

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE DU MARDI 30 JUIN 2020

RAPPORT DE GESTION SUR LES OPERATIONS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2019

Mesdames, Messieurs,

Conformément à la loi et aux statuts, nous vous avons réunis en Assemblée Générale Ordinaire Annuelle afin de vous rendre compte de la situation et de l'activité de notre Société durant l'exercice clos le 31 décembre 2019 et de soumettre à votre approbation les comptes annuels dudit exercice.

Nous vous donnerons toutes précisions et tous renseignements complémentaires concernant les pièces et documents prévus par la réglementation en vigueur et qui ont été tenus à votre disposition dans les délais légaux.

Vous prendrez ensuite connaissance des rapports du Commissaire aux Comptes.

I - ACTIVITE DE LA SOCIETE

A - SITUATION ET EVOLUTION DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE AU COURS DE L'EXERCICE

Alliade Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat propriétaire de 42 564 logements au 31 décembre 2019, filiale du Groupe Action Logement Immobilier.

Durant l'exercice clos, Alliade Habitat filiale d'Action Logement Immobilier s'est engagé auprès de son actionnaire principal pour loger les salariés d'entreprises :

En 2019, **1 309** logements ont été attribués à des salariés d'entreprises, soit 49,41% des attributions globales, contre 49,9% en 2018.

Sur les 803 logements neufs livrés au cours de l'année, 197 logements sont réservés pour Action Logement Immobilier.

314 salariés ont été logés dans cette production de logements neufs, soit 55,2 % de ces logements (contre 57,8% en 2018).

En terme patrimonial, l'activité d'Alliade Habitat est marquée par la poursuite de son développement.

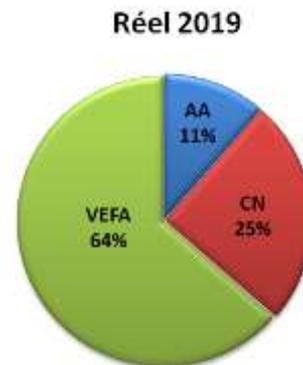
En effet, tout comme l'année 2018, l'année 2019 a été une année de forte croissance de l'activité, à la fois en termes de :

- **Développement** : 2 152 logements déposés en demande d'agrément (dont 3 opérations ex. HBVS et 53 logements en accession sociale), 803 logements livrés pour Alliade Habitat
- **Agréments** :
 - 2 099 logements agréés hors l'accession sociale
 - 16 agréments obtenus pour des PSLA et 37 en accession simple
- **Réhabilitation** : 1 281 logements livrés pour Alliade Habitat, 1 597 lancés dans le cadre du PHBB

a. Neuf (OS - Livraison)

En construction neuve (y compris acquisition-amélioration et VEFA), 62 opérations ont été livrées soit 803 logements livrés en 2019 au total par Alliade Habitat (y compris en accession sociale).

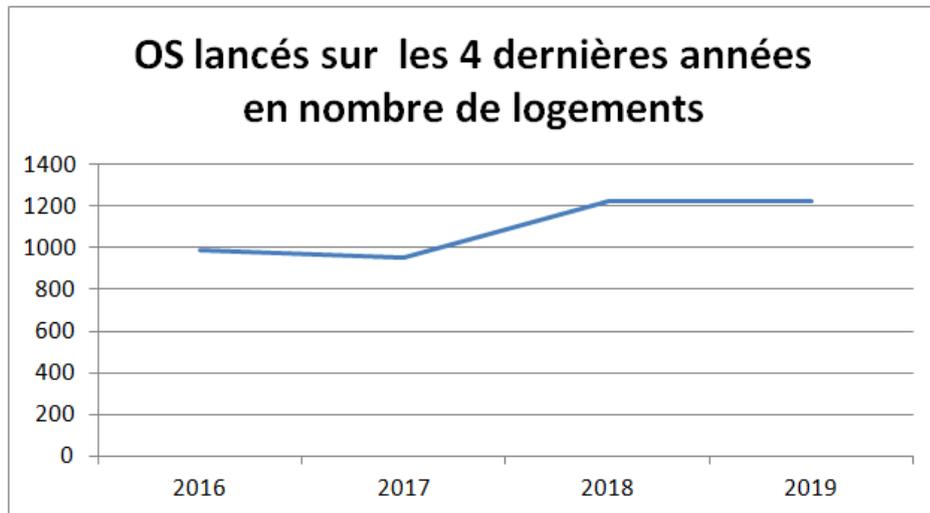
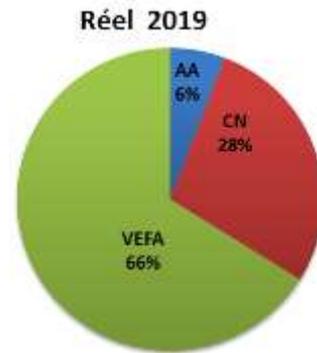
Livraison	Nb logts	% Augm.
2016	892	x
2017	1025	13%
2018	915	-12%
2019	803	-14%



➔ On peut noter un retard de livraison essentiellement dû aux promoteurs/VEFA et lié aux nombreuses défaillances d'entrepreneurs

En construction neuve (y compris acquisition-amélioration et VEFA), 45 nouvelles opérations ont été engagées (dont 39 VEFA) en 2019.

OS lancés	Nb logts	% Augm.
2016	992	x
2017	956	-4%
2018	1223	22%
2019	1222	0%



→ Les résultats sont identiques à ceux de l'année précédente avec un dérapage en Maîtrise d'ouvrage directe (construction neuve) lié surtout aux difficultés d'obtenir un PC définitif

b. La réhabilitation du Patrimoine

En 2019, 1 281 logements réhabilités ont été livrés (contre 620 en 2018). Le nombre d'ordres de services a été de 1 597 (contre 1 373 en 2018).



→ Encore une année importante en réhabilitation.

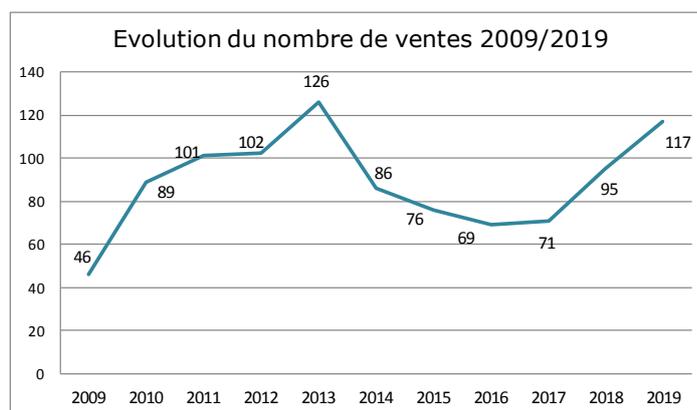
Coût des opérations :

A titre d'information, le ratio moyen d'intervention calculé pour une rénovation lourde est de 36.6 K€ TTC par logement (soit un peu moins de 32K€HT).

c. La vente HLM

Ventes de logements à l'unité

- 117 ventes de logements à l'unité
- Prix de vente : 14.172.318 euros
- Plus value réalisée : 10.972.553 euros
- Soit 93.783 euros par logement



Ventes en bloc

- ✓ Pavillon et Maisonnette à Saint Fons : 2 logements cédés au promoteur Confiance dans le cadre d'une négociation foncière.
- ✓ Résidence Le Kéops à Vénissieux : 179 logements et 30 locaux professionnels
Cession à la SACOVIV - Prix de vente : 12.400.000 euros.
- ✓ 11 résidences foyers : 593 équivalent-logements
Cession à Axentia, ESH dédié à l'habitat thématique, de 11 résidences gérées par autrui (associations, CCAS) accueillant des personnes âgées ou handicapées. Prix de vente : 24.929.023 euros.

Dept	Commune	HP	Résidence	Nb logements ou équivalent-logements	Public
42	St Etienne	171	Terrasse (Ia)	80	Personnes âgées
69	Chassieu	3256	Roses Trémières (Ies)	47	Personnes âgées
69	Ecully	2054	RPPA Louise Coucheroux	81	Personnes âgées
69	Lyon 1	22	Petit Caillou (Ile)	17	Personnes âgées
69	Lyon 7	26	L'Etincelle	45	Personnes handicapées
69	Lyon 9	488	Ile Valmy	81	Personnes âgées
69	Neuville / Saône	163	Vergnais (Bertrand)	62	Personnes âgées
69	Ste Foy lès Lyon	46	Beausoleil	68	Personnes âgées
69	Villefranche/Saône	2053 / 2089	RPPA A. Dubure	78	Personnes âgées
69	Villeurbanne	92	Pouponnière (Ia)	18	Personnes handicapées
69	Villeurbanne	191	Handas (IEM)	16	Personnes handicapées
				593	

Puis, des évènements significatifs ont impacté l'activité de la Société :

Echange de patrimoine Cité Nouvelle/Alliade Habitat

Alliade Habitat est principalement implantée sur le département du Rhône et Cité Nouvelle est majoritairement implantée dans le département de la Loire.

Compte tenu du changement d'environnement du nouveau groupe Action Logement qui a engagé une action de rationalisation de l'activité de ses filiales et souhaite situer celles-ci dans une logique de territoire, la détention par Alliade Habitat d'un patrimoine dans la Loire et la détention par Cité Nouvelle d'un patrimoine dans le Rhône ne répond plus à ces nouvelles dimensions stratégiques.

C'est la raison pour laquelle les sociétés se sont rapprochées pour négocier les conditions d'un échange de patrimoine :

- Alliade Habitat cédera à la société Cité Nouvelle son patrimoine dans la Loire
- Cité Nouvelle cédera à la société Alliade Habitat son patrimoine dans le Rhône, l'Ain et la Savoie

Par délibération en date du 13 décembre 2018, le Conseil d'Administration a autorisé la poursuite des négociations engagées. Un protocole, qui matérialise les accords pris par les parties relatifs aux modalités et conditions de réalisation de ces opérations, a été signé le 1^{er} février 2019.

Puis, le Conseil d'Administration du 5 mars 2019 a approuvé ces opérations d'acquisition et de cession de patrimoine. La date de signature des actes est intervenue le 1^{er} avril 2019.

La fusion absorption d'Habitat BVS par Alliade Habitat

Les travaux engagés depuis 2016 sur la structuration d'Alliade Habitat autour de sa société mère, ses trois filiales et ses trois GIE ont créé les fondations nécessaires à la mise en œuvre de la restructuration des acteurs d'Action Logement Immobilier sur le territoire.

En effet, Alliade Habitat a continué en 2019 au renforcement des rapprochements avec ses filiales et ses GIE. Dans ce cadre, la filiale Foyer Vellave a été absorbée par sa société mère en 2018 et les services supports de la filiale Habitat BVS ont été intégrés dans les GIE d'Alliade Habitat.

L'objectif de ces opérations est de renforcer les synergies mais aussi de mutualiser davantage les expertises et les services supports. Un projet ambitieux et respectueux des territoires historiques d'implantation de nos ESH est défini qui permet une forte solidarité territoriale au service du déploiement de logements au profit des salariés.

Dans ce cadre, Alliade Habitat et Habitat Beaujolais Val de Saône ont souhaité réaliser une fusion-absorption de leurs deux entités.

Cette fusion-absorption d'Habitat Beaujolais Val de Saône par Alliade Habitat a été entérinée par la signature d'un traité de fusion le 25 juin 2019. Les Assemblées Générales Extraordinaires du mois d'octobre 2019 ont approuvé cette fusion.

Au-delà de cette fusion-absorption, l'agence Beaujolais Val de Saône d'Alliade Habitat a vu le jour.

La cession des titres de LOGIVELAY détenus par Alliade Habitat

Alliade Habitat et Action Logement Immobilier détiennent respectivement 22,65% et 41,7% du capital de la SCIC Logivelay.

Cette société coopérative, située au Puy-en-Velay, a pour activité la vente de maisons individuelles Elle vend de l'ordre de 50 maisons par an.

La situation financière de cette coopérative étant fragile et son activité pas totalement assimilable à de l'accession sociale, en plein accord avec Action Logement Immobilier, il a été décidé de céder les titres avec le remboursement préalable d'un prêt participatif.

Un protocole de cession des titres détenus par Alliade Habitat et Action Logement Immobilier a été signé en juin 2019. La réalisation de la cession des titres de Logivelay est intervenue en juillet 2019 ainsi que le remboursement préalable du prêt participatif.

Le code de conduite Anticorruption, le dispositif d'alerte et La charte de déontologie

Alliade Habitat accorde une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent telles que l'éthique et l'intégrité.

Un Code de conduite anticorruption, qui trouve sa source dans la loi Sapin 2, impose aux grandes entreprises françaises d'élaborer notamment un code de conduite en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence.

Il constitue le socle du dispositif qui accompagne les collaborateurs au quotidien. Il énonce les règles à respecter en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Un dispositif d'alerte a été mis en place au sein du Groupe Alliade Habitat.

Diffusé aux membres du conseil d'administration, mandataires sociaux et collaborateurs d'Alliade Habitat, ce code vise un objectif : la tolérance zéro en matière de corruption.

Il a été intégré, après information et consultation des IRP en application de l'article L.2323-47 du Code du travail, au règlement intérieur.

Enfin, l'actionnaire de référence Action Logement a mis en place une Charte de déontologie qui s'applique aux administrateurs, dirigeants, salariés, membres des comités territoriaux....

L'engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2019-2025

Conformément à la loi ELAN n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) et qui apporte certaines évolutions concernant la CUS, par rapport à la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, Alliade Habitat a engagé la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2019-2025.

Puis, Alliade Habitat et Habitat Beaujolais Val de Saône ayant engagé un projet de rapprochement qui a abouti à la fusion absorption de la société Habitat Beaujolais Val de Saône par la société Alliade Habitat 2019, il a été demandé aux services de l'Etat le report du calendrier d'élaboration de la CUS.

Les impacts de la Clause de revoyure à la suite de la Loi de Finances 2018

A la suite de la Loi de finances 2018 et de la mise en place de la Réduction Loyer Solidarité (RLS), une clause de revoyure a été engagée entre l'Etat et les différents acteurs du Logement Social.

Un pacte a été signé pour 3 ans (2020 – 2022) entre l'Etat, Action Logement, la CDC, et les acteurs du Logement Social qui aborde notamment les principaux points suivants :

- **Engagement des acteurs du logement social** (110 000 agréments annuels sur la période dont 40 000 PLAI, 125 000 rénovations thermiques par an avec gain d'au moins 1 étiquette énergétique, amplification de l'accompagnement social des ménages les plus modestes)
- **Limitation de l'impact des lois de finances 2018 et 2019 sur l'exploitation** (RLS à compter de 2020 : 1.3 Md au lieu de 1.5 Md, prise en charge par Action Logement d'une partie de la contribution CGLLS des bailleurs au FNAP : 300 M€, Enveloppe exceptionnelle annuelle de remise commerciale de 50 M€ de la CDC)
- **Limitation de l'impact des lois de finances 2018 et 2019 sur l'investissement** (modification du taux de TVA : taux de 5.5% au lieu de 10% pour les logements PLAI, les logements en acquisition – amélioration PLUS, et toutes les opérations en NPNRU, mesures de soutien d'Action Logement, mesures de soutien de la Banque des territoires)
- **Renforcement de l'accompagnement des personnes les plus précaires** (imputation d'une partie des moyens consacrés à l'accompagnement social dans les opérations)

L'augmentation de capital social de 10 180 800 € et impact de la fusion HBVS

L'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires réunie le 25 juin 2019 a décidé d'augmenter le capital social d'un montant de 10 180 800 euros pour le porter de 85 555 456 euros à 96 486 496 euros par l'émission de 636 300 actions nouvelles de numéraire de 16 euros de nominal chacune.

Impact de la fusion HBVS sur le montant du capital

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 10 octobre 2019 en conséquence de la fusion avec HBVS, a décidé d'augmenter le capital social de 4 920 640 euros pour le porter de 96 486 496 euros à 101 407 136 euros, par création de 307 540 actions nouvelles de 16 euros de valeur nominale.

La création d'une nouvelle Commissions d'Attribution de Logements et Examen de l'Occupation des Logements pour l'agence de Villefranche sur Saône

Une nouvelle CALEOL a été créée dans le cadre de la création de l'agence de Villefranche Sur Saône à la suite de la fusion-absorption de la Société Habitat Beaujolais Val de Saône par la Société Alliade Habitat.

En conséquence, le règlement intérieur et la composition des CALEOL ont été modifiés.

La création de Comités de Développement Territoriaux

A la suite des fusions absorptions des sociétés Foyer Vellave et Habitat Beaujolais Val de Saône par la société Alliade Habitat respectivement en septembre 2018 et octobre 2019, une instance de proximité a été créée sur le territoire de l'agence Velay-Vivarais en 2018 et dupliquée en 2019 sur le territoire de l'Agence Beaujolais Val de Saône dans le but d'associer les partenaires locaux aux actions d'investissement et de développement sur le territoire.

Ces comités constituent une instance d'information et de consultation sur le développement local d'un territoire donné.

L'agrément d'Alliade Habitat en vue de devenir un Organisme de Foncier Solidaire

Le Conseil d'Administration d'Alliade Habitat du 12 décembre 2019 a autorisé Alliade Habitat à demander l'agrément auprès du Préfet de Région en vue de devenir un Organisme de Foncier Solidaire.

Mise en place du CSE et élection de ses membres

Le Comité Social et Economique a été créé par les ordonnances Macron du 22 septembre 2017. Il regroupe et fusionne le Comité d'Entreprise, les Délégués du Personnel et le Comité d'Hygiène Sécurité et des Conditions de Travail. Le remplacement de ces instances devant être effectif avant le 1er janvier 2020, le fonctionnement du CSE à mettre en place a fait l'objet de discussion entre les partenaires sociaux de l'UES Alliade de mars à juin 2019.

Le premier tour des élections des membres du CSE en novembre 2019 a permis de désigner les membres élus dont le mandat est effectif au 1er janvier 2020 :

- Le 1^{er} collège Employés titulaires
- le 2^e collège Agents de Maîtrise titulaires et suppléants
- le 3^e collège Cadres titulaires et suppléants

Le quorum n'ayant pas été atteint à l'issue du 1er tour des élections pour le collège 1 : Employés – Suppléants, un second tour a été organisé en décembre 2019.

La poursuite de la stratégie 2019-2021

La stratégie de l'entreprise pour la période 2019-2021 s'est poursuivie en 2019 selon les 3 axes stratégiques qui portent l'ambition d'Alliade Habitat d'être : **une entreprise innovante et performante, où chacun développe compétences, fierté d'appartenance et engagement pour la satisfaction de tous nos clients.**

Avec les objectifs suivants :

- Déployer un projet d'entreprise permettant de mobiliser les collaborateurs pour relever les défis de demain
- Différencier nos produits et services au bénéfice d'une expérience clients réussie
- Assurer la performance économique de notre entreprise en cohérence avec notre vocation



La feuille de route de l'actionnaire « Action Logement Immobilier »

La feuille de route d'activité 2019 s'est inscrite dans un contexte financier tendu dans lequel Alliade Habitat doit réinventer son modèle économique (pour consommer moins de fonds propres) tout en restant mobilisés et efficaces pour développer le groupe et son influence notamment par la qualité et la modernité (digitalisation et intelligence artificielle) de ses produits et services. Il s'agit des objectifs à réaliser dans l'année sur les thèmes majeurs du développement immobilier, de la vente et de la rénovation thermique des bâtiments.

Au-delà de ces objectifs prioritaires, le Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier a également souhaité que ses filiales poursuivent une démarche plus qualitative (enquête de satisfaction chaque année, étude sur l'autoconsommation électrique, signature électronique des baux, des actes de ventes..., plan pluriannuel Tranquillité/Sécurité, réduction des frais de gestion, maîtrise de la vacance commerciale...).

En 2019, la restructuration du Groupe Action Logement continue avec des opérations de fusion et/ou de cession qui contribueront à une structuration territoriale. Une feuille de route « structuration » complémentaire a été adressée en fin de 1^{er} trimestre 2019 aux filiales concernées.

Poursuite de la transformation digitale

Le Comité de Pilotage dédié à la transformation digitale a classé les projets 2019 par priorité. Un plan de charge a été proposé et validé. Il s'inscrit dans le plan de charge global 2019 du GIE Alliade Systèmes d'Information.

Poursuites des contre-mesures OPTIM'ALL

Le programme de « contre-mesures » OPTIM'ALL s'est poursuivi en 2019 sur certaines actions initiées en 2018 dont les résultats seront bénéfiques en 2020.

Afin de poursuivre ce programme, un nouveau plan de contre-mesures sera défini en 2020.

Poursuite du Projet ALLEX

Le projet ALLEX s'est poursuivi en 2019 : c'est un projet d'évolution des bureaux des deux immeubles du Grand Axe qui étudie d'une part un aménagement des locaux existants pour faire évoluer les méthodes de travail, plus participatives, en se basant sur l'organisation des espaces qui se développe aujourd'hui et d'autre part, à créer des espaces de convivialité pour renforcer la cohésion interne et apporter une offre de services aux salariés.

Poursuite du développement des modules SIRH

Le déploiement des modules formation, carrière, recrutement et rémunération de la solution globale de GRH : « Up My RH » s'est poursuivi en 2019.

Poursuite et mise à jour de la notation d'émetteur par l'agence MOODY'S

Alliade Habitat a lancé en 2018 le processus de notation d'émetteur auprès de l'agence MOODY'S en vue de se financer sur les marchés à court terme dès 2019 dans la limite de 100 M€ (100), puis à moyen ou long terme.

Alliade Habitat avait obtenu la note A1 à long terme avec perspectives stables en 2018, confirmée en 2019.

B - EVOLUTION PREVISIBLE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Les objectifs pour l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 2020 sont les suivants :

Nouvelle feuille de route de l'actionnaire « Action Logement Immobilier » pour 2020

La feuille de route d'activité 2020 décrit les orientations stratégiques pour l'ensemble des filiales immobilières ESH, In'li d'Action Logement Immobilier. Elle a été soumise et validée par le Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier.

Les principaux objectifs activités clés pour Alliade Habitat sont les suivants :

- Objectifs de production / agréments 2020 : 1 860
Locatif :
1 860 logements agréés dont **0** en structures collectives
- Activité Accession sociale, réservations : 110
- Ventes à l'unité par la société : 170
- Ventes proposées à l'ONV : 243
- Engagement de nouvelles réhabilitations notamment thermiques (ordres de services lancés) : 1 000 logements
- Attributions locatives au bénéfice de salariés des entreprises : 50% pour les ESH

Les priorités stratégiques pour 2020 porteront sur :

- le développement territorial et du patrimoine qui doit viser la poursuite d'une ambition forte adaptée aux territoires
- la performance de la société qui est une exigence inhérente à son utilité sociale
- la mise en œuvre collective de démarches structurelles pluriannuelles

Ces orientations doivent contribuer au développement de l'offre, à la qualité du service en répondant au souci constant de la performance de la dépense et de l'exemplarité des pratiques.

Poursuite de la transformation digitale

Poursuite de la transformation digitale en 2020.

Poursuites des contre-mesures OPTIM'ALL

Le programme de « contre-mesures » OPTIM'ALL se poursuivra en 2020.

Poursuite du Projet ALLEX

Le projet ALLEX se poursuivra en 2020 : c'est un projet d'évolution des bureaux des deux immeubles du Grand Axe qui étudie d'une part un aménagement des locaux existants pour faire évoluer les méthodes de travail, plus participatives, en se basant sur l'organisation des espaces qui se développe aujourd'hui et d'autre part, à créer des espaces de convivialité pour renforcer la cohésion interne et apporter une offre de services aux salariés.

Poursuite du développement des modules SIRH

Le déploiement des modules formation, carrière, recrutement et rémunération de la solution globale de GRH : « Up My RH » se poursuivra en 2020.

Poursuite et mise à jour de la notation d'émetteur par l'agence MOODY'S

Alliade Habitat a lancé en 2018 le processus de notation d'émetteur auprès de l'agence MOODY'S en vue de se financer sur les marchés à court terme dès 2019 dans la limite de 100 M€ (100), puis à moyen ou long terme.

Alliade Habitat avait obtenu la note A1 à long terme avec perspectives stables en 2018, confirmée en 2019.

Elle sera mise à jour en 2020.

C - EVENEMENTS IMPORTANTS SURVENUS DEPUIS LA CLOTURE DE L'EXERCICE

Il convient de souligner que des événements importants sont survenus depuis la clôture de l'exercice :

Poursuite de la stratégie 2019-2021

Une réflexion a démarré en février 2020 sur les enjeux et objectifs du projet d'ajustement de l'organisation au service de la satisfaction clients et collaborateurs.

Elle se poursuivra jusqu'à l'été, intégrant des plans d'actions sur les outils et modes de fonctionnement.

Les élus du Comité Social et Economique dans cette première phase du projet (regroupement de nos grands domaines d'activités en direction (macro-organisation) et évolutions organisationnelles envisagées à court terme) ont été consultés.

Epidémie de COVID19

L'épidémie de COVID 19 qui touche actuellement le monde s'est déclarée en 2020. En France, les mesures sanitaires et économiques destinées à faire face à cette épidémie ont été prises courant mars 2020, l'état d'urgence sanitaire étant entré en vigueur le 24 mars 2020.

Cette épidémie constitue donc un événement postérieur à la clôture de l'exercice clos au 31 décembre 2019 et les actifs et passifs, ainsi que les charges et produits mentionnés respectivement au bilan et au compte de résultat au 31 décembre 2019 sont comptabilisés et évalués sans tenir compte de cet événement et de ses conséquences.

Entre la date de la clôture des comptes, le 31 décembre 2019, et la date d'arrêté des comptes :

- Notre société a mis en œuvre les principales actions suivantes, destinées à assurer la continuité de ses activités :
 - le quittancement de l'ensemble des loyers
 - le recouvrement des loyers
 - le paiement des fournisseurs et des échéances de prêts
 - le paiement des salaires
 - la réception des appels des locataires par le CRC
 - le traitement des interventions urgentes par une astreinte renforcée
 - le maintien du système d'information en conditions opérationnelles
 - la propreté de nos résidences

- Les principales incidences de cette crise, difficilement quantifiables financièrement à la date d'arrêt des comptes, concernent les domaines suivants :
 - un arrêt de la commercialisation des logements anciens (ventes HLM) et une perte de produits de cessions et des plus-values attendues
 - un décalage dans les mises en services des nouvelles opérations neuves
 - l'éventuelle dégradation du taux de recouvrement des loyers
 - la prise en charge des salaires du personnel de proximité en absence rémunérée pendant la période de confinement
 - un éventuel retard dans le plan d'entretien du patrimoine
 - un surcoût concernant les opérations en cours (constructions et réhabilitations)

Notre société n'a pas eu recours au dispositif de soutien des pouvoirs publics (chômage partiel, ...).

La situation financière de notre organisme avant la crise actuelle conjuguée aux mesures mises en œuvre, tant pour assurer la continuité de nos activités que pour amortir les effets de cette crise, permettent d'assurer la continuité d'exploitation de notre société.

D - ACTIVITE EN MATIERE DE RECHERCHE ET DE DEVELOPPEMENT

Alliade Habitat est membre de l'association DELPHIS qui regroupe à ce jour 21 ESH, depuis le 1^{er} janvier 2014.

DELPHIS a pour ambition première d'accompagner ses sociétés membres dans l'amélioration continue de leurs pratiques professionnelles, par le partage d'expériences et la conception d'outils innovants.

Alliade Habitat a continué à travailler en 2019 sur le développement de l'innovation au travers de DELPHIS véritable unité de recherche appliquée pour ses membres.

E – INFORMATION SUR LES DELAIS DE PAIEMENT

Conformément aux articles L. 441-14 et D. 441-4, I du Code de commerce, nous vous communiquons les informations sur les délais de paiement de nos fournisseurs et de nos clients en indiquant le nombre et le montant total des factures reçues et émises non réglées au 31 décembre 2019 et la ventilation de ce montant par tranche de retard, dans le tableau suivant :

	Article D.441 I.-1° : Factures <i>reçues</i> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-2° : Factures <i>émises</i> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	<i>O jour (indicatif)</i>	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	<i>O jour (indicatif)</i>	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
⇒ Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	3 272											
Montant total des factures concernées <i>(préciser : HT ou TTC)</i>	TTC 7 653 794	TTC 63 163	TTC 7 360	TTC 0	TTC 103026	TTC 173549	TTC 1 893 338	TTC 220 927	TTC 137 539	TTC 31 530	TTC 2 462 267	TTC 2 852 263
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice <i>(préciser : HT ou TTC)</i>	1.93 %	0.02 %	0,00 %	0,00 %	0,03 %	0,04 %						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice <i>(préciser : HT ou TTC)</i>							0.75%	0.09%	0.05%	0.01%	0.97%	1.13 %
⇒ Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre des factures exclues	69						0					
Montant total des factures exclues <i>(préciser : HT ou TTC)</i>	TTC 1 306 94											
⇒ Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal – article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser) <input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser) Délai légal : Paiement à 30 jours date de réception de facture						<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser) <input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser) Délai légal : Paiement à 30 jours date de réception de facture					

F – ANALYSE OBJECTIVE ET EXHAUSTIVE DE L'EVOLUTION DES AFFAIRES

Le résultat net d'Alliade Habitat pour l'exercice clos au 31 décembre 2019 s'établit à **35 791 K€**. Il est constitué, selon les seuils intermédiaires de gestion, par :

→ **un résultat d'exploitation** en hausse par rapport à 2018 de +17,5% pour se situer, en 2019, à 22 236 K€. L'évolution de ce résultat est due à :

- l'évolution de la marge locative (+ 15 055 K€) avec notamment l'augmentation des reprises de subvention d'investissements et l'impact de la fusion avec Habitat BVS
- l'augmentation des charges d'exploitation (+- 12 425 K€) due en partie à une augmentation des dépenses de maintenance

→ **un résultat financier de 1 984 K€**

→ **un résultat exceptionnel de 11 570 K€** qui se compose principalement :

- d'une plus-value de 12 735 K€ réalisée au titre de la vente du patrimoine (117 logements vendus aux locataires, 73 logements vendus à l'ONV, la vente de foyers à Axentia, vente de terrains, ...)
- d'une reprise exceptionnelle d'amortissements liés au Grenelle de l'environnement de 1 060 K€
- de dégrèvements de taxe foncière de 863 K€
- compensés en partie par la sortie de la valeur résiduelle de composants remplacés lors de travaux d'amélioration (-1 662 K€)
- la dotation exceptionnelle concernant la provision d'indemnités de fin de carrière (- 2 722 K€)

Compte tenu du résultat net d'Alliade Habitat, marqué par une augmentation du résultat d'exploitation, **son autofinancement net HLM se situe à 22 091 K€**. Il représente 11,6% des loyers, ce qui constitue un indicateur de performance proche des règles des statistiques communiquées par La Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat.

G - PRÊTS CONSENTIS PAR LA SOCIÉTÉ

Conformément aux dispositions de l'article L. 511-6, 3 bis du Code monétaire et financier, nous vous indiquons qu'Alliade Habitat n'a consenti aucun prêt à moins de deux ans, à titre accessoire à son activité principale, à des microentreprises, des petites et moyennes entreprises ou à des entreprises de taille intermédiaire avec lesquelles elle entretient des liens économiques.

H - DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIERE

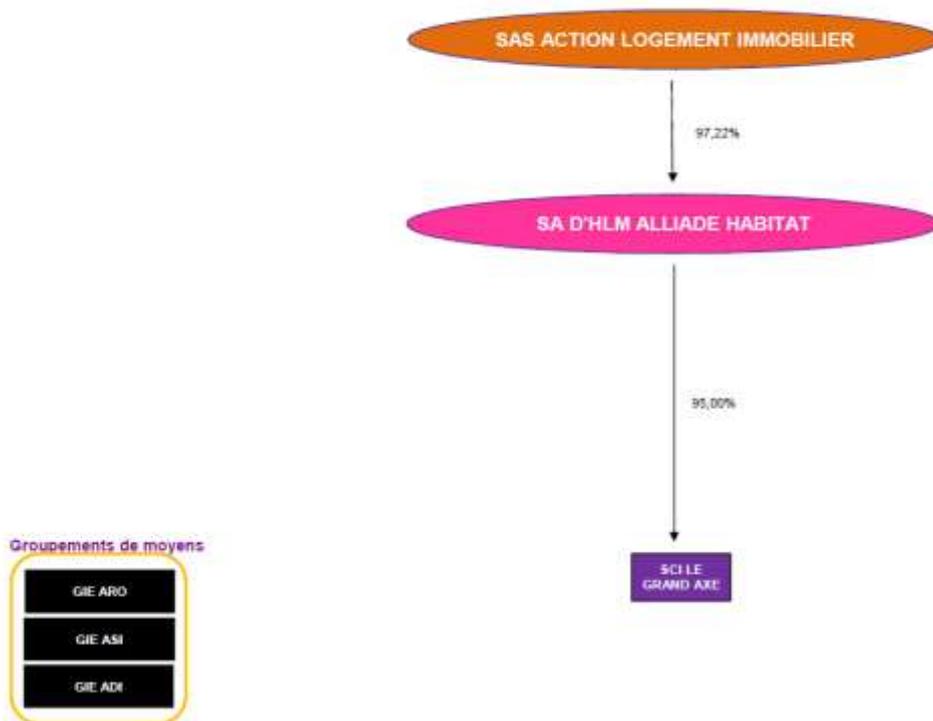
Conformément aux dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105, R. 225-105-1 et R. 225-105-2 du Code de commerce, nous insérons, en annexe, dans le présent rapport de gestion une déclaration de performance extra-financière, présentant des informations sur la manière dont la Société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité et incluant, notamment, des informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la Société et de l'usage des biens et services qu'elle produit, à ses engagements en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés et aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités.

II – FILIALES ET PARTICIPATIONS

A - ACTIVITÉ DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Vous trouverez ci-après les informations relatives à l'activité et aux résultats des filiales de notre société.

ORGANIGRAMME JURIDIQUE DES PARTICIPATIONS MAJORITAIRES DU GROUPE ALLIADE HABITAT AU 31/12/2019



Plusieurs opérations se sont déroulées en 2019 :

- Opérations d'acquisition et de cession de patrimoine croisées entre Alliade Habitat et Cité Nouvelle
- Fusion-absorption de Habitat Beaujolais Val de Saône par Alliade Habitat le 10 octobre 2019 et création de l'agence Beaujolais Val de Saône

B - CESSION DE PARTICIPATIONS

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons cédé la participation que nous détenions dans le capital de la société LOGIVELAY pour les motifs et dans les conditions décrits ci-après : Cession des 15 170 actions détenues par notre Société à l'OPAC 43 en date du 08/07/2019 au prix de 242 720 euros, Action Logement Immobilier et Alliade Habitat ayant souhaité se désengager de leurs participations au sein de la SCIC HLM LOGIVELAY.

III - RESULTATS - AFFECTATION

A - EXAMEN DES COMPTES ET RESULTATS

Nous allons maintenant vous présenter les comptes annuels que nous soumettons à votre approbation et qui ont été établis conformément aux règles de présentation et aux méthodes d'évaluation prévues par la réglementation en vigueur.

Un rappel des comptes de l'exercice précédent est fourni à titre comparatif.

Dans cette section, pour l'année 2018, deux informations sont données, une 1^{ère} colonne « 2018 » correspondant aux comptes 2018 d'Alliade Habitat et une 2^{ème} colonne « 2018 Proforma » correspondant aux données consolidées 2018 d'Alliade Habitat et Habita Beaujolais Val de Saône. Cette présentation proforma permet une meilleure comparaison entre les deux exercices.

Le **résultat net 2019 de la société atteint 35 791 K€** contre 28 772 K€ l'année précédente, soit une augmentation de 7 019 K€ (+ 24 %).

Les composantes du compte de résultat sont présentées ci-après afin de faciliter la lecture des états réglementaires en annexe. Leur analyse est détaillée au paragraphe « Analyse du résultat 2019 ».

en K€	2018	2018 Proforma	2019	variation / 2018	variation / 2018 Proforma
Loyers	163 566	187 230	190 528	16,5%	1,8%
Ventes de terrains lotis et d'immeubles	4 541	4 541	9 515	109,5%	109,5%
Autres produits d'activités	699	754	1 154	65,1%	53,1%
Chiffre d'affaires	168 806	192 525	201 197	19,2%	4,5%
Récupération de charges locatives	41 169	47 445	51 783	25,8%	9,1%
Production stockée	5 906	5 709	8 527	44,4%	49,4%
Production immobilisée	8	315	96		
Subventions d'exploitation	276	284	762		
Reprises sur dépréciations et provisions	5 195	6 798	4 668	-10,1%	-31,3%
Transferts de charges	1 425	1 778	2 007	40,9%	12,9%
Autres produits	898	910	894	-0,4%	-1,8%
Produits d'exploitation	223 682	255 764	269 935	20,7%	5,5%
Achats stockés et variation de stocks	9 531	9 582	17 261	81,1%	80,1%
Consommations externes	84 392	94 803	100 979	19,7%	6,5%
Impôts et taxes	24 395	26 917	25 733	5,5%	-4,4%
Charges de personnel	20 117	24 394	22 884	13,7%	-6,2%
Dotations aux amortissements et provisions	62 562	73 225	75 536	20,7%	3,2%
Autres charges	1 250	1 534	1 772	41,8%	15,6%
Charges d'exploitation (R + NR)	202 247	230 453	244 166	20,7%	6,0%
Résultat d'exploitation	21 435	25 311	25 768	20,2%	1,8%
Rémunération de trésorerie	1 232	1 337	1 626	31,9%	21,6%
Autres produits financiers	523	524	487	-7,0%	-7,0%
Reprises sur dépréciations et provisions	22	53	102	365,4%	93,2%
Produits financiers	1 778	1 913	2 215	24,6%	15,8%
Charges de la dette financière	15 444	18 213	19 593	26,9%	7,6%
Autres charges financières		89			
Dotations aux dépréciations et provisions	271	271	158	-41,7%	-41,8%
Charges financières	15 715	18 573	19 750	25,7%	6,3%
Résultat financier	- 13 937	- 16 660	- 17 536	25,8%	5,3%
Produits de cessions d'actifs	43 591	46 021	121 623	179,0%	164,3%
Subventions d'investissement virées au résultat	12 813	13 669	15 988	24,8%	17,0%
Autres produits exceptionnels	2 925	3 175	3 095	5,8%	-2,5%
Reprises sur dépréciations et provisions	4 377	4 462	7 320	67,2%	64,1%
Produits exceptionnels	63 705	67 327	148 026	132%	120%
Valeurs comptables des actifs cédés ou démolis	35 919	36 699	109 909	206,0%	199,5%
Autres charges exceptionnelles	4 684	5 076	4 303	-8,1%	-15,2%
Dotations aux dépréciations et provisions	1 828	1 828	6 255	242,2%	242,2%
Charges exceptionnelles	42 431	43 603	120 468	183,9%	176,3%
Résultat exceptionnel	21 274	23 724	27 558	29,5%	16,2%
RESULTAT NET	28 772	32 374	35 791	24,4%	10,6%

Le **chiffre d'affaires** progresse de 19,2%.

Les loyers quittancés atteignent 190 528 K€, soit une augmentation de 16,5% qui intègre notamment les loyers de relocation, les nouvelles mises en location, les résidences du territoire du Beaujolais Val de Saône (fusion avec Habitat BVS) et la Réduction Loyer Solidarité (- 8 297 K€), en neutralisant l'impact de la fusion avec Habitat BVS, la variation est de +1,8%, soit + 3 299 K€.

Les ventes de terrains et immeubles sont de 9 515 K€, elles sont essentiellement dues aux opérations de PSLA et à la vente du programme « Le Cairn » (habitat participatif).

La **récupération de charges locatives** est en augmentation, à 51 783 K€. Les charges récupérables atteignant 53 850 K€ (46 122 K€ en 2018), le manque de récupération de charges s'élève à 2 067 K€ (4 953 K€ en 2018).

La **production stockée** doit être analysée avec les ventes de terrains et immeubles déduction faite des achats stockés. Le solde correspond à la marge directe sur accession, elle est de + 781 K€ en 2019 contre + 917 K€ en 2018. Cette marge correspond principalement à la vente de logements en PSLA.

La **production immobilisée** n'existe plus depuis 2011 car la facturation concernée d'Alliade Développement Immobilier est directement comptabilisée en immobilisations sans transiter par le compte de résultat (charges + production immobilisée). Le montant de 96 K€ en 2019 correspond à des transferts de stocks en immobilisations.

Les **subventions d'exploitation** augmentent nettement pour se situer à 762 K€, elles sont composées de subventions de travaux liées aux politiques de la ville et d'une subvention de 200K€ liée à la fusion avec le Foyer Vellave.

Les **autres produits** intègrent principalement les ventes de certificats d'économie d'énergie (731 K€ contre 723 K€ en 2018).

Les **consommations externes** (100 979 K€), en augmentation (+19,7 %, soit + 16 587 K€), cumulent les frais de fonctionnement de la société et de son patrimoine. (Cf. Analyse du résultat) Elles sont en augmentation de 6,5% si nous comparons avec les chiffres 2018 proforma.

Les **impôts et taxes** (25 733 K€), en hausse de 5.5%, intègrent notamment :

- les taxes foncières (20 100 K€ contre 18 758 K€ en 2018), sont en augmentation. des dégrèvements sont constatés en produits exceptionnels (863 K€ contre 1 138 K€ en 2018)
- les taxes d'enlèvement sur les ordures ménagères (4 017 K€ contre 4 197 K€ en 2018, récupérables sur les locataires)
- les taxes sur salaires (1 419 K€ contre 1 265 K€ en 2018)

Les **frais de personnel** (salaires et charges) s'élèvent à 22 884 K€ contre 20 117 K€ en 2018, en augmentation de 13,7 %. La part récupérable représente 25% contre 27% l'an dernier. Ces frais sont en baisse de 1 510 K€ lorsque l'on compare aux chiffres 2018 proforma.

Les **dotations aux amortissements et provisions** (75 536 K€) augmentent de 12 974 K€. Les amortissements sur immobilisations locatives représentent 65 793 K€, en hausse de 9 313 K€.

Les **autres charges** incorporent les pertes sur créances irrécouvrables (1 558 K€ contre 932 K€ en 2018)

En conséquence, le résultat d'exploitation (25 768 K€) augmente de 20 % (+ 4 333 K€).

La **rémunération de la trésorerie** augmente de 32 % (1 626 K€ contre 1 232 K€ en 2018).

Les **autres produits financiers** diminuent de 7 % (- 36 K€), ils correspondent essentiellement aux dividendes reçus (487 K€ contre 478 K€ en 2018). Ces produits financiers intègrent également les intérêts sur prêts participatifs (45 K€ en 2019).

Les **charges de la dette financière** augmentent de 27 % en se situant à 19 593 K€ contre 15 444 K€ en 2018, l'augmentation est de 7,6% si nous comparons aux chiffres proforma 2018.

Le **résultat exceptionnel** augmente de 6 284 K€ (27 558 K€ contre 21 274 K€ en 2018). Les plus-values de cessions et sorties d'actifs (hors vente à Cité Nouvelle et Auvergne Habitat en 2018) (18 714 K€ contre 9 513 K€ l'an dernier) sont en augmentation.

B - PROPOSITION D'AFFECTATION DU RESULTAT

Nous vous demandons de bien vouloir approuver les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) tels qu'ils vous sont présentés et qui font apparaître un bénéfice net comptable de 35 790 893,05 € que nous vous proposons d'affecter en totalité de la manière suivante :

- Bénéfice de l'exercice 35 790 893,05 €
- Auquel s'ajoute le report à nouveau antérieur, soit la somme de 194 595 765,32 €
- Pour former un bénéfice distribuable de 230 386 658,37 €

Affecté :

- à la « réserve légale » pour la somme de 1 510 352,45 €
laquelle serait ainsi portée de 8 630 569,60 € à 10 140 713,60€
- au compte « Autres réserves » pour la somme de 10 444 491,97 €
lequel serait ainsi porté de 161 636 390,91 € à 172 080 882,88 €
- à titre de dividendes aux actionnaires pour la somme de 2 281 660,56 €
- le solde au compte « Report à nouveau » pour la somme de 216 150 153,39 €

Le dividende à répartir au titre de l'exercice 2019, fixé à 0,36 euro par action, sera mis en paiement au plus tard le 1^{er} septembre 2020.

Compte tenu de cette affectation, l'Assemblée Générale constate que les capitaux propres de la Société sont de 834 689 108,14 euros.

Il est précisé que le montant du dividende éligible à la réfaction de 40% et le montant du dividende non éligible à cette réfaction, seraient les suivants :

Dividende net par action	Montant des revenus éligibles à la réfaction de 40%	Montant des revenus non éligibles à la réfaction de 40%
0.36€	68.40 €	2 281 592,16 €

Conformément à la loi, l'Assemblée Générale constate que les dividendes distribués au titre des trois exercices précédents ont été les suivants :

Exercice	Montant éligible à la réfaction de 40%	Montant non éligible à la réfaction de 40%
31 décembre 2018	64,80 €	1 941 813,36 €
31 décembre 2017	63,36 €	1 642 460,40 €
31 décembre 2016	64.08	1 642 459.68

C - DEPENSES NON DEDUCTIBLES FISCALEMENT

Conformément aux dispositions des articles 223 quater et 223 quinquies du Code général des impôts, nous vous précisons que les comptes de l'exercice écoulé ne prennent pas en charge de dépenses non admises dans les charges déductibles du résultat fiscal.

D - TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Au présent rapport est annexé, conformément aux dispositions de l'article R. 225-102 du Code de commerce, le tableau faisant apparaître les résultats de la Société au cours de chacun des cinq derniers exercices.

	2015	2016	2017	2018	2019
Opérations & résultats de l'exercice					
Chiffre d'affaires	151 553 607,40	162 097 703,96	164 220 694,50	168 806 297,70	201 196 996,63
Résultat avant charges et produits calculés (amortissements, dépréciations et provisions)	73 894 967,50	80 878 237,70	76 428 860,60	83 861 210,11	105 649 986,33
Résultat après charges et produits calculés (amortissements, dépréciations et provisions)	29 762 037,70	30 505 332,52	23 973 812,04	28 772 041,37	35 790 893,05
Personnel					
Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice	460	494	501	511	589
Montant de la masse salariale de l'exercice	12 244 506,72	12 842 024,76	12 876 377,29	13 638 926,39	16 045 822,99
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux de l'exercice (sécurité sociale, œuvres sociales, etc.)	5 874 363,71	6 055 392,03	6 166 639,45	6 478 564,88	6 837 700,02

E – OBSERVATIONS DU COMITE D'ENTREPRISE

Le Comité d'Entreprise n'a émis aucune observation en application des dispositions de l'article L 2312-18 du Code du travail.

IV - CONVENTIONS

A – CONVENTIONS REGLEMENTEES

Nous vous informons que quatre conventions visées à l'article L 225-35 du code de commerce, sont intervenues au cours de l'exercice écoulé :

1°) Convention d'avance en compte courant signée le 25 juin 2019

Une convention d'avance en compte courant a été signée le 25 juin 2019 entre la société Alliade Habitat et la société Action Logement Immobilier dont les modalités essentielles sont les suivantes :

- Montant : 310 000 euros
- Rémunération : non productive d'intérêt
- Remboursement : incorporation au capital.

Cette convention a été autorisée par le Conseil d'Administration du 25 juin 2019.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-38 dernier alinéa du Code de commerce, l'autorisation du Conseil d'Administration du 25 juin 2019 a été dument motivée et donnée au vu de l'intérêt que présente cette convention pour la société et les conditions financières qui y sont attachées ont été précisées.

2°) Contrat de vente d'un logement signé le 15 octobre 2019

Un contrat de vente d'un logement a été signé le 15 octobre 2019 entre la société Alliade Habitat et Monsieur Jean-Luc LEMONNIER, salarié de la Société dont les modalités essentielles sont les suivantes :

- Désignation : logement de type 4 situé 15 boulevard Bertrand au Puy en Velay
- Prix : 75 600 euros

Cette convention a été autorisée par le Conseil d'Administration du 10 octobre 2019.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-38 dernier alinéa du Code de commerce, et de l'article L.423-10 du Code de la Construction et de l'Habitation, l'autorisation du Conseil d'Administration du 10 octobre 2019 a été dument motivée et donnée au vu de l'intérêt que présente cette convention pour la société et les conditions financières qui y sont attachées ont été précisées.

3°) Contrat de vente d'un logement signé le 17 mars 2020 (Demander confirmation à C DELOS de la signature de l'acte de vente post 17 mars)

Un contrat de vente d'un logement a été signé le 17 mars 2020 entre la société Alliade Habitat et Madame Ornella VENOSINO, salariée de la Société dont les modalités essentielles sont les suivantes :

- Désignation : logement de type 5 situé 1 chemin des Boutons d'Or à Brives-Charensac
- Prix : 120 000 euros.

Cette convention a été autorisée par le Conseil d'Administration du 12 décembre 2019.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-38 dernier alinéa du Code de commerce, et de l'article L.423-10 du Code de la Construction et de l'Habitation, l'autorisation du Conseil d'Administration du 12 décembre 2019 a été dûment motivée et donnée au vu de l'intérêt que présente cette convention pour la société et les conditions financières qui y sont attachées ont été précisées.

4°) Convention de sécurisation pour les programmes d'accès sociale de PROCIVIS RHONE signée le 12 juillet 2011 et son avenant signé le 28 novembre 2013

Le Conseil d'Administration du 13 novembre 2013 a autorisé le projet d'avenant à la convention de sécurisation des programmes d'accès sociale de PROCIVIS RHONE qui avait été signée le 12 juillet 2011 entre cette SACICAP, ALLIADE HABITAT et AMALLIA.

La convention porte sur une garantie d'ALLIADE HABITAT concernant le rachat et le relogement pendant une durée de 15 ans à partir de la vente du logement par PROCIVIS RHONE :

- ALLIADE HABITAT s'engage à racheter le logement des accédants en difficulté et, éventuellement, à les maintenir dans leur logement s'ils ne dépassent pas les plafonds, ou à proposer une solution de relogement dans son parc locatif si ce maintien ne peut se réaliser
- cette garantie peut être financée en partie par AMALLIA, notamment grâce à un prêt à un bailleur social pour rachat d'un logement d'un accédant en difficulté,
- durée de la convention : 1 an à partir de la date de signature et renouvelable par tacite reconduction

Cette convention ne donne pas lieu à facturation.

Votre Commissaire aux Comptes en a été dûment avisé. Mention en est faite dans son rapport spécial.

B – CONVENTIONS COURANTES

Nous vous informons qu'aucune convention courante visée à l'article L 423-11-1 du code de la construction et de l'habitation, n'a été conclue au cours de l'exercice écoulé.

V - ADMINISTRATION ET CONTROLE DE LA SOCIETE

A. RATIFICATION DE LA NOMINATION DE MONSIEUR CHRISTIAN CHAMBARD EN QUALITE D'ADMINISTRATEUR FAITE A TITRE PROVISoire PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nous vous rappelons la nomination aux fonctions d'administrateur faite par le Conseil d'Administration en date du 12 décembre 2019 de Monsieur Christian CHAMBARD, comme administrateur, en remplacement de Monsieur Alain PIANETTA, démissionnaire.

En application des dispositions légales et statutaires, nous vous demandons de bien vouloir ratifier cette décision.

B. RATIFICATION DE LA NOMINATION DE MADAME CHRISTINE NESME EN QUALITE D'ADMINISTRATEUR FAITE A TITRE PROVISoire PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nous vous rappelons la nomination aux fonctions d'administrateur faite par le Conseil d'Administration en date du 10 octobre 2019 de Madame Christine NESME, comme administrateur, en remplacement de Monsieur Jean-Paul SERRE démissionnaire.

En application des dispositions légales et statutaires, nous vous demandons de bien vouloir ratifier cette décision.

C. RATIFICATION DE LA NOMINATION DE MONSIEUR WILFRID SAUVAGE EN QUALITE D'ADMINISTRATEUR FAITE A TITRE PROVISoire PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nous vous rappelons la nomination la nomination faite par le Conseil d'Administration en date du 10 octobre 2019 de Monsieur Wilfrid SAUVAGE, comme administrateur, en remplacement de la société HABITAT BEAUJOLAIS VAL DE SAÔNE, dissoute par voie de fusion

En application des dispositions légales et statutaires, nous vous demandons de bien vouloir ratifier cette décision.

D. RENOUELEMENT DE MANDATS D'ADMINISTRATEURS

Les mandats d'administrateurs de :

- Madame MurielleCHANTELOT
- Monsieur Jacques FELIU
- Monsieur Yves POMMIER
- Monsieur Alain VIALLE
- Monsieur Wilfrid SAUVAGE

arrivant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale, nous vous proposons de les renouveler dans leur mandat pour une période de trois ans qui prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires à tenir dans l'année 2023 pour statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022.

E. NOMINATION D'UN NOUVEL ADMINISTRATEUR EN REMPLACEMENT DE MONSIEUR JEAN-PIERRE LENHOF

Le mandat d'administrateur de Monsieur Jean-Pierre LENHOF arrivant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire et que Monsieur Jean-Pierre LENHOF n'est pas candidat à son renouvellement conformément aux dispositions de l'article 11 des statuts, nous nous proposons de nommer en qualité d'administrateur, en remplacement de Monsieur Jean-Pierre LENHOF, pour une période de 3 ans qui prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires à tenir dans l'année 2023 pour statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022.

VI - ACTIONNARIAT SALARIE

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102 du Code de commerce, nous vous indiquons ci-après qu'il n'existe pas de participation des salariés au capital social.

Votre Conseil d'Administration vous invite, après la lecture des rapports présentés par votre Commissaire aux Comptes, à adopter les résolutions qu'il soumet à votre vote.

Fait à Lyon
Le 14 mai 2020

Le Conseil d'Administration

Annexe

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIERE

Déclaration
de performance
extra-financière
2019

Sommaire

1. Notre activité

- 1. Notre activité
 - 2. Notre stratégie
 - 3. Nos parties prenantes
 - 4. Notre modèle d'affaires
 - 5. Notre démarche RSE
- Note méthodologique



Née de plusieurs regroupements d'organismes, Alliade Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH).

Premier opérateur logement en région Auvergne-Rhône-Alpes avec un patrimoine de 42 000 logements, Alliade Habitat, filiale d'Action Logement, a pour vocation à loger les salariés d'entreprises et les familles modestes dont les ressources ne permettent pas toujours de disposer d'un logement adapté dans le parc privé.

Partenaire clé de la vitalité des territoires, Alliade Habitat accompagne les acteurs locaux pour dynamiser le lien emploi/logement. S'inscrivant dans l'économie sociale et solidaire, Alliade Habitat est un partenaire de confiance, responsable et engagé, qui déploie ses savoir-faire pour répondre aux besoins des salariés, des entreprises et des collectivités locales. Alliade habitat participe à l'effort de construction avec une production ambitieuse.

Les 18 000 collaborateurs et collaboratrices du Groupe assurent leurs missions dans le respect de valeurs qui constituent le socle fondateur de l'identité d'Action Logement et guident leur action :



Notre groupe Action Logement

Depuis plus de 60 ans, la vocation du Groupe Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), versée par toutes les entreprises du secteur privé d'au moins 20 salariés, dans le but de conduire ses deux missions principales :

- Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, en proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
- Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

Le Groupe Action Logement est également un financeur majeur de la mise en œuvre de la politique publique, du renouvellement urbain et des politiques locales de l'habitat en lien avec les collectivités territoriales. En facilitant l'accès au logement pour les salariés, nous soutenons l'emploi localement et la performance des entreprises, contribuant ainsi au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires.

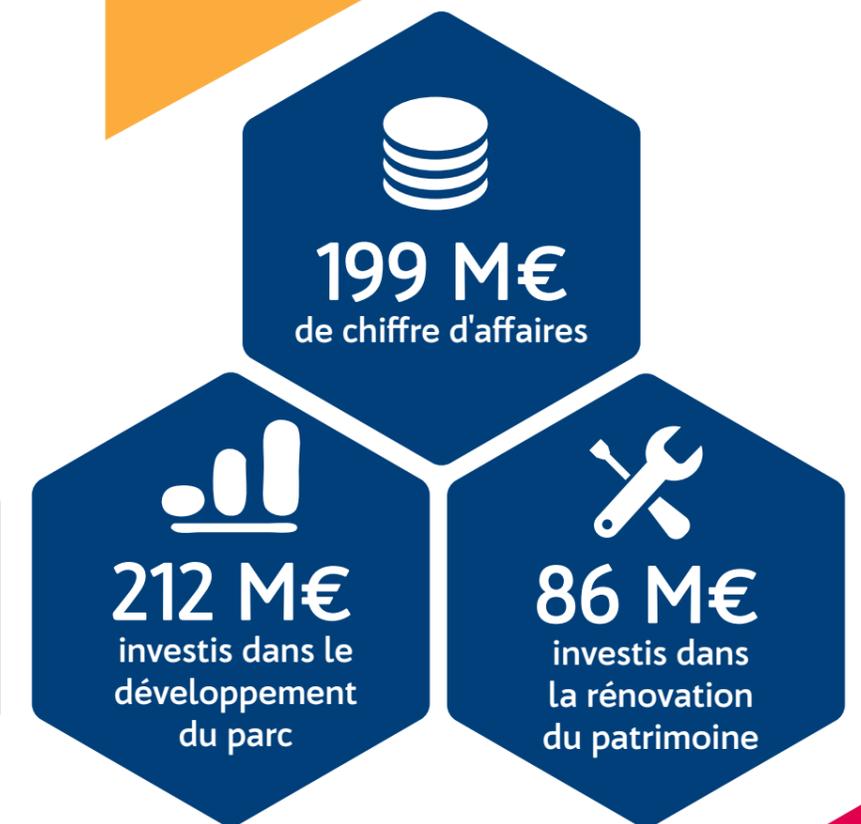
En janvier 2018, Action Logement a signé la convention quinquennale 2018-2022 avec l'état, avec pour objectif principal d'améliorer les conditions de logements des salariés afin de favoriser leur accès à l'emploi et également de maintenir, voire de renforcer leur pouvoir d'achat. Cinq actions prioritaires ont été fixées :

- Renforcer la qualité de vie dans les quartiers au travers du NPRU (Nouvelle Politique de Renouvellement Urbain)
- Accélérer la production de logements
- Consolider le parcours résidentiel et professionnel des salariés, notamment des jeunes
- Accélérer la lutte contre la fracture territoriale
- Promouvoir la rénovation et la lutte contre la précarité énergétique

Chiffres clés d'Alliade Habitat



803
logements livrés



2. Notre stratégie

NOTRE AMBITION

Faire d'Alliade Habitat une entreprise innovante et performante où chacun développe compétences, fierté d'appartenance et engagement pour la satisfaction de tous nos clients.

STRATEGIE

Axe 1

Déployer un projet d'entreprise permettant de mobiliser les collaborateurs et collaboratrices pour relever les défis de demain

Axe 2

Différencier nos produits et services au bénéfice d'une expérience clients réussie

Axe 3

Assurer la performance économique de notre entreprise en cohérence avec sa vocation

OBJECTIFS

Satisfaction clients
&
Satisfaction interne

VOCATION

FACILITER L'ACCÈS
AU LOGEMENT POUR
FAVORISER L'EMPLOI

POSITION

NOUS SOMMES
LE PARTENAIRE
LOGEMENT
DES SALARIÉS

VALEURS

PROXIMITÉ
UTILITÉ SOCIALE
ENGAGEMENT
ÉQUITÉ

3. Nos parties prenantes

Dans le cadre de sa démarche RSE, Alliade Habitat attache une importance toute particulière à l'écoute de ses parties prenantes. Nous mesurons les enjeux de chacune d'elles ainsi que nos modes de dialogue et de coopération.



4. Notre modèle d'affaires

RESSOURCES

HUMAINES

- 726 ETP
- 634 CDI
- 92 CDD

OUTILS et SAVOIR FAIRE

Logiciel IKOS SOPRA
250 Personnels d'Immeuble
28 Responsables Clients
19 Techniciens et Techniciennes
15 Experts et Expertes

PATRIMOINE

42 563 logements
dont 640 dédiés aux jeunes
et 1 529 en structures collectives
(foyer, CHRS...)

REVENUS

199 101 000 € = montant des loyers

GOVERNANCE

STRATEGIE

- Deployer un projet d'entreprise
- Différencier nos produits et services
- Assurer notre performance économique

Création de valeur

Ressources humaines

- 174 recrutements en 2019
- 447 collaborateurs formés (2019)

Gouvernance et parties prenantes

- 64,2 % de locataires satisfaits
- 2,61 % de taux de vacances des logements commercialisables

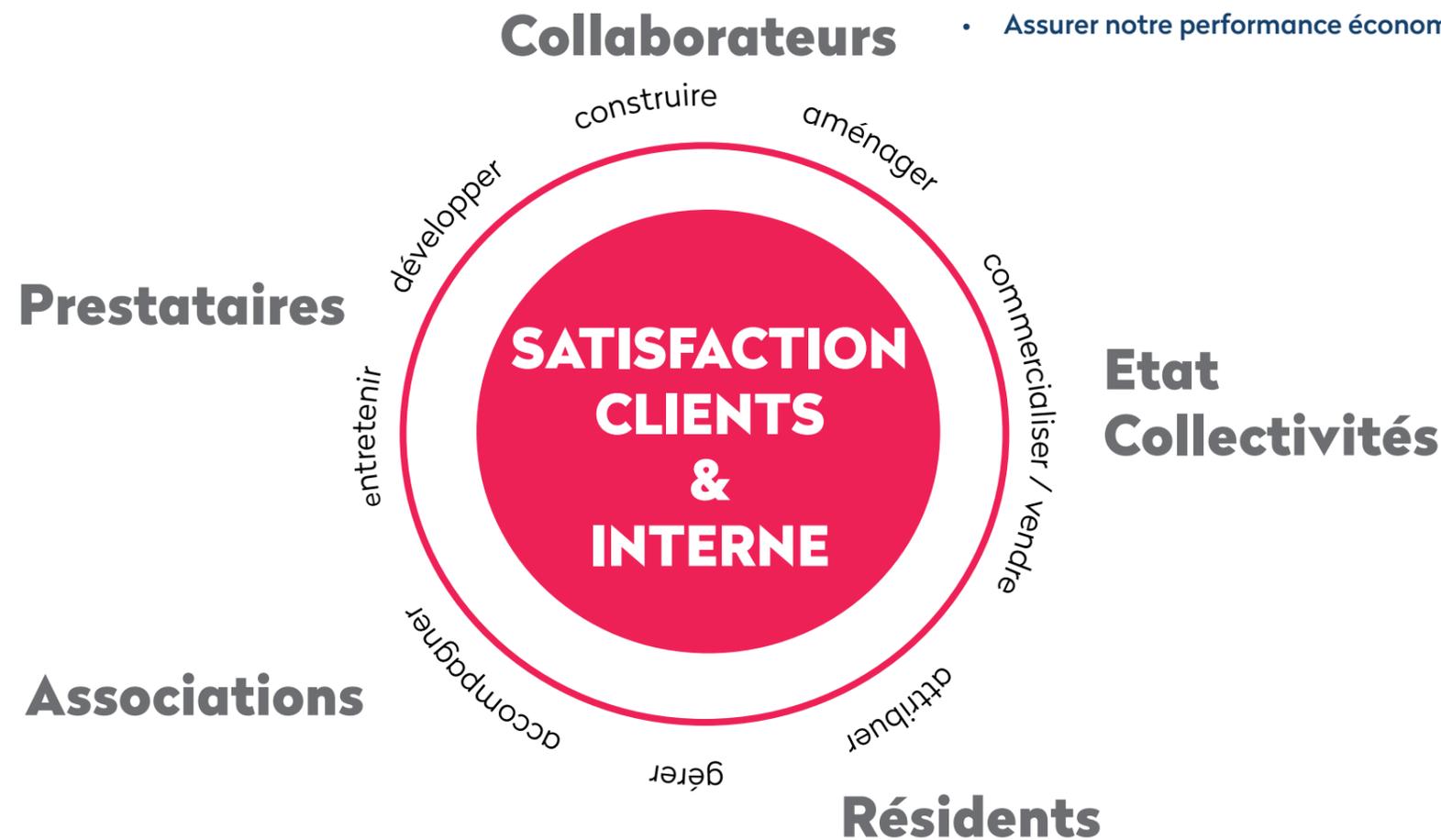
Equilibre social et environnemental

- 511 logements livrés neufs (hors acquisitions)
- 297 logements acquis
- 1 379 salariés logés en 2018
- 45 % du patrimoine avec une étiquette énergétique A, B ou C

Economie durable

- 213 M€ investis en AURA
- 2 400 emplois directs et indirects
- 2 253 € investis par logement en entretien et réhabilitation
- - 112 €/an d'économie sur la facture énergétique d'un locataire (hors abonnement)

indicateurs



NOS VALEURS

utilité sociale équité proximité engagement

5. Notre démarche RSE

La Responsabilité Sociétale (ou sociale) des Entreprises (RSE), est « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable ».

La RSE est pleinement intégrée dans notre dispositif de gouvernance et nos échanges avec nos parties prenantes: nous intégrons un échange régulier avec les acteurs tels que les associations des locataires, fournisseurs, partenaires institutionnels... pour faire évoluer et améliorer notre qualité de service.

Aujourd'hui cette démarche est complètement intégrée à nos activités et nous pourrions nous appuyer dessus pour le lancement du projet d'entreprise; axe principal de notre nouveau plan stratégique à 3 ans.

Pour l'élaboration de sa Déclaration de Performance Extra-Financière, Alliade Habitat s'est appuyé sur le référentiel sectoriel EURHO-GR® (European Housing - Global Reporting) :

- pour l'identification des enjeux et risques extra-financiers ;
- pour définir les indicateurs clés de performance.

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. Il a été élaboré avec des bailleurs et des représentants de parties prenantes clés du secteur (associations nationales de locataires, collectivités, Etat, financeurs, fédérations professionnelles...), afin d'identifier les principaux enjeux et attentes en termes de RSE, et, en conséquence, les indicateurs pertinents.

Un travail a une nouvelle fois été initié en 2018 pour faire évoluer le rapport RSE vers la Déclaration de Performance Extra-Financière, issue des nouvelles obligations en matière de publication d'informations extra-financières.

EURHO-GR® est le seul référentiel de reporting RSE du secteur proposant un ensemble d'indicateurs aux définitions et modes de calcul précisément établis.

Nous avons souhaité mettre en avant les indicateurs correspondant aux 13 risques que nous avons identifiés comme les plus importants pour Alliade Habitat.

Pour l'élaboration de sa DPEF 2019 Alliade Habitat a choisi de s'appuyer sur les indicateurs ou KPI issus de son analyse de risques. Nous nous sommes donc appuyés sur les 5 piliers de l'EURHO GR à savoir :

- **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.**

Depuis 2010, Alliade Habitat est engagée dans une démarche de responsabilité sociétale.

Tout au long de ces années, une multitude de projets et d'initiatives ont vu le jour sous l'impulsion de collaborateurs investis et de la capacité du COMEX à écouter et à répondre aux attentes de nos parties prenantes (clients, collaborateurs, administrateurs, partenaires et fournisseurs).

Aujourd'hui, notre volonté est d'aller encore plus loin à travers les projets que nous menons dans une dynamique d'amélioration continue :

- ALLICE : mise en place d'un plan d'actions visant à travailler les sources d'insatisfaction clients
- ALLEX : projet de réaménagement de nos espaces de travail et de transformation de nos méthodes de travail
- Notre projet OPTIM'ALL (pour piloter notre performance économique) et notre politique d'achats responsables

5.1. Notre projet RSE

Notre 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 sur les questions environnementales et sociales: invitation aux bonnes pratiques, mobilisation des salariés sur les impacts environnementaux et sociaux, management de la RSE

Notre responsabilité sociétale

- + Contribuer aux problématiques sociétales des territoires en lien avec le logement : mise en œuvre de solutions pour permettre l'accessibilité aux logements pour les personnes en difficultés, pour les personnes âgées et pour les jeunes
- + Participer à la mixité sociale par l'habitat

Notre 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, ...

Notre responsabilité d'employeur

- + Œuvrer au bien-être de nos collaborateurs et collaboratrices et à leur développement
- + Être transparent dans nos décisions

5.2. Notre stratégie RSE

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

Contribuer à une économie durable

Enjeux

- Différencier nos produits et services au bénéfice d'une expérience clients
- Contribuer aux problématiques sociétales des territoires

Objectifs

- Mettre en œuvre une stratégie de différenciation
- Développer la vente de logement
- Déterminer des produits et services adaptés à nos segments de clientèle

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Enjeux

- Mise en œuvre des pistes d'amélioration économiques pour l'entreprise
- Créer de la valeur à travers nos activités économiques, locales et environnementales

Objectifs

- Création d'un service Achats
- Développer notre patrimoine sur les secteurs du Genevois et de la Haute Savoie
- Poursuite du projet OPTIM'ALL

Valoriser les ressources humaines

Enjeux

- Santé des collaborateurs
- Développement des compétences
- Rétention de talents

Objectifs

- Déploiement projet ALLEX
- Mise en œuvre du référentiel de compétences
- Projet UpMyRH

Gouvernance et relations avec les parties prenantes

Enjeux

- Renforcement de la gouvernance de l'entreprise avec l'objectif d'améliorer la prise en compte des parties prenantes et la transparence de nos décisions

Objectifs

- Mise en œuvre d'une stratégie de communication
- Poursuivre le projet de transformation digitale de l'entreprise
- Mise en place d'indicateurs
- Déploiement du projet ALLICE

Préserver l'environnement

Enjeux

- Prise en compte du développement durable tout au long du cycle de vie de nos résidences (éco-conception)
- Intégrer l'environnement dans nos modes de gestion

Objectifs

- Dématérialisation des outils gestion et relation clients
- Projet de réduction des mails
- Accélérer les réhabilitations thermiques dans le cadre du Prêt Haut de Bilan

5.3. Les risques et les opportunités pour Alliade Habitat

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

Méthodologie d'identification des risques prioritaires

1. Identification des risques extra-financiers

Alliade Habitat s'est appuyé sur le référentiel d'indicateurs sectoriel EURHO-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 Alliade Habitat 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.

Plusieurs groupes de travail constitués des Directions métiers et supports ont participé à l'évaluation des risques en suivant le cadre méthodologique défini préalablement par le service d'Audit et Maîtrise des risques avec la participation de DELPHIS.

Le résultat de ces ateliers de travail a enfin fait l'objet d'une hiérarchisation finale par le Comité Exécutif.

Accompagné par la société NICOMAK nous venons de lancer une consultation de l'ensemble de nos parties prenantes afin de pouvoir réaliser une analyse de matérialité qui viendra alimenter notre prochaine DPEF.

La société NICOMAK a effectué une vingtaine d'entretiens individuels (institutionnels, partenaires, fournisseurs, associations).

Deux ateliers ont été réalisés. Un premier avec des salariés représentatif de l'ensemble des directions et le second avec des locataires élus au conseil d'administration et des représentants de fédérations de locataires.

Une présentation a été réalisée au comité de direction en mars 2020 pour partager les enjeux et élaborer l'analyse de matérialité.

Enfin dans chaque direction des ateliers ont été animés par les managers pour présenter la démarche et alimenter notre analyse. Ainsi l'ensemble des parties prenantes auront été vues ce qui nous permet d'avoir une vision objective et pointer les enjeux prioritaires à intégrer dans notre stratégie.

Nous avons choisi de poursuivre notre consultation auprès de nos clients locataires et des associations de locataires pour affiner notre matrice. Cette consultation se poursuivra tout au long de l'année 2020.

Principaux risques et indicateurs de suivi

ENJEU	RISQUE	Politique et actions	Indicateurs clés de performance	Objectif	Résultats 2018	Résultats 2019
1 Identifier les mesures d'insatisfaction et apporter la mesure corrective nécessaire pour que nos locataires n'aient pas une image dégradée du bailleur	Manque de qualité et/ou insatisfaction des locataires	5.3 Axe gouvernance politique satisfaction clients	Taux de satisfaction globale des locataires (Enquête annuelle)	80 %	64,2 %	64,7 %
2 Assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients	Entretien insuffisant du bâti	5.6 Axe économique politique entretien du patrimoine	Pourcentage de réalisation du plan d'amélioration du patrimoine	90 %	89 %	87,29 %
			Effort annuel moyen en maintenance entretien et réhabilitations		2 248,50 €/lgt	2 604,4 €/lgt
3 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	Absence ou manque de protection des données personnelles	5.3 Axe gouvernance protéger les données de nos clients	Pourcentage des demandes d'exercice des droits des personnes traitées	100 %	NC	100 %
4 Garantir les bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité à l'ensemble des salariés	Absence de considération des conditions de travail et des cas d'atteinte à la santé et à la sécurité des salariés	5.4 Axe social et RH politique santé et conditions de travail	Nombre d'accidents du travail (hors accidents de trajets) Taux de fréquence des accidents de travail (hors trajets)		38 43,02 %	61 44,56 %
			Taux de gravité des accidents de travail (hors accidents de trajets et comprenant les jours d'absence consécutifs à des accidents de travail antérieur à 2018)	0 %	3,18 %	3,16 %
5 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	Procédure d'attribution qui manque de transparence ou qui induit des doutes ou est inéquitable	5.3 Axe gouvernance politique d'attribution	Taux de représentation des services désignés (3) pour valider les décisions selon la procédure établie pour les CALEOL	100 %	*	*
6 S'assurer que nos clients, comme les visiteurs et les habitants riverains de nos bâtiments vivent ou côtoient en toute sécurité notre patrimoine	Absence ou manque de considération de la santé et de la sécurité des locataires et/ou riverains	5.3 Axe gouvernance assurer la sécurité de nos clients locataires	Pourcentage de diagnostics réglementaires opposables réalisés à chaque arrivée d'un nouvel occupant (Amiante, Plomb nécessaire, risques naturels, électricité et gaz)	100 %	70 %	80,83 %
7 Avoir des fournisseurs de qualité à la fois compétents et réactifs et entretenir avec eux une relation gagnant/gagnant	Relations dégradées et/ou qualité insuffisante des prestations fournisseurs	5.6 Axe économique Mieux connaître nos fournisseurs	Pourcentage d'anomalies fournisseurs traitées (rapporté au nombre d'anomalies relevées)	95 %	95,49 %	93,9 %
8 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	Absence ou manque de prévention de pratiques de corruption ou des conflits d'intérêts	5.3 Axe gouvernance politique prévention risques corruption	Pourcentage de collaborateurs ayant reçu le code de conduite anticorruption	100 %	NC	96,58 %
9 Mettre en place des achats qui vont dans les sens de notre démarche RSE et du développement durable	Absence ou manque de considération des enjeux sociaux et environnementaux dans les achats	5.6 Axe économique Réaliser des achats responsables	Pourcentage de factures fournisseurs réglées dans les 30 jours	95 %	75,67 %	69,30 %
10 Respecter nos engagements et être attentifs à notre empreinte sur l'environnement	Absence ou manque de considération de l'impact des chantiers de construction/réhabilitation sur l'environnement	5.7 Axe environnemental rénovation énergétique du parc	Part de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	100 %	30 % (44,3% neuf et 13,2% réhabilitations)	100 %
			Pourcentage d'opérations livrées dont les entreprises ont signé la charte "chantiers à faibles nuisances"	100 %	46 %	NC
11 Lutter contre la précarité énergétique dans le cadre du développement ou de la réhabilitation de notre parc	Absence ou manque de considération de l'impact "énergie-climat" du parc	5.7 Axe environnemental rénover et construire en préservant l'environnement				
12 Garantir les bonnes conditions d'un climat social positif	Absence ou manque de dialogue social et de prise en compte des attentes des salariés	5.7 Axe social et RH dialogue social	Pourcentage d'accords signés (rapports entre le nombre d'accords signés et le nombre d'accords proposés aux instances représentatives du personnel)	100 %	100 %	100 %
13 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	Non considération des évolutions de quittance des locataires	5.3 Axe gouvernance agir sur les charges locatives	Pourcentage de régularisation de charges créditrices (hors HBVS)	90 % d'ici 2 ans	81,50 %	75,4 %

*les résultats de cet indicateur ne seront disponibles qu'à partir du prochain exercice car la nouvelle organisation des CAL n'est effective que depuis décembre 2019.

5.3. Axe GOUVERNANCE

Alliade habitat : engagée pour la satisfaction de nos clients

Dans le cadre de la mission d'intérêt général qui lui a été confiée, Alliade Habitat se doit de loger les publics en difficulté d'accès au logement de droit commun, tout en assurant un service de qualité aux locataires en place, dans une optique de maintien dans les lieux avec de bonnes conditions. C'est pourquoi, nous devons identifier leurs motifs d'insatisfaction pour apporter les mesures correctives nécessaires et éviter que nos locataires ne partent et/ou donnent une image négative d'Alliade Habitat.

L'insatisfaction de nos locataires, lorsqu'elle existe, est la conséquence de dysfonctionnements qui nuisent au bon équilibre de nos résidences et au bien vivre de nos locataires. Elle entraîne une attractivité moindre de nos résidences et dans les cas les plus négatifs de la vacance locative. Ainsi, nous devons permettre à nos locataires « de jouir avec satisfaction de leur logement » en nous assurant de la qualité du service rendu. Par conséquent, nous devons être en mesure d'identifier les raisons de leurs insatisfactions lorsque celles-ci existent, que ce soit sur :

- La qualité des logements que nous louons,
- La qualité des parties communes intérieures comme des espaces extérieurs des résidences,
- La qualité de la prise en compte par nos services des sollicitations de nos clients quel que soit la nature de celles-ci,
- Notre réactivité à solutionner les problèmes évoqués et d'informer nos clients sur les actions mises en œuvre,

- Notre capacité à associer nos parties prenantes lorsque celles-ci doivent participer à la résolution des problèmes soulevés.
- Un centre de relation clients avec une équipe de conseillers clientèle formés pour répondre à l'ensemble des sollicitations reçues et un accueil physique situé au siège social mais aussi dans les territoires
- Le projet ALLICE :
La mise en place d'un plan d'actions visant à réduire les sources d'insatisfactions de nos clients a été confiée à la Directrice Clients et Territoires Adjointe qui a pour mission de coordonner l'ensemble des Directions concernées par celles-ci. Elle travaille également en lien étroit avec le service Qualité d'Alliade Habitat. Pour identifier les sources d'insatisfaction des enquêtes régulières sont menées auprès de nos clients. Elles permettent d'identifier les actions correctives nécessaires à mettre en œuvre au sein des résidences. Régulièrement Alliade Habitat rencontre chaque association de locataires et réunit les instances réglementaires, qui permettent aux locataires de participer au fonctionnement d'Alliade Habitat : locataires élus au Conseil d'Administration, Conseil de concertation locatif et territorial

⊕ UN OUTIL POUR MIEUX REpondre AU BESOIN DE NOS CLIENTS

Alliade Habitat fait le choix en 2020 de mettre en place un CRM (Customer Relation Management), outil de gestion de la relation client, destiné à consolider l'expérience de ses clients dans le cadre de leurs interactions avec l'entreprise.

Les objectifs de ce projet sont multiples. Il s'agit à la fois de mieux connaître nos clients et prospects, de faciliter le partage de l'information et la connaissance du client dans l'entreprise mais également d'assurer une meilleure productivité en interne, tout en offrant un service plus personnalisé.

Par ailleurs, le CRM est un élément fondamental pour développer les contacts multicanaux et la digitalisation de la relation client sans perdre en efficacité et en pertinence des réponses.



⊕ UNE ATTRIBUTION DE LOGEMENT EN TOUTE TRANSPARENCE

Les enjeux de la politique d'attribution et de sa transparence

L'attribution des logements sociaux est un enjeu majeur pour la mise en œuvre du droit au logement et de la mixité sociale. Malgré l'impact positif du programme national de rénovation urbaine (PNRU), la situation actuelle de l'occupation du parc social est marquée par la concentration croissante des ménages les plus pauvres et une ségrégation territoriale conduisant à la « ghettoïsation » de certains quartiers. Les politiques d'attribution font l'objet d'une réforme de grande ampleur avec la loi ELAN et Alliade Habitat accompagne sa mise en œuvre afin que la spécificité des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) soit davantage prise en compte et que le peuplement de ses résidences reflète une mixité attendue.

L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement : elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs du territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social. Parallèlement, doit être favorisé l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Plus de transparence, c'est également l'une des demandes récurrentes du grand public vis-à-vis du monde HLM et Alliade Habitat n'y échappe pas. Et plus particulièrement dans le mode d'attribution des logements sociaux.

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 répondre par une composition innovante des membres ayant droit de vote.

La politique d'attribution d'Alliade Habitat respecte le cadre législatif et réglementaire défini dans le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) par les articles L et R 441 et suivants. Elle s'applique donc au parc locatif social.

Elle définit les orientations applicables à l'attribution des logements en cohérence avec le projet développé par le Conseil d'Administration de l'organisme et porté par la direction générale.

Actions mises en œuvre

Dans un souci d'équité de traitement des dossiers présentés en CALEOL, la composition des membres ayant droit de vote a été revue pour une application dès le 31/12/2019, en introduisant des membres d'autres directions d'Alliade Habitat.

Ainsi, 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.

Les règles de fonctionnement ont fait l'objet d'un règlement intérieur.

Cette innovation permet d'avoir un regard autre que strictement commercial sur les attributions, en apportant une vision de nos services de proximité.

La Commission d'Attribution Logement, instance décisionnaire du processus d'attribution, attribue les logements selon les réglementations en vigueur :

- de la mise en œuvre de la politique d'attributions des logements fixée par le Conseil d'Administration ;
- des objectifs fixés à l'article L.441 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ;
- des priorités définies dans les premiers alinéas de l'article L.441-1 du CCH en faveur des personnes défavorisées et de celles qui rencontrent des difficultés de logement ;
- ainsi que dans le respect des dispositions de l'article L.441-1, du II de l'article L.441-23, du III de l'article 4 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, des orientations fixées par la Conférence Intercommunale mentionnée à l'article L.441-1-5 si elle est créée, et du Plan Partenarial de la Gestion de la Demande de Logement social et d'information des demandeurs mentionné à l'article L.441-2-8 du Code de la Construction.

Les rapports annuels des commissions d'attributions sont présentés et commentés annuellement à l'occasion du Conseil d'Administration. L'objectif principal est de s'assurer que tous les demandeurs, en toute transparence, ont un égal accès à l'attribution d'un logement, quelle que soit l'origine de la demande. C'est aussi l'occasion de partager et d'échanger sur les évolutions qui ressortent des analyses faites sur les candidatures pour déterminer des éventuelles modifications de pratiques.

La politique d'attribution sera de nouveau proposée pour évolution lors d'un CA, lorsque l'ensemble des CIA du territoire concerné par la société seront arrêtées. En effet, la convention intercommunale d'attribution (CIA) constitue la déclinaison opérationnelle des orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement (CIL). Cet outil engage chaque partenaire signataire dans la mise en œuvre d'actions visant l'atteinte des objectifs fixés par la CIL. Régie par les dispositions des articles L.441-1-5 et L.441-1-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), elle est obligatoire pour :

- Les EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat (PLH) ;
- Les EPCI compétents en matière d'habitat avec au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Celle-ci est signée par :

- L'EPCI ;
- Les bailleurs de logements sociaux possédant ou gérant du patrimoine sur le territoire concerné ;
- Les titulaires des droits de réservation sur ce patrimoine (dont le préfet de département) ;
- Le cas échéant, d'autres collectivités territoriales ou d'autres personnes morales intéressées.

Les actions menées :

Pour accompagner les évolutions souhaitées par la loi ELAN, nous participons à toutes les instances de mises en place des CIL et CIA.

Dans l'attente, de la signature de l'ensemble des CIL et CIA des EPCI qui concernent Alliade Habitat, un test est actuellement partagé avec les bailleurs de la région AURA, pour assurer une transparence complète du processus d'attribution via une plateforme commune de mise à disposition des logements sociaux appelée BIENVEO et avec des critères d'éligibilité commun. 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.



➤ ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LEUR PARCOURS RESIDENTIEL

Alliade Habitat a pour objectif de pouvoir réaliser 20 % de mutation dans son parc dans le cadre des attributions de logements.

Pour y parvenir, nous développons une politique sur plusieurs plans :

- Favoriser la mobilité des seniors et des personnes en sous/sur occupation même en dehors du cadre de la loi MOLLE. Cette mesure est accompagnée par un maintien du prix/m² du logement d'accueil pour favoriser la mobilité et d'un accompagnement par notre service relogement.
- Accompagner la mobilité professionnelle. Alliade Habitat souhaite accompagner par ailleurs la mobilité des salariés en lien avec son actionnaire Action Logement. Il s'agit de favoriser la mutation professionnelle en proposant une solution logement. Cette offre se couple avec celles proposées par Action Logement (ma nouvelle ville, mobilipass notamment).
- Favoriser la location choisie dans le cadre du renouvellement urbain en mettant à disposition une plateforme d'offres de logement extrêmement large.
- Participer à la plateforme BIENVEO pour la location active, et ainsi mettre à disposition une offre locative variée et disponible pour les demandeurs de mutation



➤ ASSURER LA SECURITE DE NOS CLIENTS LOCATAIRES

Alliade Habitat se doit, par les missions qui lui sont confiées, de s'assurer que nos locataires, comme les visiteurs et les habitants riverains de nos bâtiments, vivent, fréquentent ou côtoient en toute sécurité notre patrimoine.

Nous devons, dans le cadre de la législation en vigueur comme des règles que nous nous sommes fixées en interne, procéder systématiquement :

- A l'établissement de l'ensemble des diagnostics nécessaires (amiante, plomb, risques naturels, électricité et gaz) lors de tout mouvement de locataires ou lors de travaux dans le cadre d'une réhabilitation partielle ou totale d'un ensemble - ou d'un seul - logement.
- Disposer de l'ensemble des contrats et/ou marchés visant au bon fonctionnement permanent des équipements et ainsi assurer la sécurité de nos locataires et des visiteurs sur nos résidences lors de l'utilisation des équipements en question.
- Veiller à ce que toutes les sources visant à remettre en cause la bonne santé de nos locataires ou du voisinage soient traitées en temps et en heure (élimination des nuisibles, propreté des lieux, etc.).
- Donner toutes les informations utiles visant à ce que nos locataires soient informés de risques pouvant survenir dans leur logement et/ou leur résidence.
- Mettre en œuvre des actions visant à améliorer les conditions de vie de nos locataires dans les résidences.

L'ensemble des collaborateurs intervenant sur ce champ, quelle que soit la direction de rattachement, est formé régulièrement et sensibilisé sur ces questions qui couvrent un périmètre très large allant de la santé à la sécurité en passant par la sûreté.

La direction gestion et patrimoine veille à disposer des marchés et contrats nécessaires au bon suivi et fonctionnement des équipements (organes vitaux et sensibles des logements et résidences). Elle s'assure par des contrôles fréquents à la bonne exécution des dits contrats et/ou marchés.

+ MIEUX ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LES DIFFICULTES

Un pôle social internalisé est mobilisé pour les demandeurs, avant l'attribution jusqu'aux premières difficultés d'impayés du locataire.

Ce service intervient selon différentes modalités :

- Apporter aux services internes l'expertise sociale nécessaire pour traiter certaines situations complexes
- Identifier les obstacles à l'accès et au maintien dans le logement des locataires en difficultés et faire évoluer les situations dans un objectif d'insertion par le logement
- Assurer, sur les territoires du département du Rhône définis comme prioritaires, l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) des locataires en difficulté sur le parc locatif d'Alliade Habitat
- Proposer des actions et projets innovants dans le domaine de l'Action Sociale
- S'impliquer dans les dynamiques partenariales et institutionnelles

Accompagner spécifiquement les publics prioritaires

Alliade Habitat a fait le choix de dédier des moyens spécifiques à l'accompagnement des publics prioritaires

Une équipe de 8 personnes agit quotidiennement pour :

- Accompagner les publics prioritaires et DALO (Droit Au LOgement) dans l'accès au logement: montage des dossiers, relai avec assistantes sociales, prise en charge des déménagements/emménagements, ...
- Assurer la relation inter-bailleurs pour favoriser l'insertion et le relogement.
- Assurer le relai avec les services de l'Etat
- Assurer le passage en commission d'attributions des dossiers concernés

Intégrer pleinement la dimension sociale aux projets de renouvellement urbain

L'équipe citée ci-avant intervient par ailleurs dans le cadre des projets de renouvellement urbain.

Ses interventions prennent les formes suivantes :

- Participation au diagnostic social des résidences en renouvellement urbain ou en réhabilitation lourde
- Accompagnement de l'information des locataires sur les projets de renouvellement urbain et notamment l'accompagnement social
- Prise en compte des besoins spécifiques dans le cadre du relogement
- Lien avec les partenaires sociaux et les collectivités

Ces fonctions sont elles aussi assurées dans le périmètre de l'agence Velay Vivarais avec 1 responsable, 1 CESF et 1 agent de médiation.

+ 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.

75,4 %

des régularisations
de charges crédités

(hors HBVS)

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

- la responsabilité, portée par la Direction Clients et Territoires, et plus particulièrement le pôle charges, de la régularisation des charges de l'ensemble des résidences dans le respect de la législation et des délais légaux. Les gestionnaires charges répondent aux sollicitations des clients et/ou comités de locataires sur le thème des charges locatives.
- la mise en place, par la Direction Gestion Patrimoniale, d'un observatoire des charges par l'Expert Coût et Fluides, véritable outil d'analyse des charges locatives de nos résidences.

Par ailleurs, nous nous sommes fixé comme objectif d'atteindre d'ici 2 ans au moins 90 % de régularisations créditrices.

- 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.
- L'observatoire des charges permet d'identifier les résidences les plus onéreuses en termes de charges, de proposer des plans d'actions, et d'analyser l'impact de nos actions (ex : réhabilitations thermiques...).
- le projet Opticharges vise à identifier puis déployer des actions contribuant à « optimiser » les charges pour les locataires, dans une recherche de maîtrise des charges et de meilleur équilibre qualité/prix possible. Ce projet a été initialisé sur 10 résidences avec un groupe de travail transverse à plusieurs directions. Par la suite, cette méthode d'analyse pourra être étendue sur d'autres résidences, ainsi que les actions qui ont pu être identifiées.

+ PROTEGER LES DONNES DE NOS CLIENTS

Dans un contexte de développement des outils du numérique et du digital, d'accroissement des flux de données à l'intérieur même des entreprises mais aussi vers l'extérieur, la protection des données à caractère personnel constitue un enjeu majeur pour Alliade Habitat. La prise en compte par Alliade Habitat de la réglementation sur la protection des données lui permet d'assurer la sécurité juridique de ses activités, de poursuivre son engagement éthique et citoyen en faveur du respect de la vie privée des personnes, et de renforcer sa qualité de service auprès de ses clients.

Nous traitons les données personnelles dans le respect 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.

Ainsi Alliade Habitat s'engage à :

- 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 de ses 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.

En application du RGPD, Alliade Habitat a procédé à la désignation d'un Délégué à la protection des données (DPD). En charge de veiller au respect de la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles, il est l'interlocuteur privilégié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et de toute personne concernée par un traitement de données personnelles. Une communication via l'Intranet de l'entreprise a été faite pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices.

Alliade Habitat poursuit une démarche de conformité afin de prendre en compte les exigences du RGPD. Le Délégué à la protection des données accompagne les différentes directions dans la mise en œuvre des chantiers de conformité identifiés :

- Revue de la cartographie des traitements de données personnelles ;
- Elaboration de procédures ou politiques afin 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 ;
- Diffusion d'une culture Protection des données au personnel d'Alliade Habitat.

D'autres actions en cours de déploiement vont venir alimenter la démarche de conformité d'Alliade Habitat, notamment:

- L'adoption d'une charte de protection des données personnelles ;
- La réalisation d'un audit de sécurité des systèmes d'information ;
- La rédaction d'un rapport annuel d'activité Protection des données (à destination interne de la Direction).

100 %

des données clientes
tracées

420

familles rencontrées
dans le cadre de ce dispositif

+ RENCONTRER NOS CLIENTS POUR MIEUX LES CONNAITRE ET LES ECOUTER

Dans le cadre du Festival International du logement qui s'est tenu sur Lyon en juin 2019, Alliade Habitat s'est inscrit dans la démarche de la grande conversation en se rendant chez 420 clients sur 2 semaines. Des binômes de collaborateurs, de services supports et de proximité, sont allés chez nos clients afin de s'entretenir avec eux sur leurs besoins et leurs satisfactions au sein de leur résidence. La démarche était participative et visait deux objectifs principaux :

Objectifs internes :

- Favoriser et accentuer notre culture client inter services
- Permettre aux collaborateurs de se rencontrer entre services administratifs et proximité
- Intégrer les nouveaux collaborateurs aux visites terrains dans les parcours d'intégration
- Favoriser les échanges sur les contraintes métiers respectifs

Objectifs externes :

- Echanger avec nos clients sur leurs besoins
- Travailler des actions pédagogiques ou correctives préalablement ciblées par la proximité
- Afficher une démarche en continue auprès de nos clients

Le bilan est plus que positif puisque 97,4% de nos locataires sont satisfaits et 72% trouvent la démarche très utile. 274 collaborateurs et collaboratrices se sont rendus en binôme chez nos clients. 98% d'entre eux ont passé un bon moment et 87% sont prêts à recommencer. Ce fut une expérience enrichissante en allant au-devant de nos clients pour mieux mesurer quels pouvaient être leurs besoins et attentes.

Compte tenu de ces retours partagés entre nos clients et nos collaborateurs, nous avons décidé d'inscrire cette démarche en continue au sein de notre entreprise.

+ PREVENIR LES RISQUES 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.

Afin d'apporter un cadre législatif efficace à la France, la loi n°2016-1691 dite « Sapin 2 » du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique a introduit une obligation de prévention de la corruption pour les entreprises dépassant certains seuils, et a défini, à travers son article 17, huit éléments clés d'un dispositif anti-corruption.

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 ont donc engagé une démarche rigoureuse de maîtrise de ce risque.

Le Groupe Action Logement a, depuis son existence, inscrit dans sa charte de déontologie les valeurs dont celles de l'équité et de la transparence et les règles de comportement partagés par tous les collaborateurs répartis au sein 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.

Alliade Habitat accorde une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent telles que l'éthique et l'intégrité dans ses relations avec ses parties prenantes notamment pour préserver sa réputation et l'intégrité de ses états financiers. La diffusion d'un guide éthique des achats, par exemple, rappelle depuis 2017 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.

En matière de gouvernance, le Comité d'audit et des Comptes est chargé d'examiner le respect de la réglementation, en particulier la lutte anticorruption mentionnée spécifiquement dans son règlement intérieur.

Le service d'audit et de maîtrise des risques, rattaché directement à la Directrice Générale, est chargé de réaliser des 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.

Un code de conduite a été établi sur la base d'un modèle commun aux entités du groupe Action Logement Immobilier. Il matérialise l'engagement de l'instance dirigeante : la tolérance zéro en matière de corruption. Il a pour objectif de partager des valeurs éthiques communes déjà déclinées dans la charte de déontologie et de renforcer la maîtrise des risques de fraude et de corruption dans l'exercice de nos missions d'intérêt général. Il énonce les règles à respecter en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, et rappelle les politiques à suivre en matière de prévention (par exemple, la politique des cadeaux, invitations, dons et parrainage et la procédure d'alerte).

Alliade Habitat a déployé un dispositif de prévention du risque de corruption en s'intégrant dans le cadre de la loi Sapin 2 défini par la Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne d'Action Logement Immobilier.

La mesure du risque de corruption est tout d'abord réalisée au travers d'une cartographie des risques dont le référentiel est commun à toutes les entités du groupe Action logement Immobilier. Les risques et leur niveau de maîtrise sont évalués lors d'ateliers de travail collectifs avec les principaux responsables du Groupe Alliade Habitat. Des contrôles comptables supplémentaires ont ainsi été définis suite à ce travail.

Des actions de formation sur la fraude et la corruption sont dispensées aux membres du Comité d'Audit et des Comptes et aux principaux responsables du Groupe. L'ensemble des collaborateurs du Groupe sera formé sur ces thématiques courant 2019.

Enfin, la surveillance du dispositif est intégrée au plan annuel d'audit interne.

5.4. Axe SOCIAL & RESSOURCES HUMAINES

Par la nature de ses métiers et de sa politique santé sécurité, Alliade Habitat se doit de garantir les bonnes conditions de travail et de santé / sécurité de ses salariés. C'est un enjeu primordial et prioritaire et Alliade Habitat met tous les moyens en œuvre pour agir dans le sens de la protection de ses salariés.

La « Qualité de Vie au Travail » est un enjeu majeur, tant pour Alliade Habitat que pour ses salariés. Alliade Habitat se doit d'offrir un environnement de travail protégeant la santé et le bien-être de tous ses collaborateurs, conformément aux normes les plus élevées de sûreté, d'hygiène et de sécurité.

Chaque employé(e) doit veiller à sa sécurité ainsi qu'à celle de ses collègues. Alliade Habitat met tout en œuvre pour garantir qu'aucune discrimination ayant rapport avec l'origine, le genre, ou l'âge d'un(e) employé(e) ne puisse avoir lieu. Elle reste vigilante sur toute forme de harcèlement moral ou sexuel qui pourrait survenir pour les détecter et les éliminer afin d'assurer la meilleure prévention possible. Alliade Habitat prend ainsi des engagements forts en matière de santé, sécurité des salariés et diversité/égalité professionnelle.

L'ambition de la politique RH repose sur 5 grands axes:

- 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
- Assurer les fondamentaux RH en étant partenaires des opérationnels.

La QVT est l'affaire de tous. Elle regroupe les éléments multiples comme les accidents du travail, l'absentéisme, le management, les compétences, l'engagement des collaborateurs, le contenu du travail, les relations de travail, le climat social, la conciliation vie professionnelle et personnelle et la prise en compte du handicap. Le Groupe Alliade Habitat propose de distinguer 6 grandes dimensions de la Qualité de Vie au Travail, largement inspirées de l'approche de la QVT développée par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de vie au Travail (ANACT) :



- Connaissance de la stratégie, du projet d'entreprise
- Clarté des rôles
- Diffusion des procédures de travail
- Temps d'échanges sur le travail
- Transparence de la politique de rémunération
- Information sur les changements



- Relations au travail
- Organisation des réunions internes
- Diffusion des supports internes
- Rôles des instances
- Evénements conviviaux
- Lieux de pause

- Clarté du travail
- Autonomie dans le travail
- Moyens pour réaliser le travail
- Clarté des consignes
- Gestion de l'activité
- Répartition de la charge de travail

- Prise en compte de la santé
- Diffusion du DUERP
- Mise en œuvre du plan d'action
- Prise en compte des RPS, TMS
- Aménagement des lieux et postes
- Optimisation des déplacements professionnels

- Conciliation vie professionnelle et personnelle
- Aménagement des horaires
- Usage des outils de communication
- Egalité pro. Femmes/hommes
- Pyramide des âges
- Prise en compte du handicap

- Parcours d'intégration
- Entretiens individuels
- Gestion des compétences
- Plan de formation
- Adaptation des compétences
- Utilisation des dispositifs

Ainsi, Alliade Habitat et toutes ses parties prenantes s'attachent à mettre en œuvre une dynamique d'ensemble autour de ces différents éléments. Dans cette optique, elle a signé en 2019, avec ses partenaires sociaux, un accord collectif regroupant les thématiques de Gestion Prévisionnel des emplois et des Compétences (GPEC) et de Qualité de Vie au Travail (QVT). Un plan d'actions d'un an constituant une première étape affiche une volonté: d'une part, de plus de partage d'information en vue d'identifier les éventuels points de criticité qui pourraient avoir des conséquences sociales et réfléchir à des actions possibles. Comme en matière d'absentéisme et de turn-over, pour lesquels des études ont été engagées fin 2019 ;

d'autre part, de développer de nouvelles formes d'organisation du travail pour une meilleure qualité de vie des collaborateurs, de renforcer les compétences managériales (construction d'un référentiel managérial et de parcours managériaux) et d'accompagner les réflexions sur les métiers de proximité (revues de personnel gardiens et régisseurs).

Santé, sécurité et conditions de travail

ACTIONS MISES EN OEUVRE

+ DUER

Le document unique d'évaluation des risques est révisé tous les ans ou lors d'une modification d'organisation afin de prendre en compte les éventuelles évolutions : risques nouveaux, fréquence ou gravité modifiées...

Le DUER est en cours de révision avec l'objectif d'en faire un document plus opérationnel dans la gestion du risque

+ Formation sécurité

Chaque collaborateur est formé à la sécurité en fonction du poste occupé. Les habilitations (électriques, CACES, SST, ...) nécessitant un renouvellement sont prises en compte dans le cadre du plan de formation.

Chaque personnel de proximité est formé :

- à la Prévention des Risques liées aux Activités Physiques ;
- aux risques liés à l'amiante ; par ailleurs un Dossier Technique Amiante a été remis à chaque gardien ;
- aux ports des EPI (Equipements de Protection Individuelle) en fonction des tâches journalières, des équipements ou produits utilisés ;
- aux risques d'incendie dans les immeubles d'habitation ;
- à l'identification et la détection des risques grâce au detectorisk.

Les collaborateurs de la régie ouvriers ont été formés à l'amiante et des modes opératoires validés par la CARSAT et la DIRECCTE leur permettent d'intervenir sur des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante sans risque. En fonction des modes opératoires les EPI ne sont pas les mêmes. Certains collaborateurs ont été formés « Guide file » et « Serre file » afin de faciliter les évacuations incendies dans les immeubles de bureaux. 2 exercices d'évacuation sont réalisés chaque année.

+ Sécurité des toitures terrasses

Un plan pluriannuel est défini depuis 2008. Plus de 60 % des toitures terrasses sont sécurisés à l'aide de protections collectives (garde-corps périphériques) et garantissent des risques de chutes.

+ Plaquette sécurité

Un livret sécurité est distribué à tous les nouveaux entrants. Il a été retravaillé en 2019 par les experts prévention, QVT et le CHSCT.

+ Analyse des accidents

Chaque situation d'accident donne lieu à une analyse par le CHSCT.

+ Suivi des indicateurs santé / Sécurité

En matière de sécurité les indicateurs suivants sont suivis au niveau du CHSCT et communiqués dans le Bilan Social Annuel :

- Le taux de fréquence ;
- Le taux de gravité ;
- Le nombre d'Accidents du Travail.

De plus, une communication régulière est faite sur les indicateurs sociaux (absentéisme, arrêts maladie de courte et longue durée, mouvements de personnel, etc.). Ceux-ci sont suivis et partagés avec les représentants du personnel pour définir et mettre en place les actions correctives nécessaires

+ Démarche de prévention des Troubles musculo-squelettiques (TMS)

une démarche de prévention des TMS en lien avec la CARSAT Rhône Alpes a été initiée fin 2019 dans le cadre du programme national de prévention. Alliade souhaite ainsi prioriser des actions répondant à un objectif de diminution de la sinistralité due aux IMS et aux Accidents du travail liés aux manutentions manuelles.

+ Formations contribuant à la dynamique QVT

Le plan de développement des compétences cible des programmes de formations spécifiques sur les thèmes suivants

- Gestion des conflits: cette formation s'adresse plus spécifiquement aux personnels gardiens pour leur permettre de prévenir et gérer les conflits avec les clients
- La Formation Management dispense les fondamentaux du manager d'Alliade permettant à chacun de mieux se connaître pour mieux interagir et adapter son mode de management
- L'Accompagnement au changement est réalisé sous forme de sensibilisation à la conduite du changement afin que les managers disposent des clés nécessaires pour accompagner leurs collaborateurs

+ Cellule d'écoute PSYA

Cette cellule d'écoute propose une permanence téléphonique ouverte à tous les salariés qui s'estiment victimes ou témoins d'agissements de harcèlement, de violences ou de stress au travail sous confidentialité.

Le dispositif a été élargi à 2 prestations :

- un accompagnement individuel en cas de besoin
- un accompagnement collectif plus pour gérer les situations de crise.

+ Service social en entreprise INTERFACE

Une assistante sociale est à la disposition des collaborateurs, via l'organisme Interface pour aider les salariés à concilier vie professionnelle et personnelle.

- Objectif : écouter, informer, orienter les collaborateurs confrontés à des difficultés passagères ou durables tant dans le cadre professionnel que personnel.
- Le dispositif mis en place permet à chaque collaborateur de contacter par mail, téléphone ou sur rendez-vous, un(e) assistant(e) sociale dédié(e) soumis(e) au secret professionnel.

+ Dispositif d'alerte Groupe

Dans le cadre d'une procédure commune au Groupe Action Logement, Alliade Habitat a engagé la mise en place 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, conformément aux valeurs du Groupe Action Logement.

+ Expérimentation du télétravail et travail à distance

Alliade Habitat a expérimenté le télétravail. Le dispositif a été organisé par accords collectif et individuel pour une période déterminée et pour un périmètre d'emplois tests (environ 50 collaborateurs). Afin de dresser le bilan de cette expérimentation, un questionnaire a été envoyé par mail courant novembre 2019, aux collaborateurs concernés. 100% des collaborateurs estiment que l'expérience a été globalement satisfaisante, avec plus de 90% de « très satisfaits » et une amélioration de la qualité de vie (majoritairement en raison de moins de temps passé dans les transports et moins de fatigue).

Dans le but d'accompagner les mobilités géographiques des collaborateurs concernés par les projets d'organisation qui impliquent une augmentation importante de la distance entre le nouveau lieu de travail et le domicile, elle a également négocié avec les partenaires sociaux des mesures d'organisation temporaires du travail à distance.

447

collaborateurs formés
en 2019

Dialogue social

Alliade Habitat se doit de garantir les bonnes conditions d'un climat social positif. C'est un enjeu primordial et prioritaire pour Alliade Habitat, qui met tous les moyens en oeuvre pour agir dans le sens du dialogue social et de la prise en compte des attentes des salariés.

La qualité du Dialogue Social est un enjeu majeur, tant pour Alliade Habitat que pour ses salariés et les Représentants du Personnel.

Alliade garantit la liberté d'association de ses employés et la reconnaissance collective du droit à la négociation collective. Les relations avec les partenaires sociaux sont établies dans le strict respect des réglementations nationales, des pratiques locales.

Elle souhaite également, à travers ses relations avec les syndicats et autres associations représentatives, soutenir le développement à long terme de l'entreprise, dans l'intérêt à la fois du personnel et de la société, en maintenant un niveau de compétitivité adapté à son environnement économique.

Alliade veille à ce qu'une communication directe et régulière soit établie avec ses salariés, qu'ils soient membres ou non d'un syndicat. Elle s'attache au maintien d'une expression de l'ensemble de ses salariés. Les contacts avec les délégués syndicaux constituent une opportunité supplémentaire de fournir des informations.

Alliade ne s'engage dans aucune activité ou discussions avec tout syndicat portant sur des sujets autres que les conditions de travail et d'emploi, sans échange avec les partenaires sociaux ou que les questions relatives aux conditions de travail. Les négociations avec les syndicats sont dûment préparées, en coopération totale avec les responsables hiérarchiques et prennent en compte les intérêts légitimes de la société et de ses employés. Dans le cadre des négociations avec les syndicats, les prérogatives de la direction sont maintenues de façon appropriées

ACTIONS MISES EN OEUVRE

+ Organisation du dialogue social

Dans la continuité des engagements pris, notamment par accord collectif du 20 octobre 2017 sur le dialogue social, les représentants du personnel et la Direction inscrivent leurs discussions dans le cadre de réunions (Comité d'Entreprise, Délégués du personnel et CHSCT) communes aux sociétés de l'Unité Economique et Sociale UES Alliade). 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. Cette volonté a été réaffirmée en 2019 avec la renégociation de l'accord dialogue social pour prendre en compte le nouveau champ de représentation du personnel issu des ordonnances Macron et regroupant les instances du personnel en place. Les échanges ont permis d'adapter le fonctionnement du futur CSE aux réalités de fonctionnement de l'entreprise avec pour objectif de poursuivre un dialogue constructif avec les nouveaux élus (élections intervenus fin 2019).

Chaque année, les grandes consultations sur la stratégie, la politique sociale et la situation économique de la société, les sujets d'organisation de la société, ainsi que leurs conséquences sociales réunissent les membres du Comité d'entreprise et la Direction à une fréquence souvent supérieure au mensuel. Le dialogue social se poursuivra en 2020, avec de nouveaux élus

+ Négociations collectives

Chaque année, les partenaires sociaux s'entendent pour organiser le champ des négociations sociales et prioriser les thèmes à engager au cours de l'année à venir, de manière à ce que les thématiques et mesures négociées fassent échos à l'actualité de l'entreprise et aux questions sociales soulevées dans le cadre des projets (réorganisation, transformation de l'entreprise, introduction de nouvelles technologies...).

Le cadre des négociations 2019 était défini par un accord de méthode signé en 2018. Le champ des thématiques qui avait été négocié a néanmoins été élargi pour accompagner la mise en oeuvre des projets de fusion de l'entreprise. A ce titre, ont été signés des accords d'harmonisation sur 6 thématiques différentes. La négociation s'est faite avec les délégués syndicaux d'Alliade Habitat mais également en présence d'anciens délégués syndicaux de la société fusionnée afin de prendre en compte les revendications de l'ensemble des collaborateurs.

Un nouvel accord sur des mesures de prévention et d'accompagnement du projet de fusion réalisé au cours de l'année a également été discuté avec l'ensemble des représentants du périmètre concerné. Il organise un processus d'accompagnement individuel et collectif du projet organisationnel, avec des dispositifs d'écoute, de prévention, de concertation et de suivi et, ainsi que des mesures d'accompagnement des mobilités (prime, remboursement transport, travail à distance ...).

+ Les outils de communication RH interne au groupe

L'intranet : il permet aux directions de chaque structure de communiquer sur leur activité, de transmettre des informations pratiques de fonctionnement... L'intranet contient aussi une base documentaire. Sa gestion et son pilotage sont assurés par l'équipe Communication et Marketing d'Alliade Habitat. Le rythme de parutions d'actualités est régulier.

Des outils de communication RH internes au groupe permettent de véhiculer des informations via l'intranet, les flash info RH ainsi que les notes d'organisation. Une boîte mail spécifiquement dédiée à la DRH permet également de diffuser des informations à tous les collaborateurs et collaboratrices.

+ La prise en compte des attentes des collaborateurs

Les entretiens d'activité et de développement (EAD) annuels permettent aux collaborateurs de s'exprimer sur leur parcours professionnel, leurs attentes et avec un point spécifique sur l'organisation et la charge de travail, l'articulation entre l'activité professionnelle et familiale.

Les attentes sont ensuite analysées par la Direction Ressources Humaines.

En 2019, ce processus a été optimisé grâce à un nouveau système d'information RH sur le volet capital humain ce qui permet un meilleur traitement des données recensées durant cet entretien (formation, souhait d'accompagnement, souhaits de mobilité ou tous autres commentaires). Dans le cadre d'une expérimentation du télétravail en 2019 organisé par accord collectif, les collaborateurs, managers et équipes du périmètre d'expérimentation ont été consultés pour avis sur le dispositif expérimenté, préalablement au réengagement des négociations sur le sujet. L'entreprise est composée de plusieurs sites de travail. Au-delà des obligations légales, le nouveau champ de représentation du personnel négocié dans le cadre de l'accord dialogue social organise une représentation du personnel de proximité de manière à assurer une expression des collaborateurs de l'ensemble des sites géographiques de l'entreprise.

+ Diversité

Au coeur 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.

Au-delà d'un enjeu d'égalité des chances ou de réponse à ses obligations (index femmes-hommes, emploi des travailleurs handicapés), Alliade Habitat s'emploie à informer, mener des actions de sensibilisation pour faire évoluer les représentations.

Alliade Habitat souhaite accompagner les collaborateurs en situation de handicap et préserver l'employabilité de l'ensemble de ses salariés. La politique handicap est également au centre du management de la performance dans la mesure où elle favorise des visions et modes de gestion innovantes. Elle veille également à développer l'emploi au sein de structures de secteur protégé ou adapté par le biais d'achats de biens, services ou sous-traitance. Au-delà, du maintien dans l'emploi des personnes handicapées, en collaboration avec la médecine du travail elle réalise des aménagements de postes dans le but de prévenir les risques de TMS.

Alliade Habitat accueille au total 38 travailleurs handicapés pour une obligation d'emploi qui se situe à hauteur de 35 collaborateurs.

En 2019, les collaborateurs ont pu participer à la course de la Diversité qui réunit entreprises, organisations, particuliers, étudiant.e.s et demandeuse.s d'emploi autour de la thématique de la Diversité. Il a aussi été mis en place un partenariat avec l'ESDES de Lyon (Business School of UCLY) elle-même en partenariat avec l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées).

Une mission d'inclusion du handicap confiée à 4 étudiants de Master dans le cadre d'un programme Handi Management a débuté fin 2019 avec pour finalité de favoriser l'intégration de personnes handicapées ou pour agir le plus en amont possible des situations de maintien dans l'emploi.



5.5. Axe SOCIÉTAL

UN ACTEUR D'UTILITE SOCIALE ET ECONOMIQUE, VECTEUR D'INNOVATION

La vocation d'Alliade Habitat 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.

Alliade Habitat, 1er bailleur en Auvergne-Rhône-Alpes, est également un opérateur économique de premier plan dont l'activité alimente directement l'économie locale.

En favorisant l'innovation, elle contribue aussi au développement d'activités créatrices de richesse et de croissance pour le territoire.

Par le maintien d'investissements importants, malgré les contraintes, Alliade Habitat est un acteur d'utilité sociale et économique.

A moyen terme (5 ans), ce sont près de 1,7 Milliard 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



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 agréés en 2015 à 1850 en 2019 (+120%). Le taux de production (nombre de logements agréés rapporté au patrimoine) a donc très fortement progressé, de 2,2% à 4,5%, et se situe nettement au-dessus de l'objectif de production régional (2,6%) ou de celui de la Métropole de Lyon (2,5%).

Une cartographie plus précise de nos territoires de développement est en cours de réalisation.



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

Dans leur grande majorité, les jeunes 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. Cette difficulté touche tout autant les jeunes actifs que les jeunes en formation dont une part importante est salariée, qu'il s'agisse de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, de stages ou d'emplois menés en parallèle des études. 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).

L'enjeu du logement des jeunes est également 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. Une cible de 50% de T1/T2 dans la production, avec un effort particulier sur les T1 bis, contribuerait au rééquilibrage de la typologie proposée au sein du parc.



Résidence Yves Chauvin_Villeurbanne



Résidence Pixel _ Puy-en-Velay



Résidence Bertly _ Lyon 8^{ème}

+ 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

Notre programmation comprendra une part substantielle de logements financés en PLAI avec une cible autour de 30% du socle de PLUS-PLAI-PLS* dans les zones les plus tendues (A/B) et de 40% du socle PLUS-PLAI dans les autres secteurs. Indépendamment du pourcentage, Alliade Habitat s'engage surtout à accentuer ses efforts en matière de PLAI, et à doubler le volume programmé. Situé autour de 165 logements 2016, ce volume a été porté à 479 logements en 2019.

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 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.

*PLS : Prêt Locatif Social
PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration

+ Développer l'habitat individuel et intermédiaire, notamment sur la périphérie de l'aire urbaine et les marchés moins tendus

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.



INNOVATION

Résidence "LE CAIRN" (Lyon 4^{ème}) en habitat participatif

La résidence Le Cairn est un projet d'habitat innovant, portant à la fois sur des innovations sociales et techniques. Elle comporte 11 logements locatifs sociaux et 13 logements gérés par une coopérative d'habitants, le Groupe du 4 Mars. Les coopérateurs et futurs habitants de la résidence ont participé à la conception du projet par le biais d'ateliers participatifs notamment.

Ils bénéficient, en plus de leurs logements, d'espaces communs : une salle commune de 50 m², un bureau et une chambre d'amis partagée. La résidence propose également une buanderie ouverte à tous.

Le bâtiment a été réalisé en structure mixte bois-béton, avec isolation par l'extérieur. Le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont produits par une chaufferie collective à granulés bois. L'opération a été labellisée NF Habitat HQE (Haute Qualité Environnementale) et est lauréate des appels à projets E+C- de l'ADEME et de l'USH, pour le niveau E3C1.



5.6. Axe ECONOMIQUE

ENTREtenir NOTRE PATRIMOINE

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

A partir de la durée de vie des composants, de leur état et de la note 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 Plan d'amélioration du patrimoine (gros entretien programmé et travaux de remplacement de composants)

Actions mises en œuvre

Chaque année le plan se construit en collaboration avec les territoires qui font remonter leur liste de travaux lors de la construction du plan. Cette liste est validée ensemble en fonction du budget alloué pour la remise en état du patrimoine.

Par exemple : Projet de résidentialisation de parking par l'installation de plots amovibles commandés à distance. Ce projet a été réalisé en lien avec les locataires qui ont été consultés. Ce projet a généré des travaux de l'ordre de 97k€.



87,29 %

des actions du plan d'amélioration
réalisées en 2019

61 M€

investi dans l'entretien
du patrimoine

MIEUX CONNAITRE NOS FOURNISSEURS

La volonté d'Alliade Habitat est d'avoir des fournisseurs de qualité à la fois compétents et réactifs et entretenir avec eux une relation gagnant/gagnant.

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. Nous organisons des séminaires en présence des locataires élus pour faire évoluer la relation fournisseurs et la qualité de service.

Toutes les anomalies fournisseurs sont traitées et nous avons initié avec eux des fiches actions de progrès qui sont suivies dans la durée.

Une charte des valeurs partagées a été co-construite entre les fournisseurs, les locataires et le bailleur. Cette charte définit les obligations de chaque partie à savoir :

- La communication le respect et la courtoisie,
- La qualité et les respects des délais,
- La sécurité,
- La propreté,
- L'environnement.

Actions mises en œuvre

Nous évaluons chaque année l'ensemble de nos fournisseurs. Dans ce cadre, nous :
Rencontrons tous les fournisseurs stratégiques, à chaque nouveau marché qui revêt un caractère important pour nos clients.

- Nous organisons régulièrement des rencontres avec les locataires pour faire évoluer la relation
- Avons défini des procédures de suivi & d'évaluation des fournisseurs. Toutes les anomalies fournisseurs sont traitées et les fiches « action de progrès » créées si besoin sont suivies dans la durée.

- Des outils ont été mis en place pour mieux piloter nos prestataires et nous avons étendu l'extranet fournisseurs pour faciliter l'émission de la commande et le paiement des factures sur nos principaux accords-cadres à bons de commandes.
- Nous nous sommes dotés de l'outil info Diag, plateforme permettant la gestion des interventions et le recensement des diagnostics immobiliers.
- Nous formons les fournisseurs qui le souhaitent aux techniques amiante in situ.
- Nous associons nos fournisseurs et nos clients dans le cadre de la construction de certains marchés (multi service)
- Enfin nous évaluons nos fournisseurs chaque année

En 2019, 84,79 % de nos fournisseurs ont été évalués en A ou B avec une notation supérieure à 14/20.

- | | |
|---------------|--------|
| • 16 à 20 | note A |
| • 12 à 16 | note B |
| • 10 à 12 | note C |
| • moins de 10 | note D |

75 %

de nos fournisseurs* signataire
de la charte des valeurs
partagées

93,9 %

d'anomalies
fournisseurs traité

* fournisseurs de l'accord cadre BPU

REALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Depuis plusieurs années nous avons construit une politique d'achats qui décrit nos enjeux et nos objectifs :

- Mettre en place des achats qui vont dans le sens de notre démarche responsable
- Être irréprochable dans nos comportements avec nos fournisseurs.

En lien avec DELPHIS nous avons construit le référentiel des achats responsables.

Notre ambition est d'atteindre le niveau « acheter » de ce référentiel à savoir respecter les engagements déclinés dans les dispositions d'organisation de la démarche achats responsables et les dispositions techniques propres à la mission achats

Nos collaborateurs ont été formés aux achats responsables et nous vérifions que les enjeux sociétaux et environnementaux sont pris en compte dans l'acte d'acheter (critères mis en œuvre dans nos marchés dès que cela est possible). De nouvelles formations auront lieu en 2020 auprès des nouveaux collaborateurs.

Un guide des achats responsables a été réalisé à destination de nos collaborateurs. Nous avons rédigé une charte éthique des achats et notre actionnaire Action Logement a réalisé le code de bonne conduite qui a été diffusé par voie managériale à l'ensemble des collaborateurs du groupe.

Nous collaborons avec des organismes d'insertion qui suivent et mettent en œuvre les clauses d'insertions dans nos marchés. Un bilan est réalisé chaque année. Trois conventions ont été signées en 2019 pour favoriser l'insertion sur nos 3 principaux territoires d'intervention (Lyon Métropole, Beaujolais Val de Saône et Velay Vivarais).

Nous collaborons avec le GEIQ 69 pour l'insertion des jeunes dans le cadre des marchés de travaux.



5.7. 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.

La France s'est dotée de différents outils pour lutter contre le réchauffement climatique : Grenelle de l'environnement, loi transition énergétique, COP21, plan de rénovation énergétique des bâtiments, Plans Climat-Energie Territoriaux, etc. 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 engagée 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 2020, 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 de les sources d'énergies classiques.

Une Charte de « Chantier à Faibles Nuisances » a également été 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 :

- D'identifier l'état de l'existant (volumes et types de déchets) ;
- De minimiser la production de déchets ;
- D'assurer la traçabilité des déchets ;
- De valoriser les matériaux issus de la déconstruction ;
- D'économiser les consommations de matériaux et d'énergie.
- De limiter les risques et les nuisances causés aux riverains du chantier ;
- De limiter les risques sur la santé des ouvriers ;
- De limiter les pollutions de proximité.

Depuis 2018, pour faire suite à différents groupes de travail concernant 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 œuvre sur le chantier ;
- Le développement des approvisionnements directs ou 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, éco-conception 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 fiches descriptives environnementales et sanitaires des matériaux mis en œuvre sur nos chantiers.

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

100 %

des logements neufs livrés avec un
label ou une certification
environnemental

Alliade Habitat intervient sur l'impact énergie-climat de son parc à travers deux axes de sa politique patrimoniale.

1. Développer des constructions neuves très performantes

- Contribuer au développement d'un parc peu consommateur d'énergie (60 kilowattheure/m² maximum contre environ 240 dans le parc privé ancien).
 - Viser des labels plus performants que la réglementation thermique actuelle et contribuer notamment à l'expérimentation "E+C-" (Bâtiment à Énergie Positive et Bas Carbone).
 - Lutter contre les îlots de chaleur en favorisant l'intensification urbaine, la biodiversité et la végétalisation au sein de notre parc.
- 93, rue Brossolette à Bron
Projet de construction modulaire hors site en bois avec label E3C1 et expérimentation avec GRDF de l'autoconsommation.
 - rue Valdo Lyon 5
exploitation d'un résiduel foncier avec construction de 2 bâtiments «identiques» mais un au niveau BEE neuf Prestaterre E2C1 et un RT 2012 pour comparer investissement et performance.

2. Poursuivre un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc

- Accélérer la rénovation thermique de l'ensemble du parc, avec plus de 5400 logements programmés en 3 ans
 - 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.
 - Ces objectifs doivent être déclinés dans la prochaine Convention d'Utilité Sociale 2020-2026.
- Fontanières à La Mulatière
réhabilitation thermique BBC Effinergie rénovation Promotelec avec expérimentation monitoring des logements + power pipe (récupération chaleur eaux grises) + démarche intégrale de commissionnement ;
 - Rouboysson à Décines
réhabilitation thermique avec un niveau de performance BBC Effinergie rénovation Cerqual.



POURSUIVRE UN AMBITIEUX PLAN DE RENOVATION ENERGETIQUE DU PARC

+ Une priorité nationale amplement relayée par les bailleurs sociaux

Le Grenelle de l'environnement a été amplement relayé à partir de 2010 par les bailleurs sociaux, qui se sont engagés dans une politique sans précédent de rénovation énergétique du parc, apportant ainsi une contribution non négligeable à l'effort national de réduction de la consommation d'énergies fossiles. Cet objectif d'intérêt général, fait particulièrement écho aux préoccupations des bailleurs en matière de lutte contre la précarité énergétique, par la baisse des charges de chauffage en particulier.

+ Rénover 35% du parc : un objectif initial particulièrement ambitieux

Les logements classés en E, F ou G, initialement ciblés par le Grenelle, représentait près de 35% du parc Alliade Habitat contre 21% en moyenne dans le parc social, impliquant un effort de rénovation important. Pour autant, la consommation moyenne, estimée à 190 kilowattheures d'énergie primaire / m²/an, était équivalente à la moyenne du parc social. La répartition initiale du parc Alliade Habitat se caractérise donc par une proportion élevée d'étiquettes E (33% contre 13% 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 quasiment pas d'étiquettes G (0,1%).

+ 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).

+ Ramener la patrimoine EFG à 10% du parc d'ici 2020 et l'éradiquer d'ici 2025

La parc EFG est passé de 35% en 2012 à près de 16 % en 2019 soit un gain de 15 points et un parc énergivore 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 2023 et éradiquer les étiquettes F et G avant 2025.

- de 16 %

de notre parc diagnostiqué avec une étiquette E - F et G

BIODIVERSITE

Alliade Habitat poursuit sa démarche de gestion écologique des espaces verts.

Nous avons fait le choix d'une régie espaces verts en interne dont le rôle est de créer, réhabiliter et entretenir les espaces verts de notre parc (hors tontes).

Une gestion différenciée avec le découpage des espaces extérieurs en différentes zones qui seront gérées avec une fréquence et des techniques différentes :

- Gestion « zéro phyto » : suppression des produits phytosanitaires (engrais, herbicide, insecticides, anti germinatifs) pour éviter la pollution des sols et des eaux de ruissellement, les impacts sur la santé humaine et la destruction de la faune et de la flore
- Le paillage : les jardiniers de notre régie espaces verts recouvrent le sol de matériaux organiques (broyas de déchets, copeaux de bois.) qui vont protéger le sol des rayons du soleil et ainsi retenir l'humidité, empêcher l'herbe de pousser ce qui évite de devoir désherber et nourrir le sol en se décomposant.

Enfin dans le cadre des derniers aménagements espaces d'extérieurs, nous avons géré les eaux pluviales de surfaces avec des systèmes de noues et de bassins pour réduire les zones imperméabilisées au maximum grâce à des matériaux drainants et ainsi permettre à l'eau de retrouver les nappes phréatiques.

BILAN CARBONE ET GES

Nous lançons cette année un bilan carbone et un audit énergétique sur l'ensemble de notre patrimoine.

Le dernier audit date de l'année 2016 et ne concerne pas l'ensemble du Patrimoine puisqu'entre temps nous avons regroupé par voie de fusion l'ensemble de nos filiales (Le foyer Vellave au Puy en Velay et Habitat Beaujolais Val de Saône à Villefranche).

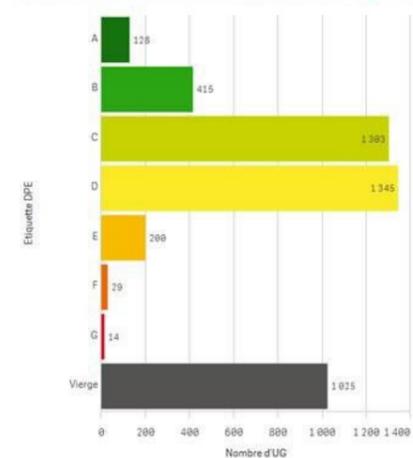
Une fois ce bilan réalisé, nous serons en mesure de déterminer un objectif de réduction d'émissions de gaz à effet de serre lié à nos activités, cohérent et ambitieux.

CLASSEMENT ENERGÉTIQUE DU PATRIMOINE DIAGNOSTIQUE (hors patrimoine acquis cite nouvelle)

UG en 2020 avec un DPE/GES ef...

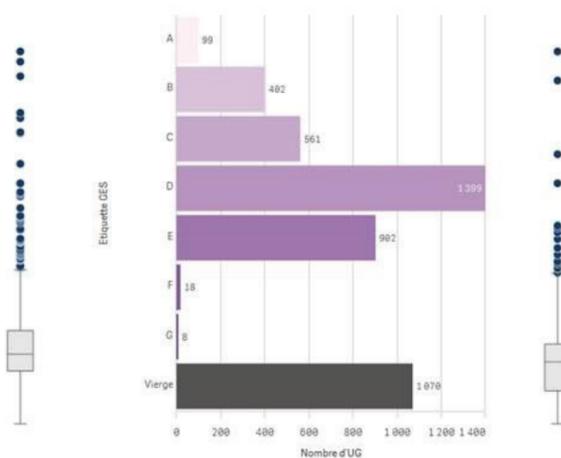
4 474

Avec 17 réalisé au niveau du Bâtiment Avec 15 dont le DPE est sans étiquette



Moyenne DPE
151,18 Kwh/m² par an

Moyenne GES
27 Kg/m² par an



Note méthodologique

Sa formalisation est le résultat d'un travail commun, au niveau du Groupe, notamment entre les directions suivantes : Direction Gestion Patrimoniale, Direction Clients et Territoires, Direction des Relations Commerciales, Direction des Ressources Humaines, GIE ALLIADE Développement Immobilier

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.

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.

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 vérifiées en interne par les différentes Directions impliquées dans le reporting. La directrice générale a été désignée 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 2019 porte sur le périmètre consolidé : Alliade Habitat.

Modèle d'affaires

Le modèle d'affaire a été mis à jour pour l'année 2019, en mars 2020, une fois les données 2019 consolidées.

La méthode d'élaboration du modèle d'affaires met en évidence la manière dont Alliade Habitat crée de la valeur et la préserve à long terme grâce à ses activités et offres de service. Il reflète la vision stratégique du Groupe.

Déclaration
de performance
extra-financière
2019



Alliade Habitat

173 avenue Jean Jaurès 69007 LYON
alliadehabitat.com