

RAPPORT DE GESTION COMBINÉ

Déclaration de Performance Extra-financière 2020



L'humain au cœur des enjeux de l'habitat

Le programme du logement santé, pensé et bâti par les professionnels de la santé et de l'habitat du Groupe, vise à fournir aux habitants une expérience de vie dans l'habitat à la fois protectrice et positive.

Une expérience de vie saine

avec des logements alliant haute qualité sanitaire du bâtiment et des services de santé/mieux-vivre, proposant ainsi aux habitants un environnement promoteur de santé au quotidien.

Une expérience de vie désirable

avec des logements pour tous, adaptables aux parcours de vie, et un cadre propice au lien social et à la solidarité, recourant à des innovations sociales et technologiques au service du mieux-vivre.

Une expérience de vie résiliente

favorisant le lien à la nature et s'appuyant sur la mobilisation collective afin de répondre et s'adapter aux dérèglements climatiques comme aux chocs sanitaires.



Som maire

MODELE D'AFFAIRES	p. 02
La promesse Arcade-VYV	p. 02
L'habitat social : un secteur en mutation, au coeur des enjeux sociétaux d'aujourd'hui	p. 03
Notre mission : améliorer la vie par l'habitat	p. 05
Réussir ensemble : une organisation singulière, s'appuyant sur l'intelligence collective	p. 09
Un modèle économique au service de notre utilité sociale : notre création de valeur	p. 12
Notre projet, nos perspectives	p. 14

RISQUES ET POLITIQUES	p. 15
Notre performance extra-financière	p. 15
Indicateurs clés	p. 30
Notice méthodologique	p. 31
Annexes	p. 32
Avis de l'organisme tiers indépendant	p. 36

MODÈLE D'AFFAIRES

LA PROMESSE ARCADE-VYV

40 ans après sa création, le Groupe Arcade a connu en 2019 un tournant historique, en donnant naissance **au Groupe Arcade-VYV**, issu d'une alliance avec le groupe VYV, premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France.

En s'appuyant sur une double compétence, dans l'habitat et la protection sociale, cette nouvelle entité propose un modèle unique en France, avec pour mission : « **Améliorer la vie par l'habitat** ».

Un modèle fondé sur trois convictions :

1

Logement et santé sont indissociables

2

L'habitat doit être innovant

3

La priorité est donnée à l'humain

Depuis 2019, le Pôle Social, qui réunit les organismes de logement social du Groupe, est ainsi rattaché au Groupe Arcade-VYV, aux côtés de la SCCI Arcade-VYV, entité dédiée aux missions sociales et à la promotion privée.

Au 31 décembre 2020, le Pôle Social comprend 16 Entreprises Sociales pour l'Habitat, 10 Sociétés Coopératives d'HLM, 1 association, 1 Société anonyme de coordination HLM et une Société par actions simplifiée.¹ Ces structures détiennent et gèrent un patrimoine total de **174 369 logements** et équivalents-logements, en s'appuyant sur leurs 2 399 collaborateurs.² Le Groupe, dans sa partie sociale, est ainsi le **4^e bailleur social en France**.

L'action du Pôle social du Groupe Arcade-VYV s'inscrit dans le cadre de l'article L411 du Code de la Construction et de l'Habitation, qui définit l'objet social principal des organismes d'habitations à loyer modéré (HLM) :

« La construction, l'aménagement, l'attribution et la gestion des logements locatifs sociaux visent à améliorer les conditions d'habitat des personnes de ressources modestes ou défavorisées. Ces opérations participent à la mise en œuvre du droit au logement et contribuent à la nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers ».

Données 2020		Sources
Parc résidentiel en France (résidences principales)	29,9 millions	INSEE, Tableaux de l'économie française, Édition 2020
Parc locatif social	5,1 millions Soit 17 % du parc de résidences principales	INSEE, Tableaux de l'économie française, Édition 2020
Nombre de personnes logées dans le parc locatif social	Environ 10 millions Soit 15 % des ménages	USH, Hlm en chiffres 2020
Personnes âgées de 60 ans ou plus dans le parc locatif social	28 % des chefs de ménage Contre 35 % dans l'ensemble du parc résidentiel et 19 % dans le parc locatif privé	USH, Hlm en chiffres 2020
Familles monoparentales dans le parc locatif social	21 % des ménages logés Contre 10 % dans l'ensemble du parc résidentiel et 11 % dans le parc locatif privé	USH, Hlm en chiffres 2020
Niveau de vie annuel médian dans le parc locatif social	14 510 € Contre 20 820 € dans l'ensemble du parc résidentiel et 17 890 € dans le parc locatif privé	USH, Hlm en chiffres 2020
Nombre annuel d'emménagements dans le parc locatif social	480 000	USH, Hlm en chiffres 2020

1. Le périmètre des entités considérées est précisé dans l'Annexe 1 du présent document.

2. La méthodologie de collecte des données combinées est précisée dans la «Notice méthodologique pour publication» du présent document

L'HABITAT SOCIAL : UN SECTEUR EN MUTATION, AU CŒUR DES ENJEUX SOCIÉTAUX D'AUJOURD'HUI

Parce qu'il touche à un aspect fondamental de la vie des individus, parce qu'il façonne durablement les territoires, parce qu'il est générateur d'activité économique - mais aussi source d'impacts environnementaux significatifs, l'habitat est au cœur des grands enjeux sociétaux d'aujourd'hui : évolutions sociodémographiques (transformation du modèle familial, vieillissement de la population, modification des modes de vie et de consommation, etc.), transition écologique et changement climatique, fractures sociales et territoriales, etc.

L'habitat social, porteur d'une mission d'intérêt général et s'adressant aux ménages aux revenus modestes, l'est sans doute plus encore.

Le logement social vise à offrir un logement de qualité, en locatif ou en accession sociale à la propriété, aux ménages, prioritairement modestes, qui peinent à se loger convenablement aux prix du marché.

Au niveau européen, le logement social est ainsi reconnu comme un Service d'Intérêt Économique Général (SIEG), c'est-à-dire une **activité économique** - rémunérée et soumise à un impératif d'équilibre économique - **au service d'une mission d'intérêt général** qui ne serait pas exécutée par le marché, ou qui le serait à des conditions différentes en termes de qualité, de sécurité, d'accessibilité, d'égalité de traitement ou d'accès universel, en l'absence d'une intervention de l'État.

En droit français, les activités confiées aux opérateurs du logement social figurent explicitement dans les **articles L411-2 et L411-3 du Code de la Construction et de l'Habitat** (CCH) :

- Construire, acquérir, améliorer, attribuer, gérer et céder des logements locatifs sociaux ;
- Réaliser des opérations d'accession à la propriété ;
- Intervenir dans les copropriétés dégradées.

Ces activités participent à la mission d'intérêt général que constituent l'accès au logement, la recherche de la mixité sociale et de la diversité de l'habitat.

Un contexte sectoriel en pleine évolution

Les opérateurs du logement social connaissent actuellement une forte pression, notamment due :

- à la **hausse de la demande de logement social** : plus de 2 millions de demandes actives en 2019, dont 700 000 demandes de mutations internes ;
- à l'**augmentation des coûts de production** : en 10 ans, le prix de revient moyen d'un logement social a augmenté de 28 %, avec une progression de la charge foncière plus rapide que le coût de construction.

À ces enjeux s'ajoute depuis quelques années le défi d'une mutation en profondeur du secteur et de son modèle économique : diminution des aides publiques, restructuration et concentration des acteurs, concurrence accrue dans un certain nombre de territoires, etc.

Ce contexte, par les contraintes qu'il impose, appelle les organismes à innover, à repenser leurs pratiques, mais aussi leur(s) métier(s), leur fonctionnement, leurs interactions, entre eux et avec leurs parties prenantes.

Les **incitations à la vente de logements locatifs sociaux**, renforcées par la loi ELAN, visent ainsi à permettre aux bailleurs de générer des fonds propres, nécessaires à la production de nouveaux logements (100 000 logements par an) et à la réhabilitation du parc (125 000 logements par an à l'horizon 2023).

La loi ELAN élargit également les compétences des organismes à la fourniture de services à caractère social d'intérêt direct pour les habitants. Les organismes pourront ainsi, dans le cadre d'une convention avec l'État, **réaliser des prestations de services**, afin de répondre à des besoins non satisfaits, ou partiellement satisfaits, **ou proposer aux locataires fragiles** des services en direct. Ces nouvelles activités – dont le modèle économique reste encore à définir – pourront constituer, dans les prochaines années, une nouvelle source de recettes pour les organismes.

Un contexte sanitaire et socio-économique dégradé

L'année 2020 se clôt dans le contexte très particulier de crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19. Aujourd'hui encore, il est difficile d'en mesurer les conséquences économiques et sociales et ce d'autant plus qu'un retour à la normale à court et moyen terme reste incertain.

En termes de production, un point bas historique a été atteint avec 87 246 logements agréés en 2020¹, soit une baisse de 17 % par rapport à l'année 2019. Il faut remonter à 2005 pour trouver un niveau d'agrément équivalent, le seuil de 100 000 logements agréés ayant régulièrement été dépassé ces dernières années. Cette forte baisse s'explique par la crise sanitaire qui a provoqué un arrêt des chantiers au deuxième trimestre 2020. Le report des élections municipales au deuxième trimestre 2020 a aussi eu pour effets le ralentissement, et parfois le réexamen de projets en cours.

Du fait de la crise sanitaire, certains locataires ont subi une baisse de ressources et par conséquent rencontré des difficultés de paiement de loyer. L'USH et les Fédérations estiment ainsi que 100 000 ménages supplémentaires ont été concernés par des retards de paiement lors du premier confinement. Grâce aux actions des organismes et la mobilisation des dispositifs de droit commun, le nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois a pu être contenu à 5 000 à fin octobre 2020. Cependant, une part de la population a été durablement fragilisée et les organismes restent mobilisés face au risque de basculement de certains ménages dans la grande précarité.

Face à cette situation exceptionnelle et avec une volonté constante de répondre aux attentes de nos parties prenantes et d'inscrire **notre action** au plus près des territoires, nous avons mobilisé nos équipes et nos moyens tout au long de l'année 2020 pour :

- **Lutter le plus efficacement possible contre la propagation du virus** et préserver la santé des locataires, résidents, collaborateurs et prestataires,
- **Assurer une continuité de service** et garantir un niveau de service et de sécurité aux locataires et résidents,
- **Adapter l'organisation du travail** en renforçant les règles de sécurité, en déployant le télétravail et en mettant en œuvre tous les moyens et outils permettant le maintien du lien entre les équipes,
- **Mobiliser les collaborateurs** pouvant l'être vers des actions solidaires, au bénéfice des populations les plus fragiles,
- **Accompagner et soutenir nos entreprises prestataires** en garantissant, voire en accélérant les processus de paiement.

Comment continuer à remplir notre mission, comment répondre à ces enjeux et attentes, avec moins de (ou d'autres) ressources ? Que devons-nous, que voulons-nous, que pouvons-nous apporter sur nos territoires d'intervention ? Quelle est notre valeur ajoutée, sur quoi faisons-nous la différence ?

Voici quelques-unes des questions clés auxquelles nous devons répondre.

NOTRE MISSION : AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

Notre raison d'être

En étroite collaboration avec l'ensemble des entités membres du Groupe, nous avons engagé en 2020 une réflexion stratégique et prospective sur notre raison d'être, c'est-à-dire la contribution que nous souhaitons apporter aujourd'hui et demain aux principaux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques de notre secteur d'activité.

À travers cette réflexion, nous ambitionnons d'être un opérateur inédit et puissant au service du mieux vivre, du prendre soin, de l'utilité sociale. Nous voulons apporter une réponse globale et contribuer à la cohésion sociale et au développement durable des territoires et de la société.

Ainsi, nous souhaitons « *Améliorer la vie par l'habitat, en étant un partenaire de référence des territoires, contributeur du développement durable des territoires et du bien vivre des habitants, par une offre adaptée et accessible de produits et de services concourant au "logement santé"* ».

Une offre complète et diversifiée

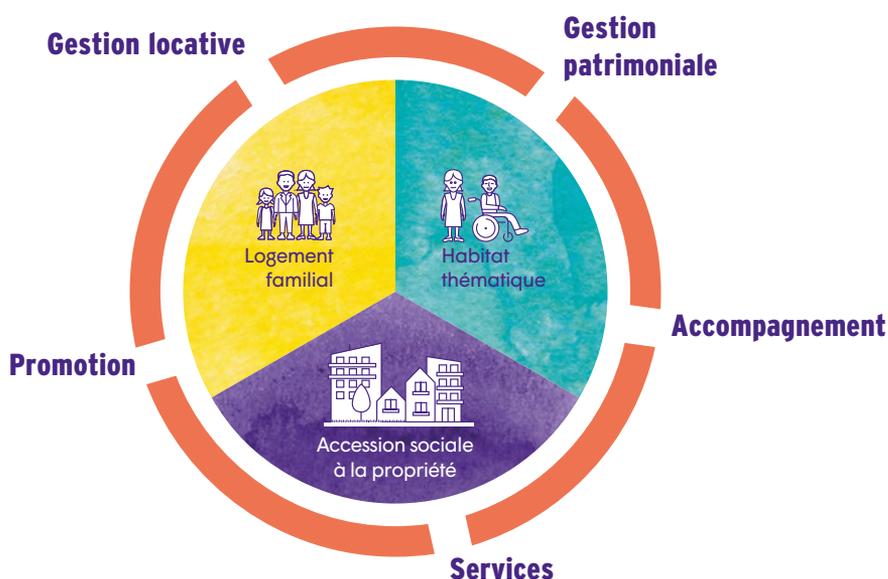
« **AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT** », telle est la contribution et la mission du Groupe Arcade-VYV.

Au sein du Pôle Social, cette mission repose sur 3 piliers principaux :

1. Le logement familial
2. L'habitat thématique
3. L'accession sociale à la propriété

En plus de l'activité centrale de logement locatif social familial, l'habitat thématique et l'accession sociale font partie intégrante de l'identité, de la mission et du projet du Groupe Arcade-VYV, certaines entités étant d'ailleurs exclusivement dédiées à ces activités.

Dans chacun de ces trois piliers, le Groupe s'attache à contribuer au bien-être et à l'épanouissement des clients, en proposant, au-delà d'une solution de logement, un service et un accompagnement adaptés à leurs besoins. Nous nous appuyons pour cela sur une large palette de métiers et de savoir-faire développés au sein du Groupe, de la promotion immobilière sociale à la gestion patrimoniale, du parcours client à l'accompagnement social, etc.



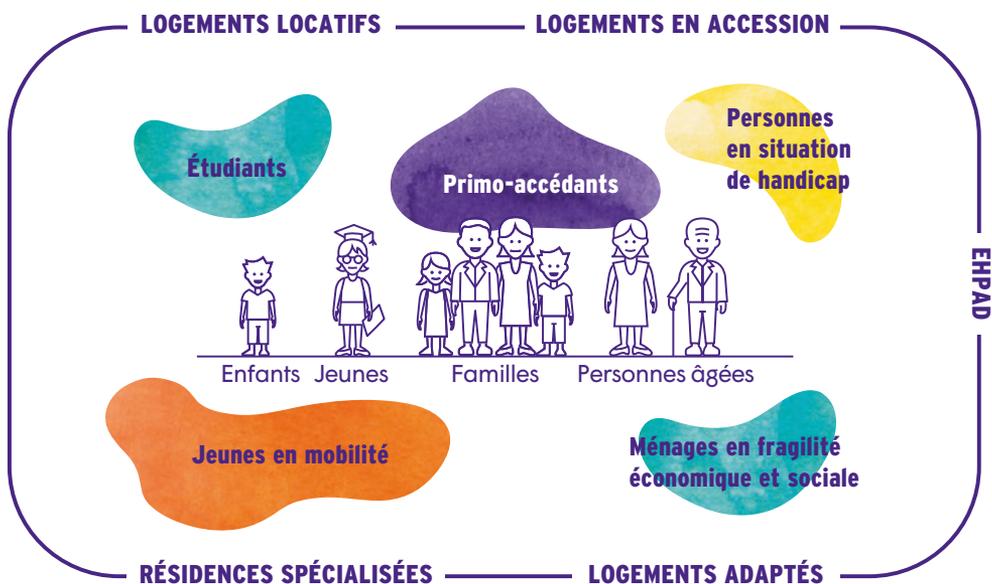
Améliorer la vie par l'habitat

L'ambition d'accompagner tous les publics, satisfaire leurs besoins relevant de l'habitat et de la santé, pour des parcours de vie réussis

En conciliant nos expertises de l'habitat, de la santé et du mieux-être, nous proposons une offre diversifiée de solutions de logements et de services, apportant une réponse globale aux territoires et à leurs habitants, en prenant en compte la pluralité des situations, des besoins et des attentes.

En intervenant sur tous les segments de l'habitat, nous sommes ainsi en mesure de proposer et d'accompagner les parcours résidentiels des publics ciblés, en accord avec leurs aspirations et possibilités : niveau de ressources (et taux d'effort), degré d'inclusion, composition familiale, fragilités éventuelles... Au regard de leur situation, nous pouvons les orienter vers un logement thématique, avec un accompagnement spécifique, ou un logement social classique adapté à leurs besoins, jusqu'à l'accès à la propriété pour les ménages qui font le choix de devenir propriétaires et en ont la capacité.

En complément du logement, nous menons diverses initiatives pour contribuer, plus largement, à favoriser des « parcours de vie positifs » : santé, environnement, maîtrise du pouvoir d'achat, ou encore accès à l'emploi... sont par exemple autant d'enjeux que nous prenons en compte dans notre stratégie, nos projets et nos actions au quotidien, avec l'objectif de « prendre soin » des personnes logées. Notre lien au Groupe VYV nous permet de nous appuyer sur de nombreuses synergies pour renforcer davantage encore cette dimension.

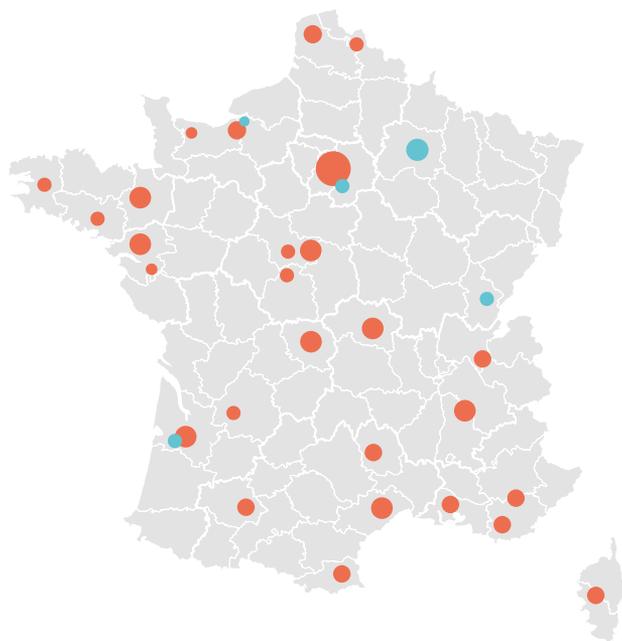


« Il s'agit de bâtir un modèle d'opérateur du logement social intégré qui place l'humain au cœur de l'enjeu de l'habitat. Ainsi, nous avons l'ambition d'accompagner tous les publics tout au long de leurs parcours de vie. »

Jacques Wolfrom
Directeur général du Groupe Arcade VYV

Un engagement au service du développement durable des territoires

Au travers de nos filiales, nous sommes présents dans 11 des 13 régions de France métropolitaine.



NOUVELLE AQUITAINE MÉSOLIA COO.PAIRS LE TOIT GIRONDOIS	BRETAGNE AIGUILLON AIGUILLON résidences LES ANJONS
CENTRE-VAL-DE-LOIRE france Loire L'air et l'habitat L'air et l'habitat NCA	ÎLE-DE-FRANCE City Arcade VYV antin logial croix-rouge habitat NCA
PAYS DE LA LOIRE Harmonie Habitat AIGUILLON	AUVERGNE-RHÔNE-ALPES City Arcade VYV Arche ALFI
NORMANDIE Partélios LE FOYER STEPHANIS	PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR EVOLÉAD SFHE Arcansud
HAUTS DE FRANCE NOREVIE COOP LOGIVAM	OCCITANIE SFHE Arcansud Arche
CORSE Le Logis Corse SFHE	MÉSOLIA SFHE Arcansud COO.PAIRS Arche
PARTENAIRES COO.sol Partélios LE FOYER REMOIS LOGIPOSTEL LA MAISON POUR TOUS	

* Entrée début 2021.

En complément des entités du pôle social, nous retrouvons également celles du pôle privé : Groupe Arcade-VYV, SCCI Arcade-VYV, Arche Immobilier, Arche Promotion et Partélios Immobilier.

Nous intervenons au sein de territoires extrêmement divers : grandes métropoles, mais aussi territoires ruraux, villes moyennes ou territoires péri-urbains. Face à cette diversité, nous ne pouvons proposer une stratégie uniforme, bien qu'une même vision, une même ambition et **des valeurs communes** guident l'action de toutes nos entités.

En effet, depuis le début des années 2000, la France est marquée – comme la plupart des économies développées – par un dynamisme important des métropoles. Si ce dynamisme est un atout économique, le développement des métropoles s'accompagne de fortes inégalités, notamment en matière d'habitat. Produire des logements abordables pour les publics modestes et les classes moyennes constitue donc un enjeu fort. Les collectivités territoriales et les opérateurs du logement social doivent s'organiser dans ce sens.

C'est dans ce contexte que les entités du Groupe Arcade-VYV veillent à :

- Apporter, à court terme, des réponses face aux situations humaines difficiles (résidences jeunes actifs, pensions de famille, accompagnement social) ;
- Développer, sur le long terme, une offre de logements en location ou en accession.

Sur ces territoires, dans un contexte fortement concurrentiel, la **stratégie** du Groupe et de ses filiales repose sur deux piliers : **la croissance et la performance**.

Dans le même temps, les inégalités se sont accentuées sur les autres territoires, à différents niveaux, qu'il s'agisse des effets de la désindustrialisation, avec une évolution économique et démographique défavorable, ou des ressorts de la croissance qui font défaut dans un certain nombre de villes moyennes et de territoires ruraux.

Historiquement implantées sur ces territoires, où la pression de la demande est faible mais où des besoins existent, certaines entités du Groupe Arcade-VYV y développent des stratégies centrées sur :

- Le maintien de la qualité de leur offre et le renforcement de l'attractivité de leur patrimoine ;
- La réponse à des besoins ciblés.

Par des politiques de recomposition de leur patrimoine – incluant des réhabilitations / reconversions, voire des démolitions – et le développement de nouveaux produits et services, ces entités s'attachent ainsi à répondre aux enjeux locaux, en accompagnant les politiques des collectivités.

Nos politiques patrimoniales, de gestion et de services sont donc définies avant tout localement, aux côtés des collectivités et en s'appuyant sur la connaissance fine qu'ont nos entités de leurs territoires d'implantation.

Ce modèle, fondé sur l'ancrage local, nous permet d'apporter des réponses adaptées aux problématiques spécifiques de chaque territoire, en tenant compte notamment du contexte démographique et socioéconomique local.

Par notre offre et nos actions, nous ne visons pas seulement à loger, mais aussi à participer à un développement économique durable, équitable et humain : en favorisant l'accès à un logement décent, en accompagnant le vieillissement des populations, en renforçant l'inclusion et la cohésion sociale, en contribuant à la lutte contre le changement climatique, en soutenant l'activité économique et l'emploi local...

Les loyers que nous pratiquons en tant qu'opérateurs du logement social permettent aux ménages aux revenus modestes de se loger dans des conditions décentes, selon leurs besoins, et pour un coût abordable, compte tenu de leurs ressources.

Ces niveaux de loyers appliqués, au regard des loyers pratiqués dans le parc privé, génèrent ainsi un **gain en conditions de vie** pour les ménages, de deux natures :

- En termes de conditions de logement (salubrité, surface, localisation...) : en l'absence de logement social, les locataires, à taux d'effort équivalents pour un même décile de revenus, ne pourraient accéder qu'à un logement de confort moindre, voire, sur les territoires au marché tendu, ne pourraient pas se loger décemment. Le différentiel de loyers correspond en majeure partie à cette plus-value de qualité de vie pour les occupants.
- En termes de pouvoir d'achat : en diminuant le coût de logement pour les ménages occupants par rapport au budget qu'ils auraient dû consacrer s'ils étaient logés dans le parc locatif privé, un **gain de pouvoir d'achat** est dégagé, permettant aux ménages de couvrir leurs autres besoins. La politique de réhabilitation énergétique du Groupe diminue par exemple les charges d'énergie des locataires et contribue également à augmenter leur pouvoir d'achat.

Aussi, l'accueil des publics fragiles, l'accompagnement des locataires en place et les actions de prévention des impayés et des expulsions représentent des coûts évités pour les ménages et la collectivité.

Enfin, **par nos opérations d'investissement et notre activité** courante de gestion, d'entretien et de maintenance, nous générons, en tant qu'opérateurs du logement social, une activité économique sur le territoire, contribuant ainsi au dynamisme économique et au maintien, voire à la création d'emplois.

Ainsi, nous sommes **un employeur fondamentalement local**, par le biais non seulement de notre patrimoine (gestion de proximité), mais aussi de nos sites fonctionnels (agences et siège, le cas échéant) sur le territoire. Ces emplois ne sont pas délocalisables et sont faiblement sensibles aux fluctuations économiques.

Afin de structurer et renforcer notre engagement, **le Groupe Arcade-VYV a engagé en 2020 une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)**. Cette démarche s'appuie sur un référentiel commun, articulé autour de nos 5 orientations stratégiques et intégrant nos enjeux extra-financiers. Ce référentiel propose ainsi un cadre commun à l'ensemble des entités pour les aider à :
 - Appréhender l'ensemble des enjeux RSE pour le Groupe,
 - Recueillir, valoriser et renforcer les pratiques existantes,
 - Développer de nouvelles initiatives et actions en commun.

Ce référentiel s'appuie sur un recensement détaillé de nos pratiques avec pour objectif d'approfondir la question de notre contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU, grands enjeux planétaires que la communauté internationale se donne pour objectif d'améliorer à l'horizon de 2030.

Ce travail a permis d'identifier plus particulièrement les objectifs suivants, dont 4 nouveaux :



Nouveaux axes



RÉUSSIR ENSEMBLE : UNE ORGANISATION SINGULIÈRE, S'APPUYANT SUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

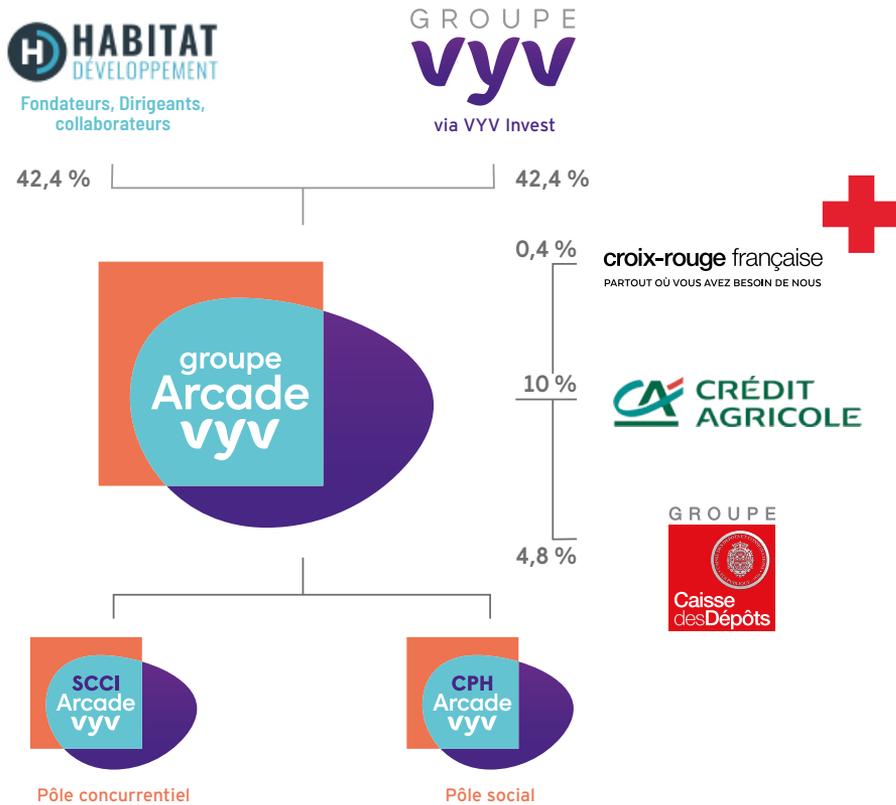
Notre modèle de gouvernance et d'organisation reflète notre vision, notre ambition et notre attachement aux valeurs de l'économie sociale et solidaire, à l'ancrage local et à l'autonomie de nos entités.

Le Groupe Arcade-VYV, Société Anonyme relevant de l'économie sociale et solidaire, codétenue par, d'une part, un acteur majeur de l'habitat social et, d'autre part, un leader du soin en France, propose un modèle unique, en faisant le lien entre logement et santé. Il permet de s'appuyer sur une double expertise et des synergies entre opérateurs partageant des valeurs communes et une même finalité : contribuer au « mieux vivre » sur les territoires.

« Ce nouveau modèle, reliant santé et logement, va nous permettre de répondre aux défis inhérents aux bouleversements économiques et juridiques en cours auxquels le secteur du logement social devra répondre. »

François Venturini
Président du Groupe Arcade-VYV

Arcade-VYV : un modèle unique pour contribuer au « mieux vivre »



La gouvernance du Groupe Arcade-VYV est à l'image de cette alliance, associant des experts du soin et de la santé, issus du groupe VYV, et de l'habitat, issus du groupe Arcade. Le Conseil d'Administration intègre également les représentants du Crédit Agricole, de la Caisse des Dépôts et Consignation et de la Croix Rouge Française (actionnaires du groupe), ainsi qu'un représentant des salariés et un représentant des bénéficiaires.

Le Conseil d'Administration s'appuie sur 4 Comités :

- Comité Stratégique
- Comité de Développement
- Comité d'Audit
- Comité des nominations et rémunérations

Au-delà du Conseil d'Administration et des Comités associés, notre organisation et fonctionnement reposent sur **3 principes fondamentaux**, au cœur des valeurs et de la culture de notre Groupe :

1. Des sociétés ancrées dans les territoires et autonomes.

Chaque entité participe à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie collective du Groupe, dans le plein respect de sa propre histoire et de ses particularités géographiques.

2. Des espaces de dialogue territoriaux pour se coordonner entre associés du Groupe.

Ensemble, sur un même territoire, notre collectif garantit une visibilité et une légitimité, des moyens supplémentaires pour agir, en première ligne, aux côtés des acteurs locaux.

3. Un réseau pour créer de l'intelligence collective.

Afin de donner vie à ses ambitions, le Groupe Arcade-VYV, en équipe soudée, pratique la fertilisation croisée, le partage d'expériences et la co-construction de solutions, selon des principes agiles et une démarche à l'impact durable.

Un lien étroit à nos parties prenantes clés

Enfin, au-delà de notre fonctionnement interne, notre action ne peut se concevoir sans nos parties prenantes, et en premier lieu nos parties prenantes locales, en lien direct et continu avec nos sociétés. Qu'elles soient réglementaires ou volontaires, les différentes modalités de dialogue – voire de contractualisation – avec ces parties prenantes permettent à nos filiales de renforcer leur veille et analyse des besoins et des attentes, et de concevoir des actions communes en faveur des habitants et des territoires.

Ce lien étroit à nos parties prenantes se reflète en premier lieu dans la gouvernance des sociétés du Groupe.

Leur statut - sociétés anonymes d'habitations à loyer modéré (SA d'HLM) et sociétés anonymes coopératives de production d'habitations à loyer modéré (SCP d'HLM) – leur impose une organisation du capital social sous forme de collèges, dont :

- Un collège des **collectivités territoriales** sur le territoire desquelles la société gère du patrimoine. Ce collège est obligatoire pour les SA d'HLM et optionnel pour les SCP d'HLM
- Un collège de **représentants des usagers** (locataires et/ou accédants à la propriété). Ce collège est obligatoire pour les SA d'HLM et les SCP d'HLM.

Lorsque les statuts prévoient leur présence, ces acteurs sont donc obligatoirement associés aux prises de décision en Conseil d'administration (ou Conseil de surveillance) et en Assemblée générale.

En parallèle, la **Convention d'Utilité Sociale** (CUS) constitue le cadre de contractualisation avec l'Etat et certaines collectivités de la mission d'intérêt général pour l'ensemble des opérateurs de logement social. Cette convention, négociée pour une période de 6 ans, prévoit la mise en œuvre d'objectifs locaux. Construite sur la base d'un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ou d'un plan de développement pour les organismes qui ne disposent d'aucun patrimoine locatif, elle contient :

Pour favoriser les synergies et la mutualisation des expertises et savoir-faire, pour encourager l'intelligence collective, l'organisation et la coordination opérationnelle, le Groupe s'appuie sur **4 principaux leviers** :

• **Le Comité de Direction Générale**, composé de 5 membres

• **La Coordination des Directeurs Généraux**, qui réunit l'ensemble des Directeurs Généraux des entités du Groupe

• **Les Services centraux / moyens mutualisés**, qui assurent la coordination des actions du Groupe, le suivi des orientations et de l'activité et mettent à disposition des entités en région des services et des moyens mutualisés

• **Les « Communautés »** : des réseaux d'échanges entre experts métiers des entités du groupe, sur différentes thématiques, visant à partager des réflexions et des « bonnes pratiques », et à produire collectivement des outils communs.

• L'énoncé des politiques poursuivies par l'opérateur : politique patrimoniale, politique de développement, politique de vente, politique sociale, etc. ;

• Les engagements de qualité de service rendu aux locataires et accédants ;

• Des objectifs chiffrés, avec des indicateurs permettant de mesurer le niveau de performance, pouvant entraîner des sanctions s'ils ne sont pas respectés.

La loi impose par ailleurs aux Groupes d'organismes HLM l'élaboration d'un « **Cadre Stratégique d'Utilité sociale** », reprenant les principales thématiques de la CUS.

C'est ainsi que le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale du Groupe Arcade-VYV a été défini et adopté en 2019 sur le pôle social.

Les organismes HLM sont historiquement liés aux territoires, qu'il s'agisse d'une collectivité ou d'un bassin d'emploi. L'évolution du partage de compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales depuis les premières lois de décentralisation a considérablement renforcé ce lien. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) se sont ainsi progressivement imposés comme l'échelon pertinent pour traiter, de façon solidaire entre communes, la question de l'équilibre de l'habitat et de la mixité sociale.

À travers leurs **Programmes locaux de l'habitat** (PLH), les EPCI se fixent notamment des **objectifs quantifiés** en matière :

- de production de logements neufs ;
- d'amélioration et de réhabilitation, notamment énergétique, du parc existant ;
- de renouvellement urbain ;
- de moyens fonciers à mettre en œuvre, etc.

L'atteinte des objectifs fixés par le PLH repose en partie sur l'action des communes qui, grâce au Code de l'Urbanisme, disposent d'outils pour influencer sur le marché foncier au profit du logement social (acquisitions, droit de préemption, servitudes de mixité sociale, etc.). Ces communes restent par ailleurs décisionnaires, en dernier ressort, puisqu'elles ont la charge d'instruire et de signer les permis de construire, et apportent régulièrement une garantie d'emprunt pour les opérations de construction, d'acquisition ou d'amélioration de logements sociaux.

La stratégie patrimoniale et le développement de l'offre des bailleurs sociaux ne peuvent donc se concevoir et se déployer qu'en partenariat étroit avec les collectivités et avec la confiance de celles-ci.

La loi ALUR¹ a également renforcé l'implication des collectivités dans la **gestion du parc et en particulier dans les attributions** de logements. Les EPCI dotés d'un PLH ont ainsi l'obligation de mettre en place un dispositif mutualisé de gestion de la demande et des attributions qui comprend :

- Une **conférence intercommunale** du logement (CIL), instance multi-partenariale qui adopte des orientations en matière d'attributions et de mutations ;
- Une **convention intercommunale d'attribution** (CIA), document opérationnel qui permet de contractualiser sur des engagements pris par chaque opérateur ;
- Un **plan partenarial** de gestion de la demande du logement social et d'information du demandeur.

Les EPCI compétents en matière d'habitat et les communes sont par ailleurs membres de droit des **commissions d'attribution** et disposent d'une voix prépondérante en cas d'égalité, lorsque les logements sont situés sur le territoire relevant de leur compétence.

Nos modalités de dialogue et de coopération :

Pour développer leurs activités et répondre à leurs missions, le Groupe et ses entités sont en relation avec **toutes les parties prenantes de la société** :

Partenaire engagé des associations logement

- Conventions de partenariat
- Soutien matériel et/ou financier
- Initiatives communes
- Réunions, échanges

Acteur de 1^{er} plan de la politique de logement définie par l'État

- Représentant de l'État dans les Conseils d'Administration
- Convention d'Utilité Sociale
- Accords collectifs locaux
- Réunions, échanges avec les services de l'État au niveau local (Préfecture, DDT...)

Force vive du Groupe

- Conseil Social et Économique (CSE)
- Accords collectifs
- Réunions d'équipes, rencontres collaborateurs
- Entretiens annuels
- Enquêtes de satisfaction ou autres dispositifs de mesure de la satisfaction des salariés (dans certaines filiales)

Partenaire des politiques publiques, territoriales et de proximité

- Représentants de collectivités dans les Conseils d'Administration et en Commissions d'Attribution de Logements
- Convention d'Utilité Sociale
- Conférences Inter-communales du Logement (CIL) et autres dispositifs locaux (PLH, PDALPD, Contrats de Ville...)
- Réunions, échanges

Notre raison d'être : les habitants sont au cœur de notre mission

- Conseils de Concertation Locative
- Plans de Concertation Locative
- Locataires élus membres des Conseils d'Administration
- Enquêtes de satisfaction
- Concertations en « pied d'immeuble »
- Soutien à des initiatives d'habitants (ex. : fête des Voisins)...

Acteur du développement économique

- Appels d'offres, consultations, sourcing...
- Contrats et suivi contractuel, dispositifs d'évaluation des fournisseurs
- Réunions de chantiers
- Réunions d'échanges avec les prestataires
- Participation à des réseaux, filières, clusters locaux (pour certaines filiales)...

1. Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové.

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE NOTRE UTILITÉ SOCIALE : NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Nos valeurs et notre mission témoignent de l'ancrage volontariste du Groupe Arcade-VYV dans l'économie sociale et solidaire. Ce positionnement se traduit également dans notre modèle économique particulier, qui concilie activité économique et utilité sociale.

Le Pôle social du groupe s'inscrit par ailleurs dans le cadre des Services d'Intérêt Economique Général.

Comme l'ensemble des opérateurs de logement social, au titre de cette **mission d'intérêt général**, les entités du Pôle social bénéficient d'aides particulières : subventions, aides de circuit ou de taux, aides fiscales, mécanismes de garanties, etc.

En contrepartie, des obligations spécifiques encadrent fortement leurs activités, posant certaines contraintes en termes de modèle économique :

- les niveaux de loyers et prix de vente en accession sociale sont plafonnés, et les évolutions strictement réglementées ;
- la clientèle éligible, en location et en accession sociale, est définie par la réglementation, notamment en fonction de plafonds de ressources ;
- les attributions de logement obéissent à des règles d'organisation et de priorité.

Pour consolider leurs recettes, les organismes HLM doivent donc maîtriser **les risques locatifs** - loyers impayés, charges non récupérées et vacance- et agir sur tous les facteurs pouvant influencer sur ces éléments.

L'activité du Groupe Arcade-VYV Pôle social obéit par ailleurs au principe fondamental de **lucrativité limitée** : le bénéfice des activités est réinvesti dans l'objet social, le prix de cession des actions et le montant des dividendes versés aux actionnaires étant strictement encadrés et limités par la réglementation.

Les loyers et revenus des ventes en accession sociale, principales ressources du Pôle social, contribuent ainsi en retour à financer la gestion et l'entretien du patrimoine, les services aux habitants, ainsi que les investissements dans l'amélioration du parc et le développement de l'offre en location ou en accession.

Ces investissements représentent un aspect fondamental de notre modèle de création de valeur. Ils sont non seulement nécessaires à notre pérennité et développement (notre activité dépendant avant tout de notre offre de logements et de son attractivité), mais aussi essentiels à la réalisation de notre mission première : fournir un logement abordable et adapté aux besoins des ménages et leur assurer des conditions de vie satisfaisantes.

Plusieurs centaines de millions d'euros sont ainsi investis, chaque année, en construction ou en rénovation de notre patrimoine.

Le financement de ces investissements représente un enjeu fondamental pour les bailleurs.

Il reste principalement assuré par **l'emprunt**, essentiellement auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, se traduisant en charges annuelles importantes liées au remboursement de ces emprunts. La création en 2019 de la société Groupe Arcade-VYV intègre notamment un partenariat avec le Groupe Caisse des Dépôts afin de garantir la contribution à un mode de financement du monde HLM pérenne et solidaire.

Notre modèle historique connaît cependant une évolution importante depuis plusieurs années. La baisse constante des aides augmente la part de fonds propres que nous devons injecter dans nos opérations, accentuant le besoin d'autofinancement.

En parallèle, la **Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)** entrée en vigueur au 1er semestre 2018 a eu un impact particulièrement important sur les équilibres économiques des bailleurs sociaux. Cette baisse de loyer, appliquée obligatoirement aux locataires disposant de ressources proches de celles ouvrant droit à l'APL, a amputé les recettes locatives des organismes HLM.

L'année 2019 a vu la signature du Pacte d'investissement pour le logement social qui atténue sur la période 2020-2022 l'impact financier de la RLS en contrepartie d'engagements de production de logements neufs (110 000 logements/an) et de réhabilitations thermiques (125 000 logements/an). Inscrites dans la loi de finances pour 2020, les mesures de compensation pour les bailleurs sociaux prévoient :

- la suppression de l'indexation automatique des plafonds de ressources mensuelles ouvrant droit à la RLS,
- l'allègement des cotisations versées à la CGLLS en dérogeant au dispositif de modulation visant à lisser l'impact de la RLS entre organismes,
- le rétablissement du taux de TVA de 5,5 % pour certaines catégories de logements locatifs sociaux.

En contrepartie, les organismes HLM ont également bénéficié de mesures d'accompagnement, en particulier de la 3ème tranche de Prêts de haut de bilan bonifié (PHB 2.0) distribués par la Caisse des Dépôts et Action Logement, et du dispositif de **d'allongement de dette**.

Ces évolutions appellent à renforcer ou rechercher d'autres sources de financement, tout en restant dans le cadre de notre mission ; l'accession sociale et la vente de logements existants (vente HLM) figurent ainsi, entre autres, parmi les leviers à notre disposition.

Cette recherche de nouveaux équilibres économiques est l'un des défis majeurs que nous aurons à relever dans les prochaines années.

Améliorer la vie par l'habitat

NOTRE ÉCOSYSTÈME

Cadre législatif et réglementaire
Défis climatiques et environnementaux
Démographie, liens intergénérationnels et santé
Évolution des modes de vie et de travail
Nouveaux usages et numérique

CONJONCTURE 2020

Covid-19
Contexte socio-économique dégradé

NOTRE CAPITAL HUMAIN

2 441 collaborateurs
Expertises et savoir-faire
(Habitat et santé)

NOTRE PATRIMOINE

152 770 logements
locatifs sociaux
27 932 places
en résidences
spécialisées

RESSOURCES ÉNERGÉTIQUES

49 % logements
classés A, B, C
41 % logements
classés D à G
10 % des étiquettes
non renseignés

RÉSULTATS

86 M€ de résultat
consolidé pour
CPH Arcade-VYV

RESSOURCES FINANCIÈRES

767 M€ de loyers
quittancés
43 M€ de CA en
accession sociale

NOS 5 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Assurer le développement d'une offre « logement santé » diversifiée, adaptée et de qualité, en garantissant les équilibres économiques du Groupe.

Contribuer à la cohésion sociale des territoires, au bien-être, à la santé et au parcours de vie des habitants par la proposition d'une offre de services adaptée.

Contribuer à la préservation du climat, de l'environnement et au développement durable des territoires.

Favoriser l'épanouissement, l'adhésion, l'engagement, la fierté d'appartenance des équipes.

Mettre en œuvre des pratiques de gouvernance et de dialogue innovantes avec les parties prenantes au service de l'ambition du Groupe.

EMPLOI

96 % en CDI
45 % de cadres
femmes
5 % d'employés en
situation de handicap

CROISSANCE DE L'OFFRE

+ 2 056 logements
locatifs neufs
+ 444 logements livrés
en accession sociale
1,1 % de croissance
du parc locatif

CONTRIBUTION SOCIÉTALE

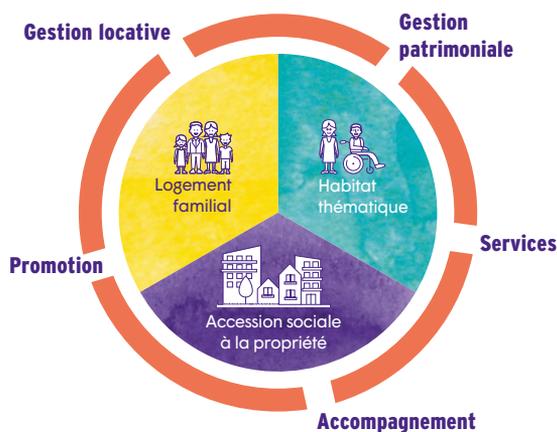
9 % de logements
« très sociaux »
390 € de loyer
mensuel moyen
hors charges
16 443 logements
sociaux attribués

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

25 % des logements
locatifs neufs livrés
sont supérieurs à la norme
RT 2012

IMPACT ÉCONOMIQUE

809 M€ investis
sur les territoires



NOTRE PROJET, NOS PERSPECTIVES

Notre projet reflète notre raison d'être et nos engagements dans notre mission. Il constitue le socle stratégique du Groupe et des entités membres. Il est intégré par chaque filiale dans sa feuille de route, en prenant en compte le contexte spécifique des territoires et des parties prenantes.

1. Produire une offre « logement santé » pour tous, de qualité, diversifiée, adaptée aux besoins de chaque territoire, tout en garantissant les équilibres économiques du Groupe

- Définir, concevoir et mettre en œuvre l'offre globale de produits et de services, les modalités de financement, les coopérations permettant d'atteindre les objectifs de production de logements neufs, en réponse aux besoins spécifiques de chaque territoire et aux besoins de « logement santé » pour tous et notamment les publics fragiles, en cohérence avec les objectifs de performance environnementale et de développement durable.
- Élaborer un label « logement santé » Groupe intégrant des critères de performance globale, c'est à dire fonctionnelle, technique et servicielle, au service de l'ensemble des axes stratégiques et engagements.

2. Développer une offre de services répondant à l'ambition du logement santé pour tous, qui concourt au bien-être et à la santé, à l'intégration et au parcours de vie des habitants, à la cohésion sociale de chaque territoire

- Développer un plan d'inclusion, santé et cohésion sociale : mixité sociale et fonctionnelle, vivre ensemble, inclusion et action sociale, copropriétés en difficulté, mobilité, lutte contre les inégalités sociales, nature en ville, ...
- Contractualiser avec les territoires, notamment avec les territoires en difficulté.
- Contribuer à l'amélioration du pouvoir d'achat des locataires, notamment par la mise en œuvre d'un observatoire des charges locatives.
- Renforcer nos liens avec nos partenaires associatifs en territoire.

3. Contribuer à la préservation du climat et de l'environnement

- Développer et engager, pour chaque entité, des plans d'adaptation au changement climatique.
- Développer sur les territoires des plans territoriaux (mutualisation, économie circulaire, plan de déplacement, productions et consommations locales, ...) de préservation de l'environnement (énergie, ressources, déchets, eau, sols, ...) en partenariat avec les acteurs locaux, les habitants et les équipes.
- Intégrer dans la stratégie des entités des plans d'action climat énergie, en cohérence avec l'objectif de neutralité carbone des territoires en 2050.
- Mesurer la contribution sociétale et économique sur les territoires et rendre compte de cette contribution.

4. Favoriser l'épanouissement, l'adhésion, l'engagement, la fierté d'appartenance des équipes

- Contribuer à l'égalité des chances et à la diversité : égalité femmes hommes, emploi des travailleurs handicapés, emploi des jeunes et des seniors, ...
- Accompagner les équipes dans les transitions sociétales et les transformations futures du Groupe (changements d'organisation, évolutions du positionnement et de l'offre, transition numérique, nouvelles formes d'organisation du travail, ...), favoriser leur employabilité.
- Développer un plan d'adaptation et d'innovation en matière de pratiques managériales : approche globale, écoute et dialogue, accompagnement, bienveillance, évaluation et reconnaissance, développement des compétences et des parcours professionnels, ...
- Développer l'actionariat salarié et l'intéressement.

5. Mettre en œuvre des pratiques de gouvernance et de dialogue avec les parties prenantes au service de l'ambition du Groupe

- S'appuyer sur des instances de gouvernance et de direction engagées, impliquées dans la stratégie et dans leurs territoires, exemplaires dans leurs actions.
- Mettre en œuvre des dispositifs de dialogue, de concertation, d'intelligence collective, au niveau Groupe et dans les territoires, avec les parties prenantes du Groupe et des entités (élus locaux, habitants, acteurs locaux, ...), avec les équipes.
- Actualiser et faire vivre la charte de gouvernance du Groupe et le code de déontologie.
- Développer une politique d'achats responsables (intégration de critères de sélection des produits, des services et des fournisseurs) et de relations respectueuses des fournisseurs (partenariat, accompagnement des PME, sécurité, respect des contrats, ...).
- Mettre en œuvre des processus de décision, de pilotage, de contrôle en lien avec les parties prenantes, répondant aux objectifs de performance globale, de création de valeur sociétale, de maîtrise des risques.
- Inscrire l'innovation, l'expérimentation, l'évaluation, le partage d'expérience dans les processus de décision et principes de management du Groupe, dans un contexte de transitions sociales, numériques, environnementales, économiques.
- Mettre en œuvre un plan de « communication responsable » interne et externe, permettant de mobiliser les équipes, de rendre compte de la démarche du Groupe, visant à promouvoir son modèle de développement, visant à impliquer les parties prenantes externes.

Ces objectifs continueront à guider et à inspirer à tout instant les décisions et les opérations du Groupe Arcade-VYV, de ses entités et de ses équipes.

RISQUES ET POLITIQUES

NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

La crise sanitaire actuelle interroge le modèle des opérateurs de logement social, ainsi que leurs impacts environnementaux, sociétaux et économiques. Face à ces bouleversements pour le Groupe Arcade-VYV, ses parties prenantes internes et externes, nous avons actualisé l'analyse des risques extra-financiers¹. Ce travail nous a conduit à identifier 15 principaux enjeux liés à l'activité du Groupe et des entités, dont 3 nouveaux :

1. Développement de l'offre
2. Adéquation du parc aux besoins et attentes
3. Niveau d'entretien du bâti
4. Impact « énergie-climat » du parc
5. Santé et sécurité dans le patrimoine
6. Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires
7. Qualité de service et satisfaction des locataires
8. Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
9. Fragilité sociale et/ou économique des locataires (nouveau)
10. Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement
11. Relations aux collectivités
12. Relations aux fournisseurs et entreprises (nouveau)
13. Corruption et conflits d'intérêt
14. Protection des données personnelles (nouveau)
15. Santé, sécurité et conditions de travail

En cohérence avec les stratégies et politiques nationales, le Groupe et les entités mettent également en œuvre des initiatives et actions contribuant à répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux suivants :

16. Promotion du dialogue social
17. Lutte contre les discriminations et promotion des diversités
18. Économie circulaire

Élaboré en 2019, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale** du Groupe intègre et couvre un certain nombre de ces risques. Sur ces sujets, une stratégie et des objectifs ont ainsi été définis en 2019 pour la période 2019-2024, à l'échelle du Groupe et, le cas échéant, pour chaque entité.

Face à la crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales, nous avons affirmé notre volonté de contribuer activement à la relance nationale de l'économie avec la mise en place d'un plan d'actions dédié. À travers ce **Plan de rebond 2020-2023**, il s'agit d'une part d'accélérer le rythme des investissements

déjà programmés et d'autre part de mettre en œuvre de nouvelles actions répondant à certains de ces risques extra-financiers.

Plus globalement, nous entendons bâtir un modèle d'opérateur du logement social intégré, qui place l'humain au cœur des enjeux de l'habitat. Le Groupe attend des entités qu'elles inscrivent leurs relations avec les habitants dans des logiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en plaçant la réalité quotidienne des locataires et résidents au cœur d'une réflexion sur l'impact de leurs activités et en prenant en compte les besoins des parties prenantes des différents territoires.

Leviers de notre performance environnementale et sociétale, ces actions s'inscrivent pleinement dans la mission et l'ambition du Groupe Arcade-VYV : contribuer au développement économique, social et durable des territoires.

Développement de l'offre



Le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024 définit des objectifs de croissance élevés**, tant pour le logement familial que pour les résidences spécifiques. Sur la période, le Groupe entend livrer en moyenne 3 700 logements locatifs sociaux et 1 000 logements en accession sociale à la propriété chaque année.

Le développement de l'offre se fait principalement par la production neuve en locatif. À titre estimatif, nous prévoyons que 80 % des dossiers de financement agréés par les services de l'État ou par les délégataires porteront sur des logements familiaux et 20 % sur des logements-foyers.

Afin d'apporter une réponse globale et diversifiée en matière d'habitat, nous consacrons également une part conséquente de notre activité à la production neuve en accession sociale. Les entités mobilisent notamment le Prêt Social Location-Accession (PSLA) et des outils innovants comme le Bail Réel Solidaire (BRS).

Les entités ont la responsabilité de se doter d'une **stratégie de développement** cohérente avec les objectifs du Groupe et les spécificités de leur(s) territoire(s) d'intervention. Pour répondre aux objectifs et garantir une croissance de l'offre maîtrisée et pertinente, chaque stratégie identifie des zones de développement prioritaires sur lesquelles se concentrent les efforts de prospection foncière et d'investissement.

À travers leurs **Conventions d'Utilité Sociale (CUS)**, les entités s'engagent envers les habitants, les collectivités et l'État sur des objectifs de développement de l'offre de logements locatifs sociaux, de logements-foyers et de logements en accession.

1. Voir la notice méthodologique pour plus d'informations.

Le suivi du développement de l'offre est réalisé au moyen du **Tableau de bord du Groupe**, qui intègre notamment :

- le nombre de logements et d'équivalents-logements gérés par les filiales
- le nombre de logements en production, en locatif comme en accession

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	Traditionnellement actif sur la construction, notamment du fait de notre expertise interne de promoteur social, nous nous sommes fortement mobilisés pour poursuivre le développement de nos opérations neuves dans le contexte complexe de 2020. En particulier, après la chute d'activité du secteur de la construction liée au premier confinement, les équipes de maîtrise d'ouvrage ont été très actives pour maintenir un niveau élevé d'agréments de logements.
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	Pour continuer à produire de l'accession sociale pour le plus grand nombre, principalement en territoires tendus, la SFHE a engagé la création d'un Organisme de Foncier Solidaire (OFS) . Agréé en juillet 2020 sur la région Sud, cet OFS devrait faciliter le développement d'opérations en bail réel solidaire (BRS). Ces opérations permettent de dissocier le foncier (dont l'OFS reste propriétaire) du bâti et ainsi de faire baisser le prix d'achat pour les ménages modestes. Par ailleurs, la valeur de revente du bâti étant encadrée, le logement reste dédié à l'accession sociale dans la durée.
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Patrimoine total > Nombre de logements locatifs mis en service (y compris logements-foyers) > Investissement annuel en production et acquisition de logements

Adéquation du parc aux besoins et attentes



Au-delà des objectifs quantitatifs, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** prévoit d'adapter l'offre nouvelle aux besoins des habitants et des territoires en ciblant les modes de financement – et donc les plafonds de ressource et de loyer – des logements familiaux suivants :

- 32 % de logements très sociaux, financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI),
- 51 % de logements sociaux, financés par le Prêt Locatif à Usage Social (PLUS),
- 17 % de logements sociaux intermédiaires, financés par le Prêt Locatif Social (PLS).

En s'appuyant sur les politiques locales de l'habitat, notamment les objectifs définis dans les PLH, et leur propre expertise, les entités précisent dans leurs **Conventions d'Utilité Sociale (CUS)** les caractéristiques de l'offre nouvelle à produire : localisation, type (immeubles collectifs ou maisons individuelles), typologie, etc.

Sur le patrimoine existant, les **projets de renouvellement urbain** nationaux et régionaux bénéficient d'un engagement soutenu. En complément, certaines ESH ont engagé des projets de restructuration de leur patrimoine hors de tout périmètre ANRU. Ces opérations de démolition, réhabilitation, résidentialisation et/ou reconstitution de l'offre permettent d'améliorer la qualité du parc et du cadre de vie, en adaptant le bâti (typologie, accessibilité, confort, etc.) et la gamme de produits proposés.

Fidèle à notre mission « **Améliorer la vie par l'habitat** », nous nous sommes dotés en 2020 d'un **Référentiel logement santé**. Dans le cadre de ce référentiel, nous avons souhaité prendre en compte les nouveaux modes de vie et de travail et avons engagé une réflexion sur la conception de logements plus flexibles et adaptatifs. D'ici à 2025, au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs proposeront ainsi des espaces facilement aménageables pour du télétravail ou une télé activité.

Le suivi du degré d'attractivité du parc est réalisé au moyen du **Tableau de bord du Groupe**, qui intègre notamment le taux de vacance commerciale.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	Pour connaître le ressenti des locataires et leurs attentes à l'issue du premier confinement, nous avons réalisé une enquête quantitative avec l'appui de l'institut d'études spécialisé dans la relation clients INIT. Entre le 8 et le 15 juin 2020, 8 196 locataires et résidents de sept entités du Groupe Arcade-VYV ont été interrogés. Les résultats mettent en évidence un fort niveau de satisfaction en matière de confort des logements , 72 % des locataires et résidents ayant trouvé leur logement adapté à la situation de confinement .
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	Dans le cadre du projet de renouvellement urbain de la Communauté d'agglomération de Blois, les bailleurs sociaux ont engagé des logements sur le quartier de la Quinière. Avec ces mouvements, de nouvelles cultures et générations coexistent, entraînant parfois quelques incompréhensions. Après une première expérience concluante en 2018, Loir&Cher Logement et l'Espace Quinière ont organisé, le 29 septembre 2020, un Théâtre Forum , avec Quartiers Proximité, l'association pour les loisirs et l'éducation populaire (ALEP) et la Ville de Blois. Les trois comédiens de la compagnie Barroco Théâtre ont interprété deux situations de la vie quotidienne : des conflits entre voisins et l'acceptation des autres selon les différents modes de vie et cultures. Chaque situation était suivie d'un débat avec le public afin de trouver ensemble des alternatives pour améliorer chacune d'elles. Puis la scène était rejouée avec la participation d'un spectateur.
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Répartition de la production par catégorie de financement > Répartition du patrimoine géré par catégorie de financement. > Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine

Niveau d'entretien du bâti



Malgré un contexte sanitaire et économique contraint, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** et le **Plan de rebond 2020-2023** prévoient de maintenir un haut niveau d'investissement en maintenance, entretien et réhabilitation du patrimoine existant.

Intégrant les caractéristiques du patrimoine et les capacités financières des entités, le **Cadre stratégique patrimonial** a pour objectif de préserver la qualité du patrimoine existant, notamment en vue de garantir la sécurité et le bon fonctionnement du bâti, et de poursuivre son adaptation en réponse aux enjeux environnementaux et sociétaux.

Il s'appuie pour cela sur le **Plan Stratégique de Patrimoine** (PSP) des ESH, qui définit leur politique d'entretien et d'investissement sur le parc. Tout en tenant compte de l'éventuelle hétérogénéité de ce parc (âge, procédés constructifs, etc.), les entités ont la responsabilité de définir et mettre en œuvre une stratégie d'entretien et de maintenance du patrimoine immobilier incluant :

- L'entretien courant,
- Le gros entretien faisant l'objet, le cas échéant, d'un plan pluriannuel de travaux,
- L'amélioration ou le renouvellement de composants.

Des initiatives transversales sont également conduites dans le cadre de la **Communauté Patrimoine** pour l'identification et le déploiement d'outils numériques en appui à la gestion du patrimoine, notamment pour la gestion des données techniques relatives à la structure du patrimoine, son état de santé et les durées de vie des composants, ou encore des interventions.

Intitulé de l'encart	Contenu								
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>En 2020, nous avons décidé de renforcer, au cours des 3 prochaines années, les travaux de maintenance et de réhabilitation du patrimoine. Toutes les opérations ont été passées en revue pour identifier celles qui pourraient être lancées dans des délais plus courts ou dont le programme pourrait être étoffé. Ainsi, les ESH ont procédé à une forte accélération de leurs investissements.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de travaux</th> <th>Plan initial</th> <th>Plan rebond</th> <th>Évolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maintenance</td> <td>152 M€</td> <td>156 M€</td> <td>+ 4 M€</td> </tr> </tbody> </table>	Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution	Maintenance	152 M€	156 M€	+ 4 M€
Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution						
Maintenance	152 M€	156 M€	+ 4 M€						
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>Dans le cadre du renouvellement du contrat de maintenance des ascenseurs, FSM s'est attaché à renforcer le pilotage du contrat. Des dispositifs de traçage et un reporting régulier ont ainsi été déployés, afin d'assurer un contrôle rigoureux des interventions de maintenance préventive et curative des ascenseurs.</p> <p>Cet outil numérique fournit également des statistiques relatives à l'utilisation des appareils. Ces données offrent une base de travail pour analyser les besoins et programmer les travaux nécessaires, dans une logique proactive visant à prévenir les dysfonctionnements et ainsi améliorer encore la sécurité et la qualité du service rendu aux locataires.</p>								
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc > Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement > Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine 								

Impact « énergie-climat » du parc



Le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** définit un **objectif annuel moyen de 4 000 réhabilitations thermiques**, conduisant au minimum au gain d'une étiquette énergétique pour les logements concernés. Avec le Plan de rebond 2020-2023, les investissements prévus sur les 5 prochaines années seront programmés sur 4 ans, ce qui devrait se traduire par une hausse d'activité de 20 %.

Pour atteindre ces objectifs, les entités se dotent notamment dans leurs **Plans stratégiques de patrimoine** (PSP) d'objectifs prioritaires de rénovation des logements les plus énergivores.

Afin de garantir une performance énergétique accrue des opérations de construction et/ou de réhabilitation, la plupart des entités s'engagent également à travers :

- la définition d'exigences supérieures à la réglementation thermique en vigueur (RT 2012 -20 %, BBC rénovation, etc.),
- la recherche de certifications ou labellisations (NF Habitat, HQE, H&E, Bâtiments Durables Méditerranéens, Promotelec, ...)

Bien qu'émergent au sein du secteur Hlm, l'enjeu de l'empreinte carbone des bâtiments fait l'objet d'une attention croissante. Ainsi, certaines entités ont initié ou prévoient d'initier des projets expérimentaux pour tester des procédés et/ou équipements permettant de concilier performance énergétique et réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), notamment via le label E+C-.

Fondamentalement convaincus que le logement est un déterminant de santé majeur, nous avons souhaité aller plus loin. Nous avons donc conçu un **Référentiel logement santé** avec lequel nous entendons aussi anticiper les conséquences et nous adapter aux impacts du changement climatique. D'ici à 2025, au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs intégreront le confort d'été dès la conception en utilisant les principes bioclimatiques.

Intitulé de l'encart	Contenu								
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>En 2020, nous avons décidé de renforcer, au cours des 3 prochaines années, les travaux de réhabilitation thermique afin d'optimiser le confort des locataires et de gagner en performance énergétique.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de travaux</th> <th>Plan initial</th> <th>Plan rebond</th> <th>Évolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Environnementaux</td> <td>296 M€</td> <td>342 M€</td> <td>+ 46 M€</td> </tr> </tbody> </table>	Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution	Environnementaux	296 M€	342 M€	+ 46 M€
Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution						
Environnementaux	296 M€	342 M€	+ 46 M€						
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>Promoteur coopératif, Logipostel a livré en 2020 Au Temps des Secrets, un ensemble de 12 maisons individuelles (T4 et T5) avec jardin privatif dans la commune de Lieusaint (Seine-et-Marne). Le choix architectural s'est porté sur une ossature bois, matériau naturellement isolant avec d'excellentes propriétés mécaniques, et un chauffage économique par pompe à chaleur.</p> <p>Le programme immobilier répond à la fois aux objectifs réglementaires de la RT 2012, mais également à ceux imposés par la certification NF Habitat HQE, plus élevés de 20 %. Un gage d'efficacité permettant aux ménages d'accéder à la propriété sereinement.</p>								
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de logements A, B ou C > Part du parc A, B ou C > Qualité environnementale des logements livrés 								

Santé et sécurité dans le patrimoine



Au quotidien, nous nous attachons à réduire les risques relatifs à la santé et à la sécurité des habitants, des collaborateurs et du personnel des entreprises intervenant sur le patrimoine des entités.

Cette vigilance repose en premier lieu sur le **respect des normes techniques et obligations de sécurité** relatives à la construction et la gestion d'un patrimoine immobilier, notamment :

- la réalisation et l'actualisation des diagnostics immobiliers obligatoires, notamment plomb, amiante, gaz et électricité,
- la réalisation de visites de sécurité et de contrôles sur site.

Si chaque entité a la responsabilité de mettre en œuvre les moyens adéquats (procédures, outils, formation et sensibilisation des collaborateurs, etc.), le **dispositif d'audit et de contrôle interne** du Groupe est fondé à vérifier l'existence des moyens, ainsi qu'à contrôler leur conformité et leur efficacité.

À l'échelle du Groupe, les travaux engagés dans le cadre des **Communautés Maîtrise des risques et Patrimoine** permettent aussi aux entités de structurer conjointement une veille réglementaire, de coordonner des actions de sensibilisation et d'échanger sur leurs pratiques.

Avec le déploiement du **référentiel logement santé**, nous souhaitons garantir aux habitants des logements alliant une haute qualité sanitaire du bâtiment et un environnement et des services contribuant à la santé au quotidien.

D'ici à 2025, au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs intégreront ainsi la qualité de l'air intérieur dès la conception, ainsi que dans le choix des matériaux et des équipements du logement. Les entités auront aussi la possibilité de mettre en œuvre des engagements complémentaires relatifs à la qualité de la lumière, de l'acoustique, ou encore au confort thermique d'hiver.

Des services seront par ailleurs progressivement proposés aux locataires, résidents et accédants :

- Espaces ou solutions incitant à la pratique d'activités physiques pour tous les âges,
- Information santé de qualité et adaptée produite par le Groupe VYV,
- Accès au service de téléconsultation médicale du Groupe VYV.

Infiltré de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	À l'annonce des mesures de confinement, l'ensemble des entités ont mis en place des Plans de Continuité d'Activité , afin de poursuivre les missions de services, tout en garantissant la sécurité des locataires, des collaborateurs et des prestataires. Promouvoir la santé et la sécurité dans le patrimoine passe aussi par des actions visant à prévenir et protéger les habitants des actes de violence , y compris intrafamiliales. Le nombre de victimes de violences conjugales ayant fortement augmenté sur cette période, les entités se sont par exemple organisées pour assurer le relogement des victimes ou exclure les conjoints violents hors du ménage en danger.
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	Première illustration concrète auprès des locataires de l'alliance du Groupe Arcade-VYV, la signature d'un contrat de partenariat avec MesDocteurs.com (appartenant au Groupe VYV) permet à chaque titulaire de bail d' Harmonie Habitat d'accéder via son espace client au service de téléconsultation médicale MesDocteurs. Gratuit et illimité, ce service, permet au locataire de consulter un médecin - généraliste ou spécialiste (dentiste, ophtalmologue, gynécologue, psychiatre ou dermatologue) - sans rendez-vous, en visio ou en chat, 7j/7 et 24h/24. Aiguillon Construction a également mis en place ce service de téléconsultation médicale, qui pourra être déployé par les autres entités du Groupe.
Résultats et indicateurs-clés 2020	> Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc > Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement

Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires



Avec des loyers étroitement encadrés et inférieurs à ceux du marché privé, nous permettons à des ménages modestes de mieux maîtriser la part du logement dans leur budget.

Le coût du logement ne se limitant pas au loyer, l'ensemble des entités mènent des **actions de maîtrise de la quittance** parmi lesquelles :

- L'optimisation des charges locatives (suivi de l'évolution du montant des charges récupérables, négociation et renégociation de contrats, opérations d'achat groupé d'énergie en vue d'obtenir les meilleurs tarifs, choix d'essences, matériaux ou produits visant à limiter les consommations d'eau, etc.),
- Le contrôle et la maîtrise des consommations individuelles d'eau (installation d'équipements hydro-économiques, visites annuelles préventives, dispositif d'alerte en cas de surconsommation, etc.),
- La sensibilisation des locataires et résidents aux éco gestes (livret d'accueil intégrant les gestes simples pour économiser, tutoriels sur le site internet de certaines entités, actions de sensibilisation menées avec l'appui de services civiques ou en partenariat avec des associations ou les distributeurs d'énergie ou d'eau, etc.).

En complément et en dehors de leur champ habituel de compétences, certaines entités développent des **actions de soutien au pouvoir d'achat** des locataires et résidents comme :

- La sensibilisation des locataires à une alimentation saine et à la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Le développement de partenariats en vue d'encourager les achats communs de produits locaux, biologiques ou équitables,
- L'organisation d'ateliers ou la diffusion de tutoriels visant à accompagner les locataires dans l'amélioration de leur habitat à moindre coût.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>Malgré les mesures de financement du chômage partiel et d'aides aux entreprises, certains ménages ont subi en 2020 des baisses de revenus entraînant des difficultés pour payer leur loyer. Dès le premier confinement, nous nous sommes mobilisés pour accompagner les locataires en fragilité économique.</p> <p>En cohérence avec les engagements du Mouvement Hlm, les entités se sont dotées de chartes ou d'autres dispositifs en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles par les locataires • Mettre en place des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges • Adapter la facturation des charges locatives récupérables • Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun (FSL, Action logement, CCAS, CAF, etc.) <p>Certaines entités ont également mené des actions partenariales de collecte et/ou de distribution avec les Banques alimentaires, les Restos du cœur, le Secours populaire et les CCAS pour apporter aide et soutien aux locataires les plus fragilisés par la crise sanitaire.</p>
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>En 2019, Mesolia a renouvelé avec 3 bailleurs de la métropole bordelaise la convention d'objectifs et de moyens avec l'Association VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun) à Bordeaux avec pour objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De développer des groupements d'achats de denrées alimentaires non périssables en faveur des locataires habitant dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville, • De réduire les intermédiaires et les emballages dans une logique écoresponsable. <p>En étant acteurs de leur consommation, les habitants peuvent ainsi consommer des produits de qualité à des prix très compétitifs.</p>
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Montant moyen mensuel des loyers (€/m²/mois) > Loyer moyen (€/mois) > Évolution annuelle moyenne du montant des charges récupérables

Conformément aux engagements du Mouvement Hlm, la **satisfaction client** est également mesurée de manière ponctuelle ou récurrente à travers la réalisation d'enquêtes.

En cas de différend persistant relatif au contrat de bail ou de vente, nous proposons aux locataires et accédants les services d'un **Médiateur de la consommation** qui a été référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Nous entendons, en outre, promouvoir une **vision élargie de la qualité de service** intégrant à la fois des éléments d'appréciation habituels (gestion des réclamations, propreté des parties communes et des espaces extérieurs, etc.) et des éléments contribuant à l'amélioration de la qualité de vie (accompagnement des fragilités économiques et sociales, prévention des impayés, etc.) et de la relation locataire-bailleur (communication, concertation locative, soutien aux dynamiques sociales et au tissu associatif local, etc.).

Afin de rendre leur **site internet accessible aux 40 % de la population en fracture numérique**, le Groupe Arcade-VYV et certaines entités ont ainsi choisi de déployer la solution Lisio qui adapte automatiquement la structure et l'affichage en fonction des difficultés de chaque visiteur. Ce plug-in propose notamment un affichage dans un format familier et rassurant, une adaptation des contenus (tailles, couleurs, formes, interactions) aux handicaps visuels, moteurs et cognitifs, ou encore la traduction de l'intégralité du site (hors espace clients) dans 26 langues.

Des initiatives transversales sont également conduites dans le cadre des **Communautés** notamment pour la mise en place d'une agence en ligne ou encore le développement d'outils partagés de suivi de la relation client (CRM).

Reflète des convictions du Groupe, l'ensemble des entités mène des initiatives de développement du lien social et de la vie associative, notamment :

- Des actions d'animation et de lien social dans les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV),
- Des partenariats avec des associations locales pour la réalisation d'actions d'animation à destination des habitants,
- La mise à disposition de locaux et/ou de moyens matériels aux associations.

Qualité de service et satisfaction des locataires



Sur la base des actions déjà conduites en la matière, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** appelle les entités à formaliser leurs engagements de service. Pour apporter un regard objectif et indépendant sur la qualité de la démarche et pouvoir rendre compte de la dynamique d'amélioration, le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale prévoit la mise en place par chaque entité d'une démarche labellisée ou certifiée par un organisme auditeur externe.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>Sur tout le territoire, nous avons veillé à garder un haut niveau d'exigence et de qualité de service. Les entités ont adapté leurs pratiques et se sont mobilisées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir l'hygiène, l'entretien des parties communes et la gestion des ordures ménagères, • Assurer une présence quotidienne dans les résidences, indispensable d'un point de vue sanitaire mais aussi social, • Garantir que toutes les interventions techniques dans les logements soient réalisées. <p>Les résultats de l'enquête mettent en évidence que lorsqu'une intervention technique a dû être effectuée dans un logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 79 % des locataires se sont sentis bien informés, • 78 % satisfaits de la qualité, • 71 % de la rapidité d'intervention.
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>Chaque année, Antin Résidences met à disposition un budget pour financer les projets proposés par les habitants de ses résidences. En 2020, 21 projets ont été réalisés grâce à ce Fonds d'Initiatives Locataires (FIL) sur des thèmes variés : organisation de rencontres festives dans les résidences lors de moments particuliers de l'année, comme la chasse aux œufs, la fête des voisins, les décorations pour les fêtes de fin d'année, ou bien ateliers mis en place tout au long de l'année sur des thématiques répondant aux besoins des habitants de la résidence, comme l'aide aux devoirs, des séances de gymnastique, des ateliers artistiques, etc.</p>
Résultats et indicateurs-clés 2020	> Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu

Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle



L'engagement au service du logement des personnes modestes figure parmi les objectifs qui ont prévalu pour l'élaboration et l'adoption du **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024**.

En matière de gestion sociale, ce document d'orientation incite les entités à :

- Remplir et autant que possible dépasser leurs objectifs en matière d'accueil de publics prioritaires,
- Porter des initiatives pour accompagner l'accès et le maintien dans le logement des personnes précaires, en s'appuyant au besoin sur les compétences de l'ALFI.

Nous souhaitons ainsi non seulement nous conformer aux obligations d'attribution définies à l'article L441-1 du Code de la construction et de l'habitation, mais aussi valoriser et poursuivre le développement de notre **expertise dans le champ de l'accompagnement et de l'ingénierie sociale**.

Au-delà de ces engagements, nous veillons à garantir le **respect des principes d'équité, d'universalité et de non-discrimination** du processus d'attribution des logements locatifs sociaux. Pour cela, l'ensemble des ESH mettent en place des mesures visant à assurer la transparence des modalités d'attribution telles que :

- La formalisation des règles d'attribution de logement aux salariés de l'organisme,
- La mise en place d'un dispositif de contrôle et validation des dossiers avant présentation en CALEOL,
- La publication d'un bilan annuel des attributions (support dédié ou données intégrées au rapport d'activité).

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	Pour poursuivre leur mission sans attendre le déconfinement, les commissions d'attribution des logements se sont tenues sous forme dématérialisée. Les ESH ont ainsi permis à des personnes modestes ou en difficulté de se loger dans de bonnes conditions y compris durant cette période.
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	Depuis janvier 2019, l' ALFI et le Laboratoire Éducatifs et Pratiques de Santé UR3412, de l'Université Sorbonne Paris Nord-Campus de Bobigny, mènent une recherche collaborative dans le cadre du logement d'abord. Portée par le Groupe Arcade-VYV avec le soutien du Fonds pour l'Innovation Sociale de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS), cette recherche collaborative vise à mieux comprendre « Comment les résidents ayant connu un parcours sans domicile construisent leur maintien dans un logement durable » et à faire émerger et recueillir les différentes opinions provenant de résidents ciblés. Pour cela, un comité formé de co-chercheurs (résidents/locataires, chercheurs et professionnels) a été constitué pour mener le protocole, élaborer les guides d'entretien, recueillir les données, les analyser, produire et valoriser les résultats.
Résultats et indicateurs-clés 2020	> Nombre de bénéficiaires d'aide au logement

Fragilité sociale et/ou économique des locataires



Dans un contexte de crise sanitaire, dont les conséquences économiques et sociales seront très certainement majeures, loger et accompagner des ménages modestes ou dans une situation de fragilité est plus que jamais au cœur des convictions et missions du Groupe Arcade-VYV.

Engagé en faveur de l'habitat pour tous, nous identifions dans notre **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale** la nécessité d'apporter des réponses adaptées aux habitants, en tenant compte des parcours de vie de chacun.

Afin de favoriser l'accès et le maintien dans le logement, l'ensemble des entités mettent en œuvre des mesures d'**accompagnement** dont :

- L'aide des locataires à l'ouverture ou au maintien de droits ou d'aides (APL, FSL, etc.),
- L'accompagnement spécifique des nouveaux locataires en situation de vulnérabilité économique ou sociale,

- La mise en place de plans d'apurement de la dette adaptés à la capacité financière de remboursement des ménages,
- La proposition de mutation en réponse à des situations de fragilité sociale ou économique.

La plupart des entités ont au sein des leurs équipes des collaborateurs disposant de compétences spécifiques en accompagnement social et se sont dotés de dispositifs de détection et d'orientation des locataires en situation de fragilité sociale vers les partenaires compétents tels que :

- Les services d'action sociale des conseils départementaux, intercommunalités (CIAS) ou communes (CCAS),
- Les équipes sociales d'associations,
- Les partenaires sociaux et médicosociaux pour les personnes en situation de souffrance psychique.

Composé de Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) et d'assistantes sociales, le **pôle «Accompagnement Social» de l'ALFI** propose, en complément, des mesures d'accompagnement des ménages les plus précaires des résidences gérées par l'association et des entités du Groupe Arcade-VYV.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>Au-delà des mesures d'accompagnement des locataires en fragilité économique (voir 6. Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires), les entités du Groupe Arcade-VYV ont entretenu un contact régulier avec les locataires au cours de la première période de confinement. Pour prévenir l'isolement des personnes âgées, des cellules solidarités ont été constituées, dès le début du confinement. Plusieurs milliers de locataires ont pu faire part de leurs besoins par téléphone et bénéficier d'une écoute attentive.</p> <p>Les résultats de l'enquête menée par INIT mettent en évidence les bénéfices de cette démarche personnalisée et visant à créer un lien positif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 74 % se sont sentis bien informés sur la situation de confinement, • 94 % sont satisfaits de la prise de contact personnalisée dont ils ont bénéficié. <p>Par ailleurs, les entités du groupe ont lancé des initiatives locales pour soutenir les locataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et soutien aux réseaux d'entraide et solidarité entre voisins, • Distribution de colis solidaires, notamment à destination des seniors, • Diffusion de jeux, concours pour permettre aux locataires de «s'évader» (films, dessins, poèmes, photos, etc.)
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>Dans le cadre d'un partenariat avec La Croix Rouge, France Loire a rejoint l'opération Croix Rouge chez vous. Ce dispositif de conciergerie solidaire inclut écoute et livraison pour les personnes vulnérables confinées en situation d'isolement social. Des salariés volontaires ont rejoint le dispositif pour contribuer notamment aux distributions alimentaires et de première nécessité et garder le lien avec les locataires les plus fragiles.</p>
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de bénéficiaires d'aides au logement > Évolution annuelle du nombre de ménages en situation de contentieux/précontentieux

Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement



Présent sur l'ensemble des segments de l'habitat, nous ambitionnons de trouver pour chacun les solutions d'habitat les plus adaptées.

Nous proposons et développons ainsi une offre en habitat spécifique. Plusieurs entités exercent actuellement cette compétence, mais elle représente plus particulièrement le cœur de métier de deux structures dédiées à l'accueil et l'accompagnement de publics précaires, voire très précaires : l'**Association pour le logement des familles et des isolés (ALFI)** et l'**ESH Croix-Rouge Habitat** (voir encadré).

En parallèle, avec le déploiement du **référentiel logement santé**, nous nous engageons à promouvoir des logements adaptés aux évolutions des modes de vie et de travail, adaptables aux parcours de vie et offrant un environnement propice au lien social et à la solidarité. D'ici à 2025, au moins 50 % des logements collectifs seront accessibles aux personnes à mobilité réduite et au moins 50 % des logements collectifs et individuels proposeront un environnement et des dispositifs sécurisants pour accéder et évoluer dans le logement.

Nous nous mobilisons également en faveur du **maintien à domicile des seniors**. 8 500 locataires de 75 ans et plus se verront proposer un diagnostic de leur logement en lien avec leurs besoins personnels, pouvant donner lieu à des travaux d'adaptation à horizon de 3 ans. Ils seront également conseillés dans l'accès aux droits et dans la conduite des démarches administratives, afin de bénéficier d'un accompagnement adapté tout au long de leur parcours de vie. En complément, le Groupe a initié en 2020 une stratégie globale pour favoriser le bien vieillir à domicile par le **développement d'une offre de logements et services à destination des locataires seniors**.

Intitulé de l'encart	Contenu
L'expertise du Groupe Arcade-VYV en matière d'accompagnement et d'ingénierie sociale	<p>Créée en 1955, l'ALFI conduit des missions de gestion sociale et d'accompagnement social. Intervenant pour le compte des entités du Groupe Arcade-VYV, elle gère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 résidences pour étudiants ou jeunes actifs, • 8 pensions de famille, accueillant des personnes en situation de fragilité économique et/ou sociale, souvent isolées, et n'étant pas en mesure d'accéder à un logement autonome. <p>L'ALFI est également en mesure d'accompagner les entités pour le développement de nouvelles solutions d'habitat ou de projets nécessitant des compétences précises d'ingénierie sociale. Attentive à la valorisation de l'utilité et l'innovation sociale, elle coordonne des actions de capitalisation, promotion et développement de l'innovation sociale, via l'animation d'un réseau professionnel constitué de référents au sein de chaque entité du Groupe Arcade-VYV. Créée en 2017 par le Groupe Arcade-VYV et la Croix-Rouge française, l'ESH Croix-Rouge Habitat s'appuie sur les expertises et moyens de ses co-fondateurs pour développer une offre de logement et d'hébergement destinée à des ménages précaires ou défavorisés. L'objectif est de produire en 5 ans 65 établissements, permettant de loger 6000 personnes.</p>



Intitulé de l'encart	Contenu												
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>En 2020, nous avons décidé de nous appuyer, au cours des 3 prochaines années, sur les travaux de réhabilitation pour conduire les installations nécessaires au logement connecté et au déploiement du référentiel logement santé. Ces travaux ont notamment vocation à optimiser le confort des logements et favoriser le maintien à domicile.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de travaux</th> <th>Plan initial</th> <th>Plan rebond</th> <th>Évolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Connectés</td> <td>4 M€</td> <td>8 M€</td> <td>+ 4 M€</td> </tr> <tr> <td>Santé Bien-être</td> <td>36 M€</td> <td>93 M€</td> <td>+ 57 M€</td> </tr> </tbody> </table>	Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution	Connectés	4 M€	8 M€	+ 4 M€	Santé Bien-être	36 M€	93 M€	+ 57 M€
Type de travaux	Plan initial	Plan rebond	Évolution										
Connectés	4 M€	8 M€	+ 4 M€										
Santé Bien-être	36 M€	93 M€	+ 57 M€										
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>En partenariat avec la commune de Baden et La Mutualité Française Finistère Morbihan, membre du Groupe VYV, Les Ajoncs a développé un projet de résidence seniors Le Pré du Bois. Destinée aux personnes âgées autonomes et souhaitant conserver leur indépendance ; la résidence s'inscrit comme une étape alternative pour les personnes seniors quittant leur domicile avant une entrée éventuelle en structure adaptée.</p> <p>Au-delà d'un logement sécurisé et adapté, les locataires bénéficieront d'un accès facilité aux services et commerces, d'espaces verts et équipements extérieurs, d'un espace collectif favorisant les rencontres et la convivialité (salle d'animation avec cuisine).</p> <p>Des prestations compléteront le panel d'offres servicielles (présence d'une auxiliaire de vie ou d'un agent de domicile, visites régulières, accompagnement chez un professionnel de santé, aide administrative, soutien moral) et des services facultatifs proposés avec l'aide de partenaires.</p>												
Résultats et indicateurs-clés 2020	<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite > Part du parc accessible aux personnes à mobilité réduite > Nombre total de places en habitat spécifique > Nombre total de places en habitat spécifique par public cible 												

- Instances de suivi des démarches de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP),
- Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et dispositifs de tranquillité,
- Projets territoriaux de santé mentale,
- Élaboration ou révision des plans d'actions de transition numérique.

Compte-tenu de ses missions, l'ALFI participe à des instances spécifiques :

- Conseil Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH),
- Plateformes départementales de Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) qui centralisent et orientent les demandes d'hébergement.

Par ailleurs, l'ALFI convie chaque année l'État, les collectivités et les partenaires locaux aux comités de pilotage organisés sur chacune de ses résidences.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>Tout au long de la crise sanitaire, les entités se sont mobilisées aux côtés des collectivités pour assurer une information de proximité sur les règles sanitaires et les gestes barrières. Elles ont également travaillé en étroite collaboration avec les acteurs de l'action sociale et de la solidarité, notamment les CIAS et CCAS, pour soutenir les ménages fragilisés et renforcer les actions partenariales déjà existantes sur les territoires.</p> <p>En complément, certaines entités ont recensé les logements vacants à proximité des centres hospitaliers et des EHPAD et les ont proposés aux soignants et aux personnels afin de leur permettre de rester sur site et ainsi limiter la propagation du virus. De même, de nombreux véhicules à l'arrêt ont été proposés aux personnels non véhiculés.</p>
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>Construit en étroite collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et les collectivités locales, l'Institut médicoéducatif (IME) La Sapinière à Saint-Jans-Cappel (Nord) est une belle illustration des synergies entre entités du Groupe Arcade-VYV. Construit par Croix-Rouge Habitat et Norévie, ce projet d'envergure départementale permet de loger une quarantaine d'enfants et de jeunes adultes autistes dans un cadre agréable et adapté à leur situation.</p> <p>D'autres projets renforceront prochainement cette collaboration, comme celui d'habitat inclusif, prévoyant 16 appartements, un tiers lieu, ainsi qu'un ensemble de services ouverts aux habitants au rez-de-chaussée dans le cadre de la réhabilitation d'un bâtiment de Norévie à Bailleul.</p>

Relations aux collectivités



En cohérence avec les valeurs portées par la Charte du Groupe, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** donne la priorité à l'ancrage dans les territoires. Il rappelle ainsi que les filiales, et non le Groupe, sont les interlocutrices des communes, intercommunalités, départements et régions.

Les entités se voient confier une large autonomie en matière d'organisation et de gestion, afin d'apporter des réponses pertinentes sur les territoires concernés, en s'appuyant sur leur expertise locale et leurs relations aux collectivités. Elles ont notamment la responsabilité :

- d'entretenir un dialogue continu, de recueillir leurs attentes et sollicitations,
- de mettre en œuvre des actions opérationnelles permettant d'apporter une réponse adaptée aux territoires et à leurs habitants.

De manière globale, les entités contribuent aux **politiques, programmes et plans d'actions locaux** dans les domaines de l'habitat, de la politique de la ville et du renouvellement urbain. En fonction des enjeux locaux, certaines apportent leur expertise dans le cadre de dispositifs partenariaux plus spécifiques :

- Observatoires locaux,
- Conseils citoyens,

Relations aux fournisseurs et entreprises



Acteur économique participant au dynamisme et au développement des territoires, nous aspirons à **promouvoir une relation responsable aux fournisseurs et prestataires**.

Si la gestion de la relation fournisseurs relève de chaque entité, des réflexions sont engagées à l'échelle du Groupe pour consolider les process et outils. Il est ainsi prévu de développer une **plateforme** permettant aux entreprises de consulter et répondre aux consultations émanant du Groupe et des entités. À terme, la plateforme devrait permettre au Groupe de sensibiliser les entreprises à ses objectifs et exigences, mais aussi de faciliter la réponse, y compris de petites entreprises, et les aider à faire connaître leur potentiel.

Par ailleurs, nous portons une **attention particulière aux contraintes et besoins des fournisseurs**. Les conséquences économiques de la crise sanitaire nous ont conduit à renforcer notre attention et notre engagement vis-à-vis de nos partenaires économiques. Le Groupe s'est ainsi mobilisé lors du premier confinement afin de détecter les potentielles situation de fragilité et alimenter au plus vite le portefeuille de commandes avec pour objectif d'apporter activité et visibilité aux entreprises. Il a été demandé aux entités de ne pas geler leurs appels d'offres afin d'anticiper et de réduire les délais de reprise de l'activité.

En complément, certaines entités ont décidé de réduire leurs délais de règlement des factures fournisseurs en les ramenant à 15 jours au lieu de 30. D'autres ont accordé des délais de paiement du loyer aux locataires de locaux professionnels et commerciaux.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	Dans le cadre du plan de rebond, 10 milliards d'euros seront investis au cours des 10 prochaines années, dont 4 milliards dans les 3 années à venir, et plus de 600 millions d'euros investis dans le plan de réhabilitation (2020-2023) et le maintien à domicile. Ces travaux bénéficieront directement aux entreprises des territoires pour pérenniser des emplois non délocalisables .
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	L'Union pour l'Habitat Social de Normandie et ses membres ont réalisé en 2019 une étude afin d'illustrer, chiffres à l'appui, en quoi les organismes HLM du territoire sont un moteur du dynamisme et du développement économique local. Partelios Habitat a contribué à cette étude et valorisé dans ce cadre les sommes investies au service de l' économie régionale (plus de 40 millions d'euros) et le soutien apporté à 280 entreprises locales .

Corruption et conflits d'intérêt



L'autonomie conférée aux entités est indissociable d'une information complète et transparente des services centraux du Groupe quant au respect des orientations stratégiques, politiques et plans d'actions menés à l'échelle de ce dernier. Dans une logique de performance collective, il est ainsi attendu des entités qu'elles contribuent activement à la définition et à la mise en œuvre de règles communes en matière de maîtrise des risques et d'éthique des pratiques.

La **Charte du Groupe** rappelle dans son article 5 que toute personne participant à l'activité du Groupe et de ses filiales – salariés, bénévoles, mandataires sociaux – se doit de respecter ces règles de déontologie et, en particulier, d'être vigilante au regard des conflits d'intérêt pouvant la concerner.

En application de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », le Groupe Arcade-VYV a rédigé un **Code de Conduite Anticorruption** harmonisé pour l'ensemble des entités. Annexé au règlement intérieur, ses dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs. Il illustre les différents types de comportements à proscrire, susceptibles de caractériser des faits de corruption.

Un **dispositif d'alerte éthique** a également été mis en place à l'échelle du Groupe. Il permet à quiconque (collaborateur ou parties prenantes externes) de signaler à un référent un fait grave de corruption.

Avec l'appui du Groupe, les entités ont formalisé une cartographie des risques de corruption et des plans d'actions permettant de mieux maîtriser ces risques. L'ensemble des entités ont aussi mis en œuvre des actions de sensibilisation en présentiel ou en ligne des membres des conseils d'administration et des collaborateurs confrontés aux problématiques de corruption.

La **Communauté Maîtrise des risques** a également engagé un travail de structuration :

- Des procédures de contrôles comptables,
- Du dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

En complément, la plupart des entités déploient les mesures suivantes :

- Dispositifs de formation destinés aux collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence,
- Consignes formalisées liées au refus des paiements de facilitation ou d'accélération,
- Consignes formalisées liées aux cadeaux et/ou invitations à destination des collaborateurs et intervenants extérieurs,
- Invitation des collaborateurs à se questionner personnellement sur leurs pratiques et à communiquer leurs doutes.

Protection des données personnelles



Soucieux de favoriser l'innovation tout en construisant une relation de confiance durable avec ses parties, nous inscrivons de longue date nos activités dans le **respect des obligations relatives à la protection des données personnelles** et nous adaptons en continu à leur évolution.

L'entrée en vigueur du règlement européen relatif à la protection des données (RGPD)^a entraîné une nouvelle approche de la protection des données personnelles, en particulier :

- Le renforcement des droits des personnes, en cohérence avec les attentes sociétales,
- La responsabilisation des acteurs traitant des données (entreprises et sous-traitants),
- Le pilotage par les risques afin d'anticiper les événements et menaces de violation des données personnelles.

Deux notions importantes sont aussi apparues pour le Responsable de Traitement :

- La notion d'*Accountability* qui consiste à documenter la conformité aux règles posées par le Règlement Européen et la loi informatique et libertés révisée en 2019,
- Le *Privacy by design et by default* qui consiste à envisager la conformité aux règles de protection des données personnelles dès le début d'un projet digitalisé contenant un traitement de telles données et à la maintenir tout au long de sa mise en œuvre.

Dans le cadre de la **Communauté RGPD**, le Groupe et les entités se sont mobilisés pour mettre en place les moyens techniques et organisationnels nécessaires afin de protéger les données à caractère personnel qu'ils traitent. Avec l'appui d'un avocat spécialisé, un travail de refonte des supports de communication et documents contractuels a notamment été mené.

Un **Délégué à la Protection des Données (DPO)** a été désigné à l'échelle du Groupe. Il est en lien avec des référents identifiés au sein des entités et s'assure avec eux de la protection des données personnelles des locataires, résidents et collaborateurs. Le DPO Groupe accompagne, conseille et forme les référents informatiques et libertés afin d'aider au déploiement de la mise en conformité dans les entités.

Une mission de contrôle de la conformité est également attribuée au DPO, en lien avec le **dispositif d'audit et de contrôle interne** du Groupe.

Parallèlement, les entités ont travaillé sur leurs plans d'actions opérationnels, qui incluent notamment :

- une sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques,
- la formation des collaborateurs aux règles de protection des données personnelles sur la partie métier qui les concerne, avec l'objectif de les aider à les décliner dans leur quotidien professionnel sur les supports de collecte ou d'exploitation des données personnelles.

En dépit des efforts déployés, l'actualité récente démontre que les organismes de logement social sont vulnérables aux actes de cybercriminalité, comme les rançongiciels (ou ransomwares en anglais) qui représentent aujourd'hui la menace la plus sérieuse de violation des données personnelles.

C'est pourquoi, en cohérence avec les travaux engagés par la **Communauté Maîtrise des risques** qui y voit un risque majeur, nous avons décidé de réévaluer en 2020 l'importance de ce risque extra-financier.

Santé, sécurité et conditions de travail



La santé et la sécurité des collaborateurs sont des préoccupations majeures du Groupe Arcade-VYV. Quotidiennement, les entités s'attachent à fournir à leurs équipes des conditions de travail garantissant leur santé, leur sécurité, et leur qualité de vie.

Pour cela, elles s'appuient notamment sur leurs **Documents Uniques d'Évaluation des Risques (DUER)**, afin de définir :

- Des actions de prévention des risques professionnels,
- Des actions d'information et de formation,
- Une organisation et des moyens adaptés à leurs activités et métiers.

Une attention particulière est portée aux **personnels de proximité** qui, au contact quotidien du terrain, présentent un risque accru de pénibilité et d'exposition aux incivilités et agressions. La plupart des entités ont ainsi formalisé une politique de lutte contre les incivilités. Certaines mettent aussi en place des mesures spécifiques d'accompagnement des personnels de proximité et/ou en contact direct avec les locataires et résidents, telles que des supports de sensibilisation, des formations à la prévention et à la gestion des situations de conflits, des dispositifs d'écoute et d'assistance ou encore des procédures d'aide aux collaborateurs victimes d'agression.

Attachées à promouvoir la **qualité de vie au travail**, l'ensemble des entités déploient des mesures en vue de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :

- Horaires avec plages fixes et plages variables,
- Possibilité de temps partiel,
- Mesures d'utilisation raisonnée des emails et téléphones portables,
- Contrôles et rappels de bilans de congés payés et RTT, etc.
- Recours au télétravail
- Rappels sur le droit à la déconnexion

Par ailleurs, certaines entités disposent de dispositifs de recueil régulier de la satisfaction et des attentes des collaborateurs (baromètre, application, etc.).

Afin d'offrir des perspectives professionnelles élargies au sein de ses différentes entités, le Groupe Arcade-VYV s'est doté d'une **Charte de mobilité professionnelle intra-Groupe**. Cette charte décline le processus de mise en œuvre d'une mobilité en précisant à chaque étape les engagements des entités, dont :

- La diffusion des postes à pourvoir sur la **Bourse de l'Emploi** intra-groupe,
- L'examen systématique des candidatures des collaborateurs et leur priorité en cas de stricte égalité de compétences,

- La rédaction d'une convention tripartite garantissant la reprise de l'ancienneté acquise au sein du Groupe, l'absence de période d'essai et le transfert des droits acquis (congrés payés, Compte Épargne Temps, plan d'épargne entreprise, etc.).

La mise en place d'une **École de la Formation** à l'échelle du Groupe poursuit le même objectif d'accompagnement des parcours professionnels des salariés.

Le Groupe a initié une **démarche de mentorat** auprès des managers, directeurs et dirigeants, en dotant les entités d'outils facilitant le déploiement du dispositif à l'échelle locale et en s'appuyant sur les communautés métiers.

La **Communauté Ressources Humaines** permet aux entités d'échanger sur leurs pratiques en matière de Ressources Humaines et de conditions de travail.

Dialogue social



S'il n'existe pas à l'heure actuelle d'accord collectif à l'échelle du Groupe, la dissolution en 2019 de l'Unité Économique et Sociale (UES) Arcade a été l'occasion pour le Groupe Arcade-VYV et les organisations syndicales de rappeler leur souhait commun de renforcer le dialogue social au niveau du Groupe et au niveau local.

Dans ce cadre, l'organisation des relations sociales est en cours de réorganisation avec un triple objectif :

- Faire en sorte que toutes les entités disposent au 31/12/2020 de leurs propres instances de représentation du personnel
- Développer des espaces de dialogue (EDT) pour veiller à la cohérence des pratiques sociales entre entités implantées sur un même territoire et éviter qu'une trop forte hétérogénéité soit source de tensions sociales,
- Faciliter la mise en place du Comité de Groupe, courant 2021

L'obligation faite aux entreprises de substituer un **Comité Social et Économique** (CSE) à leurs instances représentatives du personnel préexistantes a conduit les entités à coordonner leur communication et leurs actions dans le cadre du processus électoral.

Conscientes que des relations sociales collaboratives contribuent à un climat social apaisé, l'ensemble des entités s'attachent à promouvoir une **concertation** et un **dialogue social efficaces**.

Les **accords et avenants éventuels** au sein des entités sont nombreux et couvrent une grande diversité de sujets. Les thématiques les plus représentées sont les suivantes :

- Organisation du temps de travail,
- Compte épargne temps (CET),
- Qualité de vie au travail,
- Droit à la déconnexion,
- Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC),
- Diversité et inclusion,
- Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Dans la plupart des entités, des accords ou engagements unilatéraux couvrent les thématiques suivantes :

- Frais de santé et prévoyance,
- Épargne salariale.

Pour faire face à la crise sanitaire, certaines entités ont été amenées à mettre en place ou actualiser en 2020 des accords relatifs au télétravail ou encore à l'adaptation des modalités de prise de congés et RTT.

Intitulé de l'encart	Contenu
Le Groupe Arcade-VYV face à la crise	<p>Compte-tenu de la crise sanitaire et des attentes renforcées des parties prenantes, notamment les collaborateurs, pouvoirs publics et collectivités, nous avons décidé de réévaluer en 2020 l'importance de ce risque extra-financier.</p> <p>En effet, face aux nouveaux enjeux sanitaires posés par le COVID-19, les entités ont dû définir des règles de sécurité et des actions de prévention pour l'ensemble des collaborateurs et plus particulièrement lors des interventions sur site. Malgré la fermeture des points d'accueil, les équipes de proximité sont restées mobilisées et les entités ont mis en place des mesures pour assurer le maintien des missions courantes ou urgentes (nettoyage, gestion des déchets/encombrants, interventions techniques etc.), tout en limitant au maximum les contacts (information des locataires, horaires décalés, etc.).</p> <p>En parallèle, une nouvelle organisation interne a été mise en place avec des collaborateurs en télétravail lors des deux confinements. Lorsque les conditions de travail ne le permettaient pas déjà, les collaborateurs ont été équipés d'ordinateurs et de téléphones portables et des outils collaboratifs mis en place. L'École de la Formation du Groupe a également été mobilisée pour accompagner les responsables et collaborateurs dans la mise en place de ces nouvelles méthodes de travail et de management.</p> <p>Afin d'accompagner les collaborateurs, et plus particulièrement les équipes de proximité et les collaborateurs des cellules de solidarité, des actions de sensibilisation, de formation et d'appui ont été mises en place par la plupart des entités (prévention des troubles de santé mentale, aide aux plus fragiles, violences intrafamiliales, etc.). En complément, toutes les entités ont mis en place ou mobilisé les dispositifs d'écoute et/ou d'aide psychologique existants.</p>
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires	<p>En 2020, Aiguillon Construction a déployé le dispositif WaryMe développé par une Startup Rennaise. Couplée à un bracelet de protection qui envoie un signal vers d'autres collaborateurs, cette application transforme le smartphone du collaborateur en outil de protection.</p> <p>Elle permet aux équipes de proximité, notamment les agents de maintenance ou employés d'immeuble amenés à travailler seuls sur le terrain des journées entières, de bénéficier d'un équipement simple et pratique leur permettant facilement d'alerter en cas d'incident, agression ou de malaise par exemple.</p>

Intitulé de l'encart Contenu

Le Groupe
Arcade-VYV
face à la crise

Compte-tenu de la crise sanitaire et des attentes renforcées des parties prenantes, notamment les collaborateurs, nous avons décidé de réévaluer en 2020 l'importance de ce risque extra-financier.

En effet, le confinement a subitement impacté les habitudes de travail de l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Afin de maintenir le lien, développer les interactions et faciliter le travail d'équipe malgré l'éloignement physique, le déploiement du télétravail s'est accompagné de la mise en place d'outils de communication et d'échanges (réseau social d'entreprise, réunions en ligne, webinar, etc.). Le Groupe a également diffusé une enquête en avril 2020 visant à recueillir le ressenti des collaborateurs après 7 semaines de confinement et prévenir les difficultés éventuelles lors du premier déconfinement.

Avec la mise en place de visioconférences quotidiennes lors du premier confinement, le comité de direction du Groupe s'est adapté pour définir les plans d'actions et proposer des solutions ajustées en temps réel. La prise de parole directe et régulière de la Direction générale sur cette même période s'inscrit dans cette même logique de transparence, de communication et de maintien du dialogue avec l'ensemble des collaborateurs.

Le dialogue social a constitué un levier essentiel pour accompagner la mise en place de cette nouvelle organisation et définir des mesures adaptées d'écoute et d'accompagnement des collaborateurs. Toutes les entités ont ainsi veillé à maintenir des échanges réguliers avec les instances représentatives du personnel (IRP) pour les tenir informées des mesures prises et recueillir leur avis et éventuelles alertes.

Lutte contre les discriminations et promotion des diversités



En cohérence avec nos orientations stratégiques, nous sommes attachés à la promotion d'un environnement de travail serein et inclusif.

Afin de développer le recrutement et d'améliorer l'**accès à l'emploi des jeunes**, la plupart des entités ont recours aux dispositifs suivants :

- Accueil de stagiaires, alternants et jeunes en contrat d'apprentissage,
- Mise en place d'un parcours d'intégration et de formation pour les nouveaux arrivants,
- Possibilité de bénéficier d'un tuteur.

Concernant l'**emploi de personnes en situation de handicap**, la plupart des entités déploient des actions visant à :

- Sensibiliser les collaborateurs à l'intégration des personnes en situation de handicap (communication interne annuelle, animations à l'occasion de la Semaine Emploi Handicap, etc.),
- Favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (recours aux sites d'emploi spécialisés, adaptation des postes et situations de travail, aide à la constitution d'une demande de Reconnaissance de la Lourdeur du Handicap, etc.),
- Collaborer avec les entreprises du secteur protégé et adapté.

L'ensemble des entités veillent à garantir l'**égalité entre les femmes et les hommes**, notamment à travers des accords, documents-cadres, dispositifs – dont le calcul et la publication de l'Index de l'égalité professionnelle – et/ou procédures relatives à l'équité de traitement salarial, ainsi que la non-discrimination dans les parcours professionnels et dans l'accès aux postes à responsabilités.

À l'échelle du Groupe, le **dispositif d'alerte** permet aux collaborateurs de signaler à un référent toute situation de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste ou de discrimination.

Intitulé de l'encart Contenu

Le Groupe
Arcade-VYV dans
les territoires

Pour aider les structures associatives et les communes à lutter contre la précarité engendrée par la crise Covid-19 et occuper les jeunes, Le **Foyer Stéphanois** s'est organisé pour programmer 5 chantiers jeunes au cours de l'été 2020 sur les communes de Saint-Étienne-du-Rouvray, Cléon, Oissel (Seine-Maritime) et Val-de-Reuil (Eure).

Un projet **Chantier Jeunes** permanent a également été mis en place avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de Saint-Étienne-du-Rouvray. Ce chantier encadré par la Régie du Foyer Stéphanois permet de proposer un chantier court à un jeune au moment où il en a besoin dans son parcours d'insertion : tester un projet professionnel, valider une orientation ou évaluer ses capacités d'autonomie, d'adaptation et sa motivation.

Résultats et
indicateurs-clés
2020

- > Part de femmes pour les catégories cadres, cadres dirigeants et directeurs (en CDI)
- > Écart moyen de rémunération entre femmes et hommes par catégorie
- > Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées durant l'année
- > Nombre d'heures d'insertion réalisées

Économie circulaire



La thématique de l'économie circulaire commence seulement à faire l'objet d'une prise de conscience au sein du secteur du logement social : peu d'opérateurs ont une politique structurée sur le sujet.

L'économie circulaire consiste « à produire des biens et des services de manière durable en limitant la consommation et le gaspillage des ressources et la production des déchets » (Ministère de la Transition écologique). Cette approche appelle donc à réinterroger les modes de production, de consommation, ainsi que la gestion des déchets.

Pour le Groupe Arcade-VYV, les principaux enjeux et leviers concernent :

- La construction et la rénovation (écoconception, préservation des ressources, approvisionnement durable, recyclage et valorisation des déchets, etc.),
- L'exploitation (consommations d'énergie et d'eau*, recyclage et valorisation des déchets générés par les habitants).

Nous n'avons pas défini à ce jour de stratégie globale sur l'économie circulaire, et cette thématique n'est pas toujours identifiée en tant que telle par les entités. Néanmoins, un certain nombre d'initiatives ou pratiques y contribuent.

Actions relatives à la construction, la rénovation :

- Labellisations ou certifications environnementales intégrant des enjeux de l'économie circulaire (telles que la certification NF HQE), etc.,
- Recours à des matériaux biosourcés, en privilégiant les ressources locales : ossature bois, murs en terre crue, peinture biosourcée aux algues, etc.,
- Recours à des énergies renouvelables ou alternatives : panneaux solaires, chaudière numérique (utilisation de la chaleur produite par un data center pour chauffer l'eau, etc.),
- Limitation de l'imperméabilisation des sols et gestion des eaux pluviales : création de noues, limitation de l'artificialisation des sols, places de stationnement végétalisées, etc.,
- Mesures volontaires, au-delà des obligations réglementaires, de réduction des pollutions et nuisances de chantiers, pouvant notamment se traduire par la mise en place de chartes chantiers propres ou chantiers à faibles nuisances, etc.

Actions relatives à l'exploitation du patrimoine :

- Mesures volontaires de suppression ou limitation des produits d'entretien écotoxiques (espaces verts et/ou parties communes des résidences) : ces mesures sont aujourd'hui très largement appliquées par les bailleurs, qui ont, pour beaucoup, supprimé les produits phytosanitaires dans l'entretien des espaces verts et ont recours à des produits d'entretien éco-labellisés, etc.,
- Gestion différenciée des espaces verts : limitation de l'arrosage, des tontes, suppression des produits phytosanitaires, etc.,
- Développement de jardins : jardins potagers, fleuris, partagés avec dans certains cas une sensibilisation des habitants à l'environnement, à la gestion des sols, à une alimentation saine, etc.
- Partenariats avec des associations environnementales.

Actions relatives à la gestion des déchets des ménages et la sensibilisation des habitants :

- Sensibilisation au tri des déchets : affichage, diffusion de livrets éco gestes incluant des messages sur le tri, actions ponctuelles de sensibilisation, etc.,
- Mise en place de solutions de compostage, avec parfois réutilisation locale du compost pour l'amendement des sols,
- Sensibilisation au recyclage : animations, ateliers de réparation ou recyclage d'objets, etc.,
- Dispositifs facilitant la collecte d'encombrants ou de déchets spécifiques (piles, électro-ménager...) : points de collecte, véhicules de collecte, etc.,
- Sensibilisation à l'usage de produits d'entretien non nocifs : messages d'information, ateliers de fabrication de produits d'entretien naturels, sensibilisation dans le cadre de jardins partagés, etc.

En complément, la plupart des entités déploient des actions visant à limiter les impacts environnementaux de leur fonctionnement :

- Sensibilisation des collaborateurs à l'écoresponsabilité au travail avec la remise par exemple d'un livret d'accueil avec une rubrique sur l'environnement et les éco gestes,
- Optimisation des déplacements des salariés et promotion de modes de déplacements plus respectueux de l'environnement,
- Optimisation et réduction des consommations de papier, tri et collecte des déchets.

Si ces mesures sont moins significatives en termes d'impact que celles portant sur le patrimoine, elles contribuent néanmoins à l'effort général et sont importantes en termes d'exemplarité et de cohérence globale avec les valeurs et engagements du Groupe.

* Les actions liées à la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie liées à la gestion et l'occupation du patrimoine sont décrites dans les politiques en réponse aux risques « Impact énergie-climat » et « Coût global du logement ».

Principaux risques	Politiques et actions
Développement de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Conventions d'Utilité Sociale des entités • Stratégies de développement des entités
Adéquation du parc aux besoins et attentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Conventions d'Utilité Sociale des entités • Conventions et projets de renouvellement urbain
Santé et sécurité dans le patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes techniques et obligations de sécurité • Dispositif d'audit et de contrôle interne Groupe • Communautés Maîtrise des risques et Patrimoine • Référentiel Logement Santé
Niveau d'entretien du bâti	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique Patrimonial • Plans Stratégiques de Patrimoine des entités • Communauté Patrimoine • Plan de rebond 2020-2023
Impact "énergie-climat" du parc	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique Patrimonial • Plans Stratégiques de Patrimoine des entités • Plan de rebond 2020-2023 • Référentiel Logement Santé
Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de maîtrise de la quittance des entités (charges, consommations d'eau et d'énergie, etc.) • Actions de soutien au pouvoir d'achat des entités
Qualité de service et satisfaction des locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Démarches labellisées ou certifiées des entités • Dispositifs de mesure de la satisfaction client par les entités • Médiateur de la consommation Groupe
Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des principes d'équité, d'universalité et de non-discrimination • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale
Fragilité sociale et/ou économique des locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale
Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Offre en habitat spécifique • Référentiel Logement Santé • Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale • Stratégie Seniors
Relations aux collectivités	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre Stratégique d'Utilité Sociale • Contribution des entités aux politiques, programmes et plans d'actions locaux
Relations aux fournisseurs et entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de rebond 2020-2023 • Management de la relation fournisseur par les entités
Corruption et conflits d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Charte du Groupe • Code de Conduite Anticorruption Groupe • Dispositif d'alerte éthique Groupe • Communauté Maîtrise des risques
Protection des données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des obligations relatives à la protection des données personnelles • Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe • Communauté RGPD
Santé, sécurité et conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Documents Uniques d'Évaluation des Risques (DUER) des entités • Mesures en vue de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des entités • Charte de mobilité professionnelle et Bourse de l'Emploi Groupe
Promotion du dialogue social	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Social et Économique (CSE) des entités • Accords et avenants éventuels des entités • Documents-cadres, dispositifs et/ou procédures des entités visant à promouvoir une concertation et un dialogue social efficace
Lutte contre les discriminations et promotion des diversités	<ul style="list-style-type: none"> • Charte de déontologie Groupe • Dispositif d'alerte éthique Groupe • Documents-cadres, dispositifs et/ou procédures des entités visant à promouvoir l'égalité femmes-hommes, l'emploi des jeunes et des personnes en situation de handicap
Économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> • Actions des entités relatives à la construction, la rénovation, l'exploitation du patrimoine, à la gestion des déchets des ménages et à la sensibilisation des habitants

Indicateurs-clés	Contribution aux ODD
<ul style="list-style-type: none"> > Patrimoine total > Nombre de logements locatifs mis en service dans l'année (y compris logements-foyers) > Investissement annuel en production et acquisition de logements 	<p>ODD 11 - Villes et communautés durables ODD 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Répartition de la production par catégorie de financement > Répartition du patrimoine géré par catégorie de financement. > Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 9 - Industrie, innovation et infrastructure ODD 11 - Villes et communautés durables</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc > Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement 	<p>ODD 3 - Bonne santé et bien-être ODD 11 - Villes et communautés durables</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc > Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement > Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 9 - Industrie, innovation et infrastructure ODD 11 - Villes et communautés durables</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de logements A, B ou C > Part du parc A, B ou C > Qualité environnementale des logements livrés 	<p>ODD 7 - Énergies propres et d'un coût abordable ODD 12 - Consommation et production responsables ODD 13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Montant moyen mensuel des loyers (€/m²/mois) > Loyer moyen (€/mois) > Évolution annuelle moyenne du montant des charges récupérables 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 11 - Villes et communautés durables</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 10 - Inégalités réduites ODD 11 - Villes et communautés durables ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de bénéficiaires d'aide au logement 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 10 - Inégalités réduites ODD 11 - Villes et communautés durables ODD 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de bénéficiaires d'aide au logement > Évolution annuelle du nombre de ménages en situation de contentieux/précontentieux 	<p>ODD 1 - Pas de pauvreté ODD 10 - Inégalités réduites ODD 11 - Villes et communautés durables</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite > Part du parc accessible aux personnes à mobilité réduite > Nombre total de places en habitat spécifique > Nombre total de places en habitat spécifique par public cible 	<p>ODD 11 - Villes et communautés durables ODD 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>
	<p>ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces ODD 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>
	<p>ODD 8 - Travail décent et croissance économique ODD 9 - Industrie, innovation et infrastructure ODD 12 - Consommation et production responsables</p>
	<p>ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces</p>
<p>Nouveau risque 2020 pour lequel un indicateur-clé sera défini dans le cadre de la DPEF 2021</p>	<p>ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces</p>
	<p>ODD 3 - Bonne santé et bien-être ODD 8 - Travail décent et croissance économique</p>
	<p>ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Part de femmes pour les catégories cadres, cadres dirigeants et directeurs (en CDI) > Écart moyen de rémunération entre homme et femme par catégorie > Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employés durant l'année > Nombre d'heures d'insertion réalisées 	<p>ODD 5 - Égalité entre les sexes ODD 8 - Travail décent et croissance économique ODD 10 - Inégalités réduites</p>
	<p>ODD 6 - Eau propre et assainissement ODD 11 - Villes et communautés durables ODD 12 - Consommation et production responsables ODD 13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques ODD 15 - Vie terrestre</p>

INDICATEURS CLÉS

Parc locatif	Mis en service	Total
Patrimoine total	2783	174 369
Dont :		
• Nombre de Logements locatifs	2 127	153 770
• Nombre de Foyers et Résidences (en équivalents-logements)	656	20 599
Dont :		
• Part de logements très sociaux (PLAI)	23,93 %	9,38 %
• Part de logements sociaux (PLUS)	50,16 %	69,08 %
• Part de logements sociaux intermédiaires (PLS)	22,24 %	8,22 %
• Part de logements locatifs intermédiaires (PLI)	0,14 %	1,50 %
• Part de logements autres	3,52 %	11,82 %
Offre en habitat spécifique		
Nombre total de places en habitat spécifique		27 932
Dont, par public cible :		
• Étudiants (résidences universitaires)		8 330
• Personnes âgées autonomes		2 258
• Personnes âgées dépendantes		6 609
• Personnes handicapées		1 443
• Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)		1 075
• Travailleurs (FJT, FTM)		5 223
• Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		2 994
Nombre de personnes hébergées dans le parc locatif		
Nombre de personnes hébergées dans le parc locatif		323 331
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite		
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12		46 599
Soit, en % du parc		26,72 %
Classement énergétique du patrimoine		
Nombre de logements A, B ou C		85 372
Soit, en % du patrimoine		48,96 %
Nombre de logements D à G		71 548
Soit, en % du patrimoine		41,03 %
Nombre de logements pour lesquels les données ne sont pas disponibles		17 449
Soit, en % du patrimoine		10,01 %
Taux de vacance		
Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine		1,29 %
Taux de vacance globale (commerciale, technique et de première location)		4,82 %
Attributions		
Nombre de logements attribués sur la période		16 443
Aides au logement		
Taux de ménages bénéficiaires d'aides au logement		54,20 %
Contentieux		
Évolution du nombre de ménages en situation de contentieux		-2,39 %
Taux de rotation		
Logements libérés et reloués dans la période		12 383
Soit un taux de rotation du parc locatif		7,10 %
Satisfaction clients		
Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu		81,13 %

Niveau moyen des loyers (€/m ² /mois)	Hors IDF	IDF
Parc « très social » (PLAI)	5,40 €/M ² /mois	6,44 €/M ² /mois
Parc « social » (PLUS)	6,54 €/M ² /mois	6,45 €/M ² /mois
Parc « social intermédiaire » (PLS)	8,48 €/M ² /mois	10,89 €/M ² /mois
Parc de logements locatifs intermédiaires (PLI)	9,62 €/M ² /mois	10,78 €/M ² /mois
Parc de logements locatifs autres	5,79 €/M ² /mois	6,26 €/M ² /mois

Loyer moyen (€/mois) pour une surface moyenne, hors charges	Hors IDF	IDF
<i>La surface moyenne d'un logement dans le secteur hlm est de 68,7 m² (source : insee)</i>		
Parc « très social » (PLAI)	371,11 € / mois	442,58 € / mois
Parc « social » (PLUS)	449,22 € / mois	443,33 € / mois
Parc « social intermédiaire » (PLS)	582,76 € / mois	748,44 € / mois
Parc de logements locatifs intermédiaires (PLI)	660,93 € / mois	740,28 € / mois
Parc de logements locatifs autres	397,64 € / mois	430,08 € / mois

Évolution du montant des charges recuperables		
Montant moyen mensuel des charges récupérables (EUR / m ² / mois)		1,09 €/m ² /mois
Soit une évolution annuelle		0,47%
Soit une évolution annuelle, hors coûts de chauffage		-6,02%

Chiffre d'affaires		
Total des chiffres d'affaires des sociétés au 31/12 (hors charges récupérables)		917 387
Dont part du chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs		83,67 %

Investissement en production et en acquisition de logements		
Investissement moyen en production et acquisition de logements		507 929

Maintenance, entretien et réhabilitation		
Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc		172 718
Nombre de logements réhabilités		12 238
Soit en moyenne par logement		1 123 € / logement

Soutien à l'accès à la propriété		
Logements existants vendus à des particuliers (vente HLM)		561
Dont logements vendus à des locataires de l'organisme		122
Soit, en %		21,75 %
Logements neufs vendus à des particuliers (Accession directe)		863
Dont logements vendus en PLSA		249
Soit, en %		28,83 %

Effectif du groupe		
Effectif moyen de l'année considérée		2 441
Dont part de femmes pour les catégories Cadres et Cadres dirigeants (en CDI)		45,19 %

Écart moyen de rémunération entre homme et femme, par catégorie		
Ouvriers de maintenance		0,00
Personnel de proximité		1,07
Employés administratifs		1,04
Agents de maîtrise		1,05
Cadres		1,17
Cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		1,17

Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap		
Personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées durant l'année		128

NOTICE MÉTHODOLOGIQUE DE PRODUCTION

Dans le cadre de la transposition de la directive européenne n°2014/95/EU sur la publication d'informations extra-financières, les textes suivants ont été publiés :

- Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises ;
- Décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

Ces textes précisent :

- quelles sont les entités concernées par l'obligation d'établissement et de publication d'une déclaration de performance extra-financière dans le rapport de gestion ;
- quel en est son contenu et quelles sont les obligations des commissaires aux comptes et des organismes tiers indépendants vis-à-vis de cette déclaration.

Le cadre réglementaire ainsi posé se synthétise comme suit :

- l'introduction de seuils pour les entités dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé
- une appréciation des seuils qui, lorsque l'entité établit des comptes combinés, se fait désormais au niveau combiné
- une exemption pour les entités contrôlées lorsque l'entité qui les contrôle établit une Déclaration consolidée, sans qu'elles n'aient à nommer un OTI. De plus, la Déclaration de l'entité qui les contrôle n'a pas à mentionner les informations individuelles des entités contrôlées.

Conformément à ce dispositif, la société Groupe Arcade-VYV, qui établit des comptes combinés, produit elle-même au titre de l'année 2020 une Déclaration de Performance Extra-financière combinée.

Compte-tenu de ses missions, présentées dans son modèle d'affaires, de ses valeurs et son attachement aux principes de l'Économie Sociale et Solidaire et de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), le Groupe a identifié et évalué, fin 2018 et début 2019, les risques d'impacts négatifs, mais aussi ses leviers d'impacts positifs, de création de valeur pour les parties prenantes, la société et les territoires. Ce travail d'analyse, réalisé pour les DPEF 2018 et 2019, a été actualisé en 2020, dans le cadre d'un groupe de travail, pour intégrer notamment les impacts socio-économiques liés à la pandémie de Covid-19. Cela a conduit à réévaluer l'importance de certains risques pour le Groupe Arcade-VYV et ses parties prenantes internes et externes. La méthodologie d'identification et d'analyse est décrite dans l'annexe 2 de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2020.

Les indicateurs de performance, qui avaient été définis en concertation avec le groupe de travail de 2018 ont été passés en revue. Comme en 2019, les indicateurs quantitatifs de performance extra-financière ont été collectés, analysés, et consolidés par la Direction Finances et Risques du Groupe. Ainsi, la remontée des principales données quantitatives s'est faite cette année en parallèle de l'élaboration par les entités des états réglementaires HLM « Berger-Levrault », avec lesquelles ils ont été mis en concordance.

La méthodologie de collecte des indicateurs qualitatifs a été adaptée : un questionnaire qualitatif a permis de recueillir les pratiques et actions à l'échelle locale. Les données ont ensuite été intégrées à un tableau synthétique à l'échelle du Groupe, afin de compléter et illustrer la description des politiques mises en œuvre. Les pratiques et actions sont notamment jugées significatives lorsque 60 % des entités ou plus déclarent les mettre en œuvre en 2020.

ANNEXES

Liste des entités prises en compte dans le périmètre

- Groupe Arcade Vyv
- Aiguillon Construction
- Aiguillon Residences
- Alfi
- Antin Residences
- Arcansud
- Arche Immobilier
- Arche Promotion
- Cph Arcade Vyv
- Coo Sol
- Coo.pairs
- Coop Logivam
- Croix Rouge Habitat
- Evolea
- France Loire
- Harmonie Habitat
- La Ruche Habitat
- Le Foyer Remois
- Le Foyer Stephanais
- Le Logis Corse
- Le Toit Girondin
- Les Ajoncs
- Les Foyers de Seine et Marne
- Logipostel
- Loir et Cher Logement
- Mesolia Habitat
- Nca
- Norevie
- Partelios Habitat
- Partelios Immobilier
- S.f.h.e.
- SCCI Arcade-VYV
- Vie et Lumiere

Description des principaux risques extra-financiers identifiés

Risque	Impacts négatifs potentiels	
	Pour le Groupe et les entités	Pour les parties prenantes, la société, l'environnement
Principaux risques généraux liés à la mission et l'activité du Groupe		
Développement de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> Si croissance nulle ou insuffisante : <ul style="list-style-type: none"> • non satisfaction des attentes des collectivités (en quantitatif et/ou sur des besoins ciblés) • perte de positionnement local, d'image, affectant le lien aux collectivités et le potentiel de développement futur • perte de compétence en maîtrise d'ouvrage Si croissance non-maîtrisée ou non adaptée à la demande : <ul style="list-style-type: none"> • vacance • déséquilibre du marché immobilier affectant l'attractivité relative du parc existant du bailleur 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à satisfaire les besoins en logement des habitants du territoire (en termes quantitatifs), difficultés à loger la population du territoire • Déséquilibre du marché immobilier • Perte d'attractivité du territoire • Insatisfaction des parties prenantes : collectivité, demandeurs • Non atteinte des objectifs PLH / PLUIH
Adéquation du parc aux besoins et attentes	<ul style="list-style-type: none"> • Faible attractivité du parc • Insatisfaction des locataires • Vacance et pertes économiques associées 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à satisfaire les besoins en logement des habitants du territoire (en termes qualitatifs), difficultés à loger convenablement la population du territoire • Perte d'attractivité du territoire • Risque d'insatisfaction des parties prenantes : collectivité, demandeurs. • Non atteinte des objectifs PLH / PLUIH
Niveau d'entretien du bâti	<ul style="list-style-type: none"> • Faible attractivité du parc • Insatisfaction des locataires • Dégradations accrues (notamment dégradations volontaires) et coûts associés • Vacance et pertes économiques associées • À moyen et long terme : besoins accrus en investissement • Dépréciation du patrimoine, avec difficultés de vente le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfaction des habitants (locataires et riverains) et de la collectivité • Perte d'attractivité du territoire
Principal risque lié à l'impact environnemental du Groupe		
Impact «énergie-climat» du parc	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse des charges de consommation d'énergie pour les locataires, diminuant leur solvabilité • Non satisfaction des attentes et exigences des collectivités et de l'État (actuelles : énergie ; et à venir : énergie + émissions de gaz à effet de serre) • Perte d'attractivité, dépréciation du parc, limitant le potentiel de location et de vente • Dégradation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse des charges de consommation d'énergie pour les locataires • Précarité énergétique • Baisse d'attractivité du parc du territoire • Non atteinte des objectifs des plans climat

Risque	Impacts négatifs potentiels	
	Pour le Groupe et les entités	Pour les parties prenantes, la société, l'environnement
Principaux risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux du Groupe		
Santé et sécurité dans le patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de non-respect de la réglementation (conformité technique, amiante, sécurité du bâti) Accidents dans le patrimoine engageant la responsabilité du bailleur Dégradation du patrimoine Dégradation de l'image Tensions, conflits, litiges avec les locataires et/ou leurs représentants 	<ul style="list-style-type: none"> Atteinte à la santé ou la sécurité des locataires (accidents, maladies...) Atteinte à la santé ou la sécurité des personnes intervenant dans le patrimoine
Coût global du logement pour les locataires	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés de paiement des locataires, hausse de l'impayé Insatisfaction des locataires Tensions/conflits avec les associations de locataires Baisse d'attractivité du parc (coût global du logement trop élevé) Dégradation de l'image, de la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Budget logement global élevé, limitant le reste à vivre, le pouvoir d'achat Difficultés de paiement, endettement Précarisation, précarité énergétique Conditions de logement inadaptées (surpeuplement, manque de chauffage...) et conséquences associées au mal-logement Difficultés d'accès au logement sur le territoire
Qualité de service et satisfaction des locataires	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfaction des locataires Manque d'attractivité, rotation élevée, vacance Tensions entre locataires et personnel de proximité, incivilités Tensions avec les associations de locataires 	<ul style="list-style-type: none"> Dégradation de la qualité de vie des locataires Insatisfaction des locataires
Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de discrimination ou de situation de corruption avérée Dégradation de l'image, perte de crédibilité Non-respect des obligations réglementaires (CCH, loi ALUR, loi Égalité et Citoyenneté) et/ou des politiques locales (dans le cadre des CIL notamment) Déséquilibre de peuplement fragilisant le fonctionnement social des résidences 	<ul style="list-style-type: none"> Discrimination dans l'accès au logement social Perte de crédibilité des pouvoirs publics face aux citoyens Difficultés d'accès à un logement pour certaines catégories d'habitants Dysfonctionnement social dans certaines résidences, certains quartiers Déséquilibres territoriaux, phénomènes de «ghettoisation» et/ou stigmatisation de certains quartiers
Fragilité sociale et/ou économique des locataires	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des locataires en situation de fragilité sociale et/ou économique Accompagnement des situations de dettes des locataires Prévention des expulsions 	<ul style="list-style-type: none"> Hausse des impayés Troubles de jouissance et conséquences associées (dégradations, conflits de voisinage, vacance...) Frais de recouvrement et de procédures
Relations aux collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Non réponse aux attentes des collectivités Faible ancrage local, limitant la capacité à se développer (accès au foncier, aux garanties, aux financements) Refus de permis de construire, refus de projets Difficultés à accompagner les ménages en situation de vulnérabilité 	<ul style="list-style-type: none"> Manque de cohérence avec les politiques locales Besoins des territoires / collectivités non satisfaits Manque d'accès aux habitants en situation de vulnérabilité conduisant à une efficacité limitée des dispositifs d'accompagnement
Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement	<ul style="list-style-type: none"> Inadéquation des logements aux besoins, avec comme conséquences potentielles : insatisfaction, dégradation du logement, troubles de jouissance, rotation... Non réponse à certains besoins du territoire => mission de bailleur social non complètement remplie, insatisfaction des collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés d'accès à un logement ou de maintien dans le logement pour certaines catégories d'habitants et coûts associés (partiellement ou totalement pris en charge par la collectivité et/ou l'Etat) Non atteinte des objectifs des politiques d'accès au logement et de maintien à domicile (logement d'abord, autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, logement des jeunes, etc.) Manque de capacité d'accueil pour les ménages en situation de vulnérabilité ou nécessitant un accompagnement spécifique et coûts associés (partiellement ou totalement pris en charge par la collectivité et/ou l'Etat) Inadéquation du logement et conséquences associées pour les habitants
Relations aux fournisseurs et entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Qualité des relations aux fournisseurs Équité, engagements réciproques Évaluation des fournisseurs et prestataires Information des entreprises et fournisseurs Délais de paiement Dynamique partagée d'amélioration continue et d'innovation 	<ul style="list-style-type: none"> Qualité insuffisante des produits / services des fournisseurs et prestataires Litiges et coûts associés (procédures...) Défaillance de fournisseurs/prestataires et conséquences associées Frein à l'innovation et l'amélioration continue
Corruption et conflits d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de prévention de la corruption et du trafic d'influence Sanctions pénales en cas de faits de corruption avérés Coûts de la corruption (coût financier, inefficience, perte de qualité...) Dégradation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de corruption avérée Dégradation de l'image, perte de crédibilité
Protection des données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de non-respect du RGPD Dégradation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> Atteinte à la vie privée
Principal risque lié à l'impact social du Groupe		
Santé, sécurité et conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions pénales en cas de non-respect des obligations de santé et sécurité du Code du Travail Accidents du travail, maladies professionnelles Absentéisme et coûts associés Désengagement des collaborateurs et coûts associés (perte de productivité) Conflits sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Accidents, maladies, atteintes à la santé (avec risques de séquelles) Usure professionnelle

Prise en compte des enjeux réglementaires

L'article L.225-102-1 du Code de Commerce mentionne un certain nombre de thématiques sur lesquelles les sociétés ou groupes doivent rendre compte dans leur Déclaration de Performance Extra-Financière. Le tableau qui suit présente une vue d'ensemble du traitement de ces thématiques par le Groupe Arcade-VYV.

Thématiques réglementaires	Traitement de la thématique par le Groupe Arcade-VYV
Conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	<i>Voir risque « Impact énergie- climat du parc »</i>
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	L'engagement sociétal du Groupe Arcade-VYV est essentiellement lié à sa mission d'intérêt général. <i>Voir les politiques décrites en réponse aux « Risques généraux » et « Risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux » du Groupe.</i>
Économie circulaire	<i>Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Économie circulaire ».</i>
La lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Le Groupe Arcade-VYV n'est pas concerné par cet enjeu : <ul style="list-style-type: none"> • son activité n'est pas liée à ces enjeux • le Groupe ne dispose pas de restauration collective massive. Quelques actions peuvent être menées par des bailleurs sociaux autour de l'alimentation et/ou du gaspillage, dans le cadre d'actions contribuant à la cohésion sociale, à l'accompagnement social et/ou à l'amélioration de la gestion des déchets, mais ces actions restent marginales et très ciblées (par exemple : partenariats permettant de mettre à disposition des locataires des produits locaux et issus de l'agriculture biologique à prix coutant).
Accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	<i>Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Dialogue social ».</i>
Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités	Au regard de son activité, cet enjeu concerne non seulement les actions relatives à la gestion des ressources humaines, mais aussi la gestion des attributions de logements. <i>Concernant les attributions : voir les politiques en réponse au risque « Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle ».</i> <i>Concernant la gestion des ressources humaines : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».</i>
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	Au regard de son activité, cet enjeu concerne non seulement les actions relatives à l'accès à l'emploi, mais aussi l'accès au logement et le maintien à domicile des personnes en situation de handicap. <i>Concernant l'accès au logement : voir les politiques en réponse au risque « Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement ».</i> <i>Concernant l'accès à l'emploi : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».</i>



Avis de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration combinée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020

En notre qualité de Commissaires aux Comptes de la société Groupe Arcade-Vyv, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration combinée de performance extra-financière, relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

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.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de Commerce et le Code de Déontologie de la profession. 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du Commissaire aux Comptes désigné 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 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas, en revanche, de nous prononcer sur :

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après, ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de Commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de combinaison, 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 comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème 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 combinaison, 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 combiné, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de combinaison 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 ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 10 % et 13 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de combinaison.

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.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

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

Neuilly-sur-Seine, le 7 Juin 2021

L'un des Commissaires aux Comptes

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Christian Bande
Associé



Tristan Mourre
Directeur



GROUPE ARCADE-VYV

59 rue de Provence

75009 Paris

Tél. : 01 49 95 37 37

Retrouvez nous sur :
groupearcadevyv.fr