Rapport d'activité responsable

2022

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Organisation et méthode du reporting

Le présent rapport d'activité responsable correspond à la DPEF (C. com. art. L 225-102-1).
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.). Les données fournies par les différents contributeurs ont ensuite été consolidées au niveau de la Direction de la Direction Stratégie, RSE et communication.
Les données qualitatives ont quant à elles été collectées par l'intermédiaire d'entretiens dédiés avec des interlocuteurs internes et externes au Groupe, et vérifiés en interne par les différentes Directions impliquées dans le reporting. La Directrice Générale est désignée responsable du reporting extra-financier.

Périmètre et période du reporting

La DPEF porte sur le périmètre suivant : ALLIADE HABITAT ; ALLIADE RESSOURCES ET ORGANISATION ; hormis les indicateurs extra-financiers ayant fait l'objet de l'audit au titre de l'exercice clos au 31 décembre 2021 qui excluent la fusion avec Cité Nouvelle.

Pertinence des indicateurs retenus

Le choix des indicateurs pertinents a été mené par l'équipe projet du rapport. La pertinence des indicateurs retenus s'apprécie au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité du Groupe et des risques associés aux enjeux des métiers exercés. En effet, l'analyse des risques menée a permis de dégager des macro-risques pour lesquels des engagements ont ou seront pris, et de déterminer des indicateurs clés de performance qui permettront de suivre l'efficacité des actions entreprises.
Pour l'année 2021, certains indicateurs ont été revus pour bien distinguer la DPEF 2021 de la DPEF 2020 qui était propre au contexte de crise sanitaire

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. Les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives sont elles aussi exclues. 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, en page 71.

SOMMAIRE

Des chiffres qui font la différence 4
Un même groupe, une même conviction 6
Notre vision 7
Nos missions 7
Nos valeurs 8
Notre positionnement 9
Notre stratégie 10
Notre méthode 10
Notre projet d'entreprise 11
Notre modèle d'affaires 16
Les temps forts de 2021 18
Le projet « Sinerji », un rapprochement entre Cité Nouvelle et Alliade Habitat 20

Promouvoir l'équilibre social des territoires 22
Comprendre le parcours clients chez Alliade Habitat 23
Une politique d'attractivité ancrée sur les territoires 24
Des engagements en matière d'attribution vis-à-vis de l'État : la Convention d'Utilité Sociale 2020-2026 25
La vacance commerciale un indicateur qui en dit long... 26
Service qualité, confort et sécurité des logements : une éxigence sans cesse revisitée pour répondre aux attentes de nos clients 27
Être acteur des parcours de vie 32
Être acteur de la cohésion sociale et favoriser l'insertion des plus démunis : zoom sur nos QPV 36

Préserver l'environnement 38
Être un acteur écoresponsable c'est déjà être exemplaire dans nos pratiques quotidiennes 39
L'économie circulaire : allier transition en faveur du climat et justice sociale 39

Contribuer à une économie durable 50
Favoriser le développement des territoires à travers les leviers de notre politique de renouvellement urbain 51
Un projet de politique achats responsables pour soutenir l'économie locale 53

Valoriser les Ressources Humaines 56
QVT et stratégie RH : un duo gagnant 57
Diversité et équité : des enjeux au coeur des politiques RH 60
La marque employeur, alliée du recrutement et de la fidélisation des collaborateurs 62
Accompagner pour mieux fidéliser : nous relevons le défi 63

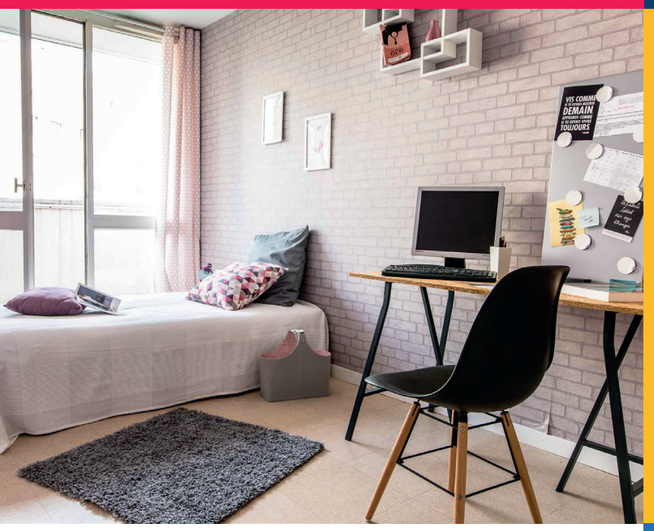
Gouvernance et relations aux parties prenantes 66
Dialoguer et rendre compte localement de nos actions 67
Nos locataires sont des clients 69

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion 71

Des chiffres qui font la différence

N°1
du logement social
sur le territoire AURA

973
collaborateurs



54%
des logements
attribués
à des salariés relevant
d'Action Logement

58 172
logements

PRÈS DE
130 000
locataires

269 884 K€
de CA en 2021

49%
de patrimoine classé
en étiquette
énergétique A/B/C

Il nous faut à présent continuer notre effort avec des ambitions toujours plus exigeantes en cette année de démonstration et de négociation à venir avec l'Etat : Production, réhabilitation énergétique, stratégie RSE et modernisation sont les piliers clés de notre développement futur au service de solutions de logements qualitative et innovante pour les salariés. Pour réussir, nous valoriserons les réussites de nos filiales dans les territoires au service du collectif. Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au Groupe Action Logement.

Frédéric CARRE
Président du Conseil d'Administration
d'Action Logement Immobilier

Un même groupe, une même conviction

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

Premier opérateur logement du territoire régional, notre énergie est au service de la satisfaction client avec des solutions sur mesure qui contribuent dans la durée à dynamiser le lien emploi-logement pour soutenir l'attractivité des territoires.

Notre vision

Etre l'allié du mieux vivre ensemble

La crise sanitaire, la démocratisation du télétravail et le changement climatique qui s'accentue bouleversent notre rapport au logement, à la ville même, entraînant un questionnement sur nos modèles d'aménagement et de construction.
Chez Alliade Habitat, nous avons la conviction que la ville d'aujourd'hui doit être capable de satisfaire aux besoins actuels de ses habitants et d'évoluer pour intégrer, dès aujourd'hui, les enjeux auxquels elle devra faire face demain. Pour nous, la ville heureuse n'est pas statique, c'est **une ville en mouvement, une ville partagée,** offrant à tous un habitat de qualité, des équipements et des services de proximité, des échanges. **Une ville capable d'évoluer pour répondre aux besoins de ses habitants.**
Eviter l'étalement urbain, démolir, (re)construire, innover et chercher à inclure, c'est notre vision du rôle que nous avons à jouer sur les territoires, auprès des élus, des acteurs économiques et des habitants.

Nos missions

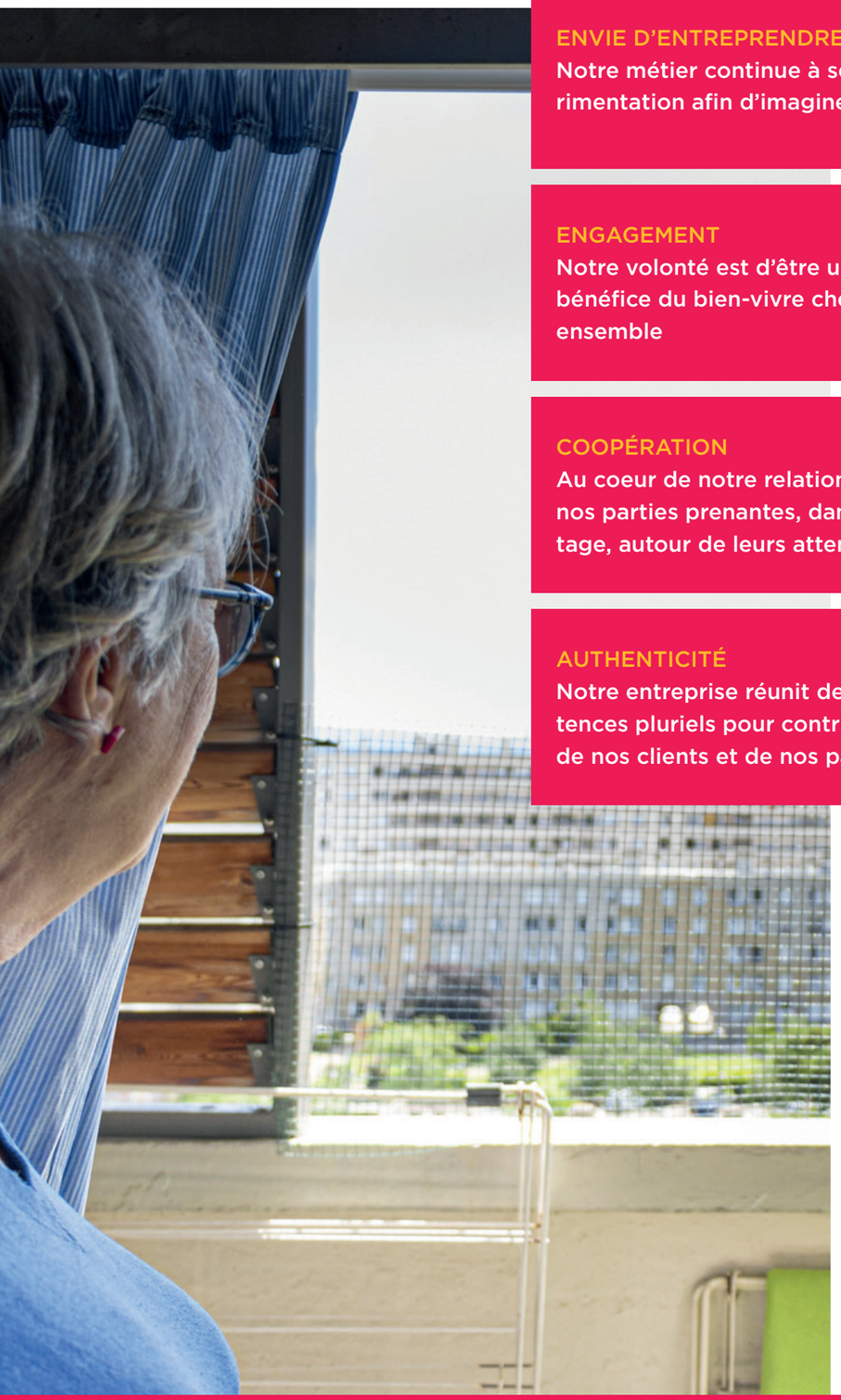
Chez Alliade Habitat, nous avons une vocation, celle de **proposer un logement à ceux qui en ont besoin :** étudiants, jeunes actifs, salarié-e-s, seniors, foyers modestes… Mais ça ne s'arrête pas là. Notre ambition est d'apporter une réponse aux problématiques d'accessibilité au logement tout en relevant les défis de la sobriété, de la résilience et de l'inclusion. Car nous considérons que l'habitat va au-delà du logement, c'est un environnement, un endroit où il fait bon vivre aujourd'hui et demain.
Le défi de la sobriété c'est réhabiliter et faire de la rénovation thermique des logements anciens une priorité. La résilience c'est chercher à innover pour imaginer une ville compacte, qui favorise les distances courtes entre domicile et travail, accueille les services indispensables, préserve la biodiversité, les ressources naturelles, limite l'artificialisation des sols en maintenant des espaces de nature en ville. L'inclusion c'est **contribuer à construire une société plus solidaire.**

Notre spécificité

Ecouter, promouvoir, développer, c'est par l'engagement que nous contribuons auprès des élus, des entreprises et des associations à créer de véritables écosystèmes sociétaux, en favorisant le lien « emploi-logement », pour permettre aux entreprises d'embaucher localement, aux habitants de trouver du travail, et aider ainsi les territoires à se développer et consolider leur attractivité.

Nos valeurs

Elles sont au coeur de notre identité, reflètent notre vision et guident nos pratiques au quotidien.



ENVIE D'ENTREPRENDRE
Notre métier continue à se challenger par l'expérimentation afin d'imaginer la ville de demain

ENGAGEMENT
Notre volonté est d'être un collectif mobilisé au bénéfice du bien-vivre chez soi et du mieux vivre ensemble

COOPÉRATION
Au coeur de notre relation avec l'ensemble de nos parties prenantes, dans l'écoute et le partage, autour de leurs attentes

AUTHENTICITÉ
Notre entreprise réunit des profils et des compétences pluriels pour contribuer à la satisfaction de nos clients et de nos partenaires

Notre positionnement

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

« Alliade Habitat intervient en appui de la dynamique économique des territoires, en investissant dans des solutions innovantes d'habitat répondant aux attentes des acteurs locaux et notamment des entreprises et de leurs salarié-e-s.»

Xavier Gros
Président Alliade Habitat

« La proximité et l'innovation sont nos atouts pour repenser ensemble l'aménagement des territoires avec une exigence devenue indispensable : le développement durable. »

Elodie Aucourt Pigneau
Directrice Générale Alliade Habitat

Notre stratégie

Si nous pouvons oser au quotidien, c'est avant tout grâce aux acteurs qui nous entourent et à la proximité que nous avons instaurée avec eux.

Écoute, dialogue et co-construction sont les maîtres mots qui nous ont permis de définir avec responsabilité nos axes stratégiques pour les prochaines années.

Élus et collectivités, clients, entreprises et associations partenaires, gouvernance et en premier lieu collaborateurs et collaboratrices d'Alliade Habitat… sont celles et ceux qui nous permettent d'agir avec engagement, d'impulser de nouvelles dynamiques et d'avoir le regard tourné vers l'avenir.
Notre prochaine feuille de route 2022-2025, en cours d'élaboration, se veut traduire notre volonté d'être au plus près des attentes de nos parties prenantes pour relever à leurs côtés **les défis de l'attractivité et de l'accessibilité à travers un habitat durable et solidaire.**

Notre Méthode

SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2021

#1 | Écouter nos parties prenantes pour comprendre leurs enjeux actuels et futurs, et leurs attentes vis-à-vis d'Alliade Habitat sur les prochaines années.

JANVIER À MARS 2022

#2 | Faire de leurs priorités actuelles et futures nos priorités, en les inscrivant dans notre feuille de route 2022-2025.

AVRIL À DÉCEMBRE 2022

#3 | Prendre part aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux actuels et futurs à travers des actions qui ont du sens, en se fixant des objectifs audacieux d'ici 2025.

Notre ambition

Être le bailleur leader sur la région Auvergne-Rhones-Alpes en remportant la préférence de nos parties prenantes.

Notre projet d'entreprise :
une feuille de route centrée parties prenantes

Qui sont-elles ?

	Entreprises locales Fournisseurs et sous-traitants Associations locales Associations écologistes
	Salarié-e-s IRP Financeurs Actionnaires et administrateurs
	Associations de locataires Locataires et accédants Demandeurs de logements Habitants et riverains
	État Collectivités territoriales
	Police et Justice Presse et Média

C'est quoi ?

Une feuille de route à 3 ans qui reflète les attentes de nos principales parties prenantes.

Pourquoi ?

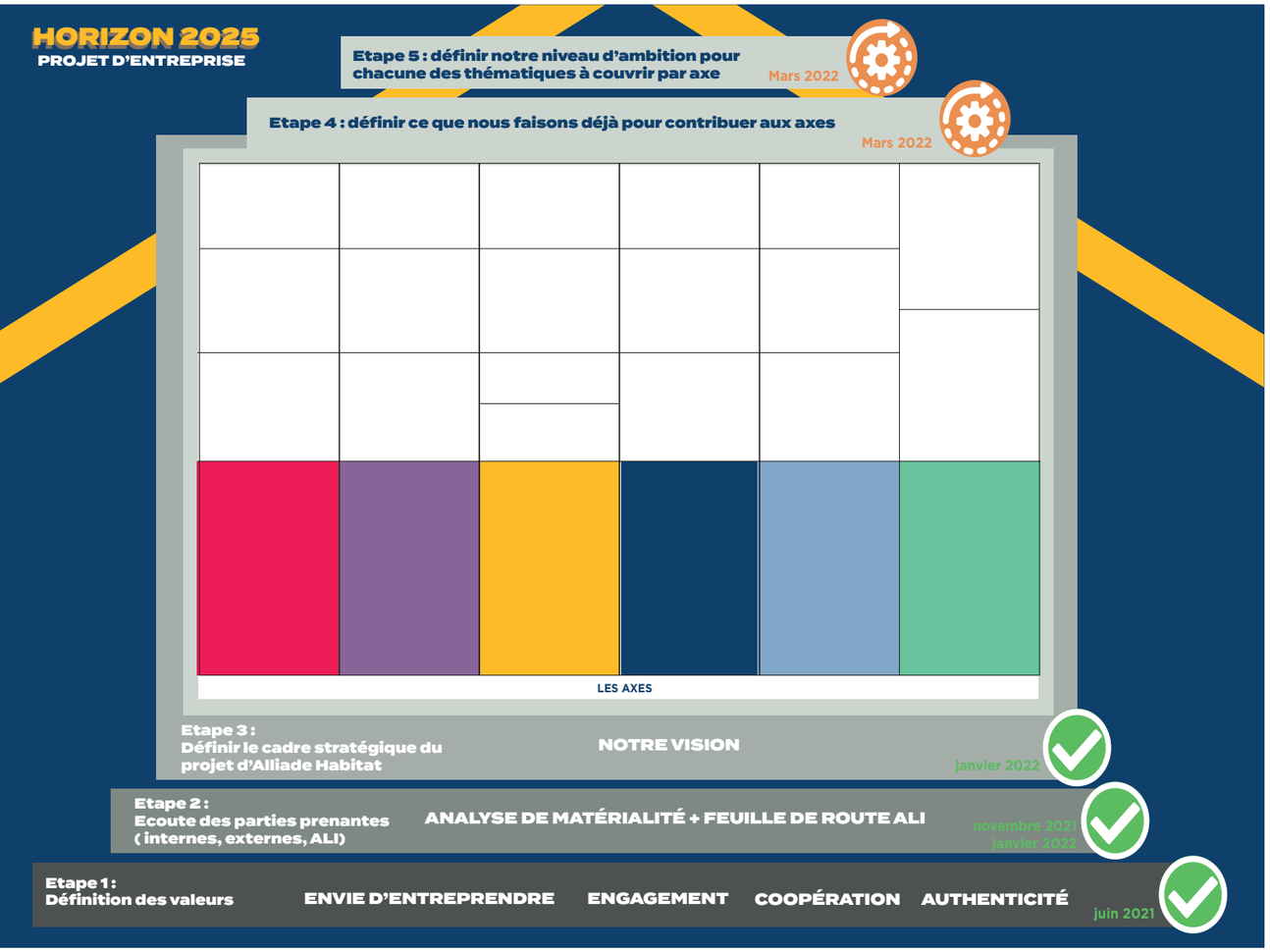
1. Interroger nos parties prenantes pour comprendre les enjeux actuels et émergents de nos parties prenantes et leurs attentes vis-à-vis d'Alliade Habitat sur les prochaines années.
- En considérant des enjeux financiers et extra-financiers (liés au développement durable)

2. Ajuster notre stratégie (= intégrer leurs attentes dans notre feuille de route).
- Concentrer nos efforts sur les enjeux les plus matériels et renforcer la transparence

3. Déployer des solutions habitat cohérentes avec les attentes des parties prenantes et répondant aux enjeux des territoires

LES ENJEUX LES PLUS MATÉRIELS = ENJEUX QUI GÉNÈRENT DE LA VALEUR POUR NOUS ET NOS PARTIES PRENANTES

Comment et quand ?



Étape 1 : la définition de nos valeurs

Suite au rapprochement avec Cité Nouvelle, les 43 managers du Comité de Direction ont défini les 4 valeurs de la nouvelle entité (cf p.8).

Étape 2 : l'écoute de nos parties prenantes

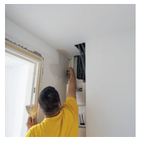
En 2021, nous avons interrogé nos principales parties prenantes (collaborateurs, locataires, association de locataires, entreprises, collectivités, gouvernance) en combinant questionnaires et entretiens qualitatifs pour légitimer nos résultats.

Recueil des attentes de nos parties prenantes : 1976 réponses

Parties prenantes internes et externes :

Élus & collectivités

33 réponses
15% de réponse



Fournisseurs

87 réponses

Collaborateurs

213 réponses
22% de réponse

Locataires

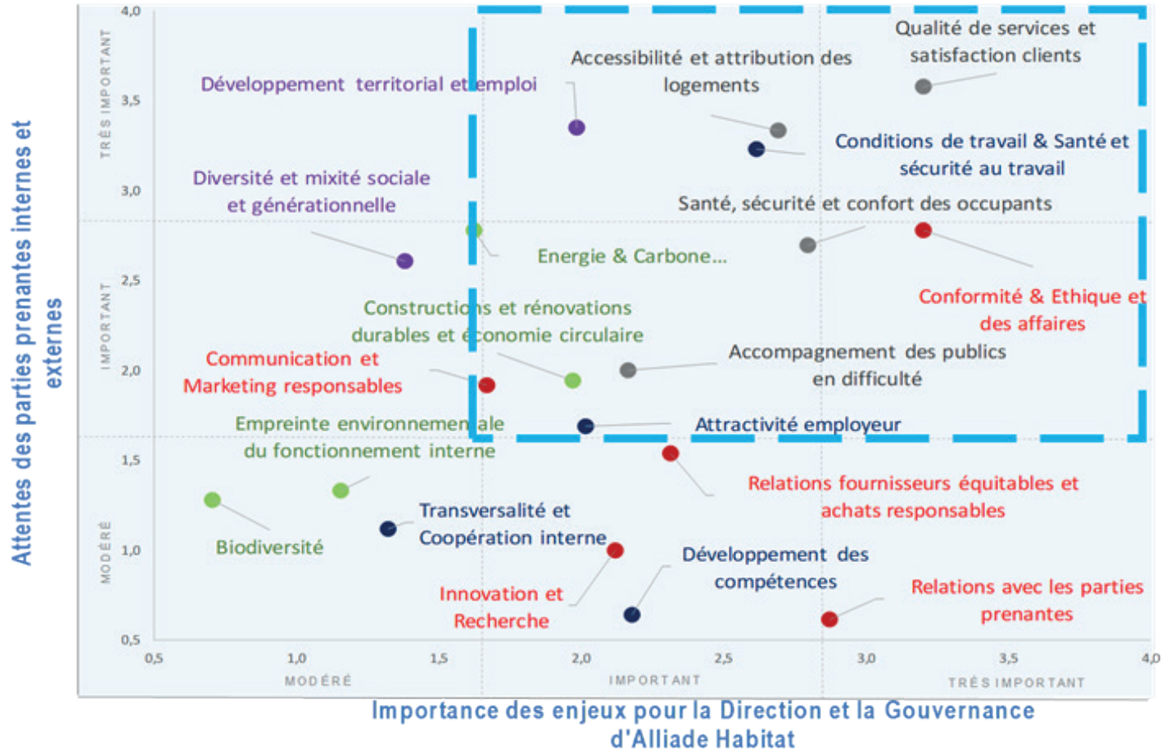
1643 réponses

Gouvernance :

Comité de Direction Général
Taux de réponse : 100%

Conseil d'Administration
Taux de réponse : 50%

L'analyse de matérialité : une grille de lecture des résultats

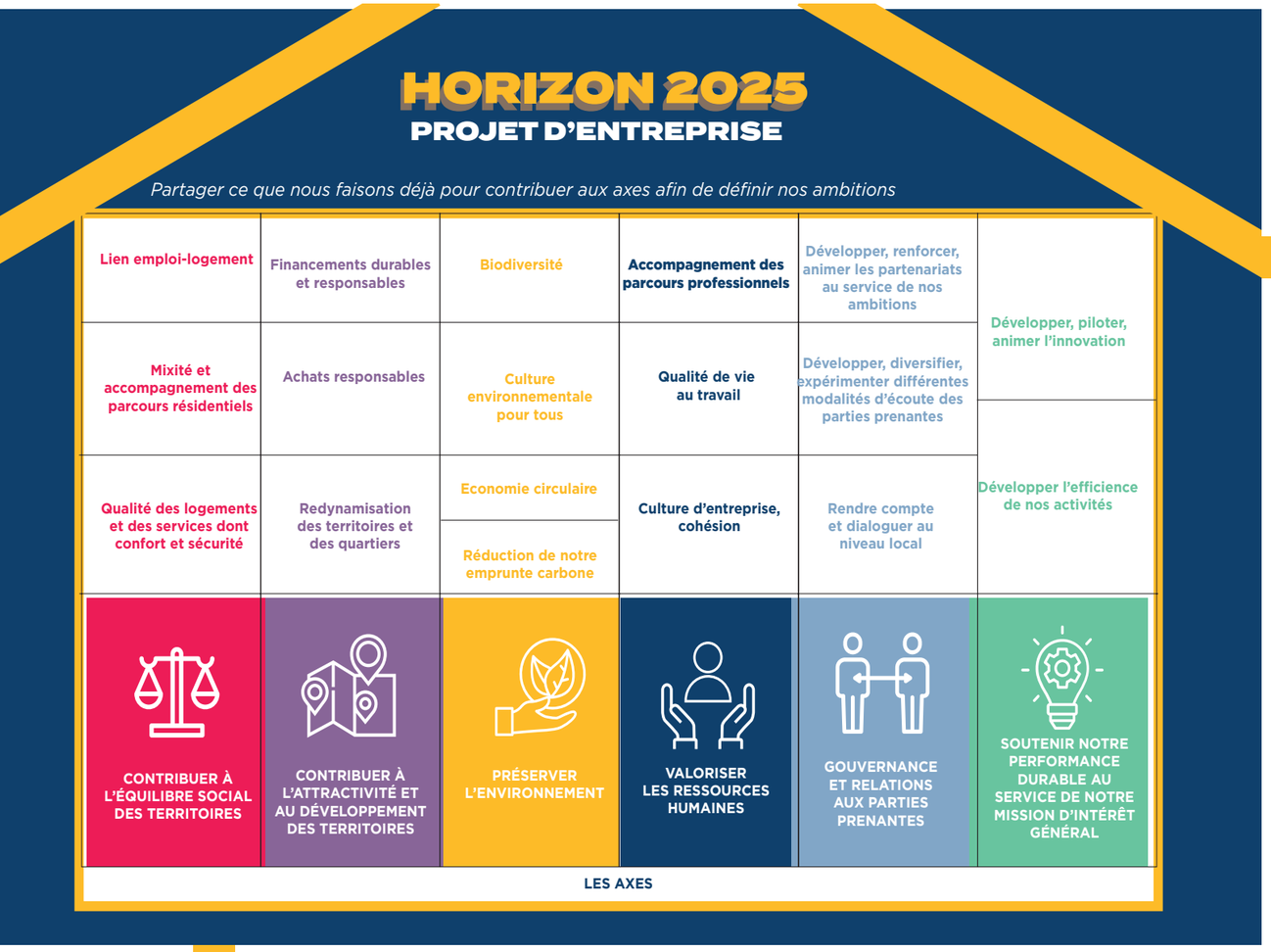


Légende

- Gouvernance et robustesse des opérations
- Protection de l'environnement
- Enjeux métiers « Locataires »
- Bien-être des collaborateurs et performance sociale
- Communauté et développement local

Étape 3 : le cadre stratégique de notre projet d'entreprise

L'analyse des enjeux matériels et de ce que nous faisons déjà pour y contribuer nous a permis de définir un cadre stratégique en 6 axes, décliné en grandes thématiques :



« Pour que ce projet d'entreprise devienne une référence pour chacun des collaborateurs d'Alliade Habitat, la mobilisation des membres du CODIR est indispensable. »

Clémence Garcia

Directrice communication, stratégie et RSE

Étape 4 et 5 : définir nos ambitions

Mi mars 2022, les membres du CODIR se sont réunis à nouveau pour définir un niveau d'ambition à chacune des thématiques des 6 axes, en partant de ce que nous faisons déjà pour y contribuer. Chaque ambition sera décrite, associée à un indicateur et à un calendrier.

Dernière Étape : associer largement pour définir les plans d'actions

D'avril à décembre 2022, nous lancerons le mode projet autour de groupes de travail réunissant les équipes afin de définir les plans d'actions nous permettant de réaliser nos ambitions.

Notre modèle d'affaires

Comment apportons-nous des solutions durables aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux des territoires tout en favorisant le lien emploi-logement ?

En mobilisant nos ressources et nos expertises › **selon les spécificités de nos territoires : historiques et de développement** › **pour créer une valeur globale sur les territoires**

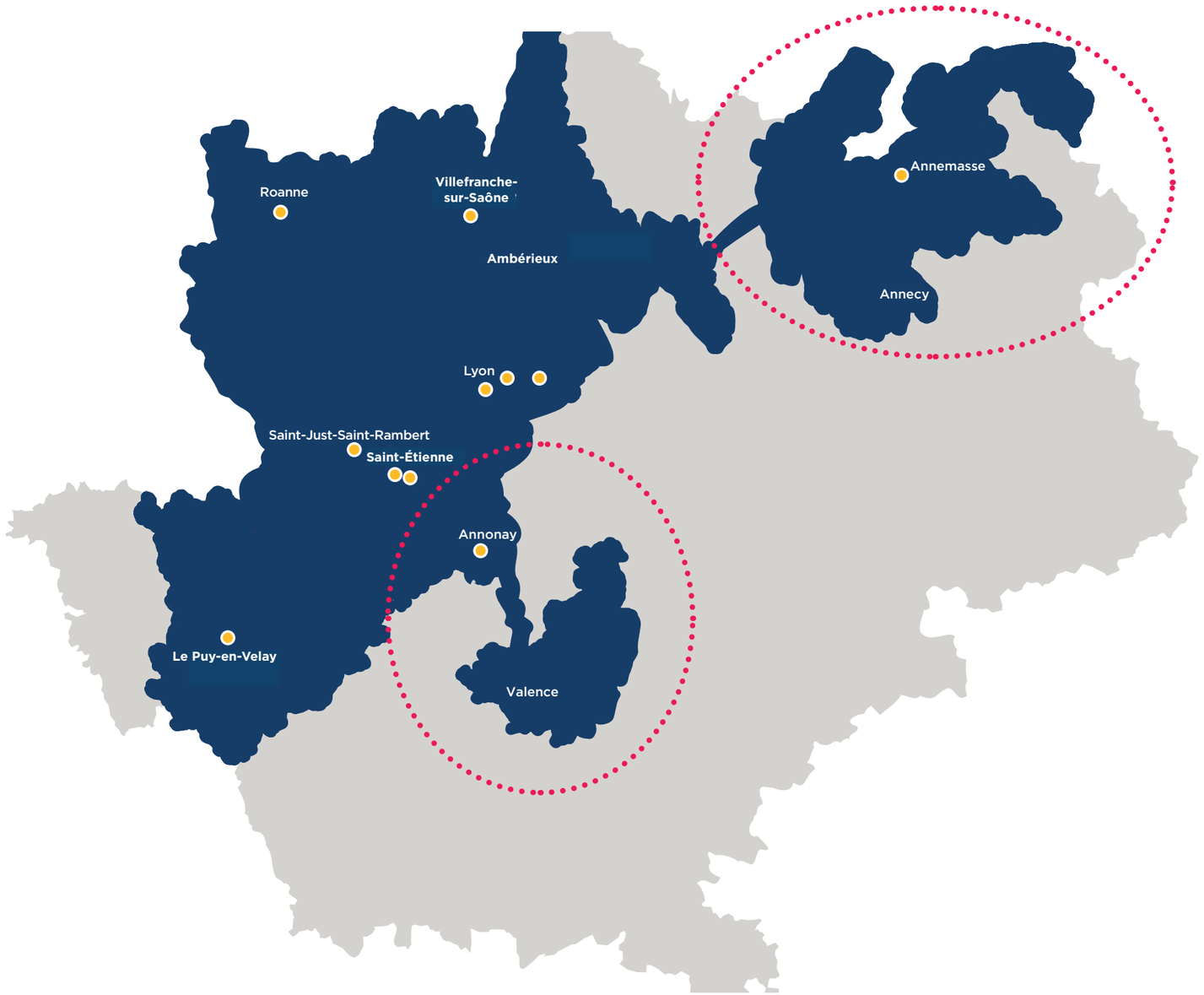
973 collaborateurs

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

269 884 K€ de CA et un capital de 147 083 K€

58 172 logements dont 2639 dédiés aux jeunes et structures collectives soit près de 130 000 locataires

1 marque Initiall, 1 marque All'Access et un label HSS© en cours de validation



Sur l'économie durable

64 224K€ investis pour la rénovation du patrimoine

211 129 K€ investis dans le développement du patrimoine

Sur l'environnement

49% du patrimoine classé en étiquette énergétique A/B/C

Sur nos ressources humaines

197 recrutements

et 2798 formations délivrées

Sur l'équilibre social

54% de salariés logés soit 2349 logements attribués à des salariés relevant d'Action Logement

1345 logements livrés ou acquis dont 77 en accession sociale

Sur notre gouvernance et nos parties prenantes

75,5% de locataires satisfaits

Tout en capitalisant sur nos atoûts

Rôle d'ensemblier | Ancrage local fort | Logement des salariés (Action logement) | Une offre de logements adaptée à l'ensemble du parcours résidentiel

Capacité d'innovation et esprit d'entreprendre | Ingénierie financière | Notre propre régie espaces verts | Des équipes dédiées à la cohésion sociale

Les temps forts de 2021

Janvier

• www.alliadehabitat.com se refait une beauté !
• La ferme urbaine des Girondins à la une sur **France 3 TV**
• Alinov retient notre projet partenarial d'innovation sociale : **BATIR**

Février

• Nous signons, aux côtés de l'ENSA Lyon, la Métropole de Lyon, la SERL et Ma Ville Verte, **la Chaire Habitat du Futur** qui acte notre engagement pour l'agriculture urbaine
• Nous officialisons **le raccordement de nos résidences au réseau de chaleur urbain** de Dalkia
• Nous y voici : **des espaces de travail** ouverts, conviviaux et collaboratifs pour les équipes du siège

Mars

• Inauguration en grandes pompes de **notre nouvelle agence à Annemasse**

Avril

• **All'Access**, notre nouvelle marque pour nos accédants
• Une expérience client enrichie : **lancement du CRM et des bornes autonomie** dans nos accueils

Mai

• Un projet pédagogique et innovant : lancement de **notre photothèque responsable**
• Allier économie circulaire et bien-être de nos collaborateurs en leur offrant des chaises de bureaux pour **mieux télétravailler**

Juin

• Grand moment ! Nous nous regroupons avec nos confères de **Cité Nouvelle**
• Les entreprises du secteur de la propreté prennent part à la **construction de notre prochain appel offre**
• L'innovation des **serrures connectées** voit le jour à Vénissieux avec notre résidence jeunes « Viradonia »
• Le Bus « Les clefs de chez moi » circule pour **aider nos locataires** à réparer leurs vélos et à entretenir leur logement

Juillet

• Nous célébrons aux côtés des élus et locataires, la **réhabilitation du « Stade » à Irigny**
• A Bron, le chantier **« Pandora » accueille ses premiers modules en bois**, construits hors site. Spectaculaire !
• Après plusieurs mois de production entre **la Compagnie du Vieil Art et nos locataires**, la tournée débute avec une première représentation à Vénissieux

Août

• **Notation Moody's :** nous recevons la note A1 d'émetteur à long terme et la Prime-1 d'émetteur à court terme !
• Notre centre d'appel est prêt pour **le « call-back »,** un gain de temps pour nos clients
• **Le dispositif #Tribox de la Métropole de Lyon** suit son cours sur notre patrimoine : 3 nouveaux projets sont retenus pour une installation en 2022 !

Septembre

• Notre **projet #Allex** est récompensé au Congrès HLM avec le prix « innovation managériale »
• La Ferme Urbaine des Girondins fait encore parler d'elle, **primée par l'ESSEC pour le prix de « l'Habitat Responsable et Innovant »**
• Un nouveau jardin inauguré au Mathiolan (Meyzieu) : **« Le Petit bol d'herbes »**
• Tous mobilisés pour **la semaine du développement durable**

Octobre

• **La nouvelle organisation est en place** et l'ensemble des équipes ex Cité Nouvelle reçoit son ordinateur portable et smartphone
• Un pas de plus pour l'expérience de nos clients : **un nouvel extranet locataire**
• **L'innovation BIM** porte ses fruits avec des visites en réalité virtuelle pour les futurs habitants du Domaine de Jean à Saint-Bonnet-de-Mure

Novembre

• Boisépaille récompensé par les Trophées du bâtiment du Progrès avec le **« Trophée de l'environnement »**
• Alliade Habitat poursuit les engagements de Cité Nouvelle sur le territoire de la Loire avec **deux réhabilitations inaugurées à Saint-Étienne**
• **So Coloc s'implante pour la première fois hors Métropole de Lyon :** La Buissanta, une résidence dédiée aux étudiants du Campus du Martelet (Limas)

Décembre

• Notre gouvernance poursuit son ancrage local avec la tenue du **premier Comité de Développement Territorial de la Loire**
• Notre saluons l'engagement de notre traiteur responsable Capucine et Gaston, **pour l'insertion des jeunes en situation de handicap,** avec la remise d'un chèque de 5000€
• **Les logements déplaçables** trouvent leur lauréat
• Notre marché de la propreté s'intègre dans l'économie locale : **11 nouvelles PME dans le cadre de notre appel d'offres responsable**

Le projet « Sinerji », rapprochement entre Cité Nouvelle et Alliade Habitat

En juin 2021, **Cité Nouvelle et Alliade Habitat ont fusionné.** Toutes deux filiales du Groupe Action Logement, ce rapprochement accompagne la volonté d'Action Logement de confirmer **un ancrage territorial fort et cohérent au service du soutien des bassins d'emplois.**

Favoriser l'emploi par l'accès au logement : un engagement commun de Cité Nouvelle et d'Alliade Habitat.

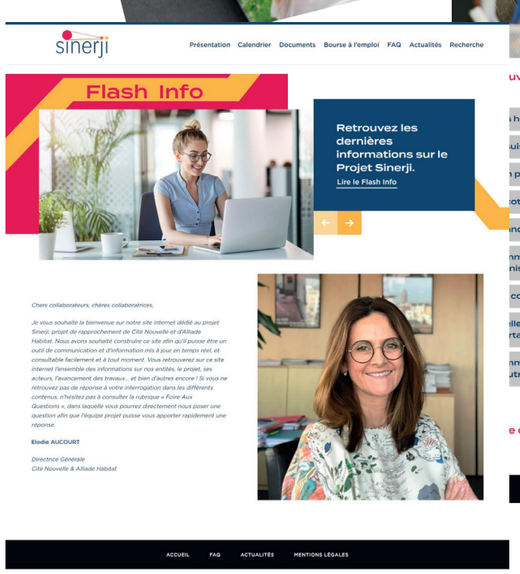
La mise en place d'une nouvelle organisation tournée vers les territoires et la proximité a été définie afin d'être au plus près des enjeux locaux :

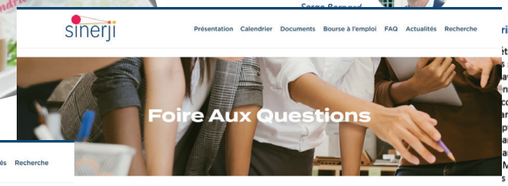
- Création d'un réseau de 12 agences locales qui héberge les métiers de la commercialisation et de la proximité
- Création d'une Direction des expertises pour apporter aux territoires des compétences techniques (cohésion sociale, tranquillité, régie espaces verts, chauffage…)

Accompagner le changement et donner du sens

Les deux entités ont réfléchi à un plan d'accompagnement au changement commun tout au long de la durée du projet de fusion :

- Accompagnement des managers : ateliers, 3 webinars, kits communication
- Ensemble des collaborateurs : 3 revues Chronique Sinerji (pour présenter les enjeux et l'avancement du projet), un site internet dédié avec une FAQ alimentée par les ressources humaines pour informer l'ensemble des collaborateurs, 100 sessions de formations
- Clients et partenaires : différents courriers pour expliquer et accompagner le changement d'interlocuteurs





■ Présentation de la nouvelle organisation

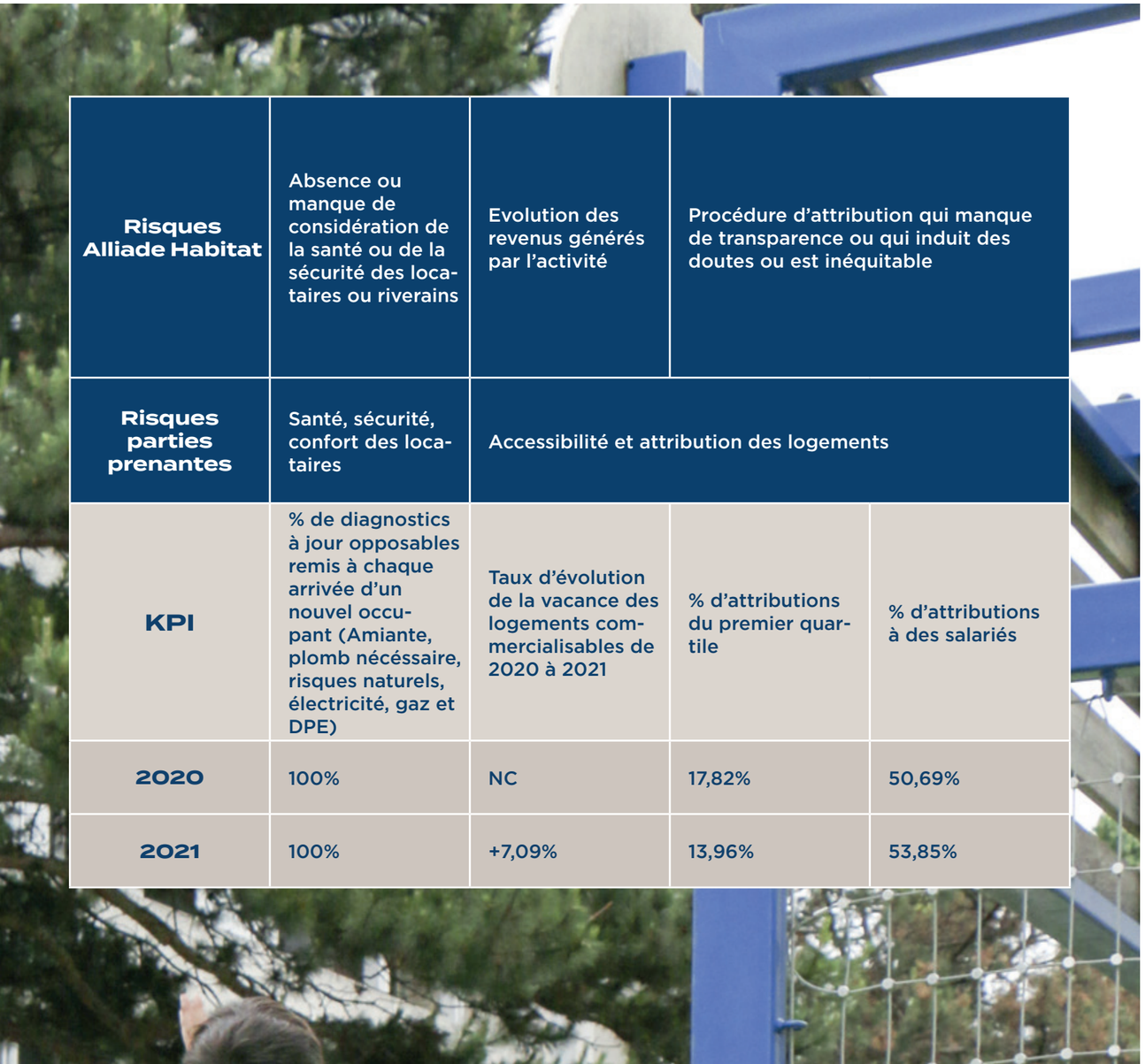
Direction Générale
Elodie Aucourt, Directrice Générale

Direction des Territoires	Direction des Expertises	Direction du Patrimoine	Direction Expérience Clients	Direction Stratégie, RSE et Communication	Direction Performance et Gouvernance	Direction Organisation et Ressources Humaines
Angélique Thivillier, Directrice	*Virginie Perrin, Directrice*	*Frédéric Rolland, DGA*	*Serge Bernard, Directeur*	*Clémence Garcia, Directrice*	*Stéphanie Gauthier, DGA*	*Céline Fourmond, Secrétaire Générale*
Agences territorialisées	Pôle Technique	Pôle Maîtrise d'Ouvrage et Valorisation du Patrimoine	Pôle Relation Client, Innovation, Marketing	Service Stratégie et RSE	Direction Financière	Direction des Ressources Humaines et Organisation
So Coloc	Pôle Cohésion Sociale	Pôle Développement Immobilier	Pôle Qualité et Satisfaction Clients	Service Communication	Pôle Juridique	Direction Des Systèmes d'Information
	Pôle Logements et Facturation	Pôle Accession Sociale			Pôle Risques, Audit et Conformité	Pôle Achats
	Pôle Recouvrement	Service Prospective Patrimoniale				Pôle Moyens Généraux
	Pôle Copropriétés					

AXE 1

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Au cœur de l'implication d'Alliade Habitat dans l'équilibre des territoires figure le développement d'un habitat diversifié et équilibré, permettant aux plus modestes d'accéder au logement social mais également l'ensemble des actions visant à garantir à nos locataires le contrat de base pour bien vivre chez soi et bien vivre ensemble : confort, qualité de service, tranquillité.



Risques Alliade Habitat	Absence ou manque de considération de la santé ou de la sécurité des locataires ou riverains	Evolution des revenus générés par l'activité	Procédure d'attribution qui manque de transparence ou qui induit des doutes ou est inéquitable	
Risques parties prenantes	Santé, sécurité, confort des locataires	Accessibilité et attribution des logements		
KPI	% de diagnostics à jour opposables remis à chaque arrivée d'un nouvel occupant (Amiante, plomb nécéssaire, risques naturels, électricité, gaz et DPE)	Taux d'évolution de la vacance des logements commercialisables de 2020 à 2021	% d'attributions du premier quartile	% d'attributions à des salariés
2020	100%	NC	17,82%	50,69%
2021	100%	+7,09%	13,96%	53,85%

COMPRENDRE LE PARCOURS CLIENTS CHEZ ALLIADE HABITAT

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS comment ça marche chez Alliade Habitat ?

1 Votre demande de logement *(ou de changement de logement)*

Vous la remplissez et vous la transmettez à Alliade Habitat.

LA DEMANDE DE LOGEMENT CERFA

L'ATTESTATION D'ENREGISTREMENT NUMÉRO UNIQUE DÉPARTEMENTAL (NUD)

BONÀSAVOIR

- *Le dépôt d'une demande de logement auprès d'un seul bailleur permet d'être inscrit comme demandeur d'un logement social auprès de tous les bailleurs sociaux du département avec le Numéro Unique Départemental (NUD).*
- *Une attestation d'enregistrement est adressée au demandeur par courrier dans un délai maximum de 2 mois après le dépôt d'une demande complète.*
- *Le renouvellement de la demande de logement est proposé automatiquement chaque année.*

2 La proposition de logement et la visite

Alliade Habitat vous propose un logement adapté à votre situation *(en fonction des logements disponibles dans les secteurs recherchés).*

Vous visitez le logement.

BONÀSAVOIR

- *Un logement est proposé en même temps à plusieurs demandeurs.*
- *Certains logements font l'objet d'une réservation (par l'Etat, les collectivités locales, les collecteurs Action Logement) : ces logements sont proposés en priorité aux candidats désignés par les réservataires.*

3 L'attribution du logement

Vous refusez le logement.

Vous acceptez le logement et retournez votre dossier complété sous 10 jours.

Votre dossier est étudié par la Commission d'Attribution.

La Commission vous attribue le logement.

La Commission ne vous attribue pas le logement et vous êtes informés du motif.

BONÀSAVOIR

- *La Commission d'Attribution est composée de cinq représentants d'Alliade Habitat, d'un représentant des locataires et d'un représentant de la commune ; elle vote à la majorité.*
- *Les décisions de la Commission sont envoyées aux demandeurs par courrier sous 48h.*

4 L'emménagement dans votre logement

Vous signez votre bail et vous emménagez dans votre nouveau logement.

BONÀSAVOIR

- *Lors de la signature du bail, le chèque de dépôt de garantie et l'attestation d'assurance du logement doivent être fournis.*
- *Les clés et badges d'accès sont remis au locataire à la fin de l'état des lieux.*

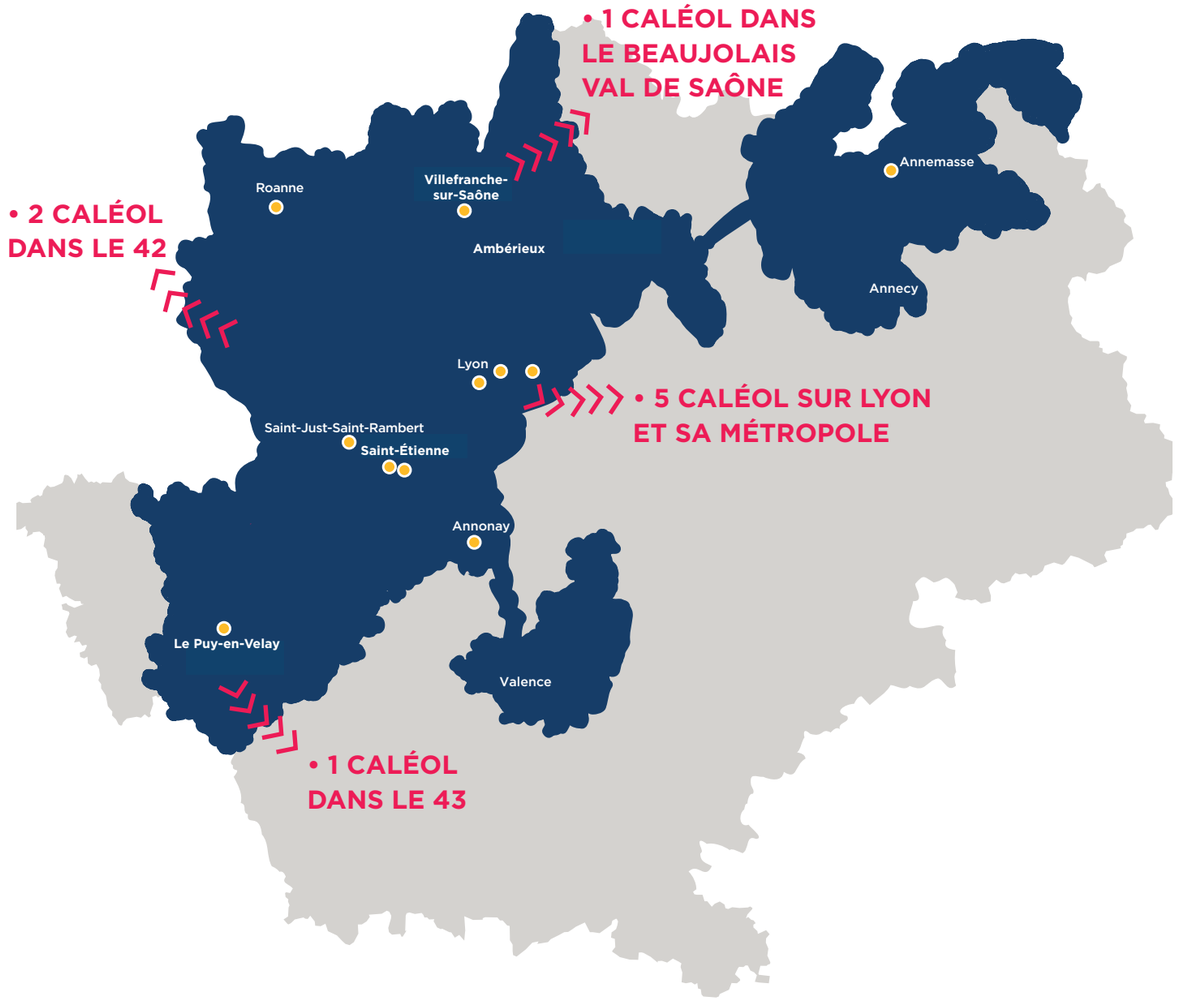
Schéma non contractuel - Pour plus d'information, contactez-nous.

Juillet 2017 - Crédit illustrations : Fotolia - Réalisation : BJ Studio

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION ANCRÉE SUR LES TERRITOIRES

Suite au rapprochement avec Cité Nouvelle, nous avons fait le choix de garder un ancrage fort pour nos CALÉOL : **au total 9 CALÉOL sur l'ensemble de nos territoires d'implantation.**



« Nous nous attachons à ce que l'attribution des logements favorise l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale sur les territoires »

Noémie Mosbach | Chargée de missions aux territoires

On le sait, mais ça va mieux quand on l'écrit : notre politique d'attribution

- 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.
- 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.
- Doit favoriser 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 (engagement à 25 % des attributions pour le 1er quartile hors QPV).
- Doit favoriser l'accès aux salariés d'entreprises pour être conforme aux objectifs fixés par notre actionnaire Action Logement (engagement à 50% des familles logées).

DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'ATTRIBUTION VIS-À-VIS DE L'ÉTAT : LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE 2020-2026

La Convention d'Utilité Sociale est un contrat passé entre un organisme HLM et l'État, qui définit la politique patrimoniale de l'organisme HLM, ses engagements et ses objectifs.

Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale 2020-2026 signée avec l'Etat et certaines intercommunalités, **cinq indicateurs portent sur nos engagements en matière de politique d'attribution et font l'objet d'un bilan annuel.**

PS-1 : Attributions aux ménages du 1er quartile des demandeurs	Réaliser au moins 25% des attributions hors QPV à des ménages du 1er quartile ou à des familles relogées dans le cadre de l'ANRU.
PS-2 : Attributions aux publics prioritaires	Cet indicateur ne s'applique que sur certains EPCI.
PS-3 : Attributions DALO	Maintenir certains taux observés en 2019, à l'échelle des EPCI (35% sur la Métropole de Lyon, 29% sur la CA de Villefranche-sur-Saône, 41% sur la CA du Puy-en-Velay, 40% sur la CA d'Annonay) et viser les 25% réglementaires sur les autres secteurs.
PP-5 : Taux de mutations de locataires du parc social	Cet indicateur peut être décliné localement dans le cadre de différents documents d'orientations (PDALHPD, accords collectifs, CIL et CIA).
PP-5 complémentaire : Nombre de mutations internes	Maintenir les taux observés en 2019, selon les EPCI : 7% dans la Métropole de Lyon, 1% dans l'agglomération de Villefranche-sur-Saône, 0,2% dans la Loire et plus globalement 5% dans certains EPCI situées en zone tendue (couronne périurbaine lyonnaise et Haute-Savoie).

LA VACANCE COMMERCIALE UN INDICATEUR QUI EN DIT LONG...

Il n'y a pas une vacance mais plusieurs types de vacance qui peuvent s'expliquer par une multiplicité de facteurs : vétusté, loyer trop élevé, mobilité des ménages....

S'il est difficile de caractériser en tant que telle la vacance frictionnelle, nécessaire au bon fonctionnement du marché du logement et à la fluidité des parcours résidentiels, il est possible, en revanche, d'agir sur le nombre de logements vacants structurels.

Dans ce cas de figure, le logement reste vide sur une longue durée, soit parce que le marché immobilier est peu actif, soit parce que le logement n'est plus en adéquation à la demande qui s'exerce sur le marché du logement pour une raison ou une autre (obsolescence, situation...).

Parce qu'elle représente un gisement de logements potentiellement mobilisables et un vrai levier d'actions pour les politiques de l'habitat, la vacance suscite l'intérêt et/ou l'inquiétude de l'ensemble des acteurs locaux.

Un indicateur majeur de performance et de satisfaction globale

Cet indicateur est suivi mensuellement au sein de la Direction des Territoires et partagé en Comité de Direction et en CSE.

Les objectifs fixés pour 2022 et les plans d'actions pour y parvenir ont été le fruit d'un travail collaboratif avec les équipes de proximité en 2021. Chaque agence a désormais sa feuille de route pour réduire la vacance ordinaire sur son périmètre (ex : optimiser les délais moyens de remise en état de logements, actionner certains canaux pour capter des prospects, travailler en synergie avec la DEX pour les relogements, logements en indisponible huissier...).

Notre objectif en 2022 :
Un taux de vacance commerciale à
3,59%
- moyenne tout territoires confondus -

SERVICE QUALITÉ, CONFORT ET SÉCURITÉ DES LOGEMENTS : UNE ÉXIGENCE SANS CESSE REVISITÉE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

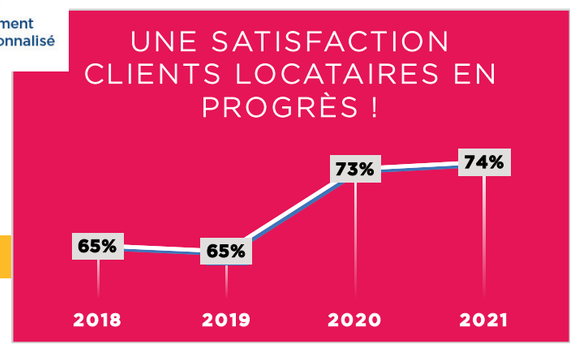
La satisfaction clients est une préoccupation majeure de nos équipes. Alors, pour que nos efforts se concentrent sur ce qui génère de l'insatisfaction et avoir des résultats durables dans le temps, nous nous sommes lancés fin 2020 dans **une Démarche Qualité.**

En quoi cela consiste concrètement ?

1. Écouter nos locataires
2. Comprendre les sources d'insatisfaction
3. Prendre des engagements ciblés sur ces points de crispation
4. Rendre compte
5. Mesurer la pertinence de nos engagements en écoutant à nouveau nos locataires

En quête d'une qualité de service reconnue par nos locataires grâce à un travail approfondi sur 6 engagements clés, validés par notre actionnaire Action Logement Immobilier :

- Evaluation des prestataires et DIT
- Propreté des parties communes
- Suivi terrain des réclamations écrites
- Mutation
- Standard à la relocation
- Accompagnement budgétaire personnalisé



Nos pistes de travail en synthèse pour obtenir la certification LIVIA :

1. Qualité de vie dans le quartier

• **1er motif d'insatisfaction :** problèmes de sécurité ou de tranquillité dans le quartier
• **Engagement de service :** Accuser réception systématiquement à toutes sollicitations pour troubles de voisinage sous un délai défini à compter de la réception de la « réclamation » (sous 3 jours pour les « réclamations » par courrier et sous 24 heures pour tout autres formats)

2. Qualité de vie dans la résidence

• **1er motif d'insatisfaction :** Fréquence et/ou qualité du nettoyage insuffisante (80%)
• **Engagement de service :** contrôles plus réguliers des prestations de nettoyage et d'entretien, nettoyage adapté lors de situations exceptionnelles de salissure

3. Qualité de vie du logement

• **Motifs d'insatisfaction :** état des revêtements des sols, des menuiseries et des revêtements muraux
• **Engagement de service :** redéfinir un standard à la relocation global et décliner par territoire en fonction des enjeux de commercialisation

4. Traitement des sollicitations

• **1er motif d'insatisfaction :** délais de traitement trop long
• **Engagement de service :** s'engager sur des délais de prise en charge et des délais d'intervention, renforcer le suivi du traitement des sollicitations, mesurer la satisfaction du client au fil de l'eau
• **2ème motif d'insatisfaction :** mauvaise qualité des interventions
• **Engagement de service :** contrôler la qualité des interventions en interne (« quitus » collaborateur) et en externe (« quitus » locataire et/ou mesure de la satisfaction locataire)

5. Canaux d'échange et relation client

• **Point d'amélioration :** notre joignabilité et notre réactivité de prise en charge des sollicitations « écrites » (mail ou courrier)
• **Engagement de service :** en cours de définition

Focus sur la sécurité, au centre des attentes de l'ensemble de nos parties prenantes

Le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble sont parfois perturbés par des « troubles » de différentes natures (bruits, salissures et dégradations des parties communes, squats, voitures brûlées, etc.). Pourtant la tranquillité de nos clients locataires fait partie du contrat de base que nous passons avec eux lors de leur entrée dans le logement.

Nos équipes du pôle tranquillité, experts en prévention sûreté, interviennent sur l'ensemble de notre patrimoine et engagent des actions veillant à établir ou à préserver le socle du mieux vivre ensemble.

La tranquilité, l'affaire de tous

Ces attentes liées à la « tranquillité de vie résidentielle » sont aussi celles de nos parties prenantes (entreprises, collectivités locales, État, forces de l'ordre, etc.). Il s'agit de mener un travail partenarial pour imaginer et engager les actions les plus pertinentes y compris sur les publics fragiles qui peuvent involontairement troubler la tranquillité de leur voisinage. Notre objectif est commun : mettre en place des bases favorables pour recréer de la cohésion sociale sur les résidences.

« La question de la sécurité dans l'habitat social a profondément évoluée ces dernières années. Sur de nombreux sites nous sommes confrontés à des situations de plus en plus complexes. »

Vivien Voulaz | Expert Prévention Sécurité

La réhabilitation, un défi que nous relevons pour nos locataires et pour l'environnement !

Au cours de ces 4 dernières années, Alliade Habitat a investi dans son patrimoine rhônalpin plus de 286 M€ pour améliorer le confort et la performance thermique de 7.223 logements soit 13% de son parc.

La réhabilitation, pourquoi ?

1. Réduire l'impact carbone de nos bâtiments existants
2. Lutter contre la précarité énergétique de nos locataires, familles, salariés, séniors, à revenus modestes voir très modestes
3. Assurer le maintien à domicile de nos locataires séniors

Le point de départ c'est notre Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2026 dans lequel nous inscrivons un montant d'investissement à engager et la liste des résidences qui en bénéficieront. Ce plan est régulièrement mis à jour afin de concilier notre ambition de ne plus avoir de bâtiments classés F et G d'ici à 2025 tout en conservant les nécessaires interventions dans les logements (rénovation de pièces humides, mises aux normes, résidentialisation).

DES CHIFFRES CLÉS

2020
869 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER

2021
970 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER

2021
2247 LOGEMENTS PRÉVUS

& ET DU CONCRET

« Les écoles » à Lyon 8ème

Travaux de rénovation thermique (façades, menuiseries, isolation des sols et plafonds), réfection des logements, requalification des expaces extérieurs, travaux de résidentialisation (valorisation et sécurisation de la résidence) visant à améliorer le cadre de vie des locataires.

Investissement total = 12 700 000 € | Prix de revient moyen = 61 353 € | Passage famille CUS : B

« Bas Pérollier » à Écully

227 logements concernés par cette réhabilitation thermique : isolation des façades, remplacement des menuiseries extérieures, fermeture des balcons, mais également amélioration du confort des logements, rénovation cuisines, WC, salle de bains, réfection des halls d'entrée.

Investissement total = 9 675 000 € HT | Prix de revient moyen = 42 621 € HT

Zoom sur notre Plan de Prévention des Risques (PRT)

Le PRT est un plan de prévention qui intervient sur des sites industriels présentants des risques d'accident majeurs.

Sur notre territoire ?

La vallée de la chimie à Saint-Fons (69190)

Quel patrimoine ?

36 résidences soit 760 logements sur les communes de Pierre-Bénite, Irigny et Feyzin.

Quel objectif ?

Sécuriser notre patrimoine en suivant le cadre légal de la loi de Juillet 2003 qui impose aux organisations la réalisation du PRT avant 2024.

Un plan d'action initié en partenariat avec la Métropole de Lyon :
- Mise en place d'ateliers de sensibilisation
- Validation des projets de travaux des bailleurs sociaux concernés.

Notre calendrier

2019 | Participation aux ateliers de sensibilisation de la Métropole de Lyon

2020 | Définition du cadre du projet et création d'un groupe de travail dédié

2021 | Phase 1 - réalisation d'un audit du patrimoine concerné par le cabinet d'études C-REF-BÂTI

2022 | Phase 2 - Lancement des travaux
- Protection contre le feu
- Protection contre les gaz toxiques
- Protection contre l'effet de souffle

Sous réserve de validation de la Métropole de Lyon ou dans le cadre de réhabilitations déjà engagées.

ÊTRE ACTEUR DES PARCOURS DE VIE

Des offres packagées et marketées dans le logement social : et pourquoi pas ?

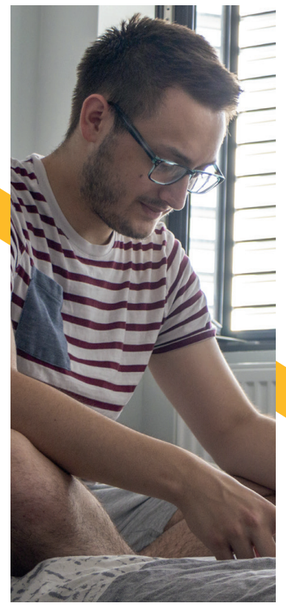
Chez Alliade habitat nous considérons que notre approche de « faire » du logement et de le « faire vivre » doit être capable d'évoluer avec les attentes des territoires et de leurs habitants. Si les revendications les plus pressantes et les plus essentielles de ces derniers restent encore la recherche de sécurité et de confort, celles qui ont surgi récemment sont, d'une part, un besoin de reconnaissance et de considération, d'autre part, **le désir de personnalisation, de proximité et de convivialité dans les relations quotidiennes.**

Plus qu'un logement, nos locataires et futurs accédants sont à la recherche d' « une solution plus globale » à leur problématique de logement, intégrant de plus en plus des services et un bon accompagnement tout au long de leur parcours résidentiel.
Toutes ces exigences nous amènent à structurer une offre de logement en adéquation avec le parcours résidentiel de nos clients :

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

Pour tous les salariés et familles modestes.

initiall



Pour les jeunes actifs de -30ans : étudiants, alternants, jeunes diplômés, jeunes salariés.

ALL' ACCESS

Pour tous les locataires modestes qui souhaitent devenir propriétaire(s).

Habitat Senior Services®

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Pour les +60 ans qui souhaitent vivre dans leur logement le plus tard possible.

L'accession sociale, un levier de développement pour nos territoires

En 2021, Alliade Habitat crée sa propre marque accession avec la promesse d'offrir aux personnes aux revenus modestes, la possibilité de devenir propriétaire(s) dans un environnement sécurisé.

En 2021, plus de 80% de nos réservataires ont des ressources inférieures au plafond PLUS.

ALL' ACCESS
Alliez projet immobilier et sérénité

Cette solution permet également de compléter des parcours résidentiels tout en libérant l'accès au logement social locatif.

EN 2021
47%
des ventes ont bénéficié à des locataires du logement social.

PRÈS DE
80%
de nos réservations s'adressaient à des primo-accédants dans le neuf en 2021

« Locataires Alliade Habitat ou non, l'accession sociale à la propriété reste, pour la plupart, le seul moyen de devenir propriétaire »

Stéphanie Golfouse | Directrice All'Access

Initiall (anciennement So Coloc), la marque jeune d'Alliade Habitat

Avec la Loi Élan, nous avons l'opportunité d'élargir notre offre dédiée aux étudiants, aux jeunes actifs de moins de 30ans ! Une bonne nouvelle pour accompagner leur entrée dans la vie active !

La labellisation Habitat Seniors Services®, un engagement certifié pour le maintien à domicile de nos ainés

Habitat Senior Services® : une garantie de qualité pour tous les acteurs.

Pour nos clients locataires

HSS® est un dispositif de maintien à domicile complet qui comporte :

- L'identification du patrimoine d'Alliade Habitat concerné par un environnement de services et de commerces adapté à ce public
- Une mixité générationnelle préservée pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins
- Des logements et des parties communes adaptés pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité
- Des services de proximité et sur-mesure dans nos résidences pour faciliter le quotidien des personnes âgées
- Une gestion de l'offre HSS® intégrée aux missions des collaborateurs de proximité d'Alliade Habitat qui assure la pérennité du dispositif
- Une évaluation externe par organisme certificateur pour garantir aux tiers la fiabilité de l'offre.

Pour les collectivités locales

Les 6 avantages du label HSS® :

1. répond à l'attente de plus de 90% des seniors de vivre à leur domicile le plus longtemps possible
2. permet de repousser de façon importante l'âge de la dépendance
3. rapproche et fait coïncider la volonté des collectivités locales et l'expertise du maître d'ouvrage
4. est une solution des moins coûteuses pour la collectivité
5. rend lisible et partageable l'offre de logements et de services sur le territoire
6. est une solution de maintien à domicile fiable et pérenne, régulièrement évaluée.

Habitat Senior Services®

DELPHIS HABITAT & INNOVATION

Alliade Habitat, en cours de labélisation

Une offre de logements spécifiques pour favoriser l'inclusion : au cœur de notre mission

Nous favorisons l'accès aux circuits traditionnels du logement à tous ceux qui en sont exclus en proposant à ces publics fragiles, un habitat qui constitue une réponse - ou un début de réponse - essentiel à leurs difficultés et qui favorise leur insertion sociale.

Un partenariat étroit avec les associations et les élus locaux

Le projet immobilier naît et prend sa dynamique dans le cadre d'instances partenariales, telle que l'IPHS dans la Métropole de Lyon (Instance du Protocole de l'Habitat Spécifique), qui permettent l'obtention de financements PLAI-Adapté alors que la pratique de minorations de loyers favorise des restes à charge très faibles.

Des exemples ?

Un projet d'Habitat Spécifique en PLAI-Adapté sera livré Rue du Plâtre – Lyon 1 à la suite d'une Acquisition Amélioration.

Cette opportunité foncière, quatre logements au sein d'une petite copropriété située au coeur de la Presqu'île de Lyon, nous a permis de travailler avec le CLLAJ pour identifier un public cible afin de favoriser l'équilibre de la vie de la résidence. L'objectif sera de permettre aux personnes accompagnées par le CLLAJ d'acquérir, le temps qu'il leur sera nécessaire, une autonomie indispensable à l'intégration ensuite dans un logement de droit commun.

Lyon 7 - ZAC des Girondins : 15 logements dédiés à des personnes autistes Asperger au sein d'un programme de 50 logements où 10 logements seront destinés à des personnes jeunes retraitées, et 25 à des personnes neurotypiques (non autistes).

Le projet prévoit l'accompagnement personnalisé à l'emploi mais également à la gestion de la vie quotidienne. L'objectif de ce projet innovant est de permettre à des personnes autistes Asperger de travailler et vivre dans de bonnes conditions, dans une optique d'inclusion communautaire, en lien avec leurs compétences et leurs aspirations au sein d'un habitat adapté contenant des espaces de vie sociale partagés.

ÊTRE ACTEUR DE LA COHÉSION SOCIALE ET FAVORISER L'INSERTION DES PLUS DÉMUNIS : ZOOM SUR NOS QPV

QPV, c'est-à-dire ? Quartier Prioritaire de la Ville.
Les quartiers dits « prioritaires » de la politique de la ville sont les territoires où s'applique la politique de la ville, politique qui vise à compenser les écarts de niveau de vie avec le reste du territoire. Ces quartiers sont donc ceux où les revenus sont les plus faibles.

28% du patrimoine d'Alliade Habitat en Auvergne Rhône Alpes est situé en QPV soit plus de 15.000 logements. Cela concerne 23 communes en AURA.

Nos agents de développement locaux, des agitateurs de la cohésion sociale !

Leur mission

Agir sur tous les leviers permettant d'améliorer le « bien vivre ensemble » tout en répondant aux enjeux de société présents dans les QPV

Leur objectif

Rendre les locataires acteurs de leur cadre de vie et du bien vivre ensemble

Concertation et innovation

Se concrétisent dans des projets divers : jardins partagés, recycleries, évènements conviviaux et intergénérationnels, services de proximité en partenariats avec les associations, dispositifs ciblés sur les champs de l'accès aux droits et au numérique, de la santé, de l'alimentation, de la lutte contre les nuisibles..

Agir pour l'insertion ou rendre notre raison d'être* tangible

***favoriser le lien emploi-logement, ADN du Groupe Action Logement.**

Notre pôle Développement Social Urbain (DSU) cogite et agit quotidiennement pour permettre aux habitants des QPV de s'insérer globalement dans la société (insertion sociale et économique).

Leur dada ? **L'insertion socio-professionnelle,** un vecteur d'insertion sociale et économique :

- Auprès des jeunes : financements de chantiers jeunes, chantiers d'insertion, de coopératives jeunesse service, d'actions d'insertion par le sport…

- Auprès de tous : projets « territoires zéro chômeurs longue durée », recrutements en insertion dans le cadre de prestations de services ou de projets spécifiques…

L'innovation au service de l'insertion de publics fragiles : le projet BATIR

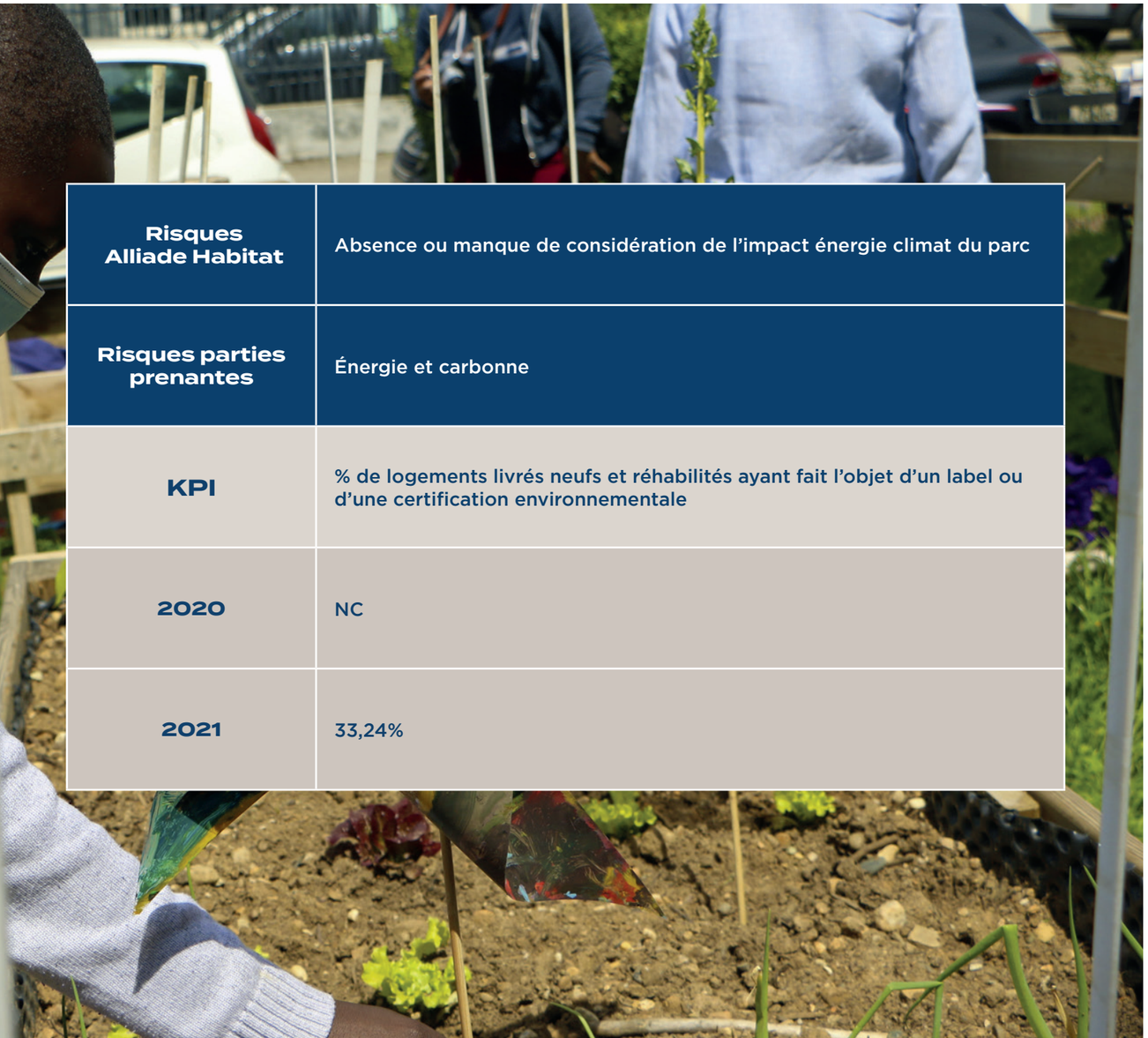
L'insertion professionnelle des Bénéficiaires de la Protection Internationale passe aussi par le logement.
Pour lever ce frein, Alliade Habitat **met à disposition des logements destinés aux stagiaires du programme BATIR,** porté par Les clés de l'Atelier et en partenariat avec Action Logement, Soli'AL et Entre Deux Toîts. Ce programme innovant financé par le fond Alinov d'Action Logement a pour ambition de favoriser **l'intégration professionnelle de 120 réfugiés dans le secteur du bâtiment sur 3 ans,** en leur proposant un parcours de formation de 3 mois adapté, basé sur une approche multidimensionnelle qui permet de lever l'ensemble des freins rencontrés par les réfugiés lors de leur intégration (langue, logement, santé…).

Scannez le QR Code et découvrez le projet BATIR en vidéo !

Axe 2

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Les enjeux de moyen et long terme auxquels nous faisons face en tant que bailleur social, nous conduisent à adapter notre stratégie, en nous fondant sur une vision de l'avenir et des évolutions prévisibles qui vont impacter tant la demande sociétale (élus, locataires, personnel) que notre offre de logements et de services associés. Une bonne stratégie se doit d'anticiper ces évolutions qui concernent de nombreux domaines, la réduction des impacts environnementaux constituant l'un d'entre eux.



Risques Alliade Habitat	Absence ou manque de considération de l'impact énergie climat du parc
Risques parties prenantes	Énergie et carbonne
KPI	% de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale
2020	NC
2021	33,24%

ÊTRE UN ACTEUR ÉCORESPONSABLE C'EST DÉJÀ ÊTRE EXEMPLAIRE DANS NOS PRATIQUES QUOTIDIENNES

Un objectif évocateur : réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 2.711 Tonnes d'ici fin 2023.

Des actions sur le cycle de vie du bâtiment mais aussi sur nos équipements et nos pratiques :

- Réhabilitation de notre siège social pour être plus performant et plus respectueux de l'environnement avec notamment l'installation de panneaux photovoltaïques et une forte sensibilisation de nos collaborateurs aux économies d'énergie (livraison septembre 2022)
- La mise en place d'ici fin 2023 d'un plan de déplacement entreprises
- La formation des collaborateurs à l'éco-conduite

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE : ALLIER TRANSITION EN FAVEUR DU CLIMAT ET JUSTICE SOCIALE

L'économie circulaire consiste à préserver et à optimiser le « cycle de vie » de la ressource en repensant la production et la consommation de biens et services en termes de sobriété.

Source : Ademe

Scannez-moi !

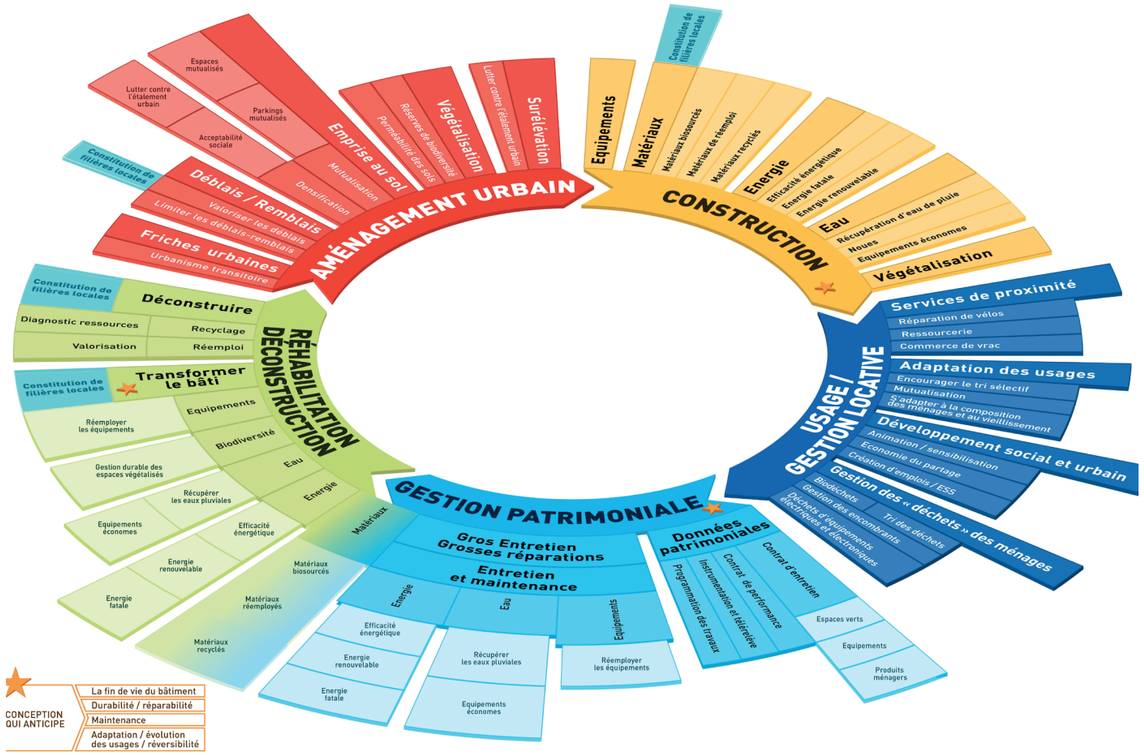
En tant que bailleur, nous intervenons à toutes les étapes du cycle de vie des logements puisque nous construisons pour gérer.

A chaque étape, nous opérons des choix et déployons des actions et accompagnons nos usagers afin d'atténuer notre impact sur les ressources à préserver.

Le cycle de vie du logement

Source : Union Sociale pour l'Habitat

Économie circulaire : référentiel pour son application dans les métiers des organismes Hlm



7 ressources à préserver et à optimiser par les organismes Hlm ont été identifiées par l'ADEME : foncier, biodiversité, eau, énergie, matières premières, déchets de chantier, déchets des ménages.

3 principes forts structurent les grandes lignes de l'économie circulaire pour un bailleur social :

- Repenser la gestion des ressources en termes de « cycle de vie »
- Territorialiser les démarches
- Mettre le lien social au cœur des démarches

Notre ambition : aller plus loin

Comme la plupart des bailleurs, nous avons intégré depuis longtemps certaines des questions sous-jacentes dans l'économie circulaire, en particulier celles de la maîtrise de l'énergie et de la gestion des déchets. Mais nous convenons qu'il faut désormais aller plus loin pour mettre fin aux gaspillages et optimiser l'usage de nos ressources.

L'économie circulaire est un axe que nous avons souhaité intégrer dans notre projet d'entreprise 2022-2025 afin de définir nos objectifs et actions sur les 4R (Réduire, Réutiliser, Réemployer, Recycler).

Tour d'horizon rapide de nos actions en 2021 pour limiter notre impact sur les ressources à préserver

Limiter les impacts en fonction de notre activité

Source infographie : Union Sociale pour l'Habitat

LÉGENDE
Impact sur la ressource pour le bailleur — MODÉRÉ — MOYEN — FORT

V : Alliade Habitat met en oeuvre cette solution

ACTIVITÉS DU BAILLEUR

	AMÉNAGEUR DÉCONSTRUCTEUR	MAÎTRISE D'OUVRAGE (CONSTRUCTION, RÉHABILITATION, ENTRETIEN, MAINTENANCE)	GESTION LOCATIVE / DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN
FONCIER	Densification et réduction de l'étalement urbain V Mobilités douces Surélévation V Mixité fonctionnelle V Parking mutualisé Urbanisme transitoire	Surélévation Changement d'usage du lieu V Mutualisation des espaces V	Changement d'usage de certains espaces Services de proximité en pied d'immeuble
MATIÈRES PREMIÈRES	Remblais Réseau eau / électricité / voirie	Matériaux / gros œuvre Équipements et matériaux / second œuvre	Économie du partage et de la fonctionnalité Deuxième vie des objets
ÉNERGIE	Raccordement au réseau de chaleur existant V Ressources locales et mobilisables Autoconsommation collective V	Performance de l'enveloppe et des équipements V Énergies renouvelables V Chaleur fatale (eaux grises…)	Sobriété dans les consommations Lutte contre la précarité énergétique V
EAU	Perméabilité des sols V Noues	Équipements économes V Noues Récupération des eaux pluviales	Sobriété dans les consommations
DÉCHETS DE CHANTIER	Terres excavées V Diagnostic ressources	Outil suivi des déchets sur chantier : exigences en matière de réduction/ valorisation et suivi des déchets de chantier (CCTP, marchés de travaux) V	Partenariats avec les structures d'insertion V Création d'emplois sur chantiers V
DÉCHETS DES MÉNAGES	Penser des lieux de collecte V	Anticiper les flux de déchets Faciliter le tri des déchets à la source	Encombrants Tri sélectif V Biodéchets Services de proximité V
BIODIVERSITÉ	Dés-imperméabilisation des sols Prise en compte de la faune et de la flore existantes V Création de réservoirs de biodiversité	Végétalisation V Gestion durable des espaces végétalisés V	Valorisation des biodéchets V Sensibilisation à la biodiversité Circuits courts alimentaires

Aménageur-destructeur : le foncier et l'énergie, deux ressources sur lesquelles nous travaillons déjà

Des expertises spécifiques pour réduire notre impact sur le foncier

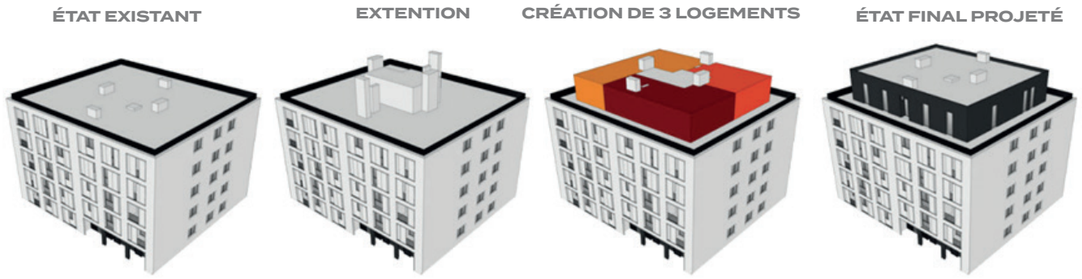
Penser à la surélévation

• De quoi parle t-on ?

La surélévation est une démarche particulièrement vertueuse sur le plan social et environnemental car elle permet de générer de nouveaux gisements fonciers à destination du logement social tout en limitant l'artificialisation des sols. La surélévation favorise également une meilleure adhésion des locataires lorsqu'elle peut s'accompagner d'une amélioration de l'existant.

Alliade Habitat bénéficie d'une expérience en la matière avec deux opérations dans la Métropole, à Lyon 2 en 2018, et plus récemment à Albigny-sur-Saône en 2021 qui permettra de créer 15 logements sociaux supplémentaires sur la commune. Une étude élargie a été initiée avec un cabinet spécialisé, afin d'identifier de nouvelles opportunités au regard des hauteurs autorisées par le PLUH et plusieurs projets sont actuellement à l'étude.

Albigny-sur-Saône, La Plaine



Les + de l'opération :

- Rénovation, notamment énergétique, de 123 logements sociaux. Passage d'une étiquette E à C. Prix de revient de 6 191 000 € (soit 50 K€ par logement). Création d'ascenseurs.
- Surélévation de 15 logements sociaux sur les 5 plots existants.

Lyon 2

Valoriser nos résiduels fonciers

Nous avons engagé depuis une dizaine d'années un politique de valorisation de nos « résiduels fonciers », qui vise à exploiter les constructibilités résiduelles de notre patrimoine. Cette politique intègre certains enjeux climatiques, économiques et sociaux. L'économie réalisée sur le coût du foncier est réinvestie dans la rénovation énergétique ou la valorisation des espaces verts.

Ciblée dans les métropoles, cette démarche privilégie la densité urbaine, indispensable à la préservation des espaces naturels et agricoles, et contribue à réduire l'impact carbone des transports en produisant des logements à proximité des emplois.
Par ailleurs, cette politique contribue au développement d'une métropole plus solidaire en produisant du foncier destiné au logement social ou en renforçant la mixité par la diversification de l'offre. Elle favorise également l'amélioration du pouvoir d'achat par la production de logements plus abordables ou la réduction des charges énergétiques.

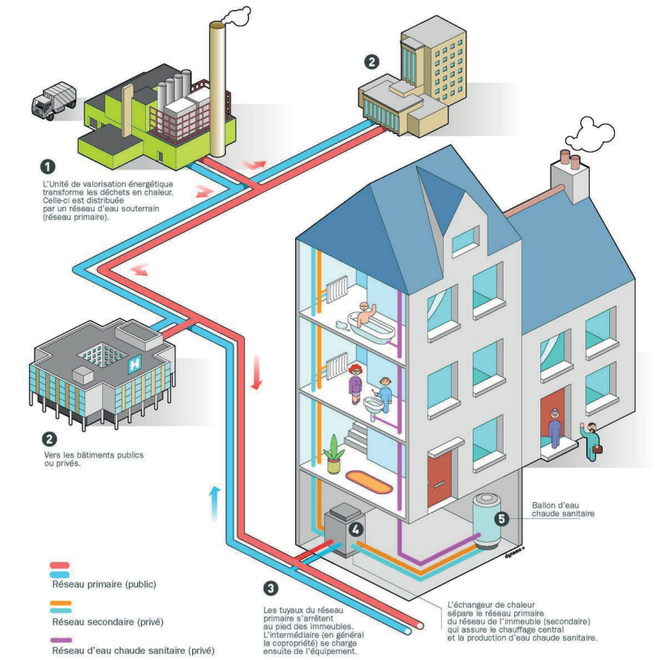
Lyon 5, Maurice Bellemain

Les + de l'opération :

- Réhabilitation, notamment énergétique, de 225 logements sociaux. Passage d'une étiquette E à C. Prix de revient de 13 319 000 € (soit 59 K€ par logement).
- Réaménagement et végétalisation des espaces extérieurs (797 K€).
- Construction de 42 logements locatifs intermédiaires et sociaux (dont 10 logements seniors labelisés Habitat Senior Service & Rhône+). Performance énergétique : niveau RT 2012-10%/NF Habitat.

Le recours à des énergies faiblement carbonées

Chaque fois que cela est possible, nous intégrons dans nos opérations en neuf comme en réhabilitation, un recours à des énergies faiblement carbonées : raccordement au chauffage urbain sur la Métropole Lyonnaise et la Métropole Stéphanoise , intégration de l'énergie photovoltaïque (y compris en auto-consommation).



Signature officielle pour le raccordement de nouvelles résidences au chauffage urbain de Dalkia - Février 2020

Aller plus loin

Les ressources sur lesquelles notre action doit se renforcer dans le cadre de notre métier d'aménageur/destructeur : l'eau, les déchets de chantier, la biodiversité.

L'autoconsommation collective : Pandora, à Bron.

Le bâtiment sera doté de panneaux photovoltaïques dont l'électricité sera utilisée pour les parties communes, mais aussi pour les besoins des logements des locataires. Cette expérimentation, inédite, encourage chaque habitant à s'engager dans un dispositif d'autoconsommation collective. Elle permettra, à terme, un gain de 15 à 20% sur leur facture d'énergie.

Dans cette démarche, un sociologue est investi sur le projet aux côtés du cabinet d'études Albedo Energies afin de suivre l'avancée de ce dispositif environnemental, au travers notamment d'une application mobile téléchargée par les locataires.

Cette opération, financée par GRDF et l'ADEME (l'Agence de transition écologique en AURA), bénéficie du label NF Habitat HQE, et du label Référentiel Habitat Durable du Grand Lyon

Maîtrise d'ouvrage : focus sur la prise en compte des matières premières et de la biodiversité

Expérimenter pour être davantage éco-performants

Nous menons plusieurs expérimentations en anticipation de la Réglementation Environnementale 2020 (RE2020) dans le cadre de la Démarche Bâtiment à Energie Positive et Réduction Carbone (E+C).

L'objectif est de prendre en compte l'analyse du cycle de vie des matériaux, de l'extraction des matières premières permettant la réalisation des opérations jusqu'à la démolition et le recyclage des matériaux en fin de vie du bâtiment.

Une stratégie Groupe autour d'ambitions fortes :

- Incarner un leadership sur les questions environnementales ;
- Participer à une relance durable et accompagner les entreprises vers une décarbonation de l'économie ;
- Devenir la 1ère foncière bas-carbone pour l'ensemble de ses process immobiliers de production, réhabilitation et exploitation.

Une recherche permanente d'innovations

- Expérimentation Béton très bas Carbone en cours de lancement ; une 1ère en France !
- Et d'autres : bois/paille, logements préfabriqués en usine pour limiter l'impact chantier, pompe à chaleur collective…

Dès 2022, **15 % des nouvelles opérations respecterons les objectifs 2025** de la Réglementation environnementales 2020 (RE2020) avec trois ans d'avance.

Ce pourcentage sera porté **à 35% en 2023.** L' effort sera poursuivi sur les 10 ans à venir, avec toujours une anticipation sur la réglementation nationale.

La résidence « Boisépaille » à Dommartin, récompensée par les Trophées du bâtiment du Progrès 2021 en tant qu'innovation environnementale !

L'innovation BIM sur le Domaine de Jean à Saint-Bonnet-de-Mûre, intégrée pour la première fois à notre cahier des charges, permet de réduire les coûts de construction en anticipant les risques !

Des premières réalisations encourageantes

Nos équipes de la Direction du Patrimoine et du Développement travaillent dès que cela est possible sur les matériaux constituant l'enveloppe des bâtiments pour limiter leur empreinte carbone.

L'intégration progressive du bois

• Pour les menuiseries en neuf comme en rénovation (exemple : Lyon 5 Bellemain)

• Pour les façades (exemple : Bron Teraillon, opération exemplaire avec labellisation Biosourcé niveau 2/3)

Des équipes formées aux nouvelles technologies orientées bas carbone et à la labellisation des opérations

Vers la recherche d'une optimisation de l'énergie

• Dès la conception nous intégrons une analyse de site pour l'implantation des bâtiments dans le but notamment d'optimiser les apports solaires gratuits l'hiver et la fraîcheur en été pour diminuer les besoins de chauffage/ventilation/rafraîchissement.

Faire de la réhabilitation, une priorité

• Notre objectif : **éradiquer toutes les « passoires thermiques » classées F et G avec lancement des travaux sur les résidences concernées avant fin 2023** (1600 logements) puis traitement des classes E à lancer avant fin 2030 (soit plus de 7000 logements). Tous ces logements seront ramenés en classe C et 25 % d'entre eux ferons l'objet d'une certification Batiment Basse Consommation en Rénovation (BBC) avec un niveau énergétique et carbone encore plus performant.

Lancement de premières opérations avec **label Bio sourcé** (Bron – Teraillon), utilisation du bois de plus en plus fréquemment, raccordement au chauffage urbain, recyclage des matériaux de démolition : toutes les pistes sont étudiées pour baisser les consommations d'énergie et limiter les émission de Co^2.

Le Plan amélioration du Patrimoine compte un investissement annuel de l'ordre de 9 M€.

La biodiversité, un domaine dans lequel nous souhaitons renforcer nos actions

• La régie Espace Verts d'Alliade Habitat, retenue dans le cadre du Plan Nature de la Métropole de Lyon

Face aux impératifs climatiques et d'urbanisation, le rafraîchissement urbain est un enjeu majeur pour les villes. Dans le cadre de la signature d'une convention soutenue par la Métropole de Lyon, Alliade Habitat s'est engagé à planter **122 arbres répartis sur 10 résidences, dans 7 communes** de l'agglomération : Écully, Bron, Irigny, Lyon 8ème, Meyzieu, Oullins et Vaulx-en-Velin.

Les objectifs du Plan Nature

• Climatique : adapter notre territoire au réchauffement climatique, lutter contre les îlots de chaleur, réduire les émissions de gaz à effet de serre via la fixation du carbone par la végétation.

• Environnemental : préserver la biodiversité, animale et végétale.

• Social : donner accès à la nature, à des lieux de détente, de contemplation et de loisir, à toutes et tous.

Un projet de 112 000€ soutenu à hauteur de 40% par la Métropole de Lyon.

• La Ferme Urbaine des Girondins (Lyon 7ème) à nouveau récompensée par le Grand Prix de la ville solidaire de l'ESSEC

Le projet de ferme urbaine remporte le prix de l'Habitat responsable et innovant pour son innovation d'agriculture urbaine. En partenariat avec L'ENSA Lyon, cette opération est l'objet d'une étude qui lie à la fois recherche architecturale et sociale. A ce titre, Rémi Junquera réalise sa thèse « Architecture, Ambiance et agriculture urbaine » en s'intéressant au rôle de l'habitat dans le maintien d'un environnement propice aux modes de vie économes en énergie et incluant la mobilité, l'agriculture urbaine et l'organisation de la chaîne alimentaire. L'ensemble de ces travaux permettra de mieux comprendre en quoi la ferme urbaine permet une amélioration de la qualité de vie des habitants. En attendant le début de la construction prévue en 2023, Ma Ville Verte expériemente l'agriculture hors sol grâce à un potager transitoire installé sur site.

Gestion locative - Développement social et urbain : focus sur 2 actions emblématiques

L'insertion sur nos chantiers, c'est possible !

Exemple : Notre partenariat avec Performance RSE-A à Villefranche-sur-Saône

Alliade Habitat finance une prestation de service à Performance RSE-A afin d'intégrer du personnel en (ré)insertion 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. Ce partenariat a été mis en place en 2014, sur les chantiers jeunes. Puis depuis 2016, sur les autres chantiers à raison de 2 à 3 contractualisations par an.

RSE-A PERFORMANCE
Tisseur de liens pour recruter autrement

Innover pour répondre à la problématique des encombrants en pied d'immeuble

Les TRIBOX

Nous sommes nombreux à être confrontés au besoin d'acculturation au tri de nos locataires au sein de nos résidences et notamment des encombrants.

Le dispositif TRIBOX est simple : il consiste à mettre en pied d'immeuble un container ou à mettre à disposition un garage aménagé en petite déchetterie (meubles, électroménager, plastiques durs et cartons) pour un tri simplifié et un gain de 30% sur les charges de nos locataires. Concrètement, les habitants trient leurs déchets facilement grâce à la TRIBOX et l'Espace Créateur de Solidarité, situé dans les locaux d'Alliade Habitat à Saint-Fons répare et recycle avec les habitants pour donner une deuxième vie à leurs encombrants. Nos partenaires qui font de l'insertion, font aussi le lien avec les éco-organismes et plateformes de recyclage pour ce qui ne peut être récupéré.

« Le passage à une véritable économie de la ressource suppose un travail étroit entre tous les acteurs »

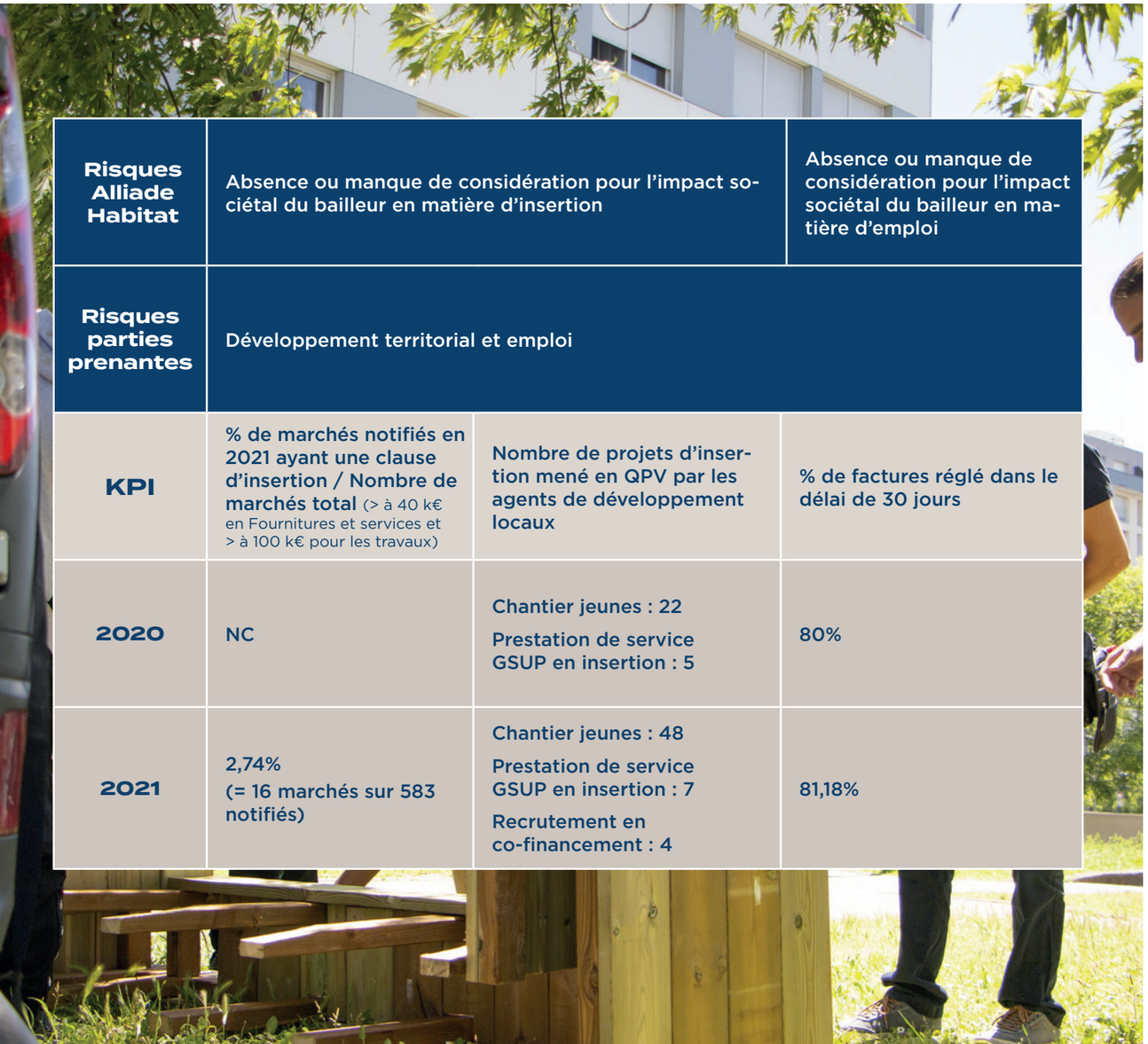
Éva Martinez | Agent de développement local

AXE 3

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Comment les bailleurs sociaux peuvent-ils renforcer l'attractivité des territoires ?

Un logement abordable, de qualité et répondant aux défis d'avenir tels que la maitrise de l'étalement urbain, l'entretien du patrimoine existant ou encore le soutien à une économie locale, sont autant d'éléments de réponse que nous activons chez Alliade Habitat.



Risques Alliade Habitat	Absence ou manque de considération pour l'impact sociétal du bailleur en matière d'insertion		Absence ou manque de considération pour l'impact sociétal du bailleur en matière d'emploi
Risques parties prenantes	Développement territorial et emploi		
KPI	% de marchés notifiés en 2021 ayant une clause d'insertion / Nombre de marchés total (> à 40 k€ en Fournitures et services et > à 100 k€ pour les travaux)	Nombre de projets d'insertion mené en QPV par les agents de développement locaux	% de factures réglé dans le délai de 30 jours
2020	NC	Chantier jeunes : 22 Prestation de service GSUP en insertion : 5	80%
2021	2,74% (= 16 marchés sur 583 notifiés)	Chantier jeunes : 48 Prestation de service GSUP en insertion : 7 Recrutement en co-financement : 4	81,18%

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES À TRAVERS LES LEVIERS DE NOTRE POLITIQUE DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Les leviers de notre politique de renouvellement urbain :

- L'exploitation de nos résiduels fonciers *(expliquée dans la partie environnementale)*
- La surélévation des bâtiments *(expliquée dans la partie environnementale)*
- Les restructurations lourdes
- L'action sur les copropriétés dégradées

Depuis 2008, cette politique de renouvellement urbain a permis d'aboutir à la construction de 997 logements sur des résiduels fonciers ou dans le cadre de restructurations patrimoniales.

320 logements sont actuellement en chantier ou avec un permis de construire obtenu

Plus de 500 logements supplémentaires sont en phase pré-opérationnelle ou à l'étude

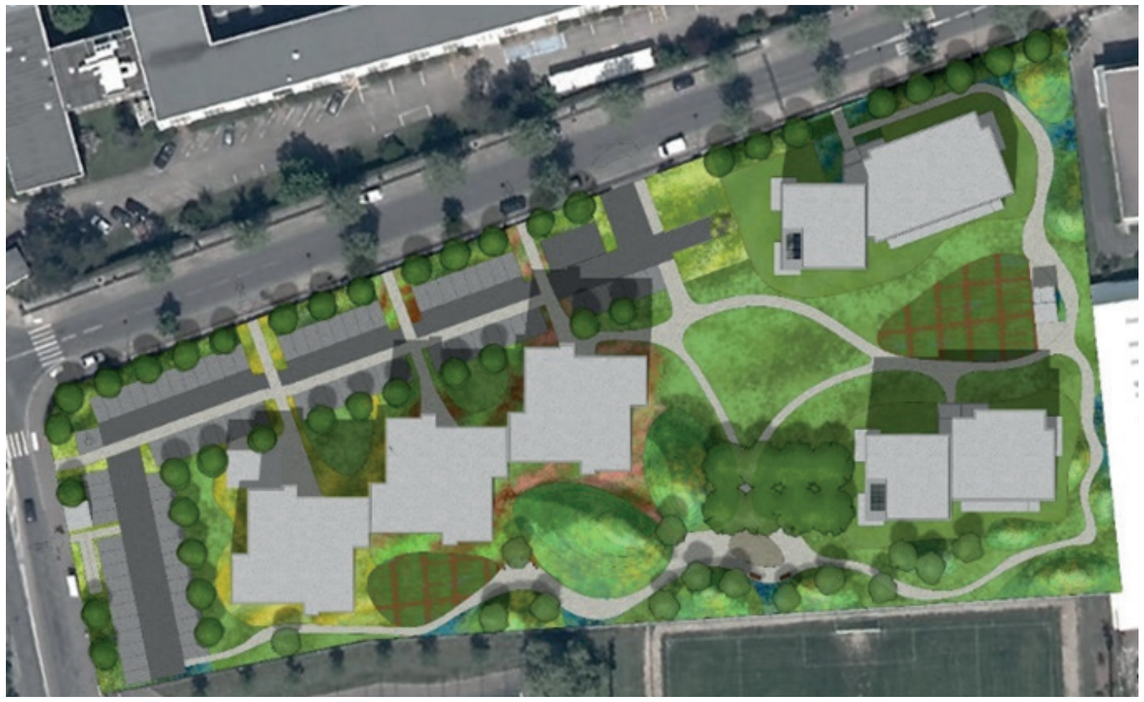
Soit un total de plus de 1800 logements à terme

Les restructurations lourdes ou la démolition/reconstruction

Certaines opérations de démolition/reconstruction peuvent être menées lorsque des bâtiments sont jugés obsolètes. Il s'agit le plus souvent des passoires thermiques dont la réhabilitation paraît peu efficiente au regard des coûts de réinvestissement. Ces projets s'appuient nécessairement sur une densification offrant au territoire un gain substantiel en matière de qualité urbaine et paysagère, de mixité sociale et d'offre en logements abordables.

Nous intervenons également dans des opérations de plus grande ampleur au sein de Quartiers Politique de la Ville ne bénéficiant pas des concours de l'ANRU et en situation de décrochage socio-économique : aménagement urbain et paysager, prévention situationnelle, recomposition de l'offre en logements, réflexion autour des équipements publics, gestion de proximité, etc.

L'exemple de Bel Air Musset à Villeurbanne :



Les + de l'opération :

- Rénovation, notamment énergétique, de 105 logements sociaux. Passage d'une étiquette E à C. Prix de revient de 5 347 000 € (soit 51 K€ par logement).
- Mise en valeur et végétalisation des espaces extérieurs.
- Démolition d'une tour et reconstruction de 66 logements en accession et en locatif.

L'action sur les copropriétés dégradées, une politique forte d'Action Logement

Dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire d'Action Logement, Alliade Habitat s'est mobilisé pour acquérir des logements dans des copropriétés à redresser ou à recycler. Pour les redressements, Alliade Habitat intervient le temps que la situation de la copropriété soit rétablie et revend en suite les logements. Pour les recyclages, elle acquiert et conventionne des appartements en logements sociaux.

Plusieurs opérations sont en cours : à Annonay, en lien avec Action Cœur de Ville, à Meyzieu et Villefranche-sur-Saône. A terme, une cinquantaine de logements devrait être traités dans les années à venir.

UN PROJET DE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES POUR SOUTENIR L'ÉCONOMIE LOCALE

3 orientations stratégiques structurent notre projet de politique achats responsables

S'engager vers des achats durables et responsables

Contribuer à la dynamique de développement du territoire en renforçant le partenariat fournisseur, et notamment en rapprochant les entreprises de la commande publique

ÉVÉNEMENT :

Pour une prestation de propreté conciliant qualité de service et démarche responsable : 4 ateliers, 50 entreprises, une journée de partage d'expériences entre acheteurs et entreprises

Développer la création de richesse au niveau de l'acte d'achat en assurant la satisfaction du besoin, la maîtrise des coûts et des délais, la gestion du risque et permettre également une création de richesse sociale, environnementale, économique et territoriale

« L'événement propreté a permis d'échanger directement avec les prestataires du marché de nettoyage des parties communes. Cette concertation nous a aidé à construire notre nouvel appel d'offres. »

Bétul Dumlu | Acheteuse

Notre projet de politique achats en un coup d'oeil

Notre objectif ? Assurer la performance économique et extra-financière de l'entreprise, en cohérence avec sa vocation.

Les 3 axes de notre projet de politique achats pour l'atteindre

1 | Développer des achats responsables et innovants

- Respecter la réglementation et maîtriser les risques, prôner l'éthique et la déontologie
- Favoriser l'insertion et l'inclusion sociale
- Prendre en compte le développement durable et notre vocation sociale
- Évoluer avec notre environnement, anticiper et développer l'innovation
- Contribuer à la vitalité économique de nos territoires

2 | Optimiser l'efficacité et le professionnalisme des achats

- Créer de la valeur et réduire les coûts
- Assurer une qualité de service aux clients internes et une écoute des parties prenantes
- Améliorer la qualité, piloter la performance
- Optimiser le processus achats et ses pratiques en lien avec les services juridique, financiers, qualité et contrôle interne

3 | Améliorer les partenariats fournisseurs

- Suivre la qualité des prestations et évaluer nos fournisseurs pour améliorer la satisfaction clients
- Ancrer une relation partenariale gagnant/gagnant
- Assurer une relation financière responsable
- Mieux connaître notre panel fournisseur
- Diversifier et faciliter l'accès à nos marchés aux acteurs locaux

Comprendre les outils à notre disposition pour favoriser l'insertion professionnelle

CLAUSE D'INSERTION

Condition d'exécution sociale : réserver une partie des heures de main d'œuvre à l'embauche de publics éloignés de l'emploi (80% des clauses)

CRITÈRE SOCIAL

Coupler la Clause d'Insertion à un ou des critères de choix des entreprises titulaires des marchés (attention aux impacts et sens donnés)

MARCHÉ D'INSERTION

Acheter une prestation d'insertion en prenant appui sur un besoin technique réalisé par une structure d'insertion (peu à peu remplacé par le marché réservé)

MARCHÉS RÉSERVÉS

Réserver l'accès à un marché aux structures d'insertion ; aux structures relevant de l'ESS ou à des structures accueillant des personnes handicapées (nécessité de sourcing en amont)

Pour mettre en œuvre ces outils ayant vocation à favoriser l'insertion dans nos marchés, nous nous appuyons sur nos partenaires, tels que la MMIE au niveau de la Métropole de Lyon, mais également d'autres acteurs locaux identifiés : Sud-Ouest Emploi, Calad'Impulsion et Performance RSE-A dans le Beaujolais, CIPRO 43.

Lier le logement et l'emploi : comment aller plus loin ?

Notre service innovation noue des partenariats visant à soutenir des entreprises et associations de l'économie sociale et solidaire en lien avec nos enjeux business.

Exemple : Mobilisés auprès de la fondation Émergence

Émergence c'est une communauté de 43 entreprises lyonnaises qui s'engage auprès de porteurs de projets entrepreneuriaux, créateurs de lien social et d'emploi, par le bénévolat de compétences et la mise en relation. Plusieurs collaborateurs ont été mobilisés cette année pour participer à la sélection des projets et parrainer des porteurs de projets qui créent de la valeur autour du lien emploi-logement.

1 an :

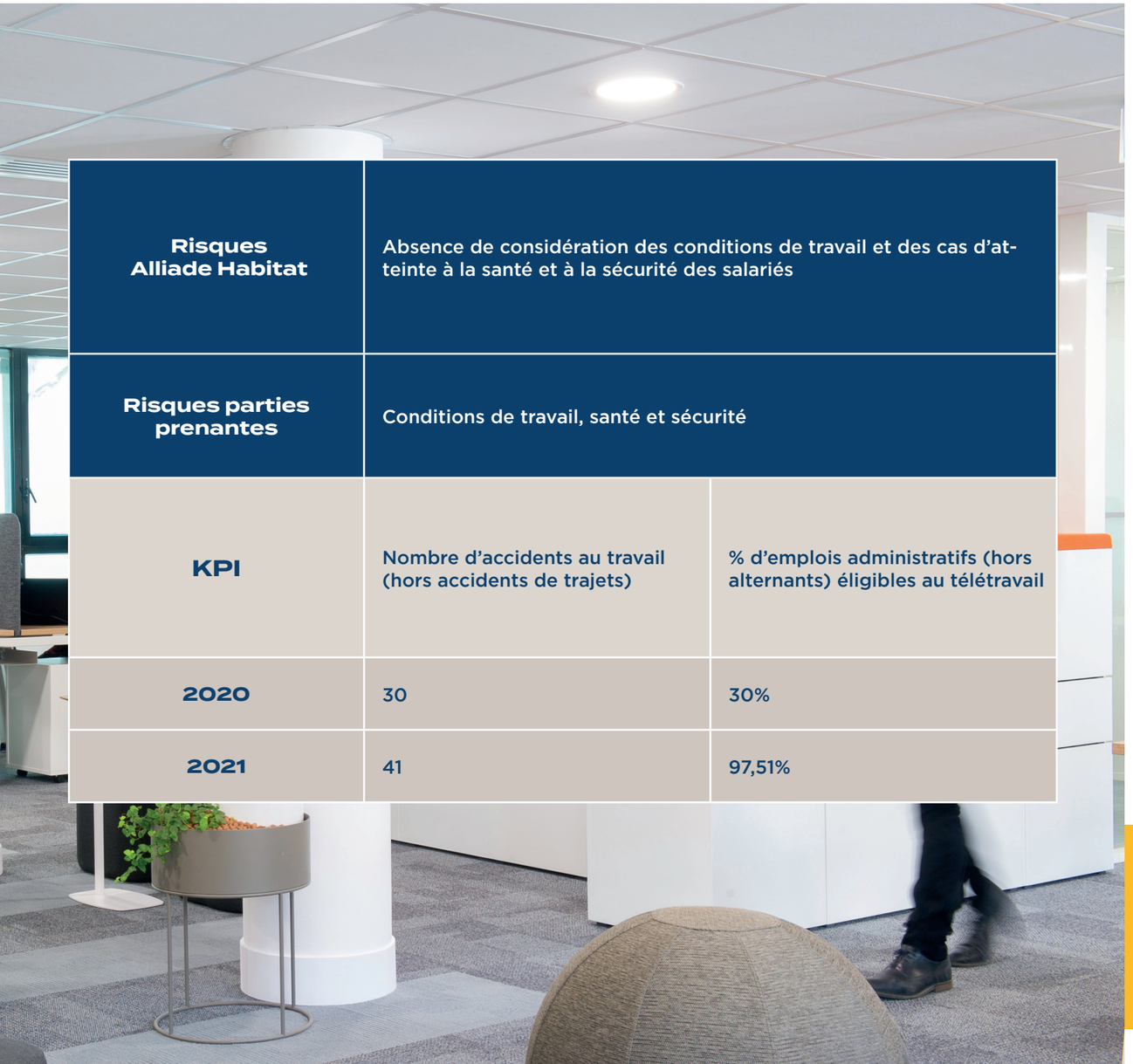
18 interventions | 48 heures de bénévolat | 1 projet parrainé

C'est possible !

AXE 4

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Alliade Habitat est une entreprise en mouvement. Notre histoire est rythmée par notre ambition : être facilitateur du développement des économies locales. Pour s'adapter, Alliade Habitat évolue et se réorganise au fil des croissances internes et externes pour garantir la satisfaction de chacune de nos parties prenantes et en premier lieu celle de nos collaborateurs.



Risques Alliade Habitat	Absence de considération des conditions de travail et des cas d'atteinte à la santé et à la sécurité des salariés	
Risques parties prenantes	Conditions de travail, santé et sécurité	
KPI	Nombre d'accidents au travail (hors accidents de trajets)	% d'emplois administratifs (hors alternants) éligibles au télétravail
2020	30	30%
2021	41	97,51%

QVT ET STRATÉGIE RH : UN DUO GAGNANT

Avec des collaborateurs tantôt au bureau, à domicile ou dans de tiers lieux, force est de constater qu'il devient inévitable de reconsidérer notre approche de l'expérience collaborateur et d'une de ses composantes majeure : la qualité de vie au travail (QVT). De fait, nous avons la conviction que l'expérience collaborateur ne peut se limiter aux points de contact « intramuros » entre le salarié et notre société.

QVT et bien-être au travail, c'est pareil non ?

Pas tout à fait.
Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), le bien-être au travail est défini comme « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre, les contraintes et les possibilités du milieu de travail. ».

Le bien-être au travail représente donc bien plus que la santé des collaborateurs en entreprise. Il est lié à de nombreux facteurs découlant de la qualité de vie au travail.

Depuis ces dernières années, la qualité de vie au travail s'est imposée comme un élément clé de la gestion des ressources humaines chez Alliade Habitat et constitue **désormais un enjeu stratégique pour notre développement**, à l'heure même où les tensions sur le marché du recrutement sont exacerbées.

COTÉ SANTÉ SÉCURITÉ

Lancement en janvier 2021 d'un e-learning santé-sécurité à destination de tous les collaborateurs désormais partie intégrante du parcours des nouveaux entrants.

Le télétravail, allié de la QVT

Après les périodes de confinement, collaborateurs et DRH s'accordaient sur un point : **le futur du travail réside dans l'équilibre du travail en présentiel et en distanciel.** Ces périodes ont par ailleurs mis en exergue que **le télétravail ne s'improvise pas et qu'il est plus que nécessaire d'accompagner les collaborateurs** en leur offrant des services pour faciliter la gestion du quotidien et lutter contre les risques psychosociaux.

Le 27 mai 2021

Nous signons un avenant à notre accord de télétravail anticipant les conditions de renouvellement du télétravail « régulier » afin de prendre en compte les habitudes et évolutions qui avaient émergées durant la crise sanitaire : augmentation du nombre de jours de télétravail, assouplissement des conditions d'ancienneté à 6 mois et éligibilité des temps partiels ; nouveau type de télétravail dit occasionnel pour des motifs exceptionnels à titre personnel et volontaire.

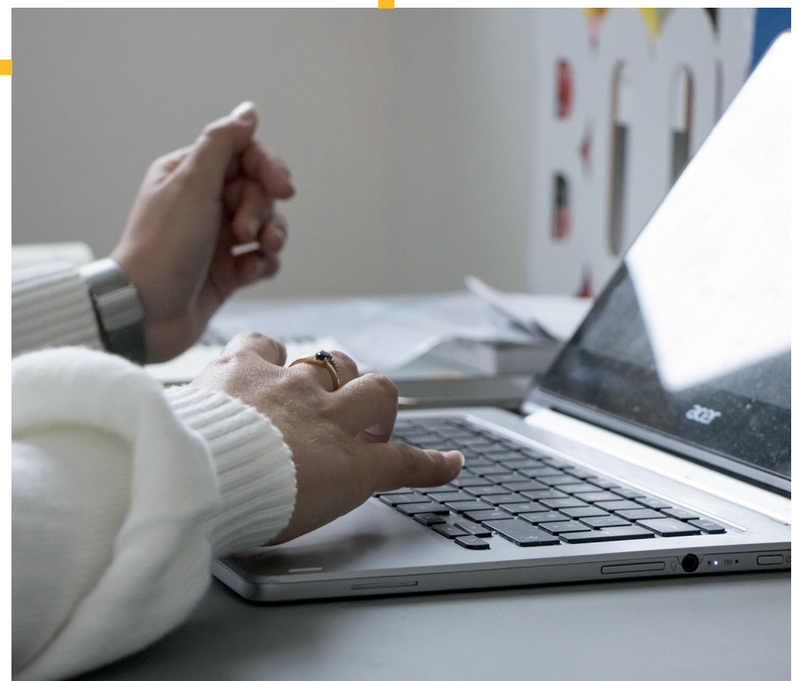
Managers et collaborateurs sont accompagnés par des formations pour garantir qualité de vie au travail et performance à distance

Télétravail collaborateurs administratifs

- 6% — Ne sont pas volontaires au télétravail
- 14% — Exclusions de l'accord (alternants, emploi, aménagement temps de travail, ancienneté)
- 80% — Volontaires à la pratique du télétravail régulier encadré par l'accord

Marlène Bajas
Responsable Ressources Humaines

« À l'issue de la campagne de mise en place de l'accord (fin 2021), 97,5% des emplois administratifs (hors alternants) sont éligibles. »



Retour sur notre projet #ALLEX, naturellement !

#Allex c'est un projet au service de la culture et des usages de l'entreprise qui repose sur 5 piliers : l'accueil des publics, le management et la collaboration, les outils de travail, l'image de marque, le bien-être au travail.
Et avec une seule conviction : un bénéfice collaborateur = un bénéfice client.

#Allex a remporté le Trophée USH de l'innovation managériale en 2021. Remis lors du congrès HLM de Bordeaux, après une séance de présentation en public des projets de chaque finaliste, ce prix a récompensé le caractère innovant de notre projet autour de la culture et des usages de l'entreprise.

Le Trophée a été remis par Cathy Herbert, présidente de l'AFPOLS en séance plénière en présence d'Emmanuelle Wargon, Ministre déléguée auprès de la Ministre de la Transition écologique, chargée du logement.

Alliade Habitat a reçu un prix de 5000€ que nous avons ensuite choisi de remettre à Capucine et Gaston, un traiteur solidaire engagé pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

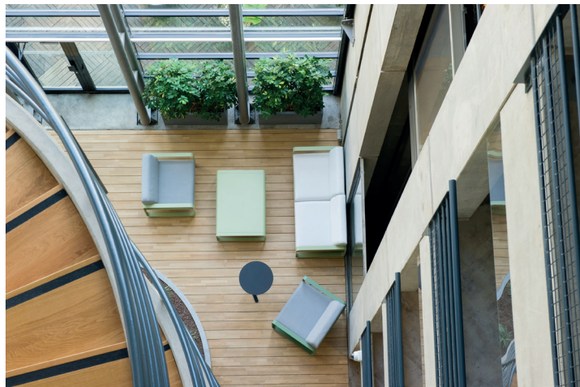
Extrait du pitch :

- Ah revoilà les gros mots : performance, engagement… Allex est comme tous les autres, un homme de concepts, un beau parleur !

- (…)

- Les preuves ? Voyez-vous,
Allex président, c'est une expérience client fluide et simplifiée autour d'un accueil phygitalisé, d'un CRM, d'un tchat…
Allex président, c'est une application pour les gardiens pour traiter et suivre les demandes des locataires…
Allex président, c'est une formation à la conduite du changement pour les collaborateurs, du management visuel, un accord télétravail…
Allex président, c'est des outils de travail portables et mobiles pour tous, pour collaborer efficacement
Allex président, c'est des bureaux entièrement repensés, avec des espaces ouverts, collaboratifs, des salles de réunion, une salle de repos, une salle de sport, une conciergerie…

#Allex c'est aussi un siège tout beau, tout réhabilité, surélevé pour réduire notre empreinte carbone et pensé par les collaborateurs !



DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ : DES ENJEUX AU COEUR DES POLITIQUES RH

Diversité, équité et recrutement

Les comportements des candidats évoluent, le recrutement aussi ! Face aux nouveaux comportements des chercheurs d'emploi et à des enjeux mouvants pour les entreprises, nous devons nous adapter pour mieux recruter.

3 jobdatings en 2021 pour favoriser les diversités et répondre aux besoins de l'entreprise :

- **Nes & Cité :** Un jobdating au sein de la coursive d'entreprises de la Ville de Saint-Fons.
  L'OBJECTIF : Ouvrir nos offres d'emplois à tous les sainfoniards, notamment résidant en QPV, en recherche d'emploi et sans critères d'âges.
- **Mode d'Emploi Rhône** : un dispositif financé par la Métropole de Lyon, en partenariat avec Pôle Emploi.
  L'OBJECTIF : Faciliter l'accès à l'emploi durable des publics en difficulté d'insertion, notamment les publics seniors, réalisé en décembre 2021.
- **Le e-Job Dating :** en partenariat avec le Crédit Agricole & Wizbii.
  L'OBJECTIF : Un événement digital dédié aux plus jeunes.

La Charte des 1000, un moyen de soutenir les publics les plus éloignés de l'emploi

Diversité, équité et rémunérations

PRIME EXCEPTIONNELLE DE POUVOIR D'ACHAT 2021
300€ POUR LES RÉMUNÉRATIONS BRUTES INFÉRIEURES OU ÉGALES À DEUX SMIC ANNUELS
84% DE BÉNÉFICIAIRES

INTÉRESSEMENT
RECONDUCTION DU DISPOSITIF D'INTÉRESSEMENT BASÉ SUR UN CALCUL DE PARTAGE DES RÉSULTATS FINANCIERS (AUTOFINANCEMENT), APRÈS UN EXERCICE D'APPLICATION (2020) QUI A DONNÉ LIEU AU VERSEMENT EN 2021 DE 3% DE LA MASSE SALARIALE D'ENVELOPPE SUPPLÉMENTAIRE PAR RAPPORT À 2020

50,3% des collaborateurs ont bénéficié d'une mesure salariale en 2021 contre 41% en 2020)

48,7% des collaborateurs ayant un salaire inférieur à 25 000€ ont bénéficié d'une mesure salariale

Diversité, équité et culture interne

La Course de la Diversité

24 septembre 2021, 3 ou 6 kilomètres, marche ou course, solo ou duo : 48 de nos collaborateurs sont sur la ligne de départ de la Course de Diversité, organisée à Bron. C'est la 4ème participation d'Alliade Habitat à cet évènement qui soutient notamment l'association EPIDE, qui œuvre pour la réinsertion professionnelle des jeunes. Au final, 3 podium (dont une médaille d'or !), «Trophée de la mobilisation» et de beaux souvenirs pour les participants !

L'équitié c'est aussi l'égalité femmes-hommes dans l'emploi !

Sous la forme d'une note sur 100, l'index se compose de cinq grands critères qui évaluent les inégalités entre les femmes et les hommes dans les entreprises :

- l'écart de rémunération femme-homme
- l'écart de répartition des augmentations individuelles
- l'écart de répartition des promotions
- le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité
- la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations

Après deux années maintenues à un score de 89/100, la note a progressé de 5 points (2021). L'ambition d'Alliade Habitat est de continuer à veiller à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de poursuivre sa vigilance sur les écarts de rémunération et les augmentations individuelles femmes et hommes.

98/100
Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

LA MARQUE EMPLOYEUR, ALLIÉE DU RECRUTEMENT ET DE LA FIDÉLISATION DES COLLABORATEURS

Alliade Habitat lance son projet

Marque Employeur

Marque employeur, quésaco ?

La marque employeur est l'image de l'entreprise en tant qu'employeur.
Elle vise à favoriser, à l'externe, **la notoriété et l'attractivité** de l'entreprise auprès de ses candidats potentiels, et en interne, à faciliter **la rétention des collaborateurs.**
Elle part de **la réalité vécue** sur le terrain pour promouvoir vers l'externe **les singularités et points forts** de l'entreprise en tant qu'employeur.
C'est **le discours** qui promeut les valeurs et les arguments qui traduisent la promesse employeur.

« Derrière ce concept parfois réduit aux campagnes de recrutement, se cache une démarche transverse et au long cours »

Léa Brachet | Responsable communication interne

Pourquoi réfléchir à une marque employeur chez Alliade Habitat ?

- Pour soutenir le recrutement
- Pour fédérer les équipes autour d'une culture commune dans un contexte post-fusion
- Pour écouter et mieux répondre aux attentes des équipes d'Alliade Habitat

Décembre 2021
TOP DÉPART : AUDIT

Mars 2022
RECOMMANDATIONS

Avril 2022
MISE EN OEUVRE

Valoriser notre mission et la rendre visible : découvrez en vidéo notre photothèque responsable !

Scannez-moi !

ACCOMPAGNER POUR MIEUX FIDÉLISER : NOUS RELEVONS LE DÉFI

Un plan de développement des compétences construit autour de 8 axes de formation :

- Viser l'excellence dans notre qualité de service
- Développer de nouvelles solutions digitales au service de nos clients
- Renforcer l'exigence managériale
- Fondamentaux métier et culture entrepreneuriale
- Développer la culture Hygiène, Sécurité et Environnement
- Faire de nos collaborateurs des ambassadeurs de notre ambition
- Proposer un environnement où il fait bon travailler
- Relever les défis de demain et accompagner les changements

AU TOTAL :

861 collaborateurs formés

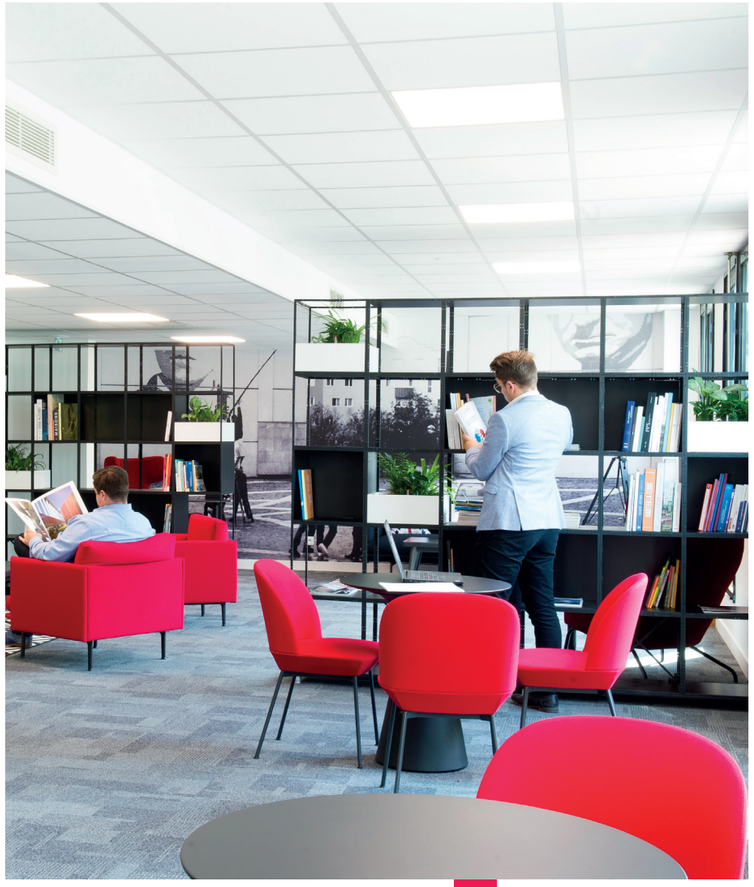
1393 jours de formation délivrés

soit en moyenne 2 jours par collaborateur !

Tour d'horizon de deux axes essentiels

« Renforcer l'exigence managériale » autour de fondamentaux communs : 14 nouveaux managers ont intégré le parcours Alliade Management Programme suite au rapprochement avec Cité Nouvelle en juin 2021, poursuite des parcours pour 33 managers, intégration de chaque nouveaux managers dans le programme.

« Viser l'excellence dans notre qualité de service » grâce à une meilleure connaissance des aides sociales : 19 collaborateurs du pôle recouvrement ont suivi cette formation pour mieux appréhender les aides à la personne, l'ensemble des revenus de substitution et des aides sociales existantes pour accompagner les locataires en situation de précarité économique.



Les premiers pas dans l'entreprise, une étape cruciale dans le parcours collaborateur !

Conscients des enjeux des premiers mois dans l'entreprise, les équipes RH ont entrepris la refonte du parcours d'intégration ! En 2021, déjà un kit de bienvenue distribué à tous les nouveaux entrants : un livret d'accueil avec les informations essentielles pour prendre ses marques, quelques goodies aux couleurs de l'entreprise et autres douceurs pour commencer du bon pied !

Le dialogue social, un outil puissant de la cohésion en entreprise

Chez Alliade Habitat, nous faisons du dialogue social un véritable levier de la satisfaction collaborateur. Aussi, le CSE se réunit à une fréquence bien supérieure à celle prévue par l'accord dialogue social du 15 juillet 2019. En 2021, 20 réunions tenues contre 6 ordinaires prévues par l'accord !

Zoom sur les thématiques des consultations ponctuelles 2021, directement liées au quotidien des équipes :

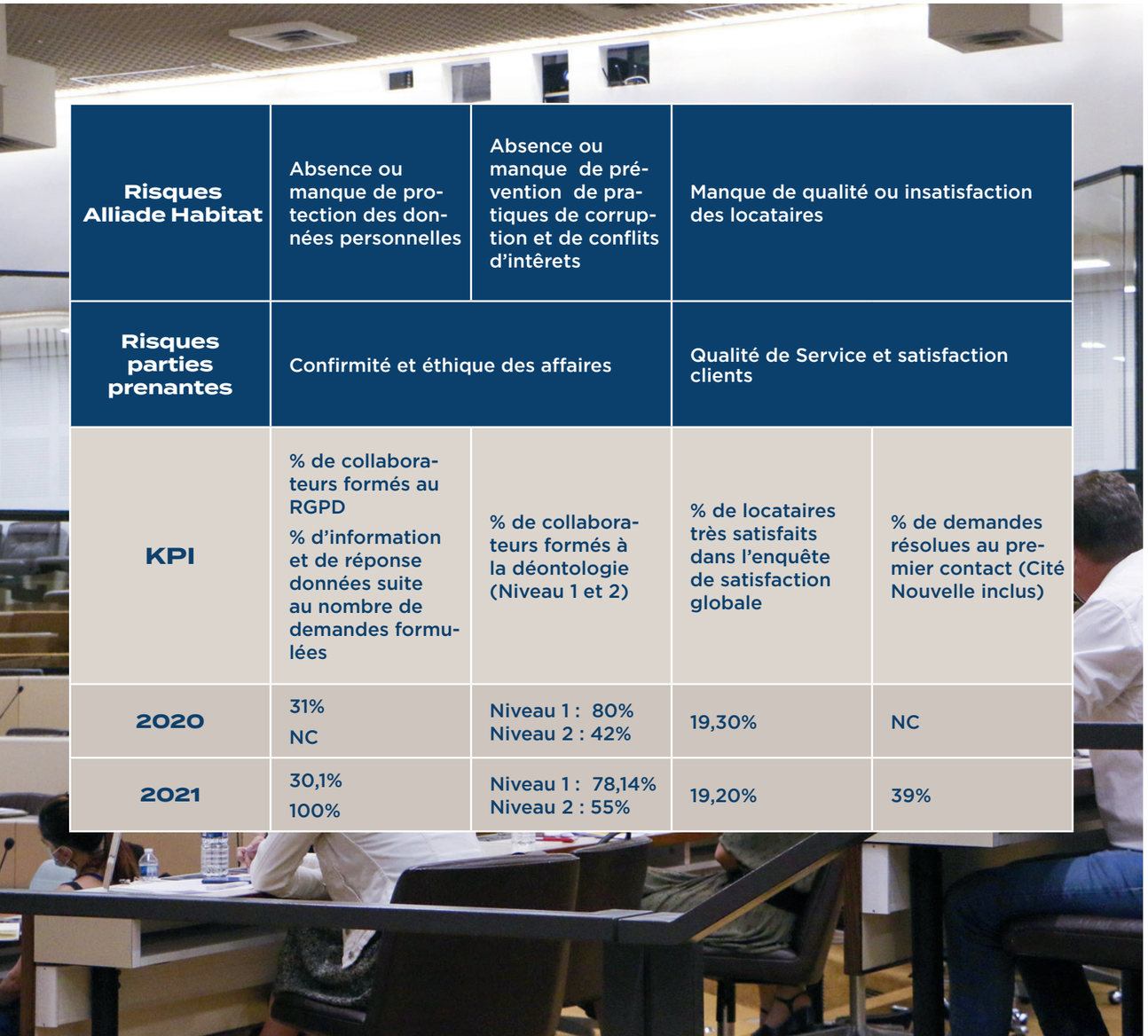
- Projet Allex (réaménagement du siège)
- Projet Sinerji (rapprochement avec Cité Nouvelle)
- Projet d'apport partiel d'actifs entre Alliade Habitat et la Société Dauphinoise pour l'Habitat
- Organisation Initiall (So Coloc, service dédié aux jeunes actifs moins de 30 ans)
- Situation sanitaire
- Charte d'engagement et plan d'action santé, sécurité et QVT
- Procédure d'alerte
- Règlement intérieur
- Charte utilisateur des moyens informatiques et de communication
- Horaires du Centre de Relation Clients
- Caisse de retraite

AU TOTAL, CE SONT 3 SIGNATURES À L'UNANIMITÉ SUR 3 NÉGOCIATIONS COLLECTIVES : ACCORD INTÉRESSEMENT, NAO ET AVENANT TÉLÉTRAVAIL !

AXE 5

GOURVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Les rencontres avec les parties prenantes (dans le cadre de la concertation locative, du dialogue avec les collectivités locales, des journées du personnel et instances de dialogue social, des rencontres prestataires, des instances de gouvernance…) sont des moments privilégiés d'échange. Chacun de ces moments est une occasion de présenter et de discuter de l'engagement et des performances sociétales d'Alliade Habitat, de recueillir les attentes de nos partenaires et, de plus en plus, de les sensibiliser aux enjeux du développement durable.



Risques Alliade Habitat	Absence ou manque de protection des données personnelles	Absence ou manque de prévention de pratiques de corruption et de conflits d'intêrets	Manque de qualité ou insatisfaction des locataires	
Risques parties prenantes	Confirmité et éthique des affaires		Qualité de Service et satisfaction clients	
KPI	% de collaborateurs formés au RGPD % d'information et de réponse données suite au nombre de demandes formulées	% de collaborateurs formés à la déontologie (Niveau 1 et 2)	% de locataires très satisfaits dans l'enquête de satisfaction globale	% de demandes résolues au premier contact (Cité Nouvelle inclus)
2020	31% NC	Niveau 1 : 80% Niveau 2 : 42%	19,30%	NC
2021	30,1% 100%	Niveau 1 : 78,14% Niveau 2 : 55%	19,20%	39%

DIALOGUER ET RENDRE COMPTE LOCALEMENT DE NOS ACTIONS

Les Comités de Développement Territoriaux, un pillier de l'ancrage territorial local d'Alliade Habitat

La gouvernance et les activités d'Alliade Habitat reposent sur une forte volonté de dialogue et de coopération avec les acteurs locaux. Pour cela, nous construisons avec les parties prenantes locales des projets de territoire, proposant des solutions acceptables, durables et cohérentes avec leurs attentes.

Ces comités constituent une instance d'information et de consultation sur les actions que nous menons. En associant les acteurs stratégiques du développement des territoires à la déclinaison locale de la stratégie d'Alliade Habitat, ils permettent de co-construire des actions fortes, favorisant le développement économique, la performance environnementale et le progrès social.

ILS CONTRIBUENT À 3 DES ENGAGEMENTS RSE D'ALLIADE HABITAT ISSUS DU RÉFÉRENTIEL EURHO GR :

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
Promouvoir l'équilibre social des territoires

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE
Contribuer à une économie durable

GOUVERNANCE RESPONSABLE
Gouvernance et relations aux parties prenantes

ET ONT NOTAMMENT VOCATION À :

COMMUNIQUER
Permettre une bonne compréhension par le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif d'Alliade Habitat des besoins des territoires.

PRIORISER
Contribuer à la définition des priorités des programmes d'action d'Alliade Habitat sur les territoires, notamment pour alimenter la stratégie en matière de logement et d'emploi.

METTRE EN OEUVRE
Suivre la mise en œuvre locale de la stratégie d'Alliade Habitat et la réalisation des objectifs de la feuille de route liée à sa Convention d'Utilité Sociale et rendre compte de l'activité d'Alliade Habitat sur les Territoires.

CONCERTER
Constituer un lieu de débat autour des problématiques de l'habitat, du développement économique et durable et de la mobilité.

« Nous intervenons en concertation avec les acteurs locaux sur la base d'une feuille de route partagée qui fait l'objet d'un reporting régulier, notamment au sein des comités de développement territoriaux. »

Stéphanie Gauthier | DGA - en charge de la Performance et de la Gouvernance

3 CDT et bientôt 4 !

À ce jour, il existe 3 CDT sur les territoires de Velay-Vivarais, Beaujolais Val-de-Saône et sur la Loire. Nous avons bon espoir de créer notre 4ème CDT sur le secteur de la Haute-Savoie / Pays de Gex en 2022 !

Et si nos CDT devenaient des moments clés pour construire et faire avancer notre projet d'entreprise responsable ?

C'est l'ambition que nous leur proposerons pour 2022 :

DOTER CHAQUE TERRITOIRE DE SA FEUILLE DE ROUTE RESPONSABLE.

La concertation locative, un outil indispensable de la satisfaction clients locataires

La concertation locative, pourquoi ?

- Associer les locataires à la mise en œuvre de projets (notamment les travaux de réhabilitation) et ainsi leur permettre une meilleure appropriation ;
- Impliquer toutes le parties prenantes (collectivités, associations locales ou associations de représentants de locataires…) dans la construction des projets ;
- Anticiper les problématiques et ainsi apporter plus de sérénité à l'ensemble des parties prenantes tant internes qu'externes dans la conduite d'un projet ;
- Favoriser la transversalité inter-directions.

3 Réunions du Conseil de Concertation Locative Patrimonial

13 Réunions de Concertation Locative avec les locataires

Près de 1 158 locataires concernés par une concertation locative.

Connaissez-vous Éthis ?Alliade Habitat en est membre, découvrez !

Éthis soutient le développement de l'habitat responsable dans les territoires avec une exigence de transparence et de preuve.

Signataires du Code de conduite pour un Habitat Responsable, les membres de la communauté Éthis s'appuient sur des standards sectoriels pour mesurer et rendre compte de leurs résultats. Leur engagement contribue à une performance durable et un dialogue en confiance avec l'ensemble des acteurs.

NOS LOCATAIRES SONT DES CLIENTS

Des outils au service de l'expérience et de la satisfaction de nos clients locataires

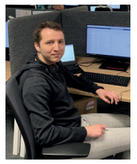
Les supers pouvoirs du CRM (outil de gestion de la relation client) :

- Traçabilité de toutes les sollicitations clients quel que soit le canal utilisé
- Une VRAIE base prospects pour mieux accompagner les demandeurs de logement qui nous sollicitent régulièrement.

Des conseillers clientèle pertinents dans la réponse apportée au client.

Les supers pouvoirs du multi-canal

- Complétude de nos canaux historiques (téléphone, mail, courrier, accueil) par des canaux plus innovants tels que le tchat en ligne ou un formulaire dédié sur l'extranet client
- Un extranet repensé, plus ergonomique et surtout plus utile (tutos et bons plans pour tous en ligne)
- Mise en place du callback quand l'attente au téléphone est trop longue pour choisir une plage horaire pour être rappelé
- Un accueil siège repensé autour de parcours clients en fonction des besoins de chacun (demande de logement, demande techniques, difficulté de règlement…). Un environnement agréable et adapté à leur demande (zone confidentielle ou non, debout ou assis en fonction du temps nécessaire au traitement de leur demande…). Une borne sur laquelle, ils peuvent gérer en autonomie des opérations liées à leur compte client (paiement du loyer, édition d'une quittance, enregistrement d'une demande…)



Sylvain Garcia

Conseiller clientèle

« L'objectif de ces outils est de limiter les efforts du client et son attente pour améliorer sa satisfaction et sa capacité à nous recommander. »

La protection des données personnelles de nos clients, c'est notre responsabilité !

Données familiales, salariales, de santé, mais aussi énergétiques, en tant que bailleur social, nous sommes amenés à manipuler et échanger de nombreuses données personnelles qui concernent nos clients locataires. Leur utilisation appelle à une vigilance accrue quant à leur protection et à leur sécurité.

Créer un cadre de confiance

Alliade Habitat recueille et utilise les données personnelles dans un cadre encadré par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur en avril 2016, et en application depuis le 25 mai 2018.

2021 : des actions structurantes en matière de RGPD

• Formalisation d'une nouvelle politique de protection des données à caractère personnel à destination des clients.

• Poursuite de la formation des collaborateurs aux grands principes de la protection des données.

• 100% des demandes liées aux exercices des droits des personnes traités dans les délais légaux.

• Information des personnes concernées en toute transparence, lors de la collecte des données, des traitements réalisés.

• Nomination d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)

• Réalisation d'une Charte informatique

• Diagnostics de conformité des sites Internet

Et l'exemplarité en matière de déontologie, c'est notre responsabilité !

Un bailleur responsable doit garantir une éthique irréprochable dans l'exercice de ses missions prévenant des risques de corruption éventuels. La volonté ne suffit pas sur cette question sensible ; la méthode, la structuration et l'engagement dans la durée sont nécessaires pour passer des bonnes intentions à la mise en œuvre effective dans la durée. C'est la mission du service risque, audit et conformité.

La charte de déontologie du Groupe Action Logement

Le code de conduite anti-corruption d'Alliade Habitat

ET DES FOURNISSEURS CONCERNES !
Déploiement du dispositif d'évaluation des fournisseurs en matière de probité : transmission de notre code de conduite aux candidats aux marchés publics et insertion d'une clause spécifique, anticorruption.

Charte de déontologie, c'est-à-dire ?

Une charte de déontologie ou éthique est un engagement qui encadre les salariés dans leur activité professionnelle. Il ne s'agit donc pas de définir des valeurs morales, mais les principes à respecter par tous dans l'entreprise.

Des actions nombreuses, quelques exemples :

- **#TOUS SENSIBILISÉS :** Mise en place d'un module e-learning pour tous les nouveaux entrants et formation approfondie pour les collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption.
- **#TOUS OUTILLÉS :** Une procédure de prévention des conflits d'intérêt a été mise en place en 2021 s'appuyant sur la transparence, le déport et la vigilance et la procédure d'alerte a été complétée pour encadrer les canaux de transmission interne.
- **#TOUS ENGAGÉS :** La cartographie des risques de corruption a été mise à jour et les plans d'actions qui en résultent sont régulièrement suivis.

Alliade Habitat

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Alliade Habitat, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1321 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.
Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :
- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

• la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;

• la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction Stratégie, RSE et Communication, la Direction des Expertises, la Direction Organisation et Ressources Humaines, la Direction Performance et Gouvernance, la Direction Expérience Clients, la Direction Patrimoine et Développement, et, la Direction des Territoires.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
    - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
    - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au siège social de la société Alliade Habitat ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
    - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
    - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant
Mazars
Lyon, 31 Mai 2022

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques
• Conformité et éthique des affaires
• Qualité de Service et satisfaction clients
• Santé, sécurité et confort des locataires
• Accessibilité et attribution des logements
• Conformité et éthique des affaires
• Energie et carbone
• Développement territorial et emploi
• Conditions de travail, santé et sécurité
Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance
• Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD
• Pourcentage d'information et de réponse données suite au nombre de demandes formulées
• Pourcentage de locataires très satisfaits dans l'enquête de satisfaction globale
• Pourcentage de demandes résolues au premier contact (Cité Nouvelle inclue)
• Pourcentage de diagnostics à jour opposables remis à chaque arrivée d'un nouvel occupant (amiante, plomb nécessaire, risques naturels, électricité, gaz et DPE)
• Taux d'évolution de la vacance des logements commercialisables de 2020 à 2021
• Pourcentage de collaborateurs formés à la déontologie (Niveau 1 et 2)
• Pourcentage d'attribution du premier quartile
• Pourcentage de salariés logés
• Pourcentage de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale
• Pourcentage de marchés notifiés en 2021 ayant une clause d'insertion
• Pourcentage de factures réglées dans le délai de 30 jours
• Nombre de projets d'insertion menés en QPV par les Agents de développement locaux
• Nombre d'accidents du travail (hors accidents de trajets)
• Pourcentage d'emplois administratifs (hors alternants) éligibles au télétravail

Crédits photos :
La majorité des photos utilisées ont été réalisées dans le cadre d'un projet pédagogique avec des étudiantes de Made In Lyon, encadrées par l'agence Argo qui complète la photothèque utilisée.
- Jérôme Pruniaux & Flore Giraud

Crédit photo complémentaire, photos du patrimoine : Aline Périer

Crédit photo, jardin du Mathiolan : Jérome Michaud

Ce rapport d'activite responsable a été conçu de façon collaborative.
Imprimé en circuits courts, il respecte les critères de l'impression écologique.

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

173, Avenue Jean Jaurès | 69007 Lyon

04 72 89 22 22

Clémence Garcia

Directrice Stratégie, RSE et Communication

c.garcia@alliade.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux !

@AlliadeHabitat