont
en cours de
construction au
31 décembre 2021

Opération	Ville	Typologie	Nombre logements
Kallistos 2	Bègles	Collectifs	20
Onna	Bordeaux	Collectifs	14
Rue des Ecoles	Bruges	Individuels	7
Canopée	Toulouse	Collectifs	35

ORDRES DE SERVICE LOCATIFS LANCÉS

en 2021

Des O.S pour
540
logements locatifs
ont été lancés
en 2021



Opération	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Brazza	Bordeaux	Collectifs	PLUS PLAI	82
Château Beunon	Villeneuve d'Ornon	Individuels Collectifs	PLS PLUS PLAI	72
La Bordette	Libourne	Collectifs	PLUS PLAI	25
Rés Paveil	Bordeaux	Collectifs	PLUS PLAI	75
RU Trigan	Villeneuve d'Ornon	Collectifs	PLUS PLAI	11

Opération	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
122 rue Kléber	Bordeaux	Collectifs	PLUS PLAI	4
Iconic	Talence	Collectifs	PLS PLUS PLAI	70
Rés Lucien Mengaud	Lavaur	Individuels Collectifs	PLUS PLAI	59
Clos d'Azas	Mondonville	Collectifs	PLUS PLAI	32
395 Route de St Simon	Toulouse	Collectifs	PLUS PLAI	73
Laguillou	Merville	Collectifs	PLUS PLAI	10
Rés Clarté	Eaunes	Collectifs	PLUS PLAI	7
Domaines des Sorbiers	Fonsorbes	Collectifs	PLUS PLAI	5
Villa St Martory	Frouzins	Individuels	PLUS PLAI	6
L'Ancolie	Labarthe sur Lèze	Collectifs	PLUS PLAI	9



02. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Au cours de cette année 2021, malgré les aléas liés à la crise sanitaire (allongements des délais des procédures, changements des modes de faire de certains métiers afin de respecter les règles de sécurité sanitaire), les actions initiées en début d'année ont pu être mises en place.

Mésolia s'est impliquée depuis de nombreuses années dans le développement durable. Un cahier des prescriptions pour la construction neuve et la réhabilitation a été rédigé et prend en compte sept engagements :

7 ENGAGEMENTS

➔ LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

➔ L'UTILISATION DE MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES ET LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

➔ LA GESTION DURABLE DE L'EAU

➔ LA QUALITÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS ET LA MOBILITÉ DOUCE

➔ LA GESTION DURABLE DES DÉCHETS

➔ LA SENSIBILISATION DES LOCATAIRES ET LE SUIVI DES PERFORMANCES

➔ LE CONFORT COUSTIQUE



Les activités liées à la construction neuve, à la gestion locative, au pôle patrimoine et au fonctionnement interne de la société sont concernées.

Mésolia inscrit le développement durable comme ligne directrice interne et traduit ainsi sa volonté de réduire l'impact environnemental, notamment au travers d'initiatives quotidiennes : gestion des énergies, gestion des déchets, optimisation des déplacements, consommation de papier...

➔ DES ACTIONS SE SONT POURSUIVIES EN 2021

- Favoriser l'accès aux marchés de Mésolia aux ateliers et chantiers d'insertion et aux associations intermédiaires ; réserver des marchés aux structures d'insertion par l'activité économique aux entreprises de l'économie sociale et solidaire,
- Objectif zéro papier avec la plateforme de dématérialisation des marchés,
- Amélioration des performances énergétiques des logements dans le cadre des réhabilitations (changement de niveau d'étiquette),
- Gestion de la base de données diagnostics patrimoine (amiante, plomb...).

Le logiciel DIAGINFO, qui gère et stocke les diagnostics réglementaires, continue la cartographie de l'amiante et du plomb sur le patrimoine.

CONSTRUCTIONS NEUVES ET PATRIMOINE

1. PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Le patrimoine fait, depuis plusieurs années, l'objet **d'importants travaux d'isolation thermique**, en particulier le changement de menuiseries extérieures, l'isolation des combles, le changement de chaudières. Les performances de ces nouveaux composants sont équivalentes à celles de la construction neuve.

Des réhabilitations thermiques lourdes, bénéficiant des fonds FEDER, se sont terminées (Les Allains et Georges Brassens). Les autres (Bellini, Trigan, Clos Montfort, Stendhal, Le Prieuré) se termineront premier trimestre 2022. Les travaux permettent d'atteindre au moins l'étiquette C soit **150** kWh/m²/an.

Étiquette C soit,

150
kWh/m²/an

2. ÉCONOMIES D'EAU

Tous les logements neufs de Mésolia sont équipés d'une robinetterie HYDRO-ÉCONOME (robinets mitigeurs à double-butée, douchette économe, chasse d'eau double débit **3L/6**).

Tous les logements bénéficiant d'une réhabilitation globale ou uniquement sanitaire sont équipés d'une robinetterie hydro-économe.

3. MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES ET QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

Toutes les exigences concernant les matériaux dans le neuf (peintures sans solvants, provenance du bois, colles peu émissives...) sont appliquées dans les travaux du Pôle Patrimoine. **Les produits sont labellisés A ou A+**. Ils ont un label NF Environnement ou un Eco Label majoritairement.

Les logements utilisent du bois provenant de forêts gérées durablement avec label **PEFC** ou **FSC**, le bois exotique est évité.

Les filières courtes sont privilégiées, par exemple en utilisant les matières premières disponibles localement comme le bois.

Une attention particulière est menée pour tous les travaux touchant à la ventilation des logements : ainsi toutes les menuiseries extérieures posées permettent l'installation d'une ventilation hygroréglable afin de mieux aérer le logement.



4. CONFORT ACOUSTIQUE

Les logements neufs sont labellisés Qualitel dont les performances vont au-delà de la réglementation acoustique.

Le pôle patrimoine poursuit son travail de partenariat avec l'aéroport de Bordeaux Mérignac pour le remplacement des menuiseries sur les résidences situées dans les zones de cônes de bruit. À ce jour, **478** logements ont été traités. Le remplacement des portes palières des logements réhabilités contribue à un meilleur confort acoustique.

478
logements ont été traités

5. MOBILITÉ DOUCE

Tous les logements neufs financés en 2021 sur Bordeaux Métropole disposent de locaux vélos (**1,5** m² par logement) accessibles et sécurisés.

1,5
m² par logement neufs pour les vélos

Création de locaux vélos sur le patrimoine existant lorsque les résidences n'en comportent pas ou qu'ils ne sont pas adaptés (par ex Bellini).

6. GESTION DURABLE DES DÉCHETS

Tous les logements neufs sont équipés de systèmes de tri en cohérence avec les préconisations des collectivités.

Toutes les opérations neuves sous maîtrise d'ouvrage Mésolia ainsi que les réhabilitations sont en chantier à faible impact environnemental (charte interne de respect de l'environnement durant le chantier).

Les bilans des chantiers à faible impact environnemental montrent la sensibilisation croissante des entreprises au tri sur chantier, en particulier sur les chantiers importants et avec le lot gros œuvre. Les corps d'état secondaires sont à sensibiliser particulièrement. Une organisation spécifique est nécessaire sur les chantiers de faible importance.

GESTION LOCATIVE

1. MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES ET QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

Les produits de nettoyage des résidences sont éco-labellisés

100%
biodégradable

2. ESPACES VERTS

Pour les constructions neuves et les projets de réhabilitation, les espaces verts sont composés d'essences locales majoritairement, économes en eau et bénéficient d'un paillage. Les espèces allergisantes sont évitées.

→ UN ENTRETIEN ÉCOLOGIQUE DES ESPACES VERTS EST PRÉCONISÉ. CELUI-CI CONSISTE EN :

- une tonte sans ramassage des herbes coupées,
- le paillage des arbustes avec parfois le broyat des tailles,
- de l'engrais naturel,
- suppression des compteurs d'arrosage non utilisés : réduction des charges en plus pour les locataires.

LA MAÎTRISE DES CHARGES

Un accent particulier est porté à la maîtrise, voire la diminution, des charges payées par les locataires.

→ DIFFÉRENTES ACTIONS SONT MENÉES EN COMPLÉMENTARITÉ. PARMI CES ACTIONS PEUVENT ÊTRE SOULIGNÉS :

- des interventions sur le bâti (double vitrage, isolation par l'extérieur...),
- l'installation d'équipements favorisant les économies d'eau et d'énergie (kit d'économiseurs d'eau, chaudière bois...),
- la renégociation des contrats (nettoyage, espaces verts, maintenance des installations...),
- la sensibilisation des locataires aux éco-gestes.



ACTIONS DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2021 ET PROJETS 2022

1. BILAN

Participation à des ateliers de réflexion avec l'ADEME et l'ALEC sur des sujets spécifiques aux bailleurs sociaux.

Des sessions de formation des collaborateurs sur l'amiante et DIAGINFO ont été faites par le Référent Environnement Patrimoine.

Dans le cadre de la convention qui nous lie avec Enedis pour le rachat de nos Certificats d'Économie d'Énergie, Mésolia a récupéré 578 000 €.

578 000€
récupérés par Mésolia

2. PROJETS 2022

Des projets en cours :

- jardins partagés sur plusieurs résidences,
- annonce des événements développement durable sur le portail intranet (fête des jardins, fête de la nature...),
- lancement d'une consultation pour la mise en place d'un système de tri dans l'entreprise,
- rédaction d'un document de communication sur les espèces végétales à préconiser et à éviter lors de travaux dans les espaces verts.

FONCTIONNEMENT INTERNE

4. FONCTIONNEMENT INTERNE

→ TRANSPORTS

La société s'est équipée de **véhicules électriques** : les véhicules thermiques sont désormais minoritaires. Des vélos sont mis à disposition des collaborateurs sur chaque agence de gestion.

Les véhicules équipant la flotte automobile de Mésolia répondent aux exigences

CRITAIR 1



→ ACHATS

Les éco-achats se sont développés ainsi les fournitures sont majoritairement à base de carton et papier recyclé. Les plateaux repas sont orientés sur des produits locaux et de saison.

Les produits de nettoyage pour le ménage sont éco-labellisés

100% biodégradables



03. LES ACTIONS SOCIALES ET SOLIDAIRES

LES ENGAGEMENTS DE MÉSOLIA

en 2021

MÉSOLIA MÉCÈNE DE « BORDEAUX MÉCÈNES SOLIDAIRE » FAVORISE L'INCLUSION DES PUBLICS PRÉCAIRES :

Mésolia soutient Bordeaux Mécènes
Solidaire à hauteur de

10 000€
par an depuis septembre 2015

Ce mécénat fait partie intégrante de la démarche RSE de Mésolia et relève de l'affirmation de sa mission d'utilité sociale. Ce partenariat a été renouvelé pour 3 ans en 2021.

Bordeaux Mécènes Solidaire accompagne des acteurs travaillant à l'**inclusion des publics précaires** dans les domaines de l'insertion par l'économie, par l'habitat, le numérique, le sport, la culture et favorise les projets innovants. Ces acteurs, relevant du monde associatif ou de l'économie sociale et solidaire, agissent au bénéfice de **publics relevant de la catégorie des bénéficiaires du logement social et souvent les plus précaires d'entre eux**. Dans le cadre de ce dispositif, Mésolia participe activement aux différents Comités de sélection des projets soutenus par la Fondation.

➔ EXEMPLES D'ACTIONS SOUTENUES :

- Poursuite en 2021 de la mise en œuvre du **dispositif de co-solidarité employeur/employé «l'arrondi sur salaire MICRODON»** effectif depuis février 2016.
- Par ailleurs, Mésolia est membre du Conseil d'Administration de l'Association Bordeaux Mécènes Solidaire créé fin 2020 pour mener le pilotage opérationnel de ses programmes.

En décembre 2021

86
collaborateurs ont participé à cette action

3 723€
montant réservé aux
associations

dont
1 861,50€
d'abondement par
Mésolia

MÉSOLIA ACCOMPAGNE LES PERSONNES FRAGILISÉES :

- Une expérimentation afin d'accompagner des personnes en souffrance psychique poursuivie en 2021 dans le cadre d'un partenariat multi bailleurs instauré depuis septembre 2016 avec l'Association ARI sur le territoire de Bordeaux Métropole (33). En 2021, 3 nouveaux bailleurs ont souhaité devenir partenaires d'ARI (Aquitanis, Gironde Habitat et Clairsienne).
- L'accompagnement au désencombrement et à la réappropriation d'un logement par son occupant (nettoyage et travaux) en difficulté en lien avec la collectivité (Villeneuve d'Ornon 33) et des associations (B2S, Secours populaire, Compagnons bâtisseurs, ARI).

MÉSOLIA LUTTE CONTRE LES PRÉCARITÉS

➔ Mésolia a renouvelé en 2021, conjointement avec 3 bailleurs de la Métropole, la convention d'objectifs et de moyens avec **l'Association VRAC** (Vers un Réseau d'Achat en Commun) Bordeaux, afin de **développer des groupements d'achats** de denrées alimentaires de qualité non périssables **en faveur de ses locataires habitant dans des quartiers prioritaires « politique de la ville »**.

Ainsi, en regroupant les commandes, réduisant les intermédiaires, en limitant les emballages et en étant acteurs de leur consommation, les habitants

peuvent consommer des produits de qualité à des prix très compétitifs.

En 2021 Mésolia et VRAC ont présenté le dispositif "Vélo popote" au Trophée de l'Utilité Sociale du Groupe Arcade Vyv. Le "Vélo popote" a permis de créer des espaces conviviaux d'échanges autour des pratiques alimentaires (Résidences : Le Port de la Lune, Alpilles, Sarailière).

➔ Mésolia a financé une partie d'un poste FONJEP de l'épicerie solidaire La Croûte de pain à Sainte-Foy-La-Grande (33). De nombreux bénéficiaires sont des locataires Mésolia.

➔ Mésolia lutte contre la précarité numérique en proposant des ateliers de formation en pied d'immeubles des résidences situées dans le QPV Jean-Jaurès à Floirac. 5 locataires de Mésolia ont pu suivre le parcours de formation qui leur a permis d'accéder à une autonomie de l'outil informatique.



MÉSOLIA FAVORISE L'AUTONOMIE ET LE VIVRE ENSEMBLE

Poursuite en 2021 du partenariat instauré par Mésolia avec deux associations proposant un **dispositif d'amélioration de l'habitat et d'accompagnement de publics fragilisés** dans leur logement, tant d'un point de vue technique que social :

- avec l'association **LES COMPAGNONS BATISSEURS D'AQUITAINE** (depuis juillet 2016), sur les territoires de la Gironde (hors territoire libournais et à l'exclusion des Quartiers Prioritaires de la Ville de Lormont) et de la Dordogne.
- avec l'association **LE LIEN** (depuis janvier 2017) qui intervient en Pays Foyen et en Libournais (Gironde).

Le partenariat s'est structuré en 2021 pour des actions programmées dès février 2022.

En 2021

3
chantiers ont été réalisés
par l'association Les Compagnons
Bâtisseurs d'Aquitaine

LES ACTIONS SOCIALES DE PROXIMITÉ

en 2021

Mésolia développe aussi des actions sociales de proximité en partenariat avec les acteurs locaux en faveur de la cohésion sociale et du vivre ensemble. La crise sanitaire a conduit à organiser et malheureusement parfois à gérer l'annulation d'actions programmées. Pour autant, pour pallier la baisse des départs en vacances de nombreuses familles nous avons déployé toutes nos forces pour l'organisation d'une programmation estivale sur nos territoires et plus particulièrement dans les QPV (animations pied d'immeubles, ateliers créatifs ou de sensibilisation, loisirs apprenants, concerts et animations musicales, jardins partagés, balades urbaines, chantiers éducatifs, etc...).

1. MÉSOLIA CRÉE DES LIEUX D'ÉCHANGES ET AGIT POUR L'ENVIRONNEMENT

➔ AVEC LA RÉGIE DE QUARTIER DE BACALAN (33)

Mésolia a soutenu et a contribué à l'organisation de plusieurs animations à destination des habitants de Bacalan, dont le Festi'compost et la journée du développement durable de la Résidence Port de la Lune à Bordeaux. Notre soutien a permis aussi de financer toute la signalétique de l'aire de compostage.

➔ AVEC L'ASSOCIATION UTOPIK FACTORY

L'association est intervenue sur les deux aires de compostage pour mobiliser des habitants autour de chantiers participatifs (repas partagé, réalisation d'une signalétique à la Composterie).

➔ JARDIN PARTAGÉ À SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE

Mésolia a mis en place un partenariat avec l'entreprise Terreauciel afin d'animer le jardin partagé de la Résidence neuve « Les Jardins de Tucard » à Saint-Orens-de-Gameville (31). Fin 2021 toutes les jardinières étaient attribuées à des locataires.

➔ AVEC LA RÉGIE DE QUARTIER DE LORMONT (33)

Dans le cadre de la convention inter-bailleurs signée par Mésolia en juillet 2016, un avenant a été rajouté en novembre 2021 pour une reconduction de nos engagements jusqu'à fin 2022. La Régie de Quartier de Lormont poursuit ainsi son action dans le fonctionnement et l'animation de « La Composterie », une aire de compostage partagée créée sur l'une de ses Résidences « Les Alpilles » à Lormont (33).

➔ JARDIN PARTAGÉ À CENON

Mésolia a maintenu son soutien à l'association Le Bocal Local qui a proposé des animations auprès des locataires de la résidence La Sarailière à Cenon (33). Cette action est en lien avec le projet de réhabilitation et de démolition au sein du quartier, dans le cadre de l'ANRU.

➔ JARDIN PARTAGÉ À MONDONVILLE

Mésolia a sollicité l'entreprise Terreauciel afin d'aménager un jardin partagé au sein de la résidence « La Tour » à Mondonville (31). Depuis sa création plusieurs animations ont été proposées aux locataires.

➔ MÉSOLIA DONNE UNE SECONDE VIE À SES ÉQUIPEMENTS

Dans un souci d'économie circulaire consistant à réduire le gaspillage des ressources et la production de déchets, Mésolia souhaite revaloriser ses équipements en faveur des associations du territoire. C'est ainsi que Mésolia a fait don :

- De nombreux ordinateurs à destination de plusieurs associations
- De mobilier récupéré dans des locaux communs résidentiels devenus vacants
- De livres récupérés dans des locaux anciennement occupés par une association
- De vélos usagés abandonnés dans les locaux vélos par des locataires

2. MÉSOLIA FAVORISE LES PROJETS INNOVANTS AU SERVICE DE L'INCLUSION

PAR L'ÉDUCATION

→ PARTENARIAT CAP D'AGIR

En cohérence avec sa mission d'utilité sociale et en particulier dans le cadre de sa démarche numérique, Mésolia a signé un partenariat avec l'association CAP D'AGIR afin de proposer des permanences de soutien scolaire deux fois par semaine au sein des quartiers prioritaires de la ville de Cenon (57 jeunes accompagnés en 2021) et de Bordeaux Bacalan (56 jeunes accompagnés en 2021). Les élèves ont aussi pu bénéficier du programme de « Vacances studieuses » pendant les vacances scolaires. L'association a mis en place depuis le 1er confinement du tutorat numérique qui perdure depuis.

57
jeunes accompagnés
en 2021 à Cenon

56
jeunes accompagnés
en 2021 à Bordeaux-
Bacalan

PAR LE SPORT

→ PARTENARIAT AVEC BRUGES 33 HANDBALL

Mésolia a renouvelé un partenariat avec le Club BRUGES 33 HANDBALL pour la saison sportive 2021/2022.

→ PARTENARIAT AVEC DROP DE BÉTON (33)

Mésolia a signé un partenariat avec l'association Drop de Béton afin de proposer aux habitants diverses actions autour du rugby. Ces animations ont été proposées lors de la programmation estivale sur les territoires (Bordeaux, Lormont, Cenon). L'objet de cette association étant l'insertion par le sport, leurs différentes animations ont été complétées par l'intervention de l'association Cap Sciences en lien avec la préparation sportive.

→ PARTENARIAT AVEC CAP SCIENCES (33)

Mésolia a signé une convention de partenariat avec l'association Cap Sciences afin de déployer des actions en pied d'immeubles dans les QPV. Au-delà des animations de préparation sportive, l'association a proposé aussi des ateliers de découverte scientifique.

→ PARTENARIAT AVEC LÉO LAGRANGE (31)

Pour donner suite à une concertation menée avec le public sénior de la résidence La Tour à Mondonville, il a été décidé de mettre en place des sessions hebdomadaires de sport adaptées à destination du public sénior (gym adaptée, marche nordique, relaxation, nutrition).

PAR L'ART ET LA CULTURE

→ MÔM'ARTE

Le projet « Môm'Bordeaux - Saint Louis », largement soutenu par Mésolia, a reçu une subvention du FIS de 50 000€ sur 3 ans en janvier 2019 au titre de l'innovation. Il propose un **service original de garde adaptée d'enfants** (de 6 à 11 ans) permettant aux familles - majoritairement des ménages jeunes aux petits revenus et résidant notamment dans les résidences Mésolia - de concilier les temps professionnels et familiaux autour de **projets culturels**.

En 2021 le soutien accordé par Mésolia a permis la mise en place d'ateliers artistiques lors de notre programmation estivale en pied d'immeubles.

→ PARTENARIAT AVEC LE FESTIVAL DE GUITARE D'AUCAMVILLE ET DU NORD TOULOUSAIN (31)

Mésolia a soutenu financièrement en 2021 l'évènement artistique « Festival de guitare » qui s'est déroulé à Aucamville du 11 au 21 mars 2021.

→ SOUTIEN À LA MANIFESTATION LIRE EN POCHE À GRADIGNAN (33)

Mésolia a apporté son soutien financier à la manifestation Lire en Poche qui s'est tenue à Gradignan du 08 au 10 octobre 2021.

→ ANIMATIONS MUSICALES AVEC L'ASSOCIATION RICOCHET SONORE (33)

Mésolia a mobilisé l'association pour ses animations en pied d'immeubles tout au long de l'année (quizz musicaux, roue musicale, DJ set participatif).

→ PARTENARIAT AVEC LE GIP GPV (33)

Mésolia a signé une convention de partenariat avec le Groupement d'Intérêt Public Grand Projet des Villes en mars 2021 afin de soutenir les actions menées par le GPV Rive droite et en particulier le développement d'un programme culturel et artistique (PanOramas 2022).

→ PARTENARIAT AVEC LE ROCHER PALMER (33)

Convention de partenariat signée le 2 mars 2021 afin de proposer des lieux d'expression pour les jeunes des résidences Alpilles (Lormont) et Saraillère (Cenon) :

- Animations musicales en pied d'immeubles (Open Mic)
- Soutien à l'évènement «Palmer Block Party»

→ PARTENARIAT AVEC L'ALTERNATIVE URBAINE (33)

Convention de partenariat signée le 8 mars 2021 pour l'organisation et la mise en œuvre de balades urbaines pour proposer à nos locataires de découvrir le patrimoine en QPV (Lormont, Bordeaux Saint-Michel). Lors de ces balades, détection des publics souhaitant intégrer le parcours de formation guide touristique proposé par l'association.

PAR LE BIEN-ÊTRE

Depuis plusieurs années Mésolia a mis à disposition de l'association Princ'Ess un local afin de permettre une activité de socio-esthétique.

Il s'agit d'un centre de beauté éthique qui, dans une logique solidaire, vend des prestations classiques dont une partie du chiffre d'affaire généré permet de cofinancer des prestations de socio-esthétique auprès de public en souffrance.

L'association Princ'Ess a participé aux **animations estivales** organisées par Mésolia dans le QPV de Floirac (33). Elle y a proposé des massages des mains et des massages shiatsu.



3. MÉSOLIA FAVORISE L'INSERTION PAR LE TRAVAIL

Trois partenariats ont été signés par Mésolia en 2021 :

→ AVEC L'ASSOCIATION UBAPS ET ARE 33

Réalisation d'un chantier éducatif du 15 au 25 novembre 2021 avec 6 jeunes résidant dans le quartier GINKO à Bordeaux (33) :

- Reprise en peinture des murs et des plafonds des halls de la résidence GAIA.

→ CENTRE SOCIAL LA BRUNETIÈRE ET AIDE24 - BERGERAC (24)

Du 28 octobre au 5 novembre 2021 au sein de la résidence du stade, 7 jeunes accompagnés par un artiste graffeur et par la régie de Bergerac ont effectué des travaux de remise en peinture des halls d'entrée de la résidence et ont réalisé 3 fresques qui ont été installées dans chaque entrée.

→ LA RUCHE - QPV BORDEAUX MÉTROPOLÉ (33) :

Mésolia a signé un partenariat avec La Ruche pour proposer à nos locataires résidant en QPV de suivre un parcours d'accompagnement à la création d'entreprise.

4. MÉSOLIA ENCOURAGE LE LIEN SOCIAL

D'une façon générale, la Direction Marketing, Prospective et Innovation Sociale, devenue DEIS en octobre 2021, s'attache à répondre aux sollicitations ponctuelles émanant des territoires en faveur d'actions favorisant le lien social au sein du patrimoine. Mésolia a donc soutenu :

EN GIRONDE

→ BORDEAUX - QUARTIER BORDEAUX MARITIME :

- Le Journal du quartier
- L'évènement « La Caravane de l'emploi » organisé par le Conseil citoyen en pied d'immeuble de la résidence Port de la lune
- Les animations de quartier avec différents partenaires du territoire (Utopik Factory, Kfé des familles, Ikigai, Amicale laïque de Bacalan, VRAC, Cap Sciences, Drop de béton, Le Bocal local, Les Compagnons bâtisseurs, Mom Ouest, Ricochet sonore, La carotte et le lapin, Régie de quartier...)
- Animations estivales, Festi'Compost, Les journées du développement durable

→ LORMONT

La fête de la Saraillère dans le cadre du projet « Mémoires d'habitants » :

- Les animations estivales en pied d'immeubles avec différents partenaires du territoire (Bienfait et nature, Cap Sciences, Drop de béton, Sport emploi, MCU, Espace textile, l'Ajhag, Ricochet sonore, La composterie)
- Des ateliers couture pour les locataires des résidences Alpillès et Rambouillet en partenariat avec l'espace textile
- Des ateliers bricolage pour les locataires des résidences Alpillès et Rambouillet en partenariat avec Les Compagnons bâtisseurs (Bricobus Métropolitain)

→ CENON

- Une émission de radio diffusée sur O2 Radio (radio locale)
- La diffusion des témoignages réalisés auprès des locataires relogés
- Les différents stands (Bordeaux Métropole, Mairie de Cenon et Mésolia) et animations (animations sportives, musicales et artistiques)
- Un concert en pied d'immeubles proposé par le Rocher Palmer (Association Musiques de nuit) - Résidence La Saraillère à Cenon (33)

5. MÉSOLIA FACILITE LES DÉPARTS EN VACANCES DES ENFANTS

- Cenon (33) : Soutien au CPLJ (Centre de Prévention Loisirs Jeunesse) pour l'organisation de 15 sorties à destination des jeunes durant l'été et 2 séjours (Logis du Chambon à Eymouthiers, Arcachon)
- Tous territoires : Participation aux départs en colonie des enfants de locataires à faible revenu en partenariat avec l'association ColoSolidaire
- Territoires QPV 33 : Participation financière à des séjours apprenants à Arcachon en partenariat avec l'association Colombus Camp

6. LA DEIS EN SOUTIEN À LA GESTION LOCATIVE ET PATRIMONIALE

En 2021 de nombreux travaux de modernisation ou de remplacement d'ascenseur ont été réalisés. En amont des travaux, la DEIS est venue en soutien des pôles en menant une campagne d'appels auprès des locataires afin de les informer et de détecter d'éventuelles problématiques. 3 résidences ont été concernées par cette démarche, (Port de la lune, Les Fauvettes, Edmond Rostand).

Plusieurs situations nécessitant une attention particulière ont ainsi été identifiées, ce qui a permis à Mésolia de mettre en place des mesures d'accompagnement adapté aux besoins spécifiques de nos locataires.

7. LES SALARIÉS DE MÉSOLIA S'ENGAGENT DANS DES ACTIONS SOLIDAIRES

L'engagement des salariés dans les actions solidaires est inscrit dans la doctrine de Mésolia.

→ EN 2021 PARMIS D'AUTRES ACTIONS :

- Deux collaborateurs de la DEIS ont organisé une collecte de dons de produits d'hygiène et de jouets auprès du personnel de Mésolia et à destination de publics fragiles,
- Une collaboratrice du pôle de Bergerac a mis en place une action « Les jardins du cœur ».

Ce type d'initiative est appelé à se développer en 2022.



04. LES COOPÉRATIONS

Mésolia s'est engagée activement depuis de nombreuses années dans le développement de différentes coopérations, voire de partenariats renforcés avec plusieurs opérateurs du logement social, présents sur l'ensemble de nos territoires d'intervention, en Nouvelle-Aquitaine et en Occitanie.

Ces coopérations ont à chaque fois été formalisées par la création de structure juridique qui les organisent, permettent leur fonctionnement, leur développement et s'inscrivent comme autant de réponses opérationnelles au service de nos missions d'intérêt général.



CES COOPÉRATIONS RÉPONDENT À DES FINALITÉS DIFFÉRENCIÉES :

- soit en portant des ambitions multiples sur des sujets généralistes comme le font les sociétés Coo.pairs, Coo.ligence ou encore Coo.efficience qui couvrent des champs professionnels très larges,
- soit en apportant des réponses communes sur des sujets plus spécialisés comme c'est le cas avec Coo.sol en matière d'OFS qui est un nouveau mode de production d'opérations en accession sociale à la propriété.

QUATRE COOPÉRATIONS MAJEURES SONT À L'ŒUVRE À CE JOUR :



Coo.pairs est une société HLM de coordination créée en 2016 avec l'OPH de Bordeaux Métropole. Elle porte plusieurs missions importantes :

- la **qualité de service** à travers son centre de relation clientèle qui est aujourd'hui une véritable agence numérique multicanal,
- la **prospection foncière** en Nouvelle Aquitaine (opérations locatives et en accession sociale à la propriété),
- une **nouvelle activité de syndic solidaire** de copropriété depuis un peu plus d'un an.

Elle dispose de ressources importantes pour les réaliser avec une **équipe de 40 personnes** qui est présente sur le site et dont le pilotage permanent est assuré par Mésolia avec Aquitanis.

Coo.pairs est un maillon important de la chaîne globale de production avec nos services internes dont l'efficacité a été confirmée à l'occasion d'un audit réalisé par le cabinet Wavestone, expert national reconnu sur les questions de mesure de la performance HLM.

FOCUS RÉALISATIONS

- Le **CRC s'est profondément transformé depuis sa création pour devenir aujourd'hui une véritable agence numérique qui a traité plus de :**

1 500 000

appels

60 000

demandes de contact extranet sur la plateforme de Mésolia

Près de

30 000

demandes de logements

Plus de

115 000

attestations d'assurances locatives

Près de

1 500 000

SMS

Il élargit en permanence son champ d'intervention (appels entrants, sortants, extranet client, activités back office comme la saisie de demandes de logement, d'attestation d'assurances, d'enquêtes réglementaires, callback...). L'offre continue à être enrichie avec bientôt des diagnostics techniques en ligne avec les locataires.

L'équipe experte de 30 personnes contribue fortement par sa mobilisation permanente au dispositif global de qualité de service déployé par les Sociétés.

- **La Cellule Foncière** qui a déjà capté plusieurs fonciers pour nos structures de production (son objectif est d'alimenter nos besoins de presque **900** logements par an en locatif et en accession sociale à la propriété sur la Nouvelle-Aquitaine).

- **Le Syndic Solidaire de Copropriété** qui a connu une montée en puissance opérationnelle très rapide gère à ce jour plus de **2 200** lots localisés autant en Nouvelle-Aquitaine qu'en Occitanie. Son objectif de développement est de gérer **7 500** lots à l'horizon fin 2023.

La SAC HLM Coo.pairs, créée il y a 6 ans avec Aquitanis, est un véritable succès qui est reconnu par l'Etat et tout le secteur professionnel.



Coo.ligence est un Groupement d'Intérêt Économique constitué il y a 3 ans avec l'OPH départemental du Tarn et Garonne (TGH).

Il sert de support d'organisation aux nombreux échanges intervenant entre TGH et Mésolia.

Il est localisé à Montauban et peut intervenir sur tous les sujets de travail en commun ou la mutualisation des moyens permet d'être plus efficace.

De nombreuses réalisations concrètes sont déjà intervenues :

- Des achats groupés
- Une programmation commune de production au niveau départemental
- Une opération d'aménagement d'envergure sur Montauban : la friche POULT



Coo.sol est une société coopérative spécialisée créée localement par Mésolia et le Toit Girondin avec 2 organismes de logements sociaux et la Métropole Bordelaise qui en assure la présidence depuis mi 2021.

La société agréée par l'État comme Office Foncier Solidaire intervient sur un nouveau mode de production d'accession sociale à la propriété.

La convention de partenariat élaborée avec Bordeaux Métropole a été signée et plusieurs programmes immobiliers identifiés sont en cours d'étude.



- Une dernière structure qui est d'une ampleur inédite, a été imaginée et sa plateforme a été inaugurée en décembre 2020.

Constituée entre les sociétés du Groupe TG et Aquitanis avec la participation de plusieurs autres acteurs locaux, la société coopérative Coo.efficience ouvre une voie innovante d'entreprises en réseau constituant entre elles un cluster du logement dans le Grand Sud-Ouest.

La notion de cluster désigne en ce qui nous concerne un ensemble d'entreprises partageant un même domaine de compétence proche sur le plan géographique, reliées entre elles et complémentaires ce qui correspond bien à notre configuration.

À travers son modèle Coo.efficience permet de couvrir un champ d'actions communes très large en termes d'ingénierie professionnelle, de partage et de mise à disposition de moyens, de développement de nouvelles activités, d'opérations combinées...

Plusieurs projets sont en cours d'étude à l'heure actuelle.

Le fonctionnement de la coopérative reposera sur 4 grands principes d'action : **l'exclusivité, la réciprocité, la subsidiarité et enfin la transparence.**

La création et le pilotage de partenariats renforcés constituent un des axes de développement stratégique du Groupe Toit Girondin et donc de Mésolia.

Les organismes HLM interviennent aujourd'hui à peu près tous sur les mêmes sujets opérationnels mais avec des moyens très contrastés dans un environnement de plus en plus contraint ou globalement il faut arriver à faire mieux avec moins.

La notion de communauté d'intérêts partagés et la recherche de création de valeur prennent alors ici tout leur sens.

Les coopérations que Mésolia développe servent à la fois à renforcer son positionnement particulier d'opérateur de territoire innovant, à améliorer encore ses performances opérationnelles au service de ses missions de service public du logement.

Mésolia démontre ainsi chaque jour à travers les échanges qui interviennent au sein de ses filiales qui sont aujourd'hui opérationnelles :

- sa capacité à **initier et porter des coopérations attractives** qui caractérisent la reconnaissance de son ingénierie professionnelle et sa crédibilité en tant qu'acteur mais également sur les modèles proposés,
- sa capacité à **proposer des modèles alternatifs d'actions professionnelles conjointes** qui dépassent la posture concurrentielle habituelle destructrice de valeur,
- sa capacité à **répondre aux attentes de l'État** en proposant des modèles inédits qui améliorent l'efficacité générale,
- sa capacité enfin à **organiser des relais de croissance** lui permettant de continuer à développer ses services et renforcer son positionnement d'opérateur du logement social incontournable sur ses territoires d'intervention.

LA SÉCURISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

01. LES ACHATS MARCHÉS

LES MISSIONS DU PÔLE ACHATS-MARCHÉS



➔ SÉCURISER LES ACHATS INTERVENANTS DANS LE CADRE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

➔ OPTIMISER ÉCONOMIQUEMENT L'ACHAT PUBLIC

➔ INTERVENIR DANS LE CADRE DES COOPÉRATIONS DÉVELOPPÉES PAR LA SOCIÉTÉ À TRAVERS NOTAMMENT DES GROUPEMENTS DE COMMANDES

LES DIFFÉRENTS OUTILS UTILISÉS

➔ **UN P.C.A - PLAN DE CONSULTATIONS ANNUELLES** : établi à l'année N-1, outil de planification des besoins en achats de chaque service, avec estimatifs des montants HT.

➔ **LA F.D.A - FICHE DE DEMANDE D'ACHAT** : outil type d'expression du besoin (dès lors que le besoin estimé s'élève à plus de 25 000 € HT).

➔ **LE PORTAIL INTERNE MESOLIA - ONGLET « ACHATS »** : en libre téléchargement, des outils, des documents, des procédures dont notamment l'onglet « Modèles de pièces ».

➔ **LE LOGICIEL SPÉCIALISÉ MARCO** : Logiciel de gestion des achats et marchés publics

➔ **UNE PLATEFORME DE DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS**
(hébergeur web du logiciel en SaaS : ATLINE)
<https://www.marches-securises.fr> : outil de communication sur les procédures, de publicité, téléchargement des marchés, d'échanges avec les entreprises.

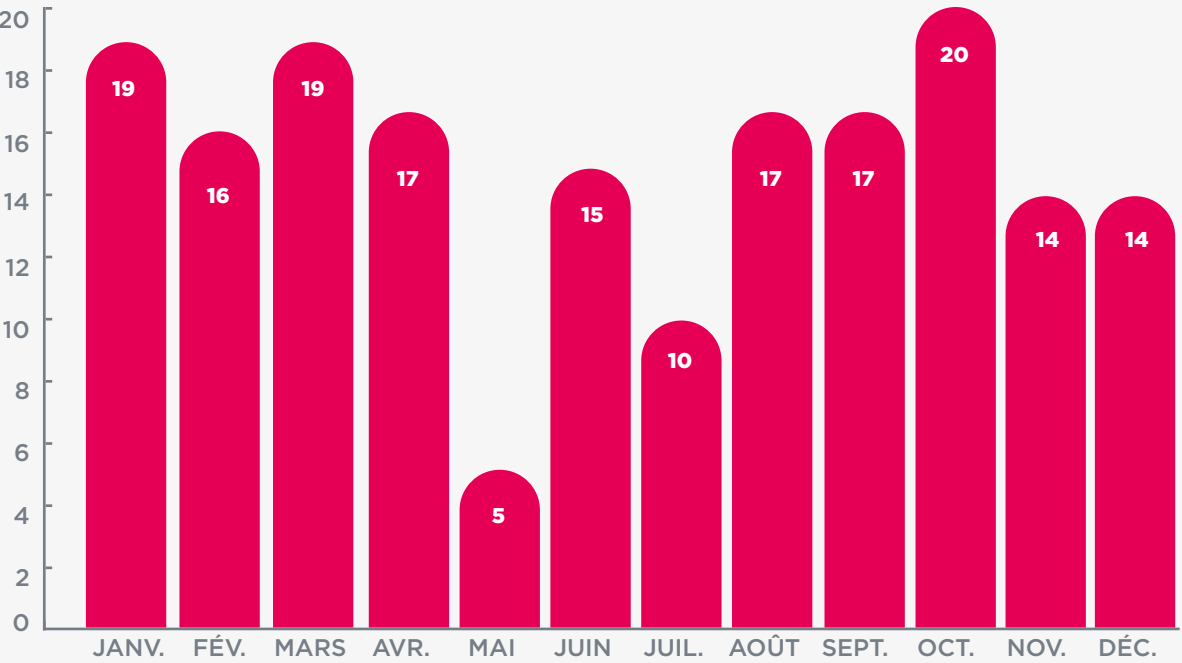
➔ STATISTIQUES DU NOMBRE DE VISITES SUR LA PLATEFORME ATLINE ANNÉE 2021

Nombre de procédures	Alertes	Clics avis	DCE en ligne	DCE téléchargés	Offres déposées électroniques
184	NC	NC	184	3 362	1 130

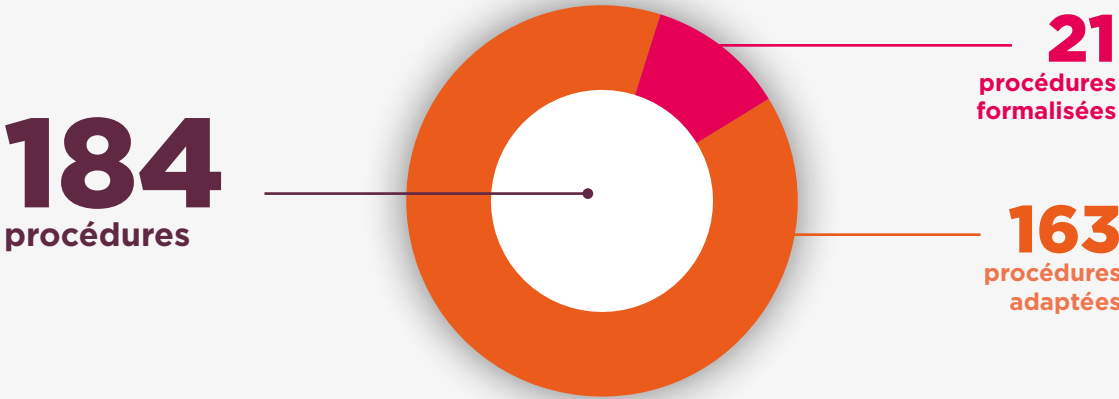
➔ RÉSUMÉ

Nombre total de consultations	Procédures Formalisées	Procédures Adaptées	Procédures Autres (devis)	Nombre total de retraits / Nombre de comptes « entreprise » différents ayant retiré	Nombre total de dépôts / Nombre de comptes « entreprise » différents ayant déposé	Nombre de comptes « entreprises » connus
184	21	82	81	3 362 / 1 459	1 130 / 584	1 515

➔ NOMBRE DE PUBLICATIONS PAR MOIS SUR L'ANNÉE 2021



➔ RÉPARTITION EN FONCTION DES TYPES DE PROCÉDURE SUR L'ANNÉE 2021



ACTIVITÉ 2021 EN MATIÈRE DE COMMANDE PUBLIQUE

1. TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACHAT (FDA - FICHES DEMANDE ACHAT)

Le Pôle Achats-marchés a traité en 2021, 103 demandes d'achat pour le compte de l'ensemble des services de la société et de ses territoires d'implantation ainsi qu'au titre d'un mandat de gestion délégué par la SEM Urbalys (Bergerac).

➔ 2021 : LES CHIFFRES

	Chiffres 2021
Fiches de demande d'achat déposées par les acheteurs Métier	103
Montant des marchés prévisionnel inscrits au PCA	134 539 M€ HT

➔ LE COMPARATIF 2020 - 2021

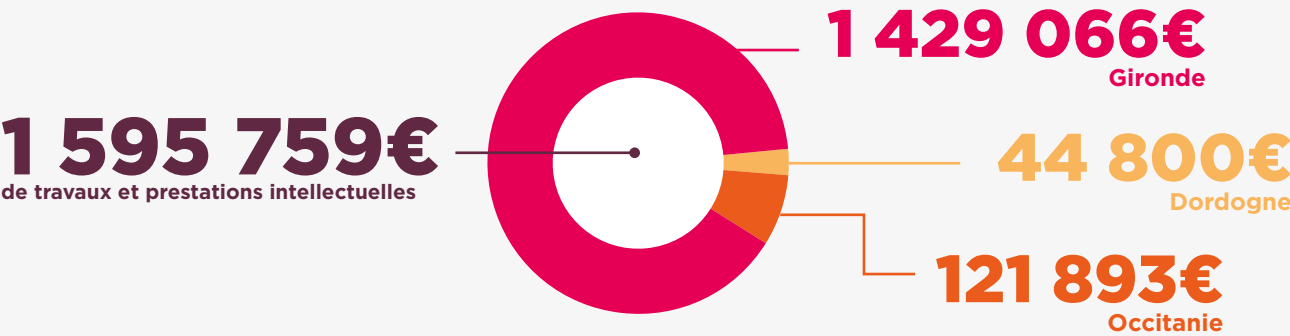
	2020	2021
Services	Nombre de FDA	Nombre de FDA
PATRIMOINE	31	35*
PROMOTION	46*	42*
GESTION LOCATIVE	14	15*
COMMUNICATION	1	2
INFORMATIQUE	3	1
JURIDIQUE ; MPIS ; FINANCIER ; SERVICES GÉNÉRAUX ; ACCESSION VENTE	4	8
PAM	0	0
Total « FDA » déposées	99	103
DCE publiés	96	101
DCE en préparation ; ou annulé	3	2

* Chiffre comprenant également les procédures relancées

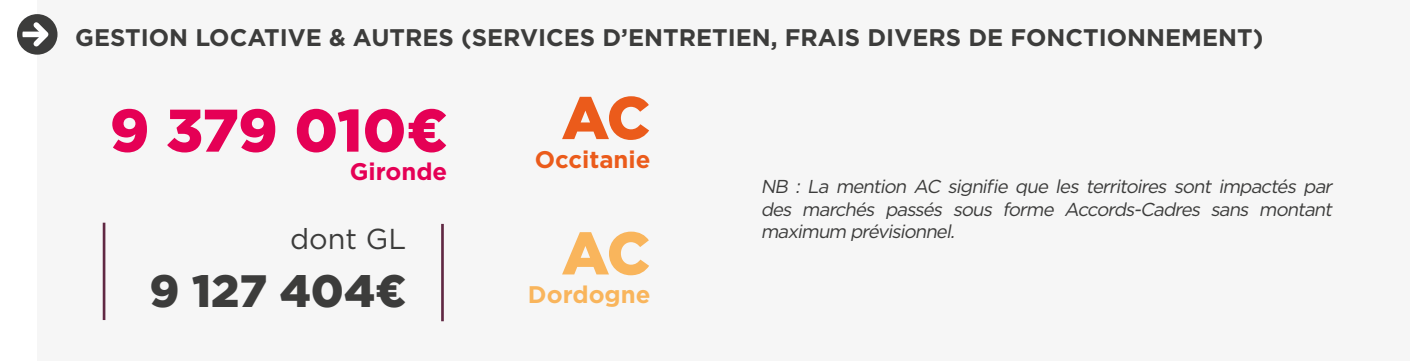
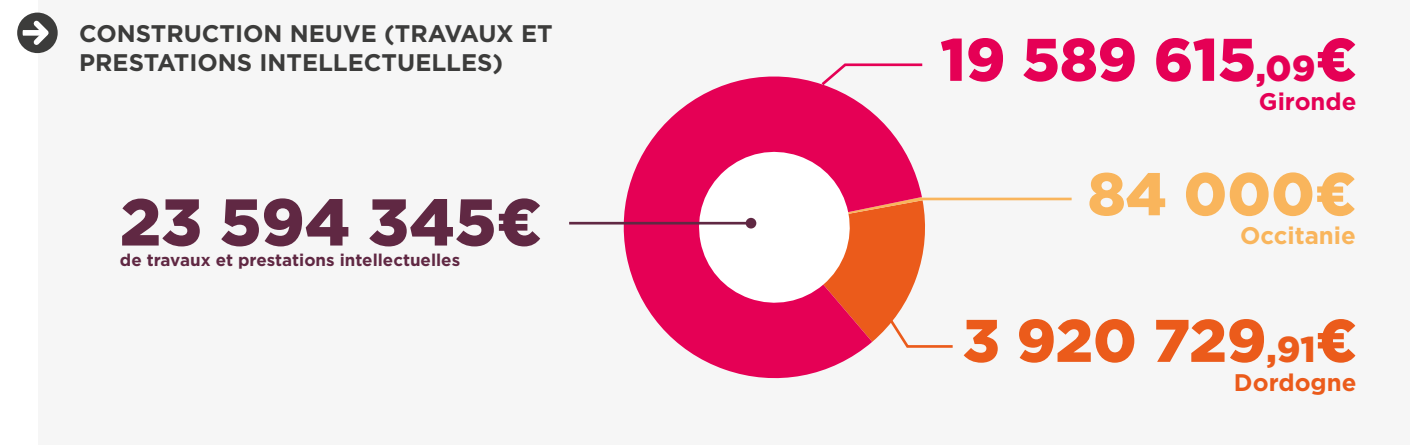
Données complètes année 2021

2. CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ AU PROFIT DES ENTREPRISES, PAR MÉTIER

➔ PATRIMOINE, AMÉLIORATION DU BATI (TRAVAUX ET PRESTATIONS INTELLECTUELLES)



NB : 3 consultations Accord-Cadre ne sont pas comptabilisées car elles ne comprennent pas de montant maximum prévisionnel.



LES ACTIONS D'ACHATS RESPONSABLES

1. LE VOLET SOCIAL DANS LES MARCHÉS : LA CLAUSE D'INSERTION

Depuis 2014 :

- **Clause d'insertion obligatoire** dans tous les marchés de travaux de plus de 100 000€HT
- **Objectif affiché** : sur chaque marché public de travaux lancé, pouvoir réserver 5% de la main d'œuvre (cette dernière représentant 40% du montant global des travaux – source ministère CGDD - Commissariat général du développement durable) aux publics éloignés de l'emploi

Partenariat avec le PLIE de Gradignan « Portes du sud »

- **Outils** :
 - C.C.A.P. travaux
 - Acte d'engagement travaux : annexe « clause d'insertion »
 - Code de la commande publique (entré en vigueur au 1^{er} avril 2019) : Articles L2113-12 à L2113-16

2. LE VOLET ENVIRONNEMENTAL DANS LES MARCHÉS : LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les critères de jugement des offres :

- Prise en compte, dans l'analyse des offres, des mesures prises par les entreprises, en faveur du développement durable
- Valorisation en points (ou pondération supérieure) pour les dossiers techniques présentant des mesures originales en faveur du développement durable

La charte chantier propre :

- Utilisation comme document « annexe » au cahier des clauses techniques du dossier de consultation (DCE) pour les marchés de travaux Mésolia

02. LE CONTRÔLE INTERNE ET MÉTHODES

LA DIRECTION DU CONTRÔLE INTERNE

Mésolia s'est dotée d'une Direction du Contrôle interne et des méthodes dont le périmètre d'actions s'adapte aux évolutions réglementaires.

Un service qualité a été créé au sein de cette direction avec le recrutement d'une chargée de qualité et d'une alternante. La revue des projets de Mésolia ainsi que la RSE ont également été rattachées au service en 2021.

LE SERVICE TRAVAILLE ESSENTIELLEMENT SUR 6 THÉMATIQUES :

→ LE CONTRÔLE INTERNE

- Sur la base de la cartographie des risques de Mésolia, le service procède à des contrôles et audits des pratiques de façon régulière. Ces contrôles se font sous forme de visites en agence mais également sur pièces au siège de Mésolia,
- Les résultats de ces contrôles ainsi que les actions d'amélioration menées dans l'année permettent de **mettre à jour la cotation des risques et d'orienter le plan de contrôle de l'année suivante,**
- **Les fiches risques font l'objet d'une révision partagée par tous les managers risques** du Groupe Arcade-Vyv.

→ LA QUALITÉ & LES PROCESSUS

- **Un projet de nouvelle cartographie des processus** a été réalisé suite aux entretiens de l'ensemble des directeurs et l'étude des activités.
- **Le service qualité a réalisé l'état des lieux initial et l'analyse des écarts dans le cadre du label Loge & Care.** Les procédures liées aux diagnostics seniors ont été rédigées et déployées selon un process qualité.
- **Le service contribue à l'écriture des processus transversaux de l'entreprise, via la mise en œuvre de réunions de travail inter-service et la recherche de solutions aux points bloquants.** Il assure également la formation des collaborateurs concernés par les processus travaillés (CALEOL en 2021).

→ LA CONFORMITÉ RGPD

- **La réglementation européenne définit un cadre précis dans lequel les pratiques de la société en termes de gestion des données personnelles** doivent s'inscrire. Le Directeur du service a été désigné interlocuteur informatique et liberté auprès du DPO nommé chez Arcade-Vyv. Ce travail se fait en réseau au niveau du Groupe.
- L'année 2021 a donné lieu à de **multiples analyses de conformités des projets et des nouvelles applications informatiques.**
- Il est à noter que depuis le 17 décembre 2020, le Directeur du service a été nommé DPO directement, permettant **d'autonomiser Mésolia dans sa mise en conformité et de donner plus de cohérence** sur l'ensemble des sociétés locales.

→ LE DISPOSITIF ANTICORRUPTION SAPIN II

- Il s'agit d'un dossier réglementaire à fort enjeu pour la société. Le Directeur du service a également été nommé référent anticorruption. **Mésolia s'est doté d'un code de conduite et d'un dispositif d'alerte,** communiqué à l'ensemble des collaborateurs et mis à disposition des parties externes sur le site internet.

→ LA RSE

- La DCM a repris la mission RSE en interne et participe à la communauté du groupe sur le sujet. La première mission a été la réponse à l'enquête sur la déclaration de performance extra financière du Groupe Arcade-Vyv pour la partie qualitative,
- L'organisation de l'animation de la RSE au sein de Mésolia sera **mise en place en 2022.**

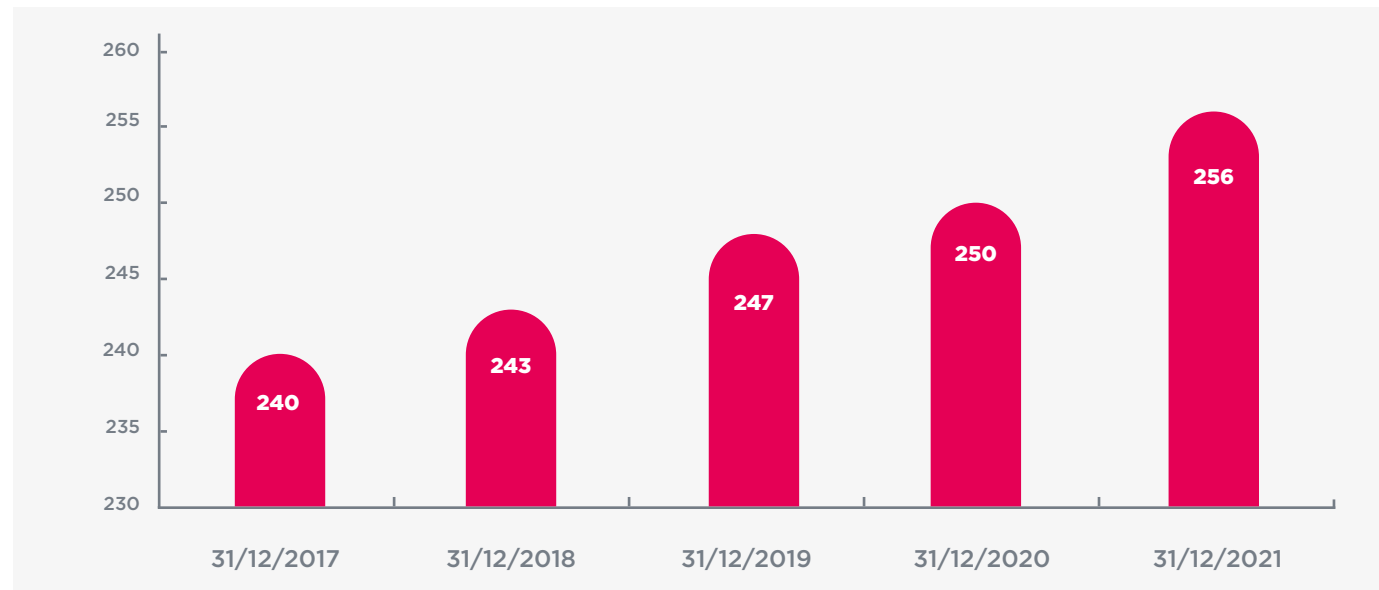
→ LES REVUES DE PROJETS

- Il s'agit d'une réunion bimensuelle de l'équipe de direction permettant de **faire le point sur l'avancement des projets transversaux de la société.** Les objectifs sont multiples, comme permettre à chacun d'avoir le **même niveau d'information sur les projets, pouvoir échanger sur les difficultés éventuelles, intégrer et valider les impacts** sur son propre service.

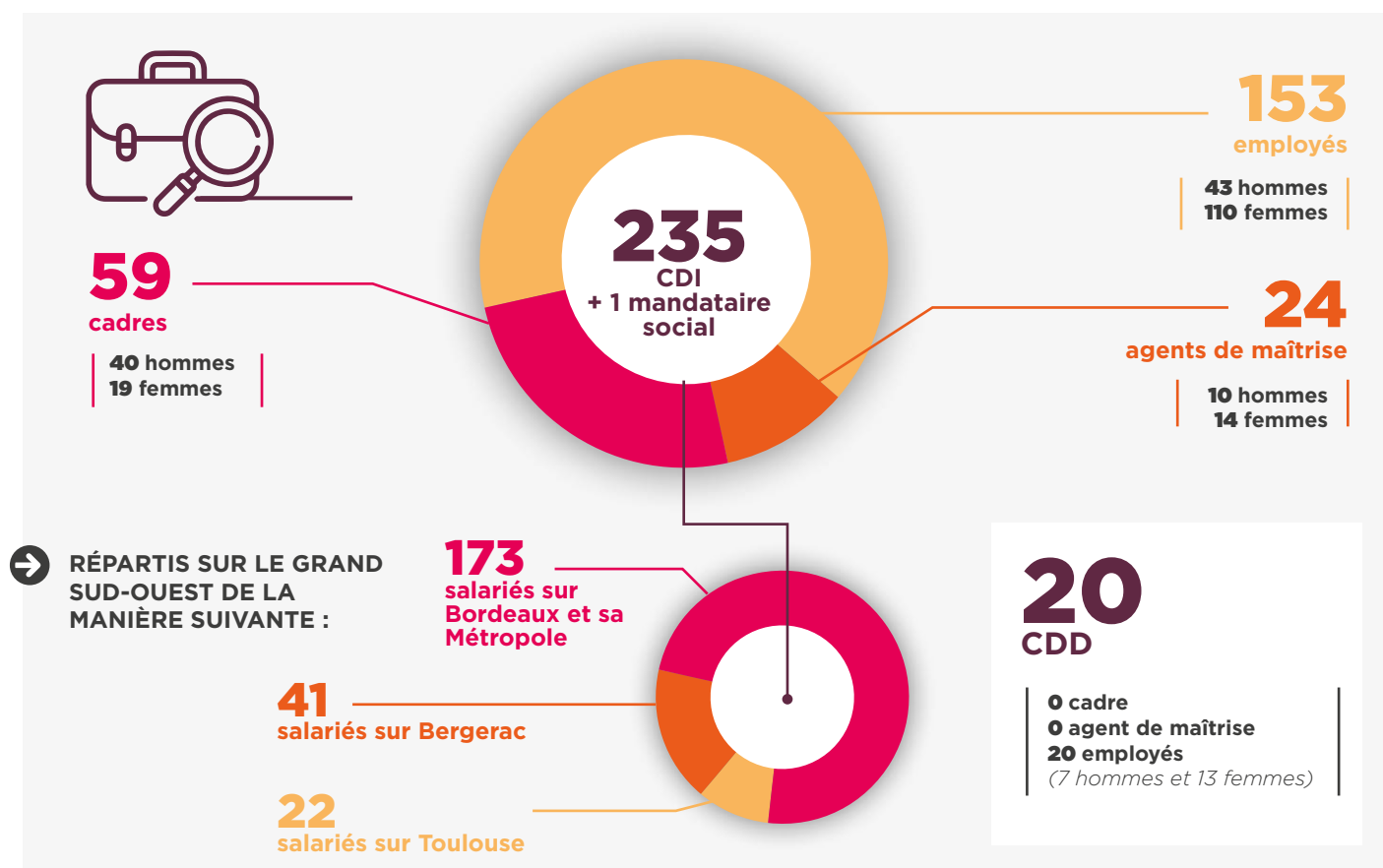
Les travaux du service donnent lieu chaque année à la rédaction d'un rapport transmis au Directeur général puis au Président de la société.

03. LES RESSOURCES HUMAINES

ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

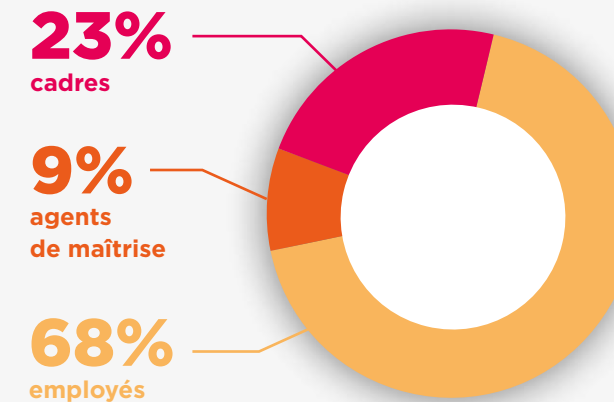


RÉPARTITION AU 31 DÉCEMBRE 2021

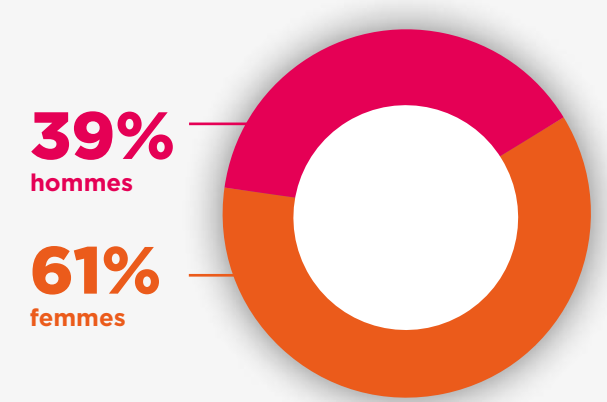


➔ RÉPARTITION DES CDI / CDD / MANDATAIRE SOCIAL

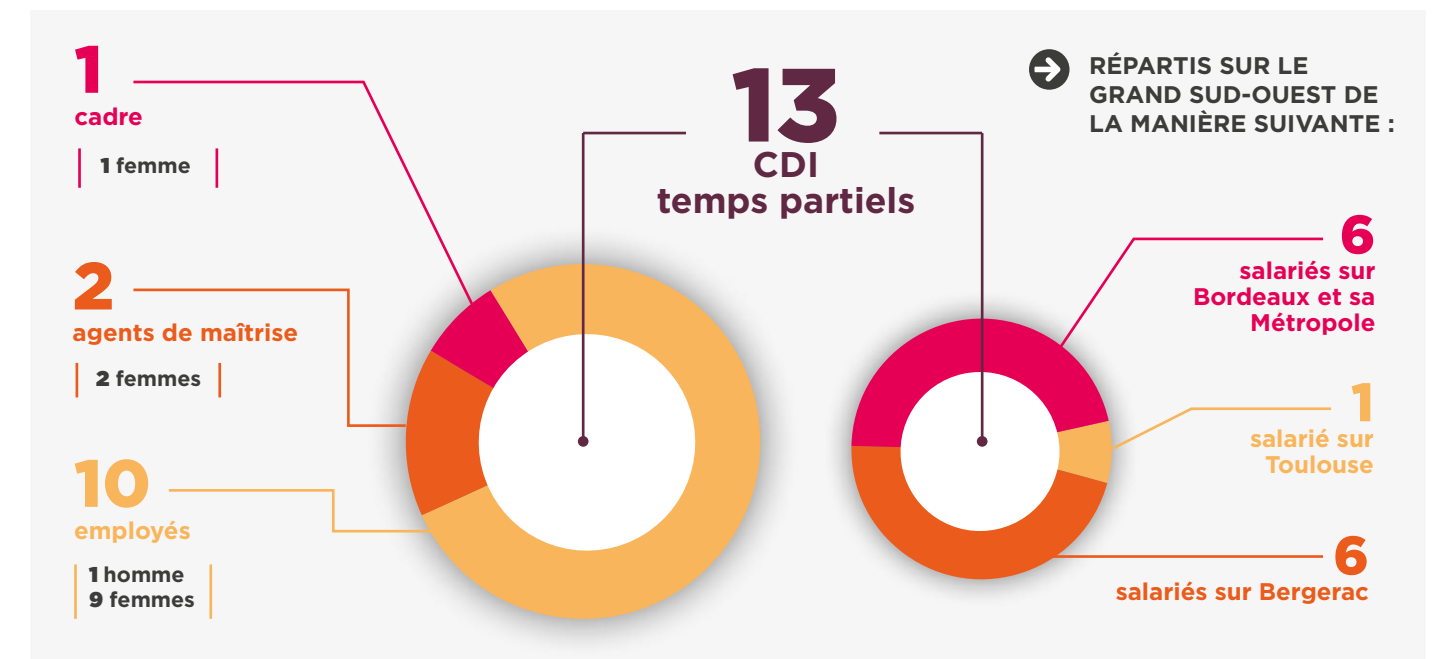
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR STATUT



RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SEXE



TEMPS PARTIELS AU 31 DÉCEMBRE 2021

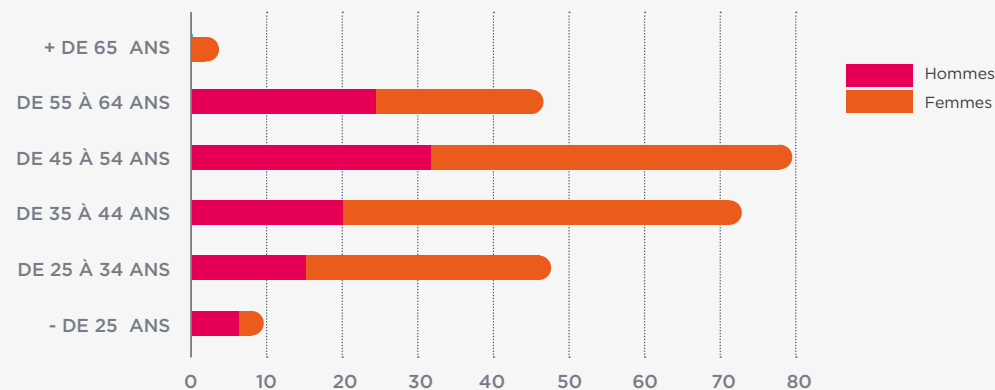


EFFECTIF PAR ÂGE

AU 31 DÉCEMBRE 2021

	Cadres		Agents de maîtrise		Employés		Total	
	H	F	H	F	H	F	H	F
- 25 ans	0	0	0	0	6	4	6	4
de 25 à 34 ans	3	1	1	1	11	32	15	34
de 35 à 44 ans	9	6	3	5	9	40	21	51
de 45 à 54 ans	18	9	4	7	10	32	32	48
de 55 à 64 ans	10	3	2	1	14	14	26	18
+ de 65 ans	0	0	0	0	0	1	0	1

➔ RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR ÂGE ET PAR SEXE



RECRUTEMENTS EN CDI

EN 2021



24
salariés

3
cadres

1 homme
2 femmes

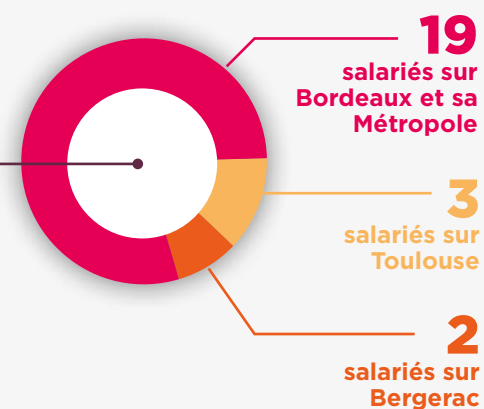
19
employés

6 hommes
13 femmes

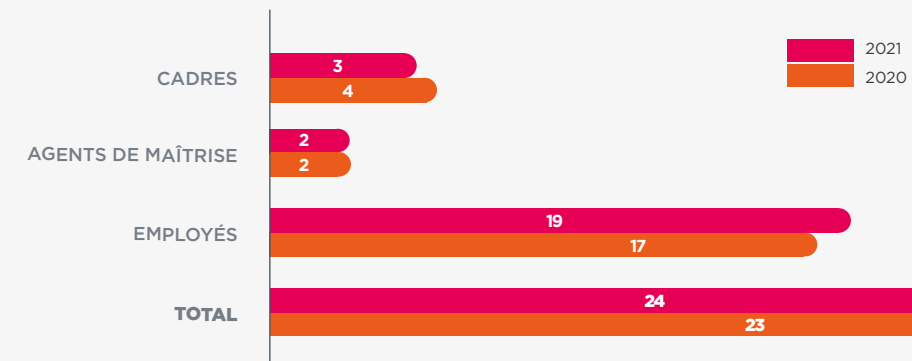
2
agents de maîtrise

1 homme
1 femme

➔ RÉPARTIS SUR LE GRAND SUD-OUEST DE LA MANIÈRE SUIVANTE :

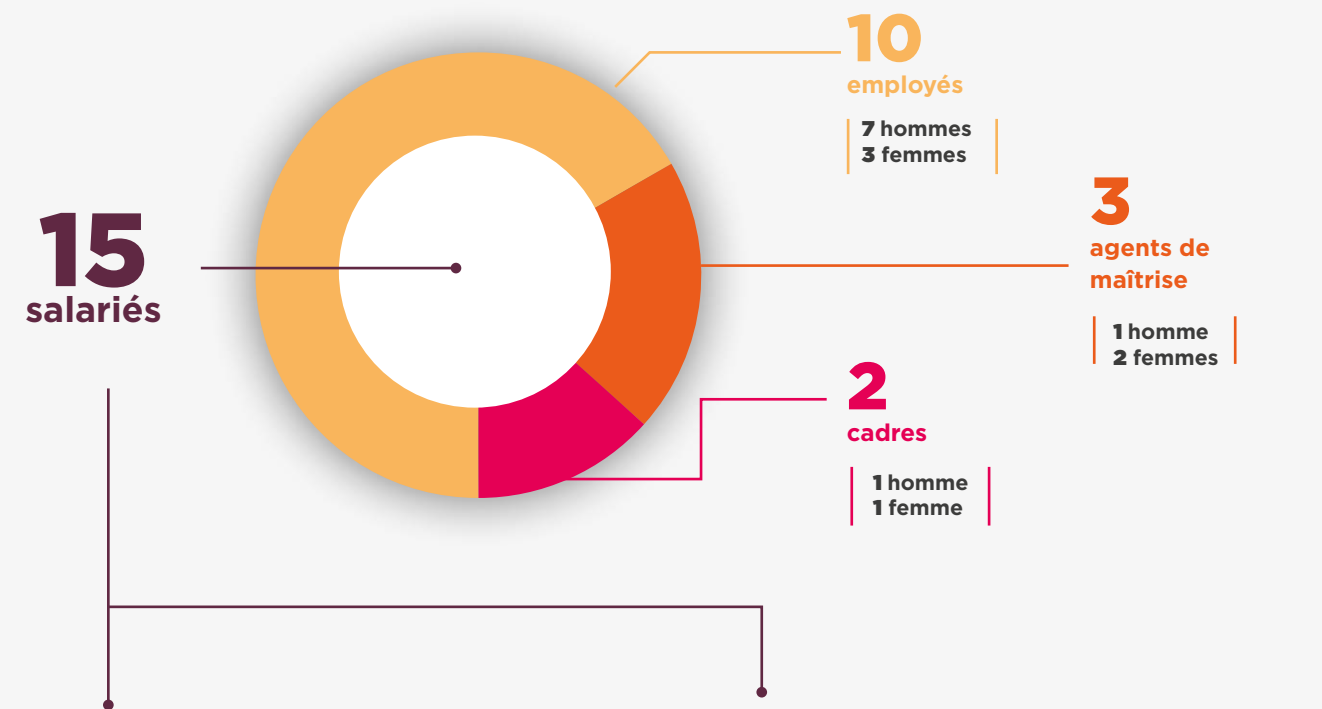


➔ COMPARATIF DES RECRUTEMENTS EN CDI 2020/2021

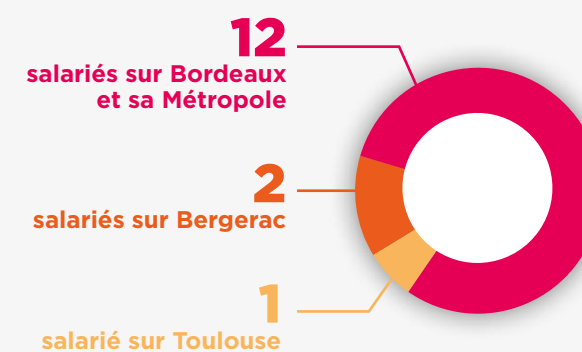


DÉPARTS

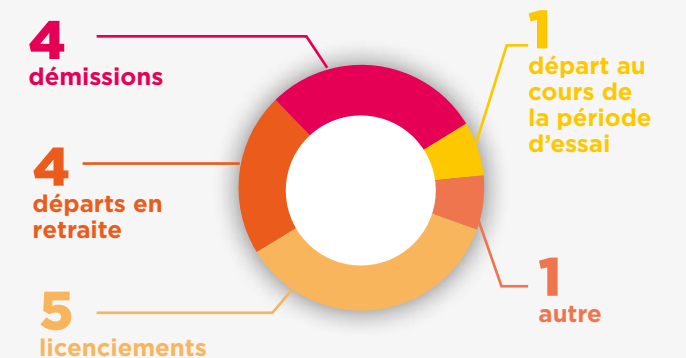
EN 2021



➔ RÉPARTIS SUR LE GRAND SUD-OUEST DE LA MANIÈRE SUIVANTE :



➔ NATURE DES DÉPARTS



FORMATION

EN 2021

Mésolia a poursuivi une politique active de formation puisque le budget formation a représenté près de **3.35% de la masse salariale** (4,08 % en 2020).

ACTUALITÉ SOCIALE

EN 2021

→ ACCORD SUR LA NÉGOCIATION ANNUELLE OBLIGATOIRE SIGNÉE LE 9 MARS 2021

→ REFONTE DE CERTAINS DISPOSITIFS :

- Délégations de pouvoirs
- Équipement de protection individuelle
- Entretiens annuels d'activité et professionnels

→ CRÉATION D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION

avec mise en œuvre effective en septembre 2021

→ AVENANT N°1 À L'ACCORD D'ENTREPRISE QVT VOLET 2 - TÉLÉTRAVAIL

signé le 25 février 2021

→ ENCLENCHEMENT DE LA POLITIQUE MANAGÉRIALE

→ GESTION DE LA PANDÉMIE DURANT TOUTE L'ANNÉE 2021 :

Télétravail ou travail à domicile de quasiment tous les salariés / cellule de crise / maintien de la sécurité / communication intensive / gestion IRP / maintien de l'activité RH / gestion des risques psychosociaux, suivi du chômage partiel...

04. LES SYSTÈMES D'INFORMATION



BILAN DES ÉVOLUTIONS DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR 2021

L'année 2021 a été très fortement marquée par les sujets concernant la sécurité des systèmes d'information, avec un nombre particulièrement important d'actes de malveillances et d'intrusions. Les équipes de la DSI de Mésolia ont fourni de gros efforts afin de mettre en place de nombreuses mesures de sécurisation les systèmes et les réseaux. Une société spécialisée a également été mandatée en fin d'année pour réaliser un audit sécurité SI. Les rapports d'expertises nous aideront à consolider et améliorer ce travail de sécurisation global autant d'un point de vue technique qu'organisationnel.

Sur les autres fronts plus orientés métiers, les projets de digitalisations et de dématérialisations se sont poursuivis, apportant à Mésolia de nombreux outils et solutions dont les services métiers peuvent à présent s'emparer pour améliorer l'efficacité et la qualité du service.

PROJETS TECHNIQUES

1. DÉPLOIEMENT DE MICROSOFT INTUNE : SÉCURISATION DES POSTES ET DES MOBILES

Microsoft Intune est le composant de la solution Enterprise Mobility + Security (EMS) s'intégrant étroitement aux autres composants comme ceux d'Office 365, pour le contrôle d'identité et d'accès, et pour la protection des données.

Microsoft Intune permet, entre autres de : gérer l'écosystème mobile et applicatif, consulter les appareils inscrits et obtenir un inventaire des appareils qui accèdent aux ressources de Mésolia, configurer les appareils pour qu'ils respectent les normes de sécurité et d'intégrité (et gérer la conformité), et supprimer les données de l'organisation si un appareil est perdu, volé ou n'est plus utilisé.

→ EN CHIFFRES

Nombre de PC portables
tablettes dotés :

288
postes couverts

52
tablettes

70%
des téléphones
mobiles couverts

*(obsolescence du parc
mobiles, en attente du
renouvellement de contrat
téléphonie mobile)*

2. SÉCURISATION DES SERVEURS DES POSTES ET DES ACCÈS - SÉCURISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Il s'agit de l'enjeu majeur de cette année 2021. Notre domaine d'activité, comme toutes les entreprises actuellement et depuis plus de 10 mois, doit faire face à d'incessantes attaques d'une ampleur sans précédent : fuites de données, malware, ransomware, cryptolocker, menaces sur l'intégrité des données, usurpation d'identité, etc. Aucune société n'est épargnée.

Le risque a été cruellement accru par l'évolution même du SI, avec son ouverture sur l'extérieur (télétravail, espaces collaboratifs, BYOD), la mobilité (connexions à distances, VPN), et la multiplication des terminaux (Pcs, smartphones, tablettes, terminaux personnels).

Tous les efforts ont été faits afin de sécuriser les domaines les plus vulnérables du SI, et notamment ce qui concentrent 80% des attaques : les terminaux et l'Active Directory. Mais nous avons également agi sur tous les autres fronts (extranet, site Web, messagerie, réseaux, serveurs) et appliqué toutes les recommandations afin de limiter au maximum l'exposition aux risques de malveillances.

Un audit sécurité du système d'information, portant sur ses aspects techniques ainsi qu'organisationnels, a été initié en fin d'année avec le cabinet spécialisé Formind. Les résultats attendus pour la fin du 1er trimestre 2022 vont permettre combler et de corriger les points restants.



EN ACTIONS ET EN CHIFFRES

6 grands domaines d'actions traités en parallèle :



ANTIVIRUS, PARE-FEUX, SAUVEGARDES,
MISES À JOUR :

revue intégrale,
surveillance et gestion
quotidienne de plus de

320
postes couverts
(pc et tablettes)

70
serveurs
sécurisés
*(souvent migrés
vers des versions
actualisées)*

275
comptes de
messaging
scrutés et
sécurisés

30 jours
12 mois
et **3** ans
de sauvegardes

des patches de sécurités serveurs
hebdomadaires.



MESSAGERIE :

anti-phishing, anti-spam, alertes et
blocages automatiques des envois et
pièces jointes, avertissement en cas de
suspensions.



EXTRANET ET SITE WEB :

Firewall, certificats et liaisons sécurisés
SSL systématiques, WAF logiciel anti-
brute force, installation d'un proxy pour
toute liaison entrante.



ACTIVE DIRECTORY ET AZURE AD :

- nouvel AD 2016
- refonte totale de l'organisation
- limitation de tous les profils et comptes privilégiés

70
tokens OTP
*(One Time
Password) pour les
accès sur les postes
« sensibles »*

280
utilisateurs en
authentification
multifacteurs



ESPACES COLLABORATIFS :

Teams, OneDrive, SharePoint sous audit
de sécurité quotidien, avec alertes sur les
utilisateurs et les connexions à risques

- Double authentification systématique

95%
de niveau de sécurité selon
l'auto-évaluation Microsoft
Security Compliance.



TERMINAUX, RÉSEAUX, SERVEURS :

320
postes sous InTune

- restrictions de connexions
(1 utilisateur = 1 machine)
- chiffrement des disques durs
- 6 Firewall ajoutés (sur chaque site)
- gestion fine des flux réseaux
- restriction des comptes de services et éditeur
- limitation horaires
- etc.

3. GÉNÉRALISATION DE LA VISIOCONFÉRENCE AVEC TEAMS (SUITE)

L'ensemble des collaborateurs bénéficie à présent de l'équipement multimédia (caméra web, micro, haut-parleurs). L'association d'une réunion physique avec une réunion Teams est à présent devenue la règle.

➔ EN CHIFFRES

Au Siège et dans les Pôles :

12
salles de réunions sont équipées de matériel audiovisuel dédié

4. DÉPLOIEMENT DE LA TÉLÉPHONIE « SOFTPHONE » XIVO

Tous les utilisateurs non équipés de téléphones mobiles sont migrés sur « softphonie », leur permettant une liaison téléphonique via leurs PC. La suite de la migration s'est déroulée sur le second semestre pour couvrir l'ensemble des utilisateurs de la société.

L'ensemble des combinés ont été retirés. En parallèle une étude et un marché ont été initiés pour doter l'intégralité des collaborateurs de téléphones mobiles. Une partie de la téléphonie « softphone » en mode convergence fixe-mobile est actuellement à l'étude pour le groupe de collaborateur ayant toujours besoin d'avoir une fonctionnalité de téléphonie via leur PC.

➔ EN CHIFFRES

Plus de **270**
utilisateurs équipés
(casques, logiciels...)

et dont les combinés téléphoniques historiques ont été retirés.



5. AUDIT VRNI ET MICRO-SÉGMENTATION DES RÉSEAUX

L'objectif de ce projet technique et de sécurité est de donner un bilan de santé sur les composants de l'infrastructure réseau virtuelle, en fournissant un constat sur l'état de santé du socle et son niveau d'utilisation.

Cet audit contribue donc à la prévention de problématiques et incidents de production, à la maîtrise des risques et éventuelles roadmaps de mises à jour, et à l'optimisation des performances et des capacités des réseaux du système d'information. VRNI permet également d'isoler les machines « obsolètes » à risque (qui doivent être pour le moment conserver, faute de solution de l'Editeur), ce qui permet à la fois de réduire la surface d'attaque mais également le risque de propagation si ces serveurs s'avèrent compromis.

Il s'agit de l'étape préalable à la mise en œuvre et au contrôle de la micro-segmentation réseau, permettant d'analyser les flux réseaux aussi bien du monde informatique physique que du monde informatique virtuel.

Ce projet a donc été lancé en fin d'année, et se poursuivra sur le premier trimestre 2022 par la formalisation de la cartographie applicative réelle de l'ensemble du SI, avec l'analyse des flux nécessaires et leurs interdépendances, et l'élaboration d'une nouvelle politique de flux réseaux hautement sécurisée sur un environnement réseau micro-segmenté.

➔ EN CHIFFRES

45 serveurs **3** AS/400

bascules sur environnements virtuels
NSX et audités

Analyse en temps réel de milliers de transactions et de flux inter-applicatifs et inter-machines

PROJETS MÉTIERS

1. MIGRATION OCTIME V10

Mésolia a migré sur une nouvelle version du logiciel de gestion des temps Octime, pour une version qui respecte la RGPD, et qui est à présent totalement externalisée (en mode SaaS – Software as a Service).

Depuis le mois de septembre, la fédération de l'authentification avec Office 365 – Le SSO : une gestion centralisée et sécurisée des Identifiants/mot de passe sur les plateformes de Microsoft - a été mise en œuvre.

➔ EN CHIFFRES

Déploiement actif sur les **280** employés présents

Une accessibilité web **24/7**

Plus de VPN nécessaire pour accéder à Octime

2. REFONTE DES IMPRESSIONS AUTOMATIQUES ET DES COURRIERS IKOS

Nouvelle refonte complète de l'ensemble des courriers, avec l'ensemble des remontées et des modifications qui ont été apportées par les métiers, ainsi que la prise en compte des nouveaux besoins de communication liés à l'évolution des processus et des modes de communication vers les locataires – sur l'ensemble des médias : emails, SMS, web.

En parallèle, nous mettons en œuvre l'archivage automatique en GED des courriers de type contentieux qui sont générés au travers d'IKOS, et tout particulièrement les courriers AR.

➔ EN CHIFFRES

Plus de **300** courriers totalement repris
(GPSI, commandes, documentations et contrat locataires, communications nouveaux entrant et nouveaux sortants)

Déclinaison systématique sur l'ensemble des supports de communication : SMS + emails

3. DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

La dématérialisation des factures fournisseurs, avec intégration automatique en comptabilité, passe par la création d'une plateforme Cloud et standardisée de dépôt des factures, sur le modèle de CHORUS. Les factures sont alors récupérées et intégrées dans IKOS au travers d'un module dédié.

Le second avantage de cette solution est de pouvoir offrir aux fournisseur un retour de statut de traitement et de paiement de la facture.

➔ EN CHIFFRES ET EN ACTIONS

Intégration des factures EDF automatique sur la nouvelle plateforme (factures EDI)

Déjà plus de **5 000** factures

Un premier jet de **60** fournisseurs
adressés pour utiliser la nouvelle plateforme de dépôt : l'intégration est en cours

Modification et adaptation des processus de gestion internes, et une réactivité accrue dans le traitement comptable et les imputations budgétaires

4. COMMUNICATION NOUVEAU ENTRANTS / SORTANTS (ENVOIS VIDÉO)

Nous capitalisons sur les nouveaux outils et infrastructures de communication mis en œuvre (emails, SMS) afin de fournir aux locataires un parcours client plus aisé, et une meilleure information sur leurs logements et les démarches qu'ils peuvent entreprendre. Pour cela, des envois automatiques de vidéos et de notes explicatives à destination des nouveaux entrants, et des sortants, ont été créés au travers de notre plateforme ESB-TALEND de gestion et de pilotage des flux inter-applicatifs.

➔ EN CHIFFRES ET EN ACTIONS

Informations sur les Entrants au bout de **15** jours d'entrée dans les lieux

Plus de **200** envois d'informations locataires par mois

Tableaux de bord pour la gestion des envois incorrects, et les relances

5. PASSAGE EN CERFAV4

Nous avons procédé à la migration règlementaire en Cerfa V4, avec le SNE et Imhoweb, et l'intégration des demandes à ISO périmètre dans IKOS.

EN CHIFFRES ET EN ACTIONS

5 Services packs (SPK) majeurs déployés en toute urgence (livraisons du fournisseur au dernier moment)

Plus de 15J/h de debug

et de corrections sur les SPK et patchs livrés

2 Patchs cumulatifs corrigeant les blocages engendrés par les SPK déployés en urgence (au jour le jour) pour débloquer les métiers sur l'utilisation IKOS

6. RÉORGANISATION DE HO

Entre le mois de janvier et le mois de juillet, un immense travail a été entrepris pour remettre à niveau et en cohérence l'organisation de la Société dans l'ERP IKOS. L'ensemble des HO a été retravaillé afin que l'ERP puisse refléter correctement la répartition des agences dans la gestion quotidienne.

EN CHIFFRES

Plus de 6 mois de projet, mobilisation de 6 personnes

94 niveaux de HO traités

2 860 niveaux de HP traités, soit 375 résidences

291 080 évènements budgétaire 2021 impactés et traités

L'ensemble des logements du Toit Girondin, de Mésolia et d'Urbalys ainsi que les autres natures sont concernés.

Les sinistres, réclamations et demandes de logements ont été transcodés.

Les commandes, marchés, contrats non soldés ont été aussi pris en compte dans la réorganisation HO, ainsi que les détails interventions, au même titre que la GOP.

7. GESTION DES PARTIES COMMUNES SOUS IKOS

Cette nouvelle dimension de gestion a été introduite pour le suivi des équipements et des interventions, ainsi que pour l'affectation des diagnostics. Elle permet de faire le lien avec les outils dédiés périphériques à IKOS tels que INTENT, ou DIAGINFO, et assurer une cohérence et un référentiel commun à toutes ces solutions.

EN CHIFFRES

10 065 parties communes extérieures créées

6 916 parties communes intérieures créées

Intégration de la création de ces dimensions dans le processus de création du patrimoine

8. DÉMATÉRIALISATION DES COURRIERS ENTRANTS

Automatisation du scan, du tri, et de la distribution sous format électronique, des flux de courriers entrants, avec les outils de gestion LAD/RAD de l'éditeur T2I. Les courriers ainsi dématérialisés sont automatiquement mis à disposition sous Sharepoint.

EN CHIFFRES

Plus de 10 065 courriers scannés et distribués par an

Tri sur 22 types de courriers différents

9. PROJET INTENT

INTENT est une plateforme numérique de gestion de données d'exploitation, en mode SaaS, qui va permettre à Mésolia de suivre de façon active et en temps réel les interventions de prestataires auprès des locataires. Les systèmes des prestataires sont interconnectés avec cette plateforme et envoient les flux d'informations concernant les interventions (demandes, rdv, informations sur l'intervention, dates, etc.). Toutes ces informations sont alors accessibles pour les gestionnaires de Mésolia, fédérés sur une plateforme et dans un format de suivi unique. Les contrats et leurs bonnes exécutions peuvent ainsi être contrôlés et challengés.

Les échanges d'informations avec la base de référence de notre ERP IKOS s'appuient sur la plateforme d'échanges de flux informatises (ESB), avec une synchronisation des informations quotidienne.

Le périmètre fonctionnel de la phase 1 couvre actuellement tous les contrats marchés de maintenance. A l'issue de cette première phase, la phase 2 traitera du volet « marchés à bons de commandes », en y intégrant une validation des interventions par le locataire lui-même au travers d'un questionnaire automatique de validation/satisfaction, transitant par le biais de notre partenaire de communication e-mail et SMS « AvisLocataire ».

EN CHIFFRES

Déjà 12 prestataires totalement raccordés à la plateforme :

Chauffages collectifs, Chauffages individuels, Ascenseurs

Bases synchronisées : Patrimoine, Ascenseurs, Chaudières collectives, Contrats, Codes services

Déjà plus de 32 000 interventions recensées depuis le début d'année

10. MISE À JOUR - NOUVELLE VERSION DE L'APPLICATION MOBILE EXTRANET LOCATAIRE ET NOUVELLE VERSION DU SITE WEB EXTRANET LOCATAIRE SÉCURISÉE - VERSION 3.6

Il s'agit de la mise en sécurité du site Extranet Locataires, comprenant les mises à jour de l'ensemble des composants sensibles constituant cette plateforme web. L'application mobile a été également montée en version pour intégrer les derniers patchs de sécurité.

EN CHIFFRES

Près de 15 000 comptes clients actifs

et près de 15 400 comptes individuels créés

Environ 3 200 installations actives de l'application mobile

11. DÉMATÉRIALISATION DES ENVOIS DE COURRIERS ÉGRAINÉS

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la démarche de dématérialisation courrier entreprise au sein de Mésolia. Son objectif est l'externalisation de l'impression, de la mise sous pli, et de l'expédition des courriers « manuels » de l'entreprise, répondant ainsi aux enjeux suivants : limitation des impressions, limitation de la charge de travail pour les collaborateurs, simplification et amélioration de la rapidité des envois, traçabilité et archivage des envois.

Après étude de différentes solutions existantes et après avoir réalisés des essais avec les services de Mésolia les plus générateurs de courriers individuels (GPSI, Service Ventes), la solution EDOCLIK a été choisie et déployée sur l'ensemble des services de Mésolia.

EN CHIFFRES

Plus de 11 800 courriers classiques déjà expédiés via EDOCLIK

Plus de 5 000 courriers recommandés AR expédiés

25 comptes de services dédiés

12. SAISIE DES COMMANDES EN MOBILITÉ

Fonctionnellement, les objectifs de ce projet sont de permettre la saisie des commandes ou des bons d'intervention sur des parties privatives ou communes d'un immeuble en situation de mobilité, et de pouvoir communiquer aux occupants l'état d'avancement de leurs commandes/bons d'intervention.

Matériellement, il s'agit d'une application mobile CIM « Commandes & Interventions » proposée au format tablette et au format Smartphone.

Parmi les principaux atouts de ce projet, il est possible de citer une productivité accrue par la mise à disposition sur le mobile de toutes les informations pertinentes (patrimoine, prestations...) pour établir rapidement une commande/bon d'intervention, avec un mode de connexion permettant d'utiliser le module n'importe où et n'importe quand ; ou encore l'amélioration de la qualité de service pour les locataires en leur apportant une réponse interactive sur l'avancement de leurs demandes.

Le déploiement de la solution s'est donc effectué sur la fin d'année 2021, et les premières utilisations par les collaborateurs Mésolia est prévue pour le 1^{er} semestre 2022.

13. MISE EN ŒUVRE DE L'EXTRANET LOCATAIRE, ET DE L'APPLICATION MOBILE, POUR SEM URBALYS

Suite à la reprise en gestion du patrimoine de la SEM Urbalys, Mésolia doit fournir aux locataires le même environnement Extranet que celui de Mésolia, leurs permettant de communiquer avec leurs gestionnaires de clientèles, de payer leurs loyers, de modifier leurs informations personnelles, d'accéder à leurs documents (avis d'échéances, baux et annexes, charges, ...), d'obtenir les coordonnées des entreprises de maintenances, de suivre les évolutions de leurs réclamations techniques, et d'être informés et notifiés des communications générales et individualisées envoyées par les équipes de gestion.

Un nouveau site Extranet Locataire ainsi qu'une nouvelle instance de l'application mobile locataire, dédiés, ont alors été créés, paramétrés et déployés sur les derniers mois de 2021.

➔ EN CHIFFRES

122
installations de l'application en cours :
l'application est « poussée » au travers d'Intune sur les équipements mobiles des collaborateurs impactés par le projet

107
utilisateurs cibles
pour l'utilisation des commandes en mobilité

➔ EN CHIFFRES

Déjà plus de
20
comptes internet locataires actifs
avant la campagne de lancement et de communication auprès de Locataires Urbalys

523
comptes clients éligibles et en attente de connexion

EN COMPLÉMENT ET POUR INFORMATION LE PARC INFORMATIQUE DE MÉSOLIA SE DÉCOMPOSE DE LA MANIÈRE SUIVANTE :

➔ POSTES ET SERVEURS :

443
postes clients
(Pc portables, Pc tablette, tablette, smartphones)

2
AS/400

47
serveurs hébergés

21
copieurs et 12 imprimantes individuelles

➔ UTILISATEURS

289
licences Office 365 E3, EM+S, Intune

296
utilisateurs actifs, utilisant les services et outils bureautiques Office 365

➔ VOLUME DE DONNÉES :

9
Téraoctets de données-serveurs sauvegardées

2.32 To
de fichiers stockés et sauvegardés sur Office 365

➔ APPLICATIFS MÉTIERS :

50
applications métiers installées / utilisées
dont
26
applications hébergées en Cloud

➔ SITES RÉSEAUX :

8
sites physiques connectés via internet VPN et par liaison privée

246
liaisons VPN

**NOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION :
LA NOUVELLE-AQUITAINE & L'OCCITANIE**



Contact

Emmanuel Picard

16 - 20, rue Henri-Expert
33082 Bordeaux Cedex

T. 05 56 11 50 50
contact@mesolia.fr

MÉSOLIA
TERRITOIRES ET MÉTROPOLIS DU SUD-OUEST