Rapport d'activité 2020

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble

Edito

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

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

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

Xavier Gros
Président d'Alliade Habitat

« L'habitat est une composante essentielle qui doit permettre aux concitoyens de mieux vivre ensemble. Chez Alliade Habitat, nous mettons notre expertise au service des élus et des collectivités avec des projets sur-mesure qui apportent de la vitalité aux territoires et une meilleure qualité de vie aux habitants. »

Elodie Aucourt Pigneau
Directrice Générale d'Alliade Habitat

L’année 2020 vue par les équipes Alliade Habitat

Une année challengeante durant laquelle il n’a pas fallu lever le pied sur nos exigences, notre enthousiasme et notre résilience. 2020 c’était notre capacité à se réinventer, à être réactif et présent au quotidien, durant les 2 confinements, pour nos candidats (nos futurs collègues).

Julien Souaad ; Responsable recrutement

L’année 2020, a été un réel challenge dans le cadre du recouvrement, du fait de la période de crise intense qu’ont traversée nos locataires. Il était crucial de centrer la mission sur l’accompagnement social en parallèle des procédures judiciaires à définir. Il a été assez déstabilisant de voir à quel point la crise sanitaire a pu encore affaiblir les locataires déjà en difficulté. Cependant, c’est dans cette période où ma mission a pris plus que jamais tout son sens, car utile et éthique, sans jamais perdre de vue le recouvrement de la dette. Aussi, comme toute crise difficile à traverser et à surmonter, il en ressort de nombreux éléments positifs, tant sur le plan organisationnel au bureau avec la prise en compte du bien être des salariés (avènement du télétravail) , que sur le plan humain avec une bienveillance accrue de la part de nos managers. Ainsi, quoique l’on en dise, 2020 chez Alliade Habitat aura été une année riche et intense, permettant la mise en exergue de l’écoute et de l’accompagnement.

Maguy Vandendriessche ; Chargée de recouvrement contentieux

Une année qui a permis de remettre les choses à leur place : l’humain au centre de nos préoccupations ! Accompagner les plus modestes et les plus vulnérables est une mission forte inscrite dans l’ADN de notre entreprise Alliade Habitat.

Isabelle Kamouni ; Assistante de direction et référente communication, agence du Puy-en-Velay

Santé et sécurité au travail : Alliade Habitat a fait en sorte que tous les collaborateurs ne se trouvent pas en difficulté cette année face à l’épidémie et ce fut bien appréciable. Cette année 2020 pour les ADL, nous a amené à travailler d’une autre manière car il n’est pas simple de faire du collectif quand on n’est pas autorisé à en faire. Des projets reportés ou à réadapter. Ce fut gérable mais cette année 2020 fut très calme avec un peu moins de proximité avec nos locataires. Cette année, a généré certaines difficultés pour nos locataires tels que l’isolement, trouble à la tranquillité, rupture numérique. Cela nous a poussé à prioriser les besoins actuels face à l’épidémie. Une année bien particulière, en espérant ne plus revivre cela.

Charlotte Da Costa ; Agent de Développement Local

L’expérience vécue a été très inattendue mais s’est bien déroulée dans l’ensemble. L’utilisation de Teams a transformé les méthodes de communication et a permis de conserver le lien social entre collègues. La cohésion d’équipe a été un élément clé pour conserver une dynamique et un environnement de travail sain.

Vincent Lortholary ; Auditeur interne

Entre les projets ALLEX et SINERJI ainsi que la crise sanitaire, 2020, c’est l’année de l’agilité !

Chantal Charles ; Chargée de recouvrement amiable

Recrutée en novembre dernier, cette année 2020 a été courte me concernant mais relativement significative et annonciatrice des mois suivants : une nouvelle dynamique s’est installée chez Alliade Habitat en termes de stratégie et de communication. PC portable, smartphone, accord télétravail, communication interne et solidarité entre collègues, la crise du Covid-19 a aussi eu ses bons côtés !

Elodie Fedlaoui ; Chargée de communication institutionnelle

Mon année 2020 s’est plutôt bien passée même si, comme beaucoup de personnes d’Alliade Habitat, j’ai eu plutôt peur. Notre Responsable Client s’est bien occupée de nous et nous avons réussi à travailler à distance en respectant les gestes barrières, en mettant en place la distanciation physique et en adaptant les horaires de travail. Mais surtout nous n’avons pas laissé les locataires sans service de proximité, en étant présents soit physiquement soit par téléphone. L’entretien et la désinfection des allées et des parties communes ainsi que la gestion des ordures ménagères ont été maintenus de façon à perturber le moins possible la vie quotidienne des locataires.

Christian Branchu ; Régisseur d’immeubles

Gestion du COVID excellente pour les équipes administratives mais également le personnel de terrain et les régisseurs d’immeubles. Nous avons réellement eu le sentiment que la santé et la sécurité des salariés était une priorité (télétravail, équipement informatique, EPI, horaires de travail COVID, approche téléphonique des locataires âgées etc…). La reprise par contre a été plus difficile avec beaucoup de turn-over et une charge de travail parfois importante.

Camille Chaintron ; Responsable clients

SOMMAIRE

Pages	
8.	Notre stratégie
10.	2020, en quelques chiffres
12.	Les temps forts de 2020
14.	2020, une année particulière : zoom sur nos initiatives à destination de nos parties prenantes pendant la période de confinement
15.	- Alliade Habitat et ses locataires
17.	- Alliade Habitat et ses équipes
19.	- Alliade Habitat et ses partenaires institutionnels et fournisseurs
20.	De notre démarche RSE à la satisfaction de nos clients
21.	Promouvoir l'équilibre social des territoires :
22.	- Avec un habitat et ses services pour nos aînés
23.	- Avec des logements adaptés aux jeunes actifs
24.	- A travers des actions de cohésion sociale
27.	Contribuer à l'économie et à l'emploi :
28.	- Par l'insertion des plus jeunes
29.	- Par l'insertion des publics sensibles
30.	- Par l'innovation
32.	Agir pour l'environnement :
33.	- En construisant autrement
35.	- En adoptant une démarche éco-responsable
37.	- Grâce à une démarche respectueuse de tous
38.	Entreprendre pour la satisfaction de nos clients :
39.	- Internes
41.	- Externes

Notre stratégie

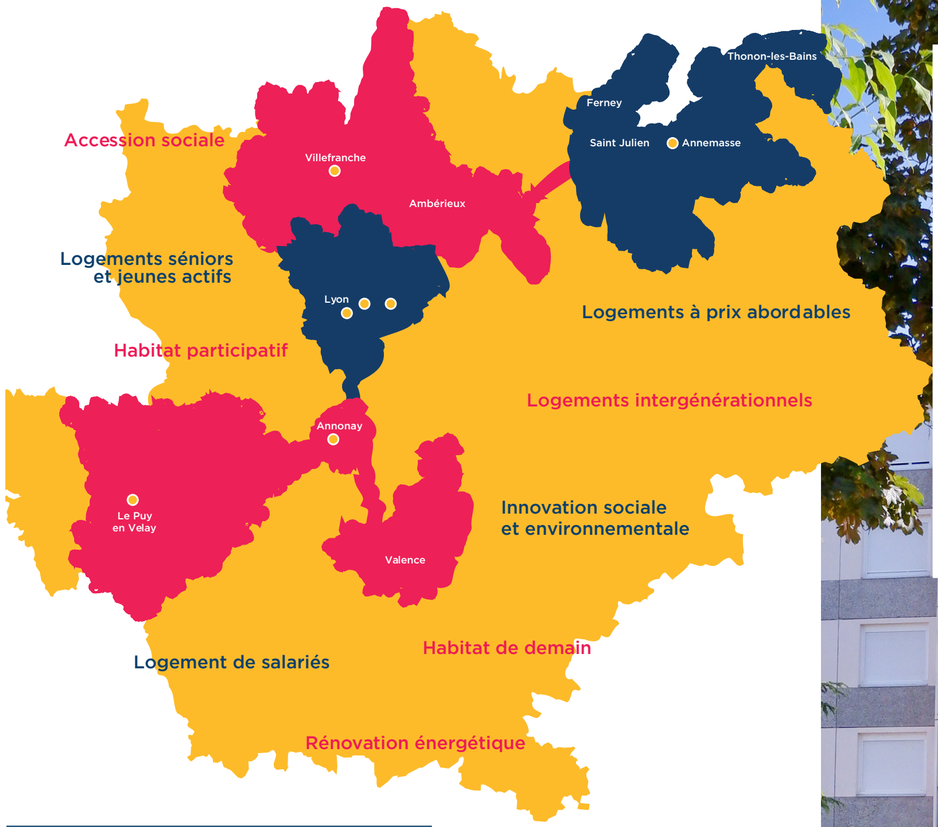
Notre ambition est de devenir le bailleur leader sur la région Auvergne-Rhones-Alpes en remportant la préférence de nos parties prenantes. Aussi leur satisfaction est notre priorité et leur écoute notre méthode.

Alliade Habitat se fixe trois grands objectifs pour y parvenir :

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

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

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



7 AGENCES RÉPARTIES SUR NOS 4 TERRITOIRES ET 1 SIÈGE SOCIAL À LYON

43 552 LOGEMENTS
DONT 969 DÉDIÉS AUX JEUNES ACTIFS ET 1439 EN STUCTURES COLLECTIVES

PLUS DE 100 000 LOCATAIRES DONT 1097 NOUVEAUX SALARIÉS LOGÉS SUR 2166 DEMANDES D'ATTRIBUTION

1499 LOGEMENTS LIVRÉS OU ACQUIS
DONT 118 EN ACCESSION SOCIALE, 333 EN SO COLOC ET 842 LOGEMENTS LANCÉS EN RÉNOVATION

72,9% DE LOCATAIRES SATISFAITS

3,56% DE VACANCE
PARMIS LES LOGEMENTS COMMERCIALISABLES

2020 en quelques chiffres

1 marque **So Coloc**

&

1 label

Habitat Séniors Services

en cours de validation

64M€

investis pour la rénovation du patrimoine

265M€

investis le développement du patrimoine

2500 emplois

directs et indirects générés par le développement de notre patrimoine

742

collaborateurs

dont 132 recrutements :

- 367 pour les clients et le territoire
- 124 pour le patrimoine
- 102 pour les relations commerciales
- 149 pour les fonctions supports

215 158K€

de chiffre d'affaires

45%

du patrimoine

classé en étiquette énergétique A/B/C

101 407K€

de capital

Les temps forts de 2020

JANVIER

- Début des ateliers pour le projet de Gestion Electronique des Documents #Allex

MARS

- Mise en place des mesures urgentes pour faire face à la crise sanitaire et établissement du Plan de Continuité d'Activité
- Lancement du projet de CRM
- Création du service relations institutionnelles

MAI

- Reprise des réhabilitations

JUILLET

- Validation de l'accord télétravail 2021
- Nouveau dispositif d'intéressement basé sur l'auto-financement
- Lancement du chantier Allex : réhabilitation de notre siège social
- Mise en place de la Direction Expérience Client

SEPTEMBRE

- Equipement de tous les collaborateurs en PC portables et smartphones

NOVEMBRE

- Partenariat avec l'assocation Ronalpia pour soutenir l'entrepreunariat à destination des publics fragilisés

- Présentation à la presse du projet de Ferme Urbaine sur la ZAC des Girondins
- Lancement des ateliers de travail dédiés à la co-construction du jardin du Mathiolan

FÉVRIER

- Reprise des constructions suite à l'arrêt lié au confinement de mars 2020
- Création de nouveaux services : pôle social, direction communication, service accession
- Diffusion de notre charte solidaire Covid-19 à destination des locataires

AVRIL

- Versement du complément à la prime PEPA pour les salariés amenés à travailler sur site pendant le confinement
- Lancement du potager transitoire de la Ferme Urbaine des Girondins

JUIN

- Renforcement de la mobilisation de nos Agents de Développement Local en Quartiers Prioritaires de la Ville

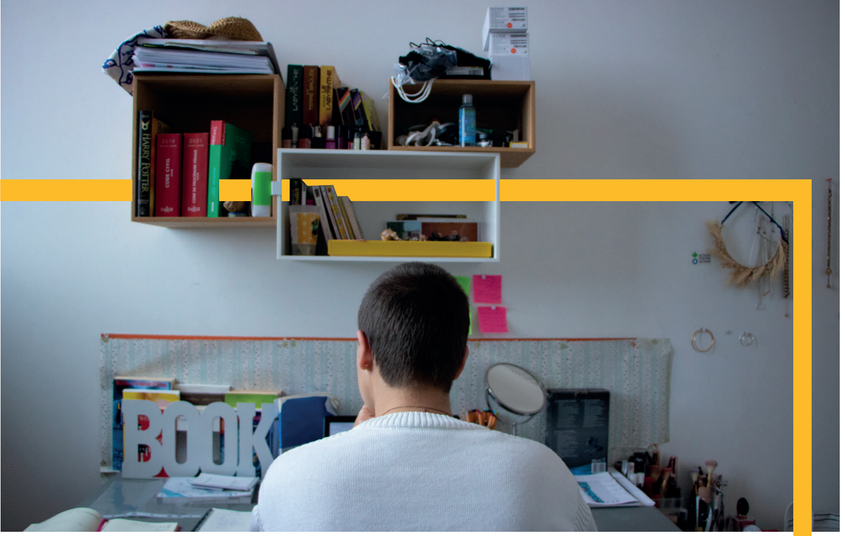
AOÛT

- Présentation de la démarche qualité en CODIR

OCTOBRE

- Convention du personnel Allions-Nous
- Création de notre nouvelle charte graphique
- Lancement de notre nouveau site internet
- Gagnant du Prix Alinov 2020 pour le projet #BATIR

DÉCEMBRE



2020,une année particulière :

Zoom sur nos initiatives à destination de nos parties prenantes pendant la période de confinement

La campagne Bavard'âges : être au plus près des besoins de nos locataires les plus fragiles

L'ensemble de nos locataires âgés de plus de 70 ans, ainsi que les personnes en situation de handicap et/ou d'isolement a été appelé afin de s'enquérir de leurs conditions de vie pendant le confinement.

« 6097 appels sortants ont été réalisés par une centaine de collaborateurs volontaires. Les gardiens d'immeuble sont venus renforcer le dispositif de soutien par des visites auprès des locataires ciblés. »

Fadila Belkherroubi

Responsable d'équipe
Service Relation Client

Une trentaine de situations très délicates ont conduit à une action de soutien et de suivi social pendant toute la période du confinement.

En décembre : distribution de coffrets gourmands en partenariat avec l'association Les Petits Frères des Pauvres pour réconforter ces locataires à Noël.

En novembre : recrutement de volontaires en service civique d'Unis-Cités pour rompre l'isolement de personnes âgées.

Da Costa Charlotte @DaCostaCharlot1 · 23 déc. 2020

Je tiens à remercier les @PFPauvres et ses bénévoles de nous avoir permis de distribuer ces coffrets gourmand à nos locataires du #Mathiolan @VilledeMeyzieu en partenariat avec le #centresocial, les jeunes de la #Sauvegarde69, @LMHabitat, #CCAS, #MDM @Recipro_Cite @AlliadeHabitat

Un processus de mise en location sans contact au bénéfice des clients

Plutôt que d'interrompre son activité, Alliade Habitat a mis en place des visites virtuelles de ses logements vacants, permettant aux demandeurs de logements de les visiter à distance.
Une fois le choix du logement retenu, le bail électronique et sa signature dématérialisée ont été proposés. Ces innovations sont désormais parties intégrantes du processus de mise en location.

Le rôle essentiel de nos régisseurs d'immeuble pendant le confinement

Les missions de nos régisseurs d'immeuble pour l'entretien des parties communes et le débarrassage des ordures ménagères ont été maintenues pendant toute la durée du confinement grâce à des horaires et un équipement sanitaire adaptés. Un indispensable pour le bien-être de nos locataires !

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

COMMUNIQUÉ DE PRESSE — Avril 2020

Covid-19 : Les gardiens et gardiennes d'immeuble, héros oubliés de la crise sanitaire

Qui sont ces hommes et ces femmes de l'ombre dont le rôle essentiel contribue quotidiennement au bien-vivre des habitants des résidences HLM ?

On ne parle pas assez, aujourd'hui, des missions sociales plus que jamais indispensables qu'assurent les gardiens et gardiennes d'immeuble face à la crise du coronavirus. Méconnu mais primordial, leur métier de contact se révèle encore plus nécessaire dans le contexte de crise sociale et sanitaire que nous traversons. Que sait-on d'eux en cette période de grande perturbation ?

+8 pts
Satisfaction client 2020

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

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

BFM Lyon aux côtés de nos régisseurs d'immeuble
Juin 2020

ALLIADE HABITAT ET SES ÉQUIPES

Le télétravail : une nouvelle tendance dans laquelle Alliade Habitat souhaite s'inscrire post-Covid

Une chose est sûre, pour les salariés d'Alliade Habitat, il y aura un avant et un après-crise du Coronavirus. Après un bilan positif de l'expérimentation du télétravail en 2019, mettant en évidence que :

« Suite au test sur quelques emplois, 90% des collaborateurs interrogés étaient très satisfaits et ont exprimé une amélioration de leur qualité de vie majoritairement liée au gain de temps dans les transports et à moins de fatigue. L'expérience de la crise sanitaire est venue accélérer cette nouvelle façon de travailler pour un plus grand nombre et confirmer son adéquation avec notre organisation »

Sandrine Morera

Directrice coordination sociale et projets RH

L'équipement des 800 collaborateurs d'Alliade Habitat s'est accompagné d'outils de communication à distance comme Teams, accessibles en quelques jours à tous. Le 21/07/20 Alliade Habitat signe son accord télétravail pour entériner cette nouvelle façon de travailler. Des formations pour les managers ont été mises en place pour adapter le management au travail à distance tandis que les espaces de travail étaient repensés dans le cadre du projet Allex.

Bon à savoir : le renouvellement du parc informatique nous a permis de recycler 520 ordinateurs, en partenariat avec WEEEFUND et ENVIE RHONE, pour lutter contre la fracture numérique !

envie
L'Électroménager Rénové Garanti

WeeeFund
L'informatique pour tous, pour la planète

Un lien quotidien avec les 800 collaborateurs d'Alliade Habitat à l'initiative de la Directrice Générale

Chaque jour entre le 17/03/20, premier jour de confinement et le 11/05/20, notre Directrice Générale a adressé un message l'ensemble des collaborateurs : nouvelles internes, soutien, partage de bons plans ou d'initiatives… Ces mails ont permis à plus de 300 collaborateurs en inactivité totale et à près de 200 collaborateurs en 100% télétravail de garder un lien avec leur entreprise et leurs collègues

#Partagetonconfinement : le blog pour se donner des nouvelles entre collègues

Piloté par une collaboratrice, Agent de Développement Local et en lien avec le service communication, ce blog avait pour objectif de partager les occupations de chacun (jardinage, recette de cuisine, soutien aux personnels soignants, sport, musique, etc) en dehors du travail, pendant le confinement. Une belle initiative en l'absence d'échanges informels entre équipes !

Bonjour à tous,

Je souhaite vous faire partager un message de solidarité dans l'une de nos résidences à Villefranche où nos locataires et les habitants d'un foyer partagent le même bâtiment.

Pensée également pour tous nos locataires qui vivent cette période particulière loin de nos campagnes.

Et encore merci à notre personnel de terrain d'être présent et aux équipes mobilisées d'assurer la continuité du service.

Bonne semaine ensoleillée.

Prenez soin de vous.

Caroline BOUDIER
Responsable client secteur Saône Pierres Dorées

Bonjour tout le monde,

Travailler à la maison était une première pour ma part et on peut dire que l'expérience ne s'est pas faite à moitié!

Effectivement, après 3 semaines de télétravail + école, nous avons enfin fini par trouver la meilleure solution d'organisation interne familiale pour un travail en toute quiétude.
Je la propose à tous, efficacité garantie!

Portez-vous bien et prenez soin de vous et de tous ceux qui vous entourent!!!

Bonne fin de semaine :-)

Magali MOREL
Responsable de Programmes

ALLIADE HABITAT ET SES PARTENAIRES...

institutionnels

Création du service relations institutionnelles

Création d'une adresse mail dédiée à nos partenaires institutionnels pour leur donner de la visibilité sur le plan de reprise d'activité et ses évolutions au rythme des annonces gouvernementales et répondre naturellement à leurs questions :

« La création d'un service dédié à nos partenaires institutionnels nous a semblé une nécessité. Il a été créé fin avril 2020. Avoir une porte d'entrée unique et un interlocuteur dédié, voilà les objectifs »

Cécile Morais

Chargée de mission communication institutionnelle

relationsintitutionnelles@alliadehabitat.com

Elodie Aucourt Pigneau
Directrice Générale Alliade Habitat

A Mesdames et Messieurs les Maires
de la Région Auvergne Rhône Alpes

Madame le Maire, Monsieur le Maire,

Nous tenions à vous adresser nos vives félicitations pour votre récente élection au printemps dernier.

Nous savons que les enjeux de votre mandat, dans ce contexte de crise inédite sont nombreux. Parmi eux, la qualité de vie est indéniablement au centre des préoccupations des concitoyens. Dynamisme économique, accessibilité, lien social, sécurité, propreté... sont autant de défis à relever pour promouvoir des cadres de vie durables au bénéfice du bien-être des habitants et de l'attractivité de leur commune.

Notre mission est aujourd'hui, plus que jamais, de concilier le soutien à l'activité du logement et la protection des salariés et des familles pour rester à la hauteur de vos attentes et de celles de vos concitoyens en cette période difficile sur le plan économique et social.

Alliade Habitat se propose d'être votre partenaire pour vous accompagner à améliorer la qualité de vie de vos concitoyens et favoriser le mieux vivre ensemble dans votre commune dans une période où le lien social se réinvente chaque jour. Nous engageons notre responsabilité sociétale pour vous épauler dans la mise en œuvre de vos projets en vous proposant des solutions adaptées aux besoins de vos habitants et aux spécificités de leur environnement.

Sachez qu'en cette période si particulière, nos équipes de proximité restent mobilisées pour garantir à nos clients locataires l'écoute et la réactivité nécessaire, elles sont joignables via un numéro unique au 04 72 89 22 22.

Je reste à votre disposition pour échanger avec vous sur ce qu'ALLIADE HABITAT peut mettre en œuvre sur vos territoires, au sein de nos résidences, pour faciliter la gestion de cette crise.

Bien cordialement,

fournisseurs

Notre responsabilité s'exerce aussi par le soutien de nos fournisseurs en difficulté

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

De notre démarche RSE à la satisfaction de nos clients

C'est au travers du prisme de la Responsabilité Sociétale des Entreprises que nous abordons la mise en oeuvre de notre stratégie. Chez Alliade Habitat, la RSE n'est pas qu'une intention ! Notre gouvernance et nos activités reposent sur une forte volonté de dialogue et de coopération avec l'ensemble des parties prenantes locales. Cela se traduit par la co-construction de projets de territoire, proposant des solutions acceptables, durables, cohérentes avec leurs attentes et conforme à notre responsabilité.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Contribuer à l'économie et à l'emploi

Agir pour l'environnement

Entreprendre pour satisfaire nos clients

Promouvoir l'équilibre social des territoires

AVEC UN HABITAT ET DES SERVICES POUR NOS AÎNÉS

Lancement de la démarche de labélisation Habitat Sénior Services

L'année 2020 nous a conduit à nous pencher sur le bien-vivre de nos locataires séniors en faisant le choix de la labellisation HSS – Habitat Senior Services® .

« Alliade Habitat, premier bailleur de la région AURA, est engagé pleinement dans une démarche RSE et ne pouvait se désintéresser de cet enjeu sociétal majeur qui concerne 1/3 de nos locataires »

Serge Bernard

Référent HSS et Directeur Expérience Clients

Pourquoi faisons-nous le choix de cette démarche qualité ?

• 30,5% des locataires d'Alliade Habitat en 2019 avaient plus de 60 ans.

• La moitié de ces locataires ont des ressources inférieures au plafond PLAI, ce qui questionne le niveau de loyer admissible et la faible capacité à recourir à des services payants.

• Par ailleurs, s'agissant d'anciens employés ou ouvriers leur espérance de vie en bonne santé est très inférieure à celle des cadres.

Le label HSS en quelques mots

Le label HSS, un dispositif visant le maintien à domicile des séniors, s'organise autour de 6 grands principes :

• Un environnement approprié, à proximité des commerces et des services.

• Des résidences accessibles, favorisant la mobilité : arrêt minute senior au plus près du hall d'entrée, éclairages renforcés dans les halls, couloirs et escaliers...

• Des logements pratiques, confortables et sécurisants, permettant de prolonger au maximum l'autonomie des occupants : douche et robinetterie adaptées, volets roulants motorisés, prises électriques à bonne hauteur...

• Le choix de la mixité générationnelle, qui renforce le lien social et la solidarité entre voisins.

• Des services personnalisés, avec un interlocuteur privilégié et à l'écoute des locataires, une procédure de détection et de suivi des situations à risques, ainsi que de multiples services proposés par des partenaires locaux, comme l'aide au petit bricolage, l'animation sociale, le partage des repas...

• Un personnel mobilisé et formé pour une prise en charge de qualité et favoriser le travail social.

AVEC DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX JEUNES ACTIFS

La réhabilitation des SHEDS à Lyon

Allier préservation d'un patrimoine industriel historique fort et confort d'habitat dans un quartier en pleine expansion, c'est le pari réalisé avec cette nouvelle résidence des Sheds dans le 9ème arrondissement de Lyon, avec l'appui du cabinet d'architecture A-Mas.

« En conservant les structures en sheds de cette ancienne usine et son design industriel, nous avons aménagé 8 logements en colocation permettant d'accueillir 4 personnes par appartement, associant des espaces communs (travail, détente, loisirs avec une salle de jeux commune à toute la résidence...) et des espaces privatifs avec salles de bains intégrées dans de nombreuses chambres.*

Virginie Da Silva

Responsable pôle Étudiants

Sécurisée et aménagée pour les besoins des étudiants et jeunes actifs, cette nouvelle résidence inaugurée en 2020 est idéalement située dans le quartier dynamique de Gorge de Loup/ Valmy : nombreuses écoles et universités, pôles d'entreprises, proximité immédiate des transports en communs et des axes routiers.

**Sheds : toiture en dents de scie formée d'une succession de toits à deux versants de pentes différentes*

La résidence CLUB 55 à Lyon 9

Au cœur du quartier étudiant de Gorge de Loup, au pied de la station de métro, ce sont 40 logements du T1 au T3 qui ont été pensés pour répondre aux besoins des jeunes actifs travaillant notamment sur le Campus du Numérique.

Cette résidence prend place dans un bâtiment en co-gestion avec la régie privée étudiante Cardinal Campus, une première pour Alliade Habitat. S'inspirer des pratiques et co-construire tout en conservant son identité ont été les maîtres-mots de ce projet.

A TRAVERS DES ACTIONS DE COHÉSION SOCIALE

Alliade Habitat renforce ses actions au bénéfice de la cohésion sociale avec la création en 2020 d'un pôle dédié composé de 13 collaborateurs.

« Nous menons chaque jour un travail partenarial avec les différents acteurs compétents pour avoir un impact sur la qualité de vie de nos locataires en difficulté »

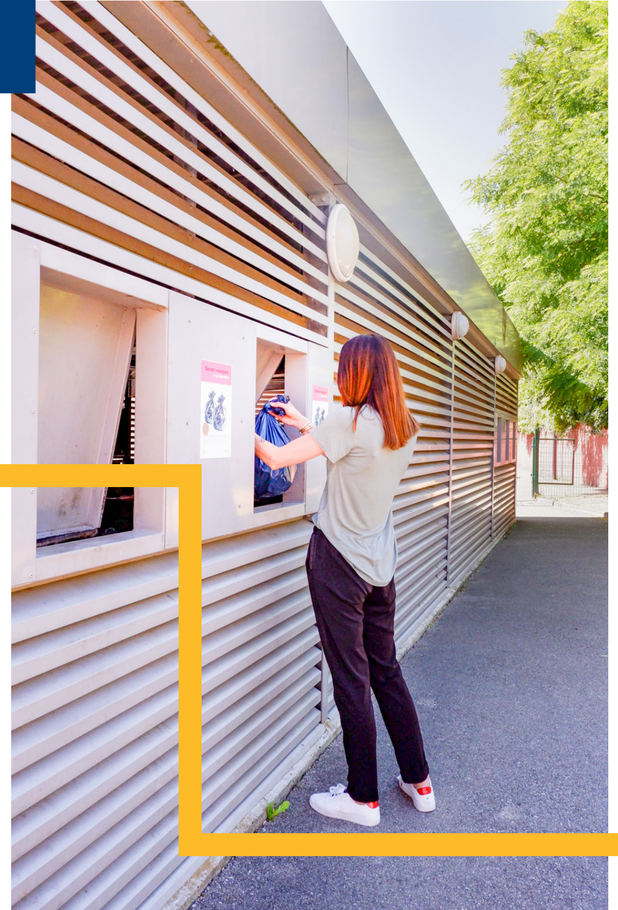
Jean-Jacques Bartoli

Directeur Clients et Territoires

L'ensemble du pôle cohésion sociale travaille en lien étroit avec les personnels de proximité et les institutions et parties prenantes locales compétentes (État, communes, EPCI, entreprises et associations de l'économie sociale et solidaire notamment).

3 services pour + de cohésion sociale dans nos résidences

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



Zoom sur le service de développement local : répartition territoriale et chiffres clés

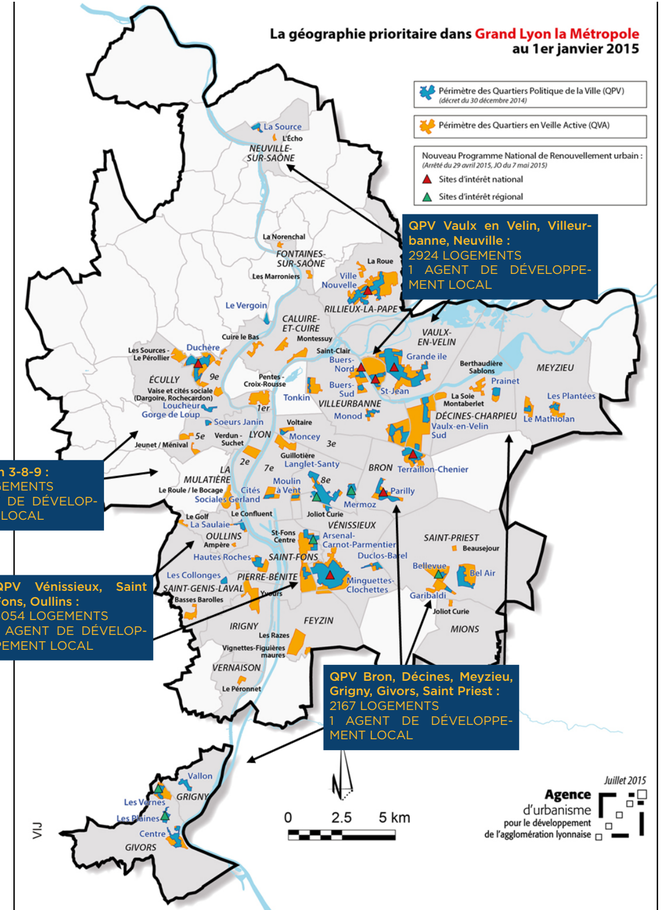
Le patrimoine d'Alliade Habitat en QPV : plus de 11 500 logements

16 communes dans le Rhône
15 communes sur la Métropole de Lyon | environ 60 résidences assujetties à la TFPB, et 9 653 logements
La commune de Villefranche-sur-Saône | 1 300 logements

2 communes en Isère
L'Isle d'Abeau et Villefontaine | 69 logements

1 commune en Haute Loire
Le Puy-en-Velay | 336 logements

1 commune en Ardèche
Annonay | 221 logements



Zoom sur le service de développement local : exemple d'actions de cohésion sociale en pied d'immeuble, dans les quartiers de renouvellement urbain

Cohésion et bien manger

Pédagogie et dégustation autour de produits bio issus de circuits courts pour favoriser l'accès à tous au bien manger (partenariats avec VRAC, Aide et partage, Colibris Solidaires, Récup et gamelle sur les communes de Lyon, Bron et Vénissieux).

+ 7000 calendriers 2020

avec des recettes anti-gaspi distribués dans les quartiers de la Métropole de Lyon

Cohésion et création

Activités artistiques et représentations pour mieux appréhender et vivre dans sa résidence avec ses voisins, dans son quartier avec ses habitants, pour se divertir au quotidien et pendant les vacances (partenariats avec Art et renouvellement urbain, le collectif ITEM, la Métropole de Lyon dans sa programmation « quartiers d'été »)

« Cette année a été particulière pour notre activité mais nous a conduit à innover pour créer de la cohésion et garder le lien à distance ou en nombre limité. C'est dans ces moments où nous avons peu de contact avec la société que nous nous rendons compte combien vivre ensemble nous est essentiel. »

Anaelle Paul

Agent de Développement Local

Cohésion et bricolage

Participer à l'amélioration de son cadre de vie et à celui de ses voisins, être autonome dans la réalisation des travaux du quotidien (banc en bois, étagères, plomberie, faïence, peinture, dépannage entre voisins ...) constituent le cœur des activités proposées en lien avec Bricologis et les Compagnons Batisseurs.

Contribuer à l'économie et à l'emploi

PAR L'INSERTION...
des plus jeunes

Grâce à la mobilisation d'acteurs du territoire, plusieurs projets de durées variables sont mis en place tout au long de l'année pour les jeunes de 16 à 21 ans autour des missions suivantes : petits travaux divers (peinture, bricolage), mobilisation auprès des habitants lors d'événements (porte à porte), enquête (questionnaire satisfaction).
Ces chantiers éducatifs et pédagogiques sont encadrés par des structures d'insertion, par la prévention spécialisée, les centres sociaux et les collectivités. Les jeunes sont ainsi accompagnés par les éducateurs spécialisés sur les aspects pédagogiques et par un encadrant technique (régie interne ou partenaire) sur les aspects pratiques. Les chantiers sont également propices à la sensibilisation des jeunes sur le respect de leur cadre de vie.

Alpes

Un partenariat a été signé avec l'ALPES, les éducateurs de prévention, la mission locale et le service politique de la ville pour la mise en place permanente de chantiers pédagogiques. Pendant un mois, les jeunes alternent formation, travail sur leur projet de vie et travail sur le chantier, en étant encadrés par l'organisme ALPES.

ZOOM sur 2020 à Vénissieux et Saint-Fons

Remise en état d'un local qui deviendra celui de la Compagnie Lunée l'Ôtre : réalisation du tag « Zone Bleue », élément du décor propre à l'univers artistique de la Compagnie ; remise en état et déplacement des bacs de compostage ; embellissement des tunnels d'une résidence avec la réalisation de motifs « design ».

Création de boîtes à livre avec l'Atelier Emmaüs

L'Atelier Emmaüs œuvre pour l'insertion professionnelle par le travail du bois, dans le cadre de sa menuiserie-école, et propose des animations collectives autour de fabrications diverses en bois, matériaux recyclés ou de récupération. En 2020, l'équipe de l'atelier Emmaüs a accompagné un groupe de jeunes dans la construction de deux boîtes à livres.

PAR L'INSERTION...
des publics sensibles

BÂTIR, le programme de formation global et innovant pour l'intégration professionnelle des réfugiés dans le secteur du bâtiment

Le projet BÂTIR, programme de formation destiné au public réfugié et porté par les Clés de l'Atelier dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences, a obtenu le prix Alinov en Décembre 2020 (fond d'investissement d'Action Logement). Ce ne sont pas moins de 120 stagiaires et 3 ans de formation qui débutent avec, pour Alliade Habitat, le financement du projet à hauteur de 60 000 euros, la mise à disposition de logements et un accompagnement social. Un projet qui concrétise notre engagement en faveur du lien emploi-logement, ici pour des stagiaires en situation d'urgence qui pourront mieux se concentrer sur leur formation professionnalisante.

Le projet en quelques chiffres

- 120 réfugiés formés sur 3 ans jusqu'à juin 2023
- 6 sessions pour des formations de 3 mois par groupe de 20
- 150 000 € versés par Alliade Habitat et Action Logement
- 60 accompagnements sociaux
- 60 à 75% des stagiaires entrent en formation qualifiante/diplômante (continue ou alternance)
- 25 - 40% en emploi (contrat aidé, contrat d'insertion...)

Première remise de clés aux côtés d' Entre2Toits

ALINOV LE FONDS D'INNOVATION D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

entre 2 Toits la location solidaire

Les clés de l'Atelier Organisme de formation Bâtiment 2nd œuvre

Performance RSE-A : l'insertion au coeur de notre activité de développement du patrimoine

Alliade Habitat finance une prestation de service à l'association Performance RSE-A afin d'intégrer du personnel en réinsertion sur ses chantiers. Ce personnel est imputé à l'appel d'offre auprès des prestataires du bâtiment qui doivent intégrer obligatoirement le personnel à leurs équipes. Pour chaque appel d'offre, un nombre de lot est désigné (3 à minima) où la main d'œuvre sera positionnée en fonction de son expérience, qu'elle soit qualifiée ou non.

RSE-A PERFORMANCE
Tisseur de liens pour recruter autrement

Partenaire d'Alliade Habitat depuis 2014.

Un engagement tenu durant cette année de crise sanitaire avec 21 opérations maintenues sur 23 (2 chantiers reportés à 2021) :

- 41 participants dont 86% issus de la main d'oeuvre locale :
  - 13 jeunes sans qualification professionnelle
  - 30 demandeurs d'emploi longue durée
  - 4 seniors
  - 1 travailleur handicapé
  - 1 personne en peine privative de liberté
- 17 784 heures de chantier
- 921 heures de formation réalisées
- 176 heures d'accompagnement
- 33 prestataires mobilisés dont 10 embauches directes suite aux chantiers

PAR L'INNOVATION

Définition de notre politique achats responsables

Réaliser des achats responsables est une exigence qui s'impose pour remplir pleinement nos missions.

« En lien avec DELPHIS nous avons construit le référentiel des achats responsables qui nous permet à la fois de décider le niveau d'exigence souhaité mais aussi de mesurer les progrès accomplis. Une nouvelle politique Achats Responsables a été définie et sera déployée en 2021, pour améliorer l'efficacité et le professionnalisme des achats, optimiser le partenariat fournisseur, et développer des achats innovants et responsables. »

Cédric Laurent

Responsable Services Achats

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

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

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

Le logement déplaçable, l'habitat des travailleurs nomades

« Nous travaillons, avec Action Logement Services, sur le logement des saisonniers. Nous avons lancé un appel d'offres en conception-réalisation à destination des entreprises sur des petits logements déplaçables. L'idée est simple : des logements faciles à transporter, interchangeables et installés sur des terrains mis gracieusement à disposition par les collectivités.»

Carole Beroud

Responsable de Programme

Il s'agit de modules de 18 m² qui pourront être assemblés, superposés et transportés pour répondre notamment aux importants besoins de logements des travailleurs saisonniers : l'hiver dans les stations de ski et l'été dans les zones touristiques. Ces logements déplaçables pourraient être également utilisés lors de grands chantiers du BTP, dans l'attente de la fin des travaux lors d'une réhabilitation.

Frédéric Rolland

DGA & Directeur de la Direction Stratégie et Développement

« Le concept pourrait même séduire les travailleurs nomades de plus en plus nombreux. Le Covid-19, vient en effet de donner un sacré coup d'accélérateur à ce mode de vie en inscrivant de façon massive le télétravail dans les usages. Au point que le « home office », travail à la maison, se voit déjà concurrencé par le « remote work », travail à distance pouvant se pratiquer depuis… à peu près n'importe où, tant que la connexion internet est bonne.»

La Ferme Urbaine des Girondins : un écosystème au coeur du 7ème arrondissement de Lyon

La ferme urbaine de la Zac des Girondins (située dans le 7ème arrondissement de Lyon) est un projet d'innovation agricole et sociale qui vise à renforcer et à pérenniser les relations entre l'habitat et l'agriculture urbaine.

Cet îlot citadin offrira à partir de 2023, 120 logements destinés à l'accession et au logement social mais aussi des logements pour les jeunes actifs du dispositif de location citoyenne So Coloc, des logements adaptés pour les autistes de l'association DiverCités et une ferme urbaine en son cœur.
Ce projet, actuellement en phase de construction, permet déjà la création d'un écosystème grâce à :

- L'hébergement temporaire de start-up et micros entreprises dans la Halle Girondins en gestion par Plateau Urbain
- Le développement d'un espace de convivialité (zone verte, potager, pépinière) en gestion par la SERL
- Un potager transitoire exploité par Ma Ville Verte permettant de préfigurer la future ferme urbaine grâce à des tests sur les techniques d'agriculture hors sol et les circuits de distribution

La ferme urbaine est encadrée par une convention partenariale, la Chaire Habitat du Futur, déployée par l'ENSAL, qui permet une recherche à la fois architecturale et sociale. Ce projet est soutenu par la Métropole de Lyon.

Agir pour l'environnement

EN CONSTRUISANT AUTREMENT

Notre chantier Pandora à Bron, une construction hors site innovante, aux bienfaits sociaux et écologiques

Une opération innovante par :

1. Son mode de construction hors site basé sur des modules en bois préfabriqués en usine et assemblés directement sur le chantier

2. Son mode de réduction de consommation d'énergie, basée sur l'autoconsommation collective qui consiste à installer des panneaux solaires sur le toit de la résidence et à partager l'électricité produite avec ses voisins. Ce mode de consommation permet aux locataires de faire des économies et d'être sensibilisés à la sobriété énergétique.

YouTube **@alliadehabitat**

VIEO HABITAT INNOVANT

albedo

GRDF

ADEME

Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

Les grandes lignes du calendrier

ORDRE DE SERVICE TRAVAUX
OCTOBRE 2020

DÉSAMIANTAGE ET DÉPOLLUTION DU CHANTIER
DEC. 20 ET JAN. 21

CONSTRUCTION DES MODULES EN USINE
AVRIL À SEPT. 2021

VISITE DU LOGEMENT TÉMOIN EN USINE
1ER JUIN 2021

RÉCEPTION
1ER TRIMESTRE 2022

TRAVAUX SUR SITE
SEPT. À DEC. 2021

LIVRAISON DES MODULES SUR SITE EN 3 PHASES
JUIL. À SEPT. 2021

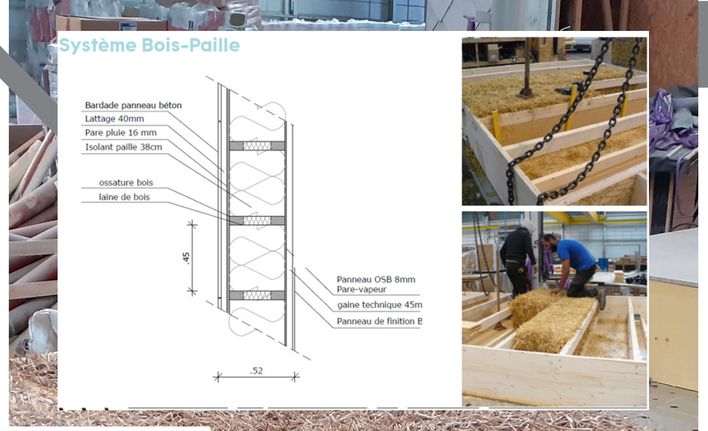
Vers des nouveaux modes de construction plus responsables : la méthode bois-paille à Dommartin

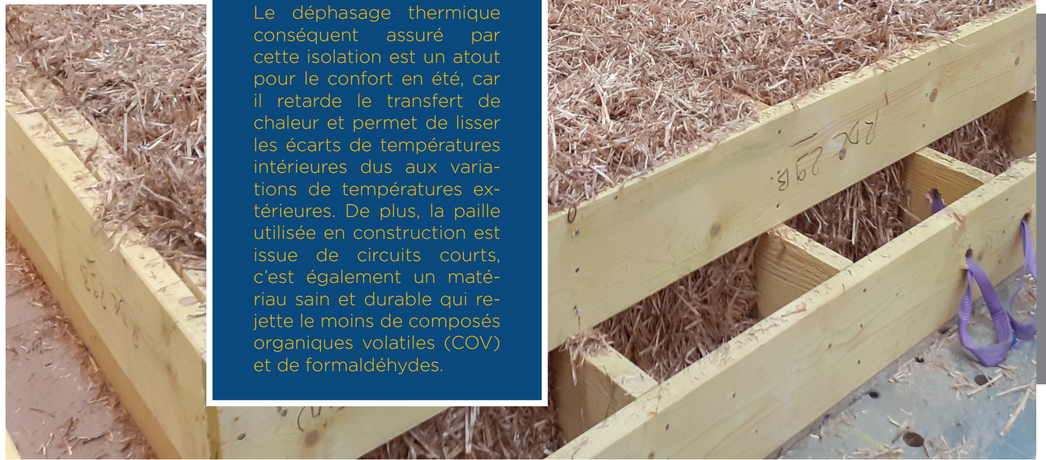
Aux cotés de SEFI, nous portons un projet en cours de construction de 11 logements répartis sur 2 bâtiments à Dommartin avec une forte dimension écologique innovante. **L'innovation environnementale** de cette opération tient essentiellement dans son **mode constructif :** le système porteur est en béton, mais l'ensemble des murs et l'ossature sont en structure bois-paille, la toiture est en fermette bois avec une sur-isolation des combles.

« L'avantage de ce procédé bois-paille réside dans la très haute performance de l'enveloppe thermique du projet tant en hiver qu'en été. »

Alain Josse

Directeur construction hors Métropôle de Lyon





Le déphasage thermique conséquent assuré par cette isolation est un atout pour le confort en été, car il retarde le transfert de chaleur et permet de lisser les écarts de températures intérieures dus aux variations de températures extérieures. De plus, la paille utilisée en construction est issue de circuits courts, c'est également un matériau sain et durable qui rejette le moins de composés organiques volatiles (COV) et de formaldéhydes.

EN ADOPTANT UNE DÉMARCHE ÉCORESPONSABLE

Notre régie espaces verts déploie une nouvelle stratégie en faveur de la biodiversité

L'entretien raisonné est un mode de gestion des espaces verts permettant la préservation de l'écosystème et le retour de la biodiversité sur un espace.

« En 2020, nous avons valorisé près de 50 tonnes de déchets végétaux, utilisés pour faire du compost, de l'engrais naturel, des toitures végétalisées ou du chauffage »

Serge Fontbonne

Responsable Régies

Quelques exemples d'actions concrètes menées par nos équipes :

- Gestion différenciée : préférer le fauchage une à deux fois par an d'une parcelle plutôt que la tonte 9 fois par an (actuellement en test sur une dizaine de sites). Cela permet la régénération de la biodiversité locale.
- Choix d'espèces et taille des arbres dans le respect de leur mode de croissance (vertical, horizontal...).
- Aucun pesticide utilisé (démarche zéroproduit phytosanitaire).
- Laisser la végétation spontannée s'installer et stopper la chasse aux « mauvaises herbes ».

108 hectares
d'espaces verts
sur l'ensemble du territoire
l'équivalent de 100 terrains de foot !

12
entreprises prestataires
pour l'entretien des sites
dont une entreprise d'insertion et une entreprise adaptée

174
sites en gestion propre
1/3 des sites !

8 à 10
créations d'espaces verts
par an

Raccordement de 10 nouvelles résidences aux réseaux de chaleur vertueux de la Métropole de Lyon gérés par Dalkia

Ces réseaux de chaleur sont alimentés à 65 et 76 % par des énergies renouvelables et de récupération locale à partir de la chaleur de récupération issue de l'incinération des ordures ménagères de Gerland et de deux chaufferies biomasse, une à Surville (Lyon 7) et la deuxième à Vaulx-en-Velin. Nous profitons de cette extension des réseaux pour raccorder 1 770 logements situés sur les communes de Lyon, Vaulx-en-Velin et Bron qui bénéficieront d'une énergie verte locale.

« Grâce à ces raccordements, les résidences vont réduire de 2 000 tonnes leurs rejets de CO2 soit l'équivalent de 920 voitures retirées de la circulation chaque année. Jusqu'à ce jour, la production de chaleur des bâtiments était assurée par des chaufferies gaz.»

Phillippe Catallo

Responsable des équipements techniques

GRÂCE À UNE DÉMARCHE RESPECTUEUSE DE TOUS

Notre charte « chantier à faibles nuisances »

Une Charte de « chantier à faibles nuisances » a 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 !

Les TRIBOX : trier, récupérer et recycler en pied d'immeuble !

Le dispositif des « TRIBOX » installé sur 4 de nos résidences à Vaulx-en-Velin, Saint-Fons et Neuville-sur-Saône, en partenariat avec la Métropole de Lyon s'agrandit avec bientôt l'accueil de deux nouvelles mini déchetteries en pied d'immeubles.

D.DESALEUX

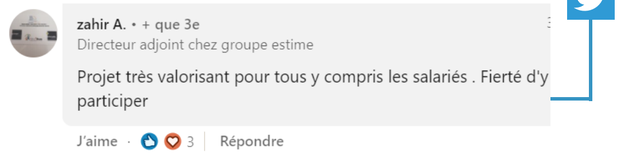
Le principe ?

1) Nos locataires déposent leurs encombrants dans les mini déchetteries TRIBOX disposées au pied de leur résidence
2) Les entreprises d'insertion ESTIME et Régie de Quartier se chargent de récupérer et trier les déchets par catégorie
3) En attendant leur évacuation en centre de tri privé ou par des éco-organismes, les encombrants sont stockés dans des locaux adaptés avant d'être recyclés

« Les Tribox permettent de sensibiliser nos locataires sur la problématique de gestion et de tri des encombrants. »

Jérôme Margarito

Expert Hygiène Propreté



Entreprendre pour satisfaire nos clients

Allex, un projet pensé par et pour les collaborateurs d'Alliade Habitat

Le projet Allex (pour Alliade Expérience) vise à améliorer les performances de notre entreprise en transformant notre culture, nos usages et nos locaux. Construit autour de 5 axes de travail : l'accueil des publics, le management et la collaboration, les outils de travail, l'ambiance et le style et le bien-être au travail, le projet a été pensé par et pour les collaborateurs. Pendant la phase de conception, des collaborateurs se sont investis dans des groupes de travail pour définir le cadre et les engagements de l'entreprise sur chacun des thèmes et pour proposer des solutions. Ils ont également co-construit leurs futurs espaces de travail en participant aux ateliers de micro-zoning et d'aménagement de leur service.

Ainsi, le premier bâtiment (le GA1) accueillera en 2021, à nouveau près de 150 collaborateurs dans des espaces entièrement rénovés, au design inspiré des différents quartiers de la ville de Lyon.

« Nouveaux mobilier, nouveaux outils de travail, espaces de convivialité sur les paliers, salles récréatives (bibliothèque, salle de jeux, salle de repos), salles de réunion entièrement équipées en outils vidéo et digitaux, permettent de travailler dans un environnement moderne, esthétique et approprié à nos usages. »

Marianne Pupier

Responsable pôle innovation

La convention Allions-Nous, une première chez Alliade Habitat !

Cette année nous avons réuni pour la première fois les 800 collaborateurs d'Alliade Habitat au sein d'une convention 100% digitale pour garder le lien après cette année particulière, répondre à leurs questions et annoncer les perspectives 2021.

« En termes de communication, cette année nous a poussé à penser avec des nouveaux modes de communication pour l'interne comme pour l'externe. Cette convention s'est déroulée sur 5 épisodes : un sondage, sa restitution, un live en direct d'Elodie Aucourt, un site internet participatif et une box cadeau construite sur les nouvelles valeurs de la marque. »

Clémence Garcia

Directrice Communication

Être exemplaire dans l'exercice de nos métiers : les formations RGPD et anti-corruption

Afin de sensibiliser nos collaborateurs sur la protection des données et sur la loi Sapin 2, un programme de formation a été déployé tout au long de l'année 2020 :

Le Règlement Général sur la Protection des Données :

- Formation des collaborateurs
- Audit de sécurité informatique et mise en œuvre d'un plan d'actions visant à sécuriser les risques identifiés
- Accompagnement des métiers pour la mise en œuvre de la conformité de leur traitement de données

La loi Sapin 2 :

- Déploiement du dispositif d'alerte
- Diffusion de la charte de déontologie du Groupe Action Logement, qui vient compléter notre code de conduite anti corruption
- Déploiement d'un dispositif de formation à 2 niveaux :
  - Module e-learning sur la déontologie pour tous les collaborateurs
  - Formation en classe virtuelle pour les collaborateurs exposés aux risques de corruption
- Refonte méthodologique de la cartographie des risques de corruption

Thomas De Gigord

Responsable Risques, Audit, Conformité

« Un ambitieux programme de formation a été déployé en 2020 auprès des collaborateurs sur les sujets de conformité (protection des données personnelles, déontologie et anticorruption).
Ainsi, 246 collaborateurs (soit 51% hors gardiens) ont été formés à la Protection des données personnelles, 153 collaborateurs administratifs (soit 32%) sur la lutte anticorruption, et 658 collaborateurs (soit 90% de l'effectif global) ont suivi le module e-learning sur la déontologie du Groupe. Ce qui représente plus de 80 sessions et près de 170 heures de formation. Ce projet, qui se poursuit en 2021, est une aventure humaine enrichissante. Au-delà de la transmission des connaissances, ces formations ont été l'occasion de partager nos expériences et nos perceptions, d'écouter et de comprendre les situations de chacun, et donc de mieux se connaître. »

Lancement de la démarche pour obtenir la labellisation LIVIA

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

LIVIA

DÉMARCHE Qualité de service

Une démarche novatrice et fédératrice

« Avec ces engagements Alliade Habitat fixe ses exigences en termes de satisfaction clients et de qualité de service tout en donnant du sens aux équipes. Ce projet s'inscrit dans un déploiement participatif où la mobilisation des collaborateurs est importante dans la réussite du projet avec la création d'un « Comité de pilotage qualité » en prise directe avec des acteurs du terrain et la mise en place de groupes de travail spécifiques pour les 5 engagements clés. »

Céline Lachize

Responsable qualité et contrôle interne

Les 5 engagements clés

- Évaluation des prestataires et demande d'intervention technique
- Propreté des parties communes
- Suivi terrain des réclamations écrites
- Mutation
- Standard à la relocation et entrée dans le logement

Création de la Direction Expériences Clients

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

Une direction composée de 2 services :

Le Service Relation Client

En 2020, notre SRC évolue et lance un chantier de recherche d'optimisation de la sollicitation clients par la création du nouvel outil CRM. L'objectif ? Mettre à disposition des collaborateurs un outil permettant de réduire le temps d'attente des clients et de diminuer leur nombre d'interlocuteurs.

Le pôle innovation et marketing

Tel un laboratoire des nouveaux usages, la création de ce service a pour objectif de répondre aux nouveaux besoins et attentes de la société qui émergent par le biais d'expérimentations de produits et services et d'une veille sur le marché.

Zoom sur les premiers chantiers de 2020 :

• Initiation de la réflexion sur des services spécifiques aux séniors (Tim et Colette)
• Création d'une marque accession
• Mise à jour de l'offre étudiante

Création du pôle Accession

Une équipe de 11 collaborateurs qui œuvrent quotidiennement pour :

- Développer l'accession sociale dans le neuf
- Organiser la vente de patrimoine dans l'ancien
- Vendre les logements et accompagner les acquéreurs
- Contribuer à l'image d'Alliade Habitat par la qualité de nos services

« Nous travaillons actuellement sur une marque pour notre offre en accession, qui viendra renforcer notre stratégie de différenciation »

Stéphanie Golfouse

Directrice du pôle Accession

Crédits Photographies

Agence Argo - Flore Giraud & Jérôme Pruniaux
Aline Perier
Pascal Trigaux

173 avenue Jean Jaurès
69007 LYON
04 72 89 22 22

www.alliadehabitat.com

Suivez-nous sur nos réseaux !
@alliadehabitat

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble