

EXERCICE
2021

Rapport D'ACTIVITÉ



Le mot

D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

Notre objectif est simple : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.

Nos filiales immobilières sont restées fortement mobilisées en 2021 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au service de la relance et au plus près des besoins des bassins d'emploi.

Alors que la production HLM nationale a fléchi significativement en cette année 2021, la production collective de nos filiales immobilières a dépassé nos objectifs déjà ambitieux. Notre contribution à l'objectif de production de 250 000 agréments en 2021-2022 est déterminante et déjà très significative : près de 48 000 agréments de logements abordables en 2021, soit un tiers de la production nationale, un accompagnement renforcé dans le parcours résidentiel et toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes. Nous avons atteint notre objectif du doublement de la production en 5 ans.

Aujourd'hui, Action Logement Immobilier s'affirme comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs.

Face à cette réussite, je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2021 au service de la priorité première qu'est la réponse du Groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je souhaite saluer le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

Il nous faut à présent continuer notre effort avec des ambitions toujours plus exigeantes en cette année de démonstration et de négociation à venir avec l'État : production, réhabilitation énergétique, stratégie RSE et modernisation sont les piliers clés de notre développement futur au service de solutions de logements qualitatives et innovantes pour les salariés. Pour réussir, nous valoriserons les réussites de nos filiales dans les territoires au service du collectif.

Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au Groupe Action Logement.



M. Frédéric CARRE
Président du Conseil
d'Administration d'Action
Logement Immobilier

ActionLogement 
IMMOBILIER

Le mot de la **PRÉSIDENTE** et du **DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Mesdames, Messieurs,

Nous sommes fiers de vous présenter le premier Rapport de Gestion de la société VIVEST, issue de la fusion entre LOGIEST et SLH.

Grâce à l'investissement important des équipes des deux entités, des partenaires, et des Collectivités Territoriales, VIVEST a vu le jour le 1^{er} juillet 2021, avec pour feuille de route du Groupe Action Logement la poursuite du développement, en concertation étroite avec les Collectivités, et sur la base d'un plan de stratégie patrimoniale ambitieux.

VIVEST s'est ainsi rapidement inscrit dans le paysage mosellan et meurthe et mosellan, rayonnant sur le territoire au travers de près de 100 M€ investis dans l'économie locale via les entreprises du bâtiment partenaires, alimentant directement les bassins d'emploi sur nos territoires.

Malgré un contexte sanitaire complexe et une fusion réalisée en six mois, les résultats économiques et financiers sont de très bon niveau avec 13,4 M€ de Résultat Net et 23 M€ de Ressources Internes.

Ceci est le fruit d'une mobilisation sans faille des équipes de VIVEST tout au long de l'année : une activité particulièrement soutenue en matière de développement (plus de 600 agréments reçus), une réhabilitation de logements doublée par rapport à l'année précédente (70 % du parc rénové) et la poursuite de nos activités d'accession, d'aménagement, d'accompagnement des politiques publiques au travers des opérations NPNRU, Action Cœur de Ville, Plan de Relance, Fonds Friches... tout en maîtrisant également la vacance commerciale et les impayés locatifs.

Parallèlement, afin de soutenir ses clients face aux difficultés accrues en raison de la crise actuelle, VIVEST mobilise des équipes internes engagées et efficaces dans l'innovation sociale et l'accompagnement.

L'année 2021 aura connue, en somme, une activité particulièrement dense et fructueuse, et notre projet d'entreprise volontariste « SMART 2025 », s'inscrivant dans une démarche RSE assumée, laisse ambitionner pour l'avenir l'émergence d'actions toujours plus performantes et innovantes, au bénéfice direct des territoires et des habitants.



Mme Christine Bertrand
Présidente

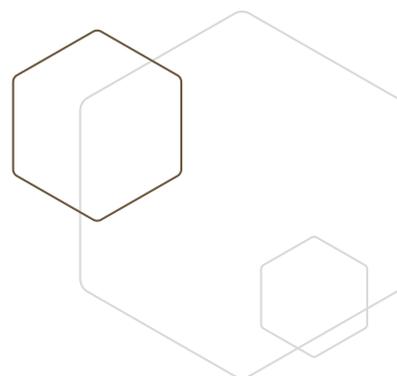


M. Jean-Pierre RAYNAUD
Directeur Général



Sommaire

Le mot d'Action Logement Immobilier	2	Démarche Fonds Friches	37
Le mot du Président et du Directeur Général	3	Sélection de programmes en acquisition amélioration	38
NOUVELLE IDENTITÉ 2021	6	ZOOM SUR Programme « Coup de Pouce CEE-Isolation »	40
Ancrage territorial	7		
ACTIVITÉ 2021	8	SATISFAIRE LE CLIENT, INNOVER SOCIALEMENT	42
Chiffres-clés au 31.12.2021	8	Profil des nouveaux entrants	44
Actionariat et capital	9	Vacance des logements	47
Organisation et management	10	Charges locatives	49
Le groupe Action Logement	11	Recouvrement et contentieux	50
ZOOM SUR La Délégation Territoriale 54.....	13	Gestion sociale	52
		Lien social	55
DÉVELOPPER.....	16	Logements adaptés au vieillissement et au handicap	58
Chiffre clés	18	Prévention et sécurité	59
Sélection de programmes en opérations neuves	19	Gestion des sinistres	63
Sélection de programmes en accession sociale	22	Services digitaux	65
Accession sociale	23	Dispositif d'écoute, d'accompagnement et de suivi des demandes au service de la clientèle	67
Vente patrimoniale	26	La satisfaction clients	68
Sélection de programmes en vente	29	ZOOM SUR La Démarche Qualité	69
Sélection de programmes en réhabilitation	31		
Nouveau Plan Stratégique Patrimonial VIVEST	34		
Engagements NPNRU	35		



PROMOUVOIR L'EXPERTISE MÉTIER ... 70

Politique des Ressources Humaines 72
 Systèmes d'information 74
 Activités transverses 75
 Activités du pôle achats 75
 Activité juridique 77
 Audit, Contrôle interne et Conformité 78

PERSPECTIVES D'ACTIVITÉS 2022 80

Feuille de route 2022 80
 Sélection de programmes futurs 81
 Accession sociale 84
 Vente HLM 85
 Satisfaction client 87
 Logements adaptés 88
 Régularisation des charges 89
 Pôle assurance 89
 Gestion sociale 90
 Sécurité et prévention 91
 Politique des Ressources Humaines 92
 Systèmes d'information 93
 Pôle achats 94
 Pôle communication 94



Nouvelle identité 2021



**23 000 logements
et plus de 350
collaborateurs**

Filiales du groupe national ACTION LOGEMENT, les sociétés LOGIEST et SLH ont fusionné au 1^{er} juillet 2021 pour créer la nouvelle structure VIVEST, interlocuteur de premier plan afin de répondre aux préoccupations des collectivités locales en matière d'offre d'habitat social, au service du territoire et du lien emploi-logement.

VIVEST concrétise ainsi des partenariats avec plus de 160 communes sur les territoires de Moselle et de Meurthe et-Moselle, s'appuyant sur ses 5 agences et sur la création d'une Délégation Territoriale au cœur de NANCY.

Poursuivant sa mission d'utilité sociale visant à proposer une offre de logement attractive et accessible au plus grand nombre, VIVEST est également très investie sur le terrain, et résolument tournée vers l'avenir : l'innovation et l'amélioration de la qualité sont au cœur des projets!



Ancrage TERRITORIAL

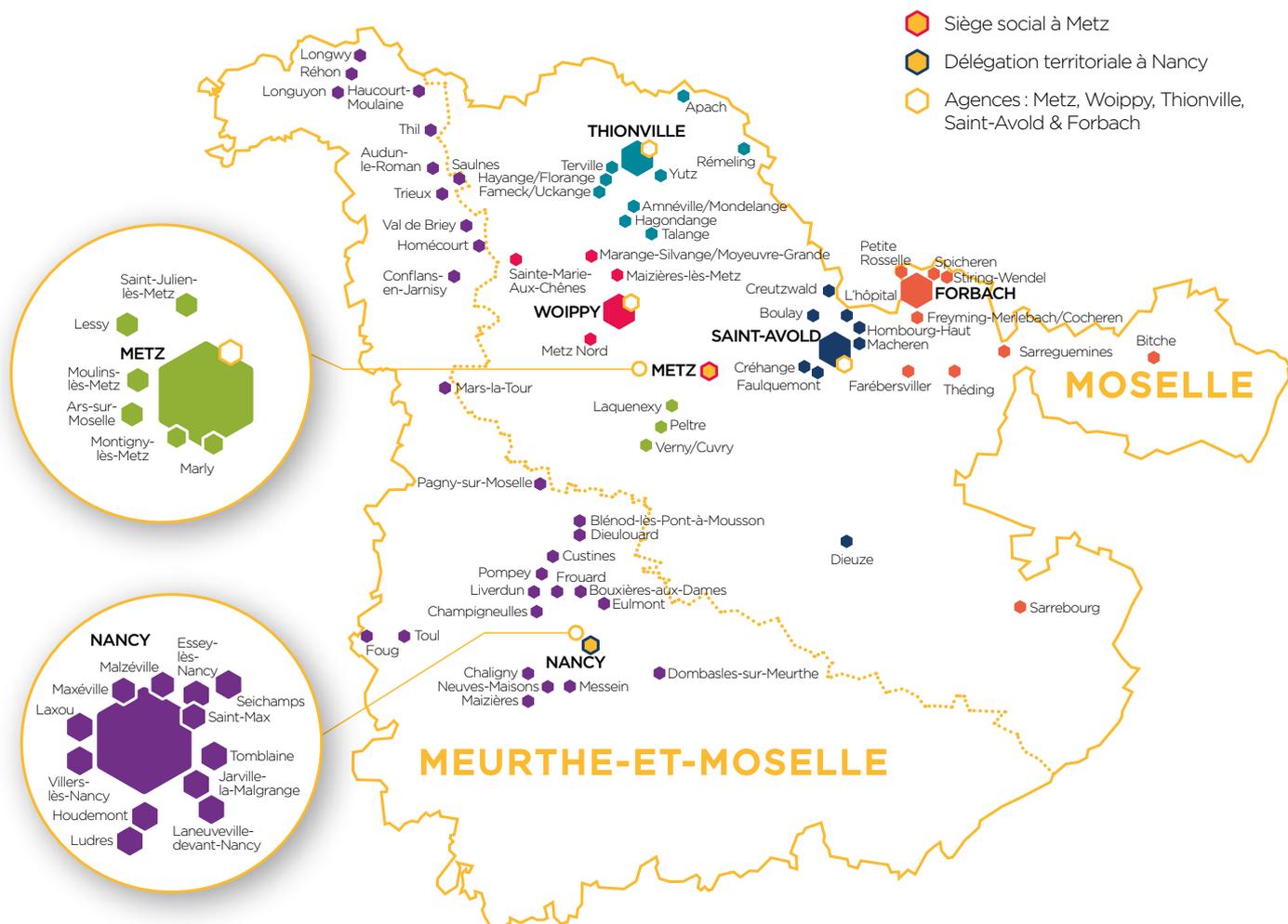
VIVEST est présent sur plus de 160 communes dans le Grand Est.

VIVEST, acteur de développement sur les territoires de Moselle et Meurthe-et-Moselle, poursuit sa dynamique de développement sur le territoire Messin et sur l'axe Sillon Lorrain/Frontière luxembourgeoise, tout en accentuant sa présence sur le territoire meurthe et mosellan, représentant à ce jour près de 20 % de son patrimoine. Cette tendance tend à se développer par le biais de la Délégation Territoriale implantée à Nancy, et du Contrat Territorial engagé avec les Collectivités de Meurthe et Moselle. Parallèlement, VIVEST investit grandement en matière d'adaptation de l'offre sur les territoires de Moselle Est afin de répondre aux besoins locaux.

VIVEST s'appuie également sur ses 5 agences situées à Metz, Thionville, Woippy, Saint-Avold et Forbach, ainsi que ses 24 points d'accueil, pour assurer une gestion du patrimoine en adéquation avec les spécificités de chaque territoire et une relation de proximité privilégiée avec ses clients.

■ IMPLANTATIONS

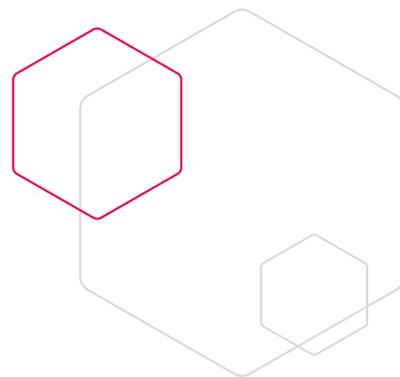
- Délégation territoriale de Nancy
- Agence de Thionville
- Agence de Woippy
- Agence de Metz
- Agence de Saint-Avold
- Agence de Forbach



Développement patrimonial 2021 - Constructions neuves ou acquisitions

- Faulquemont : 2
- Freyming : 1
- Hagondange : 15
- Hayange : 8
- Ludres : 2
- Maizières-lès-Metz : 47
- Maxéville : 26
- Metz : 26
- Montigny-lès-Metz : 9
- Nancy : 80
- Rombas : 135
- Saint-Max : 18
- Stiring-Wendel : 17
- Thionville : 34
- Villers-lès-Nancy : 1
- Yutz : 37

Activité 2021



CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2021

121,9 M€
chiffre d'affaires

23 M€
ressources nettes

13,4 M€
résultat net

342
collaborateurs

23154
logements et équivalents

2064
entrées

458
logements construits
ou acquis

708
logements rénovés

777
logements mis en chantier

147
logements vendus
(dont 40 logements à l'ONV)

83
logements démolis

218
adaptations PMR -
Personnes à Mobilité Réduite



Actionnariat & CAPITAL

RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31.12.2021

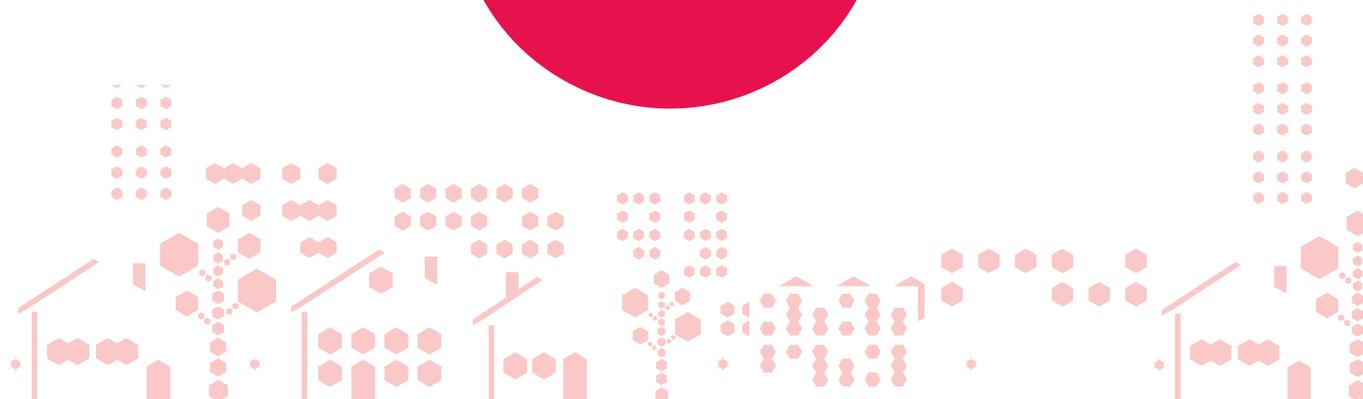
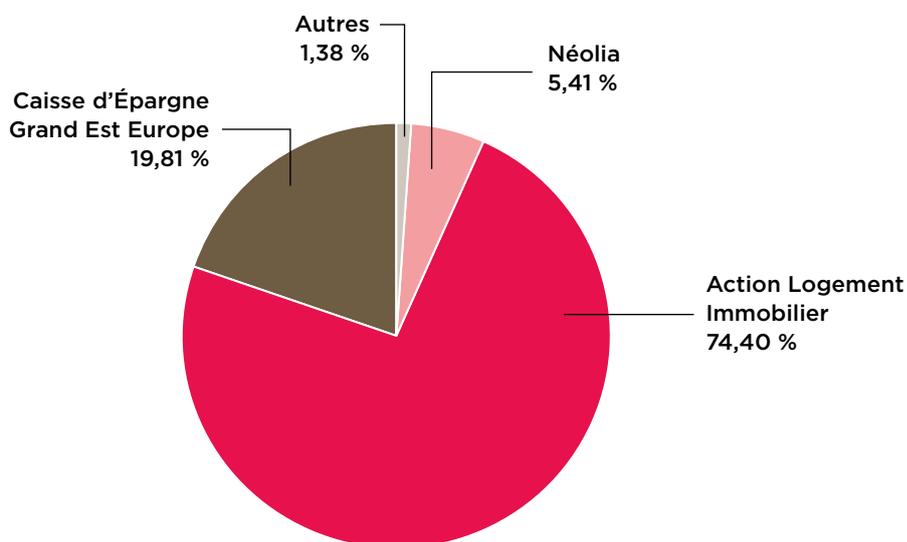
INFORMATIONS 2021	Nombre d'actions	Pourcentage détenu
PACTE D'ACTIONNAIRES / ALI + CEGEE	522 717	94,21 %
Caisse d'Épargne Grand Est Europe	109 905	19,81 %
Action Logement Immobilier	412 812	74,40 %
Néolia	30 044	5,41 %
(Action Logement Immobilier + Néolia)	(442 856)	(79,81 %)
Autres Actionnaires	2 100	1,38 %
TOTAL	554 861	100 %

Valeur nominale de l'action : 20 €

Montant du Capital Social : 11 097 220 €

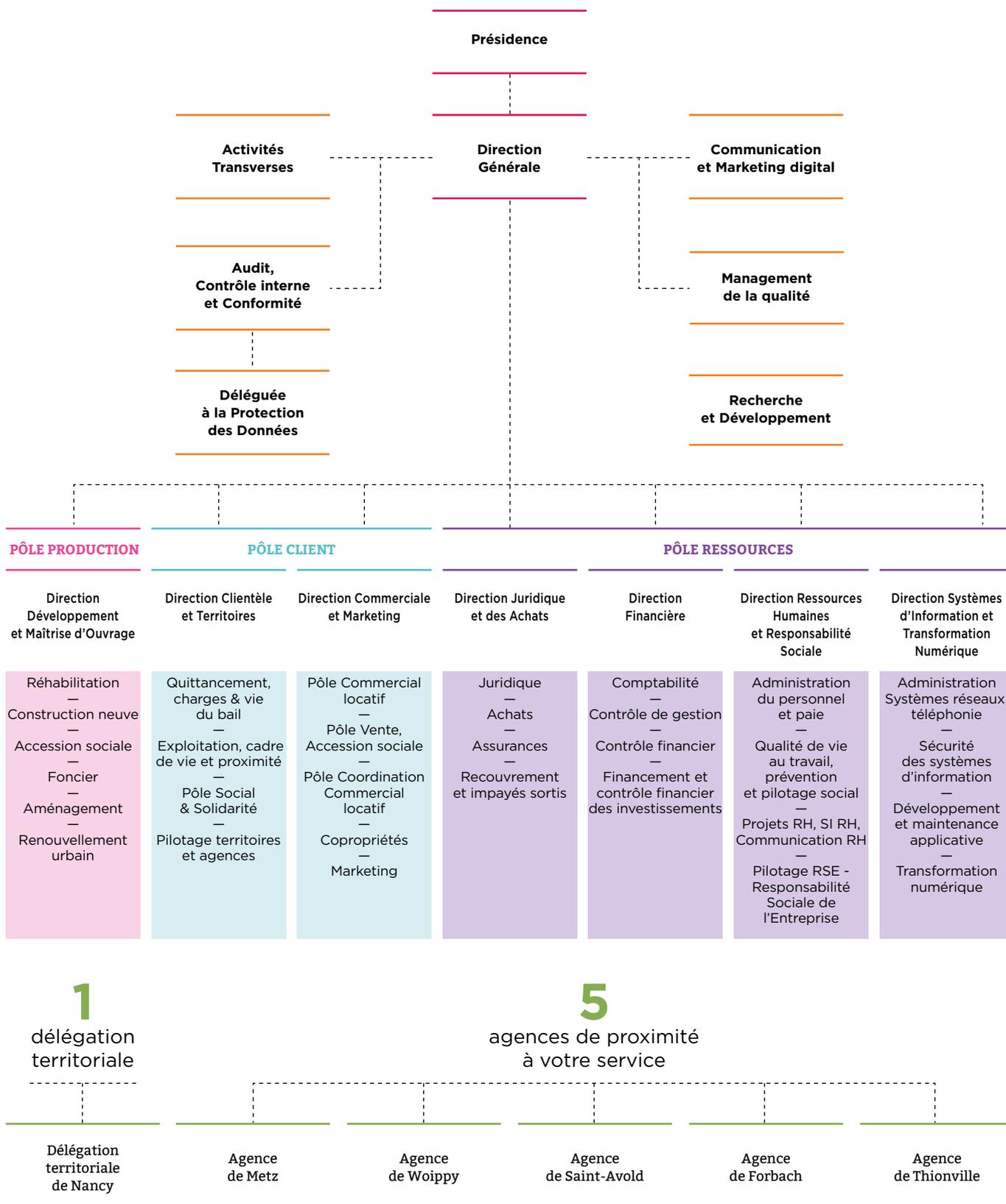
- Incluant Augmentation du Capital Social en lien avec la fusion LOGIEST - SLH et la création de VIVEST
En date du 01.07.2021
Émission de 105 177 actions pour une valeur de 2 103 540 €.
- Incluant Augmentation du Capital Social
En date du 14.10.2021
Émission de 59 500 actions pour une valeur de 1 190 000 €.

ACTIONNARIAT



Organisation & MANAGEMENT

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le groupe

ACTION LOGEMENT

Action Logement, organisme paritaire, piloté par les organisations patronales et syndicales de salariés, gère la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) afin de faciliter l'accès au logement pour les salariés et de favoriser leur accès à l'emploi. Les missions du Groupe contribuent à améliorer la situation du logement en France, participant ainsi au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires. Cette forte action traduit une mobilisation et une ambition de renforcer l'accès au logement pour les jeunes et les salariés, mais aussi de soutenir la relance de la construction et de la rénovation, rejoignant ainsi deux priorités nationales, l'emploi et le logement. Le Groupe Action Logement déploie ses activités au service du lien emploi-logement au travers de deux structures : Action Logement Immobilier (ALI) et Action Logement Service (ALS).

■ NOTRE ACTIVITÉ DE SERVICES

Action Logement accompagne les salariés dans leurs parcours résidentiel et professionnel en leur proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi. Le Groupe concentre ses efforts sur l'accompagnement des publics prioritaires que sont les salariés aux revenus modestes ou en mobilité, et les jeunes en accès à l'emploi ou en formation.

Afin de relever ces défis, le Groupe s'appuie sur l'expertise de ses équipes dans leurs différents métiers liés au logement et sur la dynamique partenariale qu'il a mise en place au cœur des régions avec les différents acteurs du logement. Sa capacité à proposer des solutions innovantes lui permet également de répondre toujours mieux aux évolutions de la société.

Chiffres clés de l'activité*

- **643 717** aides délivrées, dont 73 % aux moins de 30 ans,
- **210 276** aides en faveur de la sécurisation locative,
- **59 264** aides accession et travaux,
- **176 976** aides et services accordés à des salariés en situation de mobilité ou de recrutement,
- **111 396** aides et services accordés à des salariés en difficulté,
- **85 805** logements attribués.

* Chiffres Action Logement au 31.12.2020

** Entreprise Sociale pour l'Habitat

■ NOTRE ACTIVITÉ IMMOBILIÈRE ET NOTRE PATRIMOINE

Action Logement construit et gère des logements sociaux et intermédiaires, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société et de mixité sociale, afin de répondre aux besoins spécifiques des territoires.

Avec un patrimoine de plus d'un million de logements répartis sur l'ensemble du territoire, le Groupe est en capacité d'accompagner efficacement les collectivités dans leur politique locale de l'habitat et de leur proposer une offre globale répondant aux problématiques du logement. Afin de dynamiser sa production de logements abordables, le Groupe recentre son activité et ses ressources sur le logement social, conjuguant utilité sociale et performance économique.

Chiffres clés de l'activité*

Un patrimoine de 1 050 476 logements, dont 984 094 logements sociaux (ESH) et 66 382 logements intermédiaires et divers (hors ESH) :**

- **20 205** logements livrés,
- **31 456** logements mis en chantier,
- **42 378** logements programmés (agréments obtenus),
- **2 700** logements en accession sociale à la propriété,
- **7 760** ventes HLM dont 6 838 ventes à l'unité (comprenant les 2 356 ventes ONV),
- **1 539** logements acquis en externe
- **24 333** logements mis en réhabilitation (dont 70 % de réhabilitations thermiques),
- **1 367** logements démolis.

Le groupe ACTION LOGEMENT

Le Groupe porte également une attention particulière à la qualité de la gestion locative de ses immeubles, pour garantir à ses locataires un cadre de vie agréable et assurer la pérennité de son patrimoine.

■ NOTRE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES BAILLEURS SOCIAUX

Contribuer au financement de la construction de logements sociaux et intermédiaires est l'une des missions principales d'Action Logement. Le Groupe poursuit et renforce cette action en faveur des bailleurs sociaux dans le cadre de la Convention quinquennale 2018-2022, qui prévoit 5,5 milliards d'euros pour la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires. Cet engagement est complété par le Plan d'Investissement Volontaire, que le Groupe a présenté en janvier 2019 et qui comprend notamment 2,75 milliards d'euros pour produire plus et moins cher.

Chiffres clés de l'activité*

- Plus de **100 000** logements financés en 2020 par Action Logement, et ce, malgré une diminution globale des agréments sur cette période.
- **3,2 milliards** d'euros mobilisés en 2020 pour l'ensemble des organismes de logement social :
 - **1,35 milliard d'euros versés au titre de la PEEC**, dans le cadre de la nouvelle Convention quinquennale**
 - **1,86 milliard d'euros versés dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire financé sur les réserves du Groupe.**
- Les fonds versés au titre de la PEEC sont pour l'essentiel des dotations en fonds propres et des prêts amortissables :
 - **79 % concernent le logement social ou très social (LLS, LLTS, PLAÏ et PLUS)*****
 - **51 % sont fléchés vers les zones tendues ou très tendues (A et A bis)**
 - **52 % ont été attribués à des opérateurs n'appartenant pas au Groupe (offices HLM, sociétés d'économie mixte, coopératives et sociétés civiles).**

Ce soutien financier prend la forme de prêts, de dotations en fonds propres, de la bonification de Prêts de haut de bilan ou encore de l'Opérateur National Vente HLM (ONV).

Et dans le cadre de l'avenant au Plan d'Investissement Volontaire qui a été signé avec l'Etat en février 2021, Action Logement intensifie son action pour soutenir

notamment l'objectif national d'une offre nouvelle de 250 000 logements en 2 ans, avec 1,17 milliard d'euros supplémentaires.

■ NOTRE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES

Action Logement intervient depuis plus de vingt ans dans la politique nationale de renouvellement urbain. Aux côtés de l'ANRU, le Groupe poursuit son engagement dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), qu'il finance à hauteur de 70 %. Le NPNRU est doté de 12,1 milliards d'euros de concours financiers, dont 8,7 milliards d'Action Logement.

Dans le cadre de l'avenant au Plan d'Investissement Volontaire qui a été signé avec l'Etat en février 2021, Action Logement renforce son action en faveur de la rénovation urbaine en mobilisant 1,4 milliard d'euros supplémentaires sur la durée du NPNRU, afin d'accélérer les projets en cours pour améliorer l'habitat (réorganisation des espaces, réhabilitation, nouvelles constructions) et favoriser la mixité sociale.

Par ailleurs, en s'engageant dans le programme national Action Cœur de Ville, Action Logement confirme sa mobilisation en faveur de tous les territoires. Dans le cadre d'un cofinancement global de 5 milliards d'euros sur cinq ans, le Groupe consacre 1,5 milliard d'euros à la revitalisation du centre des 222 villes moyennes éligibles.

Chiffres clés de l'activité*

- **409 M€** pour le financement des politiques publiques liées au logement, soit :
 - **500 M€ pour le Fonds National d'Aide au Logement (FNAL),**
 - **450 M€ pour l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU),**
 - **100 M€ pour Foncière Logement,**
 - **350 M€ pour le Fonds National des Aides à la Pierre (FNAP),**
 - **9 M€ pour l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL)**
- **411 M€** pour le financement d'opérations dans le cadre du plan national Action Cœur de Ville.

* Chiffres Action Logement au 31.12.2020 ** Participation des Entreprises à l'Effort de Construction *** LLS = Logements Locatifs Sociaux ; LLTS = Logements Locatifs Très Sociaux ; PLAÏ = (logements financés par le) Prêt Locatif Aidé d'Intégration ; PLUS = (logement financé par le) Prêt Locatif à Usage Social, ONV = Opérateur National de Vente HLM

zoom SUR

La Délégation Territoriale 54, VIVEST au service des territoires meurthe-et-mosellans

■ UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Une Délégation Territoriale basée à Nancy

Sous la direction de la Directrice Générale Adjointe, la délégation territoriale est organisée en deux branches :

• développement et patrimoine

en charge des missions suivantes :

- développement et production de logements neufs,
- opérations de réhabilitation du patrimoine,

• relation clientèle

composée des pôles suivants :

- le pôle client en charge de la gestion de proximité et de la relation,
- le pôle commercial en charge de la location des

- logements vacants,
- le pôle recouvrement en charge des impayés des locataires présents tant dans la phase amiable que contentieuse,
 - le pôle social en charge de l'accompagnement des publics en difficulté,
 - le pôle vente permettant en priorité à nos locataires puis aux locataires du parc social d'accéder à la propriété.

Les locaux de la Délégation Territoriale, ancien siège de SLH, seront très prochainement restructurés et rénovés afin de garantir un accueil optimal des clients et un cadre de travail performant et agréable aux collaborateurs.

Plus de
4 100
logements implantés sur
52
communes entre
Dombasle/Meurthe au sud
et Longwy au nord

Ce sont ainsi plus de trente collaborateurs basés à la Délégation Territoriale qui œuvrent au quotidien au sein des services opérationnels nécessaires à ces activités.



Petit déjeuner des collaborateurs de la DT54

■ DES PARTENARIATS RENFORCÉS

Dans le cadre de sa création, la société VIVEST a directement intégré la mise en place d'un Contrat Territorial avec les Collectivités meurthe-et-mosellanes, afin de formaliser ses engagements sur le territoire, et de favoriser les échanges visant à construire une stratégie d'habitat commune et concertée, au bénéfice des habitants.

Le Conseil Territorial est composé des représentants de différentes collectivités telles que le Conseil Départemental 54, la Métropole du Grand Nancy, la Communauté de Communes du Bassin de Pompey et la Ville de Nancy.

Véritable instance de dialogue, il est le lieu privilégié d'écoute et d'échanges, permettant d'ajuster l'intervention de VIVEST au plus près des besoins du territoire en Meurthe-et-Moselle.

Ces échanges de qualité permettent à VIVEST de déployer une stratégie d'intervention précise et ciblée, et d'apporter des réponses pertinentes aux besoins des habitants du territoire.

Les enjeux prioritaires

- **Le développement et la production neuve**
 - livraison de 98 logements en 2021,
 - livraison prévisionnelle de 94 logements pour 2022.

- **L'amélioration du patrimoine**
 - lancement des opérations d'éradication des logements classés F et G - 18 sites, 57 logements - OS travaux 2022,
 - lancement des opérations lourdes énergétiques - 5 sites, 126 logements,
 - livraison de l'opération de réhabilitation de 156 logements à Jarville,
 - livraison de l'opération de résidentialisation de 116 logements à Liverdun.

- **Le renforcement de la proximité et de la qualité de service**
 - recrutement en cours de Gérants d'Immeubles,
 - 3 lieux d'accueil décentralisés (Longwy, Liverdun et Jarville),
 - états des lieux dématérialisés depuis juillet 2021.



Inauguration de la Résidence Childéric - Bld d'Austrasie à Nancy (68 logements)

Zoom SUR...



Saint-Max, avenue du Général Leclerc. Construction de 18 logements collectifs et d'une crèche

• L'accompagnement social, les partenariats.

Favoriser le retour vers l'emploi de nos locataires avec « Tous Tes Possibles »

Les réseaux de l'association interviennent sur 2 axes :

- un réseau d'associations qui vise à lever tous les freins au retour à l'emploi tels que trouver une garde d'enfants, trouver un moyen de transport pour se rendre sur le lieu de travail,
- un réseau d'entreprises en recherche de profils y compris éloignés de l'emploi en leur faisant bénéficier de formations.

Le partenariat avec VIVEST en Meurthe-et-Moselle

L'ensemble des locataires VIVEST en Meurthe-et-Moselle sont contactés par sms ou mail pour leur expliquer que s'ils étaient à la recherche d'un emploi, ils pouvaient contacter un numéro de téléphone unique pour demander de l'aide.

TOUS TES POSSIBLES Vivest 
Groupe ActionLogement

Il est temps de prendre un nouveau départ

**BESOIN D'AIDE POUR RETOURNER VERS L'EMPLOI ?
VOUS NE SAVEZ PAS PAR OÙ COMMENCER ?
VOUS AVEZ BESOIN DE SOUTIEN ?**

**NOS CONSEILLERS SONT LÀ POUR VOUS ORIENTER
VOUS AIDER ET VOUS SOUTENIR**

APPELEZ NOUS AU

03 60 86 01 91* *tarif d'un appel local

Lundi	9H45 - 17H30
Mardi	13H - 18H
Mercredi	9H45 - 17H30
Jeudi	9H45 - 17H30
Vendredi	9H45 - 16H30

Cheminez vers un emploi qui vous correspond

Une opération soutenue par AOST LA MOSELLE

Développer

*Année d'actions, année de fusion
et toujours de l'ambition*



**2021 fut une
année riche en
événements, en
production et pour
bien des égards,
tournée vers
l'avenir !**

L'agilité et la résilience de nos équipes ont été les clés essentielles afin de dépasser nos problématiques, et d'accompagner nos entreprises partenaires, face aux différents événements impactant les métiers de la construction : Covid-19, confinement, hausse des prix, pénuries...



Cette mobilisation nous a permis de présenter un PSP post-fusion dans un délai record, et à la hauteur de nos ambitions pour la nouvelle entité VIVEST, représentant un

investissement d'1 milliard d'euros sur le territoire et dans l'économie locale sur la période 2021-2029.

Notre ambition de produire de l'habitat pour tous est encore renforcée par la création d'un pôle accession sociale à la propriété, répondant aux nouveaux enjeux du logement social et à l'atteinte des objectifs fixés dans notre feuille de route.

Notre engagement à poursuivre l'amélioration du parc existant reste massif, tant dans les projets de réhabilitations et de résidentialisations exemplaires, que dans les projets NPNRU toujours nombreux.

Notre politique RSE est bien concrète avec des expériences

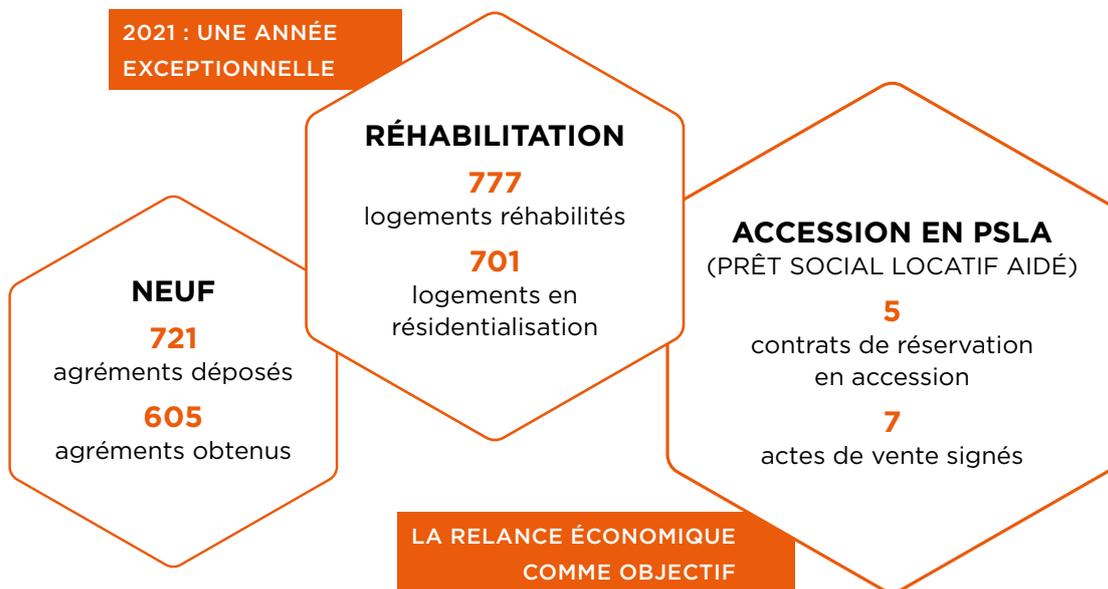
de déconstruction sélective et de réemploi ; que ce soit à Thionville ou à Hombourg Haut, l'économie circulaire fait son chemin.

Nos actions pour le climat sont belles et bien réelles

avec la finalisation d'un plan d'investissement massif d'isolation et de remplacement de chaudières individuelles en complément de nombreuses réhabilitations toujours aussi qualitatives et globales.

L'année a été aussi couronnée de nombreux succès avec, par exemple, le financement de 11 dossiers par le fonds friches, l'achat de 192 logements du patrimoine de la SEM de Rombas (57), les financements plan de relance d'exception pour notre foyer de personnes âgées de Carling (57), qui démontrent également que nous sommes tournés vers l'avenir pour nos territoires, nos partenaires, nos clients et nos collaborateurs.

CHIFFRES CLÉS



■ VIVEST, PLUS QUE DES OBJECTIFS : DES ACTIONS !

- **Soutenir le plan de relance national** de 250 000 logements locatifs sociaux sur 2 ans à financer.
- **Poursuivre notre activité et faire face aux imprévus** et aux impacts indirects de la crise (pénurie des matériaux).
- **Ajuster notre politique d'investissement patrimonial post-fusion** (Plan Stratégique Patrimonial) afin de toujours s'adapter aux besoins des territoires.
- **Poursuivre l'innovation environnementale** (bas carbone, réemploi des matériaux).
- **Développer l'économie circulaire** : nos déchets ont de la ressource.



Pose charpente rue Villars Thionville

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**



Performance thermique

RT 2012 -10%



**Résidence
INTERGÉNÉRATIONNELLE**

Nancy

Boulevard d'Austrasie - Résidence Childéric

Construction de 68 logements collectifs locatifs et 34 places de parking dont 8 couvertes.

DESRIPTIF

Inaugurée en juillet 2021, cette résidence intergénérationnelle de 68 logements se situe sur les rives de Meurthe, en limite de la ZAC Stanislas Meurthe, quartier dynamique et qualitatif qui offre un cadre paysager unique, construit sur la présence de l'eau. A proximité du cœur de ville, cette nouvelle réalisation de VIVEST est proche d'un centre commercial, d'un complexe cinématographique et culturel, du pôle nautique et de plusieurs écoles allant de la maternelle aux grandes écoles nationales supérieures.

Desservi par le réseau STAN, cet ensemble de 68 logements, du T1 au T4, équipé d'un ascenseur, dispose d'une salle commune, de places de stationnement privatives et d'un accès sécurisé avec visio-phone. Alimenté par le réseau de chaleur de la Métropole, chaque appartement bénéficie de tous les équipements techniques performants nécessaires à une maîtrise des charges.

SURFACE DES 5 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 5 T1 de 31 m² moyen
- 34 T2 de 45 m² moyen
- 23 T3 de 68 m² moyen
- 6 T4 de 75 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

7,5 M € TTC

ARCHITECTES

VEFA NEXITY PROMOTION / OSLO ARCHITECTES

PARTENAIRES

CDC, Action Logement, Métropole du Grand Nancy, ville de Nancy



ActionLogement

métropole
GrandNancy

ville de
Nancy

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Été 2021

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique
RT 2012 -20%



Réhon

Rue de Longwy

Construction de 21 logements collectifs locatifs et 21 places de parking couvertes ajourées

DESCRIPTIF DU PROJET

Réhon est une commune située à l'Ouest de Longwy dont elle fait partie de l'aire urbaine, et à proximité immédiate des frontières avec la Belgique et le Luxembourg. L'opération de construction de 21 logements collectifs de petites typologies s'implante en lieu et place de citées ouvrières de la sidérurgie dont le confort est désormais obsolète.



VIVEST propose ainsi à Réhon une offre nouvelle de logements s'inscrivant dans la requalification urbaine et dans la densification des villes. Elle s'engage activement dans la maîtrise des charges résiduelles en prévoyant le raccordement du bâtiment sur une chaudière collective ainsi que sur une production d'eau chaude sanitaire solaire. Un effort de conscience écologique est également porté sur la gestion des eaux pluviales sur la parcelle, évitant la surcharge des centrales de traitement des eaux. Cette gestion s'applique par le biais d'une solution de végétalisation sur étanchéité. Celle-ci permet ainsi un déphasage thermique d'une part et un déphasage hydrologique d'autre part.

SURFACES MOYENNES

- 9 T2 de 51 m² moyen
- 12 T3 de 61 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3,3 M€ TTC

ARCHITECTES

J. TILLY ARCHITECTE / BET GSI / BETIB / ALTERECO

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Janvier 2022

PARTENAIRES

CDC, DDT 54, Action Logement, Conseil Départemental 54, Communauté d'Agglomération de Longwy, Commune de Réhon



Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique

RT 2012 -10%



Hagondange

Rue Pierre Sénard

Construction de 15 pavillons

DESCRIPTIF DU PROJET

Situé sur la rive gauche de la Moselle, la commune d'Hagondange se trouve à mi-chemin des villes de Metz et Thionville, idéalement placée sur les axes de circulation ferrée et routier.

L'opération de construction de 15 pavillons individuels s'inscrit dans la requalification de cette parcelle initialement couverte de citées ouvrières sans confort et très largement squattées.

Elle est idéalement située à proximité de la gare, de la ballastière et ses balades agréables, et de l'attractivité du centre-ville qui se trouve à moins de 10 minutes à pied.

SURFACES MOYENNES

- 3 T2 de 44 m² moyen
- 5 T3 de 60 m² moyen
- 7 T4 de 76 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,4 M€ TTC

ARCHITECTES

Y PRUD'HOMME ARCHITECTE /
BET LOUVET / CUBE INGENIERIE
/ URBI'NOV

PARTENAIRES

CDC, DDT 57, Action Logement, Conseil Départemental 57, COM COM Rives de Moselle, Commune d'Hagondange



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Décembre 2021

Sélection de programmes en OPÉRATIONS NEUVES EN ACCESSION

Performance thermique

RT 2012 -10%

Logement économe en énergie

CATÉGORIE B



Maxéville

Rue de la République et
Ruelle derrière l'Eglise

Construction de 26 logements
collectifs locatifs et 11 logements
collectifs en accession

DESRIPTIF DU PROJET

En plein cœur de Maxéville, VIVEST offre une nouvelle gamme de produits mixtes par la réalisation de 2 bâtiments, complétant l'offre locative d'appartements et proposant la possibilité d'accéder à la propriété grâce au financement PSLA.

Ces logements à orientation « Séniors » sont adaptés au vieillissement et sont situés dans un quartier desservi idéalement par

Logements SENIORS LOCATION/ACCESSION

les transports en commun et à seulement 10 minutes de Nancy en bus. Le programme est à proximité des commerces et de la Mairie.

Situé dans une cour intérieure, à l'abri des regards et dans un écrin de verdure, chaque logement dispose d'un balcon ou d'un jardin. Une salle d'activités commune permettra aux résidents le partage de moments de convivialité.

SURFACES MOYENNES

- 17 T2 de 52 m² moyen
- 20 T3 de 69 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

5,4 M€ TTC

ARCHITECTE

Cabinet HENRION MALGRAS

PARTENAIRES

CDC, Action Logement, Métropole du Grand Nancy, GRDF



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Décembre 2021

Accession SOCIALE

■ L'USAGE DU DISPOSITIF PSLA

La crise sanitaire ayant accéléré l'inflation des prix des logements individuels notamment dans le parc privé, le PSLA permet de maintenir une politique tarifaire abordable dans les territoires, au bénéfice de ménages sous plafonds de ressources.

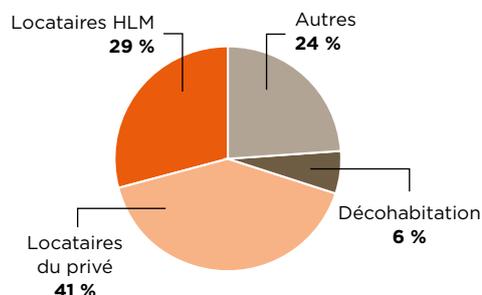
■ LES PRIX DE VENTE

VIVEST affiche un prix moyen de vente de 150 K€ exclusivement sur des biens individuels situés dans l'Eurométropole de Metz.

Les prix moyens du groupe Action Logement Immobilier, pour des biens individuels dans le Grand Est, sont largement supérieurs au tarif de VIVEST eu égard à la forte activité de construction de maisons individuelles (CCMI) développée par les filiales.

Cette attractivité des prix constitue une réelle incitation pour les ménages modestes, cumulée aux avantages fiscaux des programmes en PSLA (exonération de Taxe foncière et TVA à taux réduit).

■ LES TYPOLOGIES D'ACQUÉREURS



Données : typologie des acquéreurs des filiales du groupe Action Logement immobilier

À l'instar de l'ensemble des filiales du Groupe ALI, VIVEST démontre la réelle opportunité du PSLA pour les primo-accédants, locataires du parc social ou privé, qui représentent 70% des acquéreurs.

D'autre part, 42% des acquéreurs sont des salariés d'entreprises cotisantes à ALS. Cette proportion met en exergue les avantages des services du groupe, avec le prêt Accession d'une valeur maximum de 40 000€ (à 0.5% sur 25 ans) et la nouvelle prime accession.

Prime Accession de 10 000€

Subvention d'une valeur de 10000€ constituant un apport pour les accédants respectant les critères d'octroi.

Prix de vente moyen TTC des logements collectifs en accession (Moyenne 177 K€)



Prix de vente moyen TTC des maisons individuelles en accession (Moyenne 206 K€)



Données : prix de vente moyen des filiales du groupe Action Logement immobilier

Accession **SOCIALE**

■ L'ACCESSION SOCIALE, AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE DIVERSIFICATION DE VIVEST

Evènements marquants



9 pavillons, rue Ernest-Maurice
Mungenast à Metz Coteaux de la Seille



Reprise de la commercialisation de
11 appartements en PSLA à Maxéville



3 levées d'option à Metz Sansonnet

Avec la création d'un pôle Aménagement, VIVEST diversifie son offre d'accession par la mise sur le marché de parcelles à bâtir, en exploitant des réserves foncières. Ce nouveau produit permet de proposer aux accédants à la propriété une liberté dans la construction de leur maison individuelle.

- Finalisation de la commercialisation des parcelles constructibles à Verny.
- Vente de 5 parcelles de terrain viabilisées à Haucourt-Moulaine



■ COMMUNICATION, MARKETING ET ACTIONS DE PROMOTION

Participation à la 11^e édition du Salon Régional de l'Immobilier, du 17 au 19 septembre 2021, au sein du Metz Congrès Robert Schuman

Promotion de la marque VIVEST sur les produits d'accession neufs

Le Groupe Action Logement Immobilier (ALI) engage la diffusion des logements à vendre de toutes les filiales sur le site havitat.fr. Les accédants peuvent ainsi découvrir toutes les offres du groupe sur ce site dédié.

VIVEST diffuse également toute sa promotion immobilière sur les portails grand public comme leboncoin.fr ou immoregion.fr.



Accession **SOCIALE**

Développement de plan média avec l'appui d'agences de communication pour promouvoir la production de logements neufs

- Distribution de flyers
- Plaquettes commerciales à destination des clients et institutionnels



- Bâches sur chantier



- Panneaux d'affichage



Sacs à baguette



Le Parrainage

Le bouche à oreille reste le canal privilégié pour les accédants satisfaits des services de VIVEST qui prescrivent de nouveaux clients. Cette démarche permet de contractualiser avec une dizaine de clients par an sur tous les produits d'Accession (neuf ou ancien).



Vente PATRIMONIALE

Un périmètre de vente renforcé par la fusion

Malgré un contexte de crise sanitaire qui a persisté sur 2021, les activités du pôle vente se sont déroulées normalement avec une véritable reprise des contacts avec les clients, des visites et de la prospection.

La fusion des entités LOGIEST et SLH consolide un plan de vente patrimonial sur les départements de Moselle et Meurthe-et-Moselle, offrant des produits attractifs aux ménages des deux grandes métropoles.

Cet équilibre, combiné à la mise en vente de biens attractifs, a permis de porter le résultat de VIVEST à 119 ventes à personne physique, hors vente en bloc.

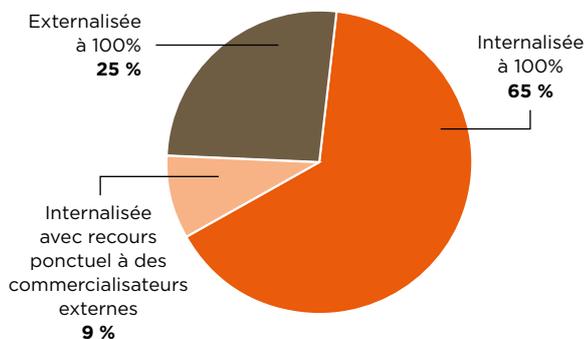
Ainsi, l'année 2021 stabilise les résultats financiers pour notre société, permettant de dégager les fonds propres nécessaires au développement de nouvelles offres sur les 2 départements.

Le stock passe à plus de
1 700 logements cessibles
soit 8% du parc :

498 individuels
+ 1 239 collectifs
dont 16 % en
Meurthe-et-Moselle

■ MODE DE COMMERCIALISATION

Mode de commercialisation dans l'ancien
en nombre de filiales



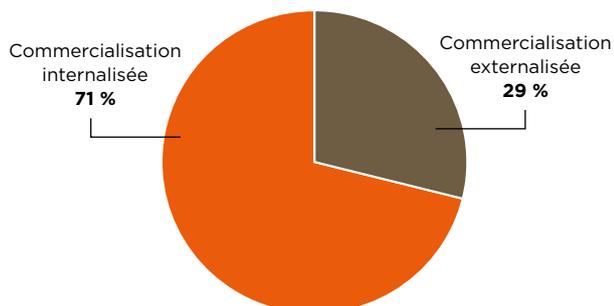
Écoulement du stock selon le mode
de commercialisation dans l'ancien



Volume de vente moyen des ESH par mode
de commercialisation



Mode de commercialisation VIVEST



À l'instar du Groupe Action Logement Immobilier, **VIVEST privilégie la commercialisation par ses équipes internes qui ont assuré 71% des actes.**

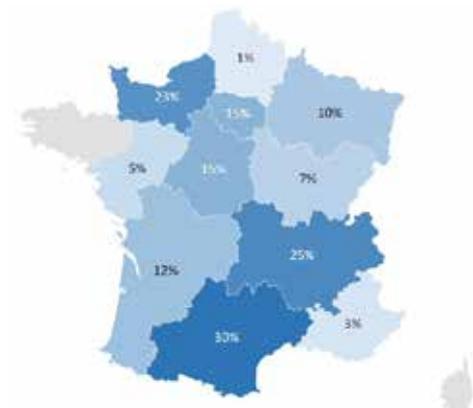
Données : mode de commercialisation des filiales du groupe Action Logement immobilier

Vente **PATRIMONIALE**

■ PRÊT ACCESSION ALS

Financement des dossiers avec l'aide d'un prêt accession ALS

Estimation sur la base d'un échantillon de 3 609 ventes - Moyenne 13%



Données : financement de dossier des filiales du groupe Action Logement immobilier

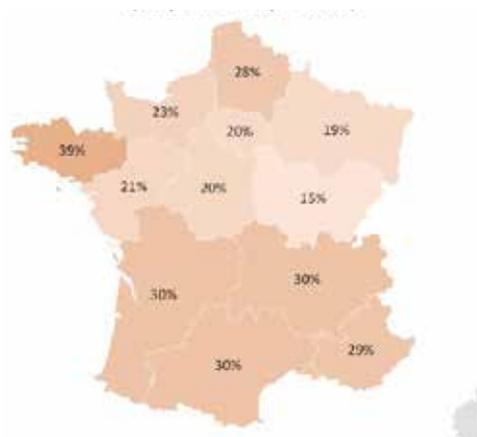
Le prix moyen de vente d'un logement individuel VIVEST est de 162 k€. Cet écart par rapport au groupe s'explique par la commercialisation d'un programme de 30 logements sur la commune de Thionville complètement vacant. Les prix « libre d'occupation » sont majorés de 20% et le territoire, en zone frontalière avec le Luxembourg, est plus tendu.

A contrario le prix de vente des logements collectif atteint 87 k€ en moyenne, inférieur à la valeur des biens de la région, et assure une offre de qualité à des tarifs attractifs.

■ PROFIL DES ACQUÉREURS

Part des locataires occupant des ESH ayant acquis leur logement

Moyenne 25 % y compris DROM



Données : typologie d'acquéreur des filiales du groupe Action Logement immobilier

■ LES PRIX DE VENTE

Prix de vente moyen des appartements des ESH

Moyenne 108 K€



Prix de vente moyen des maisons des ESH

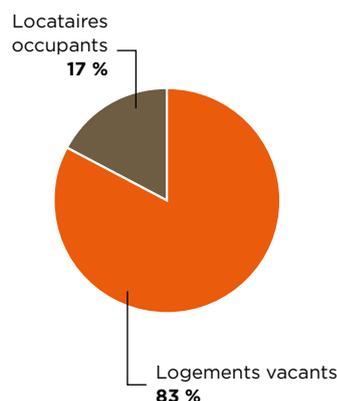
Moyenne 122 K€



Données : prix de vente moyen des filiales du groupe Action Logement immobilier

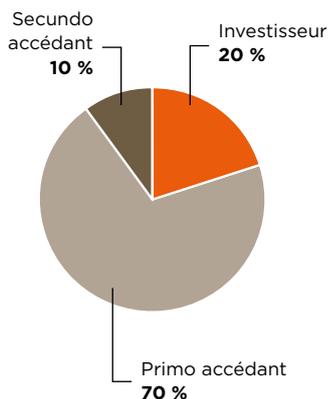
Chez VIVEST, ce sont 17% des locataires occupants qui ont acquis leur logement. Cet indicateur est en léger retrait par rapport à celui constaté pour l'ensemble des filiales du groupe.

Part des locataires occupants

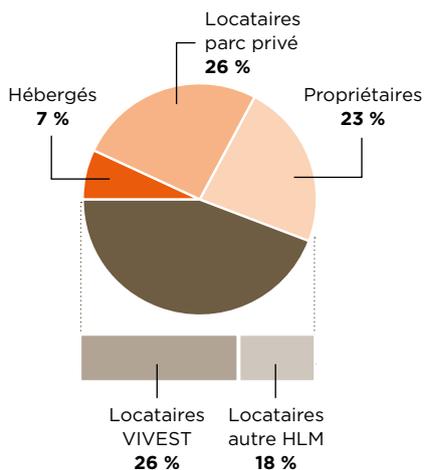


Vente **PATRIMONIALE**

Type d'accédant



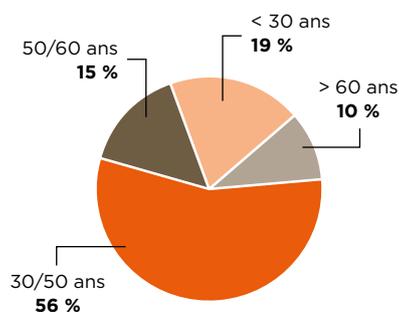
Statut des acquéreurs



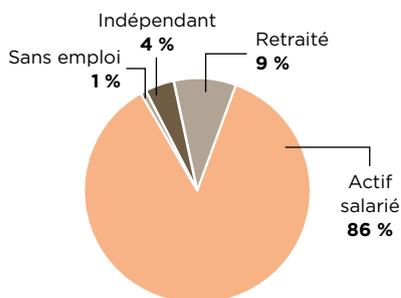
Les ventes réalisées le sont principalement au profit de primo-acquédants. 44% des acquéreurs sont locataires du parc HLM sous plafonds de ressources dont 26% sont locataires VIVEST.

Les accédants dans le parc ancien de VIVEST sont majoritairement de ménages situés dans la tranche d'âge 30 - 50 ans, en emploi, dont 86 % sont salariés.

Tranche d'âge des acquéreurs



Catégorie socio-professionnelle des acquéreurs



■ **VENTE À L'ONV**

En 2021, VIVEST maintient son lien avec l'Opérateur National des Ventes en validant la cession d'un programme immobilier, de 28 logements, situé dans la commune de Guénange.



Sélection de programmes en **VENTE**

■ MOSELLE EST

BITCHE

Rue des Jardins et rue Pasteur – 12 logements collectifs



CREUTZWALD

Impasse du Dauphiné – 40 logements individuels



HAM-SOUS-VARSBERG

Rue de la Gare – 10 logements individuels



■ EUROMÉTROPOLE DE METZ

MONTIGNY-LÈS- METZ

6 rue des Ateliers
16 logements collectifs



METZ

Rue Georges Lenôte
28 logements collectifs



■ THIONVILLE

TALANGE, rue Barbusse

8 logements individuels



HAGONDANGE, 150 rue de Metz

9 logements collectifs



FAMECK, Quartier Ranguieux et Moulins

29 logements collectifs et
21 logements individuels



FAMECK, rue Montesquieu

10 logements individuels



Sélection de programmes en **VENTE**

■ **MÉTROPOLE DU GRAND NANCY**

NANCY

23-25 rue Camille Mathis
12 logements dont 7 vendus



NANCY

69-71- 73 avenue de Boufflers
48 logements dont 13 vendus



NANCY

Square de Boufflers
20 logements dont 14 vendus



NANCY

283-285-287 rue Jeanne d'Arc
47 logements dont 9 vendus



MALZÉVILLE

4 allée Charles Cournault
9 logements, 4 vendus



Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Objectif

RÉSIDENTIALISATION



Liverdun

Route de Frouard

Résidence du Pré Saint-Nicolas

*Résidentialisation et attractivité
d'une résidence de 116 logements*

DESRIPTIF DU PROJET

L'opération des Résidences du Pré Saint-Nicolas, sur la commune de Liverdun, a été livrée en 2009. Cet îlot comporte un ensemble immobilier de 116 logements répartis de part et d'autre de la voirie du Pré Saint-Nicolas, avec un ensemble de 36 pavillons individuels en duplex, situés en aval et en vis-à-vis d'un ensemble de collectifs de 80 logements répartis sur 4 unités.

Le programme de travaux a pour objectif principal de renforcer la résidentialisation et l'attractivité de ces ensembles, et en second lieu, de répondre à quelques problématiques techniques singulières qui déprécient la qualité de l'opération.

En effet, le concept retenu dans le programme initial était la réalisation de petits collectifs très ouverts et à échelle humaine qui venaient s'intégrer dans le paysage en coteau du site. Le concept a été reproduit 4 fois, avec un jeu de couleurs pour diversifier et personnaliser les bâtiments.



Cependant, ces choix architecturaux n'ont pas été reconnus et appréciés par la grande majorité de nos résidents, ce qui se traduit par un niveau de vandalisme important et un taux de rotation de logement plutôt élevé.

L'absence de marquage des entrées d'immeubles, l'ouverture des immeubles à tout venant et l'absence de protection aux aléas météorologiques des coursives bois, a engendré une désaffection des lieux et une image plutôt négative.

Le projet a pour ambition la résidentialité de chaque unité, la personnalisation pour une meilleure identification de chaque ensemble, une amélioration des entrées et des cheminements.

ARCHITECTE

ROSSIGNOL - TOURNEUX
Architectes

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

990 k€ TTC

PARTENAIRES

CDC, Action Logement, ville de Liverdun



ActionLogement



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison prévue au deuxième trimestre 2022

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

E VERS C



Marly

Rue de la Gare

*Réhabilitation thermique
de 14 logements collectifs*

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce projet consiste en une opération de réhabilitation de 14 logements collectifs situés sur la commune de MARLY. Ce projet de rénovation vise à améliorer la performance énergétique des logements et la qualité de vie des locataires.



Amélioration énergétique des logements :

- remplacement complet de la chaufferie collective
- isolation des combles en toiture

Travaux d'amélioration dans les logements et parties communes :

- nettoyage des façades
- remplacement complet de la toiture
- mise en sécurité électrique des logements
- travaux de peinture et de sols souples dans les pièces humides,
- remplacement des appareils sanitaires
- révision des volets bois
- remplacement des garde-corps extérieurs
- remplacement du système d'interphonie
- ponçage et vitrification des escaliers
- travaux d'éclairage des parties communes



ARCHITECTES

HBI (Maitre d'œuvre)
Hêtre architecture (Architecte)
BET PETIN HENRY (Bureau d'études fluides)

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

900 k€ TTC

DATE DE FIN DE TRAVAUX

15 décembre 2021

PARTENAIRES

CDC, Action Logement, Eurométropole de Metz, Ville de Marly



ActionLogement



Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

D VERS B



Forbach

Rue Waghemaecker

Rue Molière

Rue de la Paix

*Réhabilitation thermique
de 60 logements individuels*

DESCRIPTIF DU PROJET

Inscrit dans une réflexion globale, ce projet consiste en une opération de réhabilitation de 60 logements individuels située sur la commune de Forbach. Ce projet de rénovation vise à améliorer la performance énergétique des logements et la qualité de vie des locataires.

Amélioration énergétique des logements :

- isolation thermique par l'extérieur
- isolation des dalles haute épaisseur des sous-sols
- remplacement des menuiseries extérieures PVC
- remplacement des chaudières par des chaudières à condensation et remplacement des thermostats
- remplacement des radiateurs à ailettes par des radiateurs acier avec robinet thermostatique
- réalisation d'un circuit de chauffage bitube

Travaux d'amélioration dans les logements et parties communes :

- remplacement des appareils sanitaires (meuble vasque évier, WC)
- travaux de mise en conformité électrique suivant la norme NFC 15-100
- traitement des pièces humides (murs, sols, plafonds)



ARCHITECTE

SATM

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,8 M€ TTC

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Juillet 2021

PARTENAIRES

CDC, Conseil départemental 57, FEDER, Commune de Forbach



Nouveau Plan Stratégique Patrimonial VIVEST



VIVEST continuera jusqu'en 2029 à investir annuellement autant son chiffre d'affaires, soit 120 M€.

Suite à la fusion de Logiest et de la Société Lorraine d'Habitat (SLH), un nouveau Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) ambitieux a été adopté par le Conseil d'Administration de VIVEST en décembre 2021.

Celui-ci reprend les ambitions de VIVEST notamment en matière de rénovation et de performance thermique. Dans le cadre de sa première ambition « Relever le défi de la transition écologique », le PSP a ainsi acté l'**éradication dès 2022 des étiquettes F et G ainsi que l'étiquette E en 2029.**

VIVEST s'engagera également avec le groupe à réduire fortement la facture carbone de ses activités en développant notamment des opérations « bas carbone ».

VIVEST se donne, en plus de l'orientation stratégique environnementale, comme deuxième ambition de **continuer à proposer une offre d'habitat adaptée et diversifiée** répondant aux besoins de la population et des territoires. L'objectif a notamment été fixé d'**atteindre 26 000 logements en 2030.**

La troisième orientation forte est de **devenir un acteur central de la transformation de la ville** via des opérations d'aménagement et de renouvellement urbain.

La feuille de route en matière d'investissement de la nouvelle entité VIVEST est désormais claire pour les années à venir !

Pourquoi élaborer un PSP ?

Le PSP permet d'anticiper l'évolution du parc immobilier, d'adapter l'offre de logement à la demande et à l'environnement et de planifier, bien en amont, les différents travaux d'entretien, de réhabilitation, de démolition (200 M€ pour ces 3 postes sur 2021-2029) ou encore de reconstruction qui s'imposent.

Comment est-il créé ?

Pour élaborer le PSP, l'ensemble des composantes de l'entreprise a été mobilisé : autant les agences pour le recensement des besoins d'intervention, que les services financiers pour le cadrage et la vérification de la soutenabilité, la direction de la maîtrise d'ouvrage pour l'animation globale, ou le COMEX et le Conseil d'Administration pour la validation.

Quels objectifs pour VIVEST ?

L'objectif premier est de produire sur la période entre 600 à 700 logements neufs par an et de veiller à un développement équilibré et harmonieux sur l'ensemble des territoires sur lesquels VIVEST intervient.

Engagements NPNRU



VIVEST poursuit ses engagements dans le NPNRU

Le Nouveau Plan National de Rénovation Urbaine

■ PROJETS NPNRU SUR FORBACH PORTE DE FRANCE

Par la signature de la convention NPNRU le 1^{er} mars 2020, VIVEST a marqué sa volonté d'accompagnement des territoires de la CAFPF dans leur recomposition de leur offre de logements sociaux en alliant :

- démolition : 68 logements rue Kaufmann à Forbach (réalisée et soldée),
- réhabilitation et la résidentialisation : 44 appartements rue Waghemaecker à Forbach (en cours),
- construction de 15 logements neufs en reconstitution d'offres sur Behren-lès-Forbach et 17 logements à Stiring Wendel. Seul reste un programme de construction à déterminer de 20 maisons hors QPV sur la ville de Forbach.



Rue Nationale, Stiring-Wendel



Waghemaecker, Forbach



Engagements NPNRU

Le 11 mai 2021, VIVEST a visité avec Messieurs les Maires des communes de Behren-les-Forbach, Forbach, Stiring Wendel et les services de la Direction Départementale des Territoires (DDT), les différents projets NPNRU en cours sur la Communauté d'Agglomération Forbach Porte de France.

La délégation s'est rendue sur les chantiers de :

- l'îlot des Vergers à Behren-les-Forbach,
- rue Nationale à Stiring-Wendel,
- Forbach Waghemaecker.



200
logements VIVEST
concernés

8 M€
investis
par VIVEST

1,7 M€
d'accompagnement
financier de l'ANRU



Îlot des Vergers, Behren-les-Forbach

■ SIGNATURE DE LA CONVENTION NPNRU DE L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

Le 15 juillet 2021, en présence de Messieurs le Préfet de la Moselle, le Président-Maire de l'Eurométropole, et le Directeur Général de l'ANRU, VIVEST a signé la convention NPNRU de l'Eurométropole de Metz dont la maquette financière porte sur un montant global de 120 M€.

L'ANRU financera les opérations VIVEST :

- Cour du Languedoc,
- Alsace-Bugey-Nivernais,
- Résidentialisation de Metz Nord,
- ...

Cette signature a donné lieu à une visite du programme de restructuration de la Cour du Languedoc aujourd'hui achevée (136 démolitions, 156 réhabilitations et résidentialisations).



1 449
logements VIVEST concernés dont 158 démolitions

14 M€
financés par l'ANRU sur les opérations VIVEST dont

8,7 M€
de subvention



Démarche FONDS FRICHES



VIVEST se mobilise pour redynamiser des friches existantes !

MONTANT TOTAL OBTENU :

4,5 M €



BOULAY-MOSELLE - Rue des Tours
Construction neuve de 12 pavillons
Subvention obtenue : 348 k€



MONDELANGE - Rue d'Amnéville
Construction neuve de 48 logements
Subvention obtenue : 299 k€



MARANGE SILVANGE
Rue de l'Albani
Construction neuve de 94
logements et 3 cellules
commerciales
Subvention obtenue : 458 k€

**Le « Fond Friches »
qu'est-ce que c'est ?**

Il s'agit d'une subvention permettant
le recyclage de friches et de fonciers
déjà artificialisés, mais également la
reconversion de friches polluées issues
d'anciens sites industriels.

Sont considérés comme friches : tout terrain
nu déjà artificialisé qui a perdu son usage,
mais également un îlot d'habitat, d'activité
ou mixte, caractérisé par une importance
vacance ou à requalifier.



HAGONDANGE
Rue de la Gare
Construction neuve
de 30 logements
Subvention obtenue : 390 k€



FAULQUEMONT - Rue de Metz
Construction neuve de 17 logements
et 2 cellules commerciales
Subvention obtenue : 404 k€



THONVILLE - Boucle Maurice Ravel
Aménagement
Subvention obtenue : 1 M€



MONT-BONVILLERS
Rue des Fronts
Construction neuve de 17 logements
et 2 cellules commerciales
Subvention obtenue : 162 k€



MOYEVRE GRANDE
Avenue Maurice Thorez
Construction neuve de 30 logements
et 4 pavillons
Subvention obtenue : 677 k€



LONGEVILLE-LES-METZ
Rue de l'Horticulture
Acquisition-Amélioration de
17 logements Personne à Mobilité Réduite
Subvention obtenue : 714 k€

Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**

BBC-effnergie
Rénovation



Rombas

*Acquisition du patrimoine
de la SCIEM*

*Appel à manifestation d'intérêt en
conséquence de la mise en œuvre
de la loi Elan*

DESCRIPTIF DU PROJET

Cet ensemble immobilier composé de 192 logements situé au centre-ville de Rombas et proche des axes autoroutiers, a été acquis par VIVEST au 31.12.2021.

Ce patrimoine est constitué de 4 ensembles immobiliers.

- GAI LOGIS : 65 logements en foyer logement personnes âgées

- VILLA HERINGEN : 31 logements en résidence séniors
- RUE HOLGOSSE : 19 logements réparties dans 2 immeubles
- RUE DE GAULLE : 77 logements réparties dans 3 immeubles

Fort de son engagement dans le cadre de sa politique d'investissement sur le patrimoine, VIVEST va initier très prochainement des opérations de réhabilitation et restructuration afin de répondre à une amélioration thermique des bâtiments et du cadre de vie des résidents.

COÛT D'ACQUISITION

11,5 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, EPFGE, Ville de Rombas



DATE DE FIN DE LIVRAISON

Entrée en gestion au 1^{er} janvier 2022

Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**



Version projet



Thionville

Cour de Rome

Acquisition de 24 logements collectifs



DESCRIPTIF DU PROJET

Situé à proximité du centre-ville de Thionville et proche des axes autoroutiers, VIVEST a acquis un bâtiment composé de 24 logements de typologie T3. Une réhabilitation thermique labélisée NF HABITAT BBC Rénovation répondra à une amélioration de la performance énergétique des logements et de la qualité de vie des résidents.

COÛT D'ACQUISITION

1,9 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, EPFGE, Ville de Thionville



DATE DE FIN DE LIVRAISON

Entrée en gestion au 1^{er} janvier 2022

zoom SUR

Programme « Coup de Pouce CEE-Isolation »

Dans ce programme, l'ensemble des travaux ont été totalement autofinancés par les CEE. 6,9 M € de travaux autofinancés

La lutte contre le réchauffement climatique nécessite de nouveaux modèles de développement, plus sobres en énergie et plus sains envers l'environnement.

Le contexte actuel oblige une transition au niveau énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).



Ainsi, dans une démarche visant à accroître la performance énergétique et environnementale globale de son patrimoine, VIVEST a pris la main sur ces éléments et a identifié les intérêts de la mise en œuvre de travaux conséquents sur une partie importante du parc immobilier en exploitation.

Initié en 2020, au travers du programme appelé « Coup de Pouce Isolation », ce système est directement lié aux dispositifs des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE). Il s'inscrit dans la continuité du « Programme Coup de Pouce Chauffage » qui a permis à VIVEST de remplacer près de 3 000 chaudières murales individuelles, sur plus de 200 codes programmes, durant la période 2019-2022.

Ce nouveau programme de travaux porte sur la mise en place d'une isolation visant à réduire les déperditions au niveau de l'enveloppe des bâtiments, permettant ainsi d'améliorer le confort des résidents ; 3 catégories d'isolation ont été prévues :

- **isolation des planchers (sous-faces de dalles),**
- **isolation des combles,**
- **calorifugeage des réseaux (chauffage et Eau Chaude Sanitaire (ECS)).**

Economie d'Énergie, notre partenaire, s'est occupé de la valorisation de la totalité des certificats suite à la réalisation de ces travaux. De nombreux contrôles ont ensuite été réalisés par des organismes de contrôles COFRAC (Comité Français d'Accréditation), pour vérifier la bonne mise en œuvre des travaux d'isolation et de calorifuges.



La prime « Coup de pouce Isolation » est un dispositif mis en œuvre par le gouvernement français. Il se résume à

une aide financière (sous forme de prime) accordée aux ménages qui entreprennent de réaliser des travaux d'économies d'énergie pour l'isolation de leur logement. Cette aide s'applique également à toute société ayant une gestion de patrimoine, tels que les bailleurs sociaux.

Zoom sur PROGRAMME “ COUP DE POUCE CEE-ISOLATION ”

CHIFFRES CLÉS

185 000 m²
d'isolants posés

15 000 ml de calorifuges

100 codes programmes

7 millions €

■ OPÉRATION RÉALISÉE D'AOÛT 2020 À FÉVRIER 2022

Lancé en août 2020, le programme isolation a été mené à son terme début février 2022. La société LES ECO ISOLATEURS est intervenue sur l'ensemble des sites ciblés par la maîtrise d'ouvrage et en coordination avec les agences sur le terrain. En ce sens, les acteurs en agences ont joué un rôle primordial en agissant sur relation avec les locataires afin de favoriser le bon déroulement des interventions de la société en charge de ces travaux.

La société LES ECO ISOLATEURS PRO a été missionnée pour la réalisation du programme travaux, par l'intermédiaire de notre partenariat avec ECONOMIE D'ENERGIE.

Partenaire en charge
de la valorisation CEE

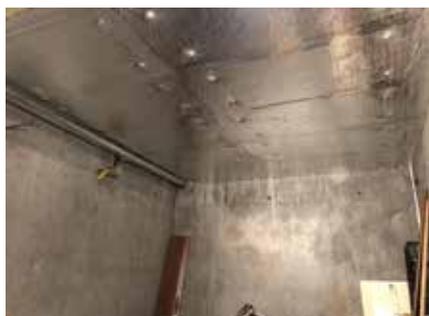


Travaux réalisés
par la société



Malgré les diverses contraintes rencontrées, et cette dernière année 2021 marquée encore une fois par l'impact de la COVID-19, les sociétés intervenantes ont su répondre présentes en s'adaptant au niveau des plannings et des délais réglementaires afin de réaliser du mieux possible les travaux et d'atteindre les objectifs fixés sur cette opération d'ampleur sur notre patrimoine.

■ TECHNICITÉ ET PROFESSIONALISME



Flocage / panneaux planchers bas

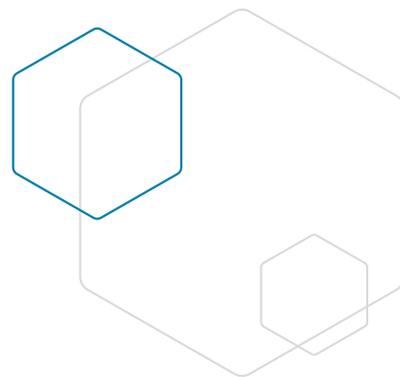


Soufflage dans les
combles



Calorifugeage des
réseaux (chauffage /
Eau Chaude Sanitaire)





Satisfaire le client Innover socialement

Malgré un contexte de fusion, VIVEST a souhaité consolider et renforcer sa démarche et ses engagements en matière de qualité de service.

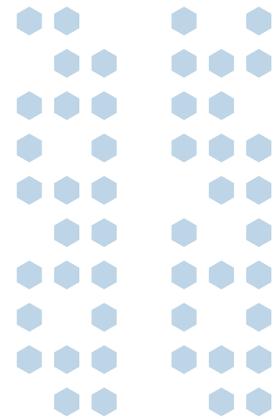
VIVEST a engagé le déploiement d'un nouveau dispositif d'enquête annuelle en intégrant un socle de question commun à l'ensemble des filiales du Groupe Action Logement dans l'optique de renforcer les engagements en matière de qualité de service et d'amélioration continue de nos pratiques.



Parallèlement, nos outils de management de la qualité se sont enrichis d'une nouvelle enquête destinée à tous les nouveaux locataires qui sont systématiquement interrogés dans les deux mois suivant leur emménagement.

Ainsi, au-delà de la labellisation Quali'hlm obtenue en 2018 et qui fera l'objet d'un renouvellement en 2022, dans le cadre d'un nouveau plan d'action d'amélioration, VIVEST fait le choix de placer la qualité au cœur de son projet d'entreprise SMART 2025 en développant un système de management global de la qualité, embarquant toutes les parties prenantes de l'entreprise.

Nos services se sont également étoffés avec la structuration d'un nouveau dispositif d'astreinte permettant d'assurer une continuité du service en matière de sécurité, et des interventions 24h/24h, en dehors des horaires d'ouverture de nos agences. Près de 70 collaborateurs sont mobilisés pour assurer le fonctionnement de cette organisation au service de la sécurité de nos locataires.



■ AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE ET LA COHÉSION SOCIALE

Dans un contexte économique et social difficile où la crise COVID a continué à impacter le fonctionnement de la société, VIVEST a su poursuivre ses engagements au plus proche des territoires et des locataires, dans un souci d'accompagnement social toujours renouvelé, et a su nouer de nombreux partenariats au service des locataires et en particulier des publics les plus fragilisés.

Cadre de vie, insertion, adaptations des logements, lutte contre l'insécurité, cohésion sociale, et initiatives citoyennes sont autant de thématiques sur lesquelles les équipes de VIVEST sont pleinement investies au quotidien.

■ INNOVER POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS

Satisfaire, c'est aussi comprendre et répondre aux besoins de nos locataires et de nos clients en étant acteur des transitions écologiques, démographiques et technologiques qui sont à l'œuvre. Ainsi, VIVEST s'attache à accompagner les parcours résidentiels de ses locataires et s'adapte aux évolutions des besoins et des modes de consommation de ses clients-locataires.

L'accès au logement des salariés est un axe fondamental de notre engagement au service du lien emploi-logements. Ainsi, VIVEST veille au déploiement de nouvelles offres de logements et services performants, répondant aux aspirations de nos clients dans un monde du travail en mutation accélérée, en tenant compte de l'évolution des modes de vie et des spécificités des différents territoires. VIVEST s'emploie également à digitaliser son parcours clients (signatures des baux électroniques, états des lieux nomades, nouvel extranet...) et fait évoluer ses offres pour répondre aux nouveaux besoins.

Dans le même temps, la fidélisation de nos clientèles est un axe majeur de notre stratégie client qui se concrétise cette année par la mise en place d'engagements et d'un guide de bonnes pratiques, pour favoriser la prise en compte des mobilités internes dans le parc immobilier, avec un objectif d'attribution annuel de 10% des logements au bénéfice de locataires en situation de mutation interne. Cette démarche sera bientôt renforcée dans le cadre de la labellisation Quali'HLM par deux mentions spéciales, l'une portant sur « les parcours résidentiels » et l'autre sur « l'accompagnement des personnes en situation de vieillissement ».



Profil des NOUVEAUX ENTRANTS

■ PROFIL DES DEMANDEURS ET NOUVEAUX ENTRANTS 2021*

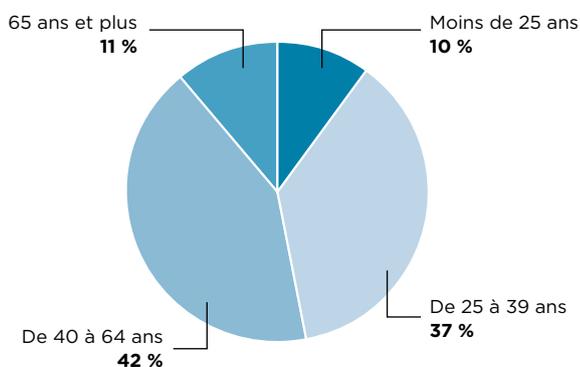
Une action maintenue en faveur du logement des jeunes

En 2021, près de 60% parmi les entrants VIVEST ont moins de 39 ans, dont 11% pour les moins de 25 ans.

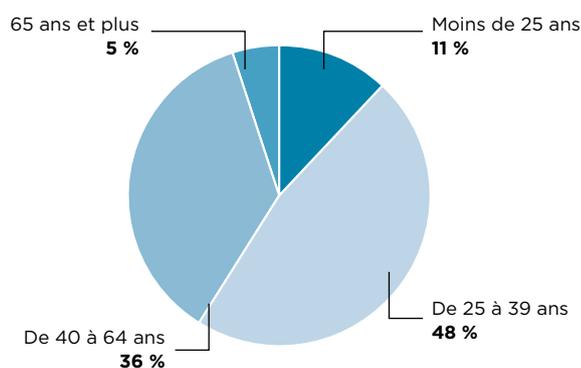
Concernant plus particulièrement les attributions VIVEST aux moins de 25 ans, la tendance est quasiment identique à l'an dernier passant de 12% à 11% tout en restant cohérente avec l'évolution départementale (13% en 2020, 10% en 2021).

Quant aux seniors (65 ans et plus), les locations à leur profit reculent. Néanmoins, des entrées dans les lieux sont d'ores et déjà programmées pour l'année à venir, grâce à la livraison de programmes adaptés. Il s'agit de Peltre (57) avec 27 logements, ou encore Stiring-Wendel (17 appartements).

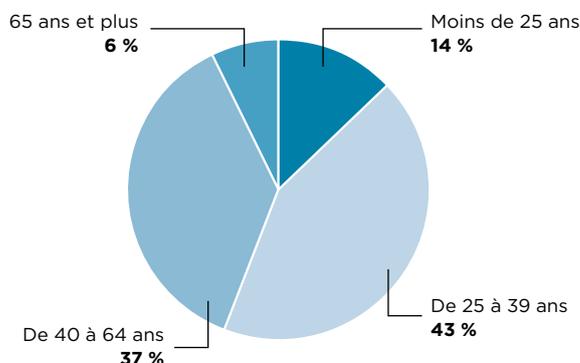
Demands Moselle et Meurthe-et-Moselle



Attributaires entrants VIVEST



Attributaires entrants Moselle et Meurthe-et-Moselle



Les objectifs en matière de mixité sociale

Les objectifs par EPCI concernent :

- attributions de 25% des logements à des demandeurs du 1^{er} quartile hors QPV,
- propositions de 50% des logements à des demandeurs des quartiles supérieurs en QPV.

1^{er} quartile :

- 215 dossiers sur 1588 attributions, hors QPV, soit 13,60%,
- 99 dossiers, dans QPV, soit 6,23%

Les EPCI ayant installé en leur sein une Conférence Intercommunale des Logements (CIL) accompagnés par les services de l'Etat, nous demandent d'intégrer le pilotage de cet indicateur de peuplement supplémentaire. Ce travail devient une priorité en 2022 pour atteindre les objectifs règlementaires.

L'accueil des Publics Prioritaires : un travail de fond mené au quotidien

L'analyse s'effectue sur les baux suivis d'une entrée dans les lieux.

Les services de l'État, réservataires en flux délégué, nous imposent également des objectifs d'accueil des publics prioritaires. Le taux d'attributions suivi de baux signés est fixé à 25% + 5% au bénéfice des agents fonctionnaire de l'État, soit 30% de nos attributions. L'objectif 2021 est de 353 entrants.

*Sources : données demandeurs chiffres clés DREAL Grand Est - nouveaux entrants = données attributaires CAL 2021 parc conventionné, hors résidence universitaire de Saint-Avold. Données basées sur l'âge du demandeur principal.

Profil des **NOUVEAUX ENTRANTS**

À ce stade nous sommes dans l'attente d'une validation des services de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS), organe de tutelle, qui valide définitivement la labellisation de nos attributions.

En 2021, VIVEST a réalisé 273 entrées au bénéfice du contingent préfectoral :

- 119 au titre du critère P2 (sortant d'hébergement),
- 20 recours DALO pris en charge : 12 attributions dont 2 refus,
- 210 logements loués au titre de la sous-location sur l'ensemble du parc.

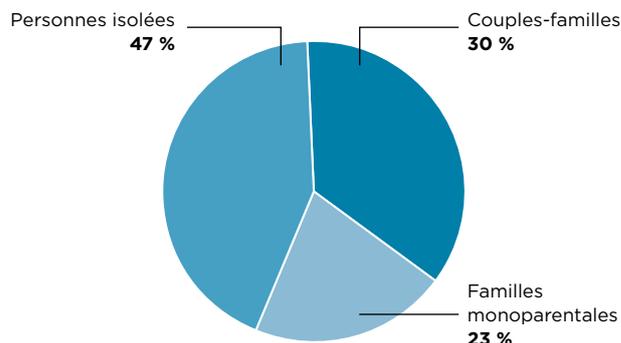
Une forte pression sur les petites typologies

La part des personnes seules, attributaires VIVEST, demeure en décalage avec celle des demandeurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle : 47% de personnes isolées parmi les demandeurs contre 33% parmi les attributaires VIVEST en 2021.

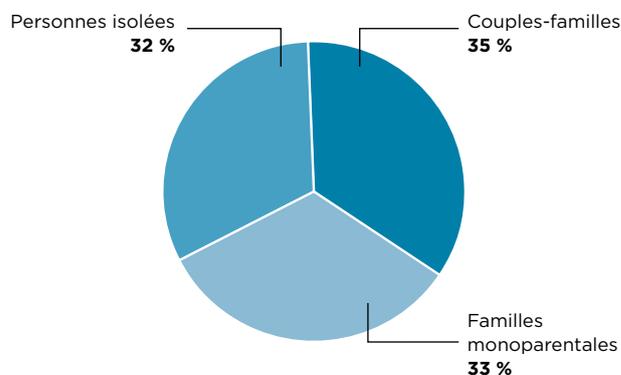
Cette tendance se retrouve au niveau des typologies attribuées : que ce soit à l'échelle de VIVEST ou des départements de Moselle et Meurthe-et-Moselle, les petits logements (T1 et T2) octroyés représentent 26% des attributions (baisse de 2 points en comparaison avec 2020) contre 44% des logements recherchés.

A contrario, bien que la demande de logement porte principalement sur les logements de taille moyenne (49% des demandes enregistrées à l'échelle départementale 54-57), la tension pour les T3/T4 est moins importante (66% des logements attribués).

Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle

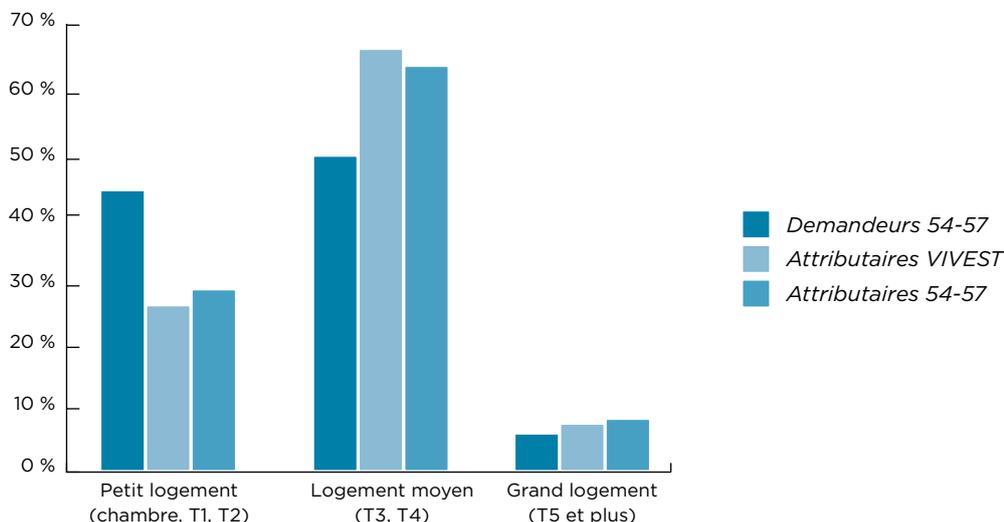


Attributaires entrants VIVEST



Une attention particulière est accordée aux familles monoparentales. En 2020, elles représentent 28% des entrants VIVEST, alors qu'en 2021, le pourcentage atteint 33%. Les familles monoparentales ne sont identifiées qu'à hauteur de 23% au sein des demandeurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle.

Types de logements demandés et attribués



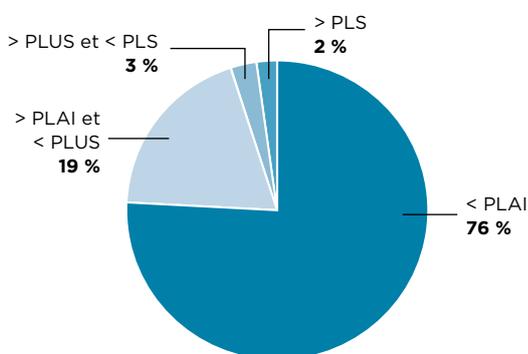
Profil des **NOUVEAUX ENTRANTS**

Un accroissement de la part des ménages les plus modestes, logés en 2021

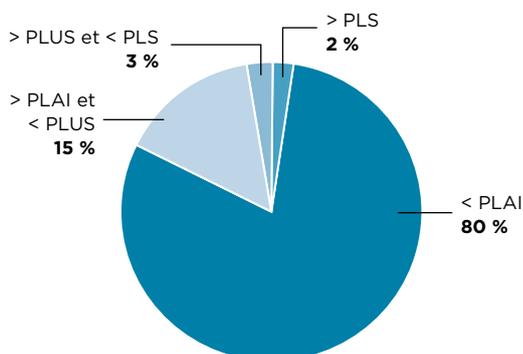
80% des ménages logés par VIVEST en 2021 (incluant mutations), ont des revenus en deçà des plafonds PLAI.

On remarque un écart par rapport aux attributaires de Moselle et Meurthe-et-Moselle, correspondant à l'effort de VIVEST sur le relogement de familles monoparentales. VIVEST investit dans la reconstitution d'offre ANRU et consacre une part importante de la production neuve en financement PLAI.

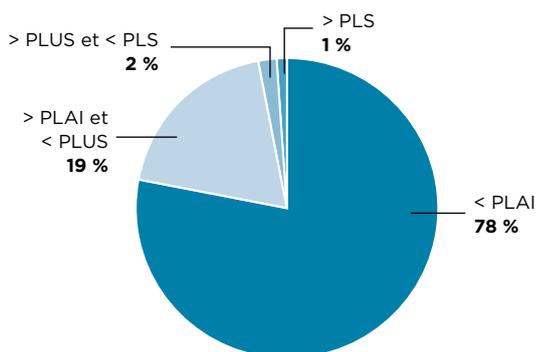
Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle



Attributaires entrants VIVEST



Attributaires entrants Moselle et Meurthe-et-Moselle



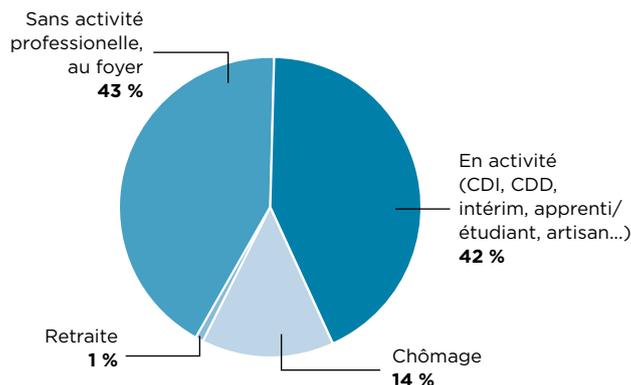
Une intervention appuyée en faveur des salariés

En 2021, VIVEST a maintenu son implication en faveur des salariés malgré une légère baisse par rapport à 2020, avec un taux de près de 45 % de personnes en activité professionnelle parmi les nouveaux entrants, alors qu'ils représentent seulement 42% des demandeurs à l'échelle départementale. Le taux départemental en 2020 était de 43%.

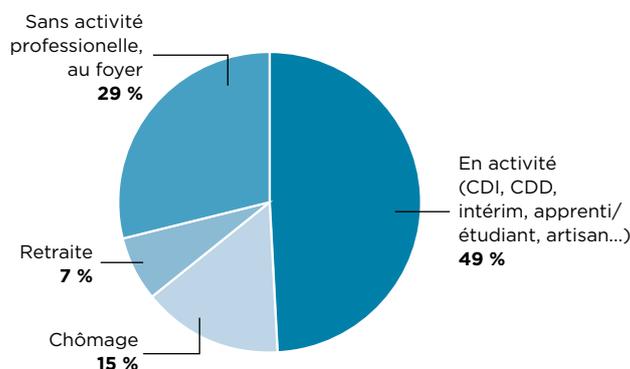
Cela traduit l'engagement de VIVEST au service du lien Emploi-Logement sur le territoire.

La plateforme AL'IN d'Action Logement Services (ALS) constitue le site de référence de l'ensemble des offres VIVEST réservées à ALS et permet aux salariés d'entreprises cotisantes de choisir leur futur logement dans un esprit de location choisie.

Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle



Attributaires entrants VIVEST



Une mobilité dans le parc stable

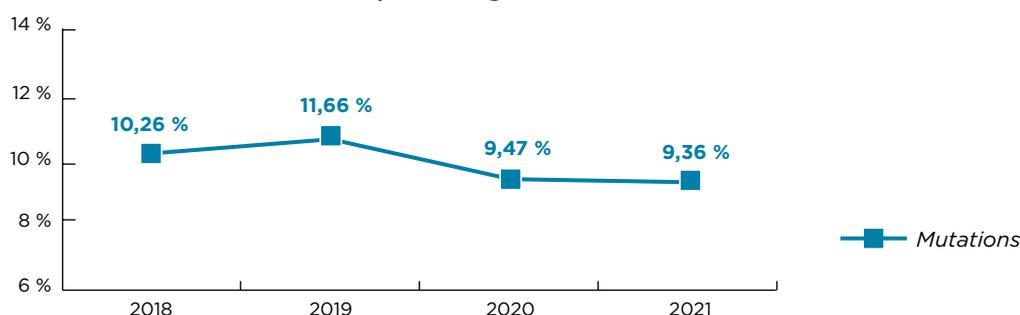
Dans un contexte de fusion, le taux de mutation interne se stabilise à un peu plus de 9%.

Profil des NOUVEAUX ENTRANTS

VIVEST est engagé en faveur de la fidélisation et du parcours résidentiels de ses locataires à travers le déploiement d'une politique active en matière de mutation. Des comités internes ont été mis en place pour faciliter et fluidifier le traitement des dossiers de nos Clients. Un guide des bonnes pratiques a, par ailleurs, été déployé en vue d'assurer une équité et une transparence dans le traitement des demandes de mutation à l'intérieur du parc.

Une mention spécifique autour des engagements en matière de parcours résidentiel viendra, de plus, compléter la labellisation Quali'HLM dans le cadre du nouveau cycle 2022. Enfin, le groupe a souhaité le déploiement de référents mobilité au sein de ses filiales afin de faciliter la mobilité des salariés, et permettre la mise à disposition rapide de logements dans le cadre des mutations professionnelles.

Mutations en pourcentage des entrées



Vacance des LOGEMENTS

Activités des CALEOL

Les quatre Commissions de Metz/Woippy, Saint-Avold/Forbach, Thionville et de la Délégation Territoriale de Nancy se sont réunies au total 139 fois au cours de l'année 2021. Toutefois, les données n'ont pu être consolidées dans l'outil de gestion qu'à compter du 1^{er} juillet 2021.

En Moselle, les commissions continuent sous forme de visioconférences, tout en conservant les modalités de présentation des dossiers. En Meurthe-et-Moselle, la commission a lieu en comité restreint, en présentiel et en visioconférence.

Malgré la progression de l'activité liée à l'intégration d'une nouvelle CALEOL avec la Délégation Territoriale de Nancy, il n'est pas à noter de croissance du nombre dossiers présentés. Cette stabilité s'explique par une activité de livraisons neuves moins soutenues :

- 3495 dossiers de demandeurs ont été instruits par nos 4 CALEOL décentralisées.

Détail des décisions prononcées en 2021 :

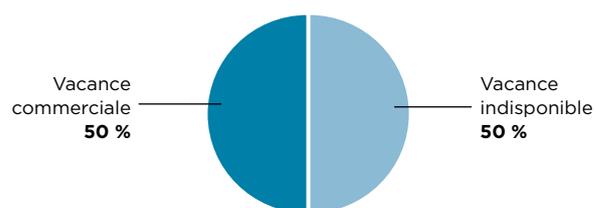
- 3418 dossiers attributaires dont 2008 dossiers positionnés en rang 1,
- 1701 contrats signés en 2021 dont 507 dossiers émanant du Parc HLM, soit 30% de nos entrants - conforme à notre objectif inscrit dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS),
- 240 refus de candidats post CALEOL (processus de visite après CALEOL en période de crise sanitaire)
- 67 baux signés en 2022,
- 7 dossiers attributaires sous conditions suspensives (délais octroyés pour la production de documents complémentaires),
- 3 dossiers refusés, au motif de dépassement des plafonds de ressources,
- 67 dossiers non attributaires :
 - 17 dossiers avec un besoin info complémentaires,
 - 2 dossiers en dépassement plafond ressources,
 - 32 dossiers en inadéquation des ressources,
 - 7 dossiers en inadéquation avec le logement proposé,
 - 9 préconisations d'évaluation sociale.

Vacance des **NOUVEAUX ENTRANTS**

Une vacance globale maîtrisée

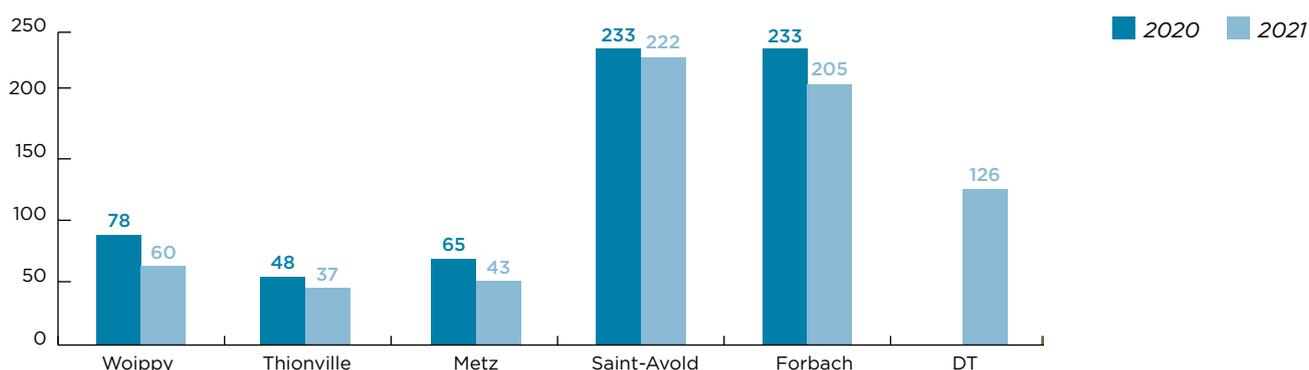
La vacance commerciale

Malgré le contexte sanitaire, la fusion en juillet 2021 et l'augmentation du patrimoine, un réel travail est fait sur la vacance commerciale.



Année	Woippy	Thionville	Metz	Saint-Avold	Forbach	DT
2018	242	74	54	234	301	
2019	128	54	52	242	226	
2020	78	48	65	233	233	
2021	60	37	43	222	205	126
% 2021	1,71%	0,98%	1,12%	7,02%	5,65%	3,04%

Grâce à l'effort collectif, une diminution de la vacance commerciale est constatée, notamment depuis trois ans, sur le territoire de la Moselle. La réorganisation et la stabilisation du pôle commercial de la Délégation Territoriale sont engagées, pour lutter contre le retard post-fusion.



La vacance technique

La fusion du 1^{er} juillet 2021 a entraîné à une augmentation du patrimoine. Quant à la vacance technique (organisée dans le cadre de la stratégie patrimoniale de VIVEST pour des motifs de réhabilitation, de logements sinistrés ou bloqués juridique, de vente, de restructuration ou de démolition), on note une légère augmentation par rapport à l'année 2020 ; cela s'expliquant notamment par le décalage des projets de démolition en 2022.

Année	Vacance commerciale	Vacance indisponible	Total
2018	905	476	1381
2019	702	505	1207
2020	657	523	1180
2021	693	684	1377
évolution 2020 - 2021	36	161	197



Charges LOCATIVES

La régularisation des charges 2020

Concernant l'ex-patrimoine LOGIEST et les logements de Cattenom et Boulay vendus à l'ONV, les décomptes de charges 2020 dématérialisés des locataires ont été mis à disposition sur leur portail au 1^{er} juin 2021.

Concernant l'ex-patrimoine SLH, tous les locataires présents ont également reçu, début juin 2021, leurs décomptes individuels pour l'année 2020. Pour les clients sortis, les charges 2020 ont été forfaitisées, dans le cadre du solde de tous comptes, sur la base de la régularisation de charges de l'année précédente.

VIVEST poursuivra ses efforts pour mettre à disposition, au plus tôt dans l'année N, les décomptes de charges de l'année N-1. Une généralisation de la forfaitisation des charges, au moment de la sortie des locataires, est également envisagée. Les décomptes des personnes morales, locations particulières, ANGDM, locataires sortis, font l'objet d'un traitement différencié et d'un envoi postal.

Les principales tendances et les éléments remarquables des charges récupérables 2020 sont les suivants :

Conditions climatiques

ANNÉE CIVILE	Degrés Jours Unifiés MOSELLE
2016	2 671,9
2017	2 582,2
2018	2 373,2
2019	2 449,1
2020	2 283,8
	-6,75%

[Données Météo France] - Les valeurs prises en compte sont celles de la station météo de Metz Frescaty, pour la période de chauffe de l'année concernée. Le « Degré Jour » est une valeur qui représente l'écart entre la moyenne des températures maximales et minimales d'une journée donnée, et un seuil de température préétabli, soit 18 °C concernant les Degrés Jours Unifiés (DJU).

En 2020, le chauffage collectif a fonctionné du 1^{er} janvier au 18 mai puis du 23 septembre au 31 décembre, soit 239 jours, comme en 2019. Néanmoins, les valeurs enregistrées pour 2020 sont inférieures à celles de 2019 (-6.75%).

Les répartiteurs de frais de chauffage

Environ 27 000 répartiteurs de frais de chauffage et 432 compteurs thermiques équipent un peu plus de

5 000 logements pour lesquels VIVEST effectue la répartition des dépenses de chauffage collectif. Cette répartition se fait comme prévu par la réglementation : en part fixe de 30% calculée à la surface, et part variable de 70 % au prorata des consommations.

Consommations d'eau des locataires

Depuis 2014, la facturation mensuelle permet la facturation « au réel » des consommations individuelles d'eau des locataires. Depuis lors, les consommations constatées sont inférieures d'environ 15 % aux moyennes nationales.

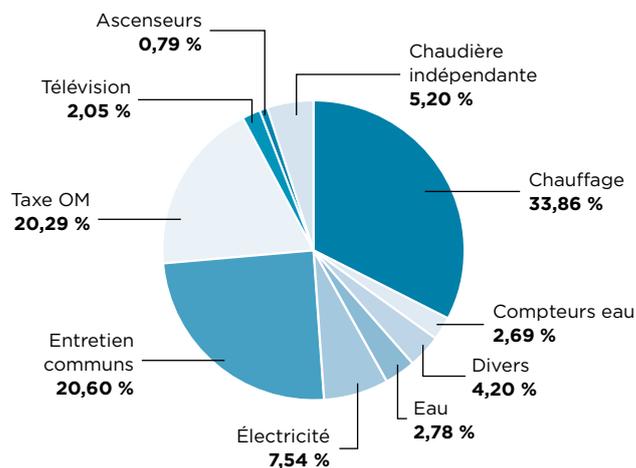
En 2019, ce système a été étendu aux immeubles ex-NEOLIA-LORRAINE puis le sera, en 2022, aux immeubles ex-SLH.

Répartition des dépenses de charges 2020

Le montant global des charges récupérables pour l'année 2020, pour l'ex-patrimoine LOGIEST, est d'un peu plus de 14 M€, contre 15,11 M€ en 2019. Les charges de l'ex-patrimoine SLH s'élèvent quant à elles à 2,10 M€ en 2020 contre 2,05 M€ en 2019.

Cette baisse des charges récupérables, entre 2019 et 2020, est principalement due à une diminution des frais de personnel (confinement) et à des températures plus clémentes ayant entraîné une baisse du poste chauffage collectif. Les tarifs plus attractifs de certains nouveaux contrats mis en place au 1^{er} janvier 2020 (nettoyage des communs et espaces verts) ont également participé à ce résultat

Répartition poste de charges 2020



Recouvrement et CONTENTIEUX

■ LES IMPAYÉS LOCATIFS

Au stade précontentieux, les impayés des locataires présents représentent un taux moyen de 1,70 % contre 1,54 % en 2020. Au stade de procédure contentieuse, il est de 2,98 % contre 2,94 % en 2020.

Profil des ménages passés en contentieux en 2021

60 % des dossiers qui sont passés au contentieux en 2021 concernent des ménages entrés dans les lieux depuis moins de 5 ans, dont 27 % depuis moins de 2 ans.

Les ménages isolés sont les plus représentés avec 32 %, suivis par les familles monoparentales. Les ménages aux revenus précaires représentent également un tiers des dossiers passés au contentieux.

C'est pour ce motif et afin de permettre de trouver des solutions plus adaptées que certains dossiers sont confiés en gestion au pôle social, particulièrement pendant la phase amiable. En effet 121 dossiers ont fait l'objet d'un traitement social, avant poursuite d'une éventuelle procédure.

Aides FSL Impayés dans le cadre du maintien dans les lieux, Aides ALS et CISAIL

Fonds de Solidarité Logement - FSL

Il est constaté une légère baisse des demandes pour 2021 : 153 dossiers ont été soumis à la Commission FSL, pour un montant de subventions accordées est de 100 k€.

► La moyenne des subventions obtenues par dossier est de 659 € contre 683 € en 2020.

Commission Interne d'Aide aux Impayés de loyers (CISAIL)

En 2021, VIVEST, en sa qualité de bailleur social, a souhaité créer une commission interne d'aide aux impayés de loyers ayant pour vocation de venir en aide à nos clients ayant connu un accident de la vie mais qui, pour autant, respectent un plan d'apurement depuis plus de 6 mois et ce, sans distinction de ressources.

► Budget 2021 - 50 k€ : 51 dossiers présentés, 38 subventions obtenues pour un montant de 42 k€

► Évaluation de l'impact des subventions versées dans le cadre de la CISAIL

Sur les 38 familles aidées :

- 13 ont soldé leur dette,
- 23 familles poursuivent leur plan d'apurement et la dette baisse de manière régulière,
- 2 ont manqué une échéance.

Aides Action Logement Services - ALS

Dans une volonté partagée de soutenir les ménages depuis la crise sanitaire, VIVEST s'est rapproché d'Action Logement Services afin de faire connaître les aides proposées par leurs services, en l'occurrence :

- des prêts pour salariés en difficultés,
- des aides financières ou subventions.

Les familles salariées rencontrant des difficultés de paiement ont ainsi été encouragées à contacter ALS afin de vérifier si elles étaient exigibles à l'une ou l'autre des aides proposées.

► Ainsi, en 2021, 61 familles ont été orientées vers ALS pour obtenir, soit une aide de 150 €, soit un prêt ou une subvention, dont 18 orientées directement vers le CIL PASS ASSISTANCE.

Les critères d'éligibilité FSL concernent plus spécifiquement des familles aux revenus modestes. Or, si les saisines pour le FSL ont quelque peu baissé en 2021, les demandes d'aides ALS et CISAIL sont, quant à elles, plus importantes et ciblent des locataires salariés.

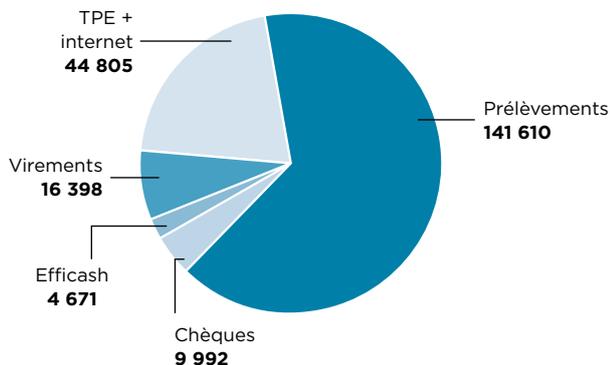
Nouveau dispositif mis en place dans le cadre du FNAVDL pour les personnes en décrochage social

Ce nouveau dispositif HLM accompagné doit permettre d'intervenir en amont de la résiliation judiciaire du bail, au moment des impayés de loyers, en renfort du travail effectué par le bailleur, lorsque le lien est rompu ou lorsque l'on rencontre des limites dans notre propre accompagnement.

► 7 dossiers ont été proposés en 2021 dont 5 ont été retenus pour un suivi.

Recouvrement et **CONTENTIEUX**

Modes de règlement - Répartition en nombre



Le mode de règlement le plus utilisé par nos locataires en 2021 est le prélèvement automatique. Il représente en effet 65 % des modes de règlement régulièrement utilisés.

On constate également que les modes de règlement dématérialisés (carte bancaire sur site, auprès du recouvrement et par TPE) représentent 20 % des moyens de paiement choisis pour régler son loyer. Une tendance qui s'est accélérée en 2020 et devrait se confirmer en 2022.

À l'inverse Efficash et le chèque bancaire tendent à être de moins en moins utilisés par les ménages.

■ EXPULSIONS

Après une année 2020 très compliquée, 2021 a été une année particulièrement atypique quant à l'obtention des concours de la force publique ; 51 concours nous ont été accordés :

- 41 familles ont été expulsées représentant un impayé global de 560 k€,
- 1 famille a soldé sa dette de 14 k€,
- 4 familles ont quitté les lieux avant passage de l'huissier et des forces de l'ordre, entraînant un impayé global de 48 k€,
- 5 familles ont obtenu un sursis à expulsion : 3 pour traitement social et 2 pour délais accordés par les tribunaux.

En 2020, nous avons suspendu 3 expulsions (2 sursis judiciaires + 1 sursis pour traitement social en interne) :

- 1 famille a été expulsée (dette de 7 532,01 €),
- 1 famille a quitté les lieux avant expulsion (dette de 8 323,29 €),
- 1 famille fait toujours l'objet d'un traitement social en interne.

Répartition des expulsions 2021 par agence

DT54	7
Forbach	5 pour 2021 + 1 pour 2020
Saint-Avold	10
Thionville	8
Metz	7
Woippy	4

Il convient de préciser que la période hivernale, compte tenu du contexte sanitaire, a été élargie de novembre 2020 au 31 mai 2021.

■ GESTION DES IMPAYÉS DES LOCATAIRES SORTIS

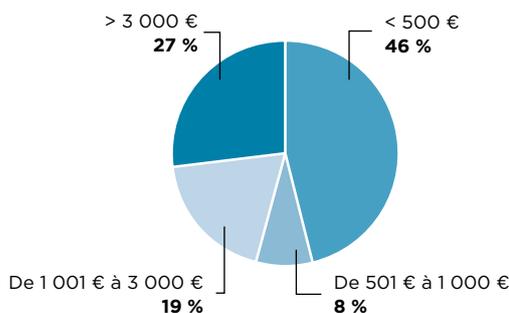
Il est à noter une évolution de 5.8 % du nombre de locataires sortis :

- au 31 décembre 2020 : 2695 dossiers, pour un montant de 5 503 k€,
- au 31 décembre 2021 : 2167 dossiers pour 5 824 k€.

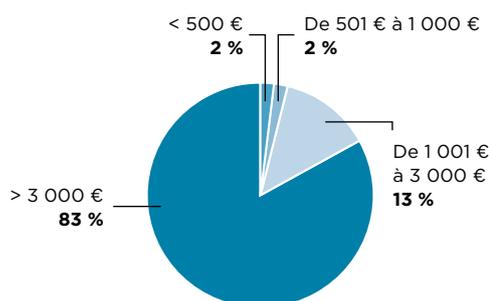
► 27% des dossiers représentent 83% du volume financier de la dette.

► Au cours de l'année 2021, 264 k€ ont été encaissés.

En nombre



En montant



■ SUIVI DES GRANDS COMPTES

Il s'agit du recouvrement des impayés des locataires à dimension nationale, avec des baux portant le plus souvent sur des emplacements publicitaires ou des installations d'antennes de télécommunication.

► 42 dossiers débiteurs Grands Comptes ont été comptabilisés en 2021.

Le montant d'impayé constaté au cours du 1^{er} trimestre 2021, de 147 k€, a pu être ramené à 14 k€, soit une baisse de 90% de la dette.



Gestion SOCIALE

En 2021, le pôle solidarité a restructuré ses activités et renforcé l'accompagnement des ménages tant sur la question de la prévention des impayés et du recouvrement, que sur la question du maintien à domicile des personnes en situation de vieillissement, la politique séniors et l'adaptation des logements aux personnes en situation de handicap.

L'accompagnement de nos clients séniors demeure une de nos priorités : favoriser le maintien à domicile, lutter contre l'isolement et prévenir des chutes sont autant de thématiques sur lesquelles nous axons nos actions au quotidien. VIVEST démontre ainsi son attention et son engagement dans l'accompagnement des locataires en situation de difficulté financière, rencontrant des problèmes de santé ou devant faire face à un accident de la vie.

Au-delà de l'accès au logement des ménages les plus fragiles que VIVEST met en œuvre au travers des engagements pris dans le cadre de la convention cadre des réservations au titre du contingent préfectoral, VIVEST s'engage dans une **politique**

active d'accompagnement social des ménages logés au sein de son parc.

Enfin, **favoriser l'insertion professionnelle de nos clients**, et par conséquent, leur condition de vie au quotidien demeure un de nos axes prioritaires. De nouveaux partenariats se sont développés et des campagnes de communication sur les dispositifs existants émanant de nos partenaires tels que : La Cravate Solidaire, la Mission Locale, Pôle Emploi, Territoire Zéro Chômeurs, Tous Tes Possibles, ont ainsi été transmises à nos clients à la recherche d'emploi.

■ CHIFFRES CLÉS

Accompagnement des publics les plus fragiles

• **407 évaluations sociales ont été réalisées**, soit 407 ménages rencontrés afin d'étudier leur demande de logement et de leur proposer le bien le mieux adapté à leur situation. 336 ménages, soit 82%, étaient issus des publics éligibles au contingent préfectoral.

• **315 interventions sociales ont été réalisées** auprès de nos clients locataires :

- 55% dans le cadre des impayés
- 13% dans le cadre de demandes de mutation
- 20% dans le cadre de troubles d'occupation dans le logement ou de situations de marginalisation
- 10% dans le cadre des troubles de voisinage

• **48 ménages ont fait l'objet d'une analyse sociale** suite à une demande d'aménagement de leur logement, en lien avec le service Adaptation.

• Enfin, **176 demandes d'aides à l'accès au logement** et au maintien ont été rédigées et envoyées au Fonds de Solidarité Logement (FSL), et 60 fiches bailleurs transmises.



■ RELOGEMENTS DES PUBLICS EN SITUATION PRÉCAIRE

Convention préfectorale pour le logement des ménages prioritaires en Moselle

L'objectif assigné à VIVEST en 2021 s'élève à 353 attributions.

- **273 attributions ont été prononcées pour les ménages prioritaires,**
 - 20 recours DALO ont été pris en charge, 12 attributions réalisées et 2 refus
 - 36 protocoles Borloo ont été signés et seront intégrés au résultat

► Soit un objectif atteint à 88%* ; en attente de la validation, de la part de la DDETS, de 99 attributions supplémentaires.

- **210 logements ont été loués au titre de la sous-location**
- **119 attributions ont été réalisées au profit de ménages sortant d'hébergement,** répondant également à une forte attente des services de l'Etat
- **62 % des attributions au titre du contingent préfectoral sont localisées hors QPV**

Convention préfectorale pour le logement des ménages prioritaires en Meurthe-et-Moselle

Selon la convention cadre 2019-2021, portant sur la mobilisation du contingent réservé par l'État pour le logement des personnes prioritaires en Meurthe et Moselle signée le 27 mai 2019, l'objectif de relogements assigné à VIVEST pour l'année 2021 est de 108 logements.

En 2021, **92 ménages éligibles au Contingent Préfectoral 54 ont été relogés dans notre parc**, ce qui représente plus de 85 % de l'objectif fixé.

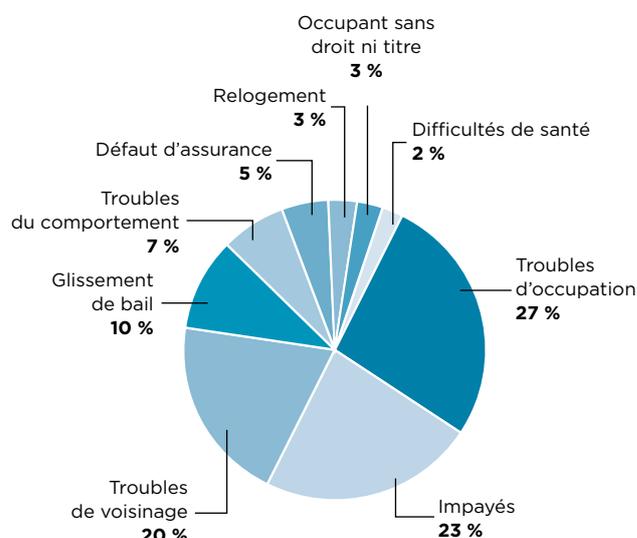
Convention avec les associations dans le cadre du dispositif du « Logement d'abord »

- Dans le cadre de l'Intermédiation Locative : 9
- Dans le cadre des centres d'hébergements éclatés : 3
- Dans le cadre du dispositif d'Abord Toit : 2

■ COMMISSION D'ACTION SOCIALE (CAS)

Instance interne pluridisciplinaire, la Commission d'Action Sociale réunit une fois par mois les référents recouvrement, sécurité, locatif et social, afin d'étudier ensemble les solutions les plus adaptées à des situations complexes, en confrontant la vision de chaque service.

La Commission d'Action Sociale s'est réunie à 12 reprises et a étudié 42 dossiers pour les motifs suivants :



■ ACCOMPAGNEMENT AU RELOGEMENT / OPÉRATIONS DE DÉMOLITION - RÉHABILITATION

VIVEST s'engage également à accompagner ses locataires dans le cadre des relogements liés à des opérations de réhabilitation ou de démolition.

27-29 boulevard d'Alsace à Metz Borny :

- 2 entrées vouées à la démolition
- Une opération gérée en interne, 22 relogements à réaliser
- Au 31 décembre 2021 : 21 ménages relogés ou dans l'attente de fin de travaux

25-30 rue des Roses à Mondelange :

- 2 entrées vouées à la démolition
- Une opération gérée en interne, au niveau des premiers entretiens des 17 ménages à reloger, puis transférée à l'association AMLI pour la mise en œuvre de l'accompagnement des relogements
- Au 31 décembre 2021 : 3 ménages relogés

Gestion SOCIALE

7 bâtiments à Freyming Merlebach au Beerenberg

voués à la démolition :

- 70 ménages à reloger
- Une opération gérée par l'association AMLI
- Au 31 décembre 2021 : la quasi-totalité des premiers entretiens ont été réalisés

27 rue de la République à Jarville-la-Malgrange :

- 51 logements voués à la démolition
- Une opération gérée en interne, 36 relogements à réaliser
- Au 31 décembre 2021 : 36 ménages relogés

158 à 162 rue de la Colline à Nancy :

- 18 logements voués à la démolition
- Une opération gérée en interne, 12 ménages à reloger
- Au 31 décembre 2021 : 10 ménages relogés

■ RÉDACTION DE PROJETS SOCIAUX EN LIEN AVEC LA PRODUCTION NEUVE

Afin d'étudier les opportunités de construction sur un territoire donné, notamment pour un public sénior, 6 projets sociaux ont été rédigés en 2021 dans le cadre d'opérations de constructions neuves.

L'objectif est de démontrer l'opportunité du projet de construction à venir sur une commune, afin d'obtenir l'agrément de la DDT et de pouvoir réserver des logements à des personnes âgées de 60 ans et plus.

Pour cela les chargées de développement et d'accompagnement social effectuent un état des lieux visant à définir :

- l'occupation sociale de la commune, puis plus précisément celle du parc de VIVEST (si présent sur cette commune)
- le recensement des logements existants par typologie, par composition (individuel ou collectif), et financement
- les services proposés : services médicaux, commerces, transports, animations
- l'état de la demande de logement sur la commune, par profil de demandeurs, et typologie de logements demandés

Après concertation et validation du projet social par le Maire de la commune qui confirme que ce dernier répond bien aux besoins recensés, le projet est transmis à la DDT pour sollicitation des agréments.

Projets sociaux en vue d'une construction

Florange	Construction de 79 logements intergénérationnels
Longeville-lès-Metz	Construction de 14 logements séniors
Maxéville	Construction de 26 logements séniors
Mont-Bonvillers	Construction de 16 pavillons séniors
Stiring	Construction de 17 logements
Woippy	Construction de 130 logements intergénérationnels

■ RÉALISATION DE DIAGNOSTICS SOCIAUX EN LIEN AVEC LA RÉHABILITATION ET LA DÉMOLITION

Dans un souci d'apporter un accompagnement individualisé à nos clients, 8 diagnostics sociaux ont été réalisés en 2021 dans le cadre d'opération de réhabilitation, redynamisation de quartier ou de démolitions.

L'objectif est de mesurer, en amont des opérations de réhabilitation ou de démolition, et de la communication à destination des résidents, un état :

- de l'occupation sociale
- de la demande de logement à mettre en perspective
- des difficultés éventuelles liées aux travaux ou au logement
- des besoins qui seront sans doute exprimés

Diagnosics sociaux en vue d'une démolition/réhabilitation/redynamisation de quartier

Freyming	Beerenberg	Démolition de 7 bâtiments
Forbach	Lepinseck	Démolition /réhabilitation
Saint-Avoid	Pré Saint-Nicolas	Redynamisation de quartier
Mondelange	Rue des Roses	Démolition de 2 entrées
Petite Rosselle	Hoffmann	Redynamisation de quartier
Saint-Avoid	La Carrière	Démolition /réhabilitation
Saint-Avoid	Les Alérions	Démolition /réhabilitation
Uckange		Occupation sociale

Lien SOCIAL

■ LE LIEN SOCIAL VECTEUR DE BIEN-ÊTRE DANS NOS QUARTIERS

Parce que le bien-être de nos clients passe aussi par un lien social fort, VIVEST, en collaboration avec des Associations spécialisées, déploie de nombreuses actions visant à créer de l'échange, à faciliter l'intégration et apporter de l'ouverture au sein des quartiers.

Légendes urbaines : les fanzines

À bord du Tohu-Bahut, l'association Bouche-à-Oreille, sillonne les quartiers pour aller à la rencontre des habitants. Cette fois-ci, il est question de **mobilité culturelle et de découverte de talents cachés**.

À chaque étape, aux pieds des immeubles, elle part à la rencontre des habitants de tous âges et de tous horizons pour leur proposer de participer à des ateliers, des concerts ou à la création d'un spectacle... Ou alors de se raconter !



Chantiers éducatifs

Sur 2021, 4 chantiers éducatifs ont eu lieu pour un total de **25 jeunes investis dans l'amélioration du cadre de vie de nos résidents**.

Par exemple, du côté de Freyming Merlebach, avec la construction d'une tonnelle ainsi qu'un bac de plantation consacré aux herbes aromatiques, pour les aînés du foyer du Warndt, chantier complémentaire à celui de 2020 où des meubles de jardins avaient été réalisés.



Action concours de dessin au Pré Saint-Nicolas

Un concours de Noël au Pré Saint-Nicolas a été organisé dans le but d'**affirmer notre présence sur le territoire** et de **favoriser le lien entre les locataires**. Les enfants devaient réaliser un dessin sur le thème de Noël et les adultes devaient faire la plus belle décoration pour leur balcon ou extérieur. L'action a été clôturée par un goûter et une remise de prix.

Partenariat avec Nancy Jazz Pulsation

Partenariat construit autour d'une opération originale « De cour à jardin » consistant à **déplacer la culture musicale au sein de nos résidences en y associant les habitants**. Deux concerts ont eu lieu en 2021, à la Résidence de l'Arche et la résidence rue de Saverne, à Nancy, remportant un grand succès.



Les dessins des enfants de l'école Saint-Exupéry

En association avec le Centre Social Le Creuset, VIVEST a rendu visite à l'école Saint-Exupéry pour échanger avec deux classes de primaire. Suite à cet échange sur le cadre de vie des élèves, **un atelier dessin a été mis en place, pour sensibiliser les habitants, comme les passants, sur la préservation de l'environnement**. Ce projet s'inscrivait à la fois dans le programme d'éducation morale et civique mais également dans le programme d'art plastique. Plus d'une trentaine de dessins ont été réalisés.

Atelier jeune à Uckange

Un groupe de 8 adolescents a participé à l'atelier jeune proposé par le centre social Le Creuset. Au programme, la **création d'une œuvre pour embellir le quartier et sensibiliser les habitants sur le dépôt d'encombrants et autres déchets en dehors des points d'apport volontaire**.

■ NOTRE UTILITÉ SOCIALE AU SERVICE DU LIEN EMPLOI-LOGEMENT

« A 3 + fort pour un emploi »

Le projet « A 3 plus forts pour un emploi » est initié par La cravate Solidaire, Trans'Boulot et VIVEST. Il a pour but de **favoriser l'accès à l'emploi, grâce à du coaching entre autres**. Nous sommes fiers d'avoir remporté le **premier prix dans la catégorie « Meilleure initiative de coopération territoriale entre Association et Entreprise »**, une belle motivation pour continuer notre collaboration en faveur de nos locataires.

La cravate solidaire

Au profit de l'association La Cravate Solidaire, une collecte de vêtements a eu lieu en juin, l'objectif étant **mettre à disposition des tenues professionnelles pour des personnes en situation précaire et recherchant un emploi**. La pesée de la collecte a eu lieu au siège de VIVEST, 82 kilos de vêtements ont été collectés, dont deux cravates offertes par le Directeur Général.



Partenariat territoire Zéro chômeurs

VIVEST souhaite **renforcer le lien emploi-logement afin de favoriser l'insertion professionnelles de ses clients**. Une charte d'engagement au projet d'expérimentation Territoire Zéro Chômeur à Metz a été signé en avril. Deux engagements ont été pris : communiquer sur ce sujet auprès des clients et définir les besoins non satisfaits sur les territoires et soutenir l'économie locale.

Quartier d'été avec emploi logement

En collaboration avec Pôle Emploi, VIVEST a organisé une **journée « quartier d'été » pour booster la recherche d'emploi**. Au programme : découverte des services numériques proposés par Pôle Emploi ; des échanges avec des conseillers spécialisés dans le logement et la mobilité ; rencontre avec un coach de la Cravate Solidaire pour améliorer son image à un entretien professionnel et mise à disposition d'un dressing.

■ LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES SENIORS

Un café Klatch Mandala rue de l'aciérie à Amnéville

En collaboration avec l'association ADMR et Monalisa, VIVEST a mis en place un **atelier Café Klatch** à Amnéville. Onze locataires y ont participé, l'occasion pour eux d'échanger sur la période de pandémie mais également sur leurs divers besoins et problématiques. Un moment apprécié de tous et qu'ils espèrent voir renouveler très bientôt.



Gestion **SOCIALE****Opération Sapins de Noël dans les entrées**

Pour lutter contre l'isolement des séniors, une opération Sapins de Noël a été mise en place à Fameck. **Les locataires ont pu décorer leur hall d'entrée avec un sapin et autres décorations de Noël.**



Logements adaptés **AU VIEILLISEMENT ET AU HANDICAP**

■ ADAPTATIONS DE LOGEMENTS AU BÉNÉFICE DES SÉNIORS ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2021, VIVEST a procédé à l'adaptation de 218 logements

(+ 187 adaptations dites « mineures ») sur son parc afin de permettre à ses clients séniors ou en situation de handicap de vivre sereinement dans leurs logements, voire d'accéder à un logement accessible et adapté :

- **95 logements ont fait l'objet d'une adaptation personnalisée par notre service adaptation et les agences suite à une demande émanant de clients locataires** dont 14 concernant des logements vacants destinés à loger les clients confrontés à une perte de mobilité, dans le cadre d'un parcours résidentiel.

- ▶ **32 logements supplémentaires** ont bénéficié d'une adaptation dite « mineure » suite à une demande émanant de clients locataires ou de clients - prospects. Ces travaux, considérés comme petits aménagements (motorisations de volets roulants, des toilettes surélevées, création de cheminements, mains courantes...), ne sont pas comptabilisés comme une adaptation de logement, mais sont néanmoins essentiels au bien-vivre de nos clients locataires

- **123 logements ont fait l'objet d'une adaptation dans le cadre de travaux de réhabilitation de nos immeubles.**

- ▶ **155 logements supplémentaires** ont fait l'objet d'une adaptation mineure dans le cadre de nos opérations de réhabilitation.

Par ailleurs, dans un souci de fiabilité, il est à noter que chaque courrier émanant de nos clients fait l'objet d'une réponse systématique dans un délai de 30 jours.



Prévention et SÉCURITÉ

■ PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

Mise en place d'une astreinte

Avec près de 23 000 logements en gestion à ce jour, la mise en place d'un système d'astreinte chez VIVEST apparaissait indispensable pour assurer, en dehors des plages horaires habituelles de travail des collaborateurs, une continuité de service envers nos clients, afin de pouvoir faire face aux situations d'urgence de nature à mettre en jeu la sécurité des biens et/ou des personnes.

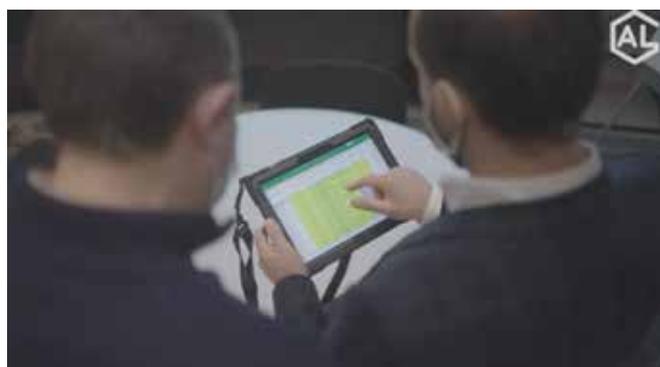
Plus globalement, la mise en place de l'astreinte chez VIVEST permet d'améliorer :

- **la sécurité du patrimoine et des clients** : des interventions rapides et adaptées pour assurer au mieux la sécurité des locataires et des biens,
- **la sécurité de nos collaborateurs** : en évitant les effets report vers nos collaborateurs d'agence et de proximité,
- **la qualité de service** : poursuite de notre objectif de satisfaction client en réduisant les temps de réponse et d'intervention,
- **l'image de la société** : un véritable engagement avec une présence 24h/24 auprès des locataires et des partenaires,
- **la gestion de crise** : une organisation structurée en niveaux et pensée pour parer à toutes les situations d'urgences.

Consciente de ces enjeux forts, VIVEST a défini une astreinte à 3 niveaux en fonction du degré de gravité de la situation, allant d'une solution apportée par le Centre de Relation Client à la mobilisation d'un Directeur sur site.

Chiffres clés

- **70 collaborateurs mobilisés** successivement dans le cadre des astreintes, avec une sectorisation du patrimoine en 4 équipes
- Déploiement de **7 valises d'astreinte** équipées de tablettes numériques, passes et clés, gilets, plans...



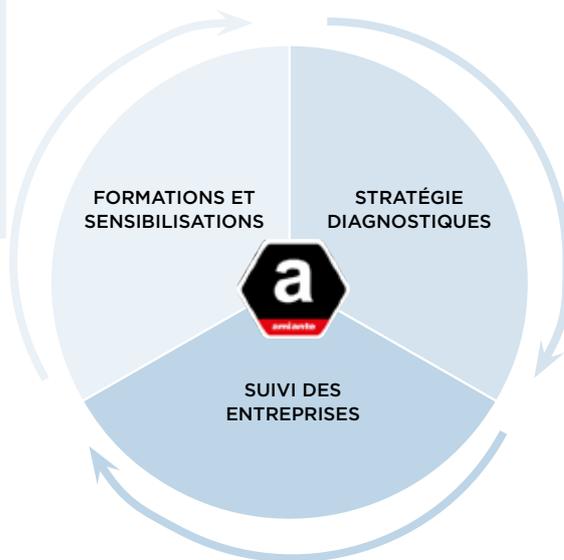
Prévention et **SÉCURITÉ**

Prévention des risques liés à l'amiante

Pour assurer l'ensemble de ses responsabilités d'employeur et de donneur d'ordres, il est important que VIVEST puisse formaliser son action en matière de maîtrise des risques lié à la problématique de l'amiante :



- Formation des collaborateurs
- Création de supports de communication auprès des clients
- Veille réglementaire



- Exploitation du nouveau gestionnaire électronique de documents
- Stratégie de diagnostics efficace et respectueuse de la réglementation en vigueur

- Création d'un répertoire des certifications SS3 et SS4 des fournisseurs travaillant pour le compte de VIVEST
- Vérification des modes opératoires SS3 communiqués par les entreprises
- Être ressource sur les chantiers dits « à risques », notamment en site occupé ou de découverte fortuite de matériaux contenant de l'amiante

■ AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE - GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

Poursuite du Projet « Bruit de Cour » avec la création d'un pôle culturel ambitieux au sein du QPV de Metz-Borny

Projet né en 2014, il a durant 6 ans fait l'objet de différents remodelages pour finalement trouver son financement en 2019, suite à sa nomination au sein du dispositif de soutien à l'innovation ALINOV du groupe Action Logement.

Ce projet de création d'un tiers lieu de médiation culturelle a trouvé sa place dans la continuité du renouvellement urbain de la Cour du Languedoc. VIVEST a saisi cette occasion pour créer un pôle associatif à forte valeur ajoutée en pied d'immeuble. Au-delà de la création d'une occupation positive que ces tiers lieux génèrent, il convenait d'investir dans l'humain et pas seulement dans le bâti.

Prévention et **SÉCURITÉ**

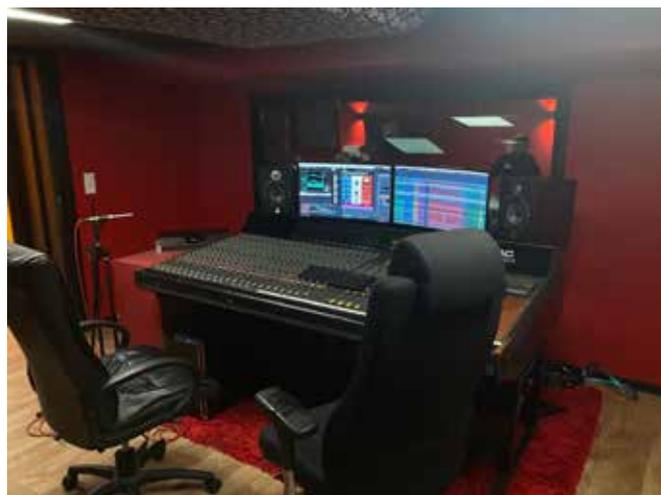
Aujourd'hui, BAO et VIVEST vont plus loin et ouvrent un nouvel équipement professionnel et pérenne à Borny : **le studio d'enregistrement L'Autre Oreille.**

Il aura la vocation de soutenir la création sonore et musicale des talents cachés des quartiers, de révéler et d'accompagner la diffusion de leurs créations, de les inscrire dans des parcours de développement scénique, de les faire jouer à la BAM, sur d'autres scènes messines et ailleurs. Bref, d'insuffler une dynamique artistique professionnalisante dans le développement de projets musicaux ouverts à tous les styles, à tous les âges, dans un esprit de mixité sociale et culturelle, de collaboration entre musiciens professionnels et amateurs éclairés, futurs professionnels, méritant la reconnaissance qui leur est due.

Le studio L'Autre Oreille favorisera l'accès de la création du quartier de Borny et d'autres quartiers à la BAM notamment. Une démarche qui contribuera fortement à faciliter également l'accès des habitants aux équipements scéniques messins car ils se sentiront plus impliqués et pris en compte grâce à la programmation d'artistes du cru.

**Chiffres clés**

- **180 k€ d'investissement, dont 80 k€ supportés par les fonds ALINOV**
- **5 entreprises** à l'œuvre, appuyé par un architecte spécialisé
- **Un studio d'enregistrement neuf de 152 m²** construit dans les anciens parkings souterrains attenants à la rue du Roussillon et au Bd de Guyenne à Metz Borny
- **Un espace d'accueil et de convivialité pour les publics, nommé « Le Lab », un lieu de 65 m² réservé à la pratique d'autres types d'expressions et d'ateliers artistiques**



Participation de VIVEST à la Politique de la Ville et à l'amélioration du cadre de vie des territoires

VIVEST s'est durablement inscrit dans une dynamique partenariale d'amélioration continue du cadre de vie pour ses clients-locataires. Cette démarche est entreprise en lien étroit avec les services de Gestion urbaine et sociale de proximité des communes concernées, via des plans d'action précis à forte valeur ajoutée, ayant pour objectif d'apporter une qualité de service équivalente au patrimoine hors-QPV (nettoyage complémentaire, vidéo protection, entretien renforcée des équipements, projets associatifs, etc.).

ProxAventure 2021 de Metz, Forbach et Woippy cofinancés par VIVEST (action de rapprochement entre les Forces de l'Ordre et la population autour de la citoyenneté)



Quelques chiffres

- **8 conventions renouvelées pour la période 2021-2022** sur l'ensemble de notre patrimoine pour un total de **750 k€ d'abattement sur la Taxe foncière sur les propriétés bâties en 2021**
- **Valorisation d'un budget dédié** avec un fléchage des crédits au bénéfice d'actions spécifiques en QPV : 63 actions spécifiques entreprises au sein des quartiers prioritaires
- Des partenaires institutionnels ayant particulièrement **valorisé la qualité des projets entrepris** par VIVEST dans le cadre de diagnostics en marchant
- **Poursuite des marchés d'insertion sociale pour environ 142 k€/an en partenariat avec Metz Pôle Services, Woippy Régie et Association Travailler en Moselle sur les QPV des Hauts de Vallières et de Saint-Eloi-Boileau-Pré-Génie** : entretiens des espaces verts, nettoyage des parties communes intérieures et collectes des encombrants
- **Perspective de reconduction du dispositif d'abattement en 2023**, avec à la clé de nouvelles action phares au sein des territoires

Atelier de prévention spécialisée en hommage au corps médical avec l'APSS-Émergence sur le quartier de la Patrotte de Metz



Gestion des SINISTRES

L'année 2021 a été marquée par le renouvellement de l'ensemble des contrats (hors MRI et Cyber) de la nouvelle entité VIVEST pour une mise en place des garanties au 1^{er} janvier 2022.

Les résultats de cet appel d'offre se sont révélés très satisfaisants : dans un contexte assurantiel tendu et en forte hausse tarifaire (+ 30 % de moyenne du marché), VIVEST maintient toujours un bon taux de prime pour l'ensemble de ses contrats.

■ SINISTRALITÉ VIVEST MULTIRISQUE HABITATION

Dans un contexte particulier de fusion, l'année 2021 a été marquée par une **révision du contrat MULTIRISQUE IMMEUBLE** au 1^{er} juillet 2021, du fait de l'intégration du patrimoine de la SLH.

- **VIVEST a réussi à maintenir les mêmes conditions tarifaires et garanties** depuis la mise en place du marché assurance multirisque au 1^{er} juillet 2020.

Cette maîtrise des coûts est le résultat de la maîtrise de la sinistralité par le service assurance qui centralise l'instruction des sinistres. Cette organisation, et les bons résultats qui en découlent, inspirent confiance et sont la condition d'une relation partenariale de confiance avec la compagnie d'assurance.

Ainsi, **le nombre de sinistres déclarés en 2021 à la compagnie d'assurance est en baisse par rapport à 2020**. C'est la résultante d'une gestion rigoureuse et quotidienne du service assurance qui œuvre

également pour la transversalité, en qualité de ressource interne pour tous les métiers concernés par une réclamation ou un sinistre.

Chiffres clés

- 2020 : 218 sinistres déclarés sur 628 sinistres survenus sur le patrimoine
- 2021 : 136 sinistres déclarés sur 914 sinistres survenus sur le patrimoine

L'année 2021 a également été marquée par des événements climatiques imprévisibles, dont la tempête du 28.08.2021 sur le secteur de Saint-Avold, qui ont fortement impacté le coût pour la compagnie d'assurance avec une moyenne rapport sinistre/prime qui a évolué de 50 % à 370 %.

Nombre de sinistres répertoriés et d'expertises par agence en 2021

	Sinistres	Expertises
Délégation territoriale 54	106	20
Forbach	178	39
Metz	157	44
Saint-Avold	156	55
Thionville	99	34
Woippy	218	62
TOTAL	914	254

Coût annuel des sinistres multirisques déclarés auprès de la compagnie d'assurance avec indemnisation au 31.12.2021 (hors DOMMAGE OUVRAGE)

Années	Nombre de sinistres	Montant franchise annuelle imputée	Montant franchise annuelle évaluée	TOTAL
2016	120	143 163,49 €	- €	143 163,49 €
2017	140	105 523,12 €	2 850,00 €	108 373,12 €
2018	197	127 523,78 €	3 546,20 €	131 069,98 €
2019	144	236 801,74 €	50 618,91 €	287 420,65 €
2020	151	332 707,44 €	111 020,63 €	443 728,07 €
2021	136	174 961,73 €	65 165,40 €	240 127,13 €
Total général	888	1 120 681,30 €	233 201,14 €	

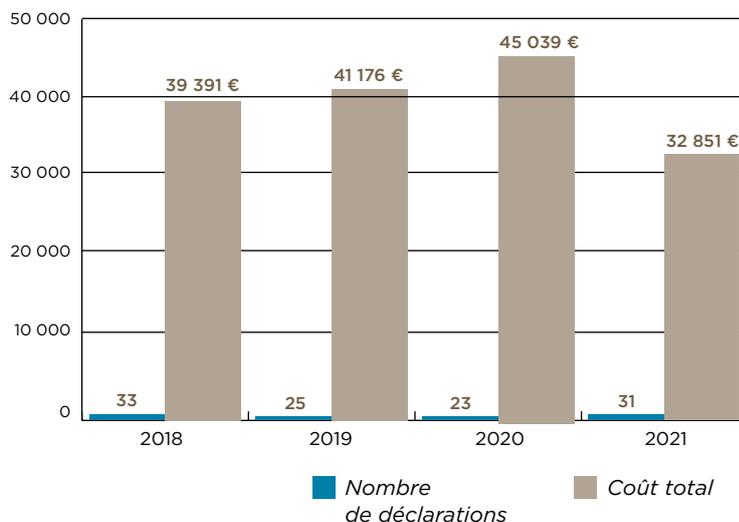
Gestion des SINISTRES

■ FLOTTE AUTOMOBILE

Le nombre de sinistres a augmenté sur l'exercice 2021, du fait d'une hausse du nombre des déclarations bris de vitres sur les véhicules ; **cependant, le montant total annuel des sinistres indemnisés est en baisse.**

Une prévention du risque routier sera mise en place en 2022 auprès de l'ensemble des collaborateurs dans le but d'améliorer la sinistralité de ce contrat.

Nombre de sinistres et coûts flotte automobile

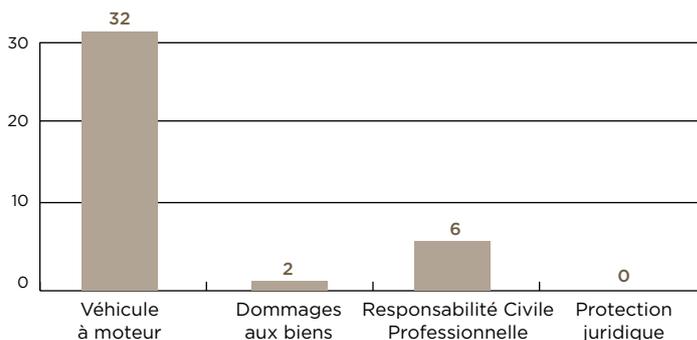


■ RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Ce contrat couvre toute recherche en Responsabilité Civile de VIVEST du fait de ses activités.

Il couvre des situations aussi diverses que les impacts de tonte sur des véhicules en stationnement ou la recherche en responsabilité de VIVEST pour des préjudices que subirait un tiers lésé par l'action ou l'inaction de VIVEST dans le domaine de nos activités de construction ou de gestion du patrimoine.

Sinistres contrat SMACL - Responsabilité civile professionnelle - Protection juridique



Une analyse du risque par le pôle assurance en lien avec le pôle juridique permet de maintenir un taux de sinistralité très confortable.

Cependant, dans un contexte de crise sanitaire qui s'est étiré sur deux années, une veille juridique de risque, partagée avec le pôle juridique, a été mise en place pour limiter au maximum ces recherches en responsabilités.

■ CYBER ET FRAUDE INFORMATIQUE

VIVEST a souscrit dès juillet 2020 un contrat d'assurance Cyber et Fraude informatique pour se garantir des pertes consécutives à d'éventuelles attaques informatiques.

Lors de la souscription de ce contrat, VIVEST a bénéficié d'un module de prévention pour l'ensemble des collaborateurs de la société, mis gratuitement

à disposition de l'ensemble des collaborateurs par l'assureur. Cette **formation e-learning sur les risques informatiques** a été déployée à la fin du premier semestre 2021 : 54 % des collaborateurs de l'entreprise ont suivi avec intérêt cette formation aussi facile d'accès que ludique.

La prévention et la pédagogie sont les maître-mots face à

l'éventualité d'une telle attaque. Le pôle assurance est également partie prenante au sein d'un **comité de pilotage interne pluridisciplinaire du risque cyber** qui a pour mission de mettre en place tout type d'actions de nature à assurer la prévention du risque de cyber attaque.

Services DIGITAUX

■ UNE PRÉSENCE DIGITALE ET TERRITORIALE RENFORCÉE SUR LE WEB

En 2021, VIVEST a poursuivi le travail de fond engagé en 2020 visant à mettre à jour et **rendre plus visibles ses espaces d'accueil et leurs prestations sur le web**. L'actualisation des données via la plateforme BRIDGE (Solocal) permet une mise à jour couplée et synchronisée sur les différents espaces (Google, Pages Jaunes et sites partenaires), optimisant le temps alloué à l'exercice.

Dans l'objectif de **rendre les notations des espaces d'accueil sur Google plus justes et représentatives de la qualité de service apportée par VIVEST**, les managers d'agence ont été rencontrés début 2021 afin de développer progressivement la réponse aux avis déposés par les internautes et d'inciter à la publication d'avis clients, suite à leur interaction avec les équipes commerciales ou de proximité, via un flashcode.

La nouvelle marque VIVEST se dirige ainsi vers une meilleure visibilité afin de mettre en avant le dynamisme, l'écoute et l'accompagnement proposé par les équipes de VIVEST, et de donner envie à un prospect ou un client de franchir le pas d'un espace d'accueil.

Chiffres clés

- 30 fiches d'établissements VIVEST sont actuellement en place sur Google My Business & Les Pages Jaunes : Siège social, Délégation Territoriale, agences et points d'accueils confondus
- En 2021, il y a eu 50% d'avis supplémentaires déposés sur ces plateformes par rapport à 2020 avec un record de 244 avis déposés en 2021
- En 2021, la note moyenne des avis pour l'ensemble des espaces d'accueil est de 4.05/5.

Services DIGITAUX

■ UN COMPTE CLIENT « VIVEST & MOI » APPRÉCIÉ PAR SES UTILISATEURS



Le compte client « MonLogiest » est devenu « VIVEST&moi » depuis juillet 2021, suite à la naissance de la nouvelle identité VIVEST. Il a ainsi fait l'objet d'une communication importante auprès des anciens clients SLH pour qu'ils découvrent et s'approprient les services proposés.

Le compte client va connaître une évolution de ses services dans le cadre du projet d'entreprise SMART 2025 et des travaux menés notamment par le GT Smile des clients.



Chiffres clés

- + 13% de nouveaux utilisateurs en 2021
- + de 200 comptes activés chaque mois
- + de 2 000 clients consultent leur compte une fois par semaine
- 10,4% des sollicitations clients sont réalisées depuis le compte client
- En moyenne, 2 600 règlements mensuels du loyer réalisés en ligne en 2021 (contre 2 500 fin 2020), soit plus de 900 000 €/mois en moyenne
- L'application mobile «VIVEST&moi» notée 4/5 sur le Play Store (android) et 3,6 sur l'App Store (Apple)

■ LA NEWSLETTER DIALOG' POUR ENTREtenir UN LIEN RÉGULIER AVEC NOS CLIENTS

Depuis 2019, un rendez-vous régulier sous format digital est proposé aux clients-locataires de VIVEST. En effet, la Newsletter Dialog' leur est envoyée 3 fois par an et permet de les informer plus fréquemment et simplement de l'actualité de la société.

Son format imagé, ludique et pédagogique traite l'information de manière dynamique et a permis en 2021 d'aborder des sujets importants auprès de nos clients, comme la fusion entre Logiest & SLH, ou le suivi sur les mesures COVID-19 mises en place par VIVEST.



Chiffres clés

Dialog' a su trouver son public et a bénéficié à nouveau en 2021 de bons taux d'ouverture et de lecture.

- Avec un taux d'ouverture¹ à **43 % en 2021** (+1,2 % par rapport à 2020), il se situe au-dessus de la moyenne des taux d'ouverture pour ce type de support pour une cible clients (20 %)
- Même constat concernant le taux de réactivité² (clic vers les articles). **Celui-ci est à 12 % sur 2021** et est bien au-dessus de la moyenne des taux d'ouverture pour ce type de support (6 %).

Ces données démontrent l'intérêt de nos clients pour les sujets publiés comme la qualité de nos services ou de nos actions sociales et solidaires.

1. Le taux d'ouverture correspond au ratio d'emails ouverts par rapport au nombre d'emails délivrés.
 2. Le taux de réactivité est le rapport entre le nombre de destinataires ayant cliqué au moins une fois dans l'email sur le nombre total d'emails ayant été ouverts au moins une fois par destinataire unique.

Dispositif d'écoute, d'accompagnement et de suivi des demandes

AU SERVICE DE LA CLIENTIÈLE

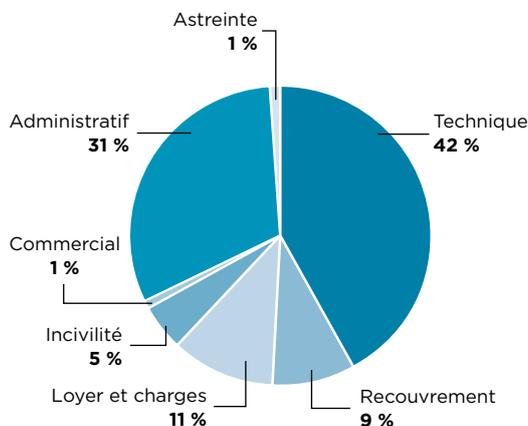
Un dispositif multicanal pour écouter, accompagner et satisfaire nos clients !

VIVEST déploie auprès de ses clients différents services qui offrent souplesse, conseils et réactivité :

- **Un Centre de Relation Clients** répond aux demandes téléphoniques dans les meilleures conditions via un numéro unique, pour le traitement de l'ensemble des appels (numéro Cristal non surtaxé). Cet accueil téléphonique optimal répond aux appels de l'ensemble de nos interlocuteurs ; locataires, partenaires, collectivités locales, demandeurs de logement, etc.
- **Un numéro d'astreinte** est également à disposition pour les situations nécessitant une intervention d'urgence et en dehors des heures d'ouverture de la plateforme d'accueil. Accessible toute l'année 24h/24, il assure ainsi une continuité du service en dehors des heures d'ouverture.
- **Un logiciel spécifique de Gestion de la Relation Client** permet l'enregistrement, le suivi et le traitement des sollicitations qu'elles soient formulées par téléphone, par écrit ou auprès de nos personnels de proximité.
- **L'application mobile VIVEST&moi et l'extranet client MON COMPTE** sur le site vivest.fr permettent à notre clientèle de rester en contact avec VIVEST à tout moment de la journée.

À travers le déploiement de ces différents canaux de communication, VIVEST est encore plus proche et accessible de ses différents publics et développe une relation privilégiée avec sa clientèle.

Répartition des demandes gérées par le Centre de Relation Clients par catégorie



Chiffres clés

- 86 000 appels traités par le Centre de Relations Client
- 15 800 demandes reçues via l'application mobile « VIVEST & Moi » ou l'extranet client
- 66 300 demandes saisies dans l'outil de Gestion de la Relation Client



La satisfaction CLIENTS

■ L'ENQUÊTE SATISFACTION ANNUELLE

Chaque année, VIVEST réalise une enquête de satisfaction liée à la qualité de service auprès d'un panel représentatif de 2 300 locataires, soit environ 10 % de ses clients, afin d'évaluer leur satisfaction et d'identifier des axes de progrès. Les résultats permettent d'évaluer les plans d'action mis en place et de s'inscrire durablement dans une démarche d'amélioration continue.

La campagne 2021 réalisée du 2 au 20 septembre s'est déroulée dans un contexte de fusion qui a impacté l'environnement de nos clients, en particulier sur le patrimoine de la SLH.

Néanmoins, elle s'inscrit dans la droite ligne des enquêtes précédentes puisque **75% des locataires interrogés déclarent être globalement satisfaits et prêts à recommander VIVEST.**



La relation locataires est plutôt bien évaluée et le niveau de satisfaction sur la prise en charge des demandes est en progrès. Toutefois, la traçabilité, le suivi et les délais des réponses apportées sur les demandes techniques comme administratives doivent être améliorées.

L'attractivité des logements est en hausse, mais pénalisée par le niveau de propreté des parties communes, tout en relevant quelques groupes d'excellence.

L'ensemble des résultats sont étudiés au global par VIVEST afin d'alimenter sa stratégie d'amélioration de la relation client s'appuyant sur le projet d'entreprise SMART 2025 et la labellisation QUALI'HLM, et de façon individualisée par les Agences et la Délégation Territoriale 54 afin d'élaborer des plans d'actions d'amélioration adaptés aux besoins de chaque territoire.

■ L'ENQUÊTE SATISFACTION NOUVEAUX ENTRANTS

En 2021 VIVEST a revu les modalités de l'enquête satisfaction destinée aux nouveaux locataires.

Désormais, les « nouveaux entrants » sont enquêtés systématiquement par téléphone deux mois après leur entrée dans les lieux pour le parc ancien, ou quatre mois pour les logements neufs.

Les questions sont essentiellement axées sur des mesures de satisfaction globale en termes d'expérience client liée au processus d'entrée dans les lieux, à la qualité et à la propreté du logement et des parties communes.

Le bilan de cette nouvelle enquête déployée sur le second semestre est encourageant puisque :



ZOOM SUR La Démarche Qualité

La qualité : encore et toujours une priorité pour VIVEST

Dans un contexte économique, social et réglementaire en mutation continue, VIVEST a choisi d'inscrire **l'optimisation du service rendu et l'amélioration de la qualité au cœur de son projet d'entreprise.**

Après avoir obtenu dès 2018, le label Quali'HLM®, VIVEST s'engage aujourd'hui dans la **mise en place d'un système global et intégré du management de la qualité.**

Au-delà du **renouvellement du label Quali'HLM®** qui sera une priorité en 2022, VIVEST entend développer une approche à 360° et embarquer l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise, internes comme externes, dans une démarche d'amélioration continue.

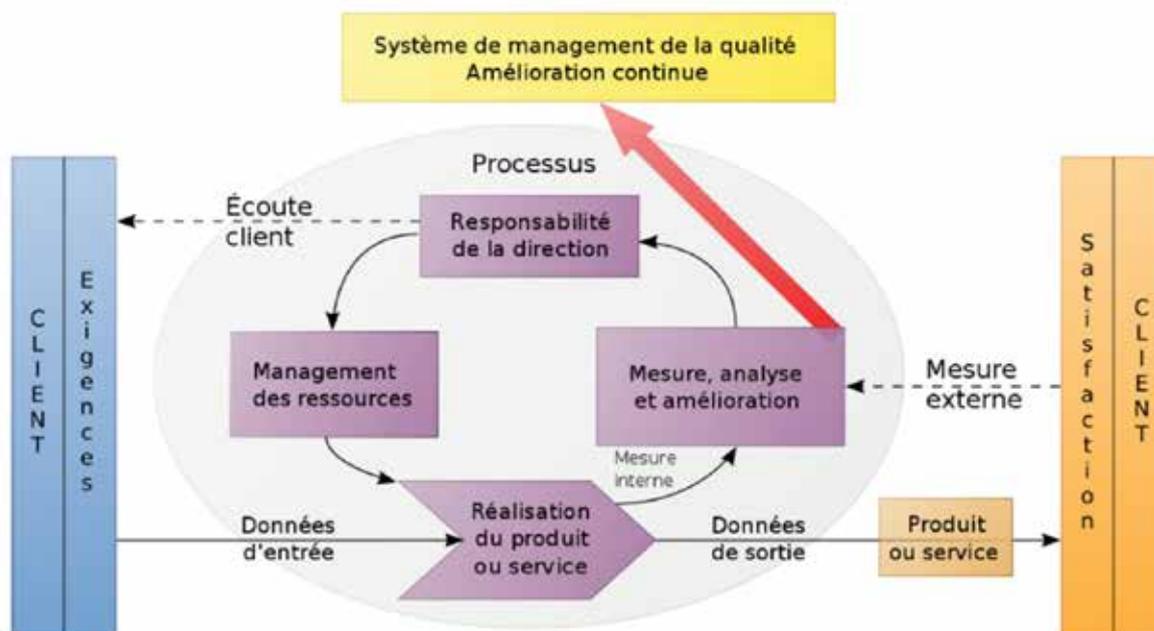
Définir le projet et décliner les objectifs auprès des différentes directions opérationnelles, concevoir les outils de pilotage et de mesure, mais aussi coordonner et animer la démarche, et enfin sensibiliser les équipes au sein des différentes directions sont autant d'étapes nécessaires à sa mise en œuvre.

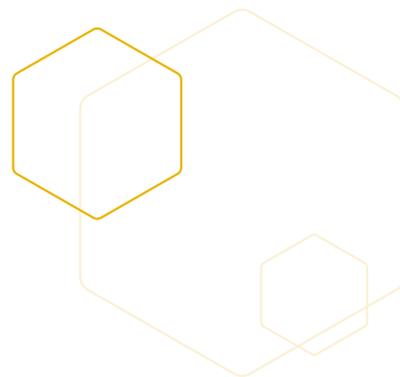
En effet, le sujet de la qualité ne se limite pas à l'amélioration de la satisfaction des clients externes. Elle vise également la **définition d'une politique qualité interne impliquant l'amélioration de la relation clients et fournisseurs internes ainsi que la mise en place de référentiels qualité** sur les processus métiers les plus transverses et les plus complexes.

DES CHANTIERS NOMBREUX ET VARIÉS

Afin de répondre au mieux à sa mission, aux besoins et aux attentes de ses différents clients, VIVEST met en œuvre une **politique qualité basée sur la maîtrise des différents processus et l'amélioration continue de ses prestations en cohérence avec les objectifs qualité fixés par le Groupe Action Logement.**

Qu'il s'agisse du processus de mise en service des programmes neufs, de la gestion des copropriétés, du contrôle et du suivi des prestataires, ou encore de la gestion des tâches récupérables des personnels de proximité, en cohérence avec les objectifs de maîtrise des charges locatives, et de maîtrise des frais de gestion, les chantiers sont multiples.





Promouvoir l'expertise métier

**L'année 2021
a été marquée par
deux événements
majeurs et
structurants pour
VIVEST.**

La poursuite de la crise sanitaire.

Notre société, riche de l'expérience d'adaptation métiers rendue nécessaire en 2020 face à l'émergence du Covid 19, a su développer ses activités et ainsi atteindre l'essentiel de ses objectifs. Le dialogue permanent avec les partenaires sociaux a permis de développer et d'assurer la sécurité des collaborateurs, tout en maintenant un niveau de qualité de service.



VIVEST est né le 1^{er} juillet 2021, issu de la fusion de LOGIEST et SLH.

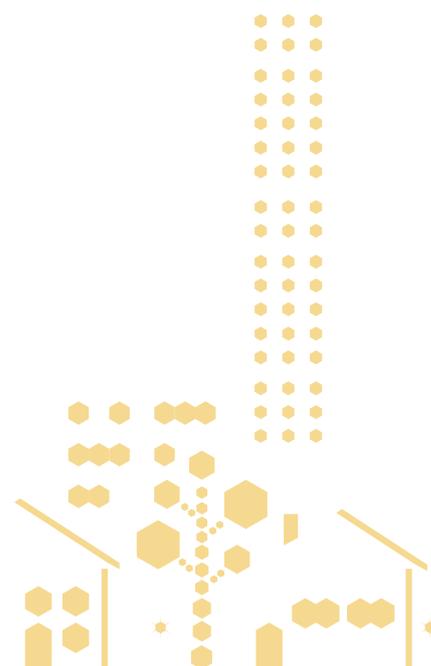
Cette démarche de fusion a nécessité une mobilisation des équipes et des métiers des deux structures afin d'adapter l'organisation aux enjeux du territoire. Un travail préalable sur les valeurs communes partagées a été mis en œuvre ainsi qu'un plan d'actions concertées de conduite du changement.

Accompagner nos collaborateurs dans ces changements structurels.

Pour accompagner les équipes face aux enjeux actuels, VIVEST a mis en place de nombreux supports et notamment, dans le cadre du dialogue social, un accord de Téléperformance dynamique, basé sur l'autonomie et la responsabilité de chacun, associé d'une formation adaptée au management à distance.

En effet, une des priorités pour l'entreprise est de consolider et valoriser les métiers, tout en développant des actions visant à promouvoir le bien-être au travail ainsi que l'égalité professionnelle. VIVEST est d'ailleurs fier de relever que l'index égalité professionnelle homme-femme atteint 98%.

Plus globalement, VIVEST a su faire preuve d'une grande agilité, tant sur l'aspect technique que social, en travaillant sur ces sujets structurants, tout en développant de nombreux produits et services qui font de VIVEST un acteur important et reconnu sur l'ensemble de son territoire d'action.



Politique des RESSOURCES HUMAINES

■ CRISE SANITAIRE 2021

La crise sanitaire s'est poursuivie et la société, enrichie de l'expérience de l'année 2020, a su mener un travail de qualité sur la **définition des mesures organisationnelles et sur l'accompagnement des collaborateurs dans leurs conditions de travail, et ce, en concertation avec les partenaires sociaux** et plus particulièrement la Commission Santé, Sécurité et des Conditions de travail. Ces actions visaient à assurer la santé et la sécurité des collaborateurs, tout en ayant à cœur de maintenir un niveau de qualité de service optimal auprès de nos clients

■ FUSION

Logiest et SLH se sont rapprochés pour former VIVEST au 1^{er} juillet 2021. Cette fusion a été réalisée dans un délai de 6 mois, durant lequel l'ensemble des équipes ont été mobilisées.

Les partenaires sociaux ont également été parties prenantes avec la signature de 6 accords d'harmonisation entre les deux entités comme par exemple :

- **un accord « mobilité »** : la création de la nouvelle entité nécessitait une réorganisation structurelle ciblée entraînant des évolutions d'emplois et par conséquent, pour certains collaborateurs, une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.
- **un accord « organisation des temps de travail »** avec pour objet d'harmoniser la situation de l'ensemble des salariés des deux entreprises.
- **un accord « gestion des congés payés »** a été négocié afin de créer un statut conventionnel unique sur la gestion des congés payés en année civile et par anticipation.
- **un accord relatif à l'harmonisation des éléments de rétribution.**

De plus, et afin d'accompagner les collaborateurs lors de cette nouvelle phase, **VIVEST a mis en place un certain nombre d'actions concertées de conduite du changement.** Pour illustrer, les managers ont été formés à la prévention des risques psychosociaux dans un contexte de changement. Également, un numéro vert permettant de contacter un psychologue du travail a été mis à disposition des équipes.

En parallèle, afin que les collaborateurs soient intégrés de la façon la plus efficiente possible, un accord mobilité ainsi qu'un parcours d'accueil privilégié ont été définis en amont. En complément, plusieurs visites de patrimoine ont été organisées à Nancy et à Metz avec le concours des équipes de proximité.

Au-delà de ces mesures, le changement de nom réalisé de manière participative, fut un signal fort et symbolique, résolument tourné vers l'unification.

■ ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

VIVEST est ravi de constater une nouvelle **évolution de son index égalité professionnelle homme-femme pour l'année 2021, dont le résultat de 98/100**, est le reflet d'actions ambitieuses et engagées en faveur de l'égalité.

Un nouvel accord a été signé pour mise en application au 1^{er} avril 2022, dans lequel les parties ont souhaité réaffirmer leurs ambitions communes pour :

- **assurer le respect individuel** au travers d'actions contre le harcèlement sexuel et moral, les agissements et violences sexistes au travail, et lutter contre les discriminations
- **adopter une politique d'égalité engagée et innovante**, permettant de concilier égalité des chances, amélioration des conditions de travail et performance.

■ ACCORD TÉLÉPERFORMANCE

Déjà engagé dans une réflexion autour du télétravail pour le développement de sa politique QVT, VIVEST a pu constater la pertinence de ce mode d'organisation, notamment lors de la crise sanitaire, et a ainsi souhaité formaliser un accord Téléperformance en lien avec les partenaires sociaux.

Cet accord complet prévoit les différentes modalités de télétravail, dont le télétravail régulier. Les parties prenantes ont souhaité que cet accord s'inscrive dans une démarche de performance au service de nos clients internes et externes :

- **performance sociale** en permettant de favoriser l'égalité professionnelle, la conciliation des temps de vie et la santé/sécurité,

Politique des RESSOURCES HUMAINES

- **performance digitale** en accompagnant la transformation numérique et en mettant à disposition de nouveaux outils de communication,
- **performance environnementale** en réduisant les déplacements et en développant la dématérialisation des processus,
- **performance managériale** en développant la confiance, l'autonomie, la responsabilité et la transparence au sein des équipes,
- **performance économique et sociétale** en conciliant l'ensemble de tous ces éléments afin de fidéliser les collaborateurs et attirer de nouveaux talents.

Le télétravail est ainsi basé sur la confiance, l'autonomie, le double volontariat et la réversibilité. C'est dans ce cadre que l'ensemble des managers a été formé au management à distance courant de l'année 2021.

Depuis sa mise en application, l'accord a d'ores-et-déjà fait l'objet d'un avenant afin d'assouplir les critères d'éligibilité dans une optique de performance et de promotion de la qualité de vie au travail.

■ ASTREINTE

La mise en place d'un système d'astreinte au sein de la société est apparue indispensable pour assurer, en dehors des plages horaires habituelles de travail de nos collaborateurs, une continuité de la qualité de service envers nos clients. L'objectif étant de faire face aux situations d'urgence de nature à menacer la sécurité des biens et/ou des personnes. C'est pourquoi, la Direction et les partenaires sociaux se sont réunis à plusieurs occasions fin 2021 afin d'aboutir à la signature de l'accord d'astreinte entré en vigueur le 1^{er} février 2022.

Cet accord prévoit ainsi l'ensemble des mesures permettant d'assurer le dispositif d'astreinte, et ce, de manière encadrée, sécurisée et administrée équitablement.

■ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Sur le plan de la qualité de vie au travail, l'année 2021 a été marquée d'actions liées à la préservation de la santé physique et mentale. Suite au diagnostic des risques psychosociaux réalisé en 2019, les plans d'actions ont pu être initiés.

Plusieurs actions en faveur de la transversalité ont été mises en place lors de la semaine de la QVT en juin 2021, ainsi qu'un éco-challenge connecté afin de lutter contre la sédentarité. L'objectif était de permettre aux collaborateurs une remise en mouvement douce, suite aux périodes de confinement et de télétravail obligatoire qui se sont succédées, ainsi qu'une sensibilisation à l'éco-responsabilité de manière ludique.

■ SMART 2025



Le projet d'entreprise SMART 2022 a dernièrement été actualisé pour devenir SMART 2025 afin de poursuivre nos

ambitions autour de notre politique RSE et de nos clients ; d'intégrer les nouveaux enjeux de performance de la société dans un contexte exigeant, et de fédérer le collectif VIVEST autour d'un projet commun.

Par SMART 2025, VIVEST confirme ses engagements autour l'innovation, la digitalisation, l'environnement, la performance et ce, en faveur de ses clients et salariés.

Plusieurs groupes de travail ont été constitués en ce début d'année sur les items suivants :

- **le Smile des équipes** afin de concilier bien-être et performance au travail,
- **le Smile des clients** permettant de développer des démarches commerciales innovantes,
- **l'Utilité sociale sur les territoires** pour accompagner notre public,
- **l'Engagement qualité** afin de déployer un management de la qualité interne au bénéfice de nos parties prenantes,
- **les Solutions logements pour tous** pour produire et adapter le patrimoine avec des solutions innovantes
- **le Lab' Vivest** afin de développer un laboratoire d'expérimentations transverses.

La gouvernance de SMART 2025 a également été musclée par la nomination d'un Responsable et d'une Co-Responsable sur le pilotage et par la mise en place de comités de projets et de pilotage dédiés.

SMART 2025 va également permettre à VIVEST de structurer et formaliser sa démarche RSE et son plan de communication afin de mobiliser l'ensemble des équipes.

Systemes D'INFORMATION

Avec la fusion SLH - LOGIEST, 2021 fut l'année du développement de la mobilité numérique des collaborateurs dans un contexte de crise sanitaire toujours présent : harmoniser les systèmes d'information (SI) lors de la fusion, optimiser les outils informatiques et les serveurs pour favoriser le travail hybride (bureau/télétravail) et maintenir le lien social auprès de tous les collaborateurs ont été les actions phares, tout en poursuivant les projets de transformation numérique de VIVEST.

■ MIGRATION ET HARMONISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Pendant la phase de fusion, les équipes SI de SLH et de LOGIEST ont réalisé avec succès un formidable travail de migration des données informatiques vers l'ERP ULIS et d'harmonisation des infrastructures SI en un temps record. D'importantes mesures d'accompagnement au changement ont été prises : de nombreuses séances de formation ont été en effet dispensées aux utilisateurs afin de favoriser l'appropriation des nouveaux outils informatiques et du progiciel métier ULIS.

■ DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ NUMÉRIQUE ET DU COLLABORATIF

Les projets portant sur la mobilité numérique des collaborateurs se sont poursuivis en 2021 afin de faciliter le télétravail, promouvoir le travail collaboratif et améliorer la Qualité de Service vis-à-vis des clients.

En 2021, une solution d'état des lieux dématérialisés sur tablette a été mise en place. Simple à utiliser, elle est interfacée avec ULIS et permet au personnel de proximité de gagner du temps dans le traitement des états des lieux, et aux clients d'obtenir par mail leur état des lieux dès sa signature.

La dotation d'ordinateurs, d'écrans, de casques audio et de téléphones portables s'est poursuivie afin d'équiper un maximum de collaborateurs pour le télétravail.

En parallèle, le système de visioconférence TEAMS a été déployé à l'ensemble du personnel et de nouveaux serveurs informatiques plus performants et rapides ont été mis en œuvre. VIVEST dispose désormais d'un parc de plus de 250 ordinateurs portables et téléphones mobiles.



Un projet de Portail collaboratif a débuté au printemps 2021 : cet outil de communication transverse, très attendu par les collaborateurs, à la fois simple, ludique et accessible à tous, permet de fluidifier la communication, de partager des contenus (documents, photos, vidéos, liens, messages, etc.), de travailler en mode projet, et de créer des espaces collaboratifs.

■ DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS ET DES PROCESS MÉTIERS

L'outil GED, contribuant de manière centralisée, simple et rapide au partage des informations, a continué son déploiement en 2021, sur le périmètre des données du patrimoine de VIVEST. Les collaborateurs peuvent désormais consulter dans cette GED les documents d'un code programme ou d'un logement (caractéristiques, diagnostics, accords collectifs...).

La dématérialisation du traitement des factures s'est étendue aux factures charges électricité, avec la mise en place d'une solution EDI (échange de données informatisé), permettant d'automatiser ce process et de gagner du temps grâce à leur intégration automatique dans le progiciel métier et la GED.

Activités TRANSVERSES

■ CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS) ET PLAN STRATÉGIQUE PATRIMONIAL (PSP)

Compte tenu du contexte particulier lié à la fusion entre Logiest et SLH, et en accord avec les services de l'Etat, le dépôt d'une CUS « allégée » a été acté en début d'exercice. Ainsi, seuls les indicateurs liés à la production, à l'amélioration, à l'amélioration thermique des logements et à la vente ont été retenus. Après plusieurs réunions de travail qui se sont tenues tout au long de l'exercice et des échanges avec les services de l'Etat, la CUS de VIVEST a été validée et signée par la Préfète de la Région Grand Est à la fin de l'année, comme prévu.

En parallèle un groupe de travail a été mis en place afin d'élaborer un nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), qui fait partie intégrante de cette CUS.

■ GESTION DU PARC AUTOMOBILE

La gestion, l'optimisation et la rationalisation du parc automobile s'est poursuivie sur l'exercice avec le développement progressif du nouveau marché attribué fin 2020. C'est ainsi que 20 nouveaux véhicules ont été intégrés à flotte à partir du mois de Juin. Il est à rappeler que les difficultés liées à la pénurie des semi-conducteurs, conséquence directe de la pandémie, ont fortement perturbé ce développement. En parallèle, 17 véhicules liés au précédent marché ont été restitués au cours de l'exercice.



Pôle ACHATS

■ STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE DE PERFORMANCE GLOBALE DES ACHATS AU SEIN DE VIVEST

Préparée pendant plusieurs mois, l'objectif de cette démarche consiste à **repositionner les achats en tant qu'activité centrale, vectrice de qualité, et véritable levier de performance** au service du développement stratégique de VIVEST.

Les grands jalons ont été identifiés et sont actuellement progressivement déployés.

Cette démarche a un acte fondateur, une politique d'achats, votée par la Conseil d'Administration de VIVEST, et qui s'articule autour de 4 grands axes :

- **l'amélioration de la performance des achats,**
- **la fiabilité et la sécurité de l'acte d'achat,**
- **le développement de la relation partenariale « gagnant-gagnant »,**
- **évaluation de la performance et communication.**

Au-delà de ce nouveau positionnement, **la vocation de fonction support reste bien ancrée dans l'ADN de cette activité.** Elle est chapeautée par son nouveau manager achats au sein de la direction juridique et des achats : les processus internes sont revus, transformés, optimisés afin de répondre au mieux aux besoins du client interne de VIVEST.

Pôle **ACHATS**

Il a notamment été procédé à la refonte du règlement intérieur de la commission interne pour les achats (CIPA), prévoyant l'optimisation de l'efficacité du processus par la suppression des séances d'ouverture des plis depuis juin 2021.

Le déploiement de cette démarche a pu également bénéficier d'un **accompagnement du Groupe Action Logement qui a créé une communauté achat** rassemblant l'ensemble des acteurs du processus achats des filiales immobilières afin de faciliter les partages d'expérience, d'optimiser l'efficacité d'achats communs et de rechercher des synergies communes, notamment dans le cadre de l'accélération du déploiement des achats responsables.

Attentive à ses relations avec les parties prenantes à l'acte d'achat, VIVEST a organisé en octobre dernier la signature d'une **charte locale pour réussir la mobilisation nationale en faveur du logement social tripartite entre la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) ; la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et VIVEST sur octobre 2021.**



Chiffres clés

	Type de consultation/année	2019	2020	Ecart	Ecart %	2021	Ecart	Ecart %
	Consultations sommaires	48	51	3	6%	11	-40	-78%
CIPA	Procédures adaptées	34	49	15	31%	37	-12	-24%
	Procédures formalisées	11	20	9	45%	15	-5	-25%
	Total	79	93	14	15%	63	-30	-32%

Nota : ces chiffres à la baisse s'expliquent par le fait que les CIPA d'ouverture de plis ont été supprimées à la fin du premier semestre, venant impacter directement le nombre de dossiers représentés dans ce tableau.

Parmi les 63 consultations, 52 ont été attribués en CIPA sur 2021 soit 83%.

L'ensemble de ces consultations représentent 954 plis ouverts sur l'année.

60 lots ont été déclarés sans suite pour offre inacceptable ou insuffisance de concurrence.

25 lots ont été déclarés infructueux suite à absence d'offre sur un total de 520 lots attribués sur 2021 soit 4,80% du total des lots attribués.

Activité JURIDIQUE

Le total des négociations menées a abouti à un gain estimé de 1 235 640 €.

■ ACTIVITÉ SUPPORT

Le pôle juridique assure une fonction support importante au sein de VIVEST, permettant de fiabiliser l'ensemble des démarches entreprises par la société.

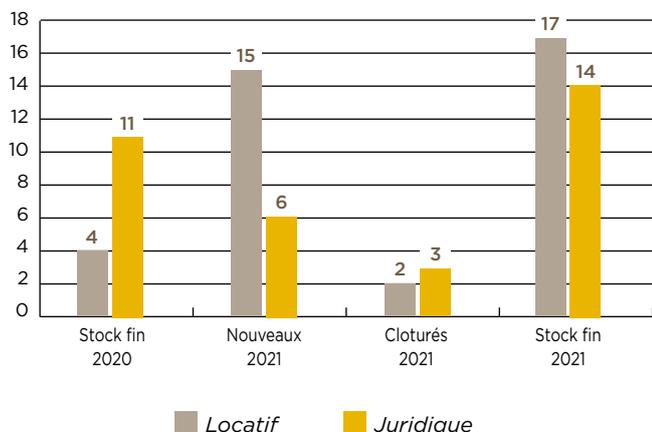
- **29 rédaction d'actes, contrats et conventions en tout genre**, principalement pour la Direction Commerciale et Marketing.
- **49 conseils et renseignements juridiques** à nos divers clients internes, principalement pour la Direction Juridique des Achats
- **96 documents** intégrés dans la bibliothèque juridique

■ GESTION DES LITIGES

Un nombre de litiges croissant mais une légère baisse de la provision financière

Les litiges sont classés « locatifs » lorsqu'ils sont en lien avec l'exécution du bail, par exemple : assignation par un locataire pour obtenir des travaux dans son logement.

Litiges : procédures en cours



Les litiges sont classés « juridiques » dans les autres cas : maîtrise d'ouvrage, recours voisinage...

Une évolution de la provision financière pour risque maîtrisée

Malgré une augmentation importante de la provision locative, VIVEST enregistre une baisse globale de 7% de la provision financière grâce à la baisse substantielle de la provision juridique.

	Fin 2020	Fin 2021	Evolution
Locatif	20 426 €	91 720 €	+ 349 %
Juridique	520 093 €	412 064 €	-21 %
Total	540 519 €	503 785 €	-7 %

Prévention et modes de résolution alternatifs des litiges

Interventions juridiques dans le cadre de demandes liées à la protection juridique des locataires : 16 dossiers en 2021 dont 6 réglés par intervention du service juridique.

Valorisation accords amiables : 29 conciliations, dont 15 accords, le reste ayant été classé sans suite ou traité directement par les agences.

Une attention particulière sera portée en 2022 sur l'évolution du nombre de litiges locatifs.

Flash sur les constitutions de parties civiles

19 dossiers suivis en 2021 : 5 nouveaux dossiers, 7 dossiers clôturés et 1 500 € recouvrés sur l'année.

Audit, Contrôle interne et **CONFORMITÉ**

■ AUDIT INTERNE

Mission du plan d'audit interne

L'activité de l'audit interne s'est poursuivie au cours de l'exercice 2021, et s'est adaptée à la conjoncture. Une mission non planifiée a ainsi été réalisée, visant à simplifier des processus identifiés comme non satisfaisants par la Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage. Des recommandations ont été effectuées visant à simplifier les processus en place, en maintenant un niveau de sécurisation adapté aux risques identifiés.

Le suivi des recommandations

Un suivi semestriel des recommandations adressées aux différents services de VIVEST dans le cadre des audits internes et externes est effectué. Ces recommandations visent notamment à :

- s'assurer de l'atteinte des objectifs opérationnels,
- mettre la société en conformité aux lois et aux règlements,
- améliorer l'efficacité et la fiabilité des processus internes,
- maîtriser et identifier les risques, qu'ils soient opérationnels, financiers, informatiques, de corruption, etc.

Les activités opérationnelles de la société ont été impactées par l'épidémie de Covid-19 et la mise en place de plans de continuité et de reprises d'activité, ainsi que par la préparation et la réalisation de la fusion entre LOGIEST et SLH. Malgré cela, un travail continu a été effectué par les équipes afin de réaliser des recommandations visant à réduire l'exposition aux risques de la société.

- ▶ Au cours de l'année 2021, 31 recommandations ont été mises en place.
- ▶ Au 31 décembre 2021, il existe un stock de 42 recommandations à suivre concernant l'ensemble des services.

■ CONTRÔLE INTERNE

L'identification et la maîtrise des risques, incontournables pour parvenir à l'atteinte des objectifs

La cartographie des risques opérationnels, mise en place en 2016, a fait l'objet de plusieurs mises à jour, dont la plus récente en date du 30 juin 2021. Celle-ci a été totalement revue afin de se baser sur une bibliothèque de processus, commune à l'ensemble des filiales du groupe Action Logement.

Une analyse des risques de la société permet : d'identifier les risques auxquels la société est exposée et disposer d'une vision interne partagée de ces risques ;

- d'améliorer la maîtrise des opérations grâce à la prise en compte des risques identifiés,
- de fournir un outil permettant d'évaluer les risques et facilitant l'élaboration du plan d'audit ainsi que la détermination des missions prioritaires,
- mettre en œuvre des mesures proportionnées aux enjeux identifiés.

152 risques communs à l'ensemble des filiales d'Action Logement relatifs à 19 macro-processus ont été évalués, ainsi que les dispositifs de maîtrise du risque actuellement en place. Ceci nous a permis d'identifier les risques à piloter et de mettre en place un plan d'action, qui est suivi régulièrement et dont un état est présenté chaque trimestre au COMEX.

La réalisation et formalisation de contrôles de 1^{er} et 2nd niveaux

Le déploiement et la formalisation de contrôles se poursuivent. À noter que la fusion, source de changements organisationnels importants (Intégration de la délégation territoriale 54, mobilités internes de collaborateurs, changements de rattachement de certains services...) implique une mise à jour et une adaptation au fil de l'eau des contrôles.

Ces contrôles doivent concourir à la maîtrise des risques et permettre de s'assurer de l'atteinte des objectifs de la société.

Audit INTERNE

Depuis 2019, les résultats des contrôles internes effectués sont reportés dans un rapport de contrôle interne à destination de la Direction Générale, du Comité Exécutif et présentés annuellement au Comité d'Audit et des Comptes. Ce reporting s'est poursuivi en 2021.

■ CONFORMITÉ À LA LOI ANTI-CORRUPTION



La mise en conformité de la société à la loi Sapin 2 relative à la lutte contre la corruption, en faveur de la transparence et de la modernisation de la vie économique se poursuit, notamment en se basant sur les nouvelles recommandations de l'Agence Française Anti-corruption, publiée en janvier 2021.

Parmi les actions réalisées au sein de la société en 2021, on peut citer :

- le suivi du plan d'action de la cartographie des risques de corruption visant la réduction et la maîtrise des risques identifiés,
- la sensibilisation de l'ensemble du personnel aux risques de corruption dispensée en visio,
- la diffusion d'un mémo rappelant les points majeurs du code de conduite anti-corruption et de la charte de déontologie,
- la poursuite d'une communication interne et externe relative à la lutte contre la corruption et plus globalement à la déontologie,
- le suivi et l'adaptation du dispositif de contrôle interne anti-corruption,
- des avancées sur les conflits d'intérêts (création d'une fiche de déport en cas de conflits d'intérêts, présentation du projet de recensement des conflits d'intérêts auprès des collaborateurs et administrateurs de la société),
- une auto-évaluation de notre niveau de conformité.

Ces actions sont en lien étroit avec la démarche déontologique de VIVEST.

■ CONFORMITÉ AU RGPD



L'année 2021 a été définie comme une année record pour la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en matière de répression. En effet, dans son bilan, la CNIL fait part de 135 décisions prononcées (contre 49 en 2020), parmi lesquelles, 89 comportent un manquement en lien avec l'utilisation des traceurs (utilisation de cookies). En 2021, la formation restreinte de la CNIL a prononcé 18 sanctions, pour un montant cumulé d'amendes de plus de 214 M€ (soit +55% par rapport à 2020).

VIVEST est très attentive à l'actualité de la CNIL et définit son plan d'actions en fonction du plan stratégique qu'elle publie et des thématiques prioritaires de contrôle qu'elle communique chaque année.

Les principales actions menées au sein de la société en 2021 sont les suivantes :

- l'actualisation et la diffusion de la charte informatique,
- des sessions de sensibilisation à la protection des données aux nouveaux collaborateurs,
- la mise en conformité du site internet et de l'application VIVEST & Moi en matière de cookies,
- l'amélioration de l'information donnée aux clients (bail renvoyant vers la politique externe de protection des données, livret explicatif remis à la signature),
- la mise en place et la diffusion d'une note de gestion de l'archivage papier et en faveur du maintien des campagnes de destruction,
- la mise à jour des consentements du pôle social avec nouveau consentement mis en place pour les adaptations de logement,
- la mise à jour régulière du registre des traitements.

Les principaux objectifs fixés sont les suivants :

- le déploiement d'une gestion globale de l'archivage (tri, destruction et mise en place de sites dédiés),
- le contrôle des Zones de Libres Commentaires et Blocs-notes ULIS (initié en 2021), ainsi qu'une sensibilisation auprès des opérationnels,
- la mise en place d'une procédure de nouveau traitement ou projet (« privacy by design »),
- la réalisation d'analyses d'impacts et suivi des recommandations.

Perspectives d'activités 2022

En 2022, VIVEST poursuit un développement ambitieux afin d'offrir ou d'adapter des produits d'habitat répondant aux besoins de Moselle et Meurthe-et-Moselle.

Grâce aux actions conjuguées du NPNRU, des outils nationaux du Groupe Action Logement déployés sur nos territoires (ONV, PIV, Action Cœur de Ville, Copropriétés dégradées...) et grâce à l'expertise de nos équipes, VIVEST multiplie les leviers et étend son champs d'action sur les territoires, investissant à grande échelle pour le bien des habitants.

Parallèlement, à l'heure du numérique, la poursuite de la dématérialisation de certains process permettra d'accroître notre rentabilité et notre efficacité dans de nombreux domaines, et notamment de rendre plus efficace la réponse client.

Misant sur l'innovation, au travers du projet d'entreprise SMART 2025 emprunt d'une démarche RSE volontariste, l'enjeu de demain est d'offrir des services diversifiés et adaptés afin de toujours mieux répondre à l'évolution des besoins de notre clientèle à moyen et long terme.

M. Jean-Pierre RAYNAUD
Directeur Général

Feuille de route 2022

CONSTRUCTIONS
NEUVES



650 logements agréés
dont **36** logements Plans
d'Investissement
Volontaire - PIV

VENTE
PATRIMONIALE



120 logements vendus
dont **60** logements
proposés à
l'ONV

RÉHABILITATIONS
RÉSIDENTIALISATIONS



794 ordres de services lancés
en réhabilitation

dont **270** réhabilitations
thermiques

ACCESSION
SOCIALE



20 logements réservés
en accession sociale

ATTRIBUTION LOCATIVE AU
BÉNÉFICE DE SALARIÉS DES
ENTREPRISES



50%

Programmes FUTURS

Programme **FUTUR / CONSTRUCTION NEUVE**

Performance thermique

RT 2012 -20%



Malleloy

Rue de Custines

Construction de 5 logements collectifs locatifs et 7 places de parking

DESCRIPTIF DU PROJET

Avec cette nouvelle réalisation, VIVEST propose un ensemble de 5 logements au centre de Malleloy à proximité de Custines et de ces commerces.

Cet ensemble immobilier rentre dans le cadre de la revitalisation du centre bourg. Il dispose également d'un local communal indépendant qui permet l'accueil d'activités tournées sur les nouvelles ambitions numériques pour les territoires ruraux.

Une attention particulière est portée sur la façade avant qui constitue l'image du bâtiment et qui permet une parfaite intégration dans le paysage existant.

SURFACE DES LOGEMENTS

- 3 T3 de 68 m² moyen
- 2 T4 de 81 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL ET FINANCEURS

800 K€ TTC

ARCHITECTE

Cabinet François Henrion Malgras
Architecte

PARTENAIRES

CDC, Action Logement, Communauté de Commune du Bassin de Pompey



ActionLogement



DATE DE MISE EN SERVICE

Janvier 2022



BBC-effnergie
Rénovation



Maxéville

Rue de Metz

Réhabilitation du foyer Saint-Martin

DESRIPTIF DU PROJET

VIVEST a engagé une opération de réhabilitation et de transformation en résidence sociale du Foyer Saint Martin à Maxéville en partenariat avec l'association LE PELICAN, gestionnaire de ce foyer de travailleur migrant.

À travers cette démarche, le souhait est de faire émerger un projet global et cohérent en termes technique, économique, énergétique et environnemental. Ainsi, le projet répond à certains objectifs de performance énergétique, accessibilité et social, mais aussi à une optimisation des chambres et des espaces de vie.

La nouvelle configuration comporte 104 logements autonomes.

Le projet est mené en quatre étapes successives dans une démarche de conception réalisation :

- phase conception de l'opération et relogement,
- réhabilitation d'un 1^{er} bâtiment et des parties communes,

- déménagement - emménagement des résidents dans la partie réhabilitée,
 - réhabilitation du 2nd bâtiment
- La durée globale de l'opération et de 30 mois suivi d'une période de 36 mois de suivi et contrôle des performances.

SURFACE DES 16 LOGEMENTS INDIVIDUELS

- 9 T1 de 18 m² à 25 m² moyen
- 10 T1bis de 29 m² à 33 m² moyen

ARCHITECTES

Conception Réalisation -
Entreprise RABOT DUTILLEUL
Construction - Architecte FEDELI
AULP - BET QUADRIPLUS

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

4,6 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 54, CDC, Action Logement, Métropole du Grand NANCY, Ville de Maxéville, Association le Pélican



ActionLogement

métropole
GrandNancy

Maxéville

LE PELICAN
LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

Livraison 2^e trimestre 2023

Performance thermique

RT 2012 -20%



Metz

La Grange aux Bois - Rue Pavillon Champ

Construction de 19 logements collectifs en accession

DESCRIPTIF DU PROJET

VIVEST souhaite étendre son offre d'accession sociale à la propriété par la construction d'un projet résolument moderne dans le quartier résidentiel de la Grange aux Bois, en périphérie de la ville de Metz. Le projet sera pourvu de 34 places de stationnements dont 22 places intérieures et 12 places extérieures.

Chaque logement permettra d'accéder à un espace extérieur agréable par la création de balcons. La certification RT 2012-20% du programme sera possible

par la qualité de l'isolation et le choix des équipements (chauffage, ventilation), garantissant une efficacité énergétique optimale.

Le PSLA permet d'accéder à la propriété et bénéficie de nombreux avantages. Ce financement location accession offre l'exonération de taxe foncière durant 15 ans, la TVA à taux réduit (5.5 % au lieu de 20%) et les avantages de l'achat neuf (frais de notaire réduits, garanties de l'accession sécurisée).

SURFACE DES 19 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 4 T2 de 45 m² moyen
- 12 T3 de 68 m² moyen
- 3 T4 de 87 m² moyen

ARCHITECTE

ARTECH CONCEPT

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3,2 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement



DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

1^{er} trimestre 2024

Accession SOCIALE

■ PRÉVISIONNEL DE LANCMENT DE COMMERCIALISATION EN ACCESSION SOCIALE

2021 a permis le montage de nombreux projets dont voici quelques présentations :



Maizières-lès-Metz, 19 logements en PSLA



Fameck, 24 logements en PSLA



Augny, 8 pavillons en PSLA



Uckange, 16 pavillons en VEFA



Amnéville, rue Saint-Charles, 7 pavillons et 5 logements intermédiaires

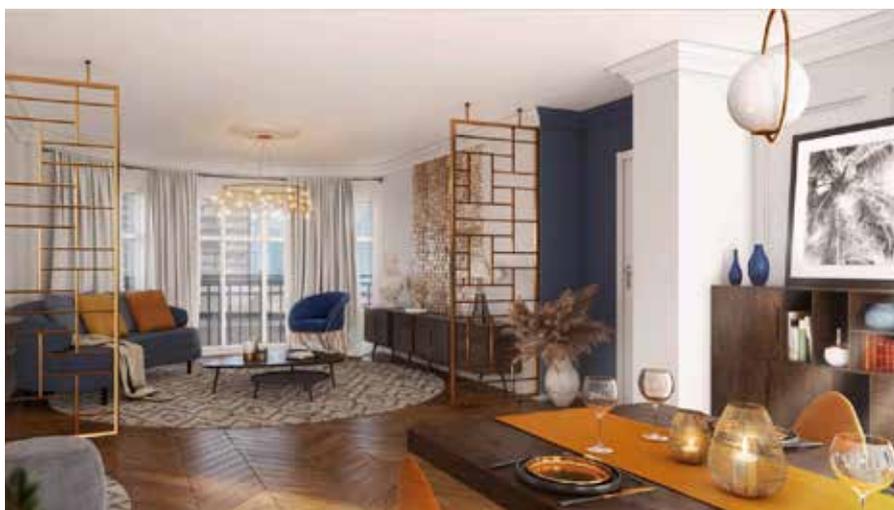


Apach, 5 parcelles viabilisées

■ POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT DE VISITES VIRTUELLES ET DE PERSPECTIVE 3D DANS LA COMMERCIALISATION DES PROGRAMMES NEUFS

Le contexte sanitaire nous invite à réinventer la relation client en promouvant des outils de communication dématérialisés permettant une projection des programmes immobiliers et une immersion des clients dans leur futur habitat.

Visite Virtuelle



Vente HLM

■ LE RÉASSORT 2022

VIVEST a procédé à de nouvelles demandes d'autorisations de vente sur des programmes attractifs permettant à des ménages modestes d'accéder à la propriété dans des territoires plus tendus ; en voici quelques exemples :

Moselle Est

PETITE ROSSELLE

Rue de l'ancien cimetière - 12 logements individuels



FREYMING MERLEBACH

Rue de Grenoble - 2 logements individuels



BOULAY-EN-MOSELLE

Place du marché - 1 logement collectif et 1 commerce



Metz Périphérie

LE BAN ST MARTIN

Rue Lardemelle - 19 logements collectifs



Territoire de Thionville

TERVILLE

Square Stendhal - 30 logements collectifs



TALANGE

Impasse du Ruisseau - 11 logements individuels



Métropole du Grand Nancy

NANCY

Rue Charles III

19 logements collectifs



■ SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC L'ONV.

Après avoir été le 1^{er} acteur du logement social à valider une vente avec l'opérateur national de vente (ONV), VIVEST continue la relation avec l'ONV du groupe Action Logement, en signant une convention de partenariat. Cet accord définit les principes de collaboration entre les deux entités et met en perspective un objectif de vente annuel d'environ 60 logements pour soutenir l'effort de développement de l'ONV.

Pour 2022,
VIVEST a engagé avec l'ONV
la vente en bloc de :

91

Logements locatifs sociaux,
situés dans 3 ensembles
immobiliers



Creutzwald - Rue de Strabsourg,
35 logements



Florange - Rue du centre,
16 logements



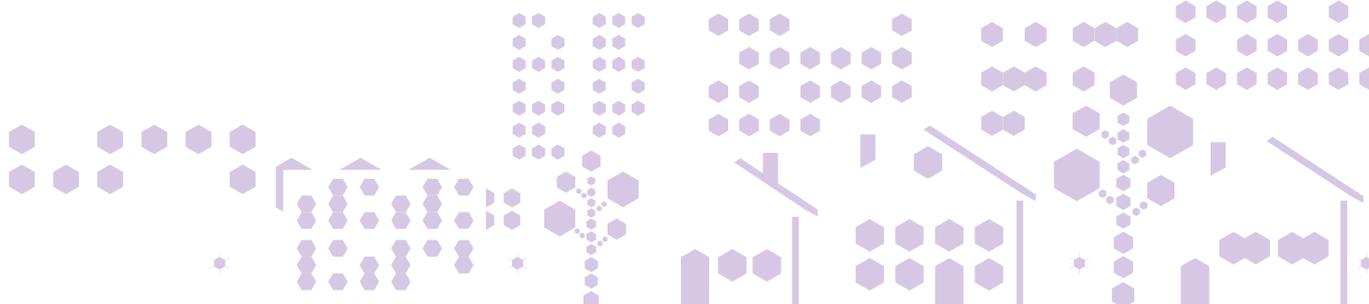
Nancy - Rue des Frères Voirin,
40 logements

■ STRUCTURATION D'UN PÔLE COPROPRIÉTÉ AU SEIN DE LA DIRECTION COMMERCIALE & MARKETING

Le rythme de vente du patrimoine ancien nécessite de structurer l'activité de gestion des copropriétés. À compter du 1^{er} juillet 2022, le processus de création et de suivi des copropriétés intègre la Direction Commerciale & Marketing et met en cohérence le pôle Accession et le pôle Copropriété. Les passerelles entre les 2 activités permettent d'assurer une meilleure maîtrise dans le changement de statut des ensembles immobiliers vendus.

Nos enjeux prioritaires dans cette organisation s'articulent afin de :

- combiner la gestion d'un parc locatif social et la gestion d'un parc en lots de copropriété,
- affirmer la stratégie vente en l'outillant d'une stratégie de copropriété,
- renforcer l'offre de services et veiller à l'entretien du parc de copro géré par les syndicats externes,
- améliorer la qualité de service rendue à nos clients, locataire de lots de copropriété et aux accédants, futurs copropriétaires,
- maîtriser les charges de copropriété.



Satisfaction CLIENT

■ LABELLISATION QUALI'HLM



Au travers de la labellisation Quali'HLM® obtenue dès 2019, VIVEST s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à ses locataires.

L'audit de vérification réalisé en Novembre 2020 a permis d'obtenir le maintien du label jusqu'en Juin 2022, date à laquelle VIVEST sollicitera son renouvellement.

Dès Janvier 2022, VIVEST va mener l'ensemble des étapes de la labellisation dans le cadre du renouvellement du label Quali'HLM®, afin d'évaluer sa dynamique qualité, d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration.

Un nouveau plan d'action, en concertation avec les associations des représentants des locataires, sera construit sur la base de préconisations pertinentes pour traiter des situations complexes.

VIVEST va également s'engager en 2022 dans l'obtention de deux mentions spéciales : « L'accompagnement du parcours résidentiel » et « L'accompagnement du vieillissement », afin d'identifier les bonnes pratiques de l'organisme en vue de les renforcer et de mieux structurer ces démarches d'accompagnement spécifiques du locataire.

■ DE NOUVEAUX OUTILS AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Après le déploiement des états des lieux nomades dès le début de l'année 2022 auprès de tous les collaborateurs en agence, permettant une dématérialisation des documents pour plus de simplicité, de confort et de sécurité, de nouveaux outils innovants seront déployés auprès des personnels de proximité :

• Registres sécurité - autocontrôles périodiques

En sa qualité de propriétaire-bailleur, VIVEST doit apporter une méthodologie rigoureuse en matière de recensement des dysfonctionnements constatés sur le patrimoine via la mise en place de registres sécurité. Ceux-ci, remplis par les Gérants d'Immeubles, suivront la vie du bâtiment et consigneront les éléments hors-services pouvant représenter un danger pour les personnes ou les biens.

Une **dématérialisation de cette démarche permettra une meilleure efficacité et une expérience utilisateur plus plaisante pour les équipes via le portail CONTROL Sécu** accessible sur tablette.

• Contrôles propreté

Également dans une démarche de simplification des tâches administratives ainsi que de management des fournisseurs, **VIVEST intégrera un module dédié à l'évaluation de la qualité des prestations ménagères au sein des parties communes du patrimoine, CONTROL Prop.**

VIVEST effectuera des contrôles mensuels, aléatoires et contradictoires, en présence de l'entreprise en charge du nettoyage tout en s'appuyant sur une grille de contrôle dématérialisée sur tablette, celle-ci reprenant les critères contractuels du marché. La valeur ajoutée principale résidera principalement dans la rapidité d'exécution par les équipes ainsi que dans la transmission en continu des grilles de contrôle en prévision de l'évaluation annuelle des titulaires du marché.

• Améliorer la qualité et le rythme des réponses apportées aux avis clients sur le web

VIVEST prévoit de nouvelles évolutions en 2022-2023 pour renforcer la qualité des réponses apportées aux avis déposés par les prospects ou clients sur google.com et pagesjaunes.fr. En effet, un accompagnement sera apporté à la DT 54 et aux agences à travers la mise à disposition de conseils et messages clés qu'elles pourront ensuite adapter ou compléter pour répondre aux prospects et clients sur le web.

Satisfaction **CLIENT**

Ce travail sera réalisé en lien avec la direction relation clients et la manager qualité au regard du retour d'expérience constaté et des avis ou demandes formulées fréquemment par les prospects/clients.

Il portera également sur les messages apportés aux avis clients sur le Play Store et l'App Store, concernant leur niveau de satisfaction du compte client Vivest & Moi.

Ces actions seront une nouvelle étape franchie dans la qualité apportée à la réponse clients quel que soit le canal avec lequel il entre en relation avec VIVEST.

Pour les équipes au contact de la clientèle, cela facilitera la mise en ligne des réponses pour une plus grande réactivité face à un traitement des réponses trop faible à ce jour, avec à la clé, une démarche plus efficiente et unifiée.



Logements **ADAPTÉS**

Pour l'année 2022, il est projeté de :

- **procéder à l'adaptation de 150 logements sur le patrimoine existant** en lien avec les Techniciens Référents les Agences et la DT54,
- **identifier les personnes âgées les plus vulnérables afin de développer une démarche proactive** qui consiste à « aller vers » plutôt que d'attendre la sollicitation du client,
- **développer une procédure spécifique de mobilité résidentielle pour les publics seniors**, à rattacher au guide des engagements et bonnes pratiques de mutation chez VIVEST,
- **s'engager dans une démarche visant la mention spéciale Quali'FLM « Accompagnement au Vieillessement »**,
- **affiner le recensement des logements adaptés et accessibles sur la base informatique** afin de proposer aux équipes et aux Collectivités une vision plus claire de l'offre de logements adaptés, et ainsi mettre en adéquation les besoins avec l'offre disponible,
- **sensibiliser les équipes de proximité, par le biais de formations, aux risques liés au vieillissement** et notamment aux signaux d'alerte permettant ainsi d'agir de façon préventive,
- **entreprendre des démarches pour mener une réflexion sur la pertinence de l'application 3DA** conçue par CEP CICAT 67, financé par Action Logement Service dans le cadre des projets innovants. Cette application permet d'identifier et de classer le parc locatif par niveau d'accessibilité et type de déficience (perte d'autonomie, handicap moteur, handicap sensoriel).

Régularisation DES CHARGES

Le **nouvel accord cadre pour la fourniture d'électricité**, consécutif à la fin des tarifs réglementés, a débuté au 1^{er} janvier 2021 et a été l'occasion de systématiser la dématérialisation des factures correspondantes.

Grâce au prestataire SERENSIA, l'intégration des factures dématérialisées de nos fournisseurs d'électricité est une réussite. Ce sont ainsi **plus de 1 600 points de comptages électriques dont la comptabilisation est automatisée** dans le progiciel de gestion ULIS.

L'ambition de VIVEST est de convaincre désormais d'autres fournisseurs (eau, chauffage, ascenseurs...) de s'engager dans cette démarche.

À terme, les justificatifs de charges (factures) ne feront plus l'objet d'éditions « papiers » et seront disponibles pour les contrôles des locataires, directement en version numérique, depuis n'importe quel poste informatique à VIVEST qui poursuit ainsi sa digitalisation.

La mise en place d'**ELIPSO permet, depuis fin 2021, la réalisation d'états des lieux numériques**, à l'aide d'une tablette.

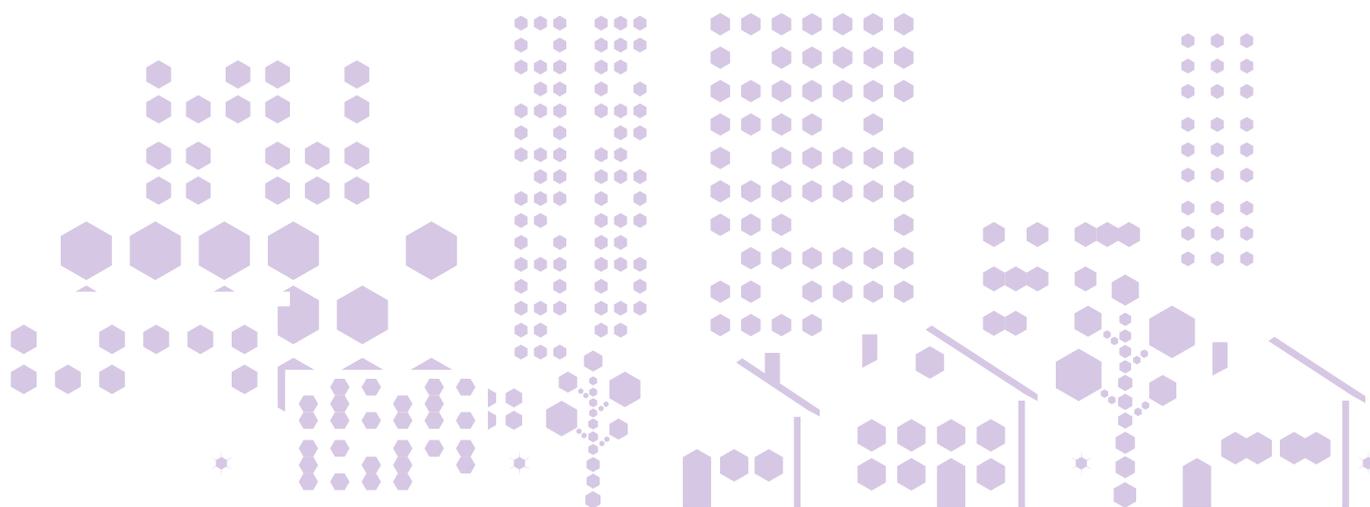
Cette solution, innovante à VIVEST, était déjà en vigueur à SLH. L'un des aspects de cette gestion possède un intérêt important pour la régularisation des charges car il permet une relève plus rapide et sécurisée des index de compteurs individuels d'eau, éléments indispensables pour une bonne répartition des dépenses de fluide.

Pôle ASSURANCES

Le pôle assurance s'attachera au cours de l'année 2021 à **développer son rôle de ressource métier / expert** pour les différents services de la société.

La **rédaction des fiches juridiques/assurantielles** sera faite tout au long de l'année afin d'appréhender au mieux toute recherche en responsabilité de VIVEST. Une veille juridique en amont permet également de limiter tous recours de tiers par la voie judiciaire.

Parallèlement, des **formations seront menées auprès des collaborateurs** en lien transversal avec le pôle assurance sur des thématiques telles que dégât des eaux / moisissure / survenance de sinistre en garantie décennale et/ou en cours de garantie de parfait achèvement.



Gestion SOCIALE

■ OBJECTIFS 2022

Renforcer le lien Emploi - Logement

Dans ce contexte économique particulièrement difficile, VIVEST souhaite favoriser l'insertion professionnelle de ses clients et développe des partenariats avec les associations en charge de cette thématique :

- sur le département 57, avec la Mission locale, Cravate solidaire, Territoire zéro chômeurs,
- sur le département 54, avec Tous tes possibles.

La démarche consiste, dans un premier temps, à repérer les publics à la recherche d'un emploi, ce qui demeure une étape essentielle. Pour cela, VIVEST compte sur ses équipes de proximité, pour faire le lien avec la chargée de développement et d'accompagnement social en charge de l'orientation vers les associations. Des rencontres sont également programmées entre les équipes de VIVEST et les associations afin d'optimiser la connaissance des différents dispositifs.

Dans un second temps, VIVEST s'engage à procéder à la communication de ces dispositifs via l'envoi de SMS, mails, l'accrochage d'affiches dans les entrées et points d'accueil, et l'organisation d'évènements au sein des quartiers : notamment sur les quartiers de Borny à Metz et Pré Saint-Nicolas à Liverdun.

Enfin, VIVEST s'engage à proposer des stages rémunérés d'une durée de 1 mois à ses clients demandeurs d'emploi dont le projet professionnel peut correspondre aux métiers exercés au sein des agences, ou au siège de VIVEST.

Lutter contre l'isolement des séniors et favoriser le maintien à domicile

Comptant au sein de son parc une population composée de plus de 30% de séniors, VIVEST poursuit son implication en développant :

- une offre de logements neufs adaptés sur des sites proposant des services de proximité,
- l'adaptation des logements existants si besoin,
- une charte d'engagement relative à la mutation des séniors,
- des actions d'animation au sein des résidences,
- des menus services utiles au quotidien,
- des dispositifs de colocation inter générationnelles.

VIVEST s'engage ainsi dans une démarche structurante, en visant la mention spéciale Quali'HLM accompagnement au vieillissement.

Accompagner les opérations de démolition et réhabilitation

Avec en prévision une centaine de relogements à effectuer, VIVEST a mandaté l'association AMLI sur les sites de Mondelange et Freyming Merlebach afin d'étudier les besoins et souhaits des clients impactés, dans l'objectif de proposer un bien favorisant leur parcours résidentiel.

Sur le site de Rombas, VIVEST a fait l'acquisition de trois résidences qui nécessitent une réhabilitation afin d'améliorer d'une part la performance énergétique, mais également les conditions de vie des habitants. Pour ce faire, VIVEST a mandaté le cabinet HBI afin de rencontrer l'ensemble des clients pour recenser leurs besoins, et d'appréhender au mieux l'accompagnement immédiat et futur à mettre en place durant la phase travaux.

Sur la Meurthe-et-Moselle, notamment Nancy, VIVEST souhaite procéder à la réhabilitation de la résidence du Faubourg des Il Maisons, et a mandaté ALOGIA afin de déterminer précisément les besoins des séniors en termes d'adaptation, et d'accessibilité mais également d'accompagnement durant les travaux de réhabilitation.

Accompagnement des clients du fait de la crise économique, de l'augmentation de l'énergie et de la baisse du pouvoir d'achat

En adhérant à la convention de partenariat avec Soli'AL d'Action Logement, VIVEST s'engage à accompagner les ménages éprouvant des difficultés dans leur parcours résidentiel, en finançant des aides sur quittance ; le principe étant que le bailleur décide d'une enveloppe financière dédiée à l'aide de ses clients en difficulté, et Soli'Al vient abonder cette aide à hauteur de 200%.

Cette aide sur quittance :

- doit venir en cas de difficulté ponctuelle ou à titre dérogatoire pour contribuer à solder un impayé locatif sous certaines conditions ou régler les loyers futurs,

Gestion SOCIALE

- intervient pour assurer le maintien dans les lieux, ou l'obtention d'un nouveau logement mieux adapté,
- intervient en complément du droit commun.

Le montant de l'aide maximum s'élève à 3 mois de loyers et charges (à titre exceptionnel 6 mois)

En renforçant l'accompagnement social réalisé par les conseillères sociales qui examinent les dossiers lors des réunions Impayés en lien avec le pôle recouvrement, et recherchent des aides ponctuelles telles que :

- des aides financières auprès du FSL, ou d'Action Logement,
- des aides au niveau de l'accompagnement social auprès du FSL, mais également des services de l'état par le biais du dispositif FNAVDL,
- des aides alimentaires auprès des CCAS ou associations caritatives.

En appliquant le bouclier tarifaire relatif au coût

du gaz : la majorité de nos chaufferies collectives bénéficient de contrats prévoyant la fourniture de combustible par l'exploitant. Dans ce cas, nos contrats prévoient des tarifs fixes du gaz, non renégociables par les exploitants jusqu'au 30 juin 2022 pour certains, et 30 juin 2024 pour d'autres, ce qui préserve nos clients de l'impact relatif à l'augmentation des prix de l'énergie sur leurs charges.

Pour les autres chaufferies, le dispositif du bouclier tarifaire relatif au coût du gaz, actuellement en phase de finalisation par les services de l'État, permettra de garantir des tarifs fixes aux locataires, du 1^{er} novembre 2021 au 30 juin 2022 (et peut-être même au-delà si la situation ne s'améliore pas).

Sécurité et PRÉVENTION

■ EXPÉRIMENTATION DE L'ASSERMENTATION



En complémentarité des services institutionnels de l'État qui ont la charge d'assurer la sécurité des habitants de nos territoires, VIVEST amorce une expérimentation de l'asser-

mentation de deux de ses collaborateurs de proximité en Quartier Politique de la Ville.

Cette démarche facilitera les relations entre VIVEST et les partenaires coproducteurs de sécurité, notamment en cas de dépôt de plainte.

Contexte

En complémentarité des services de police, qui ont la charge des missions de police judiciaires et administratives, les bailleurs, dont VIVEST, mettent en place des équipes dédiées à la prévention, à la médiation et à la tranquillité résidentielle.

Les articles 29 et 29-1 du Code de procédure pénale encadrent le dispositif et permettent au Préfet du département d'agréeer un collaborateur du lieu du

territoire à garder, puis ce dernier prête serment auprès du Tribunal d'instance dont ressort le territoire à garder. La municipalité de Woippy et les services préfectoraux de la Moselle souscrivent à notre démarche expérimentale.

Objectifs

Pourquoi ? Renforcer notre arsenal en matière de lutte contre les incivilités et ainsi aider l'équipe de proximité à garantir notre obligation de jouissance paisible.

Pour quels collaborateurs et collaboratrices ? L'assermentation, sur la base du volontariat, pourra être confiée à nos Gérants d'immeubles, Conseillers habitat et Responsables d'agences.

Quelles missions ? Le plus souvent, les missions seront préventives et dissuasives, avec une posture de médiation. Néanmoins, la possibilité de dresser des procès-verbaux et parfois refacturation de frais aux clients (ex. : frais de nettoyage à la suite de dégradations, enlèvements épaves et encombrants) restent existante. Les atteintes physiques ou morales à leur encontre seront sanctionnées dans les mêmes conditions que celles des agents de la force publique.

Politique des RESSOURCES HUMAINES

■ RECRUTEMENT

VIVEST souhaite professionnaliser son dispositif de recrutement en s'équipant d'un outil dédié, qui permettra notamment de faciliter la gestion transverse avec les managers associés au processus de recrutement.

Cet outil sera également un levier dans le cadre de l'appropriation des nouvelles pratiques formalisées et mises en place au 2^e semestre 2021. En effet, les managers sont davantage mobilisés au sein du dispositif de recrutement.

Afin de sécuriser la démarche, les managers ont par ailleurs été formés à ce sujet ainsi qu'à la non-discrimination.

■ MARQUE EMPLOYEUR

Les enjeux liés au recrutement et à la nécessité de répondre à nos ambitions en lien avec la stratégie d'entreprise, nous amènent à développer la marque employeur. VIVEST souhaite ainsi réinterroger ses pratiques par l'accompagnement d'un expert externe en 2022, et en parallèle, poursuivre ses actions de communication tant en interne qu'à l'externe afin d'attirer et de fidéliser de nouveaux talents.

■ GESTION DES EMPLOIS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS

La GEPP, Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, est un dispositif d'accompagnement à la stratégie d'entreprise par la prise en compte du facteur humain. Dans ce cadre, la gestion des talents et des potentiels est un enjeu majeur pour VIVEST, d'autant plus dans un contexte en constante évolution.

L'un des éléments structurant de la démarche GEPP sera la mise en place au 1^{er} semestre 2022 d'une revue des potentiels et des talents avec pour objectif, à terme, de renforcer la proactivité de VIVEST dans la gestion des carrières. L'objectif étant de gagner en compétitivité, en agilité, en flexibilité et en employabilité.

La stratégie relative à la GEPP sera ainsi définie en concertation avec les membres du COMEX en lien avec le projet d'entreprise SMART 2025. Elle s'appuiera également sur des outils d'ores-et-déjà mis en place, tels que les entretiens transition emploi-retraite ou les entretiens annuels d'évaluation et professionnel, en complément de la revue des potentiels et talents à venir. La GEPP sera ensuite formalisée avec les partenaires sociaux, et fera l'objet d'un accord d'entreprise.

■ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les prochains enjeux autour de la Qualité de Vie au Travail seront notamment définis et déployés avec le groupe Smile des équipes du projet d'entreprise SMART 2025.

Les 5 principales thématiques d'intervention du groupe projet concerneront :

- l'implication dans les projets RSE,
- la prise en compte de nouveaux modes de travail et leur expérimentation,
- les leviers d'autonomie, de responsabilisation et de confiance,
- l'accompagnement au changement sur les sujets en lien avec le numérique,
- le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs et collaboratrices.

En parallèle, VIVEST, conscient des enjeux en matière de santé et de sécurité, lancera un groupe de travail transversal sur le sujet de la pénibilité pour les collaborateurs de proximité, notamment en secteur QPV.

Systemes D'INFORMATION

■ DÉVELOPPER LA COMMUNICATION INTERNE ET MAINTENIR LE LIEN SOCIAL AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Le Portail Collaboratif Pep's sera mis en œuvre en début d'année : cet outil d'échanges internes à la fois simple, ludique et accessible à tous, permettra de fluidifier la communication, de partager des contenus (documents, photos, vidéos, liens, messages, etc.), de travailler en mode projet, et de créer des espaces collaboratifs.

■ POURSUIVRE LES PROJETS INNOVANTS AU SERVICE DES COLLABORATEURS ET DES CLIENTS

VIVEST poursuivra la digitalisation du processus client en développant une GED locataire qui sera couplée avec un processus de signature électronique des contrats de location. Cette Gestion Electronique des Documents apportera un gain de temps et de productivité significatif aux différents métiers de l'entreprise. D'autres flux GED seront également à l'étude : attribution, opérations, contentieux...

Par ailleurs, des projets sur la DATA seront étudiés en lien avec la DSI Groupe pour répondre à cet enjeu stratégique qui permettra d'augmenter la productivité et la performance de l'entreprise.

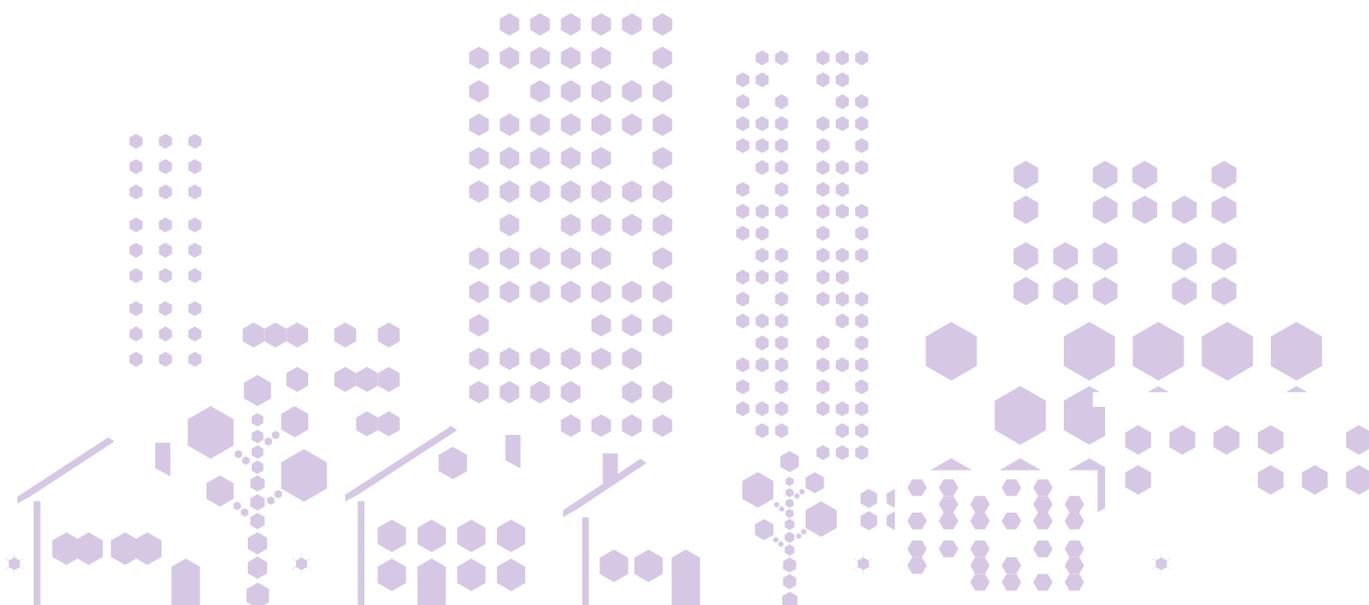
■ PROMOUVOIR L'APPROPRIATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES DES COLLABORATEURS

L'appropriation des outils numériques par les collaborateurs sera toujours un des enjeux majeurs de la Société : un groupe de travail sera créé pour réfléchir à un plan d'action pour simplifier les process métiers dans Ullis, des formations sur les fonctionnalités applicatives de l'ERP et sur les bonnes pratiques en matière d'utilisation sécurisée des outils informatiques, seront dispensées courant de l'année.

■ POURSUIVRE LA SÉCURISATION ET ASSURER LA RÉSILIENCE INFORMATIQUE DU SYSTÈME D'INFORMATION

VIVEST poursuivra le déploiement de sa nouvelle infrastructure serveur afin de pallier à l'obsolescence matérielle et logicielle, et répondre aux nouveaux usages des collaborateurs.

La résilience informatique, soutenue en 2021 par la mise en œuvre d'un Plan de Continuité Informatique (PCI), sera renforcée par la mise en place d'un pôle Sécurité au sein de la DSI, piloté par un responsable de la sécurité des systèmes d'information.



Pôle ACHATS

À compter de janvier 2022, la suppression de la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum sera effective.

VIVEST affirme sa volonté d'optimiser plus encore la pérennisation de l'efficacité des achats de l'entreprise, au travers de :

- l'acquisition d'une plateforme collaborative pour les achats en cours de déploiement,
- la hausse de l'autonomie des services acheteurs pour gagner en flexibilité dans l'acte d'achat, par la rehausse des seuils interne avant intervention du pôle achats.

Par ailleurs, la refonte du système d'évaluation fournisseur est prévue pour la fin du 1^{er} semestre 2022. Il viendra remettre l'évaluateur plus au centre du processus, par le biais de campagne d'évaluation semestrielles en plus de la notation au moment de l'engagement dans l'ERP.

L'intégration de tous les marchés est prévue dans ULIS à la fois à des fins de fiabilisation de l'information et de pouvoir mener des analyses complémentaires avec l'ERP.

VIVEST prévoit également l'adhésion au socle d'engagement commun RSE du Groupe (émanant de la communauté achats) pour la mise en place et le suivi de critères RSE.

Une cartographie des achats et une stratégie des achats seront développées pour le 2nd semestre 2022, ce qui permettra à la fonction achats de prendre toute sa dimension sur l'axe d'amélioration de la performance.

L'organisation de temps fort avec les entreprises locales est prévue au cours du second semestre 2022, par le biais de deux petits déjeuners (un dans le 54 et un dans le 57).

Enfin, des formations seront dispensées aux services acheteurs, afin de se spécialiser :

- à la négociation,
- à l'exécution des marchés,
- aux achats responsables,
- à la notion des achats en coûts complets.

Pôle COMMUNICATION

Développer notre positionnement et notre réputation par une nouvelle campagne de marque

Après 4 ans d'existence de la campagne actuelle, la naissance de VIVEST en 2021 est l'opportunité pour impulser une nouvelle campagne de marque déclinable sur l'ensemble des activités de la société.

Après une première étape réalisée en 2021 : changement de nom, modification de la signalétique pour tous les espaces d'accueil, mise en cohérence des supports de communication existants, place à la réflexion et aux changements en profondeur pour

2022-2023. Il faut en effet développer la notoriété autour de VIVEST, et cela passe par la **création d'une nouvelle campagne de marque autour de notre stratégie et de nos valeurs**.

L'ambition à travers cette nouvelle campagne est donc de développer le positionnement de la marque VIVEST autour de son dynamisme, son agilité, sa modernité et sa proximité. VIVEST souhaite en effet déployer un concept publicitaire original, décliné sur le plan de sa marque employeur et de son activité commerciale. La création d'une marque dédiée à l'activité aménagement est également prévue.



Groupe ActionLogement

REMERCIE L'ENSEMBLE
DES COLLABORATEURS, PARTENAIRES
ET COLLECTIVITÉS QUI ONT ŒUVRÉ
À SES CÔTÉS AU COURS
DE CETTE ANNÉE



Vivest 
Groupe ActionLogement

15 Sente à My - BP 80785 - 57012 Metz Cedex 01

www.vivest.fr