

# BATIGÈRE NORD-EST

Rapport  
annuel 2010



réseau  
Batigère

# Batigère Nord-Est Bilan 2010

## Bilan et perspectives



Dominiqne DUBAND  
Président

Eric BINDI  
Directeur Général

### Orientations stratégiques 2010 - 2012

1. Un habitat et un environnement de qualité.
2. Un logement autonome pour les familles fragiles et les personnes vieillissantes.
3. Le client au centre de nos préoccupations.
4. Des innovations, des expérimentations, de nouveaux métiers pour préparer l'avenir.
5. Des résultats pour assurer notre développement.
6. Des femmes et des hommes formés et impliqués dans le projet d'entreprise.

Dans un contexte de crise financière et économique qui persiste depuis 2008 BATIGERE NORD-EST, par les politiques qu'elle développe, a soutenu l'activité et l'emploi. Elle a permis d'apporter une réponse au logement des ménages compatible avec leurs ressources et a favorisé les parcours résidentiels grâce à l'accession sécurisée à la propriété à un prix maîtrisé.

En généralisant progressivement les constructions BBC et en engageant des programmes d'amélioration énergétique, elle s'inscrit dans la mise en œuvre opérationnelle du Grenelle II pour la construction d'une ville durable et du mieux vivre ensemble.

La mobilisation et l'engagement des femmes et des hommes de l'entreprise ont permis la mise en place progressive d'une nouvelle organisation et une meilleure maîtrise des indicateurs de gestion.

Par ailleurs, de multiples actions ont été engagées pour améliorer le cadre de vie de nos locataires en s'appuyant sur un service de qualité, mais aussi en s'impliquant dans la vie des quartiers à travers diverses opérations favorisant la cohésion sociale.

Dans un environnement en évolution permanente, plus que jamais, nous devons anticiper pour maintenir la qualité de notre patrimoine, poursuivre l'adaptation de notre organisation et améliorer notre qualité de service pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients et de nos partenaires.

Eric BINDI  
Directeur Général

### En 2011

La dégradation de la conjoncture économique et sociale continuera à peser sur l'année à venir qui verra la signature de la Convention d'Utilité Sociale. Cette dernière va nous engager sur de nombreux indicateurs de performance tant en terme de gestion, que de développement de l'offre locative, de valorisation énergétique du parc existant, de droit au logement, de qualité de service rendu ou encore d'accession sociale à la propriété.

Alors que les besoins persistent, la raréfaction des financements qui se précise nous incite à nous mobiliser pour trouver les moyens de notre développement et optimiser nos coûts de fonctionnement, tout en territorialisant nos actions pour mieux répondre aux besoins des bassins d'habitat et aux demandes des collectivités locales .

2011 verra ainsi la poursuite de l'adaptation de notre organisation .

La mobilisation des équipes restera indispensable pour contenir l'évolution de la dette locative et pour relever l'enjeu de la commercialisation des logements vacants, notamment en Alsace et tout particulièrement sur le Haut-Rhin.

La bonne tenue des indicateurs de gestion et la réussite de notre plan de ventes sont des conditions indispensables à remplir pour assurer notre développement. Avec une prévision de mise en service de 241 logements dont une Maison relais de 22 logements, nous interviendrons sur l'ensemble des segments du logement locatif social pour offrir un habitat et un environnement de qualité.

374 logements neufs seront mis en chantier et des demandes de financement seront déposées pour 359 logements.

Afin de proposer une offre adaptée, notamment aux personnes les plus fragiles, la production neuve répondra à un double impératif : performance énergétique et maîtrise du niveau de loyer.

La politique de valorisation du patrimoine sera poursuivie à travers les Programmes de Renouvellement Urbain et la mise place d'un Plan Stratégique Energétique visant à améliorer les performances de nos logements les plus énergivores.

Une attention particulière devra être portée à l'amélioration de notre qualité de service, notamment par une meilleure réactivité sur le traitement des réclamations et un suivi rigoureux des prestations réalisées par nos fournisseurs, afin d'atteindre notre objectif de 80 % de clients satisfaits.

La politique de formation des femmes et des hommes qui constituent les forces vives de la société sera poursuivie. Vecteur de cohésion de compétence, elle est un gage de la réussite de nos projets.

# L'activité de Batigère Nord-Est

**233**

logements dont le financement a été demandé en 2010

**174**

logements vendus au titre de l'accès sociale à la propriété en 2010

**19 484** logements gérés au 31/12/2010 dont :  
**16 437** logements en Meurthe-et-Moselle  
**1 701** logements dans le Bas-Rhin  
**1 346** logements dans le Haut-Rhin

**42,1 M€** d'investissements pour la construction neuve et l'acquisition-amélioration

**14,9 M€** consacrés à la réhabilitation du patrimoine existant

**1/3** du patrimoine en Zone Urbaine Sensible

## Le patrimoine

Au 31 décembre 2010, le patrimoine de Batigère Nord-Est compte 19 484 logements, 7 615 garages et 358 locaux tertiaires.

## La politique immobilière

Batigère Nord-Est développe une politique immobilière dynamique, diversifiée et adaptée aux besoins des territoires.

Les axes stratégiques développés visent plusieurs objectifs :

- répondre aux nouveaux besoins des habitants,
- proposer des logements techniquement performants, notamment dans le domaine énergétique pour limiter le montant des charges,
- valoriser le patrimoine existant, particulièrement dans les quartiers s'inscrivant dans les programmes de renouvellement urbain,
- prendre en compte les besoins des personnes en perte d'autonomie dans les nouvelles opérations mais également dans les réhabilitations,
- réaliser des logements à vocation très sociale,
- favoriser l'accès sociale à la propriété.



## La production nouvelle

**178 logements neufs mis en service en 2010 :**

- 36 à Saint-Max, l'Amirauté
- 19 à Briey, les Petits Hauts
- 40 à Saint-Max, le Belvédère
- 19 à Geispolsheim, rue de Mulhouse
- 18 à Maxéville, Ferry III
- 2 à Strasbourg, quai Altorffer
- 2 à Chavigny, chemin du Haldat
- 10 à Pont-à-Mousson, Clos du Gravier
- 16 à Strasbourg, rue du Dôme
- Une maison relais de 16 logements à Blénod-lès-Pont-à-Mousson

**337 logements neufs mis en chantier :**

- 33 à Mont-Saint-Martin, rue Alfred Labbé
- 22 à Longwy, Maison Relais
- 13 à Mont-Saint-Martin, rue des Coquelicots
- 40 à Nancy, ZAC Florentin Victor
- 73 à Nancy, place de Padoue
- 12 à Jarville, rue de la République
- 36 à Maxéville, rue du Grand Sauvoy
- 108 à Mulhouse, Caserne Lefebvre

## Le contexte



## Environnement du logement social

Les évolutions législatives et réglementaires intervenues en 2010 ou en cours de discussion influencent fortement notre environnement et nos modes de fonctionnement.

En particulier, la réorganisation d'Action Logement par le recentrage et la consolidation du réseau se concrétise par un nouveau cadre de fonctionnement des CIL, la plupart, dotés de pôles immobiliers sociaux. Par ailleurs, le Secrétaire d'Etat au Logement, M. Benoist APPARU, a réaffirmé sa volonté de repenser le modèle économique du secteur HLM fondé sur la mobilité des locataires, la vente HLM et le regroupement des acteurs.

Dans le même temps, la tendance à la baisse des aides à la pierre et du budget du logement se confirme et a conduit notamment à un nouveau mécanisme de péréquation interne au secteur du logement social, avec des prélèvements sur le potentiel financier des organismes, accompagné d'un encadrement de la politique d'augmentation des loyers.

## Evolution de Batigère

Dans ce contexte et pour répondre au mieux, tant aux sollicitations du Gouvernement de disposer de grands Groupes d'ESH, qu'à l'UESL souhaitant doter ses CIL de pôles immobiliers sociaux importants, un partenariat ainsi qu'une stratégie commune ont été organisés entre BATIGERE, CILGERE et LOGÉHAB.

Dans cet esprit, ils ont décidé de coordonner l'activité de leur ESH au sein du Réseau BATIGERE qui dispose d'une taille suffisante pour faire face, tout en préservant le développement, l'autonomie et le tissu local, aux grands enjeux nationaux :

- la production du logement social,
- le renouvellement urbain,
- le logement des salariés d'entreprises y compris les jeunes, en mobilité, à statut précaire...
- les ventes aux locataires,
- le logement très social, résidences sociales, accueil des isolés...
- les enjeux énergétiques et de qualité de service.

Ces ambitions et ce projet communs fondés sur des valeurs et une culture d'entreprise communes se traduisent par de véritables synergies dans le développement économique territorial, s'illustrant en particulier dans les domaines des financements, des réservations locatives, de la distribution des aides Action Logement, de la vente HLM, du syndicat de copropriété sociale et du très social.

## Des responsabilités à l'égard de toutes les parties prenantes

**Les demandeurs de logement et les locataires**  
Répondre aux besoins des clients et favoriser l'accessibilité



**L'environnement**  
Entretien et réhabiliter le patrimoine, une volonté d'éco-conception



**Les salariés**  
Développer les compétences et la qualité de gestion des emplois



**Les fournisseurs**  
Construire une relation durable



**Les actionnaires**  
Fournir une information claire et transparente



**L'État et les collectivités locales**  
Contribuer à l'aménagement durable du territoire



L'engagement  
**RSE** de Batigère



### Qu'est ce que la RSE ?

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.

La démarche consiste pour les entreprises et leur management à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et écoresponsabilité.

Dans le domaine de l'Habitat Social, cette démarche volontaire s'articule autour de 6 volets :

- les enjeux environnementaux du bâti,
- les enjeux sociaux liés aux exigences de mixité sociale et d'accessibilité,
- les enjeux de professionnalisation pour faire évoluer les métiers et la qualité de service,
- les enjeux en matière de politique d'achat responsable,
- les enjeux de transparence de la gouvernance.

### L'engagement de Batigère dans une démarche RSE

Parce qu'être responsable c'est s'engager, BATIGERE s'engage depuis 2009 dans une démarche RSE, convaincu de son rôle de créateur de lien social. Dans le cadre de la formalisation de cette démarche RSE toutes les parties prenantes de BATIGERE, les locataires et les demandeurs de logement, les fournisseurs, les actionnaires, l'Etat et les collectivités, la Société Civile et l'environnement sont pris en compte et font l'objet d'une attention particulière pour mieux cerner leurs attentes et pour établir un véritable projet d'entreprise autour de ces acteurs.

Pour BATIGERE, déployer une démarche RSE c'est être en harmonie avec ses propres valeurs et cette conviction profonde que la performance n'est pas uniquement économique et financière mais qu'elle peut être aussi sociale et environnementale.

Promouvoir l'équilibre social des territoires, développer une véritable politique énergétique et environnementale, améliorer le cadre de vie de ses locataires, favoriser l'égalité et la diversité de ses équipes sont autant d'enjeux au cœur des actions de BATIGERE et de sa mission de bailleur social.

# Promouvoir l'équilibre social des territoires



**19 484**

logements au 31/12/2010  
16 437 en Meurthe-et-Moselle  
1 701 dans le Bas-Rhin  
1 346 dans le Haut-Rhin

## La production immobilière

**Batigère Nord-Est a poursuivi son engagement pour développer la production neuve, en terme de dépôt de dossiers et de mises en chantier et a maintenu ses efforts de valorisation de son patrimoine notamment sur l'Alsace et la Meurthe-et-Moselle Nord.**

En 2010, 178 logements ont été mis en service dont une maison relais de 16 logements à Pont-à-Mousson. 20 % de ces livraisons ont été réalisées dans le cadre des reconstructions ANRU.

14 dossiers de financement ont été déposés représentant 233 logements dont 43,7 % de PLAI.

Les mises en chantier de l'année ont concerné 433 logements dont 337 logements neufs.

Parmi ces opérations, une maison relais de 22 logements à Longwy et 2 opérations qui bénéficieront du label BBC, à savoir une résidence de 73 logements Place de Padoue à Nancy et 108 logements réalisés dans une ancienne caserne militaire de 1877 à Mulhouse.



Longwy - Travaux de réhabilitation dans le quartier «Les Jardins de Vauban»



Mulhouse - Lancement des travaux de la Caserne Lefebvre

Les équipes du service patrimoine et contrats ont rejoint le département développement immobilier courant 2010 ; ce rapprochement nous a permis de travailler ensemble pour valoriser le patrimoine et optimiser les futures opérations.



Cécile ROUSSEL  
Responsable du Patrimoine et du Développement Immobilier

**10,5 M€**

consacrés à la maintenance du patrimoine

**337**

logements neufs mis en chantier

Saint-Max (54) - L'Amirauté, résidence de 36 logements



Pont-à-Mousson (54)  
Maison Relais de 16 logements



Geispolsheim (67)

## Le Renouveau Urbain

Batigère Nord-Est poursuit la valorisation de son patrimoine et l'amélioration de la qualité de vie de ses clients à travers son engagement sur 4 projets de renouvellement urbain.

### Grand Nancy

A travers le PRU de la Communauté Urbaine du Grand-Nancy, les opérations sur les sites de Vandœuvre Nations et Saint Michel Jéricho à Saint Max/Malzéville sont à mi-parcours.

A Vandœuvre, les travaux de modification des entrées et les résidentialisations de la rue du Portugal sont terminés. Celles du Quartier Trèves-Fribourg-Forêt-Noire ont été en partie lancées.

A Saint-Max/Malzéville, l'opération de construction dans le quartier Saint Michel Jéricho a été livrée fin 2010.

Les opérations de relogement sont terminées et la démolition de 2 bâtiments (Champlain et Cartier) a été lancée.

A Essey les Nancy, l'année 2010 a vu l'achèvement des travaux de résidentialisation du quartier Mouzimpré.

### Mont-Saint-Martin et Longwy

L'opération de renouvellement urbain sur le quartier du Val Saint-Martin à Mont-Saint-Martin est bien engagée. La construction de 46 logements neufs a été lancée ainsi que la réhabilitation de 115 logements. La démolition de 60 logements a également débuté fin 2010.

A Longwy, dans le quartier des «Jardins de Vauban», un tiers des 379 logements à réhabiliter a été livré.

### Mulhouse

Les travaux des opérations inscrites à la convention ANRU sont achevés pour 31 logements. D'ici fin 2011, 12 logements réhabilités (rue des Vergers) et 27 logements en construction neuve (rue Aristide Briand) seront terminés. 52 logements parmi les 150 dans le patrimoine déjà acquis figurant dans le PRU seront refinancés en PLUS en 2011. Les travaux auront lieu en 2011 et 2012 (3,7 M€ de travaux).

## Les réhabilitations

Au terme d'un vaste programme de rénovation à Pulnoy, Mont-Saint-Martin et Longwy, ces logements bénéficieront d'une consommation énergétique en moyenne inférieure à 165 kWh/shon/an.

## La modernisation

En 2010, 5 M€ ont été consacrés à l'amélioration du patrimoine, notamment pour l'adaptation de logements pour personnes âgées ou personnes à mobilité réduite et pour le renouvellement des systèmes de chauffage.

## La performance énergétique

La campagne de réalisation des diagnostics de performance énergétique s'est achevée en 2010. Celle-ci va nous permettre la mise en œuvre d'un plan stratégique énergétique afin de définir les priorités en terme d'amélioration énergétique et de réhabilitation à apporter à nos immeubles dans les 10 ans à venir.

## L'accession sociale à la propriété

Avec 174 logements vendus dont 57 % au profit de locataires HLM, Batigère Nord-Est a continué à répondre à l'aspiration à la propriété de ses locataires, en leur permettant d'accéder au statut de propriétaire dans des conditions sécurisées. Sur ces cessions d'un montant de 11,27 M€, 24 % ont été réalisées au profit de locataires occupants.

Les logements

Destinées à des personnes en grande difficulté sociale et ne pouvant accéder à un logement ordinaire, les Maisons Relais permettent aux personnes confrontées à une situation d'exclusion, de se réadapter progressivement à la vie quotidienne.

Après une première réalisation à Nancy fin 2008, Batigère Nord-Est a livré en septembre 2010, une seconde maison relais à Pont-à-Mousson. Le chantier d'un troisième établissement a été lancé fin 2010 à Longwy.

Par ailleurs, 2 opérations en PLAI ont été déposées à Strasbourg : le Château de Koenigshoffen (58 lits) destiné à l'accueil d'hébergement d'urgence, la seconde (16 logements) est réalisée en partenariat avec l'association AMITEL, spécialisée dans le logement des jeunes.

des plus démunis



Mont-St-Martin (54) - Mise en chantier de 13 logements individuels

# Notre politique énergétique et environnementale

**181**

parmi 337 logements neufs mis en chantier bénéficieront du label BBC et 132 seront certifiés THPE

## La performance énergétique des immeubles, un enjeu pour Batigère

**Le développement durable est pleinement pris en compte dans toutes les opérations de Batigère Nord-Est. Les opérations de constructions neuves et de réhabilitation privilégient l'économie des charges et le respect des normes environnementales.**

### La Caserne Lefebvre à Mulhouse :

Batigère Nord-Est redonne vie à une ancienne caserne de 1877 à Mulhouse en aménageant 108 logements. Il s'agit de mettre en lumière une architecture monumentale en lui redonnant une actualité contemporaine.

Les différentes techniques déployées, couplées à la forte inertie des façades existantes, permettront d'atteindre une certification HPE Option Effinergie Rénovation équivalent au BBC (Bâtiment Basse Consommation).

Les principes d'Eco construction sont au cœur des orientations de cette opération, un soin particulier a été porté sur le choix des matériaux dont l'origine naturelle garantira leur pérennité.

Par ailleurs, des études sont en cours pour la mise en oeuvre de techniques innovantes d'utilisation de la chaleur du réseau des égouts de la ville et assurer ainsi la production de chaleur des appartements.



Mulhouse - La Caserne Lefebvre

Le Grenelle de l'Environnement prévoit de réduire les consommations énergétiques du parc logements de 38 % d'ici 2020. Batigère se fixe pour objectif une réduction de 40 % sur la prochaine décennie en agissant sur 3 leviers principaux :

1. Généralisation des bâtiments neufs « Basse Consommation » à compter de 2013 et dès aujourd'hui pour les programmes réalisés dans le cadre des projets ANRU ou par anticipation ponctuelle.
2. Conduite de rénovation thermique pour les logements les plus énergivores.
3. Poursuite des opérations de démolition au sein des quartiers ANRU notamment.

Le volet énergétique reste l'une des priorités de Batigère, tant pour la réduction des gaz à effet de serre que pour la maîtrise des charges de ses locataires.



Christophe LANGLOIS  
Chargé de mission  
développement  
immobilier

# Le client au centre de nos préoccupations



**81%**  
de nos clients satisfaits  
du traitement de leur attente



Etre à l'écoute des attentes de nos clients

**L'absence de baromètre de satisfaction en 2010 n'a pas empêché de poursuivre l'écoute en continu de nos clients au travers d'enquêtes au fil de l'eau, dispositif déjà bien rôdé depuis plusieurs années et suivi régulièrement.**

Ainsi, en 2010, un mois après leur entrée dans les lieux, nos nouveaux clients ont apprécié à 92 % notre qualité de service durant tout le processus de location.

Après le traitement d'une demande d'intervention technique, ils sont 81 % à avoir estimé satisfaisant le traitement de leur attente tant en ce qui concerne notre prise en charge du problème que pour l'intervention de l'entreprise qui a effectué les travaux.

Désormais, pour renforcer l'implication de nos fournisseurs dans la recherche d'une satisfaction client toujours plus importante, les agences leur adressent directement les résultats des enquêtes les concernant.

Cette pratique se renforcera et se généralisera en 2011.

## Puissance 7 Version 2

La deuxième version du référentiel Qualité de Service Batigère, Puissance 7 a été déployée sur l'ensemble des territoires de Batigère Nord-Est durant le premier semestre 2010.

Les agences ont ensuite réalisé une auto évaluation permettant d'estimer leur propre niveau d'appropriation des engagements Puissance 7. Une première vague de visites conseil s'en est suivie fin 2010.

Les résultats vont permettre de dégager des pistes d'amélioration orientées vers le client et de partager avec d'autres ESH les bonnes pratiques détectées.

La mise en place d'un service commercial au sein de l'agence de Strasbourg a permis de réduire de façon significative notre vacance sur le Bas-Rhin.

Cette réorganisation, couplée à une politique de commercialisation plus dynamique, a engendré des résultats très encourageants que nous devons poursuivre ensemble en 2011.



Fabien EMPORTE  
Responsable de l'agence  
de Strasbourg

**2 623**

logements attribués  
en 2010



Pot d'accueil des locataires

## Une légère augmentation des demandes d'attribution

7 618 demandes ont été enregistrées en 2010, en légère augmentation par rapport à l'année précédente.

Cela représente environ 635 demandes mensuelles en moyenne.

2 723 dossiers ont été présentés en commissions d'attribution, soit une hausse de 6,78 %. 2623 familles se sont vues attribuer un logement, 76 % d'entre elles ayant des revenus inférieurs à 60 % des plafonds réglementaires. Un tiers de ces locataires sont des personnes seules.

## Une vacance en baisse

Les multiples actions de commercialisation menées au cours de l'année 2010 ont permis une baisse significative du taux de vacance des logements en exploitation. Fin 2010, ce dernier ressort à 1,13 % contre 1,56 % en 2009.

On retrouve des disparités territoriales avec un taux de 0,85 % en Meurthe-et-Moselle et 2,63 % en Alsace. Sur l'Alsace la résorption de la vacance se poursuit à un rythme plus lent, mais en intégrant des relocations de logements précédemment mis hors exploitation.

La vacance hors exploitation connaît également une légère baisse, elle se situe à 6,9 %. Elle est essentiellement due aux politiques développées sur notre patrimoine (logements à moderniser en Alsace (68 %) et logements à démolir dans le cadre des projets PRU (19 %).

## Un taux de rotation stable

Avec 2 428 entrées pour 2 309 sorties, hors ventes et hors relogements, le taux de rotation s'établit à 11,47 % sensiblement identique à 2009. On constate un taux plus fort sur les grandes agglomérations (20 % sur Mulhouse, 15 % sur Nancy).

## Une mobilité résidentielle adaptée

Faciliter les parcours résidentiels en assurant la mobilité dans le parc locatif permet également d'offrir un logement adapté à chaque besoin.

Au sein des commissions d'attribution, la priorité est ainsi donnée aux relogements qui s'inscrivent dans les projets de renouvellement urbain (36 effectués en 2010), ou des échanges de logements pour réguler des situations de sur ou de sous occupation, ou encore pour tenir compte de difficultés financières particulières.

Au total, 385 mutations internes ont été satisfaites à ajouter aux ventes de logement réalisées au profit des locataires occupants.

## Des clients aux profils variés

Les tranches d'âges les plus représentées sont les 30/39 ans et les 40/49 ans. Les personnes seules représentent 45 % des locataires, les familles monoparentales 15 % et les couples sans personne à charge 20 %.



Remise de clés aux locataires d'un programme neuf

65 % de nos locataires en place (base de l'enquête OPLS 2009) ont des ressources égales ou inférieures à 60 % des plafonds réglementaires (76 % pour les entrants 2010). Une nouvelle enquête renouvelable tous les deux ans sera lancée au 01/01/2012 et nous permettra d'apprécier l'évolution des ressources des familles logées.

La part des locataires qui bénéficient d'aides au logement est de 46 % (44 % en 2009). Le montant moyen mensuel est passé de 231 € à 238 €.

## Une augmentation contenue des loyers

La politique des loyers appliquée en 2010 pour les logements soumis à la réglementation HLM a été votée en 2009 par les conseils d'administration des sociétés fusionnées. Elle a conduit à une augmentation moyenne de 1,16 % en masse : 1,6 % en Meurthe-et-Moselle Nord, 0,97 % en Meurthe-et-Moselle-Sud et 1,12 % en Alsace.

Les loyers des logements non soumis aux dispositions du Code de la Construction de l'Habitation ont pour leur part évolué en suivant les variations de l'Indice de révision des Loyers publié par l'INSEE.

Le montant des loyers quittancés, s'élève à 82,2 M€.

Suite au calcul du SLS, 558 ménages, soit 2,8 % des familles logées, ont été assujettis pour un montant moyen de 28,86 €.

## Des impayés en hausse mais un taux de recouvrement maîtrisé

Le taux de recouvrement des loyers s'établit à 99,13 % en hausse par rapport à 2009 (98,88 %).

Ce résultat est le fruit de la mobilisation des équipes pour traiter l'impayé au plus tôt. Le taux de recouvrement, après la neutralisation des aides au logement, est aussi maîtrisé, il ressort à 98,89 %, contre 98,57 % en 2009. 141 dossiers ont été passés en non valeur pour un montant de 421 K€.

Le montant des créances clients inscrit au bilan s'élève à 11 305 K€ dont 5 978 K€ qui ont fait l'objet d'une provision pour créances douteuses.

**29 140**

heures d'insertion

**183**

ménages accompagnés

par l'économique

Dans le cadre des programmes de renouvellement urbain, de construction neuve ou de réhabilitation, le principe des clauses d'insertion est systématisé avec une priorité pour les habitants des quartiers concernés.

En 2010, 14 545 heures ont été réalisées par 84 personnes sur le secteur de Nancy. Sur la Meurthe-et-Moselle Nord, ce sont 19 personnes qui ont réalisé 8 300 heures. Une démarche similaire a également été engagée en 2010 à Mulhouse où 6 295 heures ont été réalisées par 58 personnes. Batigère Nord-Est en partenariat avec la Région Alsace, le Pôle Emploi, l'AFPA et les associations Sémaphore et AMLI a également réalisé un chantier école « électricité » à Mulhouse au bénéfice de 10 stagiaires.

A l'issue de ces chantiers, 16 personnes ont retrouvé un emploi stable.

# Insertion

## L'accompagnement social

Avec l'aide de la société AMLI, association spécialisée dans le domaine de l'accompagnement et de l'action sociale, 183 familles ont bénéficié en 2010 d'un accompagnement social personnalisé lié au logement.

Par ailleurs, 281 analyses sociales ont été menées préalablement à l'attribution d'un logement et 197 interventions ont été réalisées afin de prévenir l'aggravation de la situation des ménages les plus fragiles.

Depuis 2006, j'organise une animation de quartier, sur le secteur de la Haie le Comte, à Saint-Max, sur la base de l'esprit sportif et de la convivialité. Cela permet à nos résidents et à leurs enfants, de découvrir l'espace d'une journée, un autre aspect de la vie en collectivité par la détente et la décontraction et me donne l'occasion de tisser des liens différents avec eux.



Jean-Michel MENNUNI  
Gardien hautement qualifié  
à Saint-Max

**4 000**

jeunes accueillis  
sur les animations de quartier  
en 2010

**235**

participants aux chantiers jeunes  
en 2010

## Le sport, vecteur de partage et de respect

### Challenge Batigère, les collaborateurs balle en main

Pendant près de 3 mois, 11 communes de Meurthe-et-Moselle et d'Alsace ont accueilli la 16ème édition du Challenge Batigère, pour le plus grand plaisir des 2 500 jeunes participants. Pour la deuxième année, un Challenge était également ouvert aux collaborateurs qui ont ainsi pu exprimer leur talent balle en main !

### Sport et échange autour du Handball

La journée organisée en février par Batigère Nord-Est en partenariat avec le Grand Nancy Handball a permis à près de 170 jeunes de 8 à 16 ans de s'initier à la pratique du Handball et de s'approprier les valeurs de solidarité, de travail et de respect des règles véhiculées par ce sport.

## La culture s'invite dans les quartiers

### Cité Sculpture, les artistes en herbe expriment leur talent

Pour sa 13ème édition, les enfants qui ont pris part aux ateliers d'initiation à la sculpture ont une nouvelle fois laissé libre cours à leur créativité et à leur imagination pour façonner des œuvres toujours plus originales.

Des créations qui se sont vendues lors de l'exposition-vente au profit de Noël pour Tous, mettant en évidence le talent et la générosité de nos jeunes habitants.

### La musique à domicile

Le temps de cinq concerts à domicile, la musique s'est invitée chez nos locataires. Avec l'opération « Jazz à tous les étages », en partenariat avec le festival Nancy Jazz Pulsations, il s'agit de permettre l'accès à la culture musicale en créant des instants de convivialité, de partage et de favoriser les échanges intergénérationnels et interculturels au sein des quartiers.

### On s'expose, les artistes locataires à l'honneur

Depuis 12 ans, « On s'expose » est le grand rendez-vous attendu par nos locataires artistes qui, le temps d'une exposition nous invitent à découvrir leurs œuvres et leur savoir-faire. Partage, découverte et convivialité, tels sont les maîtres mots de cette manifestation qui a accueilli 60 artistes en 2010.

« On s'expose » c'est également un lieu d'échanges intergénérationnels à travers les ateliers de démonstration. Les artistes ont ainsi transmis leur savoir-faire à plus de 150 jeunes élèves.

Peinture, mais aussi vitraux, dentelle sur bois, sculpture, de nombreuses formes artistiques sont ainsi explorées et partagées avec les visiteurs.



Musique à domicile

L'art s'invite dans les quartiers



## Découvrir la biodiversité par le jeu

Batigère Nord-Est s'est associée à la ville de Mont Saint Martin pour inviter les enfants à descendre en bas de chez eux et découvrir la biodiversité de leur environnement.

Piloté par l'association des Petits débrouillards de Lorraine, une cinquantaine d'enfants ont découvert la faune et la flore à travers de multiples jeux, des expériences scientifiques et des réalisations techniques.

## La Fête des Voisins, de bons moments à partager !

Plus qu'une simple soirée festive, la Fête des Voisins est avant tout un état d'esprit tourné vers le partage, la convivialité et l'entraide, une autre manière de vivre sa ville, son quartier, son immeuble.

En 2010, nos locataires se sont mobilisés sur 13 sites pour organiser ces rencontres entre voisins.



Des jeunes locataires s'impliquent dans l'amélioration de leur cadre de vie

**Les chantiers**  
jeunes

Tout au long de l'année, de jeunes habitants s'impliquent dans l'amélioration de l'environnement de leur quartier. 235 jeunes dont 176 de nos locataires ont participé en 2010 à ces chantiers avec à la clé de cet engagement, l'opportunité de concrétiser un projet collectif ou personnel. En partenariat avec les associations et les communes, encadrés par des animateurs, dans la bonne humeur et avec application, ces ados se sont emparés des râpeaux, pinceaux, rouleaux, éponges et autres ustensiles nécessaires aux chantiers d'embellissement programmés. Apprentissage, sensibilisation, travail en équipe et responsabilisation, tels sont les maîtres mots de ces chantiers jeunes.

# Développer l'égalité et la diversité dans l'entreprise



**265**

collaborateurs

**506**

jours de formations



**Dans le cadre de la démarche Talents et Diversité, un groupe de travail mixte, composé majoritairement de cadres dirigeants, a mené une réflexion pour promouvoir l'équilibre des femmes et des hommes aux différents niveaux de responsabilité au sein de Batigère, Cilgère, Logéhab et Quadral.**

A l'issue de ses débats en janvier 2010, le groupe de travail a rendu un rapport de préconisations. Ainsi un Conseil de Diversité a été constitué. Cette instance, confortée par la nomination d'un référent Talents et Diversité, garantit le suivi de la politique Egalité et Diversité au sein des quatre secteurs d'activités.

Dans le prolongement de ces actions, un dossier de candidature pour l'obtention du Label Egalité Professionnelle a été déposé auprès de l'AFNOR.

Parallèlement, la Direction de Batigère, Cilgère, Logéhab et Quadral se préoccupe de la santé et du bien-être au travail et constitue, en 2010, un comité de pilotage pour faire des propositions d'amélioration. Pour mener à bien sa mission, ce Comité de pilotage s'est doté d'outils : un baromètre du climat social a été lancé auprès de l'ensemble du personnel en novembre. L'ensemble de la démarche Santé et Bien-être au travail fera l'objet d'une communication dans le courant de l'année 2011.

En 2010, dans un contexte de fusion et un environnement économique difficile, les collaboratrices et collaborateurs de Batigère Nord-Est ont su surmonter ces deux obstacles pour travailler ensemble et atteindre les objectifs fixés.

Pour les aider au quotidien, nous avons mis en place des actions pour les accompagner, les former et les soutenir.



Larbi ABDELGOUI  
Gestionnaire  
Ressources Humaines

Session de formation



## Effectif

Fin 2010, Batigère Nord-Est compte 265 salariés dont 59 % de femmes.

31 personnes ont choisi un travail à temps partiel. 154 salariés dont 38 gardiens et employés d'immeubles sont rattachés aux services de gestion de proximité sur sites au cœur de nos quartiers.

## Développement des compétences

Le développement des compétences reste un axe fort de la politique des ressources humaines et s'est traduit en 2010 par 506 journées de formation pour 170 collaborateurs et collaboratrices. Elles ont été, pour majorité, réalisées avec l'Institut Habitat et Compétences. L'essentiel de notre effort de formation porte sur l'expertise de nos métiers, l'outil de gestion et les conditions de travail et de sécurité.

Simultanément, 7 collaborateurs ont utilisé leur Droit Individuel à la Formation pour parfaire leurs compétences dans leur domaine d'activité.

## Formation en alternance

Batigère Nord-Est a poursuivi son implication dans la formation des salariés en alternance.

Ainsi, 36 personnes, soit 13 % des effectifs, se sont engagées dans un parcours professionnalisant et diplômant, allant du CAP Gardien d'Immeubles à la Licence.

L'essentiel de ces parcours porte sur les BTS Professions Immobilières. Cependant, la politique d'alternance de notre société s'est ouverte à de nouvelles filières : Comptabilité, Management du Logement Social, Maintenance et Réhabilitation, Assistante de manager enrichissant ainsi la diversité des itinéraires de formation.

Au cours de cette année, un guide du tutorat a été élaboré permettant aux tuteurs d'accompagner leurs apprentis dans l'acquisition de nouvelles compétences et de nouveaux savoirs.

## Egalité et handicap

Batigère Nord-Est s'est toujours engagé dans l'intégration de travailleurs handicapés. Sur les 2 dernières années, 7 embauches directes ont été réalisées et le recours à des Etablissements et Services d'Aide par le Travail est systématiquement recherché.

Le respect de nos obligations légales soit 6 %, est un des objectifs de Batigère Nord-Est qui a atteint en 2010 un taux de 8,5 %.



Projet "Jardingue" à Mulhouse



Projet "L'épée du destin" à Mont-St-Martin

Globalement, le taux de réussite aux examens pour les promotions sortantes est de 77 %. A l'issue de sa formation, près d'1 alternant sur 2 s'est vu proposer un contrat de travail dans l'une des structures du Réseau Batigère.

Notre action se porte également vers les élèves des lycées ; ainsi Batigère Nord-Est a participé à la formation pratique de 13 élèves ou étudiants de l'enseignement supérieur. Leur accueil au sein de nos agences leur a permis de mieux appréhender le monde de l'entreprise et les réalités de leur futur métier.

## Conditions de travail et sécurité

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail a été un partenaire incontournable de la mise en œuvre du Baromètre du Climat Social.

En conformité avec les Directions des ESH, Batigère Nord-Est a souhaité s'engager dans une démarche volontaire de prévention et de promotion de la santé et du bien-être au travail. Elle s'inscrit dans le cadre de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et devra permettre de prendre en compte un ensemble d'éléments pouvant impacter sur la santé et le bien-être des salariés dans l'entreprise.

fondation  
BATIGERE

Créée fin 2007, la Fondation Batigère a pour objectif d'améliorer les conditions de vie, de contribuer à l'égalité des chances et de développer la cohésion sociale dans nos quartiers. En 2010, la Fondation a soutenu 7 projets sur nos territoires pour un montant de 38 500 €.

La fondation

Tricot Couture Service :  
Lieu de rencontre et d'échange, cette association de Vandoeuvre propose des cours de couture, des conseils en tricot et des services de retouches et de repassage pour les personnes les plus démunies.  
MF Production :  
En soutenant « l'épée du destin, une aventure humaine », la Fondation a permis la rencontre de 6 adolescents de Mont-St-Martin et d'un sculpteur de la commune autour d'une création collective et d'un documentaire.  
Jardingue :  
Initié par la coopérative Arterréel, le projet Jardingue accompagne les habitants du quartier Vauban-Neppert à Mulhouse dans la transformation de leur quartier en organisant de nombreux ateliers artistiques et culturels participatifs.

# Batigère



BATIGERE

# BATIGÈRE NORD-EST

• Batigère Nord-Est  
• 12 rue des Carmes  
• BP 750  
• 54064 NANCY Cedex  
• Tél. 03 83 85 57 57  
• [www.batigere.fr](http://www.batigere.fr)

