

# Rapport d'activité responsable 2024

Déclaration de Performance Extra-Financière 2023

Alliade Habitat 

Groupe ActionLogement

Votre allié pour mieux vivre ensemble.

Ce rapport d'activité responsable a été conçu de façon collaborative.

Imprimé à Lyon, ce document respecte les critères de l'impression écologique :

- Papier recyclé et encre verte
- Limitation de l'usage de photographies en grand format
- Limitation de l'usage d'aplats de couleur

La majorité des photos utilisées a été réalisée dans le cadre d'un projet pédagogique avec des étudiantes de l'école Made In Lyon, encadrées par l'agence ARGO qui complète la photothèque utilisée, via ses photographes : Jérôme Pruniaux et Flore Giraud.

Crédits photos complémentaires :

- Images de patrimoine : Aline Périer
- Jardin du Mathiolan : Jérôme Michaud



# SOMMAIRE

## Enjeux et stratégies

- 5 Édito
- 6 Des chiffres qui font la différence
- 7 Faits marquants
- 8 Notre modèle de création de valeurs
- 12 Notre vision
- 14 Nos principaux risques extra-financiers
- 16 Notre analyse de matérialité

## Contribuer à l'équilibre social des territoires

- 21 Accompagner nos clients à chaque étape de leur vie
- 30 Garantir une expérience client de qualité

## Contribuer au développement des territoires

- 37 Être reconnu comme l'acteur de référence du lien emploi-logement
- 42 Garantir l'attractivité de notre patrimoine
- 44 Favoriser le développement des territoires à travers les leviers de notre politique de renouvellement urbain
- 47 Garantir les équilibres économiques de l'entreprise à long terme

## Notre sens

Être l'allié du mieux vivre ensemble

## Préserver l'environnement et les stratégies

- 50 Lutter contre le changement climatique et protéger la biodiversité
- 57 Adopter une logique de sobriété dans l'usage de nos ressources : Réduire, Réutiliser, Réemployer, Recycler
- 61 Accompagner vers une consommation éclairée et à moindre impact

## Valoriser les ressources humaines

- 66 Accompagner les parcours professionnels, la carrière et le développement des compétences
- 67 Renforcer la fierté d'appartenance et la QVT
- 71 Devenir un employeur de référence et attractif

## Créer de la valeur durable

- 77 Gouvernance : s'organiser pour une performance durable
- 80 Mener nos activités en responsabilité
- 83 Placer le numérique au service de la performance
- 86 Innovation : apporter des réponses aux nouveaux enjeux

## Notre mission

Proposer un logement à ceux qui en ont besoin

## Nos valeurs

Envie  
d'entreprendre

Engagement

Coopération

Authenticité



# Enjeux et stratégies



**Élodie AUCOURT**

Directrice Générale  
Alliade Habitat

*Tandis que nous demeurons un acteur de référence du logement et de l'emploi sur la région Auvergne-Rhône-Alpes, ces trois dernières années questionnent fortement notre capacité de résilience.*

*En 2023, nous avons finalisé notre projet d'entreprise HORIZON 2026. Ce projet est pour nous un début de réponse aux nouveaux enjeux et défis du logement social.*

*Fortement ancré sur nos valeurs d'authenticité, de coopération, d'envie d'entreprendre et d'engagement, les orientations prises nous mettent en ordre de marche pour repenser notre modèle et toujours concrétiser notre raison d'être.*

*Nos ambitions pour être acteur de la transition climatique, préserver les ressources et régénérer le vivant sont au cœur de notre feuille de route.*

*Nous avons conscience de l'immensité des enjeux ; tout autant de notre part à prendre dans cette grande transition. C'est un profond changement de paradigme qui s'opère pour Alliade Habitat et ses parties prenantes : désormais, la décarbonation de nos activités tout comme la prise en compte de la biodiversité sont appréhendées, aux côtés de l'Humain, comme des composantes essentielles de notre création de valeur.*

***Notre projet HORIZON 2026 fixe un cap et donne du sens, à chacun, dans les actions que nous entreprenons au quotidien.***



**Luc PELEN**

Président  
Alliade Habitat

**• Pour l'année 2024 ?**

*En dépit d'un contexte d'une singulière complexité pour les acteurs du logement, nous restons déterminés à faire du logement abordable et durable des salariés sur nos territoires un levier de la prospérité économique et de la cohésion sociale.*

Des chiffres qui font la différence

**N°1**  
**du logement social**  
**sur le territoire AURA**



**927**  
collaborateurs



**57 634**  
logements

Au 31 décembre 2023, 25 876 logements en V3 on été enregistrés.

**DONT**

**42.6%**  
des logements classés A/B/C selon le nouveau DPE

**269 689 k€**  
de chiffre d'affaires



**PRÈS DE**  
**130 240**  
locataires

**58,39%**  
des logements attribués à des salariés relevant d'Action Logement

# Les faits qui ont marqué 2023



**ENJEUX ET STRATÉGIES**

- Événement HORIZON 2026 lancement du projet d'entreprise et partage auprès de nos partenaires majeurs
- Mise à jour du Plan Stratégique Patrimonial en lien avec le Plan de décarbonation d'Action Logement
- Intégration de l'activité de syndic (ex Equature)



**CONTRIBUER À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES**

- Poses de premières pierre de deux résidences en accession sociale - All' Access : Îlot des Mariniers à Condrieu et Racine Carrée à Bron
- Engagement auprès du Laboratoire d'innovation sociale Le Centsept et soutien à la lutte contre les punaises de lit à travers l'expérimentation «Oh Punaise» à Lyon 8<sup>ème</sup>



**CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

- Livraison des premières tranches de la résidence Intermezzo à Thonon-les-bains - 318 logements en locatif social et locatif intermédiaire. Première opération de cette ampleur en maîtrise d'ouvrage directe, tous territoires confondus
- 932 logements réservés par Alliade Habitat dans le cadre de l'appel à Manifestation d'intérêt « 30 000 logements pour l'emploi d'Action Logement »



**PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET LES ÉNERGIES**

- Actualisation de l'empreinte carbone d'Alliade Habitat scope 1/2/3
- Surélévation de la résidence La Plaine à Albigny sur Saône de 15 logements et réalisation du 1<sup>er</sup> diagnostic de biodiversité sur site avec l'association Horizon d'Ailes



**VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES**

- Attribution par Action Logement du trophée « bonnes pratiques RH » avec notre projet « les défis solidaires » - Prix coup de cœur du jury
- Participation et gain des trophées « Ouverture et proximité » et « solidarité et utilité sociale » aux Worldskills à Lyon Eurexpo en septembre 2023



**CRÉER DE LA VALEUR DURABLE**

- Organisation des trophées Alliade Habitat Participation de 70 collaborateurs engagés dans 12 projets avec 7 projets retenus pour la période 2023-2026
- Présentation de notre nouvel appel d'offres dédié aux entreprises du Borderau de Prix Unitaires (BPU) avec des travaux en avril 2023

# Notre modèle d'affaires

Notre mission : permettre l'accès à un logement de qualité pour les salariés et familles modestes, tout en relevant les défis de la sobriété, de la résilience et de l'inclusion.



## Ressources financières

- 269 689 k€ de CA
- 173 830 k€ de capital
- 1 842 894 k€ de fonds propres
- 2 125 434 k€ d'emprunts



## Ressources Patrimoniales

- 55 862 logements familiaux
- 1 219 logements jeunes
- 2 564 équivalent logements foyers



## Ressources humaines

- 927 Collaborateurs
- 165 embauches
- 130 246 locataires



## Ressources naturelles et matérielles

- NC

## Nos activités

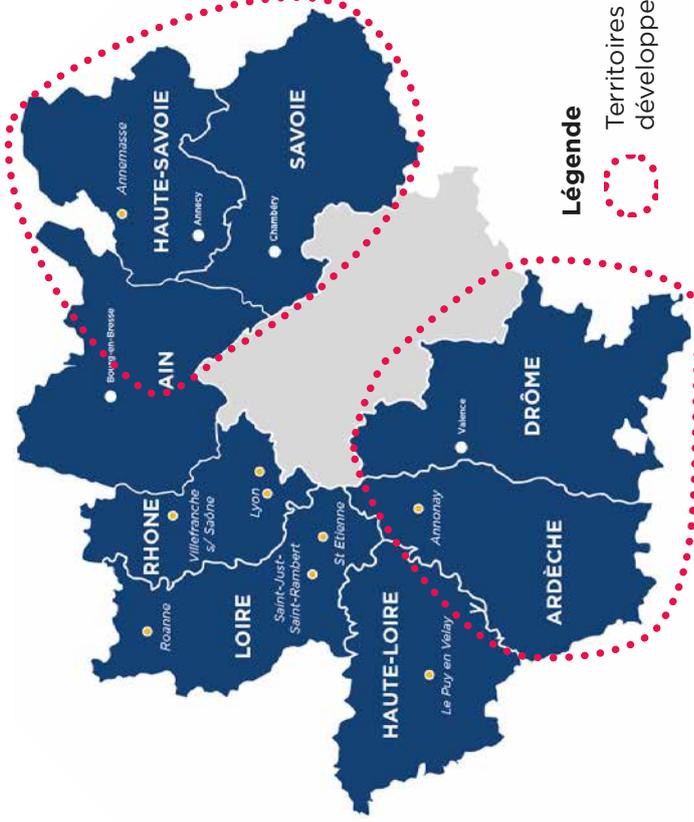
- La construction
- La réhabilitation
- La gestion locative
- Le recouvrement
- La maintenance, l'entretien et la régie des espaces verts

## et nos produits

- Le logement familial
- Le logement étudiants et jeunes actifs
- L'accession à la propriété
- Le logement sénior
- Le logement inclusif et adapté
- Les baux commerciaux

## Ressources mobilisées

Pour construire une société plus solidaire grâce au logement abordable



### Légende

Territoires de développement

## Valeurs créées

- Valeurs sociétales**
  - 3,19% de vacance ordinaire
  - 1324 logements locatifs livrés ou acquis et 36 en accession sociale ou PSLA.
  - 130 246 locataires
- Valeur patrimoniale** (valeur nette comptable)
  - 2 843 207€
  - 58,39% de salariés logés
- Valeurs sociales**
  - 72,8% de locataires satisfaits
  - 357 sessions de formation soit 2 162 stagiaires formés
- Valeurs environnementales**
  - Montant investi dans la réhab du parc 82 684K€

## Parties prenantes gagnantes

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



- Entreprises et associations locales
- Fournisseurs et sous-traitants

- Salarié.e.s
- Représentants du personnel
- Financeurs
- Actionnaires et administrateurs

- Associations de locataires
- Locataires et accédants
- Demandeurs de logements
- Habitants et riverains

- Etat
- Collectivités territoriales
- Police et Justice
- Presse et médias

## Les tendances qui nous animent

### Les mutations socio-économiques et les événements conjoncturels

(composition familiale en évolution, vieillissement de la population, tension du marché, accès aux financements, coûts des matières premières, crise sanitaire, énergétique...):

Assurer la pérennité de notre mission sociale en questionnant régulièrement notre modèle économique.

### L'évolution du rapport à l'habitat

Saisir les opportunités offertes par l'apparition de nouveaux usages (télétravail, co-living, mixité d'usage, proximité des espaces verts...) pour repenser notre offre et nos services.

### Le changement climatique

Réduire l'impact environnemental de nos activités et accompagner nos locataires en situation de précarité énergétique.



Les réveils, les acteurs du Bâtiment face aux défis climatiques. 26 septembre 2023.

**« Nous sommes au début d'une ère nouvelle pour le logement social qui bouleverse en profondeur son modèle. »**

## Nos avantages compétitifs



Un ancrage local



Une offre de logements variée à l'ensemble du parcours résidentiel



Des valeurs humaines d'engagement, de coopération et d'authenticité

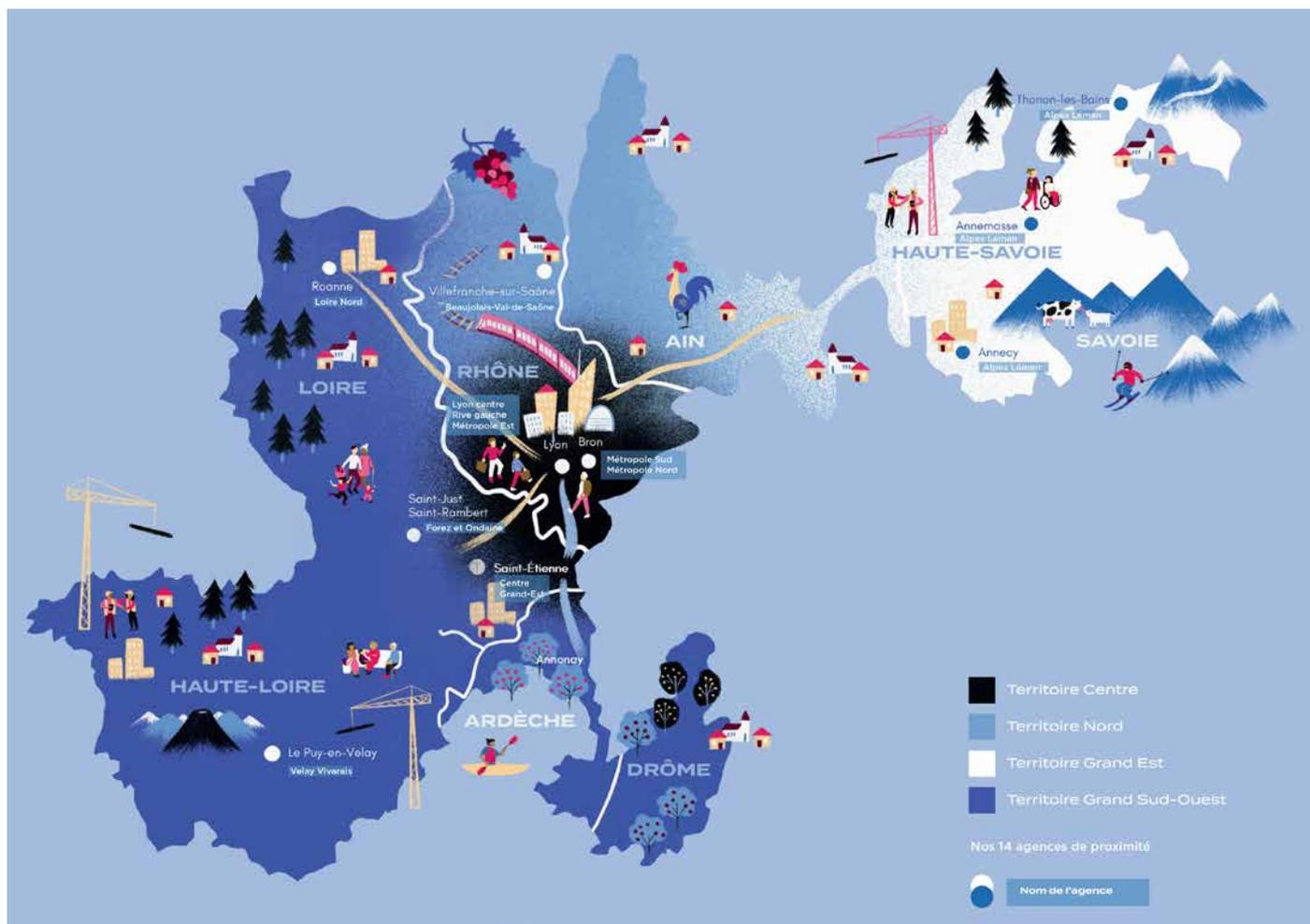


Une responsabilité qui nous conduit à associer logement abordable et durable



Une ingénierie financière qui nous permet d'oser

## Éclairage : notre stratégie de développement 2023 en 3 axes



### 1

Conforter notre position dans l'Aire Urbaine Lyonnaise (Centre)

- Dans la Métropole de Lyon (1<sup>er</sup> territoire d'implantation), en périphérie de la Métropole, à l'échelle de l'aire urbaine (EPCI de 1<sup>ère</sup> et de 2<sup>nd</sup>e couronne, autour de polarités comme Genas, Brignais, etc), dans le Rhône et l'Ain (Val-de-Saône, Dombes, Côtière et Plaine de l'Ain).
- Au sein du pôle d'emplois de Villefranche-sur-Saône (Nord).

### 2

Se développer dans les deux Savoie et la Vallée du Rhône (Grand Est)

- En Haute-Savoie (Bassin Genevois, agglomération d'Annecy, Chablais Léman, Vallée de l'Arve...) et en Savoie (Aix-les-Bains, Chambéry).
- Dans la Vallée du Rhône (le long de l'A7, jusqu'à Montélimar).

### 3

Accompagner les territoires en redynamisation, dans le cadre notamment d'Action Cœur de Ville ou du NPNRU (Grand Sud-Ouest)

Peu présente avant fusions dans les villes moyennes, Alliade Habitat est désormais partie prenante du dispositif Action Cœur de Ville sur certains territoires en difficulté (Annonay, Le Puy-en-Velay, Roanne...).

## Comprendre : Pourquoi ces 4 territoires ?

Question à Julien Oddoz, notre expert études de marché



En premier lieu, nous avons **des territoires historiques** :

**Le territoire Centre** qui concentre des enjeux de développement très forts liés à son dynamisme démographique et économique, dans la Métropole de Lyon et sa périphérie.

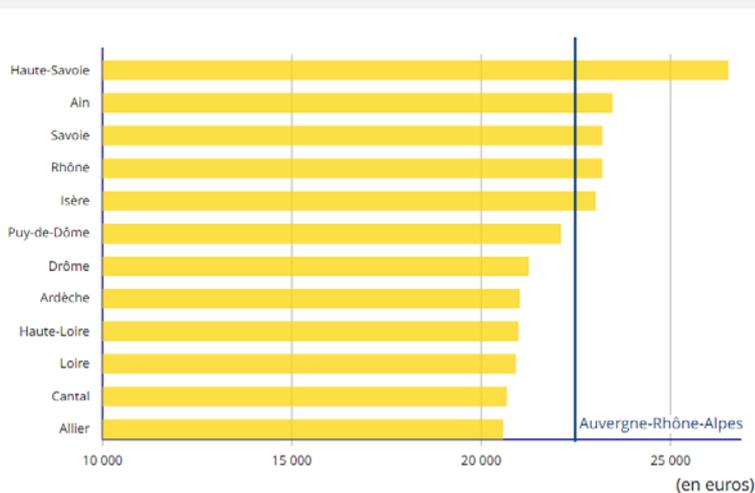
À titre d'exemple, la Métropole gagne à elle seule plus de 10 000 habitants chaque année. Néanmoins, les volumes de construction ont tendance à diminuer fortement. L'offre en logements, devenue insuffisante, est de plus en plus chère. La demande de logement social ne cesse d'augmenter et les délais d'attente s'allongent. Avec nos partenaires publics et privés, il nous faut contribuer à la relance de la production pour y faire face.

**Le territoire Nord** qui devient de plus en plus un territoire de report du territoire Centre, en périphérie de l'agglomération lyonnaise, le long des grands axes (A6, A89, A42) ou autour des gares. Ceci provoque également une nette augmentation des prix dans certaines zones. L'enjeu est donc de maintenir une offre abordable sur les territoires situés entre Lyon et Villefranche-sur-Saône, ainsi que dans une partie de l'Ain, qui sont aussi des secteurs dynamiques en termes d'emplois. Sur ce territoire, on peut également noter des besoins importants en matière d'amélioration de l'attractivité du patrimoine situé dans les Quartiers Politique de la Ville.

**Le Grand Sud-Ouest** (Loire, Haute-Loire et Ardèche) sur lequel les enjeux sont très importants autour de la rénovation du parc, en particulier la rénovation énergétique qu'il faut accélérer, dans un contexte de hausse du coût de l'énergie et de durcissement des contraintes réglementaires. La production de logements abordables et de qualité, en particulier dans les secteurs les plus attractifs ou en accompagnement de certaines politiques publiques, nous permet également de contribuer à l'attractivité de ces territoires.

Un niveau de vie très élevé en Haute-Savoie généré par le travail transfrontalier suisse

Niveau de vie annuel médian en 2019 par département



Source : INSEE

En revanche, le logement y est très cher, notamment du fait de la proximité avec la Suisse, ce qui impacte fortement le pouvoir d'achat des salariés et pèse sur la capacité des entreprises à recruter. Ici plus qu'ailleurs, nous devons répondre à une demande exponentielle en construisant davantage, afin de soutenir l'emploi et le pouvoir d'achat.

Et puis nous avons des départements où notre présence est plus récente, **des territoires de conquête**, c'est le cas des 2 Savoie et de la Vallée du Rhône.

L'agglomération d'Annecy et le franco-genevois forment le 2<sup>ème</sup> territoire le plus important de la région Auvergne-Rhône-Alpes en termes de population et d'emplois, après la région lyonnaise. C'est aussi le plus dynamique, avec les taux de croissance démographique les plus élevés de la région et le taux de chômage le plus faible.

## Notre vision

**Cap 2030** : *Créer des écosystèmes locaux permettant aux salariés et familles modestes de vivre à proximité des bassins d'emploi et de formation dans un logement de qualité intégrant la nature et le vivant.*

*Notre action contribue à lutter contre la fracture sociale par le rapprochement de la formation et de l'emploi avec le logement.*

*Nous proposons une offre de logement compatible avec le changement climatique.*

*Nos locataires ont ainsi intégré les limites planétaires dans leurs modes de vie. Ils se sont appropriés de nouveaux usages, conformes à la sobriété énergétique.*

*À une échelle locale, ils peuvent mener leurs différentes activités et satisfaire leurs besoins.*

**C**hez 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. C'est une ville apaisée avec son environnement. Une ville capable d'évoluer pour répondre aux besoins de ses habitants.*

*Éviter l'étalement urbain, rénover plutôt que démolir, construire avec des matériaux durables, innover et chercher à inclure, c'est le rôle que nous avons à jouer sur les territoires, auprès des élus, des acteurs économiques et des habitants.*



Comment repenser l'habitat pour l'adapter aux enjeux démographiques ?



Peut-on construire mieux, moins cher et plus vite de nouveaux logements et réhabiliter le parc de logements vétustes ?



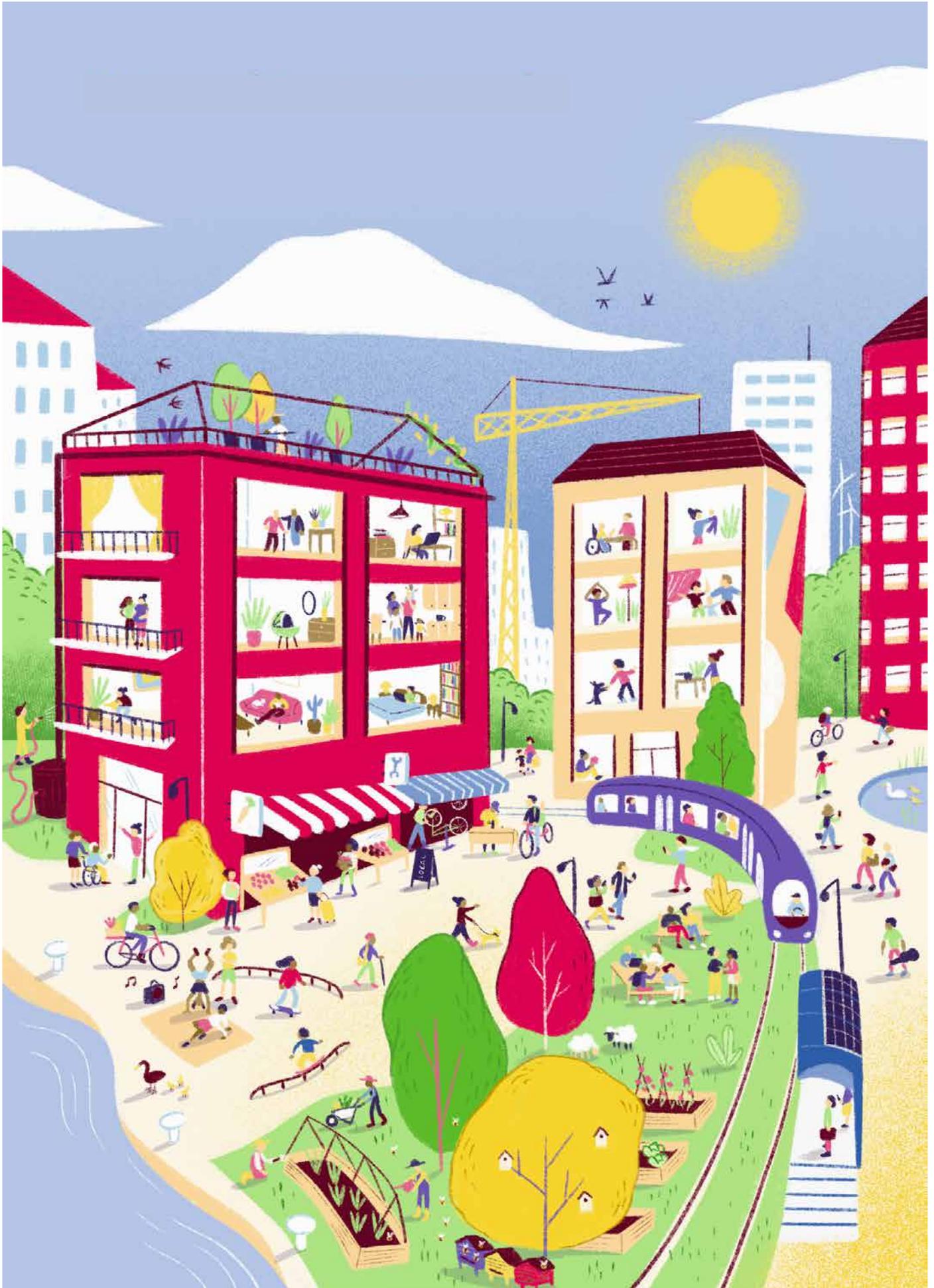
Comment mieux valoriser la place de l'habitant tout au long du cycle de vie du logement ?



Quelle doit être la contribution du logement social à la résolution des crises sanitaires, climatiques, sociales ou économiques ?



# Notre ville de demain



# Notre projet d'entreprise

P. 19 à 34



**CONTRIBUER À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES**

P. 35 à 48



**CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

P. 49 à 62



**PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET LES ÉNERGIES**

P. 63 à 74



**VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES**

P. 75 à 87



**CRÉER DE LA VALEUR DURABLE**

## Nos principaux risques extra-financiers

Pour Alliade Habitat, un risque est la possibilité qu'un événement implique des conséquences susceptibles d'affecter le capital humain, environnemental, matériel, financier et réputationnel.

Alliade Habitat met en place des actions pour identifier, prévenir, gérer et maîtriser ses risques afin d'atteindre ses différents objectifs : **créer & préserver la valeur et piloter les écarts de performance.**

### CONTRIBUER À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

#### ● Satisfaction des locataires

##### Risque :

Mécontentement  
Image  
Vacance  
Litiges clients

##### Opportunité :

Notoriété  
Satisfaction et fierté collaborateur  
Recommandation

#### ● Traitement de la demande client

##### Risque :

Mécontentement  
Litiges  
Mauvaise presse

##### Opportunité :

Pas d'engorgement  
Satisfaction des clients

#### ● Santé et sécurité des locataires

##### Risque :

Atteinte à la santé lors de l'occupation  
Accidents  
Dégradation de la valeur patrimoniale

##### Opportunité :

Protection de la santé et de la sécurité des clients  
Fidélisation  
Impacts environnementaux limités

#### ● Attribution de logement

##### Risque :

Non-conformité  
Impayé  
Discrimination  
Corruption  
Insatisfaction liée aux délais de traitement

##### Opportunité :

Favoriser l'accessibilité au logement pour tous

#### ● Occupation des logements

##### Risque :

Perte financière  
Squatts  
Troubles

##### Opportunité :

Optimisation du parc locatif  
Ressources financières  
Tranquillité résidentielle

#### ● Logement des salariés

##### Risque :

Perte d'attractivité du territoire  
Perte d'emplois

##### Opportunité :

Favoriser le lien emploi logement  
Soutien au tissu économique local

#### ● Performance énergétique

##### Risque :

Perte financière et attractivité  
Dégradation des charges  
Non-conformité

##### Opportunité :

Amélioration du patrimoine  
Attractivité  
Confort des logements

### CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

**PRÉSERVER  
L'ENVIRONNEMENT  
ET LES ÉNERGIES**

● **Insertion professionnelle**

Risque :  
Manque de cohérence avec notre mission d'utilité sociale

Opportunité :  
Favoriser l'emploi

● **Cohésion sociale**

Risque :  
Troubles  
Dégradation  
Sûreté  
Marginalisation

Opportunité :  
Tranquillité résidentielle  
Lien social et intergénérationnel  
Solidarité  
Insertion

● **Performance environnementale du patrimoine**

Risque :  
Pollution  
Émission de gaz à effets de serre  
Immeubles énergivores  
Attractivité du patrimoine

Opportunité :  
Optimisation des charges  
Notoriété  
Satisfaction

**VALORISER LES  
RESSOURCES  
HUMAINES**

● **Qualité de vie au travail**

Risque :  
Manque d'attractivité de l'entreprise  
Turnover

Opportunité :  
Épanouissement collaborateurs  
Équilibre vie pro vie perso  
Performance

● **Santé et sécurité des salariés**

Risque :  
Accidents du travail  
Maladie professionnelle  
Risque psychosociaux

Opportunité :  
Sécurité et santé des collaborateurs

● **Satisfaction des collaborateurs**

Risque :  
Climat social  
Perte de sens  
Turnover

Opportunité :  
Épanouissement  
Performance  
Fidélisation  
Attractivité

**CRÉER DE  
LA VALEUR  
DURABLE**

● **Protection des données personnelles**

Risque :  
Fuite de données  
Défaut de confidentialité  
Perte de confiance et sanctions

Opportunité :  
Être un tiers de confiance  
Exemplarité et sécurité pour nos clients

● **Déontologie**

Risque :  
Corruption  
Fraude  
Conflits d'intérêts  
Atteinte à la probité  
Sanctions

Opportunité :  
Exemplarité  
Réputation  
Équité et transparence

● **Délais de règlements des fournisseurs**

Risque :  
Non-conformité  
Litiges  
Insatisfactions prestataires  
Qualité de services et continuité  
Sanctions

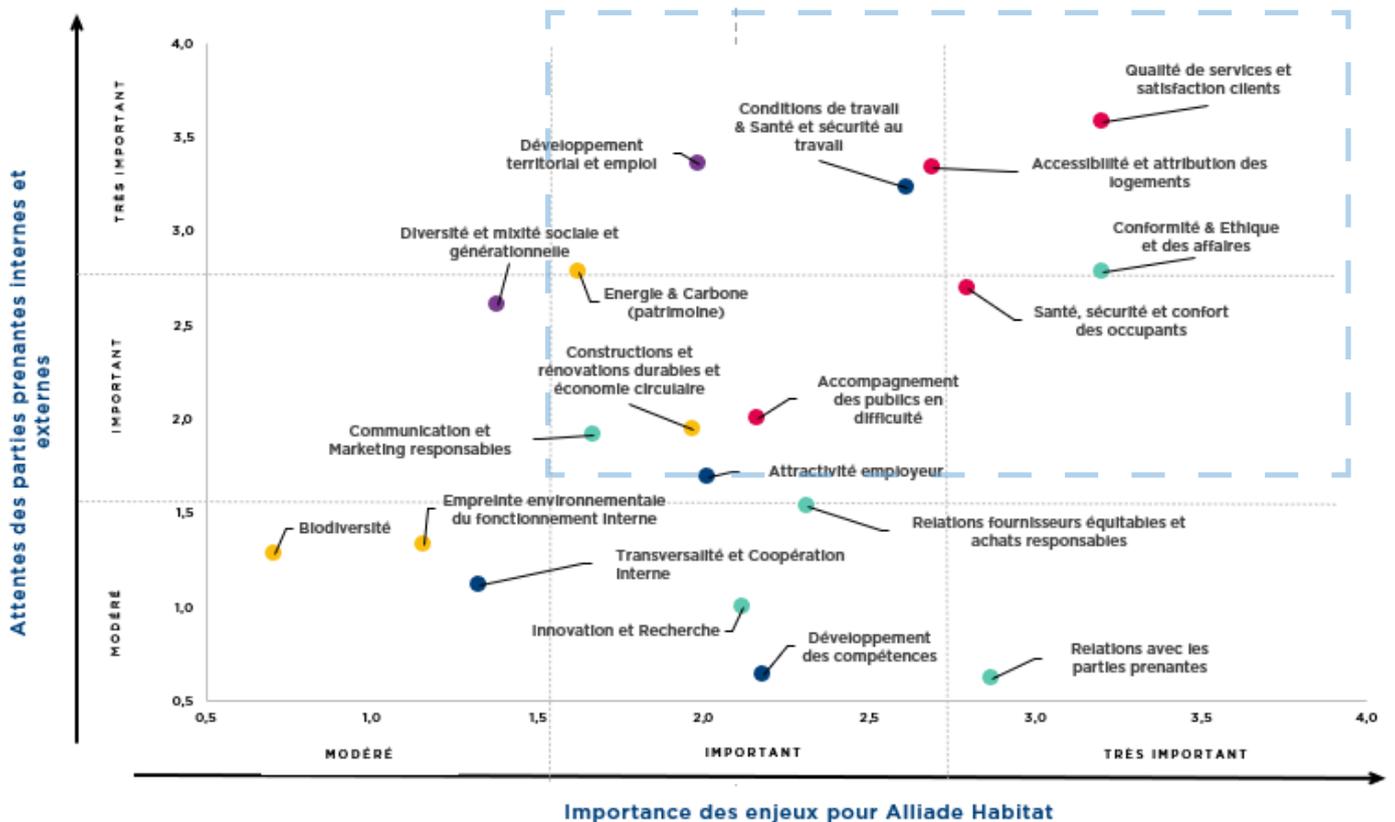
Opportunité :  
Soutien aux petites entreprises  
Dynamisme économique  
Qualité de la relation bailleur/fournisseurs  
Achats responsables

# Notre analyse de matérialité

## • Méthodologie :

HORIZON 2026 s'appuie sur les différents enjeux identifiés par la matrice de matérialité réalisée en 2021. Le contexte actuel étant marqué par des événements conjoncturels importants, pour certains difficilement prévisibles, nous sommes conscients que sa mise à jour est d'ores-et-déjà nécessaire.

Cette étude permet la juste allocation des ressources et la priorisation des sujets au sein de l'entreprise. Afin de réaliser la représentation la plus fidèle possible des enjeux actuels de développement durable, Alliade Habitat a choisi une méthode d'écoute des parties prenantes innovante. L'étude, réalisée sur six mois, est le résultat combiné d'entretiens, de questionnaires et d'ateliers.



## • Légende :

- CONTRIBUER À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES
- CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES
- PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET LES ÉNERGIES
- VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES
- CRÉER DE LA VALEUR DURABLE
- ZONE DE DÉFINITION DES ENJEUX PRIORITAIRES



## Regards croisés : quel apport, quels impacts sur les feuilles de route, quelles attentes de mise à jour ?



Avec Céline Fourmond,  
Secrétaire générale  
Alliade Habitat



Sylvain Giraud,  
Directeur Maîtrise d'ouvrage  
et valorisation du patrimoine  
Alliade Habitat

### ➤ Quel apport d'une analyse croisée des enjeux extra-financiers ?

Dans le monde actuel, nous voyons bien que certains enjeux humains majeurs sont à appréhender en même temps que les défis climatiques et environnementaux que nous devons relever. Prioriser ces enjeux humains, c'est nous permettre de les traiter en profondeur et ainsi favoriser l'adaptation de notre politique RH.

### ➤ Quelles sont vos attentes de mises à jour de la matrice de matérialité ?

Au moment de réaliser la matrice, nous étions imprégnés de la crise sanitaire, ce qui explique que les enjeux climat aient été relayés au second plan par nos parties prenantes.

Avec la crise climatique, les enjeux environnementaux sont devenus des enjeux clés qui impactent l'ensemble de nos activités. Nous prenons conscience des effets systémiques liés aux limites planétaires, et de l'urgence d'agir. J'imagine qu'une mise à jour de la matrice de matérialité en 2023 aurait révélé l'équation difficile avec laquelle nous devons prendre nos décisions :

**impacts environnementaux + sociaux + économique = décision**

## Perspectives pour les prochaines analyses

Entreprendre une revue du Plan HORIZON 2026, en s'appuyant sur la dernière mise à jour de l'analyse de matérialité

Inclure les données du baromètre social pour enrichir le recueil des attentes internes

Se préparer et se conformer aux exigences de la CSRD et de la double matérialité



# CONTRIBUER À 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



**INDICATEURS\* ÉVALUÉS\* DANS LE CADRE DE LA DPEF :**

\*2020 et 2021 sont calculés hors périmètre ex Cité Nouvelle

● **Satisfaction des locataires (% des locataires très satisfaits dans l'enquête de satisfaction 2023)**

NC 19,2% 16,4% 18,10%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

OBJECTIF 2024 :

25% de locataires très satisfaits dans l'enquête de satisfaction globale

● **Traitement de la demande client (% de demandes résolues au premier contact)**

NC 39% 36% 42%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

OBJECTIF 2026 :

85% de demandes résolues au premier contact.

● **Santé et sécurité des locataires (% de diagnostics à jours opposables remis à chaque arrivée d'un nouvel occupant)**

100% 100% 100% 100%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

OBJECTIF 2024 :

100% de diagnostics à jour opposables remis à chaque arrivée d'un nouvel occupant (amiante, plomb nécessaire, risques naturels, électricité et gaz, DPE)

● **Attribution de logement (% d'attribution aux familles du 1<sup>er</sup> quartile)**

17,82% 13,96% 16% 15,17%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

OBJECTIF 2024 :

25% d'attribution aux familles du 1<sup>er</sup> quartile / nombre d'attribution totale hors QPV (loi Égalité Citoyenneté)

# Accompagner nos clients à chaque étape de leur vie

## Le parcours client chez Alliade Habitat, on vous explique !

### Notre politique d'attribution : avant tout un cadre législatif et réglementaire

#### La politique d'attribution, késako ?

- 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 1<sup>er</sup> 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).

### La Convention d'Utilité Sociale 2020-2026, un contrat passé avec l'État

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



#### PS1 : ATTRIBUTIONS AUX MÉNAGES DU 1<sup>ER</sup> QUARTILE DES DEMANDEURS

Réaliser au moins 25% des attributions hors QPV à des ménages du 1<sup>er</sup> quartile ou à des familles relogées dans le cadre de l'ANRU.

#### PS2 : ATTRIBUTIONS AUX PUBLICS PRIORITAIRES

Cet indicateur ne s'applique que sur certains EPCI.

#### PS3 : 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.

#### PS4 : TAUX DE MUTATION DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL

Cet indicateur peut être décliné localement dans le cadre des différents documents d'orientation (PDALHPD, accords collectifs, CIL, CIA).

#### PS5 COMPLÉMENTAIRE : NOMBRE DE MUTATIONS INTERNES

Maintenir des 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 certaines EPCI situées en zone tendue (couronne périurbaine lyonnaise et Haute-Savoie).

\*CA : Commission d'Attribution



La CUS définit la politique patrimoniale de l'organisme HLM, ses engagements et ses objectifs

## Nos fiertés

Déploiement des Commissions Attributions Numériques (CAN) avec le prestataire Activinov sur le dernier trimestre 2023  
Ce qui nous permet de fluidifier nos attributions, harmoniser/verrouiller notre process, et l'avantage pour nos parties prenantes de voter en distanciel donc plus fort taux de participation.

Mise en œuvre des évolutions réglementaires gestion en flux et cotation de la demande

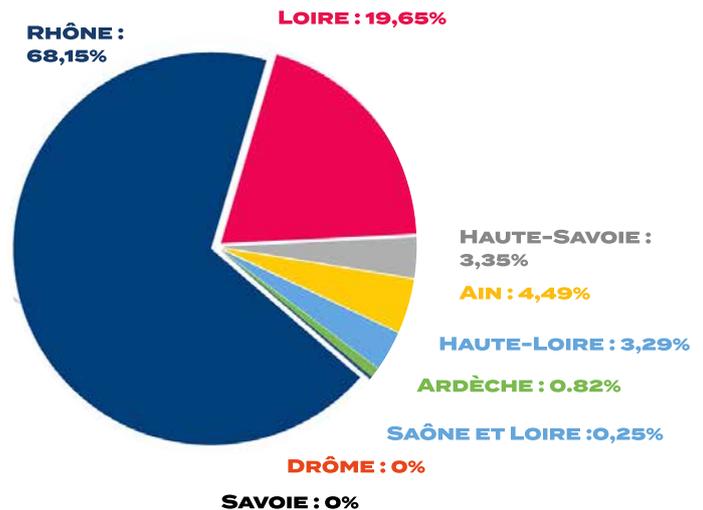
Plateforme AL' in : dernier trimestre 2023, déploiement de la plateforme AL'in sur une agence « pilote » pour mise en place total sur le 2<sup>ème</sup> trimestre 2024.

Mise en place Bourse d'échange de logement sur le 69.

Charte attribution de la résidence universitaire CA octobre 2023,

Livraison à la DT des 1ers logements en article 109, résidence La Madeleine

## • Dossiers présentés en CAL par département



## Nos axes de progrès

Déploiement de d'une plateforme EOL (Examen de l'Occupation de Logements).

Digitalisation des procédures avec une mise en place d'une plateforme en ligne permettant d'organiser des CALEOL de façon entièrement dématérialisée.

## De la CAL à la CALEOL : vers une nouvelle compétence d'examen de l'occupation des logements pour les bailleurs

Les Commissions d'Attribution de Logements (CAL), seules instances décisionnaires en matière d'attribution de logements sociaux, sont devenues, au 1er janvier 2019, des CALEOL : « Commissions d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements ».

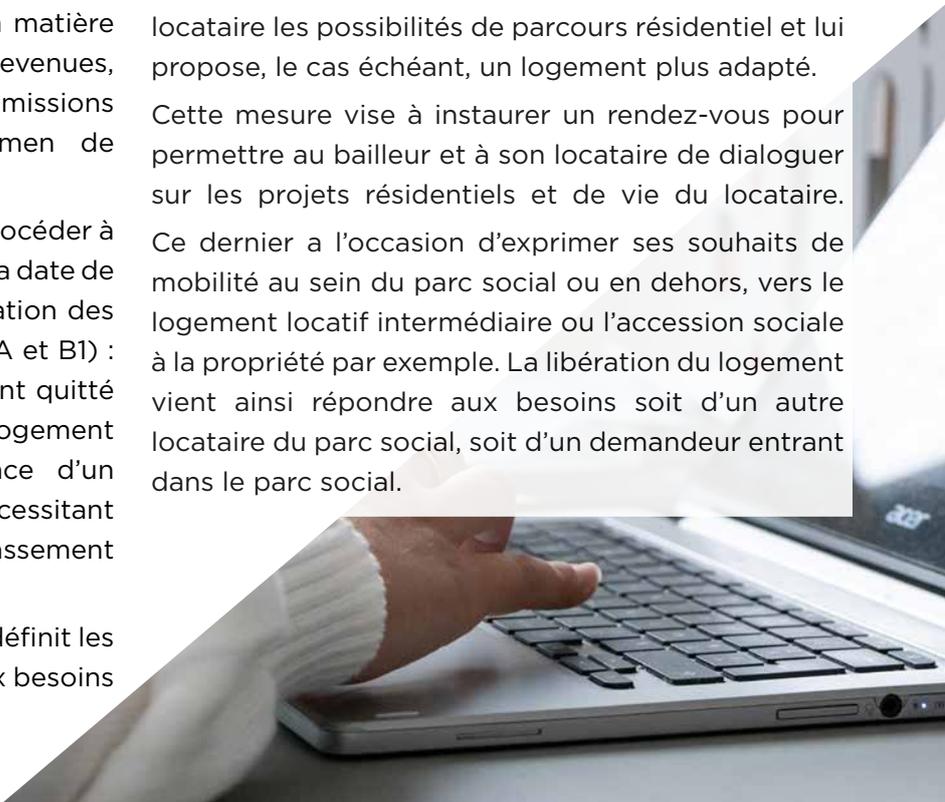
Les bailleurs sociaux doivent désormais procéder à un examen tous les trois ans à compter de la date de signature du bail des conditions d'occupation des logements situés en zone tendue (A bis, A et B1) : sur-occupation; sous-occupation; logement quitté par une personne handicapée quand ce logement est adapté au handicap; reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté; dépassement du plafond de ressources.

La CALEOL émet un avis dans lequel elle définit les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire.

Sur la base de cet avis, le bailleur examine avec le locataire les possibilités de parcours résidentiel et lui propose, le cas échéant, un logement plus adapté.

Cette mesure vise à instaurer un rendez-vous pour permettre au bailleur et à son locataire de dialoguer sur les projets résidentiels et de vie du locataire.

Ce dernier a l'occasion d'exprimer ses souhaits de mobilité au sein du parc social ou en dehors, vers le logement locatif intermédiaire ou l'accession sociale à la propriété par exemple. La libération du logement vient ainsi répondre aux besoins soit d'un autre locataire du parc social, soit d'un demandeur entrant dans le parc social.



## 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 temps 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

 **initial**

 **ALL'ACCESS**

 **Habitat Services**  
 **DELPHIS**  
HABITAT INNOVATION



Pour tous les salariés et familles modestes.



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



Pour tous les locataires modestes qui souhaitent devenir propriétaires.



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



**Avec Stéphanie Golfouse,**  
Directrice Pôle Accession  
Sociale | Alliade Habitat



Découvrez nos offres en accession sur notre site internet dédié [www.allaccess.immo](http://www.allaccess.immo) ou scannez ce Qr Code !

## « La vente HLM est un élément indispensable à la continuité de notre mission sociale en apportant les fonds propres nécessaires à notre activité. »

### • All'Access conforte ses résultats

En 2023, nous réalisons 184 ventes à l'unité en vente HLM. C'est un bon résultat compte-tenu du contexte difficile dans la le domaine des ventes.

60% des acquéreurs contractent un emprunt d'une durée de 20 à 25 ans. L'apport personnel est désormais de 20.000 € en moyenne car avec le durcissement des conditions d'accès au crédit, les banques exigent un apport de plus en plus élevé. En 2023, nous avons toutefois 24% de nos acquéreurs qui n'ont pas contracté de prêt et ont préféré financer leur achat sur leurs deniers personnels.

Le profil des acquéreurs continue d'évoluer en excluant de plus en plus les familles les plus précaires. En cumul, 39% des ventes 2023 ont bénéficié à des locataires du logement social. La vente HLM reste un élément efficient et important dans la promotion du parcours résidentiel qualitatif pour les locataires du logement social. Ce chiffre est en recul par rapport à 2022 (46%) et nous continuons de constater une part plus importante des investisseurs depuis la loi ELAN. La vente HLM demeure une activité indispensable pour les organismes de logement social afin de soutenir la production de logements neufs et la réhabilitation du parc.

L'accession sociale dans le neuf a connu un net recul en 2023, à l'instar de l'ensemble de la profession de la promotion immobilière. 46 logements ont été réservés à l'échelle d'Alliade Habitat dont 30% sont issus du parc social et contribuent ainsi au parcours résidentiel des locataires.

90% de nos acquéreurs ont un revenu se situant sous les plafonds du locatif social PLUS (dont 33% sous les plafonds PLAI). Nous avons touché cette année 77% de primo-accédants. L'année 2024 sera sans doute encore très contrainte avec des taux d'intérêt qui tardent à baisser.

### • Les réservations dans le neuf

46 réservations nettes en 2023 (71 réservations brutes et 24 annulations)

- 41 contrats de location-accession régularisés
- 28 actes de vente signés, dont 6 levées d'option en PSLA et 22 actes de VEFA.

2023 a été une année marquée par de nombreuses annulations. Le contexte économique peu favorable et la remontée des taux d'intérêts ont été les principaux facteurs de ce phénomène. Plusieurs opérations en PSLA ont été livrées en 2023 et c'est principalement lors de l'entrée dans les lieux que les clients ont renoncé à leur acquisition En effet, pour la plupart, les contrats de réservation dataient de 2021, à une période où les conditions bancaires étaient très différentes.

### Nos fiertés

En vente HLM, lancement de l'opération *Les Sources* à Ecully. Il s'agit de la mise en vente de 108 logements répartis en 3 immeubles au coeur d'un quartier en pleine mutation. Ces ventes vont largement contribuer au parcours résidentiel des habitants et vont permettre la vente des logements vacants auprès d'une nouvelle population.



### Nos axes de progrès

2023 a marqué le lancement de la **nouvelle politique de vente** d'Alliade Habitat. Ainsi, nous avons repensé le choix des résidences à mettre en vente, le montage des copropriétés, les travaux préalables à la mise en vente ... avec davantage de transversalité entre services et dans l'objectif de la satisfaction client.

## La définition de notre politique sénior avance !



- Les chiffres

**14 500**  
locataires Alliade Habitat ont  
**plus de 65 ans**  
dont **3500**  
ont **plus de 80 ans**

- Une transition démographique inéluctable

- 25% de nos logements sont occupés à ce jour par un sénior de +65 ans (31% dans le groupe ACTION LOGEMENT).
- D'ici 2050 ce chiffre augmentera de 33% soit pour Alliade Habitat un passage de 1/4 à 1/3 de nos locataires âgés de +65 ans.
- Action Logement estime que seulement 8% de nos logements sont réellement adaptés à ce public...
- Action Logement a calculé que dans notre parc, 50% des locataires sont concernés par cette transition démographique si on rajoute les aidants familiaux ou professionnels logés.
- Les ambitions d'Alliade Habitat précisées en 2023 renforcent notre stratégie.

Il est demandé aux filiales d'avoir une approche systématique de la question des adaptations et du maintien à domicile : réactivité, priorité aux +80 ans, révision des Pôles de Services à la Personne (PSP). Cela passera par une prise en compte de la santé globale : bilan santé avant réhabilitation, parcours médico-social, mutations, relations avec les EHPAD.

- Les filiales devront s'organiser pour assurer un suivi particulier de chaque locataire sénior (enquêtes, écoute client, canaux dédiés, process adaptés) et un accompagnement approprié (budget, mobilité, précarité énergétique, visites, partenariats associatifs et publics, animations).

Alliade Habitat devra donc décliner en 2024 cette politique de groupe (23 engagements concernent les filiales) dans laquelle va s'insérer la démarche déjà enclenchée en 2021 avec Habitat Séniors Services.



## • LE PROJET CASAH passe en phase opérationnelle

En avril 2023 un jury composé de différentes parties prenantes a choisi 5 lauréats retenus pour leurs propositions innovantes par leur conception ou leur mise en œuvre :

- Mur d'activité et autonomie positive avec les maisons Siméon
- Salle de bain modulaire et sécurisée avec Morel Adapt
- Jardins intergénérationnels partagés avec Verdoyons
- Concept de déplacements extérieurs sécurisés avec TPCF
- Plateforme de mise en relation avec des bénévoles par Django Mesh

Les travaux ont débuté en fin d'année 2023 dans 5 logements test, ainsi que les jardins partagés sur le parc partagé avec la résidence Bergson 97. Après évaluation auprès des 5 locataires, les travaux de salles de bain seront réalisés durant l'année 2024 dans les 30 autres logements de la résidence BARRA. La reprise et sécurisation des cheminements extérieurs, la création des espaces de rencontre, et la première saison de plantation des jardins partagés seront aussi au menu de 2024. Conformément au label Habitat Séniors Services qui est le cadre de référence initial du projet, les parties communes feront aussi l'objet d'interventions spécifiques pour éviter les chutes (reprises éclairage, motorisation porte des halls, rampe d'accès, etc.). Ces travaux doivent être terminés fin 2024 pour permettre l'évaluation finale par l'institut Presage, qui servira ensuite à rédiger le livre blanc qui doit être publié au printemps 2026. Ce projet CASAH deviendra ainsi une plateforme de démonstration pour une massification des interventions à destination de la cible sénior dans notre parc.

## FOCUS

### Le premier gardien « référent sénior » d'Alliade Habitat sur le site Barra/Bergson à St Etienne.

En 2024 notre organisation de proximité va évoluer avec l'extension du périmètre d'intervention du gardien actuel de la résidence Bergson M. GIORGI qui interviendra aussi sur la résidence Barra. Conformément aux exigences du label HSS ce gardien devient le référent et intègre donc des missions de veille. Il va suivre une formation de sensibilisation au vieillissement et à la détection de situations à risques. À terme ce profil de gardien sera déployé sur les futurs sites HSS d'Alliade Habitat.

## Un collectif de partenaires, engagés pour le bien-être des séniors



**Serge Bernard**  
Directeur Délégué aux Territoires  
Alliade Habitat

Cette récompense reconnaît tout le travail de recherche et de développement accompli depuis des mois par l'équipe projet.

*Les défis de l'autonomie, 21/11/2023*



• **HSS : les immeubles cibles audités en 2023**

Le tri patrimonial a fait ressortir une liste de 216 ensembles immobiliers qui remplissent bien les conditions demandées par le label :

- ✓ Proximité des services
- ✓ Caractère intergénérationnel du peuplement (au moins 25% de + de 65 ans)
- ✓ Présence de personnels de proximité (gardiens)

Ces 216 sites ont été expertisés par une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) qui a visité chaque immeuble et a noté les conformités et écarts par rapport aux exigences du label. L'AMO a effectué un chiffrage des travaux nécessaires dans chaque résidence pour atteindre le niveau de points nécessaires à l'obtention du label. Cette étude d'envergure a été cofinancée par la Carsat Rhône Alpes.

En 2024 les résultats de cette étude vont servir à construire le plan d'investissement HSS dans le parc existant pour les années 2024/2030, en écho avec notre plan à moyen terme revisité chaque année dans le cadre du dialogue de performance avec notre actionnaire.

• **Focus sur la première résidence qui devrait être amenée au label HSS sur la métropole de Lyon : Le Clos Fleuri à Vaulx en Velin**



Comme c'est le cas pour la résidence Barra à St Etienne avec le projet CASAH, une deuxième résidence avec objectif de test HSS devrait être réalisée à Vaulx en Velin. Cette résidence de 40 logements qui accueille la moitié de locataires de + de 65 ans bénéficiera :

- D'une mise à niveau de ses parties communes,
- De l'installation de 2 ascenseurs (dans des cages existantes mais jamais équipées...)
- De l'adaptation des salles de bain (aucune n'a été adaptée).

Le coût des travaux est estimé à 300 000€. Ces travaux sont éligibles aux subventions de la Carsat (ascenseurs et salles de bains) ainsi que du dégrèvement TFPB :

(salles de bains, accessibilité générale). **Il est à noter une forte implication de l'amicale CGL au départ de ce projet.**



## Notre marque jeune Initiall, en constante évolution



Le logement **qui vous ressemble**

### 3 produits

location  
colocation  
colocation citoyenne

### 45 résidences

soit 1252 logements  
pour 1583 lits

### C'est nouveau !

Un site web dédié permettant  
aux demandeurs de  
candidater sur un logement et  
aux gestionnaires d'instruire  
les dossiers.

Allez voir, c'est par ici :  
[www.initiall.immo](http://www.initiall.immo)



## ResidenceInitiall

### Les actus patrimoine :



Livraison de 5 résidences au coeur de  
la Métropole de Lyon :

- East point
- Memento
- Bulle d'air
- Madeleine
- Compas



Initiall complète avec Atrium l'offre  
de logements pour les étudiants  
de l'Ecole Nationale de Pâtisserie  
Ducasse avec les 58 logements de la  
Résidence Taillevent



81 logements répartis sur 3 résidences  
seront livrés en 2024 !



## Une offre de logements spécifiques pour favoriser l'inclusion : les PLAI adaptés

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 élus locaux

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

#### Nos fiertés

Le contexte économique actuel ne favorise malheureusement pas la conduite de projets d'habitat spécifique. Et pourtant, cette même crise amène de plus en plus d'associations à nous solliciter car le financement PLAI Adapté est un outil essentiel pour permettre aux personnes les plus vulnérables, souvent exclues du processus d'accès au logement de droit commun, d'obtenir un logement autonome et d'envisager l'avenir en dehors de structures collectives.

Alliade Habitat a réaffirmé en 2023 son intérêt à s'engager dans de tels projets (habitat inclusif, PLAI-Adapté ou autres) considérant que ces opérations s'intègrent totalement dans le projet d'entreprise Horizon 2026. Favoriser l'accès à un logement de qualité pour des publics fragiles, voire marginalisés par notre société, est porteur de valeurs sociales fortes qui ne peuvent qu'être profitables à la notoriété d'Alliade Habitat, notamment à travers des partenariats constructifs.

L'aspect financier du montage de ces opérations pose cependant question et nécessite des arbitrages, Alliade Habitat ne pouvant répondre à toutes les sollicitations.

À ce jour, une douzaine de projets d'habitat spécifique sont initiés, dont cinq concernant de l'habitat inclusif mais l'augmentation des coûts de construction, les difficultés rencontrées par les promoteurs posent effectivement des contraintes rédhibitoires au montage de ces opérations.

Travailler sur ces projets met en fait en évidence la dichotomie existante de la perception du temps entre les différentes parties prenantes de ces projets : les associations représentent des individus ; elles comprennent mal ces temps de montage très longs.

**Objectifs 2024** : Confirmer la faisabilité des projets en cours et engager concrètement les opérations. Réfléchir à la mise en place de nouveaux partenariats qui faciliteraient le financement des opérations.

#### Nos axes de progrès

**Notre difficulté à anticiper ce type de projet et leur concentration sur la Métropole de Lyon.**

En 2024, nous réfléchissons aux moyens d'étendre notre périmètre d'intervention sur d'autres territoires en développant l'écoute d'acteurs associatifs qui y sont présents.



**Michèle Marinier**  
Chargée de mission  
Alliade Habitat

*Ces projets sont complexes et au long cours. Ils reposent sur une adéquation entre une opportunité foncière, un projet social porté par une association et l'obtention de financements qui assurent l'équilibre de l'opération pour le bailleur et la pérennité de l'accompagnement de l'association.*

#### ACCOMPAGNER NOS CLIENTS À CHAQUE ÉTAPE DE LEUR VIE



##### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Redoubler nos efforts pour vendre nos logements neufs et anciens à nos locataires
- Concevoir des logements qui s'adaptent dans le temps aux besoins et usages de leurs occupants
- Prévoir au moins 10% de la construction neuve en logement sénior

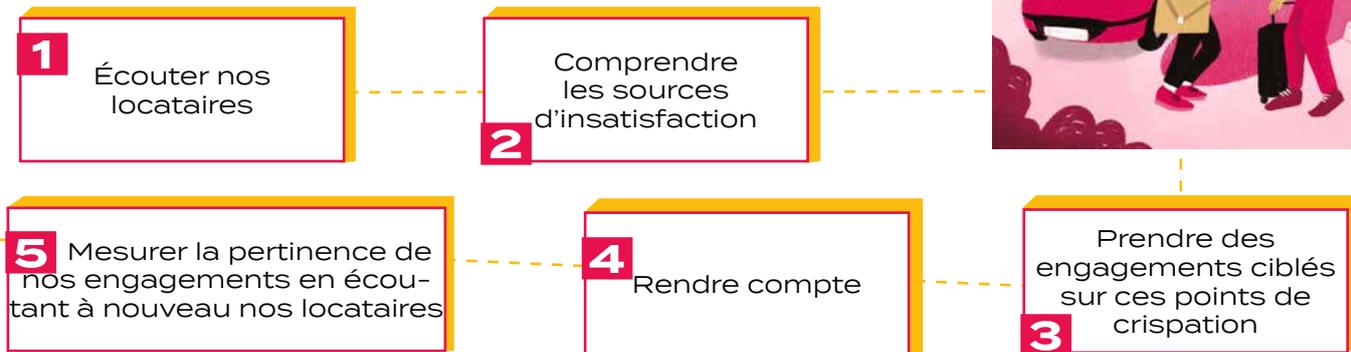
# Garantir une expérience client de qualité

## Démarche qualité de service, où en sommes-nous ?

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 de Service**.

# DÉMARCHE QUALITÉ SERVICE

 En quoi cela consiste concrètement 



## Nos 6 engagements clés :

Au cours de l'année 2023, un recentrage de la Démarche Qualité s'est opéré autour des engagements du Socle Commun ALI de la Qualité de Service aux locataires à savoir :

 Faciliter la mobilité professionnelle au sein du parc ALI,

Prévention des impayés



Propreté du logement et contrôle des équipements à l'entrée dans les lieux,

Faire face aux situations de handicap ou de mobilité réduite.



Traitement des demandes administratives et techniques en cours de bail,



Nouveaux services numériques,



Pour répondre aux plus fortes insatisfactions des locataires, 3 engagements clés ont été poursuivis :

- Suivi terrain des réclamations écrites,
- Propreté des parties communes,
- Evaluation des prestataires et demande d'intervention technique.

## La parole à Céline Lachize, Responsable pôle qualité et satisfaction clients

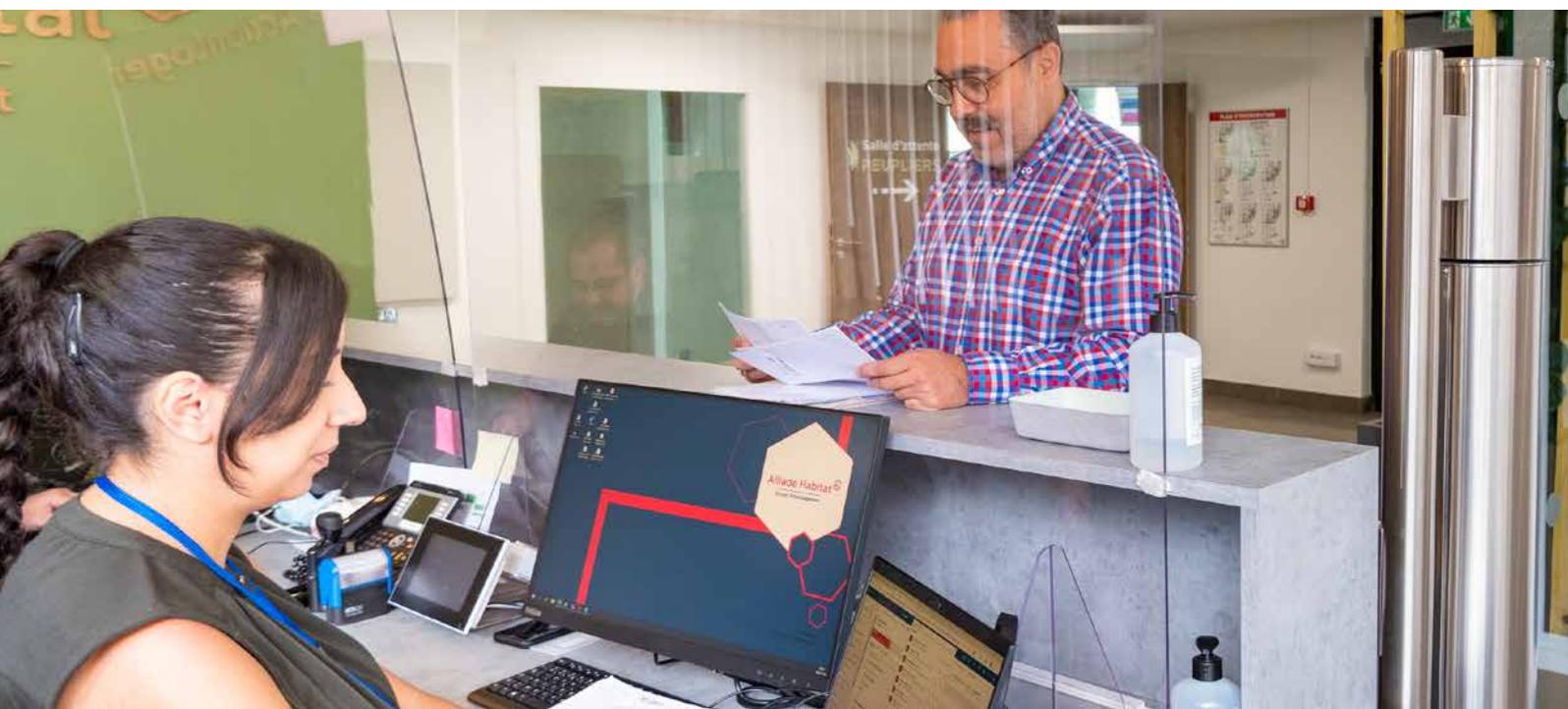


Nous poursuivons le déploiement de nos 6 engagements clés avec l'objectif de remplir les critères attendus par le référentiel Livia. Quelques exemples d'actions concrètes :

- Mise en œuvre, suivi et contrôle des EDS ALI. Réalisation de l'audit croisé ALI attendu dans le Scole Commun sur 3 EDS et les enquêtes de satisfaction : plusieurs bonnes pratiques ont été relevées et quelques points d'amélioration ont été identifiés et seront travaillés sur 2024.
- Définir un standard à la relocation Alliade Habitat / Renforcer le contrôle des entreprises et mettre en place l'évaluation des fournisseurs / optimiser le traitement des demandes d'adaptation).
- Traçabilité et suivi de l'ensemble des réclamations écrites reçues par Alliade Habitat avec la mise en place d'un suivi renforcé afin de s'assurer du bon traitement de la réclamation et de la réponse apportée au client.
- Tout un travail sur le re-paramétrage de la GDC (Gestion des affaires) dans IKOS afin de faciliter et fluidifier le traitement de la sollicitation client. Ce projet va prochainement voir le jour (MARS ou AVRIL).

### OBJECTIF 2024 :

Formaliser la Politique Qualité Alliade Habitat à destination de nos clients locataires à partir des EDS déjà travaillés et des insatisfactions et attentes des locataires issus des dernières mesures de satisfaction.



## Côté enquêtes, que pensent nos locataires ?

### LES NOUVEAUX ENTRANTS 2023



Caractéristiques générales du logement

91% de satisfaits

Processus de signature du bail, d'état des lieux et entrée dans le logement

85% de satisfaits



Etat du logement et des équipements lors de l'entrée dans les lieux

59% de satisfaits

Propreté du logement à l'entrée dans les lieux

66% de satisfaits

Cette enquête, issue du Socle Commun d'Action Logement Immobilier sur la Qualité de Service aux Locataires, a été lancée fin 2021. La campagne 2022 était la 1ère année complète. L'objectif est de mesurer la satisfaction des locataires qui rentrent dans un nouveau logement (ancien ou neuf) quelques mois après leur entrée dans les lieux. Les questions portent sur le parcours locataire de la signature du bail à l'entrée des lieux d'entrée.

### Nos actions correctives :

- Les engagements pris dans le cadre de notre engagement qualité « Standard à la relocation et entrée dans le logement » vont répondre aux insatisfactions sur l'état du logement et des équipements.
- Pour la propreté du logement, un nouveau marché « Nettoyage des appartements à la relocation » a été mis en place en 2023.
- Le projet de « refonte » de notre Centre de Relation Clients lancé fin 2022 et qui se poursuit sur 2023 a pour enjeu majeur de répondre à l'insatisfaction sur notre joignabilité.

### ENSEIGNEMENTS

Nous retenons :  
**la qualité de nos logements**

Nous mettons notre énergie sur :  
**la relation clients**

### LES LOCATAIRES EN PLACE



Qualité de vie dans le quartier

75% de satisfaits

Logement

78% de satisfaits

Information & communication

75% de satisfaits



Réponse apportée et traitement des demandes de changement de logement

39% de satisfaits

Réponse apportée et traitement des demandes techniques dans le logement

34% de satisfaits

Echange par extranet client

57% de satisfaits

Par mail / courriel

58% de satisfaits

Intervention du bailleur en cas de panne dans les parties communes

60% de satisfaits

### Nos actions correctives :

- Les engagements pris dans le cadre de notre engagement qualité sur les mutations devront répondre aux insatisfactions liées aux demandes de changement de logement.
- La nouvelle procédure sur la Gestion des Troubles de voisinage (en cours de finalisation) doit améliorer le traitement de ces demandes.
- La refonte de la GDC sur 2023 et le projet sur « l'évaluation et le suivi des prestations de nos fournisseurs ont pour enjeu le traitement de l'insatisfaction de nos locataires sur les réponses apportées et le traitement des demandes d'intervention techniques.

## La tranquillité, l'affaire de tous

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



### Nos fiertés

Un service homogène sur tous nos territoires avec le déploiement du métier d'expert prévention sécurité sur les territoires ligériens et altiligériens.

### Nos axes de progrès

Notre projet de mise en place d'un observatoire des incivilités pour tracer et rendre compte de nos actions vis-à-vis de nos partenaires, élus notamment, peine à se mettre en place avec la récente fusion... mais les équipes sont déterminées, c'est un projet 2023-2024 !

## Le mieux vivre ensemble, pas seulement une base line !

Nos chargés de développement social urbain, nos experts en 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\*.

### • Leurs enjeux :

**Sensibiliser** aux éco gestes et à l'entretien du logement

Contribuer à la **tranquillité résidentielle**

Accompagner les opérations de **requalification urbaine**

Associer les habitants à la **transition écologique**

Agir pour la **cohésion sociale**

Promouvoir **l'insertion** sociale et économique des jeunes

Développer **les opportunités d'emploi** et d'accès aux services de proximité

### • Leur objectif (et pas des moindres !)

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



**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.

### Quelques chiffres en 2023 :

**2 130 000 €** environ d'abattement TFPB collectés et réinvestis dans des projets de GSUP et de développement local.

**12 jardins partagés**

**7 TRIBOX** dont 6 faisant l'objet de démarche d'insertion professionnelle.

**Plus de 100 événements**

& temps forts organisés.

**19** collectifs d'habitants accompagnés (dont 7 amicales de locataires et 7 groupes de jardiniers).

**82 chantiers jeunes** déployés.

**49** structures conventionnées dans le cadre d'une mise à disposition de locaux.

### **GARANTIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ**



#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Avoir un taux de satisfaction clients de plus de 80% sur l'ensemble de nos territoires
- Évaluer et garantir la qualité de service de nos prestataires



# CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES



Comment les bailleurs sociaux peuvent-ils renforcer l'attractivité des territoires ?  
 Un logement abordable, proche des bassins d'emploi et répondant aux défis d'avenir tels que la maîtrise 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.



**INDICATEURS ÉVALUÉS DANS LE CADRE DE LA DPEF :**

● **Occupation des logements (taux de vacance ordinaire)**

NC 7,09%\* 3,74% 3,19%

20	20	20	20
20	21	22	23

*\*ce taux concerne le taux d'évolution de la vacance ordinaire entre 2020 et 2021*

OBJECTIF 2024 :

Atteindre un taux de vacance ordinaire des logements commercialisables de 2%

● **Logement des salariés (taux de salariés logés)**

50,69% 53,85% 60% 58,39%

20	20	20	20
20	21	22	23

OBJECTIF 2024 :

Loger 51% de salariés

● **Insertion professionnelle (% de marchés notifiés ayant fait l'objet d'une clause d'insertion)**

NC 2,77% 30,5% 36,5%

20	20	20	20
20	21	22	23

OBJECTIF 2024 :

Atteindre 40% de marchés ayant fait l'objet d'une clause d'insertion

● **Cohésion sociale (nombre de projets d'insertion menés en QPV)**

CHANTIERS JEUNES	22	48	61	82																
RECRUTEMENT EN CO-FINANCEMENT	/	4	8	6																
PRESTATION DE SERVICE GSUP EN INSERTION	5	7	7	10																
	<table border="1"><tr><td>20</td><td>20</td></tr><tr><td>20</td><td>20</td></tr></table>	20	20	20	20	<table border="1"><tr><td>20</td><td>20</td></tr><tr><td>21</td><td>21</td></tr></table>	20	20	21	21	<table border="1"><tr><td>20</td><td>20</td></tr><tr><td>22</td><td>22</td></tr></table>	20	20	22	22	<table border="1"><tr><td>20</td><td>20</td></tr><tr><td>23</td><td>23</td></tr></table>	20	20	23	23
20	20																			
20	20																			
20	20																			
21	21																			
20	20																			
22	22																			
20	20																			
23	23																			

OBJECTIF 2024 :

Maintenir le même nombre de prestations qu'en 2023 soit : 82 chantiers jeunes, 6 recrutements en co-financement et 10 prestations de service GSUP en insertion

## Être reconnu comme l'acteur de référence du lien emploi-logement

### Être filiale d'Action Logement, qu'est-ce que cela signifie ?

#### Commençons par le commencement

En 2017, le groupe Action Logement est né de la fusion de tous les organismes collecteurs de ce que l'on a longtemps appelé le « 1 % logement ». **Sa vocation est de faciliter l'emploi en facilitant l'accès au logement.**

Sa première mission est **d'accompagner le salarié tout au long de son parcours résidentiel, de l'accès au logement locatif, jusqu'à l'accession à la propriété.** Action Logement récolte ainsi la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) et la redistribue aux salariés via des aides financières liées au logement (prêt, subventions...). Cette cotisation est obligatoire pour toutes les entreprises de 50 salariés et plus. Mais l'ensemble des aides sont destinées aux salariés de toutes les entreprises privées de plus de 10 salariés.

La seconde mission d'Action Logement est de **financer des logements sociaux et intermédiaires (loyers plafonnés), prioritairement dans des zones tendues ou à proximité des bassins d'emploi,** comme ceux d'Alliade Habitat. En contrepartie, Action Logement peut proposer des candidats salariés à Alliade Habitat qui a pour objectif de loger 50% de salariés, ensuite c'est Alliade Habitat qui attribue et gère les logements.

Être reconnu comme l'acteur de référence facilitant le lien emploi-logement



## Faciliter l'accès à l'emploi en rapprochant le logement des zones d'activité

### Témoignage de Jérôme Demonte, directeur du développement immobilier



Chaque opportunité de développement est analysée dans un Comité d'Engagement.

La proximité et l'accessibilité aux bassins d'emploi est une condition sine qua non pour valider un projet. Cette volonté de rapprocher nos clients (acquéreurs ou locataires) de leur lieu de travail justifie notre filiation avec Action Logement, mais est aussi un moyen d'exercer notre responsabilité environnementale.

#### Illustrations :

- **L'opération « Hill Parc »** : située à Evian (74), c'est une opération d'envergure, développée avec le promoteur SAGEC. Elle compte 168 logements dont 41 logements locatifs sociaux (PLUS, PLAI et PLS) développés par Alliade Habitat en maîtrise d'ouvrage directe.

Le territoire de la Haute-Savoie et particulièrement les zones frontalières avec la Suisse sont des zones où la pression sur l'offre de logement est très forte. Les salariés

« en euros » rencontrent de grandes difficultés pour se loger, nombreux travaillant dans le secteur du tourisme.

- **L'opération « Cœur de Mure »** : elle est composée de 16 logements, 12 en accession sociale (PSLA) et 4 en locatif social (PLUS et PLAI).

Ce programme est situé en plein centre-ville de Saint-Laurent-de-Mûre (69), ville de la Communauté de Communes de l'Est Lyonnais (CCEL). La CCEL présente sur son territoire de nombreuses entreprises, notamment à proximité de l'aéroport Saint-Exupéry qui fait travailler plus de 5500 salariés.



# Agir sur tous les leviers favorisant l'insertion professionnelle

## 1<sup>er</sup> levier : les Achats

- 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)



### 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)

### MARCHÉ D'INSERTION

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

Pour mettre en œuvre ces outils ayant vocation à favoriser l'insertion dans nos marchés, 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.

En 2023, nous avons poursuivi la dynamique de mise en place des clauses sociales dites volontaires, à partir d'un certain montant de marché :

- 215.000 euros pour les fournitures services et la maîtrise d'œuvre
- 100.000 euros par lot pour les travaux

**Notre ambition** : être un acteur de l'insertion professionnelle sur l'ensemble de nos territoires en travaillant avec des structures locales. Nous avons encore déployé des conventions sur de nouveaux territoires de la région AURA en 2023 pour travailler en étroite collaboration avec les facilitateurs locaux !

**Leur rôle** : servir d'intermédiaire entre les donneurs d'ordre, les titulaires de marchés, les personnes éloignées de l'emploi, le service public de l'emploi et les acteurs de l'insertion par l'activité économique. Ils appuient le commanditaire à bien définir la clause sociale qu'il souhaite insérer dans son marché puis à suivre son exécution.

Notre progression est constante depuis 2 ans pour enregistrer en 2023 **77 550 heures d'insertion** (2022 : 63 432 h / 2021 : 52 626 h). Aussi, plus de 70 000 nouvelles heures pour les marchés notifiés en 2023 pourront être bonifiées en 2024 et 2026

## Nos fiertés

- Diversifier les achats insertion
- Outre les marchés de construction/démolition/réhabilitation qui se révèlent être un support important d'insertion, d'autres segments d'achats peuvent être intégrés dans le cadre des marchés. Par exemple le marché de maintenance préventive et curative des équipements ou les marchés de Maîtrise d'Œuvre intégrant des prestations intellectuelles.

## 2<sup>ème</sup> levier : Le dispositif national « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée »

### • TZCLD et Alliade Habitat, on vous explique :

Territoire Zéro Chômeur de longue durée est **une expérimentation nationale débutée** en 2016 par ATD Quart Monde ayant pour but de sortir du chômage de longue durée sur un territoire ciblé, des personnes privées d'emploi et volontaires pour travailler.

L'objectif est de recenser les besoins non pourvus sur le territoire, les compétences des habitants et aboutir à la création d'entreprises à but d'emploi pour salarier les personnes en CDI. **L'enjeu est de produire des biens et des services pour et par le territoire.**

En soutenant TZCLD, Alliade Habitat accompagne l'identification des besoins en vue de la création de nouveaux services qui pourraient s'inscrire durablement sur les territoires : livraison à domicile, petit bricolage ou encore information et sensibilisation des publics à la lutte contre les punaises de lit.



Où ça se passe ?

Les projets sont en phase de dépôt de candidature ou agréés sur les communes de Lyon 8, Saint-Fons, Vénissieux, Villeurbanne, Grigny, Givors et Saint-Étienne.

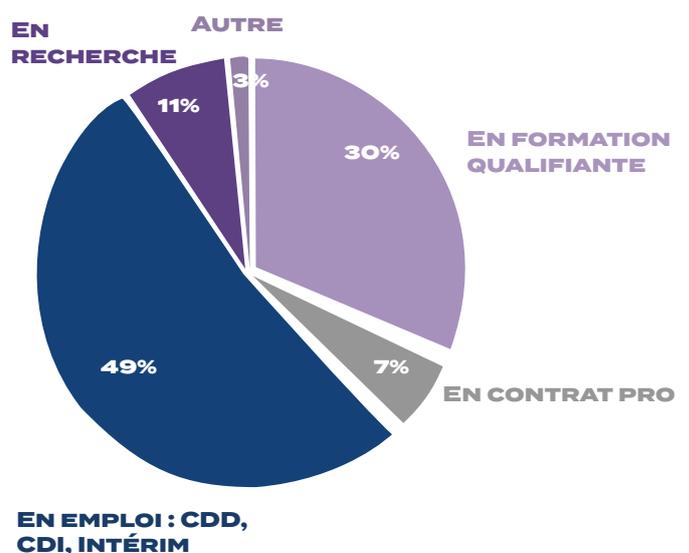
## 3<sup>ème</sup> levier : L'innovation

### • Le projet BATIR\*, un bilan intermédiaire positif !

Objectifs : Pré qualifier aux métiers du bâtiment 120 Bénéficiaires de la Protection Internationale sur 3 ans grâce à une approche multidimensionnelle qui permet de lever l'ensemble des freins rencontrés par les réfugiés lors de leur intégration (langue, logement, santé...). Au final, ce sont :



■ Statut des stagiaires après BATIR sur les 60 premiers stagiaires accompagnés :



### Notre engagement pour la réussite du Projet BATIR :

- 7 stagiaires logés
- 5 logements mis à disposition
- 150K€ pour financer l'accompagnement et l'intermédiation locative



BATIR\* : Projet porté par Les Clés de l'Atelier, en partenariat avec Action Logement, Alliade Habitat, Soli'AL et Entre Deux Toits sur le volet logement.

Découvrez le témoignage des stagiaires en scannant ce QR Code !



• **Les Geeks du bâtiment une école originale en pied d'immeuble !**

Le saviez-vous ? Plus de 30% des 15-29 ans vivant dans les Quartiers Prioritaires de la Ville sont au chômage, faute de qualification.

Comment associer ce public aux grands chantiers nationaux de rénovation urbaine et énergétique ? À Vénissieux, les Clés de l'Atelier, l'association Impala Avenir Développement et Alliade Habitat ont trouvé la solution en construisant ensemble l'École des Geeks du Bâtiment.

La particularité de cette école réside dans son implantation : **en plein cœur des Minguettes-Clochettes, Quartier Prioritaire de la Ville de Vénissieux, elle prend place au sein d'un local situé en pied d'immeuble, mis à disposition par Alliade Habitat.**

**Résultat** : les jeunes de ce quartier sensible bénéficient d'une formation aux bases du second œuvre (plomberie, électricité, entretien du bâtiment...), à proximité immédiate de leur logement.

En plus d'un apprentissage de 12 semaines, ce programme leur ouvre les portes de l'emploi auprès des entreprises du BTP partenaires du projet. Un dispositif gagnant pour tous !

Janvier 24 : le dispositif fête ses 2 ans ! Bilan et retour d'expérience aux côtés des partenaires.



Découvrez les coulisses des Geeks en scannant ce QR Code !

**4<sup>ème</sup> levier : L'engagement volontaire des équipes**

Notre service innovation noue des partenariats visant à soutenir l'innovation et l'entreprenariat au service de nos territoires.

• **Encourager les projets à impact social et/ou environnemental sur la Métropole de Lyon à travers le mécénat de compétences** : Alliade Habitat compte parmi les fondateurs de la Fondation Émergences depuis 2021.



**Notre action en 2023**

6 collaborateurs engagés    40 heures de bénévolat    2 parrainages

• **Soutien à l'entrepreneuriat innovant auprès du Village by CA Loire Haute Loire** : Nous accompagnons la sélection de projets pour entrer dans l'accélérateur du Village by CA et créons des synergies avec les start-up du réseau.



• **Encourager les coopérations entre acteurs publics, privés et de l'ESS afin de développer des projets durables sur le territoire lyonnais** : Alliade Habitat rejoint le Conseil d'Administration du Centsept en 2022 et le Bureau en 2023 pour participer à la sélection des projets du Programme Coopération et les accompagner.

**Le Centsept**  
4 632 abonnés  
8 mois • [+ Suivre](#)

Assemblée Générale **Le Centsept**

Le 19 juin s'est tenue l'Assemblée Générale du Centsept portée par **Simon Mirouze** et **Thomas Fontaine**, co-présidents du Centsept. Cette 7e AG était l'occasion de mettre l'accent sur la redynamisation de notre gouvernance et de favoriser :

- Un fonctionnement démocratique
- Une meilleure visibilité sur l'avenir des projets
- Le développement et la pérennisation du Centsept

En juillet, notre bureau se lance sur un très beau chantier : le changement de statuts pour adapter notre gouvernance aux enjeux actuels de la structure c'est-à-dire :

- 👉 Impliquer les salariés, les acteurs et les citoyens dans notre gouvernance
- 👉 Mieux définir le socle des membres pour mieux développer la communauté du Centsept

Un grand merci aux nouveaux membres du bureau : **Clémence Garcia**, **Aura Hernandez**, **Ingrid Mialon** et **Béregère BOUVIER** et à celles et ceux qui poursuivent leur engagement à nos côtés **Elise Cabrol**, **Christelle Charles**, **Fabien Besson**.

Nous tenons également à remercier les administrateur-rices, et l'équipe du Centsept **Damien Chénel**, **Armand Rosenberg**, **Raphael GAS**, **Eric VAN TROYS**, **Véronique Rizzi**, **FREDERIC MOIROUX**.

Une attention particulière pour **Philippe Garcin**, co-fondateur du Centsept qui quitte la gouvernance mais qui continuera à contribuer à nos actions en tant que membre de l'équipe.

Retrouvez l'intégralité de nos actions de 2022 dans notre RA : <https://bit.ly/3NI8aka>



On en parle sur nos réseaux !



**Clémence Garcia** • 1er  
Directrice Stratégie, RSE et Communication chez Alliade Habitat  
8 mois • [+](#)

Très fière d'intégrer le bureau du **Le Centsept** pour inventer un nouveau modèle de gouvernance encourageant l'**#innovationsociale** et la **#coopération** sur notre territoire !

Les frontières sont poreuses entre l'intérieur et l'extérieur d'une association, surtout avec un réseau étendu de partenariats impliquant des types variés de participation à la décision. Quelle organisation des pouvoirs ? Quelle place donner à chacune des parties prenantes : élus, bénévoles, salariés, usagers et bénéficiaires, partenaires financiers ? Faut-il inventer de nouveaux modes de concertation ?

Merci 🙏 à **Simon Mirouze**, **Thomas Fontaine**, co-présidents du Centsept, à **David Rincón**, Directeur, à l'ensemble des membres du bureau, des administrateurs et des équipes pour leur confiance !

Très heureuse de rejoindre cette aventure humaine ! 😊

**Aura Hernandez**, **Ingrid Mialon**, **Béregère BOUVIER**, **Elise Cabrol**, **Christelle Charles**, **Fabien Besson**, **Damien Chénel**, **Armand Rosenberg**, **Raphael GAS**, **Eric VAN TROYS**, **Véronique Rizzi**, **FREDERIC MOIROUX** **Etienne Vandembroucke**, **Fabienne Delahaye**

Vous ne connaissez pas encore le Centsept ?  
Le rapport d'activité c'est 📄

## ÊTRE RECONNU COMME L'ACTEUR DE RÉFÉRENCE DU LIEN EMPLOI-LOGEMENT



### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Loger 50% de salariés d'entreprise
- Augmenter la part de marché notifiée ayant une clause d'insertion (sup. à 40k€ pour les marchés fournitures et services, et sup. à 100k€ pour les marchés travaux)
- Renforcer notre offre spécifique à destination des publics salariés

# Garantir l'attractivité de notre patrimoine

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

Comprendre : pourquoi réhabiliter ?

**1** Réduire l'impact carbone de nos bâtiments existants

**2** Lutter contre la précarité énergétique de nos locataires, familles, salariés, seniors à revenus modestes voir très modestes

**3** Assurer le maintien à domicile de nos locataires seniors

■ Et répondre ainsi aux obligations de la Loi Climat.



### LA LOI CLIMAT, EN SYNTHÈSE !

La Loi Climat fait obligation aux bailleurs de remettre à niveau le parc de logements.

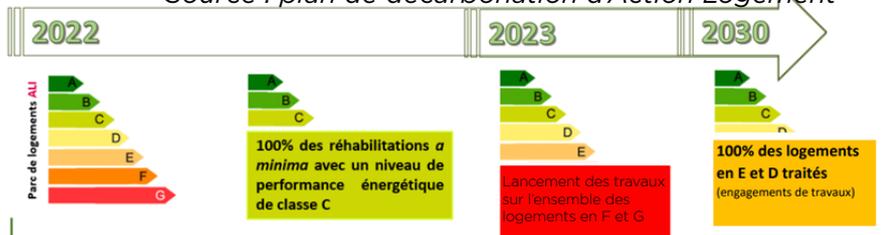
Les étiquettes E, F, G devront être éradiquées en 2034, par palier : au 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour les étiquettes G, en 2028 pour les étiquettes F et en 2034 pour les étiquettes E, sans quoi les logements ne pourront plus être mis en location.

• **Une planification accélérée, voulue par Action Logement :**

Action Logement a mis en place un plan d'intervention, en avance de phase sur ces échéances :

#### LE CALENDRIER D'INTERVENTION

Source : plan de décarbonation d'Action Logement



Source : plan de décarbonation d'Action Logement

#### Bilan

**2023**

75.67 M€ ont été investis dans le cadre du programme de réhabilitation engagé en 2023 sur 22 résidences représentant 1 587 logements.

1465 logements devraient voir leur étiquettes évoluer à l'issue de travaux lancés en 2023, pour atteindre à minima l'étiquette C.

692 logements devraient bénéficier d'une labellisation BBC Rénovation».

**2024**

Dans le cadre du plan de décarbonation et sur la base de l'état des lieux des étiquettes DPE de l'ensemble du patrimoine, un marché cadre permettant le traitement de **540 logements** en étiquette F et G (passoires thermiques) sera mis en œuvre en octobre 2024. En parallèle, **22 opérations de réhabilitations d'ensemble, représentant 1 477 logements**, feront l'objet d'un lancement de travaux. **La totalité des logements** verront leur étiquette DPE évoluer à l'issue des travaux pour atteindre à minima l'étiquette C. 527 logements bénéficieront d'une labellisation BBC Rénovation.

L'investissement correspondant à l'ensemble du programme de réhabilitation représente **un montant total de 75 M€**



## Concrétiser



### • Réhabilitation de la résidence CHARLIEU I-II-III à Charlieu dans la Loire : passage de E à C

**Programme** : Thermie : isolation par l'extérieur, isolation des sous-faces en RDC, remplacement des menuiseries extérieures et occultations, remplacement des portes palières, mise en place d'une VMC hygroréglable  
Remplacement des chaudières (solution PAC à l'étude)

**Logements** : Mise en sécurité électrique des logements - Réfection des salles de bain et remplacement de l'ensemble des appareils sanitaires



### • Réhabilitation de la résidence CACHIN à Vaulx en Velin Passage de E à C

**Programme** : Thermie : Isolation façade, remplacement menuiseries extérieures, VMC Hydro A, robinets thermostatiques, portes palières.

**Logements** : réfection pièces humides, mise en sécurité électrique, remplacement des colonnes EU/EV/EP, remplacement des chaudières.

**Parties communes** : remplacement des portes de caves.

## Nos axes de progrès

- Nous sommes conscients des échéances ambitieuses inscrites dans le Plan de Décarbonation d'Action Logement. Pour y parvenir nous devons anticiper les études sur les résidences inscrites dans notre plan stratégique 2024 à 2030.



### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

Lancement des travaux sur l'ensemble des étiquettes F et G (hors patrimoine en diffus ou présentant des caractéristiques architecturales complexes) avant la fin 2023 - anticipation de 2 ans de la réglementation RE2020.

## Où en sommes-nous des DPE ?

La loi climat et résilience du 1<sup>er</sup> juillet a rendu le Diagnostic de Performance opposable et fixe les conditions de location de certains logements avec l'introduction dans le décret relatif aux caractéristiques de performance du logement décent d'un critère de performance énergétique minimal chiffré et exprimé en énergie finale à partir du 1 janvier 2023  
Les évolutions réglementaires portent sur trois thématiques :

1. La méthode de calcul utilisée permettant l'établissement du DPE
2. La maquette du DPE
3. Les valeurs de seuils permettant de définir les classes de DPE

De ce fait la durée de validité des DPE a été modifiée

Les DPE réalisés avant le 31/12/2017 la date de validité a été ramenée au 31/12/2022.

Les DPE réalisés avant entre le 1/01/2018 et le 1/07/2021 ramenée au 21/12/2024.

Alliade HABITAT a donc lancé un marché avec l'ambition d'avoir réalisé l'ensemble des DPE logement dans les délais fixés par la loi.

Au 31 décembre 2023 **25876 DPE** ont déjà été lancés ce qui représente **44,9, % du patrimoine** avec un objectif d'avoir réalisé 100% des nouveaux DPE au 31/12/2024

## **Favoriser le développement des territoires à travers les leviers de notre politique de renouvellement urbain**

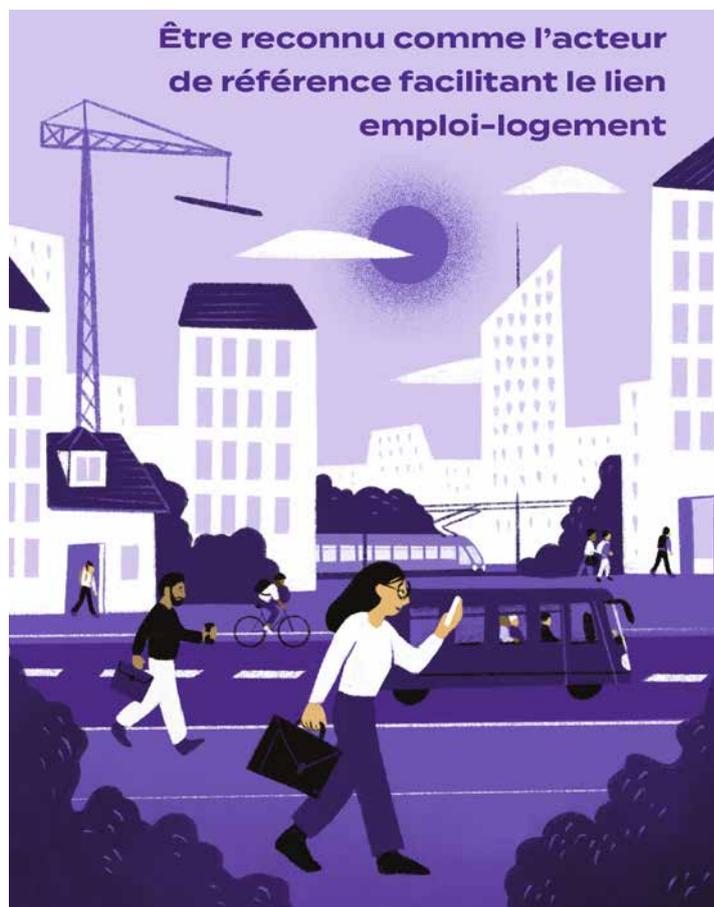
### **Les leviers de notre politique de renouvellement urbain :**

- 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

### **Les restructurations lourdes, quels enjeux ?**

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 QPV 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 la résidence Dussurgey à Saint-Fons

Comprendre : lancement d'une démarche de conception réalisation pour la restructuration complète de la résidence intégrant une démolition de 57 logements, 2 tranches de réhabilitation portant sur 370 logements et une résidentialisation d'ensemble.



### Nos fiertés

- Engagement d'un marché global de performance pour l'opération ambitieuse de réhabilitation/résidentialisation de notre résidence Dussurgey à St Fons :

370 logements avec de multiples enjeux liés à notre volonté de mettre en valeur ce patrimoine situé en entrée de ville, de traiter qualitativement les espaces extérieurs, d'obtenir le label BBC rénovation, de réaliser une opération de réhabilitation à faible impact carbone, d'intégrer les partenaires et les habitants dans la mise en œuvre du projet.

# 370 LOGEMENTS

## La remise en état des copropriétés dégradées au centre des projets urbains

### L'entretien



Avec Valérie Leroy Rénac,  
Chargée de missions -  
Renouvellement Urbain et  
partenariats | Alliade Habitat

#### • Quels sont les enjeux d'intervention sur les copropriétés dégradées ?

Certaines copropriétés, fragilisées par des problèmes financiers ou techniques, rencontrent des difficultés pour maintenir leurs immeubles en bon état. Lorsque ces situations dégénèrent, les problèmes peuvent menacer la santé et la sécurité des occupants. Offrir à chacun un logement digne et confortable, dans un quartier agréable, est l'enjeu majeur. Cette ambition doit répondre à l'urgence écologique et sociale qui s'exprime douloureusement aujourd'hui, depuis les hausses des prix de l'énergie jusqu'aux drames récents qui ont bouleversé certaines communes. Le but ultime n'est pas uniquement de restaurer un bâti détérioré, c'est surtout d'améliorer les conditions et le cadre de vie des habitants de ces immeubles, de ces ensembles, de ces quartiers.

Selon les estimations\* de l'ANAH, 100 000 copropriétés totalisant 1,1 million de logements, soit 15% du parc en copropriétés, sont en difficulté. (\*2018).

**« Le but ultime n'est pas uniquement de restaurer un bâti détérioré, c'est surtout d'améliorer les conditions et le cadre de vie des habitants de ces immeubles, de ces ensembles, de ces quartiers »**

#### • Comment les acteurs s'en saisissent ?

Ces copropriétés sont devenues un enjeu fort des politiques publiques d'intervention dans le parc privé. Afin d'engager un processus de redressement de ces ensembles immobiliers, les collectivités font appel aux organismes Hlm qui peuvent mobiliser des compétences pluridisciplinaires adaptées, tant sociales et techniques que financières.

#### • Et Action Logement ?

Le 25 avril 2019, Action Logement a signé avec l'État la convention d'application du Plan d'Investissement Volontaire de 9 milliards d'euros pour faciliter l'accès au logement des salariés, favoriser leur mobilité et ainsi agir au profit de l'accès à l'emploi. Ce plan d'une ampleur inédite est une réponse forte aux questions concrètes de pouvoir d'achat, tout particulièrement des salariés aux revenus modestes. Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont décidé de mobiliser 145 M€ afin de permettre la réhabilitation des copropriétés dégradées et très dégradées (axe 7 du PIV) en s'inscrivant dans le plan Initiative Copropriétés porté par le gouvernement. Action Logement participe ainsi aux projets conduits par les collectivités locales, dans des interventions directes permettant la remise à niveau de logements au profit des salariés du secteur privé.

#### • Quelles ont été les actions d'Alliade Habitat en 2023 ?

De façon générale, nous avons plusieurs modes opératoires :

- L'acquisition de lots et leurs conservation de façon durable
- L'acquisition de lots dans l'objectif d'une revente à plus ou moins long terme
- La participation d'Alliade Habitat dans la gestion de la copropriété dans l'objectif d'en améliorer sa situation financière et son attractivité en participant aux décisions des Assemblées Générales.

En 2023 nous avons commencé les acquisitions sur une nouvelle copropriété en centre ancien d'Annonay ainsi que sur la copropriété en Plan de Sauvegarde, et nous avons continué nos acquisitions sur la copropriété des Plantées à Meyzieu.

Annonay : 7 copropriétés dégradées dont 1 en Plan de Sauvegarde :

- Centre ancien d'Annonay : 3 nouveaux lots en compromis en 2023.

- Plan de Sauvegarde copropriété de Beauregard 2 premiers lots en compromis en 2023

Meyzieu : objectif de 20 Acquisition Amélioration (AA) sur les Plantées avec 7 lots déjà acquis dont la dernière acquisition date du 24 10 2023

En 2023, nous n'avons pas encore enclenché les acquisitions à Villefranche-sur-Saône (5 AA prévus).

# Garantir les équilibres économiques de l'entreprise à long terme

Des perspectives qui restent incertaines pour les acteurs du logement social

## L'entretien



Avec Nadège Gérard,  
Directrice Financière | Alliade Habitat

### • Quelles ont été les marqueurs économiques de cette années 2023 ?

Le gel du livret A à 3% provoque une augmentation qui a un impact fort sur nos équilibres financiers, mais le gel permet d'avoir de la visibilité sur un peu plus d'an, sachant qu'il est prévu jusqu'en février 2026.

Nous avons fait face à l'impact de l'inflation sur l'ensemble de nos coûts sur nos constructions et nos fonctionnements; l'impact de l'augmentation des taux bancaires sur la capacité à investir de nos potentiels acquéreurs et l'impact sur notre niveau de vente à l'unité sont palliés par la décision de réaliser des ventes en bloc. Nous nous sommes inscrits dans la convention quinquennale signée par Action Logement avec l'État: niveau de développement (AMI 30000) avec un niveau de réhabilitation ambitieux.

Un résultat qui reste positif mais qui est fortement impacté par l'augmentation des charges financières.

Pour autant Alliade Habitat a une situation financière qui permet encore d'investir.

**« La clé de la réussite pour les prochaines années va résider dans l'optimisation de nos coûts à tous les niveaux d'intervention et le bon équilibre entre développement et ambition de décarbonation. »**



## La vacance, sujet incontournable au cœur des enjeux financiers mais pas que...

### Comprendre :

Même lorsqu'elle est perçue comme faible, la vacance est suivie de très près par tous les bailleurs, au même titre que les impayés. La première raison tient aux pertes financières qu'elle représente. Elles se calculent en nombre de jours de loyers non facturés, ainsi qu'en termes de charges non récupérées, et correspondent à des pertes sèches, contrairement aux impayés. Seconde source de pertes pour les bailleurs, ces derniers offrent cependant des perspectives de recouvrement, même partiel.

La vacance constitue un indicateur central de gestion et de performance chez Alliade Habitat. Cet indicateur est suivi mensuellement au sein de la Direction des Territoires et est partagé en Comité de Direction ainsi qu'en CSE avec les représentants du personnel. Sa gestion passe par l'établissement d'objectifs partagés entre les différentes agences et toutes les directions d'Alliade Habitat.

### La parole à Samir Hassani, Responsable d'agence



La résorption de la vacance renvoie à la mission sociale du bailleur. Un logement vide est perçu comme un logement qui ne remplit pas sa mission. Et les actions à mettre en place pour résorber la vacance sont bien souvent globales: travail sur les mutations et le parcours résidentiel, sur l'attractivité du parc, la tranquillité, la commercialisation, la satisfaction de nos parties prenantes : élus, collectivités, représentants de locataires, etc... La conduite de ces actions est par ailleurs indissociable du travail partenarial mené avec les réservataires.



#### Les chiffres clés de la vacance ordinaire

**2021 : 7,09%**

**2022 : 3,74%**

**2023 : 3,19%**

## La vente, une activité clé pour sécuriser notre résultat comptable

La construction, la réhabilitation des logements et leur gestion sont les activités principales d'un bailleur social. Avec la conjoncture économique actuelle, les activités annexes, telles que la vente HLM et l'accession sociale sont devenues des activités stratégiques pour dégager une marge.

### Nos ambitions pour 2024 :

- Définir une stratégie de vente pluriannuelle ;
- Booster la vente HLM par la mise en place d'un pilotage du plan de vente construit sur des actions transverses au sein de l'entreprise ;
- Accompagner davantage le parcours résidentiel des locataires en travaillant la mutation pour vente : mise en place d'entretiens individualisés, recherche de biens susceptibles de correspondre à leurs attentes tant dans le locatif que dans le neuf.



### GARANTIR LES ÉQUILIBRES DE L'ENTREPRISE À LONG TERME

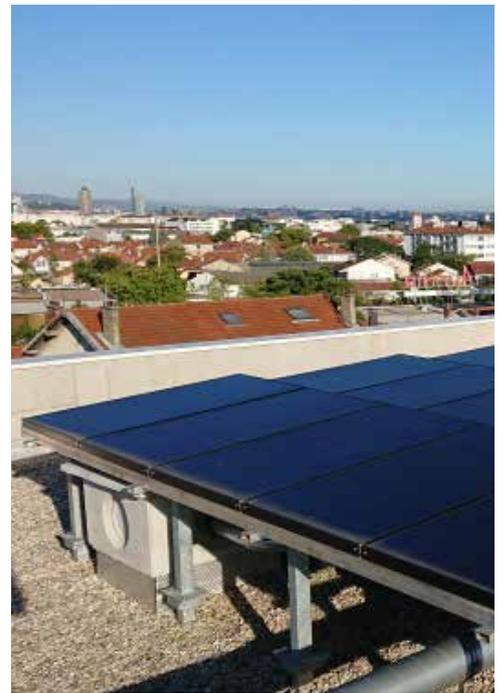
#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Mieux répartir nos financements (dettes / subventions / fonds propres) en fonction de l'attractivité (commercialisation, besoins du territoire, enjeux politiques) des opérations.
- Atteindre un taux de vacance sur les opérations neuves (moins de 3 ans) inférieur à 1 % et un taux de vacance global de moins de 6,5% à horizon 2026

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET LES ÉNERGIES



Les enjeux à 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 de répondre aux enjeux actuels tout en anticipant ces évolutions qui concernent de nombreux domaines, l'atténuation des impacts environnementaux et l'adaptation au changement climatique en font partie.



**INDICATEUR ÉVALUÉ DANS LE CADRE DE LA DPEF :**

**Performance environnementale du patrimoine (% des logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale)**

**NC 33,24% 43,55% 44,95%\*** OBJECTIF 2024 :



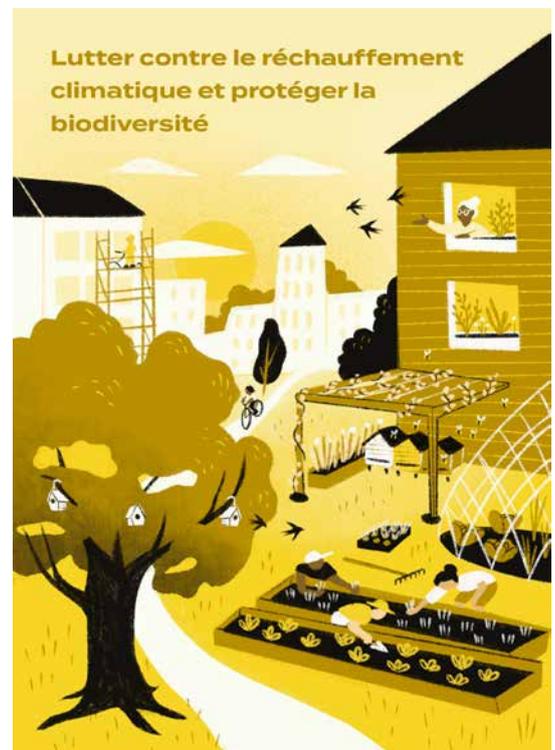
Poursuivre la mise en œuvre d'opération en avance de phase sur la réglementation RE 2020 avec l'éradication des passoires thermiques F et G sur l'ensemble du patrimoine et la réalisation de 50 % des opérations neuves au seuil 2026 de la réglementation.

**\* Ce taux inclut une opération de 214 logements (soit 25% des logements certifiés) qui n'a pas encore obtenu la certification finale, seul un certificat provisoire a été transmis. Nous sommes en attente du certificat définitif après avoir transmis l'ensemble des éléments à l'évaluateur.**

## Lutter contre le changement climatique et protéger la biodiversité

### Le point de départ : définir la stratégie Climat d'Alliade Habitat

En 2023 nous avons actualisé notre empreinte carbone sur les scopes 1 2 3 et défini un plan d'action qui sera déployé à compter de 2024. Voici quelques exemples de nos actions:



**AXES**

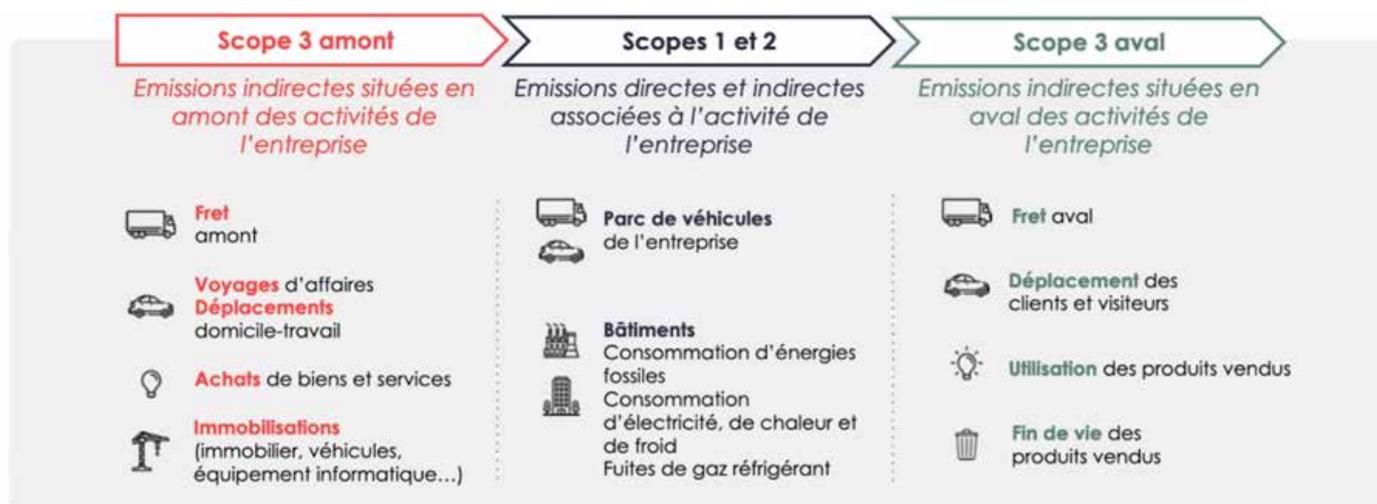
**ACTION**

**OBJECTIFS**

<p><b>USAGES :</b> Agir sur les usages de nos locataires pour économiser les ressources et prendre soin du vivant</p>	<p>Sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie dans les logements</p> <p>Vérifier ou instaurer les températures de consigne pour les résidences en chauffage collectif</p>	<p>Réduire la consommation d'énergie dans les logements (viser 5% d'économie d'énergie dans les ménages accompagnés, sur le chauffage, eau chaude et électricité spécifique) 1/3 du parc en QPV (env. 20k)</p> <p>Réduire la consommation d'énergie liée à l'eau chaude</p>
<p><b>CONCEPTION ET MATERIAUX :</b> Favoriser les matériaux stockeurs de carbone, leur réemploi et accompagner le développement des filières locales bas carbone et/ou en décarbonation</p>	<p>Matériaux biosourcés et stockage carbone</p> <p>Achats responsables</p>	<p>Augmenter la part de matériaux stockeurs de carbone dans la construction / Réduire l'empreinte carbone de la construction</p> <p>Favoriser les entreprises répondant à des critères carbone dans nos appels d'offre.</p>
<p><b>PATRIMOINE :</b> Eco-rénover notre parc</p>	<p>Poursuivre les opérations de rénovation énergétique engagées</p> <p>Remplacement des installations de chauffage</p>	<p>Réduire les émissions de gaz à effet de serre des résidences.</p> <p>Réduire les consommations d'énergie dans les résidences ; limiter l'impact carbone du chauffage.</p>
<p><b>ENERGIE :</b> Développer la chaleur renouvelable, locale en s'appuyant sur les réseaux de chaleur urbains, le solaire thermique et la géothermie</p>	<p>Favoriser le raccordement aux réseaux de chaleur existant lors des rénovations de résidences impliquant un changement du système de chauffage et lors des programmes neufs</p> <p>Énergies renouvelables</p>	<p>Limiter l'impact carbone du chauffage des résidences</p> <p>Augmenter la part d'ENIR dans les consommations d'énergie des résidences</p>
<p><b>TERRITOIRE :</b> Participer au développement d'un territoire perméable, végétal et vivant (désimperméabilisation des sols, végétalisation, travail sur les habitats)</p>	<p>Charte de l'Arbre</p> <p>Etude de biodiversité</p>	<p>Végétaliser notre parc</p> <p>Prendre en compte le vivant dès la conception</p>
<p><b>ENTREPRISE :</b> Agir sur la gestion de nos bâtiments d'entreprises. Nos déplacements et nos usages pour être une société exemplaire.</p>	<p>Améliorer la performance énergétique du parc de véhicules et des déplacements</p> <p>Formation à l'écoconduite</p>	<p>Réduire l'impact carbone des déplacements professionnels</p> <p>Réduire la consommation d'énergie des véhicules</p>

**Scope 1, 2, 3 : émissions directes et indirectes, c'est-à-dire ?**

Pour calculer l'empreinte carbone d'une organisation, il faut considérer l'ensemble de la chaîne de valeur pour comptabiliser chacun des « postes d'émissions ».



## Pourquoi mêler climat et biodiversité ?

Selon le 6<sup>ème</sup> rapport du GIEC publié en février 2022, le changement climatique a entraîné une perturbation généralisée des écosystèmes terrestres, d'eau douce et marins dans toutes les régions du monde. Pour la première fois, des extinctions d'espèces ont été attribuées au changement climatique. Or, selon les scientifiques, la sauvegarde des écosystèmes est par ailleurs fondamentale pour garantir leur rôle dans l'adaptation au changement climatique et son atténuation.

Dès le premier rapport commun du GIEC et de l'IPBESA, réunissant les experts intergouvernementaux du climat et de la biodiversité, publié en juin 2021, l'origine des crises climatiques et de la biodiversité provient d'une même cause : les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère produites par les activités humaines.

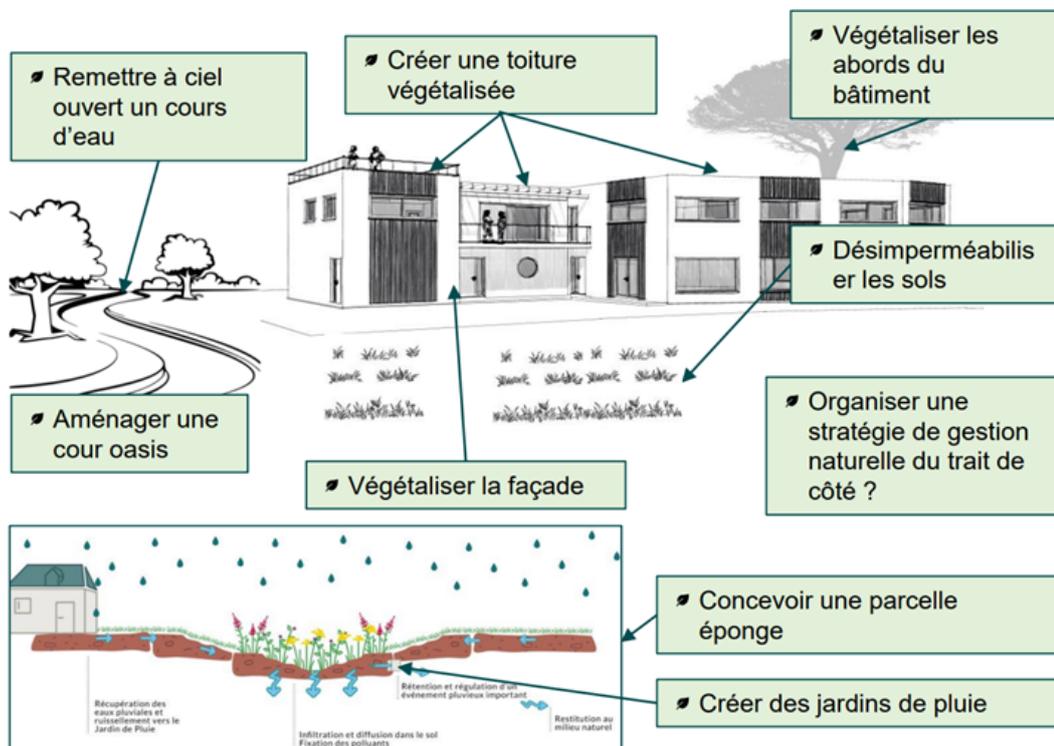
« Aucune des deux ne pourra être résolue avec succès si les deux ne sont pas abordées ensemble », affirme le panel d'experts.

En effet, le changement climatique entraîne une perte de biodiversité et la perte de biodiversité affecte le climat, car les organismes comme les arbres ou les océans absorbent une partie des émissions de gaz à effet de serre.



## Exemples de solutions d'adaptation fondées sur la nature

Source : Observatoire de l'Immobilier Durable



• **La ferme urbaine de la ZAC des Girondins : réintégrer la nature en ville !**

En partenariat avec L'ENSA Lyon, cette opération est l'objet d'une étude qui lie à la fois recherche architecturale et sociale.

À 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.



**126 logements** locatifs sociaux

**Stade de l'opération :** Le permis de construire à été déposé en 2023 et nous travaillons au modèle économique qui permettra la réalisation de la ferme urbaine en toiture.

**Nos fiertés**

• **Alliade Habitat s'est engagé, pour 2023, aux cotés de 150 entreprises du Bassin Lyonnais dans la Convention des Entreprises pour le Climat** pour identifier des synergies à déployer sur notre territoire contribuant à la neutralité carbone !



On en parle sur nos réseaux !



**Clémence Garcia** • 1er  
Directrice Stratégie, RSE et Communication chez Alliade Habitat  
• 3 mois

La transition écologique ne peut se faire sans l'engagement des entreprises et de leurs dirigeants.

Elodie Aucourt Pigneau, Directrice Générale d'Alliade Habitat et moi-même sommes fières d'intégrer la Convention des Entreprises pour le Climat du bassin lyonnais et alpins !

Pendant 1 an et aux côtés de 120 autres organisations de notre territoire, nous allons penser la transformation de notre entreprise grâce à :

- 🌍 Une meilleure compréhension des enjeux écologiques et leurs impacts sur le monde, sur le territoire et sur notre entreprise
- 🌱 La co-construction de nouveaux modèles économiques compatibles avec le vivant et les limites planétaires
- 👥 La force d'un collectif de dirigeants locaux engagés et déterminés

Et ce, afin de créer une vague de redirection écologique et de bascule sur notre territoire.

Notre programme débutait hier, avec le témoignages d'entreprises embarquées en 2022, Renault Trucks, GROUPE MAZAUD, SERFIM.

Nous avons hâte de vivre cette expérience que nombreux associent à un "choc, un bouleversement, une véritable prise de conscience".

Baptiste Reybier Eric Duverger Marianne Coudert Alexandra Mathiolon Caroline Ducharme Cecile Mazaud

Vous et 68 autres personnes 3 commentaires

- J'aime
- Commenter
- Republier
- Envoyer

## Mais comment mesurer notre impact sur la biodiversité ?

Question complexe ! Car il n'y a pas encore de **standard international de mesure** comme la tonne de CO2 pour les émissions de gaz à effet de serre et que les pressions sur la biodiversité peuvent être multiples pour une même activité !

**Des outils existent** néanmoins, notre ambition est d'identifier le plus pertinent pour notre activité afin de d'intégrer les enseignements dans notre feuille de route bas carbone.

Et en attendant, nous ambitionnons de **systematiser en amont de nos opérations (neuf et réhabilitation), les études d'impacts sur la biodiversité** comme celle lancée en amont d'un projet de construction de 28 logements locatifs au sein d'une opération d'ensemble à la Tour de Salvagny : le permis de construire est obtenu, nous avons fait le choix de différer le chantier le temps de réaliser un **diagnostic faune et flore par un écologue (Evinerude) sur une année complète (4 saisons) fin d'identifier les espèces qui y vivent et prévoir des mesures compensatoires adaptées.**

**La biodiversité, un sujet qui intéresse nos collaborateurs !**

Dans le cadre du projet d'entreprise, un groupe de travail a été lancé pour réfléchir à la mise en place d'un label Biodiversité sur le patrimoine d'Alliade Habitat.



## Contribuer à la neutralité carbone : la RE2020 fait foi dans le secteur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, mais de quoi s'agit-il ?

Alors que le bâtiment constitue l'un des principaux leviers pour permettre à la France d'atteindre son objectif de neutralité carbone à l'horizon 2050, la RE2020 repose sur trois axes principaux :

**1. Diminuer l'impact sur le climat des bâtiments neufs.** La RE2020 vise notamment à prendre en compte l'ensemble des émissions du bâtiment sur son cycle de vie. Cette approche par l'analyse du cycle de vie porte aussi bien sur la phase de construction du bâtiment que sur sa fin de vie (matériaux de construction, équipements), en passant par la phase d'exploitation (chauffage, eau chaude sanitaire, climatisation, éclairage...).

### Bon à savoir :



En France, le secteur du bâtiment représente 44 % de la consommation d'énergie et près de 25 % des émissions de CO2.

La RE2020 remplace la RT2012, elle n'est plus une réglementation seulement thermique mais une réglementation à la fois environnementale et énergétique.



Étapes analysées dans le cycle de vie

Source : Guide national RE2020

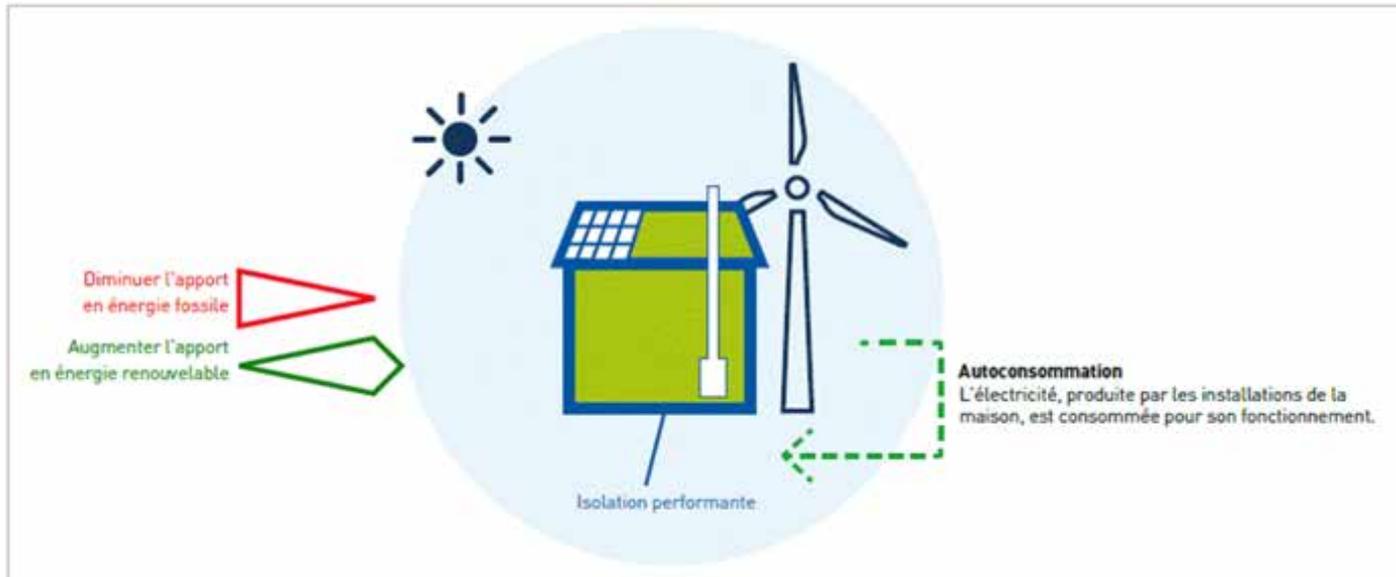
**2. Poursuivre l'amélioration de la performance énergétique et la baisse des consommations des bâtiments neufs.** La RE2020 pose ainsi un ensemble d'exigences qui vont au-delà de la RT2012, qu'elle remplace, en particulier en termes d'isolation.

**3. Garantir aux habitants que leur logement sera adapté aux conditions climatiques futures.** La notion de confort en été est centrale dans la RE2020, qui ambitionne de rendre les bâtiments plus résistants aux épisodes de canicule appelés à être de plus en plus intenses et fréquents.

### Aller plus loin

L'objectif de la RE2020 est ainsi de remplacer le gaz de toutes les constructions neuves dès 2024 par **des énergies faiblement carbonées** comme le solaire, les pompes à chaleur ou les solutions hybrides.

Parallèlement, la RE2020 entend favoriser l'utilisation des matériaux biosourcés. L'analyse du cycle de vie tend à privilégier, dans les constructions neuves, l'utilisation d'isolants en chanvre, en liège, en fibres de bois et en cellulose. Les constructeurs sont également incités à favoriser la structure bois, le parquet, le bardage et le lambris. Inversement, les matériaux à fort contenu carbone, tels que le béton et l'acier, sont voués à voir leur utilisation décliner.



*Schéma des principes pris en compte pour la performance énergétique dans la RE2020*

*Source : Guide national RE2020*

## Alors, RE2020 : contrainte administrative ~~ou~~ opportunité ? Les 2 mon capitaine !

et

La RE2020 est bien une contrainte supplémentaire en ce qu'elle exige des acteurs de la construction de construire autrement avec des matériaux dont le coût bouleverse l'équilibre de nos opérations mais si on s'y prépare collectivement elle pourrait constituer une opportunité économique à moyen-long terme à l'échelle du bâtiment (maintenance, charges liées à l'énergie pendant toute la durée de vie du bâtiment) et peut-être même des territoires avec la valorisation de certaines filières en local.

### Alors chez Action Logement, nous avons décidé de nous y préparer en anticipant !

5 opérations représentant 169 logements en maîtrise d'ouvrage directe sont d'ores et déjà conçues dans le respect des seuils réglementaires prévus pour 2025 et une réflexion est engagée pour réaliser une première opération au seuil 2028.



Notre approche est basée sur l'expérimentation de solutions innovantes en termes de modes constructifs (utilisation de matériaux stockeurs de carbone, construction hors site...) et de production d'énergie (raccordement au chauffage urbain, géothermie, photovoltaïque...).

En complément, nous nous attachons à faire évoluer les méthodes de conception avec l'ensemble de nos partenaires (architecte, bureaux d'études...) et à intégrer le critère de qualité d'usage de nos opérations, afin d'accompagner nos futurs habitants dans la maîtrise de leur consommation d'énergie et de leur impact environnemental.

### Nos fiertés

• Lancement de nos premières opérations intégrant une réflexion « matériaux » poussée :

**Exemple avec la Résidence Racine Carrée à Bron : 82 logements, 41 LLS et 41 logements en accession sociale.**

Certifiée : RE 2020, NF Habitat HQE et bâtiment biosourcé (niveau 2 sur le locatif et niveau 3 pour l'accession)

### LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ



#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Former les collaborateurs aux enjeux de la transition écologique, intégrant les enjeux de biodiversité
- Réaliser un bilan global de la biodiversité sur l'ensemble des activités d'Alliade Habitat
- Définir la stratégie bas-carbone Alliade Habitat, intégrant les objectifs de la feuille de route d'Action Logement Immobilier et la réglementation en vigueur et à venir.



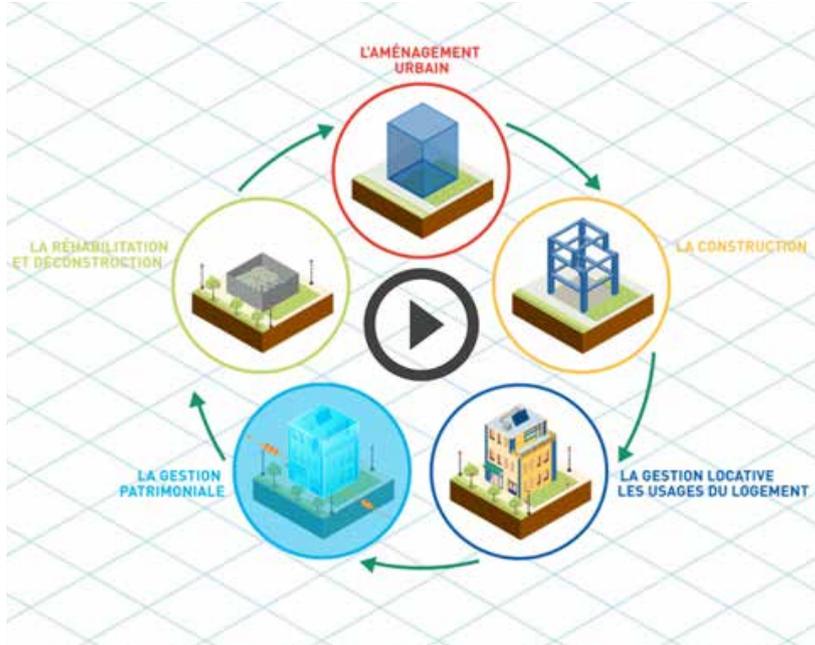
Un bien à la vente à découvrir sur : [www.bron-racinecarree.immo](http://www.bron-racinecarree.immo)



## Adopter une logique de sobriété dans l'usage de nos ressources : Réduire, Réutiliser, Réemployer, Recycler

### L'économie circulaire, au cœur de notre projet d'entreprise

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



Source : ADEME

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

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



**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

**7**

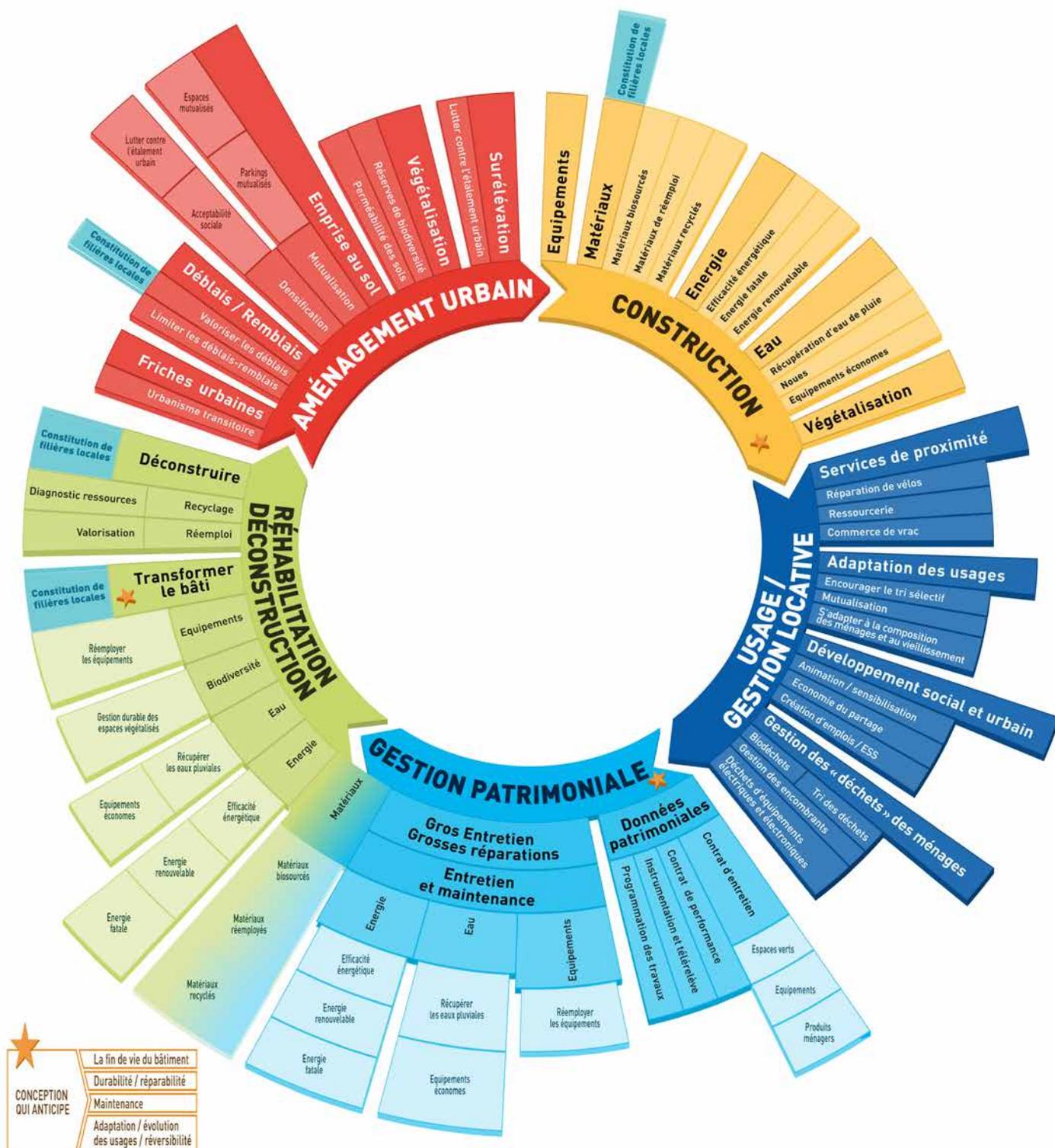
ressources à  
préserver et  
à optimiser

**Par les organismes HLM ont été identifiées par l'ADEME** : foncier, biodiversité, eau, énergie, matières premières, déchets de chantier, déchets des ménages.

## Le cycle de vie du logement

Schéma de l'économie circulaire : référentiel pour son application dans les métiers des organismes HLM

Source : Union Sociale pour l'Habitat



## 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 2023-2026** afin de définir nos objectifs et actions sur les 4R (Réduire, Réutiliser, Réemployer, Recycler).

## Réduire, Recycler : tour d'horizon des actions en proximité

### Projet de réduction des déchets à Décines :

Le projet du Prainet à Décines, démarré en 2021, en partenariat avec la ville, Lyon Métropole Habitat et IRA3F, est un projet de relocalisation du traitement des encombrants, pour limiter les pollutions, de redistribution des matières et objets, et de création d'emplois ultra-locaux pour participer à la vie du quartier. Matelas, planches, machines à laver, meubles et poussettes laissées à l'abandon en pied d'immeuble passent désormais par les mains de deux salariés, habitants du quartier, épaulés par le reste de l'équipe d'Eisenia qui se relaie pour animer le projet.

71 objets et meubles ont ainsi été donnés à des habitants (après réparation ou non), 8 articles sportifs donnés à la recyclerie sportive (Lyon 9), 18 m<sup>2</sup> de bois ont été réutilisés par Eisenia (fabrication mobilier, jardinière, jeux) et 29 animations ou repair cafés ont été réalisés en 2023 sur le site !

### Recycler avec 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 pour un tri simplifié et un gain de 30% sur les charges de nos locataires.

Concrètement, les habitants sont invités à déposer leurs déchets, ensuite triés par des prestataires (entreprises d'insertion). Les meubles, électroménager, plastiques durs et cartons, sont enfin collectés et valorisés par filière, en lien avec les éco-organismes et plateformes de recyclage.

À Saint-Fons, L'Espace Créateur Solidarité, situé dans les locaux d'Alliade Habitat, répare et recycle avec les habitants pour donner une deuxième vie aux objets.

Une nouvelle TRIBOX a été installée en 2023 à Lyon 8 !



### Bon à savoir :



Ce type de démarche permet à nos locataires de réduire les coûts liés au débarrasage des encombrants !

Requalification des espaces  
et gestion des déchets,  
intimement liées !

### Témoignage d'Anaëlle Paul, Responsable du service DSU et Insertion



Le tri à la source, la collecte par filière, et une meilleure gestion des dépôts d'encombrant sont facilités avec la requalification des espaces. Néanmoins pour toucher tous les publics, cela nécessite des actions régulières de sensibilisation pour favoriser l'adhésion de tous et permettre l'appropriation individuelle et collective de nouveaux usages.

## Réemployer, Réutiliser : tour d'horizon des actions coté patrimoine

### Déconstruction de la résidence Paul Santy et réemploi des matériaux 91 logements à Lyon 8<sup>ème</sup>

Ce projet de réemploi constitue une opération pilote pour Alliade Habitat dans notre démarche de réemploi. En partenariat avec BOBI-réemploi, une entreprise lyonnaise, nous réalisons un diagnostic **Produits Équipements Matériaux Déchets (PEMD)**.

Nos ambitions de réemploi sont élevées sur ce projet grâce à des bétons de bonne qualité et à la diversité des ressources identifiées : briques plâtrières, menuiseries extérieures, métal, portes intérieures, sanitaires, évier cuisine, équipements électriques.



**Notre objectif :** en accord avec la réglementation, réaliser de manière systématique un diagnostic PEMD pour toutes les opérations de démolition ou de réhabilitation significatives et utiliser ce diagnostic pour développer une démarche de réemploi, de réutilisation ou de valorisation des produits et matériaux, avec l'ensemble de la filière en cours de structuration.

### RECYCL'ALL, une démarche inscrite dans notre projet HORIZON 2026

Recycl'All est une démarche portée par la DMO d'Alliade Habitat pour transformer le cycle de démolition des bâtiments, avec l'ambition de récupérer le plus de matériaux possible pour les réutiliser sur de prochaines opérations, mettre en vente pour d'autres chantiers ou recycler. Notre objectif est ainsi de diminuer l'impact environnemental de nos opérations de démolition et construction, réduire la pression sur les matières premières et la consommation de matériaux et proposer un mode de consommation alternatif et responsable vis à vis de l'environnement.

### Alliade Habitat participe à la reconstruction de l'Ukraine

Alliade Habitat et Néo-Éco s'engagent dans la reconstruction de l'Ukraine, en faisant don de matériaux recyclés provenant de démolitions en France. Cette action humanitaire vise à soutenir les populations touchées par la guerre, notamment à Mykolaïv. La démarche s'inscrit dans une vision à long terme, avec Néo-Éco cherchant à établir une filière durable sur cinq ans. Alliade Habitat envisage également d'étendre cette initiative à d'autres projets de réhabilitation et de démolition en France.

#### ADOPTER UNE LOGIQUE DE SOBRIÉTÉ DANS L'USAGE DE NOS RESSOURCES : RÉDUIRE, RÉUTILISER, RÉEMPLOYER, RECYCLER



#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Définir des critères d'éco-conception de nos bâtiments et d'usage des ressources (l'eau, les énergies, le foncier, les matières premières)
- Atteindre un seuil de recyclage de nos déchets (matériaux et déchets verts) à hauteur de 20% d'ici à 2026.

# Accompagner vers une consommation éclairée et à moindre impact

## Quand parle-t-on de précarité énergétique ?

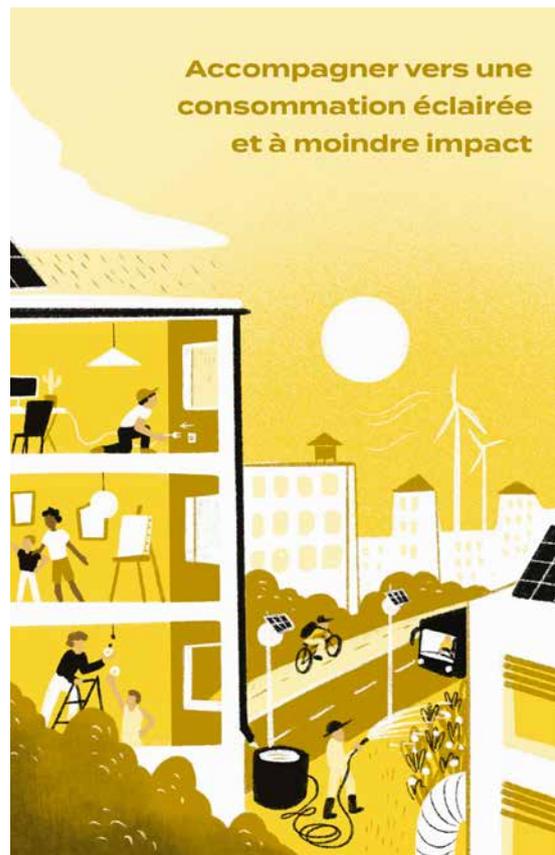
Bien souvent, on parle de précarité énergétique pour évoquer la conjonction de difficultés financières et d'un manque de réponses techniques et comportementales à la nécessaire maîtrise des consommations. La place des usages, pratiques et comportements des locataires les plus fragiles y est centrale.

### Quels remparts ?

- Poursuivre les constructions et réhabilitations performantes
- Travailler avec les « usagers - habitants » afin de trouver et mettre en avant des solutions simples, innovantes et accessibles face au manque de connaissances, de culture et/ou de compréhension des dispositifs, notamment techniques.

### Consommation éclairée, l'objectif est triple !

1. Baisse des consommations énergétiques
2. Maîtrise des charges des locataires sur le long terme, locataires actuels et futurs
3. Participation à la réduction des émissions de gaz à effet de serre



**7%** d'économie d'énergie

Ces mesures ont été accompagnées d'une campagne de sensibilisation aux éco gestes.

La Lettre énergie, des infos mensuelles qui ont accompagné l'hiver de nos locataires



**Eco-gestes énergétiques**

**TOUS ACTEURS**

Découvrez quelques bonnes astuces pour réduire vos consommations d'eau, tout en respectant l'environnement.

- Limiter au maximum votre temps de douche pour une efficacité optimale.
- Installer un économiseur sur votre pommeau de douche et vos robinets afin de réduire le débit de 30 à 50% sans perdre de confort ni de pression.
- Privilégier le mode économie sur une machine à laver automatique et votre sèche-linge.

**Vous rencontrez des difficultés pour régler vos factures d'eau ?**

Veuillez votre épigone au Fonds de Solidarité pour le Logement.

**Service ALLUR**

**04 27 18 65 43\***

**Locataire dans la Loire ?**

Vous êtes locataire dans le département du 42 ? votre numéro d'astreinte change au 30/12. Notez bien ce nouveau numéro : **04 27 18 65 43\***

**Alliade Habitat**

**les bons gestes !**

**L'hiver s'installe, adoptons**

NOVEMBRE 2023

**ENQUÊTE SUR LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (SLS ET OPS)**

Afin de vérifier que vos revenus ne dépassent pas les plafonds pour obtenir un logement social, les bailleurs sociaux, comme Alliade Habitat, doivent réaliser une **enquête d'occupation des logements** (à partir du 4 mars 1996) appelée enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité). La réponse à cette enquête est **obligatoire** avec une procédure accessible via notre site web. Rendez-vous sur votre espace client, rubrique « Je déclare ma situation » ou sur [www.alliadehabitat.com/enquetes](http://www.alliadehabitat.com/enquetes)

**LES BONS GESTES POUR OPTIMISER VOS DÉPENSES D'ÉLECTRICITÉ**

Découvrez la vidéo des éco-gestes à adopter

**ECOWATT**

Utilisable météo de l'électricité, Ecowatt vous indique en temps réel le niveau d'électricité disponible pour alimenter les consommations d'énergie. Le dispositif d'alerte vous signale les périodes où vous êtes exposés à réduire ou limiter votre consommation d'électricité pour éviter les surcoûts.

Rendez-vous sur [www.monecowatt.fr](http://www.monecowatt.fr)

**ECHANGER VOTRE LOGEMENT AVEC UN AUTRE LOCATAIRE C'EST POSSIBLE EN LIGNE !**

Vous êtes locataire Alliade Habitat dans le département du Rhône ? Découvrez la nouvelle plateforme d'échange de logement proposée par ABC HLM sur [echange.monlogement69.fr](http://echange.monlogement69.fr).

• **Accompagner les locataires les plus fragiles** : Le défi climatique et le contexte international nécessitent une réponse sociale. L'ensemble des équipes du recouvrement ont travaillé de concert avec les conseillers et conseillères sociales pour trouver des solutions adaptées aux ménages les plus fragilisés face à la flambée des prix de l'énergie. Le diagnostic social et financier a ainsi pu orienter ces locataires vers des aides adaptées et simplifier le versement du fonds d'énergie, créé par Action Logement.

#### LE FONDS D'ÉNERGIE

- Créé par Action Logement
- Environ 45M€
- 10€/logement versés par Alliade Habitat au fonds d'énergie



**Le Bus mobile connecté aux Vernes à Givors (69)** En partenariat avec les PIMMS, Passerelle, Unis Cité, diverses campagnes de sensibilisation et d'accompagnement ont été réalisées (en porte à porte ou dans le «bus mobile connecté» de Passerelle, en pied d'immeuble) : dotation de kits d'économies d'énergie, réduction des consommations, analyse de facture, accompagnement sur l'accès aux droits.



**UnisCité**  
**Passerelle**

#### Renouvellement du partenariat Civigaz avec GRDF et FACE Grand Lyon :

Ce partenariat, initié en 2026 avait déjà permis le déploiement de plus de 1400 visites auprès de locataires Alliade Habitat sur les communes de Lyon, Villeurbanne, Caluire et Meyzieu. J'en profite pour saluer l'engagement des volontaires et l'accompagnement formidable de FACE GRAND LYON dans cette mission d'intérêt public.

En 2024, nous devons renforcer et intensifier nos actions en matière de sensibilisation aux usages de l'énergie et de prévention aux situations de précarité énergétique.

Par cette nouvelle convention, Alliade Habitat confirme sa volonté d'intégrer au cœur de son plan de décarbonation l'accompagnement et la sécurité de ses locataires les plus fragiles.



#### ACCOMPAGNER VERS UNE CONSOMMATION ÉCLAIRÉE ET À MOINDRE IMPACT



#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Mieux maîtriser les consommations d'énergie et les charges de nos locataires
- Évaluer les impacts de la politique de sobriété énergétique en interne

# 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.



**INDICATEURS ÉVALUÉS DANS LE CADRE DE LA DPEF :**

● **Qualité de vie au travail (% d'emploi administratifs éligibles au télétravail, hors alternants)**

NC 97,5% 98,03% 98,02%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

● **Santé et sécurité des salariés (Taux de fréquence et de gravité)**

Fréquence 22,56% NC 27,78% 22.15%  
Gravité 2,9% NC 4,87% 4.74%

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

● **Satisfaction des collaborateurs (note sur 10 obtenue suite au baromètre social)**

NC NC 7,2/10 4,9/10

20 20	20 21	20 22	20 23
----------	----------	----------	----------

OBJECTIF 2024 :

8/10 de note de satisfaction

## Accompagner les parcours professionnels, la carrière et le développement des compétences

### La GEPP : un outil précieux pour parler « carrière » dans l'entreprise

Qu'il s'agisse de la GPEC ou de la GEPP, ces démarches cherchent à favoriser la bonne adéquation entre les mutations d'un marché, les ambitions de l'entreprise et les compétences de chaque salarié.

Plus concrètement, la GEPP est une méthode en 3 étapes :

- D'abord, il faut anticiper les évolutions pour l'entreprise à court, moyen et long terme. Cela favorise l'identification des compétences et métiers émergents et en déclin.
- Puis, dans un deuxième temps, il faudra faire un état des lieux du capital humain. Cela inclut les compétences acquises et à développer auprès des collaborateurs, les mouvements prévisionnels mais aussi les souhaits d'évolution.
- Ce point de rencontre entre les ambitions de l'entreprise, les mutations des marchés et les objectifs individuels des salariés permettent aux Ressources Humaines d'adapter leur stratégie pour encourager l'évolution et la montée en compétences. Cela passe notamment par la formation, mais aussi par des plans de mobilité interne et des dispositifs de transmission intergénérationnelle.

Accompagner les parcours professionnels, la carrière et le développement des compétences



### Nos fiertés

- En 2023, Alliade Habitat a lancé sa première Revue des Talents sur la population des managers. Des réunions dédiées par Direction ont été programmées afin de faire le point sur la carrière de nos collaborateurs, en identifiant leurs points forts et leurs potentiels et en partageant leurs aspirations afin de projeter des éventuelles évolutions de carrière qui correspondent aux besoins de l'entreprise.

GEPPE, GPEC C'EST-À-DIRE ?



**La GEPP = la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels**

Elle est apparue avec les ordonnances Macron en 2017 dans l'objectif de dépasser la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) que nous connaissions: elle encourage à suivre et développer la carrière des collaborateurs !

## De la formation au parcours de développement des compétences

La formation est un ingrédient indispensable à la réussite d'une démarche de la Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP) dès qu'elle est pensée pour proposer des parcours de développement des compétences cohérent avec les besoins identifiés par la GEPP.

Chez Alliade Habitat, nous avons la conviction que ces parcours de formation doivent être sur-mesure, conçus et animés spécifiquement pour et par l'entreprise, en créant notre propre école de formation : l'Académie de formation interne Alliade Habitat !

Les bases de notre académie ont été posées en 2023 avec le démarrage de plusieurs chantiers et l'identification de nouveaux formateurs occasionnels qui viendront par leur expertise étoffer l'offre de formation interne dès 2024,

### L'académie Alliade Habitat

Des parcours qui viennent répondre de plus en plus à la fois aux besoins des managers et de leurs collaborateurs, et à la stratégie de pérennisation et de développement de l'entreprise.

Les collaborateurs sont à la fois un véritable vivier de formateurs internes, des ambassadeurs et une communauté de savoirs à cultiver.



### Nos fiertés

- 23 mobilités internes réalisées
- Promotion de l'alternance : de 5 alternants en 2021 à + de 60 en 2023 !
- Recrutement d'une nouvelle formatrice interne
- 357 sessions de formations réalisées et près de 2162 stagiaires formés
- Première campagne de revue des talents réalisée dans notre outil de gestion des carrières Up My RH
- 62 alternants en 2023 dont 28 nouveaux contrats signés à la rentrée 2023

### ACCOMPAGNER LES PARCOURS PROFESSIONNELS, LA CARRIÈRE ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026

- Faciliter la mobilité interne
- Faciliter l'évolution professionnelle grâce à une meilleure connaissance des métiers et des besoins de compétences
- Croiser les besoins de l'entreprise avec une analyse plus fine des potentiels d'évolution individuels

# Renforcer la fierté d'appartenance et la QVT

## QVT et Stratégie RH : un duo gagnant

Avec des collaborateurs tantôt au bureau, à domicile ou dans des 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.

## Écouter les collaborateurs : le point de départ

Suite au 1er baromètre social lancé en 2022, Alliade Habitat renforce son souhait de prendre régulièrement le pouls auprès des collaborateurs. En 2023, un nouveau baromètre ponctuel a été réalisé sur quelques questions ciblées. Ce dernier permettra d'ajuster le plan d'actions initié suite au premier baromètre social.

Si les résultats ont révélé plusieurs points d'amélioration, nous maintenons de très bons résultats sur l'accompagnement managérial auprès des collaborateurs.

### À LA QUESTION

« COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS AU TRAVAIL EN CE MOMENT ? »,  
NOUS OBTENONS LA NOTE DE 4,9/10.

Quelques verbatims :

« L'ambiance actuelle est moyenne, car l'actualité, l'inflation, pèse sur notre moral. »

« Je suis très bien dans mon service. Le bémol est le problème de manque de relation avec les autres services dû aux absences des collaborateurs. »

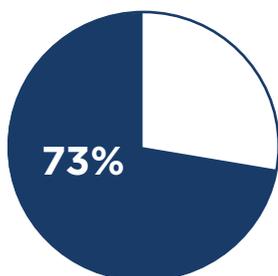


481 collaborateurs soit plus de 50% des effectifs ont répondu à ce second baromètre qui totalisait 10 questions sur diverses thématiques (management, diversité, équilibre vie privée-vie professionnelle, coopération, etc.).

Sur ces 10 questions, Alliage Habitat obtient la moyenne de 6/10, un bilan qui s'accompagne de points forts et d'axes d'amélioration.

#### DES POINTS FORTS

##### Le management



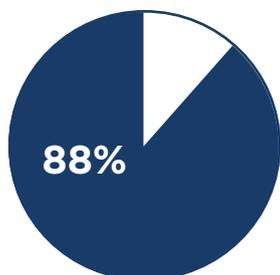
Près de 73% de nos collaborateurs perçoivent leur manager comme un facilitateur dans leur travail. Depuis 2018, Alliage Habitat a lancé un parcours de formation en management, composé de 3 modules à destination de ses managers. Ces formations ont pour objectif d'apporter un socle de compétences commun à tous nos managers et notre réflexion se poursuit sur le développement d'autres modules afin de continuer l'accompagnement déjà réalisé.

«Mon manager prend en compte mes souhaits d'évolution, mes attentes sur le poste. Je ressens également une reconnaissance de sa part et c'est appréciable»

«Super manager. Rigoureux, qui fait confiance et progresser, humain, pour qui on a envie de s'investir»



##### L'équilibre vie privée - vie professionnelle



88% des collaborateurs estiment qu'il n'est pas attendu d'eux qu'ils se connectent en dehors de leur temps de travail. De plus, 62% des collaborateurs sont satisfaits des dispositifs leur permettant de concilier vie privée et vie professionnelle. Ces dernières années, Alliage Habitat s'est engagé dans différentes actions permettant d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs, comme avec l'accord télétravail permettant de télétravailler jusqu'à 2 jours par semaine (hors alternant) ou encore par la mise à disposition d'une conciergerie grâce à laquelle les salariés peuvent bénéficier de différents services.

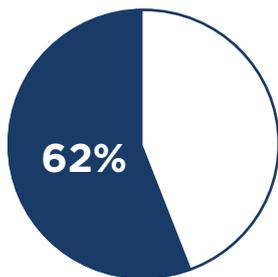
« Mon responsable respecte scrupuleusement la séparation entre temps de travail et temps personnel. Je ne suis jamais sollicité pendant mes congés. »

« La conciergerie est un grand plus concernant la qualité de vie au travail. Je valide les activités proposées et les encourage à continuer. »

« J'apprécie les 2 jours de télétravail avec 2h30 de trajets par jour, c'est bien agréable et ça permet aussi de faciliter des rendez-vous. »



## DES POINTS D'AMÉLIORATION

**La politique diversité**


62% de nos collaborateurs estiment qu'Alliade Habitat est active ou plutôt active sur la question de la diversité. À ce jour, les actions menées sur le handicap et l'égalité professionnelle se reflètent dans nos indicateurs qui démontrent des résultats positifs (nombre d'aménagements de poste, nombre de personnes disposant d'une reconnaissance de travailleur handicapé, index égalité hommes-femmes). Ce % démontre un manque de valorisation auprès des collaborateurs de nos actions en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle. Une communication plus soutenue et l'élargissement des actions en faveur de la diversité permettrait d'améliorer ce résultat.

**ENTRETIENS**


« Ce n'est pas très visible s'il y en a. Effectivement une journée sur l'handicap mais dans les effectifs qu'en est-t-il ? La diffusion de l'information est inexistante ».

« L'entreprise est active sur la diversité comme le handicap. Par contre, elle ne l'est pas concernant l'inclusion (homophobie, égalité hommes-femmes, inclusion) ».

À la question :

« **Comment vous sentez-vous au travail en ce moment ?** », nous obtenons la note de 4,9/10. Cette note peu satisfaisante est en baisse par rapport à 2022 et les collaborateurs ayant souhaités s'exprimer à travers des commentaires qualitatifs parlent majoritairement d'une charge de travail accentuée sur la fin d'année 2023. Exemple de verbatims : « Manque d'effectifs, charge de travail importante, difficultés de recrutement qui pèsent sur le moral. »



En effet, nous avons observé une très forte tension sur le marché du travail tout au long de l'année 2023 ce qui a pu engendrer du turnover et des délais de recrutement parfois rallongés et donc des postes vacants dans l'organisation. Notre priorité a donc été de poursuivre le développement de notre marque employeur toujours plus attractive. Ce plan d'action va encore se renforcer en 2024 (relations écoles, forums, vidéos métiers etc...) pour soutenir nos actions de recrutement et ce, allier à une politique RH carrière et rémunération plus dynamique pour fidéliser nos collaborateurs. De nombreuses actions autour de la Qualité de Vie et du bien être au travail vont également rythmer l'année 2024, ce qui nous permettra de retrouver nos bons résultats précédents mis à mal avec une fin d'année particulièrement intense pour l'environnement et l'activité des bailleurs sociaux.

**Et la suite ?**

2 types de plan d'actions seront construits et déployés sur l'année 2024 : un plan d'action transversal à destination de l'ensemble des collaborateurs au regard des résultats globaux, et des plans d'actions par équipe qui seront construits en fonction des résultats par service/direction.



## 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 2023, 17 réunions CSE incluant les 3 consultations annuelles obligatoires, 10 réunions CSSCT et 3 Commissions d'Aide au Logement (8 salariés logés) se sont tenues !



## Alliade Habitat a participé à la semaine de la QVT du 19 au 23 juin 2023 !

Impulsée par l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), cette semaine est dédiée à la QVT partout en France.



Cette année, Alliade Habitat a souhaité proposer une animation ludique à ses collaborateurs en partenariat avec la société PrevUp, en plus de divers ateliers bien-être et conférences (yoga sur chaise, cohérence cardiaque, confiance en soi, etc.). L'escape game permettait, au travers de plusieurs situations et énigmes, de détecter des situations de risques psychosociaux. À la fin de l'escape game, les participants ont pu débriefer ensemble sur les situations et sur comment nous pouvons chacun individuellement les identifier et les prévenir.

### Et coté santé-sécurité ?

#### Actions phares :

- Déploiement d'un DATI (Dispositif d'Alerte du Travailleur Isolé) pour près de 90 collaborateurs travaillant en QPV.
- Organisation de la semaine de la QVT et de la SEEPH.
- Rencontres avec l'ensemble de nos gardiens pour échanger sur les risques liés à leur métier et les moyens de prévention.

### Nos fiertés

- Une avancée dans la prévention des troubles musculo-squelettiques.

Alliade Habitat s'engage aux côtés de la CARSAT dans la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) dans le cadre du projet TMS Pros. Ce projet permet, via une méthode spécifique, de détecter les facteurs de risque et de définir des plans d'action adaptés. Après la régie Travaux, c'était au tour de la régie Espaces Verts de bénéficier de ce dispositif. Changement de matériel, évolution de méthodes de travail, gestes réflexes et postures, sont des exemples d'actions mises en place pour les collaborateurs.



### • DATI : on vous en dit plus

À la suite d'un certain nombre d'agressions dont ont été victimes des collaborateurs d'Alliade Habitat en 2021 ainsi qu'au début de l'année 2022, une réunion CSSCT extraordinaire a eu lieu, suivie de la mise en place d'un groupe de travail dédié pour identifier des pistes de prévention de ces agressions.

Ainsi, la procédure agression s'est vue mise à jour, et un travail pour l'instauration d'un Dispositif d'Alerte du Travailleur Isolé (DATI) pour le personnel d'immeuble travaillant en QPV a débuté. Après l'identification du besoin et le choix du prestataire, cette solution sera déployée fin du 1<sup>er</sup> semestre 2023.

Concrètement, le DATI est une application installée sur le smartphone qui permet à un collaborateur de lancer une alerte en cas de situation dangereuse pressentie ou avérée. Le salarié peut ainsi être géolocalisé et une société de télésurveillance intervient pour lever le doute (via de l'écoute en temps réel ou de la réécoute des premières secondes) et s'assurer que le salarié n'est pas en danger. Le cas échéant, le télésurveilleur peut déclencher l'appel aux secours et prévenir immédiatement à la hiérarchie.

## Devenir un employeur de référence et attractif

Dans le contexte actuel de tension du marché du travail et d'incertitude économique, Indeed et Glassdoor ont dévoilé leur premier rapport conjoint sur l'évolution du travail et la satisfaction des collaborateurs.

En s'appuyant sur un éventail extrêmement riche de données - dont des millions d'offres d'emploi, d'avis, de salaires et de conversations d'employés - les économistes identifient ce que les années à venir apporteront au marché de l'emploi, et comment ces tendances auront un impact sur les entreprises, les salariés et l'avenir du travail.



### 1

#### La pénurie de main-d'œuvre continuera de donner davantage de pouvoir aux candidats et aux employés.

Au gré du vieillissement des populations, les travailleurs seront avantagés dans le rapport de force avec les employeurs. Le recrutement restera difficile dans certains secteurs pendant plusieurs années, car les problèmes d'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre persistent.

### 2

#### Le télétravail va perdurer. Non seulement il continuera à gagner du terrain dans les professions compatibles avec le travail à distance, mais il y aura également un

impact sur l'attractivité des autres métiers qui ne s'y prêtent pas.

### 3

#### L'épanouissement et le bien-être au travail sont importants. La culture d'entreprise s'avère précieuse pour attirer et retenir les talents, et peut être utilisée

comme stratégie par les employeurs pour se démarquer de leurs concurrents.

### 4

#### Alors que les travailleurs recherchent des salaires plus élevés, d'autres avantages peuvent permettre aux employeurs de se démarquer.

Dans le contexte inflationniste actuel, les salariés recherchent en priorité une rémunération plus élevée mais restent sensibles à d'autres avantages proposés par les entreprises. Les attentes à ce niveau sont fortes dans tous les emplois, et pas seulement ceux qui offrent traditionnellement plus d'avantages que les autres.

### 5

La diversité, l'équité et l'inclusion resteront au premier plan des préoccupations, les salariés continuent de se soucier de ces initiatives.

## Diversité, équité et Inclusion : des préoccupations sur le devant de la scène

72 %\* des travailleurs âgés de 18 à 34 ans déclarent qu'ils envisageraient de refuser une offre d'emploi ou de quitter une entreprise s'ils ne pensaient pas que leur responsable (ou leur responsable potentiel) soutenait les initiatives DEI, et 65 % s'il y avait un manque de diversité raciale/ethnique dans la direction de l'entreprise. (\*Étude Indeed & Glassdoor)

La diversité et l'inclusion représentent une opportunité inédite de s'inscrire dans les tendances futures du travail. Grâce à l'inclusion, les organisations étendent largement la portée de leur rôle sociétal.

La loi exige une implication accrue des entreprises et une obligation de résultat. Le développement des talents accentue l'individualisation des parcours pour mieux tirer parti des richesses de chacun.

Dans ce contexte, nous nous interrogeons sur les leviers à mobiliser : **Comment enraciner l'égalité professionnelle dans notre organisation ? Comment la diversité et l'inclusion peuvent challenger les statu quo et stimuler l'innovation ? Comment accompagner le changement culturel requis pour embrasser la diversité ?**

### Index égalité professionnelle femme-homme, que faut-il retenir ?

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

L'indice augmente avec un résultat de 99/100. Cette note met en exergue l'ambition d'Alliade de continuer à veiller à la mixité et l'égalité professionnelle et de poursuivre sa vigilance sur les écarts de rémunération et les augmentations individuelles femmes et hommes.



### Nos axes de progrès

- Maintenir une vigilance sur les écarts de rémunération et les augmentations individuelles entre femmes et hommes.
- Travailler davantage sur la mixité de nos métiers, à travers notre marque employeur et une meilleure connaissance de leur diversité en interne
- Surtout, construire une politique Équité, Diversité et Inclusion, un domaine sur lequel nous avons encore trop peu d'actions significatives.

SEEPH

27ème édition de la SEEPH a eu lieu du 20 au 26 novembre 2023  
 Cette année, Alliade Habitat s'est engagé pour la deuxième année dans la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées qui vise à :

- Sensibiliser et impliquer les équipes autour du handicap en milieu professionnel
- Marquer notre engagement en faveur de l'emploi des personnes handicapées
- Faire évoluer les perceptions sur la place des personnes en situation de handicap dans les entreprises, promouvant un message positif de non-discrimination et d'égalité dans l'emploi.

**Pour cela, nous avons proposé à nos collaborateurs différentes animations :**

- Une session de réalité virtuelle en partenariat avec Revertio, afin de permettre à nos collaborateurs de se mettre dans la peau d'une personne ayant un handicap invisible
- Un quiz en ligne afin de développer leurs connaissances sur le handicap
- Une campagne d'affichage dans toutes nos agences



**CE QUE NOUS RETENONS**

Dans un contexte où les collaborateurs et futurs salariés, en particulier les jeunes générations, attendent plus de sens au travail, de responsabilisation et de flexibilité, nous devons poursuivre nos efforts en faveur de la diversité et de l'inclusion.

**Se démarquer pour être et rester attractif !**

Les tensions de recrutement se sont accentuées depuis la mi-2021. À l'été 2022, plus de 60 % \*des entreprises faisaient état de difficultés de recrutement, soit un peu plus du double de 2015 et Alliade Habitat ne fait pas exception !

(\*Source : ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion)



On en parle sur nos réseaux !



## Regards croisés : la marque Employeur, solution à un paradigme nouveau ?



Avec Mélanie Berlioz,  
Responsable  
Communication externe  
Alliade Habitat

➤ Les réseaux sociaux et les sites de notation d'entreprises se développent, les salariés s'expriment de plus en plus sur le web et les candidats se transforment en e-consommateurs avertis.

Une marque employeur, c'est la vitrine commerciale de l'entreprise qui recrute. C'est elle qui donne envie aux potentiels candidats de franchir le cap. Si elle n'est pas attractive, elle pourrait entraîner un coût de recrutement supplémentaire...

Une marque employeur est un outil de communication qui est ancré dans le réel. Son objectif principal est de communiquer et partager les bonnes informations afin de créer une expérience positive à la vue des candidats. Pour cela, il faut s'appuyer sur la réalité. Il n'y a rien de pire que d'avoir un décalage trop marqué entre ce qui est communiqué et ce que les candidats vivent au quotidien. Aujourd'hui le candidat approché va mener un véritable travail d'investigation sur le net. Il souhaite en savoir plus sur l'entreprise qui recrute, de la même manière qu'il le ferait pour l'achat d'un bien. Finalement, la marque employeur joue un rôle d'attraction assez similaire à celui qu'exerce la marque commerciale sur des consommateurs. Elle concerne à la fois l'identité de l'entreprise, sa culture, ses valeurs... autrement dit son ADN. La marque employeur a pour objectif de donner une image authentique de ce qu'est l'entreprise en tant qu'employeur dans un objectif de performance.



Mélanie Rouland,  
Directrice développement  
RH et Infrastructures  
Alliade Habitat

➤ Chez Alliade Habitat comme dans de nombreuses entreprises, nous assistons peu à peu à un véritable changement de paradigme.

En tant qu'employeur nous devons désormais « vendre l'entreprise » et considérer les candidats comme des clients pour attirer les talents de demain.

La frontière s'estompe entre candidats actifs et candidats passifs, à savoir ceux qui disent ne pas être en recherche active mais restent ouverts aux opportunités. Dans la mesure où, un candidat qui est présent sur les réseaux sociaux devient d'office une cible potentielle. C'est pourquoi, nous avons décidé de lancer une démarche de Marque Employeur pour avoir une approche proactive et stratégique, en allant au-devant des candidats.

### Nos fiertés

• 2<sup>ème</sup> Convention du personnel réunissant près de 900 collaborateurs au Safari de Peaugres avec Koh lanta et découverte du parc



### RENFORCER LA FIERTÉ D'APPARTENANCE ET LA QVT

#### L'ESSENTIEL POUR 2023-2026



- Renforcer la marque employeur Alliade Habitat et l'incarner
- Atteindre 90% de salariés satisfaits
- Définir un parcours global d'intégration pour les nouveaux entrants

# CRÉER DE LA VALEUR DURABLE



Conforter notre position d'ensemblier à l'échelle régionale passe par le développement de coopérations sur nos territoires, l'adoption d'une posture d'exemplarité à tous les niveaux de l'entreprise, pour l'ensemble de nos parties prenantes et de l'innovation en réponse aux nouveaux usages.



**INDICATEURS ÉVALUÉS DANS LE CADRE DE LA DPEF :**

● **Protection des données personnelles (% de collaborateurs formés aux RGPD et de réponse données suite au nombre de demandes formulées)**

RÉPONSE **100%** **100%** **100%** **100%**

FORMATION **31%** **30,1%** **33,4%** **30%**

20  
20

20  
21

20  
22

20  
23

OBJECTIF 2024 :

- Refonte du dispositif de formation avec la mise en place d'un module e-learning avec un objectif de 100% de collaborateurs formés
- 100% de réponse données dans les délais réglementaires aux demandes d'exercice de droit

● **Déontologie (% de collaborateurs formés à la déontologie Niveau 1 et 2)**

NIVEAU 1 **80%** **78,14%** **72%** **81%**

NIVEAU 2 **42%** **55%** **72,76%** **51%**

20  
20

20  
21

20  
22

20  
23

OBJECTIF 2024 :

- 100% de collaborateurs formés à la déontologie
- Refonte du dispositif de formation et animation des formations niveau 2 en présentiel

● **Délais de règlements des fournisseurs (% de factures réglées dans le délai de 30 jours)**

**80%** **81,18%** **80,95%** **78,31%**

20  
20

20  
21

20  
22

20  
23

OBJECTIF 2026 :

90% de factures réglées dans le délai de 30 jours d'ici fin 2026

# Gouvernance : s'organiser pour une performance durable

## Dialoguer et rendre compte localement de nos actions

Les Comités de Développement Territoriaux, un pilier 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



**GOVERNANCE 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.



Gouvernance: s'organiser pour une performance durable

## Groupe de travail sur le logement des apprentis et alternants dans la Loire, un exemple concret de la valeur créée au sein des CDT

Le CDT 42 a décidé de créer ce groupe de travail pour faire face un besoin exprimé dans les branches professionnelles.

- **Enjeu** : l'attractivité des jeunes pour répondre aux besoins des filières métiers du département
- **Objectif** : répondre à la problématique « se loger » et en faire un argument facilitant pour permettre aux jeunes d'accéder à la formation. Une problématique dédoublée pour les formations en alternance : « se loger à proximité du lieu de formation, à proximité de l'entreprise, en intégrant le cas particulier des mineurs en apprentissage ».
- **Premiers éléments de constat partagés au sein du CDT 42** : éparpillement des lieux de formation des apprentis, multiplicité des filières de formation, absence de vision consolidée sur les solutions actuelles de logement
- **Premières actions envisagées** : réaliser un état des lieux des besoins des branches métiers et de l'offre logement existante
- **But du groupe de travail** : imaginer des solutions adaptées aux nouveaux usages pour faciliter le logement des jeunes apprentis/alternants, notamment dans les filières d'avenir.

### CONCRÈTEMENT EN 2023 :

Sur le territoire de la Loire

Le Comité de Développement Territorial Loire est présidé par **Monsieur Eric LE JAOUEN nommé le 23 février 2023.**

En 2023, les membres du Comité de Développement Territorial Loire **se sont réunis 3 fois** respectivement le 4 mai, le 28 septembre et le 18 décembre et ont évoqué les points suivants :

1. Productions et activités 2023
2. Zoom actualités
3. Portefeuille stratégique

Points spécifiques évoqués :

- Projet CASAH
- Projet d'Entreprise Horizon 2026
- Groupe de travail logements des apprentis dans La Loire
- Alternants 42
- Plan de décarbonation



## Créer des alliances fertiles : des alliances avec d'autres structures dans d'autres secteurs d'activité

Alliade Habitat renforce progressivement la valeur créée sur les territoires avec différents partenaires, véritables alliés pour contribuer aux enjeux locaux et ouvrir les perspectives vers de nouvelles synergies.

En 2023, plusieurs partenariats sont venus renforcer notre ancrage sur nos territoires :



Village By CA de la Loire, accélérateur de start-up innovantes



Fondation Emergences, 44 entreprises lyonnaises dont Alliade Habitat pour soutenir des porteurs de projets à impact.



Le Centsept, fait naître des coopérations entre acteurs publics, privés et de l'ESS autour de projets territoriaux à impact



Mix-R, réseau d'entreprises responsable du bassin lyonnais



Club d'experts en innovation constructive et nouveaux matériaux pour engager une décarbonation de nos activités, l'association propose des demi-journées d'échange et de partage d'expérience entre pairs.

*L'intention est d'allier les projets d'Alliade Habitat à ceux d'autres entreprises sur nos territoires afin d'aller ensemble vers un projet commun ou de contribuer à des projets réunissant des engagements communs.*

## Nous lançons aussi en 2023 nos matinales avec deux événements:

**Les Réveils**

26 septembre  
8h30  
Siège d'Alliade Habitat  
169 Avenue Jean Jaurès  
69007 LYON

**Acteurs du bâtiment face aux défis climatiques, quelle stratégie ?**

**Elodie AUCOURT**  
Directrice Générale  
Alliade Habitat  
*et ses collaborateurs*

vous proposent d'échanger sur les enjeux du secteur en matière de transition écologique et partager avec vous les objectifs d'Alliade Habitat sur les volets énergie, climat et nature, pour les prochaines années.

Cette présentation sera suivie d'un moment d'échanges autour d'un petit déjeuner.

**Programme**

- **8h15** | Accueil
- **8h30** | Acteurs du bâtiment face aux défis climatiques, quelle stratégie ?  
Nos objectifs, nos actions, nos attentes.  
**M. Sylvain GIRAUD** - Directeur Maîtrise Ouvrage et Valorisation Patrimoine d'Alliade Habitat
- **9h15** | Echanges et questions
- **9h30** | Petit-déjeuner et poursuite des échanges
- **10h00** | Fin de l'événement

**Nombre de places limité.**  
Pensez à confirmer votre présence par retour de mail.

169, Avenue Jean Jaurès  
69007 LYON



### LES RÉVEILS

- 1- Bilan Financier Et Perspectives De Développement - mars 2023
- 2- Acteurs Du Bâtiments Face Aux Enjeux Climatiques, Quelle Stratégie ? - septembre 2023

On en parle sur nos réseaux !



## Mener nos activités en responsabilité

### Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée

Données sociales, familiales et salariales, mais aussi énergétiques, en tant que bailleur social, nous sommes amenés à collecter 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.

Mobilisé pour la protection des données personnelles de l'ensemble de nos parties prenantes, le Délégué à la Protection des Données, en lien avec les différentes directions, veille à assurer les principes de protection des données personnelles, conformément à la réglementation applicable.

Une **Politique cadre de protection des données personnelles d'Action Logement en date du 2 février 2023** a été signée afin de poser les principes et le cadre organisationnel commun de la protection des données à caractère personnel au sein du groupe.



En 2023, l'année a été marquée par l'absence de DPO pendant près de 6 mois.

Toutefois des chantiers importants tels que le changement d'outil de pilotage de la conformité au RGPD ont été assurés.

Par ailleurs, le travail d'amélioration continue des registres d'activités de traitement de données personnelles se poursuit.

### Lutter contre la corruption et le trafic d'influence

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.**

### Une démarche fondée sur le principe de tolérance zéro

Alliade Habitat accorde une importance toute particulière au **respect des valeurs qui l'animent telles que l'éthique et l'intégrité**. Un code de conduite anticorruption matérialise l'engagement de l'instance dirigeante : « la tolérance zéro en matière de corruption ».

**Son objectif ?** Constituer un socle commun de valeurs éthiques et guider les collaborateurs d'Alliade Habitat en énonçant précisément les règles à respecter en matière de lutte contre la corruption, le trafic d'influence et les mesures de prévention à adopter (comme par exemple, la politique des cadeaux, invitations, dons et parrainage et la procédure d'alerte).

Des enjeux portés au plus haut niveau de l'entreprise et du Groupe

Le Groupe Action Logement a, depuis son existence, inscrit dans une charte de déontologie les valeurs dont celles de l'équité et de la transparence ainsi que des règles de comportement partagées par tous les collaborateurs telles que la loyauté, le respect des textes encadrant notre activité professionnelle et les conflits d'intérêts.

Conflits d'intérêts

Le départ de l'équipe Risques, Audit et Conformité en charge de la déontologie et de la lutte anticorruption a pénalisé la poursuite de la démarche de sensibilisation. En 2024, l'intégration de nouveaux collaborateurs permettra de reprendre le déploiement des actions de mise en conformité notamment des sessions de formation, recrutement, quittance, etc.



Le Pôle Risques, Audit et Conformité vous informe  
**La période des Fêtes approche...**  
 ... et tous les cadeaux ne sont pas bons à prendre !

Nous recevons des cadeaux de nos interlocuteurs externes, nous leur en offrons parfois : bien que cela soit tout à fait autorisé, il existe une limite à cette pratique définie par le code de conduite.

Ca, c'est ok !

Articles promotionnels de faible valeur  
 stylos, calendriers, T-shirts...

Restaurant, spectacle, cadeau modestes  
 chocolats, vin, fleurs, livres...

**Le code de conduite**  
 Il définit les comportements professionnels à adopter ou proscrire, dont les cadeaux que l'on peut accepter... ou pas !  
 Un guide pratique pour maintenir des relations professionnelles saines et éviter tout risque d'embarras !

5 conditions pour accepter (ou offrir) un cadeau :

- occasionnel
  - adapté à la situation.
  - conforme aux pratiques commerciales courantes
  - sa valeur est raisonnable
  - offert en toute transparence
- Pas de cadeaux reçus ou envoyés au domicile !  
 (sauf pour les chocolats !)*

si vous pouvez le partager avec vos collègues, c'est encore mieux !

Autorisation obligatoire de la Direction :

Invitation au restaurant ou un spectacle quand la personne offrant l'invitation n'est pas présente ou représentée  
*(le prestataire qui vous offre deux places de concert pour y aller sans lui...)*



Cadeau ou don au bénéfice d'une personne dépositaire de l'autorité publique



Quand la dépense prévue du repas dépasse 50€ par convive

Trop c'est trop !



Les remises d'argent, de valeurs mobilières, de biens et droits immobiliers, de voitures ou objets de luxe



Les voyages



La mise à disposition d'une maison secondaire, d'installations ou d'équipements

RÉVISONS NOTRE CODE !



## Être responsable de nos achats

Nos achats et la relation avec nos fournisseurs sont désormais encadrés par notre politique Achats Responsables ! Ses grands axes ci-dessous :

### **Axe 1 : Développer des achats responsables et innovants**

- Respecter la réglementation et maîtriser les risques
- Prôner l'éthique et la déontologie
- Prendre en compte la transition écologique
- Écouter nos parties prenantes
- Contribuer à la vitalité économique de nos territoires
- Favoriser l'insertion et l'inclusion sociale
- Maîtriser les charges de nos locataires
- Évoluer avec notre environnement, anticiper et développer l'innovation

### **Axe 2 : Améliorer le partenariat fournisseurs**

- Instaurer une relation partenariale gagnant-gagnant
- Communiquer sur nos attentes, piloter la qualité des prestations, évaluer nos fournisseurs, pour améliorer la qualité de services et la satisfaction clients
- Animer notre panel fournisseurs : mieux le connaître, se faire connaître, le diversifier
- Faciliter l'accès à nos marchés aux PME et acteurs locaux
- Assurer une relation financière responsable

### **Axe 3 : Optimiser l'efficacité et le professionnalisme des achats**

- Ancrer, valoriser la fonction, sensibiliser (déploiement du guide Achats), renforcer l'expertise Achats
- Créer de la valeur et optimiser les coûts, maîtriser les budgets
- Piloter des indicateurs de performance sur l'activité et la valorisation de nos achats responsables
- Optimiser les outils, les processus achats et les bonnes pratiques avec les Directions Métiers / Supports et la Communauté Achats Action Logement

**Notre priorité majeure pour 2024 : faire vivre la nouvelle politique achats auprès de nos collaborateurs et de nos fournisseurs partenaires !**

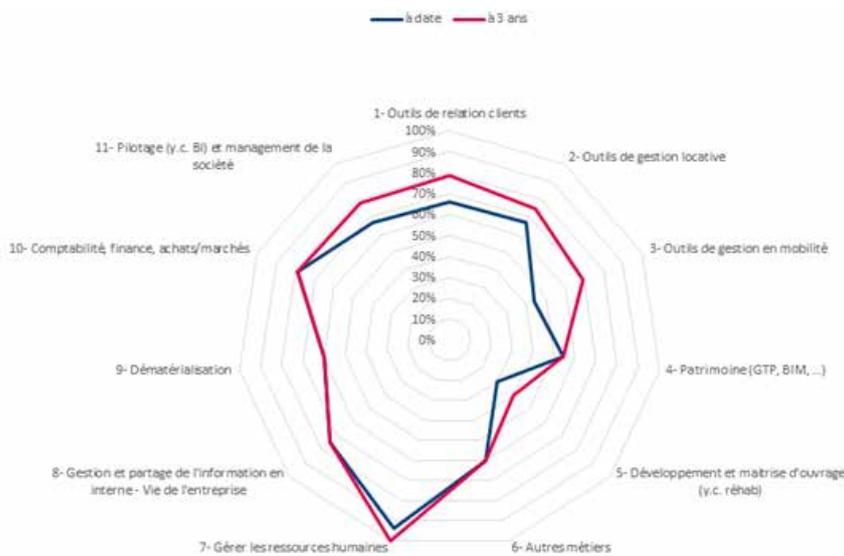


## Placer le numérique au service de la performance

En seulement quelques décennies, la transformation numérique est devenue une condition de plus en plus indispensable à la prospérité de nos économies modernes. Tous les secteurs d'activité sont d'ailleurs concernés, privés comme publics.

Que ce soit pour résister aux nouveaux acteurs sur le marché, pour s'adapter aux nouveaux usages ou encore pour tirer profit des nouvelles technologies en matière d'innovation ou de productivité, les domaines d'activité qui opèrent un virage digital sont nombreux et le logement social ne fait pas exception à la règle ! Alliade Habitat s'est engagé dans une transformation digitale au service de ses métiers pour mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes.

### Couverture digitale par domaine métier en 2023 et à 2 ans :



### Une transformation digitale éclairée pour être réussie

#### La parole à Pierre-Yves Agui, Directeur des systèmes d'information



La complexité croissante des nouvelles technologies, le développement de l'informatique distant dans le cloud et l'augmentation des risques de cybersécurité, se traduisent, d'une manière générale et mondiale, par une hausse sensible des incidents relatifs au système d'information (incluant les incidents de cybersécurité). Les évolutions réglementaires autour du numérique et notamment de la protection des données, imposent de définir une stratégie claire et les plans d'action associés pour protéger l'entreprise et ses parties prenantes. Nous travaillons à la mise en place d'une cellule pour diriger la réponse aux incidents de sécurité en temps réel et apporter des améliorations continues à la sécurité SI.



Une transformation éclairée est aussi une transformation consciente d'un point de vue environnemental. Nous savons aujourd'hui que le digital représente une part non négligeable de l'impact environnemental des entreprises. C'est surtout l'un des domaines qui pèse de plus en plus dans l'empreinte carbone des organisations. Il devient donc capital de s'en préoccuper aujourd'hui. Tout d'abord, en travaillant sur les solutions que le numérique peut apporter aux enjeux du développement durable au sein de l'entreprise (IT for Green), mais aussi, sur comment le numérique vise à réduire son impact environnemental (Green IT).

Ces enjeux devront être adressés dans les prochaines années par Alliade Habitat.

Mais cette transformation ne pourra faire l'impasse sur un chantier majeur à poursuivre : la fiabilisation et la qualité de nos données.

**« Une transformation éclairée est aussi une transformation consciente d'un point de vue environnemental »**



Suite à la diffusion de la nouvelle Charte Informatique, l'heure est maintenant venue de vous former à la cybersécurité pour reconnaître les risques et adopter les bons réflexes !

RDV sur Up My RH, widget «Mes Formations» pour suivre le module e-learning :



La formation cybersécurité est obligatoire pour tous les collaborateurs administratifs. Elle doit être réalisée d'ici le 31 août 2022.

Pour toutes vos questions ou alertes cybersécurité : [servicesi@alliade.com](mailto:servicesi@alliade.com)  
Un problème sur Up my RH : [upmyrh@alliade.com](mailto:upmyrh@alliade.com)

**Protéger les Systèmes d'information des cyber-attaques**

En pleine transformation numérique, nous sommes directement impactés par la complexité et les spécificités liées à la cybersécurité ; il est difficile de déterminer les conséquences d'une potentielle "brèche" de sécurité, les cyberattaques étant de plus en plus sophistiquées et complexes à prévenir et éradiquer.

Les impacts peuvent être importants et peuvent directement menacer la continuité de l'entreprise.



Avec le confinement et le passage du télétravail, les attaques informatiques sont de plus en plus fréquentes : l'équipe informatique est le chargée de la Protection des Données (PDI), nous recommandons 5 réflexes pour protéger vos données, celles de l'entreprise et de nos clients :

**#4 EN CAS DE DOUTE, L'ÉQUIPE INFO VOUS CONTACTERAZ**

- Appeler directement un membre de l'équipe informatique pour signaler un problème par mail.
- Un message Teams à votre collègue.
- Un mail de ce type à [servicesi@alliade.com](mailto:servicesi@alliade.com) (à l'attention de l'équipe informatique).
- Passer dans le bureau de support pour signaler directement ce problème d'urgence.

Bonne réponse : [servicesi@alliade.com](mailto:servicesi@alliade.com)  
Du lundi à vendredi de 8h30 à votre heure mail : 04 72 12 21 00

L'ensemble des Adresses Informatiques ont accès à cette boîte mail. Que votre problème soit lié à nos équipements, aux infrastructures, aux applications, au réseau... [servicesi@alliade.com](mailto:servicesi@alliade.com) / la porte d'entrée unique pour toutes vos demandes informatiques !

Détaillez précisément votre demande :

- Je ne marche pas.
- Ce message d'erreur s'affiche sur l'application : «...».
- Je ne peux pas imprimer.
- Je n'arrive pas à imprimer un document sur l'imprimante n°... Elle affiche ce message : «...».
- Il y a un problème...
- Le module «...», le code option «...» d'Info ne répond pas.
- APPI ne marche plus.
- J'ai un message d'erreur en me connectant sur APPI. Pourtant l'application est à jour et mon téléphone est connecté à la 4G.
- Je n'arrive pas à me connecter.
- Je suis en wifi / branché en filaire, au bureau/en télétravail, et je n'arrive pas à me connecter à certains Windows.

PLUS VOTRE DÉMARCHE EST CLAIRÉ ET DÉTAILLÉE, PLUS LA RÉGULATION SERA RAPIDE !

<b>AUX MESSAGES DOUTEUX, VOUS PRENDREZ GARDE</b> #1	<b>VOS USAGES PRO ET PERSO VOUS SÉPAREREZ</b> #2	<b>VOS DONNÉES VOUS PROTÈGÈREZ</b> #3
<b>EN CAS DE DOUTE, L'ÉQUIPE INFO VOUS CONTACTERAZ</b> #4	<b>SEULES LES APPLIS DU SERVICE INFORMATIQUE VOUS UTILISEREZ</b> #5	<b>LA HOTLINE INFORMATIQUE</b> <a href="mailto:servicesi@alliade.com">servicesi@alliade.com</a> 04 72 12 21 01

MERCI DE VOTRE VIGILANCE !

## Innovation : apporter des réponses aux nouveaux enjeux

Co-living, bâtiment résilient, nourricier voire même intelligent, logements modulaires et évolutifs, architecture bioclimatique... Autant de termes nouveaux pour évoquer un sujet datant de la nuit des temps, l'habitat. Il est aujourd'hui en pleine mutation ! Et le logement social, véritable terrain d'innovation laboratoire des tendances à venir, n'y échappe pas, il fait même figure de pionnier. À l'heure où les acteurs de l'immobilier repensent les villes de demain, où le télétravail bouscule les codes, à l'heure où s'inventent de nouvelles façons de vivre, nous avons la conviction que le logement social est au cœur de cette révolution architecturale, écologique, sociale...

### Acculturation

Organisation de conférences en lien avec notre activité, nos valeurs ou nos ambitions, traitant de sujets nouveaux et décadrant, apportant un nouveau regard sur une question ou un sujet qui touche nos métiers.

#### Sujets 2023 :

- La construction bois
- La perma entreprise
- Repenser la politique de tranquillité
- Animation The Week

#### Trophées :

- Organisation des trophées Alliade Habitat (Janvier - Juin 2023)

**Travail sur 6 mois pour définir des projets, leviers d'innovation, en lien avec les ambitions du projet d'entreprise. Projets primés et lancés :**

- Recycl'All
- Mise en place d'un process interne de réutilisation des matériaux de démolition et réhabilitation au profit de nouvelles constructions (débuté en octobre 2023)
- Les défis solidaires
- Événements internes pour inviter les collaborateurs à donner de leur temps et énergies pour des causes solidaires choisies collectivement (débuté en novembre 2023)
- H'All Connect
- Installation et usage de tableaux digitaux dans des halls d'immeuble et test d'un process d'usage des communications (débuté en décembre 2023)



Remise des Trophées Alliade Habitat

# Lancement de la communauté des **AUDACIEUX**

Ensemble, cultivons l'innovation

## NOS VALEURS :



**Le partage**



**L'audace**



**La curiosité**



**L'engagement**

**NOTRE VIDÉO**



**AUDACIEUSE**

## Nos actions phares de 2023

### Expérimentations:

#### 1 . Kocliko

Test de boîtiers répartiteurs de chauffage intelligent, permettant d'équilibrer équitablement les frais en fonction des surfaces, expositions et usages des locataires.

#### 2 . ELAX

Installation de 4000 boîtiers de surveillance des consommations des ballons d'eau chaude pour maîtriser les dépenses et prévenir les risques de panne.

#### 3 . Civigaz

Action de l'Observatoire national de la précarité énergétique, en partenariat avec GRDF, pour sensibiliser nos locataires à la sécurité des installations intérieures gaz et à la maîtrise des énergies. La mission permet de détecter des potentielles situations de précarité liées à des problématiques financières, de gestion des consommations énergétiques ou de qualité du logement.

### Partenariat avec Impulse Partners



### Signature avec l'ONV, du Groupe Action Logement



La culture de l'innovation ne se décrète pas, elle se construit !

**La parole à Benjamin Camard,  
Responsable innovation et projets transverses**



De nos jours les jeunes talents, à la recherche d'une culture d'entreprise qui fait la part belle à l'innovation, se tournent souvent vers des start-up. Car dans l'imaginaire collectif, la notion de start-up porte bien l'idée d'un environnement de travail dynamique, qui écoute les idées de chaque collaborateur et où chacun pourra développer de nouveaux projets inspirants. Je crois qu'on peut dire qu'en France la start-up est le symbole d'une culture de l'innovation. Et c'est bien pour cela qu'elle est aussi attractive auprès des jeunes talents. Pourtant, toute entreprise, qu'elle se dise « start-up » ou non, peut mettre en place les fondements d'une culture de l'innovation : la culture de l'erreur et de l'expérimentation, la possibilité pour tous de jouer un rôle en proposant des idées ou en développement des projets au-delà de son seul périmètre, l'outillage des chefs de projets, une communication valorisante et plus transparente sur les retours d'expérience, l'ouverture à des sujets inspirants, les rencontres...

Le terreau est fertile chez Alliade Habitat car nous savons expérimenter, innover. Notre objectif est de construire un socle commun autour des valeurs de l'innovation. Nous réfléchissons à créer une marque autour de l'innovation qui incarne cette culture et coche l'ensemble des fondements auxquels nous croyons.

**« Pourtant, toute entreprise, qu'elle se dise « start-up » ou non, peut mettre en place les fondements d'une culture de l'innovation. »**





« Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de l'édition 2023 de notre Déclaration de Performance Extra-Financière :

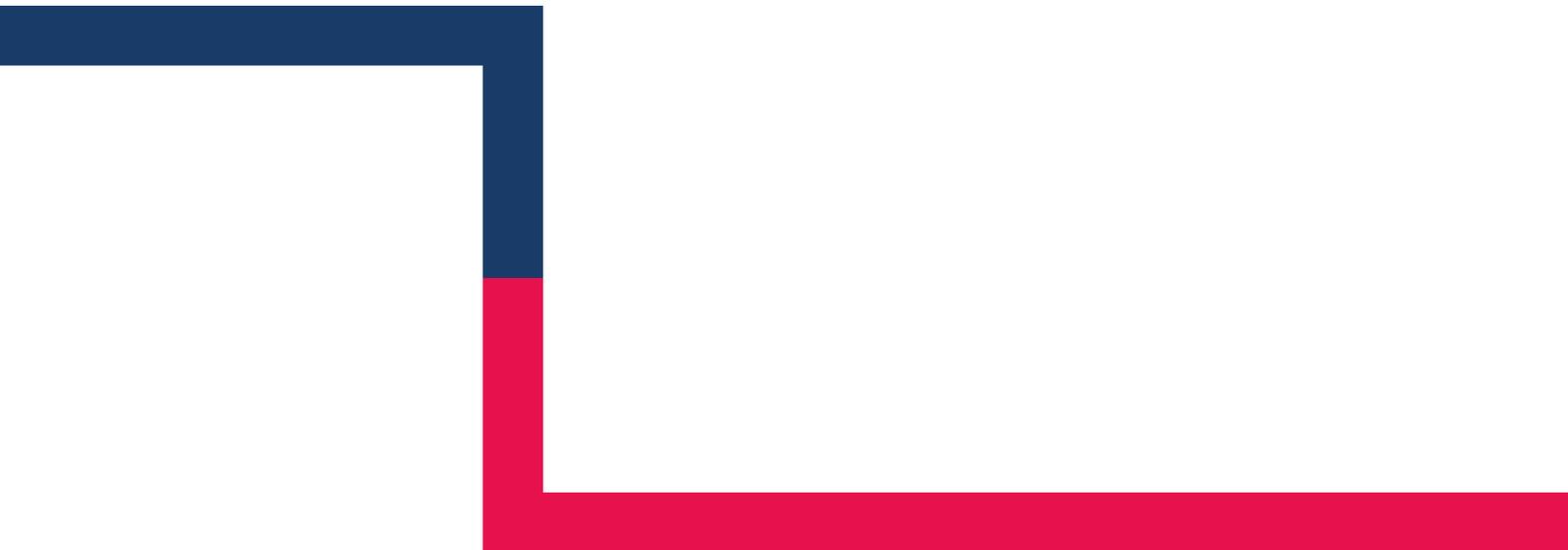
- Toutes les contributrices et contributeurs internes pour leur implication dans le processus de récolte d'informations concernant la performance de leurs stratégies et de leurs actions ainsi que leurs indicateurs de suivi :

Sandrine MORERA, Mélanie ROULAND, Jerome DEMONTE, Céline LACHIZE, , Marielle ORRY, Cédric LAURENT, Mélanie BERLIOZ, Noémie MOSEBACH, Michèle MARINIER, Julien SOUAAD, Sylvain GIRAUD, Pierre-Yves AGUINI, Benjamin CAMARD, Valerie LEROY RENAC, Stéphanie GOLFOUSE, Nadège GÉRARD, Amandine DUCAROUGE, Anaëlle PAUL, Julien ODDOZ, Ségolène METRAL CHARVET, Marie DEFINOD, Serge BERNARD, Lotfi BENSAYAH

- Notre graphiste interne : Flore CAPPILATI.
- Notre illustratrice externe : Mailys CARTLAMY.



**Clémence GARCIA et Frédéric LAFONT**



## Annexe 1 : 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 : Alliaide Habitat ; ALLIADE RESSOURCES ET ORGANISATION pour l'année 2023.

### **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 du périmètre 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 été ou seront pris, et de déterminer des indicateurs clés de performance qui permettront de suivre l'efficacité des actions entreprises.

### **Exclusions**

De par son périmètre, 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 83.**

## **Annexe 2 : Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 15 mars 2024

### **Alliade Habitat**

Société anonyme à conseil d'administration

173, av. Jean Jaurès

69007 Lyon

### **Grant Thornton**

SAS d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes au capital de 2 297 184 € inscrite au tableau de l'Ordre de la région Paris Ile-de-France et membre de la Compagnie régionale de Versailles et du Centre RCS Nanterre 632 013 843

29 rue du Pont

92200 Neuilly-sur-Seine

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

## Alliade Habitat - Exercice clos XXX

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Alliade Habitat (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC (accréditation Cofrac Inspection n° 3-1080, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://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 XXXX (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion 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 des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée 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 (ou disponible(s) sur le site internet ou sur demande auprès de l'entité.

### *Limites inhérentes à la préparation des Informations*

Comme indiqué dans la Déclaration, 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 l'entité*

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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- de préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ;
- de mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### *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 d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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, et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière, 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 3 personnes et se sont déroulés entre fin mars et mai 2023, sur une durée totale d'intervention d'environ deux 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.

### *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. Dans ce contexte. A ce titre :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et que cette dernière 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 les principaux risques liés à l'activité 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 ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - 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,
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- 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 ;
- 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 ; nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance sélectionnés 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.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Neuilly-sur-Seine, le 19 mai 2023

### **L'Organisme Tiers Indépendant**

**Grant Thornton**

**Membre français de Grant Thornton International**

**Christian Bande**

Associé

**Bertille Crichton**

Associée

<sup>2</sup> *Informations qualitatives relatives aux sujets : Conformité et éthique des affaires ; Qualité de Service et satisfaction clients ; Santé, sécurité et confort des locataires ; Accessibilité et attribution des logements ; Développement territorial et emploi*

<sup>3</sup> *Informations sociales : Nombre d'accidents du travail (hors accidents de trajets) ; Pourcentage d'emplois administratifs (hors alternants) éligibles au télétravail ; Note générale du baromètre social (collaborateurs)*

*Informations environnementales : Pourcentage de diagnostics à jour opposables remis à chaque arrivée d'un nouvel occupant (amiante, plomb, risques naturels, électricité, gaz et DPE) ; Pourcentage de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale*

*Informations sociétales : Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD ; Pourcentage de collaborateurs formés à la déontologie (Niveau 1 et 2) ; Pourcentage de locataires très satisfaits dans l'enquête de satisfaction 2023 ; Pourcentage de demandes résolues au premier contact ; Taux de la vacance ordinaire des logements commercialisables ; Pourcentage d'attribution au premier quartile ; Pourcentage de salariés logés ; Pourcentage d'attribution aux familles du 1er quartile/ nombre d'attributions totale hors QPV ; Pourcentage de marchés notifiés ayant fait l'objet d'une clause d'insertion ; <sup>2</sup> Pourcentage de factures réglées dans le délai de 30 jours*

173, Avenue Jean Jaurès | 69007 Lyon  
04 72 89 22 22

Clémence GARCIA  
Directrice Déléguée aux Stratégies Territoriales  
c.garcia@alliade.com



Suivez-vous sur LinkedIn !

@AlliadeHabitat