



**Partenaire et solidaire depuis 1932**

# DOSSIER DE PRESSE

[www.sa-patrimoine.com](http://www.sa-patrimoine.com)

[www.facebook.com/patrimoinesalanguedocienne](https://www.facebook.com/patrimoinesalanguedocienne)

## RENSEIGNEMENTS PRESSE

**Laurence de Boerio**

172 chemin de Gabardie - 31200 Toulouse

Tél. 06 03 10 16 56 - [rp@deboerio.net](mailto:rp@deboerio.net)



**30 000**  
personnes logées



Des logements  
**de qualité**



Un engagement  
**social**



Des projets  
**innovants**

# SOMMAIRE

## LE SAVOIR-FAIRE SOLIDAIRE

P 4

### UN OPÉRATEUR MAJEUR

Groupe Midi Habitat : une réponse partenariale aux parcours résidentiels  
PATRIMOINE adhérent du réseau national d'entreprises sociales BATIGERE

### DE NOUVELLES AMBITIONS

#### L'HUMAIN AVANT TOUT

Pascal Barbottin, un dirigeant humainement responsable  
Responsabilité Sociale et Solidarité

## CONSTRUCTION : DES PROGRAMMES INNOVANTS ET DE QUALITÉ

P 9

### DES CONSTRUCTIONS DE QUALITÉ

Les 1<sup>ers</sup> logements sociaux BEPOS-Effinergie livrés à Saint Orens de Gameville  
628 logements livrés en 2016 et 441 logements en cours de réalisation

### L'ACCESSION A LA PROPRIÉTÉ

L'accession à la propriété dans le neuf avec La Toulousaine d'Habitations  
L'activité de syndic en forte progression  
L'accession à la propriété dans l'ancien

## UNE POLITIQUE AMBITIEUSE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

P 12

### L'AMÉLIORATION GLOBALE DU PATRIMOINE, UN VÉRITABLE ENGAGEMENT

Bilan carbone et rénovations exemplaires  
L'entreprise éco responsable

### SENSIBILISER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les MédiaTerre sensibilisent aux gestes verts  
Le Paysagisme Comestible, des espaces verts à croquer !  
Des kits d'ampoules basse consommation

## LES SENIORS AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

P 14

### PROPOSER DES LOGEMENTS QUI RÉPONDENT AUX ATTENTES DE CHACUN

Les Passerelles Intergénérationnelles, un pont entre les générations  
Adaptation des logements pour accompagner au changement  
Des logements accompagnés pour les personnes en situation d'exclusion

### ÉVITER L'ISOLEMENT

L'association Coop'Hérons à Gaillac  
Les Intergénéreux, le partage n'a pas d'âge  
Allô Bernard, la conciergerie au bout du fil

## **SOUTENIR LA JEUNESSE PAR LE LOGEMENT ET L'EMPLOI**

**P 16**

### **DES LOGEMENTS ET SERVICES ADAPTÉS**

Les Passerelles Jeunes, un tremplin vers l'avenir  
Création de modes de garde innovants pour les jeunes enfants  
Construction de crèches

### **L'ACCOMPAGNEMENT À LA PARENTALITÉ**

Accompagner les mères isolées avec l'Association Parle avec Elles  
Accompagner les enfants des parents isolés avec l'Association Reflet  
Favoriser la mobilité avec l'association Mosaik  
Création de modes de garde innovants pour les jeunes enfants  
Un café associatif

### **UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**

Favoriser l'insertion professionnelle  
City Business  
Coopérative Jeunesse de Services, pour stimuler l'esprit d'entreprendre  
Un projet de Centre d'Affaires de Quartier à La Reynerie  
Unity Cube, un projet pour répondre au besoin en logements d'urgence  
L'APSEM, l'avenir en lettres capitales

## **LA MÉDIATION SOCIALE, GAGE DE TRANQUILLITÉ**

**P 19**

### **L'AMANDIER POUR RESOUDRE LES CONFLITS A L'AMIABLE**

### **UN RÉFÉRENT SURETÉ**

### **LE BIEN-VIVRE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS**

QUALIPATRIMOINE, une démarche exemplaire

## **FICHE D'IDENTITÉ ET CHIFFRES CLÉS**

**P 21**

## **85 ANS D'HISTOIRE**

**P 23**

# LE SAVOIR-FAIRE SOLIDAIRE

PATRIMOINE SA Languedocienne, Entreprise Sociale pour l'Habitat de référence en Occitanie, développe une offre de logements en locatif et en accession à la propriété. Depuis 1932, la société s'impose dans la région comme l'un des premiers bailleurs privés de logements conventionnés. En progression constante depuis 5 ans, l'entreprise gère désormais plus de 17 000 lots et loge environ 30 000 personnes.

PATRIMOINE a pour vocation la construction et la gestion de logements locatifs à destination des ménages à revenus modestes ou intermédiaires et des personnes défavorisées. L'entreprise fournit une réponse adaptée à diverses situations (hébergement pour personnes âgées ou en situation de handicap, hébergement d'urgence, logement étudiants, CADA, locaux professionnels...). En poursuivant son étroite collaboration avec tous les acteurs du logement, l'Etat, les collectivités locales, les financeurs et les associations mais également les locataires et leurs représentants, PATRIMOINE conjugue diversité de l'habitat, mixité sociale et innovations. Les résultats de ces dernières années montrent toute la dynamique engagée ainsi que la volonté d'exercer tous les métiers dans la durée et sur l'ensemble de l'Occitanie.

Présidée par Jean-Pierre Deymier et dirigée par Pascal Barbottin, l'entreprise poursuit son développement en se fixant plusieurs objectifs. Gérer un parc de logements de qualité, construire plus pour répondre à la forte demande de logements sociaux, accompagner les plus fragiles, anticiper les décisions concernant les grands dossiers d'actualité, investir dans les opérations de réhabilitation et de renouvellement urbain, proposer des logements aux primo-accédants. Tout cela sans jamais perdre de vue sa mission principale : **loger et accompagner tous les ménages à revenus modestes.**



## UN OPÉRATEUR MAJEUR

PATRIMOINE, entreprise privée à but social, est membre de la Fédération Nationale des ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat). Investie d'une mission d'intérêt général, la société bénéficie de subventions de l'Etat et de l'aide des collectivités locales ainsi que de prêts (Caisse des Dépôts et Consignations et Action Logement notamment). Véritable entreprise, elle est économiquement responsable devant ses actionnaires de l'équilibre de ses comptes. Entreprise sociale, elle se doit de réinvestir ses bénéfices en habitations et investissements. Elément premier de l'insertion de l'homme dans la société, le logement doit contribuer à l'épanouissement de chacun et à la cohésion sociale.

Plus que jamais conscients de leur rôle social, les **145 salariés (+ 40 % en 5 ans)** de l'entreprise relèvent chaque jour de nouveaux défis en mettant tout en œuvre pour offrir à leurs clients locataires et accédants à la propriété, des lieux de vie abordables, confortables et harmonieux. PATRIMOINE gérait à fin décembre 2016 un parc de **17 000 lots** dont près de **12 000 logements**. De par son histoire, l'entreprise est très présente à Toulouse ainsi que sur les communes de l'aire métropolitaine. PATRIMOINE est désormais implanté sur 60 communes (30 en 2010) avec une présence remarquable dans le Tarn sur l'axe Toulouse-Albi et dans le Tarn-et-Garonne. Le chiffre d'affaires 2016 de PATRIMOINE est de **78,8 M€ en 2016** (+ 18 % par rapport à 2015).

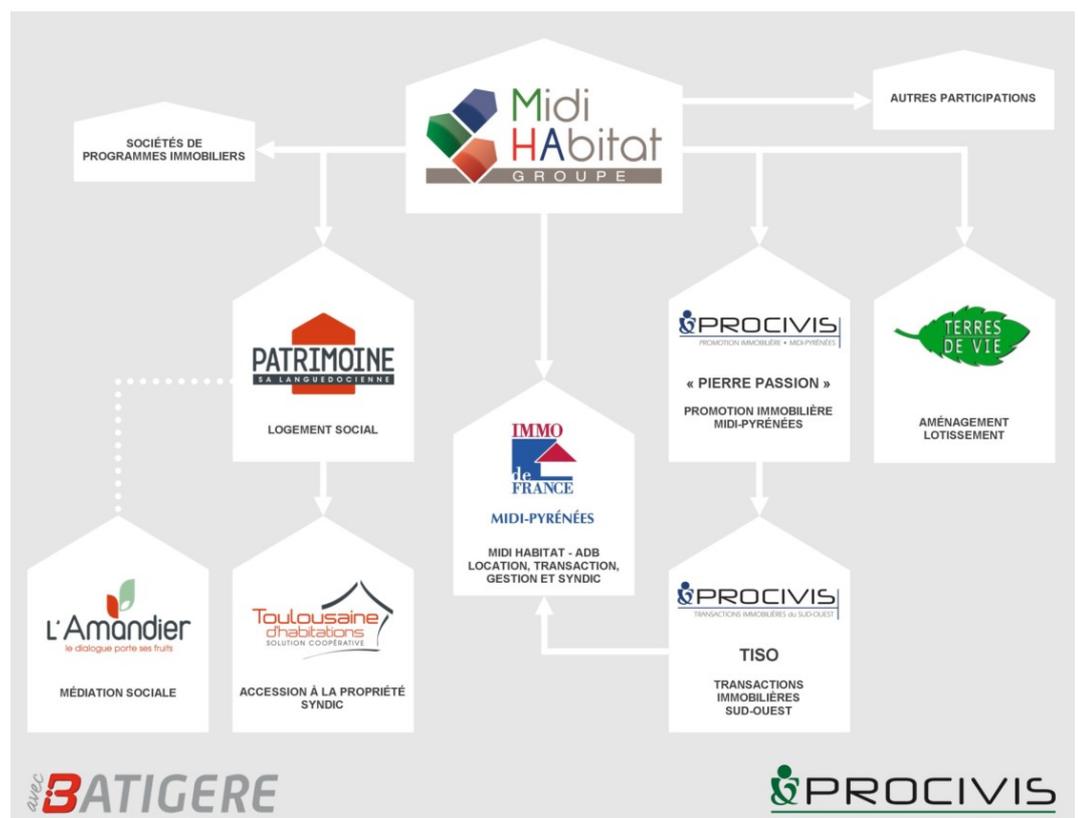
Au travers des travaux commandés que ce soit en construction ou en réhabilitation, PATRIMOINE soutient véritablement l'emploi local. Pour l'année 2016, **65 M€ ont été investis** dont 54,2 M€ en développement neuf et acquisitions, 3,8 M€ en amélioration développement durable et renouvellement urbain et 6,8 M€ en entretien courant.

## Groupe Midi Habitat : une réponse partenariale aux parcours résidentiels

PATRIMOINE évolue au sein du Groupe Midi Habitat. Un groupe régional "éthique" à la tête d'activités complémentaires : le logement social, l'accession sociale et l'activité de syndic avec PATRIMOINE et sa filiale la Toulousaine d'Habitations ; la promotion immobilière avec l'accession maîtrisée et libre (PROCIVIS), l'aménagement (Terres de Vie) et l'activité d'agence immobilière (Immo de France).

Chaque année, Midi Habitat propose sur le marché un millier de logements adaptés à tous les parcours résidentiels. Ce rapprochement permet d'offrir aux collectivités la possibilité de loger dans des espaces concomitants, des publics différents (personnes fragiles, classe intermédiaire, CSP moyen, seniors, étudiants, handicapés...) ; la mixité favorisant la cohésion sociale.

Le Groupe Midi Habitat a ainsi tous les atouts pour apporter une réponse partenariale et globale aux parcours résidentiels en zone urbaine, dans les villes moyennes ainsi que dans les principaux axes de développement. Le groupe accompagne les mairies dans leurs besoins de logement en proposant des solutions mixtes : accession à la propriété, accession sociale et très sociale, location intermédiaire et location sociale.



Au quotidien, ce sont **200 collaborateurs** du Groupe qui sont au service de la population.

## PATRIMOINE adhérent du réseau national d'entreprises sociales BATIGERE

Début 2016, PATRIMOINE a rejoint le réseau BATIGERE qui se définit comme un lieu d'échanges de compétences diverses où s'expriment les liens humains et opérationnels et qui vise le partage des bonnes pratiques. BATIGERE et ses différentes composantes accompagnent désormais PATRIMOINE dans ses divers axes de développement. Le groupe Midi Habitat et BATIGERE ont noué une relation portée par des valeurs communes et une analyse stratégique identique de leurs métiers.

Dans le cadre des évolutions qui ne manqueront pas de venir pour le logement en France, l'appartenance au réseau BATIGERE, la présence du groupe Midi-Habitat et la pratique de l'ensemble de ses métiers, l'acculturation des équipes à tous les métiers du logement et les nombreux contacts entre les équipes sont de véritables atouts pour l'avenir et le développement de PATRIMOINE.

## DE NOUVELLES AMBITIONS

Nouveaux territoires, nouvelles technologies, nouvelles attentes, évolutions sociétales... sont autant de défis auxquels PATRIMOINE doit faire face afin de satisfaire le plus grand nombre. Le rapprochement des territoires Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon en une seule grande région Occitanie, ouvre de nouvelles perspectives de développement. **Toute la stratégie de l'entreprise repose désormais sur une ouverture vers de nouveaux territoires** afin d'atteindre à terme un parc suffisant permettant une véritable cohérence territoriale.

La bonne santé financière de PATRIMOINE, sa gestion de proximité performante, ses projets d'innovation porteurs, son professionnalisme reconnu sur la scène régionale sont autant d'atouts pour réussir. L'entreprise souhaite désormais développer ses missions sur le Grand Narbonne, les agglomérations biterroises et agathoises, sur Sète, Montpellier et les communes du Bassin de Thau.

PATRIMOINE s'est fixé pour objectif d'atteindre un parc locatif global de **15 000 logements familiaux à fin 2022** tout en conservant sa capacité en hébergements spécifiques (foyers, structures logements et relais...). Cet objectif correspond à un rythme de livraisons **de plus de 500 logements/an sur 6 ans** avec un développement soutenu sur les départements de l'Aude et de l'Hérault. Afin d'accompagner financièrement son développement et permettre à ses locataires d'accéder à la propriété, PATRIMOINE souhaite amplifier la **vente HLM avec un objectif de 80 logements par an**.

## L'HUMAIN AVANT TOUT

PATRIMOINE emploie 145 collaborateurs, soit 40 % de plus qu'il y a 5 ans, qui exercent leur activité dans des métiers très différents. De la maîtrise d'ouvrage en passant par la gestion locative et patrimoniale, la commercialisation ou la gestion financière et la comptabilité, leur professionnalisme est reconnu.

Cinq directions sont placées sous l'autorité de Pascal Barbottin, Directeur Général :

- La Direction Investissements Programmes (Jean-Claude Mestre) chargée de la conception et de la réalisation des nouveaux programmes
- La Direction Gestion Locative & Patrimoniale (Nadine Gaubert) comprend les deux agences de gestion locative rive gauche et rive droite, l'antenne d'Albi, le service réhabilitation et le service contentieux.
- La Direction Commerciale & Partenariats (Fella Allal) avec l'agence commerciale de vente HLM, l'agence de location qui accueille les candidats locataires et prépare les Commission d'Attribution, le service innovations sociales et partenariats et le service Copropriété Grands comptes.
- La Direction des Services (Magali Cambon) gère les systèmes d'information, les aspects juridiques, le contrôle de gestion, les finances ainsi que la Direction des Ressources Humaines et Communication (Claire Avril).

Les salariés travaillent en synergie avec les équipes du Groupe Midi Habitat mais également avec l'ensemble des promoteurs de la région avec qui PATRIMOINE entretient des liens très étroits.

### **Pascal Barbottin, un dirigeant humainement responsable**

Directeur Général de PATRIMOINE SA Languedocienne depuis juillet 2009, Pascal Barbottin a dirigé auparavant Midi Habitat Accession (SA coopérative d'intérêt collectif, SACICAP née en 1929 et membre du réseau HLM : PROCIVIS) et plusieurs de ses filiales. Originaire du Sud-Ouest, le diplôme de l'ESC (Tours Poitiers) en poche, il part au Canada à l'Université de Sherbrooke et obtient un Bachelor en Marketing et Finances.

Après deux ans dans la Marine, ce passionné de rugby rentre en France et débute sa carrière au sein d'un groupe financier avant de regagner son berceau natal pour travailler chez Courtois (Tarn et Toulouse).

En 1996, il intègre Midi Habitat Accession et en gravit les échelons jusqu'à en prendre la direction en 2001. En parallèle de ses fonctions chez Midi Habitat Accession, il devient administrateur de PATRIMOINE. Il apprend ainsi à connaître l'entreprise. Les actions sociales menées complètent celles qui sont développées dans son entreprise. Il prend la direction générale de PATRIMOINE en juillet 2009. Il est en outre aujourd'hui Président de La Toulousaine d'Habitations, Directeur Général de Midi Habitat et Président de PROCIVIS Promotion Immobilière Midi-Pyrénées (Pierre Passion). Pascal Barbottin est âgé de 55 ans. Il a 4 enfants.



## Responsabilité Sociale et Solidarité

Conscient que les deux piliers de l'équilibre social sont plus que jamais l'emploi et le logement, PATRIMOINE met tout en œuvre pour développer cette notion tant en interne que vis-à-vis des locataires et des partenaires.

L'évolution de la vie, des besoins et du logement se traduit par la volonté de développer :

- Un habitat accessible à tous les stades de la vie,
- Une écoute et des réponses pour les locataires en difficulté dans leur parcours,
- Un véritable investissement dans le tissu économique local et associatif et donc un soutien en faveur de l'emploi,
- Une culture environnementale qui allie l'expérience technique autant que le bon sens économique et la qualité de l'habitat.

Engagée depuis plusieurs années dans **une politique RSE**, PATRIMOINE s'efforce d'améliorer la qualité du service offerte à ses locataires. La démarche se concrétise notamment dans le programme QUALIPATRIMOINE qui se décline en deux volets. D'une part, la gestion de site qui vise à améliorer la qualité de service sur une résidence. D'autre part, les projets transversaux qui portent sur une thématique comme par exemple les Résidences Passerelle Intergénérationnelle.

Une démarche qui profite bien sûr aux résidents mais aussi aux collaborateurs de l'entreprise. Les projets QUALIPATRIMOINE actuellement en cours, stimulent et valorisent l'implication des collaborateurs dans la stratégie globale de l'entreprise. C'est un facteur de reconnaissance de leurs compétences qui contribue à leur épanouissement professionnel et à leur évolution dans l'entreprise.



Concrétisation des efforts menés, PATRIMOINE a reçu en 2015, le **Trophée RSE des ESH dans la Catégorie "Relations, conditions de travail et droits de l'homme"**. Un trophée qui vient récompenser les actions engagées par l'entreprise dans la mise en œuvre de bonnes pratiques relatives à "la professionnalisation du personnel dans le cadre d'une démarche d'amélioration de service".

En juin 2016, PATRIMOINE a signé la **Charte ETHIBAT**. L'entreprise s'engage à privilégier l'emploi local, à lutter contre le travail illégal et à favoriser l'insertion professionnelle. La signature de cette charte est venue confirmer les engagements déjà pris par PATRIMOINE (comme par exemple la clause d'insertion au sein des marchés de nettoyage, d'entretien et de travaux neufs).



A noter que PATRIMOINE a été la première Entreprise Sociale pour l'Habitat à appliquer la méthode de détection des offres anormalement basse préconisée par la Fédération Française du Bâtiment.

PATRIMOINE n'a pas attendu les évolutions législatives qui imposent une réorientation du parc locatif social vers un rôle où la dimension sociale prend une place nouvelle, pour se donner les moyens de loger durablement des ménages en situation de précarité sociale, familiale et économique conjoncturelle ou structurelle. L'entreprise accompagne durablement les fragilités dans la ville et le logement : précarité économique, manque d'autonomie, isolement social et difficultés du vivre ensemble. Ainsi, ses missions de construction et de gestion s'accompagnent d'autres missions tout aussi importantes qui permettent de répondre à la diversité des parcours de vie.

A ce jour, le service Innovations et Partenariats a signé **plus de 50 conventions** avec des structures porteuses de projets, associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire. Avec un budget annuel de près de **300 000 €** dédié à l'innovation sociale, PATRIMOINE affirme son engagement en la matière. **Un engagement reconnu avec plus de 20 projets récompensés au niveau local, national et/ou européen.**

# CONSTRUCTION : DES PROGRAMMES INNOVANTS ET DE QUALITÉ

Pour répondre aux objectifs du Plan de Cohésion Sociale négocié avec l'État, la société s'est engagée dans un programme de développement ambitieux de son parc. **628 logements supplémentaires ont été mis à disposition en 2016** (pour mémoire 2 322 logements ont été livrés entre 2013 et 2016). D'ici 2022, PATRIMOINE a pour objectif d'atteindre un parc locatif global de **15 000 logements** tout en conservant sa capacité en hébergements spécifiques (foyers, logements relais...). La société s'attache à développer en priorité des petits collectifs, compromis idéal tant au plan financier que du cadre de vie du locataire entre le grand ensemble et l'habitation individuelle. Dans ce cadre, PATRIMOINE a **mis en chantier en 2016, 441 logements**.

Parce que la protection de l'environnement est un enjeu incontournable, PATRIMOINE s'est engagé à intégrer des logiques de développement durable et à protéger l'environnement par des gestes concrets : constructions labellisées RT 2012, HPE, THPE et d'ici 2020 à 100% RT 2020, utilisation de produits sans Composés Organiques Volatils (COV), recours à des solutions visant la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et installation de chaudières biomasse et solaires. Dans ce contexte, le Groupe Midi Habitat est en cours de démarche pour obtenir la norme NF Habitat sur l'ensemble de ses futures réalisations. La **certification NF Habitat** intègre la transition numérique dans le bâtiment et permet de répondre aux enjeux technologiques et sociétaux de l'habitat d'aujourd'hui et de demain. Cette certification est attendue pour début 2018.

L'essentiel de la production est réalisé sur les "zones tendues" (Grand Toulouse). Sur les communes de la 1<sup>ère</sup> couronne de Toulouse, la production correspond à un habitat dense. Les réalisations sur les communes de la 2<sup>ème</sup> couronne correspondent aux attentes de la clientèle avec un habitat plus aéré de type individuel dense ou petit collectif, en adéquation avec les politiques d'urbanisation des territoires. Dans le Tarn, PATRIMOINE s'intéresse aux zones où la demande reste soutenue, à savoir les communes situées sur l'axe Toulouse/Albi (Saint Sulpice, Rabastens, Lisle-sur-Tarn, Gaillac, Marssac, Albi). La production correspond à une demande de type familial (individuel ou habitat intermédiaire avec quelques possibilités de petits collectifs bien ciblés en ville). Dans le Tarn et Garonne, la commune de Montauban est essentiellement ciblée ainsi que quelques secteurs spécifiques situés sur l'axe Toulouse/Montauban. La production répond également à une demande de type familial.

Le rapprochement des Régions Midi-Pyrénées et Occitanie et l'entrée de PATRIMOINE dans le groupe BATIGERE incitent l'entreprise à se développer du côté de Montpellier (Hérault) ainsi que du côté du Grand Narbonne, des agglomérations de Béziers, Agde et Sète et des communes du Bassin de Thau. Enfin, PATRIMOINE s'attache à répondre aux besoins de développement des structures et associations gestionnaires de places d'hébergement et logements adaptés : Maison Relais...

## La Caisse des Dépôts, un partenaire privilégié

Afin d'accompagner l'entreprise dans son plan de développement, la Caisse des Dépôts et Consignations et PATRIMOINE ont déjà signé plusieurs conventions partenariales qui définissent les modalités et le montant des concours financiers. C'est ainsi qu'en 2015, la Caisse des Dépôts a accompagné PATRIMOINE avec une enveloppe de 110 M€ pour la période de juillet 2015 à juillet 2017.

Une nouvelle convention partenariale est en cours de finalisation pour soutenir notre nouvelle stratégie patrimoniale en adéquation avec le plan stratégique patrimonial de la société.

Par ailleurs, le 5 décembre dernier, PATRIMOINE et la CDC ont signé la convention relative à la mise à disposition du "prêt de haut bilan bonifié CDC-Action Logement" à hauteur de 6 M€. Ce nouveau prêt a pour vocation d'accélérer la rénovation du parc social dans son ensemble ainsi que la production de nouveaux logements sociaux dans les territoires où les besoins sont insatisfaits, en privilégiant les investissements en faveur de la transition écologique et énergétique.

## DES CONSTRUCTIONS DE QUALITÉ

Dans ses choix de construction, PATRIMOINE s'attache à développer un habitat respectueux de l'environnement, énergétiquement performant et économe en eau. Il a ainsi été décidé début 2009 d'anticiper la réglementation et de privilégier des constructions intelligentes, respectueuses de leur environnement notamment en termes de performance énergétique (BBC). Aujourd'hui, l'entreprise met en œuvre les meilleures techniques pour améliorer la qualité de l'air en utilisant des produits sans COV (Composants Organiques Volatils) et a livré ses 1<sup>ers</sup> logements BEPOS (Bâtiment à Energie Positive). Toutes ces améliorations sont réalisées volontairement par PATRIMOINE qui n'en oublie pas pour autant sa mission principale : la construction et la gestion de logements locatifs à destination des ménages à revenus modestes ou intermédiaires et des personnes ayant des difficultés de logement.

### Les 1<sup>ers</sup> logements sociaux BEPOS-Effinergie livrés à Saint-Orens de Gameville

Dès 2015, PATRIMOINE et sa filiale La Toulousaine d'Habitations ont livré la première opération de logements sociaux à afficher le label BEPOS-Effinergie 2013 en Midi-Pyrénées. La prise en compte et l'intégration des facteurs environnementaux ont constitué l'un des objectifs prioritaires des 17 logements et 5 maisons individuelles installés à Saint-Orens de Gameville.

Un 2<sup>ème</sup> programme a été livré en avril dernier toujours sur Saint Orens de Gameville. Baptisé "Belles Vues", il compte 18 appartements en petit collectif (R+2) et 5 villas. Tous les logements sont équipés de chaudières gaz à condensation qui permettent de réduire la consommation jusqu'à 35%. Des panneaux photovoltaïques sont installés sur les toitures terrasses.

### 628 logements livrés en 2016 et 441 logements en cours de réalisation

Les efforts menés les années précédentes ont permis d'augmenter conséquemment le nombre de logements livrés en 2016 dont notamment :

Toulouse :	Virginia - 62 logements / Green Lodge - 42 logements / Cachemire - 40 logements / Capitouls - 37 logements
Balma :	Copernic - 29 logements / Arènes - 29 logements
Beauzelle :	Danae - 36 logements
Lavernose :	Meunier - 38 logements
Merville :	Flânerie - 32 logements
St Paul sur Save :	Saint Paulains - 27 logements
Tournefeuille :	Botania - 13 logements
St Sulpice La Pointe (81) :	Terres Noires - 42 logements
Balaruc Les Bains (34) :	Colline - 60 logements

PATRIMOINE prévoit de livrer 3 000 nouveaux logements d'ici 2022. En 2017 et 2018, sont notamment prévus des livraisons à :

Toulouse :	Theano - 12 logements / Cap Aero - 12 logements / So Rangueil - 17 logements / 7 Capitouls - 7 logements
Cugnaux :	Domaine Tolosan - 23 logements
La Salvetat :	Domaine de Gascogne - 38 logements
Lavernose :	Moulin d'en Haut - 16 logements
Montlaur :	Les Moulins - 21 logements
Montpellier :	Cella Nova - 5 logements

St Sulpice :	D'en Brouysset - 6 logements
Terressac :	Claire Fontaine - 10 logements
Tournefeuille :	Domaine Marquises - 30 logements

## L'ACCESSION A LA PROPRIÉTÉ

### L'accession à la propriété dans le neuf avec La Toulousaine d'Habitations

Créée en 1952, la Coopérative Toulousaine d'Habitations est une filiale de PATRIMOINE dédiée à l'accession à prix maîtrisés en immobilier neuf. L'entreprise a ainsi été l'un des 1<sup>ers</sup> opérateurs de la région à proposer de l'immobilier neuf en accession sociale, notamment via le dispositif du Prêt Social Location Accession (PSLA), cette initiative participant au maintien d'une plus grande diversité sociale. En 2016, l'entreprise a connu un **record de livraison avec 8 opérations totalisant 131 logements. 88 logements ont été vendus en 2016.** Les programmes, maisons ou appartements, se caractérisent par une architecture contemporaine et des qualités techniques de premier ordre authentifiées par **l'obtention systématique de labels du type THPE (Très Haute Performance Energétique) ou BBC (Bâtiment Basse Consommation).**



En 2016, la Toulousaine d'Habitations remporte le **Trophée d'Or des Opérations Remarquables** des Coop Hlm dans la catégorie "Communication et fait coopératif" pour la Résidence Le Coin Fermé à Portet sur Garonne, opération à taille humaine composée de 8 villas (du T3 au T5). La volonté étant de replacer le client au centre du processus de l'accession à la propriété en vue d'améliorer la satisfaction de celui-ci lors de la remise des clés et d'instaurer une relation de confiance par l'échange et le dialogue. A noter qu'il s'agit du **3ème prix remporté par l'entreprise** (Trophée des Opérations Remarquables 2014 catégorie Innovations Environnementales (programme Le Hameau de Crouzette à Auzerville Tolosane) et Trophée des Opérations Remarquables 2012 (Résidence Al 'Férats à Blagnac).

20 programmes sont actuellement en cours de commercialisation à Toulouse mais également à Albi, Balma, Blagnac, Carbonne, Cornebarrieu, Lèguevin, Marssac sur Tarn, Merville, Montlaur, Saint-Orens de Gameville, Saint Sulpice la Pointe.

20 programmes sont actuellement en cours de commercialisation à Toulouse mais également à Albi, Balma, Blagnac, Carbonne, Cornebarrieu, Lèguevin, Marssac sur Tarn, Merville, Montlaur, Saint-Orens de Gameville, Saint Sulpice la Pointe.

### L'activité de syndic en forte progression

Depuis 2012, et face à l'émergence des copropriétés, la Toulousaine d'Habitations s'est dotée d'un département Syndic pour assurer, dans le cadre d'un service de gestion solidaire, la pérennité du bâti et l'amélioration du cadre de vie au sein des copropriétés. A fin 2016, 49 copropriétés soit **1 739 lots** sont gérées par la Toulousaine d'Habitations.

### L'accession à la propriété dans l'ancien

PATRIMOINE donne également la possibilité aux ménages à revenus modestes, de devenir propriétaires de leur logement. Ainsi dans le cadre des dispositifs d'accompagnement des locataires dans leur parcours résidentiel, PATRIMOINE met en vente des logements de son parc. Ces logements sont réservés en priorité à leurs occupants et aux locataires. L'année 2016 aura été marquée par un record pour les ventes HLM avec 41 logements vendus. Ainsi, PATRIMOINE renforce ces fonds propres et accélère le développement de son parc existant sachant **qu'un logement vendu permet de financer 3 logements neufs.**

L'agence commerciale spécialisée dans la vente HLM comprend une équipe de 4 personnes chargées de la vente HLM et de la location de produits spécifiques (locaux commerciaux et professionnels, logements étudiants...).

# UNE POLITIQUE AMBITIEUSE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

A l'instar de ce qui est réalisé pour les nouveaux programmes, PATRIMOINE s'attache à entretenir son parc de manière exemplaire. L'entreprise s'est ainsi engagée dans un vaste programme en faveur du développement durable et compte **investir de 2016 à 2022, 109 M€ dans l'entretien et la réhabilitation de son patrimoine.**

## L'AMÉLIORATION GLOBALE DU PATRIMOINE, UN VÉRITABLE ENGAGEMENT

### Bilan carbone et rénovations exemplaires

La majorité des opérations d'entretien s'inscrivent dans le cadre des dispositions du Grenelle de l'Environnement. PATRIMOINE est particulièrement sensibilisée à cette démarche et met tout en œuvre pour favoriser les économies d'énergie et améliorer le confort thermique des logements. A cet effet, des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) ont été réalisés sur l'ensemble du parc permettant de classer les immeubles selon leur consommation énergétique.

Aujourd'hui seuls 418 logements de catégorie "E" (soit 3,7 % du parc) restent à traiter. Les travaux sont à l'étude et seront achevés avant fin 2019. C'est ainsi que d'importants travaux de rénovation sont prévus sur les *Résidences Les Violettes* (90 logements) et *Lachambre* (100 logements) pour un montant de travaux estimés à 2,7 M€. PATRIMOINE étudie également la réhabilitation des 373 logements datant de 1969 de la *Résidence Noncesse* quartier Lasbordes à Balma.

Sur les années 2014/2015, PATRIMOINE a réalisé l'un des plus ambitieux programmes de rénovation en France en site habité. 17 M€ ont été investis sur la *Résidence Les Fontanelles* quartier Soupetard. L'objectif a été de hisser ce bâtiment des années 1960 aux normes actuelles du neuf, bien au-delà de la norme BBC réhabilitation avec une étiquette énergétique en "A" soit moins de 40 Kwh/ep/m<sup>2</sup>/an grâce à l'installation d'une chaufferie biomasse, d'un système solaire thermique collectif pour l'eau chaude sanitaire et de matériaux de construction à fort pouvoir isolant. Le second défi, plus spectaculaire, a permis de gagner en surface habitable (+ 13%) afin de coller au standard du neuf en greffant des planchers et des structures extérieures sur les façades existantes.

### L'entreprise éco responsable

L'un des enjeux pour l'avenir est le suivi des charges locatives. Afin d'accompagner le changement, **un poste de Responsable Gestion des Fluides et Thermicien a été créé en 2016.** Il est notamment chargé de préconiser des équipements pertinents et de suivre l'exploitation des chaufferies collectives.



En parallèle, l'entreprise se lance dans la mise en place de nouveaux systèmes de gestion qui permettront le contrôle des consommations, la mise en place d'alertes...

De même, **un poste de Responsable Qualité et Contrats a été pourvu** pour contribuer à la mise en œuvre de la politique de maintenance. Sa mission est de faire progresser la qualité réelle et perçue sur le plan de la maintenance et du service à la clientèle.

# SENSIBILISER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Les MédiaTerre sensibilisent aux gestes verts

PATRIMOINE est partenaire depuis près de 10 ans d'Unis Cité Midi-Pyrénées (association qui organise le service civique volontaire) afin de lutter contre l'isolement des personnes âgées et d'accompagner les locataires dans la mise en place de gestes écocitoyens, sources à terme d'économie financière. Plusieurs actions ont été ou sont menées.



Dans le cadre du Défi Propreté, PATRIMOINE, la Ville de Toulouse et Toulouse Métropole ont mis en service les 1<sup>ers</sup> containers enterrés pour le tri sélectif et les ordures ménagères. Afin d'accompagner les ménages à l'apport volontaire des ordures ménagères et au tri sélectif, une équipe d'Unis Cité avait alors été mandatée par PATRIMOINE. Chaque année, du porte à porte, des cafés rencontre, des animations dans les halls d'immeubles, la distribution de sacs de pré-collecte pour le tri et de magnets frigo avec consignes de tri et un suivi individuel permettant de sensibiliser les habitants des résidences de PATRIMOINE. Désormais, ce sont les locataires du *Jean Gilles* qui sont sensibilisés.

## Le Paysagisme Comestible, des espaces verts à croquer !

Dans le cadre de la démarche RSE et notamment dans le domaine du développement durable, les espaces verts de certaines résidences se transforment dans un esprit de partage et de coopération bénéfique au vivre ensemble. C'est ainsi que les plantes ornementales sont remplacées par des plantes aromatiques, des arbres et des arbustes fruitiers. **Ce projet appelé "Paysagisme comestible" a reçu en 2016 le Prix du Fond d'Innovation Sociale.**

Accompagnés par la SCOP Terreauciel, les locataires de PATRIMOINE ont été partie prenante du processus de transformation des espaces verts. L'objectif étant de remplacer les plantes ornementales par des plantes aromatiques, des arbres et des arbustes fruitiers. Deux actions ont été menées dans ce cadre à Tournefeuille et à Toulouse (Saint Exupéry-Montaudran). Elles ont permis de renforcer le lien social entre les jeunes et les seniors présents sur ces résidences. Plusieurs projets de jardins partagés sont menés en partenariat avec des associations : Mipy Green, Terreauciel et Partageons les jardins. Les habitants sont accompagnés dans la définition de leurs envies de l'achat des graines jusqu'à la réalisation des cultures et la création d'une association de locataires jardiniers.

## Des kits d'ampoules basse consommation

Dans le cadre de sa démarche RSE, PATRIMOINE s'engage à agir pour la préservation de l'environnement. Courant septembre 2017, un pack éco-énergie contenant 5 ampoules LED est adressé à chaque locataire PATRIMOINE. Objectif : aider les locataires à alléger leur facture d'électricité.

# LES SENIORS

## AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

### PROPOSER DES LOGEMENTS QUI RÉPONDENT AUX ATTENTES DE CHACUN

Un toit pour tous, telle est la mission que s'est assignée PATRIMOINE. L'entreprise est à l'initiative de projets qui s'inscrivent dans le cadre de sa mission d'intérêt général dans une démarche d'accueil pour tous et de diversification des parcours résidentiels. **Elle a été la première Entreprise Sociale pour l'Habitat à créer en France les résidences intégrées qui ont vu le jour dès 1988.**

### Les Passerelles Intergénérationnelles, un pont entre les générations

Le vieillissement de la population et le passage de 3 à 4 générations qui se côtoient, génèrent de nouveaux besoins de services et obligent à repenser la cohésion sociale en faisant de la solidarité entre les âges un nouvel enjeu territorial.

En 2013, PATRIMOINE livrait l'EHPAD Bellegardel situé à Roquettes à 15 km de Toulouse. Cet Etablissement d'hébergement pour Personnes Agées Dépendantes qui accueille 78 personnes est venu compléter l'offre pour les séniors sur cette commune qui disposait déjà de la Résidence Canal et ses 25 maisons individuelles adaptées à l'accueil des personnes âgées et/ou handicapées.

Fort de cette dernière expérience, PATRIMOINE propose un concept moderne : les Résidences Passerelle Intergénérationnelle destinées aux séniors et aux jeunes couples, familles et étudiants. Le souhait de PATRIMOINE est de prendre en compte l'ensemble des besoins des séniors : rester au cœur de la ville dans un habitat conçu pour eux et sécurisé tout en bénéficiant d'un loyer accessible et d'une offre de services à la personne, favoriser la vie en collectivité tout en préservant l'intimité. La priorité est de maintenir les personnes au contact de la société. C'est une véritable alternative à un hébergement en EPHAD qui permet de vivre chez soi le plus longtemps et le mieux possible.



Ces résidences disposent de logements autonomes, adaptés aux séniors, et d'espaces intergénérationnels de sociabilité. Au sein de ces espaces gérés par un CCAS ou une association partenaire mandatée par PATRIMOINE, les résidents bénéficient d'animations et d'un accompagnement à la création d'une association de locataires.

PATRIMOINE a d'ores et déjà livré 3 nouvelles résidences "Passerelle Intergénérationnelle" à Bessières (39 logements), à Saint Orens (41 appartements quartier Tucard) et à Gaillac (51 appartements). D'autres seront livrées sur les départements de l'Aude et de l'Hérault.

### Adaptation des logements pour accompagner au changement

PATRIMOINE mène en parallèle une démarche technique globale d'aménagement des appartements pour les personnes en situation de handicap et vieillissantes. L'entreprise a déjà réalisé pour 1,8 M€ de travaux et affecte chaque année 250 K€ de budget pour réaliser des travaux d'adaptation réclamés par ses locataires.

## **Des logements accompagnés pour les personnes en situation d'exclusion**

En partenariat avec de nombreuses structures (Mission Locale, SOLIHA...), PATRIMOINE a été 3 fois Lauréat du concours national "10 000 logements accompagnés" pour les personnes sans domicile fixe, les femmes victimes de violences, les sortants de prison et les jeunes victimes de violence. PATRIMOINE s'engage au quotidien avec 1 500 logements accueillant des publics prioritaires (DALO, CSE/CIO), plus de 240 places d'hébergement temporaire et près de 80 logements loués à des structures d'accompagnement.

PATRIMOINE a ainsi mis à disposition de l'Entraide Protestante de Toulouse, deux maisons relais pouvant accueillir les personnes en situation de grande exclusion (Jardins du Muséum et Faubourg Bonnefoy).

Des animations collectives sont proposées aux pensionnaires avec notamment du jardinage, des sorties, des repas hebdomadaires... afin de permettre une réadaptation à la vie sociale, le tout dans un environnement chaleureux et convivial. L'objectif final étant de leur faire retrouver tous les aspects de la citoyenneté.

Afin d'aider les malades psychiatriques en fin de traitement à trouver un logement, PATRIMOINE loue à l'Hôpital Marchant 10 appartements individuels de type 1 et 2. Ces logements d'abord sous-loués à des patients stabilisés peuvent le cas échéant se transformer en bail glissant. Le dispositif contribuant à la reconstruction de ces personnes qui continuent à être suivies par l'Hôpital Marchant.

## **ÉVITER L'ISOLEMENT**

### **L'association Coop'Hérons à Gaillac**

Afin de favoriser les liens intergénérationnels, PATRIMOINE a sollicité l'association Coop'Hérons pour sa Résidence Passerelle Intergénérationnelle l'Olivier à Gaillac. Sa mission est d'animer des activités en bas d'immeuble afin de favoriser les échanges entre les seniors et les familles. Désormais, le projet est de créer une association de locataires afin qu'une dynamique s'installe au sein de la salle commune en la mettant à disposition de structures locales.

### **Les Intergénéreux, le partage n'a pas d'âge**

PATRIMOINE fait régulièrement appel aux équipes Intergénéreux d'Unis-Cités pour offrir un accompagnement individuel ou collectif à ses locataires seniors. Âgés de moins de 26 ans, les Intergénéreux proposent aux seniors des visites à domicile, des balades, des sorties culturelles, des jeux de sociétés, du soutien informatique, des activités ludiques... Leur mission est de réduire l'isolement des personnes âgées et de favoriser les échanges et les liens de confiance entre les générations.

### **Allô Bernard, la conciergerie au bout du fil**

PATRIMOINE soutient l'association Allô Bernard, une conciergerie solidaire qui exerce son métier dans le centre de Toulouse. Livraison de courses, déménagements, bricolage, tâches ménagères... toutes les actions sont bonnes pour (re)créer du lien social. Dans un local situé au pied d'une résidence PATRIMOINE, les plus âgés sont invités deux fois par semaine à se retrouver le temps d'événements conviviaux (gym douce, projection de film...). PATRIMOINE fait également appel à Allô Bernard pour des missions ponctuelles et s'engage pour les seniors sur des projets expérimentaux pour favoriser le maintien à domicile.

# SOUTENIR LA JEUNESSE PAR LE LOGEMENT ET L'EMPLOI

## DES LOGEMENTS ET SERVICES ADAPTÉS

### Les Passerelles Jeunes, un tremplin vers l'avenir

Quand on est jeune (16/30 ans), se loger relève souvent du parcours du combattant : loyers élevés, conditions de ressources restrictives, manque de souplesse... Pour y remédier, **PATRIMOINE a conçu les Résidences Passerelles Jeunes**. Elles s'adressent aux étudiants, jeunes actifs, en apprentissage ou en alternance... et ce, quelle que soit leur situation familiale. Les locataires bénéficient d'espaces communs (bibliothèque, billard, point de petite restauration...), d'une laverie automatique et de places de stationnement. Le tout à proximité des pôles de formation et des bassins d'emploi. Une 1<sup>ère</sup> résidence a ouvert en octobre 2016 à Albi, une autre est en construction à Quint-Fonsegrives.

### Création de modes de garde innovants pour les jeunes enfants

Améliorer le quotidien des parents célibataires et en particulier celui des mères isolées, leur permettre de dégager du temps libre pour faciliter leur insertion professionnelle, tels sont les objectifs de PATRIMOINE en favorisant l'ouverture de crèches (quartier Lafourguette -10 places, quartier Tabar -10 places et à Balma -40 places). Elles ont pu voir le jour grâce au soutien de la Ville de Toulouse, la CAF de la Haute-Garonne, la Région Occitanie, le Conseil Départemental et PATRIMOINE. Pour la majorité, la priorité est donnée aux familles du quartier et plus particulièrement aux familles qui s'engagent dans un projet d'insertion professionnelle. D'autres projets sont à l'étude.

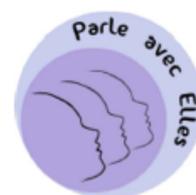
### Construction de crèches

Conscient qu'il est indispensable de créer des services en même temps que l'on propose des logements, PATRIMOINE accompagne les collectivités dans leur développement. C'est ainsi que l'entreprise a livré en octobre 2015 au rez-de-chaussée de l'une de ses résidences d'habitation, une crèche de 40 places à Balma. La gestion en a été confiée à BébéBiz.

## L'ACCOMPAGNEMENT À LA PARENTALITÉ

### Accompagner les mères isolées avec l'Association "Parle avec Elles"

Le partenariat engagé avec l'Association "Parle avec Elles" permet aux femmes du quartier de la Reynerie (+ de 200 en 2016) d'être accueillies dans un lieu ressource où elles sont accompagnées pour renforcer leurs capacités à traiter l'ensemble des problématiques sociales et culturelles auxquelles elles doivent faire face : insertion sociale, logement, éducation, prévention des risques domestiques, loisirs, mobilité... L'association se charge de faire le lien avec les structures du droit commun et associatives compétentes si nécessaire. La place de la femme dans l'espace public est un axe fort de l'association qui organise régulièrement des événements extérieurs où les femmes sont mises en avant (marché des créatrices... En 2018, afin de favoriser davantage cet axe, PATRIMOINE soutiendra sa candidature au FIS (Fonds d'Innovations Sociales).



## Accompagner les enfants des parents isolés avec l'Association Reflet

PATRIMOINE permet à ses locataires du quartier de La Reynerie de bénéficier d'un soutien à la parentalité. Une vingtaine de familles avec des enfants rencontrant des difficultés sociales et scolaires ont ainsi pu accéder à une aide pédagogique par la mise en place d'ateliers, de soutien scolaire, de "coaching" à domicile ainsi qu'à des séjours de vacances éducatifs et ludiques. Reflet accompagne les mères et les pères dans l'exercice de leur rôle parental pour une meilleure intégration de leur famille dans la résidence et dans le quartier. Cette action est menée en complémentarité avec celle de Parle avec Elles.



## Favoriser la mobilité avec l'association Mosaik

PATRIMOINE a signé en novembre 2016 un partenariat avec l'association toulousaine Mosaik. L'objectif est de proposer à ses locataires des déménagements entre 100 et 500 €. Ces tarifs, 3 à 4 fois inférieurs à ceux du marché, varient en fonction de la distance entre les deux logements, de l'accessibilité et du volume de mobilier à déplacer. Les locataires les plus fragiles sont orientés par les agences PATRIMOINE vers la boutique Mosaik qui propose du mobilier à tarif solidaire.

## Création de modes de garde innovants pour les jeunes enfants

Améliorer le quotidien des parents célibataires et en particulier celui des mères isolées, leur permettre de dégager du temps libre pour faciliter leur insertion professionnelle, tels sont les objectifs de PATRIMOINE en favorisant l'ouverture de crèches (quartier Lafourquette -10 places et quartier Tabar - 10 places). La priorité est donnée aux familles du quartier et plus particulièrement aux familles qui s'engagent dans un projet d'insertion professionnelle. D'autres projets sont à l'étude.

## Un café associatif

En 2011, PATRIMOINE mettait à disposition un local pour que s'ouvre dans le quartier Soupetard, **le 1er café associatif toulousain dédié aux familles. Géré par l'association "La Boîte à Lutins"**, véritable lieu de convivialité et d'échanges d'abord ouvert aux parents, enfants et adolescents, il s'est depuis transformé en café associatif participatif de qualité. Un lieu sans exclusion sociale où les usagers sont de véritables acteurs. Pas d'alcool mais des activités ludiques, éducatives et festives qui privilégient les échanges de savoir-faire et les liens intergénérationnels. L'objectif est d'offrir un lieu unique où tout est mis en œuvre pour enrichir les liens familiaux ainsi que les liens de voisinage, valoriser le vivre ensemble et permettre aux familles de créer un nouveau réseau de connaissance. PATRIMOINE étudie la possibilité d'ouvrir de nouveaux espaces similaires.



## UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Dans le cadre de sa mission et suite à des appels à projets, PATRIMOINE met à disposition des locaux aux associations qui ont un véritable projet en faveur de l'emploi.

## Favoriser l'insertion professionnelle

Depuis 2010, l'entreprise a introduit une clause d'insertion au sein de ses marchés prestation de nettoyage des parties communes, entretien des espaces verts des résidences et travaux de constructions neuves. L'objectif est de favoriser l'insertion professionnelle des habitants du logement social et des quartiers sensibles en incitant les entreprises retenues à leur consacrer des heures travaillées. En 2016, la société a sollicité **21 767 heures d'insertion qui ont bénéficié à 70 personnes soit l'équivalent de 14 emplois temps plein**. En outre, PATRIMOINE a signé la charte ETHIBAT qui règle les bonnes pratiques sur les appels d'offres dans les métiers du BTP.

## **Coopérative Jeunesse de Services, pour stimuler l'esprit d'entreprendre**

Stimuler l'esprit d'entreprendre des jeunes entre 16 et 18 ans en créant une entreprise coopérative le temps d'un été, tel a été l'ambitieux projet mené au sein du Quartier Maraicher-Bréguet-Lécrivain (entre Côte Pavée et Montaudran) par l'Association Concordia, la Maison de l'Initiative et PATRIMOINE. **Une quinzaine d'adolescents et adolescentes se sont réunis durant l'été 2017 pour offrir leurs services sur le quartier et se rémunérer de leur activité.** Jardinage, garde d'animaux, livraisons, cours de musique ou d'informatique, peinture, course, ménage, lavage de voitures, archivages, déménagement, mise en rayon, classement... autant de petits boulots qu'ils ont pu réaliser. Outre sa dimension économique, la Coopérative Jeunesse de Services a permis d'initier les jeunes au fonctionnement démocratique d'une entreprise, à l'organisation collective du travail, à la gestion coopérante et à la réalité du travail. L'approche pédagogique coopérative leur a permis de développer la responsabilisation personnelle et mutuelle, la solidarité, la motivation ainsi que la compréhension réelle de l'utilité des apprentissages. En s'associant à la création de cette CJS, PATRIMOINE souhaitait proposer aux enfants de ses locataires de vivre une expérience unique, tout en étant intimement persuadé que cette CJS a permis de dynamiser le quartier et renforcer les liens entre les habitants, les entreprises et les structures d'animation de la vie sociale en vue du développement d'autres projets sur le quartier.

## **Un projet de Centre d'Affaires de Quartier à La Reynerie**

Précurseur dans la création d'activités sur les quartiers, PATRIMOINE a été retenue pour étudier le bien-fondé de créer un Centre d'Affaires de Quartier (CAQ) au sein de la *Résidence Gluck* à La Reynerie (Toulouse), un quartier en profonde mutation où la problématique du chômage est prégnante. Le projet de Centre d'Affaires de Quartier vise à offrir des locaux abordables, bien situés et complémentaires à l'offre existante dans le neuf. Il doit permettre par la mise en place de petits locaux à loyer accessible, de répondre à une demande locale, éventuellement de domiciliation, et apporter des services utiles aux créateurs d'entreprises : accueil mutualisé avec secrétariat, salle de réunion commune... L'étude de faisabilité a permis d'analyser le marché potentiel et de déterminer les éléments de marchés (surfaces à dédier, modalités de restructuration, prix...). **Ce Centre d'Affaires de Quartier sera un lieu de référence pour l'insertion par l'économie des habitants du quartier.** D'ici la fin de l'année, un gestionnaire animateur du lieu sera recruté.

## **Unity Cube, un projet pour répondre au besoin en logements d'urgence**

Soucieux de répondre au mieux à la problématique d'hébergement d'urgence de courte durée, PATRIMOINE accompagne une équipe de 7 élèves ingénieurs et architectes de l'INSA et l'ENSA de Toulouse. Leur mission : répondre à une double problématique de manque de logements et à la vacance coûteuse des immeubles de bureaux. Leur projet Unity Cube doit permettre de mettre en œuvre une solution concrète d'habitation modulaire destinée à des personnes en situation d'urgence, à l'intérieur même de bureaux inoccupés. PATRIMOINE met à la disposition des jeunes ses compétences et facilite les démarches auprès des institutions et associations avec un objectif majeur : soutenir et favoriser l'émergence de projets d'innovation responsable.

## **L'APSEM, l'avenir en lettres capitales**

PATRIMOINE accompagne l'APSEM (Association Populaire Socio-Éducative de Migrants) qui aide les demandeurs d'emploi âgés de 16 ans et plus en situation difficile qui souvent issus de contrées lointaines, parlent peu le français. En quelques mois, l'APSEM leur apprend les bases et subtilités de la langue et des usages, à se repérer dans la ville, à rédiger un CV, à vaincre leur timidité pour démarcher les entreprises. Dans 75% des cas, les personnes passées par l'APSEM décrochent un emploi pérenne ou une formation diplômante...

# LA MÉDIATION SOCIALE

## GAGE DE TRANQUILLITÉ

### L'AMANDIER POUR RESOUDRE LES CONFLITS A L'AMIABLE

EN 2003, PATRIMOINE a été le premier bailleur social de la région à développer l'activité de médiation sociale qui permet de prévenir les situations conflictuelles ou les procédures contentieuses, offrant ainsi à la société un moyen de mieux répondre à l'obligation de garantir la jouissance paisible des logements.



Conscient de l'évolution du métier de médiateur social à commencer par les changements législatifs et l'exigence de professionnalisation, PATRIMOINE a décidé d'externaliser son service de médiation en créant dès avril 2013 l'association l'Amandier présidée par Danièle Charras, magistrat honoraire.

L'objectif fixé était de permettre à l'ensemble des bailleurs sociaux toulousains de bénéficier d'un outil de régulation des conflits, structuré, professionnel et indépendant ; son statut d'association lui conférant une neutralité essentielle dans la résolution des conflits et garantissant la confidentialité des entretiens réalisés avec les locataires.

Soirées bruyantes, dépôts d'encombrants dans les parties communes, déjections d'animaux... sont autant de petites incivilités du quotidien qui peuvent rapidement se transformer en grand conflit de voisinage.

L'association l'Amandier accompagne PATRIMOINE lors de de chantiers en site occupé et intervient pour désamorcer les conflits par la médiation. Depuis 2013, ce sont ainsi plus de 400 médiations qui ont été menées par des spécialistes (juristes, avocats, psychologues, psychiatre, experts judiciaires...). Service gratuit pour les locataires, il permet de régler à l'amiable 85% des conflits.

L'Amandier a été nominée par l'ERHIN (European Responsible Housing Awards 2014) dans la catégorie Equilibre Social des Territoires et **lauréat en 2015 du Fonds pour l'Innovation Sociale** porté par la Fédération des ESH. La réussite est au RDV. Cité Jardins, Colomiers Habitat, Nouveau Logis Méridional, OPH 31 et Promologis font désormais appel à l'Amandier.

L'Amandier est **en cours d'habilitation pour être reconnue compétente dans le champ de la médiation de la consommation** plus particulièrement adaptée aux bailleurs sociaux. Ce type de médiation est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit et confidentiel pour les consommateurs qui auraient un différend avec un professionnel.

### UN RÉFÉRENT SURETÉ

Sur les résidences plus sensibles, PATRIMOINE développe des solutions techniques pour lutter contre les incivilités avec notamment la mise en place de systèmes de privatisation, l'amélioration des systèmes d'éclairage et la mise en place de la vidéoprotection dans les parties communes (10 sites équipés de 342 caméras). L'installation de système de vidéoprotection va se poursuivre.

**Un Référent Sureté a été recruté fin 2015** afin de mettre en œuvre des actions en matière de sureté, de prévention et de tranquillité résidentielle. En lien avec les autorités compétentes, il contribue à la définition d'une politique de sureté afin d'améliorer les conditions de vie des locataires et les conditions d'exercice du personnel PATRIMOINE.

## LE BIEN-VIVRE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

### QUALIPATRIMOINE, une démarche exemplaire

En 2007, l'entreprise généralise une démarche qualité qui intègre la démarche RSE, aujourd'hui dénommée QUALIPATRIMOINE. Ainsi, l'activité locative est organisée autour de quatre agences :

- L'Agence de location accueille les candidats locataires et prépare les Commissions d'Attribution qui se tiennent toutes les semaines
- L'Agence de gestion locative Rive Gauche est implantée au cœur des quartiers populaires toulousains
- L'Agence de gestion locative Rive Droite installée à Balma à proximité du métro
- Une antenne de gestion locative à Albi.

A travers ces 4 pôles, c'est l'ensemble de la société qui est en lien direct avec les locataires.

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité résidentielle d'un immeuble, le responsable de site établit un diagnostic en amont, précis et complet, permettant de définir et formaliser les axes d'amélioration. Un plan d'actions validé par le Comité de Pilotage (membres et direction de PATRIMOINE) en découle. Il présente les objectifs et indicateurs de résultats, les responsables concernés, les moyens à mobiliser et les délais de réalisation. Durant tout le processus de décision, les locataires sont sollicités et donnent leur avis sur les différents projets. Ils y apportent des aménagements et sont ensuite régulièrement informés de l'avancement des travaux.

**Plus de 20 projets ont fait l'objet d'une démarche QUALIPatrimoine.**



## FICHE D'IDENTITE ET CHIFFRES CLES

### PATRIMOINE SA LANGUEDOCIENNE

Siège social	5 place de la Pergola - 31077 Toulouse Cedex 4 Tél. 05 61 36 26 00
Agence Rive Droite	12, Rue Louis Renault - 31130 Balma Tél. 05 81 76 10 70
Agence Rive Gauche	65 allée de Bellefontaine - 31100 Toulouse Tél. 05 34 46 20 60
Agence de location	31 avenue des Cottages - 31400 Toulouse Tél. 05 34 31 71 71
Agence commerciale	28 boulevard Carnot - 3100 Toulouse Tél. 05 61 36 26 37

### TOULOUSAIN D'HABITATIONS

Vente logements neufs Toulouse	20 rue de Metz - 31000 Toulouse Tél. 05 61 36 26 57
Vente logements neufs Albi	1 boulevard Lacombe - 81000 Albi Tél. 06 22 01 86 498
Service Syndic	28 boulevard Carnot - 31000 Toulouse Tél. 05 82 08 02 04

### Sites internet

[www.sa-patrimoine.com](http://www.sa-patrimoine.com)  
[www.toulousainedhabitations.com](http://www.toulousainedhabitations.com)

### Création

1932

### Dirigeants

Jean-Pierre Deymier, Président  
Pascal Barbottin, Directeur Général  
Magali Cambon, Directrice des Services  
Jean-Claude Mestre, Directeur des Investissements et Programmes  
Nadine Gaubert, Directrice de la Gestion Locative et Patrimoniale  
Fella Allal, Directrice Commerciale et Partenariats  
Claire Avril, Directrice des Relations Sociales et de la Communication  
Antoine de Monvallier, Directeur de la Toulousaine d'Habitations

### Effectif

145 salariés (+ 40 % en 5 ans)

### Actionnariat

Société de statut privé, d'intérêt général et à but lucratif limité :  
51,60 % MIDI HABITAT  
33,34 % Batigère Sarel  
7,58 % Caisse d'Epargne et de Prévoyance Midi-Pyrénées  
7,48 % autres : Conseil Départemental, Toulouse Métropole, SICOVAL...

## Parc au 31/12/2016

17 134 lots gérés :

- 12 000 logements dont 1 113 chambres en foyers, résidences, structures
- 5 148 parkings ou garages et locaux commerciaux

## Répartition du parc

Présence sur 60 communes en majorité de Haute-Garonne dont 89% en collectif et 11% en individuel

**Communes Haute-Garonne** : Toulouse, Aucamville, Aussonne, Balma, Beauzelle, Bessières, Blagnac, Brax, Bruguières, Carbonne, Castelnau d'Estretfonds, Colomiers, Cornebarrieu, Cugnaux, Deyme, Escalquens, Fenouillet, Frouzins, L'Union, La Salvétat Saint Gilles, Labarthe sur Lèze, Lacroix-Falgarde, Lapeyrouse Fossat, Lavernose, Launaguet, Lauzerville, Léguevin, Merville, Mondonville, Montlaur, Montrabe, Muret, Péchabou, Pibrac, Plaisance du Touch, Portet-sur-Garonne, Quint Fonsegrives, Ramonville Saint Agne, Roquettes, Saint Alban, Saint-Gaudens, Saint Orens-de-Gameville, Saint Paul sur Save, Seysses, Tournefeuille, Villeneuve Tolosane, Villeneuve

**Aude** : Carcassonne

**Tarn** : Albi, Gaillac, Le Séquestre, Lisle-sur-Tarn, Marssac sur Tarn, Saint Etienne de Tulmont, Saint Lieux les Lavour

**Tarn et Garonne** : Montauban

**Hérault** : Balaruc les Bains

## Investissement 2016

65 M€ dont 54,2 M€ en développement neuf et acquisitions améliorations, 3,8 M€ en amélioration, développement durable et renouvellement urbain et 6,8 M€ en entretien courant et gros entretien

## Livraisons 2016

628 logements familiaux

## Ventes HLM / PSLA

41 logements familiaux

## Mise en chantier 2016

436 mises en chantier locatif et 5 mises en chantier PSLA

## Attributions 2016

1 740 attributions de logements dont 224 à un public prioritaire

## Typologie des familles

38 % couple avec ou sans enfant(s)

20 % adulte seul avec enfant(s)

40 % adulte seul

67 % des locataires avec APL dont 23 % au RSA

## 85 ANS D'HISTOIRE

Dans les années 1930, Toulouse compte beaucoup de mal logés habitant dans de véritables taudis. Fort de ce constat, le Cardinal Saliège lance en 1932 une quête en la Cathédrale Saint Etienne qui permet de récolter des fonds grâce notamment à une multitude de petits actionnaires. La Société Méridionale d'Habitations à Bon Marché voit ainsi le jour avec un capital initial de 500 Francs.

### LA CONSTRUCTION À MARCHÉ FORCÉE

Après la deuxième guerre mondiale, le développement industriel et l'exode rural entraînant le gonflement des populations urbaines, s'ajoutent au nécessaire effort de reconstruction. Chacun se met donc à l'ouvrage, la Société Méridionale en tête. A noter qu'à cette période, nombre d'accédants à la propriété construisent eux même leur maison.

En 1953, l'Etat fixe un objectif annuel de 240 000 logements à construire en France. La même année, la création de la contribution obligatoire des entreprises à l'effort de construction (1% de la masse des salaires pour les entreprises de plus de 10 salariés) introduit des ressources supplémentaires pour la réalisation de logements sociaux. Le 6 octobre 1953, la société prend le nom de Société Languedocienne d'HLM et s'attache à aider les personnes en difficultés à trouver un logement auprès de bailleurs privés. Ce changement de nom permet de remplacer le terme d'Habitations à Bon Marché par une notion moins dévalorisante : Habitations à Loyers Modérés.

Après le rigoureux hiver 1954, la mobilisation s'accélère avec la mise en œuvre de programmes spécifiques et la construction de "cités d'urgence". Le 11 janvier 1956, la Société Languedocienne d'HLM achète son premier terrain rue Adolphe Coll à Toulouse et réalise une opération de 60 logements : la *Résidence Marc Sangnier*.

Dans les années 1960, l'explosion démographique due au baby-boom, aux effets de l'exode rural et à l'arrivée des rapatriés d'Afrique du Nord, entraîne une déficience de logements. La municipalité prévoit alors la construction de 3 000 logements par an. Grâce aux procédures ZUP (Zones à Urbaniser par Priorité), la construction des logements sociaux s'effectue sur le modèle des grands ensembles. La société construit *les Fontanelles* et *Sansou* à Toulouse, *Noncesse* à Balma, *le Maçon* à Cugnaux.

A la fin des années 1960, la ZUP du Mirail (500 hectares, 23 000 logements) est créée. 100 000 habitants sont attendus en 10 ans. A l'instar des autres entreprises d'HLM, la Société Languedocienne d'HLM livre de nombreux logements : en 1970 *la Métairie* à Toulouse puis, en 1972, 1 110 logements sur Toulouse (*Gluck, Tintoret, Gilles, Satie*) et à Beauzelle, *le Champ de la Molle*.

### PRIORITE A LA QUALITE ET AU BIEN-LOGER

En 1984, l'entreprise se lance dans l'accession à la propriété et devient PATRIMOINE Languedocienne d'HLM : *le Parc de Montaudran, le Dupuy* ou encore *le Babylone* voient le jour. A cette époque, PATRIMOINE est l'un des premiers organismes sociaux de France à mettre tout en œuvre pour obtenir le label QUALITEL sur l'ensemble de ses réalisations en accession à la propriété.

C'est aussi le temps des premières réhabilitations des logements construits dans l'urgence. En 1988, PATRIMOINE a déjà réhabilité près de 1 600 logements (*Bagatelle, Tabar, les Fontanelles*) et entreprend la réhabilitation d'une tranche supplémentaire de 1 600 logements sur un total de 5 600 logements.

L'une des premières résidences intégrées (rue des *Quêteurs* à Toulouse) est réalisée ; ce concept innovant fait cohabiter au sein d'un même immeuble des familles et des personnes âgées. Le logement est adapté au handicap et à la perte d'autonomie.

En 1990, *les Ferrets* dans le quartier des Pradettes sort de terre. L'opération bénéficie d'un financement spécifique aux logements expérimentaux grâce à l'utilisation de l'acier. Alors rarement utilisé dans les logements, il permet de gagner en rapidité de construction, de réduire les coûts et d'être modulables (possibilité de transformer deux T2 en un T4 pour quatre fois moins cher qu'en bâtiment traditionnel). En parallèle, 19 maisons individuelles et 14 logements collectifs sortent de terre. PATRIMOINE construit dans le même temps trois résidences : *les Demoiselles* à Toulouse, *la Bruyère* à Escalquens et *les Cévennes* à Tournefeuille.

Dans les années 2000, les *Résidences Bertrand de Born, Bourdettes et Floréal* à Balma, *Naugé* à Montlaur, *Calitorto* à Aucamville, *Montségur* à Roquettes et *Moulis* à Aussonne viennent renforcer le parc immobilier de PATRIMOINE SA Languedocienne. Depuis, PATRIMOINE poursuit son développement afin de répondre à la très importante demande en logement sociaux.

PATRIMOINE a également contribué avec quelques organismes et sous l'égide du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment), à l'élaboration d'un référentiel de qualité de gestion de site appelé Quali-Résidence(s), démarche d'amélioration de la qualité de la gestion résidentielle. Dans les années 2008 /2009, PATRIMOINE s'est inscrit résolument dans le plan de relance et dans une nouvelle offre en accession sociale.

Depuis janvier 2014, PATRIMOINE évolue au sein du Groupe Midi Habitat. Un groupe régional à la tête d'activités complémentaires : le logement social, l'accession sociale et l'activité de syndic avec PATRIMOINE et sa filiale la Toulousaine d'Habitations, la promotion immobilière avec l'accession maîtrisée et libre (PROCIVIS), l'aménagement (Terres de Vie) et l'agence immobilière (Immo de France). Chaque année, Midi Habitat propose sur le marché un millier de logements adaptés à tous les parcours résidentiels.

Ce rapprochement permet de proposer aux collectivités de loger dans des espaces concomitants, des publics différents (personnes fragiles, classe intermédiaire, seniors, étudiants, handicapés...) ; la mixité favorisant la cohésion sociale. PATRIMOINE et le Groupe Midi Habitat ont ainsi tous les atouts pour apporter une réponse partenariale et globale aux parcours résidentiels en zone urbaine, dans les villes moyennes autour de Toulouse ainsi que dans les axes de développement départementaux. Le groupe accompagne les mairies dans leurs besoins de logement en proposant des solutions mixtes : accession à la propriété, accession sociale et très sociale, location intermédiaire et location sociale.

En 2015, PATRIMOINE passe le cap symbolique des 10 000 logements familiaux.

Enfin, début 2016, PATRIMOINE rejoint le Réseau BATIGERE, véritable lieu d'échanges de compétences diverses où s'expriment les liens humains et opérationnels et qui vise le partage des bonnes pratiques. BATIGERE et ses différentes composantes accompagnent désormais PATRIMOINE dans ses divers axes de développement. Ce rapprochement a été motivé par un partage de valeurs communes et une convergence de vues sur l'analyse stratégique de leurs métiers. Le groupe Midi Habitat et BATIGERE se sont engagés pour développer des actions communes en Occitanie.