



Votre partenaire résidentiel  
**en Lorraine**



# Rapport intégré 2015





## 2015 Pari tenu au delà des promesses

Lorsque nous avons engagé en janvier 2014 notre projet d'entreprise, nous nous sommes fixé comme objectif à fin 2015 d'avoir terminé la première phase, dite de préparation, de notre nouveau modèle économique. Non seulement cette promesse a été tenue, mais nous sommes en avance par rapport au calendrier que nous avions établi.

En 2015, nous avons gagné du leadership, amélioré notre performance organisationnelle et financière et développé nos compétences différenciantes ; notamment par la production d'un plan d'investissement patrimonial résolument important et qualitativement ambitieux, la signature de partenariats stratégiques moteurs de notre innovation sociale, l'accompagnement de nos collaborateurs dans l'évolution de leurs métiers, le déploiement de notre stratégie de diversification de nos activités, et enfin l'élargissement de notre périmètre géographique avec l'acquisition de la coopérative Hlm que nous avons rebaptisée Neobilis.

Ces succès, nous les devons à l'ensemble des collaborateurs de Vosgelis pour leur implication et passion au quotidien ; mais également à la confiance de notre Conseil d'Administration et au soutien de nos partenaires historiques et nouveaux, sans oublier nos clients pour leur confiance et leur fidélité.

L'histoire, l'ADN de Vosgelis est intimement liée aux évolutions de son environnement, qu'elles soient économiques, concurrentielles, institutionnelles, sociales ou sociétales. Les mutations telles que nous les vivons actuellement modifient profondément le modèle économique sur lequel ont reposé les fondamentaux qui ont fait la réussite de notre entreprise. En ce sens, elles créent pour Vosgelis de nouvelles responsabilités répondant davantage aux attentes des parties prenantes. Nous sommes convaincus que ce serait une erreur stratégique de croire que nous pouvons échapper à la règle.

Pour paraphraser le discours sur la Nation prononcé à la Sorbonne le 11 Mars 1882 par Ernest Renan, ce qui caractérise une entreprise c'est d'avoir fait de grandes choses dans le passé et de vouloir en faire encore dans l'avenir. Le rôle du dirigeant avec la gouvernance, les femmes et les hommes qui la composent et toutes les parties intéressées, c'est de le comprendre et de le permettre.

Afin de coloriser et d'expliquer à l'ensemble de nos parties prenantes comment Vosgelis crée ou créera à court, moyen ou long terme de la valeur durable et partagée, nous avons décidé de publier notre premier rapport intégré en nous inspirant du cadre défini par l'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

Notre souhait est que ce document puisse, en complément de nos autres publications, rendre compte de la capacité de notre entreprise à s'adapter à son environnement et à saisir pleinement les opportunités qui se présentent à elle.

**Nous sommes fiers de contribuer à un avenir plus solidaire, de manière responsable et citoyenne. Ensemble, créons de la valeur durable et partagée.**

Vincent Henneron,  
Directeur Général de Vosgelis



# sommaire

## 1 Vosgelis : portrait d'un bailleur social atypique

- 10 dates à retenir page 4
- 10 chiffres-clés page 6
- Gouvernance et organisation page 7
- Enjeux territoriaux page 8
- Parties prenantes page 10
- Témoignages page 11

## 2 Écrire l'avenir ensemble : le projet d'entreprise

- Contexte & perspectives page 12
- Vue d'ensemble & calendrier page 13

## 3 2015 : transformons l'essai !

- Introduction page 14
- 10 projets emblématiques page 14

## 4 Vosgelis, acteur social du territoire

- 1. Occupation sociale du parc page 18
- 2. Demande et stratégie commerciale page 22
- 3. L'innovation sociale page 26
- 4. La valeur créée sur le territoire page 28
- 5. L'avis de nos clients page 30

## 5 Vosgelis, acteur économique du territoire

- 1. Une année dans le patrimoine : construction, rénovation, adaptation, amélioration page 32
- 2. L'innovation technique & environnementale page 37
- 3. Stratégie & résultats financiers page 39
- 4. La valeur créée sur le territoire page 43

## 6 Grandir ensemble chez Vosgelis

- 1. L'équipe page 48
- 2. Formation & conditions de travail page 50



# “ Parce que... ”

... l’Histoire est le socle de l’entreprise, Vosgeliis a choisi d’écrire un nouveau chapitre plutôt qu’un nouveau livre. ”

1919

Création de l’Office Public d’Habitations à Bon Marché des Vosges



1950

Premiers logements et premiers locataires à Mirecourt



1956

Remise des clés du 1000<sup>e</sup> logement

1974

Remise des clés du 10.000<sup>e</sup> logement

1977

L’OPHLM devient un OPAC

2007

L’OPAC devient un OPH (Office Public de l’Habitat)



2010

"Opac Vosges" devient "Vosgeliis"

2013

Lancement du projet d’entreprise

2014

Première Convention du Personnel



# 10 dates à retenir

# 10 chiffres-clés



# Vosgeliis : portrait d'un bailleur social atypique

Vosgeliis est une entreprise responsable et citoyenne en parfaite adéquation avec son environnement. Avec une population logée qui se situe au-dessus de la moyenne dans les statistiques les plus préoccupantes (part des séniors et des personnes seules), Vosgeliis, plutôt que subir la tendance, a préféré anticiper l'avenir avec un projet d'entreprise qui prend en compte les problématiques du vieillissement de la population, de la paupérisation et des situations d'exclusion sociale.

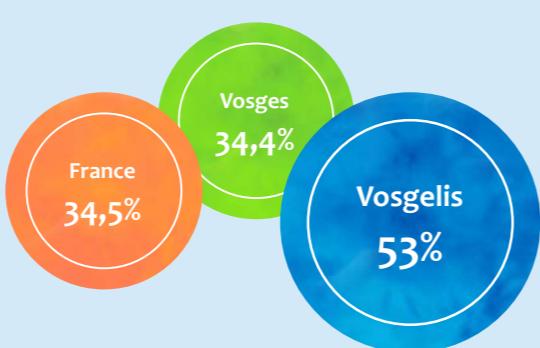
“ 27% des habitants du département des Vosges ont plus de 60 ans. ”



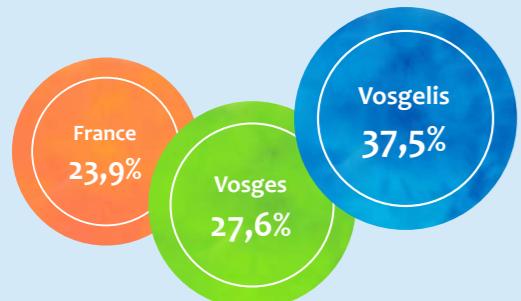
Résidents  
(source : Insee 2013)



Part des personnes seules  
(source : Insee 2013)



Part des séniors (60 ans et +)  
(source : Insee 2013)



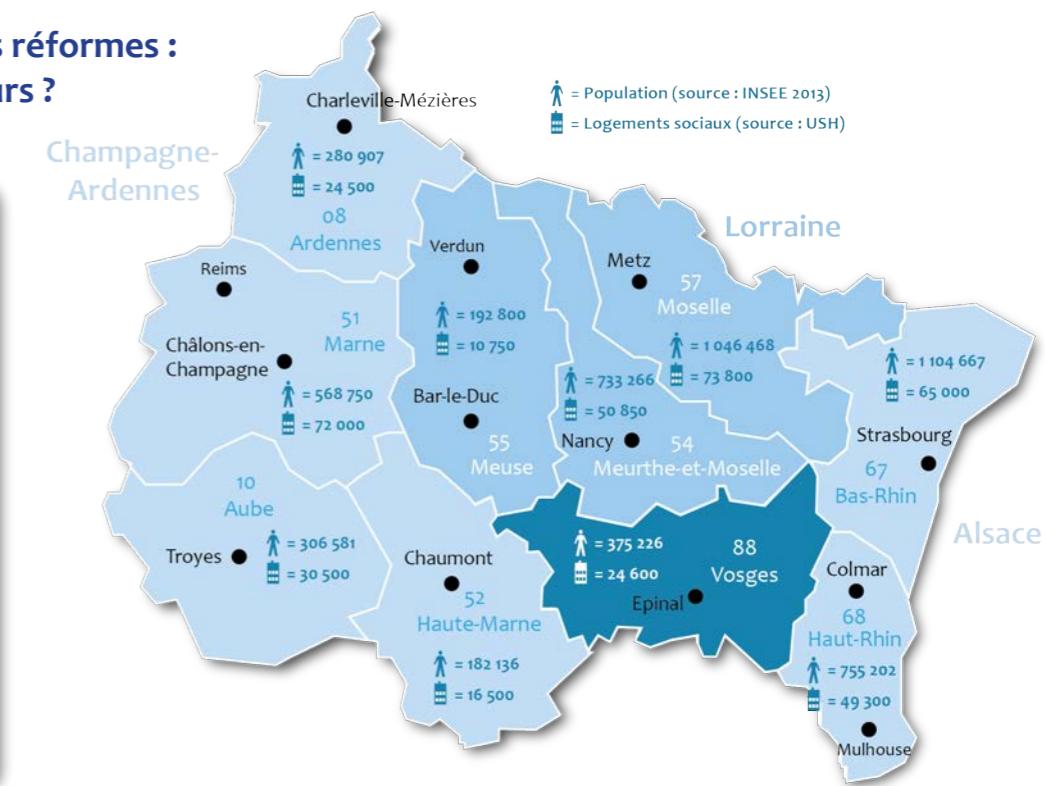
Revenu annuel moyen  
(source : Insee 2013)



# enjeux territoriaux

## Nouvelles régions & autres réformes : quel avenir pour les bailleurs ?

L'environnement institutionnel des bailleurs sociaux connaît une profonde mutation. Elle concerne toute à la fois les collectivités territoriales, l'administration territoriale de l'Etat et celle d'Action logement dans le cadre de la réforme de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC). De nombreuses réformes transforment le cadre d'intervention des organismes : loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (Maptam), loi Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), Loi Macron... Il est nécessaire de comprendre ces évolutions pour s'adapter et mieux agir.



“ Le parc de Vosgeliis représente 4,2% des logements sociaux de la région Grand Est. ”

# enjeux territoriaux

## La loi "NOTRe" et ses incidences

La réforme de l'administration territoriale de l'Etat constitue un élément majeur de la transformation de l'environnement institutionnel des organismes Hlm pour les prochaines années. Cette évolution est d'autant plus importante à prendre en considération qu'elle est concomitante de l'évolution des périmètres, des compétences et de l'organisation des collectivités territoriales. Pour exemple, dans chaque région fusionnée il y aura un seul préfet de région, un seul directeur régional pour chaque réseau ministériel. D'autres services de l'Etat qui n'étaient pas organisés sur une base régionale vont rapidement revoir leur organisation : Pôle Emploi, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), les institutions de la Caisse des Dépôts, etc.

Quelques points de repère :

Des régions moins nombreuses, plus étendues, aux compétences renforcées et exclusives. Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le nombre des régions est passé de 22 à 13. La loi NOTRe attribue aux régions des compétences renforcées, notamment dans le domaine du développement économique mais aussi dans les transports interurbains (compétences exclusives).

Des départements maintenus mais aux compétences renforcées. La loi NOTRe prévoit un certain nombre de délégations ou de transferts de compétences du département aux métropoles à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2017 : Fonds de Solidarité Logement, personnes âgées...

Des intercommunalités aux périmètres plus larges et aux compétences renforcées, notamment en matière d'habitat et d'urbanisme sous l'effet des lois Maptam et NOTRe.

L'évolution la plus significative pour l'activité des organismes Hlm et de leurs associations régionales consiste en un renforcement manifeste des responsabilités des intercommunalités en matière d'habitat. Toutefois ces dernières ne disposent pas des mêmes ressources ni des mêmes moyens, ce qui tend à dessiner une France à plusieurs vitesses en matière de capacité à répondre aux besoins en logement. La réforme soulève également des incertitudes quant au rôle que départements et régions seront amenés à jouer en matière d'habitat : soutien financier à la construction, à la réhabilitation du parc Hlm, actions dans le domaine des personnes défavorisées, des personnes handicapées...

Si Vosgeliis parvient à créer de la valeur sur le territoire, c'est grâce à l'implication des **parties prenantes**, et en premier lieu des collaborateurs, ressources-clés et partenaires essentiels des succès de l'entreprise.

En termes d'investissements, les principales sources du bailleur sont les fonds propres générés par les loyers et ventes de logements, les aides publiques et les emprunts.

Au titre des aides publiques, il faut souligner le rôle des **collectivités locales** qui, via des aides directes et indirectes (subventions, abattement ou exonération de TFPB) permettent aux organismes Hlm du territoire de pérenniser leur activité et de proposer des logements qui répondent de mieux en mieux aux besoins des habitants.

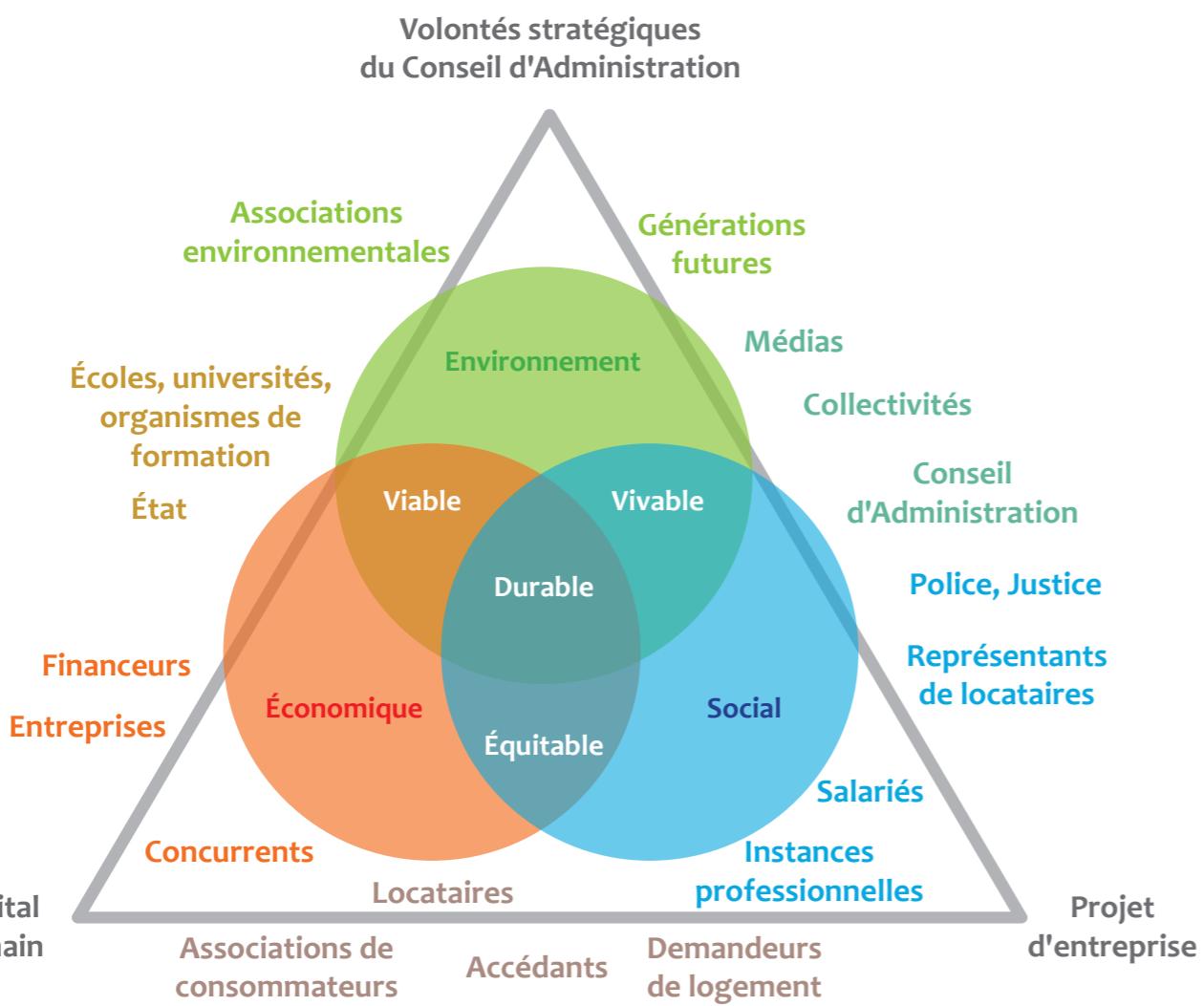
Les emprunts, qui permettent de financer la plus grande partie des investissements, se font sous forme de prêts octroyés par la **Caisse des Dépôts**, prêteur historique du logement social. Ils sont garantis par le **Conseil Départemental des Vosges**, tuteur également historique de Vosgeliis ; cette garantie permet de réduire les frais financiers inhérents aux prêts et de diminuer leur impact sur l'activité de Vosgeliis, notamment sur les loyers. De ce fait, l'équilibre des opérations de construction et de réhabilitation peut être remis en cause par différents

facteurs : baisse du montant des aides publiques, augmentation des taux d'intérêt des emprunts, coût supplémentaire de travaux.... Lorsque ce déséquilibre va jusqu'à remettre en cause la réalisation de l'opération, c'est potentiellement l'ensemble du cercle vertueux présenté dans ce rapport (CA des entreprises, emplois créés, pouvoir d'achat des ménages, etc.) qui peut voir sa dynamique remise en cause.

Dans un contexte économique complexe et incertain, c'est donc la responsabilité d'un grand nombre d'acteurs qui est en jeu : collaborateurs, locataires, collectivités, fournisseurs, banques, etc.

Vosgeliis pour sa part dépasse le cadre de sa mission traditionnelle et cherche à anticiper les évolutions sociétales. À sa suite, de nouveaux acteurs viennent donc rejoindre les rangs des parties prenantes, notamment au titre de l'innovation sociale : fondations, mutualités, associations d'utilité publique...

**C'est en partageant les responsabilités et en poursuivant le dialogue avec l'ensemble de ces parties prenantes que Vosgeliis pourra continuer à performer son activité à l'échelle du territoire et à créer ainsi de la valeur durable et partagée.**



# témoignages



### Dominique Momon,

Conseiller Départemental et Maire de Capavenir Vosges

"Avant d'être administrateur de Vosgeliis, j'avais une vision plutôt réductrice de l'entreprise, que l'on perçoit essentiellement comme un organisme destiné à loger des habitants. En entrant dans l'entreprise, on s'aperçoit que les choses vont bien au-delà : non seulement Vosgeliis loge les personnes dans de bonnes conditions, mais c'est également un acteur économique incontournable du territoire du fait de ses chantiers de rénovations et de constructions nouvelles. Et, chose qui me tient particulièrement à cœur, il y a ce volet d'accompagnement des habitants dans leur parcours résidentiel. Pour moi, Vosgeliis est une entreprise dynamique en termes de gestion de son patrimoine, mais également innovante car elle ne se contente pas d'offrir le meilleur habitat possible à ses clients : elle fait preuve d'innovation au travers du projet qu'elle est en train de construire, pour être toujours plus performante, toujours plus proche de ses clients. Il est question notamment de les accompagner en toute sécurité et sérénité dans leur projet de devenir propriétaire de leur logement."



### Martine Gimmillaro,

Conseillère Départementale et Vice-Présidente de Vosgeliis

"Dans toutes ses nouvelles constructions ou réhabilitations, Vosgeliis se montre déjà très soucieux de l'aspect handicap, ce qui est important – ne serait-ce que parce que c'est la Loi. Mais aujourd'hui, on ne peut plus se contenter de faire des logements adaptés : il faut aller plus loin. La politique départementale consiste à aider les personnes âgées à rester le plus longtemps possible à leur domicile. Or on ne peut pas imaginer une personne âgée rester seule sans un accompagnement et des services. Je crois qu'en ce sens, Vosgeliis est dans la bonne direction avec des projets très intéressants à mener. Son ouverture à de nouvelles activités prouve que la structure veut se tourner vers l'avenir ; c'est important pour les locataires comme pour les collaborateurs."



### Luc Gerecke,

Maire de Contrexéville

"A Contrexéville, mais aussi dans les villages environnantes, nous avons une population vieillissante, avec souvent, dans les villages, des personnes qui habitent de grandes maisons difficiles à entretenir, difficiles à chauffer, et qui sont en situation d'isolement. Si l'on veut maintenir ces populations en place, il nous faut des services : services de santé, services publics, accompagnement, CCAS... et aussi, maintenir une cohésion sociale entre ces habitants âgés et les populations actives.

Depuis 15 ans, j'ai des contacts très réguliers avec les services de Vosgeliis, qu'il s'agisse de la proximité ou du technique, ou encore des chargés de clientèle avec qui j'ai toujours eu d'excellents rapports ; leur réactivité est assez exceptionnelle. Chaque fois que je les ai au téléphone, que je les rencontre, que je leur parle, et quel que soit le souci (social, financier etc.), il y a toujours une réponse et un accompagnement immédiats. Et un très bon accueil aussi, avec une amabilité qui ne souffre d'aucun défaut. Bravo aux équipes : c'est un travail de partenariat exceptionnel."



### Philippe Bourgogne,

Président de la Fédération Médico-Sociale des Vosges

"J'avouerai que j'avais peut-être une image un peu péjorative des bailleurs sociaux. On entend souvent cette réflexion qu'ils « n'ont de caractère social que dans les mots ». Mais ce n'est pas vrai. Aujourd'hui je reconnaiss qu'ils possèdent réellement ce caractère social : ils tiennent compte de toutes et de tous. Et ils ne se contentent pas de fournir des logements : ils fournissent les logements les plus accueillants possible, à la pointe des techniques, et qui tiennent compte essentiellement des attentes du client. Concernant le projet d'entreprise, je suis favorable à l'évolution et à la transformation : une société qui ne grandit pas est une société sur le déclin. Il ne faut pas hésiter à avoir de l'ambition, et je crois que Vosgeliis n'en manque pas."



### Emmanuel Spinat,

délégué de l'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat)

"L'Etat, dans un contexte budgétaire très contraint, investit dans une plateforme commune du secteur public. Nous allons vers une source d'efficacité plus grande dans l'exécution de la dépense publique. Vosgeliis a une expérience importante en matière de dématérialisation, d'une part sur la dimension système d'information, d'autre part dans la dimension organisationnelle et le processus puisqu'il y a une longue pratique, au sein de l'office, de traitement de documents dématérialisés. Ces éléments, nous pouvons les capitaliser pour assurer une meilleure réussite de la démarche dans le secteur public. Les offices publics de l'habitat, parfois, n'ont pas conscience qu'ils sont concernés par l'arrivée de cette obligation au 1er janvier 2017. Vosgeliis va représenter un moyen de leur faire partager un retour d'expérience, et probablement aussi de les aider à entrer dans cette démarche plus facilement."



### Jean-François Demangeon,

Administrateur de Vosgeliis représentant la CFDT

"Récemment, nous avons visité une ancienne école à Châtel-sur-Moselle que Vosgeliis a transformée et réhabilitée. Je me suis aperçu qu'il ne s'agissait pas de simples travaux : des experts tels que des ergonomes se sont penchés sur ce chantier, ce qui a permis de créer des logements pour des personnes à mobilité réduite. J'ai trouvé cela formidable. La transformation est une nécessité pour survivre. A un moment donné, l'entreprise doit s'ouvrir à d'autres horizons. C'est ce que va faire Vosgeliis avec Neobilis et Habitatis. Vosgeliis ne sera plus seulement un bailleur social historique : il va également favoriser l'accès à la propriété. Et la façon dont Vosgeliis se tourne vers les séniors est un aspect totalement nouveau."

# “Parce que...

... dans un monde qui change, les réponses d'aujourd'hui en matière d'habitat social ne suffisent plus, Vosgeliis imagine de nouvelles solutions en région. ”

Le projet d'entreprise de Vosgeliis tend vers un nouveau modèle économique qui repose sur une stratégie de diversification de son activité, avec deux axes fondamentaux : le maintien à domicile pour les aînés et l'accession sociale à la propriété.

«Face à un environnement en pleine mutation qui essouffle et altère notre modèle économique, nous avions deux options : subir la tendance ou rechercher d'autres ressources. Nous avons choisi la seconde. »

Vincent Henneron, Directeur Général de Vosgeliis, interviewé par Christian Robischon - Le Moniteur du 26 février 2016

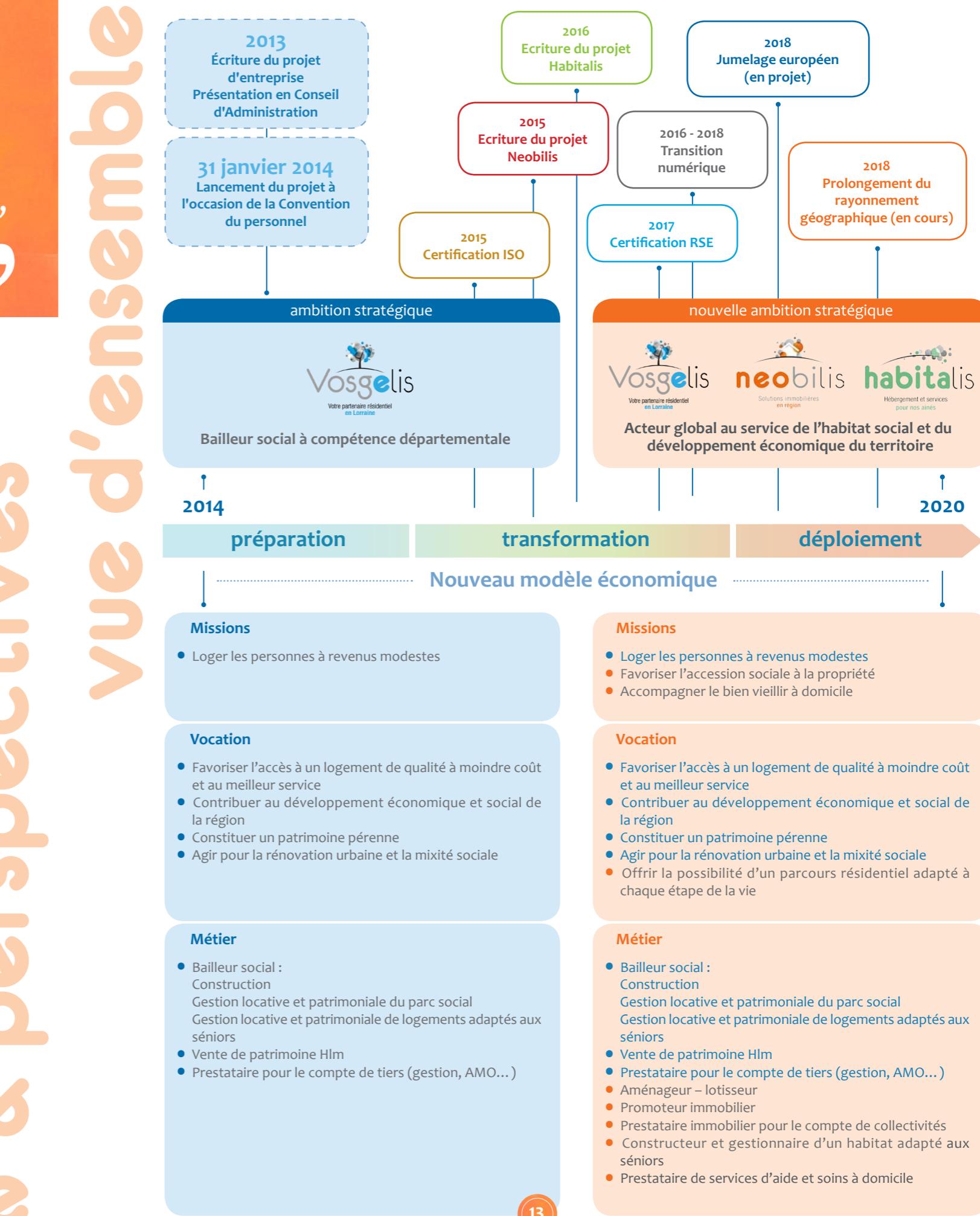


"L'accession à la propriété reste la priorité des Français. Entre la crise économique, la pénurie de la construction ou encore la flambée des prix, la question du logement est plus que jamais au cœur des préoccupations des Français. D'ailleurs, selon une étude récente du Crédoc, leurs attentes vis-à-vis de l'action du gouvernement sont multiples et partagées ! La population souhaite en premier lieu que les pouvoirs publics soutiennent l'accès à la propriété (21%). (...) Sans surprise ce sont les classes moyennes supérieures, les couples et les personnes entre 25 et 39 ans qui ont le plus d'attentes concernant l'accession à la propriété. Soit celles qui sont le plus susceptibles d'acheter. Les locataires envisagent, dans une très grande majorité, de devenir un jour propriétaires. Mais tous évoquent la pression financière comme principal frein à leur acquisition. Pour passer à l'acte, ils souhaiteraient soit disposer de revenus plus importants (22%), soit une baisse du prix d'achat des logements (23%). Les locataires du parc social soulignent eux que de meilleures conditions d'accès au crédit pourraient également changer la donne. Enfin, les Français souhaitent que les efforts du gouvernement en termes de logements soient bien répartis sur l'ensemble du territoire. Les zones rurales (27%) et les banlieues (26%) arrivent en tête des aspirations dans l'Hexagone. Mais les quartiers sensibles (23%) et les centres-villes (22%) ne doivent pas non plus être négligés."



Certifié ISO 9001 - V2008 depuis juin 2015, Vosgeliis affiche ses ambitions avec de nouveaux défis : l'obtention du label ISO 26000 pour la responsabilité sociétale, la certification ISO 14000 pour le développement durable, et le label Habitat Séniors Services.

La réforme territoriale ouvre de nouvelles perspectives pour les petits bailleurs sociaux qui souhaitent mutualiser leurs moyens. Précisément dans cette situation, Val d'Argent Habitat (OPH rattaché à la commune de Sainte-Marie-aux-Mines dans le Haut-Rhin, 683 logements) a accueilli favorablement l'idée d'un rapprochement avec la nouvelle structure Neobilis, dont Vosgeliis est l'associé de référence. Cette présence en Alsace accélère le positionnement de Vosgeliis et de sa filiale comme un acteur régional au service de l'habitat social et du développement économique du territoire.



2015 : transformons l'essai !

## “Parce que...

... le modèle économique historique du bailleur social s'essouffle, Vosgeliis construit l'avenir avec un nouveau projet et se renforce avec de nouveaux partenaires. ”

2015 : nous sommes en plein cœur de la deuxième étape du projet d'entreprise, dite "phase de transformation". Pour réussir cette transformation, Vosgeliis va s'appuyer sur des partenaires qui partagent ses valeurs et sont experts dans leur domaine. Ces partenariats illustrent l'engagement de Vosgeliis dans la **responsabilité sociétale des entreprises** qui, même si la démarche ne sera officiellement qu'en 2016, transparaît dans toutes les actions menées en 2015. Avec à ses côtés la Fédération Médico-Sociale des Vosges, la Mutualité Française de Lorraine, Face Vosges ou encore le Centre de Réadaptation de Mulhouse, Vosgeliis développe une véritable stratégie d'**innovation sociale** et démontre sa capacité à anticiper les évolutions sociétales et notamment la loi sur le vieillissement.

2015 est aussi l'année qui, après une courte phase de préparation, voit l'aboutissement rapide des projets et la consolidation des performances déjà observées en 2014. Après la signature du protocole **Habitatis** en janvier, Vosgeliis se porte acquéreur en février 2015 des parts sociales d'une société coopérative d'Hlm qui deviendra **Neobilis**. C'est aussi l'année où Vosgeliis livre ses premiers logements "passifs" et déploie sa **stratégie commerciale**. Que reste-t-il pour 2016 ? Après la diversification de ses activités, Vosgeliis espère maintenant s'ouvrir à d'autres territoires ; tout d'abord au niveau régional grâce à la réforme territoriale, puis à l'échelle européenne avec un projet de jumelage et l'entrée de Vosgeliis dans le réseau européen **Eurhonet**. Comme en 2015, Vosgeliis pourra compter sur des équipes motivées, mobilisées, responsables et citoyennes, pour transformer à nouveau l'essai.

## emblématiques

Janvier

23



A l'occasion de la Convention du personnel, signature du protocole de coopération pour la marque **Habitatis** avec la **Fédération Médico-Sociale des Vosges** et la **Mutualité Française Lorraine**. Ce partenariat formalise le premier axe de diversification des activités de Vosgeliis : le **maintien à domicile pour les séniors** avec une offre de services dédiée.

14



2015 : transformons l'essai !

Février

12



Signature d'un accord de partenariat entre Vosgeliis et le réseau FACE (**Fondation Agir contre l'Exclusion**) dans les Vosges. Cet accord débouchera sur de nouveaux services mis en place en 2015 dans le cadre de la stratégie d'innovation sociale de Vosgeliis (cf. page 26). En 2014, Vosgeliis et Face Vosges avaient déjà coopéré sous forme de création d'un poste d'"ambassadrice énergétique" en contrat civique, financé par Total et mis à disposition de Vosgeliis par Face Vosges. En 2015, une autre personne en contrat civique rejoint à son tour l'équipe de Vosgeliis, avec pour mission de détecter les situations d'isolement chez les aînés.

Février

24



Premier Conseil d'Administration de **Lorraine Vosges Habitat**, actant le rachat des parts sociales à la société Est Habitat Construction, filiale du Groupe 3F, par Vosgeliis. Vosgeliis devient ainsi l'actionnaire de référence de cette société coopérative d'Hlm, destinée à porter le deuxième volet de diversification de ses activités : **l'accession sociale à la propriété**. En 2016, les statuts seront modifiés et Lorraine Vosges Habitat deviendra **Neobilis**.

Avril

08

Présentation aux équipes de la **stratégie commerciale** de Vosgeliis, écrite fin 2014. Grâce à leurs efforts, formalisés et mis en perspective dans cette stratégie, la vacance commerciale a enregistré une baisse de près de 20% en 2014. (Retrouvez les éléments essentiels de la stratégie en page 24.)

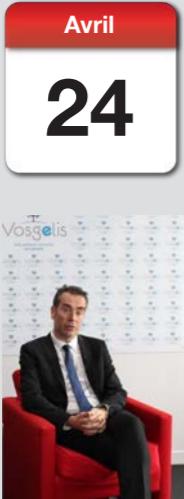


15



2015 : transformons l'essai !

**Convention entreprises** : Vosgeliis a rassemblé ses fournisseurs afin de leur présenter l'état d'avancement de sa stratégie de **dématérialisation des marchés** qui fête déjà ses 10 ans d'existence, et de les préparer aux 100% de dématérialisation de la chaîne de commande au 1<sup>er</sup> septembre. Grâce à l'expérience et au professionnalisme de ses équipes, Vosgeliis sera peu après retenu comme **pilote national du projet "Chorus Portail Pro"** pour les OPH, et recevra à cette occasion le délégué de l'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat).



2015 : transformons l'essai !

Vosgeliis obtient la **certification ISO 9001** - version 2008 pour 6 processus : la vente de logements Hlm, la commercialisation (du prospect à l'entrée dans les lieux), la formation, les achats sur marchés à bons de commande, et la construction neuve. La démarche se poursuivra en 2016 avec la certification de 9 autres processus, l'ensemble de l'activité de Vosgeliis étant alors certifiée. Vosgeliis entend poursuivre sa démarche qualité en visant notamment le référentiel **ISO 26000**, la certification **ISO 14000** et le label **Habitat Séniors Services**.



**Mai**

**26**

**Inauguration de la résidence Pierre Lhuillier à Chantraine, première résidence de Vosgeliis labellisée Passivhaus Institut:** 18 logements 2 et 3 pièces desservis par coursives, construits majoritairement en bois et équipés d'une chaufferie collective à granulés de bois. Cette opération a donné lieu à un partenariat avec l'ENSTIB (École nationale supérieure des technologies et industries du bois) dont les élèves effectuent le suivi et l'analyse des consommations d'énergie.



# 10 projets emblématiques

**Juin**

**30**

Signature du premier **Contrat de Ville** dans le cadre des **quartiers prioritaires de la politique de la ville** fixés par le décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014. Vosgeliis compte dans son patrimoine 4 quartiers prioritaires : le Haut du Gras à Golbey, le Rhumont à Remiremont et les quartiers Kellermann et Saint-Roch à Saint-Dié-des-Vosges. Les effets du décret seront visibles dès 2016 avec un essor remarquable des actions menées dans ces quartiers : travaux d'amélioration, animations, fleurissement, sorties pour les enfants, campagnes de sensibilisation...

**Novembre**

**30**

Signature d'une convention de partenariat avec **Lyonnaise des Eaux**. Après GrDF en 2014, Vosgeliis se rapproche une nouvelle fois de l'un des principaux fournisseurs de sa clientèle, cette fois dans le cadre de l'individualisation des compteurs d'eau froide. Les deux partenaires sont réunis autour de projets essentiellement pédagogiques : réunions d'information et visites à domicile pour les locataires, avec des explications sur la facturation et un accompagnement aux "bons usages de l'eau". Encore une démarche qui contribue à la stratégie d'innovation sociale de Vosgeliis consistant à redonner du **pouvoir d'achat** à ses locataires.

# “Parce que...

... le contexte économique fortement dégradé pèse sur le pouvoir d'achat et le bien-être de ses clients-locataires, Vosgelis considère l'accompagnement social comme un devoir moral et éthique.

”

Le nouveau modèle économique de Vosgelis, en prenant en compte les dimensions sociales et environnementales de son activité, redéfinit ses responsabilités sous l'angle du devoir de citoyenneté.

Entreprise ancrée sur son territoire, qui loge près de 8% de la population du département, Vosgelis se trouve au cœur de la société ; il en est même le miroir qui reflète ses profondes mutations.

Il est évident que sans remettre en cause les trois piliers historiques de son métier, à savoir construire, louer et gérer des logements sociaux, le bailleur doit désormais aller plus loin dans la réponse habitat, en proposant notamment de nouveaux services aux habitants.

Pour se donner les moyens d'agir, l'entreprise doit également performer ses résultats, c'est-à-dire augmenter ses recettes, maîtriser ses indicateurs de gestion. Ces résultats s'obtiennent par une commercialisation réussie, mais aussi par le gain en pouvoir d'achat que Vosgelis fournit à ses clients-locataires grâce à sa stratégie d'innovation sociale, et qui contribue à stabiliser le niveau d'impayés de loyers.

En ce sens, Vosgelis a des droits, mais aussi des devoirs : c'est la définition de la citoyenneté. Vosgelis est une entreprise responsable et citoyenne dont la finalité est de faire cohabiter en permanence réalités économiques et sociales.



Ce symbole signale les informations relevant de l'innovation sociale chez Vosgelis, développée en page 26.

## 1. L'occupation sociale du parc



Remise des clés aux locataires d'une nouvelle résidence à Rupt-sur-Moselle - octobre 2015



# profil de nos clients



## Annie, locataire à Vincéy

53 ans  
Divorcée, pas d'enfant à charge  
Employée à temps partiel à Ravelen  
Revenu mensuel fiscal : 1 200 €  
Son logement : appartement de type 3  
Surface : 63 m<sup>2</sup>  
Loyer : 285 € / mois  
Charges : 60 € / mois  
APL : 206 € / mois

portrait-type



## Le locataire entrant

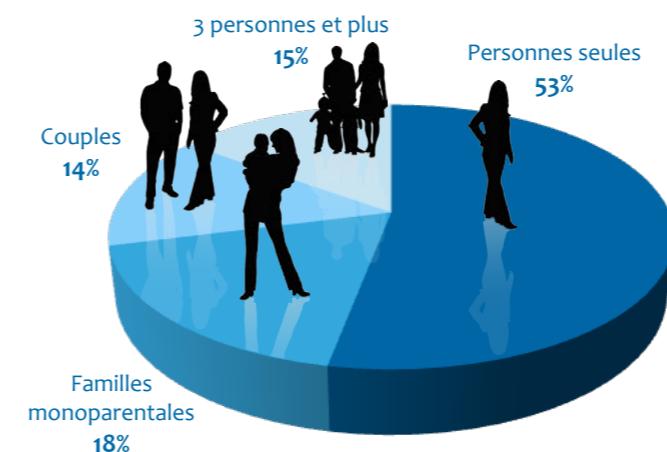
Jeune de moins de 35 ans avec des revenus très faibles (inférieurs au SMIC pour 84%).



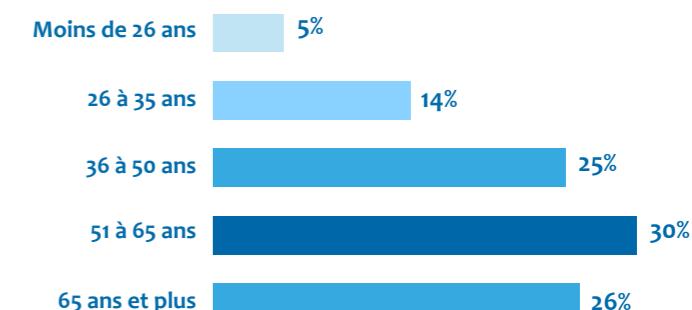
## Le locataire sortant

Personne seule âgée de moins de 50 ans avec des revenus légèrement inférieurs à ceux des locataires.

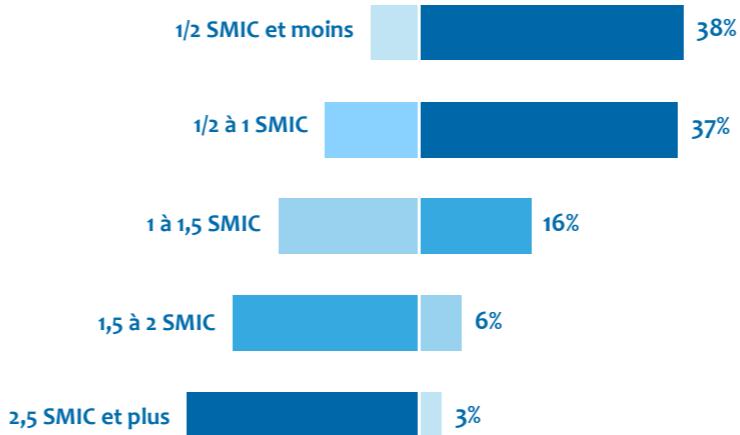
## Taille des ménages



## Âge des locataires



## Revenu mensuel des locataires



## Les aides versées en 2015 (hors APL)

### Action Logement / Loca-pass (avance du dépôt de garantie)

349 familles bénéficiaires, soit 16% des entrants

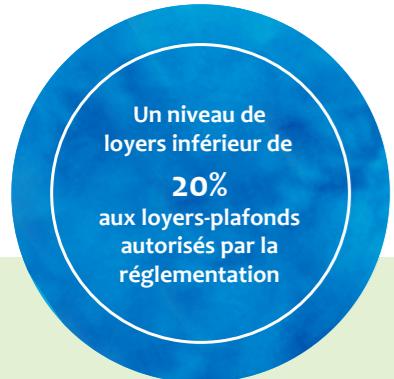
### Fonds Solidarité Logement

Aide à l'accès au logement

511 bénéficiaires, soit 23% des entrants, pour un montant de 184.059 € de prêts et subventions (soit 360€ par bénéficiaire)



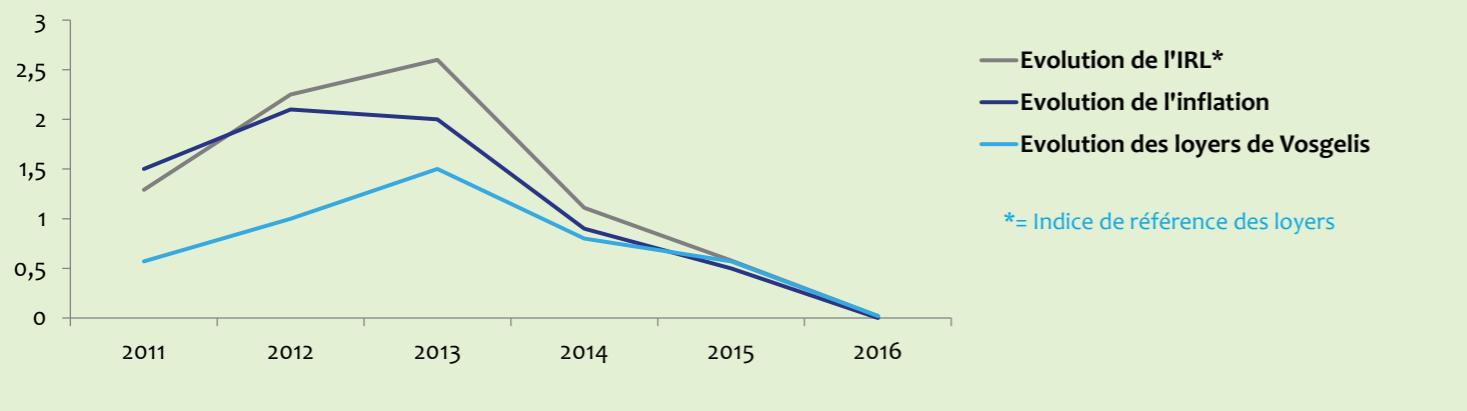
# loyers & charges



## Nos loyers moyens

1 pièce	2 pièces	3 pièces	4 pièces	5 pièces	6 pièces et +	Moyenne
176 €	232 €	276 €	319 €	382 €	462 €	285 €

## Évolution de nos loyers (%)



## Aide personnalisée au logement (APL)\*

\*L'APL est versée directement à Vosgeliis par la Caisse d'Allocations Familiales, excepté pour les logements-foyers.



En 2015, 400.000 € de droits non réclamés par les locataires, ont été générés par le nouveau service de "solvabilisation par l'APL" de Vosgeliis (cf. page 27)

Masse des loyers **55,8 M€**  
dont APL **22,5 M€ (40,4 %)**

**9111** ménages bénéficiaires, soit 52% des locataires

Montant moyen par allocataire : **206 € / mois**

## Évolution des impayés de loyers

	2013	2014	2015
Montant total*	1,8 M€	1,5 M€	1,3 M€
Taux de recouvrement	97,25%	97,72%	98,05%

\*Sur le total des locataires en place et locataires partis dans le courant de l'année

**Contentieux**  
12 expulsions  
92 ordonnances d'expulsion dont 3 pour troubles de voisinage

**Fonds Solidarité Logement**  
Aide au maintien dans le logement  
161 dossiers présentés  
44 prêts et subventions accordés  
466 € d'aide par bénéficiaire (montant moyen)  
46 dossiers ajournés

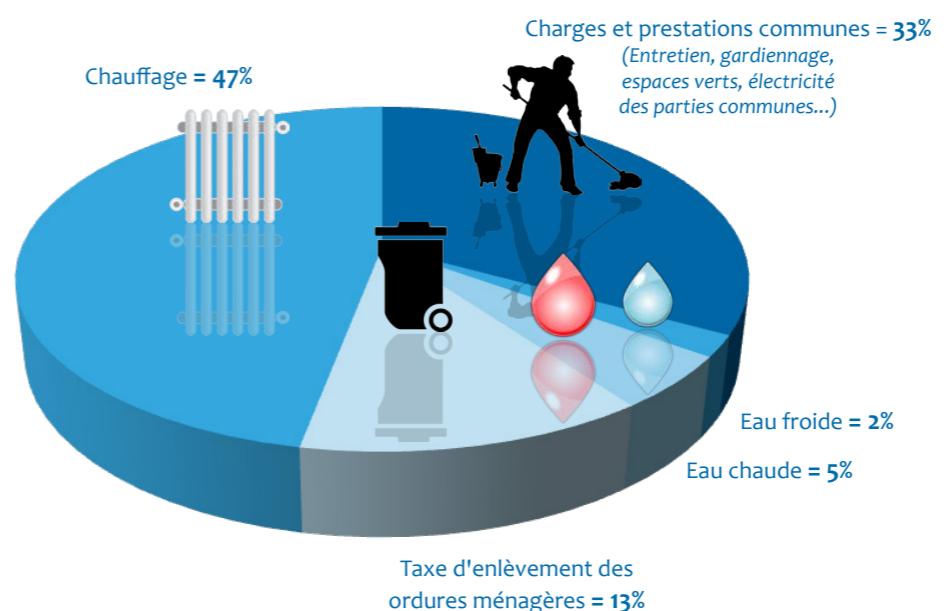


La maîtrise des dépenses de chauffage justifie en grande partie la baisse des charges observée. Les efforts de Vosgeliis en matière de **rénovation énergétique**, portant sur environ **500 logements par an**, commencent à porter leurs fruits. Dans certaines résidences (ci-contre : rue de la Providence à Corcieux, secteur est-vosgien montagneux) les habitants ont constaté une baisse des coûts de chauffage pouvant aller jusqu'à plus de **50%** dans l'année suivant les travaux.

Par ailleurs, Vosgeliis a procédé en 2015 à la mise en place d'un **observatoire des charges**. Cet outil permet de calculer le coût détaillé des charges réelles par logement et par m<sup>2</sup> habitable. On peut ainsi constater les économies réalisées à la suite de travaux par exemple, ou encore le montant des charges générées par les équipements. Ce diagnostic permet de programmer et de prioriser les travaux ou le remplacement des équipements énergivores.

## Répartition des charges locatives récupérables

= dépenses payées par Vosgeliis pour le compte du locataire et refacturées par voie d'acomptes, faisant l'objet d'une régularisation chaque année.

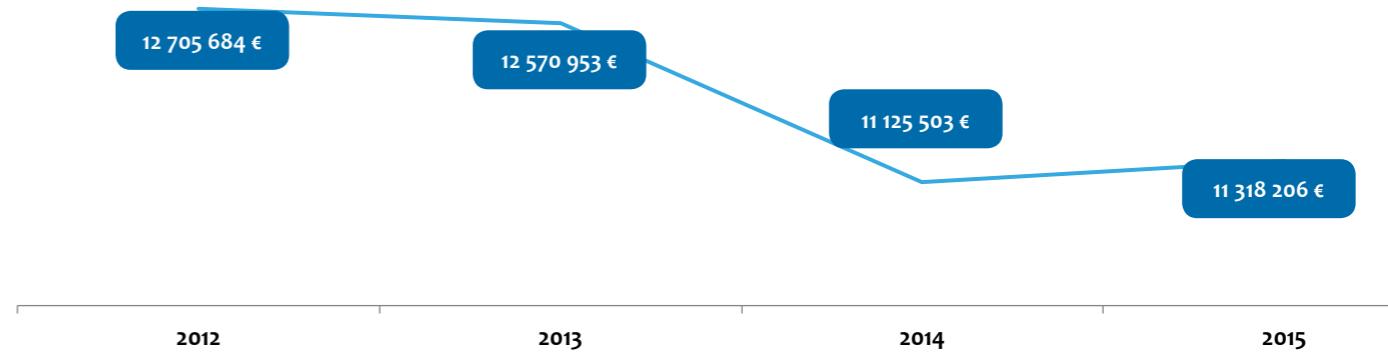


**91% de nos locataires ont bénéficié d'une régularisation créatrice pour l'année 2015, d'un montant moyen de 106 euros.**

Les charges récupérables ont diminué de 11% sur les 4 dernières années.

## Évolution des charges locatives

= montant des charges régularisées donc réelles



**loyers & charges**

## 2. Demande & stratégie commerciale



Un appartement témoin de Vosgelis à Saint-Dié-des-Vosges



### La demande de logement

En 2015, 28% des demandes émanait de personnes déjà logées par Vosgelis.

Si le stock des demandes de logement dans les Vosges est en augmentation, en revanche le nombre de **nouvelles demandes** a diminué de près de 30% (4 094 nouvelles demandes enregistrées en 2015\* contre 5 819 en 2014).

Stock des demandes enregistrées*		
31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
3 408	3 481	3 564

Moyenne des nouvelles demandes par mois		
2013	2014	2015
491	485	409

\*La demande de logement est centralisée dans un fichier départemental depuis 2012. Toutefois, en 2015, 66% des demandes ont été enregistrées par les agences de Vosgelis.

Le demandeur de logement a un profil proche de celui du locataire de Vosgelis, avec une majorité de personnes seules (47%) disposant de revenus modestes (44% ont un revenu mensuel inférieur à 800 €).

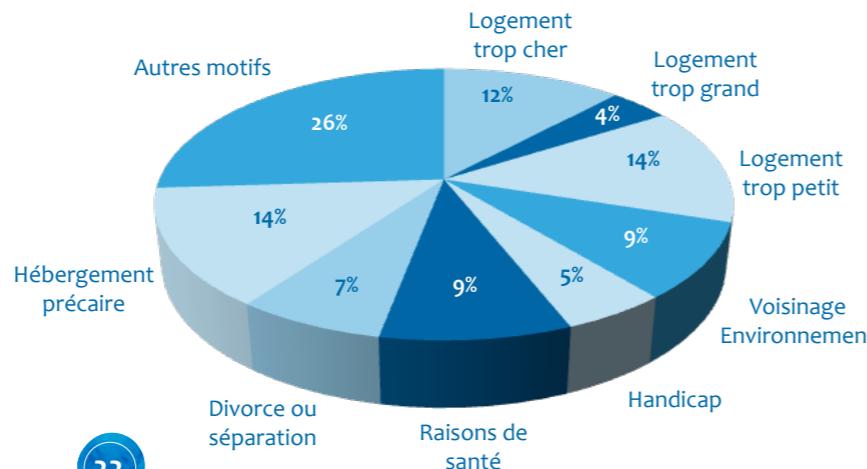


#### Catherine, à la recherche d'un logement dans les Vosges

42 ans  
En recherche d'emploi, actuellement intérimaire chez Thiriet  
Célibataire sans enfant  
Revenu mensuel fiscal : 1 000 €  
Logement recherché : appartement de type 3  
Secteur souhaité : agglomération d'Épinal

portrait-type

### Motif des demandes



## Occupation commerciale du parc

Moyenne mensuelle	2013	2014	2015
Logements vacants (total)	1043	1016	1022
dont vacance technique*	549	605	637
Logements vacants (réel)	494	411	385
Taux d'occupation net	97,3%	97,8%	97,5%

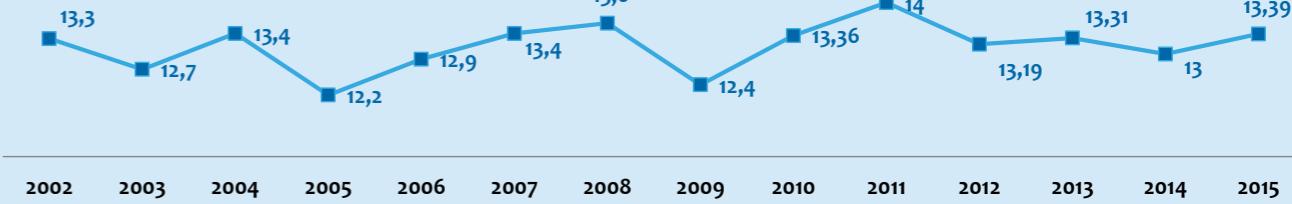


\*Logements vacants pour démolition, restructuration ou autres travaux. Ci-dessus : un bâtiment inoccupé de 44 logements qui sera démolie en 2016, le "Hlm 10" à Vittel.

## demande & mobilité

### Évolution de la mobilité

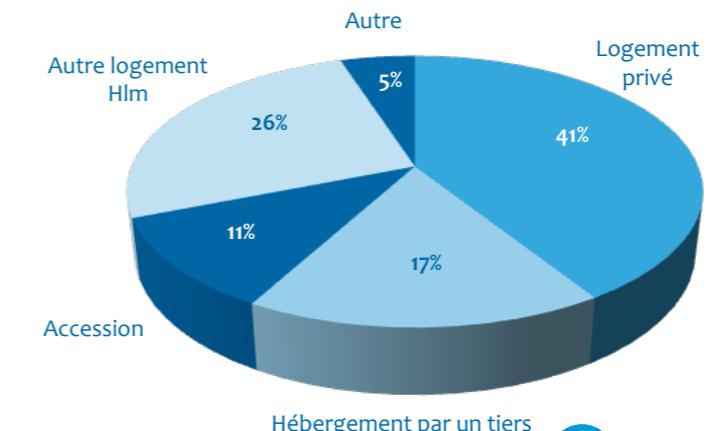
= nombre de départs / nombre de logements



### Motif des départs

- 1 Rapprochement géographique, professionnel ou familial (28%)
- 2 Plus de confort souhaité (22%)
- 3 Logement plus grand souhaité (9,13%)

### Destinations des locataires sortants



Malgré un taux de mobilité stable qui reflète la fidélité de ses clients et la qualité de ses logements, Vosgelis n'échappe pas aux conséquences d'un marché très détendu dans certaines zones d'habitation, notamment rurales. Si le taux de vacance se maintient aux alentours de 1% dans les agglomérations d'Épinal et de Saint-Dié-des-Vosges, il s'approche de 4% dans le secteur de Mirecourt et atteint 4,5% dans la vallée de la Moselle.

Pour pallier la perte d'attractivité de ces zones et maintenir le taux d'occupation dans le reste du parc, les équipes de Vosgelis ne manquent ni d'imagination ni de créativité. Leurs initiatives s'inscrivent dans une **stratégie commerciale** écrite fin 2014 et présentée aux collaborateurs en avril 2015.

# stratégie commerciale

## Enjeu n°1 : regagner du leadership commercial



Opérations "portes ouvertes" dans les quartiers

Visibilité de l'offre

Réunions de locataires

Enquêtes de satisfaction régulières (cf. page 30)

Campagne de fidélisation "Adopte un voisin"



## Enjeu n°2 : améliorer la qualité de service au client

## Enjeu n°7 : augmenter les produits d'exploitation



Stabilisation de la vacance commerciale, maîtrise de la dette

## Enjeu n°3 : répondre à la mixité sociale



Une politique du logement partagée avec les représentants des locataires à la Commission d'attribution des logements

Une réflexion commune sur les Quartiers prioritaires de la Ville avec les partenaires locaux

## Enjeu n°9 : réussir la certification de nos pratiques commerciales



Certification obtenue en juin 2015 pour le processus "commercialisation" (du prospect à l'entrée dans les lieux)

Actions mises en place au titre de l'innovation sociale (cf. page 26)



## Enjeu n°4 : renforcer le lien social et accompagner les locataires en difficulté

Plan de communication externe

Présence de Vosgeliis dans les manifestations publiques

Médiatisation des événements (remise de clés...)



## Enjeu n°5 : adapter notre offre aux besoins et évolutions



Restructuration de grands logements (exemple : transformation de T4 en T3)

Adaptations pour les personnes à mobilité réduite

## Enjeu n°11 : lutter contre la précarité énergétique



Travaux d'amélioration thermique  
Partenariats avec les fournisseurs eau & énergie  
Participation au défi "Familles à énergie positive"

Formations, Tutorat think think



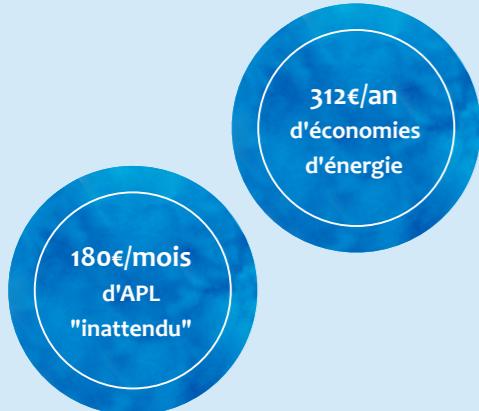
## Enjeu n°6 : faire grandir les équipes

Préparation en 2015 de l'entrée de Vosgeliis dans la démarche ISO 26000



## Enjeu n°12 : s'inscrire dans une démarche RSE

## 3. L'innovation sociale



Amélie Lombard,  
ambassadrice énergétique auprès  
des locataires



### La lutte contre la précarité énergétique



Les démonstrations sur les éco-gestes, à domicile ou sur stand, sont ludiques et permettent aux locataires de regagner du pouvoir d'achat.

### La lutte contre l'exclusion sociale des aînés



Entretenir le lien intergénérationnel et détecter les situations d'isolement : un nouveau service offert par Vosgelis.

Face aux tendances sociétales et à la réduction de moyens des acteurs en place, les bailleurs sociaux sont parfois amenés à renforcer leur rôle, notamment en matière d'accompagnement social. Proactif autant que créatif, Vosgelis n'hésite pas à sortir du cadre de sa mission traditionnelle avec une vraie stratégie d'innovation sociale qui contribue au pouvoir d'achat et à la satisfaction de ses clients.

Le 12 février 2015, Vosgelis signe un protocole de coopération avec l'antenne de Face (Fondation Agir Contre l'Exclusion) dans les Vosges.

Cette alliance donne lieu à plusieurs initiatives : en premier lieu le recrutement d'une «ambassadrice énergétique» dont les conseils ont permis aux locataires visités de réaliser en moyenne 312 € par an d'économies sur leurs factures d'eau et d'énergie. Cette démarche dont l'objectif est de redonner du pouvoir d'achat aux clients en luttant contre la précarité énergétique, doit se poursuivre avec l'ouverture d'un appartement pédagogique en 2016.

Forts du succès de cette expérience, Vosgelis et Face Vosges se sont ensuite tournés vers les aînés avec le recrutement d'une personne en contrat civique chargée de repérer les situations d'isolement et/ou de précarité parmi les locataires âgés de Vosgelis. Lors de ses visites à domicile, elle établit ou rétablit le lien avec les personnes âgées, détecte leurs éventuels problèmes de santé ou d'exclusion et avertit les parties prenantes concernées.

Gisèle Claude, locataire, en compagnie de Charline Helle, chargée de mission à Vosgelis

## La "solvabilisation par l'APL"

Toujours dans l'objectif de redonner du pouvoir d'achat à ses clients-locataires, Vosgelis a entrepris une démarche consistant à recenser les personnes non bénéficiaires de l'APL mais susceptibles d'y prétendre. Plus de 2000 cas ont déjà été attentivement étudiés. La plupart de ces locataires perçoivent désormais l'APL et certains ont même eu l'heureuse surprise de toucher un important rappel. Les premiers bilans de ce nouveau service, qui a généré près de 400.000 € de droits non réclamés en 2015, attestent son impact sur la solvabilité des clients.



Ce locataire a reçu un chèque symbolique correspondant à un rappel de plus de 2000 € et perçoit désormais environ 180 € d'APL par mois.

## L'offre de parcours résidentiel

Les besoins des ménages évoluent, notamment en termes de taille du logement. À la différence du parc privé, Vosgelis offre la possibilité aux familles de déménager en cas de changement de situation. Par ailleurs, afin de permettre aux ménages aux revenus modestes de devenir propriétaires, Vosgelis offre à certains locataires la possibilité d'acquérir leur logement.

Dans le cadre de son projet d'entreprise, Vosgelis - par le biais de la structure Neobilis - développe également une offre d'accession sociale à la propriété dans le neuf destinée à de jeunes ménages dont les revenus moyens sont de 2 à 2,5 SMIC. Cette offre est assortie de mécanismes de sécurisation : la limitation de la perte éventuellement constatée par l'accédant en cas de revente dans les cinq années qui suivent l'acte d'achat, une garantie de rachat du logement vendu à un prix convenu et la proposition d'une solution de relogement en cas de nécessité.

Enfin, fort du constat que 90% des aînés souhaitent vieillir à domicile (sondage OpinionWay réalisé en 2012), Vosgelis multiplie les efforts en faveur du maintien à domicile des aînés : accès des résidences, adaptations techniques des logements, et bientôt une offre de services dédiés avec Habitatis.

Vosgelis a vendu 34 logements en 2015, dont 19 à des locataires de son parc Hlm. Le prix moyen d'un logement Hlm de Vosgelis était de 62.000 € pour une surface moyenne de 83 m<sup>2</sup>. 30% des acheteurs avaient plus de 50 ans et 65% étaient locataires de Vosgelis depuis plus de 10 ans. 23% des acheteurs avaient un revenu annuel net imposable inférieur à 10.000 €.



Les futurs logements en accession sociale de Neobilis

En 2015, 126 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite, pour un montant total de 384 477 €.

## à l'horizon 2016

### L'accès aux soins pour les aînés

Pour les publics fragilisés, l'accès aux soins devient de jour en jour plus difficile. Face à ce constat, Vosgelis a engagé une réflexion pour la mise en place d'une couverture santé profilée et adaptée aux revenus de ses clients. Ce nouveau service inscrit dans la politique d'innovation sociale de Vosgelis, entraînera le montage d'un partenariat avec la société Harmonie Mutuelle.

### L'aide à l'emploi pour les jeunes

Vosgelis s'est engagé à prêter main-forte à son partenaire Face Vosges pour la réalisation de "CV vidéo". L'action consiste à coacher des jeunes en recherche d'emploi avant de les filmer pour une présentation d'une minute. Coaching et tournages ont lieu à Vosgelis, où plusieurs collaborateurs se sont portés volontaires pour prendre en charge les jeunes candidats.

## 4. La valeur créée sur le territoire



à Vittel, une résidence destinée aux séniors autonomes avec 27 logements de types 1 et 1bis, accessibles PMR



La crise du logement engendrée par une augmentation de la demande non suivie par l'offre, en particulier dans les zones tendues, entraîne aujourd'hui des difficultés pour les ménages à trouver un logement adapté à leur revenu, leur situation familiale et la localisation de leur emploi, et peut ainsi accentuer les situations de précarités.

Les entreprises peuvent être confrontées à des difficultés de recrutement, certains salariés rejetant l'idée d'accroître leurs efforts financiers pour se loger et/ou allonger le temps et les coûts de trajet domicile-travail.

Le coût des logements a donc un impact sur la mobilité résidentielle et professionnelle et, avec l'accroissement du taux d'effort, des conséquences sur les conditions de vie et le pouvoir d'achat. En effet, entre 1995 et 2010, le revenu nominal moyen a été multiplié par 1,4 alors que le prix des logements des logements anciens a été multiplié par 2,5 (étude du CREDOC, 2011).

Le poids du logement dans le budget des ménages a fortement augmenté par rapport à d'autres postes de dépenses comme l'alimentation : la part consacrée à l'alimentation est passé de 32 à 17 % entre 1960 et 2010, et celle du logement de 11 à 26 % dans la même période.

À ce titre, le coût du logement peut influencer la compétitivité et l'attractivité d'un territoire en impactant le pouvoir d'achat des ménages. Cet impact se répercute sur les entreprises locales et sur leur capacité à se pérenniser et se développer. Par ailleurs, les situations de précarité peuvent accroître les problèmes sociaux et les phénomènes de ségrégation sociale en freinant le parcours résidentiel (mobilité et accession sociale) pour une partie de la population.

Dans ce contexte, la présence de bailleurs sociaux construisant des logements de qualité, favorisant la mixité sociale et offrant des logements accessibles et des solutions de parcours résidentiel, représente une réelle opportunité pour le développement des territoires.



Vosgelis reconduit chaque année sa participation au défi «Familles à énergie positive», dont l'objectif pour les 15 familles vosgiennes inscrites en 2014-2015 a été de réaliser 8% d'économie sur leur consommation initiale.

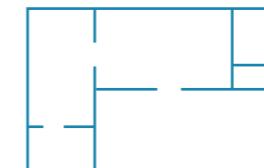
Lancement du défi 2015-2016 au siège de Vosgelis, le 17 décembre 2015

Les chiffres présentés sur cette page sont le fruit d'une étude réalisée en 2015 par l'association Delphis dans le cadre de son projet AcTerr (lire en page xx).

En proposant des logements locatifs à un prix inférieur à celui du marché privé, Vosgelis offre aux ménages la possibilité de se loger confortablement pour un taux d'effort (soit la part du budget consacrée au logement) maîtrisé.

Afin de mesurer le gain théorique en pouvoir d'achat et le gain théorique en surface pour un ménage logé chez Vosgelis, une comparaison est réalisée avec les prix du parc privé dans le département des Vosges.

Pour un loyer moyen de 272 €/mois, si le ménage avait dû se loger dans le parc privé, il vivrait dans un logement de 42 m<sup>2</sup>, soit environ 23 m<sup>2</sup> de moins que la surface dont il bénéficie dans un logement de Vosgelis.



+ 23 m<sup>2</sup>



une grande pièce supplémentaire



+ 148 € / mois



un crédit pour l'achat d'une voiture

Rapporté à l'ensemble des ménages logés par Vosgelis sur le territoire, l'ensemble du gain théorique en pouvoir d'achat s'élève à près de 30 millions d'euros par an.

Ces données constituent une moyenne de l'ensemble des logements de Vosgelis, mais le gain individuel en loyer ou en surface peut être inférieur ou supérieur à cette moyenne en fonction de la localisation et des caractéristiques des logements.

Par exemple, pour cette résidence de 8 logements située à Golbey, le différentiel théorique moyen de loyer pour un appartement 2 pièces situé dans la même zone est de 100 €/mois avec 15 m<sup>2</sup> de surface supplémentaire, si l'on compare avec un logement privé de la même zone pour des caractéristiques équivalentes.



Le gain théorique s'applique également pour la vente de logements Hlm. En effet le ménage qui fait l'acquisition d'une maison de Vosgelis bénéficie d'une surface d'environ 22 m<sup>2</sup> supplémentaires par rapport à la surface qu'il aurait obtenue dans le privé pour un logement équivalent au même niveau de prix. En d'autres termes, il aurait dû payer environ 24 000 € supplémentaires pour un bien de surface identique au prix de vente moyen/m<sup>2</sup> pratiqué par le secteur privé.



## 5. L'avis de nos clients



Concours de pétanque organisé par Vosgelis dans le quartier Kellermann à Saint-Dié-des-Vosges, le 3 juin 2015



La qualité de service dans le monde Hlm se mesure notamment au travers des **enquêtes triennales de satisfaction** menées par les organismes auprès de leurs locataires. A Vosgelis, la dernière enquête triennale réalisée en 2014 auprès d'un échantillonnage de 1566 locataires, a permis de constater une progression du niveau de satisfaction depuis 2011 (+0,06 points). Le taux de satisfaction globale atteint ainsi 90,4%, avec une mention spéciale pour **l'accueil et les relations avec les services de Vosgelis** : 93,6%. Parmi les taux en hausse, on trouve également la **qualité de vie dans les quartiers**, qui affiche une progression de 1,8 points. C'est le fruit du travail mené par les équipes de terrain de Vosgelis, qui n'hésitent pas à s'investir dans des actions de proximité au profit du bien vivre ensemble.

En marge de cette enquête et afin de disposer d'un observatoire permanent de la satisfaction de ses clients, Vosgelis a confié à l'Association des Paralysés de France le soin de réaliser régulièrement des **enquêtes téléphoniques** auprès de ses locataires entrants et sortants. Pour 2015, les résultats de ce sondage, effectué auprès d'un échantillon de 1527 locataires entrants et 1224 locataires sortants, ont permis à Vosgelis de publier des résultats très positifs, avec notamment **98% de locataires entrants satisfaits de l'accueil** qui leur a été réservé lors de leurs démarches, et **85% de locataires sortants prêts à recommander Vosgelis** à leurs proches (cf. affiche ci-contre).

A l'instar de la plupart des organismes, les taux de satisfaction les moins élevés se rapportent au **traitement des réclamations** (37,2% de mécontents), notamment techniques (26,2%). C'est aux fins d'améliorer la qualité et les délais de ses réponses, que Vosgelis a engagé en 2015 une réflexion sur la mise en place d'une **prestation de type multiservices**, qui doit être effective en 2017.

# niveau de satisfaction

# histoires de clients

## Henri et Fernande Colin (Charmes)



Il a 85 ans, elle en a 78, et cela fait plus de 20 ans qu'ils occupent leur appartement rue de Bertrix à Charmes. «Nous avons de très bons souvenirs dans cet immeuble : nous avons fait des fêtes, des repas entre voisins... On s'amusait beaucoup. Lorsque nous sommes arrivés dans ce quartier en 1995, nous avons demandé un logement au rez-de-chaussée. Nous ne pouvions pas savoir que grâce à ce choix, nous aurions la chance de pouvoir rester aussi longtemps.» En effet, aujourd'hui Fernande et Henri sont tous deux victimes de handicaps qui limitent leurs déplacements. «Heureusement, nous avons bénéficié d'aménagements : Vosgelis nous a installé une douche, et notre gendre nous a posé des barres de maintien. Et puis notre gardien est très gentil et s'occupe bien de nous.» Grâce à tout cela, Henri et Fernande n'ont pas été obligés de déménager. Leurs 5 filles, leurs 13 petits-enfants et 17 arrière-petits enfants sont unanimes pour leur dire : «Tâchez de rester ici le plus longtemps possible.» «Les maisons de retraite, c'est sûrement très bien, conclut Henri et Fernande ; seulement ce n'est pas chez nous.»



## Nadège Dolbeau (Châtenois)

«J'ai eu l'impression de rentrer chez moi.» Ce déménagement aurait pourtant dû être une épreuve pour Nadège qui, à la suite d'une séparation, a dû se résoudre à chercher un appartement à louer. Auparavant, Nadège a vécu plusieurs années à Contrexéville, puis à Châtenois dans un logement de Vosgelis. À nouveau elle déménage, cette fois dans le privé, pour vivre avec son compagnon. Mais en 2015, c'est la séparation... «J'ai alors passé un coup de fil chez Vosgelis et on m'a dit : ne vous inquiétez pas madame Dolbeau, on va vous trouver quelque chose ! Nous avons fait les démarches et j'ai reçu une proposition. Mais lorsque je suis arrivée à l'agence pour signer le bail, ma chargée de clientèle m'a annoncé que mon ancien appartement venait de se libérer ! Je n'ai pas hésité, j'ai immédiatement accepté l'échange. Mes enfants se souvenaient très bien de cet appartement, ils ont repris leurs anciennes chambres. Bref, nous avons eu l'impression de rentrer chez nous. J'étais si contente que j'ai offert des chocolats à l'équipe de Vosgelis !»



## Corinne Tondi (Contrexéville)



Le premier appartement de Corinne, c'était à Hymont en 1986. Par la suite, elle a habité Châtenois, Gironcourt et Contrexéville, toujours dans des logements de Vosgelis. Un soir de juin 2013, rue de Picardie à Contrexéville, Corinne aperçoit de la fumée s'échappant d'un logement situé dans l'immeuble en face du sien. Elle appelle les pompiers puis se précipite au secours des habitants pour les aider à sortir. Malheureusement, le locataire du logement en feu est bloqué chez lui. Aussi, lorsque les pompiers arrivent, Corinne se joint à eux pour tenir la couverture. In extremis, le voisin peut sauter ; il est indemne. «Cet événement m'a secouée, avoue aujourd'hui Corinne : je ne voulais plus habiter à cet endroit. Je suis donc partie quelque temps, mais je suis bien vite revenue, dans un autre appartement du quartier des Rochottes. En effet, chez Vosgelis, il y a une qualité d'écoute que je n'ai pas retrouvée dans le privé. On a des réponses immédiates, et on peut parler de ses problèmes. C'est la solution idéale pour les personnes qui vieillissent et ont besoin de soutien : il y a beaucoup d'avantages et beaucoup moins de soucis. Par ailleurs, le fait de pouvoir acheter son logement est une véritable opportunité pour certains locataires. En tout cas, moi je me sens drôlement bien ici, et je recommande fortement Vosgelis à tout mon entourage.»

## “Parce que...

... construire et entretenir des logements est aussi important pour les habitants que pour le tissu économique local, Vosgelis a prévu d'investir 300 millions d'euros en 10 ans dans son patrimoine.

”

Vosgelis évolue dans un environnement économique, sociétal et concurrentiel spécifique, où la dualité de sa mission se retrouve sous forme de problématiques contradictoires.

D'une part, Vosgelis revendique un rôle de bailleur social historique dont la recherche de profit n'est pas l'objectif principal. D'autre part, son ambition stratégique de développement et de diversification implique la recherche de performances économiques dans un raisonnement similaire à celui d'une entreprise commerciale.

Par ailleurs, les situations de précarité peuvent freiner le parcours résidentiel (mobilité et accession sociale) pour une partie de la population victime de problèmes sociaux et de phénomènes de ségrégation sociale.

Face à ces enjeux, l'ambition de Vosgelis est de continuer de proposer à ses clients-locataires une offre de qualité à coût

abordable et un véritable parcours résidentiel, en améliorant son patrimoine existant (réduction de la facture énergétique) et en construisant des logements performants et conformes aux besoins. C'est pourquoi, au titre de son **plan stratégique de patrimoine 2015-2024**, Vosgelis s'engage à investir près de 300 millions d'euros en 10 ans dans son patrimoine.

Dans la mise en œuvre de ce plan, Vosgelis est confronté à des enjeux nationaux (réduction des crédits publics, évolution de la réglementation en matière d'amiante ou d'accessibilité, enjeux énergétiques...) et locaux (zones de commercialisation détentues, vieillissement de la population...).

En particulier, la mobilisation de plus en plus importante de ses fonds propres pousse le bailleur à gagner en autonomie financière. Vosgelis s'engage ainsi dans une **stratégie financière** dont l'un des principaux axes consiste à affirmer son indépendance et son autonomie financière.

### 1. Une année dans le patrimoine



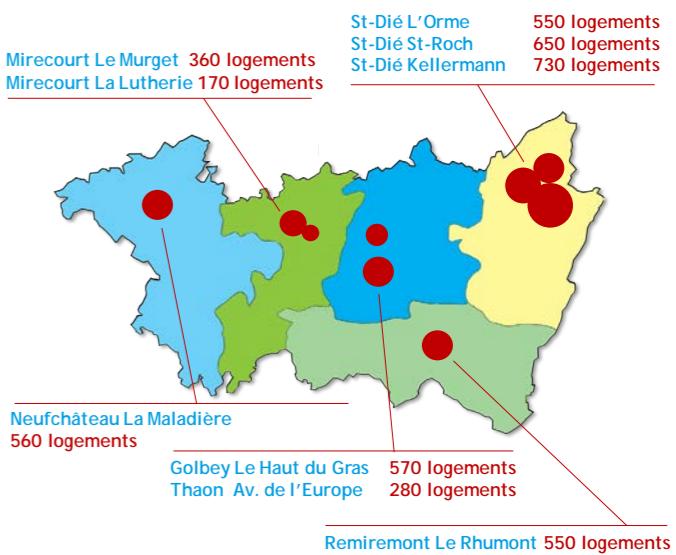
Le 30 avril 2015, le Directeur Général inaugure en compagnie du Maire de Neufchâteau une résidence de 18 logements entièrement adaptés aux personnes à mobilité réduite.



### Le patrimoine en chiffres

- 16866 logements "familiaux" dont 2486 individuels (soit 15%)
- 407 chambres en foyer
- 53 logements étudiants
- 48 locaux sociaux ou collectifs résidentiels
- 1 local d'activité
- 5173 garages
- 36 locaux administratifs
- 13 commerces

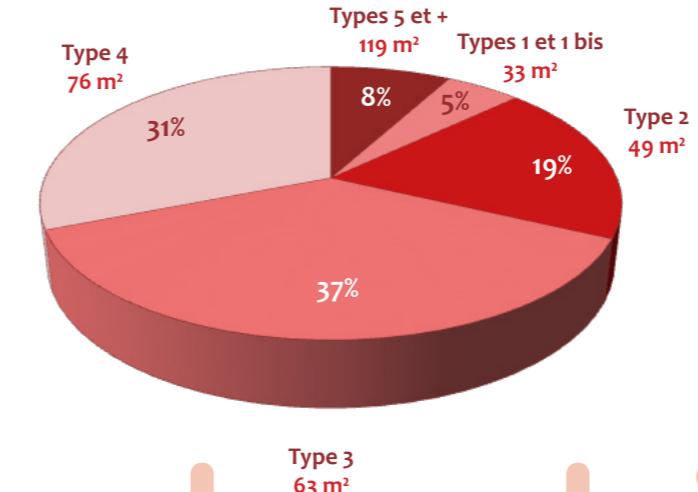
### Les principaux quartiers



### Plan stratégique de patrimoine 2015 - 2024



### Typologie et surfaces moyennes



le patrimoine de



La politique de construction de Vosgeliis est résolument tournée vers les **séniors**, avec une majorité de petits logements accessibles aux personnes à mobilité réduite. Toutefois 12 grands logements de type 5 ont été construits pour reloger des familles du quartier Kellermann à Saint-Dié-des-Vosges, au titre de la reconstitution de l'offre.

Opérations livrées en 2015	Nombre de logements	Dont adaptés au handicap	Coût TTC	Typologie	Label / certification
Chantraine Résidence Pierre Lhuillier	18	18	2,8 M€	T1 bis - T2	Passivhaus Institut
Saint-Nabord Rue de l'Eglise	18	18	2,4 M€	T2 - T3	Qualitel BBC Effinergie Habitat & Environnement
Neufchâteau Rue des Halles	18	18	1,6 M€	T1 bis - T2 T3	RT 2012 Habitat & Environnement
Raon l'Étape Rue du Général Leclerc	12	12	1,7 M€	T1 bis - T2	Qualitel BBC Effinergie Habitat & Environnement
Rupt-sur-Moselle Rue de Parier	6	3	2,2 M€	T3	RT 2012
Saint-Dié-des-Vosges Rue Jean Jaurès	12	6	1 M€	T5	RT 2012
	84	75	11,7 M€		

9 nouveaux logements sur 10 sont accessibles aux handicapés

1. Saint-Dié des Vosges
2. Raon l'Étape
3. Saint-Nabord



# amélioration thermique

Les constructions neuves sont toutes certifiées 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 (cf. page 37).

En 2015, **458** logements ont bénéficié de travaux d'amélioration thermique portant principalement sur l'isolation thermique des façades, les menuiseries extérieures, la ventilation mécanique contrôlée et les installations de chauffage.

Ces travaux ont entraîné une amélioration sensible des niveaux de performance énergétique, qui passent en consommation de l'étiquette E (270 Kwh/an) à l'**étiquette C** (137 Kwh/an), soit une économie de **4 919 112 Kwh/an** et **1103 Tonnes de CO2/an** non rejeté dans l'atmosphère.

Plus de 17.000 € investis par logement

1. Remiremont, le Fouchot
2. Saint-Dié-des-Vosges, Quai du Stade



Opérations livrées en 2015	Nombre de logements	Coût TTC
Contrexéville Le Bois d'Hazau	24	534 620 €
Capavenir Vosges Avenue de l'Europe	96	1 092 230 €
Remiremont Le Rhumont - Ban d'Arches	34	586 360 €
Saint-Dié-des-Vosges Quai du Stade	24	428 320 €
Liffol-le-Grand Pâquis de Pointure	20	584 620 €
Remiremont Revillon	72	1 383 970 €
Fraize La Prairie des Faulx	38	504 000 €
Arches Au Levraye	16	463 190 €
Remiremont Le Fouchot	42	829 090 €
Saint-Nabord Centre-ville	52	1 020 510 €
Cornimont Rue Charlemagne	40	496 300 €
	458	7,9 M€, soit 17.300 € / logement

Opérations mises en chantier en 2015	557	8,9 M€, soit 16.100 € / logement
--------------------------------------	-----	----------------------------------

Travaux d'adaptation réalisés en 2015	126 logements	384 477 €, soit 3000 € / logement
---------------------------------------	---------------	-----------------------------------

Nature des travaux : aménagement de douches, WC, barres de maintien, mains courantes, motorisation de volets roulants

# adaptations séniors

# qualité, sécurité,



## Sécurité incendie

**1500** plans d'évacuation dans les immeubles collectifs, conformément à la réglementation.



## Ascenseurs

**82** appareils

**150 K€** de travaux :

15% sécurité  
60% modernisation  
25% embellissement /rénovation

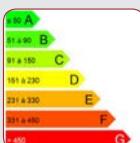


## Diagnostics amiante

**2896** Dossiers Amiantes Parties Privatives

**247** Dossiers Techniques Amiantes

**1238** Rapports Amianté Avant Travaux établis dans le cadre de travaux d'amélioration



## Diagnostics énergie

**1857** renouvellements de diagnostics de performance énergétique (DPE) établis suite à des travaux d'amélioration et de remplacement de composants.

La performance énergétique globale du patrimoine de Vosgelis est l'étiquette D (1/3 des logements). De ce fait, le risque de précarité énergétique est un enjeu important pour Vosgelis qui consacre 1/3 du budget de son plan stratégique de patrimoine à l'amélioration thermique. Par ailleurs, Vosgelis collabore avec le distributeur de gaz naturel GrDF pour assurer une meilleure performance énergétique des logements dans le cadre de la rénovation de son parc immobilier. Cette collaboration a été formalisée fin 2014 par la signature d'une convention de partenariat entre les deux entreprises. Le travail de coopération vise à réduire les consommations d'énergie dans le parc de bâtiments existants, au travers de plusieurs actions telles que la mise au gaz d'un quota de logements du patrimoine de Vosgelis et la fourniture par GrDF de données de consommations réelles. L'accord facilite également l'accès à l'énergie gaz naturel lors de l'emménagement des locataires.

## 2. L'innovation technique & environnementale : zoom sur la résidence Pierre Lhuillier à Chantraine



Inauguration le 26 mai 2015 de la résidence baptisée Pierre Lhuillier en hommage à un ancien Directeur Général de l'Office (de 1950 à 1990)

**Vosgelis**  
Votre partenaire résidentiel en Lorraine

**PASSIV HAUS INSTITUT**

**La résidence Pierre Lhuillier rue Varroy à Chantraine**

Une politique de construction responsable et citoyenne

La maîtrise des charges énergétiques, des coûts de construction, le confort, le choix des matériaux et le respect des récentes normes d'accessibilité sont plus que jamais les axes prioritaires de Vosgelis. La résidence Pierre Lhuillier, labellisée Passivhaus du Darmstadt Institut et dont les appartements sont entièrement aménagés pour les personnes à mobilité réduite, traduit la politique de construction de Vosgelis résolument engagée vers l'éco-citoyenneté et le maintien des séniors à domicile.

## Une opération axée sur les filières bois-construction & bois-énergie

Cette construction à ossature et plancher bois, dont les performances thermiques sont supérieures aux standards réglementaires actuels (étanchéité à l'air accrue, VMC double flux individualisée, ponts thermiques inexistant et chaufferie bois à granulés) a été réalisée avec la participation de la ville de Chantraine. Conçue par François Lausecker, Architecte à Gérardmer, assisté des bureaux d'études thermiques Fluid'Concept et Avn'R sur la base du programme établi par Vosgelis, cette opération a fait l'objet d'un partenariat avec l'Enstib (École nationale supérieure des technologies et industries du bois) dont les étudiants effectueront durant trois ans le suivi et l'analyse des consommations du bâtiment. Les informations récoltées permettront d'enrichir les connaissances de Vosgelis, mais aussi du maître d'oeuvre, des bureaux d'études et de l'école d'ingénieurs, et permettront d'orienter la conception des futurs projets de bâtiments performants à coûts maîtrisés.

Plaquette réalisée à l'occasion d'une journée "portes ouvertes" organisée en partenariat avec la Maison Passive le 13 novembre 2015

# environnement maintenance

**8,7 M€**  
consacrés à la  
maintenance du  
patrimoine

## Amiante

**9000 m<sup>2</sup>** de couverture traités  
soit :

32 bâtiments  
8 batteries de garages,  
182 logements

## Remplacement de composants

**1548** logements concernés, soit :

Clos couvert = **60%**  
Sécurité (électricité) = **20%**  
Chauffage = **10%**  
Assainissement/divers = **10%**

## Cadre de vie

**1000** logements concernés :

Peintures des parties communes  
Électricité  
Portes des logements  
Boîtes aux lettres  
Portiers d'accès aux immeubles

# la résidence pierre lhuillier

La conception architecturale, le choix des caves en sous-sol, la conservation de différents aménagements paysagés, répondent aux exigences d'une parfaite insertion environnementale. En outre, les matériaux et isolants utilisés sous les chapes flottantes, offrent des performances acoustiques supérieures à la réglementation en vigueur.

## Accompagner les locataires

Avant de prendre possession de leurs logements, les futurs habitants de la résidence Pierre Lhuillier ont été conviés à une réunion de sensibilisation à la bonne utilisation de leurs équipements spécifiques (brise-soleil, ventilation...). Par ailleurs, chaque famille a reçu une plaquette résumant les bonnes pratiques à observer, ainsi qu'une notice d'information sur les équipements du logement.



## Descriptif technique

- 18 logements répartis en 9T3 et 9T2
- Surface Habitable : 1125 m<sup>2</sup>
- Bâtiment de type R+2 sur sous-sol, entièrement desservi par un ascenseur à régénération d'énergie
- Hall d'entrée sécurisé par portier vidéophone
- Sous-sol maçonnié comprenant 18 caves, la chaufferie collective et un local à vélos
- Superstructure en ossature verticale et planchers bois
- Isolation dalle basse du rez-de-chaussée d'épaisseur 200 mm
- Isolation des murs : laine de verre 200 mm dans l'ossature + isolation Thermique par l'Extérieur (ITE) de 60 mm en laine de bois + 100 mm en intérieur laine de verre
- Isolation des combles : 400 mm de laine de verre en deux couches
- Chauffage de type collectif bois à pellets
- Production d'eau chaude sanitaire en ballon individuel réchauffé par trains de chaleur hydraulique
- Ventilation mécanique contrôlée double-flux individuelle avec récupération d'énergie individuelle sur l'air extrait du logement
- Menuiseries extérieures bois triple vitrage certifiées Passivhaus
- Porte d'entrée certifiée Passivhaus 140 mm

## 3. Stratégie & résultats financiers

46%  
du chiffre  
d'affaires  
réinvesti dans le  
patrimoine



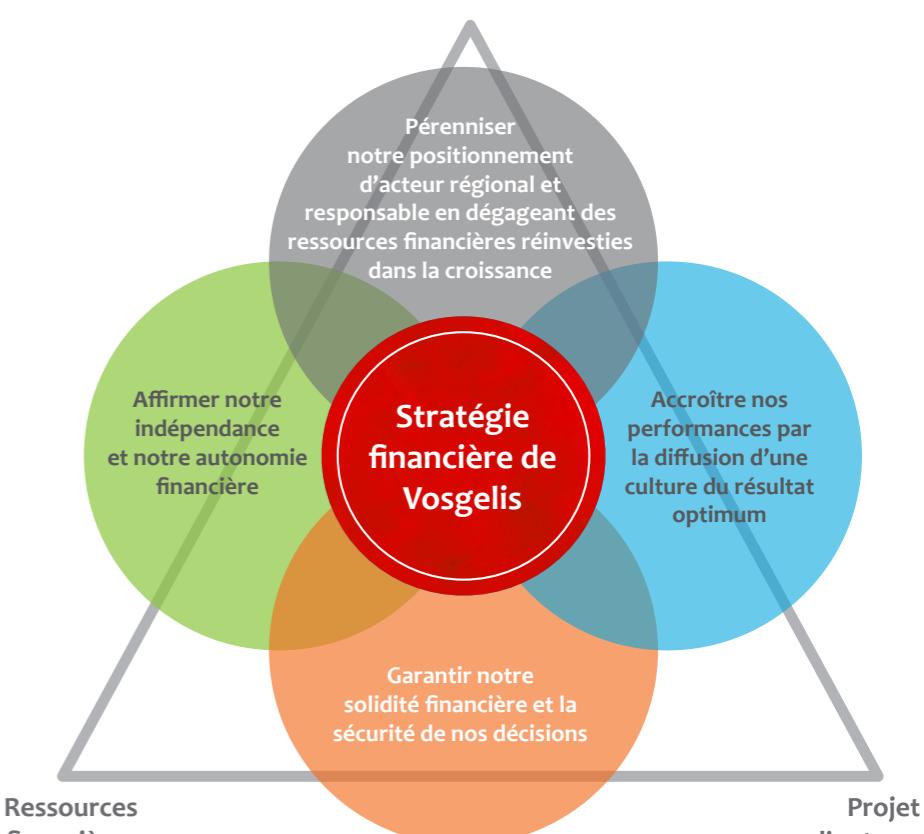
Chez Vosgialis, une équipe de 12 personnes est dédiée aux finances et à la comptabilité : des collaborateurs disposant d'un capital de connaissances, d'expériences et de polyvalence qui permet de mener de grands projets structurants. En témoignent le **passage à la comptabilité commerciale** en janvier 2014, et l'intégration de nouvelles filiales nécessitant une **ingénierie financière adaptée**.

La comptabilité commerciale a donné à l'entreprise sa dimension économique réelle avec le traitement complet de l'information comptable, financière et fiscale, et la maîtrise des flux dans leur intégralité. L'activité est désormais articulée autour de 4 missions fondamentales :

1. Gérer des **engagements financiers** considérables : un volume total de **800 millions d'euros**, déterminant pour le pilotage du résultat financier et la pérennité de l'entreprise.
2. Agir sur le **fonds de roulement**, soit y contribuer par des arbitrages comptables et financiers générateurs de ressources.
3. Optimiser et maîtriser la **trésorerie** et notamment les flux financiers et les produits des placements. Les transactions financières sont aujourd'hui plus que jamais des opérations sensibles et risquées.
4. Maîtriser notre **endettement**, son coût et sa sécurité, afin de préserver nos capacités d'investissement. Sa mauvaise gestion est en effet l'une des principales causes des difficultés des organismes.

Cette organisation répond parfaitement aux objectifs de Vosgialis en termes d'**autonomie financière**.

### Volontés stratégiques du Conseil d'Administration

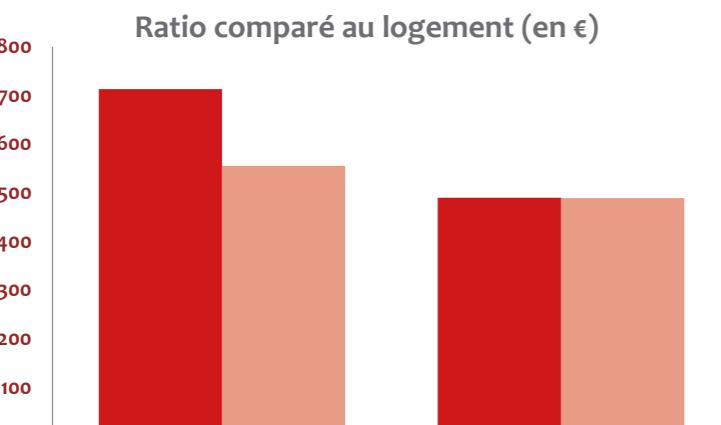


Chiffre d'affaires	
2014	2015
66,3 M€	67,3 M€

Produit des activités (M€)	
2014	2015
55,1	55,9

L'augmentation des loyers a été arrêtée à 0,57% par le conseil d'administration pour 2015. Grâce à des actions fortes sur la vacance, l'occupation du parc et les loyers pratiqués après travaux, l'augmentation du volume global de loyers a progressé de 1,5%

Compte de résultat (en M€)		
	2014	2015
<b>Résultat d'exploitation</b>	4 143	2 368
<b>Résultat financier</b>	2 218	1 292
<b>Résultat courant</b>	6 361	3 660
<b>Résultat exceptionnel</b>	5 669	2 558
<b>Résultat net de l'exercice</b>	12 029	6 218
 Capacité d'autofinancement	24 891	21 865
 Autofinancement net Hlm	9 367	6 808



# résultats financiers

## Résultat net de l'exercice (K€)

2014	2015
12 029	6 218

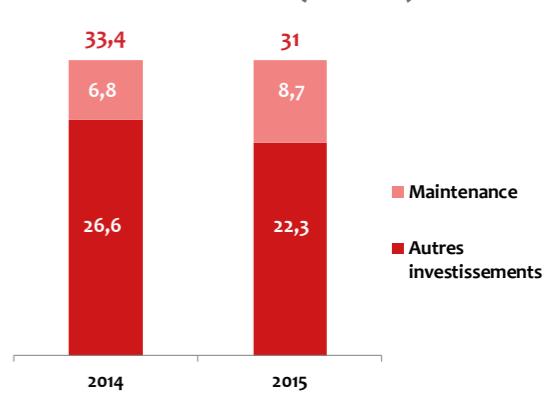
Le résultat est une donnée stratégique fondamentale. Il est entièrement affecté au développement des activités de Vosgelis dont il constitue les fonds propres apportés dans les investissements.

## Les grands équilibres du bilan (en M€)

	2 012	2 013	2 014	2 015
<b>Capitaux Permanents</b>	364 350	375 847	391 613	399 183
<b>Capitaux Propres</b>	156 976	165 671	176 552	181 200
<b>Provisions</b>	15 410	14 460	19 832	23 222
<b>Dettes financières</b>	191 964	195 716	195 229	194 761
<b>Actif immobilisé</b>	339 715	348 519	361 844	368 130
<b>Immobilisations corporelles, incorporelles et financières</b>	339 715	348 519	361 844	368 130
<b>Fonds de roulement</b>	24 635	27 328	29 769	31 053
<b>Besoin(-) / Ressource (+)</b>	24 635	27 328	29 769	31 053
<b>Actif circulant</b>	9 749	9 131	6 342	5 636
<b>Créances Locatives</b>	5 358	3 644	3 410	3 485
<b>Autres éléments</b>	4 391	5 487	2 932	2 151
<b>Passif circulant</b>	15 135	13 406	16 473	17 202
<b>Dettes Fournisseurs</b>	5 692	7 746	4 553	4 837
<b>Autres éléments</b>	9 443	5 660	11 920	12 365
<b>Besoin en fonds de roulement</b>	-5 386	-4 275	-10 131	-11 566
<b>Besoin(+)/ Ressource (-)</b>	-5 386	-4 275	-10 131	-11 566
<b>Trésorerie</b>	30 021	31 603	39 900	42 619
<b>Fonds de Roulement - Besoin en fonds de roulement</b>	30 021	31 603	39 900	42 619
 <b>Fonds de roulement en % trésorerie</b>	82%	86%	75%	73%
 <b>Besoin en fonds de roulement en % trésorerie</b>	18%	14%	25%	27%

La structure financière est solide et continue de se renforcer en 2015. Le fonds de roulement dépasse 31 M€ à fin 2015 et constitue une ressource durable pour l'organisme. Il atteste les choix pertinents dans le financement des opérations et dans la gestion de la dette empruntée. Le cycle d'exploitation rapporte également de la ressource concentrée dans un besoin en fonds de roulement créateur de flux financiers. La trésorerie globale ainsi constituée s'élève à 42,6M€ fin 2015, représentant plus de 9 mois de loyers.

## Investissement (en M€)

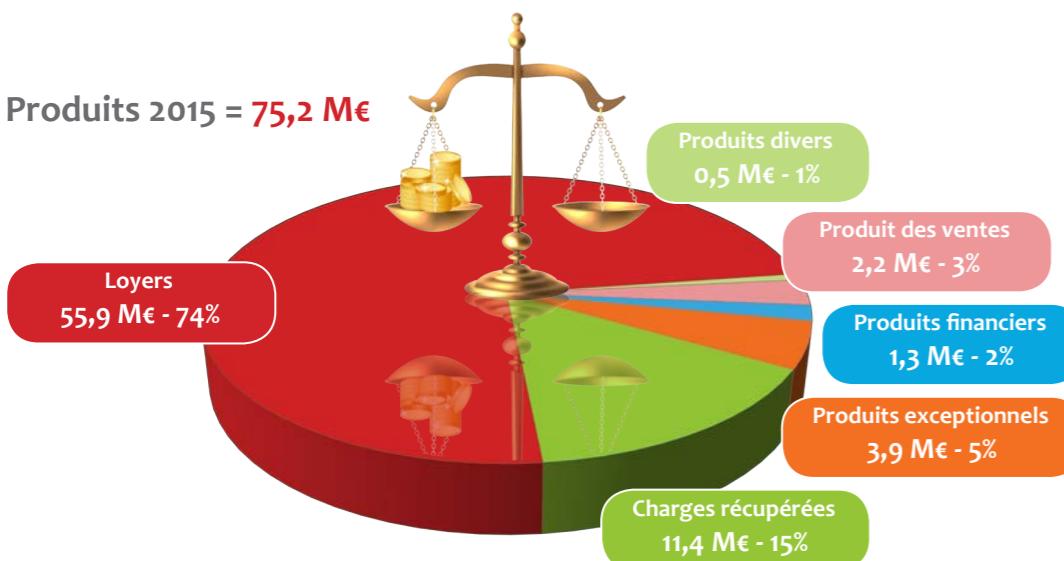


■ Maintenance  
■ Autres investissements

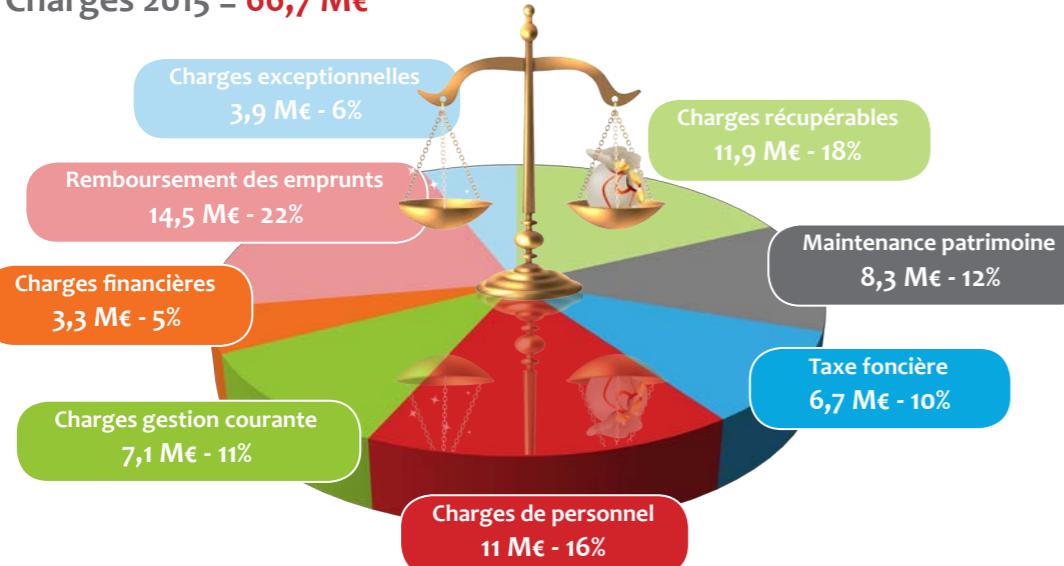
\*DIS : Dossier Individuel de Situation. Dispositif d'expertise mis en place par la fédération des OPH, dont l'objectif est de suivre la situation financière des organismes. Ce dispositif permet à chaque office de se comparer aux autres et de suivre l'évolution de son équilibre financier. L'addition de l'ensemble des DIS permet de donner une image du compte agrégé des offices et constitue donc un précieux outil collectif pour analyser les grandes tendances de l'équilibre financier des offices et pour échanger avec les pouvoirs publics sur l'impact des mesures envisagées.  
(Source : Fédération des OPH)

## produits & charges

Produits 2015 = **75,2 M€**



Charges 2015 = **66,7 M€**



Que fait Vosgelis avec **100 € de loyer** ?



### 4. La valeur créée sur le territoire

Vosgelis attribue 400 marchés par an pour 20 M€

Monsieur et Madame Balland, locataires à Corcieux (ouest montagneux vosgien), ont constaté une réduction de plus de 50% de leurs dépenses de chauffage suite aux travaux d'amélioration thermique réalisés dans leur résidence.



Avec plus de **17 milliards d'investissements** en 2013 selon les Comptes du logement, les organismes Hlm constituent un levier significatif pour les entreprises avec lesquelles elles travaillent et en particulier dans le secteur de la construction.

Du fait de la structure de ce secteur, c'est d'abord au niveau local que les partenariats économiques se créent et bénéficient à des entreprises de petite taille, le secteur du bâtiment étant composé essentiellement d'artisans. En effet, 98% des entreprises du bâtiment emploient moins de 20 salariés (CAPEB, 2014).

De par leur activité sur le territoire, tant en termes de gestion et d'entretien que d'investissements, les organismes Hlm sont source d'emplois et donc de revenus : pour leurs salariés, mais aussi pour leurs prestataires et sous-traitants. Les rémunérations versées contribuent ainsi au pouvoir d'achat des salariés concernés.

En leur qualité d'employeurs locaux, les bailleurs sociaux recrutent pour leur patrimoine (gardiens d'immeuble), mais aussi pour leurs sites fonctionnels (agences et siège, le cas échéant) sur le territoire. Ces emplois sont relativement peu «délocalisables», et faiblement sensibles aux fluctuations économiques.

En outre, les bailleurs tendent à favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi à travers des partenariats (par exemple celui de Vosgelis avec Face Vosges), des dispositifs tels que l'insertion par l'activité économique, des contrats aidés, contrats civiques... L'impact de l'activité des organismes Hlm sur l'emploi est donc à la fois quantitatif (nombre d'emplois) et qualitatif (type d'emploi).

Ainsi, par son activité courante et ses investissements, Vosgelis génère sur le territoire une activité qui contribue au dynamisme économique : production, emploi et revenus locaux. Par ailleurs, le choix de Vosgelis d'allotir ses marchés de travaux contribue à créer de l'activité pour les petites entreprises locales.

En période de ralentissement économique, se traduisant souvent par un recul de la construction, la production d'un organisme peut jouer un rôle «contra-cyclique» important.

### Vosgelis, acteur économique ET environnemental

Avec **44 % du total de l'énergie consommée en France**, le secteur du bâtiment (résidentiel et tertiaire) est le plus gros consommateur devant les transports (32%), l'industrie (21%) et l'agriculture (3%). Les émissions de CO2 liées à la consommation énergétique du secteur du bâtiment représentent 19% des émissions totales en France, soit plus de 120 millions de tonnes de CO2 par an.

Le secteur du bâtiment – et en particulier le secteur résidentiel – représente un gisement d'économies d'énergie important. Le développement de mesures d'efficacité énergétique à travers notamment la réhabilitation thermique et la construction de bâtiments très basse consommation en remplacement de bâtiments anciens, constitue une réponse pertinente et efficace à la maîtrise des consommations et à la réduction des émissions de CO2, mais également à la lutte contre la précarité énergétique.

En leur qualité de constructeurs et gestionnaires d'un parc de logements, les organismes Hlm jouent un rôle de premier ordre dans la politique énergie-climat globale en lien avec les enjeux et les potentiels du territoire sur lequel leur parc est implanté. En effet, si les atteintes causées à l'environnement concernent l'ensemble de la planète, les répercussions et les réponses vont être différentes d'un territoire à l'autre. C'est la raison pour laquelle les territoires sont engagés depuis plusieurs années dans cette dynamique, à travers la mise en place de l'Agenda 21 et des Plans Climat Énergie Territoriaux (PCET), dynamique qui nécessite une mobilisation de l'ensemble des acteurs locaux autour de cette question.

Pour Vosgelis, cette mobilisation passe par la mise en place de plusieurs mesures tout en veillant à ne pas faire peser les surcoûts potentiels sur les locataires : construire des logements performants, réhabiliter les bâtiments anciens, inclure des clauses environnementales dans les marchés (espaces verts, entretiens, etc.), s'assurer du tri des déchets, etc.



## Les dépenses d'investissement et d'exploitation, source de valeur ajoutée et d'emploi

À travers son activité de construction, de rénovation et d'entretien des logements et des parties communes, Vosgelis contribue au chiffre d'affaires des entreprises et au maintien, voire à la création d'emplois qui ne sont pas délocalisables.

Les chiffres présentés sur cette double-page sont le fruit d'une étude réalisée en 2015 par l'association Delphis dans le cadre de son projet AcTerr (lire en page xx)



### L'IMPACT SIGNIFICATIF DE L'ACTIVITÉ DE VOSGELIS sur le chiffre d'affaires des entreprises et sur l'emploi

En 2015, Vosgelis a employé 219 salariés en équivalents temps plein (ETP)

En 2015, Vosgelis a réalisé 31 M€ de dépenses d'investissements et de gros entretien

En 2015, Vosgelis a réalisé 16 M€ de dépenses d'exploitation



EMPLOYEUR



SECTEUR DE LA CONSTRUCTION



SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES

219 ETP directs  
5,9 M€ de rémunérations versées aux salariés de Vosgelis

388 ETP indirects et induits  
plus de 9,2 M€ de rémunérations versées indirectement

176 ETP indirects et induits  
près de 4 M€ de rémunérations versées indirectement

Au total, l'activité de Vosgelis en 2015 a contribué à l'activité de plus de 780 personnes en équivalents temps plein (direct et indirect) engendrant un versement de de 19 M€ de rémunération.

Par exemple, la construction d'une résidence de 18 logements sur la commune de Saint-Nabord a engendré un investissement total de 2,2 millions d'euros.

La construction de cette opération a nécessité le travail d'environ 28 personnes en équivalents temps plein dans le secteur de la construction et a généré indirectement plus de 670 000 € de rémunération.



# sur le territoire



## Pérenniser les partenariats locaux et faciliter l'accès à l'emploi pour les jeunes

### Une politique d'achat en faveur des petites entreprises locales

Le choix d'allotir des marchés permet aux TPE et PME locales de se positionner sur les marchés de Vosgelis. Avec un dialogue renforcé et pérenne avec les fournisseurs et prestataires ainsi qu'une bonne connaissance du tissu local, les organismes Hlm contribuent concrètement au développement des entreprises du territoire et donc de l'emploi. De par la structuration des procédures en matière d'achat et les exigences nouvelles en matière de procédés de construction, ils participent à l'innovation au sein des entreprises du BTP.



En 2015, la totalité des montants versés aux entreprises de construction a bénéficié aux entreprises domiciliées en Lorraine

100 % aux entreprises de Lorraine (soit plus de 30,2 M€)

83 % aux entreprises des Vosges (soit 25 M€)



En 2015, la quasi-totalité des montants versés aux entreprises de services a bénéficié aux entreprises domiciliées en Lorraine

99,94 % aux entreprises de Lorraine (soit près de 16 M€)

34 % aux entreprises des Vosges (soit plus de 5,3 M€)



### Une politique d'emploi tournée vers la formation et l'insertion professionnelle

Conscient de l'importance de former les jeunes aux métiers de demain, Vosgelis les accueille volontiers dans le cadre de contrats en alternance et a fini par devenir un partenaire de référence de l'Éducation Nationale pour les écoles de la région.

En 2014, Vosgelis a accueilli 3 jeunes en formation en alternance pour un BTS « professions immobilières » et 2 jeunes en contrat de professionnalisation pour une licence professionnelle « bâtiment et construction », dont l'un obtenu sa licence et poursuit sa formation avec un master « management et développement de patrimoines immobiliers ». Ces contrats de professionnalisation ont représenté 2459 heures de formation. Grâce au dispositif de la période professionnalisation, 2 salariés de Vosgelis ont pu poursuivre une formation en alternance pour un CAP de gardien d'immeuble. Vosgelis a également accueilli 3 stagiaires reconnus travailleurs handicapés dans le cadre d'une reconversion professionnelle.

Dans la continuité de son engagement au service des travailleurs handicapés, Vosgelis a signé une convention de partenariat avec le **CRM (Centre de réadaptation de Mulhouse)**, dont la vocation est de permettre à des travailleurs handicapés de se réinsérer professionnellement et socialement par l'apprentissage d'un nouveau métier compatible avec leur situation de santé. Cette convention facilite et formalise l'accueil par Vosgelis de stagiaires reconnus travailleurs handicapés, et crée de nouvelles pistes d'échanges : recrutement de candidats proposés par le CRM, sensibilisation des salariés de Vosgelis au thème du handicap, simulations d'entretiens d'embauche, participation de Vosgelis à des jurys d'examens, etc.

## L'innovation au service de la création de valeur

En matière d'**innovation technique**, les bailleurs sociaux sont souvent précurseurs et créent une valeur certaine en expérimentant de nouvelles solutions sur leur territoire. Vosgelis n'échappe pas à la règle. Ses 18 premiers logements labellisés Passivhaus Institut (cf. page xx) ont permis aux 30 entreprises intervenantes de **se former et de se professionnaliser** aux exigences de cette norme, ce qui leur permettra par la suite de se positionner sur des projets ambitieux.



Pascal Triboulot, Directeur de l'Enstib

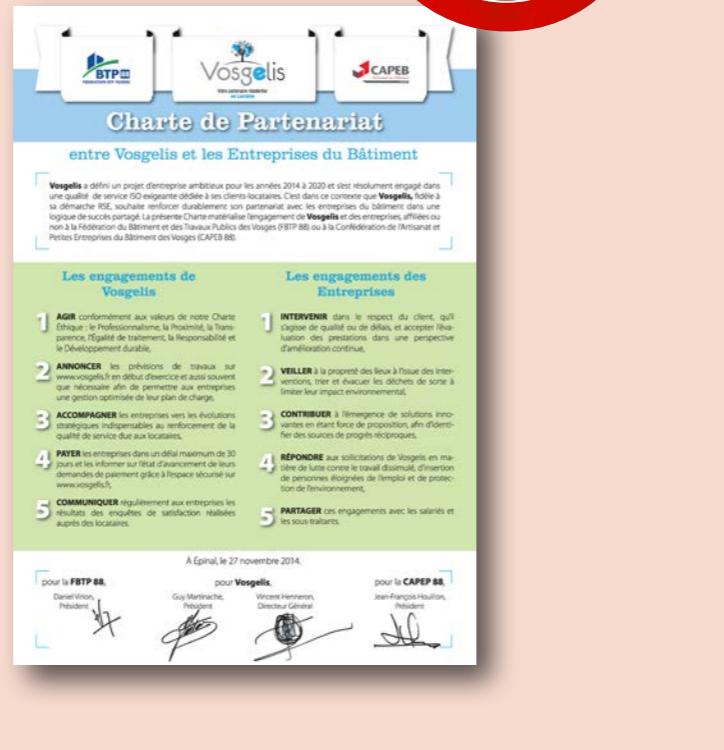
Ce projet a également permis à Vosgelis de créer de la valeur dans le domaine de l'**enseignement**. En 2014, Vosgelis et l'Enstib (École nationale supérieure des technologies et industries du bois), ont signé une convention de partenariat qui prévoit que les étudiants de l'Enstib effectueront durant trois ans le suivi des consommations du bâtiment.

«*Vosgelis nous donne la possibilité d'amener nos étudiants sur les chantiers des opérations menées. Plus particulièrement dans le cadre de la convention signée, c'est un partenariat gagnant-gagnant. Il s'agissait, pour une opération ciblée, d'en faire un objet mis à la disposition de la formation. Dès la conception, nous avons pu intervenir avec nos étudiants mais également avec les enseignants et chercheurs de l'école, sur des aspects tels que la modélisation, l'instrumentation, les mesures ; et nos résultats ont apporté à Vosgelis des réponses en termes de qualité attendue, notamment thermique. Aujourd'hui, avec les problématiques actuelles liées à l'énergie, les compétences sont en train de migrer, dominées par le domaine du thermique. Cela résulte d'une réflexion collective entre les acteurs de terrain tels que Vosgelis, et nous-mêmes qui formons les générations futures.*»

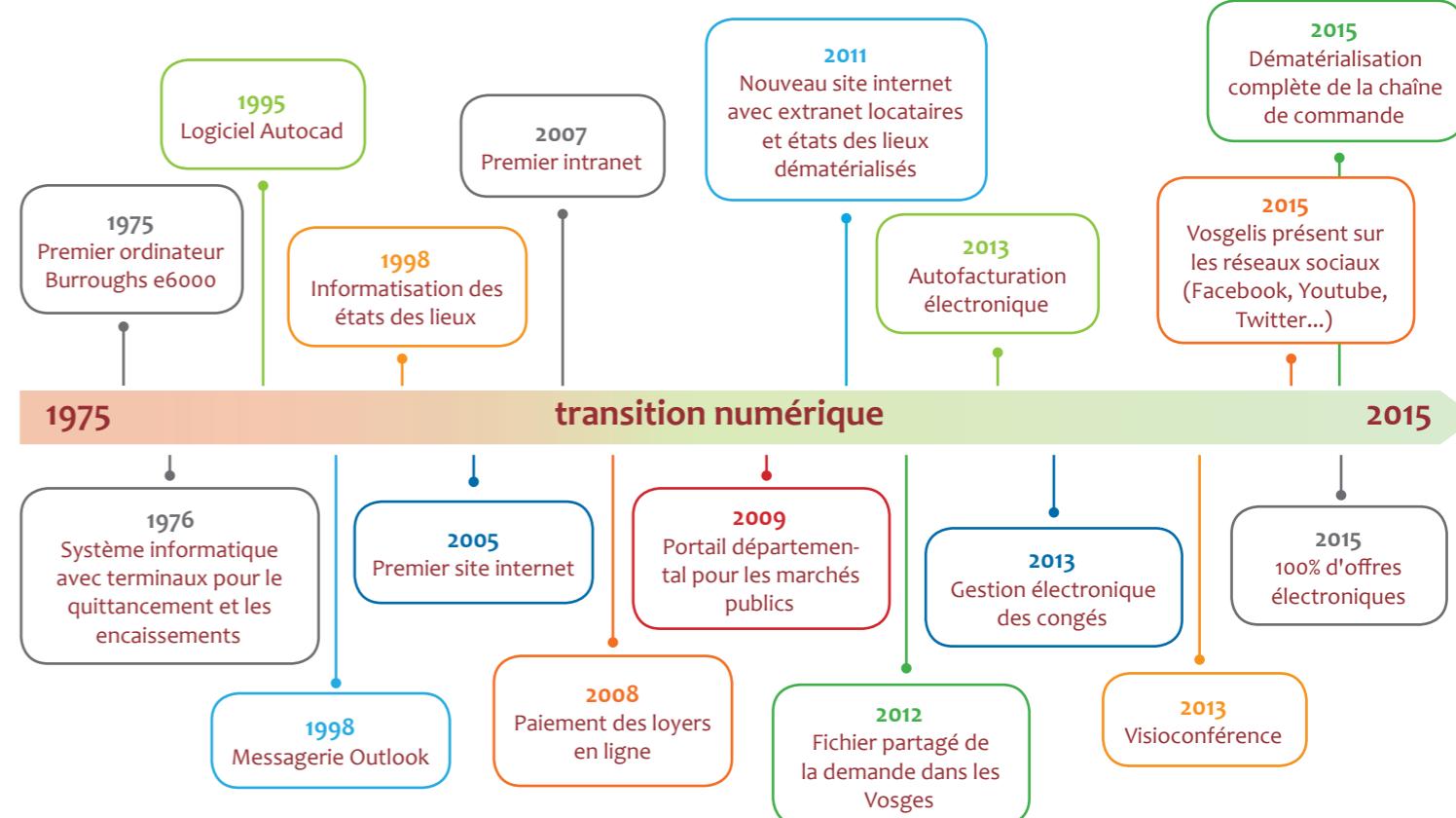
## Vosgelis, client responsable

En France, le non-respect des délais de paiement entraîne la défaillance d'environ 15.000 entreprises chaque année (selon un communiqué du 23 novembre 2015 du Ministre de l'Economie et des Finances). Dans ce contexte, la signature de Vosgelis est un gage de confiance pour les entreprises, comme en atteste la **cote d'excellence C3++ accordée par la Banque de France** à Vosgelis. Par ailleurs, les entreprises bénéficient d'un accès facilité à la commande publique dans le respect des exigences de l'Etat. La dématérialisation de la chaîne de commande leur permet également de réaliser des économies substantielles (frais de déplacement etc.).

Vosgelis a signé une **Charte de partenariat** avec les entreprises du bâtiment représentées par la CAPEB et la FBTP88. Dans cette charte, les entreprises s'engagent pour leur part à «veiller à la propreté des lieux à l'issu des interventions, trier et évacuer les déchets de sorte à limiter leur impact environnemental, (...) répondre aux sollicitations de Vosgelis en matière de lutte contre le travail dissimulé, d'insertion de personnes éloignées de l'emploi et de protection de l'environnement, partager ces engagements avec les salariés et les sous-traitants.»



## La transition numérique, vecteur de valeur environnementale



Vosgelis s'est distingué dès 2005 par sa politique de **dématérialisation des marchés**, couronnée en 2014 par le trophée «Décisions Achats» et médaille d'or du «Trophée de la commande publique» du groupe Moniteur dans la catégorie collectivités. Le papier économisé chaque année du seul fait de la dématérialisation des dossiers de consultation, représente chaque année environ deux fois la hauteur de l'Arc de Triomphe. À ce gain, il faut ajouter celui de la dématérialisation de la chaîne de facturation mise en place par la suite.

Le 24 avril 2015, l'ensemble des fournisseurs étaient conviés à une **convention entreprises** au cours de laquelle Vosgelis a annoncé la mise à disposition de services innovants :

- prévisions de marchés sur son site internet,
- suivi des paiements,
- parapheur électronique,
- mails certifiés,
- notification électronique des marchés et mise à disposition des marchés signés,
- marchés publics à procédure simplifiée et offres 100% électroniques,
- formations gratuites pour faciliter la prise en main de ces outils.

Fort de son expérience, Vosgelis, qui possède sa propre plateforme de dématérialisation à valeur ajoutée, a été désigné en 2015 par l'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat) comme pilote pour l'ensemble des organismes de logement social dans le cadre de la mise en place de la plateforme nationale **Chorus Portail Pro**.



La politique de dématérialisation chez Vosgelis ne s'arrête pas aux marchés : entre 2011 et 2014, Vosgelis a procédé à la **numérisation de l'ensemble des dossiers administratifs** des clients. Un travail important sur les **archives** a également été réalisé avec 116 ml d'archives éliminées, 100 ml d'archives versées, et le traitement des archives de la coopérative rachetée par Vosgelis. Une nouvelle procédure de maîtrise des archives papier a été mise en place dans le cadre de la démarche de certification Iso.

# la valeur créée sur le territoire

# “Parce que...

... le progrès et l'accomplissement personnel mènent à la réussite collective, Vosgelis encourage et valorise les talents et les initiatives au sein de ses équipes. ”

En s'engageant résolument dans une démarche de **responsabilité sociétale des entreprises**, Vosgelis entend assumer toutes ses responsabilités à l'égard de l'ensemble des parties prenantes, parmi lesquelles ses collaborateurs. Cela se traduit par des actions contrôlées dans les domaines de la formation, du recrutement et des conditions de travail.

Pour les collaborateurs de Vosgelis, l'année 2015 aura été marquée par le déploiement du projet d'entreprise, illustré notamment par la mobilité interne, l'apport de **nouvelles compétences** et la contribution de Vosgelis à la formation professionnelle des jeunes.

L'effectif de Vosgelis reste maîtrisé, passant de 221 à 220 salariés par rapport à 2014.

Par ailleurs, le projet d'entreprise, en entrant dans sa phase de transformation, libère un "effet kiss-cool" visible au travers de la **motivation** et de l'**engagement** des salariés, ainsi que de leur alignement au changement. La forte baisse de

l'absentéisme (1% par rapport à 2014) en est l'indicateur le plus significatif.

2015 a vu aussi l'ouverture d'un important chantier de réflexion sur la **gestion des emplois et des compétences**, qui se poursuit en 2016 pour offrir à tous les salariés la possibilité d'un véritable parcours de mobilité interne.

En termes de conditions de travail, Vosgelis a poursuivi l'accompagnement de la transition numérique avec l'amélioration continue de l'**outil informatique** qui, tout en facilitant le quotidien des salariés, performe la réactivité de Vosgelis vis-à-vis de ses clients.

Enfin, l'émergence de nouveaux métiers liés à la diversification des activités a nécessité un **effort de formation** conséquent (5% de la masse salariale), traduisant une forte ambition en termes de professionnalisation, mais aussi de reconnaissance des équipes.

## 1. L'équipe



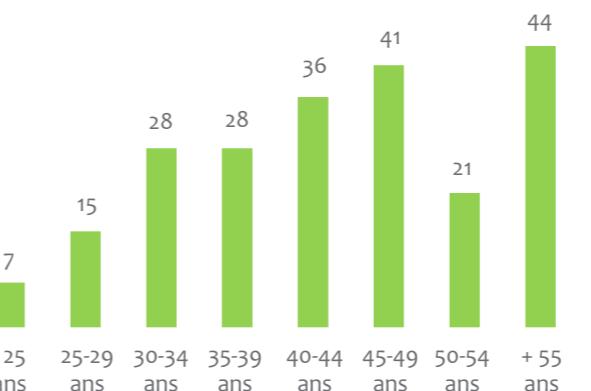
“220 collaborateurs engagés et passionnés au quotidien”



## Répartition géographique



## Pyramide des âges

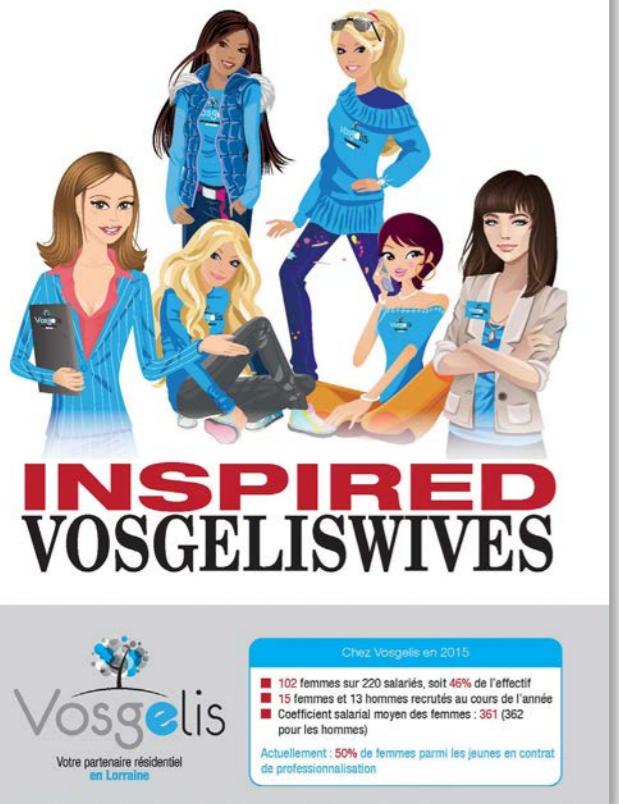


Bien que l'âge légal de départ en retraite soit encore retardé par la dernière réforme, la pyramide des âges de Vosgelis laisse présager de nombreux départs en retraite dans les années à venir (effet du papy boom).

Moyenne d'âge : 43 ans et 4 mois  
30% de salariés sont âgés de 50 ans et plus

Ancienneté moyenne : 13 ans et 4 mois  
26% des salariés ont plus de 20 ans d'ancienneté

## La place des femmes chez Vosgelis (selon une affiche publiée sur les réseaux sociaux à l'occasion de la Journée de la Femme)



## 2. Formation & conditions de travail



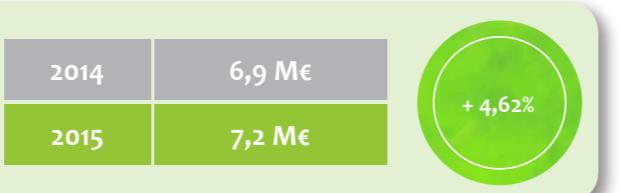
En 2015, 102 salariés ont participé à des journées de formation et/ou de sensibilisation sur l'amiante.



## Les mouvements et l'évolution professionnelle



## La masse salariale



L'année 2015 a vu l'accomplissement d'un programme de formation soutenu qui a permis à presque la totalité des salariés de suivre au moins une action de formation. La démarche adoptée par Vosgelis vise à mettre en œuvre des formations « sur-mesure », de favoriser les transferts de savoir et savoir-faire entre les collaborateurs de l'entreprise grâce au développement du **tutorat** qui constitue un véritable facteur de capitalisation des compétences et des connaissances en interne.

Le budget formation 2015 a représenté 5% de la masse salariale, bien au-delà des obligations légales, démontrant que la formation continue est un axe stratégique majeur de la politique des ressources humaines et contribue à la réussite du projet d'entreprise.

	Budget formation	% masse salariale
2014	291 K€	4,3%
2015	354 K€	5%

Vosgelis revendique par ailleurs son rôle dans **l'accès à l'emploi pour les jeunes et les travailleurs handicapés**. Cela s'est traduit en 2015 par l'accueil de 8 jeunes en formation en alternance en BTS ou licence professionnelle dans les domaines du bâtiment et de la construction, des professions immobilières, de la gestion... L'ensemble de ces formations qualifiantes a représenté 3415 heures.

Vosgelis a également accueilli 4 stagiaires du **Centre de Réadaptation de Mulhouse** (CRM) dans le cadre d'une période d'application en entreprise. Le partenariat entre Vosgelis et le CRM (cf. page 15) a permis à plusieurs collaborateurs de Vosgelis de participer à des simulations d'entretiens d'embauche afin d'aider les travailleurs handicapés à mieux se préparer à ce type d'exercice.

Nombre total de participants	Nombre d'heures de formation	Durée moyenne des formations
933	8 871	9,5 heures

## Amélioration des outils de travail

- Déploiement de nouvelles versions plus réactives des progiciels du système informatique.
- Création d'une base de données techniques consolidée permettant de mieux comprendre les attentes de nos clients et plus généralement des Vosgiens.
- Développement des équipements de visioconférence dans les salles de réunion, permettant de réduire les déplacements.
- Rénovation du réseau Wifi permettant notamment l'amélioration de la couverture.
- Accélération du traitement des dossiers et des paiements par la CAF via la plateforme IDEAL.
- Modernisation de la flotte automobile de l'entreprise : remplacement de 6 véhicules en 2015, soit près de 10% de la flotte.



10 décembre 2015 : signature d'une convention avec la Caisse d'allocations familiales des Vosges pour la mise en place de la plateforme IDEAL permettant la saisie en ligne des dossiers.

## Paroles de collaborateurs...

*"Ce qui m'a séduit en premier lieu à Vosgelis, c'est son rayonnement sur l'ensemble du département, mais aussi son développement à grande allure qui m'ont semblé annonciateurs de projets d'envergure. Je suis ravi de faire partie d'une entreprise en plein essor. Cette année en immersion a changé mon regard sur le métier et m'a aidé à prendre de l'assurance."*

**Quentin Molinari**, technicien d'études en contrat en alternance (licence professionnelle bâtiment et construction)

*"À la fin de mes études, j'ai entendu parler du service civique. Je me suis rendue sur le site du réseau Face ; là, deux offres étaient proposées, dont une à Vosgelis. J'ai postulé et... me voilà ! Par nature, je pense que c'est un bon tremplin pour acquérir une expérience professionnelle, mais pas seulement. J'ai vraiment l'impression de me rendre utile au quotidien lorsque je vais à la rencontre des séniors."*

**Charline Helle**, chargée de mission en contrat civique

*"L'entreprise m'a séduite : il y a un très beau projet stratégique avec une vraie mobilisation de moyens pour le mettre en œuvre. Vosgelis répond aussi à des valeurs auxquelles je suis attachée, de par son double enjeu : c'est une entreprise implantée sur un territoire dont elle est un acteur économique, tout en soutenant l'un des trois piliers essentiels de la dignité humaine, à savoir l'accès à un travail, à un logement et à la santé."*

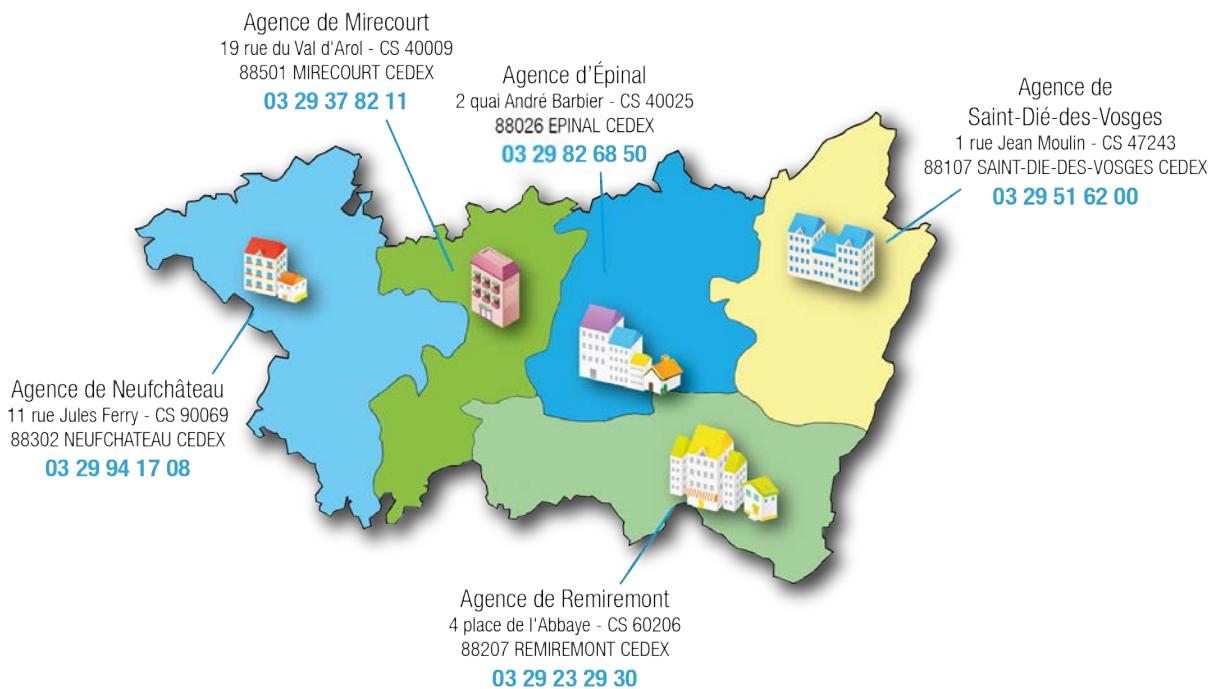
**Tania Desfossez**, directeur général adjoint arrivée dans l'entreprise début 2016



Votre partenaire résidentiel  
en Lorraine

## Entreprise responsable et citoyenne.

**Siège social : 2 quai André Barbier - 88026 Épinal Cedex**  
**Tél. 03 29 82 98 11 - [contact@vosgelis.fr](mailto:contact@vosgelis.fr) - [www.vosgelis.fr](http://www.vosgelis.fr)**



[www.vosgelis.fr](http://www.vosgelis.fr)



### Rapport intégré 2015

Directeur de publication : Vincent Henneron  
Réalisation : service communication de Vosgelis