



Vosgelis

Votre partenaire résidentiel
en Lorraine



rappor
d'activité
2014

« Un acteur global au service de l'habitat social et du développement économique de la région »

2014 restera une date importante dans l'histoire de **Vosgelis**. En effet elle marque le point de départ de la mise en œuvre de notre projet d'entreprise, qui traduit **nos orientations stratégiques** pour les six prochaines années et l'affirmation de notre **nouvelle ambition** : devenir, à horizon 2020, un acteur global au service de l'habitat social et du développement économique de la région.

Sous l'impulsion du Conseil d'Administration et du travail accompli par l'ensemble des collaborateurs, nos résultats et indicateurs de gestion sont, de manière très significative, en augmentation et en nette amélioration par rapport à 2013. Dans un contexte économique et social fortement dégradé, ces derniers mettent en lumière nos réelles capacités d'adaptation, notre volonté d'**entreprendre, d'innover et de vouloir oser**. Ils nous encouragent à poursuivre dans le sens d'une amélioration constante de nos métiers en tenant compte des attentes et besoins de nos **clients** ainsi que de celles de l'ensemble de nos **parties prenantes**.

Résolument orienté client, **Vosgelis** entend, tout en préservant ses fondamentaux financiers, préparer son **avenir** dans un environnement professionnel, social et sociétal en pleine mutation par le déploiement de nouvelles marques et la diversification de ses activités : accession sociale à la propriété, lotissement, prestation de services pour les collectivités, hébergement et services dédiés aux séniors (*silver économie*) ; mais aussi faire face aux **enjeux** actuels tels que la réhabilitation thermique, l'adaptation et l'entretien de son patrimoine, le développement maîtrisé d'une offre logement en territoire détendu, le maintien d'un couple *loyer + charges* compatible avec les revenus de ses clients, la baisse de la vacance et des impayés, la progression de son chiffre d'affaires, la **satisfaction** de ses clients par une **qualité de service** irréprochable.

Volontairement dynamique, ouvert sur le monde économique, fort de son **histoire**, de son ancrage territorial, de la **confiance** de ses clients et partenaires, **Vosgelis** entend rester également **leader** parmi les organismes HLM en région, renforcer ses compétences **fondamentales**, notamment par la formation de son personnel, tout en développant des compétences **differentielles** pour devenir un ensemble du logement social et offrir des réponses multiples, inédites et adaptées à ses clients.

Ensemble, construisons un avenir plus solidaire et créons de la valeur durable et partagée.

Guy Martinache,
Président de **Vosgelis**

Vincent Henneron,
Directeur Général de **Vosgelis**



Les grandes lignes de notre **projet d'entreprise**

2014 Nouveau modèle économique → Diversification des activités 2020

Bailleur social
à compétence
départementale



**Acteur global au service de
l'habitat social et du
développement économique
de la Région Lorraine**



+

Lorraine Vosges Habitat & Habitalis

Vocation

Loger les personnes à revenus modestes



**Favoriser l'accession sociale à la
propriété au plus grand nombre
Accompagner le bien vieillir à
domicile (silver économie)**

Favoriser l'accès à un logement de qualité à moindre coût et au meilleur service
Contribuer au développement économique et social de la région
Constituer un patrimoine pérenne
Agir pour la rénovation urbaine et la mixité sociale



**Offrir la possibilité d'un parcours
résidentiel adapté à chaque étape
de la vie
Lutter contre l'exclusion sociale**

Métiers

Bailleur social



**Ensemblier de l'habitat au service du
parcours résidentiel de nos clients**

Construction

Gestion locative et patrimoniale du parc social
Gestion locative et patrimoniale de logements adaptés aux séniors
Vente de patrimoine Hlm
Prestataire pour le compte de tiers (gestion, AMO...)



**Aménageur – lotisseur
Promoteur immobilier social
Prestataire immobilier pour le
compte de collectivités
Constructeur et gestionnaire d'un
habitat adapté aux séniors
Prestataire de services d'aide et de
soins à domicile**

2014 : les temps forts

15 octobre 2013

Validation du projet d'entreprise par le Conseil d'Administration

1er janvier 2014

Passage de Vosgelis en comptabilité commerciale

31 janvier 2014

Première Convention du Personnel de Vosgelis

Présentation du projet d'entreprise

Rédaction d'un livre-mémoire

17 mars 2014

La politique de dématérialisation de Vosgelis est récompensée par une médaille d'argent au Trophée Décision Achats

Juillet 2014

Lancement de la démarche de certification ISO 9001

27 novembre 2014

Signature d'une charte de partenariat avec la CAPEB et la FBTP 88

27 novembre 2014

Nouvelle récompense pour la dématérialisation avec une médaille d'or aux Trophées de la Commande Publique

18 décembre 2014

Validation du prototype de pavillon destiné à l'accession sociale

22 décembre 2014

Validation du plan de communication 2015 - 2016

Décembre 2014

Validation de la stratégie commerciale de Vosgelis 2015 - 2020

Elections des représentants de locataires au Conseil d'Administration de Vosgelis

23 janvier 2015

Deuxième Convention du Personnel de Vosgelis

Signature du protocole de coopération Habitalis avec l'UTML (Mutualité Française Lorraine) et la FMS 88 (Fédération Médico-Sociale des Vosges)

Présentation de la nouvelle identité visuelle de Vosgelis, porteur du projet d'entreprise

Mise en ligne du nouveau site internet et de ses nouveaux services associés

Janvier 2015

Démarrage du partenariat avec Face Vosges avec l'accueil d'une «ambassadrice énergétique»

24 février 2015

Signature du rachat de la coopérative Lorraine Vosges Habitat

Février 2015

Vosgelis rejoint le réseau national d'acteurs Hlm Delcoop

les grandes avancées



La **démarche qualité** de Vosgelis a pris son envol en 2014, avec un avancement rapide pour la certification ISO 9001. En milieu d'année 2015, cinq processus seront certifiés : la commercialisation, la vente de logements, les achats pour les marchés à bons de commande, la formation et la construction de patrimoine. Un travail est mené en parallèle pour mettre Vosgelis en **conformité avec la loi «Informatique et Libertés»**.

Le **nouveau site internet** de Vosgelis, résolument tourné vers le client et les partenaires, offre de nombreux outils en ligne : un extranet locataire, un moteur de recherche de logements avec possibilité de créer une alerte, un espace dédié avec des services pour les élus et partenaires.



En matière d'innovation et de développement, de nouveaux moyens sont en cours de déploiement pour accompagner la stratégie de l'entreprise avec la mise en route d'une **solution d'aide à la décision stratégique** ou encore un outil de **mesure de la satisfaction client** suite aux réclamations techniques.

Engagé depuis 2006 dans une démarche environnementale avec le label Ecolis, Vosgelis a multiplié en 2014 les initiatives au titre de la **responsabilité sociétale des entreprises**. Outre la politique de dématérialisation des marchés, une charte d'engagements a été signée avec les entreprises du bâtiment ; un rapprochement s'est opéré avec la fondation FACE en vue d'une coopération en 2015 ; le défi «Familles à énergie positive» a permis à de nombreux locataires de faire des économies d'énergie. Ci-dessous, Vosgelis offre un lot de mobilier à la FMS 88.



énergie et adaptation, les mots-clés de notre politique patrimoniale

Construit majoritairement dans les décennies d'après-guerre, le patrimoine de Vosgeliis requiert des efforts soutenus afin de répondre à l'évolution des attentes de la clientèle. Celles-ci portent principalement sur la maîtrise des charges énergétiques, facteur essentiel du pouvoir d'achat et de la solvabilité des locataires. **85% du budget d'amélioration est ainsi consacré aux travaux d'économies d'énergie.** Les constructions neuves sont labellisées intégralement depuis 2005 avec des niveaux supérieurs à ceux de la réglementation en vigueur, et visent des performances de plus en plus élevées : label RT 2012 pour l'ensemble de la programmation à partir de 2013, et une première opération certifiée «**Passivhaus Institut**» livrée en 2015.

| Amélioration thermique | 2013 | 2014 |
|------------------------|------|------|
| Nombre de logements | 500 | 508 |

| Construction neuve labellisée | 2013 | 2014 |
|-------------------------------|------|------|
| Nombre de logements livrés | 117 | 101 |



*Vosgeliis peut mettre son expertise au service de collectivités dans le cadre d'une mission d'**assistance à maîtrise d'ouvrage**. Ci-contre, un projet d'aménagement d'un pôle médical avec logements à l'étage, confié à Vosgeliis par la Commune de Corcieux.*

54% de la population logée par Vosgeliis est âgée de plus de 50 ans. Ce constat, sur lequel s'appuie l'un des axes du projet d'entreprise, conduit d'ores et déjà Vosgeliis à adapter son patrimoine existant et à pousser la notion d'**accessibilité** au-delà de la réglementation dans la programmation de logements neufs.

| Requalification* | 2013 | 2014 |
|---------------------|------|------|
| Nombre de logements | 204 | 260 |

** Travaux de résidentialisation et d'aménagements extérieurs, d'accessibilité, d'amélioration de la sécurité des biens et des personnes*

Avec 53% de personnes seules parmi les locataires et 46% parmi les demandeurs, Vosgeliis s'attache également à proposer une offre conforme aux attentes et a entrepris la **restructuration** de certains grands logements. 5 premiers appartements ont ainsi été convertis en 2014 : moins de pièces mais des surfaces plus grandes et une répartition plus moderne qui redonnent de l'**attractivité** à ce patrimoine.

En 2015, pour accompagner son projet d'entreprise, Vosgeliis mettra en oeuvre une **stratégie patrimoniale** au service du **parcours résidentiel** de ses clients. Depuis 2005, afin de répondre au souhait de certains locataires de devenir propriétaires, Vosgeliis s'est engagé dans une politique de vente avec un patrimoine de 569 logements inscrits au 1^{er} janvier 2014. Environ 75% des acquéreurs sont locataires de Vosgeliis.

| Logements vendus en 2014 | Surface moyenne | Prix moyen |
|--------------------------------|-------------------|------------|
| 47 logements dont 4 collectifs | 78 m ² | 59 475 € |

Ci-dessous : 9 logements collectifs de types 2 et 3 à La Bresse, avec ascenseur, douches à l'italienne. Label BBC Effinergie.



Ci-contre : 5 pavillons de types 3 et 4 à Monthureux-sur-Saône. Labels BBC Effinergie et Habitat et Environnement.

une gestion performante, une présence attentive :

94% de clients-locataires satisfaits et 84% d'anciens locataires prêts à nous recommander*

SUCCESS story

| VACANCE COMMERCIALE | | |
|---------------------|---------------|-------|
| 31/12/2013 | 31/12/2014 | Écart |
| 455 logements | 367 logements | - 19% |

Les résultats obtenus en termes de vacance commerciale sont le fruit du travail de l'ensemble des collaborateurs de Vosgeliis. Tandis que les efforts se poursuivaient pour embellir les logements mis en location, les équipes ont expérimenté avec succès des opérations ponctuelles et ciblées : parrainage, promotions etc. Cette nouvelle approche du traitement de la vacance préfigure la stratégie commerciale de l'entreprise dont le déploiement est prévu en 2015.



| MONTANT DES CRÉANCES IMPAYÉES DES LOCATAIRES EN PLACE | | |
|--|------------|-------|
| 31/12/2013 | 31/12/2014 | Écart |
| 860.000 € | 540.000 € | - 37% |

La baisse significative du niveau d'impayés de loyer en 2014 repose sur deux axes fondamentaux : la révision et l'amélioration des procédures de traitement des créances impayées, et la solvabilisation des clients-locataires.

En matière de procédures, un raccourcissement des délais de prise en charge des impayés a permis d'obtenir une meilleure réactivité dans leur traitement, limitant d'autant le passage des dossiers en phase contentieuse.

Augmenter la solvabilité et le pouvoir d'achat des clients a représenté un défi que les équipes de Vosgeliis ont relevé grâce à leur créativité. Parmi leur initiatives, on relève l'apparition d'un nouveau service aux clients : la solvabilisation par l'APL. Il s'agit de repérer les familles qui pourraient prétendre à des droits, d'analyser leur situation et le cas échéant, de les accompagner dans leurs démarches auprès de la CAF. Ce travail, testé sur une agence en 2014, a donné des résultats immédiats en permettant à de nombreux locataires de percevoir des droits, voire un rappel d'allocations.

Dans un autre domaine, Vosgeliis a poursuivi en 2014 ses efforts en termes de maîtrise, voire de baisse des charges locatives. À titre d'exemple, la renégociation en 2014 du contrat télévision et internet a permis de réduire l'abonnement de 6€ par famille et par mois.

bien vivre ensemble

Avec ses 5 agences de proximité, Vosgeliis construit des partenariats avec des communes, associations, CCAS etc. qui interviennent sur le même territoire, pour mettre en place des actions permettant d'améliorer le lien social. Parfois ces actions sont initiées par des collaborateurs de terrain de Vosgeliis, particulièrement actifs sur certains quartiers. Des projets de **jardins partagés** ont ainsi vu le jour dans les communes de Senones et Raon-l'Etape, impulsés par Vosgeliis puis confiés à des associations spécialisées dont Vosgeliis reste l'interlocuteur privilégié. À Neufchâteau, des **concerts de paliers** organisés avec les partenaires locaux ont remporté un vif succès contribuant à revaloriser l'image du quartier de la Maladière.

Ci-dessous : un «concert de palier» et le jardin partagé de Raon-l'Etape



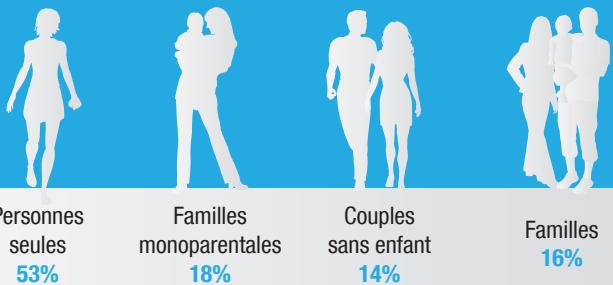
Le défi «**Familles à énergie positive**» (ci-contre), reconduit en 2015, a permis à 30 foyers d'économiser près de 200€ sur leurs consommations d'énergie.

Un nouvel outil au service de la demande

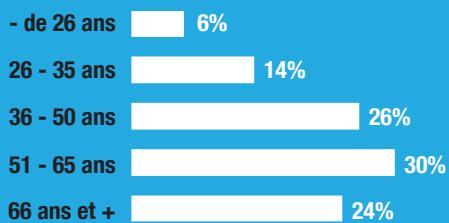
Depuis 2012, toutes les demandes de logement sont centralisées dans un fichier partagé de la demande pour les Vosges. Cet outil permet désormais, grâce à la mise en place d'un **site de demande de logement en ligne**, de déposer une demande chez soi et en quelques clics sur vosges.demandelogement88.fr.

(*) Selon l'enquête triennale réalisée par Praxis en 2014, 93,6% des clients-locataires se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de l'accueil et des relations entretenues avec Vosgeliis. Selon l'étude réalisée par APF Entreprises auprès de 1100 ex-locataires, 84% des locataires partis en 2014 interrogés 3 mois après leur départ recommanderaient Vosgeliis à leurs proches pour la recherche d'un logement.

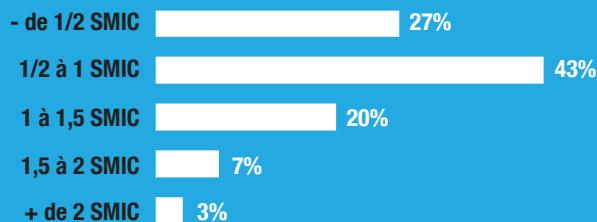
qui sont nos **clients** ?



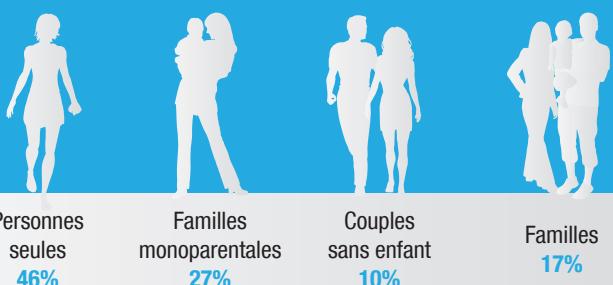
Âge des locataires



Revenus



qui sont les **demandeurs** ?*



L'âge moyen des demandeurs est de **45 ans**.

La majorité (54%) des demandeurs sont des femmes. **40%** des demandeurs se trouvent dans une situation précaire : CDD, chômage, sans profession.

47% des demandeurs sont déjà locataires du parc social.

Les ménages se composent en moyenne de 2,1 personnes.

1 demandeur sur 3 recherche un F3 et 28% un F2.

2285 familles sont entrées dans un logement de Vosgeliis au cours de l'année 2014.

Vosgeliis : **une équipe...**

| Effectif au 31/12/2014 | Femmes | Hommes |
|------------------------|-------------------|--------|
| 222 salariés | 46% | 54% |
| Âge moyen | 43 ans et 10 mois | |
| Ancienneté moyenne | 14 ans et 3 mois | |

Bien que l'effectif sur les trois dernières années reste stable, les équipes se renouvellent et se professionnalisent afin d'accompagner le projet d'entreprise. En 2014, Vosgeliis a recruté **9 salariés en CDI** et a accueilli 20 stagiaires, dont 14 dans le cadre d'études supérieures.



L'effort de formation, en augmentation constante, atteint **4,31%** de la masse salariale en 2014. 190 salariés ont suivi au moins une formation. Deux grands chantiers ont démarré au cours de l'année : la formation liée à la nouvelle réglementation sur l'amiante, et la gestion de crise. Les autres actions ont porté principalement sur l'accompagnement du passage en comptabilité commerciale, ainsi que, pour le personnel d'encadrement, des modules de sensibilisation au modèle économique et à la culture de l'habitat social.

50% des salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle de salaire en 2014. Par ailleurs, l'excédent exceptionnel dégagé sur l'exercice permettra de générer en 2015 un niveau d'intéressement très motivant pour les équipes qui, toutes, ont contribué à ce résultat.

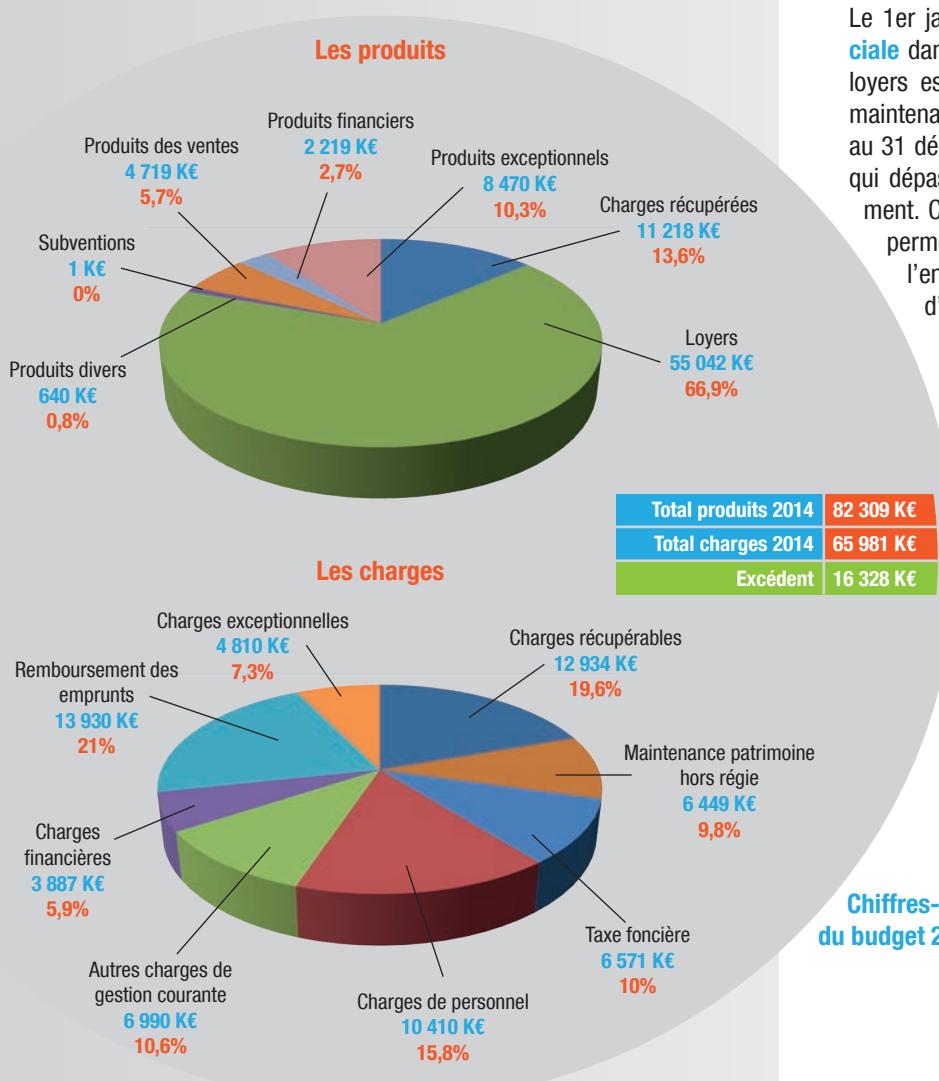
... des moyens et des projets

Le chantier pour le déploiement d'une **solution d'aide à la décision stratégique** a démarré en 2014. Ce nouvel outil permettra de générer et de croiser, sous forme de graphiques et de tableaux de bord, des données en provenance de toutes les sources disponibles (ERP et autres progiciels, ressources externes...) et de tous types : socio-démographiques, économiques, commerciales, techniques, financières... La mise en œuvre de la solution est programmée dans le courant de l'année 2015.

Vosgeliis a également fait l'acquisition d'un outil de **gestion de projets** qui, dans un premier temps, sera mis au service de la politique patrimoniale en proposant aux équipes un suivi plus performant des opérations et de la programmation.

Enfin, pour porter son projet d'entreprise devant sa clientèle, ses salariés, ses partenaires, le grand public et les médias, Vosgeliis a adopté une **nouvelle identité visuelle** et un **nouveau site internet**, et s'est doté d'un **plan de communication** qui sera déployé tout au long de l'année 2015.

des comptes équilibrés, à la hauteur



un investissement de nos ambitions

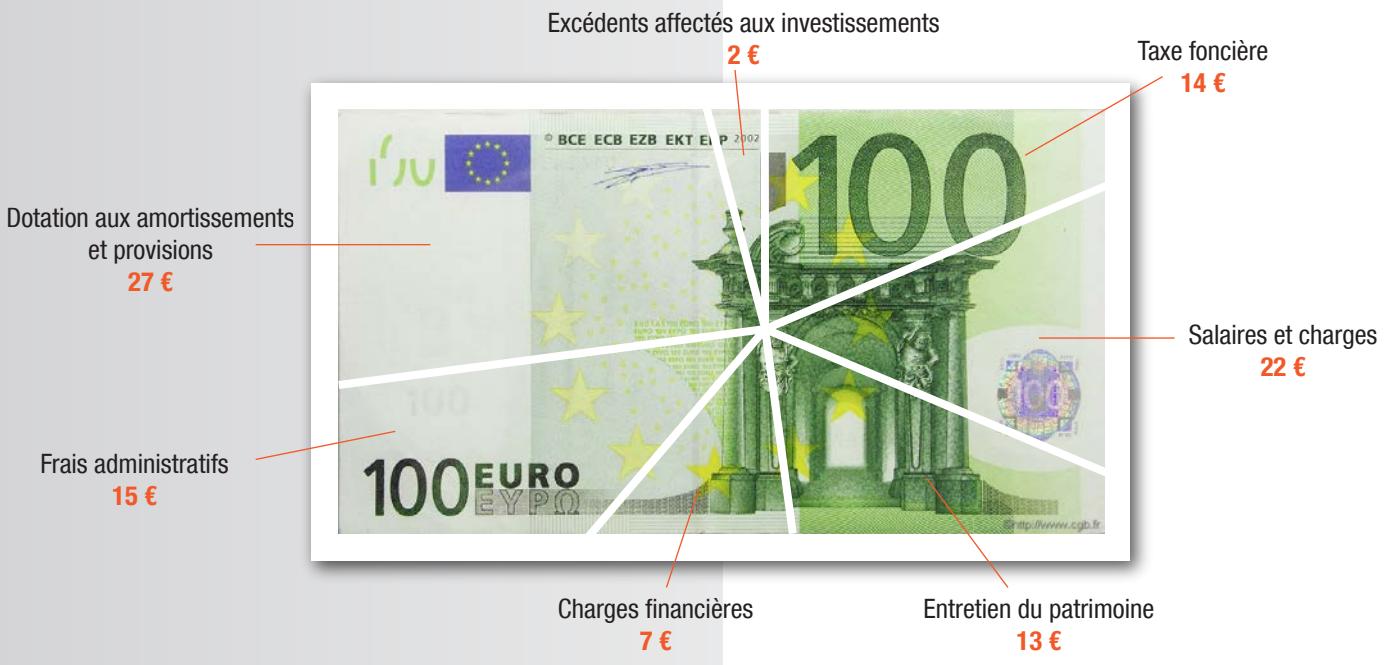
Le 1er janvier 2014, Vosgelis passe en **comptabilité commerciale** dans un contexte particulier : la hausse réglementaire des loyers est plafonnée et les dépenses d'exploitation, surtout la maintenance, sont en augmentation. En dépit de ces contraintes, au 31 décembre 2014 Vosgelis affiche un résultat net comptable qui dépasse les attentes et conforte sa capacité d'autofinancement. Cet excédent, en partie lié à des produits exceptionnels, permettra d'assurer non seulement l'équilibre financier de l'entreprise, mais également le financement du niveau élevé d'investissements que Vosgelis engagera en 2015.

De fait, c'est un budget ambitieux qui se dessine pour Vosgelis en 2015, conforme à ses projets de développement et de diversification. Un montant proche de **35M€** (soit plus de 7 mois de loyers) sera investi dans la construction de nouveaux logements ainsi que la maintenance, la rénovation et l'amélioration du parc existant. Vosgelis pourra ainsi satisfaire aux exigences d'attractivité et d'accessibilité de ses logements. Une enveloppe spécifique a également été attribuée pour l'isolation thermique et le désamiantage des bâtiments.

| | | |
|------------------------------|----------------------------|---------|
| Chiffres-clés du budget 2015 | Loyers | 55,4 M€ |
| | Résultat net comptable | 5,2 M€ |
| | Capacité d'autofinancement | 16,1 M€ |
| | Autofinancement net | 3 M€ |

| | | |
|------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Investissements prévus | Construction de logements neufs | 9,5 M€ |
| | Amélioration thermique - rénovation | 16,1 M€ |
| | Gros entretien et maintenance | 9,3 M€ |
| | TOTAL | 34,9 M€ |

que faisons-nous avec 100 € de loyer ?



Premier Office Public de l'Habitat en Lorraine, **Vosgelis** construit, entretient et gère un parc varié avec une offre étendue : appartements, pavillons, structures sociales...

Vosgelis propose à ses clients des logements à très bon rapport qualité-prix sur la région, ainsi qu'un service de proximité développé par 5 agences.

Vosgelis accompagne ses clients-locataires dans toutes les étapes de leur parcours résidentiel grâce à la diversité de son offre et à la vente de patrimoine Hlm.

Partenaire privilégié des collectivités locales, **Vosgelis** est un opérateur à l'écoute du territoire avec de véritables responsabilités environnementales et sociétales et des solutions innovantes dans de nombreux domaines.

Depuis 2006, **Vosgelis** est engagé dans une démarche environnementale présente dans toutes les facettes de son activité, à commencer par la construction. Les labels obtenus (BBC sur l'ensemble de la production depuis 2010, Effinergie+, Passivhaus) illustrent les efforts du maître d'ouvrage en termes de performances énergétiques de ses nouvelles résidences. Plus récemment, **Vosgelis** s'est distingué par sa politique de dématérialisation des marchés, récompensée au Trophée Décisions Achats et au Trophée de la Commande Publique par une médaille d'or.

Vosgelis assure également de la prestation pour le compte de tiers, en gestion locative ou maîtrise d'ouvrage déléguée.

l'essentiel de **Vosgelis**

Au 31 décembre 2014 :

| | |
|----------------|---|
| 17 326 | logements dont : |
| 14 349 | logements collectifs |
| 2 517 | logements individuels |
| 407 | chambres en foyers |
| 53 | logements étudiants |
| 146 | locaux d'activité divers |
| 5 181 | garages |
| 112 | communes |
| 29 576 | personnes logées, soit 8% de la population du département |
| 222 | salariés |
| 66,3 M€ | de chiffre d'affaires |
| 32,8 M€ | affectés à l'investissement et à l'entretien patrimoine |
| 800 | entreprises partenaires |
| 380 | marchés notifiés |
| 101 | logements neufs labellisés |
| 337 | logements réhabilités |
| 47 | logements vendus, soit 2,8 M€ de chiffre d'affaires |

Repartition du patrimoine entre les agences



Vosgelis

Votre partenaire résidentiel
en Lorraine

2 quai André Barbier - 88026 EPINAL CEDEX
Tél : 03 29 82 98 11 - Fax : 03 29 82 12 03

www.vosgelis.fr