

# Répondre aux défis par l'action



# une ambition portée par la responsabilité



La Responsabilité Sociétale des Entreprises est pour Vivest une évidence. Elle l'était déjà pour la SLH et Logiest avant la fusion. La RSE fait partie de notre **ADN** et s'intègre tout naturellement dans l'ambition du groupe Action Logement.

Nous avons d'une part un **devoir d'exemplarité** envers nos clients, nos collectivités locales partenaires et, plus largement notre éco-système. D'autre part, c'est vital pour recruter de nouveaux talents dans un contexte de marché en tension, notamment par rapport à la concurrence luxembourgeoise.

*"Les attentes des collectivités locales et des élus sont très fortes par rapport aux obligations et responsabilités de Vivest"*

Chacun de nos 350 collaborateurs, chaque membre du Conseil d'Administration est fortement impliqué dans la démarche RSE, et c'est encore plus vrai depuis le Covid. Nous avons acté un **plan sobriété** comprenant notamment l'instauration de deux jours de télétravail par semaine, une action sur la sobriété énergétique en fermant le siège chaque vendredi et en limitant la température dans les espaces de travail à 19°C. Ce plan sobriété a nécessité de **nouvelles d'habitudes managériales**. Nous avons ainsi mis en place des formations au management à distance et accompagné nos collaborateurs pour les rendre encore plus autonomes dans leurs missions.

Par ailleurs, avec un montant d'investissement d'un milliard d'euros sur le territoire, Vivest se positionne comme un **acteur clé de la construction** et nous nous devons de mériter la confiance des collectivités territoriales et des élus. Leurs attentes sont très fortes par rapport à nos obligations et responsabilités.

Au-delà d'un engagement sociétal et écologique évident, la RSE est un vrai **levier économique**. Nos collaborateurs sont force d'idées sources

d'économies, comme par exemple la récupération de matériaux sur les chantiers de démolition. C'est un mouvement collectif qui crée une **dynamique positive** vers des solutions nouvelles et vertueuses.

C'est une véritable **fierté partagée** de contribuer à l'amélioration du cadre de vie de nos clients dans leur logement. C'est aussi notre cœur de métier : rendre meilleures nos vies sur notre territoire, apporter notre pierre à l'édifice dans la lutte contre l'urgence climatique.

**Christine Bertrand**  
Présidente  
Vivest



## sommaire

- P 4-5 **1 Ethique & transparence**  
INSCRIRE LA RSE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE
- P 6-7 **2 Ecoute & proximité**  
AGIR EN FAVEUR DE NOS CLIENTS ET DE LA COHÉSION SOCIALE SUR LE TERRITOIRE
- P 8-9 **3 Economie & environnement**  
RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE TOUTES NOS ACTIVITÉS
- P 10-11 **4 Achats & société**  
ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE ET INNOVANT
- P 12-13 **5 Egalité & bien-être au travail**  
ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET ENGAGÉ POUR LA RÉUSSITE COLLECTIVE
- P 14 TOUS MOBILISÉS !
- P 15 VERS DE NOUVELLES PERSPECTIVES...  
Jean-Pierre Raynaud, Directeur Général

Le groupe Action Logement a démarré la construction de sa **stratégie RSE** en 2020-2021. S'appuyer sur l'existant en partant des territoires semblait la meilleure feuille de route. Nous avons mis en place une démarche collaborative d'envergure en sollicitant les filiales autour d'ateliers thématiques. Le résultat a été une forte mobilisation avec plus de 4000 retours sous forme de récits d'expériences, d'attentes et de bonnes pratiques. Notre volonté était de définir une stratégie RSE groupe soutenue par un **socle commun et cohérent** qui rassemble nos métiers dans toute leur diversité (plus d'une centaine !) et parle à l'ensemble de nos filiales, quel que soit leur territoire.

*"Vivest a parfaitement su s'emparer des ambitions du groupe Action Logement"*

La stratégie RSE du groupe a été présentée au printemps 2022, puis complétée en décembre de la même année par **son plan pour la décarbonation**. Notre stratégie s'articule autour de **cinq grandes ambitions** avec en toile de fond la **décarbonation** et la **transition énergétique** : la proposition de nouveaux modèles pour l'entreprise et ses équipes ; la participation à la vitalité économique des territoires ; la progression de la qualité de vie et de la cohésion sociale ; l'action pour la transition écologique autour de l'habitat bas-carbone et circulaire ; le travail sur l'éco-système des filiales vers plus de transparence, de synergie et de fluidité.

Dans ce cadre, Action Logement a défini une **feuille de route** mise en œuvre par chaque filiale en fonction de ses propres enjeux territoriaux et réalités de terrain.

Vivest a parfaitement su s'emparer des ambitions du groupe, répondre aux objectifs avec les spécificités de son territoire tout en inscrivant son action dans le contexte climatique global. Nous cultivons avec Vivest des liens de **confiance** et développons une vraie **synergie** avec leurs équipes. En inscrivant la RSE au **cœur de sa stratégie d'entreprise**, Vivest démontre qu'elle a parfaitement compris et bien perçu ces enjeux stratégiques pour notre futur à toutes et tous.

Tous mobilisés pour le développement durable !

**Marine Carrat**  
Directrice innovation  
& développement durable  
Groupe Action Logement



# INSCRIRE LA RSE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE



des salariés mobilisés autour d'un projet commun

- 5 axes stratégiques RSE et 16 engagements
- 6 groupes de travail actifs à travers notre projet d'entreprise SMART 2025
- 50 actions en cours de réalisation ou en projet

## Nos défis

- Piloter et animer notre démarche RSE dans le temps
- Sensibiliser & fédérer autour de nos engagements RSE
- Poursuivre nos actions en faveur de la transparence et de la déontologie

## Nos actions pour les relever

### 1 350 salariés engagés et convaincus

L'implication des équipes est au cœur de la stratégie RSE. Expliquer la démarche, donner du sens, encourager la réflexion et l'action sont les moteurs pour remporter l'adhésion de toutes et tous.

#### Nos leviers de succès

- Créer un cadre de vie au travail épanouissant afin que chacun se sente en confiance pour s'exprimer librement, proposer des idées et contribuer individuellement et collectivement au projet RSE
- Proposer un cadre structurant et inclusif pour les équipes autour des 6 groupes de travail SMART 2025
- Encourager les initiatives concrètes

### 2 La communication, un atout pour transformer durablement la culture d'entreprise

Embarquer les équipes dans le projet de la RSE exige des actions de communication et de sensibilisation ciblées et efficaces.

#### Nos leviers de succès

- Communiquer de façon continue notamment via le portail collaboratif Pep's
- Inciter les collaborateurs portant des actions RSE à les présenter et les valoriser
- Impliquer le management pour faire évoluer les pratiques
- Travailler la fierté d'appartenance en faisant participer les salariés à la démarche RSE de Vivest

### 4 Agir en faveur de la transparence et de la déontologie

Clients, collaborateurs, partenaires, fournisseurs : l'ensemble des parties prenantes de Vivest attend que nous agissions en bailleur responsable, dans le respect de nos valeurs et de celles du groupe Action Logement, et en conformité avec la loi anti-corruption.

#### Nos leviers de succès

- S'engager dans une démarche déontologique forte et impliquante
- Officialiser cet engagement de l'ensemble des équipes, dirigeants et administrateurs de la société au travers de deux documents impliquants :
  - > la charte de déontologie
  - > le code de conduite anti-corruption

### 3 L'atelier de "La Fresque du climat"

Courant 2022, la Direction a proposé à l'encadrement une sensibilisation autour de "La fresque du climat". Co-animé par le cabinet Ekodev, cet atelier ludique a permis une réflexion collective sur les enjeux environnementaux et climatiques et les conséquences à l'échelle individuelle et sociétale.

#### Nos leviers de succès

- Comprendre et mieux appréhender les défis liés au changement climatique
- Travailler autour de la mise en place d'actions en lien avec la stratégie RSE et le projet d'entreprise SMART 2025 permettant de relever le défi de la transition énergétique

## Projet d'entreprise SMART 2025 : "Nous bâtissons le futur pour toujours mieux vivre ensemble"

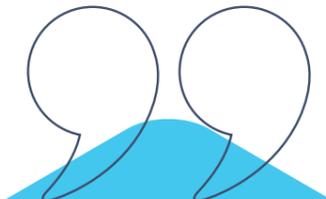
La raison d'être de SMART 2025 est le reflet de notre ambition. La RSE est le pilier central de notre projet d'entreprise et de nos objectifs : l'innovation, l'expérimentation et la transformation durable et responsable de Vivest.

#### Encadrés par une démarche qualité ambitieuse, nous agissons :

- > auprès de nos salariés, premiers acteurs de la réussite
- > sur notre parc immobilier avec des solutions innovantes et durables
- > auprès de nos clients afin de les fidéliser et de faire de la satisfaction client une priorité
- > sur les territoires tant par l'accompagnement de nos publics que par un travail de proximité avec les acteurs locaux

Par ailleurs, afin de garantir des résultats concrets et le niveau de performance attendu, SMART 2025 mobilise un pilotage structuré intégrant managers, collaborateurs et membres du Comité exécutif.

Objectif 2025



La RSE est le pilier de notre stratégie d'entreprise.

Valorisée depuis de nombreuses années chez Vivest, la RSE est devenue le pilier central de notre stratégie et de notre projet d'entreprise SMART 2025. Nos objectifs sont ambitieux. Nous faisons en effet évoluer l'organisation, les habitudes et intégrons la RSE dans nos projets et métiers, grâce à un plan de conduite du changement et de communication. Nos équipes sont mobilisées autour de ce challenge dans un cadre propice à l'innovation qui permet l'émergence de nouvelles idées. Nous sommes un acteur clé du territoire et Vivest s'empare donc des enjeux qui sont les siens, territoriaux, sociaux, environnementaux. Nous construisons et gérons du patrimoine, nous avons une responsabilité écologique et économique vis-à-vis des personnes qui vivent dans nos logements.

Régis Beck, Directeur RH & RSE - Vivest



En plaçant la RSE au cœur de son projet d'entreprise, Vivest fait preuve d'une grande maturité.



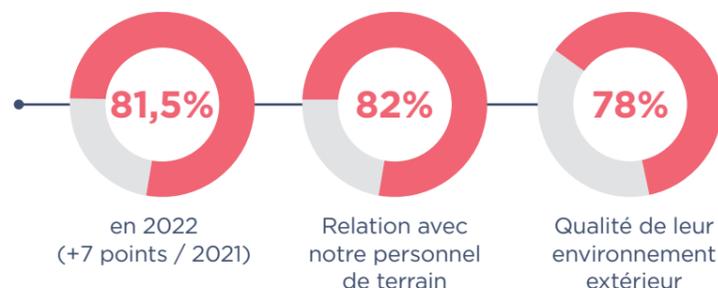
Ekodev accompagne Vivest sur la mise en musique de sa stratégie RSE. Au démarrage de notre mission, les 5 axes et les engagements étaient déjà définis. Nous avons été marqués par la maturité de Vivest qui avait su placer la RSE au cœur de son projet d'entreprise avec une vraie volonté d'impliquer les équipes dans l'élaboration du plan d'actions. Les cadres dirigeants ont construit collectivement la première feuille de route de la stratégie RSE sur la base des engagements. Avec "la fresque du climat", les salariés ont réfléchi sur les causes et conséquences du réchauffement climatique, puis imaginé les actions possibles dans l'entreprise. Enfin, le Comex de Vivest a co-animé avec les équipes d'Ekodev un atelier avec pour objectif de faire émerger des réponses opérationnelles pour réduire l'empreinte carbone.

Alexandre Carcenac, Consultant - Cabinet Ekodev



# AGIR EN FAVEUR DE NOS CLIENTS ET DE LA COHÉSION SOCIALE SUR LE TERRITOIRE

## Une satisfaction client en progression



- 1 politique qualité et des engagements de service formalisés
- 1 enquête de satisfaction réalisée chaque année auprès des locataires et 1 enquête proposée à tout nouveau client Vivest qui vient d'emménager
- 1 événement de cohésion organisé sur chaque nouvelle résidence senior dès 2023
- 1 réseau d'agences et des points d'accueil au plus proche des ensembles immobiliers

## Nos défis

- Construire une relation de confiance durable avec nos clients et nos partenaires, répondre aux besoins des territoires
- Être au plus proche de nos locataires pour développer leur qualité de vie et les accompagner dans leur parcours de vie
- Garantir la transparence et le respect de nos offres de logements et de services

## Nos actions pour les relever

### 1 Renforcer durablement notre satisfaction client à travers une écoute et une réponse active

Mieux connaître nos clients pour répondre à leurs attentes est au cœur de la stratégie de Vivest qui s'appuie sur un dispositif d'écoute pour améliorer, adapter et développer l'expérience client.

#### Nos leviers de succès

- Disposer d'un outil performant de Gestion de la Relation Client centralisant l'ensemble des sollicitations clients
- Proposer une application mobile à nos clients-locataires depuis 2015
- Mesurer annuellement la satisfaction de nos clients
- Construire des plans d'actions et d'amélioration de la qualité de service en associant les représentants des locataires
- Signer des conventions de service et des chartes qualité avec nos prestataires sous contrat

### 2 Mettre le locataire au cœur de son projet en développant des actions innovantes et participatives

Vivest apporte une réponse ciblée à des besoins spécifiques et personnalise la relation client.

#### Nos leviers de succès

- Anticiper et nous adapter aux besoins des différents profils de client en tenant compte notamment des besoins spécifiques des seniors et des situations de fracture numérique
- Soutenir le pouvoir d'achat et lutter contre la précarité en prenant des dispositions ambitieuses en concertation avec les associations de locataires

### 3 Développer la proximité et accompagner nos clients au quotidien

Vivest place l'humain au cœur de son projet grâce à ses équipes de proximité, tout en favorisant le développement et la mise à disposition d'outils de communication et de dialogue innovants.

#### Nos leviers de succès

- Equiper en 2023 nos personnels de proximité d'un outil digital pour renforcer le suivi de la propreté et la sécurité des espaces communs
- Développer des services et attentions pour enrichir la relation avec nos clients
- Expérimenter l'assermentation auprès de notre personnel de proximité

## Renouvellement de la Labellisation Quali'Hlm

La labellisation Quali'Hlm® obtenue en 2019 engage Vivest dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à ses locataires. Vivest est actuellement en cours de renouvellement du label, démarche permettant d'évaluer la dynamique qualité et d'identifier de nouvelles pistes de progrès. De nouveaux plans d'action, en concertation avec les associations représentant les locataires, seront définis sur la base des préconisations. Vivest s'est également engagée en 2022 dans l'obtention des mentions spéciales "L'accompagnement du parcours résidentiel" et "L'accompagnement du vieillissement", afin d'enrichir et renforcer ses bonnes pratiques et de mieux structurer ses démarches d'accompagnement spécifiques du locataire.



Labellisation 2019

Ecoute & proximité

Vivest est le premier bailleur social à aller aussi loin dans l'accompagnement de ses locataires.

Vivest a été l'un de nos premiers partenaires. En 2021, nous avons monté avec Trans'boulot le dispositif d'accompagnement vers la réinsertion professionnelle "A trois, plus forts pour un emploi" : Vivest repère des locataires, les oriente vers nos ateliers Coup de pouce où nous fournissons une tenue et travaillons la posture pour redonner confiance. Et Trans'boulot propose des navettes pour les déplacements professionnels. Depuis le démarrage, 30 locataires ont bénéficié du dispositif. Nous travaillons étroitement avec les RH de Vivest pour trouver des stages et des propositions de poste, et avec le pôle social qui identifie les potentiels candidats parmi les locataires. Un vrai travail de proximité et d'utilité sociale !

Catherine Schweitzer,  
Présidente de La Cravate solidaire



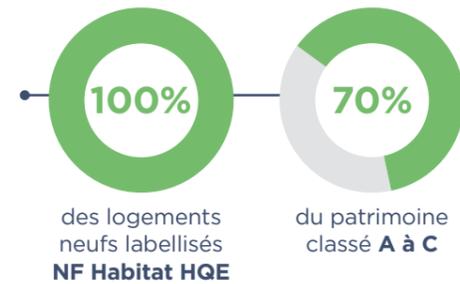
### 4 Garantir nos offres de service et de logement en toute transparence

Transparence et équité sont les valeurs fortes qui fondent l'action de Vivest et sa relation Client.

#### Nos leviers de succès

- Favoriser la mobilité interne des locataires et développer les parcours résidentiels par la mise en place de Comités Résidentiels territorialisés assurant un traitement objectif de chaque demande
- Communiquer sur la "Charte qualité de service" et le respect des engagements
- Garantir une accession à la propriété sécurisée conformément à la "Charte de l'accession"
- Labelliser l'ensemble de la production neuve NF Habitat - HQE

# RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE TOUTES NOS ACTIVITÉS



**600** logements rénovés chaque année dont **33%** avec le label BBC Rénovation

**1** opération pilote en économie circulaire de **62** logements à Thionville labellisée Biodivercity

Travaux d'isolation dans **465** résidences et **200** pavillons en Moselle en 2022

Boîtier électrique connecté VOLTALIS installé dans des logements pour réaliser jusqu'à **15%** d'économie d'énergie

**Fin des logements classés F à G d'ici fin 2023**

**Bilan carbone** de Vivest réalisé en 2022

**Nouveaux DPE** en cours sur notre patrimoine

## Nos défis

- Réduire nos déchets et développer l'utilisation de matériaux durables
- Changer les usages et les comportements pour les rendre toujours plus vertueux
- Créer un cadre de vie amélioré pour nos clients

## Nos actions pour les relever

### 1 Atteindre l'objectif du plan de décarbonation de notre groupe Action Logement

Un plan ambitieux qui vise à réduire fortement notre empreinte en matière de construction, de rénovation et d'exploitation du patrimoine grâce notamment à notre stratégie patrimoniale 2022-2030 et notre plan de sobriété énergétique déployé en 2023.

**10% d'économie d'énergie** d'ici fin 2024

**-55% d'émission carbone** en 2030

Tendre vers la **neutralité carbone** d'ici 2040

**100% des logements a minima à étiquette C** en 2030

#### Nos leviers de succès

- Accélérer les réhabilitations de logements et développer l'emploi de matériaux non carbonés dans les réhabilitations de plus de 25 logements
- Produire 15% de logements neufs labellisés bas-carbone dès 2022, 35% en 2023 et 50% en 2024
- Augmenter l'offre de logements en acquisition-amélioration et la reconversion de friches, afin de réduire les impacts liés à la création de nouveaux logements
- Etudier sur chaque projet d'aménagement et de construction, la possibilité d'infiltrer naturellement les eaux pluviales
- Utiliser une énergie plus verte et moins chère en raccordant 3000 logements supplémentaires au chauffage urbain biomasse
- Agir sur les usages des clients pour développer de nouvelles pratiques de consommation et leur proposer un lieu d'habitat plus vertueux

### 2 Soutenir le déploiement de notre stratégie d'économie circulaire

#### Nos leviers de succès

- Deux opérations menées à Hombourg-Haut (déconstruction) et à Thionville (déconstruction-reconstruction) pour construire une stratégie réaliste et pérenne avec les filières professionnelles et les réseaux locaux
- Aménagement d'une matériauthèque à Metz-Nord, primée par ALINOV en 2023 (Fonds d'innovation d'Action Logement)

### 3 Place aux initiatives innovantes et à l'expérimentation !

Pour répondre aux trois défis nécessaires à la réduction de notre empreinte environnementale, les équipes Vivest mènent, dans le cadre du projet d'entreprise SMART 2025, un travail de fond au travers d'initiatives et de projets porteurs.

#### Nos leviers de succès

- Favoriser la biodiversité sur nos projets d'aménagement en menant des études poussées pour mieux connaître et respecter notre environnement
- Etudier le développement de micro-forêts
- Développer la pédagogie et la concertation sur la maîtrise de l'énergie et les bons gestes à adopter avec les équipes de Vivest sur le terrain et les habitants

### Végétalisation et gestion des eaux pluviales sur un ensemble immobilier de 113 logements à Amnéville (57)

- Végétaliser le site pour lutter contre les îlots de chaleur et mettre en place une gestion différenciée pour préserver la biodiversité
- Préserver et aménager durablement les sentiers empruntés au quotidien par les clients-locataires
- Infiltrer naturellement les eaux pluviales du parking et de 3 résidences
- Créer une aire de jeu, un terrain de pétanque et des espaces de pique-nique
- Modifier l'éclairage extérieur du site avec des LED

Courant 2023



*Sur ces modèles économiques nouveaux, il faut des entreprises comme Vivest qui ont une certaine vision et le courage d'aller au bout de leurs convictions.*

*Le groupe Valo intervient dans la collecte et la valorisation de déchets et le ré-emploi des matériaux issus de la construction. Sur le chantier de Boucle Ravel à Thionville, 30 maisons ont été déconstruites. Dans ce cadre, nous avons mené avec les équipes de Vivest un projet de matériauthèque à Metz. Les matériaux réutilisables identifiés sur le chantier (radiateurs, baignoires, prises...) ont été nettoyés et rassemblés à la matériauthèque afin d'être revendus à bas prix aux professionnels du bâtiment et de la construction. Ce projet innovant et vertueux s'inscrit dans la dynamique de l'économie sociale et solidaire. Il rassemble des salariés en insertion professionnelle et a également permis la création d'un emploi.*

Paul Didier, coordinateur de projet - Groupe Valo



# ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE ET INNOVANT

**2** chaires dans lesquelles Vivest s'engage en partenariat avec l'Université de Lorraine : EREM (innovation des pratiques dans les métiers de l'immobilier) et RENEL (Recherche en économie appliquée aux ressources naturelles)

**646** entreprises locales partenaires

**30** fournisseurs présents aux sessions d'aide à la réponse aux consultations proposées par VIVEST

**16** indicateurs de suivi des achats liés à la RSE (ex : part des marchés avec prise en compte des considérations environnementales ou sociales ou dépenses annuelles avec fournisseurs locaux)

**1** charte "Relations Fournisseurs et Achats Responsables" signée en 2022 par Vivest et **19** autres filiales du Groupe Action Logement

## Nos défis

- Être à l'écoute de nos partenaires et fournisseurs
- Contribuer à une économie vertueuse et en être moteur par l'achat responsable

## Nos actions pour les relever

### 1 Des engagements concrets sur nos territoires

Avec une démarche volontariste et une implication dans les initiatives locales, Vivest se positionne comme un acteur incontournable des territoires. Un engagement qui se traduit par des actions concrètes et la participation à des projets communs.

#### Nos leviers de succès

- Une politique achat volontariste mise en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022
- Adhérer à la charte régionale de la commande publique Grand Est pour contribuer à la relance économique de la région en s'engageant pour un achat public :
  - > transparent et ouvert au dialogue avec les opérateurs économiques
  - > pour tous avec un accès simplifié pour les PME et les TPE
  - > durable et innovant
  - > efficace, performant et mesurable
- Signer la charte "Relations Fournisseurs Achats Responsables" avec le Médiateur Des Entreprises (MDE), Action Logement Groupe et 14 autres filiales. Avec pour objectif le progrès continu dans les relations avec les fournisseurs, cet engagement inscrit le déploiement de la politique achats Vivest dans les actuels enjeux sociétaux et participe à l'accélération de la transition écologique.

### 2 Le cahier des clauses RSE

Le cahier des clauses RSE a été lancé le 1<sup>er</sup> février 2023. L'objectif est de créer un socle commun à tous les marchés lancés par des collaborateurs de Vivest. Ce nouvel outil est essentiel et obligatoire pour cimenter les enjeux RSE dans les engagements contractuels de nos partenaires.

#### Nos leviers de succès

- Prévoir au moins une clause RSE dans chaque marché
- Réaffirmer notre engagement en faveur d'une économie responsable et durable auprès de nos fournisseurs
- Créer un outil évolutif permettant de modifier les clauses et d'en ajouter de nouvelles

### 3 Test du jeu "Arthur et la quête des achats durables"

Un groupe de salariés de Vivest a testé un jeu conçu par la Région Grand Est, l'ADEME et la CCI Grand Est, en partenariat avec l'entreprise "Format Ludique".

Pédagogique et coopératif, ce jeu sensibilise les acheteurs publics et privés aux achats durables. Il permet d'appréhender les logiques autour desquelles s'articulent les achats responsables et d'identifier les leviers de mise en œuvre.

#### Nos leviers de succès

Mener une réflexion au sein du groupe de travail "Engagement qualité" de SMART 2025 autour des modalités de déploiement afin de réinscrire les enseignements de ce jeu dans le quotidien de Vivest.

### Signature d'une charte locale tripartite

Vivest a organisé en octobre 2021 la signature d'une charte locale tripartite entre la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB), la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et Vivest pour ancrer la mobilisation nationale en faveur du logement social.

L'objectif est de fixer des engagements volontaires pour conjuguer la relance économique avec une démarche d'achat responsable et soutenir l'économie locale en Moselle et Meurthe-et-Moselle.

Cette charte s'appuie sur des valeurs partagées qui guident le dialogue local sur la RSE :

- l'engagement dans une logique d'achat responsable alliant la performance des maîtres d'ouvrage et la soutenabilité économique pour le tissu local des PME-TPE
- la solidarité en cas de difficultés exceptionnelles ou conjoncturelles



Signature  
OCTOBRE  
2021



*Avec une vocation sociale et environnementale, Vivest incarne les nouveaux enjeux de la commande publique.*

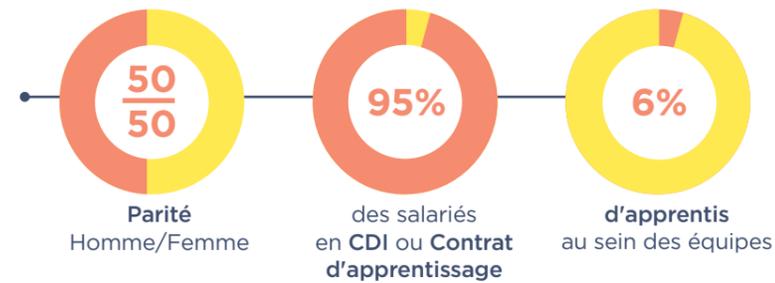
*Avec la chaire Renel, la volonté de l'Université de Lorraine est de se rapprocher des acteurs économiques du territoire pour réfléchir à l'articulation entre économie et enjeux sociaux et environnementaux. En créant un dialogue entre universitaires et entreprises autour des nouveaux termes des marchés publics en matière d'économie, de social, de territorialité et de RSE, l'objectif est de faire émerger des synergies et des échanges de pratiques.*

*Vivest s'inscrit naturellement dans cette réflexion. Elle est la première à avoir soutenu la chaire à sa création en 2021, notamment en participant à des tables rondes lors de la grande conférence annuelle de la chaire, dont le thème cette année est justement la RSE dans la commande publique.*

**Alexandre Mayol, Maître de conférences en sciences économiques - Université de Lorraine**



# ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET ENGAGÉ POUR LA REUSSITE COLLECTIVE



**99/100** Taux 2023 de l'index égalité professionnelle

**3,15%** Taux de formation professionnelle

**95%** Temps partiel rémunéré (au lieu de 80%) pour les salariés de 60 ans et +

## L'apprentissage, une double réponse aux enjeux de l'emploi

Vivest s'est engagée dans une politique d'apprentissage forte en s'appuyant notamment sur un partenariat étroit avec l'Université de Lorraine. En recrutant des apprentis du BTS au Master sur les métiers de l'immobilier, Vivest s'investit pour répondre aux enjeux de l'emploi :

- permettre à des jeunes d'intégrer le monde professionnel tout en se formant
- mettre en place une réponse efficace aux problèmes de recrutement



**21 APPRENTIS**

**Egalité & bien-être au travail**

## Nos défis

- Être un employeur motivant et inspirant
- Assurer un cadre de travail épanouissant et responsable

## Nos actions pour les relever

### 1 Promouvoir l'égalité professionnelle

L'égalité professionnelle est pour Vivest à la fois un levier majeur de performance sociale et un vecteur de compétitivité.

#### Nos leviers de succès

- La signature en 2022 d'un accord ambitieux et complet qui inscrit l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'ADN de Vivest
- L'évolution de l'index égalité professionnelle depuis 5 ans pour atteindre 99/100 comme marqueur des actions fortes et engagées en faveur de l'égalité

### 2 Favoriser l'égalité des chances et l'insertion professionnelle

Exemple emblématique des missions sociales portées par Vivest sur son territoire, le programme "A trois plus forts pour un emploi" mobilise 3 acteurs de terrain autour de l'égalité des chances et la mobilité professionnelle.

#### Nos leviers de succès

S'appuyer sur un triangle vertueux entre :

- Vivest pour repérer des clients en recherche d'emploi et les orienter vers La Cravate solidaire, puis leur proposer un stage pour découvrir le monde de l'entreprise et la richesse de nos métiers
- La Cravate solidaire Metz pour travailler l'image et la confiance en soi
- Trans'boulot pour lever les freins à la mobilité par la mise à disposition de véhicules

### 3 Développer des conditions de travail responsables : concilier bien-être et performance au travail

Agir sur les conditions de travail et le bon équilibre entre vie privée et professionnelle est un des moteurs de la satisfaction au travail. Vivest a fait évoluer sa politique RH en ce sens et a pleinement intégré cet enjeu à son projet d'entreprise par la création du groupe de travail "Smile des équipes".

#### Nos leviers de succès

- Construire un plan d'actions opérationnel dès 2023 sur la base d'un audit conduit avec les élus du personnel et la DRH, afin d'améliorer les conditions de travail et réduire la pénibilité pour les salariés de proximité
- Poursuivre les initiatives qui favorisent la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, par exemple :
  - > faciliter le télétravail grâce à l'accord Téléperformance permettant la sollicitation de 2 journées à domicile avec un accompagnement pour l'aménagement du poste et des formations auprès du management
  - > aménager la transition entre vie active et retraite avec la possibilité d'un temps partiel de fin de carrière à 80% rémunéré 95% pour les collaborateurs atteignant 60 ans (58 ans pour les personnes RQTH)
- Rassembler les équipes autour de moments conviviaux et cohésifs portés par le Groupe de travail "Smile des équipes" et la DRH : Vis ma vie, concours, séances de sport, challenges, sophrologie...



**Vivest me fait confiance et m'accompagne dans mon évolution.**

*J'ai rejoint Vivest en apprentissage en licence chargé de gestion patrimoniale et immobilière à Metz, dans le cadre du partenariat avec l'Université de Lorraine sur les métiers de l'immobilier. Lors des journées Métiers, j'ai découvert que le poste de conseiller habitat me plaisait. Comme je voulais me rapprocher de Thionville où je vis, nous avons monté le projet avec les RH et la responsable d'agence de Thionville, pour la suite de mes études en Master management et développement du patrimoine immobilier. J'ai intégré l'agence de Thionville en août 2022. Je suis formé, bien encadré, j'ai de plus en plus de responsabilités. Pour mon Master 2, je vais sûrement rester avec un poste à dimension plus large.*

**Antoine Burkmann,**  
Conseiller habitat en apprentissage - Vivest



# tous mobilisés !

Le collaboratif au cœur de la démarche RSE de Vivest grâce à des groupes de travail très engagés

## Projet d'entreprise SMART 2025

1 comité de pilotage de 11 personnes (échantent chaque trimestre)

6 groupes de travail, impliquant 37 salariés, accompagnés par 3 référents métiers (échantent chaque trimestre)

Groupes de travail animés par 6 pilotes :

- Engagement qualité
- Smile des équipes
- Lab'Vivest
- Utilité sociale et territoires
- Smile des clients
- Solutions logements pour tous

51  
PERSONNES  
MOBILISÉES

## Plan de sobriété

1 plan de sobriété interne construit avec l'ensemble des salariés et déployé sur 2 axes :  
- Gestion de l'énergie (8 actions)  
- Mobilité (8 actions)

Soit 16 actions pilotées et animées par 6 salariés référents, dont 6 actions portées par le projet SMART 2025

1 plan de sobriété externe réalisé en concertation avec les associations de locataires\* autour de 3 axes :

- Favoriser la baisse de la consommation énergétique des logements : 3 actions portées dans le cadre du projet SMART 2025
- Adapter nos processus d'achat et de pilotage des charges locatives récupérables
- Accompagner les ménages les plus fragiles face à la hausse des prix de l'énergie : 10 actions portées par le pôle social et solidarités, en lien avec les agences et le projet SMART 2025

\*siégeant au Conseil de Concertation Locative (CCL) de Vivest

## Management de la qualité de service

1 comité stratégique QUALITÉ animé par la manager Qualité et les membres du comité exécutif (échantent chaque trimestre)

1 comité de pilotage Quali'Hlm (chaque mois)

8 groupes de travail, animés par leurs pilotes et associant 40 salariés autour des thématiques suivantes :

- Management de la qualité
- Remise en état des logements à la relocation
- Formalisation des procédures liées au processus location
- Renforcement management prestataires et optimisation des contrôles
- Traitement des réclamations des sollicitations techniques et administratives
- Sensibilisation des clients au respect des parties communes
- Accompagnement du vieillissement (mention spéciale labellisation Quali'Hlm)
- Accompagnement de la mobilité résidentielle (mention spéciale labellisation Quali'Hlm)

53  
PERSONNES  
MOBILISÉES

# vers de nouvelles perspectives...

La stratégie RSE de Vivest est une démarche profonde et engagée que nous avons naturellement inscrite au cœur de notre projet d'entreprise SMART 2025.

Toute notre démarche RSE repose sur des engagements et des leviers d'actions coconstruits avec les équipes. Nous menons ainsi, collectivement, une réflexion pour penser l'avenir de notre éco-système avec l'innovation et l'audace comme moteurs. Chacun, à tous les niveaux de l'entreprise, est fier de participer à ce projet créateur d'unité, de partage et d'y apporter sa pierre en cohérence avec ses valeurs. Par ailleurs, nous menons une action forte sur la décarbonation qui s'inscrit pleinement dans la stratégie RSE 2030 du groupe Action Logement, construite en lien étroit avec l'ensemble de ses filiales.

*"Il existe une volonté de la gouvernance et de la direction de faire émerger les forces vives sur notre stratégie RSE, donner naissance à un vrai projet d'intelligence collective et de cohésion"*

Au-delà de la stratégie, notre politique RSE se traduit par des plans d'action opérationnels qui doivent être mesurés et évalués de façon concrète. Nous allons pour cela mettre en place des indicateurs sur chaque thématique et axe prioritaire, permettant la mesure de la performance et l'évaluation dans le temps.

La charte RSE de Vivest, présentée en conseil d'administration au premier semestre 2023, acte l'ensemble de la démarche. C'est une première étape importante, mais nous devons aller plus loin. Nous avons amorcé un process de labellisation qui permettra d'une part de renforcer et valoriser notre démarche sur le long terme, et d'autre part d'inscrire dans le temps nos objectifs et les actions pour les atteindre. En outre, la labellisation devient un véritable enjeu économique. Dans le contexte fortement concurrentiel qui est le nôtre, la RSE n'est plus une option pour se positionner sur certains marchés mais une exigence des collectivités territoriales.

Conscientes de ces nouveaux défis, nos équipes avancent ensemble en démontrant un fort sentiment d'appartenance et de confiance envers leur entreprise. Et, en tant qu'acteur clé sur son territoire, Vivest a la responsabilité de porter une vision plus large : penser durable, penser global, penser climat, avec une capacité de souplesse et d'adaptation à de nouveaux enjeux naissants.

Jean-Pierre Raynaud  
Directeur Général  
Vivest





**Vivest** 

**Groupe ActionLogement**

15 Sente à My - BP 80785 - 57012 METZ CEDEX 01  
Tél. 09 77 42 57 57



**vivest.fr**

Charte RSE éditée par Vivest - 03/2023

Conception graphique : Billiotte & Co - 17378

Illustrations : Julie Artichoke

Crédits photographiques :

Portrait Christine Bertrand : Vivest - Portrait Marine Carrat : Jean Chiscano - Portrait Régis Beck : Focalize - Projet Amnéville : Nuances d'infographie

Portrait Paul Didier : Julien Bauer - Signature charte locale : Le Studio Photo - Apprentissage : Vivest - Portrait Jean-Pierre Raynaud : Focalize

Autres photos : collections particulières