



Alliade Habitat 

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble.



**DÉCLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2020**



AVANT-PROPOS

Depuis le début de la crise sanitaire, nous constatons que l'ensemble des problématiques **ESG –environnement, social et gouvernance-** sont devenues très prégnantes pour l'ensemble de l'écosystème politique et économique, y compris sur la gouvernance avec une demande très forte de transparence sur les risques et les actions mises en place pour y faire face.

Comme de nombreuses entreprises nous avons dû **adapter nos modes de travail et de fonctionnement** pour assurer la continuité de nos activités tout en préservant la santé de nos collaborateurs et de nos clients locataires. De belles initiatives à destination de nos locataires ont côtoyé une accélération des actions au bénéfice de la satisfaction interne.

Aussi, **chez Alliade Habitat**, nous avons fait le choix **d'investir dans la durabilité** notamment au travers : d'une chaîne de sous-traitance plus diversifiée et locale, de l'équipement de l'ensemble de nos collaborateurs d'outils permettant le travail à distance, d'une communication régulière et transparente à destination de l'ensemble de nos parties prenantes, et d'une innovation durable.

Aussi, et afin que la **Déclaration de Performance Extra-Financière d'Alliade Habitat** reflète le plus justement possible nos principaux enjeux au cours de cette année inédite, nous avons réalisé une nouvelle cotation de l'ensemble des risques extra-financiers. **A partir du référentiel EURHO GR, 11 risques ont été identifiés comme prioritaires en 2020 - et uniquement pour cette année.**

Le référentiel EURHO-GR® a été conçu en 2007, en intégrant les principes des lignes directrices de la «Global Reporting Initiative» (GRI), pour proposer aux bailleurs sociaux un cadre de référence en matière de reporting sur leur Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), adapté à leur métier et leurs spécificités.

Les 5 piliers du référentiel qui nous ont permis d'élaborer notre DPEF

- Assurer notre performance économique
- Agir pour préserver l'environnement
- Développer les ressources humaines
- Promouvoir l'équilibre social des territoires
- Gouverner l'entreprise en y associant les parties prenantes.

Au-delà de la rédaction du document public requis, cet exercice a permis la mobilisation de l'ensemble des activités de l'entreprise et leur inscription dans une démarche collective globale que nous souhaitons durable.

Notre méthodologie d'analyse des risques

Le service audit et risques d'Alliade Habitat pilote la gestion des risques de l'organisme

1. Identification des risques extra-financiers

Alliade Habitat s'est appuyé sur le référentiel d'indicateurs sectoriel EU-RHO-GR® (European Housing - Global Reporting) et sur la liste des informations issues de l'article R225-102 du Code de Commerce pour construire son référentiel d'enjeux et de risques extra-financiers.

A l'issue de cette première phase, 42 risques ont été retenus et associés à des enjeux que nous avons jugés pertinents au regard du secteur du logement social.

2. Evaluation des risques extra-financiers

Les risques extra-financiers ont ensuite été évalués selon leur gravité et leur fréquence :

- Concernant la gravité, nous avons pris en compte l'importance de l'enjeu et de son risque pour chacune de nos six parties prenantes et l'impact maximal potentiel sur notre Groupe parmi les critères utilisés dans notre cartographie générale des risques ;
- Concernant la fréquence, nous avons pris en compte l'exposition de notre organisme sur chaque risque au regard de son territoire et de son histoire.
- Pour l'année 2020 nous avons souhaité revoir notre analyse des risques au regard de la crise sanitaire et avons souhaité limiter le nombre de risque à 11 au lieu de 13 avec deux nouveaux KPI notamment l'évolution des impayés et de la vacance des logements mais aussi sur les actions mises en œuvre.
- Cette nouvelle analyse a été validé par le CODIR

SOMMAIRE

Des chiffres qui font la différence



N°1
du logement
social
sur le territoire AURA

757
collaborateurs

215 158 k€
de CA en 2020

43 552
logements
100 000
locataires

50,69%
des logements
attribués
à des salariés relevant
d'Action Logement

45%
de patrimoine classé
en étiquette
énergétique A/B/C



2500
emplois directs
et indirects
générés en Région AURA





Un même groupe, une même conviction

Filiale d'Action Logement, Alliade Habitat est l'entreprise partenaire du logement des salarié.es de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Premier opérateur logement du territoire régional, nous soutenons l'économie locale et accompagnons les acteurs locaux pour dynamiser le lien emploi-logement.

Nos équipes s'attachent particulièrement à proposer des solutions logements et des services qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi des bénéficiaires, qu'ils soient jeunes actifs, salariés en mobilité ou en difficulté.

“
Notre mission en faveur du logement social des salariés est plus essentielle que jamais pour nos entreprises et l'attractivité du territoire.

Bruno Arcadipane
Président d'Action Logement Groupe



Notre vision

En 2020, notre rapport à l'Habitat a changé et l'importance du bien-être a pris une place essentielle dans la vie des français. Aux fonctions classiques du logement sont venues s'ajouter de nouveaux usages qui poussent les acteurs du logement à innover pour **construire la ville de demain**.

Aujourd'hui, on ne peut plus envisager le logement social sans tenir compte de ses bénéficiaires, de leur âge ou condition, de leurs attentes, de leurs actions et de l'impact sur leur vie quotidienne.

L'ensemble de ces facteurs doit être pris en compte pour assurer à chacun, une réponse adéquate, guidée par la recherche **du bien-vivre chez soi**.

Nos missions

Chez Alliade Habitat, nous avons une vocation, celle de **proposer un logement à ceux qui en ont besoin** : étudiants, foyers modestes, salariés, seniors... Mais ça ne s'arrête pas là. Oui, nous considérons que l'habitat va au-delà du logement, c'est **un environnement**, un endroit où il fait bon vivre. Chez Alliade Habitat, nous prenons en compte les attentes de l'ensemble de nos parties prenantes - collectivités, entreprises, acteurs locaux.

Notre ambition est de **créer de véritables écosystèmes sociétaux, en favorisant le lien « emploi-logement »**, pour permettre aux entreprises d'embaucher localement, aux habitants de trouver du travail, et aider ainsi les territoires à se développer et à consolider leur attractivité.

Nos valeurs

RESPONSABILITÉ

Agir aujourd'hui pour contribuer au mieux vivre demain

INNOVATION

Adopter l'esprit d'entreprise en faisant preuve d'agilité au bénéfice de la co-construction avec nos partenaires dans le respect d'une gestion stricte

SOLIDARITÉ

Mettre l'ensemble de nos expertises au service de l'utilité sociale

ENGAGEMENT

Consacrer notre énergie à la satisfaction de nos clients et partenaires

TRANSPARENCE

Prendre des décisions en toute impartialité

Notre positionnement

Fidèle à nos engagements responsables, Alliade Habitat a continué à soutenir l'économie locale en valorisant la proximité et la vie sociale tout au long de l'année 2020.

Créateur d'écosystèmes durables, nous prenons part à la construction d'une société plus solidaire, plus transparente et plus respectueuse de son environnement en plaçant la responsabilité sociale de l'entreprise au cœur de nos actions.



« Alliade Habitat intervient en appui de la dynamique économique des territoires, en apportant des solutions logements aux salariés cohérentes avec les enjeux locaux. »

Xavier Gros
Président d'Alliade Habitat



« L'habitat est une composante essentielle qui doit permettre aux concitoyens de mieux vivre ensemble.

Chez Alliade Habitat, nous mettons notre expertise au service des élus et des collectivités avec des projets sur-mesure qui apportent de la vitalité aux territoires et une meilleure qualité de vie aux habitants. »

Elodie Aucourt Pigneau
Directrice Générale d'Alliade Habitat

Notre stratégie

L'ambition d'Alliade Habitat est de devenir le bailleur leader sur la région Auvergne-Rhône-Alpes en remportant la préférence de nos parties prenantes. Aussi leur satisfaction est notre priorité et leur écoute notre méthode.

Alliade Habitat se fixe trois grands objectifs pour y parvenir :

1 Réinvestir notre relation client en adaptant et en intensifiant nos actions à destination des locataires et des accédants pour améliorer leur satisfaction.

2 Aller vers nos parties prenantes pour identifier leurs attentes, les prioriser et coconstruire avec eux des réponses adaptées à leurs besoins/enjeux et aux spécificités des territoires

3 Favoriser le bien-être et la montée en compétences de nos collaborateurs, par l'écoute, la transversalité et la coopération, enjeu indispensable à l'amélioration continue de la qualité de nos services

Notre stratégie se décline en 4 axes :

<p>Les clients</p> <p>Partir des usages et répondre aux nouvelles attentes, en vue d'élargir la gamme des services à destination des clients cibles d'ALI.</p>	<p>Les territoires</p> <p>Adopter une stratégie de développement territorialisée adaptée à l'expression des besoins, dans un lien d'échanges étroit avec les acteurs des territoires.</p>
<p>Les collaborateurs</p> <p>Maintenir une performance globale sur les fondamentaux de l'activité et poursuivre la transformation numérique au service de la mission sociale.</p>	<p>La performance</p> <p>Construire une marque employeur attractive s'appuyant sur la transformation des pratiques managériales et des modes de travail.</p>

Et s'appuie sur des outils qui permettent une organisation centrée clients



**Création de la Direction
Experience Clients**

**Création de la Direction
Stratégie, RSE et Commu-
nication**



Nos parties prenantes

En 2020, nous avons lancé une consultation de l'ensemble de nos parties prenantes (institutionnels, partenaires, fournisseurs, locataires, collaborateurs) **pour identifier leurs enjeux prioritaires et les comparer avec ceux d'Alliade Habitat.**

Cette analyse de matérialité devait s'appuyer sur une vingtaine d'entretiens individuels et deux ateliers collectifs. Malheureusement, la crise sanitaire ne nous a pas permis de finaliser nos ateliers. Aussi, nous relancerons cette consultation dès que possible afin d'avoir une analyse de matérialité la plus représentative des enjeux de l'ensemble de nos parties prenantes. Cette nouvelle consultation sera l'occasion d'accueillir la presse dans nos groupes de travail, acteur essentiel à la communication de notre organisation.

Dans le cadre de notre démarche RSE, nous attachons **une importance toute particulière à l'écoute de nos parties prenantes.**

Nous mesurons les enjeux de chacune de nos parties prenantes ainsi que nos modes de dialogue et de coopération :

Parties Prenantes	Enjeux
Actionnaires	Politique de transparence et de redevabilité. Développement d'une offre de logements adaptés.
Collaborateurs	Qualité de vie au travail. Employabilité. Développement des compétences adaptées aux besoins.
Collectivités & État	Offre de logements abordables. Développement du vivre ensemble et mixité sociale. Attractivité du territoire et renforcement de l'ancrage territorial.
Acteurs sociaux et associatifs	Accès au logement. Cohésion et lien social.
Partenaires économiques	Capacité de production, maîtrise des coûts, qualité et respect des délais. Loyauté des pratiques. Respect des principes RSE, viabilité et développement des entreprises.
Résidents	Offre de logements adaptée aux besoins et coût global logement maîtrisé. Dualité de service, santé et sécurité. Accompagnement et parcours résidentiel.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Comment Alliade Habitat participe au lien emploi-logement sur la région AURA ?

En mobilisant nos ressources

pour répondre aux enjeux de nos territoires actuels et de développement

et avoir un fort impact social et environnemental



757 collaborateurs dont 295 collaborateurs de proximité



7 agences réparties sur nos 4 territoires et 1 siège social à Lyon



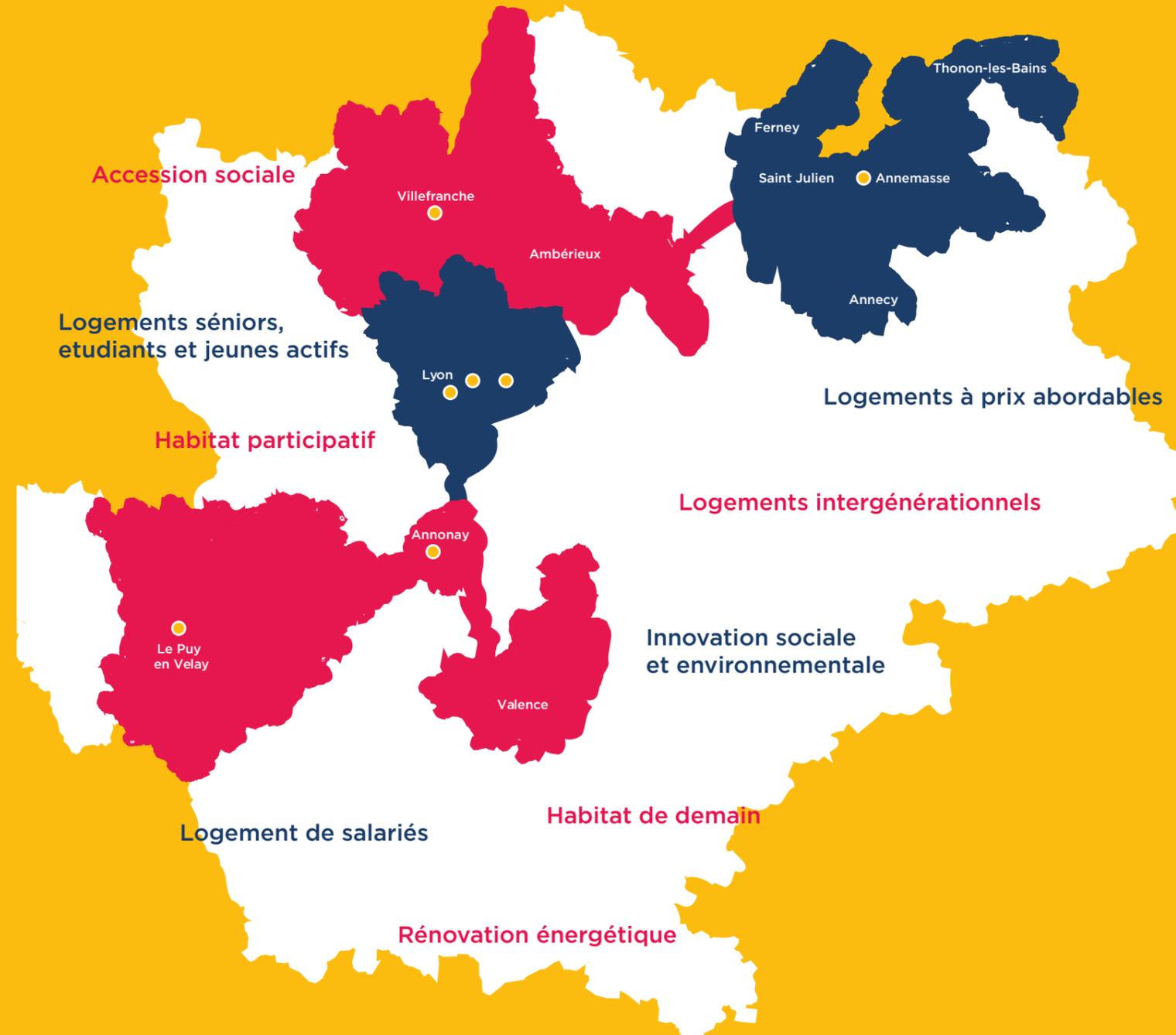
215 158 K€ de CA et un capital de 101 407 K€



43 552 logements dont 969 dédiés aux jeunes et 1439 en structures collectives soit plus de 100 000 locataires



1 marque So Coloc et un label HSS en cours de validation



Sur l'économie durable
64M€ investis pour la rénovation du patrimoine
265M€ investis en AURA et 2500 emplois directs et indirects générés

Sur l'environnement
45% du patrimoine classé en étiquette énergétique A/B/C
127€ d'économie sur la facture énergétique

Sur nos ressources humaines
132 recrutements et 2212 formations délivrées

Sur l'équilibre social
1097 salariés logés sur 2166 demandes d'attribution
1499 logements livrés ou acquis dont 118 en accession sociale, 333 dédiés aux jeunes et 842 logements lancés en rénovation

Sur notre gouvernance et nos parties prenantes
3,56% de vacance parmi les logements commercialisables
72,9% de locataires satisfaits

Tout en capitalisant sur nos différences

Lien emploi logement (Action logement) | Innovation logement | Accession à la propriété | Expertise paysagère | Montage innovant en développement permettant de générer du foncier | Expertise forte en matière de démolition et de réhabilitation | Ingénierie financière

NOTRE DÉMARCHE RSE

C'est au travers du prisme de la **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** qu'Alliade Habitat aborde la mise en œuvre de sa stratégie.

Chez Alliade Habitat, la RSE n'est pas qu'une intention ! La gouvernance et les activités de l'entreprise reposent sur **une forte volonté de dialogue et de coopération avec l'ensemble des parties prenantes locales**. Cela se traduit par la co-construction de projets de territoire, proposant **des solutions acceptables, durables, cohérentes avec leurs attentes et conformes à notre responsabilité**.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Prendre en compte des problématiques de développement durable tout au long du cycle de vie de nos résidences et mettre en œuvre les solutions adaptées : impact carbone, achats responsables, chantiers, énergies, gestion de l'eau et des déchets, entretien et maintenance, gestion des espaces verts, innovations expérimentations.

Faire preuve d'une exemplarité interne sur les questions environnementales et sociales : invitation aux bonnes pratiques, mobilisation des salariés sur les impacts environnementaux et sociaux, management de la RSE

RESPONSABILITÉ ENVERS NOS CLIENTS

Satisfaire et accompagner nos clients tout au long de leur parcours d'habitant : respect du processus d'attribution dans l'égalité de traitement, d'écoute, de communication et concertation avec nos clients, protection en matière de sécurité et accompagnement social des ménages en difficultés, qualité de vie dans les logements et les résidences, développement de services.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Contribuer aux problématiques sociales des territoires en lien avec le logement : mise en œuvre de solutions pour permettre l'accessibilité aux logements pour les personnes en difficulté, pour les personnes âgées et pour les jeunes.

Participer à la mixité sociale par l'habitat.

RESPONSABILITÉ D'EMPLOYEUR

Œuvrer au bien-être de nos collaborateurs et collaboratrices et à leur professionnalisation.

Renforcer la gouvernance de notre entreprise avec l'objectif d'améliorer la prise en compte de nos parties prenantes.

Être transparent dans nos décisions et rendre compte.



Contribuer à une économie durable

Enjeux
Comment créer de la valeur à travers nos activités économiques locales et environnementales ?

Politiques associées

- Politique d'achats raisonnables (référentiel Delphis)
- Engagements communication

Objectifs

- Définir des pistes d'amélioration économiques pour créer de la valeur à travers nos activités et mesurer l'impact
- Développer l'économie circulaire
- Mettre en oeuvre une politique d'achats raisonnables

Actions

- Promouvoir l'insertion par l'économie
- Sensibiliser les équipes à l'économie d'entreprise
- Évaluer et accompagner les prestataires dans leur prise en compte des critères environnementaux et d'assurer du respect de la conformité aux normes gouvernementales

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Enjeux
Quelle est notre contribution aux problématiques sociétales des territoires en lien avec le logement ?

Politiques associées

- Politique de développement
- Politique de peuplement
- Politique de loyer
- Politique cohésion sociale/tranquillité
- Politique de vente

Objectifs

- Développer la mixité de nos services et nos produits pour répondre aux besoins de nos segments de clientèle (séniors, étudiants...)
- Développer le parcours résidentiel et concilier les objectifs de mixité sociale et de non discrimination
- Contribuer à la prévention des risques d'incivilités, améliorer la tranquillité des résidents et favoriser le lien social

Actions

- Favoriser l'insertion sociale par la création de lien entre emploi et logements
- Développer la vente des logements
- Développer des dispositifs de précontentieux et des partenariats, afin de favoriser les mesures préventives et d'assurer le traitement social de l'impayé

Agir pour la préservation de l'environnement

Enjeux
Comment prenons-nous en compte le développement durable tout au long du cycle de vie des résidences ?

Politiques associées

- Politique environnementale
- Politique de réhabilitation
- Engagements communication
- Politique achats raisonnables (référentiel Delphis)

Objectifs

- Développer une culture environnementale pour tous
- Réduire l'impact de notre activité sur l'environnement
- Intégrer le développement durable à nos modes de gestion

Actions

- Acculturer nos clients à l'environnement et au non gaspillage
- Préserver la bio diversité
- S'engager dans une démarche bas carbone et réduire la fracture énergétique
- Promouvoir les énergies renouvelables et développer les réseaux de chaleur
- Engagements communication (vers le 0 papier - 80 % digitalisé - 20 % imprimé vert)
- Charte utilisation mail

Gouvernance et relation des parties prenantes

Enjeux
Renforcer la gouvernance de notre entreprise avec pour objectif la prise en compte de nos parties prenantes et la transparence de nos décisions

Politiques associées

- Stratégie d'influence
- Politique offres de services
- Plan de concertation locatif
- Politique qualité de services

Objectifs

- Mettre en oeuvre une stratégie de communication
- Renforcer nos relations à l'écoute de nos parties prenantes
- Mettre en oeuvre une politique de transparence et de redevabilité

Actions

- Formaliser contractuellement nos engagements
- Evaluer régulièrement la satisfaction de nos parties prenantes (+notoriété -image)
- Promouvoir les pratiques responsables en interne et en externe

Valoriser et développer les ressources humaines

Enjeux
Favoriser l'accomplissement et le développement de nos salariés et susciter leur engagement en adaptant les pratiques en fonction de leurs attentes, tout en garantissant la pérennité de l'entreprise et le respect de la réglementation

Politiques associées

- Politique RH alliant performance économique et performance sociale
- Politique santé, sécurité et QVT
- Politique de développement des compétences et carrières
- Politique GPEC et diversité

Objectifs

- Développer la performance, les compétences et l'employabilité à travers une gestion équitable et responsable des emplois et carrières
- Favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Garantir la sécurité, la santé psycho-sociale et les conditions de travail
- Prévenir les discriminations, promouvoir l'égalité des chances et l'équité de traitement
- Promouvoir le dialogue social et la négociation collective

Actions

- Mesurer la satisfaction interne
- Former aux règles de déontologie
- Développer des méthodes de travail collaboratives
- Déployer des formations de recrutement et management

FAMILLE EURHO-GR	ENJEUX	RISQUES	KPI	%	
				2019	2020
Gouvernance et relations aux parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les mesures d'insatisfaction et apporter la mesure corrective nécessaire pour que nos locataires n'aient pas une image dégradée du bailleur • Prise en compte par Alliade Habitat de la réglementation sur la protection des données en fonction de la vie privée des personnes et de ses clients • Respecter les directives de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et prévenir les risques pour l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de qualité et/ou insatisfaction des locataires • Absence ou manque de protection des données personnelles • Absence ou manque de prévention de pratiques de corruption ou des conflits d'intérêts 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction globale des locataires (enquête à faire chaque année) • % des collaborateurs ayant été formés cette année à la RGPD • % de collaborateurs formés au code de déontologie 	64,7%	72,9%
Valoriser les ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir les bonnes conditions de travail et de santé : sécurité à l'ensemble des salariés • Garantir les bonnes conditions d'un client social positif 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de considération des conditions de travail et des cas d'atteinte à la santé et à la sécurité des salariés • Absence ou manque de dialogue social et de prise en compte des attentes des salariés 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de fréquence des accidents du travail ; Taux de gravité des accidents de travail (hors accident de trajet et comprenant les jours d'absence consécutifs à des accidents de travail) • % d'accords signés (rapport entre le nombre d'accords signés et le nombre proposés aux instances représentatives du personnel) 	Fréquence 44,56 Gravité 3,16%	Fréquence 22,56 Gravité 2,9%
Promouvoir l'équilibre social des territoires	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le processus d'attribution d'Alliade Habitat respecte le cadre législatif et réglementaire défini dans le code de la construction et de l'habitat • S'assurer que nos clients, comme les visiteurs et les habitants riverains de nos bâtiments vivent ou côtoient en toute sécurité notre patrimoine • Accompagnement des locataires en situation de fragilité sociale et/ou économique • Engager des actions sur la maîtrise des charges locatives seul levier d'action sur la quittance des locataires car non solvabilisée par l'APL à la différence du loyer 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'attribution qui manque de transparence ou qui induit des doutes ou est inéquitable • Absence ou manque de considération de la santé et de la sécurité des locataires et/ou riverains • Aggravation des situations d'impayés et de ménages en difficultés du à l'isolement lié à la crise sanitaire • Non considération des évolutions de quittance des locataires 	<ul style="list-style-type: none"> • % d'attributions effectués aux publics du 1er quartile et pourcentage d'attribution effectués à des salariés • % de diagnostics réglementaires non opposables réalisés à chaque arrivée d'un nouvel occupant (amiante, plomb, risques naturels, électricité et gaz) hors entrant par acquisition • Nombre de locataires en impayé ayant fait l'objet d'un plan d'étalement de la dette et % de locataires de +70ans ayant été contactés pour le projet "Bavard'âge" • % de régularisation de charges créditrices 	NC	1er quartile 17,82% Salariés 50,69%
Contribuer à une économie durable	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution des revenus générés par l'activité • Mettre en place des achats qui vont dans les sens de notre démarche RSE et du développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> • Aggravation de la vacance et des impayés • Absence ou manque de considération des enjeux sociaux et environnementaux dans les achats 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolution du taux d'impayés et du montant d'impayés • Evolution du taux de vacance des logements commercialisables • % de factures réglées sous 30 jours 	NC	Taux 3,4% Montant +10,3% +63,4%
				87%	82,5%
				100%	100%
				NC	locataires présents 41,78% Contacts Bavardages 79,42%
				69,30%	80%
				NC	Déontologie niveau 1 = 89,7% niveau 2 = 32%

L'année 2020 chez Alliade Habitat, une année propice à l'innovation

Innovations liées à la crise sanitaire

Depuis le début de la crise sanitaire, Alliade Habitat a repensé son organisation et ses services pour répondre aux mesures de confinement tout en assurant ses missions essentielles au sein des résidences. Dès le premier confinement, le maintien du lien social, le soutien des plus fragiles et la prévention des situations de précarité ont constitué les priorités des équipes. Au-delà des dispositifs d'écoute et d'accompagnement spécifique à destination de nos locataires, de nombreuses initiatives internes ont vu le jour pour maintenir le lien et réinventer le vivre ensemble.

A destination de nos clients locataires

1 | La campagne Bavard'âges

Une action à l'écoute des locataires les plus fragiles et/ou en situation d'isolement :

L'ensemble de nos locataires âgés de plus de 70 ans, vivant seuls ou en couple, ainsi que les personnes en situation de handicap et/ou d'isolement ont été appelés afin de s'enquérir de leurs conditions de vie pendant le confinement : **6097 appels sortants** ont été réalisés par une centaine de collaborateurs volontaires (sans distinction de compétences ou service d'origine). Une trentaine de situations très délicates a pu être identifiée grâce à ses appels. Les locataires concernés ont tous bénéficié d'une action de soutien et de suivi social pendant la période du confinement et parfois même au-delà.

Bavard'âge a également mobilisé les gardiens d'immeuble sur le terrain qui sont venus renforcer le dispositif par des visites auprès des locataires ciblés.

2 | Le processus de mise en location sans contact au bénéfice des clients.

Plutôt que d'interrompre son activité, Alliade Habitat a mis en place des visites virtuelles de ses logements vacants, permettant aux demandeurs de logements de visiter à distance.

Une fois le choix du logement retenu, le bail électronique et sa signature dématérialisée ont été proposés.

+8,2 PTS
de satisfaction clients
en 2020

avec près de **72,9%** de nos clients
satisfait par la continuité du service
lors de la crise sanitaire.

Source : enquête de satisfaction 2020, Effitel,
panel de 2000 locataires.



A destination de nos fournisseurs

1 | Paiement accéléré des fournisseurs

Pour soutenir ses fournisseurs, Alliade Habitat a décalé sa procédure de règlement habituelle du 20/03 au 28/05 : le paiement se faisait dès réception de la facture à l'échéance suivante soit 1 fois par semaine contre 30 jours après sa réception habituelle. Cette mesure a permis de réduire de façon importante les délais de paiement. Sur cette période, nous avons effectué **3 511 virements** pour un montant de 75,2 M€ et payé 1 474 fournisseurs.

A destination de nos collaborateurs

1 | Mail quotidien de la Directrice Générale

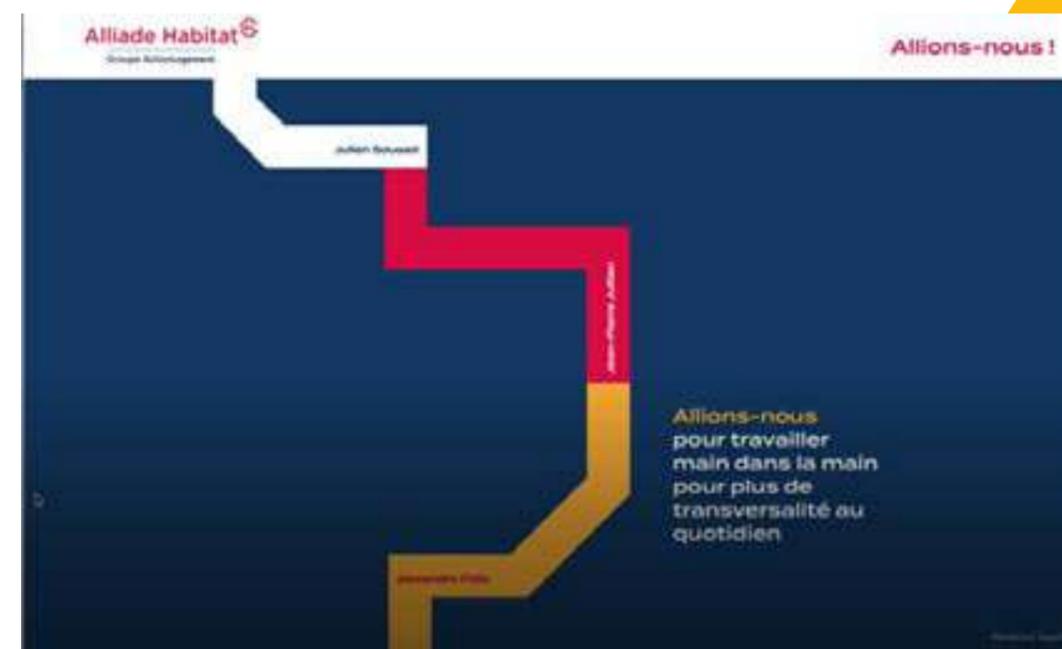
Une action pour maintenir le lien avec les 800 collaborateurs d'Alliade Habitat. Chaque jour entre le 17/02/20, premier jour de confinement et le 11/05/20, la Directrice Générale d'Alliade Habitat a adressé un message à ses collaborateurs : nouvelles internes, soutien, partages de bons plans ou d'initiatives... Ces mails ont permis à plus de 300 collaborateurs en inactivité totale et à près de 200 collaborateurs en 100% télétravail de garder un lien avec leur entreprise et leurs collègues.

3 | Convention digitale ALLIONS-NOUS

Une convention réunissant l'ensemble des collaborateurs, 100% digitale pour garder le lien après cette année particulière, répondre à leurs questions et annoncer les perspectives 2021.

2 | Le blog #Partagetonconfinement

Une action qui a permis des échanges informels à l'échelle de l'entreprise. Piloté par une collaboratrice, agent de développement local, en lien avec la communication d'Alliade Habitat, ce blog avait pour objectif de partager les occupations de chacun (jardinage, recette de cuisine, soutien aux personnels soignants, sport, musique etc) en dehors du travail, pendant le confinement. Une belle initiative en l'absence d'échanges informels entre équipes !



Innovations organisationnelles

Débutée en janvier, la réflexion organisationnelle menée avec les collaborateurs et leurs managers a abouti en avril :

1 | La création d'une Direction Expérience Clients

Une direction dédiée à la connaissance et à l'écoute des locataires, à l'innovation et à la qualité de service.

2 | Le recrutement d'un Animateur Santé Sécurité QVT

Pour renforcer la dimension santé / sécurité / QVT au sein de notre entreprise. Son rôle est d'analyser l'ensemble des risques professionnels, de les évaluer, de préconiser des solutions adaptées, et de déployer sur le terrain la politique santé, sécurité et QVT.

3 | La création d'une Direction Stratégie et Communication

Permettant un meilleur alignement des messages et des actions sur le positionnement et la politique RSE de l'entreprise.

4 | La création d'un pôle Accession

Centralisant les activités de vente HLM et d'accession sociale en lien avec la volonté de créer une marque Accession.

5 | La création d'un service Achats Responsables

Pour développer des achats innovants et responsables.

1

AXE GOUVERNANCE

La satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes, une priorité

La satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes est la priorité d'Alliade Habitat. Leur écoute est indispensable pour comprendre leurs attentes et y répondre.

En 2020, Alliade Habitat poursuit et accentue ses efforts pour ALLER VERS ses parties prenantes et leur garantir le niveau de qualité de services attendu.

Innovations des lieux et modes de travail

1 | Le projet ALLEX

Né d'une série d'ateliers avec les collaborateurs sur l'aménagement des locaux et des agences, en cours de déploiement aujourd'hui : espaces de travail cohérents avec les nouveaux modes de travail collaboratifs et à distance ; espaces dédiés à la convivialité pour plus de bien-être au travail ; accueils repensés pour une expérience client améliorée et une relation client plus fluide.

2 | Equipement des collaborateurs

L'équipement des 800 collaborateurs d'Alliade Habitat en pc portables et smartphones avec formation sur les outils collaboratifs de travail à distance (teams). Une action qui nous a permis de **recycler 520 PC, en partenariat avec WEFUND et ENVIE RHONE, pour lutter contre la fracture numérique !**

3 | Accord télétravail

Après un bilan positif de l'expérimentation du télétravail en 2019, mettant en évidence 90% de collaborateurs interrogés « très satisfaits » et une amélioration de la qualité de vie majoritairement liée au gain de temps passé dans les transports et donc moins de fatigue, un accord organisant les modalités du télétravail dit régulier a été signé en juillet 2020. Cet accord prend en compte les besoins d'organisation habituelle des activités de l'entreprise et les enjeux de conditions de travail en lien avec une organisation régulière du télétravail.

La signature de l'accord télétravail le 21/07 s'est accompagnée du déploiement de formations à destination de nos managers pour adapter leur management au travail à distance.

Une attribution logement en toute transparence

Instaurés par la loi ÉLAN, les dispositifs de gestion en flux des logements et de cotation de la demande ont la même finalité : mieux répondre à la demande qui s'exprime sur les territoires. Cette loi constitue une véritable réforme des politiques d'attribution.

Dans un contexte marqué par la pression de la demande sur des secteurs tendus, la transparence des décisions d'attributions est un enjeu primordial auquel Alliade Habitat a souhaité apporter une première réponse par **une composition innovante des membres ayant droit de vote dans les CALEOL** : le Directeur Clients et Territoires, la Responsable du service relations clients, et la Responsable du service contentieux, siègent dorénavant aux côtés du représentant élu des locataires, de la Responsable commercialisation et de la gestionnaire de CALEOL.

Cette composition originale permet de compléter l'expertise du commercial par une connaissance fine des territoires, détenue par les métiers de la proximité, afin d'apprécier localement leurs enjeux et répondre au mieux aux demandes.

Les rapports annuels des commissions d'attributions sont présentés et commentés annuellement à l'occasion du Conseil d'Administration. Lors de cet échange, les pratiques sont discutées pour améliorer en continue la politique d'attribution dans un souci d'égalité d'accès et de cohérence territoriale.

Dans l'attente, de la signature de l'ensemble des Conférences Intercommunales des Logements et Conférences lintercommunales d'Attributions des EPCI qui concernent Alliade Habitat, une expérimentation de location choisie est actuellement en cours avec l'ensemble des bailleurs de la région AURA. Son objectif est d'assurer une transparence complète du processus d'attribution via une plateforme commune de mise à disposition des logements sociaux appelée **BIENVEO** avec des critères d'éligibilité communs et transparents.

Cette plateforme est dédiée dans sa phase de test au traitement de la demande de mutation. Ce dispositif servira de base à la mise en place d'un système de cotation publique à fin 2021.

"Il s'agit d'objectiver le choix au stade des désignations des candidats, d'amener davantage de transparence vis-à-vis du demandeur"

Maryse Prat - Présidente de la commission Attributions-Mixité et gestion sociale de l'USH, avec la gestion en flux et la cotation.



Nos objectifs inscrits dans la Convention d'Utilité Sociale :

- Attributions au 1er quartile des demandeurs : attribuer au moins 25% des logements hors QPV aux ménages du premier quartile des demandeurs et aux familles en relogement NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) > 17.82%
- Attributions d'au moins 50% des logements à des salariés > 50,69% salariés
- Attributions aux publics prioritaires au sein du contingent Alliade Habitat : 35% sur la Métropole de Lyon, 29% sur l'agglomération de Villefranche-sur-Saône, 41% sur l'agglomération du Puy-en-Velay, 40% sur l'agglomération d'Annonay et 25% sur les autres EPCI > 122 attributions DALO

Une année difficile pour la vacance

L'exercice 2020 a mis en tension l'ensemble de l'activité de commercialisation passant de 1082 logements en vacance Ordinaire en décembre 2019 à 1833 en décembre 2020.

Le fragile équilibre entre les capacités de commercialisation de la DRC (direction de la relation Commerciale) et la charge de l'activité a été très impacté par la crise sanitaire.

L'activité de commercialisation s'est en effet quasi interrompue pendant 3 mois, de Mars à Avril 2020, générant un écart de commercialisation de l'ordre de 900 logements, non commercialisés durant cette période. Le deuxième semestre de l'année ne verra pas une reprise complète de l'activité : à la période de congés estivaux s'est ajoutée une fermeture complète du service suite à une contagion des équipes par la Covid-19. Ce n'est que sur le dernier trimestre de l'année que l'activité a commencé à reprendre une meilleure dynamique qui subira cette fois les nombreuses livraisons d'ensembles immobiliers neufs décalées sur la fin de l'exercice 2020.

Ces livraisons dont la commercialisation réglementaire et administrative était dégradée n'ont pas pu être commercialisées rapidement et sont venues s'accumuler sur le stock de logements vacants.

Un plan d'actions a été travaillé afin d'améliorer le taux de vacance.



Accompagner nos clients dans leur parcours résidentiel

Dans le cadre de la Convention d'utilité Sociale, Alliade Habitat s'est engagé à maintenir le taux de mutations inter-bailleur au niveau observé en 2020, soit :

32,27%



Les 3 axes directeurs de notre politique :

Favoriser la mobilité des seniors et des personnes en sous/sur occupation : maintien du prix/m² du logement d'accueil et un accompagnement spécifique du service relogement

Favoriser la location choisie y compris pour le renouvellement urbain et les demandes de mutation par la mise à disposition d'offres de logement variées sur la plateforme BIENVEO

Accompagner la mobilité professionnelle : proposer un package offre/services aux salariés en mobilité en lien avec Action Logements (aides de Ma Nouvelle Ville, produit Mobilipass)

Agir sur la quittance de nos clients

Alliade Habitat, filiale Action Logement, a pour vocation à loger les salariés d'entreprises et les familles modestes et leur garantir une bonne qualité de vie. Nous devons optimiser la quittance des locataires et contribuer à la maîtrise des charges locatives. La maîtrise des charges de nos locataires passe par des provisions de charges adaptées, et la recherche d'économies de charges.

Nous nous sommes fixé comme objectif au moins 90 % de régularisations créditrices.

Cet engagement d'Alliade Habitat sur les charges locatives se traduit par :

- La mise en place, par la Direction Gestion Patrimoniale, d'un observatoire des charges, véritable outil d'analyse des charges locatives de nos résidences. Cet observatoire permettant d'avoir des ratios de charges par type de résidences et/ou de logements est un outil essentiel pour l'estimation des charges de nos futurs logements.
- Lors de la régularisation, les gestionnaires charges s'assurent que les provisions appelées auprès des locataires sont en cohérence avec les dépenses. En cas de décalage un nouveau budget prévisionnel est calculé pour le réajustement des provisions.

Le taux de régularisations créditrices peut être impacté par les différentes fusions ou acquisitions. Ainsi, Alliade a pu intégrer dans son patrimoine des résidences pour lesquelles le réajustement des provisions n'a parfois pas été réalisé depuis plusieurs années, et qui n'est possible par nos services qu'à la suite de la 1ère régularisation de charges.

Par ailleurs, l'évolution de ces 2 dernières années montre que nous devons encore plus être proactifs et vigilants sur l'ajustement des provisions de nos locataires vis-à-vis de l'évolution du coût des énergies, de nos contrats d'entretien, de la re sectorisation de notre personnel de proximité... afin d'atteindre à terme notre objectif de 90% de régularisations créditrices.

Habiter sereinement son logement

Notre mission est de loger les salariés, étudiants et les publics les plus fragiles. Cette mission n'a de sens que si elle s'inscrit dans un environnement harmonieux et qu'elle s'accompagne du respect du contrat de base "santé, sécurité, sûreté" :

- L'ensemble des collaborateurs intervenant sur ce champ est sensibilisé et formé régulièrement aux questions couvrant la santé, la sécurité voire la sûreté dans le logement ;
- A l'entrée dans les lieux, 100% des nouveaux clients disposent des diagnostics réglementaires leur assurant de la conformité du logement avec les normes de sécurité en vigueur ;
- Nous entretenons tous nos immeubles et leurs équipements techniques grâce à des contrats d'entretien exigeants et une relation durable avec nos partenaires et fournisseurs ;
- Enfin, en cas de risques présents dans le logement ou dans la résidence, nos équipes de proximité mettent tout en œuvre pour accompagner les locataires et leur donner de façon régulière des informations.



Favoriser le mieux vivre ensemble

Alliade Habitat renforce ses actions au bénéfice de la cohésion sociale avec la création en 2020 d'un pôle dédié.



5

collaborateurs dédiés à l'accompagnement des locataires en difficulté

3 services pour + de cohésion sociale dans nos résidences :

- Le **service de développement local** a pour mission de (re)créer des liens de voisinage et de favoriser la mise en place de collectifs d'habitants par des actions collectives innovantes ; souvent artistiques, ou liées à l'environnement ;
- Le **service tranquillité-sûreté** intervient, en lien avec les acteurs de la ville, sur les troubles de voisinage, les problèmes d'occupation d'allée, de trafic de drogue... afin de pour combattre le sentiment d'insécurité ;
- Le **service actions sociales** est constitué de conseillères en économie sociale et familiale dont l'action est tournée vers les publics en difficultés (financières, santé principalement). Un service dont l'activité a été particulièrement précieuse avec la crise sanitaire de l'année 2020.

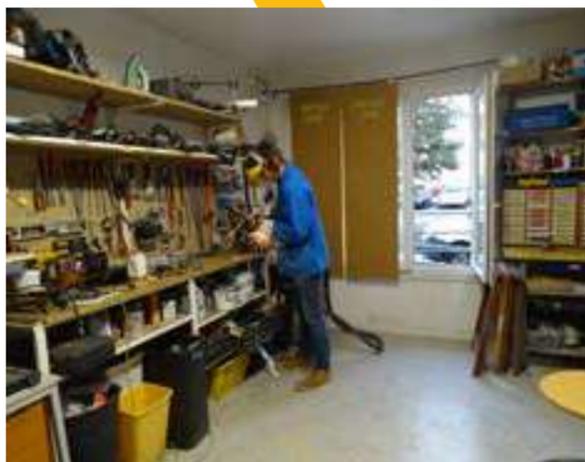


Une action partenariale pour + d'impacts sur la qualité de vie :

L'ensemble du pôle cohésion sociale travaille en lien étroit avec les personnels de proximité et les institutions et parties prenantes locales compétentes (État, communes, EPCI, entreprises et associations de l'économie sociale et solidaire notamment). Il consulte régulièrement les instances existantes, comme les conseils de concertation locatifs pour associer les confédérations de locataires aux différents projets et actions mises en œuvre sur les territoires.

Des projets variés pour + de mobilisation et de sens

Les projets menés par le pôle cohésion sociale, bien que variés, poursuivent un objectif commun : fédérer les locataires autour d'un collectif pouvant apporter des réponses aux difficultés rencontrées. L'ambition portée par ces équipes est de favoriser l'économie circulaire, privilégier les actions au bénéfice de l'environnement et de l'insertion professionnelle.



Protéger les données de nos clients

Dans un contexte de développement des outils du numérique et du digital, d'accroissement des flux de données traitées par les entreprises, la protection des données à caractère personnel constitue un actuel enjeu majeur.

Nos engagements en matière de protection des données personnelles* :

- Respecter les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel ;
- Prendre en compte la protection des données à caractère personnel dès la conception des projets ;
- Informer les personnes concernées en toute transparence des collectes et traitements de leurs données à caractère personnel ;
- Répondre dans les meilleurs délais, au plus tard sous un mois, pour toute demande d'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel.

* Dans le cadre de la réglementation applicable, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018

2020, placée sous le signe de la sensibilisation et du diagnostic :



d'infos en interne

- Campagne de formation des collaborateurs et managers les plus exposés à la protection des données personnelles et au respect des règles du RGPD : **51% des collaborateurs formés sur l'année**
- Formation à caractère obligatoire pour les nouveaux arrivants dont l'activité est concernée
- Communications internes régulières destinées à l'ensemble des collaborateurs sur la sécurité informatique



de sécurité des données pour tous

- Réalisation d'un audit de sécurité de notre système d'information afin d'améliorer de manière permanente la sécurité informatique
- Accompagnement des métiers par le Délégué à la protection des données dans leur mise en œuvre des chantiers de conformité identifiés

- Revue de la cartographie des traitements de données personnelles ;
- Elaboration de procédures ou politiques en vue de documenter la démarche de conformité et l'ancrer dans les processus métiers ;
- Actualisation des mentions d'information figurant sur les supports de collecte de données personnelles ;
- Adaptation des clauses contractuelles de protection des données dans les marchés/contrats de sous-traitance de données personnelles ;

Nos efforts se poursuivent avec bientôt l'adoption d'une charte de protection des données personnelles, pour plus de sécurité juridique, de respect de la vie privée des personnes et de qualité de service auprès de nos clients.

Prévenir les risques de corruption

Le logement social, un secteur sujet aux situations de corruption

La corruption constitue aujourd'hui un risque majeur pour les sociétés en raison des conséquences pénales, financières et de réputation qu'elle peut engendrer.

Le secteur de l'immobilier et plus spécifiquement du logement social sont exposés à des situations potentielles de corruption, toutes fonctions de l'entreprise pouvant être concernées par ce risque. Le Groupe Action Logement et Alliade Habitat sont engagés dans une démarche rigoureuse de maîtrise de ce risque.

L'éthique et l'intégrité, 2 valeurs structurantes dans nos relations avec nos parties prenantes.

Une charte de déontologie commune à l'ensemble du Groupe Action Logement

Depuis son existence, le Groupe Action Logement a inscrit dans sa charte de déontologie les valeurs de l'équité et de la transparence ainsi que des règles de comportement partagées par les collaborateurs de toutes les entités du Groupe relatives notamment à la loyauté, au respect des textes qui encadrent l'activité professionnelle et aux conflits d'intérêts.

Au sein d'Alliade Habitat, nous accordons une importance toute particulière au respect des valeurs qui animent la charte de déontologie du Groupe Action Logement pour préserver l'intégrité de nos états financiers et la réputation d'Alliade Habitat.

Une activité encadrée

- **Le Comité d'audit et des Comptes** est chargé d'examiner le respect de la réglementation, en particulier la lutte anticorruption.
- **Le service d'audit et de maîtrise des risques**, rattaché directement à la Directrice Générale, est chargé de réaliser les interventions d'audit interne, de mettre à jour la cartographie des risques et de suivre les plans d'actions qui en découlent.
- **Le service Contrôle interne et Qualité** est, quant à lui, chargé d'accompagner les fonctions opérationnelles dans la mise en œuvre du dispositif de prévention. Dans ce cadre, Alliade Habitat a déployé un dispositif de prévention du risque de corruption en lien avec les objectifs définis par la Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne d'Action Logement Immobilier.



+ de sensibilisation

• **Déploiement d'un module e-learning** visant à sensibiliser tous les collaborateurs aux valeurs du Groupe Action Logement et aux risques de fraude et à communiquer le dispositif d'alerte. En complément, les collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption ont été formés lors de classes virtuelles avec des mises en situation pratiques.

• **Diffusion d'un guide éthique des achats** rappelant à tous les collaborateurs et fournisseurs les comportements à proscrire et les bonnes pratiques à suivre afin de construire une relation durable et équilibrée dans un cadre de confiance réciproque.

• **Mise en place d'un code de conduite anticorruption** : « la tolérance zéro en matière de corruption ». Son objectif est de partager des valeurs éthiques communes déjà déclinées dans la charte de déontologie en énonçant précisément les règles à respecter en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, et les politiques à suivre en matière de prévention (comme par exemple, la politique des cadeaux, invitations, dons et parrainage et la procédure d'alerte).

89,7%
de salariés formés à la
déontologie niveau 1

Une méthodologie rigoureuse face au risque de corruption

1. La mesure du risque de corruption est réalisée au travers d'une cartographie des risques dont la méthodologie a été refondue par le Groupe Action Logement en 2020.
2. Les risques ont été identifiés en entretien individuels avec les principaux responsables du Groupe Alliade Habitat.
3. Les évaluations tiennent compte des constats obtenus lors des audits précédemment réalisés et ont permis de définir des plans d'actions pour 2021.
4. Surveillance du dispositif intégrée au plan annuel d'audit interne.

Développer notre politique qualité de services

La satisfaction de nos clients locataires et de nos collaborateurs est une préoccupation centrale pour Alliade Habitat. Pour mieux répondre aux attentes, nous nous sommes engagés en 2020 dans une démarche de qualité de services basée sur le référentiel LIVIA développé par l'association DELPHIS.

Notre objectif :
la certification LIVIA
à moyen terme
(36 mois)



Nos 5 engagements qualité pour + d'impact sur la satisfaction clients et collaborateurs

A partir des points d'insatisfaction récurrents de nos clients et de nos collaborateurs*, Alliade Habitat retient les engagements suivants pour initier sa démarche en 2021 :

*enquêtes de satisfaction AVISO en 2018, EFFITEL en 2019 et 2020, et travail interne sur les irritants clients

#1 Évaluation des prestataires et demandes d'intervention technique

- Fixer les délais impératifs de prise en charge et de réalisation ;
- Définir les modalités d'information ;
- Mesurer la satisfaction par suite d'intervention (vérification du « service fait », évaluation intervention) et échanger avec l'ensemble des entreprises intervenantes.

#2 Propreté des parties communes

- Communiquer le planning et les fréquences de nettoyage ;
- Contrôler le nettoyage des parties communes intérieures et l'entretien des espaces extérieurs ;
- Mesurer la satisfaction avec par exemple le taux de satisfaction des locataires sur l'entretien des espaces communs intérieurs et l'entretien des espaces extérieurs, le contrôle de l'affichage et des modalités d'information, le taux de conformité à la grille de contrôle propreté et le contrôle des plans d'actions mis en œuvre.

#3 Suivi des réclamations écrites

- Fixer des délais d'accusé de réception de toutes insatisfactions écrites.
- Assurer le suivi d'une réclamation
- Evaluer le taux de satisfaction sur le respect des délais, le taux de relances. Une attention particulière sera portée au taux de traitement définitif de la réclamation écrite.

#4 La mutation

- Proposer des logements adaptés aux besoins du client à chaque étape de son parcours résidentiel : un accent particulier sera mis sur les modalités de mutation et les délais. La mesure de la satisfaction se fera avec un taux de satisfaction sur l'entretien d'étude des possibilités de mutation, le taux de respect des délais, le taux de demandes ayant abouti.

#5 Le standard à la relocation

- Assurer une entrée dans les lieux dans les meilleures conditions possibles avec à minima :
 - Contrôle de la propreté du logement avant l'entrée dans les lieux ;
 - Accompagnement à l'activation de compte sur l'extranet locataire ;
 - Un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement.
- Mesurer la satisfaction sur la propreté du logement, le taux de satisfaction des nouveaux entrants le taux de comptes ouverts sur l'extranet locataire, le taux d'entretien proposés et réalisés.

Performance RSE et réalisations sur les 5 axes EuroGR

2

AXE SOCIAL ET RES-SOURCES HUMAINES

Une démarche novatrice et fédératrice

Avec ces engagements Alliade Habitat s'adapte à ses propres besoins et exigences en termes de satisfaction client et de qualité de services tout en donnant du sens aux équipes. Ce projet s'inscrit dans un déploiement participatif où la mobilisation des collaborateurs est importante dans la réussite du projet avec la création d'un « COMITE QUALITE » en prise directe avec des acteurs du terrain et la mise en place de groupes de travail spécifiques pour les 5 engagements clés. Par ailleurs cette nouvelle démarche s'articule totalement avec celle qu'ALI demande à ses filiales de déployer dès 2021.

Une gestion de la crise sanitaire concertée

3 Grands principes au coeur de la gestion de cette crise sanitaire

- Adaptation de nos prises de décision aux annonces gouvernementales successives ;
- Association des Représentants du personnel aux réflexions dans le cadre d'un dialogue social régulier ;
- Respect d'une temporalité permettant d'articuler les temps de réflexion nécessaires à la prise de décision, et les temps d'agilité imposés par l'évolution de la situation.

Objectifs au coeur de travaux collectifs

- Encadrer la continuité de l'activité
- Préparer la reprise
- Assurer la sécurité de tous

Plusieurs documents clés établis* :

- Un plan d'ensemble détaillé incluant 3 procédures annexes, 16 fiches conseils sur les gestes barrières et un kit managers ;
- L'annexe au DUER Covid-19 actualisée ;
- Un plan de reprise d'activité (PRA) ;
- Des actions d'approvisionnement des EPI, (stock glissant de 2 mois) ;
- Des actions de communication et de formation, notamment un e-learning sur la Covid-19 et les EPI associés ;
- La mise en place d'un réseau de référents Covid-19.

*Ces éléments sont mis à jour régulièrement en fonction de l'évolution du contexte sanitaire, des mesures gouvernementales et des facteurs internes à l'entreprise.

Le déploiement massif du travail à distance comme mot d'ordre

Des modalités particulières et temporaires ont été mises en œuvre en 2020 en cohérence avec l'évolution de la situation sanitaire, les recommandations gouvernementales, la disponibilité du matériel informatique adéquat, et la nature du poste occupé. Ainsi, les collaborateurs administratifs ont eu accès à du télétravail (100%, avec déplacements ponctuels ou en rotation).

La satisfaction collaborateurs, une priorité

La politique des Ressources Humaines, pilier fondamental de la stratégie d'Alliade Habitat.

NOS 5 GRANDS AXES

- Assurer les fondamentaux RH en étant partenaires des opérationnels

- Renforcer l'attractivité, l'intégration et la fidélisation notamment au regard des compétences clés de l'entreprise, mais aussi de l'emploi des jeunes et des seniors et plus généralement dans le cadre de la politique Diversité

- Favoriser l'implication de tous et le développement des talents, développer et accompagner les parcours professionnels

- Communiquer, accompagner le changement et associer le management et les collaborateurs

- Développer la performance sociale, garantir la santé, sécurité et qualité de vie au travail des collaborateurs

87% des attentes des collaborateurs exprimées lors des entretiens annuels ont été satisfaites en 2020

La Direction des Ressources Humaines a accompagné le lancement début 2020, d'un projet d'ajustement d'organisation de l'entreprise avec un objectif : **la satisfaction client et collaborateur.**

La communication, la qualité de vie au travail et le management au centre des attentions des collaborateurs

Nos actions :

- Création du poste de chargée de communication interne
- Renforcement de l'activité Santé, sécurité, Qualité de vie au Travail
- Investissement sur les formations et le parcours management



Alliade Management Programme, un parcours de formation dédié aux managers :

Les nouveaux managers ont été inscrits aux fondamentaux du manager Alliade. Cette première étape du parcours managérial a pour objectif de mieux se connaître pour mieux interagir et adapter son mode de management. Pour les managers plus anciens, les formations ont été organisées sur le second semestre 2020, 4 groupes ont été constitués en fonction de la maturité managériale de chacun (parcours perspective ou horizon).



32
managers ont
suivi une formation
management en 2020

Formation sécurité, une formation pour tous

Chaque collaborateur est formé à la sécurité en fonction du poste occupé. Les habilitations (électriques, SST, ...) nécessitant un renouvellement sont prises en compte dans le cadre du plan de formation. Etant donné le grand nombre de collaborateurs en télétravail, aucun exercice d'évacuation n'a pu avoir lieu en 2020.

En revanche, l'ensemble des locaux a bénéficié d'une signalisation adaptée au risque pandémique et un kit Covid comprenant des EPI (masques, lingettes et gel désinfectants...) ainsi que des fiches de sécurité ont été remises à chaque collaborateur en fonction des spécificités de son métier.

Livret sécurité via un e-learning

Sa diffusion a été ajustée en cours d'année d'une part, pour tenir compte des conditions sanitaires et d'autre part, pour sensibiliser plus pleinement chaque collaborateur à la santé et à la sécurité via un e-learning. Son déploiement est prévu à l'ensemble des collaborateurs administratifs dès le début d'année 2021. Pour les personnels de proximité, il se fera sous forme d'ateliers collectifs en présence du manager et de l'animatrice Santé Sécurité et qvt.

POURSUITE DES ACTIONS SANTÉ ET SÉCURITÉ ENGAGÉES AVEC ADAPTATION AU CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

Poursuite des services d'accompagnement proposés aux collaborateurs

- Une cellule d'écoute téléphonique est ouverte à tous les salariés 7/7 jrs et 24H/24 avec deux prestations supplémentaires mobilisables par le service RH ;
- Une assistante sociale est à la disposition des collaborateurs, via un organisme extérieur. L'objectif est l'écoute et l'orientation des collaborateurs confrontés à des difficultés passagères ou durables tant dans le cadre professionnel que personnel.

Ces services font l'objet d'information régulière auprès des collaborateurs.

Premiers secours

Tous les locaux d'Alliade Habitat ont été équipés d'armoires à pharmacie pendant l'été 2020 et la campagne des trousse de secours pour les gardiens et les régies a été finalisée en fin d'année.

Programme de prévention des TMS - Troubles Musculosquelettiques (TMS Pro)

L'objectif de cette démarche (en lien avec la CARSAT Rhône Alpes) est de contribuer à faire baisser la sinistralité due aux TMS et aux AT liés aux manutentions manuelles.

Ce projet s'échelonne sur 4 ans, avec un démarrage prévu début 2021 pour l'animatrice Santé Sécurité et QVT.

Plan d'action absentéisme pour les absences maladie et arrêts de travail

Le groupe de réflexion constitué fin 2019 poursuit son cours en 2020.

Dispositif d'alerte Groupe

Dans le cadre d'une procédure commune au Groupe Action Logement, Alliade bénéficie d'une procédure interne dématérialisée pour recueillir les éventuels signalements des collaborateurs relatifs à des situations de souffrances au travail, de discrimination ou de harcèlement.

Maintien et développement des partenariats

Continuité des partenariats avec l'AGEFIPH, le SAMETH et le CAP EMPLOI pour les aménagements de poste permettant le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Diversité et équité

Au cœur des valeurs de l'entreprise, la politique diversité s'intègre dans les différents axes et processus de la politique Ressources Humaines de manière à prévenir toute forme de discrimination.

Notre partenariat avec l'ESDES Lyon (Business School of UCLY) et l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées), témoin de notre engagement pour l'inclusion

Une mission d'inclusion du handicap confiée à 4 étudiants de Master dans le cadre d'un programme **Handi Management** a permis de mettre à l'honneur une douzaine de collaborateurs de l'entreprise, qui touchés directement ou indirectement par le handicap ont souhaité apporter leur témoignage, être interviewé, filmé.

Au-delà de la vidéo réalisée, une animation a été proposée à tous les collaborateurs afin de participer à des ateliers sur le thème du handicap.

Notre politique de rémunération, une preuve de nos convictions en matière d'équité

En 2020, l'objectif a été de maintenir une politique de rémunération basée sur la contribution individuelle, tout en valorisant des périphériques de rémunération et des mesures définies dans le cadre d'harmonisation de dispositions sociales liées à des opérations de fusion (valorisation de la prime de vacances, participation employeur sur les cotisations prévoyance, valorisation des titres restaurant, etc.).

La campagne des augmentations individuelles est basée sur une triple cohérence : trajectoire professionnelle individuelle ; équité interne en référence à la classification des emplois ; compétitivité externe en référence à un benchmark des rémunérations.

Elle a conduit à l'octroi d'une augmentation pour 29% des collaborateurs, et d'une prime exceptionnelle pour 12% d'entre eux. Au final, **ce sont 41% des collaborateurs qui ont bénéficié d'une mesure individuelle en 2020.**

94/100
indice de parité
femme-homme



Un dialogue social régulier

L'année 2020 a été consacrée à la mise en place de la nouvelle instance le Comité Social Economique (CSE), avec de nouveaux représentants du personnel élus ou désignés.

Dans la continuité des engagements pris par l'accord dialogue social renégocié en 2019, les représentants du personnel et la Direction inscrivent leurs discussions dans le cadre de réunions communes aux sociétés de l'Unité Economique et Sociale (UES) Alliade à laquelle appartient Alliade Habitat. Cet accord marque la volonté d'un dialogue constructif et affirme les engagements respectifs garants de comportements respectueux des droits et devoirs de chaque partie.

Une trentaine de réunions avec le CSE

Outre les consultations obligatoires, les points abordés ont concerné :

- La gestion de la crise sanitaire ;
- Les projets d'évolution d'organisation de l'entreprise ;
- Les projets de déménagements et d'aménagement des locaux.

Les négociations avec les délégués syndicaux ont principalement porté sur un nouveau dispositif d'intéressement avec de nouvelles modalités de déclenchement et de calcul de l'enveloppe d'intéressement, le télétravail et des dispositions spécifiques liées à la période de crise sanitaire (accords sur les jours de repos, prime exceptionnelle de pouvoir d'achat).

3

AXE SOCIÉTAL

Alliade Habitat, acteur d'utilité sociale et économique

Notre vocation est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. En améliorant l'accès au logement des salariés, nous levons l'un des freins à la compétitivité des entreprises, à l'emploi et au pouvoir d'achat.

Opérateur économique de premier plan au sein de la Région AURA, l'activité et les investissements d'Alliade Habitat alimentent directement l'économie locale.

A moyen terme (6 ans), ce sont près de 2,3 Milliards d'euros qui seront investis dans :

- La construction et l'acquisition de logements ;
- La rénovation du parc ;
- Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain
- La revitalisation des villes moyennes.

En favorisant l'innovation, nous contribuons également au développement d'activités créatrices de richesse et de croissance pour le territoire.

Développer une offre locative équilibrée répondant à la diversité des besoins

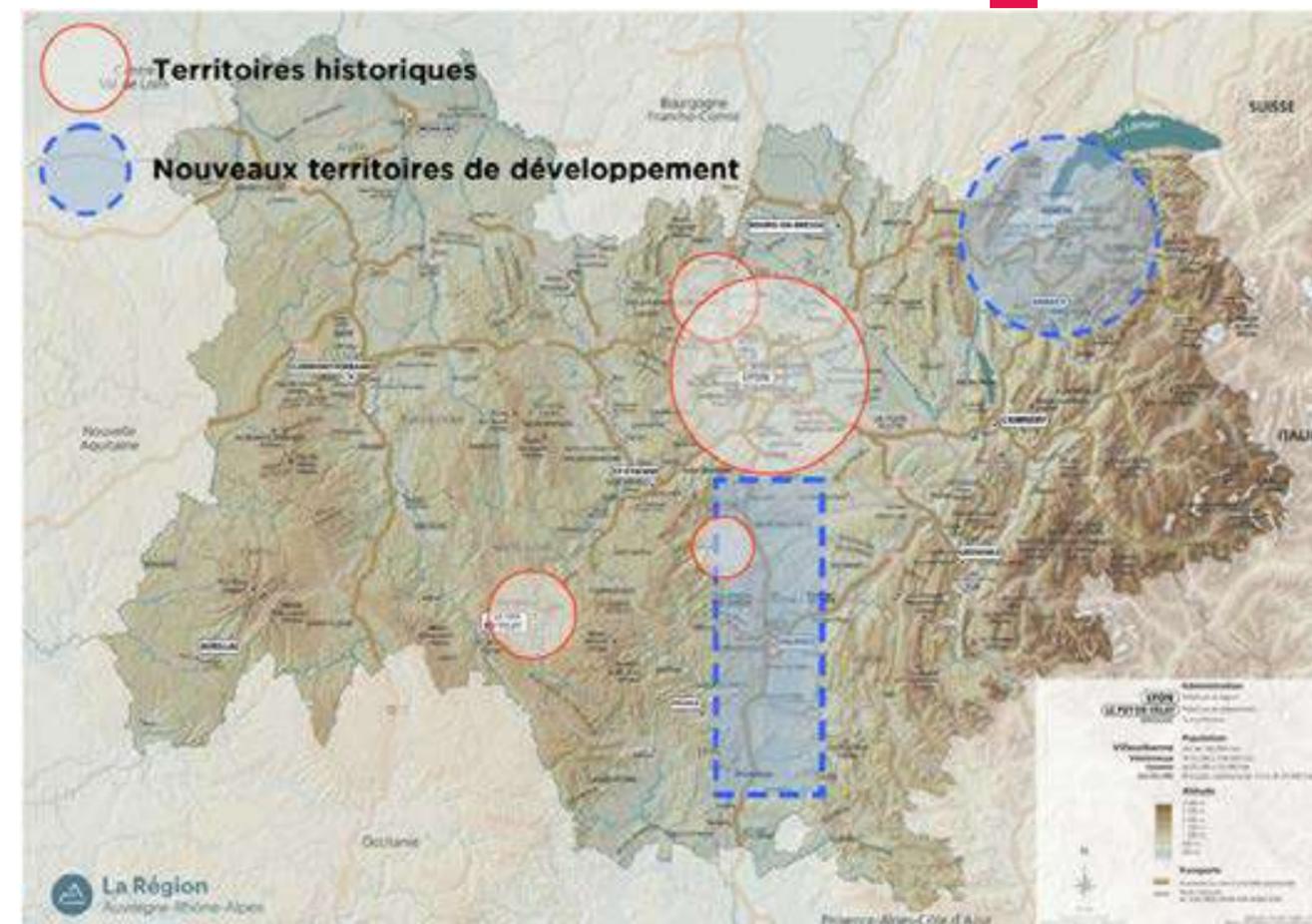
Accélérer la production

Alliade Habitat a initié une très forte accélération de sa production, en passant de 840 logements sociaux agréés en 2015 à 1 850 en 2019 (+120%).

Passage d'un taux de production de 2,2% en 2015 à 4,5% en 2019

Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, l'engagement pris auprès des partenaires publics est de maintenir une production élevée, tout en gardant un niveau d'investissement soutenable à long terme, avec un objectif de 1400 logements locatifs sociaux par an, soit 3,6% du patrimoine. Cet objectif se situe nettement au-dessus des objectifs de production fixés par la Région ou la Métropole de Lyon (2,7%).

En 2020, malgré le COVID, plus de 1600 logements initiés (agréments sociaux, LLI et accession).



Développer l'offre à destination des jeunes (jeunes actifs et en formation) et des salariés en mobilité

Dans leur grande majorité, les jeunes actifs (salariés et en formation) entrent sur le marché du travail par des contrats précaires et leurs difficultés d'accès au logement sont un frein à la mobilité géographique et à l'emploi.

L'enjeu du logement des jeunes est perceptible à travers les demandes de logements sociaux. Dans la Métropole de Lyon, un ménage sur deux fait une demande de T1/T2, à Lyon-Villeurbanne (52% de la demande) mais aussi en périphérie (45%). Ce sont majoritairement des personnes seules, qui représentent 40% de la demande globale, mais aussi une partie des couples sans enfants ou des familles monoparentales. Par ailleurs, avec seulement 31% de l'offre, le T1/T2 sont très nettement déficitaires : 1 T1 attribué pour 7 demandes contre 1 T3 attribué pour 3 demandes.

La Métropole de Lyon connaît en outre un important déficit d'offre pour les étudiants et s'est fixée comme objectif de produire 860 places/an entre 2018 et 2020 puis 400 places/an minimum entre 2021 et 2026 (entre 2015 et 2017 ces objectifs n'ont pas été atteints).

En 2020, plus de 1000 logements jeunes gérés en direct via notre marque SO COLOC !

Un dispositif de logements individuels, en colocations et

en colocations citoyennes :

les jeunes s'investissent à raison de 2h/semaine dans des actions citoyennes et des projets locaux avec nos associations partenaires (accompagnement scolaire, activités en résidence de personnes âgées autonomes, activités culturelles, gastronomiques...) afin de bénéficier, en retour, d'un loyer compétitif. Ces actions sont encadrées par un référent Alliade Habitat et font l'objet d'un suivi régulier.



Nous développons de plus en plus la colocation sanctuarisée par la loi ELAN et toujours grâce à cette loi, les logements réservés à un public de jeunes travailleurs de moins de 30 ans qui viennent compléter notre offre de PLS étudiants.

Bel'Air Musset - Une colocation repensée pour les salariés des start-ups de Bel Air Camp

Du fait de sa proximité avec Bel Air Camp, notre résidence Bel Air Musset constitue un terrain d'expérimentation idéal pour tester certaines innovations. Elle se situe en outre dans le secteur « Carré de Soie », l'un des grands projets urbains de l'agglomération, qui accueille des grandes entreprises comme Adecco, Véolia, Technip ou Alstom. Cette proximité permettra d'élargir la cible des salariés et des entreprises visées, en lien avec Action Logement Services.



La résidence Bel Air Musset doit par ailleurs faire l'objet d'une opération exemplaire de « renouvellement de patrimoine » (opération de micro-renouvellement urbain auto-financée) qui permettra d'expérimenter plusieurs innovations techniques (monitoring « éco-touch », chaudières numériques, visites virtuelles...) en s'appuyant sur les différents volets du projet immobilier :

- Rénovation de 104 lgts et revalorisation de l'offre
- Création d'espaces verts et lutte contre l'effet d'îlot de chaleur urbain
- Démolition d'une tour de 34 lgts et reconstruction-diversification de 66 lgts en accession sociale et locatif intermédiaire, afin de diversifier l'offre sur le secteur au profit de salariés d'entreprises

Développer le logement intermédiaire pour les salariés

Le logement intermédiaire présente un enjeu fort pour Alliade Habitat car il permet d'enrichir notre offre à destination des salariés, **le taux de salariés logés étant deux fois plus important sur ce segment**. Il permet également d'améliorer la mixité sociale au sein de nos résidences, d'élargir notre offre pour favoriser la mobilité ou encore de reconstituer un stock futur de patrimoine à vendre sans dégrader l'offre de logement social. C'est également un levier pour accroître nos capacités de production sur des marchés fonciers de plus en plus tendus.

Par ailleurs, Alliade Habitat est partie prenante de la convention de partenariat Métropole de Lyon - Action Logement Immobilier, portant sur la production de logements intermédiaires.



Développer l'offre à destination des plus modestes

Alliade Habitat s'engage à accentuer ses efforts en matière de PLAI, et à doubler le volume programmé.

Notre programmation comprendra une part substantielle de logements financés en Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) avec une cible autour de 33% de la production de logements locatifs sociaux.

Cet important effort de production sera surtout mesurable en nombre de logements, son pourcentage dans la programmation étant mécaniquement limité par une importante production additionnelle de produits spécifiques financés en Prêt Locatif Social (PLS) : résidences étudiantes, densification/diversification, Usufruit Locatif Social, surplus de VEFA au-delà des quotas SMS... L'ajout de PLS permet également d'atteindre un équilibre financier indispensable à certaines opérations.

Le développement de l'agglomération lyonnaise risque d'entraîner une certaine saturation, notamment en matière de foncier constructible, et le report d'une partie du développement démographique sur les secteurs périurbains périphériques de l'aire urbaine. Cette tendance est par ailleurs favorisée par la création du Réseau Express de l'Aire Métropolitaine Lyonnaise (« RER Lyonnais ») et par le développement de pôles économiques périphériques (Est Lyonnais, Nord Isère, Plaine de l'Ain, Brignais, etc.). Il existe donc sur ces territoires, une demande en logements de la part de salariés d'entreprises. Celle-ci s'oriente plutôt vers de la maison individuelle ou de l'habitat intermédiaire. Ce type de produit présente également un intérêt en termes de satisfaction client, de coût d'exploitation et, à terme, de revente.

374

PLAI produits en 2020 soit plus de 27% de nos agréments LLS

Nouveautés 2020

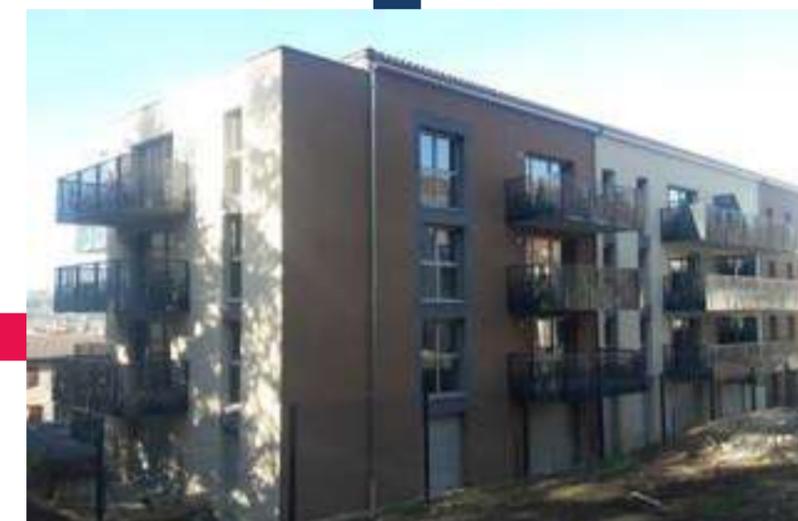
La labellisation HSS, une preuve de plus de notre engagement - labélisation en cours -

Le label HSS – Habitat Senior Services® est un dispositif visant le maintien à domicile des seniors, déployé autour de 6 grands principes :

- Un environnement approprié, à proximité des commerces et des services ;
- Des résidences accessibles, favorisant la mobilité : arrêt minute senior au plus près du hall d'entrée, éclairages renforcés dans les halls, couloirs et escaliers ;
- Des logements pratiques, confortables et sécurisants, permettant de prolonger au maximum l'autonomie des occupants : douche et robinetterie adaptées, volets roulants motorisés, prises électriques à bonne hauteur ;
- Le choix de la mixité générationnelle, qui renforce le lien social et la solidarité entre voisins ;
- Des services personnalisés, avec un interlocuteur privilégié et à l'écoute des locataires, une procédure de détection et de suivi des situations à risques, ainsi que de multiples services proposés par des partenaires locaux, comme l'aide au petit bricolage, l'animation sociale, le portage des repas ;
- Un personnel mobilisé et formé pour une prise en charge de qualité et favoriser le travail social.



Une fois le label obtenu, Alliade Habitat pourra procéder à l'adaptation HSS® des logements concernés, ainsi qu'à la mise en place de plusieurs services gratuits. Nous proposerons notamment, en partenariat avec les communes et les CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), des visites, des animations ou la livraison de plateaux repas... **Et dans le cadre de notre Charte de Bon Voisinage, nous encouragerons l'entraide intergénérationnelle et l'échange de petits services** : les plus jeunes feront les courses, pendant que les plus âgés garderont leurs enfants par exemple. C'est ça aussi le mieux vivre ensemble.



Une Offre à destination des accédants

En 2020, Alliade Habitat a constitué un pôle accession pour renforcer son offre à destination des accédants. Nos logements disponibles à la vente sont accessibles à tous les types de profils : locataires et non locataires Alliade Habitat, primo-accédants et non primo-accédants... En effet, parce que nous savons que devenir propriétaire peut constituer un « tremplin » dans un parcours de vie, toute personne répondant aux critères de plafond de ressources peut prétendre à l'acquisition d'un logement Alliade Habitat.

Nous disposons d'un large choix de logements destinés à l'achat, **dans l'ancien comme dans le neuf.**



La ferme urbaine des Girondins, un projet innovant, engagé pour l'environnement et la mixité sociale

Située sur la ZAC des Girondins (Lyon 7), la ferme urbaine accueillera dès 2023 une résidence de 120 logements en locatif et accession sociale, des logements étudiants So Coloc et en son toit, une ferme urbaine et son local commercial, au pied de l'immeuble. Exploitée par Ma Ville Verte la ferme prend actuellement la forme d'un potager transitoire, sur le site de construction et permet déjà des ventes directes auprès des habitants du quartier. Véritable lieu d'échange, le site accueille aussi une trentaine de start-up en locaux temporaires gérés par Plateau Urbain. Enfin le site a été aménagé pour la venue du grand public grâce à un espace de verdure pensé pour des instants conviviaux en famille ou entre voisins, dont la SERL est propriétaire. Soutenue par la métropole de Lyon, **la ferme urbaine est donc un projet innovant collectif engagé pour plus de cohésion sociale.**



Ces acteurs sont liés par la convention partenariale de la **Chaire Habitat du Futur**, encadrée par l'ENSAL, école d'architecture qui intervient à la fois sur la dimension sociale du projet avec une étude portée sur la vie du quartier, et sur la dimension écologique et technique du potager transitoire qui préfigure la ferme urbaine de demain.



4

AXE ÉCONOMIQUE

Entretien notre patrimoine

A partir de la durée de vie des composants, de leur état et de la note du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) de chacun de nos produits (localisation, attractivité du territoire, état du produit) nous établissons des programmes de travaux qui vont alimenter nos principaux outils de gestion patrimoniale (PSP et PAP) Les risques sont maîtrisés par la définition, l'actualisation et la mise en œuvre de plans pluri annuels de travaux comme le Plan stratégique Patrimoine (réhabilitations) et le Plan d'amélioration du patrimoine (gros entretien programmé et travaux de remplacement de composants).



Notre rôle est d'assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients et de donner l'image d'un bailleur soucieux de la qualité de son patrimoine.

Réaliser des achats responsables

En lien avec DELPHIS nous avons construit le référentiel des achats responsables qui nous permet à la fois de décider le niveau d'exigence souhaité mais aussi de mesurer les progrès accomplis.

La crise sanitaire de la COVID 19, a eu un effet de prise de conscience collective sur l'impact de notre environnement sur l'économie et le social, et notamment notre façon de nous comporter. Elle a renforcé le fait que la fonction Achat, mise en place fin 2019, doit se positionner comme un véritable levier pour promouvoir, actionner des actions RSE et assurer la poursuite d'activité. Dès le début du confinement, une vigilance particulière a été portée sur le maintien du flux de commandes et les délais de règlement des fournisseurs, afin de ne pas mettre en péril nos partenaires. Aussi, le service Achats s'est mobilisé avec les autres services supports pour l'acquisition de produits et d'équipements de protection individuelle, permettant ainsi le maintien de notre activité, en préservant la santé de nos salariés et nos locataires : sourcing fournisseurs, choix des produits adaptés, logistique et suivi des approvisionnements.

Une nouvelle politique Achats Responsables va être déployée sur 2021, pour améliorer l'efficacité et le professionnalisme des achats, optimiser le partenariat fournisseur, et développer des achats innovants et responsables.

Associée à l'ancrage de la charte de déontologie d'Action Logement en 2020 (sensibilisations et formations), elle va participer à la montée en puissance de la fonction Achats responsables au sein d'Alliade Habitat, avec la recherche de nouveaux leviers tels que :

- Promouvoir l'achat local tout en respectant les obligations de la commande publique
- Renforcer le recours aux travailleurs en situation de handicap : développement du partenariat avec le réseau GESAT en 2021 territoires d'intervention
- Développer l'insertion en faisant fructifier les 3 conventions signées sur nos principaux
- Déployer une méthodologie « coût global » pour valoriser les mesures RSE en économies durables.

Mieux connaître nos fournisseurs

Notre ambition : faire progresser nos fournisseurs et les accompagner tout au long de nos relations contractuelles pour améliorer la satisfaction de nos clients. Alliade Habitat rencontre et écoute régulièrement ses fournisseurs afin de pouvoir améliorer la qualité de services apporté à nos clients.

Avoir une relation gagnant-gagnant

Toutes les anomalies fournisseurs sont traitées suivant un process bien défini qui nous permet de remonter l'anomalie du terrain, de la traiter et d'apporter une réponse et une solution rapide à l'émetteur.

Les entreprises sont rencontrées afin de permettre de trouver une issue rapide à l'anomalie et formaliser l'échanger par le biais d'une fiche action de progrès qui permet de mesurer la résolution de l'anomalie mais surtout de vérifier qu'il n'y en a pas de nouvelle.

L'impayé, un indicateur d'activité sensible

Au cours de l'année 2020, l'impayé a augmenté de 10,31%. Cette évolution à la hausse a été particulièrement significative lors du premier confinement de mars-avril (+13%). La baisse de l'encours a cependant été progressive de septembre à décembre.

Afin de limiter cette aggravation, la priorité a été donnée au traitement des dettes les plus importantes, à la détection de situations fragiles pouvant être présentées au Fonds d'Aide d'Alliade Habitat.

Évolution de l'impayé en 2020 et moyens mis en oeuvre pour limiter l'aggravation

Le risque client a évolué de +3.39% entre 2019 et 2020, en 2019 1.62% de la facturation de l'année n'était pas recouvert en 2020 ce taux est de 1.68%. Nous constatons une légère augmentation (+3.39%) de ce taux mais nous voyons que les actions mises en place on permet de limiter cette détérioration.

SOUTENIR NOS LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ

Mise en place d'échéanciers

Mise en place de plans d'apurement pour prévenir les expulsions des locataires présents et les aider à apurer leur dette : 1213 plans pour 7022 locataires

Mise en place de plans d'apurement pour aider les locataires partis à régler leur dette : 55 plans pour 3576 locataires

Pour les locataires présents : 35 aides financières (CCAS, CAF, Caisse de retraites) ont été sollicitées et 303 demandes de FSL ont été faites

5

AXE ENVIRONNEMENTAL

Rénover et construire en préservant l'environnement

Placer nos clients et nos parties intéressées au cœur de notre activité, nous remettre en question régulièrement, chercher à leur apporter dans les délais impartis, les réponses pertinentes, respecter nos engagements, être attentifs à notre empreinte sur l'environnement sont les clés de notre succès, de notre fierté et de la pérennité d'Alliade Habitat.

L'habitat étant l'un des principaux émetteurs de gaz à effet de serre, le développement et la rénovation d'un parc économe en énergie constitue un enjeu environnemental majeur. Mais l'enjeu est également social (lutte contre la précarité énergétique), économique (développement d'une filière pourvoyeuse d'emplois et d'innovations), financier (optimisation de nos ressources et de nos financements), juridique (respect des obligations légales et des engagements) et politique (contribution du Groupe Action Logement aux politiques locales en matière d'environnement). En tant qu'acteur d'utilité sociale et économique, nous avons vocation à répondre à ces différents enjeux.

Alliade Habitat est fortement engagé dans une démarche de Haute Qualité Environnementale :

- En développant des constructions neuves exemplaires : des Bâtiments à énergie positive et à bas carbone « E+C- » ou des Bâtiments très performants : RT -10 à 20 % ou encore des Bâtiments neufs performants : RT 2012
- En poursuivant un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc avec pour objectif d'ici 2025, de ramener le patrimoine classé E à 10% du parc et d'éradiquer les étiquettes F et G
- En contribuant au développement du chauffage urbain, moins émetteur des sources d'énergies classiques

Une Charte de « Chantier à Faibles Nuisances » instaurée afin de limiter les nuisances des opérations de construction, de réhabilitation et de démolition aussi bien pour les riverains, pour le personnel de chantier, que pour l'environnement proche. Cette charte de « Chantier à faibles nuisances » est intégrée aux pièces contractuelles des marchés de travaux et sa signature est un préalable obligatoire au démarrage des travaux.



Actions mises en oeuvre

Parmi les actions mises en place, Alliade Habitat s'assure en amont et durant la phase de chantier :

Du respect la réglementation

Toutes les entreprises intervenant sur le chantier (y compris sous-traitants, intérimaires...) s'engagent à respecter la réglementation en vigueur, notamment le code du travail, le code de la Santé publique et le code de l'environnement.

Du respect de certains objectifs importants qui sont définis dans la Charte de Chantier à faibles nuisances, et notamment de :

- Identifier l'état de l'existant (volumes et types de déchets) ;
- Minimiser la production de déchets ;
- Assurer la traçabilité des déchets ;
- Valoriser les matériaux issus de la déconstruction ;
- Économiser les consommations de matériaux et d'énergie.
- Limiter les risques et les nuisances causés aux riverains du chantier
- Limiter les risques sur la santé des ouvriers ;
- Limiter les pollutions de proximité.

Depuis 2018, suite à différents groupes de travail sur les achats responsables, Alliade Habitat a également intégré dans son règlement interne de commission d'appel d'offres parmi les critères techniques des critères environnementaux tels que :

- Le bilan carbone du chantier ;
- L'analyse du cycle de vie ;
- La démarche éco-responsable mise en oeuvre sur le chantier ;
- Le développement des approvisionnements directs où biosourcés ou recyclés ;
- La pérennité et facilité de l'entretien ;
- Le respect de la biodiversité.



Il faut retenir que ces différents éléments et notamment notre engagement dans la labellisation E+C- participent à l'**acculturation progressive de nos personnels** à prendre en considération un modèle de production nouveau.

Certains des éléments d'une économie circulaire se retrouvent ainsi à travers :

- L'analyse du cycle de vie des matériaux de nos constructions (approvisionnement durable, écoconception et prévention du recyclage des déchets) ;
- La recherche de matériaux biosourcés (consommation responsable) et proches des lieux de construction (écologie territoriale) via l'analyse des fiche descriptives environnementales et sanitaires des matériaux mis en oeuvre sur nos chantiers.

Nous ne sommes aujourd'hui qu'au stade de l'expérimentation sur quelques sites mais **le développement de cette labellisation (future RE 2020)** accélèrera notre démarche responsable

Poursuivre un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc

Notre stratégie : rénover et développer des constructions neuves très performantes

AXE 1 : Rénover 35% du parc, la poursuite d'un objectif initial particulièrement ambitieux :

- Continuer la rénovation thermique de l'ensemble du parc, avec un objectif de 1100 logements livrés par an entre 2020 et 2025.
- Rénover une partie du patrimoine en basse consommation énergétique (BBC), niveau proche du logement neuf.
- Cibler une réduction des charges, de l'ordre de 20% dans les bâtiments rénovés.

La lutte contre la précarité énergétique par la baisse des charges de chauffage : une priorité nationale amplement relayée par les bailleurs sociaux

1. La répartition initiale du parc Alliade Habitat se caractérise par une proportion élevée d'étiquettes E (33% contre 13% en moyenne dans le parc social), qui implique un effort de rénovation globalement plus important, pour une consommation moyenne équivalente au reste du parc social. Par ailleurs, on recense initialement très peu d'étiquettes F (3%) et G (0,1%).

Le parc EFG est passé de 35% en 2012 à près de 15% en 2020 soit un gain de 20 points et un parc économe presque divisé par deux en 6 ans. Grâce à l'accélération engagée dans le cadre du prêt haut de bilan, l'objectif est de ramener ce taux autour de 10% d'ici 2025 et éradiquer les étiquettes F et G (3% de notre parc actuel).

Un gain de 20 points sur la consommation du parc EFG entre 2012 et 2020

2. Accélérer la rénovation thermique du parc à court terme

Le Prêt Haut de Bilan Bonifié (PHBB) CDC/ Action Logement, doit permettre, grâce à des quasi-fonds propres, d'accélérer les investissements des bailleurs sociaux. Alliade Habitat a obtenu un 1er prêt haut de bilan de 29 940 000 €, dont 23 940 000 € pour la rénovation thermique du parc et 6 000 000 € pour la production. Pour la rénovation thermique, l'objectif était particulièrement ambitieux puisqu'il prévoyait la réhabilitation de 5 400 logements sur 3 ans, soit plus de 2400 logements additionnels (à titre de comparaison, le volume porté par le pôle public de l'habitat de la Métropole de Lyon est de 1850 logements additionnels).



Ce dispositif a généré un véritable effet levier sur l'économie locale, puisque **pour Alliade Habitat 1 000 000 € de PHBB ont généré près de 4 500 000 € d'investissements supplémentaires, soit 140 000 000 € au total**. L'ambition du plan d'investissement proposé par Alliade Habitat a ainsi permis d'accroître fortement les fonds injectés dans la Métropole Lyonnaise (67 M€ de prêt au total pour les 5 bailleurs dont le siège social est à Lyon).

3. Nous poursuivons ainsi nos efforts pour une plus grande satisfaction **des locataires qui réalisent des économies substantielles.**

Pour nos locataires, une baisse moyenne des charges à -39%, soit une économie de 33€/mois en moyenne.

*Analyse sur une vingtaine de rénovations thermiques livrées entre 2011 et 2017.



Satisfaction client :

85,1% des locataires sont satisfaits de l'information diffusée pendant les travaux de réhabilitation et 94,4% des locataires considèrent que la rénovation a amélioré leur confort . Enfin, 90% sont satisfaits de la qualité des travaux réalisés

Désormais les enquêtes post rénovation sont réalisées systématiquement et inscrites dans le mode opératoire des opérations de rénovation validé par l'ensemble des Parties Prenantes (maitrise d'ouvrage, gestion loc, commercialisa-

4. Innover en rénovation : la surélévation

Construire la ville sur la ville a bien des avantages : encourager la mixité - du résidentiel parfois au-dessus de bureaux -, éviter l'imperméabilisation des sols - le terrain est déjà artificialisé -, protéger la végétalisation - elle peut même en ajouter -, le patrimoine - la surélévation est très encadrée en ce sens - et restructurer plutôt que démolir. De même qu'elle est bas-carbone, érigée en bois le plus souvent.

Livraison de la surélévation de la rue Smith à Lyon 2

Avant



Après



AXE 2 : Développer des constructions neuves très performantes en :

- Contribuant au développement d'un parc peu consommateur d'énergie (60 kilowattheure/m2 maximum contre environ 240 dans le parc privé ancien) ;
- Visant des labels plus performants que la réglementation thermique actuelle et contribuant notamment à l'expérimentation "E+C-" (Bâtiment à Énergie Positive et Bas Carbone) ;
- Luttant contre les îlots de chaleur en favorisant l'intensification urbaine.

Exemple de construction neuve très performante : résidence Les Humberts- Domartin – 11 logements

Lancement de chantier le 24/11/2020 : expérimentation bas carbone - structure principale béton et remplissage bois/paille.

Le principe constructif : il se veut vertueux sur le plan environnemental. En plus des dispositions d'orientations des logements, nous avons mis en place une enveloppe constructive très performante. Le système porteur est en béton et comprend la dalle basse, la dalle intermédiaire et des poteaux périphériques. **Les murs sont en ossature bois/paille. La toiture est en fermette bois avec une sur-isolation des combles.** Ce principe constructif assure une très haute performance de l'enveloppe thermique du projet, tant en hiver qu'en été. En effet, la paille assure un déphasage thermique conséquent vis-à-vis du confort d'été des futurs habitants.



Échanges avec la FBTP69 sur la structuration des matériaux biosourcés

Agir sur nos émissions de gaz à effet de serre

Un audit énergétique sur le patrimoine ainsi qu'un bilan des émissions de gaz à effet de serre ont été réalisés en 2020 sur :

- Les résidences, à la fois sur la partie chauffage et électricité en ciblant les parties communes et les logements ;
- Le tertiaire comprenant les bâtiments d'Alliade Habitat, les véhicules de notre parc ainsi que les émissions « hors énergie » liées à la climatisation.

Les conclusions de l'audit

En 2019, les émissions de Gaz à effet de Serre émises par l'activité d'Alliade Habitat s'élevaient à 72 248 t CO₂e.

Les émissions de GES d'Alliade Habitat sont réparties par poste de la façon suivante :

- Energie des bâtiments des résidences d'Alliade Habitat, le siège social et les agences (notamment le chauffage) : 71 953 tCO₂ soit 99.59 % de la consommation totale du bilan des émissions de gaz à effet de serre
- Les émissions hors énergie lié à la climatisation des locaux : 1,3 Tco₂ soit 0.002%
- Les émissions de l'ensemble de la flotte automobile du parc d'Alliade Habitat : 294 Tco₂ soit 0.407% de la consommation totale du bilan des émissions de gaz à effet de serre

La répartition des émissions permet d'observer que :

- 67% sont des émissions directes liées au chauffage.
- 7% sont des émissions liées à l'électricité
- 26% sont des émissions indirectes de GES liées à l'amont de la production d'énergie.

On note que l'énergie des bâtiments (nos résidences + nos bureaux) domine le bilan des émissions, notamment en raison du poids des résidences. Il est donc impératif de pouvoir mettre en place des plans d'actions efficaces à l'échelle de notre activité.

Notre objectif : diminuer les émissions de gaz à effets de serre d'environ 3% d'ici la date du prochain audit en 2023.



- Notre plan d'action sur le patrimoine :
 - Raccorder une dizaine de grandes résidences au chauffage urbain d'ici 2023 ;
 - Remplacer les installations de chauffage et la surveillance des températures via un outil de gestion ;
 - Poursuivre les rénovations énergétiques engagées sur notre patrimoine ;
 - Accentuer la sensibilisation à la maîtrise de la demande énergétique dans les logements.

Biodiversité

Alliade Habitat dispose en interne d'une équipe d'expertises paysagères qui entretient une partie de nos résidences, qui réhabilite certains sites et fait de la conception réalisation sur de nouveaux sites ou dans le cadre de projets de jardins partagés.

La biodiversité en pratique :

- Gestion différenciée sur l'entretien des espaces verts avec des tailles raisonnées (et non-systématique) ;
- Broyage des rémanents des tailles pour utiliser directement les copeaux en paillage ;
- Définition des zones de fauchage pour réduire le nombre d'interventions et laisser les plantes fleurir et les insectes prendre place.

Les projets d'aménagement concrètement :

- La priorité est de choisir des végétaux adaptés à l'évolution du climat et de permettre une réduction des interventions d'arrosage et d'entretien pour avoir aussi une réduction de l'empreinte carbone ;
- Création des zones de fraîcheurs en réalisant des plantations variées et sur plusieurs niveaux des strates, des zones de gazon, de la vivace, arbustes couvre sols, arbustes à fleurs, fruits, des cépées et arbres de hautes tiges ;
- Intégration de la végétation en place, permettre le retour des insectes, oiseaux dans cette flore ;
- Réduction des zones très minérales (gravier, sablé, terre battue, etc.) par une végétalisation par hydromulching avec un mélange gazon et fleurs.

L'entretien :

- Nous utilisons des engrais et amendements organiques ;
- Nous ne désherbons plus les zones de sablé et nous n'utilisons plus de produits phytosanitaires ;
- Nous laissons ces zones s'enherber pour apporter une végétalisation naturelle.



Organisation et méthode du reporting

Pour cette nouvelle édition, les informations nécessaires à la rédaction de la déclaration de performance extra-financière ont été collectées auprès de différentes Directions (Ressources Humaines, Achats, Finance, etc.) et auprès des filiales. Les données fournies par les différents contributeurs ont ensuite été consolidées au niveau de la Direction de la Gestion Patrimoniale.

Les données qualitatives ont quant à elles été collectées par l'intermédiaire d'entretiens dédiés avec des interlocuteurs internes et externes au Groupe, et vérifiés en interne par les différentes Directions impliquées dans le reporting. Le directeur général délégué est désigné responsable du reporting extra-financier au niveau du Groupe.

Périmètre et période du reporting

Le reporting extra-financier d'Alliade Habitat au titre de l'exercice clos au 31 décembre 2020 porte sur le périmètre suivant : Alliade Habitat et les GIE Alliade Développement Immobilier, Alliade Ressources & Organisation, Alliade Systèmes d'information. La SCI le grand Axe est exclue du périmètre car la nature de l'activité de la SCI n'impacte pas le présent document."

Pertinence des indicateurs retenus

Le choix des indicateurs pertinents a été mené par l'équipe projet du rapport. La pertinence des indicateurs retenus s'apprécie au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité du Groupe et des risques associés aux enjeux des métiers exercés. En effet, l'analyse des risques menée a permis de dégager des macro-risques pour lesquels des engagements ont ou seront pris, et de déterminer des indicateurs clés de performance qui permettront de suivre l'efficacité des actions entreprises. Pour l'année 2020 les indicateurs ont été modifiés au regard du contexte de la crise sanitaire et nous avons souhaité adapter notre DPEF à l'année écoulée en re-cotant les risques spécifiquement pour cette année.

Exclusions

De par son activité, le Groupe n'est pas directement concerné par les enjeux liés à la lutte contre le gaspillage alimentaire et à la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable. Ces éléments n'ont donc pas été traités dans la déclaration de performance extra-financière.

Démarche de vérification externe

Les informations sociales, environnementales et sociétales publiées dans cette déclaration de performance extra-financière, ont fait l'objet de travaux de vérification par un

Organisme Tiers Indépendant, afin d'émettre un avis sur :

- La conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- La sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

La nature des travaux réalisés et les conclusions sont présentées au paragraphe "Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration de performance extra-financière".

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble.

173 Avenue Jean Jaurès

69007 LYON

04 72 89 22 22

www.alliadehabitat.com

SERVICE STRATÉGIE ET COMMUNICATION

Clémence GARCIA

Responsable stratégie et communication

c.garcia@alliade.com