



**CRÉATEUR
DE VALEURS**



MÉSOLIA



ÉDITORIAL

page 4

UN ACTEUR LOCAL, SOLIDE, ANCRÉ SUR LES TERRITOIRES
page 6

DES ENJEUX À RELEVER POUR ACCOMPAGNER DES TERRITOIRES EN TRANSITION
page 10

GLOSSAIRE
page 46

UNE TRANSFORMATION CONTINUE
page 8

ADOPTER UNE VISION, UNE STRATÉGIE ET PARTAGER DES OBJECTIFS
page 13

CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES ET FAVORISER LEUR IMPLICATION DANS LE PROJET D'ENTREPRISE
page 43

INSTAURER UNE BONNE GOUVERNANCE ET UN DIALOGUE CONSTANT AVEC NOS PARTIES PRENANTES
page 16

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT
page 39

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES ET DES MÉTROPOLIS
page 27

CONTRIBUER AU BIEN VIVRE ENSEMBLE DES HABITANTS, À LA QUALITÉ DE SERVICE ET À LA PROXIMITÉ
page 33



Marc SIMON
Président de Mésolia

L'HISTOIRE DE MÉSOLIA EST SINGULIÈRE

La composition de son actionnariat lui permet de revendiquer un ancrage local très fort et l'adossement à un groupe à dimension nationale.

Mésolia, créée en 1969 par la société coopérative le Toit Girondin, a rejoint le Groupe Arcade en 1983 dans le cadre d'un pacte d'actionnaires garantissant la primauté de l'ancrage local.

Dotée de moyens propres, Mésolia est devenue progressivement et solidement un acteur de référence du logement social sur ses territoires d'intervention. Gérant aujourd'hui près de 20 000 logements sociaux, Mésolia prévoit de livrer 3 000 logements répartis sur ces trois prochaines années.

La loi de finances 2018 et le projet de loi ELAN (Évolution du Logement et Aménagement Numérique) portent un mouvement de transformation sans précédent pour le secteur HLM, notamment dans la recomposition du tissu des organismes et la constitution de nouveaux groupes.

Le Groupe Arcade développe un modèle original qui articule les deux dimensions, nationale et locale.

Au groupe national la solidarité financière, l'organisation de la mutualisation entre les



Eysines (33) - architecte : M2J

sociétés et, au local, la réponse aux besoins qui s'expriment sur les territoires en étroite collaboration avec les acteurs locaux.

Mésolia se positionne en partenaire des territoires, urbains ou ruraux, inscrivant son action dans le temps et participant activement à la définition des stratégies et à leur mise en œuvre.

C'est ainsi que nous avons souhaité développer un partenariat sur la métropole bordelaise avec Aquitanis, l'office de Bordeaux Métropole, sur des sujets essentiels pour nos organismes et pour les territoires, la mobilisation foncière, la qualité du service et l'innovation.



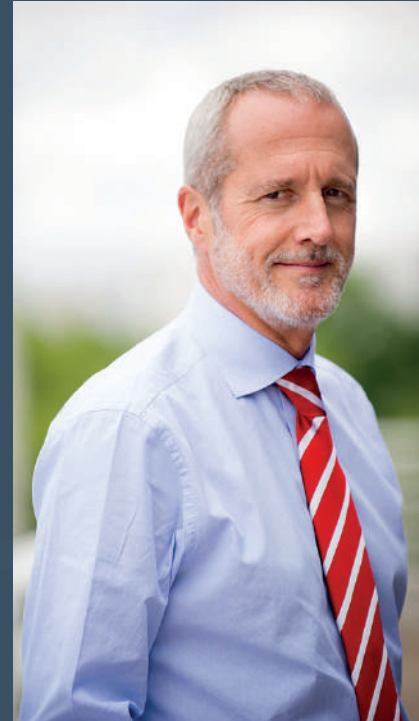
«Mésolia se positionne en partenaire des territoires».

Initié il y a trois ans, ce partenariat précurseur, prend une nouvelle dimension avec la loi ELAN qui propose de développer cette offre innovante de «groupe local» combiné avec un groupe national.

Ce modèle original de groupe, acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, dans lequel je crois, constitue une réponse pertinente et moderne aux besoins des territoires. Sachons le faire vivre, c'est l'avenir du logement social.



Buzet-sur-Tarn (31) - architecte : BMB Architectes



Emmanuel PICARD
Directeur général de Mésolia

MÉSOLIA UNE HISTOIRE EN MOUVEMENT...

Pour s'adapter à un contexte d'intervention en forte mutation, Mésolia est entrée dès 2014 dans une démarche de restructuration en profondeur.

Après sa fusion en 2014 avec ses deux filiales aquitaines, le rachat, au 1^{er} janvier 2015, en Occitanie du patrimoine de l'agence de la SFHE filiale du Groupe Arcade et la reprise en décembre 2016 de la SEM de Bruges, Mésolia riche de près de 240 collaborateurs gère au 31 décembre 2017 près de 20 000 logements sur deux grandes régions.

Cette évolution forte, soutenue par le Conseil d'Administration unanime, menée dans un temps très court, traduit la volonté affirmée de Mésolia de renouveler son engagement en faveur des territoires et de consolider son positionnement vis-à-vis de ses parties prenantes, en particulier des collectivités locales.

Mon ambition, partagée avec le comité de direction, est de faire de Mésolia, forte de son histoire et de son ancrage local, consciente de sa responsabilité vis-à-vis de la société, une entreprise moderne, acteur mobilisé sur ses territoires d'intervention, soucieux d'accomplir pleinement sa mission d'utilité sociale.

À l'heure où d'aucuns interrogent le Mouvement HLM sur la façon dont il remplit sa mission, où la loi de finances 2018 impose à chacun de nos organismes de se réinventer, où la loi ELAN en cours d'élaboration conduit à redessiner les contours du paysage HLM, Mésolia, dans la dynamique du chemin ouvert en 2014 se dote progressivement des moyens de faire face aux bouleversements présents et à venir.

Anticipation et collaboration sont ainsi les mots-clés de la stratégie que je souhaite déployer pour notre entreprise. J'ai la volonté de poursuivre et de développer le fonctionnement partenarial initié par Mésolia en 2015 dans le cadre de l'élaboration de son projet d'entreprise.

La prise en compte du pluralisme de nos parties prenantes, tant externes, collectivités locales, habitants, qu'internes, le comité de direction et les collaborateurs de l'entreprise, et leur implication dans les projets structurants, sont déterminantes.

Pour accompagner notre «métamorphose» nous avons déployé de nouveaux outils de travail, ouvert une nouvelle agence et créé de nouveaux services d'expertise.

Nous avons innové en formalisant une coopération inédite dans le grand sud-ouest entre Aquitanis OPH et Mésolia ESH fondateurs de COO.PAIRS, et créé ensemble un Centre de Relation Clients (CRC) pour davantage de réactivité et d'efficacité au service des habitants de nos résidences. Nous avons engagé notre démarche d'avenir concernant la transition numérique de Mésolia au service de plus de qualité et d'une proximité mieux définie.

Malgré cette mutation profonde, impactant notre organisation, nous avons maintenu un rythme de production élevé et avons toujours recherché un haut niveau de performance, garant de la capacité de notre entreprise à se développer et à innover.



«Mésolia créateur de valeurs aujourd'hui et... pour demain».

Aujourd'hui, à la croisée de deux mondes, dans un contexte de financement incertain et de besoins sociaux exacerbés, Mésolia poursuit sa transformation, travaille à la recherche de solutions nouvelles avec réactivité, pragmatisme et lucidité, et se projette afin de répondre aux enjeux sociétaux majeurs de ce début de XXI^e siècle et relever les défis qui lui sont donnés.

Dans cette dynamique, je souhaite sincèrement que la lecture de cet ouvrage, que nous avons voulu vivant et incarné, vous permette de découvrir les convictions qui animent notre entreprise et notre groupe.



UN ACTEUR LOCAL, SOLIDE, ANCRÉ SUR LES TERRITOIRES

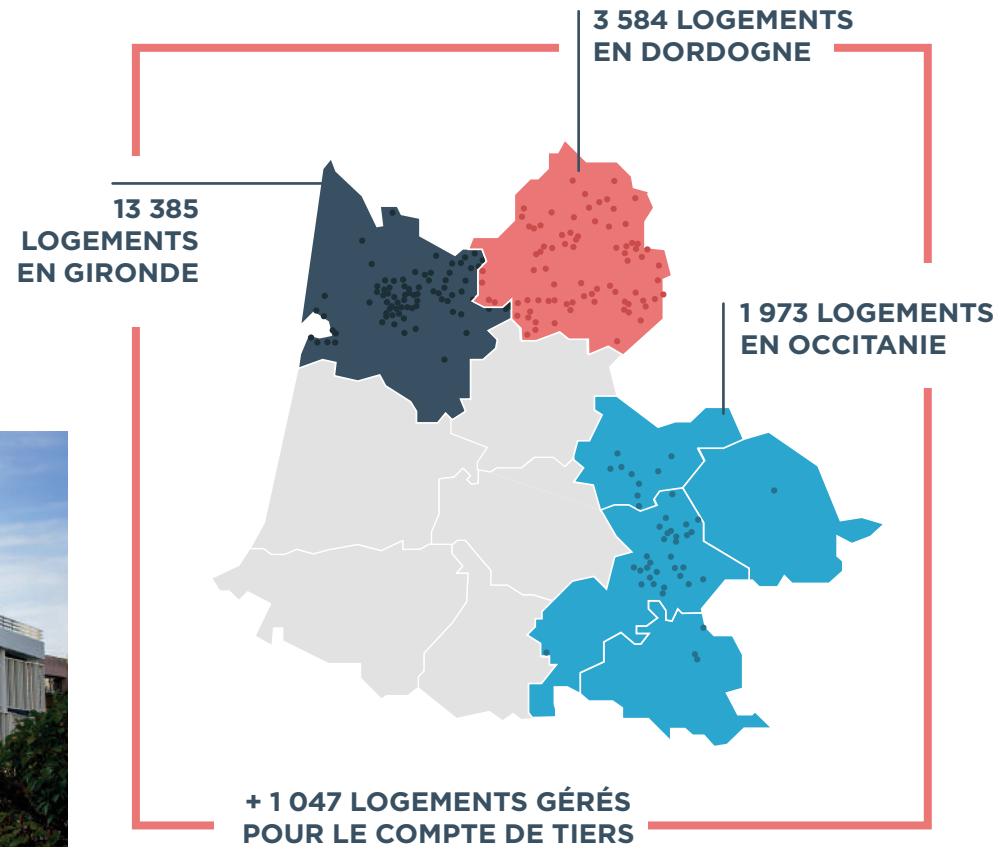
Un siège social à Bordeaux, huit implantations territoriales en Gironde, en Dordogne et en Occitanie, Mésolia affirme ainsi sa volonté d'agir au plus près de ses parties prenantes.



Siège de Mésolia - Bordeaux (33)
architecte: Cabinet Luc
Arsène-Henry & Alain Triaud



Champcevinel (24)
architecte : Groupe Arsault



Bordeaux (33) - architecte : MCVD Architectes



Péchabou (31)
architecte : ABC Architecture

AU 31 DÉCEMBRE 2017 **19 989** logements gérés (19 503 en 2016)

AU COURS DE L'ANNÉE 2017

L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

543
logements
locatifs livrés

(555 en 2016)

216 en Gironde
297 en Occitanie
30 en Dordogne

689
logements locatifs
financés

(874 en 2016)

466 en Gironde
188 en Occitanie
35 en Dordogne

146
logements livrés
en accession
sociale

(77 en 2016)

1 576
logements
en cours de
construction

(1 377 en 2016)

364
logements
proposés
à la vente

(349 en 2016)

966
ordres
de service

dont 910 en locatif
et 56 en accession

MAINTENANCE DU PATRIMOINE : LES TRAVAUX RÉALISÉS

17 M€

de travaux ont été réalisés (13M € en 2016)

Dont 9,8 M€

au titre de l'exploitation (8,7 en 2016)

Dont 7,2 M€

au titre de renouvellement de composants (4,3M € en 2016)

LA GESTION LOCATIVE

2 149 logements attribués

68 % des attributions ont des ressources inférieures aux plafonds PLA1

27 attributions au titre des dossiers DALO

549 attributions au titre de dossiers prioritaires

113 mutations au sein du parc

9,28 % des logements en rotation

2,22 % de logements vacants

1 713 départs de locataires

8 943 locataires bénéficient de l'Aide Personnalisée au Logement

99,75 % taux de recouvrement de l'exercice

DONNÉES FINANCIÈRES

126 M€
chiffre d'affaires
(109 M€ en 2016)

11,3 M€
de résultat
(12,4 M€ en 2016)

297,8 M€
de capitaux propres
(283,5 M€ en 2016)

130 M€
montant global prévisionnel des marchés inscrits au plan de consultations annuelles

UNE TRANSFORMATION CONTINUE

Riche de son histoire, Mésolia connaît une évolution forte, menée dans un temps très court. Cette transformation en marche traduit sa volonté d'anticiper les bouleversements, de renouveler son engagement en faveur des territoires et de consolider son positionnement vis-à-vis de ses partenaires, en particulier les collectivités locales.

1949

Création du Toit Girondin, société coopérative de production HLM en accession sociale sous forme coopérative.



2015

Acquisition par Mésolia de près de 1 500 logements de la SFHE en Occitanie.

227 collaborateurs

17 000 logements

2016

Acquisition par Mésolia des 1 700 logements de la SEM de Bruges.

232 collaborateurs

19 500 logements

Création de COO.PAIRS avec Aquitanis, office de Bordeaux Métropole.



Lancement du CRC.



2018

Création d'un espace locataire en ligne et d'une application mobile.

240 collaborateurs

Près de 20 000 logements

1984

Adossement de La Maison Girondine au Groupe Arcade. Le Groupe Toit Girondin fait le choix de s'associer à un important partenaire national: le Groupe Arcade.



1969

Le Toit Girondin et La Maison Girondine forment le Groupe Toit Girondin, véritable spécialiste de l'habitat.

2001

Constitution d'un groupe régional important, Guyenne Habitat: Le Toit Girondin, La Maison Girondine, Périgordia Habitat en Dordogne et Soliance Habitat à Libourne.

La Maison Girondine devient Mésolia Habitat et le Groupe Guyenne Habitat devient le Groupe TG.

Lancement du projet d'entreprise de Mésolia.

17 Novembre
Premier forum des partenaires.



Villeneuve-Tolosane (31)
architecte : BMB Architectes

2014

Mésolia Habitat fusionne avec ses filiales Périgordia Habitat et Soliance Habitat et devient Mésolia.

190 collaborateurs

15 000 logements



Saint-Antoine-de-Breuilh (24)
architecte : Archistudio



Bordeaux (33) - architecte : Latour Salier

DES ENJEUX À RELEVER POUR ACCOMPAGNER DES TERRITOIRES EN TRANSITION

Marges de manœuvre budgétaires réduites, nouvelles attentes des habitants, changement climatique, attractivité, transition numérique... sont autant de nouveaux enjeux auxquels doivent répondre aujourd'hui les territoires.

DES TRANSITIONS SOCIALES ET SOCIÉTALES FORTES

Face à l'évolution des modes de vie (recomposition familiale, mobilité...) et de travail, aux mutations profondes de la société, au vieillissement de la population, aux situations de précarité (économique, psychique...) et à une demande de services accrue, les territoires sont confrontés à des besoins multiples et spécifiques en matière d'habitat.

40 000
logements
très sociaux

Réservés à un public très fragile, prévus par an dès 2018 au plan national.



Bruges (33) - architectes : A. Triaud & Arsène-Henry

ZOOM

Le plan quinquennal pour "Le Logement d'abord" en faveur des publics sans domicile, présenté en septembre 2017, vise à favoriser l'accès à un logement sans passer au préalable par un centre d'hébergement d'urgence.

DES TERRITOIRES EN TRANSITION

La diversité des territoires (métropoles, territoires périurbains et ruraux) et leur dynamique propre appellent des réponses appropriées.

Urbanisation accrue, cohésion sociale, attractivité, soutenabilité sont autant d'enjeux à prendre en compte au travers d'une approche "territoires durables".

DES ATTENTES NOUVELLES DE BONNE GOUVERNANCE

Dans une logique de transparence, d'évaluation et d'efficacité de l'action publique, les acteurs du territoire (habitants, entreprises, usagers...) sont aujourd'hui plus qu'hier en attente de la mise en œuvre de pratiques de bonne gouvernance, de coopération et de partenariats.



« Pour les bailleurs, l'innovation et le digital sont aujourd'hui des leviers de performance incontournables permettant notamment de :
- répondre aux besoins des clients et de les satisfaire à l'heure où les usages basculent massivement vers le digital : personnalisation de la relation et réactivité accrue,
- gagner en temps pour se concentrer sur des actions de proximité à valeur ajoutée et mieux répondre à la mission d'utilité sociale au service des territoires,
- développer de nouvelles offres de service ».

Louise BRIET
Associée Cellance

»

« Le logement social doit permettre de répondre à chacune des étapes du cycle de la vie. Le bailleur social structure la commune et participe à son urbanisation. Les logements doivent être implantés de façon réfléchie et raisonnée afin de répondre à une vraie mixité sociale et économique. Le bailleur doit avoir une vision prospective, globale et pérenne de l'habitat et du bien vivre ensemble. En cela Mésolia répond aux attentes de la municipalité en proposant des logements tant en accession qu'en location dont la typicité rejoint les besoins des habitants et futurs habitants de la commune ».

François-Régis VALETTE
Maire d'Auzeville-Tolosane (31)

DES ENJEUX CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX MAJEURS

Changement climatique, préservation des ressources (eau...), biodiversité, pollution (atmosphérique, lumineuse...) sont autant d'enjeux globaux qui ont des impacts au niveau local. Les territoires sont en première ligne face à ces mutations.

UN NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET ÉCONOMIQUE

Le contexte budgétaire contraint, la loi de finances et les nouvelles lois sur le logement (ELAN...) obligent, aujourd'hui, les territoires à s'inscrire sur le long terme avec une approche en coût global.

DES INCERTITUDES COMPLEXES ET MULTIPLES

Face à un environnement complexe et des mutations rapides et profondes, émerge pour les territoires la nécessité d'adaptation permanente et d'anticipation de multiples besoins, parmi lesquels arrive au premier plan le logement social.

DES TERRITOIRES DURABLES ET INCLUSIFS À CONSTRUIRE

Programmes territoriaux de développement durable, préservation de l'environnement (plan climat, plan biodiversité), labels (éco-quartiers...), les collectivités ont engagé de nombreuses initiatives pour répondre aux enjeux d'attractivité, de cohésion sociale et de développement durable des territoires. Le logement social représente un pilier majeur de cette dynamique territoriale.

DES NOUVELLES MISSIONS À POURSUIVRE POUR LE LOGEMENT SOCIAL

Les transitions en œuvre au sein de la société conduisent le secteur du logement social à s'interroger sur ses missions (construction, logement, accompagnement social), ses priorités (production, entretien, personnes en difficulté économique, publics spécifiques...), son efficacité (utilisation des moyens financiers, techniques, humains) et son rôle dans l'équilibre et la cohésion sociale des territoires (mixité, diversité).



« Notre ambition : diversifier l'habitat, développer la mixité sociale, tout en maîtrisant les coûts. Or, nous devons faire face à la raréfaction du foncier local et nous souhaitons réserver des emplacements pour permettre, notamment, la construction de logements sociaux à hauteur de 35 % dans les opérations. Il faut par ailleurs relancer le dynamisme démographique et permettre à nos aînés de se maintenir sur la commune. Notre volonté est d'aménager de nouveaux quartiers, diversifiés dans leur habitat et dans leur fonctionnement (commerces, équipements publics et services de proximité...). Nous sommes d'autant plus favorables à la maîtrise d'ouvrage directe des bailleurs sociaux, ces derniers apportant bien souvent une nouvelle architecture, une adaptation des normes et des savoir-faire.

Mesolia, qui intègre le paysage communal, peut par la multiplicité de ses offres répondre aux attentes des administrés et des élus. La commune sera toujours vigilante afin de permettre au logement social de trouver toute sa place au sein de notre urbanisme. Un partenariat fort et de confiance doit être instauré entre Mesolia et la commune de Villeneuve ».

Dominique COQUART

Maire de Villeneuve-Tolosane (31) et Vice-Président de Toulouse Métropole délégué à l'aménagement et à la politique foncière



« Un acteur comme Mesolia sur nos territoires c'est d'abord sa force de frappe, et donc une capacité à pouvoir innover, à pouvoir apporter des réponses peut-être un peu massives mais aussi des réponses fines répondant à des besoins spécifiques ».

Christelle TESSIER-CHRISTMANN

Chef du service logement et habitat au Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine



Villeneuve-Tolosane (31)
architecte : Taillandier Architectes



Naujan et Postiac (33)
architecte : Grégory Martin

ADOPTER
UNE VISION,
UNE STRATÉGIE,
ET PARTAGER
DES OBJECTIFS

Face aux enjeux de développement durable de la société et des territoires, fort de ses missions et de ses moyens, le logement social a un rôle majeur à jouer. Et Mésolia a pour ambition d'assumer pleinement sa mission, de poursuivre sa transformation pour accompagner une société et des territoires en transition. C'est tout l'esprit de la stratégie de Mésolia.

Tout d'abord à travers les 3 missions stratégiques qui expriment notre vision de nos missions fondamentales : développer une offre de logements à la hauteur des besoins, accompagner les habitants dans leur parcours de vie, contribuer au bien vivre ensemble de nos concitoyens.

Ensuite, à travers 5 axes structurants qui inscrivent Mésolia dans une approche globale, responsable : pour être effective, la stratégie de Mésolia doit prendre en compte l'ensemble de ses enjeux de responsabilité sociétale.

Approche globale, gouvernance participative, implication de nos équipes et de nos partenaires, voilà les principes fondamentaux de l'engagement et des actions de Mésolia, voilà le cap que nous nous fixons, au service d'une ambition partagée.

3 MISSIONS STRATÉGIQUES

UNE PRODUCTION IMMOBILIÈRE AMBITIEUSE

UNE UTILITÉ SOCIALE AFFIRMÉE

UN HAUT NIVEAU DE QUALITÉ DE SERVICE

5 AXES STRUCTURANTS

DANS CHACUN DE CES AXES, MÉSOLIA A ENGAGÉ DÈS 2016 DES ACTIONS CONCRÈTES DONT LE DÉPLOIEMENT SE POURSUIT AUJOURD'HUI.



1 METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES DE BONNE GOUVERNANCE DANS LE RESPECT DES ÉQUILIBRES ÉCONOMIQUES

Inscrire Mésolia dans une démarche prospective de transition numérique.

Mettre en œuvre le plan de communication interne/externe.

Développer une politique d'achats responsables.

Intégrer la RSE dans le système de management.

2 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

Assurer la mise en œuvre du plan de développement, répondre à la demande de logements dans une démarche de développement durable des territoires.

Développer une offre d'habitat et de services pour les personnes âgées. Développer une démarche d'anticipation du vieillissement.

Développer une offre très sociale pour les publics en grande précarité et favoriser l'insertion sociale.

Définir la résidence du futur.



3 CONTRIBUER AU BIEN VIVRE DES HABITANTS

Redéfinir la qualité de service et la politique de proximité.

Favoriser le bien vivre ensemble dans nos résidences.

Réduire les charges globales locataires.

4 ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES ET CONTRIBUER À LEUR ENGAGEMENT ET À LEUR ÉPANOUISSEMENT DANS LE PROJET D'ENTREPRISE

Concevoir une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et un plan de formation.

5 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Définir et mettre en œuvre une politique environnementale pour le neuf et le patrimoine.

Définir et mettre en œuvre une politique environnementale interne.

INSTAURER UNE BONNE GOUVERNANCE ET UN DIALOGUE CONSTANT AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Diversité des acteurs et des attentes, multiplicité des enjeux, incertitudes, changements rapides... le logement social est confronté à une grande complexité.

Nourrie de dialogue avec les parties prenantes, de principes de responsabilité, d'éthique, d'approche globale, la gouvernance est facteur de pertinence de la stratégie d'entreprise, de confiance avec les équipes et les parties prenantes, d'implication des partenaires.

Mésolia a mis la gouvernance et le dialogue avec ses parties prenantes au cœur de son projet d'entreprise et de sa démarche de responsabilité sociétale.

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE POUR MÉSOLIA ?

- DES INSTANCES ET DES MISSIONS
- DES INDICATEURS, DES OUTILS DE PILOTAGE
- L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES DANS LE CHANGEMENT
- DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE
- LE DIALOGUE, L'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES
- LA COMMUNICATION INTERNE, EXTERNE
- DES VALEURS



DES ÉQUIPES IMPLIQUÉES AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE



«Je me sens investi dans le projet d'entreprise de Mésolia par l'accomplissement de mes tâches au quotidien».

Patrick MANZATO
Mésolia, Gestionnaire de sites, agence de Libourne



«Notre projet d'entreprise est le projet d'un collectif: le comité de direction et les salariés de l'entreprise. Ce collectif est allé rencontrer l'ensemble des partenaires de notre entreprise pour échanger sur le territoire, la mission du logement social et le rôle de Mésolia. Aujourd'hui, en 2018, nous avons une ambition commune: continuer à faire ensemble de Mésolia, riche de son histoire, forte de son ancrage territorial conjugué à son adossement à un groupe de dimension nationale, une entreprise moderne, responsable et engagée».

Emmanuel PICARD
Directeur général de Mésolia



«Participer au forum du 17 novembre m'a permis de m'investir encore plus dans la stratégie de l'entreprise».

Sébastien LABADIE
Mésolia, Contrôleur de gestion

«C'est la volonté de l'entreprise d'être à l'écoute et de faire en sorte que l'on soit tous dans la dynamique».

Alexandrine LACOSTE
Mésolia, Conseillère vente promotion

DES INSTANCES ET DES MISSIONS

UN PACTE D'ACTIONNAIRES

GARANT DE L'ÉQUILIBRE ENTRE L'ANCRAGE TERRITORIAL ET LA STRATÉGIE GLOBALE.



« Mettre en œuvre les fortes ambitions du Groupe Toit Girondin sur son territoire : construire ensemble la ville de demain, relever les nouveaux défis qui se dessinent, dans un contexte de changements importants. Pour cela, affirmer nos valeurs coopératives, s'appuyer sur un ancrage local et territorial solide, accompagner Mésolia qui est un modèle de proximité reconnu, avec la force d'un groupe régional autonome afin de renforcer son positionnement au service des habitants et de leur territoire, construit année après année dans tous ses métiers spécialisés, valoriser l'engagement résolu des femmes et des hommes de notre région en matière de responsabilité sociétale et développer leur expertise. Ne jamais oublier nos valeurs, notre territoire et anticiper le monde de demain ».

Dominique PETRINI
Président Directeur général
du Toit Girondin



« Le monde est devenu 'VUCA' : Volatil, Incertain, Complexe, Ambigu ; tout change rapidement autour de nous, sauf ce qui fait le cœur de notre mission : offrir un lieu à des femmes, des hommes, des enfants, pour construire leur parcours de vie. Le Groupe Arcade et les sociétés qui le composent sont des sociétés de l'économie sociale et solidaire, de statut privé, au service de l'intérêt général et de l'utilité sociale. Mais l'originalité du Groupe Arcade se trouve résumée dans un principe : l'ancrage territorial. Nous pensons que nous pouvons réussir en partageant nos intelligences au niveau stratégique tout en conservant un modèle décentralisé au niveau opérationnel autour d'une flotte d'entreprises sociales et solidaires avec un modèle capable de relever les défis du monde 'VUCA' d'aujourd'hui, en étant agiles, flexibles, ancrées sur des histoires et des territoires. Sur ces bases, le groupe favorise le partage des savoirs, l'innovation, les initiatives autour de 5 valeurs : la solidarité, la transparence, l'échange, le respect de la culture et de l'individualité de chacun, la confiance. Sur chaque territoire, et Mésolia le prouve largement, chaque entité porte la responsabilité de créer un cadre favorable pour libérer les énergies, pour favoriser la performance individuelle et collective, pour construire une réponse adaptée aux besoins des territoires, car il n'y a pas une politique du logement mais des politiques du logement permettant de répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire. Le Groupe Arcade : c'est penser global et agir local, dans la confiance et le dialogue avec nos parties prenantes, au service de notre mission d'intérêt général ».

Jacques WOLFROM

Directeur général et Président du comité
exécutif du Groupe Arcade



UN CONSEIL D'ADMINISTRATION comprenant 16 membres, se réunissant en moyenne 3 fois dans l'année :

- 5 administrateurs représentant le Groupe **Arcade**,
- 5 administrateurs représentant le Groupe **Toit Girondin**,
- 3 administrateurs représentant les **EPCI** (Bordeaux Métropole, Ville de Bordeaux, Ville de Mérignac),
- 3 administrateurs représentant les **locataires**,
- Assiste également aux conseils d'administration un censeur (Ville de Bruges).



Comité de direction de Mésolia (de gauche à droite) : Christine MONNIER, Directrice adjointe en charge de la gestion locative et de la stratégie patrimoniale - Olivier SANCHEZ, Directeur adjoint en charge des affaires générales et stratégiques - Julie PRADEAU, Directrice des ressources humaines - Philippe MAZIÈRES, Directeur de la promotion immobilière - Gautier LONGERON, Directeur des systèmes d'information - Céline HERVÉ, Responsable communication - Yves MASSON, Directeur du contrôle interne des méthodes - Hélène ALLA, Directrice marketing, prospective, innovation sociale - Emmanuel PICARD, Directeur général - Lionel DURU, Directeur financier.

UN COMITÉ DE DIRECTION

comprenant 10 membres
se réunissant 2 fois par mois
AVEC POUR MISSION
LE PILOTAGE OPÉRATIONNEL
DE MÉSOLIA.

UN COMITÉ DE DIRECTION

ÉLARGI comportant
19 membres se réunissant
1 fois par trimestre

LIEU D'ÉCHANGES
ET DE TRANSMISSION
D'INFORMATIONS
OPÉRATIONNELLES.



DES PARTIES PRENANTES PARTENAIRES DU PROJET D'ENTREPRISE

Construire, accompagner, entretenir, développer du service... autant de missions stratégiques sur lesquelles Mésolia invite ses parties prenantes à réfléchir avec elle et à apporter leur vision "terrain".

Le projet de restructuration de Mésolia a permis de faire émerger une philosophie innovante et de nouvelles façons de travailler. Forte des expertises de chacun, Mésolia a engagé une véritable démarche de co-construction, ouverte à tous ses partenaires: au final, un projet d'entreprise élaboré à partir des contributions des parties prenantes externes et internes.

L'objectif: proposer les solutions les plus adaptées aux besoins des territoires et des habitants.

DIALOGUE ET COOPÉRATION AVEC LES PARTIES PRENANTES



IDENTIFICATION, après réflexion au sein du comité de direction, des familles de parties prenantes externes à impliquer.

7 SEMAINES DE CONSULTATION des parties prenantes internes et externes.

1^{ER} FORUM des parties prenantes le 17 novembre 2015 : 85 participants.

89 ENTRETIENS INTERNES associant l'ensemble des territoires et des métiers.

55 ENTRETIENS réalisés auprès des parties prenantes externes.



«Un point remarquable mis en œuvre par Mésolia est le dialogue et l'écoute de ses parties prenantes pour définir la stratégie et l'évaluation de son projet d'entreprise».

Extrait du rapport de diagnostic RSO 2017
Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine / AFNOR

LE PROJET D'ENTREPRISE DE MÉSOLIA

Le projet d'entreprise est stratégique pour Mésolia. Dans ce contexte, le comité de direction a voulu mettre en œuvre un pilotage de la démarche à la hauteur de l'ambition. Les 5 axes structurants ont été déclinés en 26 thématiques prioritaires avec la même volonté de faire émerger une véritable dynamique collective.

Pour chaque thématique, une approche projet:

- un responsable projet, un membre du comité de direction référent,
- l'implication des équipes et des partenaires dans des groupes de projet ouverts,
- la mise en œuvre d'un dispositif de boîtes à idées,
- la définition d'objectifs et d'échéances.

Des outils de formalisation et de pilotage:

- une planification globale,
- des fiches projets,
- des indicateurs clés,
- une coordination par le comité de direction,
- un plan de communication.



«Le travail en groupe projet nous permet de participer concrètement au projet de notre Direction et d'en être acteur».

Florence SOLANO
Mésolia, Chargée de recouvrement



«J'ai souhaité rejoindre un groupe projet afin de connaître l'autre et de réfléchir ensemble sur un projet commun tout en venant d'horizons et d'activités différentes».

Séverine LACAZE
Mésolia, Chargée de mission vente et syndic spécifique

«Le fait de participer aux groupes projet nous permet de sortir de notre quotidien et de réfléchir au sens que l'on donne à notre métier en tant que bailleur social».

Nicolas RICHARD
Mésolia, Responsable programmes



«Le projet d'entreprise, c'est une colonne vertébrale, cela nous donne un axe pour l'avenir».

Sandrine LAQUEYRIÈRE
Mésolia, Responsable pôle commercial

Convention du personnel 2016

UN DIALOGUE EN CONFIANCE DANS LA CONTINUITÉ

Dans la continuité du fonctionnement partenarial initié en 2015, notamment dans le cadre du 1^{er} forum, Mésolia a souhaité revenir vers ses parties prenantes en 2017 à partir du thème «Mésolia créateur de valeur sur ses territoires / Les enjeux de la satisfaction locataire» pour leur rendre compte du chemin parcouru et partager les projets en cours et à venir sur les prochaines années.



Novembre 2015



«Faire participer les parties prenantes externes permet de récolter les avis des différents acteurs du logement social et permet d'alimenter la réflexion sur la stratégie globale de Mésolia afin de conforter sa place d'acteur majeur du logement social».

Grégoire MAILHES

Mésolia, Adjoint direction promotion

« C'est une démarche nouvelle et novatrice que d'inviter des partenaires externes pour avoir une vision de notre entreprise d'aujourd'hui et construire celle de demain ».

Yannick MERCIER

Mésolia, Directeur territorial Toulouse



«J'ai trouvé très intéressant de voir le fonctionnement d'un bailleur de l'intérieur et d'imaginer comment on peut être partenaire dans le cadre de nos politiques communes».

Christelle TESSIER-CHRISTMANN

Chef du service logement et habitat au Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine

« Une matinée très enrichissante puisque Mésolia nous a présenté ses actions menées sur le territoire et également ses projets futurs ».

Jonathan PRIOLEAUD

Adjoint au maire de Bergerac (24) en charge du logement et Président de la SEM Urbalys

« C'est très sympa cette démarche qui fait que tous les acteurs sont réunis pour discuter de sujets stratégiques qui feront le futur de Mésolia ».

Stéphane GASO

Conseiller Municipal délégué au logement à Mérignac (33) et Administrateur de Mésolia



Octobre 2017

UNE GESTION RIGOUREUSE AU SERVICE DE LA CRÉATION DE VALEUR SOCIÉTALE

Devant les enjeux de développement durable de la société, le modèle économique des organisations évolue. L'approche purement financière n'est plus suffisante et les organisations commencent à intégrer des objectifs sociétaux dans leur modèle économique. Ainsi, le bien-être des clients, la préservation de l'environnement, l'implication des salariés, la prise en compte des acteurs locaux contribuent à la performance globale des organisations, à leur ancrage dans la durée dans les territoires et dans la société. Pour le logement social, l'utilité sociale revient ainsi au cœur du modèle économique des organismes.



«Pour réaliser sa mission d'utilité sociale, encore faut-il en avoir les moyens ! Mésolia se donne ces moyens, dans une gestion rigoureuse, dans une approche en coût global.

Ainsi, par exemple, une gestion rigoureuse des impayés de loyers permet de préserver un haut niveau de revenus pour Mésolia. Ce haut niveau de revenus permet de renforcer l'accompagnement social et d'améliorer l'offre de logements. Autre exemple: l'attention portée à la qualité des travaux sur le patrimoine vise à améliorer la satisfaction des locataires, à réduire le taux de vacance, et donc à nouveau, à préserver un haut niveau de revenus pour Mésolia et donc à améliorer nos capacités d'action.

La boucle est bouclée: la gestion rigoureuse de Mésolia est ainsi au service de ses locataires et de la solidarité, au service de sa mission d'utilité sociale».

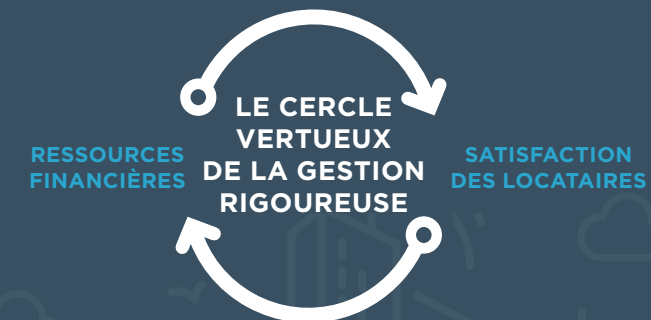
Lionel DURU

Mésolia, Directeur financier

& Thierry MARNEFFE

Altereo, conseil en performance globale

- Qualité du patrimoine
- Accompagnement social



- Baisse des impayés
- Baisse du taux de vacance

MÉSOLIA, ACTEUR DE SA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Mésolia, soucieuse d'accompagner sa restructuration et d'anticiper les réponses aux défis nouveaux, s'est engagée dès le 1^{er} semestre 2017 dans un processus de transition numérique à travers une approche globale et avec une démarche collaborative.

SES OBJECTIFS : développer sa qualité de service, redéfinir sa politique de proximité, optimiser sa performance.

SA VOLONTÉ : favoriser l'implication de tous les collaborateurs.

Après un diagnostic approfondi, Mésolia a identifié 31 projets à explorer dans 4 domaines jugés prioritaires :

- le renforcement de la qualité de service clients / prestataires,
- l'optimisation de l'entretien de son parc,
- l'amélioration de ses résultats / performances,
- le décloisonnement de l'entreprise.



«La direction des systèmes d'information (DSI) se recentre sur une collaboration plus active avec l'ensemble des métiers afin de façonner pour Mésolia une stratégie globale s'appuyant efficacement sur les technologies. Son objectif: faciliter la croissance de Mésolia par le biais d'un système d'information agile permettant de faire face à un environnement changeant. Ainsi 4 orientations donnent le cap de la DSI: s'aligner sur les objectifs stratégiques de Mésolia, fournir les services technologiques support, orienter le système d'information vers les utilisateurs, s'engager sur des niveaux de service et garantir leur satisfaction».

Gautier LONGERON
Mésolia, Directeur des systèmes d'information



«La digitalisation ne relève plus du virtuel chez Mésolia ! Taguée au rang de priorité stratégique pour Mésolia, c'est bien une transformation digitale à l'échelle de l'entreprise qui a été initiée début 2017. Ce sont les pratiques et les modes de travail de Mésolia que j'ai vu évoluer en un an pour laisser place au collaboratif et à plus de transversalité.

Mieux que des followers ce sont des collaborateurs engagés qui se sont projetés à l'ère du digital et qui ont identifié les projets à mener pour répondre aux enjeux de performance d'une entreprise en pleine croissance. Il est essentiel que Mésolia poursuive sa mue et conforte la dynamique engagée dans le déploiement de sa stratégie digitale !».

Louise BRIET
Associée Cellance

EXEMPLES DE PROJETS LANCÉS :

- l'espace locataires ouvert en février 2018,
- un outil numérique de recherche foncière (1^{er} semestre 2018),
- une plateforme collaborative pour l'accession (1^{er} semestre 2018),
- la dématérialisation des états des lieux (1^{er} semestre 2018),
- la dématérialisation du suivi des réserves (1^{er} semestre 2018),
- un outil décisionnel de suivi et pilotage (1^{er} semestre 2018).



«Notre volonté d'entamer cette 'révolution' numérique s'inscrit comme un levier inévitable et une suite logique dans notre quête constante de performance et d'efficacité. Concernant la grande thématique de l'impayé et afin de poursuivre nos missions sociales d'aujourd'hui, nous fondons l'espoir que ces nouvelles technologies nous permettent de renforcer notre capacité d'analyse et la pertinence de nos actions».

Nada BESSON
Mésolia, Référente pôle gestion et prévention sociale des impayés

UNE APPROCHE PROCESSUS SOCLE DE LA SÉCURISATION, DE LA QUALITÉ ET DE L'EFFICACITÉ

En recherche constante d'amélioration, Mésolia élabore une approche par processus, gage de qualité, d'efficacité ainsi que d'une sécurisation accrue. Pour cela, la direction du contrôle interne et des méthodes veille au partage des objectifs et à l'optimisation de la transversalité au sein de toutes les directions et de toutes les implantations.



Ambarès (33) - architecte : Artotec

**UN OUTIL CONCRET
POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ**

Pour absorber le volume croissant des livraisons, simplifier et fiabiliser le suivi des réserves et GPA, Mésolia déploie dès 2018 un outil numérique d'état des lieux dématérialisé. Cette démarche sera étendue à la conception des programmes (BIM et maquette numérique) puis à la maintenance du patrimoine.



«Le processus construction intègre l'ensemble des acteurs internes et externes, identifie toutes les étapes, organise la production autour d'informations partagées et alimentées sur serveur par les différents services métiers de Mésolia. Un outil numérique dédié, en cours de développement, animera les acteurs internes autour du projet afin de réduire les délais, de consolider l'ensemble des données permettant un pilotage précis des opérations et une optimisation des ressources. Toute l'entreprise travaille ainsi en transversalité et en mode projet pour concevoir, réaliser, gérer et exploiter les logements répondant aux besoins des territoires».

Philippe MAZIÈRES
Mésolia, Directeur de la promotion



«Remettre en question les modes de faire permet de travailler sur l'efficacité de l'organisation. Le service a alors un rôle central dans l'agrégation des besoins de tous les métiers pour que le processus final soit opérationnel et fiable. Par exemple, face à la production de logements très importante, actuelle et à venir, Mésolia a dans un premier temps travaillé sur toute la chaîne de construction et de réception des programmes immobiliers. Ce processus impacte presque tous les services. L'objectif est de s'assurer que tous les intervenants aient les informations dont ils ont besoin au bon moment et que chacun mesure les interactions de son rôle avec les autres».

Yves MASSON
Mésolia, Directeur du contrôle interne et des méthodes

UNE COOPÉRATION INNOVANTE SUR LE TERRITOIRE AVEC AQUITANIS

COO.PAIRS (société HLM de coordination créée en 2016) est l'aboutissement d'une démarche inédite entre deux opérateurs locaux du logement social. Cette coopération entre Mésolia et Aquitanis s'articule aujourd'hui autour de trois axes : l'amélioration de la relation locataires avec le Centre de Relations Clients, le développement en commun de la prospection foncière et de l'axe "recherche et développement". Ce partenariat est appelé à se renforcer afin d'apporter, au travers d'un modèle original, des réponses nouvelles et adaptées aux besoins des territoires, dans un contexte législatif en complète évolution.



«La prospection foncière a été la première pierre posée à l'édifice de notre partenariat rapproché. L'accès au foncier est un enjeu majeur pour nos structures, et cette activité ne se partage pas naturellement dans notre profession, nous avons quand même fait le choix de développer une prospection foncière partagée. Cela nous a permis de ne pas ajouter de concurrence entre nous sur un marché local très tendu avec un nombre d'acteurs important. Aujourd'hui un travail étroit entre nos directions du développement et une répartition équitable du foncier capté permettent à chacun de continuer à mener ses propres projets. Un des atouts d'un tel rapprochement est la possibilité d'acquérir à deux, des fonciers plus importants et d'offrir ainsi aux collectivités une diversité dans l'offre selon nos compétences propres, ce qui s'est déjà produit à plusieurs reprises sur la métropole bordelaise. Ensemble, nous démontrons que l'intelligence collective, associant nos différentes compétences et approches, génère de nouvelles solutions au bénéfice des territoires».

Jean-Luc GORCE

Directeur général adjoint Aquitanis

VERS DES ACHATS PLUS RESPONSABLES

Une réflexion a été initiée pour développer une politique d'achats responsables dans la perspective de coopération partenariale à long terme avec nos fournisseurs et nos sous-traitants. Deux actions sont déjà engagées : le développement du recours aux clauses d'insertion sociale dans les marchés de service et de travaux et la dématérialisation des marchés, avec un objectif zéro papier. Mésolia met un point d'honneur à insérer une clause d'insertion dans tous les marchés de travaux de plus de 100 000 € HT.



ZOOM

Dans le cadre de sa politique RSE, Mésolia a souhaité introduire **une clause d'insertion** dans ses marchés visant à promouvoir l'emploi des personnes rencontrant des difficultés d'insertion et à lutter contre le chômage. Elle a donc signé une convention partenariale avec la Maison de l'Emploi de Bordeaux pour une mise en œuvre dès l'année 2017 de **plus de 1 600 heures d'insertion** à réaliser dans la ville de Bordeaux. Ce partenariat se poursuit sur l'année 2018.



«Mésolia met en œuvre une politique d'achat dynamique lui permettant de jouer pleinement son rôle d'opérateur économique local de premier plan au profit du tissu des entreprises implantées sur ses différents territoires d'intervention. Cela se traduit selon les années par un volume de commande publique pouvant atteindre près de 100 M€ au titre des dépenses d'entretien courant des résidences, de modernisation des groupes d'habitation, d'investissements dans les constructions neuves ou encore de fonctionnement. La création d'un service expert au sein de Mésolia et le recours à des dispositifs modernes de consultation (plateforme numérique notamment) nous permettent de favoriser la participation d'un très grand nombre d'entreprises de toutes tailles tout en assurant une complète transparence de nos modes de faire et une véritable efficacité économique de nos dépenses qui s'inscrivent dans une politique volontariste d'achats responsables».

Olivier SANCHEZ

Mésolia, Directeur adjoint en charge des affaires générales et stratégiques

CONTRIBUER
AU DÉVELOPPEMENT
DURABLE
DES TERRITOIRES
ET DES MÉTROPOLIS

Soucieuse de prendre en compte la diversité des territoires, dans une approche «territoires durables» conjuguant mixité sociale et fonctionnelle, accessibilité et mobilité, Mésolia cherche à construire une offre d'habitat variée et multiple, accessible au plus grand nombre, et met son savoir-faire au service des évolutions sociétales et des modes de vie.

- Offre locative ou offre en accession sociale,
- Habitat collectif en milieu urbain ou habitat individuel en zone périurbaine ou rurale,
- Constructions neuves ou opérations d'acquisition rénovation,
- Opérations complexes de démolition reconstruction,
- Opérations d'aménagement accompagnant la structuration d'un nouveau quartier,
- Opérations mixtes associant un habitat familial classique à une offre d'habitat spécifique...

À la recherche de solutions nouvelles pour répondre aux attentes de l'État et des collectivités et aux besoins évolutifs des habitants, les équipes de Mésolia travaillent avec leurs partenaires à faire émerger de nouveaux modèles constructifs, à réduire les coûts de production, à imaginer le logement de demain.

Pour parvenir à ces objectifs, les nouvelles technologies, et notamment le BIM, constituent l'une des ressources identifiées par Mésolia à court et moyen terme.

LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT

Mésolia va maintenir un développement soutenu (autour de 800 logements locatifs et 200 accessions par an) pour les 2 à 3 prochaines années dans un contexte compliqué. Sa stratégie de développement cible prioritairement les zones tendues des agglomérations de Bordeaux et Toulouse Métropole (2/3 Bordeaux, 1/3 Toulouse). L'accès au foncier y est difficile. La création de partenariats avec les promoteurs pour intervenir à leur côté dès la négociation du terrain permettra de produire sur ces territoires en limitant le recours à la VEFA. En périphérie de ces agglomérations Mésolia privilégie l'habitat individuel ou la réalisation de petits collectifs en centre bourg contribuant à la revitalisation de ces « pôles d'équilibre ».

Les opérations en accession sociale à la propriété sont dimensionnées pour chaque territoire.



Labastide Beauvoir (31) - architecte : AMPM Architecture



Projet - Bordeaux (33) Brazza architecte : Collectif Encore, architecte urbaniste : Youssef Tohmé

De manière générale, et plus spécifiquement lors de la conception de projets complexes, de grands projets, un soin particulier est apporté au respect de l'équilibre des territoires.



Mésolia réalise des opérations de démolitions et de reconstructions de toutes dimensions.



Bergerac (24) - architectes : Cauty & Laparra

Dans son rôle d'aménageur, Mésolia intègre ses programmes dans leur environnement existant et prend en compte les objectifs de chacun des territoires.



Projet - Mérignac (33) Ardillos - architecte : Vallet de Martinis



«Mésolia a pris un petit peu le pas sur la construction d'habitat social à Léognan, parce que nous avons estimé le niveau de la qualité des prestations proposées sur ses constructions».

Patrick LONCAN
Directeur de cabinet à la mairie de Léognan (33)



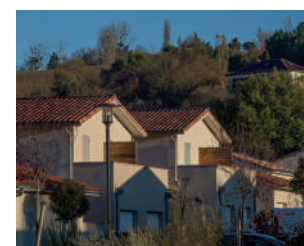
Mésolia crée des logements de qualité, au caractère distinctif et esthétique.

Léognan (33) - architectes : Agence Fabien Mazenc et Laurent David, Bernard Bourgeois Architecte, Jean-Louis Faye, Pierre Dabilly

115 M€ injectés dans l'économie locale au titre de l'activité de promotion sur l'année 2017

«Mésolia, c'est un ancrage fort sur le territoire, une histoire, une capacité d'adaptation. C'est un opérateur qui a su à la fois préserver la philosophie du groupe et s'ancrer dans la modernité. C'est également un savoir-faire pour réfléchir à l'habitat de demain, aux attentes des habitants et des collectivités et ainsi, être toujours en capacité d'innover. Les relations humaines, basées sur la confiance, permettent respect et écoute. Les échanges sur les attendus fonctionnels, sur les sujets des performances et du développement durable, sur des réponses architecturales adaptées, sont les clés de la réussite pour le logement de demain».

Denis LATOUR
Architecte



Villebrumier (82) architecte : Philippe Soustelle MGS Architecte

La dimension environnementale est intégrée dès la conception des projets et plus largement dans la culture de l'entreprise. Par exemple, la résidence Villebrumier est chauffée grâce à un réseau chaleur bois.



Bordeaux centre (33) architecte : Daniel Moyal

Afin d'animer ses résidences et favoriser le commerce de proximité, Mésolia propose des locaux commerciaux en pied de bâtiment.

3 000 nouveaux logements à livrer sur les 3 prochaines années



Libourne Bastide (33) - architecte : Olivier De Boucaud

Des résidences anciennes sont acquises, réhabilitées et adaptées pour en faire des logements sociaux.



UN PROJET COMPLEXE : EURATLANTIQUE À BORDEAUX

«Mésolia intervient sur le territoire de l'OIN Euratlantique à Bordeaux pour la construction d'un ensemble complexe d'environ 140 logements et d'une école de 18 classes. Cette opération située dans la ZAC Quai Deschamps est structurante pour ce quartier en pleine mutation car elle permettra l'implantation d'un futur groupe scolaire. Mésolia s'est associée au promoteur Belin pour la résiliation des logements libres. L'école, les logements locatifs sociaux et le PSLA seront quant à eux réalisés par Mésolia en maîtrise d'ouvrage directe. Dans ce quartier à fort enjeu architectural, Mésolia a choisi de lancer un concours en conception réalisation pour associer dès le démarrage une équipe d'architectes avec une entreprise. Le Groupement Demathieu et Bard - Latour Salier - Palatre Architectes a été retenu pour mener à bien ce projet ambitieux. La livraison est prévue à la rentrée 2021».

Grégoire MAILHES
Mésolia, Adjoint direction promotion

L'ANTICIPATION DES BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES, UN ENJEU DE SOCIÉTÉ MAJEUR

En 2050, un habitant en France sur trois sera âgé de 60 ans ou plus. Mésolia s'est engagée début 2017 dans l'élaboration de sa stratégie habitat senior pour les 3 années à venir. Sur ce sujet, Mésolia souhaite aussi accompagner les collectivités dans la construction de réponses adaptées à cette évolution sociétale. Il s'agit d'anticiper au mieux les besoins dans une logique partenariale.

Ses objectifs : permettre le maintien à domicile, encourager les relations intergénérationnelles, favoriser l'accès à un meilleur accompagnement ainsi qu'à des services innovants adaptés.



« Il s'agit pour Mésolia d'un enjeu global à la fois humain, social, économique, technique voire technologique. La thématique seniors est vaste, les seniors ne sont pas uniformes, leurs problématiques sont différentes en fonction de leur avancée dans l'âge. Nous voulons considérer l'habitant senior et son évolution prévisible, et construire avec les écosystèmes locaux le parcours d'offre qui permettra de répondre à ses états de vie successifs. Les territoires sur lesquels intervient Mésolia ne sont pas tous identiques. Mésolia s'attache à s'adapter et à se projeter en fonctions des réalités des territoires ».

Hélène ALLA

Mésolia, Directrice marketing, prospective, innovation sociale



« Consciente que l'allongement de l'espérance de vie redessine l'ensemble de la société, Bordeaux Métropole a souhaité infléchir ses politiques publiques afin que la longévité devienne l'un des moteurs du dynamisme de son territoire. Toutefois ce projet de ville inclusive, dont Bordeaux Métropole détermine les enjeux et fixe les objectifs, ne peut aboutir sans la participation et les complémentarités de l'ensemble des acteurs concernés. À cet égard, le plan d'action résultant de la réflexion menée par Mésolia au titre de sa stratégie seniors vient concrétiser et mettre en synergie les travaux menés par Bordeaux Métropole et, en particulier, les liens étroits entre les axes stratégiques définis par Mésolia et les 'territoires bienveillants' identifiés dans les communes ».

Jacqueline DESCAZEUX

Chargée de mission stratégie territoriale et ingénierie Bordeaux Métropole (33) et Administratrice du Toit Girondin

Projet Mondonville (31)
architecte : ABC Architecture



CRÉER UN PARCOURS DE VIE

Fin 2017 a été lancé le projet de redéfinition de la résidence autonomie «La Madeleine» à Bassens avec le souhait d'en faire un projet partenarial de territoire exemplaire, notamment sur les sujets d'accessibilité et de mobilité.



Mérignac Les Fauvettes (33)
architecte : Cardette Huet



« Aujourd'hui, nous avons besoin d'entreprises comme Mésolia qui viennent avec nous travailler en faveur de la population senior pouvant être accueillie ».

Aline DUCOS

Déléguée générale de la Fondation Bocké

PAROLES DE LOCATAIRES DE LA RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE LES FAUVETTES À MÉRIGNAC :



« Nous sommes locataires depuis maintenant quatre ans. Notre ancien logement ne correspondait plus à notre situation. La résidence n'était pas dotée d'ascenseur et le logement n'était pas adapté au handicap de madame. Nous avons donc postulé pour intégrer un logement à la résidence Les Fauvettes. Le logement adapté aux personnes âgées, la proximité des commerces et les animations qui sont proposées au sein du pôle gériatrique (jeux de société, loto, ateliers remue mènages, etc.) nous ont conforté dans ce choix. Aujourd'hui, nous vivons dans de bonnes conditions ».

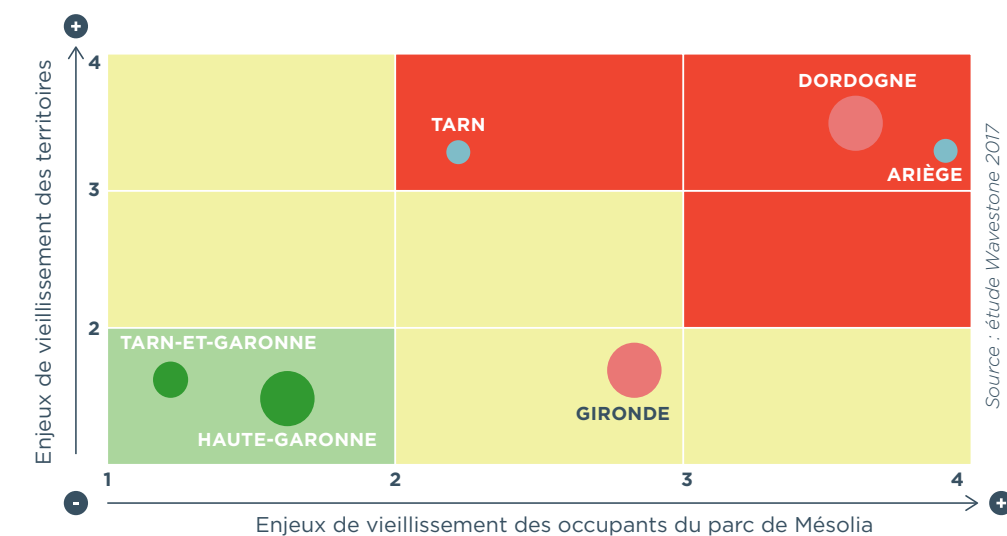
Rolande AMELIN et Jean LANAUD
Locataires

« J'étais isolée dans le Médoc vers Soulac en Gironde et je me sentais mal de n'avoir aucune visite. Je suis arrivée il y a seulement 2 mois dans la résidence Les Fauvettes mais ma vie a changé. J'ai toutes les commodités, la résidence est très calme. Ce qui me rend surtout heureuse, c'est d'avoir ma petite-fille qui vit proche de chez moi au sein de la même résidence : elle me rend visite très souvent. Je me sens plus en sécurité et moins seule surtout que je peux déjeuner avec d'autres habitants de mon âge au sein du pôle gériatrique ».

Marie DOUSSOU
Locataire

ENJEUX DU VIEILLISSEMENT

POIDS DE LA PART DE LA POPULATION DES SENIORS SUR LES TERRITOIRES



QUELQUES REPÈRES

Chez Mésolia, plus de 18% des ménages logés au sein du parc ont plus de 65 ans et 66% d'entre eux sont composés d'une personne isolée. Par ailleurs, 28% de ces ménages de plus de 65 ans disposent de ressources inférieures à 40% du plafond HLM.

3 AXES STRATÉGIQUES DU PLAN SENIOR

CRÉER DE NOUVELLES SOLUTIONS-LOGEMENTS SENIORS SUR-MESURE

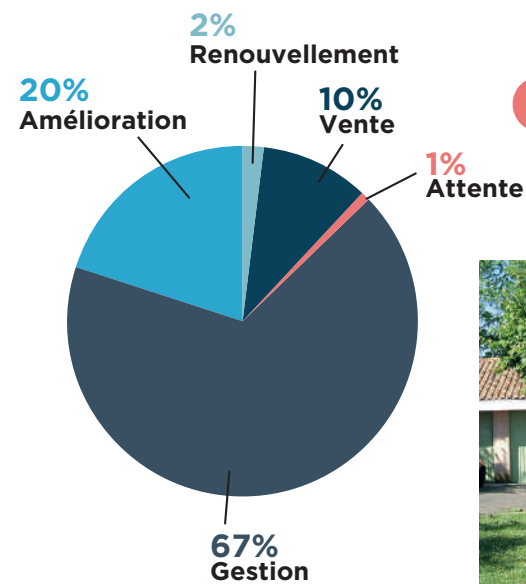
ÊTRE FACILITATEUR DE PARTENARIATS ET INCUBATEUR DE SERVICES INNOVANTS

ÊTRE ACTEUR DU "BIEN VIEILLIR" À TRAVERS LE MAINTIEN À DOMICILE

UN PATRIMOINE DE QUALITÉ

Consciente de sa responsabilité sociale et environnementale, contrainte par l'évolution réglementaire et préoccupée de maintenir la valeur patrimoniale de ses programmes, Mésolia déploie, suivant son Plan Stratégique du Patrimoine (PSP), une politique d'entretien de son parc responsable et rigoureuse. Tous les travaux de maintenance engagés par Mésolia s'inscrivent dans un projet éco-responsable. Les matériaux et composants utilisés, non énergivores, permettent d'améliorer les performances énergétiques et le confort thermique des bâtiments, et également de réduire les charges locatives.

LES ORIENTATIONS POUR LE PATRIMOINE À 10 ANS (EN % DES LOGEMENTS)



83% des locataires ont une bonne perception des logements proposés par Mésolia



Bergerac (24)
bureau d'études : Berti Périgueux

CONFORT ET MAÎTRISE DES CHARGES

«Soucieux d'apporter à nos locataires confort et maîtrise des charges, nous avons lancé un ambitieux programme visant à améliorer la performance énergétique du lotissement **la Beylive à Bergerac (24)**, ensemble composé de 100 logements : 84 pavillons individuels, 2 immeubles collectifs de 8 logements chacun. Nous avons, notamment, remplacé l'énergie électrique par du gaz naturel pour le chauffage, pour l'eau chaude sanitaire et pour la cuisson. L'ensemble des locataires a été associé à cette démarche. Avec un gain attendu de 387 kWh/m²/an, soit le passage d'une étiquette G en C, nous avons obtenu l'adhésion de près de 92 % d'entre eux. Cette opération a fait l'objet d'une subvention FEDER du fait de la performance énergétique atteinte».

La prise en compte des enjeux d'amélioration thermique est l'une des orientations majeures de Mésolia ; l'objectif est de porter, sur la durée du PSP (10 ans), au niveau DPE C, la totalité de la part de son patrimoine aujourd'hui classé à un niveau inférieur (soit 39 % de son parc au 31 décembre 2016).

En 2017, quelques repères :

- 11 réhabilitations en étude ou en cours de travaux,
- 900 remplacements de chaudières,
- remplacement de menuiseries sur 30 résidences,
- ravalement et mise en place d'isolation par l'extérieur sur 10 résidences.

AVANT



Bordeaux (33) - bureau d'études : Aquiten

APRÈS

DES FAMILLES, PARTIES PRENANTES DE LA RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE DE LEUR RÉSIDENCE

«Nous avons réalisé courant 2017, au **Clos Saint-Louis à Bordeaux (33)**, programme immobilier de 78 logements collectifs, une réhabilitation énergétique d'envergure portant sur le bâti (ravalement des façades avec isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries) ainsi que dans les logements (remplacement des convecteurs et des sanitaires, modernisation électrique) et les parties communes (requalification des halls). Les travaux étaient très attendus par les locataires particulièrement impliqués dans la recherche d'économies d'énergie. En effet, plusieurs familles habitant la résidence sont 'parties prenantes' de la démarche 'Défi des familles à énergie positive' proposée par Bordeaux Métropole et l'ADEME. Après un an de travaux, le passage d'une étiquette énergétique E en C témoigne de l'investissement important de Mésolia dans la rénovation de son parc existant avec l'aide des subventions européennes FEDER. La satisfaction des locataires est au rendez-vous».

Isabelle PILARCZYK
Mésolia, Responsable pôle patrimoine

CONTRIBUER AU BIEN VIVRE ENSEMBLE DES HABITANTS, À LA QUALITÉ DE SERVICE, ET À LA PROXIMITÉ

L'INNOVATION SOCIALE

CONSTRUIRE UNE OFFRE DIVERSIFIÉE D'HABITAT SPÉCIFIQUE

Parce que l'affirmation de sa mission d'utilité sociale est un axe prioritaire, Mésolia s'attache à répondre aux besoins de chacun et à favoriser la mixité sociale et générationnelle. Au-delà de l'accueil permanent de ménages défavorisés au sein de son parc, le défi à relever en termes de logement pour les personnes en situation de précarité et vulnérables est majeur. Mésolia se veut à l'écoute des acteurs des territoires concernant les besoins d'habitat, d'accueil et d'accompagnement des ménages les plus fragiles.



« Face aux mutations profondes qui s'accroissent, garantir la cohésion sociale de la ville de Bordeaux est une préoccupation majeure de son maire Alain Juppé. La lutte contre l'exclusion, l'accompagnement des vulnérabilités, la recherche de proximité avec les habitants nourrissent la dynamique inscrite dans le Pacte de cohésion sociale et territoriale. L'habitat est l'un de nos grands domaines de préoccupation. Les bailleurs sociaux, facteurs d'équilibre et outils de cohésion dans les quartiers, ont toute leur place dans le modèle de développement porté par la ville. Les bailleurs, à l'écoute de nos préoccupations, travaillent en transversalité avec nos services. Mésolia s'inscrit pleinement dans cette approche globale et affirme toute son utilité sociale à Bordeaux. Au travers de projets d'habitat spécifique telle que la résidence accueil qui verra le jour en 2020 ou le projet d'intérêt collectif en réflexion partenariale sur le quartier Pavéil ou encore d'actions sociales de proximité en lien avec les questions de santé, d'accès à l'éducation et à la culture, d'environnement, Mésolia agit et prend sa part à la construction de notre ville durable ».

Alexandra SIARRI

Adjointe au maire de Bordeaux (33)
déléguée à la cohésion sociale et territoriale



EPHAD Les Palombes - Léognan (33) - architectes : Faye - Bourgeois - BDM Archi et Cabinet Marki

À Bordeaux

- Réalisation en cours en partenariat avec l'Association des Cités du Secours Catholique (ACSC) d'une résidence d'accueil de 25 places en faveur de personnes isolées en souffrance psychique qui devrait ouvrir au cours de l'année 2020,
- Projet multi dispositifs en lien avec les thématiques famille et parentalité en partenariat avec la Fondation Apprentis d'Auteuil.

En Haute Gironde

- Projet innovant d'un centre d'hébergement multi accueil de 24 places relevant soit de l'urgence, soit de maison-relais, soit de phase de stabilisation en partenariat avec l'ACSC.



« Pour nos établissements, un enjeu important est de disposer de locaux adaptés aux besoins des personnes accueillies. Les conditions d'accueil mais aussi la qualité de l'accompagnement que nous proposons en découle. La force de notre partenariat avec Mésolia réside dans l'attention portée par les équipes de Mésolia aux spécificités de chacun de nos projets et dans leur compréhension des besoins des personnes accueillies ».

Muriel CONORT

ACSC, Directrice de la Cité Béthanie



ÊTRE AU PLUS PRÈS DES HABITANTS AVEC DES ACTIONS SOCIALES DE PROXIMITÉ

Mésolia développe des actions sociales de proximité en partenariat avec les acteurs locaux en faveur de la cohésion sociale et du vivre ensemble.



Accompagner les personnes fragilisées

« Prenons l'exemple du partenariat multi bailleurs instauré en 2016 avec l'association Ari Asais. Plusieurs actions sociales sont mises en place auprès de locataires rencontrant des troubles psychiques. Grâce à cela, ces locataires et leurs entourages ont l'opportunité de bénéficier d'une aide thérapeutique, socio-éducative et sociale susceptible de favoriser leur insertion. Cette démarche inclusive permet l'émergence sur le territoire de pratiques innovantes entre bailleurs et opérateurs du monde social, au bénéfice du vivre ensemble ».

Cyril BEAUNE

Mésolia, Responsable actions sociales

Lutter contre la précarité alimentaire

En partenariat avec deux bailleurs de la métropole bordelaise, dont Aquitanis, Mésolia a permis la création de l'Association VRAC dont l'objet est de développer des groupements d'achats de denrées alimentaires de qualité non périssables en faveur de ses locataires habitant dans des quartiers prioritaires « politique de la ville ». Ainsi, en regroupant les commandes, en réduisant les intermédiaires, en limitant les emballages, et en étant acteurs de leur consommation, les habitants peuvent bénéficier de produits de qualité à des prix très compétitifs.



Composterie Alpilles-Vincennes à Lormont (33)



VRAC à Bordeaux (33)



« Mésolia a su nous rassurer sur nos attentes, en particulier dans le domaine de l'action sociale ».

Brigitte TERRAZA

Maire de Bruges (33), Vice-Présidente de Bordeaux Métropole déléguée à la mobilité alternative, aux modes doux, au covoiturage et aux plans de déplacements d'entreprises, et censeur de Mésolia

Favoriser l'autonomie et le vivre ensemble

Mésolia soutient depuis 2016 le dispositif d'Auto Réhabilitation Accompagnée développé par les Compagnons Bâisseurs d'Aquitaine, dont l'objet est d'améliorer l'habitat de publics fragilisés sur les départements de la Gironde et de la Dordogne, en les accompagnant tant sur le plan technique que sur le plan social. Ce même dispositif est soutenu par Mésolia en Pays Libournais en partenariat avec l'Association Le Lien.

Créer des lieux d'échanges et agir pour l'environnement

À l'instar de l'aire de compostage déjà réalisée dans le quartier Bordeaux Maritime, Mésolia, dans le cadre d'un partenariat multi-bailleurs, a mis en service, avec la Régie de Quartiers, une nouvelle composterie au cœur du quartier Alpilles-Vincennes à Lormont (33), qui est devenue un véritable lieu de rencontre pour les habitants du quartier. Cette aire de compostage est un excellent outil de création de lien social et de sensibilisation à la préservation de l'environnement en particulier à la gestion des déchets, la biodiversité et au réemploi. Ce projet contribue aux dynamiques collectives de cohésion sociale, de relations interculturelles, de liens intergénérationnels et de vivre ensemble.

Depuis décembre 2016 :

- plus de 100 ménages ont participé au projet,
- 2,5 tonnes de biodéchets compostés.

Favoriser des projets innovants pour des publics précaires

Mésolia soutient depuis 3 ans le Fonds Bordeaux Mécènes Solidaires qui accompagne financièrement les acteurs locaux du monde associatif et de l'économie sociale et solidaire travaillant à l'inclusion des publics précaires et favorise les projets innovants dans les domaines de l'insertion par l'économie, l'habitat, le sport, la culture et le numérique.



Évolution des modes de vies et des attentes, vieillissement, dépendance, handicap, précarité économique, nouveaux parcours résidentiels, logements d'urgence, diversité culturelle... imposent aux acteurs du logement de social de s'assurer de compétences nécessaires pour répondre au mieux à la diversité des attentes.

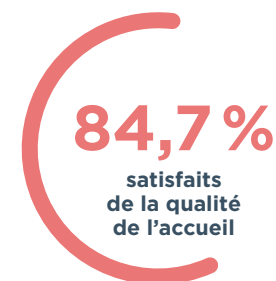
La proximité, la qualité de service et l'accompagnement social sont au cœur de notre utilité sociale. À l'écoute des locataires et de leurs représentants, nous œuvrons en coopération avec différents partenaires pour continuer à améliorer la qualité de service, proposer des logements adaptables, progresser dans nos réponses et anticiper du mieux possible les besoins.

ENCORE MIEUX RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES ATTENTES

Une réflexion globale a été engagée sur la qualité de service proposé en prenant en compte la diversité des attentes et les résultats de la dernière enquête triennale de satisfaction.

Malgré des contraintes économiques toujours plus fortes, nous travaillons, avec nos partenaires, à la recherche de solutions pour renforcer la proximité avec les locataires, apporter des réponses différenciées à leurs besoins et mieux prendre en compte l'évolution des comportements. Nous souhaitons ainsi contribuer (gestion des problèmes de voisinage, sécurité...) au vivre ensemble des habitants.

DES AXES DE SATISFACTION



« Actuellement nous avons l'impression que Mésolia nous entend, est à notre écoute, et nous pouvons faire un certain nombre de choses ensemble ».

Jean CASTAING
Administrateur de Mésolia,
représentant des locataires

DES AXES D'AMÉLIORATION



Données issues de l'enquête triennale de satisfaction, menée par un cabinet tiers, fin 2016 auprès d'un panel représentatif de 1 667 locataires ayant évalué la qualité de service de Mésolia.

»

« La qualité de service signifie être disponible auprès des locataires et les accompagner tout au long du processus d'instruction de la demande, de l'entrée dans les lieux jusqu'au départ de leur logement et cela avec la problématique d'un patrimoine dispersé sur quatre départements ».



« La qualité de service se traduit par l'écoute au quotidien, sur un territoire à la fois très urbain et très rural, en alliant réactivité et responsabilité de chacun ».

»

« Grâce à la mise en place d'un plan de développement dit de 'proximité augmentée', nous renforçons tous les jours cette relation que ce soit en matière d'écoute, d'accueil et de réponse à travers les différents moyens de communication mis à disposition des locataires notamment grâce aux technologies numériques ».

»

« Pour cela, nous développons un travail partenarial, réfléchissons aux meilleurs moyens de faire évoluer les organisations de proximité, créons de nouveaux modes de collaboration avec les locataires et leurs représentants, nous interrogeons sur le management des équipes... toujours dans un seul et même but : apporter des solutions adaptées et spécifiques à chaque problématique ».

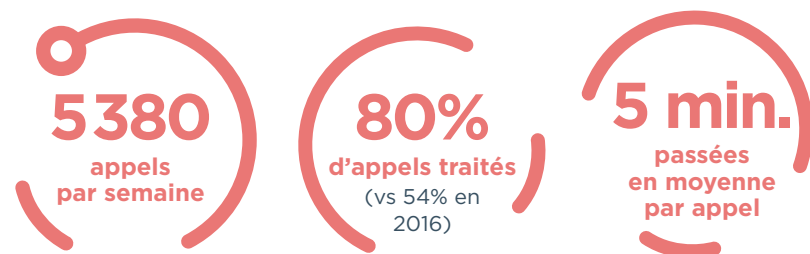
« Face aux enjeux du logement social, nous nous efforçons à atteindre un niveau d'exigence de plus en plus fort. Tranquillité, confort, propreté, nous nous adaptons et nous organisons pour répondre au mieux à l'attente de nos locataires et de nos partenaires ».

De gauche à droite :

Frédéric CLERMONT, Responsable pôle gestion locative Bordeaux-Bruges, Sylvie SIDOINE, Responsable pôle gestion locative Toulouse, Fabien STAPP, Responsable pôle gestion locative Libourne Lormont, Christine MONNIER, Directrice adjointe, Nathalie BOUTHIER, Responsable pôle gestion locative Bergerac et Jean-Marie MAJEWSKI, Responsable pôle gestion locative Mérignac - Gradignan.

COO.PAIRS, UN CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE PARTAGÉ

La mise en place du Centre de Relation Clients en septembre 2016, fruit d'une démarche commune avec Aquitanis dans le cadre de COO.PAIRS, vise à proposer plus de disponibilité et une efficacité renforcée dans les réponses apportées. Par exemple, un numéro unique a été mis en place à destination des locataires; il participe à faciliter la prise en compte de leur demande et à apporter une réponse plus personnalisée.



DES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Afin d'offrir à nos locataires le meilleur accompagnement possible, Mésolia fait sans cesse évoluer ses services et ses dispositifs d'information, notamment grâce aux nouvelles technologies (NT). Synonymes de gain de temps pour les locataires ainsi que d'une prise en compte de leurs demandes plus réactive, ces NT instaurent une « autre » proximité en facilitant les échanges au quotidien. Ces outils participent également à la réduction de la consommation de papier. Par exemple, désormais, les locataires de Mésolia ont la possibilité de bénéficier d'un espace personnel sécurisé, qui leur est dédié, via le site internet de Mésolia. Simple, cet espace met à disposition une multitude de services, entre autres une messagerie en ligne, de nombreux documents, des outils pour faciliter le paiement... Déclinaison de cet espace locataire, une application mobile sera également disponible à l'été 2018 sur Google Play et l'App Store, toujours dans le même souci d'apporter un service de qualité et ce, dans les meilleurs délais.



«La qualité de service rendue à ses locataires et plus particulièrement l'efficacité des réponses apportées aux différentes sollicitations a toujours été un sujet de préoccupation majeur pour Mésolia. À ce titre la société a renforcé la panoplie de ses outils en créant avec son confrère Aquitanis, dans le cadre d'une véritable coopération opérationnelle, une plateforme spécialisée entièrement dédiée à la gestion de la relation avec la clientèle. Forte d'une vingtaine de collaborateurs experts cette structure a reçu en près de 18 mois plus de 300 000 appels. Dotée d'outils performants permettant d'assurer le traitement immédiat des affaires, leur suivi ainsi que la traçabilité des actions engagées, le Centre de Relations Clients (CRC) est en capacité d'apporter une réponse en temps réel ou d'aiguiller ses interlocuteurs sur les autres services experts de Mésolia. Après 18 mois d'activité, la plateforme poursuit sa montée en puissance avec pour objectif l'amélioration continue du service aux locataires».

Olivier SANCHEZ

Mésolia, Directeur adjoint en charge des affaires générales et stratégiques



«L'espace locataire, un service attendu ! Cette vision à 360° de la relation client (par téléphone, en face à face, maintenant via l'espace locataire en ligne et sur l'application mobile) nous permet d'être au plus près des préoccupations et attentes de nos locataires, et d'y apporter des solutions adaptées dans les meilleurs délais».

Marilyn DEHEZ

COO.PAIRS, Responsable du CRC

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

À l'heure où l'adaptation au changement climatique, la préservation de la biodiversité, des espaces naturels et des ressources, nous obligent à réinterroger nos pratiques de façon collaborative en impliquant les locataires, nous travaillons à répondre à la maîtrise des charges locatives, à la précarité énergétique, au maintien de la valeur patrimoniale et au bien vivre ensemble.



Cenon (33) - architecte : Serge Andrieux-Laclavetine

Dans le cadre de la réhabilitation complète de la Résidence Verlainne : création d'une toiture photovoltaïque intégrée de 3800 m² permettant la production d'énergie électrique.



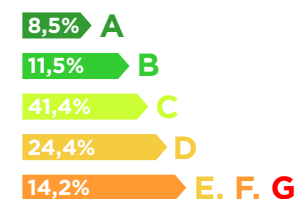
UN PLAN STRATÉGIQUE ÉNERGÉTIQUE EN ACTION

Dès 2010, des opérations neuves labellisées Bâtiment Basse Consommation (BBC) ont été menées. Depuis 2012, les nouvelles constructions sont à minima RT 2012, certaines Effinergie +. Toutes les opérations sont ainsi labellisées Qualitel. En parallèle, le patrimoine fait l'objet d'importants travaux d'isolation thermique, en particulier le changement de menuiseries extérieures, l'isolation des combles, le changement de chaudières. Ce sont autant d'actions qui améliorent la performance énergétique des logements et participent à leur échelle à lutter contre le changement climatique.

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

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC

Au 31 décembre 2016



UN SOIN PARTICULIER AUX ESPACES VERTS

Espaces de vie et de rencontre, les espaces extérieurs font également l'objet d'une attention particulière. Essences locales et non allergisantes majoritairement, économes en eau, paillage, engrais naturel... jusqu'à la suppression des compteurs d'arrosage non utilisés afin de réduire les charges pour les locataires, nous abordons le développement durable comme une démarche globale, où chaque effort permet de contribuer à l'appropriation par les habitants de leur résidence et donc au bien vivre ensemble.



Gradignan (33) - architecte : Atelier FGA

MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES ET QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

Le choix des matériaux est crucial. Dès la conception d'un logement neuf, une attention particulière est portée aux matériaux. Ces derniers sont labellisés A ou A+ et majoritairement NF Environnement ou avec un éco-label. Les filières courtes sont privilégiées, par exemple en utilisant les matières premières disponibles localement. D'ailleurs, le bois exotique est évité. De même, le bois utilisé provient de forêts gérées durablement avec un label PEFC ou FSC.



Libourne (33) architecte : Jean-Bernard Lacrouts

100 %
des logements neufs construits ainsi que tous les logements bénéficiant d'une réhabilitation sanitaire sont équipés d'une robinetterie hydro-économe (robinets mitigeurs à double-butée, douchette économe, chasse d'eau double débit 3L/6).

UNE GESTION DURABLE DES DÉCHETS

Parce que la gestion des déchets est une préoccupation du quotidien gérée de manière différenciée selon les territoires, tous les logements neufs sont équipés de systèmes de tri en cohérence avec les préconisations des collectivités. Mésolia s'attache également à concevoir cette démarche dans son ensemble. Ainsi, toutes les opérations neuves sous maîtrise d'ouvrage Mésolia Habitat ainsi que les réhabilitations sont en chantier à faible impact environnemental. Toutes les équipes présentes sur le chantier sont sensibilisées au respect de l'environnement, notamment lors de la phase gros œuvre.

2 AIRES DE COMPOSTAGE

collectives au pied de deux résidences à Bordeaux et à Lormont (33).



Seysse (31) - architectes : ARUA et RIBES

LA MAÎTRISE DES CHARGES AU BÉNÉFICE DE TOUS

Afin de garantir l'accessibilité de nos logements à tous, nous travaillons à la maîtrise des charges. Interventions sur le bâti (double vitrage, isolation par l'extérieur...), installation d'équipements favorisant les économies d'eau et d'énergie (kit d'économiseurs d'eau, chaufferie bois...), renégociation des contrats (nettoyage, entretien des espaces verts, maintenance des installations...), sensibilisation des locataires... différentes actions sont menées en complémentarité et permettent jusqu'à la diminution des charges payées par les locataires. Cela participe au confort et au bien vivre.

DES GESTES ADOPTÉS AU QUOTIDIEN EN INTERNE

Soucieuse de porter l'exemplarité, Mésolia inscrit le développement durable jusque dans son fonctionnement interne au travers d'initiatives quotidiennes: gestion des énergies, des déchets, optimisation des déplacements, dématérialisation, achat de fournitures éco-responsables ou éco-labellisées...

De même, la flotte de véhicules a par exemple été remplacée fin 2017, par des véhicules électriques ou à faible émission de gaz à effet de serre (<120 g CO₂/km).



«Nous avons signé une convention avec l'Agence Locale de l'Energie et du Climat pour participer à des groupes de travail spécifiques aux bailleurs sociaux: BIM, individualisation des frais de chauffage...».

Julie FORT

Mésolia, Référente environnement patrimoine

CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES ET FAVORISER LEUR IMPLICATION DANS LE PROJET D'ENTREPRISE

L'action des collaborateurs et leur implication dans les projets structurants sont déterminantes. Mésolia est une société en pleine mutation du fait du nouveau contexte économique (loi ELAN), de la mise en œuvre effective de projets majeurs pour l'entreprise (transition numérique...), mais aussi d'un changement de comportement de nos locataires qui demandent toujours plus de proximité et de réactivité de la part de nos équipes.

Ces transformations, dont certaines s'imposent à nous, génèrent de nouveaux enjeux pour Mésolia et nécessitent de faire évoluer nos pratiques et nos métiers, qui plus est, avec des moyens plus contraints.

- 240 collaborateurs
- 51% de femmes, 49% d'hommes
- 52% des cadres ayant des responsabilités managériales sont des femmes
- 28 nouveaux collaborateurs en 2017

240 000€

consacrés à la formation en 2017

95 % des salariés formés en 2017

80 % des managers formés en 2017

UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN DES ÉQUIPES FACE AUX ÉVOLUTIONS

L'objectif majeur pour Mésolia est d'amener les équipes à s'adapter à de nouvelles exigences et à modifier leur "manière de faire" afin de pouvoir, tout en préservant notre modèle économique et nos valeurs, apporter avec les mêmes moyens qu'auparavant, un "service différent" optimisé et tout aussi qualitatif. Cela nécessite non seulement de développer les outils qui permettront d'améliorer qualitativement et quantitativement le travail des équipes (transition numérique, tablette...) ainsi, et surtout, de bien accompagner les salariés dans ces évolutions et de les amener vers une "meilleure professionnalisation".

Il s'agit d'un pilier de la politique RH de Mésolia et d'un enjeu majeur pour les mois à venir.

L'ACCOMPAGNEMENT VERS DE NOUVEAUX MÉTIERS

La professionnalisation des salariés implique la mise en œuvre d'actions de formations, en lien, notamment, avec les évolutions des outils numériques et des métiers, ceux d'aujourd'hui étant appelés demain, à disparaître au profit de nouveaux métiers.

L'objectif majeur dans ce contexte, est de conserver l'employabilité des collaborateurs et pour ce faire, de continuer à créer des formations "sur-mesure" en fonction des besoins réels actuels et à venir. Mésolia reste ainsi dans la logique du plan de formation, déjà extrêmement conséquent, mis en œuvre depuis déjà 2 ans.

LES MANAGERS, UN ROUAGE ESSENTIEL

L'accompagnement des salariés, qui se matérialise par la mise en œuvre de formations adaptées aux besoins et aux nouvelles technologies, doit être porté par des managers, présents, investis et compétents, véritable courroie de transmission de la direction. C'est dans cette perspective qu'ont été organisées, fin 2017 et début 2018, des formations sur les techniques de management, complétées par des formations sur l'animation d'équipe, dédiées à des postes d'adjoints ou de référents venant en renfort des managers sur la gestion quotidienne et opérationnelle des équipes.

Ces formations initiales ayant pour objectif de doter les managers et animateurs des outils et connaissances nécessaires à l'accompagnement des équipes dans leurs missions quotidiennes en optimisant la délégation, l'autonomie, la notion de confiance et de sens au travail, sont poursuivies en 2018.

DES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS

Depuis 2016 Mésolia est engagée dans une démarche originale de co-solidarité.

microDON

Au terme d'une période de forte évolution et de réorganisation, Mésolia a lancé l'élaboration de son projet d'entreprise et placé la RSE au cœur de sa démarche, voulue ouverte et participative.

Pour aller plus loin, Mésolia, première entreprise régionale à adopter le microdon, a proposé à ses collaborateurs de « s'embarquer » avec elle dans une initiative innovante de co-solidarité employeur/employé, permettant à chacun de devenir acteur au bénéfice d'un projet créateur de lien social.

Aujourd'hui 25 % des collaborateurs se sont engagés pour un montant total de 1 636 euros abondés par Mésolia à hauteur de 1 636 euros.

«Pérennité et optimisation des emplois, un enjeu majeur pour Mésolia ! Nous poursuivons nos efforts et orientons notre plan de formation sur des axes majeurs déjà identifiés: transition numérique, adaptation des postes, qualité de service, management et sécurité».

Julie PRADEAU
Mésolia, Directrice des ressources humaines

«L'adhésion au microdon est le fruit d'une démarche participative entre Mésolia, nos salariés et Bordeaux Mécènes Solidaires qui reflète les valeurs de solidarité, de partage, d'engagement et d'intégration portées par tous. C'est un programme solidaire innovant que nous sommes fiers de mettre en place».

Emmanuel Picard
Directeur général de Mésolia

«Notre fondation territoriale a pour mission de mobiliser des fonds pour soutenir des projets locaux d'insertion. Notre partenariat avec Mésolia est essentiel et exemplaire. Mésolia apporte son expertise sur les thématiques liées au logement des publics fragiles mais aussi au vivre ensemble dans les quartiers, participant aux diagnostics et aux selections de projets. Le mécénat financier de Mésolia fait levier pour agir collectivement et irriguer le territoire. Enfin, dans le cadre de sa stratégie RSE exigeante et concrète, Mésolia permet à ses collaborateurs, via l'arrondi sur salaire, d'effectuer un don, que l'entreprise abonde, au profit de 2 associations locales de leur choix: une démarche qui crée du sens et du lien en proximité.».

Stéphanie IOAN
Déléguée générale de Bordeaux Mécènes Solidaires

BIM

Le Building Information Modeling ou maquette numérique, est un appel à projets lancé par le Ministère du Logement dans le cadre du Plan Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB).

Loi ELAN

Le texte du projet de loi logement, ou projet de loi Évolution du Logement et Aménagement Numérique, a été présenté en Conseil des ministres le 4 avril 2018.

CPH

Les Centres Provisoires d'Hébergement accueillent les familles ou les personnes qui ont obtenu le statut de réfugié délivré par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) ou la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA).

FEDER

Le Fonds Européen de Développement Régional.

GPA

La Garantie de Parfait Achèvement.

GPEC

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

CRC

Centre de Relations Clients.

PLAI

Le Prêt Locatif Aidé d'Intégration est un statut réservé aux personnes en situation de grande précarité.

RSO

Responsabilité Sociétale des Organisations.

DALO

Le Droit au Logement Opposable permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne. Pour être reconnu DALO, il faut déposer un dossier devant une commission de médiation.

PSLA

Le Prêt Social de Location-Accession facilite l'accès à la propriété d'un ménage modeste sans apport initial. Le ménage loue d'abord le logement neuf agréé par l'État et verse une redevance. Le ménage peut ensuite devenir propriétaire du logement à un tarif préférentiel et bénéficier d'aides.

RLS

La Réduction de Loyer de Solidarité consiste en une remise sur loyer obligatoire pour les locataires du parc social dont les revenus sont inférieurs à certains plafonds accompagnée d'une baisse de l'APL versée à ces mêmes locataires.

DREAL

Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement.

RSE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de contribuer au développement durable (social, environnemental et économique) des territoires de la société.

”

« Je remercie chaleureusement chacune des personnes ayant participé à la réalisation de cet ouvrage en acceptant de témoigner de sa vision du logement social et de sa relation partenariale avec Mésolia. Ces contributions confirment que nos parties prenantes sont acteurs de l'histoire de Mésolia.

En cette période charnière où Mésolia s'inscrit avec le Groupe Arcade dans le processus d'édification d'un modèle différenciant, plaçant l'humain au cœur de l'habitat tout au long du parcours de vie, nous comptons plus que jamais sur la coopération avec nos parties prenantes pour écrire, sur nos territoires, les prochains chapitres ».

Emmanuel Picard
Directeur général de Mésolia

Sont remerciés tout particulièrement pour leurs contributions (par ordre de lecture) : Louise BRIET, Associée Cellance - François-Régis VALETTE, Maire d'Auzeville-Tolosane (31) - Dominique COQUART, Maire de Villeneuve-Tolosane (31) et Vice-Président de Toulouse Métropole délégué à l'aménagement et à la politique foncière - Christelle TESSIER-CHRISTMANN, Chef du service logement et habitat au Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine - Jacques MANGON, Maire de Saint-Médard-en-Jalles (33) et Vice-Président de Bordeaux Métropole délégué à l'urbanisme réglementaire et à la stratégie foncière - Bernard BLANC, Directeur général d'Aquitainis - Jonathan PRIOLEAUD, Adjoint au maire de Bergerac (24) en charge du logement et Président de la SEM Urbalys - Stéphane GASO, Conseiller Municipal délégué au logement à Mérignac (33) et Administrateur de Mésolia - Jean-Luc GORCE, Directeur général adjoint Aquitanis - Patrick LONCAN, Directeur de cabinet à la mairie de Léognan (33) - Denis LATOUR, Architecte - Jacqueline DESCAZEUX, Chargée de mission stratégie territoriale et ingénierie Bordeaux Métropole (33) et Administratrice du Toit Girondin - Aline DUCOS, Déléguée générale de la Fondation Bocké - Rolande AMELIN et Jean LANAUD, Locataires - Marie DOUSSOU, Locataire - Alexandra SIARRI, Adjointe au maire de Bordeaux (33) déléguée à la cohésion sociale et territoriale - Muriel CONORT, ACSC, Directrice de la Cité Béthanie - Brigitte TERRAZA, Maire de Bruges (33), Vice-Présidente de Bordeaux Métropole déléguée à la mobilité alternative, aux modes doux, au covoiturage et aux plans de déplacements d'entreprises, et censeur de Mésolia - Jean CASTAING, Administrateur de Mésolia, représentant des locataires - Stéphanie IOAN, Déléguée générale de Bordeaux Mécènes Solidaires

Ainsi que l'ensemble des collaborateurs sans qui rien ne serait possible.

MÉSOLIA
TERRITOIRES ET MÉTROPOLIS DU SUD-OUEST

