

# NÉOLIA

UNE SOLUTION  
HABITAT À CHAQUE  
ÉTAPE DE LA VIE

---

## Rapport d'activité 2020

PRÉSENTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 18 MAI 2021



Néolia 

Groupe ActionLogement



**Pierre Esparbes**  
Président du conseil  
d'administration d'Action  
Logement Immobilier

*Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centres-bourgs.*

*Remarquable avec 54% des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75% dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.*

*Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.*

*L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'État : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.*

*Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.*

*Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.*

*Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.*

*Malgré ce contexte, l'année 2020 fut exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.*



**Serge Goubet**  
Président

*Sur ce même support, il y a tout juste un an, je disais ma confiance à envisager 2020. L'actualité sanitaire et la crise sont passées par là, avec les conséquences souvent dramatiques que l'on sait. Mais le bilan Néolia de cette année compliquée conforte cette confiance que j'avais alors exprimée.*

*Je souhaite manifester ici notre satisfaction pour ces très bons résultats. Les indicateurs physiques et financiers attestent d'une activité soutenue et donc de la mobilisation de tous, tout au long de l'année. Résultats comptables et autofinancement au beau fixe nous permettent de poursuivre, et même d'intensifier nos projets de constructions et de réhabilitations.*

*Néolia a toujours érigé la qualité comme pilier de ses actions. Une exigence de haut niveau qui détermine son quotidien et ses projets. Ce que reconnaissent unanimement nos partenaires publics et privés d'Alsace et de Franche-Comté.*

*Bravo aux équipes et à la direction pour leur ténacité, leur réactivité et leur agilité, particulièrement dans ce cadre contraint de l'année 2020. Avec ses 500 collaborateurs et la formidable diversité de ses missions, on constate ici que Néolia est un gros paquebot qui sait manœuvrer même par gros temps.*



**Jacques Ferrand**  
Directeur général

*À bien des égards, 2020 est une année à marquer d'une pierre blanche. Une année certes compliquée, dont on réalise aujourd'hui qu'elle fut surtout un incroyable accélérateur.*

*Nos équipes se sont mobilisées, se montrant agiles, opiniâtres et créatives. Au cœur de nos missions évidemment,*

*assurer les meilleures conditions de vie et de logements à nos clients locataires et accédants à la propriété. Mais Néolia a su aussi garder le cap d'une entreprise activement responsable de son écosystème. Responsable auprès de nos partenaires privés et publics qui nous font confiance dans leurs projets de gestion et de développement. Responsable également auprès des entreprises locales : en 2020, c'est un accroissement de 25% de nos appels d'offres par rapport à 2019. Des marchés confiés pour 80%, à des entreprises situées à moins de 50 km du chantier. Maintenance, entretien, construction, au total, cette année, Néolia a investi 180 M€ dans l'économie locale, pour un chiffre d'affaires de 170 M€!*

*Au-delà des chiffres, cette responsabilité fut incarnée chaque jour par nos équipes, sur le terrain et par les moyens numériques déployés dans ce contexte si particulier, pour être présent auprès de chacun.*

*Un véritable élan en faveur de l'équilibre et de la qualité du cadre de vie sur l'ensemble de nos territoires.*

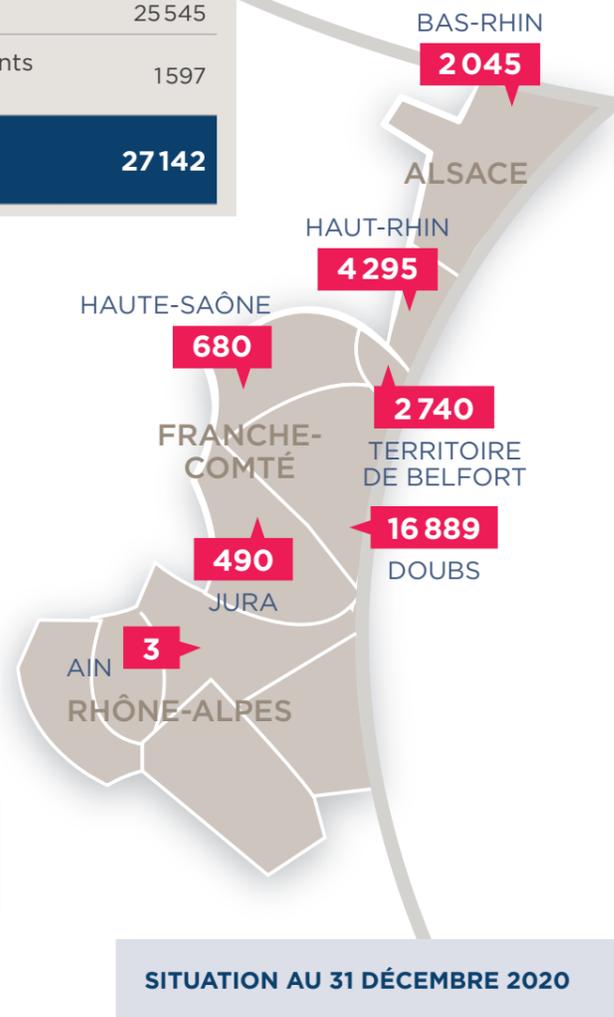
# NOTRE PATRIMOINE

## EN UN COUP D'OEIL

Évolution de notre patrimoine locatif  
du 31/12/2019 au 31/12/2020

Total général 31/12/2019	27 527
Livraisons locatives	135
Changement d'usage et/ou regroupement	-1
Ventes HLM + cessions ONV	302
Démolitions	181
Total général au 31/12/2020	25 545
Foyers résidences en équivalent logements Logements étudiants	1 597

**Total général logements familiaux  
et équivalent logements au 31/12/2020 27 142**



**Néolia**  
**27 142**  
logements familiaux  
+ équivalent logements

**29**  
lieux  
d'accueil

# QUELQUES CHIFFRES CLÉS

**27 142**  
logements soit plus  
de **64 000**  
personnes logées

↓  
**79%**  
de nos locataires  
satisfaits

**170 M€**  
de chiffre  
d'affaires

**501 ETP**  
et + de  
**150**  
métiers

**180 M€ / an**  
d'investissement  
au profit de  
l'économie locale  
et de l'attractivité  
de notre  
patrimoine

**196**  
logements  
et terrains  
en accession  
livrés

**760**  
logements  
rénovés

**748**  
logements  
locatifs  
financés

**302**  
ventes de logements  
de notre patrimoine  
pour favoriser  
l'accession sociale  
à la propriété

**230**  
logements adaptés  
au vieillissement  
et au handicap,  
près de **2 200**  
logements au total,  
soit **8%** de notre  
parc locatif

**181**  
logements  
démolis

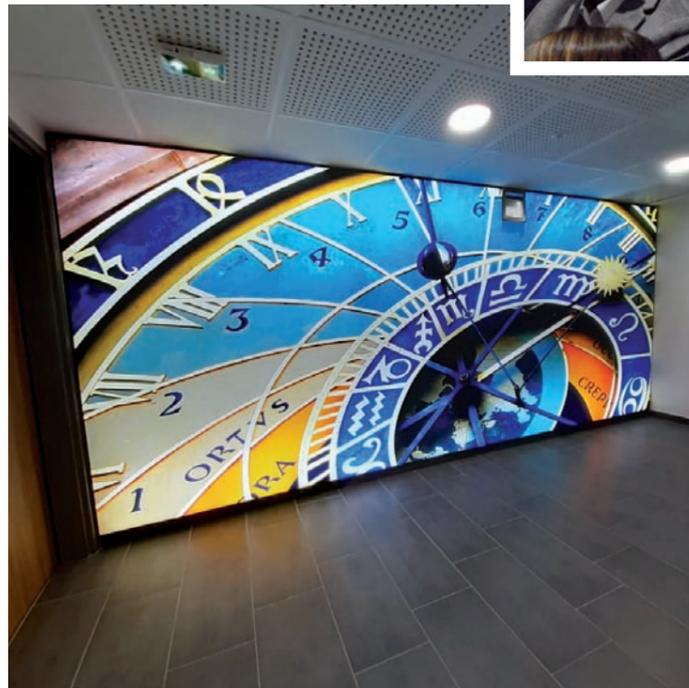


# SOMMAIRE

- 8** • À LA RACINE DE NÉOLIA
- 10** • UNE ANNÉE DE RÉACTIVITÉ & D'ADAPTABILITÉ
- 12** • UNE ANNÉE (TRÈS) CONSTRUCTIVE
- 24** • FOCUS SUR NOS TERRITOIRES
- 28** • UNE ANNÉE DE RAYONNEMENT,  
AU SERVICE DES TERRITOIRES & DE LEURS ACTEURS
- 34** • UNE ANNÉE AU SERVICE DE NOS CLIENTS LOCATAIRES
- 50** • UNE ANNÉE NUMÉRIQUE
- 56** • UNE ANNÉE VERT... UEUSE
- 62** • RSE, TOUJOURS PLUS & MIEUX
- 64** • UNE ANNÉE PLEINE DE RESSOURCES... HUMAINES
- 71** • À L'HEURE DES COMPTES & BILANS
- 76** • PERSPECTIVES 2021

# À LA RACINE DE NÉOLIA

L'HUMAIN



LA QUALITÉ

L'INNOVATION



L'ENVIRONNEMENT

# UNE ANNÉE DE RÉACTIVITÉ & D'ADAPTABILITÉ

**C'EST SANS CONTESTE LE FAIT LE PLUS MARQUANT DE CETTE ANNÉE 2020, ET PROBABLEMENT DE LA DÉCENNIE, CELUI QUI A BOULEVERSE TOUS LES ÉQUILIBRES PERSONNELS ET COLLECTIFS AUX QUATRE COINS DE LA PLANÈTE : CE LUNDI 16 MARS 2020, LE COVID-19 DEVENAIT POUR NOUS UNE RÉALITÉ PALPABLE, AVEC L'ANNONCE DU PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE QUI PLONGEAIT LA FRANCE DANS SON PREMIER CONFINEMENT. COMME TOUTES LES ENTREPRISES, NÉOLIA A DÛ FAIRE FACE. CE FÛT UN VIOLENT COUP DE MASSUE, MAIS AUSSI UN PRODIGIEUX ACCÉLÉRATEUR DE DÉCISIONS ET D' ACTIONS.**

**RETOUR SUR CETTE ANNÉE DE GRAND TROUBLE ET GRANDE AGILITÉ POUR NOS ÉQUIPES ET NOS ORGANISATIONS AVEC JACQUES FERRAND, DIRECTEUR GÉNÉRAL, ET HATICE MENGUC, DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES.**

**QUELLE A ÉTÉ VOTRE PREMIÈRE PENSÉE À L'ANNONCE DU CONFINEMENT GÉNÉRAL, CE SOIR DE MARS 2020 ?**

**Jacques Ferrand :** « Ce n'était pas vraiment une surprise, on s'y attendait. On avait un peu d'avance car une semaine plus tôt, avec la fermeture des écoles à Mulhouse, nous y avions déjà fermé notre agence. Mais ça reste un choc dont on ne mesure pas tous les impacts ni tous les enjeux à ce moment-là. On sait que ça va être compliqué et qu'il va falloir être créatifs et ultra réactifs pour assurer la continuité de service auprès de nos clients et la sécurité de chacun. Ce soir-là, les téléphones et les mails ont fusé pour mobiliser nos équipes lesquelles étaient sur le pont et immédiatement connectées aux besoins de l'entreprise, de nos clients et de nos partenaires ».

**Hatice Menguc :** « On avait évidemment anticipé en posant les grandes lignes d'organisation et de permanence de nos équipes, avec les moyens techniques dont on disposait. Mais tout était si complexe. Et plus encore pour les métiers de terrain et de proximité. Leur sécurité avant tout ! Nous avons aménagé leurs horaires et leur avons procuré des équipements de sécurité, dans un contexte de pénurie et d'angoisse, comme on s'en souvient tous ».

**DE L'URGENCE AU QUOTIDIEN, COMMENT AVEZ-VOUS GÉRÉ CETTE ORGANISATION ?**

**Jacques Ferrand :** « Très vite, on a compris que ça allait durer. Nous avons donc déployé des moyens informatiques et logistiques, dans un contexte de pénurie là aussi, pour permettre à nos collaborateurs de télétravailler. Le télétravail était un sujet que nous abordions à peine en ce début d'année 2020 ; le CoVid nous a mis le pied sur l'accélérateur.

*Idem pour le service de relations clients (SRC) : un centre d'appels téléphoniques centralisés que nous venions tout juste d'ouvrir. Nos 29 agences et points d'accueil étant fermés au public, c'est le SRC qui a pris le relai instantanément. Pour ça, il a fallu former et embaucher des collaborateurs. Notre CODIR se réunissait quant à lui chaque jour en visio pour gérer la crise, l'urgence et avancer dans ce contexte complexe et toujours mouvant. Même si la plupart des chantiers étaient à l'arrêt et si beaucoup de collectivités et de nos fournisseurs fonctionnaient au ralenti, la vie continuait malgré tout, et nos clients devaient pouvoir compter sur nous ».*

**Hatice Menguc :** « Maintenir le contact, la mobilisation de nos équipes et ne laisser personne au bord du chemin : tel était l'un des grands défis de cette période compliquée. Il y avait la peur collective du virus, les nouvelles contraintes du quotidien, l'école à la maison pour certains et, du jour au lendemain, nous demandions en plus à nos équipes de télétravailler. Autant dire un grand saut dans l'inconnu ! Nous avons accompagné nos managers autant que possible sur ce volet et produit chaque jour un flash infos confinement envoyé par mail à nos 500 collaborateurs dont l'accès à leur messagerie professionnelle avait été rendu possible depuis n'importe quel équipement. Objectif : assurer le lien et la communication transversale au sein de nos équipes ».



« DANS UN CONTEXTE OÙ LA DISTANCE ET LE DIGITAL SONT DEVENUS UNE RÈGLE, IL FAUT CULTIVER LA COHÉSION D'ÉQUIPE ET PRENDRE SOIN D'HUMANISER LA RELATION.



« NOUS AVONS APPRIS EN MARCHANT, NOUS RÉINVENTANT CHAQUE JOUR.

**QUELS ÉLÉMENTS RETENEZ-VOUS DE CETTE CRISE COVID QUI A SENSIBLEMENT ÉBRANLÉE L'ANNÉE 2020 ?**

**Jacques Ferrand :** « Dans un contexte inédit et souvent difficile, nous avons continué à accueillir et accompagner nos clients, à construire des logements, à rencontrer des collectivités pour travailler sur de beaux projets. Et ça, c'est un signe fort, positif et encourageant pour Néolia. Signe de notre rôle essentiel sur les territoires et au service des habitants. Cette crise nous a fait faire un pas de géant dans la digitalisation et la dématérialisation. Télétravail, mais aussi procédures d'appels d'offres, signatures de contrats, réunions et instances officielles en visio : Néolia a clairement mis le cap sur le volet digital de son projet d'entreprise @VENIR 2025 ! Mais ce que je retiens avant tout, c'est l'engagement massif et la formidable capacité d'adaptation de nos équipes tout au long de cette année en tous points exceptionnelle ».

**Hatice Menguc :** « En juin, au premier déconfinement, nous avons instauré un rythme et une organisation sur la base de 50% maximum de nos équipes en présentiel et 50% en télétravail. Rythme inchangé depuis. Ce qui nous a permis de clarifier et simplifier nos fonctionnements internes et de limiter les risques sanitaires. Masques et gestes barrières sont restés la règle, même quand les protocoles nationaux invitaient à baisser la garde. Depuis, aucun relâchement sur ce plan : nous y sommes attentifs et très rigoureux. Ce que je trouve aussi très révélateur de l'adaptabilité et de l'agilité Néolia, c'est que nous avons continué à recruter, former et accompagner nos équipes dans leurs projets de développement ».

# UNE ANNÉE (TRÈS) CONSTRUCTIVE



**Cunehit Orman**  
Directeur du développement

*Nous avons même élaboré un effort de relance adapté à nos territoires avec 300 nouveaux lieux de vie à réaliser, en plus de ce qui était initialement prévu pour 2020 et 2021.*

*Pour soutenir l'économie locale :*

- > les appels d'offres se sont poursuivis avec des délais adaptés durant les confinements
- > nous avons également pris en charge une partie des surcoûts « Covid » de nos chantiers en cours pour qu'ils redémarrent au plus tôt
- > nous avons renoncé à nos délais de paiement pour payer à réception des factures. Une disposition qui se poursuit aujourd'hui encore.
- > nous choisissons des entreprises implantées régionalement : 80% de nos fournisseurs sont basés à moins de 50 km des chantiers que nous conduisons.

*Le contexte de crise sanitaire n'a pas empêché nos équipes de porter de très nombreuses innovations (BIM, expérimentation E+C-, Habitat Participatif, habitat modulaire, ...).*

*Le bien loger est essentiel et la crise que nous vivons doit être perçue comme une opportunité pour penser le logement différemment : écoresponsable, innovant, économe, en phase avec les besoins, les envies, les ambitions de nos territoires et de celles et ceux qui y vivent.*

« Covid et élections qui s'étirent, l'année 2020 fut compliquée et inexorablement marquée par une production en berne au plan national.

À Néolia, ce n'est pas le cas, nos mises en chantier augmentent de 81%, le nombre de logements financés (futurs réalisations) est également en progression de 23%. Nos objectifs sont atteints.

# NÉOLIA, SOUTIEN ÉCONOMIQUE ACTIF DE NOS TERRITOIRES



**Philippe Reynaud**  
Responsable achats

« Priorité aux fournisseurs locaux et réduction drastique des délais de paiement : c'est le mot d'ordre qui a été donné pour l'ensemble de nos chantiers, en soutien actif à l'économie locale. Des dispositifs qui se poursuivent et sont appelés à perdurer, bien au-delà de la crise. Dans ce contexte, et pour maintenir l'activité, nous avons misé sur le distanciel pour soumettre en commissions d'adjudication un grand nombre de marchés. Les entretiens de négociations préalables se sont déroulés en visioconférence, démontrant la formidable capacité d'adaptation de chacun. Nous avons également mis en place un accord cadre « Panel de maîtres d'œuvre ». Objectifs : structurer nos engagements d'investissement local et répondre à la réglementation en vigueur.

## À RETENIR

- > **Néolia, acteur de la relance : 80% des entreprises attributaires de nos marchés sont situées à moins de 50 km de l'opération.**
- > **Règlement immédiat : cet engagement fort sur la réduction des délais de paiement est un soutien à l'économie locale et un levier de négociation important pour nos monteurs d'opérations.**
- > **Un plan de relance de l'économie a été lancé durant le 1<sup>er</sup> confinement. Plus de 700 logements supplémentaires seront réhabilités entre 2020 et 2022 et près de 300 logements locatifs de plus seront produits sur la même période.**
- > **Depuis le 9 mars, aucune pénalité ni sanction n'est appliquée en cas de retard ou de difficulté d'exécution de marchés pour cause sanitaire.**
- > **Consultations d'entreprises et attributions de marchés : 598 lots consultés en 2020 (480 lots en 2019) pour 91,2 M€ de travaux attribués.**



# INNOVATION SOCIALE À BESANÇON (25)

## L'HABITAT PARTICIPATIF EN 5 MOTS

### LAURÉAT

La Ville de Besançon a désigné Néolia lauréate du concours pour produire le 1<sup>er</sup> projet d'habitat participatif en accession maîtrisée.  
Une première aussi pour Néolia !

### PARTICIPATIF

Un lieu de vie où chacun des futurs résidents est acteur de l'opération : conception du bâtiment, espaces partagés (pièce commune, buanderie, jardin, etc.), aménagement de son logement.

### RÉALISATION

6 logements PSLA, 12 logements en accession à prix maîtrisé, 18 logements locatifs PassivHaus/BEPOS, et 2 commerces sur un terrain avec ilot piéton végétalisé, verger et potager partagés.

### CO-CONSTRUCTION

Autour de Néolia, la ville de Besançon a mobilisé K&+Architecture Globale, un assistant maître d'ouvrage Les CityZens, et les futurs acquéreurs.

### CANDIDATS

Pour devenir propriétaire d'un logement en habitat participatif à Besançon, les ménages candidats se sont inscrits sur la plateforme Les CityZens et ont rempli un questionnaire. Une démarche inédite pour un projet non moins inédit.



## LE REGARD DE L'EXPERT

**Pierre-Edouard Gavatt**  
Chargé d'opérations  
immobilières Néolia Besançon

« Par son volet collaboratif, le montage de ce programme est une première chez Néolia. Sa conception prendra plus de temps en raison des nombreuses concertations entre tous les acteurs, dont les futurs propriétaires. Mais à la clé, un lieu de résidence atypique et novateur où priment le confort de vie et les actions de partage.

# ECKBOLSHEIM : CAP SUR UN PROJET URBAIN PARTENARIAL



**Nicolas Steiner**  
Directeur territorial  
développement Alsace

« À la racine de tout projet de développement, il y a un partenariat. Une rencontre avec une collectivité qui nous engage dans la concertation et la synergie. Parfaite illustration de cette dynamique de co-construction, le beau projet d'Eckbolsheim (67) initié fin 2019 et qui se concrétise cette fin d'année 2020 par la signature le 17 novembre d'un permis de construire commun avec Bouygues Immobilier. Nous sommes ici dans un contexte très particulier : une convention de **projet urbain partenarial (PUP) quadripartite** entre la commune d'Eckbolsheim, l'Eurométropole de Strasbourg, Bouygues Immobilier et Néolia. Un ambitieux programme de 134 logements dont 67 en accession pour Bouygues Immobilier, et 67 en LLS construits et gérés par Néolia. Dans ce dossier, Néolia a acheté et aménagé le terrain que nous avons revendu pour moitié à Bouygues Immobilier. La convention permet le financement et la réalisation d'une voirie publique, d'un carrefour à feu et d'une salle de classe. Un bel exemple d'aménagement urbain à part entière, au service du territoire et ses habitants!



# SUR LE TERRAIN POUR CONVAINCRE

## PLUS DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (LLS) EN QPV

LE 11 SEPTEMBRE 2020, NÉOLIA ÉTAIT AUX CÔTÉS DE PAYS DE MONTBÉLIARD AGGLOMÉRATION, DES ÉLUS DES COMMUNES CONCERNÉES ET DES REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT POUR RECEVOIR UNE DÉLÉGATION DE LA DIRECTION DE L'HABITAT, DE L'URBANISME ET DES PAYSAGES, ET DE L'ANRU.

OBJECTIF : SOLLICITER LA POSSIBILITÉ DE RECONSTRUIRE DE FAÇON MESURÉE DES LOGEMENTS SOCIAUX DANS LES QUARTIERS QUI NE BÉNÉFICIENT PAS DU NPNRU, MAIS QUI, POUR AUTANT, VONT CONNAÎTRE D'IMPORTANTES RESTRUCTURATIONS (DÉMOLITIONS, RÉNOVATIONS). UNE STRATÉGIE COHÉRENTE ET ÉQUILIBRÉE, FRUIT DE CONCERTATIONS ENTRE LES COLLECTIVITÉS, L'ÉTAT ET NÉOLIA.

Parce que rien ni personne n'est plus parlant que le territoire lui-même, cette visite des représentants du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, s'est déroulée dans les quartiers : les Buis à Valentigney, les Champs-Montants à Audincourt, les Fougères à Grand-Charmont et Champvalon à Bethoncourt. Une bonne illustration des quartiers prioritaires de la Ville sur l'agglomération de Montbéliard. Lesquels ont d'ores et déjà bénéficié d'importantes mutations ces dernières années avec le PRU1 2005-2019. Sur 5 des 7 QPV, les tours et les barres d'immeubles ont laissé place à de nouveaux ensembles immobiliers modernes et à dimensions humaines, transfigurant littéralement nos quartiers.

Dé-densification, diversification, innovation, environnement, qualité, confort : de nouveaux lieux de vie ainsi se dessinent, en phase avec les besoins des territoires et leurs habitants. Ce qu'a pu constater la délégation ministérielle lors de sa visite. Mais le chemin est encore long pour atteindre les principales orientations du PLH 2021-2026.



Ainsi, sur le parc locatif, et en concertation avec l'inter-bailleur, la stratégie de renouvellement urbain se poursuit afin de réduire encore la vacance (plus de 800 logements au total, soit 5,6% du parc locatif), ajuster l'offre à la demande, contribuer aux équilibres sociaux des territoires et accélérer la transition énergétique.

Des arguments entendus et compris par les services de l'État et le ministère qui octroient à Néolia 86 agréments supplémentaires sur les 134 demandés.



## REPÈRES

### PAYS DE MONTBÉLIARD AGGLOMÉRATION



**9 013 logements**  
dont 89% en collectifs &  
72% ont plus de 40 ans.



**42% du parc  
locatif en QPV**  
soit près d'un logement  
sur deux.



**8 QPV** dont 5 ont déjà  
bénéficié d'un important  
programme de renouvel-  
lement urbain (PRU1) pour  
près de 200 M€



**1 829 logements  
locatifs sociaux  
démolis** depuis 2005  
(ANRU)



**736 logements  
reconstruits sur site**  
soit un solde négatif de  
1589 logements

# INNOVER & SE PROJETER VERS DE NOUVEAUX TERRITOIRES



**Julien Bardin**  
Directeur maison individuelle,  
lotissement, achat et innovation

*cations comme Cédreo et Scoplan, signatures à distance avec nos clients (promesses unilatérales de vente notamment).*

*Le tout pour assurer une réelle continuité de service et même lancer de nouveaux projets: le lotissement d'Avanne-Aveney (25) par exemple, où nos entreprises partenaires ont répondu présentes en plein confinement pour débiter les travaux.*

*Le lotissement de Richwiller a lui aussi littéralement décollé avec 23 actes de vente signés en 2020. Signature encore avec ce compromis pour une opération d'aménagement d'un genre nouveau: l'Association Foncière Urbaine Libre (AFUL) sur la commune très prisée d'Hagenthal-le-Bas (68).*

*Le territoire alsacien qui a décidé-ment le vent en poupe avec de beaux projets sur le Bas-Rhin. Grâce à notre présence sur le terrain et la réactivité de nos équipes, la prospection foncière porte ses fruits avec 3 nouvelles opportunités à Offendorf, Urtigheim et Schwindratzheim.*

*Au final, l'objectif de livraisons de 60 maisons individuelles est tenu et de nouveaux projets sortent de terre sur l'ensemble de nos territoires, fruits de l'engagement de nos équipes tout au long de cette drôle d'année 2020. Dans ce bel élan, nous sommes prêts à suivre ces mutations digitales, économiques, écologiques et relever les défis des évolutions réglementaires, notamment cette fameuse RE2020 sur laquelle planchent nos équipes techniques et innovation.*

« L'année 2020 aura été remarquable dans toute l'acception du terme. Personne n'aurait imaginé faire face à autant d'adaptation dans nos quotidiens personnels et professionnels. Ainsi, chez Néolia, nous avons inventé de nouvelles façons de travailler pour tenir nos objectifs, et même anticiper l'avenir: suivi des chantiers et remises des clés selon de nouvelles règles sanitaires, contacts en visio avec les fournisseurs, relation numérique avec nos clients maisons individuelles via des outils et appli-

# RICHWILLER, VITRINE DE NOTRE MÉTIER D'AMÉNAGEUR

## NÉOLIA, COUTEAU SUISSE À RICHWILLER (68)

En quelques mois, le lotissement Les Coquelicots a connu un vrai coup d'accélérateur. Les deux premières tranches s'achèvent tandis que s'ouvre la commercialisation du troisième qui est le dernier volet de ce programme. Une formidable vitrine de notre savoir-faire d'aménageur.

« Néolia, c'est pour nous un véritable couteau Suisse qui apporte ici une réponse globale et cohérente à notre besoin en logements: maisons individuelles, appartements en accession et en location et même deux maisons locatives adaptées à nos seniors, nous allons pouvoir accueillir 150 nouveaux ménages et conforter ainsi les commerces et services de notre village. Un levier de développement essentiel pour le territoire ». Vincent Hagenbach est maire de Richwiller et vice-président de M2A, coquette commune de 3700 habitants de l'Agglomération de Mulhouse. Il a confié à Néolia l'aménagement complet d'un nouveau quartier.

Ce programme d'aménagement très complet a été mené de A à Z par nos équipes, Marie Hottinger, responsable d'opérations immobilières Néolia, dresse ici un état des lieux de ce programme. « Parmi les faits marquants de cette année 2020, on retiendra l'achèvement de la première phase de travaux d'aménagement sur l'ensemble de l'opération. Notons que pour une meilleure intégration dans le site, la gestion des eaux pluviales est réalisée par noues d'infiltration. Un coup d'œil sur le site permet de constater que les constructions des maisons individuelles vont bon train, a fortiori avec la vente de 23 parcelles cette année. On a désormais une lecture du site et même une vision très claire de ce nouveau quartier en construction ».



**Marie Hottinger**  
Responsable d'opérations  
immobilières Néolia

« Des négociations pour l'achat du terrain à la remise des clés des maisons que nous construisons et jusqu'à la gestion locative des collectifs, ce programme illustre parfaitement toute l'étendue de nos savoir-faire. On réalise ici toute l'amplitude du métier d'aménageur de Néolia: la nécessaire et très complexe coordination, de la conception à la réalisation, et notre capacité à offrir une réponse globale aux collectivités. Une réponse globale, mais aussi et surtout une réponse sur-mesure. Parce que chaque projet est fondamentalement différent.

## CHIFFRES CLÉS DU PROGRAMME

- > Une opération en 3 tranches dont les premiers travaux d'aménagement ont démarré à l'automne 2017.
- > 60 parcelles pour maisons individuelles.
- > Collectifs :
  - 8 NéoQuatro
  - 49 LLS
  - 28 PSLA



## TOMBENT LES BARRES & LES TOURS



### DÉMOLIR POUR CRÉER DE NOUVEAUX CADRES DE VIE

DÉ-DENSIFIER, REDONNER DE L'AIR ET DE L'ESPACE AUX QUARTIERS ET LEURS HABITANTS, RECONSTRUIRE AUTREMENT : TELS SONT LES OBJECTIFS DES DÉMOLITIONS. AINSI, ET SELON UN PLAN DE STRATÉGIE PATRIMONIAL (PSP) FINEMENT FLÉCHÉ, CHAQUE ANNÉE DES TOURS ET DES BARRES TOMBENT POUR FAIRE PLACE À DE NOUVEAUX ESPACES URBAINS.

Cette année 2020, **181 logements** ont été démolis sur 4 ensembles immobiliers à Audincourt, Pont-de-Roide et Valentigney. Des immeubles entiers démantelés lors d'opérations de déconstruction très techniques, puisque les engins ne se contentent pas de les mettre à terre, ils opèrent également un tri très sélectif des matériaux. « La roue de l'économie circulaire tourne à plein régime pour réduire l'impact environnemental » explique Damien Foglia, responsable d'agence technique. Ce fut le cas à Valentigney où la démolition d'une tour de 44



logements a donné lieu à 4 000 tonnes de gravats partis en tri et retraités pour fabriquer de nouvelles routes ou réaliser des fondations de nouveaux bâtiments. « *Mais le principal aspect vertueux de cette opération, c'est l'espace libéré par la démolition. Bientôt engazonné, il offrira au quartier et ses habitants plus d'air, de vert et d'espace* » souligne Cyril Debuys, directeur territorial du patrimoine.

## FOCUS SUR PONT-DE-ROIDE

### DÉMOLITION VERTUEUSE POUR RECONSTRUCTION SUR-MESURE

Cette même logique de dé-densification préside également à la démolition du « Bloc 40 » à Pont-de-Roide. Loin du tissu dense de nos agglomérations urbaines, nous sommes ici en milieu quasi rural, dans un quartier verdoyant en bordure du Doubs. L'immeuble, vieillissant, ne séduisait plus les candi-

datés aux logements. Une importante vacance commerciale et un climat social dégradé qui motivent Néolia pour procéder à sa démolition. À la place, 8 pavillons et 8 appartements dans un petit collectif rendront toute son attractivité au quartier.

# CHIFFRES CLÉS DU DÉVELOPPEMENT

## PRODUCTION LOCATIF SOCIAL

> **748** logements financés (agrément)

> **688** logements mis en chantier (OS)

> **125** logements livrés

## ACCESSIONS SOCIALE NEUF (VEFA/PSLA)

> **79** réservations nettes dont **82%** de salariés secteur privé

> **101** logements VEFA/PSLA mis en chantier

> **36** livraisons clients

## MAISONS INDIVIDUELLES/LOTISSEMENT

> **74** signatures CCMI nettes dont **58%** de salariés secteur privé

> **77** CCMI mises en chantier

> **100** terrains à bâtir réservés dont **55%** de salariés secteur privé

> **67** terrains lancés en travaux

> **84** terrains livrés aux clients

> **253** réservations clients (VEFA/PSLA/CCMI//lot)

> **933** produits neufs lancés en travaux (locatif, VEFA/PSLA, CCMI, lot)

> **305** livraisons



## EN BREF...

### ACTION COEUR DE VILLE

Dans les centres historiques de nos villes, création de 7 logements rue Lalance à Montbéliard  
10 logements, rue Renan à Besançon  
7 logements, Grande Rue à Dole

### C'EST LANCÉ!

Malgré la crise, 688 logements locatifs nouveaux ont été mis en chantier, ainsi que 101 en accession sociale à la propriété.

Des conceptions modulaires : 2 permis de construire déposés pour 9 logements à Chauenne (25 proche Besançon) et 8 à Vézelois (90).

À Beaucourt (90), une ancienne ferme en pleine mutation pour offrir 6 appartements locatifs.

À Wolfisheim (67), secteur tendu de l'Euro-métropole Strasbourg, le Clos Eviva sort de terre pour un programme mixte LLS/PSLA.

### MIXITÉ GÉNÉRATIONNELLE À BESANÇON (25)

Aux Flûtes-Agasses, un VillaGénération de 22 logements + 3 logements classiques dans un même ensemble en construction Avenue Clémenceau, 70 logements en construction dont 30 familiaux et 40 destinés aux jeunes actifs.

### INNOVATION VERTUEUSE

Deux projets BEPOS, dont un PassivHaus à Pontarlier (25). Apport solaire, exposition/vent, matériaux biosourcés : Néolia construit déjà demain.



# FOCUS SUR NOS TERRITOIRES

## ALSACE



### LA CITÉ SPACH À STRASBOURG (67)



123 logements sont concernés par cette réhabilitation massive lancée en 2020 sur ce quartier emblématique de la ville qui s'étire entre les rues Edel, de Flandre et la Cité Spach. Travaux intérieurs des communs, des logements et raccordement au réseau de chaleur urbain pour un montant de 5,8 M€ d'investissement.

### NOUVEAU QUARTIER À RICHWILLER (68)

À quelques minutes de Mulhouse, le lotissement les Coquelicots est une véritable vitrine de nos savoir-faire d'aménageurs. Maisons individuelles, immeubles collectifs en location et en accession, au total Néolia aménage ici près de 45000 m<sup>2</sup> pour un programme en 3 tranches qui accueillera, à terme, 150 nouvelles familles dans le village!



### VRAI RENOUVEAU À BIESHEIM (68)



152 logements réhabilités à Biesheim sur 12 immeubles, pour un coût d'environ 5 Md'€ et 2 ans de travaux résument l'ampleur de cette opération de réhabilitation. Travaux thermique et embellie réussie au profit de nos locataires et du territoire.



# TERRITOIRE DE BELFORT & HAUTE-SAÔNE

### VENTE HLM TERRITOIRE DE BELFORT (90)

2020 : une année exceptionnelle avec 50 ventes d'appartements sur le seul Territoire de Belfort. Une preuve supplémentaire de l'attractivité de nos produits !



### LES LOTISSEMENTS FLEURISSENT À MOVAL ET ÉLOIE (90)

12 terrains à bâtir à Moval avec Les Combances et 16 à Eloie avec « Les prés de Valdoie » signent l'attractivité des villages aux portes de Belfort.



### COEUR DE VILLE À VESOUL (70)

Néolia, partenaire de la reconquête des centres anciens avec les opérations Cœur de Ville, comme à Vesoul avec l'îlot du Durgeon, 17 appartements locatif PSLA, juste en face de l'Hôtel de Ville.

# NORD DOUBS



## NÉOQUATRO À AUDINCOURT (25)

Symbole de la diversification de l'offre résidentielle sur le Pays de Montbéliard Agglomération, Néolia propose un tout nouvel ensemble NéoQuatro en accession, au centre-ville d'Audincourt.



## DÉMOLITION À VALENTIGNEY (25)

166 logements démolis dans le Pays de Montbéliard Agglomération cette année. Dédensification et diversification de l'habitat, c'est un nouveau cadre de vie pour les habitants. Comme ici à Valentigney : les 4000 tonnes de gravats des 44 logements démolis seront triés et recyclés. Une économie circulaire pour réduire l'impact environnemental et donner plus d'air, de vert et d'espace au quartier.



## RÉHABILITATION À MONTBÉLIARD (25)

La Petite Hollande en grand chantier... énergétique! Réhabilitations XXL rue Debussy et Massenet pour que 106 logements de deux immeubles emblématiques du quartier deviennent BBC. À la clé, confort et économies d'énergie pour nos clients locataires.



# SUD FRANCHE-COMTÉ



## CONSTRUCTION NATURE À VALDAHON (25)

Néolia gravit les premières marches du Haut-Doubs pour livrer ce bel ensemble de 17 logements locatifs collectifs labellisés Habitat et Environnement. Un bel hommage à ce territoire ultra nature avec ce programme obéissant à la réglementation RT2012-10% et classe énergétique B.

## PROGRÈS ÉNERGÉTIQUE À DOLE (39)

Acquis en 2017 à La Doloise, ces 5 bâtiments situés rue Lebon ont commencé cette année un grand lifting. Au menu, travaux énergétiques pour que les 96 logements passent d'un DPE E à B. Un investissement de 42250€/logement, sans impact sur les loyers de nos clients. Ici, comme sur l'ensemble de nos chantiers, priorité est donnée à l'emploi local avec le recours à des fournisseurs de proximité.



## LE DOMAINE DE COURBEROYE À AVANNE-AVENEY (25)

Vrai succès commercial pour ce lotissement situé aux portes de Besançon. Sur un terrain joliment vallonné, les 25 parcelles ont rapidement trouvé preneur. Et pour répondre à cette demande pressante, Néolia, pleinement investie de sa mission de créatrice de cadre de vie, a lancé l'aménagement en plein confinement. Un grand merci à nos entreprises partenaires !



# UNE ANNÉE DE RAYONNEMENT, AU SERVICE DES TERRITOIRES & DE LEURS ACTEURS



**Jacques Ferrand**  
Directeur général

*En 2020, avec la crise sanitaire et économique, la responsabilité de Néolia vis-à-vis de ses territoires, de son écosystème, a été encore plus importante et parfaitement assumée.*

*En amont de la Loi Elan, Néolia avait exprimé sa volonté de répondre aux sollicitations des collectivités locales. Ainsi, Habitat 25 et Néolia, en parfaite coordination avec le département du Doubs et Action Logement, créent la société anonyme de coordination. Une ambition: faire plus et mieux ensemble au profit des territoires. Les quartiers, bénéficiaires depuis des décennies des différentes politiques publiques, nécessitent une mobilisation permanente de tous les acteurs et dans tous les domaines, et ce, bien au-delà des dispositifs qui ont permis d'accélérer leur mutation. Malgré la contribution financière extrêmement importante d'Action Logement au financement de l'ANRU, le périmètre des quartiers éligibles a été resserré. Pour autant, le travail restant à accomplir est important. NPRU ou pas, les interventions de Néolia en quartier sont nombreuses et se multiplient.*

« Les organismes HLM, quels que soient leurs statuts, sont des opérateurs au service des territoires et de l'ensemble de leurs parties prenantes: villes, agglomérations, départements, régions, État, entreprises, salariés, clients...

## SACHA EST NÉE

### NÉOLIA & HABITAT 25 SE RAPPROCHENT POUR CRÉER UNE SOCIÉTÉ ANONYME DE COORDINATION

**INITIÉ EN 2019, LE PROJET A OFFICIELLEMENT VU LE JOUR CETTE FIN D'ANNÉE, REMPORANT L'ADHÉSION UNANIME DES DEUX CONSEILS D'ADMINISTRATION ET DES DEUX CSE. LA PRÉSIDENTENCE EST CONFIÉE À CHRISTINE BOUQUIN, PRÉSIDENTE DU DÉPARTEMENT DU DOUBS, ET D'HABITAT 25, ET UNE VICE-PRÉSIDENTENCE EST CONFIÉE À CHACUN DES ORGANISMES. JACQUES FERRAND, DG DE NÉOLIA EST DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SACHA, LAURENT GAUNARD, DG D'HABITAT 25 EST DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ DE SACHA.**

#### SACHA : DÉCRYPTAGE EN 5 QUESTIONS.

##### QUOI?

La Société de Coordination est une société anonyme qui regroupe des organismes de logement social.

Objectifs: réaliser des **actions communes en mutualisant** les moyens techniques, les expériences et bonnes pratiques au bénéfice des territoires et de leurs habitants. Au rang des projets de mutualisation, une synchronisation de nos plans de stratégie patrimoniale. Une façon d'optimiser les démolitions et le relogement de nos clients locataires. Œuvrant sur des périmètres partagés, la vidéosurveillance, la médiation et bien d'autres thèmes sont également au cœur de cette coordination.

SACHA repose sur **l'équilibre** de la gouvernance et du capital entre les 2 structures: elle n'est **ni une fusion, ni une absorption.**

##### OÙ?

Le périmètre d'action de SACHA se déploie sur le **département du Doubs**. Le siège social se situe à Besançon, chez Habitat 25.

##### COMMENT?

C'est une **structure légère** qui respecte **l'identité et l'autonomie** de chacun des organismes. Une structure **sans salariés** dédiés ni mouvements de salariés de l'une ou l'autre des structures vers SACHA. Habitat 25 et Néolia restent les seuls interlocuteurs de leurs clients et aucun transfert ni redistribution de patrimoine locatif ne modifie les périmètres d'action de chaque structure.

##### COMBIEN?

Au total, les organismes fondateurs de SACHA (Habitat 25 et Néolia) comptent **plus de 38 000 logements locatifs** dont 27 000 sur le territoire du Doubs. Un parc où sont logés plus de 60 000 doubistes par les deux organismes aux valeurs communes.

##### POURQUOI?

**Faire plus et mieux ensemble** en termes de logement au bénéfice du territoire, des collectivités locales et des habitants: telle est la raison d'être de SACHA. Les deux organismes offrent ainsi une **réponse collective et coordonnée** aux enjeux majeurs et complexes de la question du logement social en zones urbaines, périurbaines et rurales. Par ce rapprochement avec Néolia, Habitat 25 s'affranchit également de la contrainte édictée par la loi Elan qui impose le seuil de 12 000 logements aux bailleurs sociaux.





## CE QUE SACHA VA CHANGER

### POUR NOS CLIENTS LOCATAIRES

Système de gestion de leurs logements, agences référentes, interlocuteurs sur le terrain : pour nos locataires, rien ne change.

### POUR LES CANDIDATS AU LOGEMENT SOCIAL

Chaque organisme conserve sa commission d'attribution mais SACHA permet à Néolia et Habitat 25 de disposer d'une offre locative plus vaste et donc toujours plus adaptée aux besoins du territoire et de ses habitants.

### POUR LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Aucune interférence: les associations de locataires conservent les mêmes relations avec chaque structure. Trois représentants siègent au conseil d'administration de la SAC.

### POUR LES SALARIÉS HABITAT 25 & NÉOLIA

Aucun changement pour nos équipes : structure légère, sans salariés et autonomie des structures guident notre démarche dans la construction et la gestion de SACHA.

### POUR LES COLLECTIVITÉS

Chaque organisme conserve son autonomie et son indépendance, mais la mutualisation nous permettra aussi de répondre collectivement à des besoins et projets immobiliers et d'aménagements plus vastes et/ou plus complexes que chacun de son côté.

### POUR LES PARTENAIRES FINANCIERS DE CHAQUE STRUCTURE

L'accroissement du patrimoine et la gestion saine des deux organismes sont un gage de solidité de SACHA. Elle offre une garantie, une surface complémentaire aux financeurs qui conservent une relation privilégiée avec chacun des organismes.

### POUR LES FOURNISSEURS

Les fournisseurs conservent leurs interlocuteurs au sein de chaque organisme mais pourront bénéficier du lancement de nouveaux projets en étant plus et mieux identifiés par nos équipes respectives.

### POUR LES PROGRAMMES

Innovation, éco-développement, programmes sur-mesure, la mutualisation de nos moyens techniques et bonnes pratiques.

### POUR LES SALARIÉS DES ENTREPRISES DE NOS TERRITOIRES

Le déploiement de nos offres locatives sur davantage de bassins d'emplois du territoire, rend notre parc locatif toujours plus accessible aux salariés des entreprises.

#### LES MOTS-CLÉS DE SACHA

Mutualisation • Autonomie • Structure Légère • Coordination • Équilibre • Innovation • Territoires

## PARTENAIRES PARTICULIERS

### LA BANQUE DES TERRITOIRES & NÉOLIA UNIES PAR UNE CONVENTION

La Banque des Territoires, partenaire de Néolia depuis toujours, s'est engagée à accompagner financièrement notre politique de construction et de valorisation du patrimoine sur l'Alsace et la Franche-Comté à hauteur de 150 M€ pour la période 2020/2021.

Une nouvelle convention officiellement signée le jour de la Saint-Valentin, un clin d'œil de bon augure pour ce partenariat grâce auquel Néolia prévoit la construction et l'acquisition de 1290 logements, des travaux d'amélioration et de réhabilitation énergétique pour 1379 logements et la démolition de 341 logements.

## ZOOM SUR

### 3 CONVENTIONS PARTENARIALES NPNRU S'ENGAGER POUR RECONSTITUER L'OFFRE

Néolia a signé cette année 3 conventions NPNRU avec 3 agglomérations majeures sur nos territoires d'Alsace et de Franche-Comté : Mulhouse Alsace Agglomération (M2A), Pays de Montbéliard Agglomération (PMA) pour le secteur Petite Hollande, et Grand

Besançon Métropole (GBM) pour Planoise. Par ces conventions partenariales, Néolia s'engage à reconstituer l'offre logement suite aux démolitions réalisées, à réhabiliter certains immeubles, et à réaliser quelques opérations en accession sociale en quartier.

## NÉOLIA, PARTENAIRE DE L'ÉTAT & DES COLLECTIVITÉS

**Jacky Hautier, sous-préfet du Doubs à Grand-Charmont (25), le 30 septembre 2020:** «Récemment nous avons travaillé avec les services de Néolia sur un dossier compliqué. Nous avons œuvré ensemble dans une démarche volontariste active au bénéfice des habitants, pour permettre de recréer du logement social dans les quartiers prioritaires de la Ville de manière intelligente avec les partenaires comme vous Néolia. C'était compliqué, nous y sommes parvenus. Mais si nous n'avions pas cette cohésion entre l'État, les collectivités, Pays de Montbéliard Agglomération et Néolia, jamais nous n'aurions réussi à faire avancer les choses. On ne subit pas l'avenir, on le fait ensemble!»

**Martial Bourquin, maire d'Audincourt (25):** «Le quartier des Champs Montants a bénéficié d'un important programme de rénovation urbaine. Notre projet s'est appuyé sur la transformation des espaces publics et sur un triptyque pour l'habitat: démolition, réhabilitation, construction neuve. L'ensemble des investissements, réalisés par Néolia et la Ville, ont participé à créer un quartier plus attractif et ont amélioré le cadre de vie. (...) Cet investissement n'est rien sans un engagement approfondi dans l'Humain sur les questions du bien vivre ensemble, de l'emploi, de la réussite éducative, de la tranquillité publique... Nous devons être au rendez-vous de l'histoire concernant l'humanisation de nos quartiers».

# LES VALEURS DU SPORT

## LEVIER DE COHÉSION POUR NOS QUARTIERS

**PARCE QUE LE LIEN SOCIAL DANS NOS QUARTIERS PASSE AUSSI PAR LE SPORT ET SES VALEURS, NOUS AVONS À CŒUR DE TRAVAILLER AU QUOTIDIEN AVEC LES CLUBS DE NOS TERRITOIRES, DU GÉANT AU PETIT POUCE. LE CALENDRIER SPORTIF A FORCÉMENT PÂTI DE LA CRISE, MAIS LES PARTENARIATS DE NÉOLIA AVEC LES CLUBS DE SPORT SE SONT POURSUIVIS AU BÉNÉFICE DES ENFANTS DE NOS QUARTIERS.**

## DONNE-MOI LA MAIN

C'est un partenariat historique qui puise ses racines dans les liens naturels et territoriaux qui unissent Néolia et le FCSM. Cette année encore, les enfants de nos clients locataires ont eu le bonheur de fouler la pelouse sochalienne avec les joueurs professionnels.

Pour nos petits invités, tout commence dans les vestiaires où chaque enfant reçoit une tenue complète offerte par Néolia. Puis la pression monte jusqu'à ce que les joueurs sortent de leurs vestiaires et apparaissent au bout du couloir. Le moment est enfin venu de « donner la main » pour accompagner les joueurs sur la pelouse, jusqu'à la séance photo officielle.

Au coup d'envoi, les enfants rejoignent la tribune officielle pour suivre le match. À la mi-temps, c'est la rencontre avec Sochalion, la mascotte du club, et encore quelques photos.

À chaque match, Donne-moi la main encleche la machine à (super) souvenirs pour les enfants de nos clients locataires. Une expérience inoubliable pour ces enfants: l'ambiance du stade et des grands matchs sont souvent une grande première! A fortiori dans ces conditions d'accueil VIP exceptionnelles.

### Néolia soutient aussi :

- Les footballeurs du **Besançon Racing Club**
- Les handballeuses bisontines de l'**ESBF**
- **Les Mulhousiennes** qui chaussent les baskets contre les cancers féminins

# LES BOXEURS DE NOS QUARTIERS

Les clubs de boxe des quartiers des Buis à Valentigney et de la Petite Hollande à Montbéliard bénéficient d'un soutien actif de Néolia. C'est un véritable vecteur de lien social qui s'inscrit également dans les contrats urbains de cohésion sociale.

**Reda Boudjahlat, président de Montbéliard Boxe et gardien médiateur à Néolia:** «Le club est né en 2005 sur le quartier de la Petite Hollande, il accueille 120 élèves à partir de 5 ans, dont 24 filles. Néolia est notre partenaire depuis 8 ans. Grâce à ce soutien, on fait beaucoup de choses. Les petits ont réalisé une fresque de Mohamed Ali sur un mur qui était toujours tagué. Plus de tag désormais! On pose aussi un ring mobile dans le quartier chaque année en mai: nous assurons l'animation boxe et Néolia les éco-gestes. Et puis il y a le chess-boxing: le physique et le mental s'affrontent entre un ring et un plateau d'échec par sessions de 3 minutes. On a 4 champions du monde de la discipline dans le club. Il y a aussi les stages de boxe, les galas et l'accueil de groupes pour des entraînements spécifiques. Comme ces 12 salariées Néolia qui venaient régulièrement le temps de midi depuis 3 ans jusqu'au confinement. Comme Néolia, on est là, présents sur le quartier tous les jours pour faire avancer les choses. Et ça marche, tout le monde s'entend bien et on a des résultats! Comme Wahid Hambli, champion de boxe anglaise qui vit et s'entraîne dans le quartier avant de partir aux JO de Tokyo en 2021».

**Amine Mihoub, président de l'Espérance Boxing Club:** «Le club existe depuis 1997 sur le quartier des Buis à Valentigney. On a 213 adhérents dont 35% de filles. Néolia a contribué à sa création en nous achetant des gants de boxe. Un soutien financier qui continue pour l'achat de matériel, les transports et l'hébergement de nos jeunes sur les compétitions. Le club affiche un très beau palmarès avec 70 champions de France, 3 champions internationaux et des jeunes en équipe de France. On travaille main dans la main avec les clubs du pays de Montbéliard et de la France entière pour organiser des événements, comme ce grand gala international du 29 février 2020 où Néolia était partenaire. Au quotidien, nous sommes en contact direct avec la responsable d'agence Néolia, Aurélie Scotti. Comme nous, Néolia fait partie intégrante de la vie du quartier. Ce club est d'ailleurs un vecteur d'insertion avec le dispositif Insert-Boxe. On a des partenariats avec des agences d'interim qui, plus que des savoir-faire, recherchent des savoir-être: motivation, ponctualité, détermination. 150 jeunes ont trouvé du travail par ce biais. Les jeunes du quartier savent que le club a un vrai réseau de partenaires, employeurs et formateurs. Ici, le plus jeune à 6 ans, le plus âgé 77 ans. Cet aspect intergénérationnel est très important: quand les anciens prennent la parole, les jeunes un peu fougueux écoutent. Et c'est la même chose quand on accueille de grands champions qui parlent de respect et disent qu'il faut bosser et s'accrocher pour réussir. Ça prend du sens et on le ressent au quotidien. En fait, l'Espérance, c'est bien plus qu'un club de boxe, c'est l'école de la vie!».



# UNE ANNÉE AU SERVICE DE NOS CLIENTS LOCATAIRES



**Alain Rotschi**  
Directeur du patrimoine locatif

de « trou d'air ». Néolia a également engagé un plan de relance pour 50% de logements en plus sur 2020 et 2021. Un coup d'accélérateur vers la transition énergétique ;

- > le record de vente de logements dans l'ancien avec plus de 300 nouveaux accédants à la propriété. De quoi financer nos politiques volontaristes patrimoniales et de développement ;
- > une baisse des indicateurs de vacance de logements et d'impayés par rapport à 2019.

Sur le volet modernisation de l'activité et amélioration de la qualité de service, deux projets phares :

- > la mise en place de notre service de relations clients : un accueil téléphonique centralisé qui réceptionne 90% des appels de nos clients locataires ;
- > le déploiement de QR code pour accompagner notre grand plan de remplacement de 3000 chaudières. En un clic, nos clients et équipes ont accès aux informations et modes d'emploi.

Une année intense de projets et de concertation avec les associations de locataires.



En dépit du contexte que l'on sait, cette année 2020 est marquée par de beaux résultats dont je retiens trois faits marquants :

- > les opérations de réhabilitation et de démolition conformes à notre feuille de route vont permettre à l'économie locale de ne pas avoir

## ALLO NÉOLIA

### LE SRC EST NÉ

LE SERVICE DE RELATION CLIENTS A REÇU SON PREMIER APPEL EN JANVIER. BASÉ DANS NOS LOCAUX RUE DEBUSSY À MONTBÉLIARD, CE SERVICE CENTRALISE L'ENSEMBLE DES APPELS DE NOS CLIENTS LOCATAIRES VIA 2 NUMÉROS : 0381 991 900 & 0381 991 910.

Simple, accessible et ultra-réactive, la nouvelle porte d'entrée Néolia s'ouvre sur une équipe de 12 personnes. Dans une ambiance feutrée, casques rivés sur les oreilles et écrans connectés, il règne ici une activité intense. Ce que révèlent les grands écrans de reporting qui, en temps réel, affichent le nombre d'appels entrants, en traitement, en attente. 1200 par jour en moyenne et jusqu'à 2000 le lundi, jour de forte affluence au lendemain du week-end.

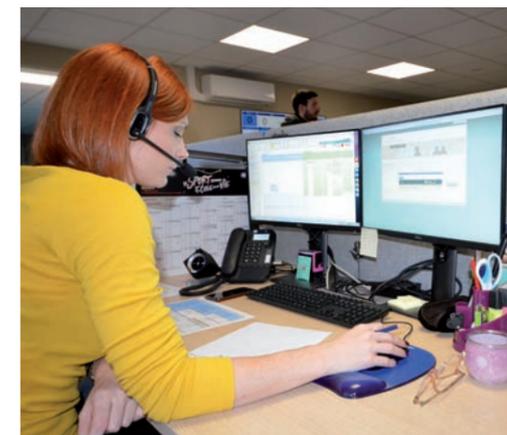
Ce dispositif parfaitement huilé est orchestré par Yann Goulard, ancien responsable d'agence clientèle devenu capitaine du navire SRC. « Au démarrage, nous étions 6, avec une montée en puissance programmée jusqu'à juin. Mais là aussi, le confinement a mis un grand coup d'accélérateur au SRC qui a dû prendre le relai des agences clientèles du jour au lendemain, dès le mois de mars. Très vite, nous avons donc accueilli et formé de nouveaux collaborateurs pour intégrer notre équipe de téléconseillers. Lesquels sont chargés d'apporter des réponses immédiates à nos clients, mais aussi de faire le lien avec les agences et équipes de proximité ».

Connaissances techniques donc, mais aussi solide culture d'entreprise et sens aiguisé du service client : les SRCiens sont de vrais experts à Néolia. En attestent les belles performances de ce jeune service qui atteint un taux de décroché de plus de 90% avec un délai d'attente inférieur à 1 minute. Tous les appels entrants sont enregistrés dans un souci de la qualité de service et de traçabilité.



**Yann Goulard**  
Responsable du SRC

À la clé, la satisfaction client par une réponse rapide et adaptée, mais aussi une réelle plus-value pour les agences qui bénéficient de plus de disponibilité pour se consacrer à leurs missions de proximité et à l'accueil clientèle.



# LE BON PLAN : 3 000 CHAUDIÈRES



Une enveloppe de 6,2 M€ (sur fonds propres) a été débloquée pour un vaste plan de remplacement de 3000 chaudières de plus de 15 ans. Un engagement fort en faveur de la transition énergétique et au bénéfice de nos clients locataires sur l'ensemble de nos territoires. Cet investissement massif s'appuie sur notre partenariat avec GRDF, sur le dispositif de primes gouvernementales « Coup de pouce chaudière » porté par les certificats d'économie d'énergie (CEE), et sur les dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). A la clé, la récupération de 50% de l'investissement sous forme de subventions. Et pour optimiser le bénéfice de ces changements, Néolia a accompagné ses clients tout au long de l'année pour les guider dans l'utilisation des nouveaux équipements.

## REPÈRE



En 2020,  
**2130 chaudières** ont été remplacées pour un investissement d'environ 4M€. Et ça continue...

### UN ACCOMPAGNEMENT & UNE ANIMATION ASSURÉS PAR NOTRE SERVICE ÉCO-UTILE.

Expliquer, conseiller, sensibiliser pour tout connaître du fonctionnement de l'appareil, du thermostat, des réglages : notre éco-médiatrice, en partenariat avec GRDF, a produit des outils simples et didactiques à destination de nos locataires. Plaquettes, tutos vidéos et QR codes pour tout comprendre du fonctionnement des nouveaux appareils et des règles sécurité gaz. Un dispositif d'information et d'accompagnement partagé avec les équipes d'agence clientèle.



# MISSION RÉHABILITATION



## MOINS D'ÉNERGIE, PLUS DE CONFORT

**LE VOLET RÉHABILITATION REPRÉSENTE UN INVESTISSEMENT FINANCIER DE 25 À 30 M€ EN MOYENNE CHAQUE ANNÉE ET UNE MOBILISATION SANS FAILLE DE NOS ÉQUIPES TECHNIQUES.**

**OBJECTIFS : VALORISER NOTRE PATRIMOINE ET ASSURER TOUJOURS PLUS DE CONFORT À NOS CLIENTS LOCATAIRES.**

Axe prioritaire de l'ensemble des chantiers 2020 : la transition énergétique via des travaux toujours plus performants sur l'isolation thermique par l'extérieur (ITE), les isolations sous toiture, les menuiseries et ventilations. De vrais liftings pour nos bâtiments qui ont un impact direct sur le DPE, sur les factures d'énergie de nos clients locataires et sur la planète!

« Les travaux de réhabilitation se font sur sites occupés, notre programmation a donc dû s'adapter à la crise et au protocole sanitaire. Sur le premier confinement, nous avons privilégié les interventions en extérieur, et notamment sur façades et dans les parties communes. Pour les travaux intérieurs, et dans les appartements (chaudières, menuiseries, électricité), nous avons dû rassurer nos locataires et nos entreprises. Certaines sollicitant des ajustements financiers pour adapter les chantiers aux règles sanitaires en vigueur, nous avons mis en place des protocoles de reprises de chantiers établissant une juste répartition des surcoûts entre Néolia et ses fournisseurs. Au final, nous avons pu compter sur la réactivité et l'adaptabilité de nos entreprises partenaires pour rattraper les retards et tenir les délais de notre programmation » souligne Romuald Gadet, directeur adjoint DPL.



**Romuald Gadet**  
Directeur adjoint DPL

« L'opération XXL réalisée à Biesheim (68) sur 12 immeubles et 152 logements illustre bien ce volet essentiel de notre activité. Travaux d'isolation extérieurs, interventions sur les communs et au niveau des appartements ont permis à cet ensemble immobilier de passer d'une étiquette énergétique D à C.



# VENTE HLM : UNE ANNÉE RECORD

**302 VENTES HLM EN 2020 DONT 80 À L'ONV ET 222 À DES CLIENTS PARTICULIERS: 2020 AURA ÉTÉ UNE ANNÉE RECORD POUR CETTE ACTIVITÉ.**

**UNE PERFORMANCE INÉDITE, CONJONCTION DE PLUSIEURS PARAMÈTRES. LES EXPLICATIONS DE CÉDRIC THIBERT, RESPONSABLE VENTE HLM.**



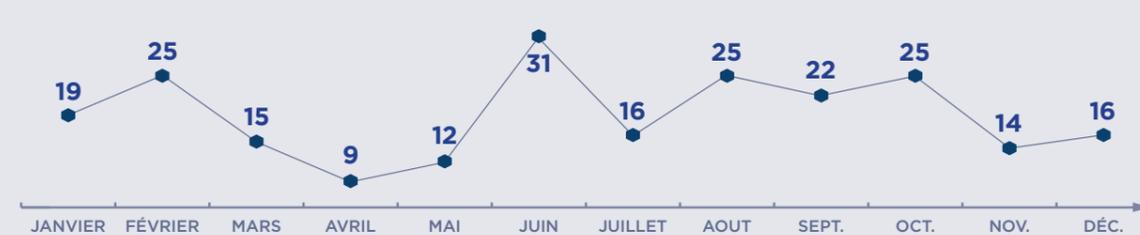
**Cédric Thibert**  
Responsable vente HLM

« Le phénoménal rebond de juin illustre le travail réalisé par nos équipes en amont, y compris pendant le 1<sup>er</sup> confinement. »

« Avec 600 logements mis en vente en 2018 et 700 en 2019, nous bénéficions en 2020 d'une offre considérable au regard du rythme de croisière désormais établi à 300 nouveaux logements commercialisés par an. C'est donc une offre dense et attractive qui, dans ce contexte si particulier, faisait tout particulièrement écho aux besoins et envies de nos clients. Besoins de confort, de cocon et de sécurité dans un contexte anxieux. Envies d'espaces et d'extérieurs à l'heure où se développe massivement le télétravail. Autre facteur déterminant de ce beau résultat 2020, le maintien de notre activité durant le CoVid et la permanence de nos contacts avec les notaires et prospects par tous les moyens possibles. La belle dynamique commerciale, impulsée en début d'année, a limité l'impact Covid et nous a permis un rebond immédiat dès le mois de mai. »

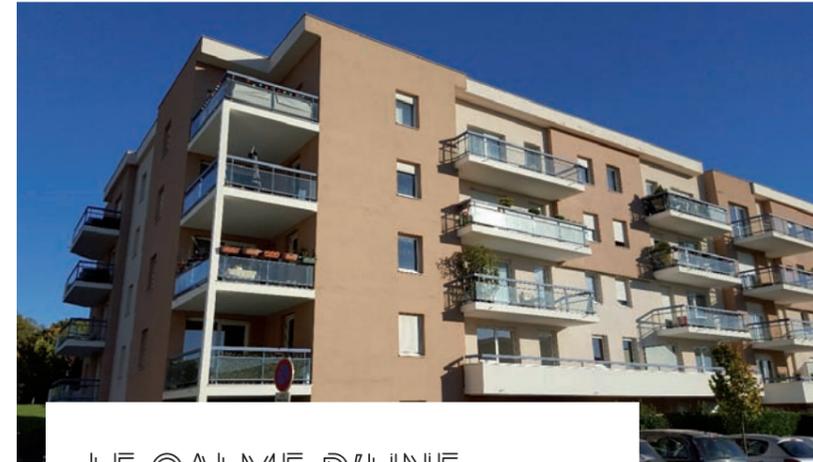
« En sécurisant en amont les compromis, nous enregistrons également un taux d'annulation divisé par deux par rapport aux années précédentes. Au final, ce très beau résultat relève de l'implication, l'investissement et l'engagement de toute l'équipe. Laquelle a pu compter sur le déploiement ultra rapide de moyens de connexions et de travail à distance par nos services informatiques et logistiques, dès le blocage de mars. »

NOMBRE DES COMPROMIS SIGNÉS EN 2020



## QUAND QUALITÉ RIME AVEC ATTRACTIVITÉ

**FOCUS SUR 2 PROGRAMMES PARTICULIÈREMENT ATTRACTIFS PLÉBISCITÉS CETTE ANNÉE.**



### LE CALME D'UNE BELLE RÉSIDENCE

Rue des Saint-Martin à Besançon, à quelques pas du Stade Léo Lagrange, cette résidence de 35 appartements commercialisée fin 2019 a déjà séduit 10 clients. Ses atouts? Le calme du secteur tout proche du centre-ville, des balcons spacieux et même une piscine extérieure.

### L'ENVIE DE VERT

26 logements dans un programme de maisons en bandes, rue des Vergers à Chaux (90). Ce programme lancé fin 2019 a déjà séduit 11 acheteurs. 40% de biens vendus et/ou sous compromis pour ces petites maisons mitoyennes offrant une réelle qualité de vie grâce à des jardins privatifs, dans un bel esprit village tout proche de Belfort.



# LA GARANTIE VISALE

## 101 SOUSCRIPTIONS CHEZ NÉOLIA

EN CETTE ANNÉE DE CRISE, LA GARANTIE VISALE D'ACTION LOGEMENT A PRIS TOUT SON RELIEF : CE DISPOSITIF PERMET AUX PROPRIÉTAIRES ET AUX LOCATAIRES DE SÉCURISER LEURS RELATIONS, ET NOTAMMENT DE FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS FINANCIÈRES.

La Garantie Visale est une caution locative accordée par Action Logement. Elle couvre le paiement aux bailleurs des loyers et les charges locatives en cas d'impayés. Gratuite, elle s'adresse d'abord aux jeunes, étudiants ou alternants, leur facilitant ainsi l'accès au logement. Mise en place en 2019, nos équipes locatives la proposent désormais à tous les étudiants à l'entrée dans le logement. En 2020, 101 garanties Visale ont ainsi été contractées, contre 79 en 2019. Une implication de nos équipes d'agence clientèle marque cette évolution.

**VISALE.**   
CONNECTE EMPLOI ET LOGEMENT

### 1 JEUNE = 1 SOLUTION

La garantie Visale s'adresse aussi aux salariés de moins de 30 ans. Les conseillers habitats sont donc sensibilisés à proposer cette garantie à chaque futur locataire éligible, voire la systématiser. Ce dispositif fait partie d'un panel de services Action Logement en faveur de l'accès au logement et donc à l'emploi. En phase avec la volonté gouvernementale, telle est la vocation d'Action Logement : 1 jeune = 1 solution.

**ActionLogement** 



# LA PROXIMITÉ 2.0 AVEC SOWELL

## VERS UNE RELATION CLIENT OPTIMUM

Après une phase test concluante sur l'agence de Belfort fin 2019, dès les premiers jours de 2020, Néolia déploie Sowell sur l'ensemble de ses territoires. Sowell, c'est une application sur smartphone qui optimise la relation client autour de 2 fonctions principales : l'enregistrement et le traitement des réclamations de nos clients locataires par nos équipes sur le terrain et donc en temps réel d'une part. Les contrôles des équipements de sécurité des bâtiments d'autre part. Près de 140 personnels de proximité sont équipés.

Néolia s'est hissée au tableau des finalistes du **Trophée des Gardiens 2020** dans la **catégorie « Innovation »**.

Un concours organisé par la Fédération des ESH et l'association Franchir.



**David Coulon**  
Gardien à Belfort (90)

« J'ai rapidement pris en main l'outil SoWell grâce à mon aisance informatique et à la formation reçue par l'équipe créatrice de l'application. Un vrai partenariat entre la start-up, mes collègues gardiens et moi. L'atout de SoWell pour le locataire est le traitement en direct de sa réclamation. Il a ainsi la certitude que sa demande est immédiatement prise en compte. On peut y joindre des photos. Le suivi de ces réclamations est facile grâce à la traçabilité de toutes les étapes. On peut répondre à nos locataires quand ils nous interrogent. L'outil est aussi très pratique par son format puisque c'est une application de smartphone. Ça tient dans la poche et par définition, on l'a sur soi en permanence. Dernier atout selon moi, l'impact écologique positif puisque la plupart des documents papiers ont disparu grâce à SoWell.

# PAPERNEST

## LE SERVICE QUI FACILITE L'EMMÉNAGEMENT

**FINI LES TRACAS DE L'EMMÉNAGEMENT ET LEUR LOT DE DÉMARCHES ADMINISTRATIVES. NÉOLIA A NOUÉ UN PARTENARIAT AVEC LA START-UP PAPERNEST AFIN DE PROPOSER UN NOUVEAU SERVICE DIGITAL À NOS CLIENTS LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS HLM. EFFECTIF DEPUIS NOVEMBRE, CE SERVICE EST DÉPLOYÉ PAR LES ÉQUIPES COMMERCIALES DE TOUTES NOS AGENCES LOCATIVES ET DE LA VENTE HLM.**

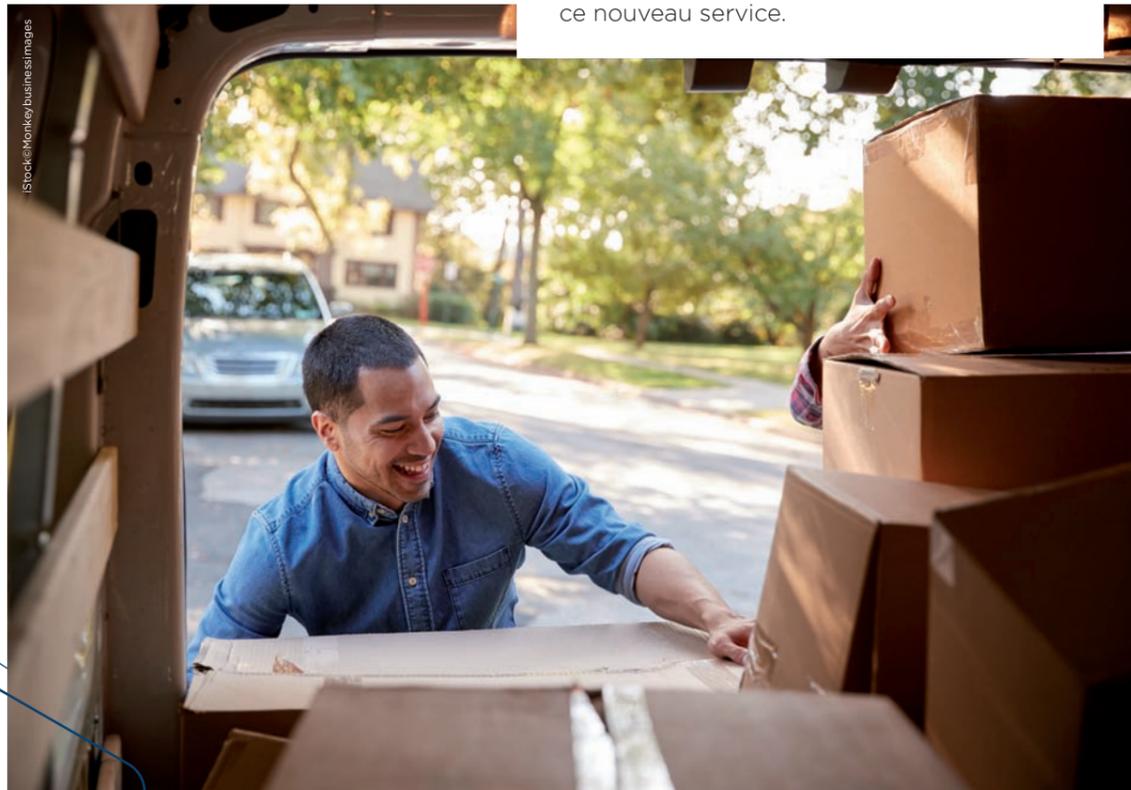
### LE PRINCIPE

Chaque nouveau client, locataire ou propriétaire via la vente HLM, est invité par le conseiller habitat ou le commercial Néolia à bénéficier gratuitement d'un service d'accompagnement dans ses démarches administratives lors de son emménagement.

Il suffit d'une inscription sur la plateforme Papernest par l'interlocuteur Néolia pour que Papernest prenne contact avec le client afin de basculer ses contrats énergie, assurance habitation, internet, mobile, redirection du courrier sur le nouveau logement.

Simplicité et gain de temps pour un déménagement sans stress et au meilleur tarif! Le choix de ce prestataire s'est fait en concertation avec les associations de locataires.

Les premiers bilans sont prometteurs en termes d'adhésion des nouveaux clients à ce nouveau service.



# MAIN DANS LA MAIN

## AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

**PARTENAIRES À PART ENTIÈRE DE NÉOLIA, LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES NOUS ACCOMPAGNENT AU QUOTIDIEN DANS NOS ACTES ET PROJETS DE GESTION LOCATIVE. CHAQUE TRIMESTRE, DES RENDEZ-VOUS SONT FIXÉS ENTRE LES ÉQUIPES NÉOLIA ET LES REPRÉSENTANTS DE CES ASSOCIATIONS. MAIS AU-DELÀ DE CES RENDEZ-VOUS MAJEURS OÙ SONT FORMALISÉES LES GRANDES DÉCISIONS, C'EST SUR LE TERRAIN ET EN LIEN AVEC NOS ÉQUIPES DE PROXIMITÉ QU'OEUVRENT LES MEMBRES DES 5 ASSOCIATIONS AVEC LESQUELLES NOUS TRAVAILLONS.**

**ÉCOUTE ET CO-CONSTRUCTION: RENCONTRE AVEC JACKY BURTZ, CLCV.**

**Jacky Burtz**  
CLCV

« La CLCV est une association décisive dans la vie de Néolia. Et c'est une mission importante pour moi, un engagement fort: j'y consacre environ 25 heures par semaine. Notre travail est vraiment utile. Ici, on ne reste pas sur des principes, on peut avoir des désaccords, ils sont entendus.

Je travaille avec mes collègues, administrateurs chez d'autres bailleurs sociaux, or je constate que la direction de Néolia dans son ensemble nous écoute.

Je suis un homme de terrain: à l'appel des locataires, je me rends sur place. J'ai ensuite un rôle de médiateur avec les agences Néolia. La concertation et le dialogue sont fluides avec elles.

Rencontrer les gens, mobiliser les bénévoles: ce travail de proximité est évidemment plus compliqué depuis le CoVid.

Comme le sont les réunions en visio. À 71 ans, il a bien fallu s'y mettre et heureusement, Ludovic André, responsable d'agence commerciale à Palente, est venu installer le système et me guider dans mes premiers pas sur Lifesize. Une petite révolution pour moi qui n'ai même pas de smartphone! Certes, grâce à la visio, le lien est maintenu et on a bien avancé cette année. En attestent les 3 accords collectifs signés. Mais je suis impatient de revenir en réunions physiques, retrouver mes collègues des autres associations et les équipes Néolia.



## 3 ACCORDS COLLECTIFS SIGNÉS EN 2020 AVEC LES 5 ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

### L'ACTUALISATION DE LA GRILLE DE VÉTUSTÉ

L'état des lieux de sortie prend en compte l'âge des équipements et des revêtements dans la facturation de travaux aux locataires.



### LE PROTOCOLE COVID

Il considère les difficultés de paiement liés à la crise sanitaire et accorde des délais de paiement à nos locataires. Un avenant prolonge ce protocole et intègre un volet communication sur les violences faites aux femmes.



### Alain Rotschi

« Au-delà des accords, signés cette année, je souhaite souligner le bon niveau de dialogue avec les associations de locataires, leur ouverture d'esprit, la bonne écoute mutuelle et tout cela dans une ambiance sympathique, ce qui n'empêche pas de se dire les choses ».

### L'ABATTEMENT DE CHARGES

Lors du 1<sup>er</sup> confinement, certains services (nettoyage des communs, entretien des espaces verts) n'ont pas pu se faire à la même fréquence. En réponse à la sollicitation des associations de locataires, Néolia a conclu un abattement de 100 K€ sur la prochaine régularisation de charges.



## SOLIDARITÉ & ACCOMPAGNEMENT POUR TRAVERSER LA CRISE

« Pour moi, 2020 en 3 mots, c'est solidaire, efficace et responsable.



**Geoffroy Antoniotti**  
Directeur de l'habitat solidaire

En dépit d'une situation complexe, nous avons tenu nos engagements auprès de nos clients en les accompagnant tout au long de cette année si particulière.

Les équipes habitat solidaire ont su innover et inventer pour toujours mieux répondre, voire anticiper les besoins.

Deux sujets sont particulièrement marquants : à Habsheim (68), nos nouveaux clients, des familles de gens du voyage en sédentarisation, ont pu passer Noël dans leurs nouvelles maisons. Leurs sourires et leurs émotions à la remise des clés le 15 décembre imprimeront nos esprits pour longtemps.

Le deuxième élément marquant, ce sont les retours très chaleureux et émouvants que nous ont formulés nos « papys-mamies ».

Nous les avons contactés pendant la crise sanitaire pour leur apporter soutien et réponses à leurs questions du quotidien, alors que beaucoup d'entre eux se sentaient isolés et avaient perdu leurs repères.

Notre rôle que traduit le nom de notre activité « habitat solidaire », a pris toute sa dimension, tout son sens.

# TRAVAUX D'ADAPTATIONS

319 INTERVENTIONS DE L'HABITAT SOLIDAIRE

## REPÈRES



Adaptations lourdes de logements pour personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite (PMR):

**230**



Aménagements partiels

**89**

Un programme d'investissement de plus d'1,6 M€ réalisé sur fonds propres et soutenu par Malakoff Médéric Humanis, AG2R La Mondiale, et les CARSAT de BFC et d'Alsace-Moselle



**Matthieu Racine**  
Conducteur d'opérations  
direction habitat solidaire

« Ces travaux d'adaptation sur-mesure se font sur sollicitations de nos clients par l'intermédiaire de nos agences locatives. Cependant, on observe une véritable retenue de leur part à manifester leurs besoins d'une barre d'appui, du remplacement d'une baignoire par une douche ou d'un passage de seuil. Ainsi, en complément cette année, nous avons lancé une campagne ciblée, à destination de nos locataires seniors en partenariat avec nos agences. Objectif, leur proposer nos services. Des courriers personnalisés leur ont été adressés qui ont donné lieu à une quarantaine d'interventions. Autant de chantiers que nous avons évidemment menés dans le plus strict respect des règles sanitaires avec nos entreprises partenaires, selon des protocoles renforcés et approuvés par la Carsat.

# AUX PETITS SOINS POUR NOS SENIORS

« BONJOUR, LÉONTINE PERREY DE NÉOLIA, JE VOUS APPELLE JUSTE POUR PRENDRE DE VOS NOUVELLES, SAVOIR SI TOUT SE PASSE BIEN, SI VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ATTESTATION POUR SORTIR, D'UNE AIDE POUR PORTER VOS COURSES OU VOUS ACCOMPAGNER QUELQUE PART... »

Des appels comme celui-ci, Léontine Perrey, en charge de la stratégie d'accompagnement du vieillissement, et ses collègues de l'équipe habitat solidaire, en ont passé des centaines pendant les deux périodes de confinement. Téléphone donc, mais aussi mails, SMS et courriers pour s'enquérir de nos locataires seniors, leur proposer nos services, mais surtout les écouter: « Beaucoup comparent cette situation à la guerre, en précisant que c'est encore plus difficile pour eux parce qu'on ne sait pas grand-chose et surtout qu'ils se sentent très seuls » souligne Léontine.

Bienveillance et proximité sont les mots d'ordre de cette opération qui a permis de contacter **plus de 5 000 ménages** pendant les deux épisodes de confinement du printemps et de l'automne.



**Léontine Perrey**  
Responsable habitat génération

## REPÈRE



**230 familles** accompagnées en 2020 sur l'ensemble de nos territoires par Karine, Estelle, Nathalie et Jean-Michel du pôle habitat accompagné.



# HABSHEIM : & LE RÊVE DE (VRAIES) MAISONS DEVIENT RÉALITÉ

**TOUT A COMMENCÉ EN 2015 DE LA VOLONTÉ DU MAIRE D'HABSHEIM (68) DE DONNER UN HABITAT DIGNE À 18 PERSONNES D'UNE MÊME FAMILLE DE GENS DU VOYAGE. NÉOLIA, RETENUE POUR RÉALISER CE PROJET INNOVANT, A BÉNÉFICIÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ASSOCIATION APPUIS. EN PREMIÈRE LIGNE DE CE BEAU PROJET, LA DIRECTION DE L'HABITAT SOLIDAIRE.**

«L'objectif, pour le moins singulier, était de permettre à nos futurs locataires de prendre part à la conception de leur habitat. Un véritable projet de vie dont ils ont défini les contours autant que les détails. De la configuration des lieux au choix des sols et des faïences». Jean-Michel Klein, responsable d'opérations à la Direction de l'Habitat Solidaire a suivi ce projet pas-à-pas. Comme ce jour de juin où les 5 familles visitent le chantier de leurs futures maisons et se déterminent sur les finitions.

«Je n'y crois toujours pas!»

Vivre dans une vraie maison avec ses parents et sa sœur, un rêve pour Maryssia, 18 ans, qui ne réalise qu'à moitié, les yeux rivés sur sa future maison encore en travaux. La jeune femme choisit ce jour-là la teinte du sol de sa chambre et du séjour. André et Isabelle, ses parents, se projettent eux aussi avec bonheur dans cette jolie maison où ils ont rêvé d'élever leurs enfants, loin de la rudesse des conditions de vie qui étaient les leurs jusqu'ici, dans des baraquements sommaires, sans eau courante ni électricité, à l'autre bout du village.

Aux côtés de Jean-Michel Klein, Alexandre Da Silva, l'architecte (Esquisse Architecture) guide et accompagne les 5 familles dans leurs choix pour personnaliser ces maisons que la communauté a voulues toutes identiques, à quelques détails architecturaux près. Chaque étape de ce projet procède de son appropriation par les futurs occupants. Une sédentarisation soigneusement accompagnée, selon la volonté du maire d'Habsheim, par l'association Appuis et Néolia.

« En 5 ans, des liens forts se sont créés entre les différents partenaires. Liens de confiance surtout. Et ce, bien en amont de la pose de la première pierre en septembre 2019.

Au fur et à mesure que les murs montaient, l'impatience et l'émotion grandissaient chez nos futurs locataires... et chez nous aussi. Le 15 décembre, les 5 familles prenaient enfin possession de leurs maisons. Pour eux, c'est une nouvelle vie qui commence » conclut Geoffroy Antonietti, directeur de l'habitat solidaire.



## CHIFFRES CLÉS DU PATRIMOINE LOCATIF

- > **27 142** logements locatifs et équivalents au 31 décembre 2020
- > **+ de 64 000** locataires: Néolia loge l'équivalent d'une ville comme Colmar ou Quimper!
- > **1,18%** le taux de vacance commerciale sur notre parc locatif est en baisse constante depuis près de 10 ans
- > **79%** Taux de satisfaction de nos clients locataires!
- > **302** ventes HLM: un score historique pour un double enjeu: faciliter l'accès à la propriété pour les habitants de nos territoires et augmenter nos capacités d'investissement pour rénover et développer notre parc locatif.
- > **675** logements réhabilités (livraisons)
- > **754** nouveaux démarrages travaux (nombre de logements) Notre plan de relance initié durant le premier confinement démarre!
- > **181** logements démolis. À la clé, c'est la dédensification des quartiers et une offre de logements plus attractifs pour nos clients et les territoires.
- > **319** interventions d'adaptations et aménagements Habitat Solidaire: plus d'1,6 M€ d'investissement en faveur du bien vivre de nos clients locataires les plus fragiles.

# UNE ANNÉE NUMÉRIQUE



**Thierry Dronnier**  
Directeur des services informatiques et logistiques

*Du jour au lendemain, il a fallu suivre une impulsion nouvelle, dans la dynamique et les habitudes de travail, mais aussi sur le plan technique. Ainsi, en 2020, 150 ordinateurs portables supplémentaires ont été déployés. Et avec eux, un soutien actif de nos salariés que l'on observe notamment par la hausse de 25% de l'activité de notre hotline.*

*Il a fallu aussi équiper de nouvelles salles en dispositifs de visioconférences et déployer des formations pour utiliser ces outils.*

*Autre mission phare pour les équipes de la DSIL, pourvoir l'ensemble de nos sites et collaborateurs en équipements de sécurité: le siège comme les 29 agences et points d'accueil Néolia ont été dotés d'écrans de distanciation. Durant le premier confinement, comme pour toutes les entreprises, il a fallu véritablement se battre pour obtenir de quoi protéger nos équipes qui étaient sur le terrain: visières et gel dans un premier temps, puis des masques, des lingettes ensuite. Nous avons également assuré la distribution à nos salariés de flacons de gel, lingettes nettoyantes et 2000 masques par mois depuis juin.*

*Le tout en poursuivant évidemment les affaires courantes et engageant de nouveaux chantiers aux côtés des activités opérationnelles et supports. La dématérialisation et la digitalisation sont bel et bien en marche chez Néolia.*

« De plain-pied dans @venir 2025: C'est ainsi que je décrirais 2020. Notre nouveau projet d'entreprise initié cette année, posait la digitalisation au cœur de notre développement. Or, assurément, ces derniers mois nous auront fait prendre une solide longueur d'avance en la matière! De fait, c'est une année charnière pour nos équipes informatiques et logistiques, avec la mise en place XXL et vitesse grand V du télétravail chez Néolia. »

# BIM : LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA CONSTRUCTION

**BUILDING INFORMATION MODELING, OU BIM POUR LES INTIMES, EST UN OUTIL POUR RÉALISER DES MAQUETTES NUMÉRIQUES 3D. UN OUTIL TRÈS EN PHASE AVEC @VENIR 2025 QUI FAIT DÉSORMAIS PARTIE DE L'ARSENAL TECHNIQUE DE NOS ÉQUIPES. NÉOLIA A LANCÉ SON PREMIER APPEL D'OFFRE BIM AU PRINTEMPS 2020!**

« En pratique, le BIM permet de réaliser une maquette 3D d'un bâtiment avec toutes les données requises pour sa conception, sa réalisation et son exploitation: une véritable carte d'identité technique », explique Pierre-Édouard Gavet, chargé d'opérations immobilières à Besançon.

Élaborée sur une plateforme collaborative, la maquette 3D permet à tous les corps de métiers d'intervenir et d'apporter des modifications sur une seule et même version. Visualisation précise de tous les aspects techniques et suppression des erreurs ou conflits puisque toutes les données sont compilées et partagées en temps réel sur un même support, cet outil est une ressource précieuse pour la construction et l'entretien de nos bâtiments.

Un projet d'immeubles de 84 logements aux Montboucons à Besançon (25) a donné lieu au premier appel d'offre BIM de l'histoire de Néolia. Pour superviser la bonne réalisation de la maquette de la phase conception à la phase travaux, nous avons été ici accompagnés par le cabinet Archi.Tech (Besançon) et Fibre Énergivie (Strasbourg) en qualité d'assistant à maîtrise d'ouvrage.



# CEDREO : UNE BAGUETTE MAGIQUE POUR LES COMMERCIAUX

## DESSINE-MOI UNE MAISON

**CE PRINTEMPS, NÉOLIA DOTAIT SES ÉQUIPES COMMERCIALES MAISONS INDIVIDUELLES DU LOGICIEL DE CONCEPTION NUMÉRIQUE CEDREO. UN PRÉCIEUX OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION DONT VOICI LES PRINCIPALES CLÉS.**

Cedreo est conçu pour optimiser la phase commerciale et technique des constructeurs de maisons. Sans formation technique, les commerciaux créent un avant-projet de maison réaliste en moins d'une heure et en toute autonomie. Ils obtiennent les éléments nécessaires à leur présentation commerciale, du plan 2D aux perspectives 3D réalistes de la maison, intérieures et extérieures.

Avec Cedreo, on offre un accompagnement personnalisé à nos clients et on les emmène dans l'aventure de la construction de leurs maisons, dès le premier contact. Conception ex nihilo ou personnalisation de nos modèles catalogue, l'outil nous permet de poser des grandes lignes comme les détails qui séduisent et font la différence. Le client est rassuré, il se projette. C'est aussi un gain de temps de plusieurs heures sur la conception. On observe une réduction du délai jusqu'à 30% entre le premier contact et la signature. C'est une vraie valeur ajoutée à la mission du commercial, un atout considérable dans le lien qu'il tisse avec ses clients.



## PAROLES DE COMMERCIAUX

- > « **Cedreo, c'est un outil exceptionnel!** »
- > « **Je ne jure plus que par lui et mes clients en sont tous devenus sévèrement addicts.** »
- > « **L'outil Cedreo est heureusement là pour me permettre de dessiner les projets personnalisés et modéliser de jolies vues 3D pour faire rêver le client et le faire patienter...** »
- > « **Avec notre outil Cedreo, nous sommes plus sereins.** »



## SCOPLAN : BIENVENUE DANS L'ESPACE !

En l'occurrence, un nouvel espace numérique privatif et sécurisé, réservé à nos clients Maison Néolia qui retrouvent tous les éléments relatifs à leurs projets en cours. De quoi suivre, en temps réel et sans risque d'égarer des papiers, l'ensemble des étapes : depuis la phase signature du contrat à la livraison de la maison.

Avec Scoplan chaque client possède, dans son espace privé, l'ensemble de sa documentation contractuelle (plans, notice, contrat), la visualisation des étapes administratives et techniques et même des photos de l'avancée des travaux.

Le tout bénéficiant d'un lien suivi de qualité avec l'ensemble de ses interlocuteurs Maisons Néolia. Pour nos clients Maison Néolia, Scoplan c'est la transparence et l'assurance de la gestion de leurs projet.

Souscrite en début 2020, la solution numérique de suivi de chantier a accompagné 103 clients dans leurs projets de construction cette année.

# ENCORE PLUS DE NUMÉRIQUE

## CLICK RDV

### UN NOUVEL OUTIL SUR L'ESPACE LOCATAIRE

Depuis le 9 juillet, nos locataires peuvent prendre rendez-vous en ligne avec leur agence 24h/24 et 7j/7 depuis leur espace locataire. Simple et pratique, on choisit la date et l'heure de son rdv en quelques clics. Déployé sur les agences du Pays de Montbéliard dans un premier temps, ce nouveau service est désormais ouvert à l'ensemble des agences de nos territoires. En pratique, les assistantes d'agences ont

été formées pour assurer la gestion de ces rendez-vous numériques sur les agendas des conseillers et agents de gestion.

Objectifs : offrir un service supplémentaire à nos clients via l'espace locataire, augmenter de facto le nombre d'abonnés à l'extranet locataires et enrichir notre base de données de contacts mails et portables pour nos campagnes de communication digitalisées.

## WWW.NEOLIA.FR FAIT PEAU NEUVE

Plusieurs mois de travail et d'intenses cogitations et concertations avec l'ensemble de nos équipes: le nouveau site web de Néolia est en ligne depuis l'automne. Plus intuitif, plus interactif, plus clair et résolument tourné vers le client, il offre une nouvelle image de Néolia tout en valorisant nos services et nos offres locatives, en accession et d'aménagements.



## NÉODATA

### VERS UNE BASE DE DONNÉES XXL

S'il s'articule sur le levier informatique autour du logiciel IBM Cognos Analytics, NéoData est un sujet transverse par excellence.

En 2020, le principal chantier concerne la constitution de la base de données et la production du reporting du contrôle de ges-

tion. L'objectif, à terme, est de produire l'ensemble des reportings Néolia (CA, CODIR, suivi d'activité) et de mettre à disposition une base de données contenant l'ensemble des données de l'entreprise. De quoi réaliser des analyses basées sur l'utilisation de l'Intelligence artificielle.

## DES QR CODES DANS LES HALLS

### TOUTE L'INFO DE L'IMMEUBLE À PORTÉE DE MAIN

Désormais, les locataires peuvent scanner un QR Code dans leur hall pour accéder à toutes les informations utiles sur l'immeuble: coordonnées de leur agence, des interlocuteurs privilégiés, des prestataires des différents équipements, ... Des informations à jour, personnalisées par immeuble, toujours à portée de main, consultables depuis un simple smartphone. Cette opération a été expérimentée en phase test dès l'automne 2020 sur les secteurs de Montbéliard (25) et Colmar (68) avant son déploiement sur tous nos territoires dès janvier 2021.



## PARTENARIAT NÉOLIA - ORANGE

### NÉOLIA & ORANGE SIGNENT & S'ENGAGENT POUR LE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE SUR NOS FUTURS PROGRAMMES IMMOBILIERS EN ALSACE & EN FRANCHE-COMTÉ.

Le pré-équipement des réseaux de communications électroniques à très haut débit est aujourd'hui nécessaire sur nos programmes immobiliers neufs. C'est déjà le cas pour les infrastructures réseaux sur nos lotissements.

Le service achats a négocié un abattement sur le tarif proposé par le prestataire Orange. Il s'appliquera sur l'installation et les équipements en fibre optique des collectifs à construire.

Un véritable plus aussi pour nos clients dans les zones desservies par l'opérateur Orange, et un accès facilité à la fibre optique dans leurs logements.

## DÉMATÉRIALISATION

### LES FACTURES AUSSI

Après le traitement totalement dématérialisé des factures sur les bons de travaux (40% du nombre total de factures), Néolia poursuit la numérisation de la totalité de ses factures fournisseurs avec le déploiement d'un logiciel de GED (gestion électronique des documents).

À la clé, c'est la réduction des temps et procédures de saisies, l'accélération et la sécurisation de traitement par la dématérialisation du processus de validation.



# UNE ANNÉE VERT... UEUSE



**Anne Chauveau**  
Directrice communication  
et marketing

*Brusquement, la réclusion forcée nous a fait réaliser, s'il en était besoin, combien l'air et l'espace nous sont précieux et indispensables. Chaque année, les législations se renforcent pour préserver les terres encore vierges de constructions, contre les polluants de toutes sortes, pour la production et l'usage d'énergies renouvelables. Aujourd'hui, le vert n'a plus rien d'une tendance marketing ni d'une quelconque agitation médiatique. Il est une réalité, une injonction vitale, pour nous dès aujourd'hui et plus encore pour demain, pour nos enfants et les générations futures. Chez Néolia, le vert est devenu une vertu cardinale. Elle préside désormais à l'ensemble de nos actions et réflexions de bâtisseur, de gestionnaire, de prescripteur, de managers et de salariés. Nos moindres gestes du quotidien comme nos grands projets en sont imprégnés.*

*Au point que nous avons imaginé la création d'un nouveau signe, un nouveau totem pour mieux identifier nos actions vertueuses et fédérer nos équipes, nos partenaires et nos clients autour de cette dynamique : NéO2 a vu le jour en cette fin d'année 2020. NéO2 est notre nouvelle touche chlorophylle pour souligner le verdissement sincère et déterminé de Néolia.*



« Nous avons tous vécu une drôle d'année. Bien que ronde et symétrique, 2020 nous a cueilli à froid, en brutalité. À bien y regarder, il s'est pourtant passé bon nombre de choses a priori très positives pour la planète : la Convention citoyenne pour le climat, une vague verte inattendue aux élections municipales et une baisse des émissions de gaz à effet de serre par le confinement.

# TOUS AU JARDIN !

## JARDIN PARTAGÉ À BESANÇON



Au cœur du quartier de Palente-Orchamps, entre deux immeubles s'étire une longue parcelle de 2000 m<sup>2</sup> devenue jardin. Un beau projet collaboratif qui réunit deux acteurs historiques du quartier : la MJC de Palente et Néolia. En mettant ce terrain à disposition, Néolia a permis la reconquête d'un espace en friche, au bénéfice direct des habitants.

Une vraie bulle d'air et de vert qui, dès le premier regard, impacte positivement l'image du site.

« C'est un lieu de cultures potagères et florales autant qu'un lieu de culture avec un grand C » explique Florisse Lepez, coordinatrice sociale à la MJC de Palente. Ici on jardine et on récolte, mais pas seulement. Des événements sont organisés avec la ludothèque, les écoles et les associations locales. « Mais ce jardin est aussi et surtout un prétexte pour se rencontrer, échanger, expérimenter, fédérer les habitants, créer du lien social, valoriser le cadre de vie. Une solution simple et concrète pour améliorer le quotidien des gens du quartier » souligne Jean-Michel Klein, responsable d'opérations Néolia.



**Jean-Michel Klein**  
Responsable pôle habitat  
accompagné

Ce projet a reçu le soutien du **Fonds pour l'innovation sociale de la Fédération des ESH.**



# GREEN WEEK, ÉPISODE 4



**JUSQU'À LA DERNIÈRE MINUTE, CONTEXTE SANITAIRE OBLIGE, L'ORGANISATION DE LA 4<sup>e</sup> GREEN WEEK ÉTAIT FORT COMPROMISE. MAIS PAR BONHEUR, CE RENDEZ-VOUS, Désormais très apprécié par nos clients locataires et partenaires, a pu avoir lieu. UN FORMAT CERTES RACCOURCI À UNE SEULE JOURNÉE ET SUR UN SEUL SITE, MAIS UN VRAI SUCCÈS ENCORE !**



Le 30 septembre dernier, c'est à Grand-Charmont (25), rue des Prés et Place Godard, que l'équipe d'éco-médiation de Néolia a planté le décor de sa Greenweek devenue Green-Day. Le quartier né dans les années 1950 a fait peau neuve après 3 années de travaux et la réhabilitation de 141 logements pour un montant d'investissement de 6,2 M€. Ici, nos clients locataires ont vu passer leurs logements d'une étiquette énergétique E à C, voire BBC. Un quartier particulièrement en phase avec la thématique verte de cette journée. En attestent les nombreux habitants qui ont pris part à la fête de cette radieuse journée d'automne.

Trois temps forts rythmaient l'événement dont les ateliers de sensibilisation: éco-gestes et bonnes pratiques sanitaires en lien avec les gestes barrières, ou encore comment bien vivre dans son logement après une réhabilitation.

Particulièrement visés par le dispositif, les enfants découvraient cette année la nouvelle maison éco-utile, tout spécialement conçue pour eux par Néolia. Un lieu d'expériences et un challenge «Es-tu un éco-citoyen?» 130 enfants se sont prêtés au jeu avec la participation du centre de loisirs de Grand-Charmont.

Parce que se laver les mains n'a jamais été aussi essentiel, un atelier animé par Armelle Chauveau, productrice locale des cosmétiques natures «Le soin jardiné» proposait de réaliser son savon bio.

Troisième temps fort, et non des moindres, un geste participatif green attitude: «Dépose ton masque dans ce bac». En partenariat avec les commerçants de Grand-Charmont et l'ensemblier DEFI, 25 bacs aux couleurs de la journée déployés sur la ville pour collecter les masques usagers et limiter ainsi qu'ils soient jetés sur la voie publique: un fléau polluant. 2500 masques ont ainsi été collectés.

Aux côtés de Néolia, l'État, le Pays de Montbéliard Agglomération et la Ville de Grand-Charmont ont pris part à cette journée d'écho local aux grands enjeux environnementaux de nos métiers et de nos territoires.



> Les enfants découvrent la maison éco-utile



**Catherine Calchéra**  
Chargée d'études patrimoniales,  
service éco-utile

« Si je devais résumer cette journée je dirais: green attitude! Les éco-gestes, la protection de l'environnement, une démarche citoyenne qui avait tout son sens en cette période si particulière. Grâce à l'effort collectif, nous avons pu réaliser dans de bonnes conditions ce rendez-vous annuel de partage solidaire et responsable. Je retiens cette phrase de l'écrivain américain Jim Rohn: "Tout effort discipliné offre une récompense multiple".

> Partenaires et collectivités mobilisés



## TEST ÉLECTRIQUE

### VÉHICULE PILOTE

Tester un véhicule Jumpy 100% électrique non encore commercialisé, c'est la proposition faite à nos équipes depuis septembre par Peugeot-Sochaux.

Objectif: tester et réaliser un maximum de kilomètres contre un retour d'expérience à PSA en fin d'année.

Au total, 3000 km parcourus et des données pour améliorer le véhicule.

Un pas de plus vers les pratiques éco-durables et notamment la loi d'orientation des mobilités (LOM) pour rendre les transports plus propres.



# E+ C- : L'ÉQUATION GAGNANTE



## NÉOLIA INNOVE POUR LE CONFORT DES 4 SAISONS

**GARANTIR LE CONFORT TOUT AU LONG DE L'ANNÉE ET RÉDUIRE LES GAZ À EFFET DE SERRE : UN DOUBLE ENJEU ET UNE STRATÉGIE GAGNANT-GAGNANT POUR LA PLANÈTE COMME POUR NOS CLIENTS.**

**EN 2020, LES MAISONS NÉOLIA MISENT SUR L'INNOVATION ET PRENNENT UNE LONGUEUR D'AVANCE SUR LES FUTURES RÉGLEMENTATIONS ENVIRONNEMENTALES. À LA CLÉ, DES MAISONS INDIVIDUELLES PLUS « VERTES », PLUS ÉCONOMIQUES ET ENCORE PLUS DOUCES À VIVRE POUR TOUTE LA FAMILLE.**

Parce que le soleil est le premier vecteur de confort en hiver, on optimise l'orientation de la construction. Mais dès les beaux jours, il faut savoir dompter ses effets en déployant

de solides solutions techniques : isolants performants et utilisation d'énergies renouvelables renforcent l'indicateur de « besoin bioclimatique », dit BBio. Premier thème innovant, le rafraîchissement pour lequel les Maisons Néolia proposent une solution passive avec des volets roulants motorisés pilotables à distance et une solution active avec un plancher rafraîchissant en rez-de-chaussée, associé à des ventilo-convecteurs pour climatiser les chambres.

Seconde innovation, l'autoconsommation. Ici, la maison produit sa propre énergie : un dispositif qui révolutionne le système de chauffage grâce à des panneaux photovoltaïques sur le toit. Une partie de l'énergie domestique ainsi produite alimente les appareils électroménagers. Tous nos projets équipés en chauffage gaz bénéficient déjà de cette solution technique.

Troisième thème novateur, la qualité de l'air intérieur. Nous avons sélectionné des ventilations mécaniques contrôlées (VMC) dont la performance est testée à chaque livraison de nouvelle maison. Le niveau d'engagement E+C- est également déployé sur certains de nos programmes locatifs en projet.



# AVEC REDWOLF, NÉOLIA DOMPTE L'ÉLECTRICITÉ



**L'AUTOCONSOMMATION EST UN VRAI SUJET CHEZ NÉOLIA. DE QUOI LANCER UN PROJET PILOTE SUR DEUX SITES LOCATIFS, À MONTENOIS ET VANDONCOURT (25). UNE INITIATIVE SOUTENUE PAR REDWOLF ET NOTRE PARTENAIRE EDF DANS LE CADRE D'UN APPEL À PROJET EUROPÉEN. 14 MAISONS INDIVIDUELLES LOCATIVES NON RACCORDÉES AU GAZ ONT AINSI BÉNÉFICIÉ DE CETTE PROMETTEUSE EXPÉRIMENTATION.**

Construites entre 2000 et 2002, la production de chauffage de ces 14 pavillons passait jusqu'alors par de simples convecteurs électriques. Une solution ni verte ni économique qui a motivé l'installation d'un dispositif totalement innovant de radiateurs électriques directement connectés à des panneaux photovoltaïques en toiture. Cette expérimentation s'inscrit totalement dans une démarche RSE, innovante, écoresponsable et respectueuse de l'environnement, en prévision de la réglementation Bas Carbone.

Après cette phase de test grandeur nature sur 14 logements de notre patrimoine, ces nouvelles solutions techniques pourraient être déployées sur d'autres opérations de réhabilitation et de construction. À suivre.

« Ces logements sont équipés de radiateurs intelligents Lancey intégrant une batterie. La production d'électricité à très faible teneur en CO2 par panneaux photovoltaïques permet l'autoconsommation : les batteries rechargées en journée (pendant les heures pleines d'ensoleillement) restituent leur énergie verte directement pour les besoins de nos locataires, leur permettant ainsi de faire de vraies économies sur leur facture énergétique. Ils peuvent suivre leur consommation via une application sur smartphone, tablette ou autre ». Jonathan Petitperrin, chargé d'opérations



**Aymeric Bugnot**  
Responsable innovation

« L'innovation réside dans le fait que ces maisons équipées de panneaux photovoltaïques utilisent leur énergie localement et stockent l'électricité du réseau quand la demande générale est moindre. Ce procédé permet d'engager des négociations tarifaires (idem heures creuses - heures pleines) avec le fournisseur d'énergie. Le surplus de production n'est pas perdu puisqu'il est automatiquement réinjecté dans leur propre installation électrique.

**RedWolf** (Rethink Electricity Distribution Without Load Following), est un **projet européen** lancé début 2019, a pour objectif de **lutter contre les émissions polluantes des logements** (CO2) en optimisant l'utilisation des énergies renouvelables via des panneaux photovoltaïques.

# RSE, TOUJOURS PLUS & MIEUX

DEPUIS 2019, NOS INDICATEURS RSE SONT AUTO-ÉVALUÉS SELON UNE NOUVELLE MÉTHODE INSPIRÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA FÉDÉRATION DES ESH. PLUS COMPLET, PLUS PRÉCIS ET PLUS VERT, CE RÉFÉRENTIEL NOUS LANCE DE NOUVEAUX DÉFIS.

ENJEUX	NIVEAU DE MATURITÉ
Attractivité et cohésion sociale des territoires	2,29
Bien vivre des locataires et clients	2,29
Environnement	2,14
Achats responsables et loyauté des pratiques	2,25
Gestion responsable des ressources humaines et bien-être des collaborateurs	2,20
Gouvernance et management de l'entreprise	2,13
<b>Moyenne des enjeux</b>	<b>2,21</b>

**Taux d'évolution de la moyenne des enjeux 2019/2020: + 32,55 %**

Barème d'évaluation  
 1 = aucune action mise en œuvre  
 2 = lancement, quelques actions ponctuelles  
 3 = déploiement, large ensemble d'actions  
 4 = maturité, amélioration continue  
 5 = excellente/exemplarité



## & DANS LES FAITS

SACHA  
 PLAN DE RELANCE  
 FOURNISSEURS LOCAUX  
 ÉCONOMIE CIRCULAIRE  
 SOUTIEN À NOS CLIENTS SENIORS  
 SRC  
 PAPERNEST  
 GARANTIE VISALE  
 DÉMATÉRIALISATION  
 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL  
 CHARTE DÉONTOLOGIE  
 PLAN ANTICORRUPTION  
 RGPD  
 REDWOLF  
 E+C-  
 CONFORT DES 4 SAISONS  
 QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
 CONFIANCE  
 EXEMPLARITÉ  
 BIENVEILLANCE  
 MOBILITÉS DOUCES  
 GREENWEEK  
 @VENIR 2025  
 PLAN DE RELANCE  
 TÉLÉTRAVAIL  
 #NÉOLIABOUGE  
 PARITÉ  
 TRI & COLLECTE  
 DIVERSITÉ  
 HANDICAP  
 ACCORDS CSE  
 NÉO2  
 RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE  
 PLAN CHAUDIÈRE  
 JARDINS PARTAGÉS  
 ÉCO-MOBILITÉ  
 DÉDENSIFICATION



**Hatice Menguc**  
 Directrice ressources humaines

« Quand on feuillette ce rapport d'activité, on s'aperçoit que toutes les pages ou presque pourraient être estampillées RSE. La responsabilité sociétale, c'est l'ADN de Néolia. Elle irrigue l'ensemble de nos activités opérationnelles et supports. Sur l'aspect RH tout particulièrement, on

peut souligner son impact fédérateur. On se retrouve autour des enjeux liés au développement durable, à l'équilibre vie professionnelle-vie privée, à la qualité de vie au travail. Ce sont de nouvelles pratiques et la gestion plus moderne de nos métiers au service du bien-vivre en entreprise.

**Romuald Gadet**  
 Directeur adjoint DPL

« Nous avons à cœur de satisfaire nos clients et d'améliorer la qualité de vie des quartiers dans lesquels ils résident. Dans cette optique, nos activités clientèles et techniques mettent leurs savoir-faire au service de nos territoires et de ses habitants. Des liens étroits nous unissent aux acteurs locaux, qu'ils soient écono-

miques, associatifs ou partenariaux. De quoi orchestrer des projets fédérateurs, propices à un fonctionnement responsabilisant. En somme, nous sommes tous acteurs pour construire main dans la main la vie/la ville de demain. En pleine conscience des enjeux que portent nos actes de bâtisseurs et de gestionnaires.

**Catherine Calchéra**  
 Chargée d'études patrimoniales, service éco-utile

« On fait de la RSE sans le savoir, continuons à le faire savoir! La RSE a désormais transcendé la notion de concept à laquelle elle pouvait être rattachée, pour s'ancrer dans le quotidien de Néolia via ses activités. Faire émerger de nouvelles actions autour du développement durable

en matière d'innovation technique, sociale et de performance sont des challenges à relever pour nos collaborateurs. Une thématique plurielle, transverse et partagée qui permet de s'informer, s'enrichir, mais aussi tisser des liens avec nos parties prenantes et faire connaître nos activités.

# UNE ANNÉE PLEINE DE RESSOURCES... HUMAINES



**Hatice Menguc**  
Directrice des ressources  
humaines

*Nous enregistrons des effectifs en hausse, fruits de remplacements pour départs en retraite, mais aussi du lancement de nombreux projets, comme le service de relation clients par exemple.*

*Notre plan de formation a su s'adapter à la crise grâce au développement des formations en lignes, tous secteurs et tous thèmes confondus.*

*De quoi soutenir la performance de l'entreprise qui nous offre cette année un intéressement record.*

*Notre démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences est reconnue et bien ancrée dans les services; en atteste une importante mobilité interne.*

*Enfin, cette année est également riche en matière de dialogue social avec la signature de 11 accords et avenants entre l'entreprise et ses partenaires sociaux.*

*Mais ce que je retiens et salue par-dessus tout, c'est l'investissement de nos équipes qui a permis à Néolia de déployer des avancées majeures sur les volets RSE, digitaux et sociaux*

« Dire de 2020 qu'elle est une année exceptionnelle est un euphémisme. Mais chez Néolia, cette exception prend un accent positif tout particulier. Y compris au niveau des ressources humaines.

## LES ACCORDS CSE

### AU CŒUR DU DIALOGUE SOCIAL

AVEC 11 ACCORDS ET AVENANTS SIGNÉS, CETTE ANNÉE 2020 EST MARQUÉE PAR L'INTENSITÉ DU DIALOGUE SOCIAL CHEZ NÉOLIA. DES ACCORDS NÉS DU CONTEXTE SANITAIRE, MAIS PAS SEULEMENT.

#### REVUE DE DÉTAILS.

- > **Accord sur les salaires, la durée et l'aménagement du temps de travail.**
- > **Accord sur le compte épargne temps.**
- > **Accord sur la mise en place et l'organisation des astreintes.**
- > **Accord relatif aux mesures d'urgence en matière de congés payés.**
- > **Accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.**
- > **Avenants N°5 et 6 à l'accord d'intéressement 2018-2020**
- > **Avenant à l'accord GPEC portant sur la périodicité de l'entretien professionnel qui passe à 3 ans. Prochain RDV en 2021.**
- > **Accord de soutien à la reprise de l'activité restauration.**
- > **Accord relatif au télétravail + 2 avenants.**

### FOCUS SUR LE COMPTE ÉPARGNE TEMPS

Approuvé à l'unanimité le 4 décembre, l'accord sur le compte épargne temps est une nouvelle formule d'épargne des jours de congés de nos salariés.

Il permet de stocker dans un compte personnel les jours de congés et RTT non pris. Son objectif premier est de permettre aux salariés d'anticiper leur départ à la retraite. C'est aussi un dispositif d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée puisqu'il permet d'utiliser ces congés ultérieurement, pour une raison familiale.



# TÉLÉTRAVAIL

## LE NOUVEL ÉQUILIBRE RH

**Hatice Menguc**  
Directrice des ressources  
humaines

« Cette année où le télétravail s'est instauré comme une règle chez Néolia, le secteur des ressources humaines a vécu un virage décisif pour s'adapter aux enjeux de l'entreprise, au numérique et aux nouveaux modes d'organisation. Outils, méthodes, nous avons avancé à pas de géant !  
Du recrutement en visio au management, en passant par la formation ou le reporting, le digital et le distanciel sont notre quotidien.  
De nouvelles façons de travailler que nos équipes ont abordées avec une incroyable agilité.  
Un onglet dédié a d'ailleurs été ajouté au formulaire entretien individuel pour mieux accompagner nos équipes dans cette dimension essentielle du télétravail. Lequel s'avère par ailleurs un atout décisif pour attirer de nouveaux talents chez Néolia. Notamment les jeunes générations, particulièrement sensibles à l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

# DU SANG NEUF

## PLEIN FEU SUR NOTRE POLITIQUE MOBILITÉ & RECRUTEMENT



**Katia Valentin**  
Responsable emploi  
et diversité DRH

« 2020 offre à Néolia un nombre record de recrutements avec l'embauche de 94 salariés, dont 29 en CDI et 18 jeunes de moins de 25 ans.  
Spontanées ou suite à parution d'annonces, nous recevons en moyenne 250 candidatures par semaine et la crise sanitaire n'a pas infléchi ce rythme. De quoi réaffirmer l'attractivité de Néolia et la juste perception des valeurs qu'elle porte sur nos territoires. À chaque nouveau recrutement, nous veillons à respecter la parité homme/femme. Au-delà des prérogatives en la matière, il en va de l'équilibre de nos équipes. Les mobilités internes constituent également un levier d'évolution et de performance important chez Néolia. Une stratégie en phase avec les modalités édictées par notre Groupe Action Logement.

# BONS ÉLÈVES

## CONTINUITÉ & ADAPTATION DE NOS FORMATIONS

**DÉONTOLOGIE, BUREAUTIQUE, VENTE, COMMUNICATION, MANAGEMENT À DISTANCE : SUR LE VOLET DE LA FORMATION AUSSI, NÉOLIA A PRIS LE TRAIN DU DIGITAL. ET MÊME UN TRAIN À GRANDE VITESSE !**



**Aude Servidio**  
Responsable formation

« Au rang des nouveautés, il y a cette année la formation à la charte déontologique mise en œuvre par Action logement. Dispensée en vidéo et ponctuée de quizz, cette formation a été suivie par l'ensemble des collaborateurs Néolia.  
Au-delà de ce module obligatoire, nos collaborateurs ont également suivi d'autres formations en toute autonomie, y compris pendant le confinement. Vidéos, cas pratiques et exercices 100% visio sur des thématiques allant de la bureautique à la vente ou encore de la communication au management pour nos salariés. Lesquels ont su s'adapter pleinement à la contrainte du distanciel pour apprécier pleinement les formules en ligne. Nos nouveaux arrivants ont également bénéficié de formations digitales pour leur intégration. Autant d'expériences d'enseignement et de transmission via le numérique et donc parfaitement en phase avec notre projet d'entreprise @venir 2025.

# #NEOLIABOUGE : LE GOÛT DU DÉFI



## QUAND NÉOLIA CHASSE LES BASKETS

APRÈS LE SUCCÈS DE LA PREMIÈRE ÉDITION EN 2019, NÉOLIA A RECHAUFFÉ LES BASKETS POUR UN NOUVEAU DÉFI SPORTIF À L'AUTOMNE 2020. ON COURT, ON MARCHE ET ON PÉDALE, ON FAIT DU BIEN À SON CORPS, À SON MORAL ET ON RENFORCE LA COHÉSION D'ÉQUIPE TOUT EN CONTRIBUANT À UNE BONNE CAUSE. UN DÉFI VERTUEUX PAR EXCELLENCE!

### LE PRINCIPE

Par équipe de 10, les Néoliens marchent, courent, pédalent et répondent à des quizz santé et environnement. L'application Squadeasy, installée sur les smartphones de chaque concurrent, enregistre leurs performances individuelles et collectives. Les points comptabilisés sont convertis en euros et reversés à une association.

### POUR LA BONNE CAUSE

Au total, les performances individuelles et collectives ont rapporté **6 443 €** à l'Association **Plantons pour l'avenir**. Un fonds de reboisement de nos forêts régionales. Un projet en lien avec l'environnement et une manière de soutenir la filière bois, précieuse ressource en faveur du bien vivre et des métiers de la construction.

### LES CHIFFRES & PERFORMANCES 2020

8 semaines • 122 participants • 12 équipes  
12 720 km en vélo • 5 209 km en course à pied • 46 528 279 pas

### LE BILAN RH

« On entend beaucoup nos équipes parler entraide, mobilisation, engagement, motivation, cohésion, solidarité, partage et communication au sein de l'équipe. Sur un registre plus individuel, beaucoup nous disent aussi avoir gagné en confiance en eux, s'être dépassés, avoir ressenti de l'énergie, de la motivation, de la bonne humeur, moins de stress. Et sur un plan plus spécifique RH, nous observons une baisse de l'absentéisme et surtout un lien maintenu entre les gens, un bel esprit d'équipe ravivé dans cette période si compliquée ». Hatice Menguc

### LA CERISE SUR LE GÂTEAU

Néolia est nominée au Trophée RH du Groupe Action Logement pour son challenge #NEOLIABOUGE !

## REPÈRES



**6 443 € = 6 443**  
arbres replantés



**+ de 5 ha**  
de forêts reboisées  
durablement



**902 tonnes de CO<sub>2</sub>**  
séquestrés



**11 emplois préservés**  
dans la filière bois.

# NIBELIS

## RÉVOLUTION EN COULISSE

LE SYSTÈME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES (SIRH) ÉVOLUE AVEC UN NOUVEAU LOGICIEL DE PAIE, GESTION DES CONGÉS PAYÉS ET DÉCISIONNEL.

LES EXPLICATIONS DE MYRIAM JEUDY, RESPONSABLE PAIE ET ADMINISTRATION RH.



**Myriam Jeudy**  
Responsable paie  
et administration RH

« Notre nouveau logiciel Nibelis présente de nombreuses fonctionnalités : paie, planning et pilotage de l'activité RH. Les premiers bulletins de paie Nibelis ont été produits en janvier 2020. C'est également à partir de cet outil que nous éditons nos tableaux de bord. Chaque collaborateur a un accès privilégié au portail Nibelis pour gérer ses congés et ses changements de données administratives. Les managers ont quant à eux un accès spécifique afin de valider les souhaits de congés de leurs collaborateurs. L'outil leur permet d'avoir une vue d'ensemble des plannings de leur équipe et de suivre en direct l'évolution des compteurs des congés. Ultra pratique : Nibelis est accessible via une application smartphone, c'est un réel avantage pour nos collaborateurs de terrain qui peuvent ainsi interagir à distance. C'est enfin un logiciel évolutif qui ouvre la porte à d'autres fonctionnalités pour encore plus de services à nos équipes et leurs managers »

## EN BREF...

### SÉCURITÉ

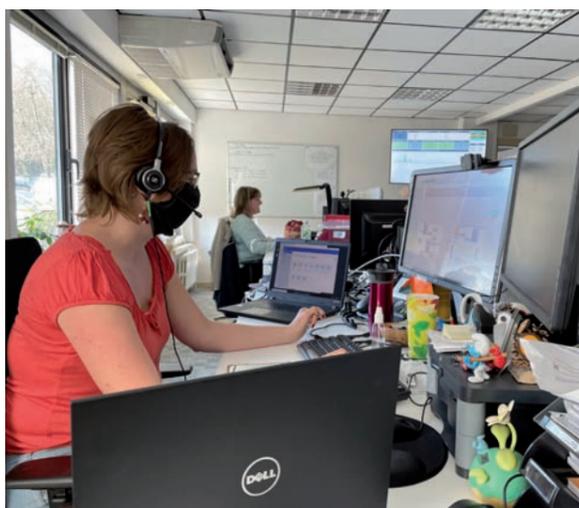
L'accompagnement à la gestion de la crise est passé par le renforcement de la cellule d'écoute RH Néolia et la mise en place d'un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) lié à la crise sanitaire.

### COMMUNICATION

L'équipe RH et le service communication ont travaillé ensemble à la création et la diffusion de supports sur les bonnes pratiques en télétravail, les gestes barrières et le management à distance.

### QVT

L'atelier qualité de vie au travail s'est penché sur les déclarations d'incidents. Objectif: simplifier et fluidifier les procédures. Une adresse mail dédiée et aqvt@neolia.fr et des bons de visite sur intranet sont nés. D'autres actions sont en cours.



> Toujours au bout du fil pour nos télétravailleurs, la hotline Néolia

## CHIFFRES CLÉS DRH

- > **512** salariés dont
  - 91** cadres
  - 217** agents de maîtrise
  - 96** employés
  - 108** personnels d'immeuble
- > **45** ans, l'âge moyen de nos salariés
- > **10** ans, l'ancienneté moyenne
- > **56** stagiaires
- > **31** salariés en situation de handicap, soit **7,18%** de nos effectifs
- > **94** embauches
- > **31** salariés ont bénéficié d'un changement de coefficient en cours d'année. Ils étaient 25 en 2019 et 19 en 2018.
- > **576** stages et formations
- > **6 455** heures de stages
- > **3,13%** de notre masse salariale consacrée au budget formation

## À L'HEURE DES COMPTES & BILANS



**Jacques Denis**  
Directeur administratif et financier

*Je n'imaginais pas qu'un mois plus tard, nous serions confinés. Je n'imaginais pas que les marchés financiers se fermentaient. Mais je savais que nous étions prêts à traverser une crise. On dit souvent que tout est dans la préparation. Néolia n'avait jamais été aussi prête à passer l'épreuve du feu.*

*J'ai connu, dans ma vie professionnelle, la difficulté de certaines entreprises à se financer, et même à payer salaires et fournisseurs. J'ai donc immédiatement compris la nécessité d'aider notre écosystème, en réduisant le délai de paiement à l'extrême. Néolia s'est transformée en citerne d'eau, irriguant les entreprises assoiffées avant qu'elles ne puissent recourir au chômage partiel ou aux prêts garantis par l'État. Car si la liquidité donne un sentiment de sécurité, elle n'a de sens que lorsqu'elle est utile et donc utilisée.*

*À cet égard, 2020 aura aussi été l'année de la reconnaissance, voire d'une forme de couronnement. Pour un financier, décrocher une cotation Banque de France 3++ est un sacre! Il faut aussi savourer ce statut de recognized agency attribué par la Banque centrale européenne, qui nous permet d'accéder à des financements à taux négatif.*



*En février 2020, Néolia sécurisait le financement de ses projets 2020 et 2021 en signant un protocole partenarial avec la Banque des territoires. J'ai vécu ce moment avec fierté. La Banque des territoires nous affirmait sa confiance, elle partageait nos analyses, nos projections et plébiscitait notre plan de développement.*

# CONTEXTE

2020, année de chaos: la crise sanitaire a bouleversé la société, balayé l'économie, bousculé les organisations et accéléré les mutations. Néolia a montré sa capacité d'adaptation, poursuivi le déploiement de sa transformation numérique et assuré sa mission d'intérêt général.

L'entreprise et son écosystème ont fait face à de nombreuses difficultés: arrêt des chantiers de construction, difficultés de trésorerie des entreprises du bâtiment, baisse des revenus d'une partie des locataires, fermeture de nombreuses administrations et des offices notariaux, effondrement de la liquidité des marchés financiers, turbulences liées aux élections municipales, difficultés d'approvisionnement en équipement informatique et en fournitures sanitaires.

Les livraisons de logements neufs sont tombées à un niveau historique, mais Néolia a continué à avancer sans recourir aux prêts garantis par l'État ou au dispositif de chômage partiel.

Face aux difficultés de ses partenaires, Néolia a accéléré le règlement des factures fournisseurs. 80% des factures sont validées et payées en moins de trois semaines. La société a eu recours aux systèmes de signature électronique, qui ont facilité contractualisation et ventes HLM. Enfin, Néolia s'est imposée dans son statut de donneur d'ordre contra-cyclique d'importance régionale, en obtenant 748 agréments de construction de logements locatifs, un niveau jamais atteint depuis dix ans.



# INDICATEURS

## LOYERS & CHIFFRE D'AFFAIRES

Les loyers hors charges passent de 119,7M€ à 116,0M€. Le périmètre de l'entreprise s'est contracté avec la sortie du parc isérois, qui avait généré 1,8M€ de loyer au cours du premier semestre 2019. Les loyers des logements ont été revalorisés à hauteur de l'évolution de l'IRL, soit +1,53%. En revanche, la réduction de loyer de solidarité est passée

de 5,5M€ à 7,6M€. Le quittancement a enfin été touché par la contraction du parc, Néolia ne livrant que 135 nouveaux logements pour 302 ventes et 181 démolitions en 2020. Les charges locatives sont en léger recul, à 31,3M€ (2019: 32,0M€). Le chiffre d'affaires des activités d'accession passe pour sa part de 22,1M€ à 21,5M€, un niveau très faible conforme au budget.

## UNE MARGE BRUTE & UN EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION STABLES

La marge brute réglementaire et l'excédent brut d'exploitation de la société s'établissent respectivement à 74,2M€ (2019: 75,6M€) et 9,8M€ (2019: 8,7M€).

La baisse de marge brute est en trompe l'œil. L'augmentation de la RLS évoquée ci-avant a affecté la marge brute. Mais cette charge est compensée par un produit de péréquation inter-bailleur qui abonde l'excédent brut d'exploitation.

La valeur ajoutée passe de 34,6M€ à 36,7M€. La société a réduit ses dépenses externes, sans toucher aux budgets d'entretien. Les dépenses associées à la vente HLM (honoraires, salaires, remises en état...) s'élèvent à 2,4M€. L'intéressement explique une grande partie de la hausse des charges de personnel (+4%).

## UN RÉSULTAT D'EXPLOITATION DE 11,7M€, QUASI INCHANGÉ PAR RAPPORT À 2019

Le résultat d'exploitation intègre des transferts de charges associées à la vente HLM à hauteur de 2,4M€. Ce produit trouve son miroir en diverses charges comprises dans la valeur ajoutée, et en charges exceptionnelles. Le coût des impayés (pertes et provisions nettes) représente 1,8% du quittancement (2019: 1,7%).

## UN RÉSULTAT FINANCIER EN NETTE BAISSE

Dans la présentation des SIG réglementaires, le résultat financier couvre les activités de gestion de trésorerie et de la dette. Il exclut les charges financières sur emprunts locatifs. Le résultat des placements de trésorerie avait atteint un record en 2019. Il se dégrade sous l'effet de l'arrivée à échéance de DAT rémunérateurs, contractés il y a plusieurs années. À noter: Néolia n'a pas pu lever de financements court terme à taux négatif entre avril et juin du fait des conditions de marché. Le coût des swaps de couverture est pour sa part en légère augmentation, entraîné par la baisse des taux court terme et de l'inflation (2020: 2,4M€ - 2019: 2,2M€).

## UN RÉSULTAT EXCEPTIONNEL TRÈS POSITIF (2020: +17,6M€ - 2019: +8,2M€)

Les dégrèvements de taxe foncière sont en baisse sensible, l'administration fiscale n'ayant pas traité les réclamations avec sa réactivité habituelle (2020: 3,1M€ - 2019: 6,8M€). Les plus-values brutes sur cession d'actifs, essentiellement des logements HLM, atteignent des sommets (2020: 16,1M€ - 2019: 7,9M€), même s'il convient d'en déduire les coûts de commercialisation associées (2020: 2,4M€ - 2019: 2,6M€).

## LES FONDS PROPRES PASSENT DE 393,6M€ À 426,0M€

1,5M€ intégralement souscrite par Action Logement Immobilier. Ce dernier a également versé une avance en compte courant de 4,7M. Cette avance, qui n'est pas comprise dans la situation nette, a vocation à être convertie en actions en 2023. Au final, l'année 2020 s'achève sur un autofinancement courant de 14,9M€ (2019: 15,0M€), un autofinancement net HLM de 15,7M€ (2019: 17,9M€) et un résultat net comptable de 28,4M€ (2019: 20,5M€).

## AIDES NOTIFIÉES EN 2020

L'Union européenne, l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux et Action Logement ont accordé à l'entreprise 10,8M€ de subventions (5,7M€ en 2019) et 7,3M€ de prêts à taux bonifié (7,2M€ en 2019):

- > FEDER: 0,2M€ de subventions
- > État: 2,7M€ de subventions
- > Collectivités locales: 4,3M€ de subventions
- > Organismes sociaux: 0,1M€ de prêts
- > Action Logement Services: 3,6M€ de subventions, 3,1M€ de prêts à taux bonifié pour 560 logements et, en collaboration avec la CDC, 4,1M€ de prêt à taux zéro avec différé de 20 ans (PHB 2,0) pour 748 logements.

## ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT (EN K€)

PRODUITS	2019	2020	VARIATION
Loyers (hors charges)	119 703	115 973	- 3 %
Marges Accession	3 595	3 494	- 3 %
Maîtrise d'ouvrage	2 367	1 984	- 16 %
Marges sur sorties d'immobilisations (net de frais de commercialisation)	5 245	13 737	162 %
Produits financiers	2 753	1 540	- 44 %
Produits des subventions	4 127	4 186	1 %
Autres produits	4 079	3 449	- 15 %
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>141 869</b>	<b>144 363</b>	<b>2 %</b>

CHARGES	2019	2020	VARIATION
Maintenance du patrimoine	15 066	15 576	3 %
Frais de personnel	25 884	26 914	4 %
Frais divers de gestion	15 317	10 250	- 33 %
Impôts et taxes	5 154	9 031	75 %
Impayés	1 794	1 768	- 1 %
Charges récupérables non récupérées	1 487	1 666	12 %
Frais de démolition (net de subventions)	720	- 183	-
Frais financiers	15 212	13 867	- 9 %
Amortissements	40 416	39 094	- 3 %
Autres dont provisions / reprises provisions	357	- 2 001	-
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>121 407</b>	<b>115 982</b>	<b>- 4 %</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>20 463</b>	<b>28 381</b>	<b>39 %</b>
<b>AUTOFINANCEMENT NET HLM</b>	<b>17 871</b>	<b>15 745</b>	<b>- 12 %</b>

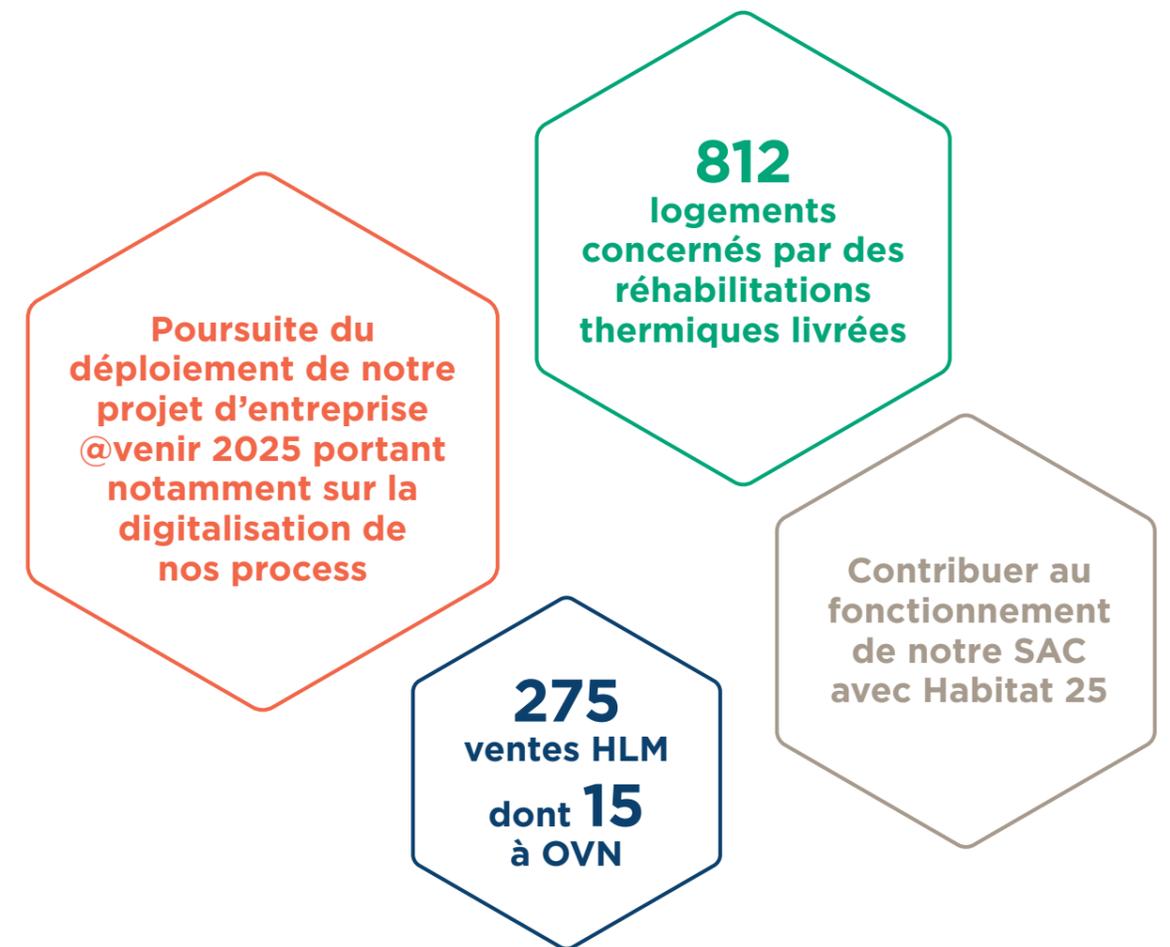
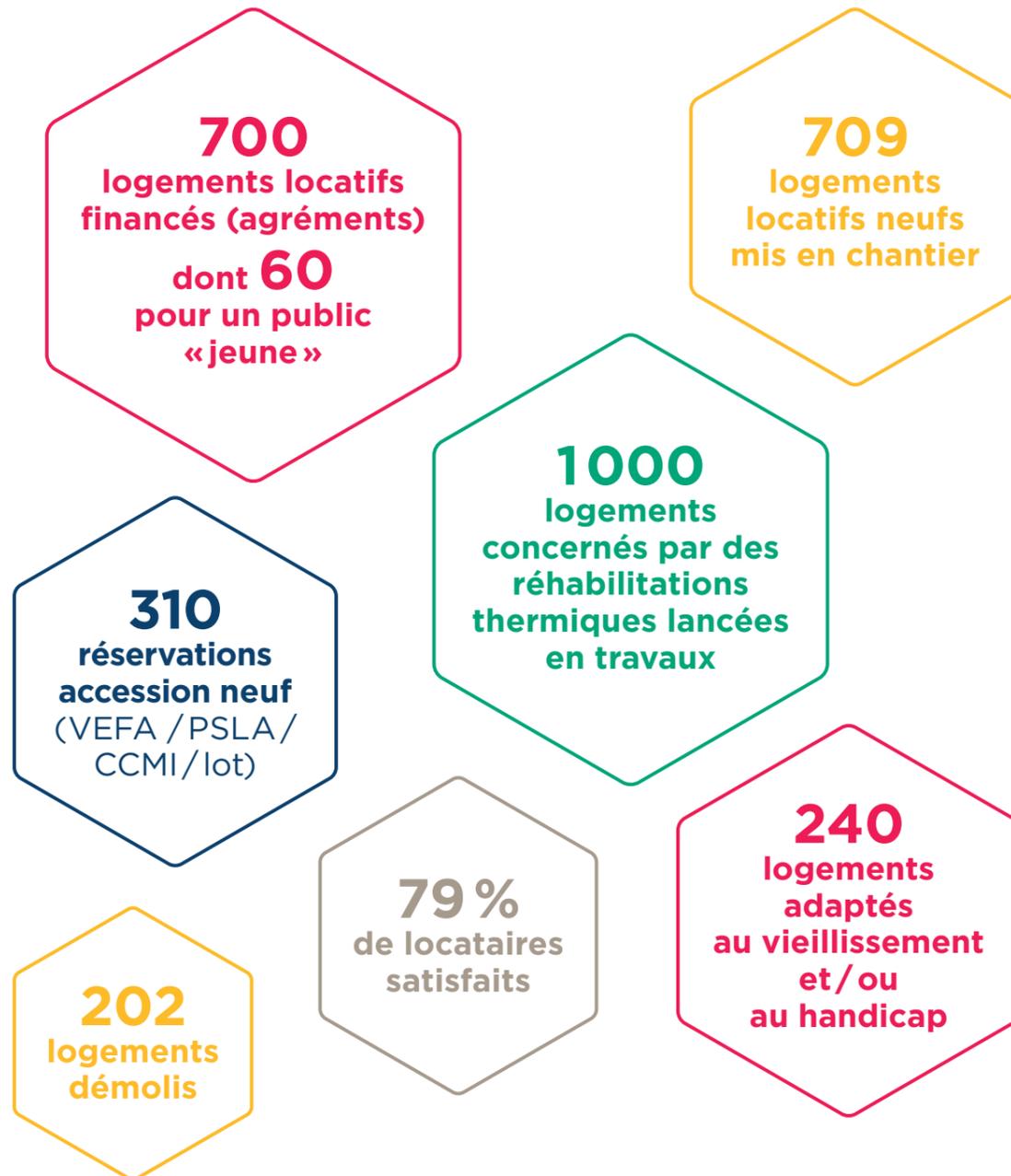
## L'ACTIF (EN K€)

INTITULÉS	2019	2020
IMMOBILISATIONS	1 100 316	1 129 449
• Patrimoine Immobilier	1 066 211	1 097 443
• Immobilisations financières	34 105	32 406
STOCKS	49 674	46 101
RÉALISABLES	62 068	60 876
TRÉSORERIE	106 905	86 673
<b>ACTIF</b>	<b>1 318 963</b>	<b>1 323 099</b>

## LE PASSIF (EN K€)

INTITULÉS	2019	2020
CAPITAUX PROPRES	393 609	426 018
• Capital et réserves	302 238	331 744
• Subventions	91 371	94 274
PROVISIONS	11 996	10 865
DETTES À LONG TERME	847 019	810 288
CAPITAUX PERMANENTS	1 252 624	1 247 171
DETTES À COURT TERME	66 339	75 928
<b>PASSIF</b>	<b>1 318 963</b>	<b>1 323 099</b>

# PERSPECTIVES D'ACTIVITÉ 2021



 **2025**

Projet d'entreprise  
2020 - 2025



## La numérisation

au cœur de la transformation durable  
et de la performance responsable  
de notre entreprise

Néolia 

---

Groupe ActionLogement

Néolia  
34, rue de la Combe aux Biches  
25200 Montbéliard  
tél. 03 81 99 16 16  
contact@neolia.fr

[www.neolia.fr](http://www.neolia.fr)