



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

ŒUVRER
CHAQUE JOUR
POUR UN HABITAT
RESPONSABLE



DOMANYS
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

DOMANYS

Office Public de l'Habitat,

au service des icaunais depuis plus de 65 ans.



Principal bailleur social de l'Yonne depuis 1950, nous œuvrons en faveur de l'amélioration des conditions de vie de nos locataires et de l'habitat des familles aux revenus modestes, persuadés de l'intérêt primordial de notre action dans ce domaine.

SOMMAIRE

- 1- Une politique patrimoniale équilibrée /8
- 2- Offrir plus qu'un logement /12
- 3- Être un moteur du développement local /16
- 4- Réussir ensemble /20
- 5- Être un organisme responsable /24
- 6- Des finances solides pour l'avenir /28

« Partager et promouvoir notre vision de l'intérêt général »

Notre plan de rétablissement de l'équilibre s'est achevé au 31 décembre 2016. Au cours de l'année écoulée, nous avons, collectivement, consolidé nos acquis et préparé l'avenir. Notre nouvelle identité visuelle, dévoilée en janvier 2016, a donné le ton et exprimé notre volonté de poursuivre avec dynamisme et efficacité notre engagement pour le bien-être des habitants. Forts d'une situation financière saine, nous partageons une vision claire de notre action à long terme illustrée par notre nouveau Plan Stratégique de Patrimoine dont les perspectives d'investissement, significatives à l'échelle départementale, ont été communiquées au monde de l'entreprise en novembre dernier.

Sans occulter les réalités économiques locales qui impactent notre gestion quotidienne (lutte contre la vacance et les impayés), nous allons poursuivre et développer les partenariats établis avec les collectivités, le monde associatif et les entreprises pour l'intérêt du département et pour la satisfaction de nos locataires. Parce que « tout seul, on va plus vite mais qu'ensemble, on va plus loin », je suis convaincu que, par notre esprit d'équipe, nous pouvons partager et promouvoir notre vision de l'intérêt général en favorisant les synergies et la performance globale.

Au nom du Conseil d'Administration, je tiens à saluer le travail de la Directrice générale et de l'ensemble des collaborateurs qui œuvrent au quotidien en ce sens.



PATRICK GENDRAUD
Président de Domanys

ÉDITO



KARINE LASCOLS
Directrice générale de Domanys

« Acteur local et social de proximité qui construit l'avenir avec ses parties prenantes »

Nous agissons au quotidien pour la satisfaction de nos clients-locataires. La Qualité, démarche d'amélioration continue, s'affiche donc comme une évidence en valeur fondatrice et partagée par tous, collaborateurs et administrateurs. C'est donc, dans cet esprit, que nous avons mené en 2016 une réflexion globale sur notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise en associant l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes (locataires, institutions, associations et entreprises). Le résultat de cette démarche collective, pragmatique et solidaire nous a permis de tracer une feuille de route ambitieuse et responsable pour les 3 années à venir.

Nos actions quotidiennes, concrètes et réalistes, sont d'abord orientées vers nos clients-locataires à l'image de la réalisation de la réhabilitation énergétique, attractive et génératrice de lien social avec ses fresques murales monumentales à Tonnerre. Le développement de nos territoires est aussi un objectif affiché et partagé avec nos partenaires locaux, sans oublier le bien-être de chaque collaborateur en favorisant l'échange, le développement des compétences, ou encore la sécurité au travail.

Ce rapport retrace une activité riche et rythmée avec la volonté de s'adapter aux enjeux sociétaux, économiques et environnementaux dans un contexte global en constante évolution. Professionnels, résolument engagés et optimistes, nous affirmons notre rôle d'acteur local et social de proximité qui construit l'avenir avec ses parties prenantes.

NOS GRANDES ORIENTATIONS 2016

AGIR AVEC LOYAUTÉ ET RESPONSABILITÉ

Afin d'apporter des réponses pertinentes, innovantes et responsables aux besoins des habitants et des territoires, Domanys s'est officiellement engagé en 2016 dans une démarche de RSE (Responsabilité Sociétale d'entreprise). Cette démarche a été reconnue par l'obtention du **label LUCIE®**, label de référence en Responsabilité Sociétale d'Entreprise, qui vient valider le sérieux de nos engagements de progrès.

RÉAFFIRMER NOTRE RÔLE D'ACTEUR ÉCONOMIQUE LOCAL AU SERVICE DES ICAUNAIS

À travers son Plan Stratégique de Patrimoine, Domanys a élaboré une politique patrimoniale pour aujourd'hui et pour demain afin d'adapter son offre de logement à la demande et conduire des projets sur le territoire. **127 millions d'euros d'investissement sont prévus sur 9 ans.**

Domanys entend ainsi contribuer à l'économie locale avec près de 20 millions d'euros par an sur la période dédiés aux travaux d'investissement et à l'entretien courant de son parc.

AMÉLIORER ET ADAPTER LE CADRE DE VIE DES HABITANTS DANS UNE LOGIQUE PARTAGÉE D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

En 2016, Domanys a poursuivi les travaux visant à la performance énergétique et environnementale de ses logements. Plus globalement, Domanys s'est attaché à développer l'attractivité de ses logements, grâce par exemple à de nouveaux standards de décoration, mais également en accompagnant des **projets de réhabilitation en développant de l'ingénierie sociale**. Ce fut le cas avec l'initiation du projet de fresques murales monumentales à Tonnerre destiné à valoriser les habitants dans leur espace de vie.

RENFORCER LES SERVICES À DESTINATION DES LOCATAIRES

Domanys a pour ambition d'offrir plus qu'un logement à ses locataires. Afin de favoriser l'accès et le maintien à domicile des personnes âgées dans le parc existant, une **convention a été signée en septembre 2016 pour la mise en place du label Habitat Senior Services (HSS)**. Notre action a également visé à proposer un accompagnement social de proximité pour protéger les plus fragiles et lutter contre l'impayé.

PROPOSER DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Domanys s'attache à innover et à entreprendre de façon responsable afin d'adapter son offre et d'être toujours plus proche des icaunais. Ainsi, en 2016, Domanys a développé des services de proximité en partenariat avec les associations locales. D'autres projets comme une **conciergerie de quartier ou encore la mise en œuvre d'une agence mobile** à partager avec d'autres services publics, sont à l'étude pour 2017.

QUALITÉ



Domanys a comme valeur fondatrice la satisfaction de ses clients-locataires. Pour cela, nous œuvrons au quotidien afin de proposer un habitat et des services de Qualité. Nous veillons également à instaurer des relations de Qualité avec nos clients-locataires, avec nos partenaires extérieurs et entre collaborateurs. Cette démarche d'amélioration continue fait de Domanys le 1^{er} bailleur de Bourgogne Franche Comté certifié Qualibat, référence nationale de la Qualité de service.

RESPONSABILITÉ



Domanys s'attache jour après jour à répondre aux besoins des icaunais et des territoires en matière de logement et de services associés. Dans l'accomplissement de cette responsabilité d'intérêt général qui est la nôtre, nous participons activement au développement du département de l'Yonne en intégrant dans notre stratégie d'entreprise les enjeux économiques, sociétaux et environnementaux. Être responsable, c'est aussi garantir au quotidien la sécurité des personnes et des biens, assurer la pérennité de l'organisme et faire de Domanys un partenaire social de confiance, reconnu, apprécié et appréciable dans chacun des milieux où il évolue.

4 VALEURS FÉDÉRATRICES

Fondation de notre culture d'entreprise et règles de bonne conduite, nos valeurs définissent qui nous sommes. Aujourd'hui, les collaborateurs de Domanys se rassemblent autour de 4 valeurs communes et fédératrices qui guident leur action au quotidien.

PROFESSIONNALISME



Passionnés par leur métier, les femmes et les hommes de Domanys assurent un engagement quotidien visant à une haute qualité de service et à une réponse pertinente aux attentes de nos interlocuteurs et partenaires. Riche de plus de 60 années d'existence, le professionnalisme de Domanys est reconnu et constitue un atout capital afin de faire face à toutes les situations, qu'elles soient du quotidien ou de crise.

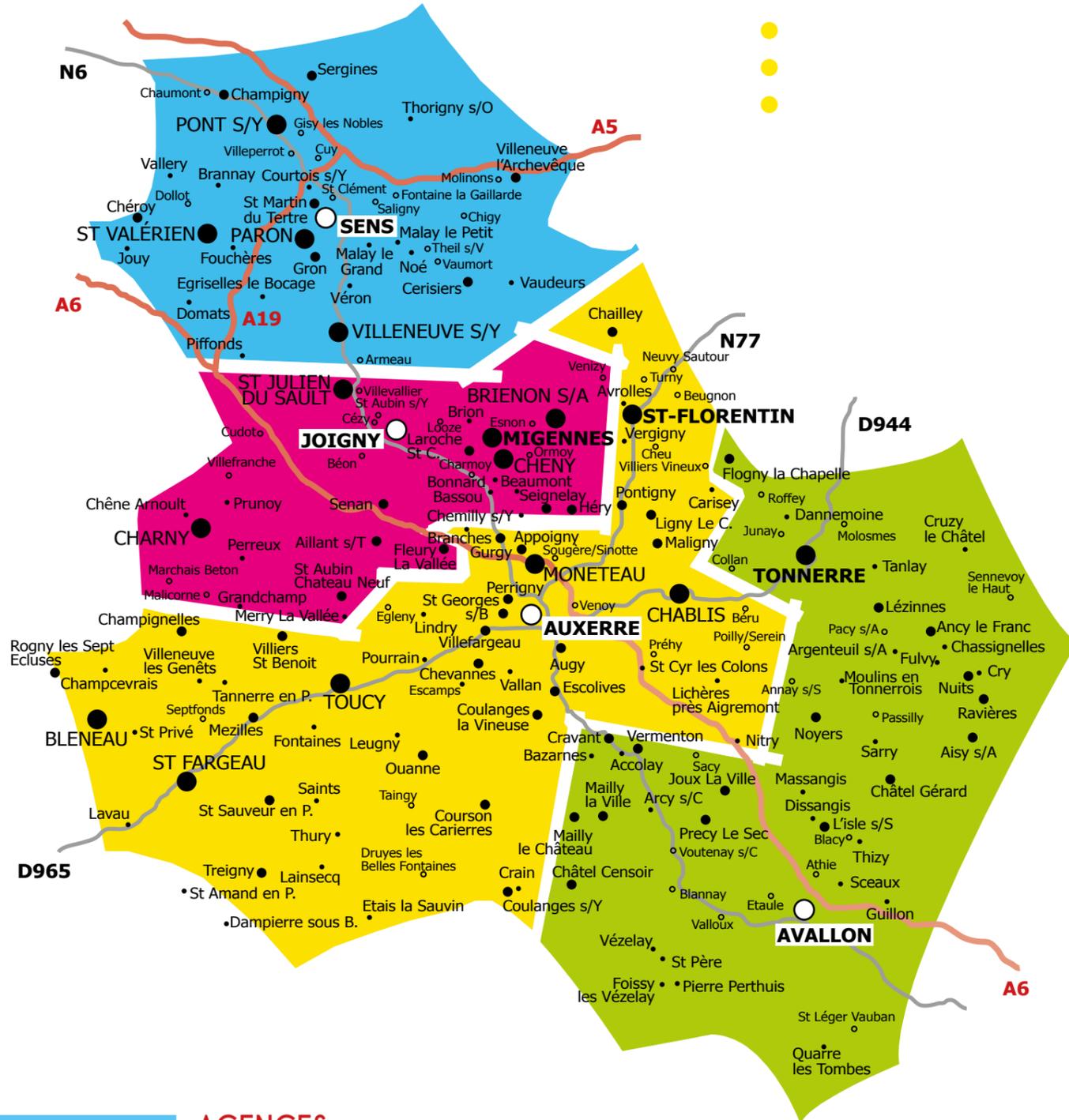
PROXIMITÉ



Acteur local et social de proximité, notre action se veut au plus proche de nos clients-locataires au travers de nos 4 agences et points relais dans tout le département de l'Yonne. Nous croyons que cette proximité nous permet une meilleure écoute de leurs besoins, une meilleure réactivité dans nos réponses et un accompagnement personnalisé. En tant qu'acteur économique local, nous sommes également persuadés que des relations étroites avec nos partenaires commerciaux, sociaux, institutionnels favorisent la réussite de relations durables et constructives.

LE PATRIMOINE

Domany's gère 9100 logements*
et est présent en 2016 sur
200 communes de l'Yonne.



- 1 logement
- 2 à 9 logements
- 10 à 99 logements
- + de 100 logements

* dont équivalents logements

AGENCES

- AUXERRE** > 2 rue de la Laïcité 89000 AUXERRE — Lundi de 10h à 12h15 et de 14h à 16h - Du mardi au jeudi de 10h à 12h15
- AVALLON** > 8 av Victor Hugo 89200 AVALLON — Lundi de 10h à 12h et de 14h à 16h - Mardi de 10h à 12h - Jeudi et vendredi de 14h à 16h
- JOIGNY** > 8 quai du G^e Leclerc 89300 JOIGNY — Lundi et vendredi de 14h à 16h - Mardi et jeudi de 10h à 12h
- SENS** > 11 rue du M^e de Lattre de Tassigny 89100 SENS — Lundi, mardi et jeudi de 10h à 12h et de 13h30 à 16h - Mercredi de 10h à 12h

PERMANENCES

- TONNERRE** > 5 rue Clermont Tonnerre 89700 TONNERRE — Mardi et jeudi de 9h15 à 12h
- MIGENNES** > (locaux du CCAS) 2 avenue Victor Hugo 89400 MIGENNES — 2^{ème} lundi de chaque mois de 9h30 à 12h
- ST-FLORENTIN** > 6 rue André Messager 89600 ST-FLORENTIN — Lundi de 11h à 12h - Jeudi de 9h à 12h



1 306 remises de clés en 2016*

85% de locataires globalement satisfaits**

62% des locataires bénéficient de l'APL et 20% ont plus de 65 ans*



73% de logements collectifs*
27% de logements individuels*

10,8 M€ consacrés en 2016 aux travaux sur le patrimoine existant*

CHIFFRES CLÉS



4 agences
3 permanences et 5 points relais pour assurer une proximité

Un accès **24h/24 - 7j/7** grâce à notre service d'urgence

78 M€ de budget annuel



1^{er} bailleur social de l'Yonne

127 M€ d'investissements prévus sur 2016/2024

4,4% de vacance commerciale (moyenne mensuelle 2016)

* sources internes ** source enquête triennale 2016

GOUVERNANCE

6 REPRÉSENTANTS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'YONNE, DONT LE PRÉSIDENT

M. Patrick GENDRAUD (Président) M. Pascal HENRIAT
 M. Alexandre BOUCHIER M^{me} Malika OUNÈS
 M^{me} Marie-Laure CAPITAIN M^{me} Sonia PATOURET

9 PERSONNES QUALIFIÉES DÉSIGNÉES PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

> Dont 3 élus des collectivités locales :

M. Bernard CHATOUX (Vice-Président) - (Maire de Paron)
 M. Yves DEPOUHON (Maire de Vermenton)
 M^{me} Dominique VÉRIEN-PARENT (Maire de Saint-Sauveur-en-Puisaye)

> Dont 6 personnes relevant de l'activité de l'urbanisme, du logement et de l'environnement :

M. Christophe BAUSSERON
 M. Hervé COUTEILLE
 M^{me} Sophie DIEMUNSCH
 M^{me} Hélène MAZET-BERKROUBER
 M. Alain PEREZ
 M^{me} Anne REBOURS

Conformément à l'article R421-5 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Conseil d'Administration de Domanys est composé de 27 membres. Il se réunit au moins 3 fois par an pour décider des grandes orientations de l'Office.

2 REPRÉSENTANTS D'UNE ASSOCIATION AGRÉÉE PAR LE PRÉFET ET ŒUVRANT POUR L'INSERTION OU LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

M. Jacques COREAU (Association Renouer) M^{me} Édith LEGOURD (Maisons Familiales)

5 SOCIO-PROFESSIONNELS

M. Bernard BUFFAUT (CFDT) M. Jean-Louis DRUETTE (UDAF)
 M^{me} Chantal VAN CORTENBOSCH M^{me} Geneviève RIGOLET (CAF)
 (Action Logement) M. Marc SAVEAN (CGT)

5 ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

M. Didier ADAM (ASSECO-CFDT) M^{me} Nicole LHERNAULT (ASSECO-CFDT)
 M. Alain DUFOUR (AFOC 89) M. Mehdi VALLETTE (CNL 89)
 M^{me} Bernadette FERRY (AFOC 89)

1 REPRÉSENTANT DU COMITÉ D'ENTREPRISE

(Voix consultative)
 M^{me} Josiane RESTIVO

NOS ADMINISTRATEURS ONT LA PAROLE



Alexandre BOUCHIER

Maire de Saint-Denis-lès-Sens
 Vice-Président de l'Agglomération du Grand Sénonais
 Conseiller Départemental de l'Yonne, canton de Thigny-sur-Oreuse
 Administrateur depuis juin 2015

« Représentant du Département de l'Yonne au sein de Domanys, j'attache une grande importance à la mission qui m'a été confiée. Depuis avril 2014, je déploie mon énergie en participant activement aux commissions d'attribution de logements, à celles des marchés publics ainsi qu'aux conseils d'administration. Je suis heureux d'être au cœur d'une équipe d'administrateurs et d'employés dynamiques, à l'écoute de nos locataires.

Chacune de nos décisions est guidée par le respect et l'amélioration du cadre de vie de nos clients, les équilibres démographiques et les enjeux économiques.

Attaché à la rénovation et à l'amélioration de notre patrimoine, conscient de l'attente de nos locataires, je souhaite que chacun puisse avoir l'envie d'être client chez nous ou d'y travailler. Domanys doit être une véritable opportunité bienveillante pour les icaunais, si besoin un tremplin ou une passerelle à toutes les étapes de la vie. Notre porte doit être ouverte et accueillante, une fierté pour tous ».



Nicole LHERNAULT

Locataire depuis 23 ans
 Représentante des locataires de l'Association ASSECO/CFDT 89
 Administratrice depuis juin 2004

« Domanys a connu des années difficiles et a sorti « la tête de l'eau » ; de nombreuses réalisations ont amélioré le bien-être des locataires.

Domanys, unique bailleur de la région certifié Qualibail pour le confort de ses locataires, s'est engagé dans une démarche RSE avec le label Lucie articulé autour de 7 engagements qui respectent les intérêts des consommateurs et des locataires.

Les réhabilitations et l'information faite aux locataires avec la participation de leurs représentants en sont des exemples tout comme le développement de l'accessibilité aux personnes âgées et handicapées, la réalisation de fresques sur la façade des immeubles qui permettra une attractivité pour réduire la vacance.

Permettre aux plus modestes de bénéficier de logements de qualité tout en assurant des tarifs de loyers abordables est notre mission.

Je reste optimiste pour l'avenir veillant à ce que Domanys attire de nouveaux clients et fidélise ceux en place ».



Bernard BUFFAUT

Désigné par le conseil départemental au titre de la représentation syndicale de salariés
 Administrateur depuis 1975

« Administrateur représentant la CFDT depuis 1975, je mesure toute l'évolution du logement social et la transformation continue de l'Office Départemental d'HLM pour arriver aujourd'hui à Domanys, porteur d'une mission de service public du logement.

Après ces évolutions et après des difficultés importantes, Domanys aujourd'hui assure pleinement sa mission sociale dans un contexte économique difficile (désengagement de l'Etat, paupérisation de nos locataires) en mettant le locataire au cœur de ses préoccupations.

Réhabilitation, diminution des charges, amélioration des services, lien social, proximité, lutte contre la vacance sont des objectifs visés en permanence avec un dynamisme qui doit être souligné pour l'ensemble du personnel.

Le Conseil d'Administration, par des décisions prises à l'unanimité, a fixé le cap, dans le respect des valeurs de solidarité, d'égalité et de transparence.

De nombreux défis nous attendent mais nous pouvons être optimistes : la capacité d'anticipation, d'adaptation et de mobilisation de Domanys permettront d'y faire face pour satisfaire nos locataires ».

LES INSTANCES DE DÉBAT ET DE GOUVERNANCE

Le Bureau du Conseil d'Administration (BCA)

Le Bureau agit par délégation du Conseil d'Administration (CA). Il peut recevoir délégation pour l'exercice des attributions du CA hormis celles relatives aux décisions relevant de la compétence du CA.

- > Patrick GENDRAUD (Président)
- > Marie-Laure CAPITAIN
- > Bernard CHATOUX
- > Hervé COUTEILLE
- > Jean-Louis DRUETTE
- > Bernadette FERRY
- > Malika OUNÈS

La Commission d'Attribution des Logements (CAL)

L'objectif des Commissions d'Attribution des Logements est de participer à la mise en œuvre du droit au logement en attribuant les logements locatifs sociaux aux personnes de ressources modestes et aux personnes défavorisées en favorisant l'égalité des chances et la mixité sociale, dans le respect des plafonds de ressources réglementaires, conformément au règlement d'attribution. Chaque commission se réunit toutes les 2 semaines.

- La CAL secteur Nord > Sens/Joigny est présidée par Bernard BUFFAUT
- La CAL secteur centre > Auxerre est présidée par Bernard BUFFAUT
- La CAL secteur Sud > Avallon est présidée par Hervé COUTEILLE

La Commission d'Appels d'Offres (CAO)

La CAO se réunit pour analyser les marchés de travaux, fournitures et services. Elle émet un avis. Le représentant du pouvoir adjudicateur prend sa décision au regard de cet avis mais n'est pas lié par celui-ci.

- > Karine LASCOLS (Présidente)
- > Alexandre BOUCHIER Malika OUNÈS (suppléante)
- > Bernard BUFFAUT Nicole LHERNAULT (suppléante)
- > Hervé COUTEILLE Chantal VAN CORTENBOSCH (suppléante)
- > Bernadette FERRY Yves DEPOUHON (suppléant)

LE COMITE DES MARCHÉS

Le Comité des marchés est compétent pour examiner les candidatures et les offres reçues, suivre toute procédure d'attribution des marchés de travaux à partir de 1 500 000€ HT et jusqu'au seuil des marchés formalisés.

Le Conseil de Concertation Locative (CCL)

Le CCL est consulté sur les différents aspects de la gestion des ensembles immobiliers, sur les projets d'amélioration, de construction ou de démolition et sur toutes les mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants

(loyers, charges, services rendus, travaux...).

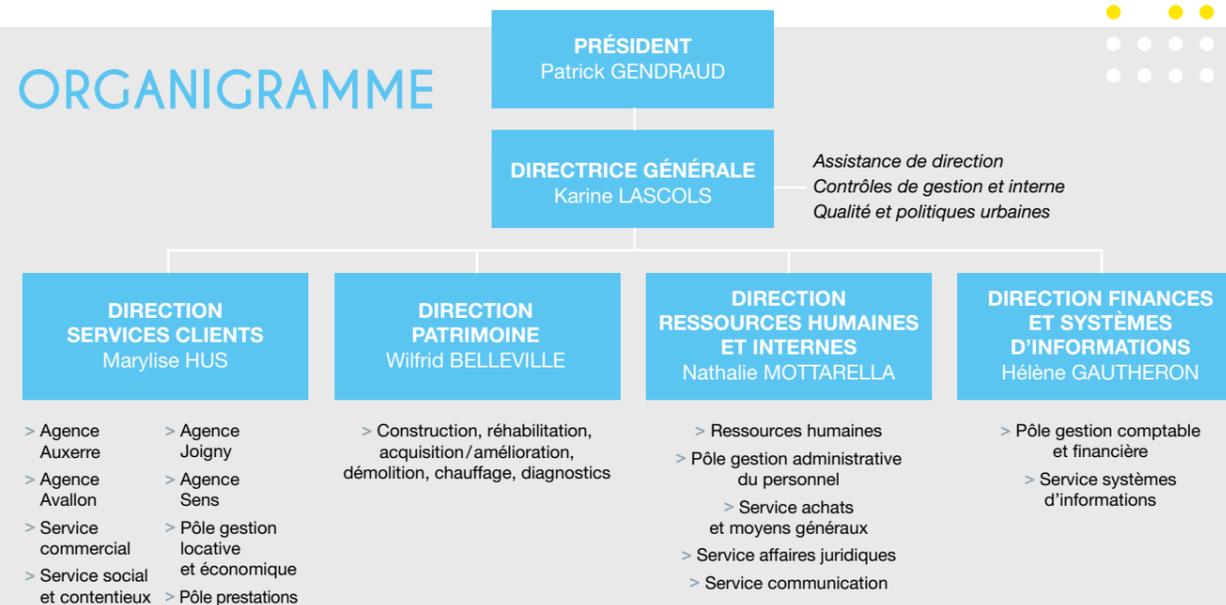
- > Didier ADAM (ASSECO-CFDT)
- > André ALIOUA (AFOC 89)
- > Michèle BILLON (ASSECO-CFDT)
- > Alain DUFOUR (AFOC 89)
- > Bernadette FERRY (AFOC 89)
- > Marylise HUS (DOMANYS)
- > Karine LASCOLS (DOMANYS)
- > Nicole LHERNAULT (ASSECO-CFDT)
- > Christine WUILLE (CNL 89)
- > Michèle WUILLE (CNL 89)

La Commission des Finances

La Commission des Finances est chargée de donner un avis consultatif sur des sujets financiers portés à l'ordre du jour. Les avis sont portés à la connaissance du BCA ou du CA.

- > Bernard CHATOUX (Vice-Président)
- > Karine LASCOLS
- > Hélène GAUTHERON
- > Bernard BUFFAUT
- > Jean-Louis DRUETTE
- > Pascal HENRIAT
- > Sonia PATOURET
- > Chantal VAN CORTENBOSCH
- > Valérie DROIN

ORGANIGRAMME



UNE POLITIQUE PATRIMONIALE ÉQUILBRÉE

1

2016, PREMIÈRE ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE

Dans le cadre du nouveau PSP, Domanys développe une politique patrimoniale pour aujourd'hui et pour demain, afin d'adapter l'offre de logements à la demande, et conduire des projets répondant aux besoins des icaunais et des territoires. À ce titre, l'année 2016 a connu une politique patrimoniale menant de front des projets de réhabilitation destinés à valoriser notre patrimoine existant, quelques programmes de constructions neuves et d'acquisitions / améliorations mais aussi l'initiation d'un ambitieux plan de démolition. Cette année a également été préparatoire à la mise en place en 2017 du comptage individuel d'énergie thermique et à notre agenda d'accessibilité programmée (AD'AP).

6 058 140€
consacrés aux travaux de maintenance du patrimoine en 2016

80 logements réhabilités
en 2016 pour un investissement de 3 111 021€

RÉHABILITER ET MODERNISER POUR VALORISER VOTRE PATRIMOINE



MIGENNES – Rue Landrin

44 logements - Avril 2016.

Opération de réhabilitation visant à rénover 2 bâtiments avec un enjeu thermique. Au menu des travaux : isolation thermique par l'extérieur qui a permis de traiter également l'esthétique du bâtiment, remplacement des menuiseries extérieures, remplacement des portes d'entrées des logements, mise aux normes électriques et rénovation des sanitaires.



SENS – Rue du Mal de Lattre de Tassigny

36 logements - Mars 2017.

Opération de réhabilitation (ANRU) avec restructuration des logements pour mieux répondre à une demande de logements de T2. Remplacement des planchers, réfection des sanitaires et des pièces de vie, remplacement du chauffage, remplacement des menuiseries, réfection des cages d'escaliers, isolation thermique par l'extérieur.

EN 2016, 1^{ER} BAPTÊME DE RÉSIDENCE À MIGENNES

Afin de valoriser nos résidences et leurs locataires, Domanys donnera désormais un nom à toutes les résidences rénovées. A Migennes, rue Lan drin, dans un quartier où de nombreuses rues portent déjà le nom d'aviateurs célèbres (Blériot, Saint-Exupéry, Guynemer ou encore Breguet), c'est tout naturellement que nos 2 bâtiments réhabilités portent désormais le nom d'une aviatrice française : Jacqueline Auriol et d'un aviateur français : Jean Mermoz.



MODERNISER LES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE POUR FAVORISER LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE...ET DE CHARGES

Très souvent, les frais inhérents au chauffage représentent un poste de dépense important pour les locataires. Afin de répondre aux enjeux de performance énergétique, de favoriser les économies d'énergies et de limiter les charges locatives, Domanys a initié un plan de modernisation de son parc de chauffage. En 2016, 4 chaufferies ont été rénovées à Avallon (2), Ravières et Saint-Fargeau pour un budget global de 184 109€ HT. Le gain de consommation attendu varie entre 10 et 15% selon les lieux.



Un plan ambitieux prévoit l'installation de près de 20 000 répartiteurs de frais de chaleur avant fin 2017 et autant de robinets thermostatiques qui permettent de limiter les frais de chauffage. Des économies en perspectives pour nos locataires qui seront dans le même temps sensibilisés aux éco-gestes.

CONSTRUIRE OU ACHETER DE MANIÈRE RAISONNÉE



ST FLORENTIN – Place Dilo

32 logements – Décembre 2016.

Dans le cadre de la rénovation urbaine de Saint-Florentin, ce programme de construction concerne 26 logements neufs BBC et 6 logements en acquisition/amélioration RT2005. Les 26 logements sont répartis sur 2 résidences : 1 résidence de 20 logements équipée d'un ascenseur et entièrement accessible (11 T3 + 9 T2) et 1 résidence de 6 logements (6 T3). Les premiers locataires ont emménagé au 1^{er} trimestre 2017.



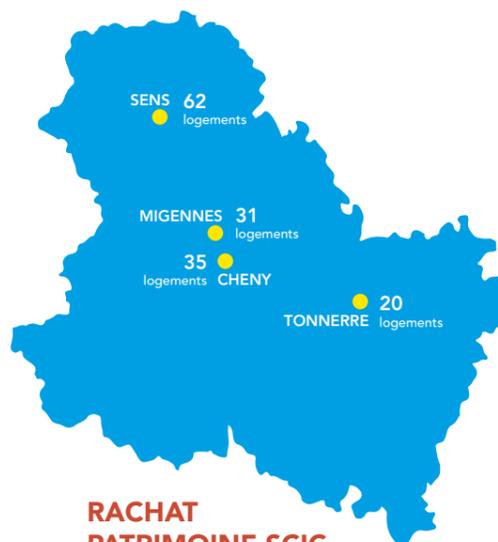
AUXERRE – Boulevard Vaulabelle

4 logements – Janvier 2017.

Située en cœur de ville, cette opération d'acquisition/amélioration de 4 logements est composée de 2 T1, 1 T2 et 1 T4. L'essentiel des travaux d'amélioration concerne la création d'un chauffage central individuel gaz à condensation par logement, le remplacement des portes d'entrées des logements, de toutes les menuiseries et des volets bois, l'isolation des combles et la reprise de la toiture. L'intérieur des logements a été complètement rénové et les abords extérieurs de la résidence aménagés.

DÉMOLIR POUR AJUSTER L'OFFRE

Conserver un patrimoine attractif implique de démolir du patrimoine obsolète ou peu demandé. Dans le cadre de sa politique d'amélioration de son patrimoine et de la politique de la ville de Joigny, au titre du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine, Domanys a engagé en avril 2016 la démolition d'un bâtiment de 40 logements situé dans le quartier de la Madeleine au 1/3/5/7 rue Jules Verne. Coût de l'opération : 354 000 € (dont une partie sera financée par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine). Le terrain libéré, depuis fin août 2016, a été réaménagé en espace vert.



RACHAT PATRIMOINE SCIC HABITAT BOURGOGNE

148 logements sur 4 communes.

Dans le cadre d'une offre groupée de rachat du patrimoine icaunais de la SCIC Habitat avec Brennus Habitat et l'OAH, Domanys a acquis 148 logements sur Sens (62), Migennes (31), Cheny (35) et Tonnerre (20) pour un investissement de 9 360 000 €. Les 42 logements collectifs et 106 logements individuels seront propriétés de Domanys à compter du 1^{er} juillet 2017. À noter que 100% des logements étaient occupés au moment de l'offre en 2016. Cette opération permettra de compenser numériquement les démolitions prévues de logement et ainsi de maintenir une forte présence de l'organisme sur le département.



237

logements prévus à la démolition en 2017

RENDRE ACCESSIBLE NOS ÉTABLISSEMENTS

La loi du 11 février 2005 prévoit la mise en accessibilité de tous les établissements et installations recevant du public à partir du 1^{er} janvier 2015. L'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) est donc obligatoire pour tous les propriétaires ou exploitants d'établissements recevant du public (ERP). Domanys doit donc répondre à cette obligation législative. A la suite d'une dérogation, le projet d'AD'AP de Domanys a été déposé auprès des services du Préfet de l'Yonne en juillet 2016 et approuvé par arrêté préfectoral le 4 octobre 2016, sans aucune remarque. Ce dossier a été conduit par la Direction Patrimoine en mode partenarial avec les services de l'État, le SDIS, DEKRA et les autres directions de Domanys sous le pilotage de la Directrice générale, Karine Lascols. Au total, les travaux d'accessibilité et de sécurité concernent 54 sites (locaux de travail, locaux associatifs ou commerces) et la programmation est intégrée dans le PSP sur 9 ans, à raison de 200 000 € par an.

Les travaux d'accessibilité et de sécurité porteront aussi bien sur l'extérieur que l'intérieur : électricité, cloisons-doublages, menuiseries, serrurerie, peintures, sols... mais aussi la création de places de parking « handicapé », la mise en place de bandes de vigilance, la mise en place d'alarmes, de consignes et plans d'évacuation, de « blocs secours » lumineux,...

L'agence d'Avallon a été en partie traitée dans le cadre des travaux de rénovation de l'agence faits en 2016. Pour le reste, les travaux concerneront 11 sites en 2017, essentiellement des locaux commerciaux et associatifs, ainsi que l'agence d'Auxerre et le siège. Suivront en 2018 ceux pour les agences de Sens et Joigny.

#accessibleatous



AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

ENTREtenir POUR ASSURER CONFORT ET SÉCURITÉ

Dans le cadre de l'entretien courant de notre patrimoine et de notre objectif de performance énergétique inscrit dans notre Plan Stratégique de Patrimoine 2016/2024, nous avons mené tout au long de l'année 2016 des travaux de maintenance et des opérations de gros travaux.

29 opérations de gros travaux pour un budget total de 2 949 526 € dont :

- > 8 opérations concernant 206 logements pour des travaux de couverture/réfection de l'étanchéité,
- > 12 opérations concernant 200 logements pour des travaux d'isolation.

La maintenance du patrimoine s'élève à 6 058 138,87 € décomposés comme suit :

- > Entretien courant.....967 481 €
- > Remise en état des logements.....2 861 858 €
- > Gros entretien.....2 023 819 €
- > Contrat entretien.....204 980 €

dont 463 829 € de repérage amiante avant travaux



INTERVIEW SÉBASTIEN THIEBLEMONT CHARGÉ D'OPÉRATIONS DIRECTION PATRIMOINE EN CHARGE DU DOSSIER AD'AP

Quels sont pour Domanys les enjeux de ce programme AD'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) ? Au-delà de notre obligation légale d'accessibilité et de sécurité, ce programme d'adaptation est l'occasion de combiner la sécurité des locaux qui reçoivent du public (ERP) et l'attractivité de nos locaux. Je suis, par ailleurs, convaincu que l'amélioration du confort d'accueil des visiteurs permettra non seulement de fidéliser les associations et les commerçants locataires, mais permettra aussi de louer certains locaux libres actuellement.

Comment ce projet s'inscrit-il dans la stratégie d'entreprise ?

En réalité, ce projet se retrouve pleinement dans notre stratégie RSE. Tout d'abord pour construire ce plan, nous avons associé de nombreuses parties prenantes afin d'intégrer leurs attentes. Et dans sa mise en œuvre, les travaux à réaliser constitueront des preuves très concrètes de notre engagement à promouvoir l'égalité des droits et des chances pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ce sont également les conditions pour Domanys d'assurer le maintien des services dans certains quartiers.

Enfin, Sébastien, pourquoi avoir étalé sur 9 ans les travaux ?

Pour 2 raisons très simples. Comme nous avons plus de 50 sites concernés, nous avons la possibilité d'étaler les travaux sur cette période et donc de lisser cette dépense. Mais ce délai de 9 ans correspond surtout parfaitement à la programmation de notre Plan Stratégique de Patrimoine 2016/2024 : cela nous permet donc d'intégrer l'AD'AP dans le cadre de nos réhabilitations programmées.

PERSPECTIVES 2017

- > Poursuite de la mise en œuvre du PSP 2016/2024
- > Écriture d'un nouveau programme de l'Habitat plus responsable
- > Mise en place du comptage individuel de l'énergie thermique
- > Insertion de clauses sociales dans les marchés travaux



LA CAISSE DES DÉPÔTS FACILITE LES DÉMOLITIONS

La Caisse des Dépôts a mis en place en 2016 une mesure pour accompagner les programmes de démolition du parc social en territoire détendu. Cet outil « clé en main » équivaut à un financement de 5 000 € par logement démolit. Grâce à cette aide, Domanys va accélérer son programme de démolition prévu dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine 2016/2024.

OFFRIR PLUS QU'UN LOGEMENT



2

LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES, UN OBJECTIF QUOTIDIEN

La mission première de Domanys est d'offrir un logement de Qualité et accessible à loyer modéré. Mais notre volonté d'être au service des habitants et de les satisfaire va plus loin. Aujourd'hui, Domanys apporte un accompagnement global en termes de gestion locative, et traite également des situations économiques et sociales complexes. Notre engagement quotidien vise aussi à assurer la sécurité, la tranquillité de nos locataires et à leur apporter des réponses personnalisées.

7j/7 et 24h/24
un service d'urgence
accessible

**85% de locataires
globalement satisfaits**
(source : dernière enquête triennale 2016).

OFFRIR PLUS QU'UN LOGEMENT

LA QUALITÉ COMME PRIORITÉ

BILAN ENQUÊTE TRIENNALE 2016 – MENTION « SATISFAISANT »

Depuis 2004, les bailleurs sociaux, accompagnés par l'Union Social pour l'Habitat, se sont engagés à réaliser tous les trois ans une enquête de satisfaction auprès de leurs locataires. Fin 2016, un peu plus de 1 000 locataires de Domanys ont ainsi été interrogés sur les principales thématiques de la qualité de service.

Avec une note de **7.6 sur 10** et un **taux de satisfaction globale de 85%**, Domanys se situe à un niveau de satisfaction « satisfaisant », dans la moyenne des autres bailleurs bourguignons.

- > **Qualité de vie dans le quartier** : la satisfaction recule légèrement sur cette thématique avec une note de 6,4 contre 6,7 en 2013.
- > **Qualité d'accueil du personnel de Domanys** (contact téléphonique, relations avec le gardien et le personnel des agences...) : les locataires attribuent une note très satisfaisante de 8.1.
- > **Conditions d'entrée dans les lieux** : le niveau de satisfaction exprimé par les locataires entrants reste satisfaisant (7,5).
- > **Interventions techniques dans le logement** : la note progresse nettement par rapport à 2013 puisqu'elle atteint 7,3 contre 6,5 il y a 3 ans, lorsqu'il est question spécifiquement des délais d'intervention (6,1) et du suivi (6,3) les notes sont plus faibles.
- > **Propreté des parties communes** : la note obtenue est de 6,6 comme en 2013, ce qui doit faire de cette thématique un axe de progrès.

OPTIMISER LA GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUES

En 2016, près de 16 500 demandes d'interventions techniques ont été prises en charge par nos équipes ou nos prestataires. Ces intervenants sont évalués chaque année afin de déterminer avec eux les plans d'actions permettant d'améliorer la Qualité de leurs prestations. Cette évaluation se fonde notamment sur les enquêtes réalisées auprès des locataires après l'intervention (1358 locataires interrogés sur le traitement de leur demande d'intervention en 2016).

Réservée jusqu'ici aux entreprises de plomberie et de chauffage, cette évaluation a été étendue à l'ensemble de nos prestataires. Par ailleurs, à l'appréciation des locataires s'ajoute désormais celle de nos techniciens.

Parallèlement, des dispositions ont été prises pour améliorer le suivi des interventions :

- > Recrutement de 4 Responsables Techniques d'Agence chargés notamment de suivre et de contrôler les interventions techniques menées sur le patrimoine.
- > Intégration de nouvelles dispositions dans les marchés pour inciter les prestataires à mieux communiquer sur l'avancement de leurs prestations.
- > Modification des procédures de gestion des interventions techniques pour un suivi plus efficace de nos équipes techniques de proximité.

DES NOUVEAUX STANDARDS DE DÉCORATION EFFICACES

Afin de rendre le cadre de vie de nos locataires plus attractif, des nouveaux standards de décoration, élaborés par un cabinet d'architecte, ont été mis en place depuis janvier 2016. Il s'agit de proposer aux nouveaux locataires, dès lors que le logement mis à disposition aurait besoin d'une réfection, de choisir parmi une palette de solution déco avec des couleurs et matériaux modernes.

En 2016, **778 habitations ont bénéficié de ces nouveaux codes de décoration** et les locataires apprécient la démarche de choix.



En tant que 1^{er} bailleur certifié Qualibail en Bourgogne Franche Comté, Domanys a fait de l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux locataires sa priorité. Dans un marché locatif détendu, le respect de cette exigence de qualité constitue un enjeu de premier plan pour notre image et notre économie.

7,6/10
la note de satisfaction
globale des locataires
Domanys
(source : dernière enquête triennale 2016).

AMÉLIORATION DE LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

Pour sensibiliser les locataires au respect du travail de nos agents, une campagne d'affichage a été élaborée en 2016 pour être diffusée en 2017 sur près de **100 sites identifiés comme problématiques**. Parallèlement, le cycle de formation engagé en 2015 pour améliorer les techniques de nettoyage à destination de nos équipes de terrain se poursuivra en 2017. Les échanges autour des contrôles des prestations ont été renforcés pour en faire de véritables outils d'amélioration continue.

On aimerait bien vous dire que cet immeuble ne demande pas plus de travail de nettoyage qu'un autre... mais ce n'est pas le cas. Nos agents font le nécessaire régulièrement, parfois l'impossible, mais cela ne semble pas suffire. Il faudrait juste que chacun fasse un petit effort et tout le monde y gagnerait.

AGISSONS ENSEMBLE POUR LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES DE VOTRE IMMEUBLE DOMANYS

ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

En tant que bailleur social, nous offrons une écoute attentive. Quelles que soient la demande et la situation économique ou sociale du locataire, nous essayons toujours d'apporter une réponse personnalisée que ce soit par notre Centre Relations Clients ou l'intervention de personnels spécialisés comme les Conseillères en économie sociale et familiale.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ PAR DES CONSEILLÈRES EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE (CESF)

Les 2 CESF interviennent au sein du Service Social et Contentieux de Domanys en appui des actions de recouvrement et contribuent ainsi à la prise en compte de la dimension sociale de l'impayé. Quand un dossier d'impayé passe au stade contentieux, les CESF contactent systématiquement le locataire débiteur et proposent de le rencontrer afin d'assurer une gestion sociale de l'impayé, et mettre en place, au besoin, un accompagnement social personnalisé (plan d'apurement, ouvertures droits, mesures d'accompagnement, etc.). Le locataire est ainsi suivi aux différents stades de la procédure.

Les CESF sont aussi des interlocuteurs privilégiés auprès des partenaires extérieurs de Domanys (CAF, MSA, conseil départemental, UDAF, CCAS, COALLIA...) en charge de la mise en œuvre et du suivi des mesures de protection et/ou d'accompagnement. Afin d'être au plus proche des locataires, les CESF sont amenées à se déplacer sur tout le territoire dont elles sont en charge. Ainsi, elles proposent des rendez-vous en Agence et/ou au Siège, des visites à domicile, et elles assurent des permanences bimensuelles en Agence.

ÊTRE À L'ÉCOUTE CHAQUE JOUR

Chaque jour, nos 6 Conseillères accompagnées par un Superviseur s'attachent à répondre à toutes les attentes des locataires et des demandeurs de logement en leur réservant un accueil personnalisé.

Les principales missions du Centre Relations Clients sont :

- > Orienter et informer les demandeurs de logement,
- > Prendre en charge les appels entrants de locataires (demandes d'informations, demandes d'interventions techniques...),
- > Identifier les dysfonctionnements techniques et saisir les demandes d'intervention.

Pour certaines campagnes d'information ou de communication, le Centre Relations Clients mène aussi des campagnes d'appels sortants : suivi des impayés, invitation journées Portes Ouvertes, relance pour transmissions de documents administratifs, enquêtes, ...

Avec le souci constant d'améliorer la qualité de service rendu à nos locataires et aux demandeurs de logement dans l'Yonne, notre équipe du Centre Relations Clients est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h30. En cas d'urgence, après 17h30 en semaine et le week-end, le service Domanys Urgence prend le relais en étant joignable 24h/24 et 7j/7.



INTERVIEW AUDREY BANSE RESPONSABLE DU SERVICE SOCIAL ET CONTENTIEUX

L'accompagnement social est-il important dans la relation avec les locataires de Domanys ?

Oui, la prise en compte et le traitement personnalisé de situations économiques et sociales complexes sont inhérents à notre activité de bailleur social. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il a été décidé de recruter, en 2016, 2 Conseillères en Économie Sociale et Familiale au sein Service Social et Contentieux. Aujourd'hui, nous apportons un accompagnement social prioritairement auprès des locataires en difficultés de paiement. La présence en interne des 2 CESF nous permet d'envisager plus globalement les situations d'impayés, car très souvent derrière une problématique de loyer, il existe une problématique plus large (familiale, professionnelle, de santé, etc...).

Dans ces cas précis, vous devez coordonner vos interventions avec des partenaires extérieurs ?

Oui, nos 2 CESF disposent d'une connaissance approfondie de l'environnement sanitaire et social et des dispositifs d'aide sociale existants. Aussi, selon les situations, elles identifient les partenaires à mobiliser (CCAS, Conseil départemental, UDAF, COALLIA...), et prennent alors systématiquement contact en amont avec eux afin d'avoir un échange approfondi et confidentiel sur les situations. Il s'agit également d'éviter de multiplier les intervenants ce qui deviendrait inconfortable pour les locataires.

Dans de nombreux cas, cela permet aussi au locataire en difficultés d'accéder à ses droits plus facilement et d'être orienté vers les partenaires extérieurs selon ses besoins.

28% de nos locataires présents au 31/12/2016 ont plus de 60 ans

76 143 appels traités par notre Centre Relations Clients

FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

De la demande de changement de logement (également appelée mutation), à l'accession à la propriété à un prix maîtrisé, Domanys met tout en œuvre pour proposer au locataire l'habitation qui lui correspond le mieux.

Permettre de devenir propriétaire

Il est de notre mission de bailleur social de favoriser le parcours résidentiel jusqu'à l'accession à la propriété. Grâce à une politique de vente dynamique, 1748 biens Domanys étaient proposés à la vente en 2016, et 36 biens HLM ont été vendus sur l'année pour un chiffre d'affaires de 3 108 939€. Autant d'acheteurs qui ont pu bénéficier de conditions d'achat avantageuses : prix de vente compétitif, frais de notaire réduits, pas de frais d'agence ni de dossier et surtout un accompagnement personnalisé tout au long du parcours d'achat par notre service commercial.

VEILLER À LA SÉCURITÉ DE NOS LOCATAIRES

INFORMATION ET PRÉVENTION GRÂCE AU CONCOURS DU SDIS 89



Pour assurer la sécurité des personnes et des biens, il est essentiel de sensibiliser nos locataires aux questions de sécurité. Domanys a développé des relations partenariales étroites avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours de l'Yonne (SDIS 89) avec lequel il a signé une convention le 11 juin 2016. Cet accord permet de faciliter l'accès des sapeurs-pompiers à des logements sociaux près de leur centre de secours d'affectation. En contrepartie, le SDIS 89 s'est engagé à participer à des campagnes ou réunions de sensibilisation ou d'information sur le risque incendie ou les accidents de la vie courante.

Également, des conventions sont signées avec le SDIS permettant aux pompiers de réaliser des exercices sur des bâtiments vides et ainsi optimiser l'efficacité de leurs futures interventions.



Pompiers en exercices sur des bâtiments vides.

ASSURER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

La tranquillité résidentielle est une condition indispensable à la fidélité de nos locataires. Afin de contribuer à assurer la Qualité du cadre de vie et la tranquillité des habitants dans leurs logements, Domanys a nommé un Chef de projet sûreté et tranquillité résidentielle. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2016, il s'attache à développer les partenariats avec les forces de l'ordre et les différents partenaires en lien avec cette problématique (Maires, médiateurs, services sociaux...).

Concrètement, cela s'est traduit en 2016 :

- > Par la mise en place d'un dispositif de vidéoprotection à Pont-sur-Yonne : de nombreux faits d'incivilité ont été relevés par Domanys depuis janvier 2016 et 15 plaintes ont été déposées. Plusieurs courriers ont été adressés à la Gendarmerie et à la Mairie de Pont-sur-Yonne dans le cadre d'une convention de partenariat signée en 2014. Ce dispositif de vidéo protection vient renforcer ce partenariat ainsi que l'autorisation permanente d'accès aux parties communes des immeubles donnée à la Gendarmerie.
- > Des travaux sont également engagés sur la commune de Migennes dans la continuité du partenariat avec la Mairie, sur un projet global visant à la sécurité des Migennois. Il s'agit notamment de définir les lieux d'installation des caméras.

Adapter le logement aux besoins des locataires

Domanys offre la possibilité à ses locataires, dont le logement ne correspond plus à leurs besoins, de demander à en changer. Ces demandes de mutation font souvent suite à une évolution de la composition familiale qui rend le logement trop petit ou trop grand (naissance, divorce/séparation...), des problèmes d'environnement ou de voisinage, un logement dont le loyer est trop lourd à supporter ou encore pour des raisons de santé. Quel que soit le motif, en renouvelant leur confiance à Domanys, ils ont manifesté leur souhait de rester au sein de son patrimoine.

17 locataires domanys sont devenus propriétaires

185 Locataires ont changé de logement en restant dans le patrimoine Domanys

ADAPTER NOS LOGEMENTS AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Favoriser l'accès et le maintien à domicile des personnes âgées dans le parc existant est un enjeu majeur pour Domanys. En effet, avec près de 2 300 locataires de plus de 60 ans, Domanys développe des actions d'adaptation des logements pour ces populations vieillissantes. Dans ce cadre, une convention a été signée avec DELPHIS en septembre 2016 pour la mise en place du label Habitat Senior Services (HSS). HSS est une démarche Qualité destinée à favoriser le maintien à domicile des seniors en proposant une offre adaptée : environnement approprié, résidence accessible, logements adaptés, confortables et accessibles et mixité générationnelle.

Par ailleurs, en 2016, 16 locataires ont bénéficié de travaux d'adaptation pour un montant de 52 213€ (aménagement de la salle de bain avec mise en place d'un receveur de douche à la place de la baignoire, installation d'un siège escamotable dans la douche et de barres d'appui ou motorisation de volets roulants). De plus, 11 logements sur une opération de réhabilitation à Pont-sur-Yonne ont bénéficié de l'installation de barres d'appui dans les douches.



ÊTRE UN MOTEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL



3

DOMANYS, ACTEUR LOCAL ET SOCIAL DE PROXIMITÉ

Acteur essentiel de la vitalité du territoire de l'Yonne, Domanys participe chaque jour à l'activité économique du département, en tant qu'employeur mais aussi en tant que partenaire privilégié des entreprises icaunaises et bourguignonnes. Domanys assure également un rôle primordial dans le tissu local et social afin de répondre aux besoins d'une majorité d'icaunais. Tout d'abord en offrant une grande proximité rendue possible par un maillage territorial dense. Mais aussi grâce à des partenariats avec les acteurs sociaux et les institutions du département.

DÉVELOPPER LE LIEN SOCIAL

Dans notre métier et dans nos missions, le lien social et le bien vivre ensemble sont des composants essentiels de notre activité. Si les gens se rencontrent, échangent et se respectent, ils respectent davantage leur habitat et leur cadre de vie. C'est pourquoi Domanys développe sur tout le territoire des actions qui favorisent ces échanges et ce lien social.

DES PARTENARIATS EFFICACES AVEC LES COMMUNES

Dans le cadre de la Politique de la Ville, Domanys s'attache à mettre en œuvre des actions contribuant à améliorer la Qualité de service aux locataires. Ainsi, en contrepartie d'abattements fiscaux pour les logements situés en quartiers prioritaires de la ville, Domanys et les collectivités partenaires s'engagent, au moyen d'une convention, à réaliser un programme d'actions triennal visant à améliorer la Qualité du cadre de vie, à favoriser la cohésion et de développement du lien social.



De gauche à droite : Mme Christiane BARRET, Préfète de la région Bourgogne-Franche Comté - Mme Karine Lascols, Directrice générale Domanys - M. Bernard Moraine, Maire de Joigny - Mme Hélène GEOFFROY, Secrétaire d'État chargée de la ville et M. Jean-Louis DUMONT, Président de l'USH.

En 2016, Domanys a signé **3 conventions avec les villes de Joigny** (18 mai 2016), **Sens** (15 septembre 2016) et **Migennes** (1^{er} octobre 2016). De ces 3 conventions, ont déjà découlés de nombreuses actions mises en place en partenariat avec les CCAS, Associations, Mairies,...

- > **À Joigny** : Les réussites de la Madeleine, Joigny plage, la création d'un espace créatif, des chantiers Jeunes, Joigny on ice,...
- > **À Sens** : Bien vivre aux Champs Plaisants, Immeubles en fête, Des maux et des mots,...
- > **À Migennes** : Jardin pédagogique, Cinéma en plein air, Fêtes de quartier,...

EN ACTION AVEC LES LOCATAIRES

En développant des actions permettant aux habitants de se rencontrer, d'échanger, ces derniers vont peu à peu se réapproprier leur cadre de vie, et devenir ainsi acteurs de leur quartier. Ce type d'actions est également très motivant pour nos équipes car c'est l'occasion de sortir de la vision technique du métier et de travailler davantage sur les aspects humains.



À Tonnerre, un terrain de 100m² est mis gracieusement à disposition des locataires du quartier des Prés Hauts. Soutenu par l'association Colibris et la Mairie, l'objectif est de leur permettre de cultiver un jardin potager, planter des fleurs ou des aromates sans produits chimiques, ni pesticides.

À Migennes, dans le quartier des Mignottes, un jardin pédagogique a été mis en place sur une de nos parcelles. Les 15 parcelles de 6m² sont gérées par la Maison de la Nature. 29 ateliers ont été organisés, au sein du quartier prioritaire, les mercredis après-midi entre les mois de mars et novembre 2016. Au total, plus d'une cinquantaine de personnes du quartier ont participé activement, autour d'une quinzaine de participants réguliers. Un joli succès pour cette opération.



INTERVIEW FRANÇOISE CHORON RESPONSABLE DE TERRITOIRES AGENCE D'AVALLON

Comment est venue l'idée d'un jardin de quartier à Tonnerre ?

En début d'année, nous avons eu un échange avec la mairie de Tonnerre pour identifier des initiatives afin de redynamiser le quartier des Prés Hauts et recréer des dynamiques de lien social. Suggérée par la mairie, nous avons trouvé que l'idée du jardin de quartier répondait parfaitement à ces objectifs et pouvait séduire nos locataires à la recherche d'un coin de verdure. Nous avons donc mobilisé les locataires intéressés et les avons accompagnés dans la création d'une association destinée à gérer le jardin. En parallèle, l'association Colibris nous a apporté un soutien technique dans la mise en œuvre du jardin.

Avez-vous constaté des premiers effets positifs de ce type d'initiatives ?

Dans un premier temps, il y a eu un véritable effet de curiosité. De nombreux locataires sont venus aux premiers rendez-vous. Passé cela, une quinzaine de locataires se sont mobilisés régulièrement avec une réelle satisfaction d'avoir accès à un espace extérieur. Autre aspect important, les locataires ont vraiment adhéré à la démarche environnementale soutenue par Colibris, puisque ce jardin est cultivé sans engrais chimiques, ni pesticides.



UN ESPACE CRÉATIF À JOIGNY

Dans le cadre du contrat de ville, Domanys et la SIMAD qui gèrent d'un parc de 1 281 logements à Joigny se sont unis pour conduire un projet d'ouverture d'un espace créatif visant à favoriser le lien social, l'intégration et la Qualité de vie.

Baptisé « Au Fil de la Madeleine » et développé avec l'association partenaire « Association de la Madeleine », ce lieu ouvert depuis septembre 2016 est à la fois un lieu d'accueil, d'échanges et propose divers ateliers : couture et customisation de vêtements, tricot, création de bijoux... Il s'appuie sur un bénévole, une animatrice et un local mis gratuitement à disposition de l'association par la SIMAD.

INNOVER POUR CRÉER DU LIEN ET REDYNAMISER LES TERRITOIRES

Sur certains territoires, il est nécessaire d'améliorer et d'adapter le cadre de vie des habitants dans une logique partagée d'aménagement du territoire. Sur le quartier des Lices à Tonnerre, Domanys a souhaité accompagner son programme de réhabilitation par une action sociale collective et coopérative. Cette initiative innovante vise à favoriser la cohésion sociale mais aussi à redonner de l'attractivité à ce quartier de Tonnerre.

DES FRESQUES MURALES MONUMENTALES POUR VALORISER LES HABITANTS DANS LEUR ESPACE DE VIE

Le Projet de Design urbain A(r)tmosphère a été développé sur les 4 bâtiments du quartier des Lices à Tonnerre. Le cœur du projet est un ambitieux programme de rénovation technique de 106 logements pour un investissement de 3 710 000 € afin d'apporter un plus grand confort quotidien aux habitants.

La spécificité de ce projet est que la rénovation technique s'accompagnera de **fresques murales monumentales qui viendront embellir la résidence**. Ces fresques seront réalisées avec l'aide d'une entreprise spécialisée **CITÉ CRÉATION**, qui en a déjà réalisé plusieurs centaines à travers le monde.

Nous avons initié avec les habitants un **travail de conception participatif** de leur résidence. Ainsi, entre octobre 2016 et janvier 2017, durant 4 temps festifs dont 2 ateliers de co-création et d'animation d'un dispositif conversationnel digital sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram), nous avons, avec Cité Création, **donné la parole à plus de 400 personnes** du territoire de Tonnerre pour comprendre l'esprit de la Résidence « Les Lices », la particularité de la ville de Tonnerre, dans son histoire et sa légende, mais aussi du territoire naturel luxuriant qui l'entoure. Malgré les difficultés du présent, les habitants nous ont livré leurs anecdotes de vie, leur connaissance culturelle et leur attachement à leur terroir. La participation a été bienveillante et riche. La fierté d'appartenance à cette cité historique, bercée de culture et de nature, a été forte.

Ce projet innovant a reçu le **soutien de partenaires essentiels pour sa réalisation** : en premier lieu la mairie de Tonnerre, mais également la région Bourgogne Franche Comté et du FEDER (Fond Européen de Développement Régional). La Caisse des Dépôts a également apporté un soutien financier à l'opération, au titre du mécénat.

Les paroles des habitants, les récits récupérés par Cité Création et les recherches ont permis de proposer un concept artistique intitulé « **Terre de mystères et de légendes** », qui sera déployé en 2017 sur l'ensemble des 4 bâtiments de la résidence des Lices. En lien avec la réhabilitation thermique, l'entreprise Cité Création va orner les bâtiments de **14 ouvrages décoratifs** autour de 3 œuvres monumentales qui seront au centre des bâtiments. Les 8 entrées des bâtiments se verront dotées d'embellissements spécifiques et thématiques. La vision externe de la résidence sera portée par 3 ouvrages monumentaux traitant des particularités culturelles et naturelles de Tonnerre tout en s'attachant à affirmer le nom de la résidence « Les Lices ».

www.facebook.com/ArtsphereCiteCreation
www.instagram.com/artosphere.citecreation



ASSURER UNE GRANDE PROXIMITÉ QUOTIDIENNE

Chacune de nos agences est organisée autour d'un Responsable de territoires, de Chargés de clientèle, de Conseillers commerciaux, d'équipes techniques et de personnels de proximité. **Situées au cœur des territoires et au plus près des locataires**, elles s'imposent comme les principaux interlocuteurs de l'organisme avec ses clients mais aussi assurent le lien entre les locataires et le siège de Domanys.

AGENCE AUXERRE

35 collaborateurs
730 états des lieux entrants et sortants en 2016
4 401 demandes d'interventions techniques gérées en 2016

AGENCE AVALLON

27 collaborateurs
661 états des lieux entrants et sortants en 2016
3 591 demandes d'interventions techniques gérées en 2016

AGENCE JOIGNY

28 collaborateurs
630 états des lieux entrants et sortants en 2016
4 283 demandes d'interventions techniques gérées en 2016

AGENCE SENS

22 collaborateurs
564 états des lieux entrants et sortants en 2016
4 073 demandes d'interventions techniques gérées en 2016

ACTEUR DYNAMIQUE DE L'ÉCONOMIE LOCALE

En tant que 2^{ème} entreprise de services de l'Yonne en 2016*, Domanys est un acteur économique de premier ordre au niveau départemental. Sa contribution sur l'emploi est réelle avec 197 emplois directs en 2016 et plusieurs dizaines d'emplois indirects chez ses fournisseurs et sous-traitants locaux. Sa capacité d'investissement profite largement à une économie de proximité.

Avec 127 Millions d'euros d'investissements prévus pour la période 2016/2024 dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine, Domanys va injecter dans l'économie près de 20 millions d'euros par an sur la période, dédiés aux travaux d'investissement et à l'entretien courant de son parc. Autant de marchés potentiels pour les entreprises icaunaises et régionales.

Cette position économique implique une responsabilité vis-à-vis de nos partenaires. Ainsi, dans le cadre de notre démarche RSE, un volet d'engagements vise à développer l'éthique dans nos relations d'affaires, autour de 4 objectifs opérationnels :

- > Écrire une charte de l'achat responsable.
- > Insérer des clauses sociales et environnementales dans les cahiers des charges.
- > Faire évoluer les éléments d'appréciation de la valeur technique des offres des fournisseurs.
- > Faire évoluer la commission biannuelle d'évaluation des entreprises.

Cette responsabilité est indissociable de notre attractivité et donc, de notre performance économique.



Le 9 novembre 2016, Domanys a accueilli le monde de l'entreprise et du bâtiment à la CCI d'Auxerre.

40 entreprises et partenaires ont assisté à la présentation du nouveau Plan Stratégique de Patrimoine 2016/2024. À cette occasion, Domanys a également présenté le programme des consultations travaux et maîtrise d'œuvre jusqu'à fin 2017, et rappelé les modalités d'accès aux consultations via le portail e-Bourgogne.



145 marchés (travaux, fournitures et services) attribués

43 marchés à bons de commande pour 1 248 972 € HT maximum (non compris les MBC Fournitures Maintenance qui sont sans montant maxi)

102 marchés forfaitaires pour un montant de 7 369 841 € HT

Domanys est le 1^{er} pourvoyeur de marchés publics dans l'Yonne avec 145 marchés dématérialisés

84% des marchés de travaux ont été attribués à des entreprises icaunaises

PERSPECTIVES 2017

- > Développement des fresques monumentales sur Chablis
- > Écriture d'une charte de l'achat responsable
- > Mise en place de locations solidaires
- > Mise en place d'actions locales environnementales : éco-pâturages, ressourcerie



* source : Guide des Entreprises Yonne Républicaine — octobre 2016

CONJUGUER PERFORMANCE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le professionnalisme des 197 collaborateurs de l'organisme est une ressource précieuse pour mener à bien notre mission d'intérêt général. Ainsi, chez Domanys, nous sommes attachés à prendre soin de ce capital humain à travers l'effort de formation, la gestion des compétences, l'accompagnement des parcours individuels, la sécurité et le bien-être au travail, et la qualité du dialogue social. Autant d'aspects qui constituent les éléments fondateurs de leur performance individuelle et de notre réussite collective.

197 salariés au 31 décembre 2016 :
53 % de femmes
47 % d'hommes

14,6 ans d'ancienneté moyenne

74 400 € de budget de formation investi*
 (*montant des frais pédagogiques uniquement)

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

S'adapter, répondre à des besoins nouveaux, développer et consolider les services sont des nécessités pour notre organisme afin de répondre toujours mieux aux besoins de nos clients-locataires. Le développement des compétences doit permettre, avec la création de nouveaux métiers, d'améliorer l'accueil des demandeurs de logement et des clients-locataires, de mieux accompagner ces derniers et d'optimiser l'entretien de notre patrimoine.

NOUVEAUX BESOINS, NOUVEAUX METIERS

LES AGENT(E) S CLIENTÈLE

Deux postes supplémentaires ont été créés afin de permettre à toutes les agences du département d'accueillir physiquement les clients-locataires. Leur présence a permis un élargissement des horaires d'accueil.

LES RESPONSABLES TECHNIQUES D'AGENCE

Véritables référents techniques au sein des agences, quatre postes ont été créés entre mai et novembre 2016 afin d'améliorer la qualité de service. Ils ont pour mission d'assurer :

- > la gestion du gros entretien du patrimoine (définition des besoins, consultation et suivi des travaux),
- > la sécurité du patrimoine,
- > la gestion des sinistres significatifs.

LE CENTRE RELATIONS CLIENTS

Le Centre Relations Clients est une structure interne à Domanys composé de professionnels dédiés à l'accueil téléphonique de tous les correspondants. Afin d'améliorer encore son organisation, un Superviseur a été recruté et l'équipe renforcée d'un poste de Conseiller clientèle.

LE SERVICE SOCIAL ET CONTENTIEUX

Ce service a été créé en 2016 avec deux Conseiller(e)s en Economie Sociale et Familiale (CESF). Il a pour mission de contribuer à la prise en compte de la dimension sociale de la gestion locative, d'orienter, d'informer et de conseiller les locataires rencontrant des difficultés économiques et sociales et de réaliser des actions de prévention et de traitement des impayés de loyers.



FAVORISER LE DIALOGUE AUTOUR DU HANDICAP

Lors de la « semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » en novembre 2016, une campagne de communication interne a été réalisée afin d'informer et d'instaurer un dialogue sur le sujet en interne. L'objectif était de communiquer sur le statut de personne handicapée, afin que les salariés sachent que ce statut ouvre la possibilité de bénéficier d'un accompagnement spécifique, d'un aménagement du poste de travail ou d'aides à la formation pour compenser les conséquences du handicap et que le handicap ne soit pas envisagé comme un risque pour son emploi.

Domanys s'est doté de deux référents handicap qui ont suivi une formation, afin notamment, de développer des actions favorisant le dialogue autour du handicap, d'assurer un rôle de facilitateur pour mobiliser les ressources appropriées aux besoins de la personne en situation de handicap et de développer des actions et partenariats.

En 2016, Domanys a rempli ses objectifs en nombre d'unités obligatoires (12 unités) et a signé une convention avec l'Association des Paralysés de France de Monéteau.

LE HANDICAP, UN PROBLÈME ? DOMANYS

Chez DOMANYS, ce qui compte ce sont les **compétences** et la **motivation**

La déclaration de mon handicap est-elle un frein à ma carrière ?
 Un salarié n'est pas obligé de déclarer son handicap à son employeur, mais le faire connaître permet d'anticiper ensemble les difficultés et d'occuper son poste dans les meilleures conditions.

Que peut faire Domanys pour m'aider ?
 Pour faciliter l'exercice de votre métier, il est possible de bénéficier de manière temporaire ou définitive d'aides particulières. C'est le droit à la compensation. Les mesures mises en œuvre peuvent couvrir notamment l'accessibilité aux locaux, les adaptations de postes, les aménagements d'organisation du travail et d'horaires, des actions liées à l'aide au transport, l'accès à la formation, à l'information...

N'hésitez pas à en parler avec :
 les 2 référents Handicap
 → Nathalie Mattarella : poste 3000
 → Carole Biot : poste 3101

Pour toute question administrative :
 → Annette Pourcin : poste 3180

FORMER POUR SUIVRE LES ÉVOLUTIONS

L'amélioration des services passe également par le développement des compétences des collaborateurs essentiel à l'exécution de leur travail au service des 20 000 locataires résidant chez Domanys. En 2016, 2760 heures de formation ont été dispensées. 124 salariés ont bénéficié d'une formation soit 63 % du personnel.

DES FORMATIONS CERTIFIANTES DANS LE CADRE DE LA NOUVELLE ORGANISATION

Un parcours de formation certifiant a été proposé aux Techniciens de Domanys dont le rôle global consiste à l'entretien du patrimoine, au traitement des demandes d'interventions techniques des locataires et au suivi de la qualité des prestations liées à la propreté.

À la suite d'une information collective assurée avec l'organisme de formation (AFPOLS), le 4 février 2016, 7 collaborateurs suivent depuis fin mai 2016 un parcours de formation de 49 jours qui se déroule en alternance sur 18 mois (jusqu'à fin décembre 2017).

Cette formation a pour objectif d'accompagner les Techniciens dans la consolidation des connaissances et compétences liées à leur métier dans les domaines technique, juridique, relationnel ; développer les compétences et connaissances managériales pour animer, suivre l'activité des équipes de proximité chargées de l'entretien ; consolider les compétences pour garantir la sécurité et la qualité du service et de l'habitat dans le respect des procédures de l'entreprise et dans le cadre d'un budget alloué.

À l'issue de la formation, les salariés pourront obtenir une certification enregistrée au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) niveau III (Bac+2).

...ET DES FORMATIONS AUTOUR DE LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Depuis plusieurs années, Domanys a pris un certain nombre de mesures afin d'être en conformité avec la loi informatique et libertés. Pour aller plus loin et s'assurer de la conformité de ses pratiques sur le long terme avec la réglementation, Domanys a pris l'engagement, en 2016, de réaliser un audit/diagnostic et de nommer un Responsable Informatique et Libertés qui deviendra, après une désignation à la CNIL, Correspondant Informatique et Libertés (CIL).

Une formation dispensée par ACTECIL (organisme de formation labellisé par la CNIL) a été dispensée au Responsable du Service Affaires juridiques (futur CIL) et l'audit a eu lieu en fin d'année 2016. Le plan d'actions permettant d'améliorer les pratiques internes par rapport à la loi « Informatique et libertés » et le nouveau Règlement Européen (applicable en avril 2018) est en cours de finalisation.

PROPOSER DES NOUVEAUX MODES D'ÉCHANGE

Depuis cette année, Domanys a intégré un nouveau volet à l'entretien annuel des collaborateurs : l'entretien professionnel. Il est consacré aux perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualifications et d'emploi. À cet effet, le salarié est informé des différentes possibilités de recourir à des services de conseil en évolution professionnelle qui pourront l'aider à faire le point sur sa situation et ses compétences professionnelles ou encore l'accompagner dans ses projets professionnels.

Ce nouveau mode d'échange permet d'entretenir la motivation de chaque salarié, d'identifier ses besoins d'accompagnement et/ou de formation et de l'impliquer dans la construction et la gestion de son parcours. Il invite le salarié à être acteur de son évolution professionnelle.



INTERVIEW THIBAUT BERNHARD

RESPONSABLE DU SERVICE AFFAIRES JURIDIQUES ET RÉFÉRENT INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Quelles compétences doit avoir un RIL ?

Le Référent Informatique et Libertés (RIL) (et le Correspondant Informatique et Libertés) est un métier à part entière qui requiert une expertise juridique (loi informatique et libertés et règlement européen sur la protection des données) et informatique (notamment sur la sécurité des données). La gestion des données personnelles est une problématique concernant l'ensemble des activités de Domanys. Il est donc nécessaire d'avoir une vision transversale de la problématique et de mener des actions de sensibilisation pour les parties prenantes internes (salariés) mais aussi externes (entreprises ou locataires).

Quels sont les principaux intérêts pour l'organisme d'intégrer un référent Informatique et Libertés ?

Le premier intérêt est, bien entendu, de respecter la législation relative à la protection des données et d'apporter une sécurité juridique en protégeant l'organisme en cas de contrôle de la CNIL. Cette démarche de mise en conformité est également la preuve d'un engagement éthique et citoyen et renvoie à notre démarche RSE initiée cette année. Elle participe également à améliorer et à préserver l'image de l'organisme en renforçant son engagement en faveur du respect de la vie privée et des droits des personnes dont les données sont collectées (demandeurs, locataires, salariés).

FAVORISER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le travail donne une identité, donne un sens, une utilité, un réseau social, une structuration de la vie. Il doit d'abord être une source d'enrichissement personnel. Pour autant des problèmes et des malaises peuvent survenir dans le cadre du travail. Il est important de les prendre en considération et de traiter ces difficultés. C'est le choix qu'a fait Domanys en réalisant un diagnostic sur les risques psychosociaux et en travaillant sur la mise en place d'un plan d'actions élaboré fin 2014. En 2016, le plan d'actions a donc été suivi à l'occasion de chacune des réunions du CHSCT et différentes mesures ont été réalisées.

DES AMÉNAGEMENTS DE POSTE

En 2016, 25 personnes ont vu leur poste aménagé à la suite d'une visite médicale du travail. Ces aménagements ont concerné la répartition du temps de travail, l'exclusion temporaire ou définitive de certaines prestations ou missions, l'adaptation de matériel et/ou des locaux, la limitation géographique du site d'intervention.

UNE BAISSÉ DES ACCIDENTS DE TRAVAIL

En 2016, nous avons connu une baisse des accidents de travail tant sur la fréquence que sur la gravité. Par ailleurs, il n'y a pas eu d'absence liée à des maladies professionnelles.

Nous constatons également que le nombre d'accidents de travail lié aux actes de manutention ne cesse de diminuer, ce qui est probablement le résultat de notre politique de prévention (développement des informations sécurité, intensification des formations « gestes et postures »,...)

Taux de fréquence : 16.89 en 2016 vs 24.40 en 2015 (nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées)

Taux de gravité : 0.88 en 2016 vs 2 en 2015 (nombre de jours perdus x 1 000 / nombre d'heures travaillées)

Nombre d'accidents de trajets en 2016 : 0 (3 en 2015)

DES FORMATIONS SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- > Habilitations électriques et recyclages : 38 personnes
- > Sauveteur Secouriste du travail (formations initiales et recyclage) : 34 personnes
- > Recyclage Formateur sauveteur secouriste du travail : 1 personne
- > Formation Incendie : 17 personnes
- > Prévention des conflits : 12 personnes
- > Amiante /encadrement technique sous-section 4 : 3 personnes
- > Gestion du Stress : 10 personnes
- > Gestes et postures : 11 personnes
- > Référent handicap : 2 personnes



DES COLLABORATEURS VICTIMES D'AGRESSION ACCOMPAGNÉS

Depuis quelques années maintenant, les collaborateurs de Domanys peuvent être victimes d'agressions verbales, voire physiques dans l'exercice de leurs missions d'intérêt général. Face à ce phénomène, Domanys a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement reposant sur 4 grandes actions :

- > Mobilisation immédiate de la hiérarchie et de la Direction des Ressources Humaines et Internes
- > Soutien psychologique
- > Soutien juridique
- > Sanction des agresseurs

En 2016, la procédure d'accompagnement a été déclenchée à 34 reprises.

Depuis 2012, Domanys a également mis en place une écoute psychologique 7j/7j et 24H/24H pour ses collaborateurs

PERSPECTIVES 2017

- > Déploiement du plan d'actions CNIL
- > Poursuivre le développement des compétences et la politique de santé au travail
- > Aboutir à une charte de l'achat responsable (clauses sociales et environnementales)
- > Poursuivre une communication adaptée aux objectifs de l'office

ÊTRE UN ORGANISME RESPONSABLE



5

NOTRE DÉMARCHE RSE, SOCLE DE NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

La RSE, telle qu'elle est mise en œuvre chez Domanys privilégie des actions concrètes, quotidiennes et bénéfiques pour tous, d'abord pour nos clients locataires, et bien sûr, pour nos territoires et pour l'habitat en général : un habitat avec des services de Qualité répondant de manière appropriée aux besoins sociaux et locaux tout en étant respectueux de l'environnement.

La RSE doit être, pour Domanys, une démarche collective, naturelle, pragmatique, réaliste et solidaire, qui doit produire des effets chaque jour, en impliquant chaque salarié et chaque administrateur dans son travail, dans ses gestes et comportements et en associant nos parties prenantes externes (locataires, partenaires institutionnels, collectivités, entreprises...).

9 réunions d'auto-évaluation qui ont réuni 67 participants internes et externes

471 sur 1000 : notre note globale d'intégration des principes de développement durable selon la norme AFAQ 26000.

45 objectifs opérationnels fixés d'ici à fin 2019

2016 : AUTOÉVALUATION, ÉVALUATION AFAQ 26000 PUIS LABELLISATION LUCIE®

Domanys entend agir au service des icaunais avec loyauté et responsabilité. Notre démarche a fait l'objet d'une évaluation au niveau « Progression » selon le référentiel international ISO26000 en octobre 2016. Elle a ensuite été reconnue par le label LUCIE®, label de référence en responsabilité sociétale d'entreprise. Ce label vient valider le sérieux de nos engagements de progrès pour la période 2017/2019.

Dans le cadre de notre démarche de Labellisation LUCIE® et de structuration de nos engagements en matière de RSE, nous avons été évalués entre le 10 et 14 octobre 2016 au siège de Domanys et dans les agences par AFNOR Certification selon la norme AFAQ 26000.

L'objet de cette évaluation AFAQ 26000 était d'analyser l'état actuel de nos pratiques RSE. Notre organisme a obtenu le Niveau 2 « Progression » avec 471 points sur 1000, ce qui constitue une bonne base de départ.



Sur les bases de cette évaluation, nous avons travaillé à la proposition d'engagements et surtout d'un plan d'actions pour les mois et années à venir afin d'obtenir le label LUCIE®. La labellisation LUCIE®, démarche de progrès RSE de référence, permet à toutes les entreprises ou organisations d'améliorer leur performance globale en établissant avec leurs parties prenantes un plan d'actions aligné sur les 7 questions centrales de la norme internationale de RSE/RSO ISO 26000.

Ainsi, après présentation de ce plan d'actions au Comité de labellisation LUCIE®, nous avons obtenu le 13 décembre 2016 le label LUCIE® qui récompense la pertinence et le sérieux de nos engagements RSE et du plan d'actions associé.

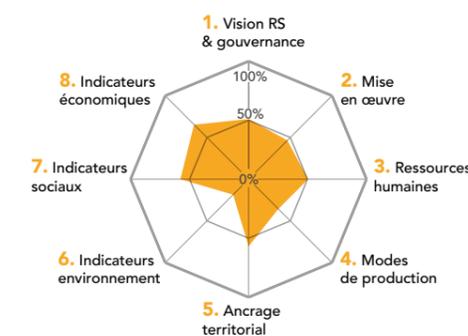
Nous sommes convaincus que cette démarche, porteuse de sens et de valeurs fortes, permettra à Domanys de s'adapter aux exigences sociétales des entreprises et d'être reconnu en tant que tel par l'ensemble de ses partenaires.

« Les membres du comité de labellisation ont fait un seul commentaire d'ordre général : ils ont salué la forte ambition du plan d'actions RSE de Domanys, jugé opérationnel et tourné vers les locataires
Adélaïde de Lastic — Consultante RSE Label LUCIE® »

3 OBJECTIFS DE NOTRE DÉMARCHE RSE

- > STRUCTURER LE PROJET D'ENTREPRISE 2017/2020
- > POURSUIVRE NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE
Qualité de service, lutte contre la vacance et les impayés, maîtrise des charges...
- > ÊTRE RESPONSABLE, COMPÉTITIF ET INNOVANT
dans la conduite de nos activités, avec nos collaborateurs, nos locataires et nos partenaires

Analyse globale selon AFAQ 26000



LA RSE 2016 DOMANYS EN DATES

> 9 ET 10 FÉVRIER 2016
Formation RSE de 10 collaborateurs

> 29 MARS AU 7 AVRIL 2016
Premiers «P'tits dej' RSE» au siège et en agences

> JUIN ET JUILLET 2016
Réunions des groupes de travail d'Auto-évaluation

> 10 AU 14 OCTOBRE 2016
Audit AFNOR sur la norme AFAQ 26000

> 13 DÉCEMBRE 2016
Validation du plan d'engagements et Obtention du Label LUCIE®



...ET UN COMITÉ RSE

Le Comité RSE est piloté et coordonné par la Directrice générale. Son rôle est de déployer les 45 objectifs opérationnels fixés pour la période 2017/2019 et d'en assurer un reporting.

PLAN DE PROGRÈS RSE 2017/2019

7 ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES / 45 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le plan de progrès validé par le label LUCIE® définit nos objectifs opérationnels pour chacun des 7 engagements stratégiques pour les 3 prochaines années. Un audit de suivi de nos engagements et de notre dynamique de progrès RSE aura lieu dans 18 mois pour évaluer nos réalisations.

1 ENGAGEMENT N°1 : METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

> Identifier, formaliser et valider les valeurs de l'organisme.....	2017		
> Finaliser la stratégie 2017-2020.....	2017	2018	2019
> Définir et mettre en œuvre un Plan d'Actions Développement Durable en lien avec la stratégie Domanys.....	2017		
> Finaliser la cartographie des parties prenantes.....	2017	2018	
> Créer une cartographie des risques d'entreprise.....		2018	
> Compléter la procédure de gestion de crise.....		2018	
> Développer une culture d'entreprise participative et constructive.....	2017	2018	2019

2 ENGAGEMENT N°2 : RESPECTER LE DROIT DES PERSONNES

> Former les managers à la gestion des conflits.....		2018	
> Informer, sensibiliser, former, évaluer sur tous les aspects de lutte contre les discriminations.....		2018	
> Développer les relations de travail avec les ESAT locaux.....	2017		
> Proposer des formations aux membres des CAL.....		2018	
> Poursuivre les actions de sensibilisation sur le handicap à destination des collaborateurs.....		2018	
> Réaliser un audit CNIL/Déployer un plan d'actions.....	2017	2018	

3 ENGAGEMENT N°3 : DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

> Systématiser la consultation des IRP dans la procédure de gouvernance.....	2017		
> Formaliser notre politique santé et sécurité au même titre que la politique qualité.....		2018	
> Compléter et renforcer la démarche de prévention sécurité.....		2018	
> Développer les procédures d'urgence et les tester annuellement sur tous les sites de travail.....	2017		
> Intégrer la gestion de carrière dans les entretiens annuels.....	2017		
> Poursuivre et cibler les actions de formation à destination des collaborateurs.....	2017		

4 ENGAGEMENT N°4 : PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

> Écrire un nouveau programme de l'habitat intégrant une démarche d'économie circulaire (logements neufs).....	2017		
> Accompagner les locataires pour favoriser les économies d'énergie.....	2017	2018	2019
> Réaliser un bilan des obligations réglementaires issues du code de l'environnement.....		2018	
> Écrire un nouveau programme de l'habitat intégrant une démarche d'économie circulaire (réhabilitation).....		2018	
> Agir sur la consommation énergétique des locaux de travail.....	2017	2018	
> Faire une analyse complète des interactions des activités de l'entreprise sur chaque domaine environnemental.....	2017	2018	2019
> Définir une politique de déplacement, des véhicules.....	2017	2018	
> Intégrer une réflexion Développement Durable sur le recyclage des déchets dans le cadre des démolitions.....		2018	
> Identifier les structures type «ressourcerie» dans le département.....		2018	

5 ENGAGEMENT N°5 : DÉVELOPPER L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS D'AFFAIRES

> Écrire une charte de déontologie à destination des administrateurs.....		2018	
> Écrire une charte de l'achat responsable.....	2017	2018	
> Insérer des clauses sociales et environnementales dans les cahiers des charges des marchés.....	2017		
> Faire évoluer les éléments d'appréciation de la valeur technique des offres des fournisseurs.....	2017		
> Faire évoluer la commission biannuelle d'évaluation des entreprises.....	2017		

6 ENGAGEMENT N°6 : RESPECTER L'INTÉRÊT DES LOCATAIRES

> Réaliser une fiche «sécurité» d'utilisation d'un logement notamment pour des publics fragiles.....	2017	2018	
> Évaluer la qualité de l'air intérieur des logements.....	2017	2018	2019
> Maintenir la certification QUALIBAIL.....	2017	2018	2019

7 ENGAGEMENT N°7 : VISER LE DÉVELOPPEMENT LOCAL ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

> Mettre en place un service de conciergerie de quartier.....	2017	2018	
> Développer des actions spécifiques à destination des Seniors.....	2017	2018	
> Favoriser l'achat local via le Comité d'Entreprise.....		2018	
> Ouvrir les COPIL aux parties prenantes internes ou externes.....	2017		
> Étudier l'opportunité de mettre en place une agence mobile en partenariat avec les parties prenantes externes.....	2017	2018	
> Rédiger un argumentaire pour les conseillers commerciaux.....	2017		
> Mettre en ligne tous les logements via le site internet Domanys.fr.....		2018	
> Mettre en place un entretien de courtoisie pour les primo-arrivants dans les 3 mois de leur arrivée.....	2017	2018	
> Développer les partenariats avec les services sociaux du département.....	2017		

UNE DÉMARCHE SOUTENUE EN COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Pour soutenir et impliquer les collaborateurs dès le début de notre démarche RSE, des actions de communication interne ont été déployées à partir de mi-mars :

- > Présentation de la démarche RSE lors des réunions annuelles de Direction,
- > Création d'une **fiche pédagogique RSE** insérées dans les bulletins de salaire de mars
- > Invitation aux 1^{ers} « P'tit dej' RSE » le 29 mars 2016 au siège et la 1^{ère} semaine d'avril 2016 en agences.

L'approche générale de cette 1^{ère} phase de communication est de présenter la démarche et surtout de réussir à motiver et impliquer les salariés en leur donnant la parole. **Un appel à participation aux groupes de travail d'auto-évaluation a été lancé auprès de tous les salariés et vers les partenaires extérieurs.**



PERSPECTIVES 2017

- > Mise en œuvre du plan d'actions développement durable selon les 7 engagements stratégiques et les objectifs opérationnels identifiés pour 2017
- > Poursuite du développement du dialogue avec nos parties prenantes internes et externes

DES FINANCES SOLIDES POUR L'AVENIR

6



HÉLÈNE GAUTHERON
DIRECTRICE FINANCES ET SYSTÈMES D'INFORMATIONS.

UNE SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE

Au terme de notre cinquième et dernière année d'exécution du Plan de rétablissement de l'équilibre, la situation financière de Domanys est consolidée au-delà des attentes du protocole CGLLS signé en 2012.

L'autofinancement locatif, représentant le résultat de l'activité 2016, est conforme à nos prévisions budgétaires et s'élève à 2 890 k€ soit 7,9% des loyers. Bien qu'il soit légèrement supérieur à la moyenne des offices situés sur des territoires comparables*, nous restons vigilants quant à la lutte contre la vacance (777 logements vacants au 31/12/2016 dont 333 logements vacants prêts à la relocation soit 3,7% du patrimoine) et aux pertes dues aux impayés représentant 2,23% des loyers.

Dans un contexte global de détente du marché de l'habitat et de paupérisation de nos clients qui impacte nos résultats financiers, nous avons poursuivi nos efforts en matière de dépenses de maintenance sur le patrimoine et de remises en état des logements avant relocation. Le total de ces dépenses représente un coût au logement de 670 €, ratio supérieur à la médiane des offices de notre zone de référence (625 € / logement*).

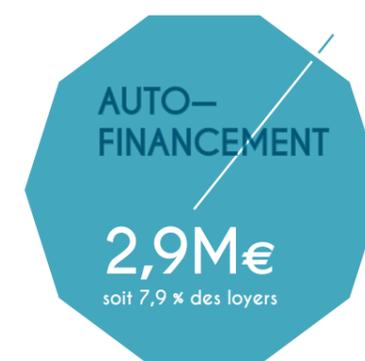
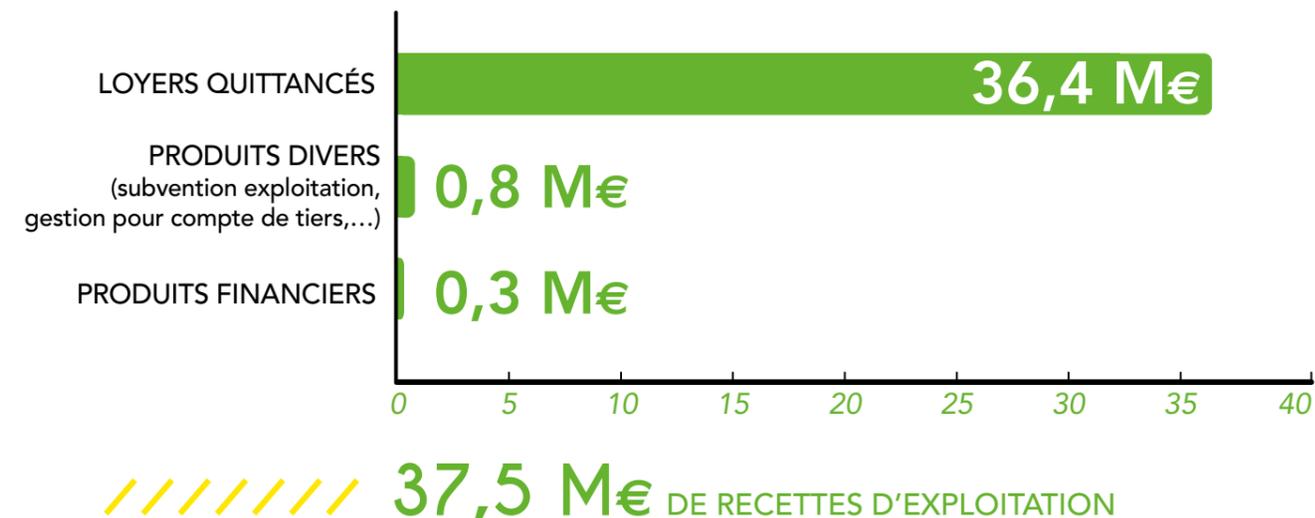
Les frais de gestion et de personnel, qui font l'objet d'une optimisation constante, s'élèvent à 9,6 M€ et sont inférieurs de 2,1% par rapport à 2015.

Les ventes de logements et de réserves foncières, qui se sont élevées en 2016 à 4,9 M€, sont des ressources essentielles pour assurer les investissements futurs.

A noter que notre résultat comptable inclut, pour la dernière année, 1,5 M€ de subventions perçues dans le cadre du protocole CGLLS.

Notre potentiel financier à terminaison, représentant notre capacité d'investissement pour l'avenir, s'établit à 24,4 M€ soit 2 705 € au logement (à comparer à 1 155 € par logement, médiane des offices de notre groupe de référence*). Ce ratio démontre une situation financière saine qui nous permettra de faire face aux dépenses d'investissement prévues au Plan Stratégique de Patrimoine.

*Source DIS des OPH 2015



INTERVIEW PIERRE MAISON
RESPONSABLE DU PÔLE GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

Pierre, expliquez-nous comment Domanys s'assure d'une bonne visibilité sur ses perspectives financières ?

Nous nous appuyons sur VISIAL qui est l'outil informatique de référence des fédérations et des organismes HLM. VISIAL est l'acronyme de Visualisation des Stratégies d'Investissement et d'Activité à Long terme. Cet outil de pilotage stratégique de notre activité nous permet de faire des projections financières à 10 ans, tant sur le fonctionnement courant de l'organisme que sur les investissements.

Concrètement ?

Concernant l'exploitation courante, nous simulons un résultat prévisionnel sur 10 ans en mettant face à face des recettes prévisionnelles (loyers, produits financiers) et des charges prévisionnelles (emprunts, taxes, entretien, frais de personnel et de gestion), et en tenant bien sûr compte d'hypothèses comme l'inflation, l'évolution des taux d'intérêts... Cela nous permet d'évaluer dans le temps notre capacité à réinvestir.

Justement, je crois que VISIAL est aussi un outil précieux d'arbitrage de vos investissements ?

En effet, l'outil nous permet de simuler des scénarios d'investissement dans le cadre de notre Plan Stratégique de Patrimoine 2016/2024 : construction, réhabilitation, démolition et investissements de structure. Ainsi, nous observons l'incidence de nos hypothèses sur notre fond de roulement. Cela permet d'avoir des éléments objectifs de décision et ainsi s'engager dans des choix qui assurent à Domanys une solidité financière à moyen terme.

Visial est revu annuellement à la clôture des comptes et à l'élaboration du budget.



DOMANYS
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

Domanyys - Office Public de l'Habitat - RCS Auxerre B 382 820 033
Siège social : 9 rue de Douaumont - BP 36 - 89010 AUXERRE Cedex
Tél. : 03 86 49 50 00 - Fax : 03 86 52 37 32 - siegesocial@domanys.fr



www.domanys.fr