

GROUPE ARCADE-VYV

UN ENGAGEMENT DURABLE AU SERVICE DU MIEUX-VIVRE

DÉCLARATION PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2023



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

48



INDICATEURS
CLÉS

50



NOTICE
MÉTHODOLOGIQUE

52



ANNEXES

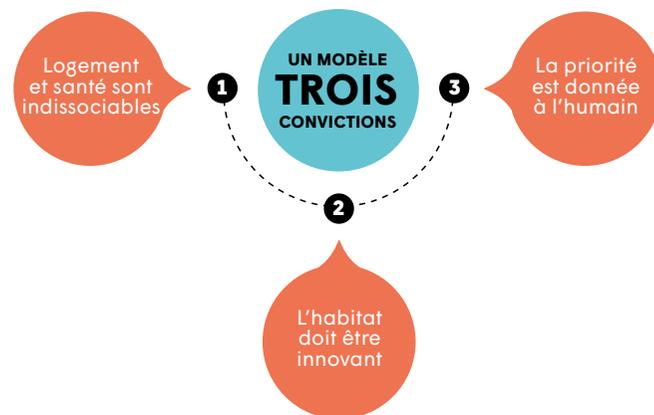
MODÈLE D'AFFAIRES

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 privée. Au 31 décembre 2023, le Pôle social comprend 15 Entreprises Sociales pour

l'Habitat, 14 Sociétés Coopératives d'HLM, 1 association et 6 structures de mutualisation. Ces structures détiennent et gèrent un patrimoine total de 189 451 logements et équivalents-logements¹, en s'appuyant sur leurs 2 894 salariés. Le Groupe est ainsi le 4^{ème} bailleur social en France.

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

→ **La construction, l'aménagement, l'attribution et la gestion des logements locatifs sociaux visent à améliorer les conditions d'habitat des personnes de ressources modestes ou défavorisées.**

Ces opérations participent à la mise en œuvre du droit au logement et contribuent à la nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers.

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

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

	DONNÉES NATIONALES 2022	SOURCES
PARC LOCATIF SOCIAL	5,72 MILLIONS DONT 83 % APPARTIENNENT À DES ORGANISMES HLM, SOIT 17 % DU PARC DE RÉSIDENCES PRINCIPALES	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	ENVIRON 10,2 MILLIONS SOIT 15 % DES MÉNAGES	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NOMBRE DE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL	2 422 900 DEMANDES À FIN 2022 DONT 1/3 DE DEMANDES DE MOBILITÉ. TAUX DE SUCCÈS DE 17 %, EN BAISSE DE 2 POINTS PAR RAPPORT À 2021	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NOMBRE DE LOGEMENTS EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ	16 300 LOGEMENTS VENDUS EN 2022	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NOMBRE DE LOGEMENT HLM VENDUS AUX PERSONNES PHYSIQUES	11 834 LOGEMENTS (COLLECTIFS ET INDIVIDUELS) VENDUS EN 2022	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
NOMBRE DE LOGEMENTS BÉNÉFICIAIRE DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE	118 500 LOGEMENTS , DONT 85 900 ENTRAINANT CHANGEMENT D'ÉTIQUETTE	USH, HLM EN CHIFFRES 2023
PARC SOCIAL SELON LES ÉTIQUETTES ÉNERGIE	47 % DU PARC SOCIAL CLASSÉ PARMi LE MOINS ÉNERGIVORE (ÉTIQUETTES A, B OU C) ²	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

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

2. À noter que l'essentiel des étiquettes est calculé à partir de l'ancienne méthodologie (avant 01/07/2022).

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. Une activité aux enjeux multiples, le logement social est qualifié au niveau européen de Service d'Intérêt Économique Général (SIEG)³.

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 12000 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 (+3 %), conjuguée à la baisse du nombre d'agréments délivrés au niveau national: 420 000 attributions dénombrées en 2022 selon l'étude de l'ANCOLS. 2,4 millions de demandes de logement social étaient en attente à fin 2022, dont 1,61 millions émanant de ménages attendant une première attribution (ménages logés dans le parc privé ou ne disposant pas de leur propre logement). Ce chiffre a continué à augmenter en 2023 tandis que le nombre d'autorisations atteignait le niveau historiquement bas de 85 000 au cours de la même année. Focus sur la situation en IDF: alors qu'il manque plus de 500 000 logements

sociaux, moins de 18 000 logements sociaux sont agréés en 2023, soit l'un des niveaux les plus bas enregistrés depuis les 20 dernières années.

- 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.

A ces enjeux économiques et sociétaux 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.

3. 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

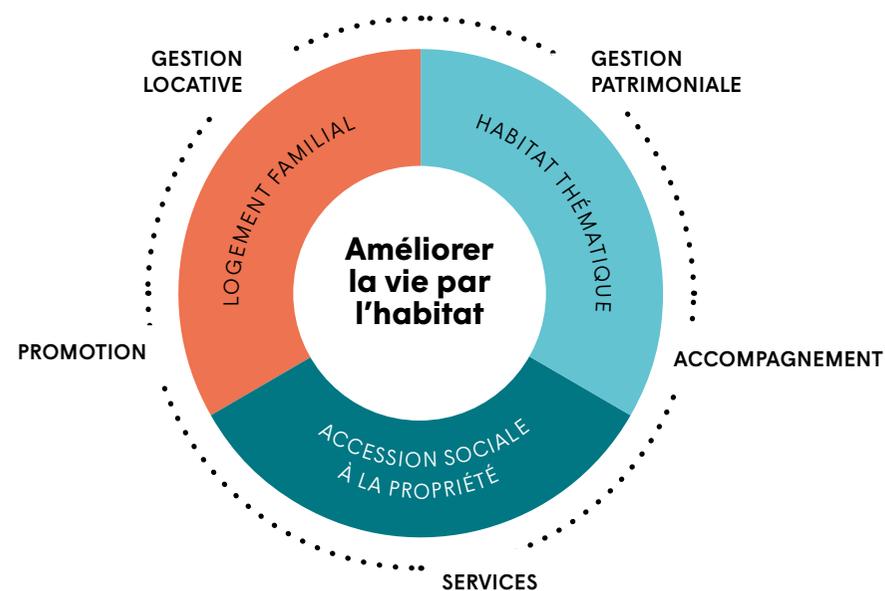
Pour ancrer notre positionnement en tant qu'acteur unique et innovant de l'habitat au service du « mieux vivre », nous affirmons depuis 2020 notre raison d'être :

« 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 filiales, une association agréée au titre des activités d'intermédiation locative et de gestion locative et d'ingénierie sociale, financière et technique, ainsi que sur le Pôle concurrentiel du Groupe, qui réunit notamment les sociétés de promotion immobilière et la structure dédiée aux missions sociales.



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

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

En plus des activités centrales de construction et de gestion de logements locatifs sociaux familiaux, l'habitat thématique et l'accession sociale à la propriété font partie intégrante de l'identité, de la mission et du projet du Groupe Arcade-VYV, certaines entités étant d'ailleurs exclusivement dédiées à ces activités. Pour chacun de ces trois piliers, le Groupe s'attache à contribuer au bien-être et à l'épanouissement des clients, en proposant, au-delà d'une solution de logement, un service et un accompagnement adaptés à leurs besoins.

MODÈLE D'AFFAIRES

Créée en 1955, l'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.

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

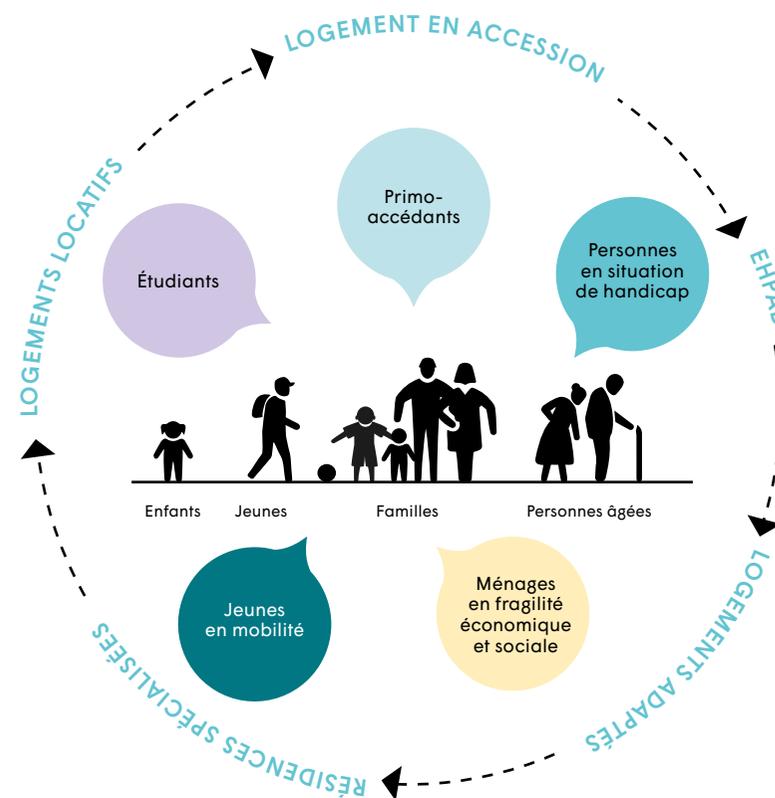
JACQUES WOLFROM,
Directeur général du Groupe Arcade-VYV

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

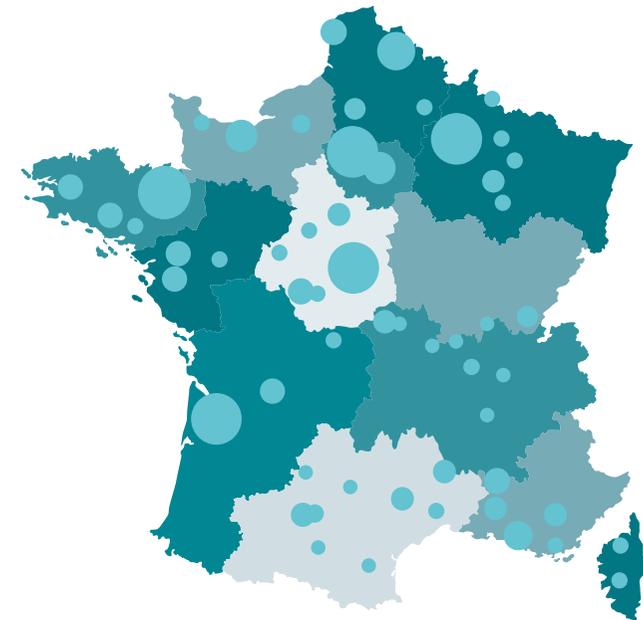


En intervenant sur tous les segments de l'habitat, nous sommes ainsi en mesure d'accompagner les parcours résidentiels des publics ciblés, en accord avec leurs aspirations et possibilités : niveau de ressources (et taux d'effort), degré d'inclusion, composition familiale, fragilités éventuelles, etc.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

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

MODÈLE D'AFFAIRES**Un engagement au service du mieux-vivre dans les territoires**

4^e acteur sur le marché du logement social, le Groupe Arcade-VYV est présent 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****ÎLE-DE-FRANCE****NORMANDIE****CENTRE-VAL-DE-LOIRE****BRETAGNE****PAYS DE LA LOIRE****NOUVELLE AQUITAINE****OCCITANIE****AUVERGNE-RHÔNE-ALPES****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 filiales repose sur deux piliers : la croissance et la performance, et vise à :

- **A 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 engagement, 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 intègre par ailleurs les 15 principaux risques extra-financiers identifiés dans le cadre de notre Déclaration de Performance Extra-financière.

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.

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

FRANÇOIS VENTURINI,
Président du Groupe Arcade-VYV

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

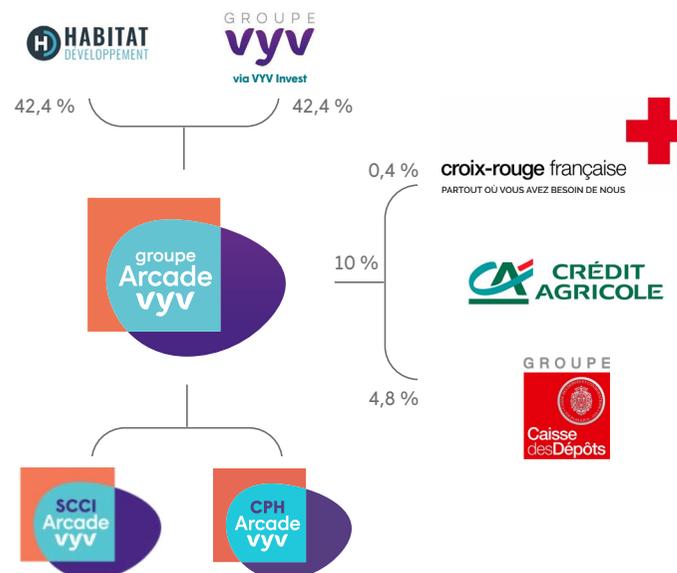
CONFIANCE basée sur une véritable démarche d'écoute, de respect mutuel, de transparence, de respect des données confiées et des engagements pris,

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

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

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

Arcade-VYV : un modèle original



MODÈLE D'AFFAIRES

La gouvernance du Groupe Arcade-VYV est à l'image de 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 :

Des entités ancrées dans les territoires.

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

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

Chaque entité conduit une démarche d'amélioration continue de sa propre performance globale et de celle du Groupe. Cet engagement implique pour chaque entité de maîtriser ses propres risques et de contribuer ainsi à la maîtrise des risques du Groupe et des autres entités, dans une approche de responsabilité partagée et d'intérêt commun.

Des entités autonomes et responsables.

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

Des entités attachées aux principes de coopération et de participation.

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

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 :

-  **1. LE COMITÉ EXÉCUTIF**
Composé de 8 membres.
-  **2. LA COORDINATION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX**
«CordéeG». Elle réunit l'ensemble des Directeurs Généraux des entités du Groupe.
-  **3. LES SERVICES GÉNÉRAUX / MOYENS MUTUALISÉS**
Ils assurent la coordination des actions du Groupe, le suivi des orientations et de l'activité de l'ensemble du Groupe, et mettent à disposition des filiales des services et des moyens mutualisés,
-  **4. LES COMMUNAUTÉS**
Les Communautés: des réseaux d'échanges entre experts métiers des entités du Groupe, sur différentes thématiques, visant à partager des réflexions et des « bonnes pratiques », et à produire collectivement des outils communs pour davantage d'efficacité et de performance opérationnelle.

MODÈLE D'AFFAIRES

Un lien étroit à 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 4ème acteur du logement social en France, le Groupe Arcade-VYV s'engage aux côtés de l'Union Sociale pour 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.

5. Sociétés Anonymes d'habitations à loyer modéré.

6. Coopératives d'habitations à loyer modéré.

2. Les 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'HLM⁵ et optionnel pour les SCP d'HLM⁶,
- 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 des 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 difficultés :

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

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

Nos modalités de dialogue et de coopération

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

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 filiales)

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 filiales)...

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'Etat (subventions, aides de circuit ou de faux, aides fiscales, mécanismes de garanties) qui ne cessent 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 Groupe Arcade-VYV Pôle social 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 revenus des ventes en accession sociale, principales ressources du Pôle social, 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 en 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

3 166 collaborateurs
Expertises et savoir-faire
(Habitat et Santé)

Notre patrimoine

186 927 logements locatifs sociaux
31 434 places en habitat spécifique

Ressources énergétiques

48,8 % de logements classés A, B, C
44,0 % de logements classés D à G
7,2 % des étiquettes non renseignées

Résultats

27 M€ de résultat combiné
pour Groupe Arcade-VYV

Ressources financières

731 M€ de revenus locatifs
154 M€ de CA en accession sociale
43 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
166 travailleurs handicapés employés

Croissance de l'offre

+ 3 126 logements locatifs neufs
+ 598 logements livrés en accession sociale
+ 462 logements livrés en accession libre

Contribution sociétale

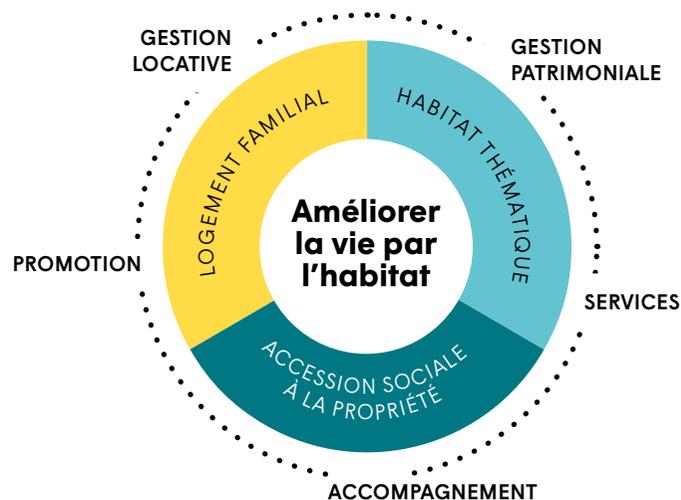
11 % de logements « très sociaux »
379 € de loyer mensuel moyen hors charges
15 787 attributions de logements
1,1 M€ de subventions publiques avancées par la SCCI Arcade-VYV
355 copropriétaires modestes soutenus

Performance énergétique

1 426 des 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 filiale dans sa feuille de route, en prenant en compte le contexte spécifique des territoires et des parties prenantes.

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

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

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

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

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

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

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

- Contribuer à l'égalité des chances et à la diversité : égalité femmes hommes, emploi des travailleurs handicapés, emploi des jeunes et des seniors
- Accompagner les équipes dans les transitions sociétales et les transformations futures du Groupe (changements d'organisation, évolutions du positionnement et de l'offre, transition numérique, nouvelles formes d'organisation du travail, etc.), favoriser leur employabilité

- Développer un plan d'adaptation et d'innovation en matière de pratiques managériales : approche globale, écoute et dialogue, accompagnement, bienveillance, évaluation et reconnaissance, développement des compétences et des parcours professionnels
- Développer l'actionnariat salarié et l'intéressement

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

- S'appuyer sur des instances de gouvernance et de direction engagées, impliquées dans la stratégie et dans leurs territoires, exemplaires dans leurs actions
- Mettre en œuvre des dispositifs de dialogue, de concertation, d'intelligence collective, au niveau Groupe et dans les territoires, avec les parties prenantes du Groupe et des entités (élus locaux, habitants, acteurs locaux, ...), avec les équipes
- Actualiser et faire vivre la charte de gouvernance du Groupe et le code de déontologie
- Développer une politique d'achats responsables (intégration de critères de sélection des produits, des services et des fournisseurs) et de relations respectueuses des fournisseurs (partenariat, accompagnement des PME, sécurité, respect des contrats, ...)
- Mettre en œuvre des processus de décision, de pilotage, de contrôle en lien avec les parties prenantes,

répondant aux objectifs de performance globale, de création de valeur sociétale, de maîtrise des risques

- Inscrire l'innovation, l'expérimentation, l'évaluation, le partage d'expérience dans les processus de décision et principes de management du Groupe, dans un contexte de transitions sociales, numériques, environnementales, économiques

- Mettre en œuvre un plan de « communication responsable » interne et externe, permettant de mobiliser les équipes, de rendre compte de la démarche du Groupe, visant à promouvoir son modèle de développement, 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.

Notre performance extra-financière

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

- | | |
|---|--|
| 1 Développement de l'offre | 9 Fragilité sociale et/ou économique des locataires |
| 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 Relations aux fournisseurs et entreprises |
| 5 Santé et sécurité dans le patrimoine | 13 Corruption et conflits d'intérêt |
| 6 Coût global du logement et pouvoir d'achat des locataires | 14 Sécurité et protection des données personnelles |
| 7 Qualité de service et satisfaction des locataires | 15 Santé, sécurité et conditions de travail |
| 8 Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle | |

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

Face à la crise sanitaire, nous avons affirmé notre volonté de contribuer activement à la relance nationale de l'économie avec la mise en place d'un plan d'actions dédié. À travers ce **Plan de rebond 2020-2023**, il s'agit d'une part d'accélérer le rythme des investissements déjà programmés et d'autre part de mettre en œuvre de nouvelles actions répondant à certains de ces risques extra-financiers.

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

- 16 Promotion du dialogue social**
- 17 Lutte contre les discriminations et promotion des diversités**
- 18 Économie circulaire**
- 19 Promotion des activités sportives pour les locataires et les collaborateurs**
- 20 Actions visant à promouvoir le lien Nation-Armée et à soutenir l'engagement dans les réserves**

POLITIQUES & RISQUES

1 Développement de l'offre



Le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024 définit des objectifs de croissance élevés**, tant pour le logement familial que pour les résidences spécifiques : 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. À titre estimatif, nous prévoyons que 80 % des dossiers de financement agréés par les services de l'État ou par les délégataires porteront sur des logements familiaux et 20 % sur des logements-foyers.

Dans un contexte de crise du logement, nos équipes continuent à se mobiliser pour poursuivre le développement de nos opérations neuves et maintenir un niveau d'agrément 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 logement 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 Ile de France, dans le Sud-Ouest et, depuis 2023, dans les Pays de la Loire (cf. ci-dessous).

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

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
PATRIMOINE TOTAL	174 369	205 688	210 107	212 126
LOGEMENTS LOCATIFS NEUFS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	2 460	4 106	2 650	3 126
LOGEMENTS LOCATIFS ACQUIS MIS EN SERVICE (logements-foyers compris)	323	522	898	95
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS	507 M€	618 M€	513 M€	549 M€
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (vente HLM)	561	636	545	449
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (accession en direct)	863	847	665	1 071

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



En 2023, France Loire a créé le groupe inter-régional « A'xense » rassemblant les diverses expertises de France Loire, de La Ruche Habitat et de La Ruche IMMO'. Ce groupe propose aux territoires de les accompagner dans des projets sur mesure et intégrés dans leur environnement pour des solutions adaptées et complètes.

Entre fin 2022 et 2023, La Ruche Habitat a livré deux opérations « Mon Logement Santé » représentatives de la stratégie de développement :

- Le Béguinage de Saint-Amand-Montrond dans le Cher, répondant aux besoins des populations vieillissantes du territoire ;
- La résidence Aloès à Chécy dans le Loiret, répondant aux besoins en logement des salariés. En effet, 42 % des réservations concernent des salariés bénéficiant du 1 % logement.



Plus de 56 000 foyers ont une demande de logement social en cours en Loire Atlantique. Harmonie habitat, présente sur 66 communes, souhaite être un acteur fort et participer largement à cet effort.

Harmonie habitat a créé le 6 janvier 2023 la société Arcade-VYV Promotion Pays de la Loire, en partenariat notamment avec Aiguillon Construction et la SCCI Arcade-VYV. L'objectif est de produire à terme plus de 500 logements par an, essentiellement du logement social, mais aussi de l'accession sociale et de l'accession libre. En 2023, 101 logements ont été livrés (51 PLAI, 36 PLUS et 14 PLS), soit près de 5 fois plus qu'en 2022.

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. Le Groupe Arcade-VYV s'est doté d'une raison d'être : « Améliorer la vie par l'habitat ». A 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 2022, 103 projets sont en cours de labellisation, 42 projets de constructions neuves ont été labellisés en étape 2, ce qui représente 1374 logements. Depuis 2022, 12 opérations « Mon logement Santé » ont été livrées, ce qui représente 515 logements.

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 label propose notamment aux habitants un service de télé-conseil en santé avec des possibilités d'écoute et de soutien psychologique accessibles gratuitement. Ce service a été expérimenté en 2022 dans plusieurs sociétés du Groupe pour un déploiement au sein des entités du Groupe Arcade-VYV depuis le 1^{er} janvier 2024.

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

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



L'année 2023 a été marquée par la livraison de la première opération « Mon logement santé » à Voisin le Bretonneux. Elle a démontré à la fois le bien-fondé de ce label et sa pertinence au travers de nombreuses prestations contribuant au bien vivre des habitants : des espaces extérieurs avec des potagers partagés, des logements de grande dimension comportant une partie extérieure, une salle commune rafraîchie et des animations gérées par un prestataire externe.

Plusieurs projets de renouvellement urbain ont été menés dans les villes de Sevran, Saint Denis, Evry Courcouronnes et Saint Ouen. Plus particulièrement dans la ville de Saint Ouen, Antin Résidences gère un projet ambitieux de réhabilitation et restructuration de la résidence Claude Monet. Une partie des 308 logements va être restructurée pour permettre de recréer des logements mieux isolés et plus spacieux avec des normes d'habitabilité actuelles. Le projet comptera à la fin 259 logements. L'offre nouvelle sera constituée sur la ZAC des Docks avec la construction de 60 logements.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
RÉPARTITION DE LA PRODUCTION PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT				
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) MIS EN SERVICE	23,93 %	34,53 %	23,09 %	28,89 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) MIS EN SERVICE	50,16 %	47,27 %	46,64 %	40,56 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) MIS EN SERVICE	22,24 %	16,24 %	19,06 %	28,44 %
RÉPARTITION DU PATRIMOINE GÉRÉ PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT				
PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	9,38 %	8,97 %	11,52 %	11,02 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	69,08 %	71,51 %	66,96 %	72,63 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	8,22 %	8,01 %	7,93 %	8,26 %
Taux de vacance commerciale > 3 mois sur le parc de logements	1,47 %	1,59 %	1,58 %	1,39 %

POLITIQUES & RISQUES

3 Niveau d'entretien du bâti



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Une approche patrimoniale

Partélios Habitat a une approche patrimoniale via son PSP qui vise une amélioration d'au moins 2 étiquettes énergétiques des logements. L'enveloppe financière correspondante de 10 M€ par an sera revalorisée à hauteur

de 15 M€ à horizon 2027, soit une moyenne de 200 logements rénovés par an. Parallèlement, Partélios déploie un plan d'entretien de patrimoine (PEP) visant à maintenir en bon état d'entretien les parties communes et les espaces extérieurs des logements collectifs et individuels. Le budget de ce plan pluriannuel est de l'ordre de 1,3 M€.

L'action passe également par la vigilance humaine

Les chargés de secteur ont une double mission dans l'entretien et la surveillance du patrimoine immobilier: la surveillance des parties communes sous forme de rapports tous les 2 mois, et la remise en état des logements consécutivement aux états des lieux ou aux travaux d'entretien courant. 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.



FOCUS SUR UNE OPERATION A MEZIDON

Une opération de réhabilitation d'envergure pour un investissement de 90k€ / logement, avec restructuration des façades, résidentialisation avec accès PMR, rénovation des logements avec amélioration DPE, refecton de la chaufferie ...

Malgré un contexte économique et inflationniste contraint, le **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale 2019-2024** et le Plan de rebond 2020-2023 prévoient de maintenir un haut niveau d'investissement en maintenance, entretien et réhabilitation du patrimoine existant. Intégrant les caractéristiques du patrimoine et les capacités financières des entités, le **Cadre stratégique patrimonial** a pour objectif de préserver la qualité du patrimoine existant, notamment en vue de garantir la sécurité et le bon fonctionnement du bâti, et de poursuivre son adaptation en réponse aux enjeux environnementaux et sociétaux.

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

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

Des initiatives transversales sont également conduites dans le cadre de la **Communauté Patrimoine** et portent notamment sur:

- l'identification et le déploiement d'outils numériques en appui à la gestion du patrimoine, en particulier pour la gestion des données techniques relatives à l'état de santé du patrimoine et aux interventions de maintenance,
- la poursuite de l'optimisation des achats,
- le partage des bonnes pratiques concernant la sécurité du patrimoine (amiante, balcons...)

Dans la continuité des travaux liés aux thématiques de Logement Santé, la communauté a largement contribué en 2023 à la construction du référentiel Mon Logement Santé spécifique aux opérations de rénovation / réhabilitation, en lien avec la Direction de l'Habitat du Groupe VYV.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	173 M€	280 M€	324 M€	334 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 123 €	1 545 €	1 747 €	1 784 €
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE > 3 MOIS SUR LE PARC DE LOGEMENTS	1,47 %	1,59 %	1,58 %	1,39 %

POLITIQUES & RISQUES

4 Impact «énergie-climat» du parc



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



L'audit énergétique des bâtiments réalisé en 2022 sur 15 sites du patrimoine a permis de constater une nette amélioration de la consommation énergétique globale, grâce aux différentes actions engagées par Aiguillon Construction, en lien avec son PSP. Ainsi, au 31/12/2022, seulement 2,9% du parc conservait l'étiquette E, F ou G du DPE. En lien avec le plan gouvernemental du 6 octobre 2022, Aiguillon Construction s'inscrit dans une démarche de sobriété énergétique en réalisant 25 actions déclinées en 4 objectifs :

- Accompagner les locataires dans la maîtrise des dépenses énergétiques,
- Agir pour une sobriété numérique,
- Construire une mobilité plus sobre et plus économe pour tous,
- Consommer moins d'énergie dans les bâtiments.

En 2023, le Plan Stratégique de Patrimoine a été actualisé afin de tenir compte des objectifs «bas carbone».

A l'occasion du changement de contrat de maintenance, environ 700 logements ont bénéficié d'un raccordement au réseau de chaleur urbain qui remplace l'énergie gaz. Les nouveaux DPE intègrent dès maintenant la dimension GES pour établir l'étiquette des résidences, et les programmes de réhabilitation en étude intègrent des objectifs «bas carbone»: changement de vecteur énergétique (alternative au gaz), recours aux matériaux éco-responsables, préparation à la mise en place de démarches de réemploi, mise en place d'énergies renouvelables.



Lors de travaux de réhabilitation ou de composants, tout est mis en œuvre pour améliorer la maîtrise des consommations énergétiques (ampoules basse consommation, isolation, système de chauffage plus performant, énergies renouvelables, etc.). Le Plan de Sobriété initié en 2022 a permis d'agir plus rapidement sur ce volet qui compte parmi les axes stratégiques de l'entreprise et des engagements du PSP. En effet, parmi les engagements environnementaux de l'entreprise, figurent les achats responsables et la réduction de l'empreinte carbone du parc. Au niveau de la construction neuve, France Loire met en application la norme RE2020 et déploie les pompes à chaleur, notamment dans les logements individuels. Une sensibilisation a été faite auprès des locataires dans le cadre du Plan de Sobriété. Des boîtiers Voltalis ont été proposés pour les logements chauffés à l'électrique afin d'aider les habitants à suivre et à ajuster leurs consommations. D'autres actions sont envisagées dans le cadre des engagements du PSP. Actuellement peu de réseaux de chaleur sont disponibles sur le territoire, mais ils sont identifiés lors d'une construction ou pour raccordement dans le cadre d'une réhabilitation. Suite à la réalisation du premier bilan Carbone en 2023, France Loire adaptera sa feuille de route.

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 réalisera son bilan carbone consolidé ce qui permettra de travailler, avec les entités du Groupe, sur sa stratégie climat et la définition d'un plan d'action à déployer à partir de 2025.

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. De plus en plus de projets de construction neuve bénéficient des équipements spécifiques visant à favoriser le confort d'été sans climatisation: panneaux solaires, masques solaires, toiture végétalisée et brasseurs d'air. 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. Les travaux d'adaptation du référentiel aux opérations de rénovation/réhabilitation sont en cours en lien avec la communauté Patrimoine et la Direction de l'Habitat du Groupe VYV.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
SELON LE NOUVEAU DPE				
NOMBRE DE LOGEMENTS AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	-	-	28 844	31 599
PART DU PATRIMOINE AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	-	-	13,73 %	14,90 %
SELON L'ANCIEN DPE				
NOMBRE DE LOGEMENTS AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	85 372	110 293	70 074	71 926
PART DU PATRIMOINE AVEC DPE DE CLASSE A, B OU C	48,96 %	53,62 %	33,35 %	33,91 %

POLITIQUES & RISQUES

5 Santé et sécurité dans le patrimoine



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Afin de garantir santé et sécurité dans son patrimoine FSM actionne plusieurs leviers :

- Sur les constructions neuves, conformément à son cahier des charges, les caissons de VMC sont connectés afin de s'assurer de la bonne ventilation des logements et des interventions rapides en cas de défaillance technique / faiblesse du débit.
- Sur les logements anciens, des prélèvements & analyses sont réalisés pour s'assurer de la bonne qualité de l'eau (plomb).
- Sur les logements avec chauffage collectif, des prélèvements et analyses d'eau sont réalisés en complément de ceux exigés par la réglementation et notamment le contrôle légionellose.
- Dans le cadre de l'entretien courant, une procédure de relocation a été formalisée afin de systématiser les diagnostics techniques électricité et gaz pour remise en conformité si nécessaire.
- Des contrôles sécurité mensuels sont réalisés dans les parties communes sur les équipements de sécurité incendie en complément des visites annuelles réglementaires et ce au travers d'un outil dématérialisé.
- Les systèmes et équipements de sécurité incendie sont identifiés par un QR code dans les halls et suivis via une plateforme dématérialisée.

L'opération Logement santé de Mésange à Fontainebleau traduit cette préoccupation.

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

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

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

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

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

Avec le déploiement du **référentiel « Mon logement santé »**, nous souhaitons anticiper les évolutions du secteur du logement en garantissant aux habitants des logements 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 référentiel « Mon logement santé ». Des services seront par ailleurs progressivement proposés aux locataires, résidents et accédants :

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

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
DÉPENSES CONSACRÉES À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC	173 M€	280 M€	324 M€	334 M€
MONTANT MOYEN CONSACRÉ À L'ENTRETIEN, LA MAINTENANCE ET LA RÉHABILITATION DU PARC PAR LOGEMENT	1 123 €	1 545 €	1 747 €	1 784 €

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-économiques, 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.

En complément des chèques énergie, certaines entités mettent 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 Elan en proposant des services à caractère social dans l'intérêt direct des locataires et répondant à leurs besoins;

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Au Foyer Stéphanaï, une veille permanente ainsi que des adaptations de provisions de

charges récupérables sont réalisées selon les besoins et variations tarifaires potentielles.

De nombreux travaux ont été menés pour réduire les charges récupérables ces dernières années, d'autres se poursuivent notamment via :

- Une réorganisation de l'activité de proximité devant réduire le montant global des charges liées au ménage pour les secteurs où du personnel du Foyer Stéphanaï est positionné.
- Un nouveau marché de prestation d'entretien ménager du patrimoine non pourvu de personnel interne est également en cours de reconduction avec une ambition de réduction des coûts.
- Le marché de chauffage a été renouvelé en 2023 et garantit une tarification stable pour 4 années.
- Enfin, le service d'assurance solidaire proposé par le Groupe VYV a été mis en place en fin 2023.

POLITIQUES & RISQUES

- 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.

Enfin, fin 2020, le Groupe Arcade-VYV a souhaité référencer un fournisseur d'énergie et promouvoir une offre de gaz et de services associés à un prix compétitif au profit des locataires du Groupe. La crise énergétique à partir d'octobre 2021 avait conduit à geler le projet, les fournisseurs n'étant plus à même de satisfaire aux engagements annoncés dans leurs offres. En 2023, le contexte mouvant autour de l'énergie a confirmé un enjeu important de relance du projet. C'est pourquoi le Groupe Arcade-VYV a réengagé le processus de sélection d'une offre compétitive de gaz naturel afin d'agir en faveur du pouvoir d'achat de ses résidents à l'heure où l'inflation le met à mal, et leur offrir une solution « lisible » et sécurisée. Cette offre devrait être proposée à partir du printemps 2024.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
MONTANT MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)				
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	5,40	4,71	5,48	5,41
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	6,44	6,77	5,20	7,16
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	6,54	4,95	5,65	5,73
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	6,45	6,73	5,27	6,96
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	8,48	6,71	7,48	7,75
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	10,89	11,29	9,21	9,18
LOYER MOYEN HORS CHARGES (€/MOIS) *				
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) HORS IDF	371	323	376	371
LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI) IDF	442	465	357	492
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) HORS IDF	449	340	388	394
LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS) IDF	443	463	362	478
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) HORS IDF	582	461	514	532
LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS) IDF	748	776	632	630
MONTANT MOYEN DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (€/M²/MOIS)	1,09	1,26	1,32	1,47
ÉVOLUTION ANNUELLE MOYENNE DES CHARGES RÉCUPÉRABLES	0,47 %	15,26 %	4,42 %	11,66 %

* 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.

Des initiatives transversales sont également conduites dans le cadre des **Communautés du Groupe Arcade-VYV** notamment pour la mise en place d'une agence en ligne, une solution de relation clientèle qui permet de digitaliser et d'agrèger des fonctionnalités et services à destination de nos clients-locataires.

Chez France Loire, l'entité qui pilote le projet, le développement de l'agence numérique devrait s'achever au cours du premier trimestre 2024. Puis la solution fera l'objet d'un plan de déploiement au sein du Groupe, qui s'étalera sur plusieurs années.

En 2023, une communauté « Qualité de Service » a été créée au sein du Groupe Arcade-VYV afin d'accompagner 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. Cette nouvelle communauté qui s'est réunie 4 fois en 2023 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

Le 27 octobre dernier, le Groupe Arcade-VYV organisait la 9^{ème} cérémonie de ses Trophées de l'Innovation Sociale, en association avec l'ALFI et Habitat Développement. Cet événement a réuni près de 160 participants, soit plus de 50 équipes – organismes Hlm, 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 : Evolia pour ses animations santé-environnement avec les résidents et partenaires locaux

2^{ème} prix: Logial Coop pour son projet « Maison du Projet et Ecole Octobre »

Coup de Cœur du jury: Aiguillon Construction pour son Fond de soutien aux initiatives locales

Prix du public: France Loire pour le projet « Désencombre tes encombrants »

● TROPHÉES HABITAT DÉVELOPPEMENT

Prix du citoyen remarquable: Cyril Beaune, salarié de Mésolia, bénévole pour l'association BMS

Prix du coup de cœur des actionnaires: Jean-Philippe Bosselut, salarié de CPH ARCADE-VYV, bénévole au sein de l'association « Les enfants de Curie Apaesic »

Prix du public: Morane Paillet & Nirina Paiva, salariées de France Loire, bénévoles au sein de Nécotin Basket Association

● APPEL À PROJETS ASSOCIATIONS

Catégorie « Logement et inclusion »: MJC Maison de Suède, partenaire d'Aiguillon Construction, pour le projet « Les 10 commandements d'une fille de quartier »

Catégorie « Logement et prévention en santé »: Association ARI, partenaire de Mésolia, pour le projet EMILE – Equipe Mobile Inclusive Logement et Emploi

Catégorie « Logement, culture et sport »: Association L'Être au cœur, partenaire d'Antin Résidences, pour le projet « La bienveillance au cœur du quartier »

Catégorie « Logement et transition écologique »: Régie de Quartier Habiter Bacalan, partenaire de Mésolia, pour le projet « Les courses solidaires »

Coup de cœur de l'ESS: association ARPEJ, partenaire d'Antin Résidences, pour le projet « On parle, on mange, on bouge! »

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Afin de garantir un haut niveau de qualité de service et de satisfaction des locataires, Norévie a combiné plusieurs actions en 2023:

- réalisation d'une campagne de SMS avant intervention de travaux dans le logement, puis un questionnaire de satisfaction post-travaux;
- numérisation du bail des garages;
- lancement d'un questionnaire de mesure de la satisfaction des nouveaux entrants;
- déploiement du dispositif « Vis ma vie » sur tout le parcours clients avec 7 collaborateurs (CRC, commercial, TP, RP, suivi social...): suivi d'un groupe de travail permettant l'amélioration de ses pratiques;
- réalisation d'une cartographie des aides mobilisables par le locataire.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU	81,13 %	81,97 %	81,13 %	81,55 %

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 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.

Enfin, depuis deux ans, nos entités se mobilisent pour loger dans les meilleures conditions des réfugiés ukrainiens en lien avec les autorités et les associations locales.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Notre procédure d'attribution prévoit une méthodologie précise de recherche, de pré-sélection et de priorisation des candidats.

● **1-** Le contrôle des dossiers, avec notamment le prisme du traitement équitable, est prévu à plusieurs niveaux avant, pendant et après la CALEOL et par de l'audit interne en agence. En ce qui concerne les attributions aux personnels SFHE ou aux proches, une procédure interne est présente afin d'éviter tout favoritisme.

● **2-** Le financement des résidences (PLS, PLUS, PLAI) contribuant à la mixité sociale, la SFHE ayant augmenté la part des PLAI dans le développement de l'offre. En ce qui concerne le logement des demandeurs du

1^{er} quartile, un mode opératoire prévoit la priorisation de ce public avec des effets notables en 2023: une augmentation de la part des attributions de logements aux demandeurs dits « 1^{er} quartile » par rapport à 2022 (10,31% au 30/06/2023 versus 8% en 2022).

● **3-** L'attribution aux personnes en fragilité est également permise par la mise en place d'une contractualisation différenciée permettant une insertion par le logement (baux glissants, logements relais) au-delà des dispositifs de droit commun.

● **4-** L'occupation sociale du parc est également prise en compte dans le cadre des attributions (outils FT Occupation sociale du parc).

● **5-** Le portage d'opérations seniors (maison en partage, béguinage...) permet d'accueillir les publics seniors.

● **6-** Les résidences jeunes actifs permettent quant à elles de loger les jeunes pour faciliter l'accès à l'emploi

● **7-** Des dispositifs innovants d'inclusion sont mis en place. Par exemple: Inné sur la résidence RABATAU permet de loger des jeunes aidant les seniors de la résidence à lutter contre la fracture numérique en échange d'un loyer minoré par la SFHE.

● **8-** Le site internet permet également de donner de l'information aux demandeurs et de la visibilité sur les offres en cours.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
PART DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS AUX DEMANDEURS DITS «1^{ER} QUARTILE»	-	2687	2 509	2 478
PART DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS AUX MÉNAGES RECONNUS PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO	-	574	698	788
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	54,20 %	42,00 %	45,64 %	45,37 %

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'aide des locataires à l'ouverture ou au maintien de droits ou d'aides (APL, FSL, etc.),
- 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 FSL⁸ 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 quittances (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 (chez Mésolia en 2023: 130 animations par des associations en pieds d'immeuble + 204 ateliers),
- 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:

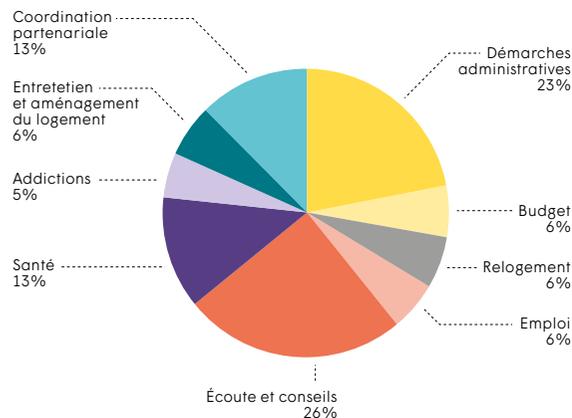
- assurance multirisques habitation à tarif préférentiel,
- plateforme gratuite d'écoute santé 24h/24 et 7j/7 – RMA,
- plateforme gratuite pour faciliter l'accès à la culture et aux loisirs grâce à des tarifs préférentiels – VYV avantages,
- dispositifs de maintien à domicile pour les seniors à tarif 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.

INDICATEURS DE PERFORMANCE	2020	2021	2022	2023
PART DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT	54,20 %	42,00 %	45,64 %	45,37%
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MÉNAGES EN SITUATION DE CONTENTIEUX	-2,39 %	-3,42 %	+2,55 %	+11,96%

8. Fonds Solidarité Logement.

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 du pôle accompagnement social de l'ALFI :

- 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.

Bilan pôle accompagnement ALFI 2023

Sur les résidences des jeunes actifs et des FJT: 1808 résidents de l'ALFI ont bénéficié de mesures d'accompagnement individuel, dont 439 financées grâce à la subvention ASLL à Paris, Essonne et Val d'Oise. 116 jeunes d'Yvelines, Essonne et Val d'Oise ont bénéficié de l'Accompagnement Social Renforcé (ASR).

Sur les pensions de famille et les résidences d'accueil: 831 permanences ont été assurées et 2292 entretiens ont été effectués sur les différents axes d'accompagnement.

Projets d'accompagnement en 2023

Projet «Sortie de l'hôtel»: grâce à un partenariat entre la Croix-Rouge Française, Action Logement Services, l'Etat, Antin Résidences et l'ALFI entre 2020 et 2022, 57 ménages ont pu accéder à un logement social pérenne après plusieurs années de vie à l'hôtel. Forts de cette première expérience, les partenaires ont répondu au nouvel appel à projet «logements Hlm accompagnés» lancé par la DRIHL fin 2023, et ont reçu un accord de financement sur 2024 et 2025. L'objectif sera de reloger et d'accompagner dans des logements sociaux pérennes 30 ménages par an, comprenant 20 familles suivies par la Croix-Rouge Française et hébergées à l'hôtel et 10 jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance (anciens mineurs non accompagnés) et logés par l'ALFI dans des résidences sociales jeunes actifs.

Le projet «Café psy»: afin de lutter contre la souffrance psychique et l'isolement, l'ALFI a mis en place des ateliers, animés par une psychologue-conseil au sein des trois pensions de famille dont elle assure la gestion: à Ecoeur, à Paris 18 et à Caen. Objectif: orienter les personnes vers le droit commun et enclencher si besoin une démarche personnelle de soins.

Le Projet d'inclusion numérique lancé conjointement par ALFI et Partélios Habitat au sein du Foyer des Jeunes Travailleurs à Caen, a permis de financer les équipements et d'organiser des actions éducatives collectives animées par des conseillers numériques. Compte tenu des retours d'expériences très positifs, cette démarche, pilotée par l'ALFI, sera poursuivie en 2024 avec d'autres ESH du Groupe: Foyer Stéphanois et SFHE.

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. En 2023, la SCCI Arcade-VYV est venue en aide à 355 ménages (bénéficiaires directs et indirects).

BILAN DE LA CONVENTION SACICAP PROCIVIS 2018-2022



POLITIQUES & RISQUES**RÉSEAU ARCADE-VYV SOLIDARITÉS:**

l'année 2023 a été marquée par le lancement du réseau Arcade-VYV Solidarités visant 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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

MON AIDE SUR QUITTANCE

Un fonds d'aide spécifique « Mon Aide Quittance by Aiguillon » a été mis en place fin 2022 afin de soutenir les locataires les plus impactés par la hausse du coût des énergies et l'inflation, à savoir:

- Les locataires des logements les moins performants d'un point de vue énergétique (aide forfaitaire « bas de quittance » pour les logements classés EFG)
- Les ménages fragilisés par ce contexte en situation de dette locative (aide « Fonds d'Urgence Logement », fonds mis en place en complément des aides de droit commun du FSL notamment).

Au total, depuis le dernier trimestre 2022, Aiguillon a affecté 180 000 € à ce fonds (20 k€ au titre de 2022 et 160 k€ au titre de 2023), permettant de compléter les 75 k€ alloués à ce titre par Rennes Métropole sur son territoire.

Au regard de la situation actuelle (tant au niveau de l'évolution des impayés que de la fragilisation des locataires dans ce contexte inflationniste), il est proposé pour 2024 le renouvellement de ce fonds et de ses modalités à hauteur de 160 k€ (comme en 2023), Rennes Métropole ayant déjà, et en parallèle, confirmé le renouvellement de ce dispositif en allouant un 1^{er} acompte de 31 k€ pour l'année 2024.

AVDL

Débutée en 2022, cette démarche est menée en lien avec l'ALFI et s'inscrit dans un appel à projet FNAVDL lancé par l'Etat, à l'échelle régionale. Elle vise à favoriser l'accès et le maintien dans le logement de ménages en grande difficulté grâce à un accompagnement social adapté et à un renforcement de la gestion sociale. Elle se traduit par un suivi et une aide renforcée apportée aux locataires les plus fragiles d'Aiguillon Construction dès leur entrée dans leur logement (situations identifiées lors de l'instruction de la demande dans le cadre de la préparation des commissions d'attributions) ou lors d'une mutation prioritaire / sociale / économique.



Votre habitat, notre responsabilité

BIEN CHEZ SOI

Depuis 2020, Aiguillon Construction participe à ce dispositif avec les autres bailleurs sociaux de Rennes Métropole, Saint-Malo Agglomération et Vitré Communauté. Ce dispositif est issu du 4^{ème} appel à projet national « 10 000 logements accompagnés ». Il a pour vocation d'expérimenter la mise en place d'accompagnements spécialisés et renforcés auprès de locataires dont le comportement, en lien avec une problématique de santé mentale, peut mettre en péril le maintien de leur bail. Il intervient lorsque les autres dispositifs existants ne peuvent être mobilisés avec pour objectif final le retour, dès que possible, à une situation de locataire de droit commun.

EXPÉRIMENTATION ACCOMPAGNEMENT

En 2023 et durant une expérimentation allant de février à septembre, les travailleurs sociaux sont venus en renfort à l'agence de Bréquigny afin d'apporter un soutien aux CSR et sont intervenus auprès d'environ 40 locataires en résiliation de bail et en rupture de contact avec Aiguillon Construction. Depuis le mois de septembre, une alternante au sein du pôle social poursuit cette mission.

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): la première Joint-Venture Sociale en France entre deux acteurs de l'économie sociale et solidaire: La Croix Rouge Française et le Groupe Arcade-VYV. Créée en 2017, CRH répond à un enjeu fort: créer un opérateur immobilier intégré pour développer et restructurer l'important parc immobilier de la Croix Rouge Française dans un esprit de transversalité entre l'association et l'entreprise.

Détenue à parts égales entre Croix-Rouge Française et le Groupe Arcade-VYV (via Antin Résidences), Croix-Rouge Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat spécialisée dans la production de logements en faveur de populations spécifiques ou défavorisées. Son plan à moyen terme prévoit d'atteindre l'objectif de 4000 places d'hébergement d'ici 2026.

Véritable outil national de production, de gestion des structures collectives d'hébergement et de prospection foncière, Croix Rouge Habitat représente un important levier d'optimisation de la performance du Groupe en termes d'habitat spécifique.

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. A 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 2023: dans le cadre de la convention de logement avec Antin Résidences et CPH Arcade-VYV: 33 propositions ont abouti à 27 attributions, dont 40% pour des publics prioritaires DALO.

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 sociaux⁹. 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 handicap¹⁰ et les personnes âgées de plus de 65 ans dans le cadre des projets d'habitat inclusif (en lien avec Antin Résidences).

2. Nos labels

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.

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

10. En 2022, la résidence accueil de Bois d'Arcy (78) accueille des personnes présentant un handicap psychique ou trouble du spectre autistique.

POLITIQUES & RISQUES

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



Mieux vivre chez moi pour longtemps

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.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



HABITAT INCLUSIF, LA MAISON DE CAMILLE

La résidence la Maison de Camille à Sauveterre de Guyenne (33) a été conçue en 2013 pour loger des personnes ayant des troubles sensoriels et/ou des troubles psychiques, travaillant notamment dans les deux ESAT situés sur la commune. Faute de financement adapté pour l'animation de la vie partagée, le local commun était resté inoccupé. Grâce à l'Aide à la Vie Partagée mise en place par le Département de la Gironde, l'association Voir Ensemble, gestionnaire d'un des deux ESAT, et Mésolia ont pu relancer ce projet d'habitat inclusif dont le principe a été présenté aux locataires enthousiastes en octobre 2023. Le projet sera construit avec les locataires sur les piliers suivants:

- Organisation d'activités ou d'événements rassembleurs afin de veiller aux risques de solitude en soirée ou week-end;
- Organisation d'animations personnalisées en fonction des souhaits et/ou besoins singuliers exprimés;
- Régulation des rapports entre résidents et avec le voisinage
- Facilitation des liens sociaux et de l'accès au droit commun

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	46 599	60 524	56 001	60 789
PART DU PARC ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	26,72 %	29,43 %	26,65 %	28,66 %
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE	27 932	31 658	31 400	31 434
ÉTUDIANTS (résidences universitaires)	8 330	8 456	8 651	8 219
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES	2 258	3 911	4 066	4 502
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES	6 609	7 274	7 058	6 655
PERSONNES HANDICAPÉES	1 443	2 129	2 230	2 155
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, résidences sociales...)	1 075	1 029	862	1 092
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)	5 223	7 573	7 211	7 414
AUTRES (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	2 994	1 286	1 322	1 397

POLITIQUES & RISQUES

11 Relations aux collectivités



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

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

Elles ont notamment la responsabilité :

- d'entretenir un dialogue continu, de recueillir leurs attentes et sollicitations. 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).

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, CAPEX¹¹).

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),
- création d'un OFS (Antin Résidences, Partélios Habitat, SFHE...),

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



En 2023, France Loire a édité son premier « catalogue de produits et de services » nommé « Le cahier de développement des territoires ». Ce support permet d'aller à la rencontre des collectivités en leur présentant des éléments concrets permettant de visualiser et de se projeter sur des notions de logement santé, logement senior, accession sociale, habitat inclusif.

- 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.

11. Commission spécialisée de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

POLITIQUES & RISQUES

12 Relations aux fournisseurs et entreprises



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

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



La philosophie des relations avec les prestataires au sein d'Harmonie habitat est le partenariat, conformément aux principes de la RSE. Nous avons la volonté de traiter équitablement nos prestataires et de veiller à la qualité des prestations. Pour renforcer l'efficacité de notre organisation et minimiser le délai de paiement des fournisseurs, nous avons mis en place en 2023 une démarche de workflow.

Par ailleurs, nous avons déployé une nouvelle plateforme de dématérialisation des appels d'offres, plus simple d'accès pour les entreprises.

Enfin, dans le cadre de notre évaluation RSE «Engagé RSE» par l'AFNOR, 5 partenaires ont été interviewés.



Dans le cadre de la certification Qualibat, une évaluation annuelle des prestataires basée sur une méthodologie précise et permettant de vérifier la conformité administrative des partenaires du Foyer Stéphanois est pratiquée. En 2022, il a été mesuré une contribution à hauteur de 24,7 M€ au profit de l'économie locale dont 13 714 heures d'insertion professionnelle.

Le délai de paiement des fournisseurs est un critère d'intéressement des salariés. L'intégralité des marchés passés sont allotés de façon à privilégier les entreprises locales.

Un indicateur annuel mesure le taux d'entreprises départementales (61 %) et métropolitaines (55 %) ayant œuvrées pour le compte de notre société.

POLITIQUES & RISQUES

13 Corruption et conflits d'intérêt



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Antin Résidences répond d'ores et déjà en grande partie à la loi Sapin II et continue de progresser dans ce domaine. Le Directeur Général de la société a rappelé en 2023 son attachement à la lutte anti-corruption auprès du Conseil d'Administration et présenté à sa gouvernance le dispositif dédié basé sur le principe de tolérance zéro : règlement

intérieur, code de conduite, formation, sensibilisation, identification des scénarii de corruption, évaluation de ces scénarii et proposition de plans d'action, sanctions.

Fin 2023, plusieurs nouveautés sont encore venues le compléter :

- une note interne expliquant la notion de conflits d'intérêts avec exemples pour différents métiers et la gestion interne des conflits d'intérêts,
- une attestation d'absence ou d'existence de conflit d'intérêt pour les salariés et pour les principaux titulaires de marché,
- l'établissement d'un comité de gestion des conflits d'intérêts.

Concernant le respect des droits humains et du droit du travail, Antin Résidences opère systématiquement pour tout prestataire (sous-traitant ou non) dont la relation d'affaire dépasse 5 K€ annuel un suivi particulier de la vigilance (existence d'un KBIS, attestations fiscales et sociales, identification des travailleurs étrangers, etc...).

Dans le cadre de ses chantiers, Antin Résidences fait appel à des CSPS afin de s'assurer de la bonne tenue de la sécurité sur ces mêmes chantiers.

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

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

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

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

Enfin la **Charte de déontologie a été mise à jour en 2023 et sera déployée au niveau du Groupe, pôles social et privé, à compter du 18 avril 2024.**

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.

Côté Communauté Maîtrise des Risques, l'année 2023 a été marquée par la 1^{ère} mise en œuvre d'un rapport annuel «normé» entre toutes les entités du Groupe, l'occasion de mettre également à l'épreuve les fiches risques dans leur nouvelle version, ainsi que d'expérimenter le dispositif de contrôle interne mis à disposition et de mesurer ainsi les actions à mener dans un environnement économique et réglementaire une nouvelle fois bousculé, et qui est venu questionner les activités et les organisations.

L'année 2024 devrait quant à elle être celle de la mise en conformité avec la Loi Sapin II, grâce au déploiement du dispositif d'évaluation des tiers via une plateforme dédiée avec laquelle les sociétés du Groupe Arcade-VYV ont fait le choix unanime de contractualiser, et avec la poursuite du développement des outils de contrôle comptable et financier, là-aussi grâce à un applicatif spécifique pour lequel les 1^{ers} travaux ont été menés dès 2023 et devraient se poursuivre jusque courant 2025.

Parmi les réflexions de la Communauté, et qui participent à sa feuille de route, sont en complément venues s'inscrire une potentielle mise à jour du référentiel de cotation des risques, et, élément certainement plus profond dans ses conséquences à moyen/long terme, la mise en adéquation de la cartographie des risques avec le contenu de la Directive CSRD et les enjeux de durabilité et de suivi des risques afférents au sein du Groupe Arcade-VYV.

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

14 Sécurité et protection des données personnelles



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.

Complémentaire, 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.

Enfin, depuis 2023, la communauté dédiée, composée des référents RGPD des entités, se réunit mensuellement afin d'échanger sur l'actualité et partager les bonnes pratiques en matière de la protection des données personnelles. Les travaux de la communauté contribuent à l'harmonisation des actions relatives à la mise en conformité RGPD au niveau du Groupe. La démarche est d'ailleurs suivie et animée par trois DPO issus des entités du Groupe, Aiguillon Construction, Mésolia et Partélios Habitat, qui pilotent la communauté.

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Suite à l'ouverture de l'agence numérique, Norévie et Florévie ont mis en place une solution de Cybersécurité permettant une protection en temps réel du système informatique contre le risque de vol des données, le phishing, le chiffrement par ransomware et incluant une assurance garantissant la perte d'activités. L'outil fonctionne 7 jours sur 7 et H24 et permet la mutualisation de plusieurs systèmes en place, devenus obsolètes.

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.

POLITIQUES & RISQUES

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.

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.

NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE CYBERSÉCURITÉ

Depuis le début de la pandémie de Corona Virus, les cyberattaques se multiplient corrélativement à l'intensification des échanges d'informations, notamment avec la généralisation du télétravail. 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.

RÉFLÉCHISSEZ AVANT DE CLIQUER

LE RISQUE
Perte d'argent, de donnée personnelle et même des données enregistrées, votre ordinateur ou votre téléphone qui ne fonctionne plus !!

Comment est-ce possible ?
 - Il se peut que votre smartphone ou PC soit simplement infecté suite à la visite d'un site web malveillant.
 - Les utilisateurs trompés sont encouragés à fournir des informations personnelles à des entités qui se font passer pour des interlocuteurs fiables (courriels, textos...)
 - Les liens et pièces jointes malveillants peuvent être intégrés à un courriel.

Comment se protéger ?

- ATTENTIF**
Attention aux sites et aux courriels contenant des erreurs de grammaire, d'orthographe ou en basse résolution (flou).
- MEFIANCE**
Soyez méfiant en cas de SMS, de courriel ou d'appel d'une entreprise requérant des informations personnelles. Vérifiez la légitimité du message/l'appel en rappelant l'entreprise sur son numéro officiel.
- PRUDENCE**
Lorsque vous naviguez sur le web avec votre smartphone ou ordinateur, assurez-vous d'une connexion sécurisée par HTTPS. Celle-ci est toujours mentionnée en début d'URL.
- DEFIANCE**
Ne cliquez jamais sur un lien/une pièce-jointe d'un courriel non sollicité. Supprimez immédiatement celui-ci.
- PREVOYANCE**
Installez une application de sécurité sur votre smartphone et votre ordinateur qui vous avertira de toute activité suspecte.

Une question, un doute, contactez l'équipe sécurité via Securite-informatique@groupe-arcade.com

La sécurité c'est l'allure de tous !

INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

	2020	2021	2022	2023
DÉPENSES ENGAGÉES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	-	127 K€	187 K€	241 K€

POLITIQUES & RISQUES

15 Santé, sécurité et conditions de travail



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Laessa accorde une attention toute particulière à la QVCT pour ses salariés. A ce titre, son DUERP intègre la prise en compte des situations

particulières afin de favoriser la bonne adéquation des postes de travail des salariés.

En 2023, 3 postes de travail ont fait l'objet d'aménagement: un équipement adapté pour limiter le son pour une collaboratrice, un changement d'éclairage et des équipements adaptés pour une autre salariée ayant des problèmes d'épilepsie et enfin, un agent technique a été équipé d'un exosquelette d'assistance bras en l'air et travail des épaules accompagné d'un support pour nuque pour un montant de 6 268 € dont 76 % pris en charge par l'AGEFIPH.

Ces adaptations font suite aux visites de la médecine du travail. Les difficultés sont cernées avec l'intervention de Cap Emploi qui propose des aménagements ou équipements pour le poste de travail concerné.

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

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

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

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

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

- horaires avec plages fixes et plages variables,
- possibilité de temps partiel,
- mesures d'utilisation raisonnée des emails et téléphones portables,
- contrôles et rappels de bilans de congés payés et RTT, etc.
- recours au télétravail
- rappels sur le droit à la déconnexion

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

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

- la diffusion des postes à pourvoir sur la Bourse de l'Emploi intra-groupe,

- l'examen systématique des candidatures des collaborateurs et leur priorité en cas de stricte égalité de compétences,
- la rédaction d'une convention tripartite garantissant la reprise de l'ancienneté acquise au sein du Groupe, l'absence de période d'essai et le transfert des droits acquis (congés payés, Compte Épargne Temps, plan d'épargne entreprise, etc.).

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

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

Le Groupe s'est doté d'un dispositif anti-harcèlement qui 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.

Fin 2023, plusieurs entités se sont engagées dans l'expérimentation du mécénat de compétences.

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

	2020	2021	2022	2023
TURNOVER DES COLLABORATEURS	-	11,1 %	18,4 %	16,6%
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES	-	31 588	40 090	47 319
NOMBRE DE COLLABORATEURS FORMÉS	-	3 287	2 114	2 154
DÉPENSES ENGAGÉES AU TITRE DE LA FORMATION	-	2 118 K€	3 297 K€	3 362 K€

POLITIQUES & RISQUES

16 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 prochainement mis en place, 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.

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

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

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

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Chez Logial Coop, l'ensemble du personnel de l'entreprise est amené à participer à des rendez-vous réguliers (3 fois par an) pour partager avec tous, au même niveau, sur des sujets stratégiques pour l'entreprise.

Des projets transverses de co-construction tels que le projet Etoile (projet d'entreprise) et le projet RSE sont déployés au sein de l'entreprise, afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans des sujets d'amélioration continue, de développement durable mais également de qualité de vie au travail.

POLITIQUES & RISQUES

17 Lutte contre les discriminations et promotion des diversités



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

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

En 2023, la Charte a été actualisée et s'appliquera à compter du 18 avril 2024 à l'ensemble des sociétés du Groupe. 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.),

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2021	2022	2023
PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES, CADRES DIRIGEANTS ET DIRECTEURS (en CDI)	45,19 %	47,66 %	47,48 %	48,82 %
ÉCART MOYEN DE RÉMUNÉRATION ENTRE HOMME ET FEMME PAR CATÉGORIE				
OUVRIERS DE MAINTENANCE	-	0,95	0,84	1,30
PERSONNEL DE PROXIMITÉ	1,07	0,97	1,09	0,99
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS	1,04	0,89	0,96	0,96
AGENTS DE MAÎTRISE	1,05	1,04	1,09	1,06
CADRES	1,17	1,17	1,16	1,14
DIRECTEURS ET CADRES DIRIGEANTS (hors mandataires sociaux)	1,17	1,41	1,05	1,22
EFFECTIF MOYEN ANNUEL PAR ÂGE (en ETP)				
MOINS DE 26 ANS	-	4,0 %	4,1 %	4,0%
DE 26 À 29 ANS	-	7,6 %	7,3 %	6,9%
DE 30 À 39 ANS	-	25,5 %	25,7 %	26,8%
DE 40 À 49 ANS	-	30,5 %	30,1 %	28,9%
DE 50 À 59 ANS	-	26,5 %	27,4 %	28,3%
60 ANS ET PLUS	-	5,9 %	5,3 %	5,4%
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	128	143	156	166
NOMBRE D'HEURES D'INSERTION SOCIALE RÉALISÉES	-	74 683	143 626	158 933

- 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...).

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.

En 2023, 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



Dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), Loir et Cher Logement a organisé une animation dynamique et enrichissante autour du Développement Durable (DD) avec son partenaire depuis 2018, l'entreprise adaptée «Les Ateliers du Grain d'Or 41».

POLITIQUES & RISQUES

18 Économie circulaire



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

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

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

- la construction, 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).

* 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.

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.

RECOURS AUX MATÉRIAUX BIOSOURCÉS POUR LES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION:

En 2023, plusieurs opérations de construction, en cours ou en phase de démarrage, font appel à des matériaux biosourcés, dont plusieurs visent le label biosourcé du niveau 1 ou 2 (Arcade-VYV Promotion IDF/Antin Résidences). 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).

Enfin, au niveau des territoires, certains labels intègrent à titre obligatoire l'emploi des matériaux biosourcés. A 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).

POLITIQUES & RISQUES

RÉEMPLOI ET RECYCLAGE DES MATÉRIEAUX 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).

Pour certaines opérations, les matériaux issus des démolitions avant reconstruction sont recyclés et valorisés in situ (ex.: 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 (ex.: 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 des 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



ÉVOLEA fait systématiquement réaliser un diagnostic déchets – PEMD – pour toutes les opérations de curage ou de déconstruction. L'organisme suit attentivement le recyclage systématique des matériaux – valorisation des PVC, verre, bois, ferraille – et la réutilisation des inertes.

La démarche de valorisation des matériaux de déconstruction «je suis une poutre» d'ÉVOLEA.

ÉVOLEA réutilise les poutres lamellé-collé d'un ancien bâtiment commercial pour la charpente de la halle multi-activité du PUR Chartreux. Sur ce même chantier, la déconstruction de deux tours de 40 logements en R+10 a généré des inertes qui ont été concassés afin d'être entièrement réemployés sur site pour le réaménagement des espaces extérieurs de la résidence.

POLITIQUES & RISQUES

19 Promotion des activités sportives pour les locataires et les collaborateurs



En s'appuyant, sur la définition de la Santé selon l'OMS: «La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie et d'infirmité», le Groupe Arcade-VYV a initié en 2020 la démarche «Mon Logement Santé».

Fort de la conviction que le logement est un déterminant de santé essentiel, le Groupe et ses entités agissent au quotidien pour améliorer la vie et la santé par l'habitat.

LABEL «MON LOGEMENT SANTÉ»: le référentiel déployé à partir de juin 2022 pour les constructions neuves, inclut 4 engagements, dont 2 engagements socles, visant à intégrer l'activité physique dans la vie quotidienne autour du logement:

- ➔ **des espaces ou des solutions incitant à la pratique d'activités physiques pour tous les âges,**
- ➔ **des animations collectives (incluant des activités sportives) pour le mieux-vivre et un accès à des réseaux de voisinage solidaire pour tous les habitants,**
- ➔ une mise en valeur des escaliers et la proposition d'éléments ludiques afin d'inciter les habitants à les emprunter,
- ➔ la proposition d'espaces réservés au potager dans les espaces extérieurs et un accompagnement à leur usage.

Ces engagements sont déclinés au niveau de chaque opération par des actions concrètes, telles que (à titre d'exemple):



Antin Résidence, escalier avec lumières naturelle à Tigery (91)

- **la valorisation, l'optimisation et la sécurisation des espaces pour les mobilités actives:** des locaux vélos de taille suffisantes au-delà de la réglementation, un embellissement et une accessibilité de ces espaces (Arcade-VYV Promotion Sud-Est sur l'opération So Roch (34), Antin Résidence sur les opérations Etex (75), Voisins le Bretonneux (91)),
- **la mise en valeur des escaliers: positionnement incitatif proche de l'entrée, choix de la hauteur de de la largeur des marches adapté, lumière naturelle ou embellissement, nudges,**
- **la création de solutions et d'espaces pour inciter à l'activité à partir de la résidence:** création et aménagement des espaces intérieurs et extérieurs dédiés ou adaptés à l'activité physique et sportive, avec un point d'eau; insertion du projet de construction dans un environnement propice à l'exercice de l'activité physique (Aiguillon Construction sur l'opération à Pont-Scorff, Antin Résidences sur les opérations à Voisins le Bretonneux (91) et à Tigery),

- **la proposition d'actions visant à initier la pratique d'une activité sportive et dépasser ses freins:** proposer un coach sportif dans la résidence pendant une période donnée, organiser les activités/cours collectifs (Antin Résidences, France Loire, Foyer Stéphanois...).



POLITIQUES & RISQUES

EN PLUS DU LABEL, LES ENTITÉS

S'ENGAGENT: Complémentairement aux engagements du Label, les entités renforcent leurs actions visant à promouvoir l'activité physique et sportive auprès de leurs habitants:

- organisation des actions d'animations sportives avec les résidents, notamment avec les associations-partenaires locales (Aiguillon Construction, Mésolia), cours collectifs adaptés pour des résidences seniors et des EHPAD (SFHE, Mésolia), marche et gym douce au sein des pensions de famille, activités sportives dans les résidences des jeunes travailleurs (ALFI, en lien avec VYV Solidaires),
- incitation à l'utilisation du vélo comme moyen de transport (SFHE, Loir et Cher Logement),
- communication auprès des locataires afin de promouvoir les bienfaits de l'exercice et des activités physiques et sportives (Le Foyer Stéphanois, Loir et Cher Logement),

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.

Au travers de leurs actions de proximité, les entités du Groupe Arcade-VYV diversifient ainsi les initiatives visant à renforcer l'effort sportif de leurs collaborateurs, contribuant ainsi au bien-être du 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, Foyers Stéphanois, Norvège),
- mise en place de cours collectifs réguliers ou d'animations ponctuelles financés par l'entreprise (France Loire, Logial Coop, Partélios Habitat, Loir et 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),

- installation de douches dans les locaux de travail afin de favoriser l'exercice d'activité physique et les modes de transport alternatifs (Partélios Habitat, Logial Coop, Evoléa, France Loire - sur les plus gros sites - , Aiguillon Construction - 7 agences sur 10 -, Mésolia),
- incitation à l'utilisation des mobilités douces, notamment du vélo, comme moyen de transport sous forme d'indemnisation financière forfaitaire ou kilométrique (Loir et Cher Logement, Aiguillon Construction, Logial Coop),
- mise à disposition d'une salle de sport au sein de l'entreprise (Loir et Cher Logement: construction en cours en 2023).

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

Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires



Sur la résidence intergénérationnelle de la Tour à Mondonville (101 logements), un projet participatif d'animation artistique, culturelle et sportive a été coconstruit avec les habitants seniors pour permettre le bien vivre ensemble.

Conformément à la démarche du logement santé, il est important que les locataires seniors vivent dans un cadre agréable mais qu'ils puissent également se retrouver autour d'activités partagées, notamment sportives. Ainsi, un coach sportif a été recruté et donne trois cours (marche nordique, gymnastique, relaxation). Les adhérents au programme ont vu leur condition physique s'améliorer avec un impact très positif sur l'exercice des activités quotidiennes. Associé à un bienfait psychologique, cela a permis de créer des liens entre les locataires.

POLITIQUES & RISQUES

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

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 le 1^{er} janvier 2023, 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 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 leur 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...



Le Groupe Arcade-VYV dans les territoires

Tout au long de l'année 2023, des sessions d'acculturation au monde militaire ont été organisées pour les collaborateurs Nové et Nové Gestion en lien direct avec les occupants des logements du parc domanial et/ou avec la chaîne logement du ministère des Armées.

Parmi les sujets abordés sous forme de présentations et de questions-réponses: l'organisation des armées, des directions et services du Ministère, la politique logement du Ministère et la chaîne en charge de sa déclinaison au niveau central, régional et local, les spécificités du parc domanial ou encore le quotidien et les impératifs opérationnels spécifiques de ses occupants.

Ces sessions contribuent également à inscrire nos équipes dans une dynamique d'acquisition continue de connaissances et compétences, pour optimiser la mise en œuvre de tous les savoir-faire de la concession et ainsi répondre le mieux possible aux besoins des militaires, des personnels civils de la Défense et de leurs familles.

→ 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

NOS PRINCIPAUX RISQUES	NOS POLITIQUES ET ACTIONS	NOS INDICATEURS-CLÉS	NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Conventions d'Utilité Sociale des entités Stratégies de développement des entités	<ul style="list-style-type: none"> Patrimoine total Nombre de logements locatifs mis en service dans l'année (y compris logements-foyers) Investissement en production et acquisition de logements Nombre de logements existants vendus à des particuliers (vente HLM) Nombre de logements neufs vendus à des particuliers (accession en direct) 	 
ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS ET ATTENTES	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Conventions d'Utilité Sociale des entités Conventions et projets de renouvellement urbain	<ul style="list-style-type: none"> Répartition de la production par catégorie de financement Répartition du patrimoine géré par catégorie de financement. Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine 	  
NIVEAU D'ENTRETIEN DU BÂTI	Cadre Stratégique Patrimonial Plans Stratégiques de Patrimoine des entités Communauté Patrimoine Plan de rebond 2020-2023	<ul style="list-style-type: none"> Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine 	  
IMPACT "ÉNERGIE-CLIMAT" DU PARC	Cadre Stratégique Patrimonial Plans Stratégiques de Patrimoine des entités Plan de rebond 2020-2023 Référentiel Logement Santé	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de logements avec DPE de classe A, B ou C Part du patrimoine avec DPE de classe A, B ou C 	  
SANTÉ ET SÉCURITÉ DANS LE PATRIMOINE	Respect des normes techniques et obligations de sécurité Dispositif d'audit et de contrôle interne Groupe Communautés Maîtrise des risques et Patrimoine Référentiel Logement Santé	<ul style="list-style-type: none"> Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation par logement 	 
COÛT GLOBAL DU LOGEMENT ET POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES	Actions de maîtrise de la quittance des entités (charges, consommations d'eau et d'énergie, etc.) Actions de soutien au pouvoir d'achat des entités	<ul style="list-style-type: none"> Montant moyen mensuel des loyers (€/m²/mois) Loyer moyen (€/mois) Montant moyen mensuel des charges récupérables (€/m²/mois) Évolution annuelle moyenne du montant des charges récupérables 	 
QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Démarches labellisées ou certifiées des entités Dispositifs de mesure de la satisfaction client par les entités Médiateur de la consommation Groupe	<ul style="list-style-type: none"> Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu 	   
ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE	Respect des principes d'équité, d'universalité et de non-discrimination Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale	<ul style="list-style-type: none"> Part des attributions de logements aux demandeurs dits « 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	<ul style="list-style-type: none"> Part des ménages bénéficiaires d'aides au logement Évolution annuelle du nombre de ménages en situation de contentieux 	   

POLITIQUES & RISQUES

NOS PRINCIPAUX RISQUES	NOS POLITIQUES ET ACTIONS	NOS INDICATEURS-CLÉS	NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD
RÉPONSE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES EN LOGEMENT ET HÉBERGEMENT	Offre en habitat spécifique Référentiel Logement Santé Expertise Groupe en accompagnement et ingénierie sociale Marché de prestations de diagnostic en ergothérapie Offre Loge&Care®	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite • Part du parc accessible aux personnes à mobilité réduite • Nombre total de places en habitat spécifique • Nombre total de places en habitat spécifique par public cible • Nombre de logements neufs vendus à des particuliers (accession en direct) 	 
RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS	Cadre Stratégique d'Utilité Sociale Contribution des entités aux politiques, programmes et plans d'actions locaux		 
RELATIONS AUX FOURNISSEURS ET ENTREPRISES	Plan de rebond 2020-2023 Management de la relation fournisseur par les entités		  
CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT	Charte du Groupe Code de Conduite Anticorruption Groupe Dispositif d'alerte éthique Groupe Communauté Maîtrise des risques		
SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	Respect des obligations relatives à la protection des données personnelles Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe Communauté RGPD	<ul style="list-style-type: none"> • Dépenses engagées en matière de sécurité et de protection des données personnelles 	
SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL	Documents Uniques d'Évaluation des Risques (DUER) des entités Mesures en vue de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle au sein des entités Charte de mobilité professionnelle et Bourse de l'Emploi Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Turnover des collaborateurs • Nombre d'heures de formation réalisées • Nombre de collaborateurs formés • Dépenses engagées au titre de la formation 	 
PROMOTION DU DIALOGUE SOCIAL	Comité Social et Économique (CSE) des entités Accords et avenants éventuels des entités Documents-cadres, dispositifs et/ou procédures des entités visant à promouvoir une concertation et un dialogue social 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	<ul style="list-style-type: none"> • Part de femmes pour les catégories Cadres, cadres dirigeants et directeurs (en CDI) • Écart moyen de rémunération entre femmes et hommes par catégorie • Effectif moyen annuel par âge (en ETP) • Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employés durant l'année • Nombre d'heures d'insertion sociale réalisées 	  
ÉCONOMIE CIRCULAIRE	Actions des entités relatives à la construction, la rénovation, l'exploitation du patrimoine, à la gestion des déchets des ménages et à la sensibilisation des habitants		   
PROMOUVOIR LES ACTIVITÉS SPORTIVES LOCALAIRES ET COLLABORATEURS	Actions des entités relatives à la promotion des activités sportives auprès de leurs collaborateurs et des habitants		

Indicateurs clés 2023

PARC LOCATIF	MIS EN SERVICE	2023
PATRIMOINE TOTAL	3 126	212 126
DONT : NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS	2 435	186 927
NOMBRE DE FOYERS ET RÉSIDENCES (EN ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS)	691	25 199
DONT : PART DE LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX (PLAI)	28,89 %	11,02 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX (PLUS)	40,56 %	72,63 %
PART DE LOGEMENTS SOCIAUX INTERMÉDIAIRES (PLS)	28,44 %	8,26 %
PART DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	1,98 %	1,42 %
PART DE LOGEMENTS AUTRES	0,13 %	6,67 %
OFFRE EN HABITAT SPECIFIQUE		
NOMBRE TOTAL DE PLACES EN HABITAT SPÉCIFIQUE		31 434
DONT, PAR PUBLIC CIBLE : ETUDIANTS (RÉSIDENCES UNIVERSITAIRES)		8 219
PERSONNES ÂGÉES AUTONOMES		4 502
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES		6 655
PERSONNES HANDICAPÉES		2 155
MÉNAGES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (CHRS, RÉSIDENCES SOCIALES...)		1092
TRAVAILLEURS (FJT, FTM)		7 414
AUTRES (CADA, LOGEMENTS POUR SAISONNIERS, ETC.)		1 397
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES DANS LE PARC LOCATIF		390 734
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE		
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE AU 31/12		60 789
SOIT, EN % DU PARC		28,66 %
CLASSEMENT ENERGETIQUE DU PATRIMOINE		
NOMBRE DE LOGEMENTS A, B OU C		103 525
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		48,80 %
NOMBRE DE LOGEMENTS D À G		93 395
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		44,03 %
NOMBRE DE LOGEMENTS POUR LESQUELS LES DONNÉES NE SONT PAS DISPONIBLES		15 206
SOIT, EN % DU PATRIMOINE		7,17 %
TAUX DE VACANCE		
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE SUPÉRIEURE À TROIS MOIS SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE		1,23 %
TAUX DE VACANCE GLOBALE (COMMERCIAL, TECHNIQUE ET DE PREMIÈRE LOCATION)		5,61 %
ATTRIBUTIONS		
NOMBRE DE LOGEMENTS ATTRIBUÉS SUR LA PÉRIODE		15 787
AIDES AU LOGEMENT		
TAUX DE MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT		45,37 %
TAUX DE ROTATION		
LOGEMENTS LIBÉRÉS ET RELOUÉS DANS LA PÉRIODE		14 353
SOIT UN TAUX DE ROTATION DU PARC LOCATIF		6,77 %
SATISFACTION CLIENTS		
PART DE LOCATAIRES SE DÉCLARANT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DU SERVICE RENDU		81,55 %

POLITIQUES & RISQUES

NIVEAU MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)	HORS IDF	IDF
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	5,41	7,16
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	5,73	6,96
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	7,75	9,18
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	7,16	9,42
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES	5,09	7,32
LOYER MOYEN (€/MOIS) POUR UNE SURFACE MOYENNE, HORS CHARGES	HORS IDF	IDF
La surface moyenne d'un logement dans le secteur HLM est de 68,7 m ² (@ INSEE)		
PARC 'TRÈS SOCIAL' (PLAI)	371,37	492,20
PARC 'SOCIAL' (PLUS)	393,94	477,98
PARC 'SOCIAL INTERMÉDIAIRE' (PLS)	532,18	630,43
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES (PLI)	492,23	647,03
PARC DE LOGEMENTS LOCATIFS AUTRES	349,88	502,99
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES RÉCUPÉRABLES		
MONTANT MOYEN MENSUEL DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (EUR/M²/MOIS)		1,47
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE		11,66 %
SOIT UNE ÉVOLUTION ANNUELLE, HORS COÛTS DE CHAUFFAGE		8,16 %
CHIFFRE D'AFFAIRES		
TOTAL DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES SOCIÉTÉS AU 31/12 (HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES)		1 219 832
DONT PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES ISSU DES LOYERS DES LOGEMENTS LOCATIFS		79,03 %
INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS		
INVESTISSEMENT MOYEN EN PRODUCTION ET ACQUISITION DE LOGEMENTS		548 620
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		
MAINTENANCE, ENTRETIEN ET REHABILITATION		333 549
NOMBRE DE LOGEMENTS RÉHABILITÉS		5 658
SOIT EN MOYENNE PAR LOGEMENT		1 784 € / LOGEMENT
SOUTIEN A L'ACCES A LA PROPRIETE		
LOGEMENTS EXISTANTS VENDUS À DES PARTICULIERS (VENTE HLM)		449
DONT LOGEMENTS VENDUS À DES LOCATAIRES DE L'ORGANISME		103
SOIT, EN %		22,94
LOGEMENTS NEUFS VENDUS À DES PARTICULIERS (ACCESSION DIRECTE)		1 071
DONT LOGEMENTS VENDUS EN PLSA		279
SOIT, EN %		26,09
EFFECTIF DU GROUPE		
EFFECTIF MOYEN DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE		3 166
DONT PART DE FEMMES POUR LES CATÉGORIES CADRES ET CADRES DIRIGEANTS (EN CDI)		48,82 %
ÉCART MOYEN DE REMUNERATION ENTRE HOMME ET FEMME, PAR CATEGORIE		
OUVRIERS DE MAINTENANCE		1,30
PERSONNEL DE PROXIMITÉ		0,99
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS		0,96
AGENTS DE MAÎTRISE		1,06
CADRES		1,14
CADRES DIRIGEANTS (HORS MANDATAIRES SOCIAUX)		1,22
CONTRIBUTION A L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
PERSONNES PHYSIQUES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMPLOYÉES DURANT L'ANNÉE		166

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, 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

GROUPE ARCADE-VYV
AIGUILLON CONSTRUCTION
AIGUILLON RESIDENCES
ALFI
ANTIN RESIDENCES
ARCADE-VYV NOVE
ARCADE-VYV PROMOTION IDF
ARCADE-VYV PROMOTION PAYS DE
LA LOIRE
ARCADE-VYV PROMOTION SUD EST
ARCANSUD
ARCHE IMMOBILIER
ARCHE PROMOTION
CPH ARCADE-VYV
COO EFFICIENCE
COO.PAIRS
COOP LOGIVAM
CROIX ROUGE HABITAT
EVOLEA
FLOREVIE
FRANCE LOIRE
HARMONIE HABITAT
HOMY

LAESSA
LA MAISON POUR TOUS
LA RUCHE HABITAT
LE FOYER REMOIS
LE FOYER STEPHANAIS
LE LOGIS CORSE
LE TOIT GIRONDIN
LES AJONCS
LES FOYERS DE SEINE ET MARNE
LOGIAL COOP
LOGIPOSTEL
LOIR ET CHER LOGEMENT
MESOLIA
NCA
NOREVIE
NOVE
NOVE GESTION
PARTELIOS HABITAT
PARTELIOS IMMOBILIER
S.F.H.E.
SCCI ARCADE-VYV
SOIKOS SERVICES

POLITIQUES & RISQUES

Lettre d'affirmation DPEF

Exercice clos le 31 décembre 2023

Grant Thornton

A l'attention de Christian Bande et Bertille Crichton

29 rue du Pont

922000 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 du Groupe 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 » du rapport de gestion.
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. A 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 14 mars 2024

Jacques Wolfram
Directeur Général



Directeur
responsable
de la préparation
de la Déclaration

Julia Clement
Anne Jamart

Notes

Notes

POUR ALLER PLUS LOIN ENSEMBLE

groupearcadevyv.fr



Groupe Arcade-VYV

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

Conception: Clémentine au Bureau

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