

# Batigère Rhône-Alpes Bilan 2010

## Bilan et perspectives



Robert BAEHREL  
Président

Christine JUILLAND  
Directrice Générale

### 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.

En 2010, Batigère Rhône-Alpes a élaboré la Convention d'Utilité Sociale, conformément à ses orientations stratégiques. Dans cette convention, la Société s'est engagée sur de nombreux indicateurs de performance : droit au logement, prévention des expulsions, qualité de services rendus, développement durable, développement de l'offre et de l'offre d'insertion, vente aux locataires, etc.

Dans un contexte de précarité accrue du fait des conséquences de la crise, Batigère Rhône-Alpes a su relever le défi de la prise en charge des populations les plus fragiles, en réalisant les objectifs fixés avec l'Etat.

Afin de diminuer la consommation énergétique de ses locataires, la politique de valorisation du patrimoine a privilégié la performance énergétique.

Dans l'objectif d'améliorer la qualité du service rendu et de remettre le client au centre de nos préoccupations, une conduite du changement a été menée à l'agence avec à la clé, une réorganisation adaptée.

Formation, développement des compétences, cohésion des équipes ont permis d'impliquer tous les salariés de la Société dans les politiques sociale, patrimoniale et de qualité de services.

Christine JUILLAND  
Directrice Générale

### En 2011

Dans un contexte en pleine mutation, Batigère Rhône-Alpes réajustera son Plan Stratégique de Patrimoine établi en 2008, en intégrant en particulier les nouvelles données de la loi de finances 2011, le Grenelle de l'Environnement, les prix locaux de l'immobilier et les financements à la baisse.

Afin d'assurer sa pérennité financière tout en poursuivant sa participation au développement du logement social dans l'agglomération lyonnaise, la société renégociera sa dette avec la Caisse des Dépôts et Consignations et devra impérativement réussir son plan de ventes.

La conduite du changement initiée en 2010, avec principalement une réorganisation de l'agence, se poursuivra en 2011 avec l'amélioration des interfaces avec le siège. Au-delà des attentes en matière de satisfaction des clients, l'objectif commun à toutes les équipes sera la baisse de la vacance, tant en exploitation, qu'hors exploitation.

Les collaborateurs se mobilisent particulièrement autour de ces questions de vacance et service rendu aux locataires mais aussi pour les enjeux des réhabilitations menées à Saint-Fons et Lyon 3ème.

Nous poursuivons le développement des compétences, les formations et la cohésion des salariés de Batigère Rhône-Alpes pour réussir nos ambitions conformément à nos orientations stratégiques et à nos valeurs.

# L'activité de Batigère Rhône-Alpes

**3 436**

logements gérés au 31/12/2010 dont :  
**123** logements en mandat de gestion  
pour Batigère Sarel

**11 533 K€**

d'investissements  
construction neuve  
et acquisition-amélioration  
dans le Rhône

**1 964**

logements dans Lyon intra-muros

**88 %**

du patrimoine  
est situé dans le Grand Lyon

## Le patrimoine

Au 31 décembre 2010, le patrimoine géré par Batigère Rhône-Alpes est de 3 436 logements (dont 123 en mandat de gestion) et 91 commerces, répartis géographiquement de la manière suivante :

- Dans le Rhône : 3 030 logements (123 en mandat de gestion), 1 611 garages (153 en mandat de gestion), 91 commerces.
- En Savoie : 248 logements, 133 garages.
- En Isère : 158 logements (155 à l'Isle-d'Abeau), 159 garages.

## La politique immobilière

Le Conseil d'Administration du 15 octobre 2009 a validé le Plan Stratégique de Patrimoine de la société. Le plan de développement définit un objectif de production par Batigère Rhône-Alpes de 125 logements par an dans un objectif plus global de production par Batigère de 250 logements à l'horizon 2018 : des logements économes en énergie et répondant à une demande diversifiée avec au moins 20 % de PLAI.

Le plan d'actions sur le parc existant prévoit une réhabilitation importante pour près d'un millier de logements avec un volet énergétique prépondérant.



## Les nouveaux logements en gestion

- 26 logements 102 montée de la Grande Côte à Lyon 1<sup>er</sup>
- 1 logement 15 rue Bouteille à Lyon 1<sup>er</sup>
- 1 logement 120 montée de la Grande Côte à Lyon 1<sup>er</sup>

## 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 syndic 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



**11 500 K€**

d'investissement

soit 50 % d'investissement par rapport à 2009



Villeurbanne (69) - Rue Cambon

## La production immobilière

Conformément au Plan Stratégique de Patrimoine établi en 2009, Batigère Rhône-Alpes a poursuivi l'amélioration du parc classé en risque produit en privilégiant la performance énergétique.

Sur le territoire du Grand Lyon, l'activité de Batigère Rhône-Alpes en 2010 a été de lancer et suivre les travaux de nombreuses opérations d'acquisition-amélioration en site

occupé, de démarrer la réhabilitation la plus importante jamais engagée pour la société tout en suivant les opérations de construction neuve THPE et BBC en cours de chantier.



Lyon 3<sup>ème</sup> - Rue de l'Harmonie

Fort des nombreuses expériences de Batigère Rhône-Alpes en acquisition, amélioration d'immeubles occupés, nous avons souhaité traiter l'opération de la rue Lacassagne en travaillant en synergie avec les services locatifs, les conseillères sociales, le service patrimoine et en bâtissant une méthode de travail basée sur la concertation.

Nous avons écouté les souhaits et les problématiques des locataires en effectuant un diagnostic locatif tout en menant simultanément un diagnostic technique des logements.

Ceci nous a conduit à élaborer un programme de travaux présenté aux associations de locataires puis en réunion publique à l'ensemble des résidents. Un protocole individuel a ensuite été remis en mains propres à chaque famille. Les travaux sont réalisés en entreprise générale avec la présence au quotidien d'un référent dans l'immeuble. Cet accompagnement permanent des locataires nous a permis de bien faire comprendre et accepter notre projet tout en maintenant un bon climat social dans la Résidence.



Didier GUICHERD  
Chargé d'Opérations

Saint-Fons - Les Maisons Bleues



## Une réhabilitation d'envergure

L'année 2010 a vu la concrétisation de la réhabilitation de 280 logements à Saint-Fons - Les Maisons Bleues.

Après la phase de concertation locative (protocole d'accord avec l'association des locataires signé en avril 2010) et l'approbation de ce projet ambitieux (investissement de 8,8 M€), le démarrage de la préparation de chantier avec l'entreprise générale BLB, groupe Demathieu et Bard s'est déroulé en novembre 2010.

## Une année de transition entre chantiers et recherche foncière

L'activité principale de 2010 a porté sur le suivi et l'achèvement des chantiers d'amélioration en site occupé d'immeubles de qualité ayant des localisations exceptionnelles :

- 12 logements PLUS/PLAI rue Rabelais à Lyon 3<sup>ème</sup>
- 11 logements PLUS/PLAI boulevard des Brotteaux à Lyon 6<sup>ème</sup>
- 18 logements PLUS/PLAI rue Bouteille à Lyon 1<sup>er</sup>
- 8 logements PLUS/PLAI montée de la Grande Côte à Lyon 1<sup>er</sup>
- 17 pavillons PLS rue Ronsard à Villefranche-sur-Saône

Dans le 1<sup>er</sup> arrondissement Batigère Rhône-Alpes a acquis 26 logements PLUS/PLAI situés au 102 montée de la Grande Côte.

L'amélioration des 30 logements PLS avenue Lacassagne à Lyon 3<sup>ème</sup>, a démarré. Cette opération a fait l'objet d'un suivi particulier en interne, dans le but de produire un guide des bonnes pratiques de l'acquisition-amélioration en site occupé, un type d'opération complexe et spécifique où tous les services sont sollicités et doivent travailler de concert.

15 logements PLUS/PLAI BBC ont été mis en chantier à Lyon 3<sup>ème</sup> rue de l'Harmonie ainsi que 11 logements PLUS/PLAI en VEFA à Meyzieu. Une autre opération de 36 logements verra le jour en 2011 sur cette même commune de l'Est Lyonnais. A Villeurbanne, rue Cambon, le chantier de 39 logements PLUS/PLAI s'est poursuivi.

Afin d'augmenter significativement le nombre de logements produits dans les années à venir sur le territoire du Grand Lyon, de nombreux contacts ont été pris avec des institutionnels et des promoteurs.

Lyon 1<sup>er</sup> - 102 montée de la Grande Côte



Lyon 1<sup>er</sup> - 98 montée de la Grande Côte



Le choix de recentrer notre cœur de métier sur des opérations de construction neuve et la nécessité de solder nos opérations d'acquisition-amélioration ont fait de 2010, une année charnière dans notre participation à la production de logements sociaux.

## Poursuite de la valorisation du patrimoine

En 2010, Batigère Rhône-Alpes a réalisé 2,5 M€ de travaux sur le parc existant dont une partie a contribué à l'amélioration énergétique des logements : modernisation de la chaufferie rue A. Briand à Saint-Jean-de-Maurienne (14 logements) et remplacement de 114 chaudières individuelles à Caluire résidence des Isles (première tranche), à Lyon 9<sup>ème</sup> rue Dupont et à Villeurbanne cours E. Zola.

**7,5 M€**  
de travaux pour les entreprises locales de BTP

DIAGNOSTIC

En vue de l'application de la réglementation future sur l'accessibilité des immeubles, Batigère Rhône-Alpes a confié à un ingénieur stagiaire, un diagnostic d'accessibilité de son patrimoine immobilier. L'équipe du service patrimoine était au côté de l'étudiant pour le suivre, guider et conseiller. Le patrimoine a été classé en différents niveaux d'accessibilité. Ainsi 55 % des entrées d'immeubles du parc Batigère Rhône-Alpes sont accessibles aux personnes à mobilité réduite en fauteuils. En revanche, seulement 33 % de nos logements sont accessibles à ces mêmes personnes.

ACCESSIBILITE

Lyon 4<sup>ème</sup> - Rue d'Isly



# Notre politique énergétique et environnementale

**17 300**

gWh cumac  
achetés par EDF

## Le développement durable

**Le 15 novembre 2010, Batigère a signé un protocole d'accord avec Cerqual Patrimoine pour obtenir la certification Patrimoine Habitat sur sa production de logements réhabilités.**

Batigère Rhône-Alpes s'engage à obtenir ce certificat pour toutes les opérations à partir de 2011.

Par ailleurs, compte tenu des efforts entrepris pour améliorer la consommation énergétique de ses locataires (pose de menuiseries, double vitrage, remplacement d'appareils de chauffage,...) Batigère Rhône-Alpes a pu bénéficier de certificats d'économie d'énergie. Le service Patrimoine et Développement ont mutualisé leurs efforts afin de déposer 4 dossiers auprès d'EDF permettant d'obtenir 51 600 € pour l'achat de 17 300 gWh cumac.

Fin 2010, Batigère Rhône-Alpes s'est engagé dans l'élaboration d'un Plan Stratégique Energétique qui sera finalisé et intégré en 2011 dans le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine.

Le Grenelle de l'Environnement prévoit de réduire les consommations énergétiques du parc logements de 38 % d'ici 2020. Le Réseau 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 du Réseau Batigère, tant pour la réduction des gaz à effet de serre que pour la maîtrise des charges de ses locataires.

Lyon 1<sup>er</sup> - 15 rue Bouteille



Christophe LANGLOIS  
Responsable politique,  
technique et  
énergétique

# Au-delà de l'Habitat



**30 675**

appels téléphoniques  
par an à l'agence de Lyon



## La qualité au service du client

Afin d'être plus à l'écoute des attentes de ses clients, Batigère Rhône-Alpes a réorganisé l'agence en 4 pôles de compétences :

- 1 pôle accueil,
- 1 pôle commercial,
- 1 pôle relations clients,
- 1 pôle technique avec une équipe de 5 gardiens référents.

Les premiers résultats, à travers les enquêtes au fil de l'eau, montrent une amélioration sensible de la satisfaction de nos clients :

- enquêtes nouvel entrant : 90 % de satisfaits ( 7 points en un an),
- enquêtes SAV : 86 % de satisfaits ( 3 points en un an).

L'application du référentiel services Puissance 7 à travers le respect de nos engagements va nous permettre de garantir ce niveau de service. Il nous reste à progresser dans notre accueil du client, notamment dans la prise des appels téléphoniques.

## Puissance 7

- 7 engagements :
- un accueil de qualité dans tous les points de contacts,
  - une écoute et une prise en charge permanente des clients,
  - une information client adaptée et personnalisée,
  - des logements, parties communes et abords sécurisés propres et entretenus,
  - une réponse rapide et argumentée à toute demande client,
  - des interventions techniques de qualité,
  - des délais d'interventions garantis sur les équipements sensibles.

Face à la détérioration de la situation des commerces constatée en 2009 et aux nombreuses compétences nécessaires à leur gestion, nous avons réagi et décidé d'externaliser cette activité en la confiant à un professionnel. En quelques mois, ce spécialiste a procédé à la mise à niveau de tous les contrats, réussissant à quittancer 20 % de plus qu'en 2009. 70 % de la dette existante au moment du transfert de gestion a été récupérée et le taux de recouvrement est passé de 75 % à 91 %. Ces résultats très encourageants, sans compter le temps gagné par mon équipe qui a pu se consacrer à d'autres activités, nous conduisent à poursuivre cette expérience.



Laurence BUCKET  
Responsable Administratif  
et Financier

**+ 20 %**

de loyers des commerces



Lyon 3<sup>ème</sup> - Rue Duphot

## Rotation élevée des petits logements

En 2010, 342 demandes de logements (329 en 2009) ont fait l'objet d'une attribution de logement dans le parc de Batigère Rhône-Alpes. La moitié des attributions a concerné des T1 ou T2 alors que ces typologies ne représentent que 37 % de notre patrimoine, et les 2/3 des attributions bénéficient à des ménages d'une ou deux personnes.

## Des impayés maîtrisés

Le résultat de la dette sur les personnes physiques présentes (-68 K€ écart annuel) est un bon résultat, compte tenu du contexte économique difficile.

Au 31 décembre 2010, le taux de recouvrement est de 100,76.

La mobilisation des équipes et la volonté d'agir très en amont dans la connaissance des situations des débiteurs nous a permis de limiter le nombre des expulsions : une seule a été réalisée sur 11 concours de la force publique accordés.

Enfin, on note une augmentation des procédures de rétablissement personnel concernant le surendettement : 27 K€ ont dû être passés en pertes à la demande du juge, ce qui représente une véritable perte financière pour la Société.

## Implication pour le logement des publics fragilisés

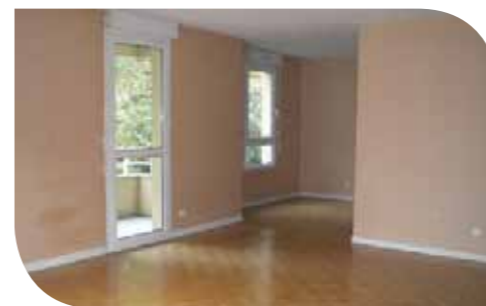
Batigère Rhône-Alpes est le seul bailleur du département du Rhône à atteindre ses objectifs d'accords collectifs, 3 années consécutives, voire à les dépasser pour l'année 2010 : 11 relogements ont été réalisés pour un objectif de 10.

5 relogements ont été réalisés dans le cadre de la loi DALO et 6 mutations « sociales » ont permis à 6 de nos locataires de déménager dans un logement plus adapté (suroccupation, loyer cher,...) La participation active des conseillères sociales aux commissions et l'attractivité de notre patrimoine contribuent à ces bons résultats.

Par ailleurs, Batigère Rhône-Alpes loue 21 logements à 8 associations qui offrent ainsi aux sous-locataires, en majorité en cours d'insertion professionnelle, un logement transitoire, véritable tremplin pour un logement autonome.

## La vacance

Au 31 décembre 2010, la vacance en exploitation est aussi élevée que fin 2009 avec un taux de 2,78 % (92 vacants). Cependant, il est de 1,57 % pour le logement social et de 4,71 % pour le logement intermédiaire.



Caluire - 123 grande rue de Saint-Clair

Les logements intermédiaires, dont les loyers peuvent atteindre 10 €/m<sup>2</sup> sont en concurrence avec le secteur privé et seulement 10 % des demandes enregistrées correspondent à ce type de produit.

Hors exploitation, la vacance représente 3,23 % du parc (107 vacants) : 63 % se situent dans des opérations de réhabilitation ou de modernisation (30 % dans le quartier Maisons Bleues à Saint-Fons) et 1/4 sont cessibles.

## La politique des loyers

Conformément aux décisions du Conseil d'Administration, la revalorisation des loyers des logements pour l'année 2010 a été appliquée au 1er janvier, soit une augmentation moyenne de 1,33 % (dont rattrapage 0,18 %).

## Application du SLS

En Rhône-Alpes, 891 logements (soit 26 % du patrimoine) entrent dans le champ d'application du SLS 2010 (logements conventionnés, hors allocataires APL).

La baisse de 10 % des plafonds de ressources entrée en application au 1er juin 2009, a engendré une augmentation significative du nombre de clients assujettis ; ainsi, on dénombre en janvier 2010, 134 clients assujettis (83 en janvier 2009) dont 86 pour des revenus excédants 20 % des plafonds (soit 64 % des ménages concernés - 1/3 d'entre eux ont un dépassement compris entre 20 et 30 % du plafond) et 48 pour non réponse (5 % des ménages concernés).

## Les charges

En 2010, Batigère Rhône-Alpes a effectué les régularisations des charges de l'exercice 2009 ; les revalorisations des acomptes mensuels appliquées depuis le mois d'avril 2009 ont permis d'atténuer les écarts entre les dépenses et les provisions de clients. Cette revalorisation a été poursuivie en 2010.

**+ 100 %**  
des accords collectifs  
réalisés

LES ENQUÊTES SOCIALES

au cœur de  
notre métier

Lors d'acquisition-amélioration d'immeubles occupés, les conseillères sociales de Batigère Rhône-Alpes rencontrent les nouveaux locataires. Ces enquêtes avant requalification d'une résidence donnent une meilleure connaissance des habitants et permettent de mieux prendre en compte leurs capacités financières et leurs attentes en matière de parcours résidentiel et de travaux d'amélioration. A titre d'exemple, début 2010, les 30 ménages locataires de la résidence Avenue Lacassagne à Lyon 3<sup>ème</sup> ont été rencontrés individuellement, et fin 2010, la même démarche a été lancée pour les 70 ménages occupants de la résidence Charles Richard/Julien/Antoinette à Lyon 3<sup>ème</sup>.

## La nouvelle demande

La mise en œuvre de la réforme de la formulation et de l'enregistrement de la demande de logement locatif social comporte deux étapes principales dont la première est en application depuis le 1er octobre 2010 :

- La demande de logement social doit désormais être formulée au moyen du formulaire national unique et les pièces exigibles lors de l'instruction font l'objet d'une liste limitative.
- La seconde étape entrera en vigueur à compter de mars 2011, et concernera le système national de traitement automatisé pour se substituer progressivement au dispositif actuel de délivrance du numéro unique.

Ces évolutions auront des conséquences non négligeables sur nos pratiques de gestion et notre système d'information. Elles conduisent également à organiser entre acteurs locaux la gestion du système d'enregistrement.

Zoom à la résidence des Iles à Caluire : Franc succès de l'opération « Immeubles en fête - Fête des Voisins » organisée par les équipes de proximité. C'est l'occasion de rencontrer ses voisins pour développer la convivialité et de rompre l'anonymat et l'isolement. A Caluire, pour la 11<sup>ème</sup> édition, Belkacem BAHRA, gardien de la Grande Rue de Saint-Clair, a vu les choses en grand. Pas moins de 130 convives se sont réunis autour d'un programme alléchant : jeux pour les enfants, coloriages, musique et repas partagé pour mieux connaître ses voisins et donc mieux vivre ensemble.



Belkacem BAHRA  
Gardien référent

**Batigère Rhône-Alpes contribue activement à la politique locale du logement et s'engage auprès des locataires pour améliorer leur qualité de vie et conforter le mieux vivre ensemble. Batigère Rhône-Alpes s'engage ainsi auprès de ses locataires en proposant des services et des actions de proximité, créateurs de lien social.**

## La Fondation

Batigère Rhône-Alpes anime localement la fondation d'Entreprise Batigère, créée en 2008 afin de promouvoir, soutenir et d'accompagner des actions collectives ou individuelles, de contribuer à l'égalité des chances et de développer des initiatives favorisant le lien social et le développement économique.

En 2010, 33 projets ont été soutenus par la Fondation Batigère dont 2 dans l'agglomération lyonnaise :

### Mirly Solidarité :

L'association fait réaliser de petits travaux de dépannage au domicile de personnes âgées ou non valides par des seniors en recherche d'emploi.

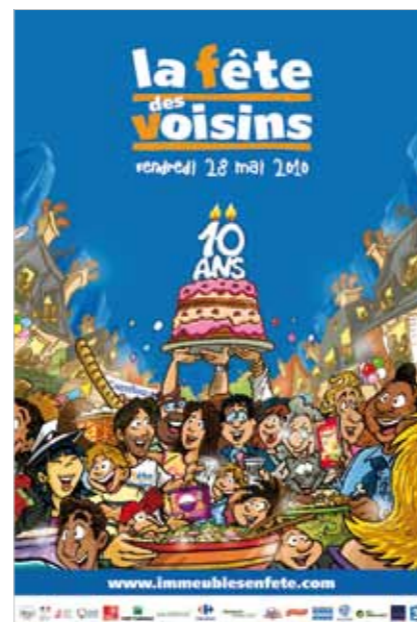
Ce projet participe au développement de l'activité économique en offrant de nouveaux services à la personne.

Montant de la subvention : 5 000 €.

### L'entreprise Ecole :

la Fondation a aidé l'acquisition d'un véhicule 5 places pour permettre à un public en insertion, habitant dans des quartiers peu ou mal desservis par les transports en commun, de se rendre sur le lieu de formation ou de travail.

Montant de la subvention : 10 000 €.



Cité Sculpture



## Cité Sculpture

Depuis 13 ans, encadrés par des artistes de renom, choisis pour leur talent et leur sens de la pédagogie, les enfants des écoles et collèges de nos quartiers s'initient à l'art de la sculpture, dans le cadre de l'école et d'ateliers itinérants, gratuits et ouverts à tous. Pour Batigère, Cité Sculpture est un vecteur de lien social fort, qui permet aux enfants d'exprimer leur talent et leur sensibilité individuellement et collectivement.

Pendant l'été 2010, au pied des immeubles des quartiers « Clochettes » et « Maisons Bleues » à Saint-Fons, l'Atelier 131 a initié environ 120 jeunes à la sculpture sur métal, sculpture sur pierre et travail de la glaise.

Les œuvres des jeunes talents ont été exposées durant le mois de décembre dans l'Atrium de la Mairie de Saint-Fons. A cette occasion, des diplômes leur ont été remis par Madame la Sénatrice-Maire.

## La Fête Des Voisins

Le 28 mai dernier, nous avons célébré le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la Fête des Voisins qui a rassemblé dans toute la France, plus de 6,5 millions de participants, et ce succès est celui de tous ceux qui oeuvrent pour la réussite de cet événement annuel. Dans le Rhône, sur plusieurs sites, nos gardiens se sont mobilisés pour cet événement :

- à Lyon 7<sup>ème</sup> :  
8-14 bd Yves Farge et 52-54-56-58 rue du Repos
- à Lyon 3<sup>ème</sup> :  
298 rue Paul Bert
- à Caluire Les Iles :  
121 à 129 grande rue de Saint-Clair

fondation  
BATIGERE

La fondation  
Au service de trois axes d'intervention, promouvoir l'égalité des chances, le développement économique et toutes les initiatives favorisant le lien social, La Fondation Batigère poursuit son engagement et exprime clairement les responsabilités de Batigère pour une amélioration durable du cadre de vie au sens économique, écologique et sociétal du terme.

La Batigère



Fête des Voisins

120

artistes en herbe  
lors de Cité Sculpture  
en 2010

8

journées d'ateliers

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



68

collaborateurs

200

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.

Depuis la nouvelle organisation au sein de l'Agence, ma nouvelle fonction d'assistante administrative est mieux définie.

La formation engagée pour la remise à niveau de mon poste (récupération des charges locatives) m'a permis de parfaire mes connaissances pour une meilleure compréhension dans la saisie des factures et je constate un meilleur échange avec mes collègues de la compta fournisseurs.

Ma nouvelle activité quant à la saisie des Etats Des Lieux de Sortie m'a permis de voir les difficultés que peuvent rencontrer mes autres collègues des Charges et un contact plus proche avec eux était nécessaire.

Je travaille en meilleure collaboration avec eux depuis.

Ce changement m'a apporté - Une meilleure confiance en moi et une meilleure approche avec mes collègues.

- Plus de sérénité dans mon travail.

- Une ambiance de l'Agence plus conviviale, familiale.



Marie-France BOURGEOIS  
Assistante Administrative

## Effectif stable

Au 31 décembre 2010, la société compte 68 salariés dont 3 CDD (66 au 31/12/2009 dont 1 CDD) et 10 d'entre eux ont choisi un temps partiel.

Outre les 26 administratifs au siège, on compte 14 salariés à l'agence et 28 personnels d'immeubles, soit un personnel de proximité qui représente 2/3 de l'effectif.

## L'apprentissage en alternance : un engagement maintenu

Deux étudiants en Baccalauréat Professionnel (techniques du bâtiment et secrétariat) poursuivent leur 2<sup>ème</sup> année de formation en alternance.

Une étudiante en première année de BTS Professions Immobilières les a rejoint. Elle avait découvert les métiers de la gestion locative via ses périodes de stages en entreprise lors de la préparation de son Baccalauréat Professionnel « Service de Proximité et Vie Locale » qu'elle a obtenu avec mention. En partenariat avec les lycées de l'agglomération, l'agence accueille tout au long de l'année des jeunes pour une période de découverte du monde de l'entreprise.

Formation comptabilité



## Formation

Pour accompagner la conduite du changement à l'agence, une mission a été confiée à Longitudes avec de nombreuses journées de formation, ainsi qu'une remise à niveau complète d'utilisation du logiciel de gestion. Les autres journées de formation ont concerné principalement : la cohésion des leaders, les charges locatives, l'habilitation électrique, la TVA immobilière, la gestion de conflits et les journées « relations clients ». Ainsi, l'achat de formation en 2010 s'élève à 84 K€ pour 200 journées de formation, soit 5 % de la masse salariale.

## Conduite du changement

A l'issue d'un premier semestre dédié à la conduite du changement à l'agence, la nouvelle organisation a été présentée à l'ensemble du personnel le 1<sup>er</sup> juillet 2010. Cette journée de cohésion a marqué un nouveau départ pour les équipes dans l'appréhension de la relation « clients ».



Journée de cohésion 1<sup>er</sup> juillet 2010



BATIGERE

Dans le cadre de la réorganisation de l'agence, le pôle technique intègre 5 gardiens référents, nouveau métier, pour une amélioration de la qualité de service aux clients.

## GARDIEN Un métier innovant

Tout en conservant les missions traditionnelles du gardien sur un périmètre limité permettant une surveillance de proximité, le gardien référent a pour mission de répondre aux attentes techniques des clients. Interlocuteur de terrain, il diagnostique les dysfonctionnements pour mieux orienter les interventions des entreprises et par conséquent, les rendre plus efficaces. Les clients sont informés des décisions en temps réel. Il participe également à l'optimisation des délais de relocation en anticipant les travaux inhérents aux départs des locataires.

## REFERENT

## Emploi des travailleurs handicapés

Pour 2010, Batigère Rhône-Alpes versera à l'AGEFIP une contribution de 10 K€. Malgré une volonté politique affirmée en matière d'emploi des travailleurs handicapés (annonces sur sites spécialisés, recours aux ESAT...), les résultats sont médiocres.

La consultation pour le contrat entretien « espaces verts » avait réservé un lot à un ESAT, mais en raison de plans de charge suffisants, aucun candidat n'a répondu à ce lot. Par contre, l'agence locative de Batigère Rhône-Alpes a pu accueillir une étudiante handicapée en fauteuil pour un stage, puis pour un emploi d'été d'hôtesse d'accueil.


# BATIGERE RHONE-ALPES

Rapport  
annuel 2010



**BATIGERE**  
RHONE-ALPES

Batigère Rhône-Alpes  
31 bis rue Bossuet  
69006 Lyon  
Tél. 04 72 83 47 50  
[www.batigere.fr](http://www.batigere.fr)

 EREL CONSEIL P.C. 044 230 840 Photos: S. Communication - G. Paté - Fotolia.com - Getty Images



réseau  
**Batigère**