

GROUPE ARCADE-VYV

PLACER LA SANTÉ AU CŒUR DU LOGEMENT

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2024



Sommaire

MODÈLE D'AFFAIRES

03



LA PROMESSE
GROUPE
ARCADE-VYV

04



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

05



NOTRE MISSION :
AMÉLIORER
LA VIE PAR
L'HABITAT

10



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

14



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

POLITIQUES ET RISQUES

17



NOTRE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

50



INDICATEURS
CLÉS

52



NOTICE
MÉTHODOLOGIQUE

54



ANNEXES

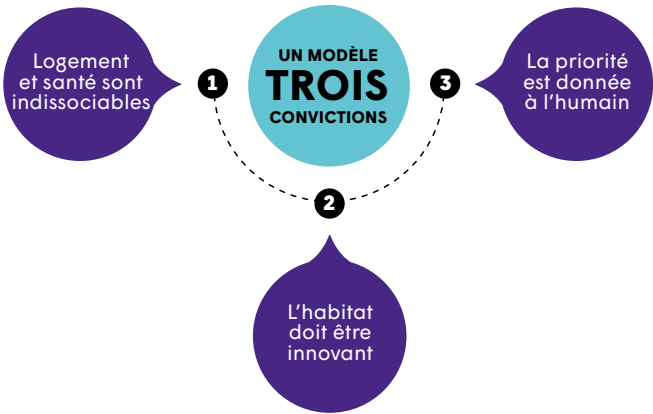
MODÈLE D'AFFAIRES

La promesse Groupe 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 libre. Au 31 décembre 2024, le Pôle social comprend 15 Entreprises Sociales pour

l'Habitat, 15 Sociétés Coopératives d'HLM, 1 association et 8 structures de mutualisation. Ces structures détiennent et gèrent un patrimoine total de **192 931** logements et équivalents-logements en s'appuyant sur leurs 3 006 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 NATIONALES 2022		SOURCES
PARC LOCATIF SOCIAL	ORGANISMES HLM PROPRIÉTAIRES DE 4,8 MILLIONS DE LOGEMENTS LOCATIFS, DONT 38 MILLIERS DE LOGEMENTS-FOYERS	USH, HLM EN CHIFFRES 2024
NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	ENVIRON 10,4 MILLIONS SOIT 23 % DES MÉNAGES	USH, HLM EN CHIFFRES 2024
NOMBRE DE DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL	2,6 MILLIONS DE DEMANDES À FIN 2023 DONT 844 000 DE DEMANDES DE MOBILITÉ	USH, HLM EN CHIFFRES 2024
NOMBRE DE LOGEMENTS EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ	12 800 LOGEMENTS VENDUS	USH, HLM EN CHIFFRES 2024
NOMBRE DE LOGEMENTS HLM VENDUS AUX PERSONNES PHYSIQUES	10 000 LOGEMENTS (COLLECTIFS ET INDIVIDUELS) VENDUS EN 2022	USH, HLM EN CHIFFRES 2024
NOMBRE DE LOGEMENTS BÉNÉFICIAIRE DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE	118 500 LOGEMENTS , DONT 85 900 ENTRAÎNANT UN CHANGEMENT D'ÉTIQUETTE	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
PARC SOCIAL SELON LES ÉTIQUETTES ÉNERGIE	447 % DU PARC SOCIAL CLASSÉ PARMi LE MOINS ÉNERGIVORE (ÉTIQUETTES A, B OU C)	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
PARC SOCIAL SELON LES ÉTIQUETTES GES	34 % DU PARC SOCIAL CLASSÉ PARMi LES LOGEMENTS PRODUISANT LE MOINS D'ÉMISSIONS DE GES (ÉTIQUETTES A, B OU C),	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NIVEAU DE VIE MÉDIAN DES LOCATAIRES HLM	INFÉRIEUR DE 39 % À CELUI DES PROPRIÉTAIRES ET DE 20 % À CELUI DES MÉNAGES LOCATAIRES DU PARC PRIVÉ	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
TAUX DE PAUVRETÉ	35 % DES LOCATAIRES HLM , CONTRE 15 % POUR L'ENSEMBLE DES MÉNAGES, ET 7 % POUR LES PROPRIÉTAIRES NON ACCÉDANTS	USH, HLM EN CHIFFRES 2023

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.

Dans ce contexte, l'habitat social, porteur d'une mission d'intérêt général, vise à offrir un logement abordable et de qualité, en locatif ou en accession sociale à la propriété, aux ménages, prioritairement modestes, qui peinent à se loger convenablement au prix du marché. Activité aux enjeux multiples, le logement social est qualifié au niveau européen de Service d'Intérêt Économique Général (SIEG)¹.

Un contexte sectoriel en pleine évolution

→ Contraintes législatives et réglementaires de plus en plus fortes

Depuis plusieurs années, le secteur du logement social est en pleine mutation : diminution des aides publiques, restructuration du tissu HLM avec obligation de regroupement des organismes HLM gérant moins de 12 000 logements, imposée par la loi ELAN, concurrence accrue et difficultés d'accès au foncier dans un certain nombre de territoires. Corrélativement, d'autres dispositions législatives et réglementaires offrent de nouvelles opportunités aux organismes de logement social pour développer leur activité et renforcer leurs capacités d'autofinancement :

- Les incitations à la vente de logements locatifs sociaux, en individuel et en bloc, 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.

« 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.

- La loi ELAN élargit également les compétences des organismes à la fourniture de services à caractère social d'intérêt direct pour les habitants. Ces nouvelles activités - dont le modèle économique reste encore à définir - pourront constituer, dans le contexte d'une crise de logement continue, une source de recettes fiable pour les organismes.

→ Contexte économique et social : une forte pression multifactorielle

Outre les contraintes réglementaires, qui ont fortement impacté l'activité des sociétés HLM, le secteur du logement social traverse une crise multifactorielle, d'une ampleur inédite depuis 30 ans :

- Une forte hausse du volume de demandes de logement social (+6 %), conjuguée à la baisse du nombre d'agréments délivrés (82 200 en 2023 selon l'USH) ont conduit à une forte baisse du taux d'attribution de 1,3 % par rapport à 2022 (390 000 attributions dénombrées en 2023 selon l'étude de l'ANCOLS). Au 1^{er} semestre 2024, le nombre de ménages en attente d'un logement social a atteint 2,7 millions, dont 1,8 million en attente d'un premier logement et 870 000 en attente de mobilité, soit une augmentation de 100 000 demandeurs par rapport à 2023.
- Une diminution de l'offre de logements sociaux due à l'inflation et à la forte augmentation des coûts de construction et de rénovation post-Covid et, plus récemment en raison de la guerre en Ukraine : 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.

- Une baisse importante du taux de mobilité (moins de 8 %) du fait d'une diminution des mises en service, mais aussi d'une baisse de la rotation dans le parc social. Cette réduction s'explique par une forte hausse des taux d'intérêt et donc le renchérissement des prêts immobiliers qui ont rendu difficile l'accès à la propriété.

Enjeu de la transformation écologique

La loi Climat et Résilience, adoptée en 2021, impose des obligations strictes en matière de performance énergétique. Avec 78 % du parc construit avant 2005, les obligations en matière de transformation écologique et d'adaptation au changement climatique imposent aux bailleurs sociaux d'accroître très fortement les efforts d'investissement nécessaires pour réussir cette transition.

À ces enjeux économiques, sociétaux et environnementaux s'ajoutent depuis quelques années de nouveaux défis sociaux, tels que l'augmentation de l'exclusion en matière de logement, l'accroissement des flux migratoires, le vieillissement de la population, la surpopulation des zones tendues.

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

1. 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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Notre mission

Améliorer la vie par l'habitat

Notre raison d'être

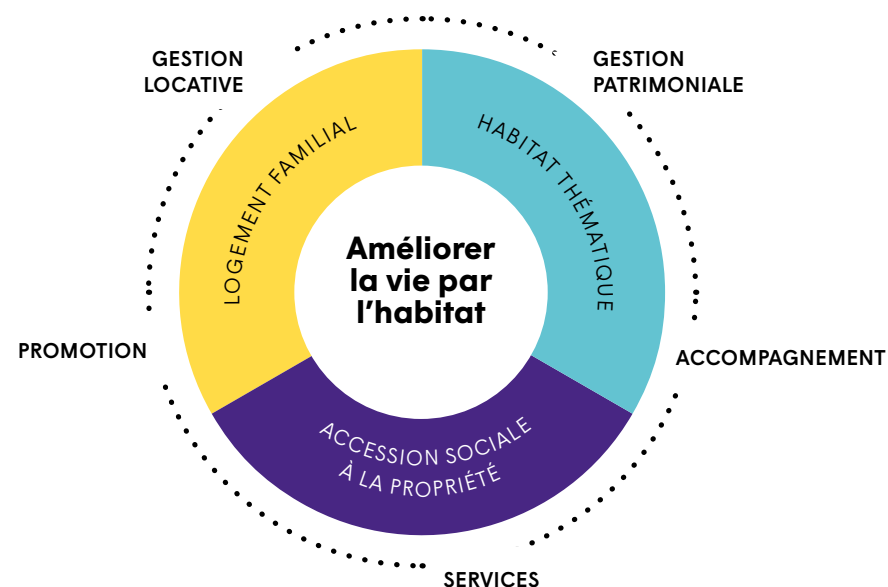
Pour ancrer notre positionnement en tant qu'acteur unique et innovant de l'habitat au service du « mieux vivre », nous affirmons depuis 2020 notre raison d'être :

« 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 mission : accompagner tous les publics, satisfaire leurs besoins relevant de l'habitat et de la santé, pour des parcours de vie réussis. Nous ambitionnons ainsi d'apporter une réponse globale, de 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 entités, 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

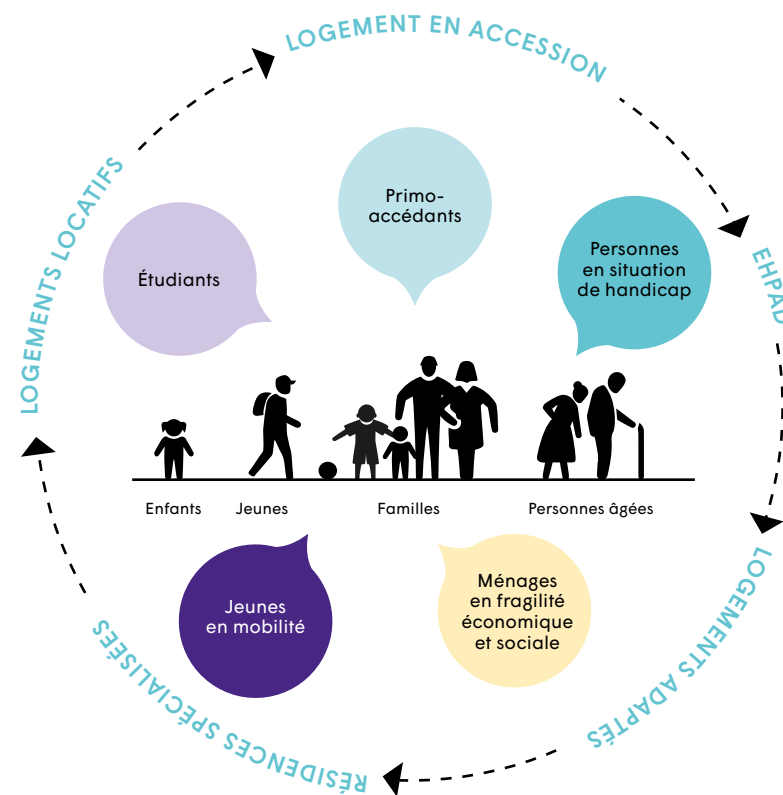
Créée en 1955, l'Association pour le Logement des Familles et des Isolés (**ALFI**) est une association d'économie sociale et solidaire du Groupe qui conduit des missions de gestion locative sociale, d'accompagnement social et d'ingénierie sociale pour le compte des Esh et des coopératives du Groupe. 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 HLM du Groupe Arcade-VYV. Attentive à la valorisation de l'utilité et à 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.

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, et plus récemment dans les Pays de la Loire.

Aux côtés de ces sociétés de Promotion immobilière, la SACICAP SCCI Arcade-VYV, membre du réseau PROCIVIS et partenaire de l'**Agence nationale de l'habitat**, est garante des missions sociales du Groupe Arcade-VYV.

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

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 de leurs situations, de leurs besoins et de leurs attentes.

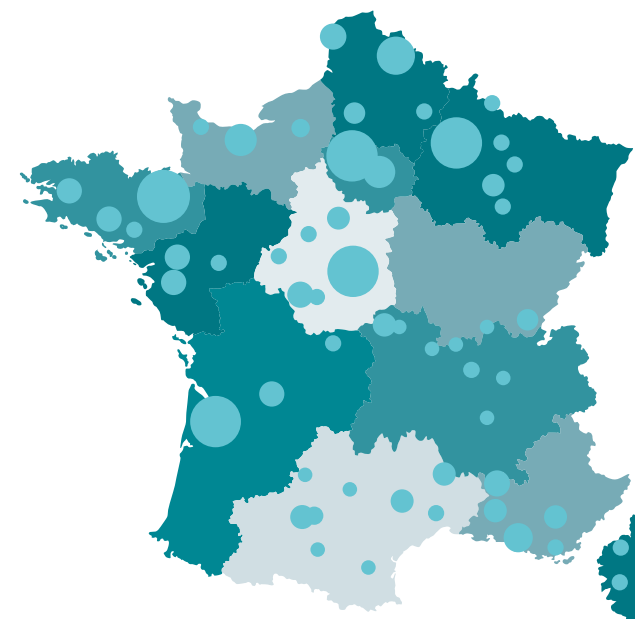


En intervenant sur tous les segments de l'habitat, nous sommes ainsi en mesure d'accompagner les parcours résidentiels des publics ciblés, en accord avec leurs aspirations et possibilités : niveau de ressources (et taux d'effort), degré d'inclusion, composition familiale, fragilités éventuelles, etc. 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 sur l'ensemble du territoire métropolitain. Ainsi, nos politiques patrimoniales, de gestion et de services sont 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.

**HAUTS-DE-FRANCE****NORMANDIE****BRETAGNE****NOUVELLE AQUITAINE****AUVERGNE-RHÔNE-ALPES****ÎLE-DE-FRANCE****CENTRE-VAL-DE-LOIRE****PAYS DE LA LOIRE****OCCITANIE****PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR****CORSE****PARTENAIRES**

MODÈLE D'AFFAIRES

S'adapter aux besoins des territoires

Nous intervenons au sein de territoires extrêmement divers : grandes métropoles, mais aussi territoires ruraux, villes moyennes ou territoires péri-urbains. Face à cette diversité, notre modèle singulier fondé sur l'ancrage local et l'autonomie des entités en territoires nous permet d'apporter des réponses adaptées aux problématiques spécifiques de chaque territoire, en tenant compte notamment du contexte démographique et socio-économique local pour offrir un cadre de vie propice au mieux vivre partout sur le territoire. Sur les territoires à dynamique fortement concurrentielle, comme les métropoles, la stratégie du Groupe et de ses entités repose sur deux piliers : la croissance et la performance, et vise à :

- ➔ **À court terme**, apporter des réponses face aux situations humaines difficiles (résidences jeunes actifs, pensions de famille, accompagnement social),
- ➔ **Sur le long terme**, développer une offre de logements en location et en accession, abordable et accessible à tous.

Pour répondre aux besoins en logement dans les villes moyennes et les territoires ruraux, qui connaissent une faible pression de la demande, les entités du Groupe Arcade-VYV 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**.

Contribuer à la dynamique économique et sociale locale

Les loyers et redevances que pratiquent les entités permettent aux ménages aux revenus modestes de se loger dans des conditions décentes, dans les logements adaptés à 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 collectivités et contribuent à accroître le pouvoir d'achat des habitants.

À travers notre engagement dans le Logement Santé, nous entendons agir pour le 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, tant par le biais de notre patrimoine que par nos sites fonctionnels. 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 action, nous avons engagé en 2020 une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) qui s'appuie sur un référentiel commun articulé autour :

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

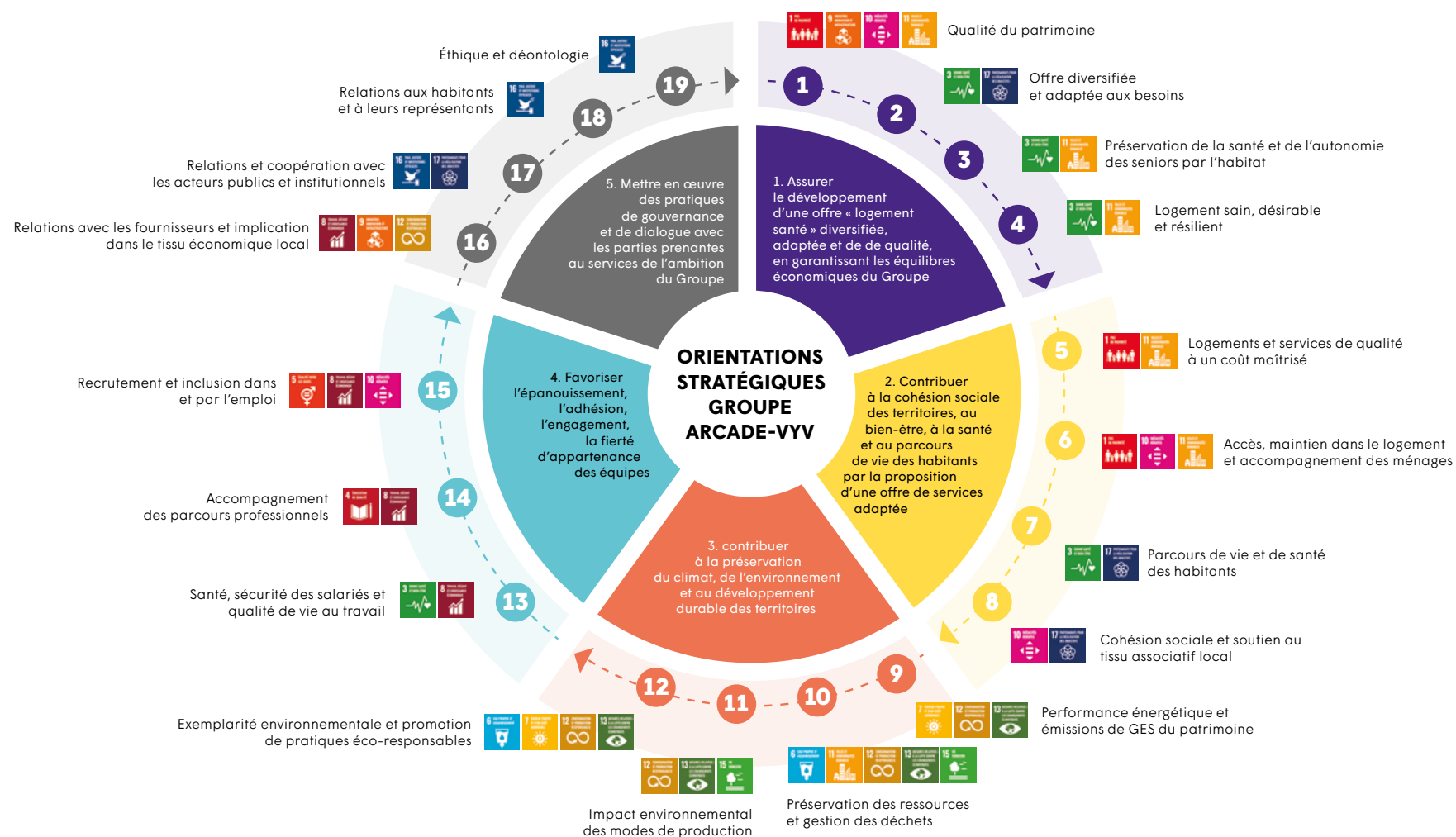
Ce **Référentiel RSE Arcade-VYV** intègre les principaux risques extra-financiers identifiés dans le cadre de notre Déclaration de Performance Extra-Financière et propose aux entités du Groupe un cadre commun permettant de :

- ➔ 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 a été doté courant 2023 d'indicateurs complémentaires permettant de couvrir l'ensemble des 19 domaines d'action, en cohérence avec nos indicateurs clés de performance extra-financière.

MODÈLE D'AFFAIRES

Le référentiel RSE Groupe 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, cogouverné, 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.

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

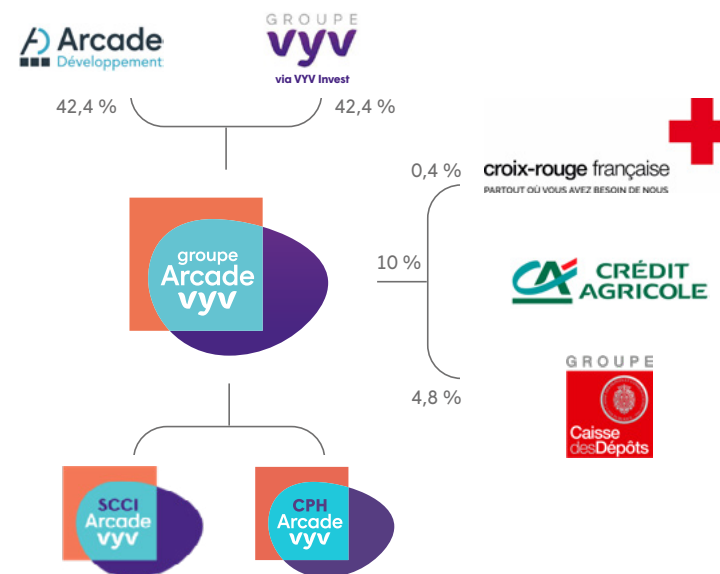
CONFIANCE basée sur une véritable démarche d'écoute, de respect mutuel, de transparence, de respect des données confiées et des engagements pris,

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 son actionnariat inédit qui associe des experts du soin et de la santé, issus du Groupe VYV, et de l'habitat, issus du Groupe Arcade. Ce dispositif actionnarial est conforté par la présence de nos partenaires, la Croix-Rouge Française, le Crédit Agricole et la Caisse des Dépôts et Consignations, qui accompagnent le développement du Groupe depuis de nombreuses années.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Conseil d'Administration intègre également un représentant des salariés ainsi qu'un représentant des bénéficiaires.

Pour assurer la mise en œuvre de la stratégie du Groupe Arcade-VYV, et préparer ses décisions, le Conseil d'Administration s'appuie sur 4 Comités.

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

Au-delà des organes de gouvernance, 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 :

Proximité et ancrage territorial

Le Groupe s'appuie sur des entités ancrées dans leurs territoires, proches des habitants, des acteurs et responsables locaux. Avec des entités inscrites dans la durée, disposant de centres de décision localement forts, matérialisé par des dirigeants mandataires sociaux et des Conseils d'Administration ouverts aux principales parties prenantes. Cette organisation permet de renforcer l'écoute et le dialogue avec les acteurs locaux, la compréhension des enjeux des territoires et la réactivité et la capacité d'anticipation. Elle vise à apporter une réponse adaptée et ambitieuse aux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques des territoires, permettant aux entités d'exercer de manière pérenne et efficace leur mission d'intérêt général.

Performance globale et maîtrise des risques

Chaque entité s'engage dans une démarche d'amélioration continue de sa propre performance globale et de celle du Groupe. Cet engagement répond à l'exigence d'optimisation des moyens pour satisfaire le besoin de cohésion sociale et de développement durable des territoires, aux attentes de logements, de qualité de services et d'accompagnement social des territoires et des habitants. Cet engagement nécessite que 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.

Réseaux d'intelligence collective

Sur le plan opérationnel, pour favoriser les synergies et la mutualisation des expertises et du savoir-faire, pour encourager l'intelligence collective, l'organisation et la coordination, le Groupe s'appuie sur 4 piliers.

1. LE COMITÉ EXÉCUTIF (COMEX)

constitué par le Directeur Général du Groupe

2. LA COORDINATION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX (CORDÉEG)

qui réunit l'ensemble des Directeurs Généraux des entités du Groupe

3. LES SERVICES CENTRAUX / MOYENS MUTUALISÉS

pour la coordination des actions du Groupe

- ➔ Suivi des orientations et de l'activité de l'ensemble du Groupe
- ➔ Mise à disposition des services et des moyens mutualisés pour les entités

4. LES COMMUNAUTÉS

sont les réseaux d'échanges entre experts métiers des entités du Groupe

- ➔ Partage de réflexions et de « bonnes pratiques »
- ➔ Production d'outils communs pour une meilleure efficacité et performance opérationnelle

Autonomie et responsabilité des entités

L'organisation du Groupe repose sur des fonctions partagées et sur des sociétés autonomes dotées des moyens pour assurer leur fonctionnement dans leurs territoires. Cette organisation s'appuie sur un principe fondateur d'entités dotées de Conseils d'Administration responsables de l'efficacité de leur stratégie et de leurs actions dans leurs territoires. Symétriquement, chaque entité s'engage à contribuer à la cohésion et à la force collective du Groupe. Cette organisation vise à favoriser la réactivité et l'agilité par la proximité et l'autonomie, la performance globale par la responsabilité de chaque entité ainsi que la solidarité collective et l'innovation par l'expérimentation et le partage d'expérience.

Intelligence collective et coopération

Les principes de coopération et de participation fondent la gouvernance du Groupe et structurent son organisation. Les entités apportent leur contribution aux dispositifs d'intelligence collective et de coopération. Ces dispositifs contribuent à la performance globale et à la pérennité du Groupe et des entités par le dialogue, la concertation, la coopération renforcée entre les entités et avec les acteurs des territoires, par le développement de l'innovation participative, par la mutualisation des moyens et la coordination des actions, par une meilleure anticipation des enjeux de société, par l'expérimentation, par le partage et la capitalisation des compétences et des expériences.

MODÈLE D'AFFAIRES

Un lien étroit avec nos parties prenantes clés

1. Des liens partenariaux forts

Nos liens directs et continus avec les parties prenantes externes constituent un pilier important de notre action, qui permet au Groupe et aux sociétés de renforcer leur veille et analyse des besoins en logement et services associés, et de concevoir des actions et des stratégies communes adaptées.

En tant que 4^{ème} acteur du logement social en France, le Groupe Arcade-Vyv s'engage aux côtés de l'Union Sociale pour l'Habitat, des Fédérations des Esh et des Coopératives HLM, en faveur de la construction d'une réponse nationale adaptée aux enjeux et besoins actuels en matière de logement (CNR Logement, Pacte de confiance, Habitat Inclusif).

Notre stratégie patrimoniale et nos offres de logements en territoires sont conçues et déployées en partenariat étroit avec les collectivités et avec la confiance de celles-ci.

Notre action s'inscrit également dans le cadre de la **Convention d'Utilité Sociale (CUS)** conclue par chaque société du Groupe avec l'État et certaines collectivités pour une période de 6 ans. 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 définit :

- ➔ la politique patrimoniale de la société,
- ➔ les engagements de qualité de service rendue aux locataires et accédants,
- ➔ des objectifs chiffrés, avec des indicateurs permettant de mesurer le niveau de performance de la société.

Conformément aux obligations légales, le Groupe Arcade-VYV s'est doté en 2019 d'un cadre stratégique d'utilité sociale et d'un cadre stratégique de patrimoine, reprenant, au niveau du Groupe, les principales thématiques de la CUS.

2. Des parties prenantes associées à la gouvernance...

Les parties prenantes externes sont également associées à la gouvernance des entités du Groupe au travers de leur participation aux Conseils d'Administration (ou Conseils de Surveillance) et aux Assemblées Générales, grâce à l'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'HLM² et optionnel pour les SCP d'HLM³,
- ➔ 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.

3. ... Et impliquées dans la gestion de notre parc

Les évolutions du partage de compétences entre l'État et les collectivités territoriales renforcent le lien entre les sociétés du Groupe et les acteurs locaux : les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI).

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 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.

4. Notre soutien aux politiques locales d'habitat privé

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 partenariat principalement avec des communes, des Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) et des Établissements Publics Territoriaux (EPT) en Île-de-France.

2. Sociétés Anonymes d'habitations à loyer modéré.

3. Sociétés Coopératives de production d'habitations à loyer modéré.

MODÈLE D'AFFAIRES

Nos modalités de dialogue et de coopération

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

PARTENAIRE ENGAGÉ DES ASSOCIATIONS LOGEMENT

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

ACTEUR DE 1^{ER} PLAN DE LA POLITIQUE DE LOGEMENT DÉFINIE PAR L'ÉTAT

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

FORCE VIVE DU GROUPE

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

Associations

Collectivités

État

Habitants

Collaborateurs

Entreprises

PARTENAIRE DES POLITIQUES TERRITORIALES ET DE PROXIMITÉ

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

NOTRE RAISON D'ÊTRE : LES HABITANTS SONT AU CŒUR DE NOTRE MISSION

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

ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

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

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 service d'intérêt général.

1. Pôle social : la performance économique au service de l'utilité sociale

Complémentairement aux aides d'État (subventions, aides de circuit ou de taux, aides fiscales, mécanismes de garanties) qui n'ont cessé de diminuer au cours de ces dernières années, le modèle économique HLM classique a montré ses limites, amenant les entités du Pôle social du Groupe à diversifier leurs sources de financement et à se tourner vers un modèle plus singulier.

Depuis plusieurs années, l'activité du Pôle social du Groupe Arcade-VYV

obéit au principe fondamental de **lucrativité limitée** : les bénéfices de l'ensemble des activités sont réinvestis dans l'objet social. Ainsi la performance économique des sociétés du Pôle social du Groupe devient le moteur de leurs activités sociales.

Les loyers, et surtout les revenus des ventes HLM, principales ressources du Pôle social en 2024, contribuent 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 investies, chaque année, en construction ou en rénovation de notre patrimoine. Le financement de ces investissements est principalement assuré par notre partenaire historique, la Caisse des Dépôts. L'ampleur de notre action partenariale s'est matérialisée notamment par une entrée au capital du Groupe Arcade-VYV, dont la Caisse des Dépôts est devenue actionnaire en 2019. Plus récemment, une nouvelle convention, signée le 4 octobre 2023, vise à renforcer ce lien partenarial, notamment par le développement d'une offre de financement pérenne et solidaire, adaptée aux besoins des sociétés du Pôle social. Des actions communes, dans le cadre de ce partenariat, porteront ainsi

sur l'amélioration de la performance globale du Pôle social du Groupe, notamment dans les domaines de la transition écologique et énergétique, de la data et de l'innovation (dispositifs tels que 2nde Vie du Bâti, production d'énergie, accélération de la vente HLM...).

2. Missions sociales du pôle concurrentiel

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.

MODÈLE D'AFFAIRES

Améliorer la vie par l'habitat

NOTRE ÉCOSYSTÈME

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

Notre capital humain

3 278 collaborateurs
Expertises et savoir-faire
(Habitat et Santé)

Notre patrimoine

189 842 logements locatifs sociaux
34 039 places en habitat spécifique

Ressources énergétiques

49,2 % de logements classés A, B, C
45,8 % de logements classés D à G
5,0 % des étiquettes non renseignées

Résultats

31 M€ de résultat combiné
pour Groupe Arcade-VYV

Ressources financières

793 M€ de revenus locatifs
115 M€ de CA en accession sociale
49 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
49 % de cadres femmes
177 travailleurs handicapés employés

Croissance de l'offre

+ 3 780 logements locatifs neufs
+ 468 logements livrés en accession sociale
+ 72 logements livrés en accession libre

Contribution sociétale

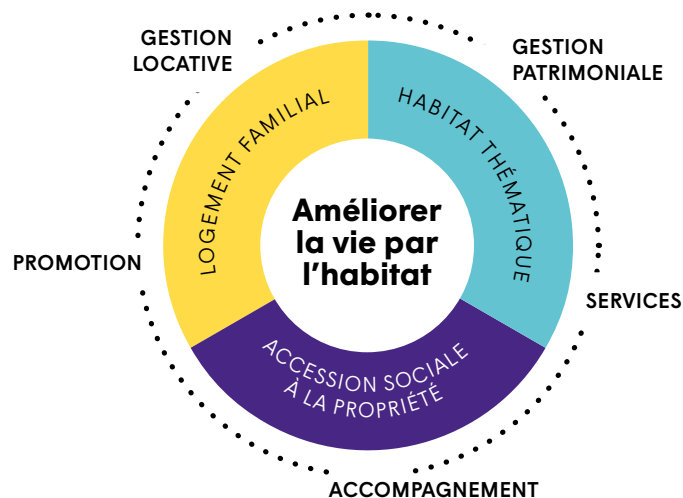
11 % de logements « très sociaux »
399 € de loyer mensuel moyen hors charges
15 356 attributions de logements
1,5 M€ de subventions publiques avancées par la SCCI Arcade-VYV
258 copropriétaires modestes soutenus

Performance énergétique

2 016 logements locatifs neuf livrés sont supérieurs à la norme RT 2012

Impact économique

1,1 Md€ investis sur les territoires (production de logements + entretien / maintenance du parc)



Nos orientations stratégiques 2020-2025

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 entité 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, et 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

L'analyse des risques extra-financiers⁴ nous conduit à identifier 16 principaux enjeux liés à l'activité du Groupe et des entités :

- | | | |
|---|---|--|
| 1 Développement de l'offre | 9 Fragilité sociale et/ou économique des locataires | <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 17 Promotion du dialogue social 18 Lutte contre les discriminations et promotion des diversités 19 Économie circulaire 20 Promotion des activités sportives auprès des locataires et des collaborateurs |
| 2 Adéquation du parc aux besoins et attentes | 10 Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement | |
| 3 Niveau d'entretien du bâti | 11 Relations aux collectivités | |
| 4 Impact « énergie-climat » du parc | 12 Actions visant à promouvoir le lien Nation-Armée et à soutenir l'engagement dans les réserves | |
| 5 Santé et sécurité dans le patrimoine | 13 Relations aux fournisseurs et entreprises | |
| 6 Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires | 14 Corruption et conflits d'intérêt | |
| 7 Qualité de service et satisfaction des locataires | 15 Sécurité et protection des données personnelles | |
| 8 Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle | 16 Santé, sécurité et conditions de travail | |

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.

4. Voir la notice méthodologique en annexe pour plus d'informations.

POLITIQUES & RISQUES

1 Développement de l'offre



Le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024 du Groupe Arcade-Vyv définit des objectifs de croissance élevés, spécifiques :

livraison de 3 700 logements locatifs sociaux en moyenne 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.

Dans un contexte de crise du logement, nos équipes continuent à se mobiliser pour poursuivre le développement de nos opérations neuves et maintenir un niveau d'agréments élevé.

En cohérence avec les orientations stratégiques du Groupe, les entités participent à l'effort de croissance et de diversité du parc locatif en adaptant leur stratégie de développement aux besoins spécifiques de leurs territoires d'implantation. Pour répondre aux objectifs définis dans leurs CUS et PSP, et pour garantir une offre pertinente à des coûts maîtrisés, chaque entité identifie des zones de développement prioritaires sur lesquelles se concentrent les efforts de prospection foncière et d'investissement.

Ainsi, afin de répondre aux enjeux du vieillissement et d'isolement en

zones détendues, les entités s'attachent notamment à développer les produits d'habitat spécifique (béguinages, résidences seniors services, résidences intergénérationnelles...). En zones tendues en revanche, les objectifs de développement se concentrent plus particulièrement sur une offre locative de logements intermédiaires (LLI) et la construction de logements sociaux dans les communes ne respectant pas la loi SRU.

Afin d'apporter une réponse globale et diversifiée en matière d'habitat, nous consacrons une part conséquente de notre activité à la production neuve en accession sociale. Ainsi, malgré les difficultés d'accès au crédit et le taux d'inflation défavorable, nos entités continuent d'œuvrer pour garantir l'accès à la propriété des ménages à revenus modestes, tout en maîtrisant les coûts de la production en mobilisant notamment le Prêt Social Location-Accession (PSLA) et des outils innovants comme le Bail Réel Solidaire (BRS).

Afin de renforcer ses capacités de production tant en locatif qu'en accession (sociale et libre), le Groupe s'est doté de structures mutualisées dédiées, intervenant en développement

et maîtrise d'ouvrage sur les régions à forts enjeux stratégiques : en Île de France, dans le Sud-Ouest et, depuis 2023, dans les Pays de la Loire.

Par ailleurs, le Groupe favorise le développement des coopérations territoriales renforcées. Ainsi les entités territorialement proches mettent leurs expertises en commun au sein des groupes inter-régionaux afin de construire des solutions innovantes et sur mesure en réponse aux besoins des territoires.

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 entités,
- ➔ le nombre de logements en production, en locatif comme en accession.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
PATRIMOINE TOTAL	205 688	210 107	212 126	215 185
LOGEMENTS LOCATIFS NEUFS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	4 106	2 650	3 126	3 780
LOGEMENTS LOCATIFS ACQUIS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	522	898	95	2 237
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS	618 M€	513 M€	549 M€	640 M€
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (vente HLM)	636	545	449	531
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (accession en direct)	847	665	1 071	516

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Antin Résidences poursuit ses efforts de développement avec un plan stratégique ambitieux :

- Maintenir un rythme annuel de production de logements locatifs familiaux à plus de 1 % de son parc familial, en visant 100 % de sa maîtrise d'ouvrage directe en logements santé.
- Produire de l'habitat spécifique avec une production équivalente à 2 ou 3 % de son parc spécifique.
- Maintenir son rôle de référence en accession sociale, notamment en BRS.
- Poursuivre la labellisation Logement Santé des projets dans le neuf.

Entretien et réhabiliter le parc afin de maintenir son attractivité et de répondre aux enjeux environnementaux :

- Poursuivre le traitement énergétique et de décarbonation du parc.
- Poursuivre l'entretien régulier du parc, en articulation avec l'attractivité actuelle du parc.
- Déployer le label *Mon logement santé- rénovation* avec la mise en place de la démarche de labellisation en 2025 et expérimentation sur un 1^{er} programme.



En 2024, Norvège est intervenue sur plusieurs friches industrielles afin de créer, par exemple, 83 logements sur Cambrai et 24 à Râches.

L'opération de Cambrai s'inscrit dans le programme national Opération Cœur de Ville avec plus de 6 millions d'euros de subvention et de prêts bonifiés. L'ensemble de ces opérations nécessitent un intense travail de partenariat et de dialogue avec les collectivités publiques.

L'opération Martin du Nord à Douai vise à convertir une ancienne usine de fabrication de colles et résine synthétique en 22 logements. De plus, 46 logements étudiants sont en cours d'étude sur la parcelle attenante à cette opération.

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.

Depuis 2020, fort de la conviction que le logement est un déterminant de la santé et une condition essentielle du mieux-vivre, le Groupe Arcade-VYV a engagé une démarche autour du Logement Santé, pour bâtir une offre visant à mieux répondre aux besoins des locataires impactés par les évolutions de l'environnement, des modes de vie et les évolutions démographiques. Cette démarche s'est concrétisée en 2022, notamment au travers la mise en œuvre du label *Mon logement santé* destiné à mieux prendre en compte la santé dans les projets de construction neuve. Conçu conjointement avec des experts de la santé du Groupe VYV, il s'appuie sur des actions qui concernent :

- un bâti respectueux de la santé
- des services pour favoriser l'accès à la santé et à la prévention en santé, et
- des actions de lien social pour favoriser le vivre-ensemble.

À cette fin, au moins 50 % des projets de construction neuve des entités du Groupe répondent aux engagements du label *Mon logement santé* du Groupe VYV.

DEPUIS LE LANCEMENT DU LABEL

ÉTAPE 1 (engagé dans la labélisation)	ÉTAPE 2 (conception)	ÉTAPE 3 (première année de livraison)
2 933 logements ont été labélisés dont 1 653 sur l'exercice 2024	3 744 logements ont été labélisés dont 1 324 sur l'exercice 2024	182 en étape de livraison et déploiement des services

PROFILS DES UTILISATEURS ET TYPOLOGIE DES DEMANDES



158 269
logements



173
bénéficiaires
uniques



204
dossiers



55,6 ans
âge moyen
du bénéficiaire



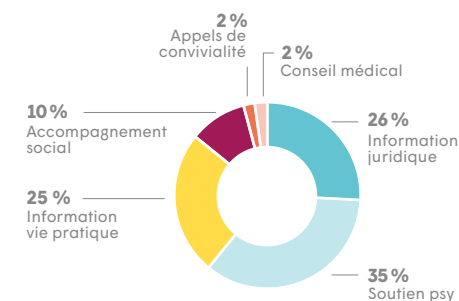
73 %
de femmes



27 %
d'hommes

Au-delà de la construction neuve, la démarche Logement Santé s'étend à l'ensemble du parc géré par le Groupe avec le déploiement de services visant à faciliter l'accès à la santé et à la prévention. Dans un contexte où accéder à des services médicaux devient difficile dans certains territoires, où les problématiques de santé mentale et d'isolement des personnes occupent une place de plus en plus forte, le Groupe propose notamment aux habitants un service de télé-conseil en santé avec des possibilités d'écoute et de soutien psychologique accessibles gratuitement. Depuis le 1^{er} janvier 2024, le service Écoute-santé est déployé sur 21 entités du Groupe Arcade-VYV, et a donné lieu à 204 accompagnements.

Pour amplifier notre engagement autour du Logement Santé et l'étendre à l'ensemble du patrimoine, les travaux ont été menés en 2024, avec le Groupe VYV, sur un nouveau label *Mon logement santé – rénovation*, qui viendra s'appliquer à l'activité et aux projets de réhabilitation du parc existant dès début 2025.



POLITIQUES & RISQUES

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Harmonie Habitat est un acteur historiquement engagé dans le développement d'une large gamme de logements et d'habitats spécifiques. La résidence Pierre Landais inaugurée le 3 décembre 2024, sur l'île de Nantes, comporte 20 logements. 10 d'entre eux relèvent de l'habitat inclusif et sont dédiés à de jeunes adultes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Un logement est dédié à l'animation. Le projet a été réalisé en MOA directe avec AVP PDL, et en partenariat avec VYV3 Pays de la Loire, Nantes Métropole et le Département de Loire-Atlantique.



Plusieurs projets sont en cours sur Bourges et Vierzon dans le cadre de l'ANRU et d'autres projets de démolition / reconstruction sur Saint-Germain-Du-Puy et Saint-Amand-Montrond. Ces projets visent à réhabiliter des quartiers en remplaçant l'offre existante par une offre mieux adaptée aux nouveaux besoins des territoires. Cela contribue également à la stratégie de « reconstruire la ville sur la ville » afin de limiter l'emprise foncière et de préserver la biodiversité.

Sur le parc Orléanais existant, des typologies T4 ou T3 ont été aménagées et meublées pour enrichir l'offre en colocation à destination des étudiants. Un marché à bon de commande a été mis en place avec des ergothérapeutes pour personnaliser l'adaptation des logements aux besoins des habitants pour les seniors ne bénéficiant pas de la MDPH ou de l'APA. Enfin en 2024, deux béguinages ont été mis en chantier dans le Cher (18) de 25 et 26 logements (St Doulc. et Aubigny).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
RÉPARTITION DE LA PRODUCTION PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT				
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) MIS EN SERVICE	34,53 %	23,09 %	28,89 %	26,27 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) MIS EN SERVICE	47,27 %	46,64 %	40,56 %	43,97 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) MIS EN SERVICE	16,24 %	19,06 %	28,44 %	17,01 %
RÉPARTITION DU PATRIMOINE GÉRÉ PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT				
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	8,97 %	11,52 %	11,02 %	11,33 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	71,51 %	66,96 %	72,63 %	72,00 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	8,01 %	7,93 %	8,26 %	8,46 %
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE > 3 MOIS SUR LE PARC DE LOGEMENTS	1,59 %	1,58 %	1,39 %	1,22 %

POLITIQUES & RISQUES

3 Niveau d'entretien du bâti



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Le plan stratégique de Patrimoine et de service (PSPS) vise à analyser la qualité du patrimoine et à prévoir les investissements nécessaires. Entre 2023 et 2026, le plan de réhabilitation se concentre sur la performance énergétique, avec un investissement significatif. En plus de répondre aux exigences réglementaires relatives aux passoires énergétiques, ce plan s'inscrit dans la stratégie de réduction des charges pour nos locataires et la diminution de l'empreinte carbone associée aux consommations énergétiques de notre parc immobilier.

Les objectifs sont fixés annuellement par la Direction Générale, en cohérence avec le Plan Stratégique de Patrimoine, la stratégie de l'entreprise (particulièrement le volet environnemental) et le Plan Moyen Terme.

Pour l'année 2024, l'objectif de réhabilitation est d'environ 600 Ordres de Services, soit 600 logements répartis sur 40 à 50 sites. Ce plan vise principalement le traitement des sites les plus énergivores, majoritairement classés DPE F, ainsi que l'éradication du fioul.

L'année 2024 était marquée également par le déploiement de l'outil COLLECTE, un outil numérique permettant des contrôles sur site via des formulaires pré-enregistrés. En garantissant la sauvegarde des données, il élimine la perte de documents non numérisés et permet un pilotage objectif, avec la possibilité d'affecter des tâches au personnel de proximité et de contrôler leur bonne réalisation. Cet outil est destiné aux personnels de proximité, qui doivent effectuer des visites et des évaluations, ainsi qu'aux managers, qui contrôlent la mise en œuvre et analysent les résultats pour définir des plans d'action.

COLLECTE comprend un référentiel de tenue des sites et un planning de fréquence de passage pour tous les sites collectifs, afin d'évaluer les perceptions et de mettre en œuvre des plans d'action. À moyen terme, le dispositif devrait s'étendre aux sites individuels.



Mésolia s'attache à traiter sur chaque réhabilitation 4 thèmes par ordre de priorité, dans le but d'améliorer la vie par l'habitat. Le cahier des prescriptions appliqué aux réhabilitations s'articule autour de ces 4 volets :

- sécurité et accessibilité (Logement Santé/Loge & Care) : mettre en œuvre des mesures favorables à la prévention et au bien-être
- amélioration énergétique : lutte contre la précarité énergétique par la maîtrise des charges locatives (intervention sur le chauffage, les menuiseries, l'isolation) dans un contexte de sobriété énergétique avec pour objectif minimal l'atteinte de l'étiquette C
- amélioration des équipements/pérennité du bâti : modernisation des équipements, apport d'un meilleur confort d'usage (qualité de l'air par exemple)
- attractivité de la résidence : valoriser le patrimoine en offrant une nouvelle identité à la résidence par la requalification des espaces et du bâti.

C'est dans cet esprit qu'a été requalifiée la résidence Ariane à Cenon. Les travaux ont permis le passage du label énergétique HPE au label énergétique BBC pour l'ensemble des logements, et la mise en œuvre d'un parc habité pour une majorité des logements.

Ces travaux de requalification auront un impact important en matière environnementale et climatique avec une baisse des consommations pendant la période hivernale mais également une amélioration du confort d'été.

Les échanges entre les équipes de la proximité, et les équipes techniques au sens large, permettent d'ajuster et d'enrichir le PSP et les plans d'entretien.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	280 M€	324 M€	334 M€	339 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 545 €	1 747 €	1 784 €	1 785 €
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE > 3 MOIS SUR LE PARC DE LOGEMENTS	1,59 %	1,58 %	1,39 %	1,22 %

POLITIQUES & RISQUES

4 Impact « énergie-climat » du parc



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Afin de mesurer l'impact des travaux engagés depuis plusieurs années, Norevie a analysé 27 opérations de réhabilitation livrées entre 2020

et 2024. Résultat : un gain de 63 % des consommations énergétiques et de 59 % sur les émissions de gaz à effet de serre (820 logements). Les efforts particuliers sont déployés pour décarboner au maximum l'énergie de chauffage :

- 1 000 logements collectifs seront raccordés au réseau de chaleur urbain à Douai
- 550 logements seront raccordés d'ici 2027 à la chaufferie en géothermie.

Complémentairement, une étude est en cours pour l'installation de ballons thermodynamiques en réhabilitation.

L'opération de Thumeries va au-delà des exigences réglementaires de la RE2020 avec un Indice de Construction 2025 et un indice d'énergie 2025.

En plus des actions sur son parc de logement, Norevie travaille sur la diminution de ses émissions de CO2 en tant qu'employeur. En 2024, un travail a été réalisé pour renforcer la pratique du vélo. Norevie s'est lancé dans la labellisation « Employeur Pro Vélo ».



Le Foyer Stéphanois a mis en place un programme ambitieux de réhabilitations thermiques. Le classement moyen du patrimoine du Foyer Stéphanois est ainsi passé en quelques années de 202.15 kWh/m² à 151 kWh/m². Avec 63 % de logements classés en étiquette minimum C, le Foyer Stéphanois se situe très au-dessus de la moyenne régionale de 41 % de l'ensemble des bailleurs, et nettement supérieur à la médiane nationale qui atteint 45 %. Près de 1 000 logements sont actuellement raccordés à un réseau de chaleur qui fonctionne à plus de 90 % à la biomasse. En 2024 Le Foyer Stéphanois a conclu un contrat avec la société ELAX ENERGIE pour déployer progressivement sur un échantillon de 161 logements un boîtier intelligent qui se raccorde aux chauffe-eaux électriques et optimise les périodes de réchauffage de l'eau selon le profil des utilisateurs. L'économie envisagée est de l'ordre de 30 % sur la consommation de ces équipements !

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. Pour atteindre ces objectifs, le repositionnement énergétique assorti d'objectifs prioritaires de rénovation des logements les plus énergivores constitue le paramètre socle de la politique des Plans stratégiques de patrimoine (PSP) des entités.

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.),
- ➔ les certifications ou labellisations (NF Habitat, HQE, H&E, Bâtiments Durables Méditerranéens, Label Promotelec, etc.).

En 2023, une majorité des entités du Groupe Arcade-VYV ont réalisé leur bilan carbone. Pour cela, le Groupe et les entités sont accompagnés par un bureau d'études, Egis Conseil, qui assiste à la réalisation des bilans carbone selon la méthode GHG Protocol. Cette démarche répond à la nécessité d'anticiper des évolutions réglementaires à venir notamment dans le cadre de la CSRD, mais également de s'engager, à titre individuel (à l'échelle des entités) et collective (à l'échelle du Groupe) dans une stratégie de décarbonation. Ainsi, en 2024, le Groupe Arcade-VYV a réalisé son bilan carbone consolidé (cf. ci-dessous). Sur cette base, le Groupe Arcade-VYV travaille en 2025 sur la définition de sa stratégie climat sur les volets atténuation, adaptation et énergie en conformité avec les attentes de la CSRD.



La loi climat et résilience du 22 août 2021 a fixé l'objectif « zéro artificialisation nette des sols » (ZAN) d'ici 2050, avec un objectif intermédiaire de réduction de 50 % du rythme d'artificialisation et de consommation des espaces naturels, agricoles et forestiers d'ici 2030. Pour répondre à cet objectif, nos opérations de rénovation/réhabilitation et de construction s'intègrent davantage dans cette approche durable, créant ainsi une forte dynamique de reconstruction à la place d'une extension urbaine.



Enfin, l'anticipation des conséquences et l'adaptation aux impacts du changement climatique sont inscrits dans l'ADN du Groupe à travers son engagement fondamental en faveur du Logement Santé. D'ici à 2025, au moins 50 % des logements individuels et collectifs neufs intégreront le confort d'été dès la conception en utilisant les principes bioclimatiques au travers du label *Mon logement santé* : panneaux solaires, masques solaires, toiture végétalisée et brasseurs d'air.



Dans le patrimoine existant, la résilience face au dérèglement climatique sera renforcée dès 2025 au travers le déploiement du nouveau label *Mon logement santé - rénovation*. Il s'agit d'une démarche de qualité du processus de rénovation du patrimoine qui vise à faire évoluer les pratiques en matière de réhabilitation, tant dans la conception que dans la conduite des projets et l'accompagnement des locataires, avec pour objectif de renforcer la prise en compte des enjeux de santé pour tous les habitants. Ce nouveau label, qui sera déployé début 2025, vise à intégrer la démarche qualité et Logement Santé dans le processus de rénovation du patrimoine existant.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

SELON LE NOUVEAU DPE

	2021	2022	2023	2024
NOMBRE DE LOGEMENTS AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	-	28 844	31 599	60 448
PART DU PATRIMOINE AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	-	13,73 %	14,90 %	28,09 %

SELON L'ANCIEN DPE⁵

	2021	2022	2023	2024
NOMBRE DE LOGEMENTS AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	110 293	70 074	71 926	45 371
PART DU PATRIMOINE AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	53,62 %	33,35 %	33,91 %	21,08 %

5. Par manque d'information, les chiffres de 2023 d'une entité ont été reportés en 2024.

POLITIQUES & RISQUES

5 Santé et sécurité dans le patrimoine



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



France Loire dispose de plusieurs dispositifs permettant d'assurer le confort, la santé et la sécurité des habitants :

- Contrôle et entretien périodique des équipements du logement et des parties communes (chaudières, robinetterie, ascenseur, etc.);
- Plan d'entretien du Patrimoine et un PSPS ;
- Visites de sécurité du patrimoine ;
- Réalisation de tous les diagnostics (réglementaires ou non) avant relocation ;
- Dispositif de maîtrise des risques (sécurité patrimoine, amiante plomb), de contrôle interne associé et des procédures opérationnelles corrélées ;
- Dispositif d'astreinte téléphonique et technique 24h/24 et 7j/7 ;
- Dispositif d'enquête annuelle et d'enquêtes au fil de l'eau.

Complémentaire, une analyse avait été effectuée sur les patrimoines les plus anciens pour rechercher d'éventuelles traces de plombs dans les canalisations.

En 2024, l'outil Collecte a été déployé pour un meilleur suivi des visites techniques et de sécurité. Un audit de sureté a également été réalisé sur les sites identifiés comme « complexes ».

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 **label Mon logement santé**, nous souhaitons anticiper les évolutions du secteur du logement en garantissant aux habitants de

l'ensemble de notre parc une haute qualité sanitaire du bâtiment et un environnement et des services contribuant à la santé au quotidien.

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 label *Mon logement santé*.

Afin de renforcer la prise en compte des enjeux de santé des habitants dans le parc existant, le Groupe fait évoluer ses pratiques en matière de réhabilitation avec le nouveau label *Mon logement santé – rénovation*. C'est une démarche de qualité du processus de rénovation du patrimoine qui s'appliquera tant dans la conception que dans la conduite des projets et l'accompagnement des locataires. Enfin, 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

	2021	2022	2023	2024
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	280 M€	324 M€	334 M€	339 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 545 €	1 747 €	1 784€	1 785 €

POLITIQUES & RISQUES

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



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'essences, matériaux ou produits visant à limiter les consommations d'eau, etc.),
- le contrôle et la maîtrise des consommations individuelles d'eau (installation d'équipements hydro-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.

Certaines entités maintiennent en place des fonds énergie exceptionnels afin d'apporter une aide financière aux locataires et limiter ainsi une augmentation des situations d'impayés et précarité.

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.

Par ailleurs, et dans le cadre des synergies avec le Groupe VYV, les entités du Groupe Arcade-VYV proposent à leurs locataires une offre d'assurance habitation solidaire à tarif préférentiel.

Celle-ci prévoit une formule socle pour l'assurance de la personne et de l'habitation assortie de 4 options (assurance scolaire, protection et assistance juridique, volet casse des vélos et VAE, vol et casse des appareils

nomades connectés). Le développement de cette offre à destination des locataires représente plusieurs intérêts pour les bailleurs :

- Agir en faveur du pouvoir d'achat des foyers : gain de 20 % à 30 % sur les tarifs moyens constatés sur le marché ;
- Contribuer au mieux-vivre des locataires et entretenir la qualité des logements grâce à une assurance habitation s'appuyant sur des réseaux d'artisans agréés en cas de sinistre ;
- Diminuer la part des locataires non assurés ou mal assurés ;
- Répondre à l'objet social des bailleurs, tel que défini par la loi Elan1 en proposant des services à caractère social dans l'intérêt direct des locataires et répondant à leurs besoins ;
- Réduire la charge de travail des bailleurs en obtenant de façon « automatique » les attestations d'assurance habitation.

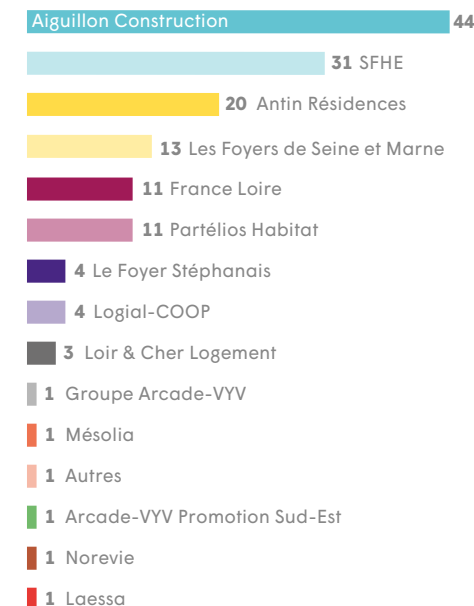
Ainsi que pour les locataires :

- Bénéficier d'une offre spécialement conçue pour eux tant du point de vue des garanties que du tarif et permettant d'éviter les mauvaises surprises ;
- Profiter d'un contrat responsable et de démarches simplifiées, notamment grâce à l'envoi automatique chaque année de l'attestation d'assurance au bailleur ;
- Être accompagnés et conseillés par une équipe sensibilisée à leurs problématiques et attentes.

En 2024, 14 entités du Groupe déploient cette offre sur un périmètre total de 151 000 logements, pour un résultat au 31 décembre 2024 :

Nombre de souscriptions 2024	Envoi automatique attestation	Taux transformation
2 658	85 %	75 %
Souscription full web	Contrats actifs	
29 %	3 263	

Afin d'agir en faveur du pouvoir d'achat de ses locataires, le Groupe a lancé, en partenariat avec Gaz de Bordeaux, une offre au tarif avantageux et fixe pendant 3 ans au bénéfice de l'ensemble des locataires de ses entités. Depuis le déploiement de l'offre fin mai 2024, 147 souscriptions dans 16 entités du Groupe ont été enregistrées : 27 % de souscriptions ont été effectuées pour cause de déménagement et 73 % de locataires ont changé de fournisseur grâce à l'offre Groupe.



POLITIQUES & RISQUES

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



En 2024, Aiguillon Construction a agi à plusieurs niveaux pour limiter le coût du logement pour les locataires les plus défavorisés ou favoriser le pouvoir d'achat :

- 430 locataires ont bénéficié d'une aide forfaitaire « bas de quittance » au 1^{er} semestre 2024 (aide totale apportée 37 530 euros),
- 186 locataires ont souscrit l'assurance habitation solidaire. Au total, 324 contrats sont actifs depuis le déploiement en 2023,
- 24 locataires ont souscrit à l'offre Gaz de Bordeaux,
- 186 locataires ont bénéficié de la création d'un compte KLARO, avec un montant d'aide perçue estimé à 3 827 euros.

Aiguillon Construction s'est également impliqué à travers l'organisation :

- du marché aux stages et à l'alternance : une vingtaines de structures ont répondu présentes pour répondre aux besoins de 120 étudiants,
- d'ateliers sur les économies d'énergie afin de promouvoir les gestes qui comptent pour contenir la consommation énergétique des logements.

Enfin, Aiguillon Construction a conçu et diffusé un flyer pour informer les locataires sur les ressources disponibles dans le cadre de la hausse des prix de l'énergie.



La SFHE est intervenu à différents niveaux en 2024 pour soutenir économiquement ses locataires. Voici quelques

exemples non exhaustifs :

- participation des représentants de locataires aux commissions d'appels d'offres sur des marchés ayant des impacts sur les charges récupérables,
- création d'un bouquet de services et d'une marque dédiée, Habitat Privilège, afin d'offrir des services aux locataires autour de 3 enjeux : pouvoir d'achat, santé et citoyenneté,
- validation du nouveau plan stratégique de patrimoine projetant l'amélioration de la performance énergétique et des étiquettes avec un objectif de B minimum à horizon 2050,
- enveloppe d'aides internes à destination des locataires (Aide énergie, accident de la vie, FSL concordat,...).

Ces aides, sous forme de versements exceptionnels ou mensuels visent à soutenir les familles les plus en difficultés ou connaissant des accidents de la vie. Elles sont débloquées dans le cadre de l'accompagnement social proposé par la SFHE et soumises à des conditions d'octroi transparentes.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

MONTANT MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)

	2021	2022	2023	2024
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	4,71	5,48	5,41	5,71
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	6,77	5,20	7,16	6,70
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	4,95	5,65	5,73	5,94
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	6,73	5,27	6,96	7,29
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	6,71	7,48	7,75	8,16
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	11,29	9,21	9,18	11,63

LOYER MOYEN HORS CHARGES (€/MOIS) *

LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	323	376	371	392
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	465	357	492	460
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	340	388	394	408
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	463	362	478	501
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	461	514	532	561
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	776	632	630	799

MONTANT MOYEN DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (€/M²/MOIS)

ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE DES CHARGES RÉCUPÉRABLES	15,26%	4,42%	11,66%	2,55%
---	--------	-------	--------	-------

* 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, le Groupe Arcade-VYV met à la disposition des locataires et accédants des entités les services d'un **médiateur agréé**.

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 fait le choix de proposer les services du médiateur aux locataires des entités. Les 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.

La communauté « Qualité de Service » du Groupe Arcade-VYV accompagne les entités dans leurs actions visant à labelliser ou certifier leur démarche de qualité de service. En effet, un des objectifs de la stratégie du Groupe est que chacune des entités soit labellisée en termes de qualité de service à échéance 2025. La communauté permet aux participants d'échanger autour de leurs besoins, leurs démarches, de partager les bonnes pratiques en la matière, de rechercher des solutions notamment digitales pour permettre de progresser sur le sujet.

Reflets 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 mène 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.

POLITIQUES & RISQUES

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

En 2024, la 10^{ème} édition des Trophées de l'Innovation Sociale du Groupe Arcade-Vyv, en association avec l'ALFI et Arcade Développement a enregistré une participation exceptionnelle avec près de 100 projets soumis par les salariés bénévoles & partenaires associatifs – agissant ensemble pour un habitat favorable au mieux-vivre.

12 projets ont été récompensés :

● TROPHÉES DE L'UTILITÉ SOCIALE

1^{er} prix du jury : Aiguillon Construction pour son « Marché aux stages et à l'alternance » en partenariat avec MJC Maison de Suède

2nd prix du jury : Partélios Habitat pour son projet d'accompagnement des ménages en situation d'incurie dans le logement, avec SOS Incurie

Prix du public : Antin Résidences pour son projet « Le sport pour ma santé, j'y go ! » avec les amicales de locataires et associations locales, notamment l'association BETHEL Education

● TROPHÉES ARCADE DÉVELOPPEMENT

Prix du citoyen remarquable (2 000 euros) : Oliver MILHARO (Nove Gestion), président de l'association Symphonie en Brière

Prix coup de cœur des actionnaires ex-aequo (2 000 euros/prix) : Madeleine CREVIEUX (Antin Résidences), présidente de l'association Tout Autre Chose & Corinne ARCHER (Croix-Rouge Habitat), administratrice de l'association Unapei 30

Prix du public : Priscila AMARO (Mésolia), bénévole à l'association Jardin L'éphémère

● APPEL À PROJETS

Prix de la prévention en santé (7 000 euros) :

VRAC Bordeaux, partenaire de Mésolia

Prix du lien social (7 000 euros) :

Les Petits Débrouillards Ile-de-France, partenaire d'Antin Résidences

Prix de l'Habitat Accompagné, Partagé et Inséré (7 000 euros) :

FLORALYS Domicile, partenaire de Norévie

Prix de la transition écologique (7 000 euros) :

La Recyclerie Sportive de Lyon, partenaire de SFHE

Prix de l'Économie Sociale et Solidaire remis en partenariat avec Sébastien

CHAILLOU-GILLETTE, Directeur Général de la Cress IdF (7 000 euros) :

Centre Social de la Houssière, partenaire du Foyer Stéphanois

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Antin Résidence, labellisé Quali'HLM depuis juin 2023, a déployé l'outil Avis locataire pour renforcer et affiner la mesure de la satisfaction des locataires.

3 enquêtes sont dorénavant intégrées sur la solution digitale :

- « Enquête nouveaux entrants »
- « Enquête gestion des demandes techniques »
- « Enquête gestion des demandes administratives »

Les résultats sont analysés à différents niveaux, notamment géographiques. L'utilisation de la solution va prochainement être étendue à l'évaluation des prestataires par l'équipe de proximité et les représentants de locataires.



L'année 2024 a vu le déploiement des plans d'actions Quali'HLM, en vue d'obtenir la labellisation au printemps 2025. Les actions principales de 2024 à valoriser sont les suivantes :

- Une avancée importante en termes de communication locataires : nouveau livret d'accueil, panneaux d'affichage dans tous les halls, nouvelles affiches de communication...
- La définition d'indicateurs clés et de tableau de pilotage de la Qualité de service et enquête de satisfaction à réaliser (mise en œuvre dès 2025),
- La signature d'une charte d'engagement qualité de service, élaborée et signée avec les représentants élus des locataires.

Au-delà du déploiement des plans d'actions Quali'HLM, Partélios poursuit sa dynamique impulsée par le projet Habiter 2025 en continuant d'améliorer les pratiques du service Service Relation Clients, permettant de répondre à toutes les sollicitations de niveau 1 des locataires.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU	81,97 %	81,13 %	81,55 %	80,74 %

POLITIQUES & RISQUES

8 Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle



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

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

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

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

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

- la 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 et validation par le Conseil d'Administration d'un bilan annuel des attributions (support dédié ou données intégrées au rapport d'activité).

En termes de mixité sociale, nos entités veillent au quotidien à l'équilibre de leurs parcs au regard de leurs politiques d'attribution. Une attention particulière est apportée sur des sites présentant une complexité en matière d'occupation et de gestion des incivilités.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Logial-COOP a mis en place depuis 4 ans un système de cotation.

La vigilance est accrue sur les publics prioritaires type DALO-PDAHDP, sur l'ancienneté de la demande, la part des relogements des ménages à bas revenus hors QPV. Les membres de la CALEOL sont très attentifs au parcours résidentiel et orientent dès que nécessaire vers une prise en charge FSH/FSL et un accompagnement social (ASLL-Accompagnement Social Lié au Logement / AVDL Accompagnement Social Vers et Dans le logement pour les publics DALO) pour les ménages les plus fragiles. Une formation interne est dispensée aux équipes concernant les messages à transmettre à l'accueil aux demandeurs de logement.



Mésolia attache une vigilance particulière à l'équilibre de peuplement tout au long du parcours résidentiel et a mis en œuvre la cotation de la demande dans les territoires concernés. Cette cotation représente une aide à la décision utile pour maintenir l'équilibre de peuplement. Une analyse des délais d'attribution au regard de la date de la demande de logement initiale est régulièrement effectuée.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
PART DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS AUX DEMANDEURS DITS « 1^{ER} QUARTILE »	2 687	2 509	2 478	2 352
PART DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS AUX MÉNAGES RECONNUS PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO	574	698	788	896
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	42,00 %	45,64 %	45,37 %	45,02 %

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.

Engagés 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.

ACTIONS EN TERRITOIRES

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

- l'accompagnement spécifique des 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 participation aux commissions FSL⁴ et aux commissions du territoire pour l'accès et/ou le maintien dans les lieux.

Des équipes et services dédiés, et, a minima, des collaborateurs disposant des compétences spécifiques en matière d'accompagnement au sein des entités, ont pour objectif de prévenir et de gérer les situations de fragilités, en mettant notamment en place :

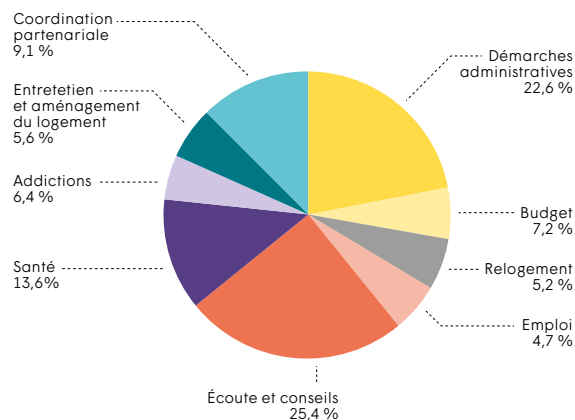
- les dispositifs de détection, suivi et accompagnement et/ou orientation de locataires en situation de fragilité économique ou sociale (systématique ou individuels),
- le dispositif Soli'Al, qui propose, sous conditions, la mise en place d'aides sur quittance (ASQ) et/ou d'énergie sous forme de subvention et/ou des mesures d'accompagnement pour les situations complexes qui s'inscrivent pleinement dans les dispositifs internes de prévention des impayés et des expulsions locatives,
- les actions d'animation et de lien social en QPV,
- les partenariats avec des associations locales pour la réalisation d'actions sociales à destination des habitants.

En partenariat avec le Groupe VYV, de plus en plus d'entités proposent aux habitants, notamment en situation de fragilité, des outils et des offres économiquement avantageuses :

- assurance multirisques habitation à tarif préférentiel,
- plateforme gratuite d'écoute santé 24h/24 et 7j/7 – VYV Ecoute et Solutions,
- plateforme gratuite pour faciliter l'accès à la culture et aux loisirs grâce à des tarifs préférentiels – VYV avantages,
- dispositifs de maintien à domicile pour les seniors à tarif préférentiel – SeniorAdom,
- plateforme gratuite qui centralise toutes les aides accessibles pour le foyer (ex. : plateforme KLARO mise en place par France Loire).

En complément de ces actions, deux de nos structures sont spécifiquement dédiées aux publics se trouvant en situation de fragilité sociale.

POLITIQUES & RISQUES

AXES D'ACCOMPAGNEMENT DU TRAVAIL SOCIAL
en % de résidents bénéficiaires

L'ALFI, association du Groupe spécialisée en accompagnement social des publics fragiles et défavorisés, apporte des réponses adaptées aux besoins des résidents grâce à la mise en place d'un accompagnement individuel assuré par les équipes de son pôle accompagnement social :

- 30 travailleurs sociaux diplômés, dont 4 postes de coordinateurs sociaux, une directrice adjointe et une directrice de pôle,
- une équipe bénéficiant de formations internes et externes chaque année afin de favoriser la montée en compétence,
- des outils internes créés afin d'accueillir et former de nouveaux collaborateurs, dans le cadre du nouvel engagement de service de l'ALFI portant sur l'accueil de nouveaux collaborateurs.

En 2024, le pôle accompagnement social a suivi 1 683 ménages et réalisé 11 724 entretiens, dans les différents dispositifs (résidents ALFI et ménages du parc social du Groupe Arcade-VYV).

La « veille sociale » s'est déclinée par un total de 123 réunions, afin d'aborder 342 situations particulièrement délicates de résidents,

- 11 « veilles sociales mensuelles » abordant 254 situations de résidents
- 112 « veilles sociales d'urgence » (contre 77 en 2023 soit une hausse de 45 %) abordant 88 situations de résidents.

Par ailleurs, la psychologue a réalisé 9 interventions auprès de résidents et salariés en raison d'un décès de résident. Plus de 50 résidents ont bénéficié de ce soutien lors des « veilles de solidarité ». 7 veilles avec la psychologue ont été mises en place pour une réflexion plus poussée sur certaines problématiques rencontrées.

- 29 869 € d'aides financières ont été obtenues, dont 7 447 € au titre du paiement du loyer,

- 160 € d'aide alimentaire ont été distribués en tickets services à 7 résidents,
- 103 ateliers collectifs ont été organisés dans les résidences jeunes actifs.

Sur les pensions de famille et résidences accueil, afin d'assurer la gestion sociale, l'animation et l'accompagnement des résidents au sein de ce type de structures, l'ALFI mets en place un accompagnement social à objectifs multiples :

- favoriser l'appropriation du logement, la réinsertion et la vie en collectivité,
- favoriser la stabilisation de la situation et l'autonomie au regard des démarches administratives et de la santé,
- apporter une aide éducative budgétaire pour assumer les dépenses liées au quotidien,
- permettre éventuellement le relogement.

En 2024, les travailleurs sociaux ont organisé 715 permanences, accompagné 233 résidents et réalisé 2 237 entretiens.

Projets-phares d'accompagnement 2024

En 2024, afin de lutter contre la souffrance psychique et l'isolement des résidents, l'ALFI a poursuivi et enrichi l'action sur la santé mentale avec :

- deux cafés psy mensuels animés par une psychologue conseil sur quatre pensions de famille (Ecouen, Paris 18, Fontenay le Fleury et Caen) permettent d'orienter les personnes vers le droit commun et d'enclencher si besoins, une démarche personnelle de soins,
- une formation de plusieurs modules en santé mentale auprès des professionnels de terrain de l'ALFI (en partenariat avec la MGEN-Groupe VYV). Cette action a été déployée auprès des sociétés du Groupe Arcade-VYV.

Les missions sociales du pôle concurrentiel :

du côté du pôle concurrentiel, la SCCI Arcade-VYV soutient les propriétaires occupants modestes en Île-de-France et dans le Loiret, pour leurs travaux de réhabilitation, rénovation énergétique, adaptation et sortie d'habitat indigne. Ce soutien se concrétise par des solutions de préfinancement de subventions publiques sans frais ni intérêt. L'intervention de la SCCI Arcade-VYV permet ainsi de sécuriser les plans de financement et soulager des ménages et syndicats de copropriétaires déjà fragiles et exclus des circuits bancaires traditionnels. Depuis 2023 – le début de la nouvelle convention signée avec l'Etat pour la période 2023-2030 – la SCCI Arcade-VYV a préfinancé 2,6M€ de subventions publiques pour venir en aide à 613 ménages, permettant ainsi la réalisation de 6,4M€ de travaux. Au travers de ses Missions Sociales et au cours de ces deux dernières années, la SCCI Arcade-VYV est intervenue dans 6 départements : 75, 77, 78, 92, 93, 45, en soutien à des politiques locales d'habitat, notamment des Plans de Sauvegarde, OPAH, ORCOD.

Réseau Arcade-VYV Solidarités :

lancé en 2023, le réseau Arcade-VYV Solidarités vise à fédérer les opérateurs associatifs liés au Groupe Arcade-VYV, les ESH de son pôle HLM, et la Croix-Rouge Française, et à favoriser la visibilité du Groupe et des services qu'il propose à ses membres, aux collectivités et aux habitants, notamment dans le domaine logement et santé et l'accompagnement des plus fragiles.

De par les différentes missions qui lui sont confiées, le réseau participe à la consolidation des activités à forte utilité sociale déployées par le Groupe et ses partenaires. L'animation de ce réseau est assurée par l'ALFI, à travers le déploiement de moyens humains et financiers dédiés.

POLITIQUES & RISQUES

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	42,00 %	45,64 %	45,37 %	45,02 %
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MÉNAGES EN SITUATION DE CONTENTIEUX	-3,42 %	+2,55 %	+11,96 %	+8,25 %

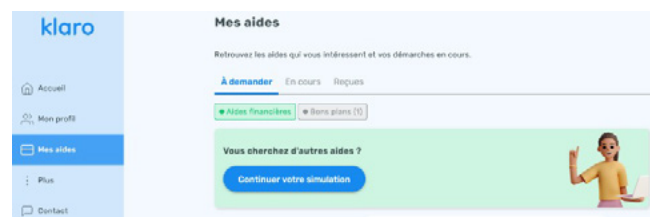
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



FSM actionne plusieurs leviers pour soutenir les locataires en difficultés sociales ou économiques :



- Mise en œuvre de baux glissants avec des associations,
- Partenariat avec l'association Les Colibris qui distribue gratuitement des fournitures scolaires, des denrées alimentaires ou avec le service Jeunesse de Fontainebleau (11-25 ans) : Animations Hors les murs,
- Mise en place d'Ecoute Santé avec l'option Accompagnement social et budgétaire,
- Participation aux Commissions d'impayés et de prévention des expulsions au sein des communes (Dammari les Lys, Savigny le Temple, Le Mée sur Seine, Combs la Ville).



Évoléa a mis en place un fonds énergie de 150 000 €, afin d'apporter une aide financière exceptionnelle aux locataires et limiter ainsi une augmentation des situations d'impayés et précarité. Cette aide se décompose en

3 niveaux selon le budget dédié ci-dessous :

- 1^{er} niveau d'aide – budget 21 000 €. Adhésion à la plateforme Klaro et QR Code écogeste. Tous les locataires et salariés d'Évoléa sont bénéficiaires.
- 2^{ème} niveau d'aide – budget 95 000 €. Aide à la quittance. Cette aide est destinée aux locataires occupants des logements dont le DPE est en classe énergétique E, F et G. Les locataires ont pu bénéficier de cette contribution à compter de juin 2024 et ce jusqu'à fin décembre 2024. Cette aide vient automatiquement en réduction sur le quittancement et évolue en fonction de la situation de chaque locataire.
- 3^{ème} niveau d'aide – budget 34 000 € – Aide en situation d'impayés. L'étude des dossiers locataires identifiés sera réalisée par l'intermédiaire d'une commission spécifique au sein d'Évoléa, suite au solde de charge quittancé en octobre 2024.

Pour la 1^{ère} année, les régularisations de charges supérieures à 250 € ont été effectuées sur 10 mois. Une action appréciée des locataires dans la gestion de leur budget.



143 locataires d'Aiguillon Construction ont bénéficié d'une aide « Fonds d'Urgence Logement » entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2024 (aide totale apportée 96 611,82 €, dont 36 706,81 € d'abondement par Rennes Métropole).

Entre juin 2023 et juin 2024, 186 locataires ont bénéficié de la création d'un compte KLARO, avec une note globale attribuée par les utilisateurs de 8,3/10 et un montant d'aide reçu estimé par Klaro à 3 827 €.

173 chèques énergies ont été transmis à Aiguillon Construction.

POLITIQUES & RISQUES

10 Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement



Présent sur l'ensemble des segments de l'habitat, notre ambition est de trouver pour chacun la solution d'habitat la plus adaptée.

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 à 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**.

1. Nos structures dédiées

Croix-Rouge Habitat (CRH) : notre structure d'accueil en médico-social, première co-entreprise sociale en France entre deux acteurs de l'économie sociale et solidaire : La Croix-Rouge Française et le Groupe Arcade-VYV. Créée en 2017, Croix-Rouge Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat spécialisée dans la production de logements en faveur des personnes les plus fragiles : personnes âgées dépendantes, personnes en situation de handicap ou en situation d'exclusion et de précarité.

Ses missions sont les suivantes :

- ➔ Développer une réponse immobilière innovante et performante spécifique aux enjeux du vieillissement, de la lutte contre l'exclusion et du handicap
- ➔ Accompagner la Croix-Rouge Française dans la modernisation de son parc immobilier en anticipant le décret tertiaire et en améliorant la performance du bâti pour les publics accueillis et les professionnels de l'accompagnement
- ➔ Être aux côtés des territoires via des projets adaptés aux problématiques locales médico-sociales et d'inclusion des publics fragiles

2024 est une année pivot pour CRH qui poursuit sa trajectoire et a fait accroître son patrimoine de 17 %. CRH est propriétaire de 17 établissements médico-sociaux répartis sur le territoire national, proposant 1 316 places d'accueil pour trois filières de la Croix-Rouge Française : Personnes âgées, Handicap, Lutte contre les exclusions.

Notre expert en 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. Gestionnaire de résidences sociales, l'ALFI propose depuis 2010 une offre

de projets très diversifiés : pensions de famille, résidences accueil, résidences sociales pour jeunes actifs, foyers jeunes travailleurs (FJT).

Les résidences jeunes actifs et FJT ciblent des personnes seules âgées de 18 à 35 ans en CDD, CDI contrat à temps plein ou à temps partiel, étudiant avec stage rémunéré (ou boursier). Objectif : accueillir temporairement des jeunes actifs éprouvant des difficultés particulières à accéder à un logement et à s'y maintenir. L'enjeu est de permettre aux jeunes résidents, grâce à la mise en place d'un accompagnement social individuel, d'accéder à un logement autonome. À cette fin, l'ALFI a signé une convention de partenariat avec les ESH adhérentes permettant le relogement de résidents au sein de leur patrimoine.

FOCUS 2024 : création du pôle habitat solidaire décliné en habitat senior (habitat inclusif), et pensions de famille, résidence accueil. Dans le cadre de l'habitat senior, deux animateurs d'aide à la vie partagée ont été recrutés par l'ALFI pour faire vivre les projets de vie sociale et partagée dans 3 habitats inclusifs, au sein des logements d'Antin Résidences (Montreuil, Le Pré-Saint-Gervais et Saint-Denis). Ceci permettant à 3 groupes d'une quinzaine de seniors de continuer à vivre dans leur logement, tout en maintenant leur place de citoyen d'acteur social. Grâce à un aménagement adapté et chaleureux de l'espace de vie partagée, les seniors pourront se retrouver, se connaître et engager des actions pour eux mais aussi à destination des autres générations (ex : cours de soutien scolaire au Pré-Saint-Gervais). Un partenariat avec Vyv3 sur ce sujet permet d'anticiper la perte d'autonomie des locataires inscrits.

Quant aux résidences d'accueil et pensions de famille, ces structures accueillent de façon générale des personnes isolées de plus de

40 ans en situation de précarité, bénéficiant des minima sociaux⁷. Au sein d'une pension de famille, les publics les plus fragiles bénéficient d'un logement pérenne, individuel, équipé et meublé, sécurisé et sans date de fin de bail. Ce type d'hébergement figure parmi les solutions de logement efficaces dans le cadre du plan Logement d'Abord. En gérant les pensions de famille, l'ALFI répond aux sollicitations des collectivités territoriales et des services de l'Etat.

Depuis 2022, le public bénéficiaire de ce type d'hébergement évolue et cible désormais des personnes en situation de handicap et les personnes âgées de plus de 65 ans dans le cadre des projets d'habitat inclusif en lien avec les entités du Groupe.

2. Notre offre de logements seniors

Les logements destinés aux seniors et leur **adaptabilité aux territoires** répondent opérationnellement à l'ADN du Groupe tant dans sa **réponse sociétale** (réponse à un besoin spécifique) que dans sa façon de **se développer** (une réponse locale et un savoir-faire national). Nous proposons **des logements neufs** conçus pour faciliter **l'autonomie, le lien social et la sécurité** des personnes âgées. Adaptées au cas par cas, nos solutions luttent contre l'isolement et favorisent un accès au plus grand nombre d'un logement compatible avec leur capacité physique et état de santé. Notre offre d'habitat seniors répond à trois principes fondateurs :

- ➔ Des logements adaptés et évolutifs dans leur conception
- ➔ Des logements labélisés *Mon logement santé*
- ➔ Des logements favorisant les liens sociaux

7. Sur certaines résidences, quelques logements peuvent accueillir des couples sans enfant.

POLITIQUES & RISQUES

Au niveau des entités en territoires, plusieurs démarches « prendre soin de nos aînés », « accompagnement des parcours de vie » viennent formaliser les actions menées et à mener en faveur de la population vieillissante. Ces actions sont menées à travers des démarches multi partenariales pour une coordination autour de ce public.

À noter parmi ces initiatives :

- ➔ La construction **de 600 logements** à destination des seniors via une demande de dérogation d'attribution permise par la loi d'adaptation de la société au vieillissement. Ainsi, ces habitats prennent différentes formes telles que les béguinages, de l'habitat inclusif, des logements foyers...
- ➔ L'adaptation **d'environ 1 000 logements (plus de 4,5 Md€)** pour des locataires âgés vivant dans le parc social des entités. À travers des travaux d'adaptation du bloc sanitaire, équipement de chemin lumineux...

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 depuis 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

Appartement projet VETA



Evoléa développe plusieurs projets afin de répondre aux besoins spécifiques en logement et hébergement :

- 2 foyers en gestion directe : une résidence autonomie et une résidence intergénérationnelle
- Dispositif IML Ukraine
- Mise à disposition de logement dans le diffus pour l'hébergement d'urgence, d'insertion, CPH, CADA, etc
- Campus numérique : habitat spécifique pour les étudiants
- Dispositif VETA : habitat inclusif à destination des jeunes adultes autistes, bénéficiant d'un accompagnement globalisé à la vie sociale, au logement et à l'emploi
- Label Loge & Care : en cours de déploiement pour favoriser le maintien à domicile des seniors

La pension de famille, livrée en juillet 2024 à Aix-en-Provence, est dédiée aux femmes



2 axes ont été prédominants dans la réalisation de ce projet :

- La conception d'espaces favorisant la convivialité et le partage : la création d'un jardin communautaire, d'un espace de vie collective, d'une salle d'activités/informatique
- L'intégration harmonieuse dans le paysage urbain et le respect du patrimoine architectural local

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	60 524	56 001	60 789	64 866
PART DU PARC ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	29,43 %	26,65 %	28,66 %	30,14 %
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE	31 658	31 400	31 434	34 039
ÉTUDIANTS (résidences universitaires)	8 456	8 651	8 219	9 027
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES	3 911	4 066	4 502	5 053
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES	7 274	7 058	6 655	7 382
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	2 129	2 230	2 155	2 530
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, résidences sociales...)	1 029	862	1 092	1 237
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)	7 573	7 211	7 414	7 387
AUTRES (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	1 286	1 322	1 397	1 423

La stratégie du Groupe Arcade-VYV en faveur du maintien à domicile des locataires seniors



Grâce à la mise en place d'un marché à l'échelle du Groupe Arcade-VYV, 1 685 locataires seniors ont bénéficié d'un

diagnostic d'ergothérapie selon la méthode « j'adapte et je reste chez moi »

à fin 2023. 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, certaines entités du Groupe se sont inscrites 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 fin 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.

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 entités du 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 leurs expertises locales et leurs relations aux collectivités.

Elles ont notamment la responsabilité :

- d'entretenir un dialogue continu, de recueillir leurs attentes et sollicitations. Les collectivités sont ainsi associées à la définition des axes stratégiques de développement prioritaires et à la construction du projet d'entreprise des entités,
- 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. Inversement, les collectivités sont associées à la réalisation du diagnostic et du recueil des besoins locaux dans le cadre de la construction du projet et/ou de la stratégie d'entreprise.

Des rencontres communes équipe de gestion bailleur / équipe de développement promoteur sont organisées auprès des collectivités afin de présenter à la fois le fonctionnement bailleur (attribution/gestion) et l'offre diversifiée possible (LLS, LLI, BRS, accession, produits seniors, résidences jeunes actifs) en fonction des territoires.

Une approche pédagogique et accompagnante auprès de certaines collectivités est aussi amorcée afin de définir le produit le plus adapté aux spécificités du territoire (fragilités sociales, tension immobilière, bassin d'emploi).

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



En 2024, Le Foyer Stéphanois est devenu Société à mission avec pour Raison d'être : « Améliorer la vie par un habitat durable promoteur de santé, au service des Normands et de leurs territoires. »

Notre mission est dorénavant statutairement ancrée ainsi que notre souhait et stratégie d'impacter positivement dans les domaines sociaux et environnementaux. Le comité de mission, composé de 8 personnes dont 4 extérieures à l'entreprise, surveillera les objectifs et indicateurs que nous sommes fixés :

1. Produire une offre de logement favorable à la santé, diversifiée et de qualité pour tous.
2. Garantir une offre de services permettant un parcours de vie inclusif, pour le bien vivre et la santé des habitants.
3. Anticiper et adapter l'habitat de demain aux enjeux climatiques, environnementaux et de biodiversité.

Un maillage territorial est constitué par les responsables d'agence appuyés par les responsables des pôles experts dans les instances territoriales (Associations Régionales HLM, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, CAPEX®).

Les organismes s'impliquent dans les comités locaux de sécurité et prévention de la délinquance CLSPD / GPO / PLH / Contrat de ville / PCAET / CIL-CIA.

Une communication régulière est effectuée auprès des parties prenantes à l'aide du fil conducteur que constitue le rapport d'activité annuel.

En fonction des enjeux locaux, certaines entités apportent leur expertise dans le cadre de dispositifs partenariaux plus spécifiques :

- constitution d'un GIE brigade sécurité avec la Métropole de Montpellier (SFHE),
- réponse des appels à manifestation d'intérêt et à projets dans le cadre d'opérations acquisition/amélioration du patrimoine,
- mise en place de programmes de réhabilitation dans le cadre du NPNRU,
- participation aux conseil citoyens et aux Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et dispositifs de tranquillité.

POLITIQUES & RISQUES

12 Actions visant à promouvoir le lien Nation-Armée et à soutenir l'engagement dans les réserves

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Depuis la création de Nové, 15h de formation ont été dispensées à travers 7 modules complémentaires, adaptés en fonction des besoins des équipes :

- Présentation générale du ministère des Armées
- Structures et responsables au sein du ministère des Armées
- Les différents parcs
- Les textes réglementaires
- L'instruction n°1136
- Le hiérarchie Militaire
- Cas concrets

Systématiquement, pour tout nouveau collaborateur arrivé chez Nové, l'Officier de Sécurité Nové réalise une intervention de sensibilisation au monde militaire auprès des équipes. Ce dispositif est aujourd'hui intégré au parcours d'intégration « Nouvel Arrivant ». En 2024, 18 collaborateurs ont réalisé ce module d'acculturation sur 6 demi-journées.

De plus, de façon hebdomadaire, l'Officier de Sécurité partage auprès des équipes de Nové Gestion des revues spécialisées récupérées auprès du ministère des Armées.

Dans le cadre du plan d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires, le ministère des Armées a choisi de confier à Nové, issu du groupement d'Eiffage et de Groupe Arcade-VYV, la gestion de son parc de logements domaniaux.

Depuis deux ans, Nové assure donc l'exploitation du parc domanial du ministère des Armées. Elle couvre ainsi la totalité du cycle habitat, de la conception, jusqu'à la gestion locative, en s'appuyant sur les expertises de Nové Gestion et Nové Construction sur les territoires.

Les équipes de Nové et de Nové Gestion se mobilisent au quotidien afin de proposer aux ressortissants :

- Un parcours logement simplifié grâce à des outils multicanaux adaptés à leurs besoins avec :
 - un espace personnel en ligne disponible 24h/24, 7j/7 permettant de gérer de bout en bout son parcours logement et accéder à de nombreux services en ligne,
 - un centre de contact et de services : une plateforme multicanale et une équipe dédiée pour répondre à toutes les questions et appels des occupants via un numéro unique,
 - des agences régionales pour assurer le service de proximité : entrée et sortie, état des lieux...

→ Un accès à une offre de services pour faciliter leur quotidien :

- assistance technique pour dépannage et entretien,
- services santé pour un accès simplifié aux soins (télé conseil médical, prévention et accompagnement ...),
- service déménagement pour accompagner les militaires dans leur mobilité.

→ Un accès à une offre de logements qualitative, innovante et durable en construction neuve et en rénovation.

Alliant exigence et qualité, les missions de proximité au plus près des ressortissants sont portées par les agences dédiées des six ESH du Groupe Arcade-VYV, pilotés par Nové Gestion : CPH Arcade-VYV, Mésolia, France Loire, Antin Résidences, SFHE et Aiguillon Construction.

Nové Gestion intervient ainsi sur l'ensemble du territoire métropolitain pour le compte du concessionnaire Nové, afin de **proposer aux personnels militaires et civils** ainsi qu'à leurs familles un **parcours logement simplifié**, et une offre de services pour faciliter leur quotidien.

Dans le respect des valeurs de confiance et de responsabilité, Nové et Nové Gestion s'engagent pour « *bien loger ceux qui s'engagent* ».

POLITIQUES & RISQUES

13 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.**

Par ailleurs, nous portons une **attention particulière aux contraintes et besoins des fournisseurs.** Les conséquences économiques de la crise sanitaire, puis d'une crise internationale liée à la guerre en Ukraine, nous ont conduits à renforcer notre engagement vis-à-vis de nos partenaires économiques, notamment en veillant au respect des délais de paiement des factures voire en les réduisant.

Soumises aux règles de la commande publique, nos entités, autonomes sur les territoires, définissent leurs politiques d'achat internes et mènent les actions visant à sécuriser les relations avec les fournisseurs et partenaires :

- En développant des actions de « sourcing » pour identifier des produits, services ou entreprises répondant aux exigences sociales ou environnementales au sein des entités qui en définissent librement les cas d'usages,
- En mettant en place des actions/ politiques facilitant l'accès aux marchés des TPE / PME et artisans locaux, dont notamment l'allotissement géographique et technique des marchés,
- En utilisant l'outil e-Attestations ou équivalent afin d'évaluer en amont la fiabilité et la santé financière des nouveaux fournisseurs, ainsi que le respect des obligations légales du code de travail et de la sécurité sociale.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Loir & Cher Logement s'implique dans sa relation aux fournisseurs, à travers son organisation ou des actions volontaires.

Il a mis en place en 2020 une cellule Achats qui veille notamment à la bonne application des grands principes de la commande publique dont l'équité de traitement.

Il veille à des délais de paiement favorables à ses fournisseurs :

- 20 jours maximum pour les TPE/PME,
- 10 jours pour les fournisseurs ayant signé la charte Fournisseurs de l'entreprise.

Loir & Cher Logement allote tant que possible ses marchés, notamment géographiquement afin de permettre aux petites entreprises locales de se porter candidates aux consultations lancées.

Sont utilisés les plateformes AWS et Marco Web, très connues des entreprises. De plus, les Avis d'Appel Public à la Concurrence sont publiés dans la presse locale.

En novembre de chaque année, Loir & Cher Logement présente aux adhérents de la Fédération Française du Bâtiment du Loir-et-Cher son programme de travaux à venir.

POLITIQUES & RISQUES

14 Corruption et conflits d'intérêt



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

FSM a déployé 7 des 8 piliers de la Loi Sapin II. Le pilier 5 concernant les procédures de contrôle comptable est en cours de déploiement avec le Groupe Arcade-VYV via l'outil Supervizor. Sur 2024 plusieurs actions ont été menées pour renforcer davantage son dispositif anti-corruption avec la diffusion et la présentation à l'ensemble des collaborateurs :

- du code de conduite anti-corruption Groupe (mis à jour),
- de la charte de déontologie Groupe.

D'autres actions ont été menées avec :

- la formation « Prévention de la corruption dans les ESH » pour l'ensemble des collaborateurs,
- la réalisation d'audits sur les thématiques à risque telles que l'attribution, passation de marché et sur les notes de frais.



L'année 2024 a également été marquée par la mise en place de l'outil Indued pour répondre au pilier 4 (évaluation des risques de tiers) de la Loi Sapin II. Cet outil est connecté à e-attestation365 et permet pour tout prestataire dont le volume d'achats est supérieur à 40K€ de :

- suivre nos obligations de vigilance (travail dissimulé, uraaf, justificatif d'immatriculation, liste des salariés étrangers),
- envoyer au prestataire un formulaire anti-corruption dans le cas où son code APE est à risque,
- déclencher automatiquement le rapport Indued de conformité,
- remplir un formulaire interne de vigilance.

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 entités – salariés, bénévoles, mandataires sociaux – se doit de respecter ces règles de déontologie et, en particulier, d'être vigilante au regard des conflits d'intérêt pouvant la concerner.

La démarche de maîtrise des risques du Groupe Arcade-VYV s'articule autour :

- ➔ d'un référentiel de fiches risques majeurs Groupe,
- ➔ d'un référentiel commun de risques opérationnels (liés aux activités des entités du Groupe),
- ➔ d'un reporting annuel à travers le rapport PMR pour chacune des entités qui comprend une cartographie des risques y compris de corruption,
- ➔ de contrôles de 1^{er} degré et/ou de 2^{ème} degré dans chacune des entités,
- ➔ d'un partage des pratiques et méthodes à travers la communauté risques.

En 2024, Le Groupe Arcade-VYV a mis à jour son Code de Conduite Anticorruption, harmonisé pour l'ensemble des entités, ainsi que son dispositif d'alerte « Sapin 2 » et sa Charte de déontologie qui avaient été déployés en 2018. Les entités du Groupe ont également déployé un outil d'évaluation des tiers et expérimenté un outil de contrôle comptable. Les risques majeurs du Groupe ont été révisés et la méthodologie d'évaluation revisitée.

Avec l'appui du Groupe, les entités ont formalisé une cartographie des risques de corruption et des plans d'actions permettant de mieux les maîtriser. L'ensemble des entités a 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.

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, dispositifs d'information / sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs, dans le cadre des parcours d'intégration,
- ➔ 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

15 Sécurité et protection des données personnelles



1. Notre approche RGPD

Notre approche en matière de protection des données personnelles répond aux objectifs du Règlement européen relatif à la protection des données (RGPD) :

- ➔ 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.

En tant qu'opérateur de l'habitat social, le Groupe Arcade-VYV et ses entités ont accès à plusieurs types de données personnelles et/ou sensibles :

- ➔ les données des locataires dans le cadre des attributions de logements sociaux, et des acquéreurs, recueillies et traitées à des fins commerciales,
- ➔ les données des salariés dans le cadre de la relation de travail,
- ➔ les données des prestataires et fournisseurs, dans le cadre du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Afin d'assurer une protection efficace de l'ensemble de ces données personnelles, et d'inscrire cette démarche dans l'exercice de nos métiers au quotidien, un Délégué à la Protection des Données (DPO) externe a été désigné en 2022 à l'échelle du Groupe. Il couvre l'ensemble des sociétés qui en ont fait la demande.

Complémentairement, un référent informatique et libertés a été désigné au sein de chaque entité. En lien avec le DPO Groupe il s'assure de la protection des données personnelles des locataires, résidents et collaborateurs au sein de son entité.

Une communauté dédiée, composée des référents RGPD des entités, se réunit régulièrement afin d'échanger sur l'actualité et partager les bonnes pratiques en matière de la protection des données personnelles. En 2024, afin de renforcer la maturité des organisations du Groupe Arcade-VYV en matière de conformité RGPD, les membres de la communauté ont participé à plusieurs ateliers animés par le DPO Groupe autour de sujets de l'intelligence artificielle, des durées de conservation de données et de la gestion des demandes de droits.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



La protection des données personnelles a été renforcée et s'exerce de multiples façons : un référent RGPD identifié par les collègues et participant aux réunions de la communauté RGPD, un escape game sur le thème de la violation des données animé par les référents avec leurs équipes en direction territoriale ainsi qu'au siège, des analyses d'impact réalisées et transmises au DPO du Groupe pour s'assurer que les processus internes sont conformes au RGPD. En 2024, la direction juridique est régulièrement sollicitée pour vérification des clauses RGPD avec les partenaires telles que notamment les conventions avec les réservataires dans le cadre de la gestion en flux.

2. Protéger les données personnelles des habitants

De plus en plus de nos entités publient sur leurs sites internet les politiques, les procédures spécifiques et les mentions légales relatives à l'information des personnes sur leurs droits en matière de protection de leurs données personnelles.

Les registres de traitement des données personnelles sont en place et mis à jour régulièrement. Les clauses RGPD sont également intégrées dans les marchés et mises à jour régulièrement.

Les procédures de gestion des violations de données à caractère personnel, de gestion des contrôles CNIL et de traitement des demandes d'exercice d'un droit d'accès aux données personnelles se mettent en place et sont d'ores et déjà opérationnelles au sein des entités du Groupe.

3. Sensibiliser et responsabiliser les collaborateurs

La Charte de Déontologie affirme le principe de confidentialité qui s'impose aux entités et à leurs collaborateurs et « recouvre la protection des informations propriété de l'entreprise, en particulier celles liées aux données personnelles ». Concrètement, ce principe interdit toute « transmission d'information personnelle concernant un client, fournisseur

ou salarié de l'entité ou du Groupe, à des tiers non autorisés par le Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) ».

En complément de la **Charte de déontologie Groupe**, les entités renforcent leurs actions opérationnelles visant à sensibiliser et à responsabiliser les collaborateurs en matière de protection et de confidentialité des données personnelles :

- ➔ production de supports pédagogiques à destination des collaborateurs,
- ➔ sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques,
- ➔ formation des collaborateurs, notamment sous forme de e-learning, 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.

POLITIQUES & RISQUES

4. Pilotage par les risques

Pleinement engagé dans l'innovation respectueuse des données personnelles de l'ensemble des parties prenantes, le Groupe Arcade-VYV déploie les actions visant à intégrer les règles de protection des données personnelles à toutes les étapes de la vie d'un projet impliquant la collecte et/ou le traitement de telles données.

Les responsables de traitement au niveau du Groupe et au sein des entités intègrent le principe du *Privacy by design* et *by Default* sur l'ensemble des projets digitaux. Ainsi, le respect de la vie privée constitue dès le départ une préoccupation des développeurs afin de l'intégrer dans la structure même des produits et services proposés.

5. Notre approche en matière de cybersécurité

Avec la généralisation du télétravail, les cyberattaques se multiplient corrélativement à l'intensification des échanges d'informations. Dans ce contexte, notre plan d'actions en matière de cybersécurité répond à un double objectif :

- ➔ protéger les données personnelles de nos locataires et acquéreurs,
- ➔ protéger les données sensibles du Groupe et des entités.

Face à ces enjeux, les directions informatiques opérationnelles des entités déploient les moyens techniques visant à prévenir au maximum les risques de cybersécurité :

- ➔ protection des réseaux internes au moyen de FireWall pour le travail au bureau, et/ou d'un VPN pour les connexions à distance,
- ➔ mise en place d'un système de double authentification,
- ➔ filtrage des mails (spams, mails infectés, newsletters...) par un outil spécialisé qui permet de réduire considérablement le nombre de pourriels reçus.

Afin de renforcer la sécurité des postes de travail et des PC portables, la politique de mot de passe est définie au niveau de chaque entité avec le nombre et le type de caractères imposés.

Des campagnes de sensibilisation aux différentes méthodes de piratage des données sont réalisées régulièrement auprès des collaborateurs afin de prévenir à la fois les attaques en masse, type phishing ou ransomware, et les attaques ciblées.

Enfin, de plus en plus d'entités mettent en place des cellules dédiées à la sécurité informatique – un interlocuteur direct à l'écoute des collaborateurs et qui peut être sollicité à tout moment en cas de doute sur l'origine ou le contenu d'un message ou sur une anomalie constatée.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



La direction des affaires juridiques de Logial-COOP a mis en place un système complet de protection des données en appliquant le règlement général de protection des données (RGPD). Une sensibilisation est dispensée à chaque nouvel arrivant lors des journées d'intégration des nouveaux collaborateurs, et des rappels réguliers sont réalisés par la suite. Un registre de traitement des données est actif.

Concernant la cybersécurité, des informations régulières sont administrées aux employés afin d'identifier les éventuelles tentatives de phishing. Des exercices de préparation au phishing (par l'envoi de fausses campagnes d'hameçonnage) sont régulièrement réalisés auprès de l'ensemble des collaborateurs. En cas d'échec (clic sur le lien, divulgation d'informations), une formation ciblée est administrée au collaborateur concerné.

Nové Nové est particulièrement vigilant à la sécurité de son système informatique et a déployé plusieurs actions :

- création d'un Plan d'Assurance Sécurité Nové (PAS) appliqué aux différents fournisseurs en fonction de l'appréciation du risque associé à chacun,
- réalisation de tests d'intrusion en boîte noire et boîte grise afin de contrôler la sécurisation de l'infrastructure et des applications à risque,
- mise en place de la stratégie d'homologation du SI Nové avec signature d'une décision d'homologation provisoire (APE).

En complément, toute initiative liée au SI est précédée d'une étude approfondie des enjeux de sécurité y compris dans la sélection des partenaires.

Dans un contexte de risque d'attaques cyber très élevé et du fait de la manipulation de données Diffusion Restreinte liée à l'activité Nové, Nové a mis en place en 2024 une sensibilisation des utilisateurs et collaborateurs aux bonnes pratiques de sécurité de l'information. La sensibilisation d'une durée de 2h est obligatoire et se déroule systématiquement en présentiel. Effectif total sensibilisé : 283, soit 80,2 % des effectifs.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

DÉPENSES ENGAGÉES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

2021	2022	2023	2024
127 K€	187 K€	241 K€	167 K€

POLITIQUES & RISQUES

16 Santé, sécurité et conditions de travail



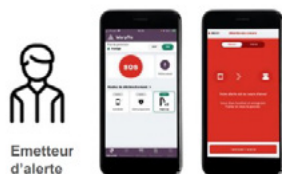
Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Deux dispositifs sont venus renforcer la sécurité des collaborateurs en 2024.

Depuis septembre, les travailleurs isolés, comme les gardiens ou d'autres fonctions en relation avec les locataires, sont équipés de l'application Waryme. Ce dispositif permet au collaborateur se sentant en danger d'activer une alerte et de déclencher les secours.

La plateforme Ethicaline quant à elle s'adresse à tous les collaborateurs ou partenaires qui seraient témoins d'une situation préoccupante ou comportement inapproprié de signaler les faits de façon confidentielle. Afin de garantir l'anonymat des lanceurs d'alerte le recueil et l'analyse des signalements sont effectués par un prestataire externe.



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**, les entités du Groupe déploient des mesures en vue de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, notamment :

- 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.

Un dispositif anti-harcèlement Groupe vient compléter les mesures de prévention déjà mises en place par les entités.

La plupart des entités ont mis en place des mesures de prévention et gestion des risques psycho-sociaux, et de soutien au bien-être psychologique des collaborateurs, qui seront complétées, à partir de 2025, d'un dispositif Groupe ayant la même finalité.

La **Communauté des Directeurs Ressources Humaines** permet aux entités d'échanger sur leurs pratiques en matière de gestion RH, de dialogue social et d'innovation dans le domaine des ressources humaines.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
TURNOVER DES COLLABORATEURS	11,1 %	18,4 %	16,6 %	13,7 %
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES	31 558	40 090	47 319	56 984
NOMBRE DE COLLABORATEURS FORMÉS	3 287	2 114	2 154	2 513
DÉPENSES ENGAGÉES AU TITRE DE LA FORMATION	2 118 K€	3 297 K€	3 362 K€	4 055 K€

POLITIQUES & RISQUES

17 Promotion du dialogue social



Conscientes que des relations sociales collaboratives contribuent à un climat social apaisé, l'ensemble des entités s'attache à promouvoir une **concertation** et un **dialogue social efficaces avec leurs représentants du personnel**. En complément des instances locales de représentation du personnel, le comité de Groupe sera mis en place début 2025, et sera animé avec cette même volonté de dialogue, de transparence et de respect mutuel.

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,
- frais de santé et prévoyance,
- épargne salariale.

Depuis la crise sanitaire, toutes les entités ont pérennisé des accords ou chartes relatifs au télétravail.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



France Loire a de nombreux accords dont certains vont au-delà du cadre réglementaire. L'accord sur le télétravail, par exemple, intègre les dispositions pour les proches aidants, adapte les règles s'appliquant aux personnels rencontrant des problèmes de santé temporaires ou limite les déplacements pendant une grossesse. Un autre accord permet la mise en place de contrat à Objet défini pour des cadres et ingénieurs sur des missions d'une durée allant de 18 à 36 mois.

France Loire accorde une grande importance à l'information et aux échanges. Le CSE est

systématiquement informé sur les enjeux, la stratégie, les projets, l'activité, les résultats, le fonctionnement et les évolutions internes. Ces informations sont consultables dans les rapports du CSE diffusés par mail à l'ensemble des collaborateurs et disponibles sur la base documentaire. En 2024, La Direction Générale a souhaité créer un moment d'échange privilégié avec les managers intermédiaires. Une instance a ainsi été mise en place pour favoriser le partage d'information direct entre les managers (n-2) et le directeur général.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Laessa fait du dialogue social un élément clé de sa gouvernance. Le CSE est particulièrement associé à l'élaboration du cadre de travail des salariés.

Plusieurs faits marquants viennent illustrer cette culture d'entreprise en 2024 : l'élaboration du projet d'entreprise autour de la symétrie des attentions ; le baromètre semestriel mesurant la satisfaction des collaborateurs ; des temps d'échanges mensuels entre le directeur général et chaque salarié. Chaque collaborateur a été convié, selon le mois anniversaire de son arrivée, et a pu dialoguer directement avec le directeur général. Le jeu Totem basé sur le partage des qualités de chacun a rythmé ces échanges. Il a permis une découverte des personnalités et instauré des échanges chaleureux !

POLITIQUES & RISQUES

18 Lutte contre les discriminations et promotion des diversités



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Plusieurs actions ont été déployées en 2024 chez Aiguillon Construction :

- Une sensibilisation dédiée à l'intégration des RPS dans la posture de manager. Une page est dédiée sur le « wikipédia » de l'entreprise dans laquelle une procédure est mise à disposition, listant les interlocuteurs internes et externes sur le sujet. Au cours de cette sensibilisation, le sujet de la prévention des discriminations est abordé.
- Un plan d'action égalité professionnelle 2024 : promotion, sécurité-santé, articulation vie professionnelle / vie personnelle, rémunération,
- Une mobilisation au cours de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap,
- Avec FACE 35, l'accueil de stagiaires de 3^{ème} issus de quartiers défavorisés et participation au forum d'emploi « Ça va matcher »,
- Avec le pôle développement social, la participation au marché aux stages et à l'alternance.

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

Depuis plusieurs années, le principe de « Respect de la personne » est inscrit dans la Charte de déontologie du Groupe Arcade-VYV.

En 2024, la Charte de déontologie actualisée est entrée en vigueur. Dans sa nouvelle rédaction ce principe impose à chaque entité de « reconnaître les femmes et les hommes qui la composent pour leurs compétences, quelle que soit leur identité ou leurs choix privés.

Le respect de la personne interdit toute atteinte à sa dignité, garantit que chacun soit traité avec attention et équité, sans discrimination, et que ses droits fondamentaux, dans le cadre des procédures mises en place, soient préservés ».

Les entités renforcent cet engagement en le déclinant en règles et objectifs concrets au travers des documents internes directement applicables à l'ensemble des collaborateurs : règlement intérieur, Charte Handicap, code de conduite et dispositif d'alerte.

Ainsi, nos actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités répondent à trois enjeux majeurs :

Garantir l'égalité hommes/femmes dans le milieu de travail : l'ensemble des entités veille à garantir **l'égalité entre les femmes et les hommes**, notamment à travers des accords, plans d'action ou chartes – le cas échéant sur la base du calcul de leur index égalité femmes/hommes – en matière notamment

d'équité salariale, de non-discrimination dans les parcours professionnels et dans l'accès aux postes à responsabilités. À l'échelle du Groupe et des entités, les **dispositifs anti-harcèlement** permettent aux collaborateurs de signaler à un référent toute situation de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste.

Favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap : la plupart des entités déploient des actions visant à :

- ➔ inciter et accompagner les collaborateurs souhaitant mettre en place un dossier RQTH (FSM, ALFI, SFHE, Mésolia, Harmonie Habitat...),
- ➔ 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.),
- ➔ adapter les postes et les conditions de travail aux situations particulières (handicap, maternité, proche aidant) : accord de télétravail, mise en place d'un traitement spécifique, octroi d'une prise en charge financière supérieure (Partélios, SFHE, Aiguillon Construction, Mésolia...),
- ➔ développer les partenariats avec les acteurs locaux pour le sourcing et/ou recours aux entreprises du secteur protégé et adapté, type ESAT, à chaque fois que cela est possible au regard des missions envisagées (Mésolia, Partélios, ALFI, CPH Arcade-VYV, Logial-COOP...).

POLITIQUES & RISQUES

Faciliter l'accès à l'emploi : afin de développer le recrutement et d'améliorer l'accès à l'emploi des jeunes, de plus en plus d'entités ont recours aux dispositifs suivants :

- ➔ accueil de stagiaires, alternants et jeunes en contrat d'apprentissage (Partélios, Evoléa, Mésolia...),
- ➔ mise en place d'un parcours d'intégration et de formation pour les nouveaux arrivants.

L'adaptation des politiques d'embauche de certaines entités a permis aux personnes issues des quartiers QPV d'accéder à un emploi, que ce soit à travers des CDI, des CDD ou des stages (exemple au Foyer Stéphanois).

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Plusieurs politiques et processus structurent l'action de cette entité.

Sur l'emploi des personnes en situation de handicap par exemple, Mésolia passe des annonces d'emploi sur des sites dédiés, conclut des partenariats avec des organismes spécialisés, mène des campagnes de sensibilisation auprès de ses salariés, soutient ses salariés dans la constitution de leur dossier AGEFIPH, aménage les postes en lien avec des organismes dédiés.

Enfin, l'accord Handicap est en cours d'écriture suite à plusieurs réunions de travail avec les élus.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2022	2023	2024
PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES, CADRES DIRIGEANTS ET DIRECTEURS (en CDI)	47,66 %	47,48 %	48,82 %	49,18 %
ÉCART MOYEN DE RÉMUNÉRATION ENTRE HOMME ET FEMME PAR CATÉGORIE				
OUVRIERS DE MAINTENANCE	0,95	0,84	1,30	1,30
PERSONNEL DE PROXIMITÉ	0,97	1,09	0,99	0,97
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS	0,89	0,96	0,96	0,98
AGENTS DE MAÎTRISE	1,04	1,09	1,06	1,07
CADRES	1,17	1,16	1,14	1,14
DIRECTEURS ET CADRES DIRIGEANTS (hors mandataires sociaux)	1,41	1,05	1,22	1,40
EFFECTIF MOYEN ANNUEL PAR ÂGE (en ETP)				
MOINS DE 26 ANS	4,0 %	4,1 %	4,0 %	4,6 %
DE 26 À 29 ANS	7,6 %	7,3 %	6,9 %	6,6 %
DE 30 À 39 ANS	25,5 %	25,7 %	26,8 %	26,5 %
DE 40 À 49 ANS	30,5 %	30,1 %	28,9 %	28,8 %
DE 50 À 59 ANS	26,5 %	27,4 %	28,3 %	27,8 %
60 ANS ET PLUS	5,9 %	5,3 %	5,4 %	5,7 %
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	143	156	166	177
NOMBRE D'HEURES D'INSERTION SOCIALE RÉALISÉES	74 683	143 626	158 933	193 631

POLITIQUES & RISQUES

19 Économie circulaire



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



En 2024, Norévie & Florévie ont fait appel à Tri n'Collect sur

deux opérations neuves, Raimbeaucourt (51 logements) et Lauwin Planque (30 logements). La mise en place de bennes et big bags pour trier les déchets tels que le bois, la brique, la maçonnerie permet une meilleure valorisation, dans le cadre du réemploi et des économies sur les déchets industriels banals (DIB). En 2025, l'objectif est de le déployer sur tous les chantiers, y compris de réhabilitation.

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, la rénovation et la démolition (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).

Bien que la stratégie globale sur cette thématique ne soit pas définie au niveau du Groupe, nos entités, autonomes sur leurs territoires, déploient, partagent et généralisent les initiatives et bonnes pratiques constitutives d'un modèle créateur de valeur en matière d'économie circulaire.

Analyse de cycle de vie des matériaux (ACV)

Au cours des années précédentes nos structures dédiées à la construction et la promotion immobilière avaient déjà réalisé plusieurs opérations prenant en compte le cycle de vie des matériaux, en lien avec des objectifs bas carbone. Ces opérations précurseurs de la nouvelle RE 2020 étaient nommées E+C-.

A l'heure actuelle, la majeure partie de nos entités procèdent systématiquement à l'analyse des cycles de vie (ACV) pour leurs opérations neuves (Arcade-VYV Promotion IDF, Antin Résidences, Aiguillon Construction, FSM, France Loire). D'autres entités n'y ont recours qu'en cas de pertinence avérée (Mésolia).

Plus ponctuellement, l'emploi de la méthode ACV sur certaines opérations de réhabilitation en phase d'étude a permis d'avoir un référentiel de l'empreinte carbone des travaux à engager et d'évaluer les lots susceptibles d'être réalisés avec les matériaux biosourcés (Aiguillon Construction). Enfin, notre engagement en faveur de l'économie circulaire se matérialise au travers de la labellisation NF ou HQE d'une partie de nos opérations de construction neuve.

Afin d'aller plus loin, de plus en plus de nos entités se dotent d'une politique d'achats responsables qui demande aux acheteurs de tenir compte des impacts environnementaux lors de l'achat, de privilégier les produits « verts » et d'avoir une consommation raisonnée.

Tri des déchets et recours aux matériaux biosourcés pour les opérations de construction

Le recours aux matériaux biosourcés est l'un des enjeux majeurs de notre activité de construction. De plus en plus d'opérations font

appel à des matériaux biosourcés, et visent le label biosourcé du niveau 1 ou 2 (Arcade-VYV Promotion IDF/Antin Résidences, Foyer Stéphanois). Des matériaux biosourcés sont testés de façon diffuse sur différentes opérations dans le but de trouver les méthodes et matériaux duplicables dans le futur (France Loire, Partélios, Nové, SFHE notamment).

Au niveau des territoires, certains labels intègrent à titre obligatoire l'emploi des matériaux biosourcés. À titre d'exemple, citons les opérations de l'entité opérant dans le Sud-Est, la SFHE, labélisées BDM (Bâtiments Durables Méditerranéens) ou BDO (Bâtiment Durable Occitanie).

Le recours au tri des déchets des opérations neuves se systématisait au sein des entités. Il permet une meilleure valorisation, dans le cadre du réemploi et des économies sur les déchets industriels banals (DIB).

Réemploi et recyclage des matériaux pour les opérations de réhabilitation / rénovation

De plus en plus de réhabilitations bénéficient d'un diagnostic PEMD. Ce diagnostic permet de déterminer la nature, la quantité et la localisation des matériaux et produits de construction qui donneront lieu à des déchets à évacuer et éventuellement à recycler. Au-delà d'une simple valorisation des matériaux, l'objectif est donc de pouvoir déterminer le potentiel de réemploi des matériaux (Nové, FSM, Aiguillon Construction, Partélios Habitat, Antin Résidences - démarche initiée -, Evoléa).

* 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

Pour certaines opérations, les matériaux issus des démolitions avant reconstruction sont recyclés et valorisés in situ (Arcade-VYV Promotion IDF), tandis que d'autres entités ont recours à une filière de réemploi locale qui permet ainsi leur recyclage sans qu'ils ne soient spécifiquement réemployés par l'entité émettrice (France Loire, Arcade-VYV Promotion IDF) ou encore à une plateforme spécialisée, type UPCYClea (Logial-COOP, FSM).

Par ailleurs, afin de favoriser la création de filière sur le territoire, certaines entités ouvrent le dialogue avec leurs parties prenantes, telles que les collectivités ou la Fédération Française du Bâtiment, pour créer une dynamique et atteindre des objectifs communs en matière d'économie circulaire (France Loire).

Au niveau de la gestion du patrimoine locatif, des bonnes pratiques sont également mises en œuvre par certaines entités

- utilisation des produits d'entretien ménager écolabellisés, (l'usage des produits d'entretien toxiques est limité au maximum, voire supprimé),
- 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,

- utilisation du papier recyclé pour les communications faites aux locataires,
- sensibilisation les locataires au recyclage et au tri des déchets : affichage, diffusion de livrets écogestes, animations, ateliers de réparation ou recyclage d'objets, etc.,
- mise en place de solutions de compostage, avec parfois réutilisation locale du compost,
- dispositifs facilitant la collecte d'encombrants ou de déchets spécifiques (piles, électroménager...) : points de collecte, véhicules de collecte, etc.,

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

- sensibilisation des collaborateurs à l'écoresponsabilité au travail avec la remise par exemple d'un livret d'accueil avec une rubrique sur l'environnement et les écogestes,
- 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.

Ces mesures contribuent à l'effort général et sont importantes en termes d'exemplarité et de cohérence globale avec les valeurs et engagements du Groupe.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Démolition 3 Tours

Le volet environnemental de la démolition a fait partie des axes stratégiques du projet.



Les équipes chargées de la Maîtrise d'Ouvrage de Logial-COOP ont immédiatement considéré l'emplacement géographique des trois tours, situées à 100 mètres de la Seine, comme une opportunité pour l'évacuation des gravats.

Les 15 000 tonnes de béton concassé issues de la démolition seront donc transportées par barge depuis un quai à usage partagé situé à proximité jusqu'à des plateformes de valorisation de déchets implantées à Gennevilliers (93) et Bonneuil-sur-Marne (94). Le béton sera ensuite directement récupéré par les sociétés de BTP pour être réemployé et servir à la fabrication de nouvelles matières premières.

Un procédé peu commun qui va permettre de diviser par six l'impact carbone des opérations

d'acheminement des gravats (une tonne de béton évacuée par camion émet 76 grammes de CO₂ contre 12 avec un bateau).

Nous nous sommes également rapprochés de Cycle Zéro et d'UPCYCLEA, deux plateformes de l'économie circulaire spécialisées dans le réemploi : une première phase d'identification des matériaux et des équipements pouvant être réutilisés a été menée. Portes, radiateurs, boîtes aux lettres, électroménager, fenêtres, prises électriques... Tous les éléments ont ensuite été proposés à de potentiels repreneurs particuliers et professionnels situés dans la région.

Logial-COOP a également sollicité des filières spécialisées pour recycler les matériaux qui ne pouvaient pas être réutilisés, comme les cloisons ou les plâtres.

Ressourcerie Ephémère

Dans le cadre de notre réflexion RSE et du pilotage du Comité RSE interne, un projet de Ressourcerie a vu le jour en 2024, avec 2 événements pilotes. Avec le soutien du REFER (Réseau francilien du réemploi) et de sa ressource partenaire sur le département du Val-de-Marne (La Boissyclerie), nos équipes ont organisé pour la première fois une opération de ressource éphémère. Deux événements ont eu lieu à Alfortville : le 15 juin à l'occasion de la Fête de l'amitié du Quartier Chantier et le 3 juillet au Grand Ensemble. Nos locataires ont déposé leurs dons (+ de 40 kg) et profité de la boutique solidaire. L'occasion également de sensibiliser les locataires à de nouvelles pratiques de consommation pour favoriser l'économie circulaire et le réemploi. Afin de renouveler cette initiative réussie, d'autres projets de recyclerie verront bientôt le jour au sein du patrimoine de Logial-COOP notamment en Essonne, avec un projet de Recyclerie pérenne en pied d'immeuble.

POLITIQUES & RISQUES

Prendre soin de la santé de nos salariés

Le développement du sport en entreprise permet une meilleure conciliation des temps de vie : le salarié, qui n'a pas toujours la possibilité de pratiquer du sport le soir, peut pratiquer une activité sportive en journée, directement sur son lieu de travail ou à proximité. L'organisation d'activités collectives renforce par ailleurs les relations entre collègues, favorise l'entraide, la cohésion et l'esprit d'équipe.

Forts de la conviction que « la priorité doit être donnée à l'humain », le Groupe Arcade-VYV valorise la pratique des activités sportives auprès des collaborateurs au travers des actions mises en place par les entités en tenant compte des spécificités de leurs territoires, conformément à la Charte du Groupe.

En complément de la participation financière classique aux activités sportives pour les salariés et/ou leurs familles via le CSE, d'autres actions se mettent en place pour renforcer l'effort collectif :

- ➔ développement des partenariats locaux afin de permettre à des salariés d'exercer du sport dans un environnement adapté et encadré, sur le temps du midi (FSM, Le Foyer Stéphanois, Norévie),
- ➔ mise en place des cours collectifs réguliers financés par l'entreprise (France Loire, Logial-COOP, Partélios Habitat, Loir & Cher Logement, Mésolia),

- ➔ allocation d'un budget spécifique « QVT » pour inciter les collaborateurs à participer aux défis inter-entreprise (France Loire) ou remboursement partiel des frais d'inscription auprès des établissements sportifs via le CE/CSE (Antin Résidences, CPH Arcade-VYV, ALFI, Logial-COOP, Aiguillon Construction, Mésolia),
- ➔ incitation à l'utilisation des mobilités douces, notamment du vélo, comme moyen de transport sous forme d'indemnisation financière forfaitaire ou kilométrique (Loir & Cher Logement, Aiguillon Construction, Logial-COOP),
- ➔ installation des douches dans les locaux de travail afin de favoriser l'exercice d'activité physique et les mobilités douces (Partélios Habitat, Logial-COOP, France Loire – sur les plus gros sites, Aiguillon Construction – 7 agences sur 10 équipées, Mésolia).

Par ces actions, les entités du Groupe Arcade-VYV entendent maximiser leur impact sociétal et sensibiliser l'ensemble des parties prenantes à la cause écologique grâce au sport et à l'exercice d'une activité physique régulière.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



SFHE promeut l'activité sportive auprès de ses collaborateurs mais également auprès des locataires.

Parmi les projets de développement social engagés par la SFHE figure le projet « Partager, recycler, rouler » qui permet d'accompagner, avec le soutien de l'association marseillaise La Recyclerie sportive, les locataires, et notamment les enfants, dans la réparation de leurs vélos ou le montage complet de vélos avec des pièces d'occasion. Ce projet redonne la possibilité à un grand nombre de locataires d'avoir accès à la pratique d'une activité sportive. La SFHE finance également dans certains de ses béguinages des cours de sport de type gymnastique à ses locataires de façon régulière.



Dans le cadre de la Semaine de l'innovation HLM, qui avait pour thème « HLM, l'esprit sport ! » Evoléa a proposé une activité e-sport, en partenariat avec Unis-cité.

L'objectif était d'initier les locataires seniors à cette nouvelle pratique, tout en préservant et améliorant leur santé.

L'e-sport, souvent associé aux jeunes générations, possède en réalité de nombreux avantages pour les seniors : il stimule les capacités cognitives, améliore la coordination et offre une opportunité de socialisation et de divertissement.

Cette initiative a contribué au bien-être et à l'autonomie des locataires, en leur offrant des moyens innovants et ludiques de maintenir une vie sociale dynamique et une bonne santé.

Pour les collaborateurs, des douches sont présentes au sein des infrastructures, afin de faciliter la pratique du sport.

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	- 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	- 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	- Dépenses annuelles consacrées 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 Référentiel Logement Santé	- 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	- 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	- 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	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	- Part des attributions de logements aux demandeurs dits « 1^{er} 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	- 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®	- 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	 
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	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 Dispositif anti-harcèlement Groupe et référent anti-harcèlement Groupe	- 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 efficaces		
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	- 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) - Personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées 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		   
PROMOUVOIR LES ACTIVITÉS SPORTIVES LOCATAIRES ET COLLABORATEURS	Actions des entités relatives à la promotion des activités sportives auprès de leurs collaborateurs et des habitants		

POLITIQUES & RISQUES

Indicateurs clés 2024

PARC LOCATIF	MIS EN SERVICE	2024
PATRIMOINE TOTAL	3 780	215 185
DONT : NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS	3 393	189 842
NOMBRE DE FOYERS ET RÉSIDENCES (EN ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS)	387	25 343
DONT : PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	26,27 %	11,33 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	43,97 %	72,00 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	17,01 %	8,46 %
PART DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	10,85 %	2,45 %
PART DE LOGEMENTS AUTRES	1,90 %	5,76 %
OFFRE EN HABITAT SPECIFIQUE		
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE		34 039
DONT, PAR PUBLIC CIBLE : ETUDIANTS (RÉSIDENCES UNIVERSITAIRES)		9 027
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES		5 053
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES		7 382
PERSONNES HANDICAPÉES		2 530
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, RÉSIDENCES SOCIALES...)		1 237
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)		7 387
AUTRES (CADA, LOGEMENTS POUR SAISONNIERS, ETC.)		1 423
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES DANS LE PARC LOCATIF		402 936
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE		
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE AU 31/12		64 866
SOIT, EN % DU PARC		30,14 %
CLASSEMENT ENERGETIQUE DU PATRIMOINE		
NOMBRE DE LOGEMENTS A, B OU C		105 819
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		49,18 %
NOMBRE DE LOGEMENTS D À G		98 640
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		45,84 %
NOMBRE DE LOGEMENTS POUR LESQUELS LES DONNÉES NE SONT PAS DISPONIBLES		10 726
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		4,98 %
TAUX DE VACANCE		
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE SUPÉRIEURE À TROIS MOIS SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE		1,07 %
TAUX DE VACANCE GLOBALE (COMMERCIAL, TECHNIQUE ET DE PREMIÈRE LOCATION)		5,03 %
ATTRIBUTIONS		
NOMBRE DE LOGEMENTS ATTRIBUÉS SUR LA PÉRIODE		15 356
AIDES AU LOGEMENT		
TAUX DE MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT		45,02 %
TAUX DE ROTATION		
LOGEMENTS LIBÉRÉS ET RELOUÉS DANS LA PÉRIODE		15 586
SOIT UN TAUX DE ROTATION DU PARC LOCATIF		7,24 %
SATISFACTION CLIENTS		
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU		80,74 %

POLITIQUES & RISQUES

NIVEAU MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)	HORS IDF	IDF
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	5,71	6,70
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	5,94	7,29
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	8,16	11,63
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	7,65	10,60
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES	5,16	8,33
LOYER MOYEN (€/MOIS) POUR UNE SURFACE MOYENNE, HORS CHARGES La surface moyenne d'un logement dans le secteur HLM est de 68,7 m² (@ INSEE)	HORS IDF	IDF
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	392,01	460,29
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	407,83	500,98
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	560,79	798,98
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	525,86	728,05
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES	354,22	572,29
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES RÉCUPÉRABLES		
MONTANT MOYEN MENSUEL DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (EUR/M²/MOIS)		1,51
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE		2,55 %
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE, HORS COÛTS DE CHAUFFAGE		10,40 %
CHIFFRE D'AFFAIRES		
TOTAL DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES SOCIÉTÉS AU 31/12 (HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES)		1 289 470
DONT PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES ISSU DES LOYERS DES LOGEMENTS LOCATIFS		81,41 %
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS		
INVESTISSEMENT MOYEN EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS		640 129
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		338 791
NOMBRE DE LOGEMENTS RÉHABILITÉS		4 087
SOIT EN MOYENNE PAR LOGEMENT		1 785 €
SOUTIEN A L'ACCES A LA PROPRIÉTÉ		
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (VENTE HLM)		531
DONT LOGEMENTS VENDUS À DES LOCATAIRES DE L'ORGANISME		126
SOIT, EN %		23,73 %
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (ACCESSION DIRECTE)		516
DONT LOGEMENTS VENDUS EN PLSA		142
SOIT, EN %		27,57 %
EFFECTIF DU GROUPE		
EFFECTIF MOYEN DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE		3 278
DONT PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES ET CADRES DIRIGEANTS (EN CDI)		49,18 %
ÉCART MOYEN DE REMUNÉRATION ENTRE HOMME ET FEMME, PAR CATÉGORIE		
OUVRIERS DE MAINTENANCE		1,30
PERSONNEL DE PROXIMITÉ		0,97
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS		0,98
AGENTS DE MAÎTRISE		1,07
CADRES		1,14
CADRES DIRIGEANTS (HORS MANDATAIRES SOCIAUX)		1,40
CONTRIBUTION A L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMPLOYÉES DURANT L'ANNÉE		177

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 :

- 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 2023 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 et de création de valeur pour les parties prenantes, la société et les territoires.

La méthodologie d'identification et d'analyse est décrite dans l'annexe 2 de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2023.

Ce travail d'analyse, réalisé pour les DPEF 2018 et 2019, a été actualisé en 2022, 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. En 2023, le Groupe

a noté l'importance croissante et l'enjeu majeur d'adaptation au changement climatique. Une nouvelle analyse de matérialité devant être réalisée dans le cadre du « rapport de durabilité », conformément aux évolutions réglementaires, cet enjeu sera alors intégré à l'analyse et évaluation des risques et opportunités en matière de durabilité pour le Groupe.

Les indicateurs de performance, qui avaient été définis en concertation avec le groupe de travail de 2018 ont été passés en revue. 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 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 : elle a été recentrée et adossée sur les 20 enjeux du Groupe. Chaque entité y a détaillé ses pratiques structurantes et détaillé des actions menées en 2023. Ces retours d'expérience ont permis d'alimenter le contenu de la DPEF et de mettre en valeur certaines actions des entités au travers le focus : « Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires ».

POLITIQUES & RISQUES

Notre projet, nos perspectives

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

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

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

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

- développer un plan d'inclusion, santé et cohésion sociale: mixité sociale et fonctionnelle, vivre ensemble, inclusion et action sociale, copropriétés en difficulté, mobilité, lutte contre les inégalités sociales, nature en ville, ...
- contractualiser avec les territoires, notamment avec les territoires en difficulté,
- contribuer à l'amélioration du pouvoir d'achat des locataires, notamment par la mise en œuvre d'un observatoire des charges locatives,

- renforcer nos liens avec nos partenaires associatifs en territoire.

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

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

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

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

Annexes

Liste des entités prises en compte dans le périmètre

AIGUILLON CONSTRUCTION

AIGUILLON EST

AIGUILLON RESIDENCES

ALFI

ANTIN RÉSIDENCES

ARCADE-VYV NOVÉ

ARCADE-VYV PROMOTION IDF

ARCADE-VYV PROMOTION PAYS DE
LA LOIRE

ARCADE-VYV PROMOTION SUD EST

ARCANSUD

ARCHE IMMOBILIER

ARCHE PROMOTION

COO EFFICIENCE

COO.PAIRS

COOP LOGIVAM

CPH ARCADE-VYV

CROIX-ROUGE HABITAT

ÉVOLÉA

FLOREVIE

FRANCE LOIRE

GROUPE ARCADE-VYV

GROUPE SOÏKOS

HARMONIE HABITAT

HOMY

INEVI PROMOTION

KREMLIN-BICÊTRE HABITAT

LAESSA

LA MAISON POUR TOUS

LA RUCHE HABITAT

LE FOYER RÉMOIS

LE FOYER STÉPHANAIS

LE LOGIS CORSE

LE TOIT GIRONDIN

LES AJONCS

LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

LOGIAL-COOP

LOGIPOSTEL

LOIR-ET-CHER LOGEMENT

MÉSOLIA HABITAT

NCA

NOREVIE

NOVÉ

NOVÉ GESTION

PARTÉLIOS HABITAT

SCCI-ARCADE-VYV

SFHE

SOÏKOS SERVICES

Lettre d'affirmation DPEF

Exercice clos le 31 décembre 2024

Grant Thornton

A l'attention de Christian Bande et Bertille Crichton

29 rue du Pont

92200 Neuilly sur Seine

Madame, Monsieur,

Cette lettre vous est adressée, en application de votre doctrine professionnelle, dans le cadre de l'émission de votre rapport sur les informations environnementales, sociales et sociétales de la déclaration de performance extra-financière publiées dans le rapport de gestion de la Société ARCADE-VYV (ci-après respectivement « les Informations » et la « Déclaration ») présentées en annexe à cette lettre.

En tant que responsable de la préparation de la Déclaration et du contrôle interne y afférent, nous vous confirmons ci-après, en toute bonne foi et au mieux de notre connaissance, les informations et affirmations qui vous ont été fournies dans le cadre de votre mission.

1. Les référentiels que nous avons développés nous permettent d'évaluer de façon appropriée les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux dont rendent compte les Informations.
2. Nous avons rendu public le fait que tout tiers peut consulter les référentiels sur notre site internet, ou sur simple demande auprès de la Direction du Développement Durable.
3. Les Informations ont été publiées, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels et ce, sur l'ensemble du périmètre mentionné dans les commentaires méthodologiques « Notice méthodologique de production » de la déclaration combinée de performance extra financière.

4. Nous avons conçu et mis en œuvre les contrôles nécessaires lors de la collecte et de la consolidation des Informations, en particulier ceux destinés à prévenir et à détecter les erreurs et les fraudes.
5. Nous n'avons pas connaissance de faiblesses significatives du contrôle interne afférent à la préparation de la Déclaration.
6. Nous avons pris connaissance de l'état, joint en annexe, des anomalies relevées lors de vos travaux sur les Informations et non corrigées. Nous considérons que ces anomalies ne sont pas significatives au regard des Informations prises dans leur ensemble.
7. Les principales hypothèses et/ou estimations retenues pour l'établissement des Informations publiées, en particulier pour les informations qualitatives, présentées dans le paragraphe « Notice méthodologique de production » nous paraissent raisonnables.
8. L'information communiquée dans le paragraphe « Notice méthodologique de production » est suffisante pour permettre la compréhension, par le lecteur, des Informations publiées.
9. À ce jour, nous n'avons connaissance d'aucun événement, autres que ceux déjà pris en compte, survenu depuis la date de clôture de l'exercice et qui nécessiterait une modification des Informations.
10. Nous n'avons pas relevé d'incohérence avec les hypothèses retenues pour l'établissement des états financiers et autres éléments de communication de l'entreprise qui aurait une incidence significative sur les Informations ou la Déclaration.

11. Nous avons mis à votre disposition toute la documentation nécessaire à la réalisation de votre mission, notamment les procédures internes et rapports internes, matrice de collecte, ainsi que toutes les informations, notamment à caractère qualitatif, ayant ou pouvant avoir une incidence significative sur les Informations.
12. Nous vous avons fourni toutes les informations supplémentaires que vous nous avez demandées et laissé libre accès aux personnes au sein de l'entité que vous avez souhaité interroger pour les besoins de la vérification.
13. Nous n'avons connaissance d'aucun rapport, avis ou position émanant d'organismes externes de contrôle dont le contenu pourrait avoir une incidence significative sur la présentation et les méthodes d'évaluation des Informations.
14. Nous avons appliqué, au mieux de notre connaissance, les textes légaux et réglementaires. Des procédures ont été conçues et mises en œuvre dans la société, visant à garantir le respect de ces textes légaux et réglementaires. Nous n'avons pas connaissance de cas de non-respect susceptible de conduire à des anomalies significatives dans la Déclaration.
15. La partie du rapport de gestion incluant la Déclaration contient toutes les informations requises par le code de commerce.

Le 18 juin 2025

Patrice Tillet
Directeur Général



Directeurs responsables
de la préparation
de la Déclaration

Julia Clément
Directrice Projets transverses



Richard Pace
Directeur Général Adjoint



POUR ALLER PLUS LOIN ENSEMBLE

groupearcadevyv.fr



Groupe Arcade-VYV

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