

VIVRE MIEUX ENSEMBLE

DÉCLARATION
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2021



Améliorer la vie par l'habitat

Sommaire

MODÈLE D'AFFAIRES

02



LA PROMESSE
ARCADE-VYV

03



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

04



NOTRE MISSION :
AMÉLIORER LA VIE
PAR L'HABITAT

06



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

08



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

09



NOTRE PROJET,
NOS PERSPECTIVES

RISQUES ET POLITIQUES

11



NOTRE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

12



INDICATEURS
CLÉS

17



NOTICE
MÉTHODOLOGIQUE

21



ANNEXES

Nos 3 convictions



16h/jour

TEMPS MOYEN PASSÉ
DANS LE LOGEMENT

1

LOGEMENT ET SANTÉ SONT INDISSOCIABLES

Le logement conditionne la santé. C'est un facteur-clé de bien-être pour chacun, et un levier de prévention. La conception de nos logements prévoit davantage de lumière, moins de nuisances sonores, plus de ventilation et des moyens de réduire les allergies.



618 M€

D'INVESTISSEMENT
DANS LE PARC LOCATIF

2

L'HABITAT DOIT ÊTRE INNOVANT

Le monde se transforme, et la société tout entière aussi. Les défis climatiques, l'allongement de la durée de vie, les nouvelles mobilités, les organisations de travail demandent plus d'innovation, plus de connectivité, plus de lien social et plus de responsabilité pour la planète.



34 entités

ANCRÉES DANS
LES TERRITOIRES

3

LA PRIORITÉ EST DONNÉE À L'HUMAIN

La France est composée de territoires variés, avec des identités plurielles. Notre ancrage local nous permet d'être proches des territoires, et de considérer l'humain dans toutes ses dimensions sociales et familiales. Cette présence permet de concevoir l'habitat social en fonction des besoins concrets des territoires.

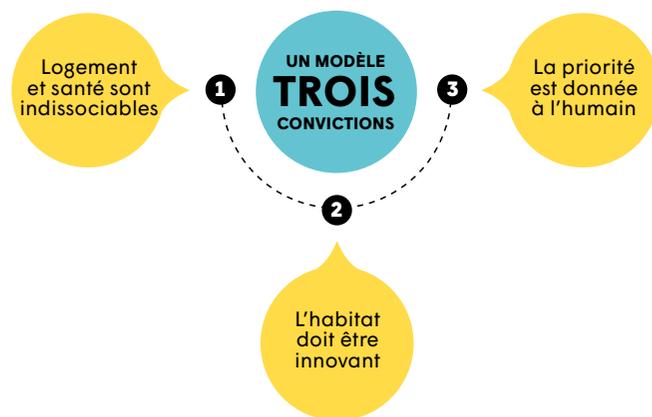
MODÈLE D'AFFAIRES

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».



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

Au 31 décembre 2021, le Pôle social comprend 16 Entreprises Sociales pour l'Habitat, 14 Sociétés Coopératives d'HLM,

1 association, 3 structures de mutualisation, 1 société anonyme de coordination HLM¹. Ces structures détiennent et gèrent un patrimoine total de 205 688 logements et équivalents-logements², en s'appuyant sur leurs **2 894** salariés. Le Groupe est ainsi le **4^{ème} 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.**

L'action du Pôle concurrentiel du Groupe Arcade-VYV s'inscrit quant à elle dans le cadre de l'article L215-1 du Code de la Construction et de l'Habitation qui définit l'objet des Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP) à savoir :

→ **La réalisation d'opérations d'aménagement, de construction, de rénovation et de prestations de services liées à l'habitat.**

DONNÉES 2020		SOURCES
PARC RÉSIDENTIEL EN FRANCE (RÉSIDENCES PRINCIPALES)	30,4 MILLIONS	INSEE, TABLEAUX DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE, ÉDITION 2021
PARC LOCATIF SOCIAL	5,1 MILLIONS SOIT 17 % DU PARC DE RÉSIDENCES PRINCIPALES	INSEE, TABLEAUX DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE, ÉDITION 2021
NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	ENVIRON 10 MILLIONS SOIT 15 % DES MÉNAGES	USH, HLM EN CHIFFRES 2021
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 2021
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 2021
NIVEAU DE VIE ANNUEL MÉDIAN DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	14 550 € CONTRE 20 820 € DANS L'ENSEMBLE DU PARC RÉSIDENTIEL ET 17 890 € DANS LE PARC LOCATIF PRIVÉ	USH, HLM EN CHIFFRES 2021
NOMBRE ANNUEL D'EMMÉNAGEMENTS DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	412 000	USH, HLM EN CHIFFRES 2021

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

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

MODÈLE D'AFFAIRES

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 socio-démographiques (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'Habitation (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.

« 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.

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** : 2,2 millions de demandes de logement social étaient actives à fin 2020, dont 1,4 million émanant de ménages n'étant pas déjà logés dans le parc social (ménages logés dans le parc privé ou ne disposant pas de leur propre logement). La demande de logement social a connu une hausse de 20 % en 8 ans (pour une augmentation du nombre de ménages en France de seulement 4 % sur la même période)³.

→ **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 et à la rénovation du parc.

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 peuvent ainsi 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Notre mission

Améliorer la vie par l'habitat

Notre raison d'être

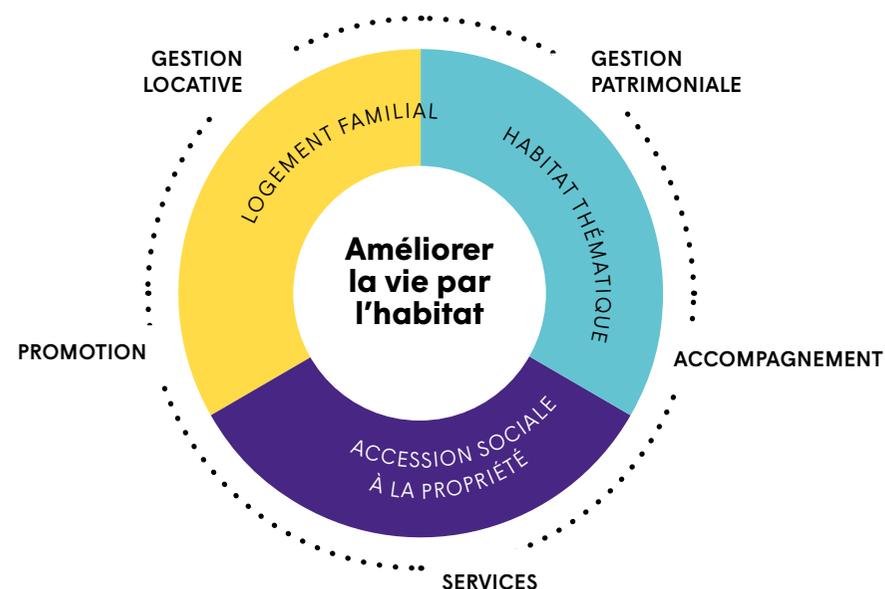
Pour ancrer notre positionnement, nous affirmons depuis 2020 notre raison d'être, c'est-à-dire la contribution que nous souhaitons apporter aujourd'hui et demain aux principaux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques de notre secteur d'activité.

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»».

Cette raison d'être concrétise notre ambition d'être un opérateur puissant au service du mieux vivre, du prendre soin et de l'utilité sociale. Nous voulons apporter une réponse globale, contribuer à la cohésion sociale et au développement durable des territoires et de la société.

Une offre complète et diversifiée

Pour rendre opérationnelle notre promesse d'améliorer la vie par l'habitat, nous pouvons nous appuyer sur le Pôle social du Groupe, qui réunit les organismes de logement social et leurs filiales, une association agréée au titre des activités d'intermédiation locative et de gestion locative et d'ingénierie sociale, financière et technique, ainsi que sur le Pôle concurrentiel du Groupe, qui réunit notamment les sociétés de promotion immobilière et la structure dédiée aux missions sociales.



Au sein du Pôle social, cette promesse repose sur 3 piliers principaux :

1. **le logement familial**
2. **l'habitat thématique**
3. **l'accession sociale à la propriété**

En plus des activités centrales de construction et de gestion de logements locatifs sociaux familiaux, l'habitat thématique et l'accession sociale à la propriété 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. Pour 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Créée en 1955, l'**ALFI** conduit des missions de gestion sociale et d'accompagnement social. Composé de conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) et d'assistantes sociales, son pôle Accompagnement Social propose des mesures d'accompagnement des ménages les plus précaires au sein des résidences gérées par l'association et du parc des organismes de logement social du Groupe Arcade-VYV. Attentive à la valorisation de l'utilité et l'innovation sociale, l'association coordonne également 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 organisme de logement social du Groupe Arcade-VYV.

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 leur parcours de vie.

JACQUES WOLFROM,
Directeur général du groupe Arcade-VYV

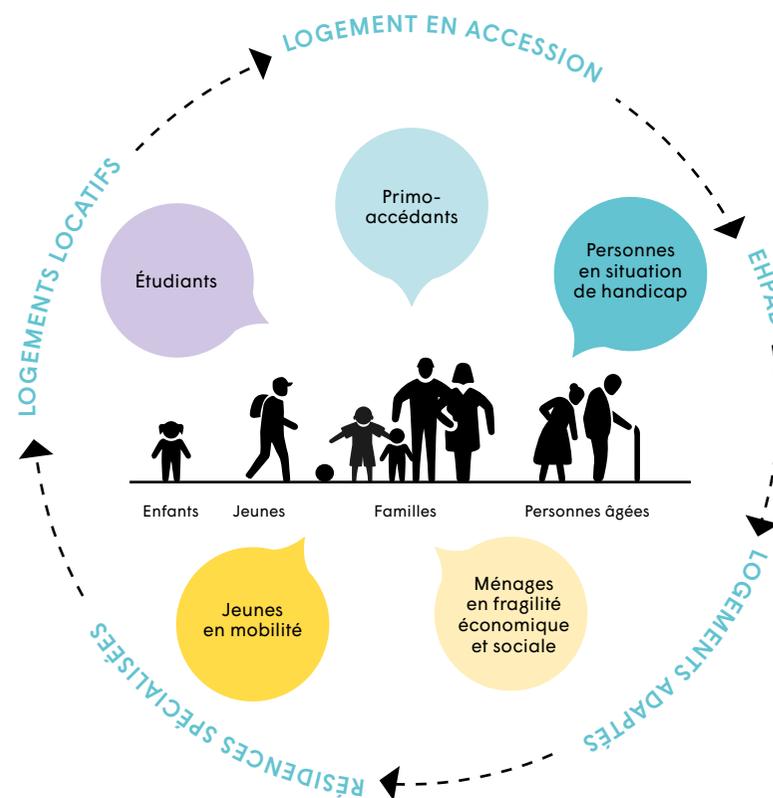
Le **Pôle concurrentiel** réalise et commercialise quant à lui des opérations immobilières en accession libre, en résidences principales ou à objectif locatif, en Ile-de-France, en Provence-Alpes-Côte d'Azur et en Occitanie.

Aux côtés de ces sociétés de Promotion immobilière, la SACICAP SCCI Arcade-VYV, membre du réseau PROCIVIS, est garante des missions sociales du Groupe Arcade-VYV. À travers elle, nous soutenons des propriétaires et syndicats de copropriétaires fragiles ou en difficulté, en avançant sans frais les subventions publiques qui leur ont été accordées pour des travaux de réhabilitation, de rénovation énergétique ou d'adaptation à la perte d'autonomie.

Pour construire, loger et accompagner des ménages à travers toute la France, nous mobilisons ainsi une large palette de métiers et de savoir-faire, ceux de promoteur et de gestionnaire immobilier pour bâtir du locatif ou de l'accession et tous les autres métiers pour assurer la qualité de vie des habitants et développer les services nécessaires.

Notre ambition est d'accompagner tous les publics, de 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 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, etc. 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 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Un engagement au service du mieux-vivre dans les territoires

4^e acteur sur le marché du logement social, le Groupe Arcade-VYV est présent dans toutes les régions de France métropolitaine.

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.

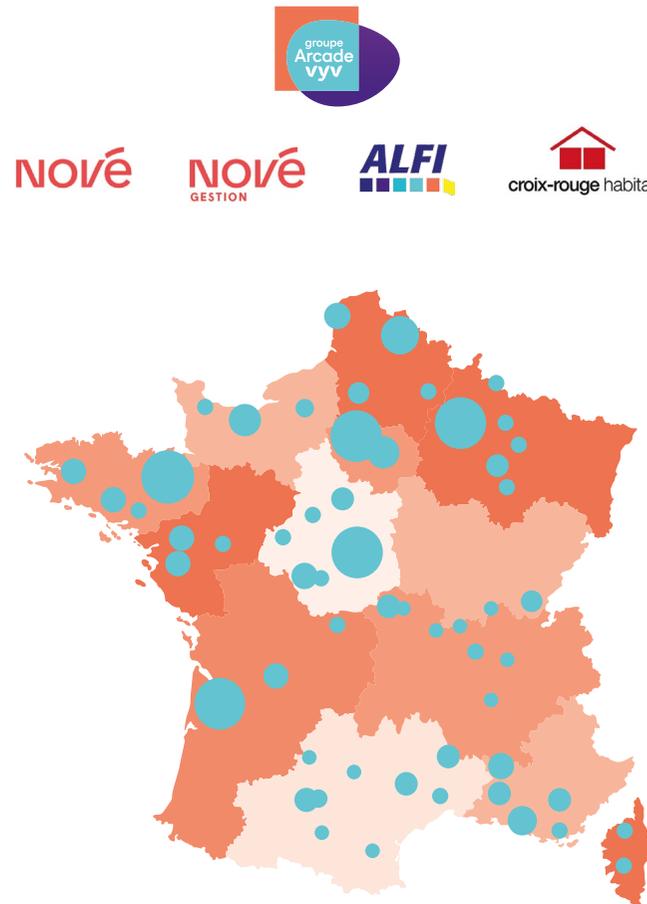
En effet, depuis le début des années 2000, la France est marquée – comme la plupart des économies développées – par un dynamisme important des métropoles.

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.



NOVÉ

NOVÉ
GESTION

ALFI

croix-rouge habitat



NOUVELLE AQUITAINE

Mésolia le Toit Girondin

COO.PAIRS
De l'intelligence collective au service de nos projets

CENTRE-VAL-DE-LOIRE

france Loire LA RUCHE Habitat

Les Clés du LOGEMENT VL

PAYS DE LA LOIRE

Harmonie habitat AIGUILLON
Votre habitat, notre responsabilité

NORMANDIE

Partélios LE FOYER STEPHANAIS

HAUTS-DE-FRANCE

NOREVIE Logivam Coop
FLOREVIE S.A. HUM DU BEAUVAIS

CORSE

Le Logis Corse SFHE

PARTENAIRES

COO.efficience Cluster Coopératif de l'Habitat Nouvelle-Aquitaine / Occitanie Partélios LE FOYER REMOIS GROUPE GLOBAL HABITAT LOGIPOSTEL LA MAISON POUR TOUS

BRETAGNE

AIGUILLON AIGUILLON résidences
Votre habitat, notre responsabilité
LES ANCS

ÎLE-DE-FRANCE

CSH Arcade-VYV antin Promotion NCA
logial coop Arche Promotion ESM
Entreprenariat Social pour l'Habitat en Seine-et-Marne
soci Arcade-VYV Arcade-VYV Promotion

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

ÉVOLÉA SFHE Arcansud
Arche Promotion Arcade-VYV Promotion

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

SFHE Arche Promotion Arcansud
Arcade-VYV Promotion

OCCITANIE

Mésolia SFHE
COO.PAIRS Arcade-VYV Promotion
Arche Promotion Arcansud

MODÈLE D'AFFAIRES

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 l'offre et le renforcement de l'**attractivité du patrimoine**,
- ➔ la **réponse à des besoins ciblés**.

Au moyen de 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 locales. Nos politiques patrimoniales, de gestion et de services sont donc définies avant tout localement, en partenariat avec les collectivités territoriales et en nous 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 socio-économique local. Par notre modèle singulier et nos actions, nous souhaitons aussi offrir à tous, partout sur le territoire, les conditions du mieux vivre.

Les loyers et redevances que pratiquent les entités permettent aux ménages aux revenus modestes de se loger dans des conditions décentes, selon leurs besoins, et pour un coût abordable. L'accueil de publics fragiles, l'accompagnement des locataires en place et les actions de prévention des impayés et des expulsions représentent en outre des coûts évités pour les ménages et la collectivité.

À travers notre engagement dans le logement santé, nous entendons contribuer au bien-être physique, mental et social des habitants et accroître leur protection dans un contexte où les événements climatiques et les risques sanitaires sont de plus en plus fréquents.

Enfin, par nos opérations d'investissement et notre activité courante de gestion, d'entretien et de maintenance, nous générons une activité économique sur l'ensemble du territoire, contribuant ainsi au dynamisme économique et au maintien, voire à la création d'emplois.

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

Un engagement pour la transition écologique

Afin de structurer et renforcer notre engagement, nous avons engagé en 2020 une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).

Cette démarche s'appuie sur un Référentiel RSE Arcade-VYV commun articulé autour :

- ➔ de nos 5 orientations stratégiques,
- ➔ des Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU, qui établissent des objectifs sociaux et environnementaux à l'horizon de 2030 et constituent une référence mondiale pour les secteurs publics, privés, ainsi que pour les investisseurs à la recherche d'impact.

Ce référentiel intègre par ailleurs les 15 principaux risques extra-financiers⁴ identifiés dans le cadre de notre Déclaration de Performance Extra-financière.

À travers ce Référentiel RSE Arcade-VYV, nous souhaitons proposer 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.

Pour suivre et évaluer les impacts sociaux et environnementaux de notre démarche, le référentiel RSE sera doté à moyen terme d'indicateurs permettant de couvrir l'ensemble des 19 domaines d'action, en cohérence avec nos indicateurs clés de performance extra-financière.

4. L'intégration des enjeux extra-financiers dans le Référentiel RSE Arcade-VYV est précisée dans l'Annexe 4 du présent document.

MODÈLE D'AFFAIRES

Le référentiel RSE Arcade-VYV



MODÈLE D'AFFAIRES

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, d'une part, par un acteur majeur de l'habitat social et, d'autre part, par 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.

«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

Pour conforter cette approche humaniste du logement et accomplir ses missions, le Groupe et les entités partagent un socle de valeurs communes, le CARE :

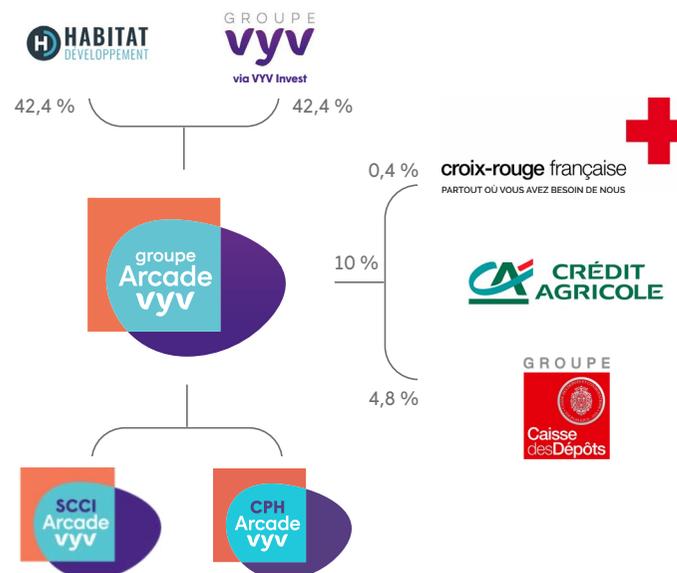
CONFIANCE basée sur une véritable démarche d'écoute, de respect mutuel, de transparence, de respect des données confiées et des engagements pris,

AUDACE pour répondre et contribuer aux enjeux sociétaux en encourageant, impulsant et créant les conditions pour le développement de l'innovation dans l'ensemble des métiers du Groupe,

RESPECT des équipes, des habitants pour favoriser le vivre ensemble, de nos partenaires pour créer les conditions de coopérations solides, de notre environnement pour préserver une société durable,

ENGAGEMENT par notre contribution à la Société, par l'engagement et la solidarité du Groupe et de chacune des entités.

Arcade-VYV : un modèle original



MODÈLE D'AFFAIRES

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 des représentants du Crédit Agricole et de la Croix Rouge Française (actionnaires du Groupe), ainsi qu'un représentant des salariés et un représentant des bénéficiaires.

Au-delà du Conseil d'Administration et des Comités associés, notre organisation et fonctionnement reposent sur 4 principes fondamentaux, au cœur de notre Charte de gouvernance adoptée le 16 avril 2021 par le Conseil d'Administration du Groupe Arcade-VYV :

Des entités ancrées dans les territoires.

Chaque entité participe à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie collective du Groupe, tout en veillant à apporter une réponse adaptée aux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques des territoires.

Des entités garantes de leur propre performance globale et de celle du Groupe.

Chaque entité maîtrise ses propres risques et contribue à la maîtrise des risques du Groupe et des autres entités, dans une approche de responsabilité partagée et d'intérêt commun.

Des entités autonomes et responsables.

Chaque entité est dotée d'une gouvernance responsable de l'efficacité de sa stratégie et de ses actions dans ses territoires. Symétriquement, chaque entité s'engage à contribuer à la cohésion et à la force collective du Groupe.

Des entités attachées aux principes de coopération et de participation.

Chaque entité apporte sa contribution aux dispositifs d'intelligence collective et d'innovation participative, en mutualisant des moyens et coordonnant des actions.

Le Conseil d'Administration s'appuie sur 4 Comités

-  **1. COMITÉ STRATÉGIQUE**
-  **2. COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT**
-  **3. COMITÉ D'AUDIT**
-  **4. COMITÉ DES NOMINATIONS ET RÉMUNÉRATIONS**

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 :

Réseaux d'intelligence collective

-  **1. LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE**
Composé de 8 membres.
-  **2. LA COORDINATION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX**
Réunit l'ensemble des Directeurs Généraux des entités du Groupe.
-  **3. LES SERVICES GÉNÉRAUX / MOYENS MUTUALISÉS**
Ils assurent la coordination des actions du Groupe, le suivi des orientations et de l'activité de l'ensemble du Groupe, et mettent à disposition des services et des moyens mutualisés.
-  **4. 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

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 aux sociétés du Groupe 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 entités du Groupe. Leur statut - sociétés anonymes d'habitations à loyer modéré (SA d'HLM) et sociétés anonymes coopératives 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'État 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 :

- ➔ 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 rendue 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.

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'État 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.). Elles 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 ou un cautionnement 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

La loi ALUR 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 de 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.

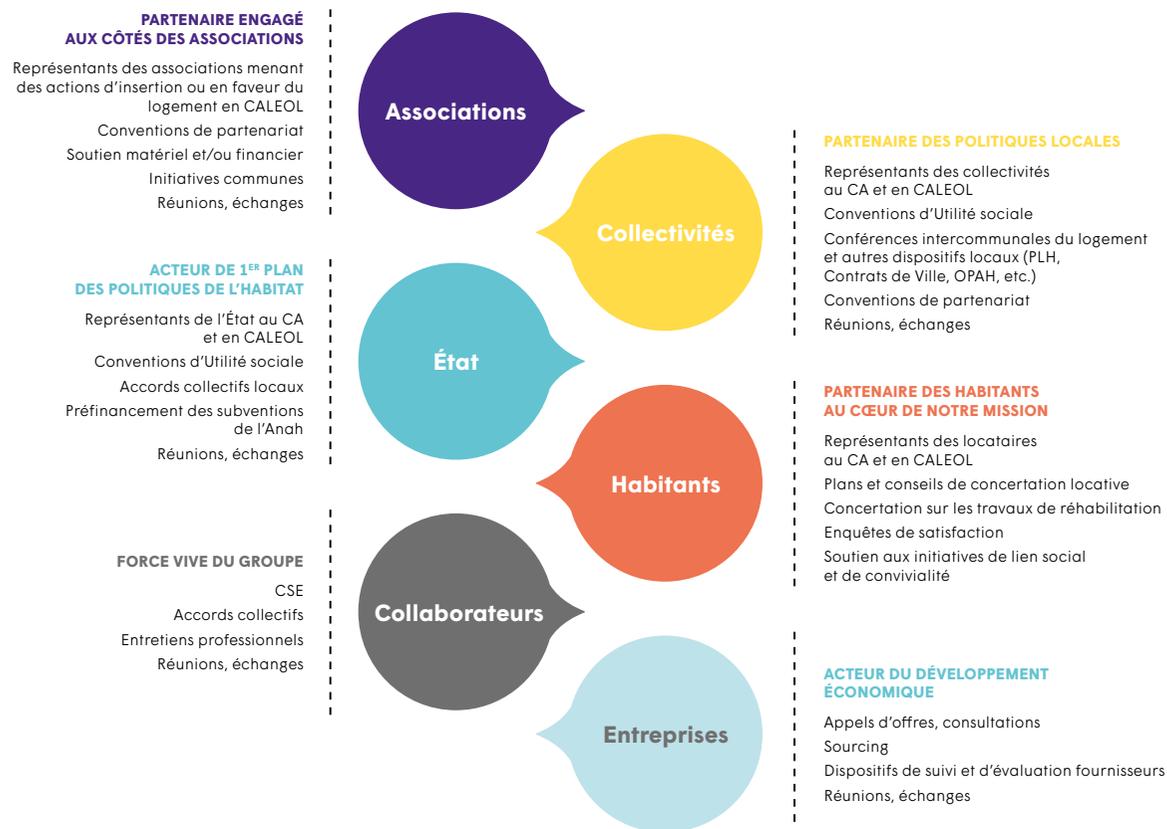
En tant que SACICAP, la SCCI Arcade-VYV est engagée aux côtés des collectivités dans le déploiement des dispositifs de l'Anah visant à accompagner les copropriétés fragiles ou en difficulté :

- ➔ Plan De Sauvegarde (PDS),
- ➔ Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat (OPAH),
- ➔ Programmes Opérationnels de Prévention et d'Accompagnement des Copropriétés (POPAC),
- ➔ Programme d'Intérêt Général (PIG),
- ➔ Opérations de Requalification des Copropriétés Dégradées d'Intérêt National (ORCOD-IN).

Ce soutien aux politiques locales de l'habitat privé se concrétise notamment par la signature de protocoles de partenariats principalement avec des communes, des Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) et des Établissements Publics Territoriaux (EPT) en Ile-de-France.

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** :



MODÈLE D'AFFAIRES

Un modèle économique

Au service de notre utilité sociale : notre création de valeur

Nos valeurs et notre mission témoignent de l'ancrage 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 Économique 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 nos 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.

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, adéquat 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, se traduisant en charges annuelles importantes liées au remboursement de ces emprunts.

Le projet de création en 2019 de la société Groupe Arcade-VYV intégrait notamment un partenariat avec le Groupe Caisse des Dépôts afin de garantir la contribution à un mode de financement pérenne et solidaire.

Depuis plusieurs années, nous sommes cependant confrontés à une **évolution importante de notre modèle historique**. La baisse constante des aides publiques augmente la part de fonds propres que nous devons injecter dans nos opérations, accentuant le besoin d'auto-financement. En parallèle, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) entrée en vigueur au 1^{er} semestre 2018 a eu un impact particulièrement important sur les équilibres économiques des bailleurs sociaux.

Ces évolutions appellent à renforcer ou rechercher d'autres sources de financement, tout en restant dans le cadre de notre mission. L'accession sociale à la propriété et la cession d'une part de notre patrimoine à des particuliers (vente HLM) figurent, 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.

L'activité de la **SCCI Arcade-VYV** s'inscrit quant à elle dans le cadre défini par l'article L215-1-2 du Code de la Construction et de l'Habitation. Comme toute SACICAP, la SCCI Arcade-VYV est tenue d'employer annuellement une part des

bénéfices distribuables au **financement d'opérations dans le domaine de l'habitat en faveur de personnes aux ressources modestes**. À cette fin, elle constitue au titre de chaque exercice une réserve de disponibilités dédiée.

Les orientations et les opérations finançables par les SACICAP sont définies dans la convention 2018-2022 signée au second trimestre 2018 entre l'État et PROCIVIS UES-AP.

Cette convention comporte trois volets :

- ➔ la rénovation des copropriétés fragiles et en difficulté en partenariat avec l'Agence nationale de l'habitat (Anah),
- ➔ l'intervention très sociale principalement au bénéfice de propriétaires occupants,
- ➔ le soutien aux travaux prescrits dans le cadre de Plans de Prévention des Risques Technologiques (PPRT).

Dans le cadre de cette convention, la SCCI Arcade-VYV a un objectif quinquennal de décaissement de 13,9 millions d'euros sur les territoires de l'Île-de-France et du Loiret.

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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Améliorer la vie par l'habitat

NOTRE ÉCOSYSTÈME

Cadre législatif
et réglementaireDéfis climatique
et environnementauxDémographie, liens
intergénérationnels et santéÉvolution des modes de vie
et de travailNouveaux usages
et numérique

Notre capital humain

2 938 collaborateurs
Expertises et savoir-faire
(Habitat et Santé)

Notre patrimoine

181 332 logements locatifs sociaux
31 658 places en habitat spécifique

Ressources énergétiques

48,49 % de logements classés A, B, C
43,29 % de logements classés D à G
8,22 % des étiquettes non renseignées

Résultats

108 M€ de résultat combiné
pour Groupe Arcade-VYV

Ressources financières

606 M€ de revenus locatifs
110 M€ de CA en accession sociale
36 M€ de CA en accession libre

NOS 5 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. Assurer le développement d'une offre « logement santé » diversifiée, adaptée et de qualité, en garantissant les équilibres économiques du Groupe
2. 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
3. Contribuer à la préservation du climat, de l'environnement et au développement durable des territoires
4. Favoriser l'épanouissement, l'adhésion, l'engagement, la fierté d'appartenance des équipes
5. Mettre en œuvre des pratiques de gouvernance et de dialogue innovantes avec les parties prenantes au service de l'ambition du Groupe

Emploi

95 % en CDI
48 % de cadres femmes
143 travailleurs handicapés employés

Croissance de l'offre

+ 4 106 logements locatifs neufs
+ 885 logements livrés en accession sociale
369 logements livrés en accession libre

Contribution sociétale

9 % de logements « très sociaux »
371 € de loyer mensuel moyen hors charges
17 209 attributions de logements
3,5 M€ de subventions publiques avancées par la SCCI Arcade-VYV
613 copropriétaires modestes soutenus

Performance énergétique

473 des logements locatifs neuf livrés sont supérieurs à la norme RT 2012

Impact économique

1,1 Milliards d'euros investis sur les territoires (production de logements + entretien/maintenance du parc)



MODÈLE D'AFFAIRES

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, etc.), 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'actionnariat 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.

POLITIQUES & RISQUES

Notre performance extra-financière

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, 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.

Si nos indicateurs de performance extra-financière 2021 semblent témoigner d'une conjoncture plus favorable et des efforts déployés par le Groupe et les entités en 2020, l'intégration de nouvelles entités sur ces deux derniers exercices influe nécessairement sur nos résultats. Ces changements de périmètre nous incitent à poursuivre et approfondir notre travail de suivi et mesure des politiques et actions mises en place, en articulation notamment avec notre Référentiel RSE, dans une logique d'amélioration continue.

L'analyse des risques extra-financiers⁵ nous conduit à identifier 15 principaux enjeux liés à l'activité du Groupe et des entités :

- 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
- 10 Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement
- 11 Relations aux collectivités
- 12 Relations aux fournisseurs et entreprises
- 13 Corruption et conflits d'intérêt
- 14 Sécurité et protection des données personnelles
- 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

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

POLITIQUES & RISQUES

1 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 1000 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. Dans un contexte de hausse des coûts des matières

premières utilisées dans la construction et de pénurie pour certaines, nos équipes continuent de se mobiliser pour maintenir un niveau élevé d'agréments de logements et poursuivre le développement de nos opérations neuves.

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.

Engagés ensemble pour « bien loger ceux qui s'engagent », le groupement Eiffage et Arcade-VYV a été désigné en octobre 2021 attributaire pressenti du premier contrat de concession accordé en France, pour la **gestion externalisée du parc de logements domaniaux du ministère des Armées** sur le territoire. Ce contrat, d'une durée de 35 ans, s'inscrit dans le programme « Ambition Logements » du Plan Famille du Ministère

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
PATRIMOINE TOTAL	172 560	174 369	205 688
LOGEMENTS LOCATIFS NEUFS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	4 084	2 460	4 106
LOGEMENTS LOCATIFS ACQUIS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	119	323	522
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS	617 M€	507 M€	618 M€
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (vente HLM)	471	561	636
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (accession en direct)	604	863	847

des Armées. Il vise, dans une approche environnementale ambitieuse, à la rénovation d'environ 8 400 logements et à la construction de près de 3 000 logements, répartis sur l'ensemble du territoire. À ce titre, trois nouvelles entités juridiques ont été créées en 2021 : Arcade-Vyv Nové, Nové et Nové Gestion.

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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Parmi les 111 candidatures proposées pour l'édition 2021 du **Prix biennal Aperçus d'architecture, d'urbanisme et d'aménagement de Loire-Atlantique**, le CAUE a sélectionné le programme **COS'YLE** conçu par DLW Architectes et Guillaume Sevin, avec ADI Promotion et **Harmonie Habitat**. Situé sur l'île de Nantes (44), cet immeuble de 37 logements en accession libre et en locatif social propose des typologies variées (logements en duplex en rez-de-chaussée avec accès privatifs, grands appartements en colocation, duplex inversés sur coursive), des espaces communs en jardin ou terrasse plantée collective et un rez-de-chaussée à usage d'activités.



POLITIQUES & RISQUES

2 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 sur leurs fonds propres et 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 téléactivité.

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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Le 6 octobre 2021, Vanessa SLIMANI, Maire de Saint-Jean de

Braye (45), a inauguré **Cocoon&Co**, projet d'habitat participatif pensé et conçu avec les habitants par **France Loire** et sa filiale **La Ruche Habitat**. Cet ensemble de 35 logements en locatif et en accession promeut un habitat économe et vertueux avec son système de récupération des eaux de pluie, sa chaufferie collective bois, son isolation en laine minérale et sa Maison pour tous de 84m², en ossature bois avec des isolants biosourcés et une toiture végétalisée. À travers cette opération, les habitants entendent aussi promouvoir des valeurs de qualité de vie collective et de solidarité.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
RÉPARTITION DE LA PRODUCTION PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT			
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) MIS EN SERVICE	18,09 %	23,93 %	34,53 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) MIS EN SERVICE	68,59 %	50,16 %	47,27 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) MIS EN SERVICE	8,99 %	22,24 %	16,24 %
RÉPARTITION DU PATRIMOINE GÉRÉ PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT			
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	11,53 %	9,38 %	8,97 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	65,25 %	69,08 %	71,51 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	8,92 %	8,22 %	8,01 %
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE > 3 MOIS SUR LE PARC DE LOGEMENTS	1,31 %	1,47 %	1,59 %

POLITIQUES & RISQUES

3 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. Tout en tenant compte de l'éventuelle hétérogénéité du 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Afin de garantir un entretien permanent des espaces communs, tous les gardiens de **Logial- COOP** ont été dotés de **tablettes**, pour réaliser leurs **visites de contrôle technique des parties communes**. Cette digitalisation permet d'envoyer automatiquement les comptes-rendus de visite aux techniciens en vue de réaliser les réparations dans les meilleurs délais.

Participant du même effort de préservation de la sécurité et du confort des habitants, la coopérative a également lancé un important **programme d'investissement pour la rénovation du parc d'ascenseurs**.

Il prévoit le remplacement de 37 appareils sur 2 ans pour un budget de plus de 5 millions d'euros.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	189 M€	173 M€	280 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 237 €	1 123 €	1 545 €
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE > 3 MOIS SUR LE PARC DE LOGEMENTS	1,31 %	1,47 %	1,59 %

POLITIQUES & RISQUES

4 Impact «énergie-climat» du parc



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Acteur de la transition écologique, **FSM** s'est engagé à réduire ses émissions de gaz à effet de serre. En novembre 2021, 130 collaborateurs ont été réunis autour d'une **Fresque du climat**. Outil simple, basé sur la diffusion d'informations et l'intelligence collective, la Fresque permet aux participants de prendre du recul et de mieux comprendre les enjeux du changement climatique à leur échelle. Pour maintenir la dynamique, un comité de pilotage s'est tenu le lendemain pour définir un plan d'actions concrètes en vue de **réduire les impacts des principaux postes d'émissions** pour l'ESH.

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, Label Promotelec, etc.).

Pour anticiper l'entrée en vigueur de la RE 2020 et les exigences liées à la diminution de l'impact carbone des constructions neuves, certaines entités ont initié des projets expérimentaux pour analyser l'impact environnemental au cours du cycle de vie des programmes de construction et 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-.

Porté par la conviction que le logement est un déterminant de santé majeur, le **référentiel logement santé** a pour objectif d'anticiper les conséquences et d'accompagner l'adaptation aux impacts du changement climatique.

D'ici à 2025, au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs seront conçus en utilisant les principes bioclimatiques.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
NOMBRE DE LOGEMENTS AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	70 580	71 815	99 740
PART DU PATRIMOINE AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	40,9 %	41,2 %	48,49 %

POLITIQUES & RISQUES

5 Santé et sécurité dans le patrimoine



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Lors des rendez-vous du logement santé 2021, le **Foyer Stéphanois** a présenté le projet de **résidence intergénérationnelle Simone Veil** située à Amfreville-la-Mivoie (76). Composée de 19 logements locatifs, dont 15 adaptés au vieillissement, 1 consacré à l'habitat inclusif en colocation et 1 dédié à l'accueil-hôtellerie géré par le CCAS, ce programme immobilier est conçu à partir du **référentiel logement santé** du Groupe Arcade-VYV. Sur 40 engagements, la résidence répondra à 31 d'entre eux.

Elle intégrera notamment les enjeux de qualité de l'air intérieur dans le choix des matériaux et des équipements, d'amélioration du confort d'été en proposant par exemple des zones fraîches pour se protéger de fortes chaleurs ou encore d'incitation à la pratique d'activités physiques à travers l'aménagement des espaces extérieurs et des parties communes.



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 contrôle 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 anticiper les évolutions du secteur du logement en garantissant aux habitants des logements alliant une haute qualité sanitaire du bâtiment et un environnement au quotidien. En 2021, chaque entité s'est engagée dans une opération démonstratrice intégrant les 10 engagements socles et au moins 10 engagements optionnels du cadre de référence. Cette **expérimentation nationale** a notamment permis aux équipes de s'approprier ce référentiel et d'affiner le modèle économique de notre offre dans le respect des loyers modérés du logement social.

Si la plupart des entités intègrent dès à présent des critères de qualité de l'air intérieur dans la conception, ainsi que dans le choix des matériaux et des équipements du logement, cette approche sera systématisée à l'horizon 2025 pour au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs grâce au référentiel logement santé.

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.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	189 M€	173 M€	280 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 237 €	1 123 €	1 545 €

POLITIQUES & RISQUES

6 Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Le 20 octobre 2021, **Loir&Cher Logement** et l'association ZUPdeCO ont signé une convention de partenariat pour l'**accompagnement scolaire de 100 à 200 élèves** du CM1 à la Terminale des quartiers Nord de Blois. À travers cette convention, Loir&Cher Logement s'engage à informer les locataires de l'existence du dispositif, à identifier les familles répondant aux conditions d'éligibilité et à apporter une **aide matérielle et financière** à hauteur de 450 euros par enfant. L'accompagnement des 100 à 200 familles se fera ensuite en ligne et en présentiel dans les collèges Rabelais et Bégon, et l'école primaire Jules Ferry. ZUPdeCO mettra également à disposition un local avec des postes informatiques et un accès internet pour ceux qui en ont besoin.

Avec des loyers et des redevances 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'essence, 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-économes, visites annuelles préventives, dispositif d'alerte en cas de surconsommation, etc.),

- ➔ la sensibilisation des locataires et résidents aux écogestes (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.).

Les programmes de réhabilitation engagés par les entités contribuent aussi à diminuer les charges locatives ou la facture énergétique annuelle des ménages. Dans un contexte de bouleversement des prix de l'énergie sous les effets de divers facteurs structurels et conjoncturels, nos équipes restent mobilisées pour préserver le pouvoir d'achat des locataires et lutter contre la précarité énergétique.

Allant au-delà des obligations légales, la plupart des entités mettent en place des conseils de concertation locative décentralisés ou des groupes de travail, qui permettent notamment d'aborder avec les représentants des locataires les enjeux de détermination, de maîtrise et d'évolution des charges locatives.

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.

En 2021, la **Communauté RSE** s'est saisie du sujet. Une étude de l'offre existante a notamment été réalisée, en vue de développer des partenariats au niveau Groupe, pour permettre aux entités de proposer aux locataires une offre de produits d'alimentation saine et issue des circuits courts, à des coûts abordables.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
MONTANT MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)			
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	5,30	5,40	4,71
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	5,50	6,44	6,77
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	5,61	6,54	4,95
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	6,87	6,45	6,73
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	7,31	8,48	6,71
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	9,95	10,89	11,29
LOYER MOYEN HORS CHARGES (€/MOIS) *			
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	364	371	323
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	377	442	465
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	385	449	340
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	472	443	463
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	502	582	461
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	684	748	776
MONTANT MOYEN DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (€/M²/MOIS)	1,58	1,09	1,26
ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE DES CHARGES RÉCUPÉRABLES	2,79 %	0,47 %	15,26 %

* La surface moyenne d'un logement dans le secteur hlm est de 68,7 m² (source : INSEE)

POLITIQUES & RISQUES

7 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.

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**. Même si dans une réponse à l'USH en date du 29 septembre 2021, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) précise que les litiges relatifs au contrat de bail ne relèvent pas du champ d'application de la médiation de la consommation, le Groupe Arcade-VYV a décidé de continuer

de proposer les services du Médiateur aux locataires des entités. L'ensemble des entités entretiennent par ailleurs des relations régulières avec les associations de locataires, parties prenantes dans la résolution des litiges locatifs.

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 du cadre de vie (politique de tranquillité résidentielle, actions d'ingénierie sociale pour prévenir les incivilités ou les dégradations, 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).

Reflet des convictions du Groupe, la plupart des entités se sont dotées d'objectifs en matière de développement du lien social et de la vie associative ou disposent d'une politique de partenariats formalisée et suivie. L'ensemble des entités mènent des initiatives, 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.

L'expertise du Groupe Arcade-VYV en matière d'innovation sociale

Organisés par l'ALFI et Habitat Développement, les **Trophées de l'Innovation Sociale** se sont tenus le 4 novembre 2021, à Paris. Ces Trophées permettent de valoriser des projets portés par les entités du Groupe Arcade-VYV, ainsi que des actions menées par des collaborateurs du Groupe à titre privé et bénévole, dans le secteur associatif.

À l'issue de cette journée, ont notamment été primés 3 projets d'entités :

- **1^{ER} PRIX DU JURY** – Aiguillon Construction, pour son projet « Distribution de colis solidaires » auprès des 140 locataires seniors de plus de 75 ans
- **2ND PRIX DU JURY** – Logial COOP, pour son projet « Le Terrain éphémère » mis à la disposition pour le développement de projets associatifs dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain
- **PRIX DU PUBLIC** – Antin Résidences, pour son projet « CLIC ta Résidence », ateliers participatifs et concours de photos avec l'objectif de valoriser les résidences et les habitants

POLITIQUES & RISQUES

Le Groupe Arcade-VYV
dans les territoires

Dans le cadre des travaux de réhabilitation du Quartier prioritaire de la Politique de la Ville Moulins Sud (03), **Évoléa** a voulu sensibiliser les jeunes au respect du cadre de vie, de la tranquillité et de la qualité résidentielle de leur quartier. Avec l'appui d'une conseillère sociale, d'une chargée de communication et d'une société d'audio-visuel locale, six jeunes de 11 à 14 ans ont ainsi pu découvrir les différentes étapes de création d'un **court métrage** : de l'écriture au montage, en passant par le tournage sur site. Les habitants du quartier ont pu découvrir ce film lors de séances en plein-air organisées le 18 juin 2021.



Le 27 août 2021, à l'occasion des journées animées de **Partélios**, des **collecteurs de mégots** d'un nouveau genre ont été inaugurés à Lisieux (14). Conçus à partir de vaisselle cassée par l'association Elle Mosaïque, ils ont été réalisés par les habitants eux-mêmes. Installés aux pieds des immeubles, ces collecteurs ont vocation à améliorer le cadre de vie et réduire les risques d'incivilités, tout en préservant l'environnement. En effet, les mégots ensuite collectés par l'association ZorroMégot serviront à la construction d'objets urbains.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU	81,03 %	81,13 %	81,97 %

POLITIQUES & RISQUES

8 Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Pour répondre aux difficultés que rencontrent les personnes sans logement ou fragilisées dans leurs capacités à habiter, **Mésolia** déploie, en coordination avec les services de l'État et d'autres bailleurs de la métropole bordelaise, un partenariat avec l'association **ARI ASAIS**. À travers la mise en place d'une équipe mobile allant à la rencontre des **locataires présentant potentiellement des troubles psychiques**, ce partenariat offre aux personnes un accompagnement psychosocial visant à les orienter vers des dispositifs adaptés, à même de favoriser leur bien-être et leur maintien dans un logement ou un emploi. Cette démarche inclusive facilite l'émergence sur le territoire de pratiques innovantes et permet d'accompagner les équipes de proximité dans la recherche de solutions adaptées, au bénéfice du vivre ensemble.

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 définition de modes opératoires de priorisation et de pré-sélection des dossiers présentés en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL),
- ➔ la formalisation de règles précises d'attribution de logements 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).

Compte tenu des mesures sanitaires en vigueur en 2021, certaines entités ont continué à organiser les CALEOL sous forme dématérialisée. Les ESH ont ainsi pu préserver l'activité d'attribution et permis à des personnes modestes ou en difficulté de se loger dans de bonnes conditions y compris dans cette période.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS	18 963	16 443	17 209
DONT AUX MÉNAGES RECONNUS PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO	-	-	574
DONT AUX DEMANDEURS DITS DU «1 ^{er} QUARTILE»	-	-	2 762
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	-	54,20 %	42,00 %

POLITIQUES & RISQUES

9 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 aussi au sein de leurs équipes des collaborateurs disposant de compétences spécifiques en accompagnement social et se sont dotées 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

Le Groupe Arcade-VYV et VYV3, l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV, ont engagé une collaboration soutenue en vue de mutualiser leurs savoir-faire et leurs compétences pour proposer une offre d'habitat intermédiaire pour personnes âgées. L'inauguration de la **résidence Ekip'Âge** à Baden (56) en 2021 concrétise nos efforts. Développé par **Les Ajoncs**, ce projet innovant a été construit autour du concept d'**accompagnement à la vie sociale des seniors**. Un salarié appelé Ekipier sera notamment présent 5 jours sur 7 pour accompagner les locataires au quotidien, favoriser le lien social et développer les actions de prévention en santé et de la perte d'autonomie.

les **AJONCS**



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	-	54,20 %	42,00 %
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MÉNAGES EN SITUATION DE CONTENTIEUX	-	-2,39 %	-3,42 %

POLITIQUES & RISQUES

10 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**.

L'expertise du Groupe Arcade-VYV en matière d'accompagnement et d'ingénierie sociale

L'ALFI accompagne les entités pour le développement de nouvelles solutions d'habitat ou des projets nécessitant des compétences précises d'ingénierie sociale. Elle gère ainsi pour le compte des entités :

- 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.

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 un total de 6000 personnes.

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.

Avec le déploiement en 2021 de l'**offre Loge&Care®**, le Groupe et l'ensemble des entités ont franchi un pas supplémentaire en faveur du maintien à domicile des locataires seniors.

L'expertise du Groupe Arcade-VYV en matière d'accompagnement et d'ingénierie sociale



Mieux vivre chez moi pour longtemps

Grâce à la mise en place d'un marché à l'échelle du Groupe Arcade-VYV, 2 000 locataires seniors pourront bénéficier d'un **diagnostic d'ergothérapie selon la méthode «j'adapte et je reste chez moi»** d'ici fin 2022.

Avec cette méthode, les locataires sont invités à se positionner en tant qu'acteurs dans l'évaluation de leurs besoins et l'élaboration de leur projet d'adaptation du logement. Ils sont 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, l'ensemble des entités s'est inscrit dans une démarche globale de maintien à domicile des seniors alliant logements adaptés et services, grâce au label **Loge&Care®**. Ce label est adossé à un référentiel développé avec l'appui de l'association DELPHIS comportant :

- Un dispositif de pilotage pour garantir la pérennité et l'amélioration continue de la démarche.

- des engagements techniques pour apporter plus de sécurité, de confort et d'accessibilité des résidences et des logements,
- des engagements de services pour proposer une gestion locative adaptée et faciliter le quotidien des personnes âgées,

Le label prévoit également une formation des collaborateurs aux enjeux du vieillissement, afin de leur permettre de mieux appréhender et répondre aux besoins spécifiques des seniors. Sa mise en œuvre par les entités donnera lieu d'ici 2024 à une labellisation, sur la base d'audits réalisés par des tiers indépendants.

En complément, la présence des Groupes VYV et Arcade-VYV dans les territoires permet de répondre aux besoins quotidiens de santé et de mieux-vivre en mettant en place des solutions et des services concrets. Ainsi, pour prévenir les risques et gérer efficacement les secours après une chute, nous continuons d'enrichir notre offre par la mise à disposition d'un **service de téléassistance** à destination des locataires seniors.

POLITIQUES & RISQUES



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

En partenariat avec l'association les Audacieuses et les Audacieux, **Croix-Rouge Habitat** porte sur Lyon (69) un **projet d'habitat inclusif pour seniors autonomes ou fragilisés LGBTI**. Le programme immobilier comporte 12 logements locatifs sociaux et intermédiaires, un logement étudiant et une diversité d'espaces partagés tels qu'une chambre d'amis mutualisée, une salle commune ou un jardin.

S'adjoignent au projet 20 habitants «hors les murs» et un projet de «Maison de la diversité» afin de favoriser l'inclusion sociale et la solidarité générationnelle, tout en promouvant une image positive du vieillissement quelle que soit l'orientation sexuelle. Ce projet pilote a ensuite vocation à être déployé au plan national.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	37 022	46 599	60 524
PART DU PARC ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	21,45 %	26,72 %	29,43 %
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE	26 401	27 932	31 658
ÉTUDIANTS (résidences universitaires)	7 961	8 330	8 456
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES	2 306	2 258	3 911
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES	5 873	6 609	7 274
PERSONNES HANDICAPÉES	1 507	1 443	2 129
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, résidences sociales...)	732	1 075	1 029
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)	7 321	5 223	7 573
AUTRES (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	701	2 994	1 286

POLITIQUES & RISQUES

11 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,
- ➔ 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

Afin de pouvoir venir en aide au Syndicat des Copropriétaires et à 25 ménages modestes et très modestes de la **copropriété dégradée «Les Doucettes»** à Garges-lès-Gonesse (95), la **SCCI Arcade-Vyv** s'est associée à la SACICAP Bourgogne Nord, Procivis Berry et Procivis Alpes Dauphiné pour apporter un préfinancement sans frais ni taux d'intérêt des subventions de l'ANAH et de la Région Ile-de-France. 1,5 millions d'euros ont ainsi été débloqués en 2019 pour lancer un lourd programme de réhabilitation, qui s'est terminé en avril 2021.



Dans le cadre de ses missions sociales, neuf conventions formalisent en 2021 le soutien apporté par la SCCI Arcade-VYV aux collectivités dans la mise en œuvre de leurs politiques locales de l'habitat privé : Région Ile-de-France, EPT Est-Ensemble, EPT Plaine Commune, EPT Paris Terre d'Envol, Ville de Paris, Ville de Clichy-la-Garenne, Ville d'Asnières-sur-Seine, Ville de Nanterre, Département du Val de Marne.

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.

POLITIQUES & RISQUES

12 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.**

Face aux conséquences économiques de la crise sanitaire que nous connaissons depuis 2020, notre « Plan de Rebond » vise à renforcer les investissements des entités du Groupe. 10 milliards d'euros seront ainsi investis au cours des 10 prochaines années, dont 4 milliards d'ici 2023. Ces travaux bénéficieront directement aux entreprises des territoires pour pérenniser des **emplois non délocalisables.**

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 continue ainsi de se mobiliser afin de détecter les potentielles situation de fragilité et alimenter le portefeuille de commandes, avec pour objectif d'apporter activité et visibilité aux entreprises.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



La pandémie de Covid-19 a un impact durable sur l'activité économique. Pour soutenir les commerçants locataires, la **SFHE** a mis en place un dispositif de soutien solidaire. Le service communication de la SFHE propose ainsi une **aide aux commerçants locataires** leur permettant de bénéficier :

- de conseils sur la création d'une page internet
- de conseils sur la mise en place d'outils comme un «click & collect» ou un service livraison
- d'une visibilité renforcée grâce à la mobilisation des canaux de communication de la SFHE pour faire connaître leur activité.

Ce dispositif est assuré bénévolement par les collaborateurs de la SFHE.

POLITIQUES & RISQUES

13 Corruption et conflits d'intérêt



L'autonomie conférée aux entités est indissociable d'une information complète et transparente du siège quant au respect des orientations stratégiques, politiques et plans d'actions menés à l'échelle du Groupe. 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 les 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 d'évaluation des tiers,
- ➔ 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.

POLITIQUES & RISQUES

14 Sécurité et protection des données personnelles



Soucieux de favoriser l'innovation tout en construisant une relation de confiance durable avec nos partenaires, 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.

Un **Délégué à la Protection des Données** (DPO) est 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 poursuivent le déploiement de leurs plans d'actions opérationnels, qui incluent notamment :

- ➔ la production de supports pédagogiques à destination des collaborateurs,
- ➔ 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.



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

Dans le cadre de ses activités, Aiguillon construction est amené, comme tout bailleur, à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives aux demandeurs de logement, aux habitants, ainsi qu'aux candidats et collaborateurs. Pour s'assurer de la bonne application opérationnelle des règles relatives à leur sécurité et leur protection, des **audits volontaires** ont été mis en place en 2021 par la Direction des risques et de la conformité d'Aiguillon Construction. Ces derniers ont notamment porté sur la collecte et le traitement des données RH et l'utilisation des champs libres ou « bloc note » dans IKOS, logiciel de gestion immobilière. Sur la base de ces contrôles, des **actions de formation** ont été déployées à destination des collaborateurs. Un audit de la sécurité des données a également été effectué avec mise en place d'un plan d'actions par le Pôle Systèmes d'information.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
DÉPENSES ENGAGÉES PAR LE GROUPE POUR LE COMPTE DES ENTITÉS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	-	-	127 K€

POLITIQUES & RISQUES

15 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 (congés 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



L'analyse des pratiques est une méthode de formation ou de perfectionnement fondée sur l'analyse d'expériences professionnelles, récentes ou en cours, dans le cadre d'un groupe composé de personnes exerçant la même profession. Animé par une psychologue clinicienne, ce groupe permet à l'**ALFI** de construire et diffuser des « bonnes pratiques », en optimisant les compétences et les méthodes d'intervention. Les publics ciblés sont les travailleurs sociaux, les responsables de résidences, les responsables de secteurs et coordinateurs sociaux. En 2021, **6 groupes d'analyse des pratiques** impliquant 30 collaborateurs ont été organisés, ce qui représenté au total 360 heures.

Pour la semaine pour la Qualité de vie au travail, **Antin Résidences** a proposé pendant 5 jours à tous ses collaborateurs un bouquet d'animations, d'**ateliers à distance et de podcasts**. Au programme : des contes et audio-coaching autour du « Travailler ensemble » ou des ateliers pour se détendre, jardiner, découvrir la microsieste ou réussir sa détox digitale. Plus tôt dans l'année, 4 séances de coaching avaient également été proposées aux collaborateurs pour prendre les bons réflexes et rendre le travail à distance plus agréable.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
TURNOVER DES COLLABORATEURS	-	-	11,1 %
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES	-	-	31 588
NOMBRE DE COLLABORATEURS FORMÉS	-	-	3 287
DÉPENSES ENGAGÉES AU TITRE DE LA FORMATION	-	-	2 118 K€

POLITIQUES & RISQUES

16 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 refonte avec un triple objectif :

- ➔ faire en sorte que toutes les entités disposent 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.

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 efficace**.

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.

POLITIQUES & RISQUES

17 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 au 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes 2021, **Norévie** et **Florévie** ont lancé l'opération « J'ose en parler », une **campagne de communication** d'une semaine pour lutter contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel.

Relayée sous forme d'affichage dans les locaux, sur le réseau social d'entreprise, puis Twitter et LinkedIn, cette campagne a été conçue à partir de situations de la vie quotidienne au travail (remarques sur la tenue, l'apparence physique, l'organisation familiale, etc.) et dans un souci de ne pas stigmatiser un sexe plus que l'autre. Une ligne directe et une adresse mail ont aussi été créées pour **faciliter les signalements de collaborateurs** qui pourraient être témoins ou victimes de ce genre de comportements et éprouveraient le besoin d'en parler en toute confidentialité.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2020	2021
PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES, CADRES DIRIGEANTS ET DIRECTEURS (en CDI)	46,56 %	45,19 %	47,66 %
ÉCART MOYEN DE RÉMUNÉRATION ENTRE HOMME ET FEMME PAR CATÉGORIE			
OUVRIERS DE MAINTENANCE	1,05	0	0,95
PERSONNEL DE PROXIMITÉ	1,23	1,07	0,97
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS	1,05	1,04	0,89
AGENTS DE MAÎTRISE	1,05	1,05	1,04
CADRES	1,2	1,17	1,17
DIRECTEURS ET CADRES DIRIGEANTS (hors mandataires sociaux)	0,95	1,17	1,41
EFFECTIF MOYEN ANNUEL PAR ÂGE (en ETP)			
MOINS DE 26 ANS	-	-	4,0 %
DE 26 À 29 ANS	-	-	7,6 %
DE 30 À 39 ANS	-	-	25,5 %
DE 40 À 49 ANS	-	-	30,5 %
DE 50 À 59 ANS	-	-	26,5 %
60 ANS ET PLUS	-	-	5,9 %
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	123	128	143
NOMBRE D'HEURES D'INSERTION SOCIALE RÉALISÉES	-	-	74 683

POLITIQUES & RISQUES

18 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 du patrimoine*, 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.

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 comportant une rubrique sur l'environnement et les écocgestes,

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.

- ➔ 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

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

- sensibilisation au tri des déchets : affichage, diffusion de livrets écocgestes 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.

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.*

POLITIQUES & RISQUES

NOS PRINCIPAUX RISQUES	NOS POLITIQUES ET ACTIONS	NOS INDICATEURS-CLÉS	NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Conventions d'Utilité Sociale des entités Stratégies de développement des entités	<ul style="list-style-type: none"> Patrimoine total Nombre de logements locatifs mis en service dans l'année (y compris logements-foyers) Investissement en production et acquisition de logements Nombre de logements existants vendus à des particuliers (vente HLM) Nombre de logements neufs vendus à des particuliers (accession en direct) 	 
ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS ET ATTENTES	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Conventions d'Utilité Sociale des entités Conventions et projets de renouvellement urbain	<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	Cadre Stratégique Patrimonial Plans Stratégiques de Patrimoine des entités Communauté Patrimoine Plan de rebond 2020-2023	<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 	  
IMPACT "ÉNERGIE-CLIMAT" DU PARC	Cadre Stratégique Patrimonial Plans Stratégiques de Patrimoine des entités Plan de rebond 2020-2023 Référentiel Logement Santé	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de logements avec DPE de classe A, B ou C Part du patrimoine avec DPE de classe A, B ou C 	  
SANTÉ ET SÉCURITÉ DANS LE PATRIMOINE	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	<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 	 
COÛT GLOBAL DU LOGEMENT ET POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES	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	<ul style="list-style-type: none"> Montant moyen mensuel des loyers (€/m²/mois) Loyer moyen (€/mois) Montant moyen mensuel des charges récupérables (€/m²/mois) Évolution annuelle moyenne du montant des charges récupérables 	 
QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES	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	<ul style="list-style-type: none"> Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu 	   
ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE	Respect des principes d'équité, d'universalité et de non-discrimination Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale	<ul style="list-style-type: none"> Part des attributions de logements aux demandeurs dits « 1er quartile » Part des attributions de logements aux ménages reconnus prioritaires au titre du DALO Part des ménages bénéficiaires d'aides au logement 	   
FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale	<ul style="list-style-type: none"> Part des ménages bénéficiaires d'aides au logement Évolution annuelle du nombre de ménages en situation de contentieux 	   

POLITIQUES & RISQUES

NOS PRINCIPAUX RISQUES	NOS POLITIQUES ET ACTIONS	NOS INDICATEURS-CLÉS	NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD
RÉPONSE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES EN LOGEMENT ET HÉBERGEMENT	Offre en habitat spécifique Référentiel Logement Santé Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale Marché de prestations de diagnostic en ergothérapie Offre Loge&Care®	<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 • Nombre de logements neufs vendus à des particuliers (accession en direct) 	 
RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Contribution des entités aux politiques, programmes et plans d'actions locaux		 
RELATIONS AUX FOURNISSEURS ET ENTREPRISES	Plan de rebond 2020-2023 Management de la relation fournisseur par les entités		  
CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT	Charte du Groupe Code de Conduite Anticorruption Groupe Dispositif d'alerte éthique Groupe Communauté Maîtrise des risques		
SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	Respect des obligations relatives à la protection des données personnelles Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe Communauté RGPD	<ul style="list-style-type: none"> • Dépenses engagées par le Groupe pour le compte des entités en matière de sécurité et de protection des données personnelles 	
SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL	Documents Uniques d'Évaluation des Risques (DUER) des entités Mesures en vue de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle au sein des entités Charte de mobilité professionnelle et Bourse de l'Emploi Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Turnover des collaborateurs • Nombre d'heures de formation réalisées • Nombre de collaborateurs formés • Dépenses engagées au titre de la formation 	 
PROMOTION DU DIALOGUE SOCIAL	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	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	<ul style="list-style-type: none"> • Part de femmes pour les catégories Cadres, cadres dirigeants et directeurs (en CDI) • Écart moyen de rémunération entre femmes et hommes par catégorie • Effectif moyen annuel par âge (en ETP) • Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employés durant l'année • Nombre d'heures d'insertion sociale réalisées 	  
ÉCONOMIE CIRCULAIRE	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		   

POLITIQUES & RISQUES

Indicateurs clés 2021

PARC LOCATIF	MIS EN SERVICE	2021
PATRIMOINE TOTAL	4106	205 688
DONT : NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS	3 032	181 332
NOMBRE DE FOYERS ET RÉSIDENCES (EN ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS)	1 074	24 356
DONT : PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	34,53 %	8,97 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	47,27 %	71,51 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	16,24 %	8,01 %
PART DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	1,95 %	1,18 %
PART DE LOGEMENTS AUTRES	0,00 %	10,33 %
OFFRE EN HABITAT SPECIFIQUE		
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE		31 658
DONT, PAR PUBLIC CIBLE : ETUDIANTS (RÉSIDENCES UNIVERSITAIRES)		8 456
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES		3 911
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES		7 274
PERSONNES HANDICAPÉES		2 129
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, RÉSIDENCES SOCIALES...)		1 029
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)		1 286
AUTRES (CADA, LOGEMENTS POUR SAISONNIERS, ETC.)		
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES DANS LE PARC LOCATIF		
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES DANS LE PARC LOC ATIF		381 849
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE		
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE AU 31/12		60 524
SOIT, EN % DU PARC		29,43 %
CLASSEMENT ENERGETIQUE DU PATRIMOINE		
NOMBRE DE LOGEMENTS A, B OU C		99 740
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		48,49 %
NOMBRE DE LOGEMENTS D À G		89 048
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		43,29 %
NOMBRE DE LOGEMENTS POUR LESQUELS LES DONNÉES NE SONT PAS DISPONIBLES		16 900
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		8,22 %
TAUX DE VACANCE		
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE SUPÉRIEURE À TROIS MOIS SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE		1,59 %
TAUX DE VACANCE GLOBALE (COMMERCIAL, TECHNIQUE ET DE PREMIÈRE LOCATION)		5,54 %
ATTRIBUTIONS		
NOMBRE DE LOGEMENTS ATTRIBUÉS SUR LA PÉRIODE		17 209
AIDES AU LOGEMENT		
TAUX DE MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT		42,00 %
TAUX DE ROTATION		
LOGEMENTS LIBÉRÉS ET RELOUÉS DANS LA PÉRIODE		17 743
SOIT UN TAUX DE ROTATION DU PARC LOCATIF		7,17 %
SATISFACTION CLIENTS		
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU		81,97 %

POLITIQUES & RISQUES

NIVEAU MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)	HORS IDF	IDF
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	5,40 €/M 2/MOIS	6,77 €/M 2/MOIS
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	6,54 €/M 2/MOIS	6,73 €/M 2/MOIS
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	8,48 €/M 2/MOIS	11,29 €/M 2/MOIS
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	9,62 €/M 2/MOIS	11,01 €/M 2/MOIS
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES)	5,79 €/M 2/MOIS	7,17 €/M 2/MOIS
LOYER MOYEN (€/MOIS) POUR UNE SURFACE MOYENNE, HORS CHARGES	HORS IDF	IDF
LA SURFACE MOYENNE D'UN LOGEMENT DANS LE SECTEUR HLM EST DE 68,7 M² (@ INSEE)		
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	323,29 € / MOIS	464,93 € / MOIS
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	339,78 € / MOIS	462,52 € / MOIS
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	461,14€ / MOIS	775,51 € / MOIS
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	461,37 € / MOIS	756,56 € / MOIS
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES)	343,97 € / MOIS	492,63 € / MOIS
EVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES RECUPERABLES		
MONTANT MOYEN MENSUEL DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (EUR / M² / MOIS)		1,26 € / M² / MOIS
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE		15,26 %
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE, HORS COÛTS DE CHAUFFAGE		16,94 %
CHIFFRE D'AFFAIRES		
TOTAL DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES SOCIÉTÉS AU 31/12 (HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES)		1 090 041
DONT PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES ISSU DES LOYERS DES LOGEMENTS LOCATIFS		81,53 %
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS		
INVESTISSEMENT MOYEN EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS		618 030
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		280 224
NOMBRE DE LOGEMENTS RÉHABILITÉS		15 043
SOIT EN MOYENNE PAR LOGEMENT		1 545 € / LOGEMENT
SOUTIEN A L'ACCES A LA PROPRIETE		
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (VENTE HLM)		636
DONT LOGEMENTS VENDUS À DES LOCATAIRES DE L'ORGANISME		151
SOIT, EN %		23,74 %
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (ACCESSION DIRECTE)		847
DONT LOGEMENTS VENDUS EN PLSA		212
SOIT, EN %		24,98 %
EFFECTIF DU GROUPE		
EFFECTIF MOYEN DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE		2 938
DONT PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES ET CADRES DIRIGEANTS (EN CDI)		47,66 %
ECART MOYEN DE REMUNERATION ENTRE HOMME ET FEMME, PAR CATEGORIE		
OUVRIERS DE MAINTENANCE		0,95
PERSONNEL DE PROXIMITÉ		0,97
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS		0,89
AGENTS DE MAÎTRISE		1,04
CADRES		1,17
CADRES DIRIGEANTS (HORS MANDATAIRES SOCIAUX)		1,41
CONTRIBUTION A L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMPLOYÉES DURANT L'ANNÉE		143

POLITIQUES & RISQUES

Notice méthodologique pour publication

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 2021 une Déclaration de Performance Extra-financière combinée sur le même périmètre.

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'impact positif, 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 2021, 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 2021.

Les indicateurs de performance, qui avaient été définis en concertation avec le groupe de travail de 2018 ont été passés en revue. Comme en 2020, 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 liasses extracomptables Berger-Levrault, avec lesquelles elles ont été mises 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 2021.

Annexes

Liste des entités prises en compte dans le périmètre

GROUPE ARCADE VYV	LE FOYER STEPHANAIS
AIGUILLON CONSTRUCTION	LE LOGIS CORSE
AIGUILLON RESIDENCES	LE TOIT GIRONDIN
ALFI	LES AJONCS
ANTIN RESIDENCES	LES FOYERS DE SEINE ET MARNE
ARCANSUD	LOGIAL COOP
ARCHE IMMOBILIER	LOGIPOSTEL
ARCHE PROMOTION	LOIR ET CHER LOGEMENT
CPH ARCADE VYV	MESOLIA
COO EFFICIENCE	NCA
COO.PAIRS	NOREVIE
COOP LOGIVAM	PARTELIOS HABITAT
CROIX ROUGE HABITAT	PARTELIOS IMMOBILIER
EVOLEA	SA D'HLM DU BEAUVAISIS
FLOREVIE	S.F.H.E.
FRANCE LOIRE	SCCI ARCADE-VYV
HARMONIE HABITAT	VIE ET LUMIERE
LA MAISON POUR TOUS	
LA RUCHE HABITAT	
LE FOYER REMOIS	

Description des principaux risques extra-financiers identifiés

IMPACTS NÉGATIFS POTENTIELS

RISQUE	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	<p><i>Si croissance nulle ou insuffisante :</i></p> <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 <p><i>Si croissance non-maîtrisée ou non adaptée à la demande :</i></p> <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 - A moyen et long termes : 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

POLITIQUES & RISQUES

IMPACTS NÉGATIFS POTENTIELS

RISQUE	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
PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À L'IMPACT ET AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX DU GROUPE		
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 «ghettoïsation» 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

POLITIQUES & RISQUES

IMPACTS NÉGATIFS POTENTIELS

RISQUE	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		
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
PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À L'IMPACT ET AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX DU GROUPE		
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 situations 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
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

POLITIQUES & RISQUES

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	Voir risque « Impact énergie- climat du parc »
ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	L'engagement sociétal du Groupe Arcade-VYV est essentiellement lié à sa mission d'intérêt général. Voir les politiques décrites en réponse aux « Risques généraux » et « Risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux » du Groupe
ÉCONOMIE CIRCULAIRE	Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Économie circulaire ».
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 : - 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	Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Dialogue social ».
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. - Concernant les attributions : voir les politiques en réponse au risque « Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle ». - Concernant la gestion des ressources humaines : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».
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. - Concernant l'accès au logement : voir les politiques en réponse au risque « Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement ». - Concernant l'accès à l'emploi : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».

POUR ALLER PLUS LOIN ENSEMBLE

groupearcadevyv.fr



Groupe Arcade-VYV

59 rue de Provence
75009 Paris
Tél. : 01 49 95 37 37

Conception : Clémentine au Bureau – © IStock by Getty Images.

Imprimé en France sur du papier recyclé par Handiprint, entreprise adaptée qui emploie 124 personnes en situation de Handicap.