



Rapport d'activité

EXERCICE 2021

2021

UNE ANNÉE DE DÉFIS
ET DE REFONDATION!

« Une évolution
profonde pensée
pour accompagner
les territoires
de manière toujours
plus pertinente.

Pour notre Groupe d'Habitat comme pour tous nos partenaires et locataires, 2021 restera comme une année de défis. La prolongation de la crise sanitaire a testé en profondeur notre capacité d'adaptation, notre résilience. Elle a été un accélérateur de notre renouvellement. De ces défis, nous avons le sentiment de sortir grandis.

Grâce à l'engagement et le savoir-faire de nos équipes, nous avons pu limiter l'impact de la pandémie sur notre action. Agents de terrain, chargés de clientèle, personnels des services supports... Chacun de nos collaborateurs a joué son rôle dans le maintien de notre activité et la continuité du dialogue avec nos publics.

Ensemble, nous avons su faire vivre nos valeurs - l'utilité sociale, la proximité, l'innovation, la coopération -, parfois sous de nouvelles formes, toujours avec conviction!

Cette année, finalement très paradoxale, restera surtout celle de la refondation de notre groupe régional. En 2021, nous avons posé les bases d'une démarche ambitieuse qui aboutit aujourd'hui au dévoilement de notre nouveau nom et de notre architecture de marque.

La maison commune de nos différentes filiales se nomme désormais groupe Soikos. Un nom riche de sens

qui fait tout à la fois référence à notre enracinement historique dans le Grand Sud-Ouest et à notre activité structurante: accueillir et loger des personnes, leur offrir un toit, une maison (*oïkos* en grec ancien).

Ce changement d'identité traduit une évolution profonde, pensée pour accompagner et soutenir les territoires de manière toujours plus pertinente face aux enjeux sociétaux et environnementaux qui les impactent. Se transformer et évoluer permet au Groupe, et au collectif d'hommes et de femmes engagés qui l'anime, de prendre la mesure de ces enjeux, d'être acteur de ces changements et surtout d'imaginer des solutions concrètes et de proximité pour y répondre avec efficacité et créativité.

En attendant de vous retrouver pour de nouveaux projets sous le signe de l'innovation et de la coopération, vous trouverez dans ces pages la synthèse de notre contribution 2021 aux politiques locales de l'habitat!



Bernard LAYAN,
Président-directeur général
du Toit Girondin



SOMMAIRE

LE PATRIMOINE GÉRÉ	06
LA GESTION IMMOBILIÈRE	08
LA GESTION IMMOBILIÈRE	09
LE PÔLE PATRIMOINE	18
LE DÉVELOPPEMENT	20
LA PROMOTION	21
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	23
LES COOPÉRATIONS	27
LE FONCTIONNEMENT INTERNE	30
LES ACHATS-MARCHÉS	31
LES RESSOURCES HUMAINES	33

LE PATRIMOINE GÉRÉ


645 sur **33**
 logements résidences

MISES EN SERVICE	GROUPES	VILLE	TYPLOGIE	TOTAL LOGEMENTS
1997	Marie Curie	Mérignac	Individuels	38
1998	Dubrana	Eysines	Individuels	14
1999	Ludeman	Langon	Individuels	15
2002	Bois de Pradères	St-Médard-en-Jalles	Individuels	35
2003	Prés de Pinguet	Cestas	Individuels	38
2004	Prés de Pinguet	Cestas	Individuels	12
2004	Bastides de Pradères	St-Médard-en-Jalles	15 individuels 8 collectifs	23
2004	Peyrous	Le Taillan-Médoc	Individuels	20
2005	Les Absidales	Ambarès	17 individuels 3 collectifs	20
2006	Le Boisset	Lanton	Individuels	18
2008	Clos des Pratviels	Cestas	Individuels	20
2009	Moulin de Brisson	Léognan	Individuels	22
2009	La Gravière	Le Haillan	Individuels	22
2009	Hameau de Graveyron	Le Taillan-Médoc	Individuels	9
2010	Le Mayne de la Tuillière	Cestas	Individuels	13
2010	Villas du Flaman	Yvrac	Individuels	15
2011	Clos de Baccharis	Audenge	Individuels	12
2011	Grands Domaines	Léognan	Individuels	8
2012	Parc de Montalieu	Eysines	Collectifs	10
2013	Saint-Jacques	La Brède	2 individuels 12 collectifs	14
2013	Moulin de Brisson	Léognan	Collectifs	42
2013	Eden Parc	Martignas	Individuels	7
2015	La Petite Vallée	Cestas	Individuels	14
2015	Pacage de Chapet	Cestas	Individuels	10
2015	L'Estibère	Cestas	Individuels	53
2016	Domaine des acacias	Beautiran	Individuels	31
2017	Bel Horizon	Eysines	Collectifs	3
2017	La Part des Anges	Pessac	Collectifs	15
2018	Clos de la Maison Rouge	Cestas	Individuels	16
2019	Les Villas Monplaisir	St-Médard-en-Jalles	Individuels	4
2019	Le Prélude	Mérignac	Collectifs	34
2019	Saphir	Eysines	Collectifs	2
2019	Jean Moulin	Cestas	10 individuels 14 collectifs	24
2020	Cardamines	Izon	Individuels	12

LA GESTION IMMOBILIÈRE

→ LA GESTION IMMOBILIÈRE

P.9

→ LE PÔLE PATRIMOINE

P.18

LA GESTION IMMOBILIÈRE

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire qui a débuté en 2020.

L'activité a repris, toutefois la crise sanitaire impacte toujours les modes de faire avec de nouvelles pratiques (CALEOL dématérialisées, télétravail...), des contraintes (protocoles sanitaires pouvant ralentir certaines activités) et des problèmes de personnel et des délais d'approvisionnement plus importants des entreprises du fait du retard accumulé.

LES MOUVEMENTS

de l'année 2021

1. LES ATTRIBUTIONS 2021

40 dossiers ont été attribués (aucune livraison logement neuf en 2021) et ont donné lieu à des emménagements au cours de l'année 2021.

2 dossiers de mutations ont été acceptés en Commission Attribution des Logements et Examen d'Occupation des Logements (CALEOL).

110 dossiers ont été examinés sur les **30** Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements et 108 ont été attribués (2 non-attributions).

→ ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS

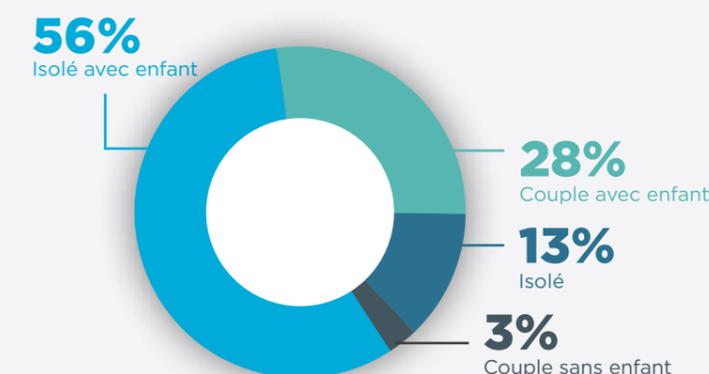


→ COMPOSITION FAMILIALE DES ATTRIBUTIONS 2021

La composition familiale des nouveaux entrants est conforme à la typologie des logements loués. Une majorité de logements T3 et T4 peut accueillir des familles. On peut toutefois noter une part importante de famille isolée avec enfant.

COMPOSITION MOYENNE PAR LOGEMENT :

2,92 personnes par logements en cohérence avec la typologie des logements (52 contractants et 65 occupants)



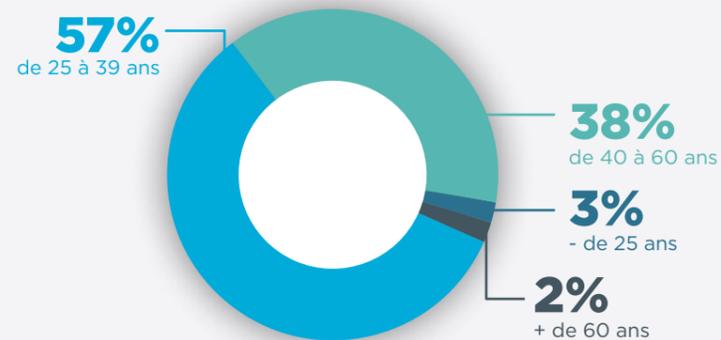
➔ RÉPARTITION DES NOUVEAUX ENTRANTS :



➔ ÂGE DU CHEF DE FAMILLE NOUVEAUX ENTRANTS 2021

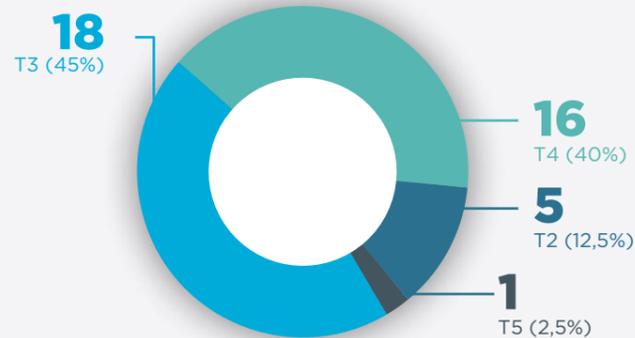
ÂGE MOYEN DES NOUVEAUX ENTRANTS EN 2021 :

40,7 ans



➔ TYPOLOGIE DE LOGEMENTS LOUÉS

Plus de **80%** des logements sont de type 3 et type 4, dont 10 logements collectifs et 30 logements individuels



➔ TYPES DE FINANCEMENT DES LOGEMENTS LOUÉS



32
logements en financement PLUS
(80 %)

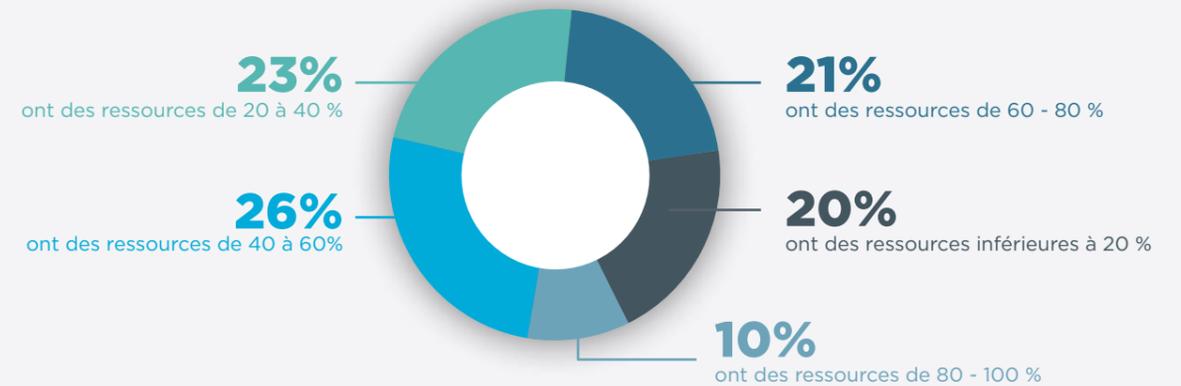
8
logements en financement PLAI
(20 %)

On constate une majorité de logements attribués avec un financement PLUS.



➔ RESSOURCES DES FAMILLES LOGÉES EN 2021

Les données de ce rapport sont indiquées selon les plafonds nationaux de ressources.



S'agissant de l'ensemble des attributions, 20 % des attributions ont été réalisées à des demandeurs avec des ressources inférieures à 20 %, 43 % avec des ressources inférieures à 40 % et 69 % avec des ressources inférieures à 60 %.

50 % des locataires entrants sont **bénéficiaires de l'APL**.

➔ LES DOSSIERS PRIORITAIRES

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

5 attributions de dossier à des demandeurs public prioritaire en 2021 dont 0 dossiers DALO

Dossiers 1^{er} quartile

Il n'y a pas de patrimoine dans des Quartiers Politique de la Ville.

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

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.

	% 1 ^{ER} QUARTILE HORS QPV	MONTANT QUARTILE
BORDEAUX MÉTROPOLE	14 %	9 415 €
COBAN	50 %	10 794 €
CC MONTESQUIEU	34 %	11 796 €
CC JALLES EAU BOURDE	14 %	12 087 €

Chiffres internes

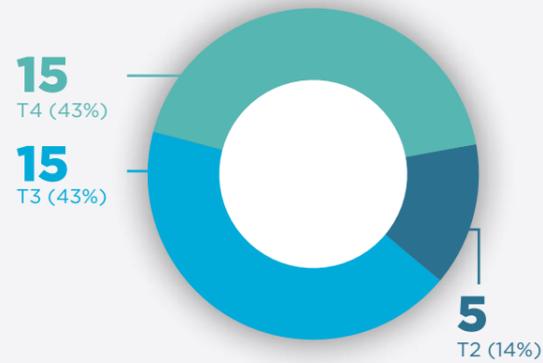
2. LES DÉPARTS 2021

35 départs ont été enregistrés au cours de l'année 2021 (contre 29 en 2016, 39 en 2017, 35 en 2018, 34 en 2019, 41 en 2020).

Le taux de rotation s'élève à **5,4 %**.

L'**ancienneté moyenne** des locataires sortants est de **7,7 années** (contre 5,7 années en 2020)

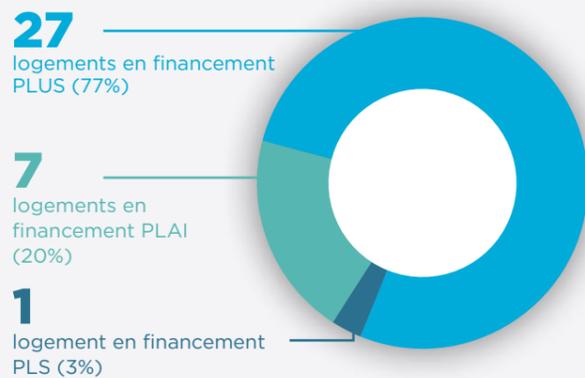
TYPLOGIES DE LOGEMENTS LIBÉRÉS



TAUX DE ROTATION

2017	7 %
2018	6,15 %
2019	5,13 %
2020	6,36 %
2021	5,4 %

TYPES DE FINANCEMENT DES LOGEMENTS LIBÉRÉS



DÉTAIL DES DÉPARTS PAR COMMUNES :

Les 10 départs sur Cestas sont à apprécier en fonction de l'importance du parc détenu sur cette commune.

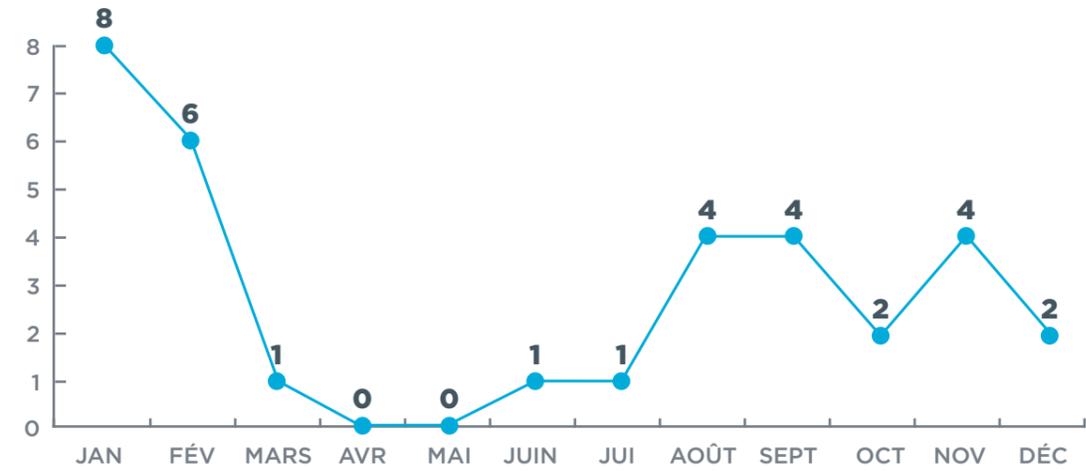
CESTAS	10	BEAUTIRAN	2
LÉOGNAN	7	LANTON	2
MÉRIGNAC	5	AMBARÈS	1
ST-MÉDARD EN-JALLES	3	EYSINES	1
AUDENGE	2	LE TAILLAN-MÉDOC	1
		YVRAC	1

LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

de Gestion locative

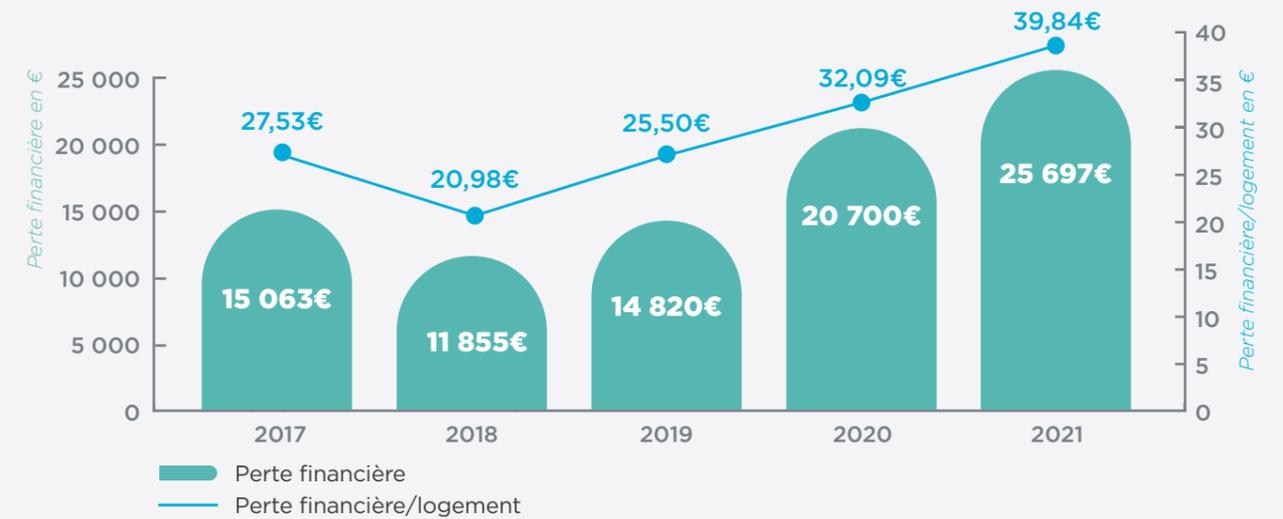
1. LA VACANCE

ÉVOLUTION DE LA VACANCE MENSUELLE (nombre de logements vacants à la fin de chaque mois en 2021)



2. LES PERTES FINANCIÈRES

ÉVOLUTION DE LA PERTE FINANCIÈRE POUR LES LOGEMENTS



6 377 €

montant de la perte financière pour les stationnements



3. AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (A.P.L.)

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de logements conventionnés	553	569	633	645	645
Nombre de bénéficiaires de l'A.P.L.	234	237	231	278	248
Soit en %	42,31 %	41,65 %	36,41 %	43,1%	38,5%
Masse loyers quittancés en décembre	252 271 €	257 188 €	283 332 €	293 934 €	312 480 €
Masse APL reçue en décembre	58 334 €	55 970 €	58 501 €	60 418 €	56 952 €
Soit en %	23,12 %	21,76 %	20,65 %	20,55 %	18,23%

Le nombre de locataires bénéficiant de l'APL a diminué en 2021 passant sous les **40 %** et le montant de l'APL correspond à **18 %** de la masse des loyers quittancés.

4. SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (S.L.S.)

	2017	2018	2019	2020	2021
S.L.S. exigible	14 187 €	26 506 €	31 700 €	52 700 €	45 448 €
S.L.S. forfaitaire	10 284 €	0 €	14 900 €	0 €	13 577 €
TOTAL	24 471 €	26 506 €	46 600 €	52 700 €	59 025 €

En décembre 2021, il y a **39** locataires (soit 6 % des locataires) avec un SLS exigible d'un montant moyen de **94 €**.

➔ RÉDUCTION LOYER SOLIDARITÉ (RLS)

Rappel : la Réduction de Loyer Solidarité a été instituée par l'article 126 de la loi de Finance 2018.

La RLS concerne les logements faisant l'objet d'un conventionnement avec l'État et doit être appliquée par les bailleurs sociaux aux locataires dont les ressources sont inférieures à un plafond fixe en fonction de la composition du foyer et de la zone géographique.

La RLS s'accompagne d'une baisse du montant de l'APL pour les locataires concernés.

La RLS est entrée en vigueur au 1^{er} février 2018 mais pour des raisons techniques, sa mise en œuvre effective date de la fin du 1^{er} semestre (avec effet rétroactif au 1^{er} février 2018).



140 899 €

montant de la RLS pour
le Toit Girondin pour l'année 2021

(131 900 € en 2020)

LE TRAITEMENT SOCIAL DES IMPAYÉS LOCATIFS

1. LA GESTION DES IMPAYÉS DES LOCATAIRES PRÉSENTS

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de débiteurs locataires présents	56	47	48	59	65
Nombre de logements	553	569	633	645	645
Montant de la dette locataires présents	30 486 €	22 118 €	40 805 €	28 055 €	57 936 €

Le taux de recouvrement de l'exercice 2021 est **en retrait** par comparaison à l'exercice précédent (99,34 % contre 100,46 %).

La créance locative des locataires présents représente **1,33 %** du quittancement brut (données QlikSense) contre 0,68 % au 31 décembre 2020.

Le taux de débiteurs est en légère hausse pour s'établir à **10,08 %** (65) contre **9,15 %** (59) au 31 décembre 2020 dont 13 (20%) bénéficient d'un plan de règlement amiable ou judiciaire pour un taux de couverture de la dette de 21%. **94 %** des débiteurs ont une dette inférieure à l'équivalent de 6 mois de loyers et représente 74 % de la dette (hors SLS Forfaitaire).

Une augmentation de la dette des locataires présents peut également être constatée. Elle s'établit à la somme de **45 531 €** (Hors SLS Forfaitaire) et est constituée à hauteur de 20 % par deux situations.

Les échanges avec les différents partenaires (FSL, CCAS, MDSI, CAF, Commission de Surendettement, CCAPEX) se poursuivent en vue de **renforcer** l'engagement de l'ensemble de ces acteurs et développer le partenariat social. Il est notamment organisé trimestriellement sur différents secteurs des réunions partenariales où le FSL, la MDSI, le CCAS sont représentés et qui ont pour objet la recherche conjointe de solutions amiables aux règlements des situations difficiles par la prise en compte des difficultés des locataires le plus en amont possible.



57 936 €

montant de la dette locataires
présents en 2021

(131 900 € en 2020)

2. LES INTERVENTIONS DU FSL

Le FSL est intervenu financièrement dans le cadre du maintien au bénéfice de deux familles pour **2 280 €** au total (3 interventions en 2020 pour 3 023€) et les interventions au titre de la garantie apportée pour le paiement des loyers sont au nombre de 2 pour un montant total de **574 €** (1 intervention en 2020 pour 851 €).

3. LES INTERVENTIONS DANS LE CADRE DE LA GARANTIE LOCA PASS

Aucune mise en jeu n'a été opérée sur l'exercice 2021 (idem 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.

4. LES PROCÉDURES JUDICIAIRES

En aval du jugement	2018	2019	2020	2021	En phase post jugement	2018	2019	2020	2021
Nombre de commandements de payer délivrés	5	16	6	4	Nombre de protocoles "cohésion sociale" signés	0	0	0	1
Nombre d'assignations pour impayés délivrées	2	3	4	2	Nombre de protocoles "cohésion sociale" en cours au 31 décembre	0	0	0	0
Nombre de décisions rendues	1	1	3	2	Nombre de procédures abandonnées (maintien dans les lieux) par suite du règlement de la dette	0	0	0	0

La mesure d'expulsion	2018	2019	2020	2021
Baux résiliés	0	0	2	2
Nombre de locataires partis avant expulsion	0	0	1	1
Nombre de demandes de concours de la force publique	0	0	1	0
Nombre de concours de la force publique accordés	0	0	0	0
Nombre d'expulsions effectives	0	0	0	0
Nombre de recours en indemnisation	0	0	0	1

Le recours à la procédure judiciaire pourrait s'accroître dans le courant de l'exercice 2022 au regard des difficultés que nous rencontrons pour mobiliser certains locataires malgré les interventions menées conjointement avec les partenaires. Il peut être noté qu'aucune expulsion n'a été réalisée sur les quatre derniers exercices.

5. LA GESTION DES IMPAYÉS DES LOCATAIRES PARTIS

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de débiteurs	16	19	21	24	32
Montant de la dette	50 573 €	57 125 €	57 115 €	37 823 €	42 071 €

La créance des locataires partis est en augmentation et a été sensiblement impactée par un départ au terme d'une procédure d'expulsion qui a conduit à la facturation d'une indemnité compensatrice de réparations locatives à hauteur de 11 900 €.

Elle représente **1,57 %** du quittancement brut de l'exercice (0,94 % au titre de l'exercice précédent).

Les débiteurs sont au nombre de **32** dont 3 qui ont une dette supérieure à 2 500 € et qui représente 70 % de la dette totale.

6. PASSAGE EN PERTES ET PROFITS

Les créances irrécouvrables 2021 s'établissent à la somme de **18 945 €** (12 504 € en 2020) et sont constituées des créances supérieures à 4 ans à hauteur de **12 761 €**, dont le recouvrement reste confié pour l'essentiel à des prestataires extérieurs (9 049 € en 2019 pour les départs antérieurs à 2017).

Les créances effacées dans le cadre des procédures de surendettement s'élèvent à la somme de **67,86 €** (1 situation - Locataires présents).

LA QUALITÉ DE SERVICES

La politique de qualité de service appliquée par le Toit Girondin s'inscrit dans une démarche qui vise à améliorer le cadre de vie des locataires et à répondre à leurs attentes.

ELLE S'ARTICULE AUTOUR DE DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS :

→ UNE POLITIQUE « AMBITIEUSE » DE MAINTENANCE DU PATRIMOINE

intégrant notamment différents axes :

- > **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, 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.

→ 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.

La mise en place début 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 gestion locative 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 d'un **extranet** locataires et d'une application sur smartphone leur permettant de contacter leur bailleur 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 d'un **centre de relation clientèle/agence numérique** multicanal, un dispositif proposant un large panel de services (demande 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 (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.

LE PÔLE PATRIMOINE

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 propositions techniques de façon à ne pas retarder les échéances de fin de travaux.

436 000€ de travaux ont été réalisés au cours de l'exercice 2021 

➔ GROS ENTRETIEN - PHASE TRAVAUX

277 000 €
au titre de l'exploitation
(gros entretien)

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
MOULIN DE BRISSON	Léognan	22	Nettoyage de façades - Peinture des boiseries
VILLAS DU FLAMAN	Yvrac	15	Nettoyage de façades - Peinture des boiseries
BASTIDE DE PRADÈRES	St-Médard-en-Jalles	23	Nettoyage de façades - Peinture des boiseries
Total		60	9% du patrimoine

➔ RENOUELEMENT DE COMPOSANTS - PHASE TRAVAUX

159 000 €
au titre de renouvellement de composants

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
HAMEAU DE GRAVEYRON	Le Taillan	9	Réfection de l'étanchéité
PEYROUS	Le Taillan	4	Renouvellement ponctuel de 4 chaudières
Total		13	

➔ RENOUELEMENT DE COMPOSANTS - PHASE ÉTUDES

Résidence	Ville	Nombre de logements	Nature des travaux
BASTIDE DE PRADÈRES	St-Médard-en-Jalles	23	Chaudières gaz
PEYROUS	Le Taillan	16	Solde remplacement chaudières gaz
LE BOISSET	Lanton	18	Chaudières gaz
ABSIDALES	Ambarès	20	Chaudières gaz
Total		77	12% du patrimoine

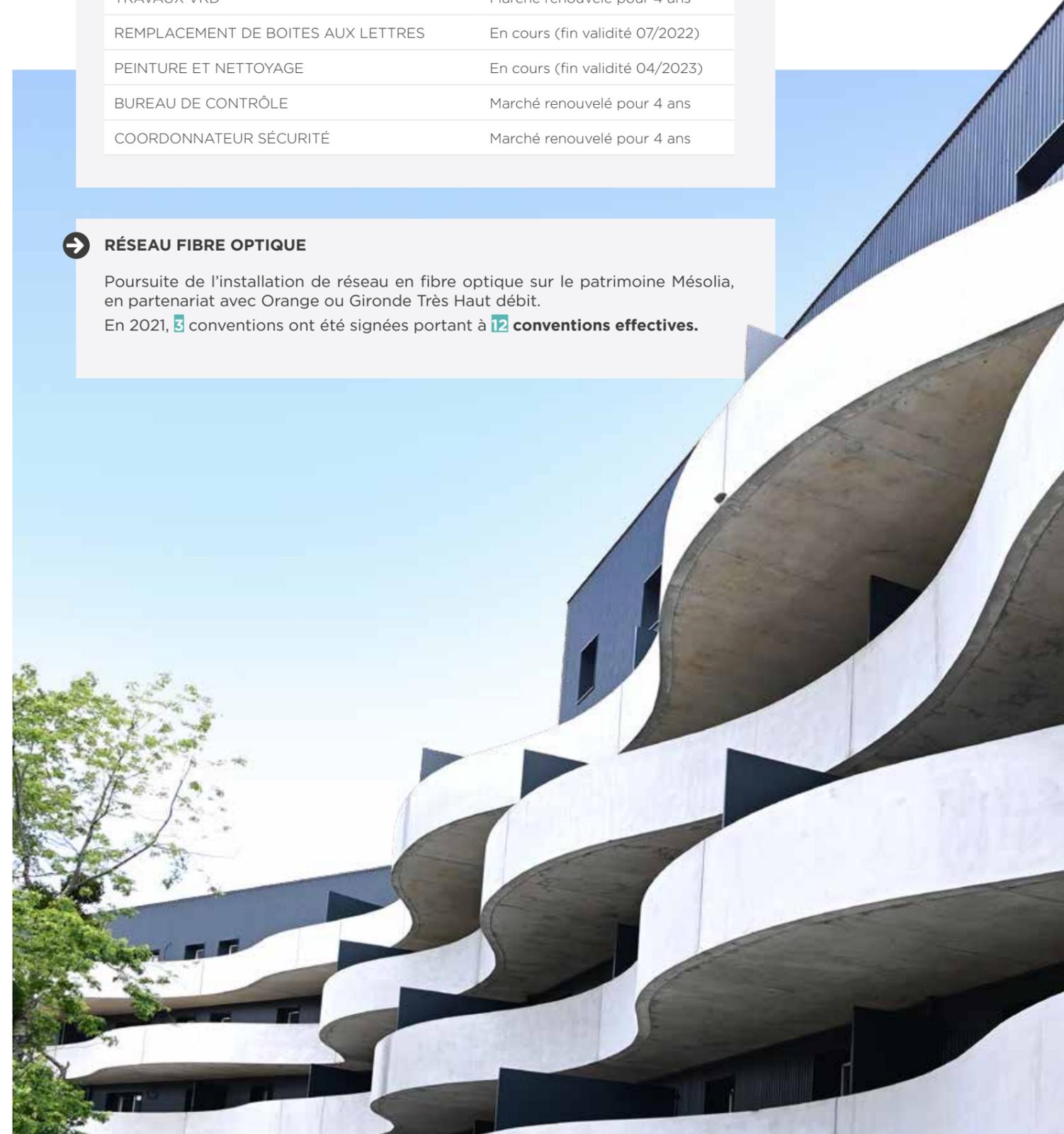
ACCORDS-CADRES pour travaux de gros entretien ou d'investissement

➔ ACCORD CADRES (SUR 4 ANS)

Objet	Etat
NETTOYAGE DES TOITURES	Marché renouvelé pour 4 ans
ISOLATION DES COMBLES	Marché renouvelé pour 4 ans
TRAVAUX VRD	Marché renouvelé pour 4 ans
REMPLACEMENT DE BOITES AUX LETTRES	En cours (fin validité 07/2022)
PEINTURE ET NETTOYAGE	En cours (fin validité 04/2023)
BUREAU DE CONTRÔLE	Marché renouvelé pour 4 ans
COORDONNATEUR SÉCURITÉ	Marché renouvelé pour 4 ans

➔ RÉSEAU FIBRE OPTIQUE

Poursuite de l'installation de réseau en fibre optique sur le patrimoine Mésolia, en partenariat avec Orange ou Gironde Très Haut débit. En 2021, **3** conventions ont été signées portant à **12 conventions effectives**.



LE DÉVELOPPEMENT

LA PROMOTION ←

P.21

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ←

P.23

LES COOPÉRATIONS ←

P.27

LA PROMOTION EN LOCATIF ET ACCESSION

→ OPÉRATIONS EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ LIVRÉES EN 2021

20

logements livrés en
accession sociale à
la propriété

Opérations	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Lonca	Mérignac	Collectifs	PSLA	20

→ OPÉRATIONS EN COURS DE CONSTRUCTION AU 31 DÉCEMBRE 2021

31

logements en cours
de construction

Opérations	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Jardins de Flora Tristan	Le Haillan	Individuels	8 PLUS 5 PLAI	13
Jardin de Lola	St-Médard-en-Jalles	Individuels	2 PLUS 1 PLAI	3
12 route de Lalande	Montussan	Collectifs	9 PLUS 6 PLAI	15

→ ORDRES DE SERVICE LANCÉS EN LOGEMENTS LOCATIFS EN 2021

31

Ordres de services
lancés en 2021
pour les logements
locatifs

Opérations	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
Jardins de Flora Tristan	Le Haillan	Individuels	8 PLUS 5 PLAI	13
Jardin de Lola	St-Médard-en-Jalles	Individuels	2 PLUS 1 PLAI	3
12 rte de Lalande	Montussan	Collectifs	9 PLUS 6 PLAI	15

➔ OPÉRATIONS FINANCIÉES EN LOCATIFS EN 2021

36
logements locatifs financés en 2021

Opérations	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
La Cure	Cestas	Individuels Collectifs	13 PLUS 9 PLAI	22
Jardins de Nina	Cestas	Individuels	2 PLUS 2 PLAI	4
Clos d'Ignatia	Cestas	Collectifs	6 PLUS 4 PLAI	10

➔ OPÉRATIONS ENCLENCHÉES EN BRS EN 2021

12
logements en BRS

Opérations	Ville	Typologie	Type financement	Nombre logements
La Cure	Cestas	Individuels	BRS	12



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 et le travail a pu continuer « normalement ».

Le Toit Girondin, depuis 2008, s'est impliqué dans le développement durable. Un cahier des prescriptions pour la construction neuve et la réhabilitation a été rédigé en 2018 et prend en compte :

7 ENGAGEMENTS

en faveur du développement durable dans la construction

➔ 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

➔ LE CONFORT ACOUSTIQUE

➔ LA SENSIBILISATION DES LOCATAIRES ET LE SUIVI DES PERFORMANCES



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

Le Toit girondin 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 DU TOIT GIRONDIN**, 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...) et achat d'un logiciel pour la gestion des diagnostics réglementaires.

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

1. CONSTRUCTIONS NEUVES ET PATRIMOINE

→ LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Depuis 2012, les nouvelles constructions sont à minima RT 2012, certaines sont RT2012 -20% soit une consommation d'énergie de **40 KWHEQ/M²/AN** au lieu de 50 kWheq/m²/an en RT 2012.

Le patrimoine fait 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.



→ ÉNERGIES RENOUVELABLES

Nos logements neufs individuels sont équipés majoritairement de **panneaux photovoltaïques** en autoconsommation pour permettre aux locataires d'avoir de l'**électricité gratuite** pendant la journée, de consommer mieux et différemment et de faire des économies d'énergie.



→ ÉCONOMIES D'EAU

Depuis 2010, **100 %** des logements neufs 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 sanitaire sont équipés d'une robinetterie hydro-économe.



→ 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 etc...) 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.



→ CONFORT ACOUSTIQUE

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



→ MOBILITÉ DOUCE

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

Création de locaux vélos sur le patrimoine existant lorsque les résidences n'en comprennent pas.



→ 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 Toit Girondin 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 particulièrement à sensibiliser. Une organisation spécifique est nécessaire sur les chantiers de faible importance.



2. LA GESTION LOCATIVE

→ MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES ET QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

Les produits de nettoyage des résidences sont éco-labellisés.

100%
biodégradables

→ 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 pour les locataires.**

→ SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Un livret d'accueil est remis à chaque locataire entrant. Il renseigne notamment sur le bon usage des appareils de chauffage, thermostat, robinetterie...



3. 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, sont à souligner :

- **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, chaufferie bois...),
- **renégociation des contrats** (nettoyage, espaces verts, maintenance des installations...).



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



5. ACTIONS DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2021 ET PROJETS 2022

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.

PROJETS 2022

Des projets en cours :

- **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.

LES COOPÉRATIONS

Le Toit Girondin avec sa filiale Mésolia s'est engagé 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 organise, 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.

4 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 **1 500 000 appels**, traité plus de **60 000** demandes de contact extranet sur la plateforme de Mésolia, enregistré près de **30 000** demandes de logements, vérifié plus de **115 000** attestations d'assurances locatives, envoyés près de **1 500 000 SMS** et qui 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 règlementaires, 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 Coopairs, créée il y a 6 ans avec Aquitanis, est un véritable succès qui est reconnu par l'Etat et tout le secteur professionnel.



Cool.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 Tarn-et-Garonne Habitat 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



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.



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.

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

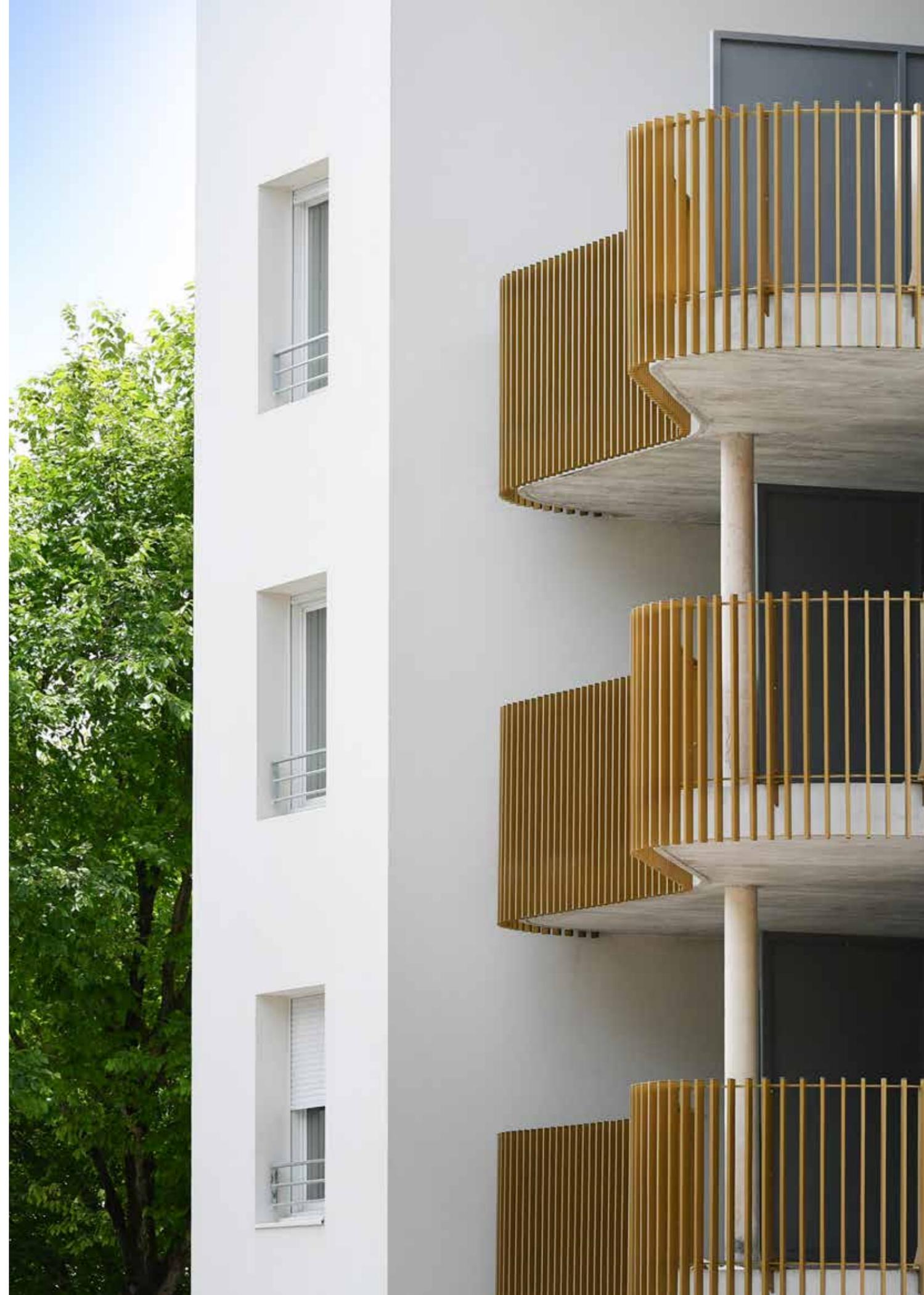
Les organismes HLM interviennent aujourd'hui à peu près tous sur les mêmes sujets opérationnels mais avec des moyens très contrastés dans un environnement de plus en plus contraint ou globalement il faut arriver à faire mieux avec moins.

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

Les coopérations que le Toit Girondin et sa filiale Mésolia développent 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.

Le Toit Girondin 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.



LE FONCTIONNEMENT INTERNE

LES ACHATS-MARCHÉS ←

P.31

LES RESSOURCES HUMAINES ←

P.33

LES ACHATS-MARCHÉS

1. LES MISSIONS DU PÔLE ACHATS-MARCHÉS

- ➔ SÉCURISER LES ACHATS INTERVENANTS DANS LE CADRE DE LA COMMANDE PUBLIQUE
- ➔ INTERVENIR DANS LE CADRE DES COOPÉRATIONS DÉVELOPPÉES PAR LA SOCIÉTÉ À TRAVERS NOTAMMENT DES GROUPEMENTS DE COMMANDES
- ➔ OPTIMISER ÉCONOMIQUEMENT L'ACHAT PUBLIC



2. 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.



3. ACTIVITÉ 2021 EN MATIÈRE DE COMMANDE PUBLIQUE

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

10 demandes d'achat ont été traitées dans le courant de l'année.

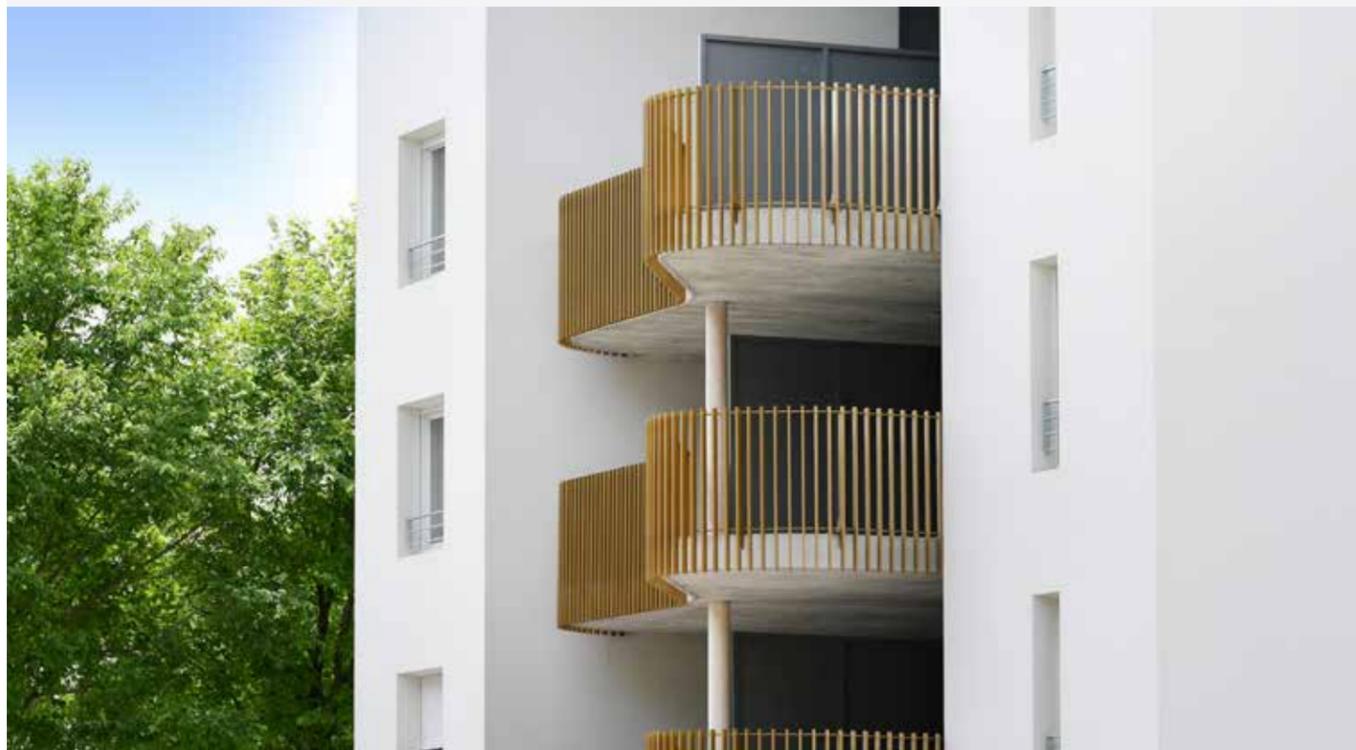
SERVICES	2021 Nombre de FDA
Patrimoine	3
GL	4
Promotion	3
Communication	0
Informatique	0
Juridique ; MPIS ; Financier ; SGX	3
TOTAL « FDA » DÉPOSÉES	10
DCE publiés	10
DCE en préparation ; ou annulé	0

Données complètes année 2021

Les consultations passées pour le compte du Toit Girondin sont effectuées en grande partie sous forme de groupement. Sur l'année 2021, deux consultations ont concernées uniquement la société Toit Girondin. S'agissant d'achats groupés, le principal mode de passation est la procédure d'appels d'offres (AO).

Quelques exemples/chiffres :

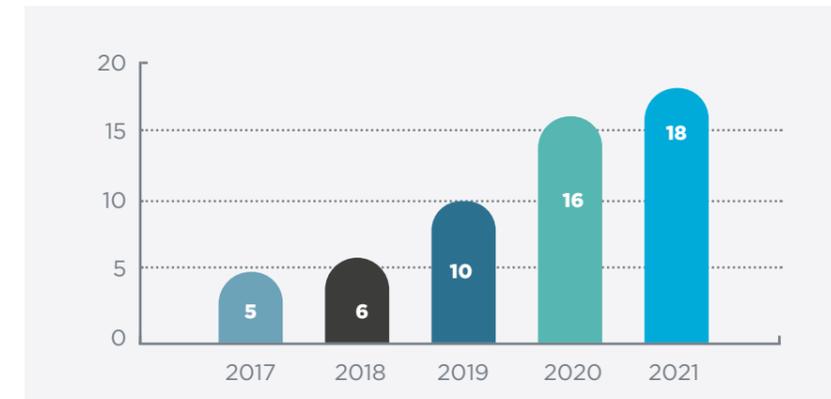
TYPE DE PROCÉDURE ET PARTENAIRES	Objet	Montant €
AO pour le Toit Girondin	Bureaux de contrôles et diagnostics techniques- 5 lots	AC sans maxi
Procédure adaptée Toit Girondin	Travaux de construction d'un ensemble de 13 logements, lotissement Les Jardins FLORA TRISTAN, LE HAILLAN (33185)	1 483 611,22 €



LES RESSOURCES HUMAINES

18 salariés

1. ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

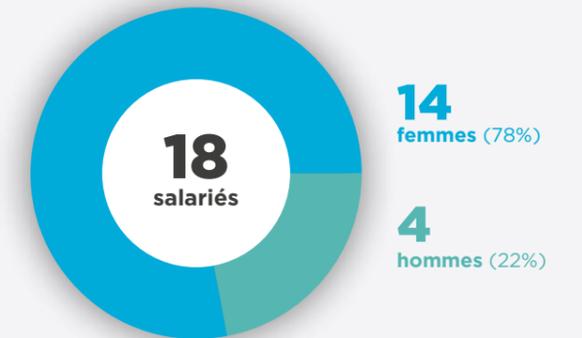
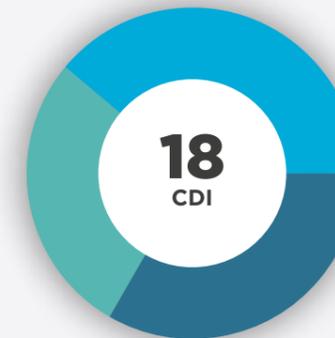


2. RÉPARTITION AU 31 DÉCEMBRE 2021

7 cadres (39%)
2 hommes et 5 femmes

5 agents de maîtrise (33%)
1 homme et 4 femmes

6 employés (28%)
1 homme et 5 femmes



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

17 salariés sur Bordeaux et sa Métropole

1 salarié sur Toulouse

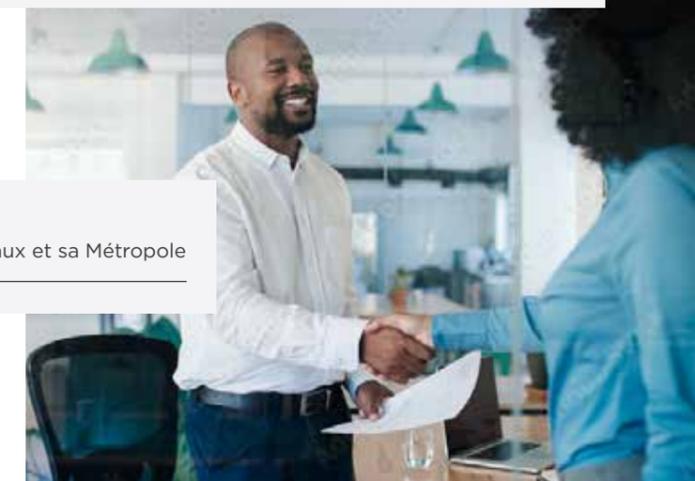
3. TEMPS PARTIEL AU 31 DÉCEMBRE 2021

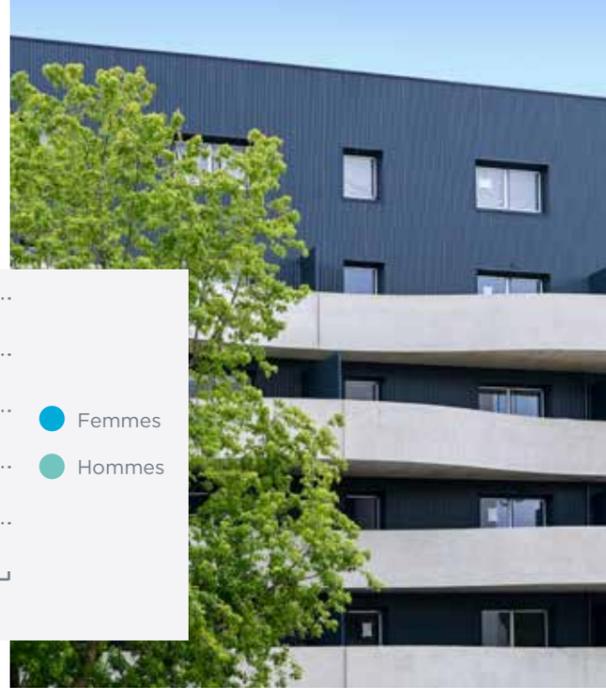
2 CDI temps partiel

1 agent de maîtrise (1 femme)

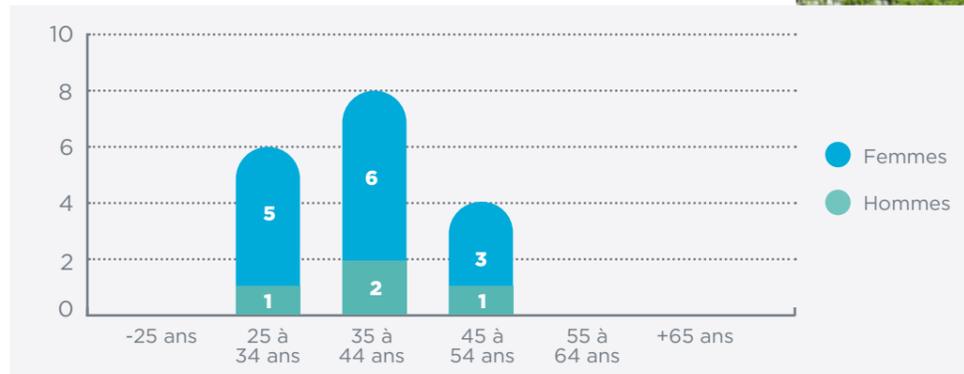
1 cadre (1 femme)

2 salariés sur Bordeaux et sa Métropole





4. EFFECTIF PAR ÂGE AU 31 DÉCEMBRE 2021



5. RECRUTEMENT EN CDI EN 2021

4 salariés recrutés en CDI

- 1 agent de maîtrise (1 homme)
- 1 cadre (1 femme)
- 2 employées (2 femmes)
- 4 salariés sur Bordeaux et sa Métropole

6. DÉPART EN 2021

2 salariés

- 1 cadre (1 homme)
- 1 employé (1 femme)

7. FORMATION EN 2021

Le Toit Girondin a poursuivi une **politique active de formation** avec un budget formation représentant **3.91%** de la masse salariale (3.92% en 2020).

8. ACTUALITÉ SOCIALE EN 2021

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

REFONTE DE CERTAINS DISPOSITIFS :

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

➔ CRÉATION D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION

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...



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



Contact

Bernard Layan

16 - 20, rue Henri-Expert
33082 Bordeaux Cedex

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

LE TOIT GIRONDIN